

“IL MUSEO IN DIALOGO”

VERIFICA E VALUTAZIONE DELLE PROPOSTE EDUCATIVE ESTIVE DELLA GAMeC

Autore

Simona Merati simona.merati@hotmail.it

Master in Servizi educativi per il patrimonio artistico, dei musei storici e di arti visive – A.A. 2018/2019, Università Cattolica del Sacro Cuore Milano

Sezione progetti

Sede del tirocinio: Associazione per la GAMeC Onlus – Servizi Educativi della GAMeC (Galleria d’Arte Moderna e Contemporanea) di Bergamo

Tutor museale: dott.ssa Giovanna Brambilla, Responsabile Servizi Educativi GAMeC

Il progetto realizzato intende effettuare un’indagine di valutazione e di *consumer satisfaction* della proposta educativa estiva GAMeC Time. Il processo di valutazione delle attività ha coinvolto due diversi aspetti: la misurazione della qualità dei singoli laboratori effettuati durante tutta la programmazione e il livello di soddisfazione dei pubblici di riferimento (genitori e bambini).

SCHEDA DI PROGETTO

Titolo

“IL MUSEO IN DIALOGO”

Verifica e valutazione delle proposte educative estive della GAMeC

Breve presentazione del contenuto del progetto (sintesi)

Il progetto realizzato intende monitorare, verificare e valutare le attività educative realizzate durante la programmazione estiva del Museo.

Il processo di valutazione delle attività ha coinvolto due diversi momenti: la valutazione *in itinere*, attraverso l'analisi effettuata durante lo svolgimento dei singoli laboratori, e la valutazione *ex post*, effettuata al termine delle attività coinvolgendo il pubblico di riferimento. L'indagine, realizzata attraverso l'analisi e l'osservazione delle attività educative, ha portato alla elaborazione di due differenti questionari: uno somministrato all'*équipe* di educatori museali attraverso un'intervista *vis à vis* dedicato alla valutazione qualitativa dei singoli laboratori; l'altro somministrato ai genitori dei bambini al fine di conoscere il grado di soddisfazione delle attività, individuare le caratteristiche positive e le eventuali criticità della proposta educativa e testare l'interesse per la progettazione di nuovi laboratori.

Gli attori coinvolti – la rete di progetto

- Associazione per la GAMeC Onlus - Servizi Educativi
Via San Tomaso, 53
24121 – Bergamo
- Fondazione Accademia Carrara - Servizi Educativi
Piazza Giacomo Carrara, 82
24121 – Bergamo

Ente promotore del progetto

- Associazione per la GAMeC Onlus - Servizi Educativi

I destinatari

- Associazione per la GAMeC Onlus - Servizi Educativi;
- genitori e bambini, i pubblici a cui sono state destinate le attività educative.

Gli operatori – l'équipe di progetto

Per Associazione per la GAMeC Onlus:

- dott.ssa Giovanna Brambilla, Responsabile Servizi Educativi;
- dott.ssa Clara Manella, Coordinamento Servizi Educativi;
- dott.ssa Rachele Bellini, Servizi Museali e Coordinamento Servizi Educativi;
- dott.ssa Viola Sidoti, Servizi Museali;
- Alessandra Beltrami, Oscar Biffi, Rita Ceresoli, Lucia Manuela Dondossola, Chiara Giupponi, Francesca Frosio, Nadia Mangili, Camilla Marinoni, educatori GAMeC;
- Asja Lazzari, stagista.

Per Università Cattolica del Sacro Cuore:

- Simona Merati, allieva tirocinante presso la GAMeC del Master “Servizi educativi per il patrimonio artistico, dei musei storici e di arti visive”.

Formazione

- Momento di autoformazione sulla storia e sulla collezione del Museo attraverso lo studio di bibliografia specifica e visitando la mostra in corso “Libera. Tra Warhol, Vedova e Christo”.

