

**Inclusion Training**  
for Explainers in Museums  
and Science Centres

# Guida



Cofinanziato dal  
programma Erasmus+  
dell'Unione europea

## Risorse

Tutti i materiali e i contatti sono disponibili nella pagina web del Progetto e nel sito Erasmus+, nella pagina ad esso dedicata:



<https://www.deutsches-museum.de/en/forschung/forschungsinstitut/projekte-und-forschungsbereiche/projects/detail-page/erasmus-items>



<https://erasmus-plus.ec.europa.eu/projects/search/details/2019-1-DE02-KA204-006202>

### Team di lavoro

- Laura Verbeek, Lorenz Kampschulte, Deutsches Museum, Monaco di Baviera
- Catherine Oualian, Ecole de la médiation - Universcience, Parigi
- Giulia Ghezzi, Sabrina Aguanno e Donato Vozza, Museo Nazionale Scienza e Tecnologia Leonardo da Vinci, Milano
- Katharina Hof, Ars Electronica Center, Linz
- Sielle Gramser, TU München, Monaco di Baviera

Molte altre persone hanno contribuito in modo fondamentale allo sviluppo dei moduli di questa formazione e della guida relativa: coloro che appartengono ai gruppi target, che hanno condiviso con noi, durante diversi focus group, il loro punto di vista e la loro esperienza; gli educatori e ricercatori delle diverse istituzioni partner; gli explainer che hanno seguito la formazione e hanno condiviso la loro esperienza con i colleghi e ci hanno spinto al miglioramento grazie ai loro feedback, suggerimenti e osservazioni; gli studenti e i tirocinanti che hanno supportato l'organizzazione dei corsi di formazione e degli eventi di disseminazione del Progetto presso ciascuna istituzione.



Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

### Imprint

Authors: L. Verbeek, C. Oualian, G. Ghezzi, K. Hof, S. Gramser

Editor: L. Kampschulte

Deutsches Museum, Museuminsel 1, 80538 Monaco d. Bav., Germania

Layout & Design: C. Wierspecker

Print: Blueprint AG

Agosto 2022



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License. Elements marked as citations may be subject to other licenses.



# Sintesi

**Tutti i musei sono frequentati da persone anziane o con un background migratorio, ma non sono molti i quelli che sono consapevoli se e di quali aspetti vanno considerati per agevolare questi visitatori.** Nell'ambito del progetto ITEMS abbiamo ideato un workshop diviso in quattro parti che intende aiutare gli operatori museali a migliorare l'interazione con le persone anziane o con un background migratorio. Per preparare questi workshop, ci siamo confrontati con i gruppi interessati e abbiamo esaminato e analizzato ciò che altri musei e science center hanno già fatto o scoperto. Abbiamo scoperto che non è molto utile pensare ai nostri visitatori secondo classificazioni generali, poiché sono tutti molto diversi tra loro. Vogliamo invece che gli operatori evitino gli stereotipi e pensino, o si informino, direttamente sulle esigenze speciali di tutti i visitatori. È importante che tutti si sentano al sicuro, benvenuti e ascoltati durante una visita al museo, perché i musei dovrebbero essere luoghi per tutti.



Abbiamo testato il workshop con un primo gruppo di explainer dei nostri musei, abbiamo apportato dei miglioramenti e infine li abbiamo provati nuovamente. In questo documento spieghiamo l'intero processo, mostrando anche ciò che gli explainer hanno imparato nei workshop e riflettendo sui loro pensieri personali riguardo a questa esperienza. Ci sono altri due documenti che illustrano in dettaglio gli elementi del workshop, una versione online e una offline. Ci auguriamo che molti altri musei utilizzino questo documento per formare il proprio personale per diventare più accessibili.

- **Nel capitolo 1 di questo documento**, spieghiamo perché abbiamo ritenuto importante progettare il workshop e cosa possiamo dire dei due gruppi target, anziani e persone con background migratorio.
- **Il capitolo 2 illustra in che modo abbiamo parlato** con le persone appartenenti ai due gruppi di visitatori, per scoprire cosa vorrebbero nei musei. Descriviamo inoltre alcuni esempi di buone pratiche, progettate e messe in pratica da altri musei e illustriamo ciò che la ricerca può dirci su come le persone visitano i musei e su ciò che può aiutarle a vivere un'esperienza migliore.
- **Nel capitolo 3 descriviamo come abbiamo progettato il workshop**. Spieghiamo anche come abbiamo modificato il workshop in una versione online a causa della pandemia di Covid-19 e come lo abbiamo migliorato dopo il primo feedback.
- **I capitoli 4 e 5 illustrano i diversi elementi del workshop** che abbiamo progettato. Chiariamo chi sono gli utenti finali del corso di formazione, da quali esigenze siamo partiti e quali obiettivi abbiamo voluto raggiungere. Poi, descriviamo in dettaglio il contenuto di ciascuna delle quattro parti, analizzando le attività una per una.
- **Nel capitolo 6 spieghiamo come abbiamo valutato** i nostri workshop e quali sono stati i risultati. Il nostro gruppo di explainer era molto eterogeneo in termini di background e di esperienza lavorativa, ma la maggior parte di essi ha riferito di un aumento delle conoscenze e dell'interesse nei confronti dei due target gruppi dopo il workshop.
- **Il capitolo 7 presenta infine il progetto e i partner** coinvolti in ITEMS.
  - Tutti i riferimenti sono riportati nell'Appendice.

# Indice

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	6	<b>5</b>	<b>Descrizione dei moduli formativi</b>	31
1.1	La necessità di rivolgersi a diversi gruppi di destinatari – verso "il museo per tutti"	6	5.1	Modulo 1 - Il bisogno di inclusione	31
1.2	Perché questi target group?	8	5.2	Modulo 2 - Una cultura diversa dalla propria	34
1.3	Definizione dei target group	9	5.3	Modulo 3 - Accogliere e parlare	37
<b>2</b>	<b>Valutazione dei bisogni dei target group e risultati</b>	14	5.4	Modulo 4 - Rilevanza	39
2.1	Metodologia	14	<b>6</b>	<b>Valutazione della formazione</b>	42
2.2	Risultati	18	6.1	Valutazione: introduzione e metodo	42
<b>3</b>	<b>Processo di progettazione</b>	20	6.2	Risultati della valutazione e considerazioni	44
3.1	Un prerequisito essenziale: conoscere il profilo, i vincoli e le esigenze delle persone da formare	20	6.3	Osservazioni conclusive	46
3.2	Le fasi di progettazione	22	<b>7</b>	<b>Partner del progetto</b>	47
3.3	Le sfide che abbiamo affrontato	24	<b>8</b>	<b>Appendice</b>	53
3.4	Riprogettazione della formazione dopo la prima implementazione	28			
<b>4</b>	<b>Struttura della formazione ITEMS</b>	29			
4.1	Panoramica sul corso di sviluppo professionale	29			
4.2	Struttura	29			
4.3	Bisogni	30			
4.4	Obiettivi	30			
4.5	Contenuto	30			

# 1 Introduzione

## 1.1 La necessità di rivolgersi a diversi gruppi di destinatari – verso "il museo per tutti"

**Viviamo in una società eterogenea, composta da persone di età diverse, con vari interessi, una vasta gamma di valori, ideologie, appartenenza culturali, identità sessuali e religioni.** Alcuni di loro vivono con disabilità, altri conoscono in prima persona cosa significa migrare verso o da un altro luogo. Tutti questi soggetti costituiscono un grande gruppo di potenziali o effettivi visitatori dei nostri science centre e musei scientifici. Tutti loro condividono il diritto alla partecipazione culturale. Ma la possibilità di partecipare non è per tutti scontata. Le ragioni per essere o sentirsi esclusi sono molteplici.

Alcuni potrebbero non vedere la possibilità di partecipare alle attività, perché queste non sono adatte alle loro esigenze di mobilità. Altri potrebbero preferire di non visitare un centro scientifico o un museo perché non hanno familiarità con questi luoghi e quindi temono di sentirsi insicuri e smarriti. Per alcuni, il livello di conoscenza su cui si basano i contenuti delle attività o delle esposizioni non corrisponde al loro, quindi preferiscono trascorrere il loro tempo altrove. Altri potrebbero aver avuto difficoltà a comprendere la segnaletica e le didascalie nel corso di una visita precedente, e quindi decidono consciamente o inconsciamente di non visitare più un luogo dello stesso tipo.

L'inclusione, in generale e nel contesto museale, è stata spesso discussa in relazione a persone mentalmente o fisicamente disabili. molta attenzione si presta già all'inclusione nelle mostre e nei musei dal punto di vista strutturale, ad esempio garantendo l'accessibilità alle sedie a rotelle o fornendo modelli 3D che possono essere toccati dai visitatori ipovedenti. Molte istituzioni offrono visite guidate per i non vedenti o hanno format speciali per i visitatori non udenti. Esistono numerose attività per gli anziani affetti da demenza.

Ma cosa si può dire dell'inclusione nel pieno significato della parola, ovvero includere i visitatori in una situazione di normale funzionamento dell'istituzione, senza separarle in format ed eventi pensati appositamente per loro? Per rispondere a questa domanda è necessario ripensare a molti degli aspetti sistemici di un'istituzione, e apportare cambiamenti profondi, non solo nello spazio 'fisico' ed espositivo.

Quando consideriamo il concetto di inclusione in questi termini, dobbiamo pensare a tutte le persone che si trovano in situazioni quali: "Questo posto non fa per me" o "Non capisco bene le parole usate durante le attività". Cosa impedisce loro di considerare i musei come spazi "loro"? Perché manca loro la percezione il museo sia un luogo adatto a loro? Quali bisogni non vengono soddisfatti, impedendo loro di visitare un museo e di sentirsi benvenuti?

Una quota significativa di anziani e di migranti fa parte dei gruppi che non considerano i centri scientifici e i musei come le "loro" istituzioni. Sono una parte preziosa della nostra società e come tali tutti i luoghi pubblici, soprattutto se finanziati con fondi pubblici, dovrebbero essere accessibili per loro. La definizione di museo dell'International Council of Museums (ICOM) descrive i musei come istituzioni senza scopo di lucro "al servizio della società e del suo sviluppo".<sup>1</sup> Oltre al fatto che la partecipazione attiva alla e nella società è considerata un diritto umano fondamentale dalle Nazioni Unite, come potrebbe un luogo di scambio culturale, di apprendimento permanente, di mediazione della scienza, di negoziazione del futuro, non badarsi di eliminare le barriere che impediscono a questi gruppi emergenti e importanti della nostra società di partecipare?

Per superare queste barriere è necessario considerare la prospettiva dei migranti e degli anziani a livello di strategia istituzionale. La partecipazione è un tema importante, oltre che una parola sempre più ricorrente. Tuttavia, molte istituzioni hanno ancora molta strada da fare per implementare queste idee e passare dalla teoria alla pratica. Per fare questo, devono essere considerati anche altri aspetti, più sistemici. Nello sviluppo di ITEMS, l'attenzione si è concentrata sul lavoro di mediazione diretta con i visitatori nei musei. Tuttavia, in diversi momenti del progetto è emerso come non si possa osservare e analizzare il problema ignorando gli altri livelli del 'sistema museo', ovvero l'accessibilità, la strategia, le partnership, il personale o i contenuti.

La formazione ITEMS mira a lavorare all'interno delle strutture esistenti. Si è consapevoli che questa unica azione non può essere sufficiente per far diventare un'istituzione inclusiva - diversi altri aspetti, più strutturali, andrebbero considerati. Tuttavia, ci sono diversi accorgimenti che si possono utilizzare e situazioni che si possono cambiare con relativa facilità all'interno delle strutture esistenti per supportare e promuovere la facilitazione inclusiva: è su questo che la formazione intende fare leva.

A livello sistemico, la situazione coinvolge aspetti come l'accessibilità: i migranti o gli anziani vengono a conoscenza delle offerte e dei programmi di un museo scientifico o di un science center? Sono raggiunti da queste informazioni anche attraverso i canali di comunicazione che utilizzano abitualmente? Se sì, queste informazioni sono comunicate in modo accattivante e comprensibile?

Un altro aspetto da considerare in questo contesto è il personale: i migranti e gli anziani possono relazionarsi con il museo attraverso le persone, in particolare lo staff che vi lavora? Trovano persone che rispecchiano la loro identità sociale, l'appartenenza culturale o generazionale?

Per affrontare sfide sistemiche come questa, l'inclusione deve essere integrata nella strategia a lungo termine dell'istituzione.

I nostri musei rappresentano la prospettiva dei gruppi target presi in considerazione? La comunicazione scientifica sembra essere storicamente dominata da una prospettiva eurocentrica e maschile. Per cambiare questa visione, invece profondamente radicata, i partenariati a lungo termine e i progetti partecipativi possono giocare un ruolo importante e possono farsi strada aprendo nuovi scenari nella programmazione dei musei scientifici.

D'altra parte, è possibile trovare modi e metodi più diretti, nella pratica di mediazione museale, per implementare esperienze più rilevanti per cittadini anziani e per i migranti. È questo l'obiettivo della formazione ITEMS: essa fornisce una selezione di attività e metodi utili agli explainer per lavorare con i visitatori, compresi gli anziani e i migranti, in modo che i contenuti, gli argomenti, le esposizioni - indipendentemente da quanto siano inclusivi - diventino accessibili dal

---

1 ICOM - Internationaler Museumsrat: ICOM Schweiz, ICOM Deutschland, ICOM Österreich ICOM (Hg.) *Ethische Richtlinien für Museen (Codice etico per i musei), deutsche Übersetzung, überarbeitete Auflage von 2006, Berlin / Wien /*

punto di vista intellettuale e diventino personalmente rilevanti per i visitatori. Nell'ambito del progetto ITEMS siamo giunti alla conclusione che aprire la strada verso un'esperienza (museale) rilevante per tutti i visitatori sia l'obiettivo finale della facilitazione inclusiva.

Come avviene? Come i contenuti diventano accessibili e rilevanti? Gli aspetti fisici o architettonici dell'accessibilità non possono essere trascurati, essendo requisiti alla base della partecipazione stessa. Ma quando si parla di accessibilità, si deve considerare una serie di altri aspetti che possono ostacolare la partecipazione di questi gruppi.

Durante lo sviluppo del training, abbiamo constatato come l'accessibilità spesso manchi al livello della "rappresentazione": il linguaggio è comprensibile? Viene utilizzato un linguaggio tecnico (gergo specifico) o complesso? L'articolazione del discorso consente una comprensione agile?

Oppure, ancor prima, l'accessibilità manca ad un livello ancora più fondamentale e preliminare: le persone sanno come "funziona" un luogo come un museo? Sono in grado di orientarsi? Sanno cosa ci si aspetta da loro e cosa devono o non devono fare? Possono sentirsi sicuri in questi spazi?

Soddisfare le esigenze e superare le barriere descritte, potrebbe agevolare l'esperienza di molti anziani e migranti nei musei, per i quali questi aspetti sono cruciali per consentire accesso e partecipazione. Degli altri visitatori, nessuno avrà un'esperienza peggiore o meno interessante se i metodi e le attività proposte nel workshop vengono integrate nella pratica. Dunque, si può affermare che affrontare il tema dell'inclusione costituisce un vantaggio diffuso, per tutte le istituzioni che intendono intraprendere questo percorso.

Questo documento intende fornire il quadro di riferimento per l'utilizzo della Guida al training "La facilitazione inclusiva". Con il workshop sviluppato viene considerata solo una parte molto specifica della questione, ovvero quella che riguarda gli explainer e le loro interazioni con i target group considerati. Tuttavia, questo costituisce un contributo importante per avvicinarsi all'obiettivo – ambizioso e tutt'altro che facile - di un "Museo per tutti". L'interazione tra gli explainer e i visitatori anziani o migranti viene considerata sotto un altro punto di vista, ovvero quello relativo ad una pratica di qualità.

## 1.2 Perché questi target group?

I nostri musei escludono inconsapevolmente diversi visitatori. L'esclusione del pubblico riguarda in particolare gli anziani e i migranti.

La scelta dei cittadini anziani come target group ha una duplice motivazione: da un lato, l'esperienza museale odierna non li vede come la maggioranza dei visitatori del museo, sebbene comunque presenti. Dall'altro lato, la demografia europea mostra un progressivo slittamento della tendenza verso fasce di popolazione sempre più anziane. Diversi studi prevedono un aumento dell'età media nell'UE, soprattutto relativamente alla fascia di età a partire dai 65 anni<sup>2</sup>.

Un gran numero di persone emigra per vari motivi. "Il numero di rifugiati è in aumento in tutto il mondo. La maggior parte dei rifugiati cerca rifugio nei Paesi vicini. Dal 2015, con la cosiddetta "crisi dei rifugiati e dei migranti", anche l'Europa ha dovuto affrontare un numero crescente di richiedenti asilo. Alla fine del 2018 nei 27 Stati membri dell'UE erano ospitati 2,4 milioni di

---

2 *"Nel periodo compreso tra il 2021 e il 2100 si prevede che la quota di popolazione in età lavorativa diminuisca, mentre gli anziani rappresenteranno probabilmente una quota sempre più crescente della popolazione totale: le persone di 65 anni o più rappresenteranno il 31,3% della popolazione dell'UE entro il 2100, rispetto al 20,8% del 2021". Fonte: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population\\_structure\\_and\\_ageing&stable=1#The\\_share\\_of\\_elderly\\_people\\_continues\\_to\\_increase](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Population_structure_and_ageing&stable=1#The_share_of_elderly_people_continues_to_increase)*

rifugiati (e persone in situazioni simili) e 860 mila richiedenti asilo (casi pendenti)".<sup>3</sup> Oggi la guerra in Ucraina apre nuovi scenari migratori, con migliaia di persone costrette a lasciare la propria nazione. In futuro, la crisi climatica potrebbe costringere un numero ancora maggiore di persone a lasciare le proprie case e a cercare un altro luogo – più ospitale – dove vivere.

I migranti e gli anziani, seppur talvolta emarginati, rappresentano nei fatti una percentuale crescente della società nel suo complesso. Pertanto, per rimanere rilevanti per l'intera società, i musei e i science center non possono trascurare questi due gruppi target e dovrebbero familiarizzare con i loro bisogni e interessi.

Infine, musei e science centre sono spesso concepiti più come luoghi di dialogo sociale piuttosto che luoghi di puro trasferimento di conoscenze: sotto questo punto di vista, gli anziani hanno un'enorme esperienza di vita e potrebbero aver vissuto cambiamenti sociali più fondamentali rispetto ai più giovani. I migranti possono essere in grado di vedere ciò che accade da una duplice prospettiva: quella interna, ma anche quella di un'altra cultura.

Poter contare su una pluralità di punti vista come quella descritta sopra potrebbe costituire un elemento di grande ricchezza e una leva di sviluppo per i musei scientifici e i science center.

### 1.3 Definizione dei target group

L'approccio che abbiamo adottato ha previsto lo sviluppo di una formazione rivolta agli explainer, affinché potessero essere più accoglienti e comprendere meglio le esigenze e gli atteggiamenti dei gruppi presi in considerazione. Tuttavia, sin dall'inizio, ci si è resi conto della difficoltà di delineare un "cittadino anziano tipo" o un "cittadino migrante tipo". Chi sono? Cosa fanno? Come fruiscono di un museo? Quali sono le loro esigenze in un museo? Quali sono le barriere che impediscono loro di partecipare? Man mano che ci si addentrava nel vivo della progettazione, queste domande rimanevano ancora senza risposta.

Nella società, migranti e anziani sono spesso percepiti come gruppi e/o categorie sociali compatte: in realtà, ciascuna di queste parole identifica insieme di persone molto molto eterogenei al loro interno. La visione semplificata di questi – come di altri – gruppi è frutto di stereotipi e attribuzioni superficiali: per la formazione, non volevamo cadere nella trappola di lavorare con questi stessi pregiudizi.

All'inizio del progetto ci siamo spesso riferiti ai "bisogni speciali" dei target group; siamo passati poi a "bisogni", per eliminare la componente di deficit che era implicita nell'espressione precedente. Infine, abbiamo discusso se non fosse più appropriato parlare di "desideri" o "aspettative". La ragione? Ritenere di sapere cosa queste persone possano avere bisogno, nel contesto di un'esperienza museale, sembrava paternalistico e invadente. Un atteggiamento del genere è ammissibile quando si ha a che fare "con neonati o con il proprio cane", ma non quando si tratta di persone adulte.<sup>4</sup> Abbiamo realizzato che la strada da percorrere doveva essere quella di accogliere i desideri e le aspettative di questi gruppi e costruire a partire da quello.

L'indagine che abbiamo condotto all'inizio del progetto aveva proprio lo scopo di cogliere questi "desideri". Ma è diventato chiaro che, con il numero limitato di risposte avute – per lo più specifici esempi di situazioni vissute - abbiamo ottenuto solo un ulteriore riscontro di quanto siano eterogenei i gruppi. Seppur i gruppi di anziani e migranti hanno – ciascun gruppo per sé – diversi elementi in comune, non sembrava efficace fornire agli explainer troppe informazioni generali

<sup>3</sup> <https://www.migrationdataportal.org/regional-data-overview/europe>

<sup>4</sup> cfr: Nina Simon: <http://www.artofrelevance.org/2018/04/18/wants-and-needs/>

e omogenee. Abbiamo quindi cercato da un lato un modo per favorire l'adattamento ad una certa situazione, influenzata dai diversi "desideri" e bisogni che gli explainer possono trovarsi ad affrontare in una specifica situazione di lavoro; dall'altro come mettere in luce le esigenze e i "bisogni" effettivi dei visitatori, in circostanze molto specifiche.

Ci è parso che la chiave giusta potesse essere quella di creare consapevolezza sugli stereotipi che tutti noi abbiamo sugli anziani e sui migranti, per aprire l'orizzonte sulle differenze culturali e sui diversi valori. La Teoria dell'Autodeterminazione<sup>5</sup> ha costituito la base per l'immagine che volevamo comporre di anziani e migranti, oltre che per dissolvere gli stereotipi.

Nina Simon<sup>6</sup> fornisce una strategia pratica che consiste nel porre domande durante il processo di coinvolgimento dei visitatori, all'inizio dell'esperienza di visita, e nel collegare le risposte nel corso dell'esperienza stessa. Questo ci è sembrato essere un modo efficace e pratico per creare una connessione tra l'oggetto dell'esperienza e il visitatore.

L'idea di inclusione talvolta si dissolve in se stessa: se la società fosse già costituita da persone che vivono insieme in modo equo, l'attribuzione di alcuni cittadini a gruppi da includere diventerebbe superflua. Tuttavia, nel momento attuale, siamo lontani da questa (utopica?) società inclusiva. Pertanto, sia questo documento, sia la formazione stessa tentano di trovare un equilibrio tra la nozione prevalente di un "gruppo" di anziani e migranti a cui attribuire determinati bisogni e desideri e la percezione di individui con motivazioni e background unici.

Anche se ci è sembrato impossibile caratterizzare un "anziano" o un "migrante", poiché, come si è detto, entrambi i gruppi coprono un gruppo di persone ampio e molto diversificato, abbiamo scelto di approfondire nella parte di questa guida che segue il nostro pensiero e le nostre definizioni di partenza. Queste, lungi dall'essere definitive, potrebbero comunque fornire punti chiave per capire chi sono i gruppi a cui ci siamo riferiti. Per chiunque voglia adattare il workshop, la sezione che segue fornirà anche indicazioni relative a quali aspetti sono stati trattati e quali (ad esempio, i bisogni psicologici speciali dei rifugiati) esulano dal campo d'azione di questo progetto.

### 1.3.1 Cittadini anziani

Non esiste una definizione universalmente accettata di anziano. Nel contesto della formazione, ogni qual volta ci riferiamo all' 'anziano' parliamo di una persona approssimativamente a partire dai 50 anni, in pensione o con un lavoro (part-time). Con l'aumentare dell'età degli anziani, spesso aumentano anche le limitazioni fisiche. Tuttavia, le persone sono individualmente molto diverse. La maggior parte si sente in forma e poco limitata fino a un'età elevata. Alcuni hanno familiarità con musei e centri scientifici, altri meno.

Ester Gajek, autrice di "Seniorenprogramme an Museen"<sup>7</sup>, sottolinea che abbiamo bisogno di una nuova visione dei visitatori over 60, e in generale di tutti coloro che rientrano in questa fascia d'età. Il modo in cui ci sentiamo a una certa età è cambiato molto negli ultimi secoli: la vita è cambiata; i carichi di lavoro sono cambiati; la salute è cambiata, e molto altro ancora. Molti degli stereotipi che abbiamo sono frutto del passato. Il gruppo degli over 60 è incredibilmente eterogeneo: è composto da persone di almeno due generazioni.

<sup>5</sup> Deci, E. L. e Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. EL Deci, RM Ryan.-1985.

<sup>6</sup> <http://www.artofrelevance.org/2018/04/18/relevance-for-everyone/>

<sup>7</sup> Gajek, Esther: *Seniorenprogramme an Museen. Alte Muster - neue Ufer*. Waxmann, Münster 2013

L'ageismo<sup>8</sup>, comunemente definito come la costruzione sociale negativa di una specifica fascia d'età, può colpire una persona in qualsiasi fase della sua vita. La "vecchiaia", tuttavia, ha una connotazione particolarmente negativa e gli "anziani" sono spesso percepiti come privi di valore per la società. A differenza di altre forme di discriminazione, come il razzismo o il sessismo, l'ageismo tende spesso a essere "normalizzato", con gli stereotipi sull'età accettati senza essere messi in discussione.

Essere anziani non è solo un fatto connesso all'"età cronologica" di una persona (avere più di 55, 60, 65 o 70 anni) e al processo biologico dell'invecchiamento. Essere "vecchi" ed essere trattati come "anziani" è anche una costruzione sociale legata alle realtà sociali e alle percezioni sull'età che cambiano nel tempo e differiscono tra le società europee e mondiali. Gli individui hanno percezioni diverse del significato di età a seconda della loro posizione nel continuum dell'età, poiché sperimentano nel corso del loro ciclo di vita cosa significa essere "giovani", "di mezza età" o "vecchi".

L'età e l'invecchiamento possono essere discussi e affrontati da quattro prospettive distinte ma interconnesse:

- età cronologica, in base alla data di nascita;
- età biologica, legata a cambiamenti fisici;
- età psicologica, riferita ai cambiamenti mentali e della personalità durante il ciclo di vita;
- età sociale, che definisce il cambiamento dei ruoli e delle relazioni di un individuo con l'avanzare dell'età.

L'insieme di questi aspetti dà origine all'età percepita. Possono svilupparsi a velocità diverse e influenzare le esperienze individuali e le reazioni sociali, contaminate anche dall'ambiente sociale, storico e culturale. Questo condiziona non solo il modo in cui la società vede le persone anziane, ma anche sul modo in cui le persone anziane percepiscono se stesse.

Le percezioni della società e le risposte politiche sono spesso basate su una concezione degli anziani come "gruppo" omogeneo con esigenze ed esperienze comuni. Ciò ha portato a una visione polarizzata e distorta delle persone anziane, con ripercussioni sui loro diritti umani. Una visione vede gli anziani come "dipendenti e vulnerabili", associando la vecchiaia a un ritiro dall'attività economica e a un aumento di malattie e disabilità. Ciò influenza gli approcci politici volti a compensare i deficit e a soddisfare i bisogni. L'altro punto di vista vede gli anziani come soggetti attivi che contribuiscono alla vita economica e sociale. Questa prospettiva richiede politiche che si concentrino sull'invecchiamento attivo e sull'aumento delle opportunità di partecipazione. Queste due prospettive, che "ritraggono la terza età come un'esperienza comune", non riescono a cogliere le diverse esperienze di individui con percorsi di vita, redditi o generi diversi, che influenzano la loro vita successiva.

Ciò che accomuna tutti gli anziani è che hanno conosciuto epoche diverse. Ciò significa che conoscono anche una "cultura" altra, poiché essa cambia nel tempo nello stesso luogo. Hanno sperimentato cambiamenti nella loro condizione fisica. Hanno sperimentato cambiamenti mentali e di personalità e sono "nativi" con tecnologie diverse rispetto alle persone più giovani.

---

<sup>8</sup> *Shifting perceptions: towards a rights-based approach to ageing*; Agenzia dell'Unione Europea per i Diritti Fondamentali, 2018; [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2018-fundamental-rights-report-2018-focus\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-fundamental-rights-report-2018-focus_en.pdf)

### **Demarcazioni/Definizione - Chi è il destinatario di questa formazione**

Per mettere a punto la formazione abbiamo ritenuto necessario stabilire alcune demarcazioni e delimitazioni. Abbiamo scelto di prendere in considerazione quelle persone che si trovano ad affrontare delle barriere quando visitano un museo. Abbiamo stabilito di non rivolgerci a persone anziane che:

- non possono accedere a un museo o a un science center a causa di una condizione di immobilità;
- non sono autosufficienti e necessitano di assistenza personale;
- sono fisicamente fortemente compromessi, portatori di handicap e/o disabilità;
- sono affette da demenza.

Seppur la formazione intenda supportare il lavoro degli explainer a contatto con qualsiasi tipologia di visitatore, per i profili descritti sopra potrebbero rendersi necessarie altre considerazioni e un lavoro più specifico.

### **1.3.2 Persone con background migratorio**

L'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni delle Nazioni Unite (OIM) ha definito migrante qualsiasi persona che si sposta o si è spostata attraverso un confine internazionale o all'interno di uno Stato lontano dal suo luogo di residenza abituale, indipendentemente da (1) lo status giuridico della persona; (2) se lo spostamento è volontario o involontario; (3) quali sono le cause dello spostamento; o (4) qual è la durata del soggiorno (aggiornamento del 2019).<sup>9</sup>

La migrazione è un fenomeno del quale è difficile stabilire l'origine nel tempo, ma di recente è cambiato molto a causa della globalizzazione: le nuove possibilità di comunicazione e informazione favoriscono la creazione di reti, le migliori infrastrutture facilitano gli spostamenti. Le motivazioni che spingono a migrare sono varie: si va dalle ragioni politiche a quelle personali, da quelle economiche a quelle religiose.

Il termine "migrazione" comprende anche uno spostamento finalizzato a proseguire la propria formazione scolastica, accademica o professionale. La migrazione per motivi di lavoro, invece, può essere permanente o temporanea, a seconda del luogo in cui si trova la nuova occupazione. I migranti possono essere rifugiati, ma non tutti i migranti sono rifugiati.

Proprio come gli anziani, i migranti sono un gruppo molto eterogeneo. Alcuni possono avere traumi da affrontare, altri possono aver trovato buone strategie per gestire il cambiamento. Alcuni possono incontrare difficoltà burocratiche, altri vivono la vita come un viaggio emozionante.

Ciò che potrebbero condividere è l'attribuzione sociale che spesso li vede considerati come "problema" per la società, una sfida o addirittura una minaccia. I diritti umani dei migranti sono spesso violati.