Durante lo svolgimento delle attività, è stata condotta un'autoformazione sui seguenti argomenti:

- conoscenze riguardanti il pubblico dei musei;
- studio sui visitatori e sul pubblico di riferimento dei laboratori estivi attraverso l'analisi statistica e il calcolo dei valori medi di affluenza mensili e settimanali negli ultimi tre anni;
- conoscenze riguardanti il monitoraggio, la verifica e la valutazione delle attività dell'apparato educativo del Museo;
- conoscenze riguardanti gli strumenti e le modalità per l'organizzazione, la raccolta e l'incrocio dei dati rilevati (progettazione del *database* e del *data-entry* dei questionari). Nel mese di giugno è stato concordato un appuntamento con la Coordinatrice dei Servizi Educativi per visionare gli spazi del Museo (uffici e laboratori), per comprendere le modalità di gestione degli ambienti, dei materiali artistici e degli strumenti di lavoro.

Gli obiettivi

- Per il questionario somministrato agli educatori e ai genitori:
 - confrontarsi con gli utenti per raccogliere dati sulla percezione delle attività svolte;
 - sviluppare competenze di valutazione delle attività e documentazione delle stesse;
 - sviluppare competenze riguardo l'utilizzo di strumenti informatici e telematici per il monitoraggio, la verifica e la valutazione delle attività *in itinere* ed *ex post*;
 - sviluppare competenze riguardanti la raccolta dati sul grado di percezione delle attività svolte da parte dei bambini partecipanti e dei genitori.
- Per il questionario somministrato agli educatori:
 - monitorare il progetto, capire com'è articolato e cosa è stato offerto ai partecipanti;
 - testare l'interesse e valutare il livello di partecipazione alle attività da parte dei bambini partecipanti per lo sviluppo di nuovi laboratori o per la riprogettazione delle attività svolte;
 - raccogliere informazioni e dati utili riguardo l'efficacia dei singoli laboratori per misurare il valore e la qualità delle attività educative svolte e individuare se e in quale misura gli obiettivi prefissati siano stati raggiunti;
 - individuare le caratteristiche positive e i punti di forza delle attività svolte;
 - individuare le eventuali criticità presenti nelle attività e apportare le necessarie modifiche nel caso in cui si intendesse riproporle.
- Per il questionario somministrato ai genitori:
 - testare l'interesse e valutare il livello di percezione e gradimento dell'organizzazione delle attività da parte dei genitori e dei bambini per lo sviluppo di nuovi laboratori o per la riprogettazione delle attività svolte;
 - raccogliere informazioni e dati utili a misurare il valore e la qualità dei servizi offerti e la loro percezione da parte dei genitori per migliorare la qualità dell'esperienza educativa;
 - valutare il livello di gradimento da parte dei genitori rispetto ai cambiamenti e alle nuove proposte apportate nella programmazione offerta in questa edizione 2019;
 - ampliare il bacino di utenza e incrementare il rapporto di fidelizzazione.

Da quando, per quanto

Le dieci attività educative analizzate si articolano in altrettante settimane e sono state programmate dal 13 giugno al 2 agosto e dal 26 agosto al 6 settembre 2019 nella fascia oraria del mattino che inizia dalle ore 8:30 e termina alle ore 12:45.

- Per il questionario somministrato agli educatori e ai genitori:
 - *pre-progettazione*: prima dell'inizio del tirocinio e durante la prima settimana di programmazione, nei giorni giovedì 13 e venerdì 14 giugno 2019.
- Per il questionario somministrato agli educatori:

- *progettazione*: durante la seconda settimana di programmazione, dal 17 al 21 giugno 2019;
 - *sperimentazione*: durante la seconda e la terza settimana di programmazione, nei giorni venerdì 21 e 28 giugno 2019;
 - *attuazione*: nei mesi di luglio, agosto e settembre, al termine di ogni laboratorio, e nei mesi di ottobre e novembre 2019. Il questionario è stato somministrato attraverso un'intervista *vis à vis* agli educatori al termine di ogni laboratorio. Diversamente, un educatore museale ha preferito compilare il questionario autonomamente inviando le risposte attraverso la modalità e-mail ricevuta in data 16 settembre. L'attività di *data-entry* dei questionari è stata effettuata mensilmente;
 - *documentazione*: durante tutto lo svolgimento delle attività, dal 13 giugno al 2 agosto e dal 26 agosto 6 settembre e nei mesi di ottobre e novembre 2019;
 - *verifica e valutazione*: un primo momento di verifica (*ex-ante*) del questionario è stato effettuato dopo la fase di pre-progettazione con il contributo dei Servizi Educativi. Un secondo momento di verifica (*in-itinere*) è stato effettuato dopo la fase di sperimentazione con il contributo dei Servizi Educativi. In data 9 dicembre 2019, invece, è stato organizzato un momento di verifica e valutazione (*ex-post*) del progetto durante un incontro con la Responsabile dei Servizi Educativi.
- Per il questionario somministrato ai genitori:
 - *progettazione*: durante la seconda settimana di programmazione, dal 17 al 23 giugno 2019;
 - *sperimentazione*: a programmazione terminata, nei giorni dal 23 al 24 settembre 2019
 - *attuazione*: nei giorni dal 25 al 30 settembre e dal 1 al 5 ottobre e nei mesi di ottobre e novembre 2019;
 - *documentazione*: dal 23 al 30 settembre e dal 1 al 5 ottobre e nei mesi di ottobre e novembre 2019;
 - *verifica e valutazione*: un primo momento di verifica (*ex-ante*) del questionario è stato effettuato dopo la fase di pre-progettazione con il contributo dei Servizi Educativi. Un secondo momento di verifica (*in-itinere*) è stato effettuato dopo la fase di sperimentazione. In data 9 dicembre 2019, invece, è stato organizzato un momento di verifica e valutazione (*ex-post*) del progetto durante un incontro con la Responsabile dei Servizi Educativi.

Come si articola – le fasi di lavoro

- Per il questionario somministrato agli educatori e ai genitori

Pre-progettazione

La fase di pre-progettazione, svoltasi attraverso una serie di incontri con la Responsabile dei Servizi Educativi della GAMEC, si è articolata nei seguenti momenti:

- momento di autoformazione, attraverso lo studio di bibliografia e sitografia specifica, sul tema del monitoraggio, della verifica e della valutazione;
 - definizione degli obiettivi specifici;
 - stesura di un documento in cui sono state individuate e definite le tematiche fondamentali da affrontare e analizzate nei questionari;
 - scelta dell'approccio metodologico e degli strumenti appropriati da adottare per il monitoraggio, la verifica e la valutazione delle attività tenendo in considerazione i diversi destinatari e le tempistiche per lo sviluppo del progetto;
 - prima redazione dei questionari. Elaborazione di un "canovaccio", ovvero di una bozza, per ogni questionario, nella quale è stato impostato un elenco strutturato di domande relative agli elementi da valutare e alle informazioni utili da ottenere.
 - progettazione strutturale del *database* per l'organizzazione, la digitalizzazione e l'incrocio dei dati rilevati dai questionari.
- Per il questionario somministrato agli educatori

Progettazione

La fase di progettazione si è articolata nei seguenti momenti:

- indagine osservante di ogni laboratorio;
- elaborazione delle domande sottoposte agli educatori museali attraverso un'intervista semi-direttiva, tenendo in considerazione gli aspetti significativi al fine di raccogliere dati prettamente qualitativi riguardo il laboratorio;
- pianificazione e stesura delle griglie di osservazione.

Sperimentazione

Nella fase di sperimentazione il questionario è stato sottoposto agli educatori museali, attraverso un'intervista *vis à vis*, alla fine dei laboratori svolti durante la seconda e la terza settimana di programmazione con l'obiettivo di "tarare" lo strumento, testarlo concretamente per apportare le modifiche necessarie.

Attuazione

La fase di attuazione si è articolata nei seguenti momenti:

- indagine osservante dei laboratori durante le attività rimanenti;
- raccolta dati proponendo l'intervista agli educatori museali;
- digitalizzazione dei dati raccolti dai questionari in un sistema informatico realizzato con il programma Microsoft Excel dedicato alla produzione e alla gestione di fogli di lavoro. Le informazioni sono state inserite in un *database* strutturato organizzato in tabelle interrelate per favorire l'analisi dei dati disaggregati;
- decodificazione dei dati e delle informazioni acquisite dai questionari;
- analisi dei dati e delle informazioni acquisite dai questionari;
- redazione del rapporto di ricerca.

Documentazione: si veda la voce "documentazione".