---

<sup>9</sup> Fonte: Jørgen Carling su [www.meaningofmigrants.org](http://www.meaningofmigrants.org)

Esiste naturalmente anche una prospettiva opposta, che percepisce la migrazione come un fattore di diversità e di ricchezza culturale ed economica.

Ciò che accomuna i migranti, e su cui gli explainer possono basarsi nel loro lavoro, è che conoscono un'altra cultura. Hanno cambiato il centro intorno a cui ruota la loro vita. Hanno cambiato modo di esprimersi (lingua e cultura). Hanno sperimentato un cambiamento di ruolo sociale, hanno accumulato molte esperienze e sono "ponti" verso altre culture.

### **Demarcazioni/definizione - Chi si rivolge a questa formazione**

In questa formazione non possiamo rivolgerci a tutti coloro che sono considerati "migranti". Non tutti potrebbero infatti trovarsi in una situazione per cui sono richieste attenzioni particolari, al fine di garantire equità e inclusione. I migranti che vivono in un ambiente culturale uguale o molto simile a quello di origine non sono considerati l'oggetto principale di questa formazione: questa situazione potrebbe essere quella di coloro che si sono trasferiti con l'obiettivo di proseguire la propria formazione scolastica, accademica o professionale, dei migranti che lavorano e che si sono trasferiti all'interno di uno stesso Paese o dei migranti di seconda o terza generazione. Un'altra demarcazione riguarda le persone che non parlano affatto la lingua del paese di arrivo: anche questo gruppo non è considerato oggetto della formazione.

Va precisato che la formazione si rivolge principalmente ai migranti adulti. Non vengono forniti contenuti specifici sul lavoro con i minori o i bambini, seppur la maggior parte dei contenuti di questa formazione si applichi anche a loro. Tuttavia, bisogna considerare che, per essere completamente preparati a lavorare con minori o bambini, o con gruppi completamente misti per età, si renderebbe necessaria un'attenzione maggiore e contenuti formativi aggiuntivi.

## 2 Valutazione dei bisogni dei target group e risultati

Dopo alcune considerazioni iniziali sui target group, abbiamo ritenuto che, invece di lavorare per ipotesi, avremmo dovuto coinvolgere direttamente migranti e anziani, per chiedere loro di condividere bisogni e desideri. Questo piano si è scontrato con alcuni ostacoli: non tutti i musei partecipanti al progetto avevano all'attivo programmi specifici per migranti (rifugiati) o anziani; in altri casi l'analisi della composizione dei visitatori ha mostrato il basso numero di visitatori dei gruppi in questione. Abbiamo quindi ritenuto utile consultare esperti che lavorano regolarmente con i due gruppi, di condurre un'analisi della letteratura e di raccogliere esempi di buone pratiche. I risultati di questa ricerca sono presentati di seguito.

### 2.1 Metodologia

Abbiamo tentato una serie di approcci per individuare le esigenze e i bisogni concreti dei nostri target group, da affrontare nel nostro workshop. Tutti i dati sono stati raccolti in una tabella e ordinati per categorie relative alla facilitazione e all'esperienza museale in generale, ad esempio: le abitudini linguistiche e di conversazione (tecniche di presentazione, tic linguistici, volume, dialetti, ecc.), le conoscenze culturali di base (compresi gli aspetti legati all'età e alla politica attuale), coinvolgimento/interattività (in particolare, i modi di interagire con gli oggetti o con altre persone) o la gestione del gruppo (argomento sollevato dagli explainer). Poiché la pandemia di COVID-19 ha compromesso il lavoro di raccolta diretta delle informazioni presso entrambi i target group, abbiamo successivamente ampliato la nostra analisi alla letteratura, per coprire altri aspetti che ritenevamo rilevanti, ovvero la motivazione generale del pubblico a partecipare ad una esperienza museale e le questioni di salute mentale legate all'ageismo.

#### 2.1.1 Analisi della letteratura

Durante la revisione della letteratura, abbiamo riscontrato molti casi in cui diverse organizzazioni hanno lavorato in via sperimentale reclutando un gruppo di esterni al museo (per lo più persone con un background migratorio) e conducendo osservazioni durante la loro visita al museo. I partecipanti sono stati poi intervistati sulle loro esperienze. Tutte le indagini hanno ottenuto risultati simili, ovvero che le persone si sentivano a disagio nell'ambiente museale perché non erano consapevoli delle indicazioni sociali implicite, oppure sentivano che la loro razza, il loro genere o il loro background culturale fossero mal rappresentati o non rappresentati affatto. I risultati evidenziavano come, sebbene si stia lavorando molto per migliorare l'inclusione delle donne, delle classi lavoratrici e dei gruppi minoritari nelle discipline STEM, i musei non stiano ancora lavorando al massimo delle loro potenzialità<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Archer, L., Dawson, E., Seakins, A. and Wong, B. (2016) Disorientating, fun or meaningful? Disadvantaged families' experiences of a science museum visit. *Cultural Studies of Science Education*, 11 (4), pp. 917939. ISSN 18711510 doi: <https://doi.org/10.1007/s1142201596677>

Nell'analisi della letteratura, è emerso in particolare il contributo di Emily Dawson<sup>11</sup> e dei suoi studi sull'esclusione delle minoranze etniche. Il fatto che molte minoranze non si sentano accolte nei contesti museali attuali - sia per mancanza di rappresentazione, sia per l'esistenza di regole 'non scritte' su come interagire con le esposizioni, sia per effettiva discriminazione - è una situazione considerata non sostenibile. Se i musei e i loro lo staff si considerano in qualche modo ricettivi e sensibili al tema dell'esclusione di alcune fasce di popolazione, la necessità di agire è evidente<sup>12</sup>.

Rispetto agli anziani, pochi sono i risultati emersi in cui venivano considerati nelle vesti di visitatori, nei quali ci si concentrava spesso su persone con gravi disabilità, come la demenza. Il nostro principale contributo alla ricerca è stato fornito da Esther Gajek, docente dell'Università di Regensburg, che ha condotto un lavoro di ricerca sugli anziani nei musei, analizzando e valutando i programmi specificamente offerti loro<sup>13</sup>. Partendo dai suoi studi, abbiamo anche analizzato gli aspetti dell'età reale vs età percepita e il fenomeno dell'ageismo<sup>14</sup>, che a sua volta ci ha portato a mettere in discussione la nostra percezione dei visitatori anziani.

Per approfondire questo tema, abbiamo cercato documenti sugli impatti mentali e sulle fasi dell'invecchiamento<sup>15</sup> e sul lifelong learning, utili per completare il quadro generale; infatti, hanno contribuito solo marginalmente all'identificazione dei bisogni degli anziani nei musei, e hanno piuttosto rafforzato la nostra convinzione di come fosse importante non ricadere nello stereotipo degli anziani quali persone fragili, lente e interessate solo a temi connessi al passato, quanto piuttosto coinvolgerli con nuovi input e argomenti di attualità.

## 2.1.2 Interviste agli esperti

Abbiamo condotto alcune interviste con esperti dei target gruppo, come, ad esempio, personale che assiste gli anziani o operatori che lavorano con i rifugiati. Le domande si basavano principalmente sul questionario utilizzato per i focus group, come sarà spiegato di seguito, ma, inoltre, chiedevano conto anche di esperienze specifiche o consigli sulle esperienze museali. Tuttavia, la maggior parte degli esperti che lavorano con gli anziani, anche in questo caso, si occupavano principalmente di persone con gravi handicap o disabilità. Altri si sono occupati di povertà senile, sviluppando poca esperienza con le visite ai musei.

- 
- 11 Dawson, E. (2014a). "Equity in informal science education: developing an access and equity framework for science museums and science centers" *Studies in Science Education*, 2014 Vol. 50, No. 2, 209-247.  
Dawson, E. (2014b). "'Not Designed for Us': How Science Museums and Science Centers Socially Exclude Low-Income, Minority Ethnic Groups." *Science Education*, 98(6): 981-1008.  
Dawson, E. (2018). "Reimagining publics and (non)participation: Exploring exclusion from science communication through the experiences of low-income, minority ethnic groups" *Public Understanding of Science* 2018, Vol. 27(7) 772- 786.  
Dawson, Emily. (2019). *Equity, Exclusion and Everyday Science Learning: The Experiences of Minoritised Groups*. 10.4324/9781315266763..
- 12 Wendy Ng, Syrus Marcus Ware & Alyssa Greenberg (2017) *Activating Diversity and Inclusion: A Blueprint for Museum Educators as Allies and Change Makers*, *Journal of Museum Education*, 42:2, 142-154, DOI: 10.1080/10598650.2017.1306664
- 13 Esther Gajek: *Seniorenprogramme an Museen. Alte Muster - neue Ufer*. Waxmann Verlag (Münster/New York/München/Berlin) 2013 3
- 14 Fraboni, Maryann & Saltstone, Robert & Hughes, Susan. (1990). *The Fraboni Scale of Ageism (FSA): An Attempt at a More Precise Measure of Ageism*. *Canadian Journal on Aging*. 9. 56-66. 10.1017/S0714980800016093.
- 15 Cohen, G. D. (2005). *The mature mind: The positive power of the aging brain*. Basic Books

Per quanto riguarda le persone con background migratorio, abbiamo intervistato operatori che lavorano con i rifugiati, ad esempio offrendo "Science with no borders", un programma progettato per guidare i giovani rifugiati attraverso il museo, o operatori ed educatori che offrono corsi di lingua. L'ostacolo linguistico costituisce, a loro avviso, la principale preoccupazione avendo la precedenza anche sulla 'trasmissione' dei contenuti scientifici. Sono stati segnalati conflitti interculturali, che solo raramente sono stati affrontati in modo sistematico, trasmettendo invece agli explainer una serie di consigli affinché gestissero in maniera autonoma questa eventualità. Molti degli esperti intervistati hanno anche riportato come spesso la visita ad un museo o ad un science center non venga percepita come rilevante per i migranti.

### **2.1.3 Focus Group**

Le ragioni per cui abbiamo utilizzato il format dei focus group sono diverse. Innanzitutto, la discussione aperta con il gruppo e tra i partecipanti avrebbe idealmente creato un'atmosfera più aperta e onesta in cui le persone si sarebbero sentite incoraggiate ad esprimere la propria opinione. In secondo luogo, abbiamo cercato di formulare domande aperte che non indirizzassero i partecipanti in una certa direzione a causa dei pregiudizi e stereotipi. Il questionario è stato suddiviso tra i due gruppi target e, all'interno di ciascuno, tra visitatori e non visitatori. Le interviste sono state condotte sia all'interno dei musei, interpellando un gruppo di visitatori (ad esempio i partecipanti ad una visita guidata), sia all'esterno del museo, avvicinando le persone in luoghi specifici, ad esempio a margine di un corso di lingua per stranieri.

Il questionario (vedi appendice) è stato introdotto chiedendo alle persone di descrivere la loro visita ideale al museo, per poi passare, in base alle loro risposte, a domande riguardanti la mobilità, la rappresentazione, le competenze linguistiche e l'interattività. Abbiamo anche chiesto di sapere se e quali esperienze queste persone hanno avuto con gli explainer e con le attività facilitate da loro, come visite guidate o attività di laboratorio.

Dopo i focus group, abbiamo affrontato l'argomento dall'altro punto di vista, ovvero intervistando gli explainer dei nostri rispettivi musei, chiedendo conto delle loro esperienze e strategie di gestione dei gruppi, nonché su ciò che ritenevano utile o necessario migliorare.

### **2.1.4 Esempi di buone pratiche**

Individuare di esempi di buone pratiche nel contesto di questo progetto è stato piuttosto complicato, perché se da un lato diversi musei implementano programmi per anziani o per persone con background migratorio, dall'altro, i migliori esempi riscontrati sono spesso progetti o programmi che non sono rivolti ad target specifico, ma semplicemente progettati per essere inclusivi per e accessibili a tutti i visitatori.

Un programma di questo tipo è, ad esempio, la sala Deep Space dell'Ars Electronica di Linz<sup>16</sup>: uno spazio che consente una visualizzazione ad alta risoluzione (e, in alcuni casi in 3D), che dà ai visitatori la sensazione di non essere semplici spettatori, ma di essere immersi nel mondo proiettato e permette loro di interagire con l'ambiente. Il programma propone diversi giochi e scenari e offre un'ampia varietà di temi e argomenti che possono essere scelti dall'explainer incaricato, in base agli interessi e alle capacità dei visitatori presenti.

Un secondo esempio di best practice è il progetto di dialogo intergenerazionale chiamato "Speak Dating", facilitato dal Landesmuseum Vorarlberg<sup>17</sup>: in questo progetto, un gruppo di anziani e un gruppo di giovani adulti sono stati invitati a compilare lo stesso questionario di base su interessi, opinioni ed esperienze. Dopo un'introduzione che spiegava il processo e rispondeva a tutte le loro domande, i partecipanti sono stati disposti su due file di sedute (giovani adulti da un lato, anziani dall'altro). Dopo aver indicato uno degli argomenti, emerso dal questionario, le persone sono state invitate a discutere con la persona di fronte a loro. Questo approccio a basso sforzo ha permesso sia scambi superficiali che profondi e ha fatto incontrare persone che altrimenti raramente avrebbero interagito tra di loro.

Molti musei d'arte offrono programmi rivolti in particolare agli anziani<sup>18</sup> o alle persone con scarse competenze linguistiche, che consentono loro di provare a produrre opere d'arte con una tecnica specifica (pittura, scultura, ecc.) da soli. Questo offre l'opportunità di fare nuove esperienze, imparare nuove abilità e sperimentare la realizzazione personale, a supporto dell'empowerment dei partecipanti. Svolgere un'attività insieme ad un gruppo offre anche uno spazio per lo scambio e la socializzazione. Mentre molti musei scientifici e tecnologici offrono laboratori tecnologici o di tinkering per bambini o studenti, i visitatori adulti potrebbero non sentirsi sufficientemente coinvolti.

Uno staff eterogeneo può contribuire a migliorare l'accesso per i visitatori appartenenti a minoranze: molti musei riferiscono che la presenza di explainer o facilitatori di varie origini nello staff ha contribuito a catturare l'interesse e il coinvolgimento dei visitatori appartenenti a minoranze. I visitatori hanno trovato confortante confrontarsi con una persona con un habitus simile al loro, relazionandosi non solo sulla base dei contenuti ma anche a livello personale attraverso la condivisione della lingua o della cultura generale.

---

<sup>16</sup> <https://ars.electronica.art/center/it/exhibitions/deepspace/>

<sup>17</sup> [https://www.vorarlbergmuseum.at/veranstaltungen/kalender/detail/2018-09-10\\_1800/speak-dating/](https://www.vorarlbergmuseum.at/veranstaltungen/kalender/detail/2018-09-10_1800/speak-dating/),  
*personal communication*

<sup>18</sup> Anche in questo caso, si veda il lavoro di Esther Gajek sugli anziani nei musei.

## 2.2 Risultati

Abbiamo raccolto le informazioni provenienti dai focus group (10 casi in Italia, Germania, Austria e Francia) e dalle interviste agli esperti (4 casi in Germania e Francia) in una tabella, assegnando le informazioni a cinque categorie: aspetti linguistici, interattività e coinvolgimento, aspetti tecnologici e tecnici e accessibilità, problemi sistemici e (per gli explainer) gestione del gruppo.

### 2.2.1 Cittadini anziani

Sebbene molti professionisti museali si concentrino principalmente sull'accessibilità quando si considerano visitatori anziani, questo tema è emerso raramente nei focus group che sono stati condotti. La ragione potrebbe risiedere nel fatto che le persone interessate da problemi di mobilità e accessibilità sanno meglio di chiunque altro cosa possono o non possono fare, hanno imparato a gestire le loro disabilità nel corso del tempo e si sentono più discriminate quando glielo si ricorda. Tra gli aspetti portati all'attenzione da parte dei partecipanti dei focus group, vanno menzionati la possibilità di sedersi comodamente ogni venti minuti circa, nel corso di una visita o di un evento simile, oltre che l'utilità di una disposizione comoda dei posti a sedere all'interno di una mostra, considerata utile comunque per tutti i visitatori.