Verifica e valutazione: si veda la voce "verifica e la valutazione".

- Per il questionario somministrato ai genitori

Progettazione

La fase di progettazione, elaborata con il contributo della Responsabile dei Servizi Educativi, si è articolata nei seguenti momenti:

- individuazione degli aspetti significativi da analizzare per raccogliere i dati necessari per valutare il livello di percezione e gradimento dell'organizzazione dei servizi offerti durante la programmazione;
- elaborazione e stesura delle domande da sottoporre ai genitori dei bambini partecipanti.

Sperimentazione

Nella fase di sperimentazione è stato effettuato un "campionamento". Il questionario è stato sottoposto ad un numero ristretto di genitori attraverso un'intervista telefonica con l'obiettivo di "tarare" lo strumento d'indagine, testarlo concretamente per apportare le modifiche necessarie.

Attuazione

La fase di attuazione si è articolata nei seguenti momenti:

- raccolta dati proponendo ai genitori il questionario attraverso l'intervista telefonica;
- digitalizzazione dei dati raccolti dai questionari in un sistema informatico realizzato con il programma Microsoft Excel dedicato alla produzione e alla gestione di fogli di lavoro. Le informazioni sono state inserite in un *database* strutturato organizzato in tabelle interrelate per favorire l'analisi dei dati disaggregati;
- decodificazione dei dati e delle informazioni acquisite dai questionari;
- analisi dei dati e delle informazioni acquisite dai questionari;
- redazione del rapporto di ricerca.

Documentazione: si veda la voce "documentazione".

Verifica e valutazione: si veda la voce “verifica e valutazione”.

Le strategie e gli strumenti

Per l'individuazione e la scelta delle strategie e degli strumenti da utilizzare si è fatto riferimento alle lezioni del Master durante le quali sono state affrontate le seguenti tematiche: analisi del pubblico, indagine sui visitatori e valutazione.

Le strategie

- Osservazione indiretta o partecipante, interazione con i soggetti coinvolti nel progetto (educatori museali e bambini);
- osservazione diretta o non partecipante (osservazione, registrazione e interpretazione dei comportamenti dei partecipanti in alcuni momenti specifici);
- intervista semi-direttiva;
- documentazione delle attività mediante appunti e fotografie.

Gli strumenti

- Guide operative, contributi e manuali teorici dedicati alla conoscenza e all'analisi del pubblico;
- materiale d'archivio inerente alla documentazione dei partecipanti al GAMeC Time dei due anni precedenti;
- guide operative, contributi e manuali teorici dedicati al monitoraggio, alla verifica e alla valutazione;
- griglie di osservazione strutturate;
- questionario di tipo qualitativo con domande aperte da somministrare all'*equipe* degli educatori del Museo;
- questionario di tipo quantitativo con domande chiuse da somministrare ai genitori dei bambini partecipanti alle attività;
- *smartphone* per riprese fotografiche.

La documentazione

Durante la fase di pre-progettazione sono stati prodotti:

- appunti redatti durante il primo incontro con la Responsabile dei Servizi Educativi riguardanti gli obiettivi specifici, le metodologie e le relative tecniche di ricerca;
- documento in cui sono state individuate e definite le tematiche fondamentali da affrontare e analizzare nei questionari;
- bozza, “canovaccio”, con elenco strutturato di domande dei due questionari;
- bozza con griglie di osservazione.

Durante la fase di sperimentazione, la fase di documentazione è stata così suddivisa:

- appunti redatti durante la fase di sperimentazione del questionario dedicato agli educatori alla fine della seconda settimana di programmazione;
- appunti redatti durante la fase di sperimentazione del questionario dedicato ai genitori attraverso l'attività di “campionamento”.

Durante la fase di progettazione, la documentazione prodotta riguarda:

- appunti redatti durante le attività di osservazione realizzate nel corso dei singoli laboratori;
- *report* fotografici realizzati durante i singoli laboratori;
- appunti periodici degli incontri con la Responsabile dei Servizi Educativi per valutazione del progetto;
- *report* periodici di aggiornamento (tramite e-mail) sullo stato e sull'avanzamento del lavoro;
- griglie di osservazione strutturate.