Tutti i membri dei target group che intervistati hanno sottolineato che preferirebbero non essere trattati come persone fragili o poco avvezze alle tecnologie moderne. Sebbene questo possa essere il caso di alcuni, molti anziani conoscono bene gli strumenti dell'era digitale, come smartphone o tablet, e non esitano ad utilizzarli. Allo stesso tempo, avvalersi dell'esperienza degli anziani presenti può essere arricchente per qualsiasi attività facilitata da un explainer, contribuendo da un lato ad aumentare l'aspetto emotivo di un argomento, dall'altro a far sentire gli anziani (come qualsiasi altro visitatore esperto in un determinato campo) considerati e valorizzati. Mentre i principali musei si concentrano sugli aspetti storici quando si tratta di progettare programmi per gli anziani, gli stessi anziani spesso preferiscono argomenti attuali o approfondire temi non molto conosciuti come l'arte, la musica o la robotica. Per molti, l'esperienza di essere (e interagire) in un gruppo e di fare qualcosa di insolito e "speciale" può essere più importante del contenuto vero e proprio, apprezzando maggiormente il fatto di essere ospitati e di sperimentare la realizzazione personale durante le esperienze museali. La classica combinazione "visita, caffè e torta" è stata talvolta apprezzata, ma più spesso considerata paternalistica o addirittura discriminante. Solo se l'incontro permetteva un ulteriore scambio, ad esempio con curatori o con visitatori diversi (magari più giovani), la situazione veniva considerata interessante per le dinamiche di discussione che si generavano. Infine, molti anziani possono essere considerati visitatori "facilitatori"<sup>19</sup>, visitando il museo con amici e familiari, in particolare con i nipoti, e sottolineando l'importanza di avere la possibilità di svolgere attività intergenerazionali e interattive, adatte ai bambini.

---

<sup>19</sup> Falk, J.H. (2009). *Identity and the Museum Visitor Experience* (1a ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315427058>

## 2.2.2 Persone con background migratorio

Una delle principali argomentazioni sollevate dalle persone con un background migratorio è stata la necessità di poter fruire di esperienze museali in cui la pronuncia e l'articolazione dell'explainer fossero chiare, considerando che molti partecipanti stavano imparando la lingua locale come seconda o terza lingua straniera e avrebbero potuto avere difficoltà a capire ciò che veniva detto. Per questa stessa ragione, la visita al museo è stata vista anche come una gradita opportunità per esercitare le proprie competenze linguistiche e imparare nuovi vocaboli. La presenza di almeno una seconda lingua oltre a quella locale (ad esempio l'inglese) è stato comunque considerato un aspetto vantaggioso.

Allo stesso tempo, i partecipanti hanno posto l'attenzione sull'importanza di non sottovalutare le capacità e le conoscenze di una persona che potrebbe avere difficoltà ad articolare i propri pensieri per via della barriera linguistica. Gli stereotipi sono stati ritenuti dannosi e discriminanti e alcuni hanno criticato il fatto di essere considerati visitatori con bisogni speciali. Un altro punto sottolineato è la questione della rappresentazione nei contenuti delle esperienze museali, strettamente connessa alla percezione complessiva dei migranti all'interno della società: le esposizioni museali sono state percepite come orientate verso determinate culture o contesti culturali (per lo più eurocentrici e maschili), mentre spesso mancavano contenuti rappresentativi delle donne, delle persone di colore o di altri contesti culturali.

Come per gli anziani, anche questo gruppo ha riportato preferenza per format interattivi, piuttosto che la partecipazione ad una presentazione o ad una dimostrazione. L'interazione all'interno del gruppo consentirebbe anche alle persone che hanno maggiore familiarità con il linguaggio o i contenuti di spiegarli agli altri partecipanti, secondo un modello che è stato riscontrato utile anche in altri contesti e ambienti di apprendimento.

I due gruppi si sono rivelati concordi anche rispetto al tema della rilevanza: gli argomenti presentati dovrebbero essere in qualche modo collegati alla vita quotidiana, ai temi sociali attuali o personalmente ritenuti interessanti. In caso contrario, né il museo né le sue attività sono state considerate utili o valide per l'impiego di denaro, tempo e risorse.

## 2.2.3 Explainer

L'argomento più ricorrente tra quelli sollevati dagli explainer è stato quello della gestione dei gruppi, in particolare di quelli particolarmente eterogenei. In questi casi, gli explainer trovano raramente modalità per raccogliere informazioni sui livelli di conoscenza e gli interessi di tutti i membri del gruppo contemporaneamente, oltre a doversi occupare di affrontare i temi in modo equilibrato, senza annoiare o sopraffare parti del gruppo. Altri aspetti ritenuti interessanti per gli explainer sono relativi alle modalità di porsi e di presentarsi al gruppo e alle tecniche di articolazione del discorso, dal momento che molti lavorano in ambienti rumorosi o molto affollati e ritengono utile migliorare le loro prestazioni.

# 3 Processo di progettazione

## 3.1 Un prerequisito essenziale: conoscere il profilo, i vincoli e le esigenze delle persone da formare

I destinatari della formazione sviluppata dal progetto è costituito dagli explainer scientifici. Essi sono in diretta interazione con il pubblico. Come accennato nell'introduzione, le riflessioni e le azioni verso un'istituzione più inclusiva devono essere condivise da tutti i vari livelli dell'istituzione stessa. Ciononostante, gli explainer raramente ricevono una formazione specifica su questi temi.

Per progettare la formazione è stato quindi essenziale:

1. conoscere i contesti in cui questi explainer lavorano
2. identificare i loro bisogni formativi
3. conoscere in anticipo i vincoli logistici della formazione.

Il rispetto di questi punti potrà garantire una formazione efficace, rivolta ai giusti destinatari, con obiettivi corrispondenti alle loro esigenze.

### 3.1.1 „Per chi?“ Profilo dei partecipanti

La progettazione del corso di formazione è passata prima dall'identificazione puntuale di chi sarebbero stati i partecipanti: quali sono i pubblici a cui si rivolgono? Quali sono i vincoli e le caratteristiche del loro lavoro? Hanno la possibilità di lavorare su format e contenuti? I partner hanno individuato gli elementi convergenti e quelli divergenti, a seconda del museo e del Paese. Questa fase è stata essenziale per progettare un'azione che fosse rilevante nei vari contesti lavorativi.

La formazione è stata pensata per essere applicabile e trasversale a diversi tipi di explainer scientifici: che lavorino in musei dotati o meno di collezioni, che siano in grado di ideare e proporre nuovi format oppure che adattino format quelli esistenti, che abbiano una pratica lavorativa saltuaria o regolare, che abbiano o meno l'opportunità di creare partnership con altre organizzazioni o istituzioni. Tra gli explainer delle nostre istituzioni alcuni punti sono emersi come comuni: tutti gli explainer scientifici svolgono attività interattive con diversi pubblici, implementano attività attraverso format specifici e lavorano in contatto con altri settori che si occupano di altri aspetti dell'esperienza museale (prenotazione, allestimento, gestione delle collezioni, partnership...).

### 3.1.2 „Perché?“ Le esigenze dei partecipanti

Quali conoscenze e competenze devono avere gli explainer per svolgere in maniera efficace il loro lavoro? Questa domanda è fondamentale per non incappare nel rischio di mettere a punto una formazione interessante, ma il cui contenuto non sia appropriato, rilevante o legato direttamente a questioni pratiche che interessano i partecipanti e perciò venga rapidamente dimenticata per l'assenza di un impatto diretto nell'implementazione nella pratica.

Nel contesto del progetto ITEMS, l'obiettivo della formazione era definito: "gli explainer dei musei e dei science center dovrebbero diventare più consapevoli delle esigenze particolari di vari gruppi di visitatori, nonché essere in grado di assistere queste persone in modo adeguato". Di conseguenza, l'obiettivo operativo è stato semplice da individuare: mettere gli explainer in grado di svolgere azioni inclusive per i visitatori migranti e anziani.

Quali sono quali aspetti per cui gli explainer scientifici hanno bisogno di supporto, strumenti e competenze, al fine di offrire delle esperienze inclusive? Allo stesso modo in cui abbiamo esplorato le esigenze di anziani e migranti, abbiamo invitato gli explainer scientifici a condividere le loro esigenze formative relative all'inclusione. All'inizio del progetto, ogni partner ha interpellato i propri explainer scientifici tramite interviste o sondaggi. Alcune risposte non sono state incluse nello sviluppo della formazione perché non rientravano nell'ambito della formazione stessa, essendo legate ad ambiti diversi, dall'istruzione alle attrezzature per l'accessibilità (sono stati menzionati ad esempio l'apprendimento di una nuova lingua e l'installazione di ascensori). Ciononostante, anche queste risposte più 'divergenti' rimangono interessanti a livello sistemico, poiché possono gettare luce su ulteriori modi per diventare più inclusivi. Le altre risposte fornite ci hanno permesso di identificare i temi principali da affrontare durante la formazione: linguaggio, gestione del gruppo, conoscenza del background culturale e coinvolgimento dei partecipanti.

Questi punti di attenzione sono certamente necessari ma non sufficiente per la progettazione della formazione. Infatti, senza una consapevolezza pregressa sul tema dell'inclusione, si ha una visione estremamente parziale delle soluzioni da fornire. Pertanto, gli explainer non potevano, da soli, identificare tutti gli elementi da includere nella formazione stessa. I punti emersi dai sondaggi e dalle interviste sono state quindi integrati dal lavoro del team di progetto, che ha identificato altri elementi rilevanti da considerare e inserire nella formazione.

### **3.1.3 „Quando? Quanto? Dove?“ I vincoli logistici della formazione**

Immaginare un corso di formazione della durata di un mese per partecipanti che, a causa di vincoli lavorativi, potrebbero prendere parte solo a due giorni, sarebbe una grande perdita di tempo. Per questo motivo è stato importante identificare i vincoli legati alla formazione, in modo da poterne tenere conto in fase di progettazione, invece che dover fare aggiustamenti a posteriori. Nel caso del progetto ITEMS, la formazione è stata strutturata come segue, sulla base dei vincoli presenti nei quattro musei del consorzio. La formazione è stata progettata:

- per rivolgersi a gruppi di circa dieci persone;
- con una durata relativamente breve (il coinvolgimento di dieci explainer che contemporaneamente non possono dedicarsi al loro lavoro potrebbe impattare, anche nei musei più grandi, sull'offerta rivolta e disponibile per il pubblico in quel momento);
- dal vivo (le modifiche che si sono rese necessarie alla luce dell'evoluzione della situazione pandemica verranno descritte più avanti in questo documento).

Per gli altri aspetti, sono state fatte scelte che ritenevamo più rilevanti e coerenti per una formazione efficace.

### 3.1.4 Questa formazione potrebbe essere utile per altri profili?

Se vogliamo che le nostre istituzioni diventino più inclusive, un modo efficace potrebbe essere quello di formare il numero maggiore possibile di professionisti. Ci siamo quindi chiesti se la formazione potesse essere offerta a profili diversi da quelli degli explainer scientifici descritti. Decisamente sì. Con piccoli adattamenti, questa formazione potrebbe essere utilizzata per aiutare altri professionisti a prendere coscienza della necessità di inclusione nelle istituzioni culturali e dare loro modi concreti per contribuirvi. Tuttavia, obiettivi ed esempi potrebbero dover essere adattati per rendere la formazione pertinente.

Ad esempio, se l'obiettivo fosse formare un gruppo di persone che interagiscono con il pubblico ma non in un museo scientifico, le attività che parlano dell'istituzione in generale dovranno essere aggiornate (ad esempio, nel modulo formativo che evidenzia le situazioni di esclusione nei musei scientifici, sarà necessario verificare che gli esempi funzionino anche nell'istituzione in questione). Oppure, se i destinatari sono i professionisti dei musei scientifici ma non explainer, alcune attività dovranno essere eliminate o adattate (ad esempio, il modulo formativo sull'accoglienza dei visitatori è utile solo per chi interagisce direttamente con il pubblico).

## 3.2 Le fasi di progettazione

Per co-creare un corso di formazione è importante lavorare in modo metodico. Di seguito vengono riportate le fasi che abbiamo seguito. Per facilitare la lettura, sono presentate in modo cronologico e lineare. Tuttavia, nel corso del processo, si sono verificati aggiustamenti e spostamenti tra le diverse alcune fasi, in una dinamica di miglioramento continuo.

### 3.2.1 Dai bisogni agli obiettivi

#### Esigenze degli explainer e dei target group

Nella prima fase di progettazione abbiamo analizzato i bisogni e i desideri espressi dagli explainer scientifici e dai target group (attraverso i focus group e lo studio della letteratura) di ciascuna istituzione partner. Sono stati raggruppati in 4 categorie principali: linguaggio, conoscenza del background culturale, gestione del gruppo, e coinvolgimento dei partecipanti.

Da questo elenco abbiamo poi identificato collettivamente quali fossero le priorità della formazione. Tra i criteri presi in considerazione rientravano l'impatto previsto sul pubblico di riferimento, la fattibilità della formazione e l'applicabilità nel maggior numero possibile di contesti (cioè non solo nello specifico caso di musei scientifici o science center).

#### Obiettivi pedagogici

Sulla base di queste esigenze, abbiamo poi identificato gli obiettivi pedagogici, che individuano cosa vogliamo che la formazione porti ai discenti, quali competenze specifiche. Per essere precisi, sono stati formulati per completare la frase: "alla fine della formazione, il partecipante sarà in grado di...". Per specificare il tipo di competenze attese, abbiamo utilizzato la tassonomia di Bloom, che prevede diversi livelli di complessità: dalla memorizzazione alla creazione.

**Ad esempio:** al termine della formazione, i partecipanti saranno in grado di organizzare un'accoglienza che crei un ambiente sicuro per i visitatori dei target group, ovvero un ambiente dove tutti si sentono a proprio agio nell'esprimersi, senza paura di essere ridicolizzati, dove ognuno sa cosa ci si aspetta da lui/lei, dove ognuno si sente accettato dal resto del gruppo.

Per facilitare la valutazione, per ogni obiettivo è stato definito un risultato specifico, misurabile e raggiungibile.

### **Progressione della formazione**

Gli obiettivi di apprendimento sono stati poi organizzati in un ordine logico, che contribuisce all'obiettivo strategico generale del progetto, ovvero aumentare la consapevolezza intorno ai bisogni e ai desideri dei cittadini anziani e dei migranti, e sostenerli in modo appropriato.

Tra le diverse possibilità (dal semplice al complesso, dal più noto al meno noto, in ordine cronologico, ecc.), nel nostro caso la progressione è piuttosto dall'astratto al concreto. Infatti, la consapevolezza delle problematiche legate all'inclusione ha preceduto la riflessione puntuale sul tipo di offerta da rivolgere ai target group.

## **3.2.2 Dagli obiettivi, ai contenuti, alle attività**

Per ogni obiettivo pedagogico abbiamo poi identificato e selezionato i contenuti associati, attraverso una ricerca di informazioni, dati, articoli di ricerca, strumenti pedagogici, protocolli di formazioni esistenti, documentazioni di altri progetti, ecc. In questo senso, una menzione speciale va ai colleghi dei progetti Erasmus+ PILOTS<sup>20</sup> e PISEA<sup>21</sup>, dal cui lavoro abbiamo tratto grande beneficio; in particolare, il partner di PISEA TRACES<sup>22</sup> ha fornito preziosi input e consigli sul tema della valutazione del cambiamento sistemico. Infine, abbiamo definito e documentato in modo più dettagliato i contenuti da affrontare durante la formazione.

Le attività selezionate soddisfano i seguenti criteri:

- fornire un'esperienza emotivamente coinvolgente
- combinare teoria ed esercizi pratici per una maggiore efficacia
- strutturare la formazione con un ritmo che favorisce l'attenzione
- coerenza con il messaggio e l'obiettivo generale

**Ad esempio,** abbiamo alternato in diversi momenti il lavoro individuale, in piccoli gruppi e in plenaria. Abbiamo utilizzato strumenti coinvolgenti e che favorissero l'empatia, per prendere più facilmente coscienza dei problemi del pubblico di riferimento. Abbiamo impiegato il metodo delle persona, in cui ci concentriamo su personaggi che rappresentano parte dei target group: la loro storia personale individuale ci permette di avere un approccio più empatico, per poter affrontare temi quali le motivazioni e le competenze e le paure di una persona che appartiene ai target group.

---

<sup>20</sup> PILOTS, PILOTS Resource Pack, Edt. Camilla Rossi-Linnemann and Michael Creek, June 2010

<sup>21</sup> <https://pisea.ea.gr/>

<sup>22</sup> <https://www.espgg.org/>

### 3.2.3 Progettazione del materiale formativo

La fase finale di questo processo di sviluppo è stata la progettazione dei materiali formativi.

I materiali per gli explainer in formazione comprendono una presentazione con i titoli dei moduli, istruzioni e diagrammi, oltre a materiale da leggere o completare durante le attività (ad esempio, interviste che forniscono informazioni per lo sviluppo di personas, una griglia utilizzata per identificare i criteri di un'accoglienza efficace dei target group).

Per i formatori degli explainer, abbiamo messo a punto una guida alla formazione. Alla fine della progettazione del corso, tutte le informazioni sono state infatti organizzate in questo strumento, con l'obiettivo di consentire ad un formatore (che non ha partecipato alla creazione del corso) di implementare la formazione con alcuni colleghi.

Ogni modulo è caratterizzato e descritto per:

- **durata del modulo**
- **materiali:** elenco dei materiali e delle attrezzature necessarie
- **obiettivo:** breve descrizione di quali competenze avranno acquisito i partecipanti o quali attività potranno svolgere dopo aver partecipato ad una specifica attività del modulo formativo
- **processo:** descrizione di ciò che accade durante l'attività: lo svolgimento delle azioni, la richiesta a cui rispondere. Cosa deve fare il formatore e cosa devono fare i partecipanti?
- **contenuti da trasmettere:** vengono fornite domande per il debriefing, input ed esempi
- **consigli per la facilitazione:** vengono descritti i compiti del facilitatore, sono rimarcati quegli aspetti che potrebbero essere facilmente dimenticati o trascurati e che invece sono cruciali per l'obiettivo finale
- **istruzioni:** le indicazioni esatte da trasmettere ai partecipanti (nella forma del discorso diretto o come descrizione dettagliata)

### 3.2.4 Progettazione della valutazione della formazione

La valutazione della formazione è stata sviluppata parallelamente alla sua progettazione dal partner del progetto TUM. Il ruolo dei partner museali è stato quello di descrivere in modo molto chiaro e specifico i risultati attesi, di scegliere gli elementi essenziali da valutare e di garantire infine che i criteri di monitoraggio e valutazione fossero in linea con il contenuto del corso. (Il processo di monitoraggio e valutazione della formazione sono descritti in dettaglio nel capitolo 7).

## 3.3 Le sfide che abbiamo affrontato

### 3.3.1 Sfide legate al contenuto della formazione

#### La sfida dell'inclusione

Una sfida è costituita dal tema generale della formazione: l'inclusione. Gli studi mostrano chiaramente come l'inclusione debba essere una responsabilità condivisa da tutte le professionalità dell'istituzione, compresi la direzione e il management (questo aspetto emerge come messaggio chiave nella formazione). Come possiamo fare in modo che gli explainer scientifici non si sentano frustrati, per non essere in grado di 'risolvere' completamente il problema (soprattutto a livello sistemico), e allo stesso tempo sensibilizzarli sull'importanza di avere un approccio e una visione sistematica dell'inclusione?

La nostra soluzione è stata quella di fornire attività che mostrassero tutti gli aspetti dell'inclusione (da specifici a sistemici) che devono essere affrontati, per poi concentrarsi esplicitamente sugli aspetti su cui gli explainer scientifici possono avere un impatto e un ruolo.

### **La sfida del target group**

La seconda sfida è quella dei target group. Come accennato nell'introduzione, è importante concentrarsi su questi gruppi sottorappresentati nei nostri musei, che tuttavia sono entrambi estremamente eterogenei. Ciò significa che è estremamente difficile identificare le caratteristiche comuni di ciascun gruppo o le esigenze specifiche senza cadere in una visione stereotipata o semplicistica, che stride con gli obiettivi della formazione.

La nostra proposta di formazione è stata quindi quella di dapprima evidenziare questa eterogeneità all'interno dei target group. In seguito, abbiamo portato in evidenza alcuni punti in comune all'interno dei singoli gruppi (oggetto di discriminazione, conoscenza di un'altra cultura o esperienza di vita, esperienze di cambiamento) da considerare nel contesto di una esperienza museale, e che allo stesso tempo offrono un ambiente ricco di partecipazione. Le attività sviluppate ci hanno permesso di pensare a offerte coerenti, ciascuna che si concentra su un tipo di motivazione o di ostacolo affrontato dal pubblico preso in considerazione.

## **3.3.2 La sfida della pandemia Covid-19**

Il progetto è iniziato alla fine del 2019 con un primo meeting di progetto all'inizio del 2020. Due mesi dopo è scoppiata la pandemia COVID-19, che ha avuto un enorme impatto sul progetto.

### **Chiusura dei musei**

I nostri musei sono stati chiusi ai visitatori per molti mesi, con una totale assenza di visitatori. Quando i musei sono stati riaperti, lo hanno fatto introducendo molte restrizioni (distanziamento fisico, uso di mascherine, accesso consentito solo con green pass) con l'incertezza del contagio ancora molto presente. Di fronte a queste condizioni il pubblico a cui si rivolge il progetto, anziani e migranti, era ancora meno presente. Sebbene siamo stati quindi in grado di sviluppare la formazione, l'effettiva messa in pratica di quanto appreso da parte degli explainer è stata difficilmente possibile e, laddove possibile, molto ritardata. Questo ha impattato sulla raccolta di feedback dei target group, rispetto alla rilevanza delle nuove proposte.

### **Restrizioni di viaggio**

Le limitazioni alla mobilità individuale introdotte durante la pandemia hanno impattato sul progetto con tre conseguenze principali: All'inizio del progetto non è stato possibile svolgere scambi internazionali tra gli explainer scientifici formati. Abbiamo quindi sviluppato una possibilità di scambio virtuale tra gli explainer dei vari partner, per garantire loro l'opportunità di scambiare buone pratiche professionali, consapevolezza delle specificità locali e feedback sulla formazione. Tutte le riunioni per la progettazione della formazione, la formazione dei formatori e l'adattamento dei contenuti si sono svolte online. Per questo motivo abbiamo utilizzato strumenti di collaborazione virtuale e intensificato l'organizzazione di meeting tra il team di progettazione. Per le ragioni descritte sopra, abbiamo dovuto orientarci verso una versione online della formazione stessa. L'incertezza della situazione non consentiva di posticipare la formazione, poiché non era chiaro quando questo sarebbe stato possibile.

### 3.3.3 Passaggio alla versione online: cosa abbiamo imparato

La formazione è stata adattata per essere svolta sotto forma di corso online. Di seguito sono riportate le modifiche apportate e quanto è stato appreso da questa esperienza. Queste considerazioni vengono presentate sotto forma di buone pratiche, valide anche per altri adattamenti online.

#### **Aggiornare le caratteristiche e le prerogative della formazione**

La prima questione è stata quella di aggiornare le caratteristiche e le prerogative della formazione tenendo conto dei vincoli e delle possibilità del format online. Nel caso del progetto ITEMS abbiamo deciso di mantenere gli obiettivi pedagogici del corso e la presenza di situazioni di coinvolgimento attivo degli explainer partecipanti.

Abbiamo quindi lavorato per adattare i contenuti, gli strumenti e i materiali, nonché le modalità di erogazione.

#### **Adattare i contenuti e le attività**

Poiché l'attenzione è generalmente più difficile da mantenere online, abbiamo fatto attenzione a non inserire troppi contenuti teorici.

Inoltre, in molti casi la semplice trasposizione online non funziona o è impossibile ed è stato necessario trovare soluzioni alternative. Ad esempio, abbiamo trasformato un'attività in cui ci si muove nello spazio in un'attività in cui si muove una pedina virtuale, abbiamo utilizzato i prodotti digitali creati come memoria collettiva.

#### **Adattare il ritmo**

Piuttosto che svolgere il training in giornate intere, abbiamo quindi preferito proporre mezza giornata intervallate con 1 o 2 pause.

Abbiamo modificato l'ordine delle attività, laddove non impattava sul raggiungimento degli obiettivi, in modo da alternare i momenti di lavoro in plenaria a quelli in sottogruppi o al lavoro individuale, per intervallare le attività teoriche a quelle pratiche.

Abbiamo sfruttato la dinamica dell'apprendimento a distanza per variare la composizione dei sottogruppi.

Ogni mezza giornata prevede un'esercitazione pratica per i partecipanti all'inizio (attività di ice-breaking, un sondaggio, un esercizio...) con l'obiettivo di facilitare il loro coinvolgimento attivo alla formazione e di riportare alla mente la sessione precedente. All'inizio di ogni modulo, gli obiettivi sono stati resi espliciti, per incoraggiare l'acquisizione di competenze.

Durante il primo modulo, prima dell'inizio della formazione, abbiamo previsto del tempo perché i partecipanti familiarizzassero e si appropriassero progressivamente degli strumenti utilizzati: la piattaforma di videoconferenza e la lavagna digitale.

Abbiamo previsto un vero e proprio momento di debriefing alla fine di ogni modulo, per consentire agli explainer di condividere le loro sensazioni sulla modalità a distanza.

### **Scegliere gli strumenti giusti**

In considerazione degli obiettivi e dei metodi di erogazione del training abbiamo deciso di utilizzare 2 strumenti digitali

- Per gli scambi tra i partecipanti e con il formatore: abbiamo scelto una piattaforma di videoconferenza, con cui i partecipanti possono essere visti, in cui possono attivare liberamente il loro microfono, in cui è possibile creare sottogruppi e discutere via chat.
- Abbiamo utilizzato anche una lavagna digitale che consentisse la partecipazione degli explainer senza registrazione preventiva, la possibilità di inserire e spostare documenti, URL, foto, di scrivere note.

### **Preparare gli aspetti logistici**

Per garantire che la formazione si svolgesse senza intoppi, abbiamo inviato un'e-mail ai partecipanti per spiegare i requisiti tecnici (connessione ad una rete wi-fi, videocamera altamente raccomandata, microfono essenziale, installazione del software video adatto), il materiale necessario, gli obiettivi ecc.

### **Facilitare diversamente la formazione**

Esistono anche buone pratiche per la conduzione di un corso di formazione a distanza. Laddove possibile, abbiamo cercato di garantire la presenza di due formatori nella prima ora di ogni modulo, in caso di problemi tecnici.

Il momento iniziale della formazione prevedeva le fasi consuete, rilette alla luce delle specificità della formazione a distanza: durante il momento di benvenuto va verificato che tutti i partecipanti riescano a sentire, bisogna chiarire gli aspetti logistici e tecnici (quali sono gli orari, quali strumenti verranno utilizzati) e vengono condivise le regole della videoconferenza (come e quando prendere la parola, come partecipare).

Abbiamo chiesto ai partecipanti di avere le telecamere sempre attive, tranne in caso di problemi di connessione.

Per incentivare la partecipazione degli explainer, spesso la discussione si è concentrata su aspetti e questioni specifiche, riferendosi alle pratiche dei partecipanti. Questo poichè il formato a distanza tende a ridurre le reazioni a domande molto aperte come "Quali sono i vostri commenti su ciò che è stato appena detto?"

Le istruzioni per il lavoro in sottogruppi sono state fornite in maniera molto chiare, ripetute e scritte nella lavagna virtuale; la durata è sempre stata annunciata in anticipo.

Una particolare attenzione è stata richiesta dal fattore "tempo" durante le sessioni plenarie: in modalità di condivisione dello schermo, l'orologio del computer è invisibile, le miniature dei partecipanti sono piccole e quindi è meno facile capire quando l'attenzione sta calando.

## 3.4 Riprogettazione della formazione dopo la prima implementazione

### 3.4.1 Processo di lavoro

Per migliorare la formazione, dopo la prima e dopo la seconda sessione, ci siamo basati su tre elementi:

- **Risultati del monitoraggio e della valutazione:** il partner TUM ha analizzato i risultati dei questionari somministrati agli explainer prima e dopo la loro formazione. I risultati sono stati piuttosto positivi, tuttavia la valutazione ha messo in evidenza aree di lavoro che necessitavano di ulteriore enfasi.
- **Feedback dei partecipanti:** il feedback diretto dei partecipanti durante e dopo la formazione ci ha permesso di identificare i punti di forza e quelli che necessitavano di ulteriori miglioramenti. Questi commenti hanno riguardato la struttura delle attività, l'equilibrio tra i moduli e la chiarezza di alcuni concetti.
- **Feedback del formatore:** infine, ogni formatore ha documentato il proprio feedback per ogni modulo. Sono stati organizzati diversi incontri per analizzare i risultati e discutere i miglioramenti da apportare alla formazione.

### 3.4.2 Modifiche implementate

Per il secondo ciclo di formazione abbiamo modificato i seguenti punti:

- **Modalità:** il cambiamento più importante è stato il ritorno alla formazione in presenza. Fortunatamente abbiamo potuto basarci sulle bozze della prima versione. Tuttavia, abbiamo dovuto tenere conto delle misure COVID ancora esistenti (mascherine, distanziamento fisico, ecc.), modificando, quando necessario, anche le attività proposte (ad esempio, sostituendo un'attività in cui i partecipanti maneggiavano lo stesso cibo).
- **Preparazione:** se il secondo ciclo di formazione si fosse ancora svolto online, avremmo posto maggiore enfasi su come impostare la comunicazione digitale. La formazione si basa sulla piattaforma di videoconferenza e su una lavagna digitale: se i partecipanti non hanno mai utilizzato tali strumenti, è necessaria una preparazione adeguata che comprenda esercitazioni e/o sessioni di formazione specifiche.
- **Contenuti:** abbiamo ridotto alcuni contenuti (eliminato alcune attività) per lasciare più spazio alla discussione collettiva. Questo limita la sensazione di esaurire il tempo a disposizione e di affrontare tutto in modo superficiale.
- **Durata:** abbiamo adattato la durata complessiva in modo che la formazione potesse essere offerta, in alternativa, in due giorni interi invece che in quattro mezze giornate.
- **Coerenza complessiva o "fil rouge":** abbiamo cambiato l'ordine delle attività, insistito su alcune definizioni e accompagnato alcune attività con dei messaggi e indicazioni specifiche, in modo che l'articolazione logica tra le attività e il loro legame con gli obiettivi fosse più facile da comprendere.

Il contenuto della guida alla formazione pubblicata si riferisce alla versione migliorata, basata sul feedback della valutazione, degli explainer formati e dei formatori.