Durante la fase di attuazione, la documentazione prodotta riguarda:

- 11 questionari somministrati agli educatori museali;
- 79 questionari somministrati ai genitori;

- *report* di ricerca con studio dei dati rilevati e degli elementi raccolti, sintetizzati con tabelle e grafici.

La produzione

Il prodotto finale del progetto consiste in un *dossier* di documentazione che contiene:

- *report* di ricerca con studio dei dati rilevati e degli elementi raccolti, sintetizzati con tabelle e grafici;
- 11 questionari somministrati agli educatori;
- 79 questionari somministrati ai genitori.

La verifica e la valutazione

- Per il questionario somministrato agli educatori e ai genitori

Verifica e valutazione ex ante

Verifica del progetto e della sua fattibilità con la Responsabile dei Servizi Educativi in relazione alle metodologie e alle tempistiche necessarie per lo sviluppo del progetto.

Verifica e valutazione in itinere

Verifica dei questionari dopo la fase di sperimentazione così da valutare la qualità dei contenuti affrontati, il valore dei dati rilevati e le tempistiche necessarie per la loro somministrazione.

Verifica e valutazione ex post

Verifica dell'esito del progetto dopo la programmazione delle attività con la Responsabile dei Servizi Educativi del Museo.

La presentazione

Il progetto realizzato verrà presentato all'*équipe* di educatori con l'obiettivo di condividere gli esiti della ricerca per la riprogettazione delle attività estive del prossimo anno.

Punti di forza individuabili

I punti di forza individuati sono:

- l'indagine è stata condotta su un campione significativo: per un totale di undici attività (distribuite in cinquanta giornate) e undici interviste sottoposte agli educatori museali. Mentre, per quanto riguarda il questionario sottoposto ai genitori, sono stati raccolti 79 questionari su un totale di 94, corrispondente all'84% degli intervistati ritenendo quindi valido il campione;
- il coinvolgimento di gran parte dell'*équipe* degli educatori museali e dello *staff* del Museo nel processo di raccolta dei dati e al dialogo costruttivo con il soggetto esterno incaricato della ricerca;
- la presenza di una "collaboratrice" durante le attività non è stata percepita come una figura estranea dai bambini partecipanti, dai genitori e dagli educatori;
- l'utilizzo di strumenti e strategie di natura diversa sia di tipo quantitativo sia di tipo qualitativo (questionario, osservazione, intervista) i quali si sono integrati a vicenda;
- la possibilità di riutilizzare gli strumenti di valutazione prodotti. Operando le opportune e necessarie modifiche, gli strumenti di valutazione realizzati possono, ipoteticamente, diventare un'utile guida ed essere nuovamente riutilizzati per agevolare il dipartimento dei Servizi Educativi del Museo qualora si trovi nella condizione di effettuare altre attività che richiedono una valutazione;
- gli strumenti di analisi prodotti hanno permesso di effettuare la registrazione di numerose informazioni utili ed aspetti d'interesse: dati anagrafici, grado di coinvolgimento dei bambini partecipanti, problematiche riguardanti la gestione di spazi e materiali da parte degli educatori museali.

I punti di debolezza individuabili

I punti di debolezza individuati sono:

- la mancanza di totale oggettività e neutralità nella lettura e nell' interpretazione dei dati durante i momenti di osservazione partecipante;
- la relazione diretta e l'interazione tra l'osservatore e il soggetto osservato può provocare "condizionamenti comportamentali" sia durante i momenti di osservazione partecipante che durante l'intervista;
- la possibile presenza del fattore della "desiderabilità sociale" durante i momenti di somministrazione dei questionari mediante intervista sia agli educatori museali che ai genitori;
- il questionario dedicato ai genitori è di natura "retrospettiva" con distanza temporale tra il fatto accaduto e il momento di somministrazione del questionario;
- la somministrazione del questionario mediante intervista può costituire una situazione inconsueta per alcuni dei soggetti intervistati.

Elementi/aspetti da consolidare

- Eliminare o diminuire l'effetto distorsivo causato dal fattore della "desiderabilità sociale" attraverso una tipologia di somministrazione del questionario più neutrale come l'auto-compilazione anonima o la sua somministrazione tramite *format online*.