## 4 Struttura della formazione ITEMS

### 4.1 Panoramica sul corso di sviluppo professionale

Il training è il principale risultato del progetto, in quanto progettato con l'obiettivo generale di essere una risorsa trasferibile potenzialmente utilizzabile da tutte quelle istituzioni che possono essere interessate a creare un ambiente più equo, inclusivo e culturalmente diverso, in particolare per i gruppi eterogenei qui considerati: migranti e anziani.

Per fare ciò, il progetto riflette e agisce sul lato operativo della questione, coinvolgendo gli explainer dei musei e science center: professionisti che sono quotidianamente a stretto contatto con coloro che sono potenzialmente colpiti da inequità, esclusione e discriminazione.

Altri ruoli dello staff di un museo sono presi in considerazione, ad esempio nella definizione dell'area di intervento e delle responsabilità a vari livelli in questo percorso.

Nonostante tra i partner del consorzio la parola "explainer" identifichi una serie di profili professionali diversi, ognuno con caratteristiche specifiche e distinte (in alcune istituzioni implica lo sviluppo e la progettazione di contenuti e format, in altre istituzioni l'attenzione si concentra sull'erogazione di esperienze culturali progettate da altri colleghi), nel contesto di questo progetto, abbiamo concordato per una definizione condivisa: gli explainer sono professionisti museali che guidano visite e attività (interattive o pratiche, e indipendentemente da chi è responsabile dello sviluppo di tali esperienze).

Durante la fase di sviluppo della formazione, abbiamo tenuto presente che il ruolo di explainer poteva rispondere a diversi profili demografici: professionisti con o senza precedenti esperienze lavorative, diverse fasce di età anagrafica (giovani o persone più mature), diversi background personali, in particolare per quanto riguarda i gruppi di anziani e migranti. Tutto considerato, la formazione è stata progettata per essere adeguata a un gruppo eterogeneo di professionisti.

Allo stesso tempo, la formazione è stata concepita per essere adatta a diversi tipi di musei o centri scientifici, indipendentemente dall'offerta culturale o dall'approccio educativo (hands-on, inquiry-based, più tradizionale e trasmissivo, ecc.).

### 4.2 Struttura

La formazione è stata sviluppata come un insieme di quattro moduli diversi, con una durata stimata di 3 ore per modulo. Ciascuno di essi copre argomenti specifici, ma la struttura è progressiva, sia dal punto di vista dei contenuti che dell'approccio: dal generale al particolare, dalla teoria alla pratica (vedi sopra).

Per garantire un buon ritmo e una buona varietà della formazione, sono stati scelti diversi format di attività tra interattive e cooperative, brainstorming, mappe concettuali, riflessioni individuali e collettive, presentazioni frontali.

Considerando che lo scopo della formazione è quello di essere il più possibile trasferibile, i suggerimenti che seguono potrebbero essere utili quando per l'adattamento a contesti diversi.

Per preservare e migliorare l'efficacia della formazione nel suo complesso:

- È possibile unire i quattro moduli a due a due (modulo 1 + modulo 2; modulo 3 + modulo 4). Altre opzioni sono sconsigliate.
- I quattro moduli formativi dovrebbero essere implementati nell'arco di tempo ideale di un mese (quattro settimane), cercando di mantenere un ragionevole lasso di tempo tra i diversi moduli (sufficiente a far sì che gli stimoli alimentino e si trasformino in ulteriori riflessioni, non troppo da portare da essere dimenticati).
- Dimensione ideale del gruppo è da 6 a 15 partecipanti.
- Leterogeneità dei profili dei partecipanti e la condivisione di esperienze dirette sono incoraggiate e potrebbero essere considerate un valore aggiunto per la formazione stessa, come stimolo per ulteriori riflessioni.

### 4.3 Bisogni

La formazione mira a rispondere ai seguenti bisogni, condivisi dai partner:

- Creare una base condivisa da cui partire, creando una comprensione comune di concetti specifici: equità vs. uguaglianza; inclusione vs. integrazione; discriminazione. Chiamare le cose con il giusto nome non è solo una questione semantica.
- Evidenziare le situazioni di discriminazione e di esclusione che possono esistere in un'istituzione culturale, quando si tratta di migranti e anziani. Questi problemi possono essere evidenti o nascosti: essere in grado di identificarli è un punto chiave dello sforzo verso l'equità.
- Raccogliere e riconoscere i fraintendimenti, i pregiudizi e gli stereotipi insiti sia nell'esperienza museale sia nelle pratiche di lavoro e nei comportamenti degli explainer che, anche se non intenzionalmente e inconsciamente, potrebbero influenzare le esperienze dei gruppi.

### 4.4 Obiettivi

Considerando quanto sopra, la formazione mira a fornire ai partecipanti:

- Consapevolezza sui temi dell'equità e dell'inclusione riguardanti i gruppi selezionati.
- Una chiara panoramica delle rispettive aree di intervento, quando si tratta di affrontare questi problemi, al fine di evitare qualsiasi forma di frustrazione e per essere il più efficace possibile: chi è responsabile di cosa?
- Alcune strategie, strumenti, suggerimenti e intuizioni da integrare nella pratica lavorativa, con l'obiettivo di avere una "cassetta degli attrezzi" a cui attingere per facilitare le esperienze museali.

### 4.5 Contenuto

Come accennato in precedenza, la formazione è stata concepita con una struttura progressiva e consequenziale che si sviluppa nel corso dei quattro moduli e passa da considerazioni e riflessioni generali a pensieri e azioni più specifiche, relative al contesto museale.

La formazione inizia inquadrando i concetti fondamentali, le parole e il contesto dell'equità e dell'inclusione. Da qui l'attenzione si sposta sull'ambiente specifico del museo, riflettendo sugli stereotipi culturali, sul rispetto e sulla rappresentazione delle diversità culturali all'interno dell'esperienza museale. Da qui si passa al lato più operativo, ovvero a come dare forma a un'esperienza museale che sia rilevante per il pubblico, che consideri e soddisfi gli interessi personali e l'agenda dei partecipanti.

# 5 Descrizione dei moduli formativi

## 5.1 Modulo 1 - Il bisogno di inclusione

Nel primo modulo, intitolato "Il bisogno di inclusione", l'obiettivo generale è dare un'idea del significato di inclusione, in base alle risorse disponibili e agli studi sull'argomento. A partire da ciò, i partecipanti valuteranno insieme dove utilizzare la lente dell'inclusione: sul campo, cioè a livello pratico, o più in alto, a livello sistemico. Questo permette di inquadrare il rispettivo campo d'azione (operativo e manageriale), delimitando l'area in cui gli explainer possono operare e avere la possibilità di incidere (livello operativo).

### 5.1.1 Attività 1

**Titolo:** Fotolinguaggio

**Durata:** 30 minuti

**Descrizione:** Ai partecipanti viene chiesto di scegliere tra una serie di carte quella che risuona maggiormente con il significato che attribuiscono alla parola "inclusione". Ognuno condivide la propria associazione di immagine-concetto. Successivamente, il formatore fa una sintesi per trovare un concetto comune e condiviso di inclusione e di equità nel contesto della formazione, utilizzando le risorse fornite.

**Output e messaggio finale:** i partecipanti acquisiscono una comprensione comune del concetto di inclusione, così come di equità, di uguaglianza, di esclusione, di integrazione, segregazione e giustizia. L'introduzione di questi concetti serve a spostare il punto di vista: inclusione implica che non limitare la riflessione ai soli sforzi e alle responsabilità individuali di chi è escluso.

### 5.1.2 Attività 2

**Titolo:** Un passo avanti

**Durata:** 55 minuti

**Descrizione:** A ogni partecipante viene assegnato un ruolo che deve essere tenuto segreto. I ruoli si riferiscono a diverse figure rappresentative di migranti, anziani, privilegiati, svantaggiati, ecc.) I partecipanti stanno in piedi uno di fianco all'altro, mentre il formatore legge ad alta voce alcune frasi (la prima serie si riferisce alla vita quotidiana; l'altra serie si riferisce al contesto dei musei scientifici), alle quali i partecipanti rispondono mentalmente con "sì" o "no". Se la risposta è "sì", il partecipante fa un passo avanti. Se la risposta è "no", il partecipante non cambierà posizione.

**Output e messaggio finale:** l'attività mira a presentare diverse situazioni di privilegio o svantaggio. In questo modo, i partecipanti diventano più consapevoli del fatto che nei musei e nei science center, come nella vita quotidiana, non tutti hanno le stesse opportunità di partecipare o di essere coinvolti. I partecipanti comprendono che i musei escludono inconsapevolmente diversi visitatori. L'esclusione del pubblico può riguardare in particolare gli anziani e i migranti.

### 5.1.3. Attività 3

**Titolo:** Definizione dei target group

**Durata:** 20 minuti

**Descrizione:** Il formatore presenta la definizione dei gruppi target e le loro demarcazioni, facendo riferimento a documenti, studi e risorse ufficiali (ad es. UNESCO, Organizzazione Internazionale per le Migrazioni, ecc.). Il formatore sottolinea l'eterogeneità di questi gruppi e gli elementi che li accomunano.

**Output e messaggio finale:** Questa attività inquadra i target group della formazione. Dimostra che gli stereotipi influenzano anche il modo in cui questi gruppi vengono concepiti e percepiti. Nonostante la necessità di identificarli come gruppi, è estremamente importante essere consapevoli come siano estremamente eterogenei.

### 5.1.4. Attività 4

**Titolo:** Ostacoli

**Durata:** 25 minuti

**Descrizione:** Il formatore presenta ai partecipanti una serie di elementi che ostacolano l'inclusione, emersi dalle situazioni di discriminazione presentate durante "Un passo avanti" (modulo 1, attività 2). Ai partecipanti viene chiesto di raggruppare gli ostacoli in tre diverse categorie, a seconda di chi è responsabile della risoluzione del problema: chi facilita l'esperienza museale - i manager - la società se il problema è sistemico.

**Output e messaggio finale:** Con il loro lavoro, gli explainer possono intervenire su molti aspetti, ma non per tutti possono essere risolutivi. È necessario il coinvolgimento della direzione e di altri settori dello staff del museo. Alcuni ostacoli non sono assolutamente alla portata degli explainer, sebbene siano co-responsabili e svolgano un ruolo attivo nella rimozione delle barriere fisiche, linguistiche e di altro tipo che portano all'esclusione.

### 5.1.5. Attività 5

**Titolo:** Cambiamento sistemico

**Durata:** 35 minuti

**Descrizione:** In questa attività vengono introdotte cinque diverse aree di inclusione relative al contesto sistemico-gestionale: accessibilità - strategia - partnership - staff - contenuti. I partecipanti considerano solo gli ostacoli dell'attività precedente (modulo 1, attività 4) che si riferiscono alle aree istituzionale o sistemica. Viene chiesto loro di collocare ciascuno di questi ostacoli in una delle specifiche aree sistemico-gestionali. Quindi, collocano la propria istituzione in una griglia che valuta, per ciascuna delle cinque aree di inclusione, se e in che misura sono considerate le possibili soluzioni ai problemi di inclusione (livello di consapevolezza), se e in che misura vengono messe in pratica (messa in atto).

**Output e messaggio finale:** L'attività fornisce una panoramica delle diverse direzioni di lavoro che potrebbero essere intraprese quando si tratta di affrontare i problemi di inclusione. Oltre agli ostacoli che possono essere rimossi dagli explainer nella loro pratica lavorativa (su cui la formazione si concentrerà in seguito), è necessario, a tutti i livelli e in tutte le posizioni professionali, lavorare per rimuovere le barriere fisiche, linguistiche e di altro tipo che portano all'esclusione.

### 5.1.6. Attività 6

**Titolo:** **Accessibilità e rilevanza**

**Durata:** 15 minuti

**Descrizione:** In questa attività, i partecipanti si concentrano su quegli ostacoli che è in loro potere rimuovere o sui quali possono intervenire (vedi modulo 1 - attività 4). Con la guida del formatore, i partecipanti provano ad assegnare ogni ostacolo al tema degli altri tre moduli della formazione. Vengono fornite brevi spiegazioni su quali saranno i risultati e cosa verrà appreso durante la formazione. Infine, il formatore riprende i temi dei moduli successivi e li riassume brevemente.

**Output e messaggio finale:** L'attività mostra in sintesi quali contenuti saranno trattati dalla formazione e come la formazione cercherà di affrontare quegli aspetti di equità e inclusione su cui gli explainer possono intervenire. Alla fine dell'attività dovrebbe essere chiaro come la formazione sia stata concepita con l'obiettivo di aiutare a creare un'esperienza museale accessibile a tutti i livelli (fisico, linguistico, culturale, che rispetti e valorizzi l'appartenenza individuale, i bisogni, le motivazioni e le conoscenze), condizione di base per creare un'esperienza rilevante per anziani e migranti e chiave per una facilitazione inclusiva.

### 5.1.7. Attività 7

**Titolo:** **Conclusione**

**Durata:** 10 minuti

**Descrizione:** Diversi oggetti scelti a caso sono posizionati al centro del gruppo su un tavolo o sul pavimento. A turno ogni partecipante ne sceglie uno, che ritiene lo possa aiutare ad esprimere con quali sensazioni „esce“ dal primo modulo.

**Output e messaggio finale:** Il formatore ha riscontro su quali informazioni sono state più ricevute e quali meno, qual è lo stato d'animo dei partecipanti, quali problemi sono emersi e cosa è stato chiaro o meno nel primo modulo.

**Nota:** se la formazione viene svolta unendo i moduli a due a due, questo esercizio può essere eliminato.

## 5.2 Modulo 2 - Una cultura diversa dalla propria

Il modulo 2 si concentra sullo sviluppare la consapevolezza intorno ai gruppi di anziani e migranti e alle loro identità culturali: una ricognizione del pubblico a cui ci si rivolge è la base per poter progettare ed erogare un'esperienza museale rilevante per loro. Il modulo mette in discussione le immagini stereotipate di anziani e migranti, indagando sulle differenze culturali tra gruppi omogenei ed eterogenei. Il modulo intende sensibilizzare sulla pluralità che ogni cultura rappresenta e sottolinea come l'empatia, messa in pratica attraverso competenze interculturali, possa aiutare a gestire questa diversità. Il modulo analizza le esigenze e le motivazioni che anziani e migranti possono portare con sé quando frequentano un'istituzione come un museo o un science center.

### 5.2.1 Attività 1

**Titolo:** SMS

**Durata:** 15 minuti

**Descrizione:** A ciascun partecipante viene chiesto di comporre un breve messaggio di testo, nel quale sottolinea in maniera sintetica quelli che ha ritenuto elementi importanti, emersi durante il Modulo 1.

**Output e messaggio finale:** Questo esercizio mira a sottolineare il legame esistente tra i diversi moduli della formazione.

**Nota:** se la formazione viene svolta unendo i moduli a due a due, questo esercizio potrebbe essere eliminato.

### 5.2.2. Attività 2

**Titolo:** La cultura Spi-Fa: scambio culturale

**Durata:** 60 minuti

**Descrizione:** Divisi in due gruppi, ai partecipanti viene chiesto di creare una cultura ciascuno (Spi e Fa), seguendo le istruzioni fornite. In seguito, i partecipanti del primo gruppo visiteranno l'altro gruppo e viceversa. Al gruppo che accoglie il visitatore viene chiesto di comportarsi secondo le regole, i rituali e il codice linguistico della cultura che hanno inventato. Le persone in visita devono cercare di capire la cultura e riferire ai colleghi le sue caratteristiche principali, nel tentativo di scrivere una guida di viaggio. Alla fine dell'attività, il formatore riflette sui punti principali e sugli obiettivi dell'esercizio e introduce il concetto di competenze interculturali.

**Output e messaggio finale:** Attraverso l'esercizio, i partecipanti potrebbero sperimentare gli stessi sentimenti di confusione, ansia e incomprensione che si provano quando ci si trova in una nuova cultura; potrebbero sperimentare cosa significa anche l'esperienza di adattarsi e cercare di inserirsi in un gruppo, basandosi solo su poche informazioni o conoscenze. Nell'ambito di questa attività, i partecipanti diventano consapevoli che questi sentimenti possono emergere quando le differenze culturali - anche sottili e invisibili - non vengono prese in considerazione e quando i codici espressivi di altre culture non vengono compresi. Nella loro pratica lavorativa,

da un lato gli explainer dovrebbero evitare di considerare per scontato il background culturale del loro pubblico, mentre dall'altro dovrebbero essere consapevoli che, lavorando con pubblici eterogenei, il rischio che si generi un sentimento di confusione è reale.

### 5.2.3. Attività 3

**Titolo:** [World Value Survey](#)

**Durata:** 20 minuti

**Descrizione:** Questa attività è tratta dal progetto World Value Survey (WVS), il cui obiettivo è valutare l'impatto che la stabilità o il cambiamento dei valori nel corso del tempo hanno sullo sviluppo sociale, politico ed economico dei Paesi e delle società. Ai partecipanti viene chiesto di posizionarsi su una griglia formata da due assi che valutano i "valori di sopravvivenza" rispetto ai "valori di autoespressione" e i "valori tradizionali" rispetto ai "valori secolari". Per farlo, utilizzano come guida una serie di domande fornite, rispondendo alle quali i partecipanti possono calcolare un punteggio che li aiuta a collocarsi nella griglia in una posizione rappresentativa delle loro convinzioni. Successivamente, i partecipanti sono invitati a condividere i loro pensieri.

**Output e messaggio finale:** L'attività illustra ai partecipanti che possono esistere grandi differenze tra culture diverse e anche tra i membri di una stessa cultura. Possono esserci grandi somiglianze anche con gli insiemi di valori dei membri di un altro Paese. In questo modo, i partecipanti possono vedere come la loro percezione personale e la loro visione del mondo siano influenzate dalla rispettiva cultura di appartenenza e, inoltre, come le differenze anche tra individui con lo stesso background culturale non solo esistano ma abbiano un impatto rilevante. Essere consapevoli di questa pluralità può portare ad evitare situazioni di incomprensione o conflitto.

### 5.2.4 Attività 4

**Titolo:** [Migranti e anziani: perché visitano i musei?](#)

**Durata:** 30 minuti

**Descrizione:** I partecipanti fanno un brainstorming sulle diverse possibili ragioni esistenti per visitare un museo: per alimentare la discussione possono riferirsi alla loro esperienza personale, oppure possono pensare ad amici e parenti. I partecipanti condividono le motivazioni tra il gruppo e, con l'aiuto del formatore, cercano di raggrupparle tra loro. A questo punto, il formatore introduce alcuni input teorici, da considerarsi come modi per leggere, interpretare e motivare l'ampia gamma di ragioni che spingono a visitare un museo (ad esempio, la Teoria dell'Autodeterminazione e la ricerca condotta da John Falk sui visitatori dei musei). In ultimo, il formatore guida la discussione con l'obiettivo di aiutare i partecipanti a collegare le varie motivazioni emerse con i contenuti degli input teorici forniti, laddove possibile.

**Output e messaggio finale:** I partecipanti si rendono conto della vasta gamma di motivazioni che possono spingere le persone a visitare un museo, diverse anche all'interno dello stesso gruppo (migranti o anziani). In effetti, il quadro che emerge permette di sottolineare come la motivazione che guida un visitatore a partecipare ad un'esperienza museale possa essere considerata un criterio più rilevante, ad esempio, dell'età o del background culturale per classificare i visitatori e progettare attività a loro adeguate.

## 5.2.5 Attività 5

**Titolo:** **Le Persona - focus sui bisogni**

**Durata:** 40 minuti

**Descrizione:** I partecipanti vengono divisi in sottogruppi, a ciascuno quali viene assegnata casualmente una persona (presa dall'attività Un passo avanti, vedi modulo 1, attività 2) e viene dato loro un pacchetto "di ispirazione", con informazioni come interviste, report ecc. Dopo aver familiarizzato con questi materiali, costruiscono il profilo del personaggio e, in base a due motivazioni emerse dell'esercizio precedente (modulo 2, attività 4), che vengono assegnate casualmente a ciascun gruppo, cercano di immaginare quali caratteristiche dovrebbe avere un'esperienza museale ideale e rilevante per quel personaggio. Al termine del lavoro, i diversi risultati vengono condivisi tra il gruppo.

**Output e messaggio finale:** L'attività ha lo scopo di riflettere su quali elementi devono essere presi in considerazione quando si dà forma a un'esperienza museale per uno specifico target di persone. Nonostante i target group siano eterogenei, può essere ugualmente interessante considerare un personaggio che rappresenta una parte del gruppo, per familiarizzare con il pubblico e tenere conto dei suoi bisogni.

## 5.2.6 Attività 6

**Titolo:** **Conclusione**

**Durata:** 10 minuti

**Descrizione:** Ai partecipanti viene chiesto di valutare i due aspetti della giornata: contenuto e struttura. Questo momento finale del modulo potrebbe essere utilizzato per aggiungere e arricchire, se necessario, i profili delle personas creati nell'attività precedente (Le Personas - focus sui bisogni, Modulo 2, attività 5).

**Output e messaggio finale:** L'attività mira a valutare quali parti del modulo hanno funzionato bene.

## 5.3 Modulo 3 - Accogliere e parlare

Il modulo 3 affronta due aspetti fondamentali del lavoro di un explainer: la necessità di far sentire i visitatori e i partecipanti sicuri e benvenuti a partire dai primi momenti dell'esperienza e la necessità di parlare in modo chiaro e comprensibile, ovvero come creare accessibilità a livello linguistico e comunicativo, con l'obiettivo di ridurre gli sforzi dei target group e in modo da rendere possibile per loro un'esperienza museale rilevante.

### 5.3.1 Attività 1

**Titolo:** Arrivo e benvenuto

**Durata:** 20 minuti

**Descrizione:** Divisi in gruppi, i partecipanti provano a riassumere i contenuti chiave del Modulo 1 e 2, scrivendoli su un post-it. I risultati vengono condivisi con tutto il gruppo. Il formatore può intervenire, se necessario, facendo delle aggiunte.

**Output e messaggio finale:** I partecipanti saranno in grado di ricordare i punti importanti del modulo 1 e del modulo 2.

### 5.3.2 Attività 2

**Titolo:** Tagliare gli angoli

**Durata:** 35 minuti

**Descrizione:** I partecipanti sono in piedi senza potersi vedere. A ognuno viene dato un foglio di carta. Il formatore dà alcune istruzioni su come piegare e tagliare gli angoli del foglio. I partecipanti tagliano i loro fogli senza guardarsi. Poi condividono i risultati. Successivamente, ripetono l'esercizio ma a coppie (dandosi istruzioni a vicenda). Alla fine dell'attività, è molto probabile che i partecipanti abbiano tagliato i fogli in modo diverso, nonostante le (stesse) istruzioni ricevute.

**Output e messaggio finale:** L'attività evidenzia come una stessa informazione possa essere intesa in modo molto diverso a seconda di chi la ascolta (anche tra persone con lo stesso background culturale o storico). Questo porta a riflettere sulla necessità di evitare fraintendimenti, rendendo più esplicite alcune regole della comunicazione.

### 5.3.3 Attività 3

**Titolo:** Bingo

**Durata:** 25 minuti

**Descrizione:** Ai partecipanti viene chiesto di considerare quegli elementi che ritengono importanti per un'accoglienza di efficace e di trascriverli in una griglia vuota, un elemento per casella. Nel farlo, devono tenere a mente le personas ed eventualmente ispirarsi a momenti di accoglienza che hanno sperimentato in prima persona nelle vesti di visitatore. Il formatore attinge ad una serie di criteri che ha preparato prima dell'esercizio e ne legge uno alla volta. Tutti gli explainer che hanno inserito lo stesso elemento (o uno simile) nella loro griglia personale, la spuntano. Chi

ha completato per primo la propria griglia, grida “Bingo!” e “vince” il gioco. Al termine dell’esercizio, tutte le caselle rimanenti sulla griglia del formatore sono riempite e il gruppo può attingere a quei criteri o aggiungerne degli altri.

**Output e messaggio finale:** L’attività ha lo scopo di aiutare a organizzare un momento di accoglienza di un gruppo, riconoscendola come un momento cruciale, soprattutto per quei gruppi che possono sentirsi esclusi dal museo.

### 5.3.4 Attività 4

**Titolo:** Facile da comprendere

**Durata:** 40 minuti

**Descrizione:** I partecipanti vengono divisi in gruppi. A ciascuno viene consegnato un testo scientifico (la descrizione di un’attività, un testo espositivo, un estratto di un articolo scientifico). Il formatore introduce le regole per rendere un’informazione o un testo facile da comprendere per tutti e fornisce un esempio di testo scritto che ne rispetta le regole. Ai partecipanti viene chiesto di modificare il testo che hanno ricevuto secondo le regole presentate.

**Output e messaggio finale:** L’attività introduce le regole di per rendere un’informazione o un testo facile da comprendere per tutti come strumenti importanti da utilizzare per supportare la comprensione e limitare l’esclusione.

### 5.3.5 Attività 5

**Titolo:** Allenare il modo di parlare

**Durata:** 55 minuti

**Descrizione:** I partecipanti prendono confidenza con alcuni esercizi per allenare l’articolazione, il ritmo del discorso e la postura del corpo.

**Output e messaggio finale:** L’attività, in ogni sua parte, fornisce strumenti concreti per allenare il modo di parlare. Queste tecniche dovrebbero essere utilizzate regolarmente e, a lungo termine, possono migliorare il modo di parlare. Riuscire a parlare in modo più chiaro e comprensibile è particolarmente importante per rivolgersi ai visitatori che hanno difficoltà a sentire o a capire la lingua locale.

### 5.3.6 Attività 6

**Titolo:** Conclusione

**Durata:** 15 minuti

**Descrizione:** Il formatore riassume il tema centrale del modulo. Ai partecipanti viene poi chiesto di indicare come si sentono alla fine del modulo (felici, motivati, curiosi, esausti, confusi). Condividono i loro sentimenti e le loro considerazioni l’uno con l’altro. Ad ogni partecipante viene poi chiesto di spiegare brevemente (con una o due frasi) la propria scelta.

**Output e messaggio finale:** L’attività mira a evidenziare come si sentono i partecipanti alla fine del modulo e a fissarne gli argomenti centrali.

## 5.4 Modulo 4 - Rilevanza

Il modulo 4 riflette sulla teoria della "rilevanza" e su come tradurla in pratica. Vengono fornite strategie per creare esperienze personalmente rilevanti per i visitatori anziani e migranti.

### 5.4.1. Attività 1

**Titolo:** Elevator pitch

**Durata:** 25 minuti

**Descrizione:** I partecipanti vengono divisi in sottogruppi, ognuno dei quali si prepara a "proporre" i concetti fondamentali di uno dei moduli precedenti nello stile di un "elevator pitch", attingendo alle note e agli appunti dei moduli precedenti. Ogni sottogruppo condivide il proprio pitch con gli altri.

**Output e messaggio finale:** L'obiettivo dell'attività è quello di recuperare i concetti fondamentali affrontati nei moduli 1, 2 e 3.

**Nota:** se la formazione viene fatta unendo i moduli a due a due, questo esercizio potrebbe essere eliminato.

### 5.4.2. Attività 2

**Titolo:** Mappa concettuale sulla Rilevanza

**Durata:** 30 minuti

**Descrizione:** Il facilitatore introduce l'argomento del modulo, la rilevanza. L'argomento viene presentato e discusso nel gruppo, introducendo ai partecipanti alcune risorse (ad esempio i materiali tratti da "The art of Relevance" di Nina Simon). Il formatore modera la discussione che segue, fornendo collegamenti ed esempi e formalizzando le riflessioni dei partecipanti.

**Output e messaggio finale:** L'attività mira a introdurre la definizione di rilevanza formulata da Nina Simon, oltre che altri input ad esempio legati a come un processo di apprendimento diventa rilevante per il discente oppure su come un'esperienza museale d'impatto non possa non essere rilevante e guidata da motivazione personale. Il concetto di rilevanza implica che un'esperienza sia legata al visitatore o ai suoi interessi. Gli explainer diventano consapevoli della necessità di adattare il modo in cui interagiscono con il pubblico in base ai bisogni, alle motivazioni e agli interessi che i visitatori hanno portato al museo.

### 5.4.3. Attività 3

**Titolo:** La "Rilevanza" in pratica

**Durata:** 40 minuti

**Descrizione:** I partecipanti vengono divisi in sottogruppi, a ciascuno dei quali viene assegnata una personas (modulo 2, attività 2 "Un passo avanti"; e modulo 2, attività 5 "Le personas – focus sui bisogni). Tenendo conto anche degli input forniti nell'attività precedente (mappa concettuale sulla "Rilevanza", modulo 4, attività 2), a ogni sottogruppo viene chiesto di presentare un esempio di facilitazione mal riuscita. Per fare questo, gli explainer possono camminare per il museo, in una sezione espositiva specifica, cercando gli aspetti che potrebbero essere critici o non rilevanti per le personas assegnate, oppure ricordare se nella loro esperienza un'esperienza personale in cui un certo oggetto/argomento con qualcuno che appartiene al gruppo target.

**Output e messaggio finale:** Questa attività mira ad aiutare i partecipanti a riconoscere gli elementi di un'attività o di una esposizione che possono contribuire ad escludere certi visitatori. Gli explainer hanno la possibilità, compatibilmente al loro lavoro, di contribuire a creare esperienze rilevanti per i diversi target group.

### 5.4.4. Attività 4

**Titolo:** Abbina gli angoli alle persona

**Durata:** 40 minuti

**Descrizione:** Il facilitatore contestualizza l'attività, dando una breve definizione di ciò che si intende per "angolo" o punto di vista. I partecipanti vengono divisi in sottogruppi e a ciascuno viene assegnata una persona. Viene chiesto loro di immaginare che il personaggio assegnato stia partecipando, ad esempio, a una visita guidata, a un workshop o a un altro format e di trovare un ponte o un collegamento tra l'oggetto dell'esperienza museale e il personaggio, creando il proprio approccio di facilitazione intorno un elemento che potrebbe rendere l'esperienza rilevante per il personaggio stesso. Per facilitare la creazione di questi collegamenti, il formatore introduce la strategia della "entrance narrative", un modo per recepire e includere sin dall'inizio dell'esperienza gli interessi personali e le motivazioni del pubblico.

**Output e messaggio finale:** L'attività aiuta i partecipanti a capire che la stessa storia o lo stesso oggetto possono avere diversi punti di accesso, diverse interpretazioni e diverse chiavi di lettura. Perché sia rilevante per il pubblico, gli explainer devono creare connessioni, collegamenti e ponti con gli interessi personali e le motivazioni del pubblico.

## 5.4.5. Attività 5

**Titolo:** Le caratteristiche della facilitazione inclusiva e il ruolo degli explainer

**Durata:** 60 minuti

**Descrizione:** I partecipanti vengono divisi in sottogruppi e viene chiesto loro di riflettere sui punti che ritengono indispensabili per una facilitazione inclusiva, per essere consapevoli delle diversità culturali e del valore della comunicazione interculturale. Per fare ciò, possono ricorrere agli appunti presi e all'esito dell'attività relativa al Cambiamento Sistemico 1 (vedi modulo 1, attività 5 - Cambiamento sistemico). Ogni gruppo deve proporre un elenco di priorità (tra temi, strategie di coinvolgimento, suggerimenti per la facilitazione, ecc).

In conclusione, il formatore evidenzia e contestualizza il ruolo dell'explainer, concentrandosi su ciò che possono fare per contribuire a creare un'esperienza più equa e inclusiva per i visitatori, in particolare anziani e migranti.

**Output e messaggio finale:** Questa attività è importante per creare una base e una comprensione comune dei termini chiave che dovrebbero informare e ispirare il lavoro degli explainer con i gruppi target. Si tratta di un momento conclusivo e di sintesi dell'intera formazione, in cui i partecipanti condividono le buone pratiche, riflettono sui concetti presentati nei quattro moduli e forniscono un elenco di priorità per integrare questi elementi nella loro pratica. Questa attività mira a rispondere alla domanda: ci sono disuguaglianze istituzionali e che potrebbero contribuire ad escludere determinati gruppi. Come explainer, non sempre avete la possibilità per intervenire su questi aspetti, ma quando si tratta del vostro lavoro, cosa potete fare?

L'ultima parte dell'attività consiste nell'inquadrare il campo d'azione degli explainer richiamando i concetti e le responsabilità emerse nel modulo 1 (vedi modulo 1 - attività 4 - Ostacoli). L'obiettivo generale di questo momento è dimostrare che gli explainer possono avere un impatto positivo e significativo sull'esperienza museale del pubblico - evitando la frustrazione e la sensazione di non essere in grado di "fare la differenza". Da un punto di vista generale, questa parte dell'attività non si esaurisce con la formazione stessa: il suo scopo è quello di indurre nei partecipanti un processo di auto-riflessione sul proprio ruolo professionale con particolare riguardo per la facilitazione inclusiva. Come attività finale, questa parte mira ad aprire uno spazio di riflessione che gli explainer possono continuare a "colmare" durante la loro pratica futura e al di là della formazione stessa.

## 5.4.6. Attività 6

**Titolo:** Conclusione

**Durata:** 20 minuti

**Descrizione:** Ai partecipanti viene chiesto di esprimere come si sentono alla fine della formazione, posizionandosi in base alla loro percezione di come sono andati i diversi moduli. Viene chiesto loro di esprimersi separatamente per ogni modulo.

**Output e messaggio finale:** Questa attività costituisce il momento conclusivo della formazione, nel suo complesso.

# 6 Valutazione della formazione

## 6.1 Valutazione: introduzione e metodo

Per monitorare la qualità e l'efficacia della formazione, l'Università Tecnica di Monaco (TUM) ha svolto una valutazione. Questo capitolo descrive la valutazione del progetto ITEMS e ne riassume i principali risultati. Incoraggiamo gli altri a svolgere la propria valutazione e a valutare l'efficacia della formazione nel loro caso specifico, con i loro formatori e partecipanti.

La formazione ITEMS è stata sottoposta a una valutazione formativa, il che significa che la valutazione si è svolta parallelamente al processo di sviluppo della formazione. Ci sono stati due cicli di valutazione, sulla base dei quali, insieme all'esperienza dei formatori e del feedback ricevuto durante la formazione, la formazione è stata rielaborata e migliorata. La terza e ultima versione della formazione (rielaborata dopo la seconda valutazione) è oggetto della disseminazione. Analizzando e confrontando i risultati della seconda formazione con quelli della prima, abbiamo potuto dimostrare che i nostri formatori sono riusciti ad apportare diversi miglioramenti alla formazione. Questi confronti, tuttavia, non sono presi in considerazione in questo documento. Il nostro obiettivo è presentare i risultati che descrivono l'efficacia della formazione ITEMS e fornire le informazioni necessarie affinché altre istituzioni possano valutare il successo della propria formazione. Al fine di presentare il processo di valutazione del progetto nel modo più chiaro e conciso possibile e di fornire un modello utile a futuri utenti per effettuare le proprie valutazioni inerenti alla formazione, questo capitolo si concentra solo sulle variabili e sui risultati che sono rilevanti a tale scopo. Alcuni item e domande sono stati omessi dalla documentazione, poiché sono stati rilevanti unicamente per lo sviluppo e l'ottimizzazione della formazione, e sarebbero stati irrilevanti o troppo elaborati per eventuali studi di valutazione futuri.

### Metodo

La valutazione si è svolta sotto forma di un sondaggio online compilato dai partecipanti alla formazione (cioè gli explainer) in ciascuno dei quattro Paesi del consorzio (Austria, Germania, Francia e Italia). TUM ha selezionato e sviluppato le voci e le domande del sondaggio in base agli obiettivi e ai contenuti della formazione. L'indagine consisteva in cinque questionari. A tutti gli explainer che hanno partecipato alla formazione è stato chiesto di compilare ciascuno di questi questionari. Abbiamo scelto di intervistare i partecipanti subito dopo ogni modulo di formazione, così che le loro risposte fossero più puntuali e per ricevere suggerimenti per eventuali ottimizzazioni. In alcuni casi (per il primo modulo e nel caso i moduli siano stati uniti a 2 a 2 in una intera giornata) i partecipanti hanno dovuto compilare più questionari al giorno: per questa ragione abbiamo dovuto mantenere i questionari il più brevi possibili, onde evitare di renderne troppo faticosa la compilazione. Il primo questionario, che i partecipanti hanno compilato prima dell'inizio della formazione, mirava a valutare il loro personale interesse e la loro esperienza professionale con i due target group e le loro conoscenze e competenze pregresse, relative al contenuto principale della formazione. Questo primo questionario conteneva anche domande sull'età, il sesso, il livello di istruzione e sulla durata dell'esperienza lavorativa come explainer. Nel corso della formazione, i partecipanti hanno compilato gli altri quattro questionari subito dopo ognuno dei quattro moduli della formazione. Tutti e quattro i questionari miravano a valutare l'efficacia della formazione in senso ampio. Includevano voci per autovalutare vari aspetti dell'esperienza di apprendimento dei partecipanti, per autovalutare la rilevanza della formazione per il loro lavoro di explainer e per valutare il formatore, tra le altre cose. Ogni questionario

comprendeva anche una sezione relativa all'interesse situazionale. L'interesse situazionale può essere descritto come un interesse temporaneo che sorge in una situazione specifica, nel nostro caso la formazione per explainer ITEMS. Si differenzia dal già citato interesse individuale per target group, il quale invece è una forma di interesse più stabile. Oltre agli item e alle domande sopra citati, il quarto e ultimo questionario comprendeva anche domande che chiedevano ai partecipanti di riflettere e valutare la formazione nel suo complesso, nonché la ripetizione di domande relative a conoscenze, abilità e interessi, già parte del primo questionario. Ripetendo queste domande, abbiamo potuto confrontare il cambiamento – laddove presente – di queste variabili prima e dopo la formazione. Tutti e cinque i questionari sono inclusi nel pacchetto di valutazione.

Per progettare e somministrare i questionari abbiamo utilizzato un software per sondaggi online chiamato Unipark. I partecipanti potevano compilare ogni questionario su tablet, laptop, pc o sul proprio telefono cellulare. Unipark carica e archivia automaticamente i dati raccolti. Tutti i dati sono stati resi anonimi e solo TUM ha avuto accesso al database. La prima formazione si è svolta in ciascuno dei quattro Paesi tra gennaio e marzo 2021.

### **Il campione analizzato**

Alla prima formazione hanno partecipato in totale trentacinque explainer: dieci in Austria, dieci in Francia, sette in Germania e otto in Italia. Nella seconda formazione, che si è svolta tra gennaio e febbraio 2022, abbiamo avuto nove partecipanti in Austria, otto in Francia, dodici in Germania e sei in Italia (trentacinque explainer in totale). L'età media dei partecipanti alla prima formazione era di 45 anni ( $M_{age} = 44,80$ ,  $SD_{age} = 12,42$ ). Hanno partecipato ventidue explainer di sesso femminile (63%) e tredici di sesso maschile (37%). L'età media dei partecipanti alla seconda formazione era di 38 anni ( $M_{age} = 38,40$ ,  $SD_{age} = 14,11$ ). Hanno partecipato ventidue donne (63%), dodici uomini (34%) e un "altro" (3%).

Rispetto all'esperienza lavorativa dei partecipanti come explainer, le risposte variano da 'nessuna esperienza' (o appena iniziata) a 44 anni di esperienza. In considerazione dell'argomento della formazione, abbiamo chiesto ai partecipanti della loro precedente esperienza con i visitatori anziani e con i migranti ("Quanti eventi (ad esempio, spettacoli scientifici / visite guidate / ...) hai facilitato come explainer specificamente per gruppi di anziani/migranti?"). Su un totale di 70 partecipanti (per entrambi i corsi di formazione), 27 riportano di non aver alcuna esperienza professionale pregressa con anziani, undici di aver facilitato "uno o due eventi" per gruppi di anziani, dieci hanno risposto "da 2 a 10 eventi", otto hanno risposto "da 10 a 20 eventi" e dieci hanno facilitato "più di 20 eventi" (4 risposte sono mancanti). Per quanto riguarda i gruppi di migranti, 32 riportano di non aver alcuna esperienza pregressa, sedici di aver facilitato "uno o due eventi" per gruppi di migranti, undici "da 2 a 10 eventi", quattro "da 10 a 20 eventi" e tre hanno facilitato "più di 20 eventi" (4 risposte sono mancanti).

Infine, vale la pena di notare che, in media, i partecipanti alla prima e alla seconda formazione avevano un interesse pregresso relativamente alto per i due target group presi in considerazione. Le possibili risposte andavano da una scala da 1 "per niente interessato" a 5 "molto interessato". L'interesse medio dei partecipanti per gli anziani come target è stato di 3,9 e l'interesse per i migranti come target è stato leggermente superiore, con un valore medio di 4,1 per entrambe le valutazioni combinate ( $n = 66$ ). Non sono state riscontrate differenze significative tra i partecipanti alla prima e alla seconda formazione per quanto riguarda l'interesse pregresso dei partecipanti per ciascuno dei due target group.

## 6.2 Risultati della valutazione e considerazioni

La sezione seguente prende in esame una selezione dei risultati emersi dalla valutazione della formazione, per fornire un'idea di ciò che abbiamo misurato e del quadro generale ottenuto dalla nostra valutazione. Risultati più dettagliati sono inclusi nell'appendice. Come accennato nell'introduzione, la valutazione aveva due scopi principali: migliorare la formazione (dalla prima alla seconda e infine alla terza versione) e valutare l'efficacia della formazione. I risultati che seguono riguardano la nostra valutazione dell'efficacia della formazione e si concentrano quindi sui risultati della seconda valutazione. Purtroppo, anche a causa di varie assenze legate al COVID, non tutti i partecipanti hanno potuto prendere parte a tutti i moduli formativi e alla relativa parte di valutazione. Poiché il numero di partecipanti è stato relativamente basso, aggravato dalle assenze e dalle differenze tra i Paesi (lingue diverse e formatori diversi), i risultati di seguito riportati (e le eventuali generalizzazioni) devono essere considerati con cautela.

Come descritto nel capitolo 6.1, i nostri questionari comprendevano vari item e domande che riteniamo coprano aspetti generali dell'"efficacia formativa". Abbiamo esaminato l'interesse dei partecipanti per la "situazione training" durante ciascuno dei quattro moduli della formazione, così come il loro gradimento per la formazione, la misura in cui sono stati in grado di comprenderne i contenuti, di imparare cose nuove e infine la sua utilità così come percepita da loro, tra le altre cose. Abbiamo anche confrontato le conoscenze e le competenze specifiche dei partecipanti all'inizio della formazione con le risposte alle stesse domande alla fine dei quattro moduli formativi.

La prima variabile che abbiamo analizzato è l'interesse situazionale. L'interesse per la situazione è stato misurato con una scala breve a 4 item, come ad esempio: "In che misura la formazione ha stimolato la sua curiosità" e "In che misura vorresti approfondire ulteriormente gli argomenti della formazione?". Le risposte sono state fornite su una scala di tipo Likert a 5 punti (da 1 "per niente" a 5 "molto interessato"). I risultati mostrano che l'interesse situazionale dei partecipanti durante tutti e quattro i moduli di formazione, misurato nel secondo round della formazione (cioè la seconda valutazione), variava tra 4,43 e 4,64 (cioè tra moderatamente = 4 ed estremamente = 5). Ciò suggerisce che siamo riusciti a catturare e mantenere l'interesse dei partecipanti durante l'intera formazione.

Per valutare ulteriormente l'efficacia della formazione in senso ampio, i nostri questionari (tutti tranne il pre-questionario) includevano un blocco di item che abbiamo chiamato "esperienza durante il training". Si trattava di sedici domande su vari aspetti che consideriamo importanti per la buona riuscita della formazione. Questi aspetti comprendono il gradimento dei partecipanti, l'esperienza di apprendimento, l'utilità della formazione, ma anche una valutazione del formatore e vari altri elementi. Tutte le affermazioni relative all'"esperienza durante il training" sono riportate nei questionari, che sono inclusi nell'appendice. Subito dopo la conclusione di ciascun modulo, i partecipanti hanno risposto in che misura fossero d'accordo con una serie di affermazioni, su una scala da 1 "fortemente in disaccordo" a 5 "fortemente d'accordo". Sebbene queste affermazioni siano state presentate come un blocco di domande, si tratta in realtà di voci separate che non sono state combinate in alcuna scala. I risultati mostrano che, ad eccezione dell'item "Il training è stato esattamente come me l'aspettavo", che in realtà non è un indicatore dell'efficacia del training, le valutazioni medie della formazione due sono state tutte superiori a 4, cioè tra l'"accordo" e il "fortemente d'accordo". Ciò suggerisce che la formazione è stata ben

accolta ed è riuscita a far sì che i partecipanti ne apprezzassero i contenuti, partecipassero attivamente, si sentissero a proprio agio, percepissero una rilevanza e una coerenza diretta per il loro lavoro, ecc. Le valutazioni medie dei partecipanti per ciascuna di queste affermazioni per tutti e quattro i moduli del secondo ciclo di formazione sono riportate in appendice.

Abbiamo anche chiesto ai partecipanti di valutare le proprie conoscenze e competenze su alcuni argomenti specifici del contenuto della formazione, sia prima della formazione che al termine della stessa. Tutte le domande sulle conoscenze e le abilità specifiche del contenuto sono state sviluppate da coloro che hanno progettato il corso di formazione ITEMS. Alcuni di questi item erano affermazioni generali come " Sono in grado di valutare approssimativamente il livello di familiarità dei visitatori con gli argomenti scientifici della mia attività di facilitazione " e "So come identificare i bisogni e le motivazioni dei miei visitatori", mentre altri erano direttamente correlati ai due target group. Esempi di queste ultime domande sono: "Mi sento a mio agio nell'interagire con [anziani/migranti]"; "Conosco i bisogni psicologici dei visitatori [anziani/migranti]"; "So come far sentire [anziani/migranti] a proprio agio (cioè sentirsi sicuri e benvenuti) nel museo"; "Sono in grado di comunicare con gruppi di [anziani/migranti]; sono in grado di coinvolgere [anziani/migranti]". Chiedendo ai partecipanti di rispondere alle stesse domande sulle conoscenze e sulle abilità prima e dopo la formazione, abbiamo potuto mettere in luce in che misura e in quali aree sono riusciti ad aumentare le loro conoscenze e abilità. Per sedici delle ventuno voci abbiamo riscontrato un aumento significativo dei livelli medi di conoscenze e competenze autovalutati dai partecipanti, da prima a dopo la formazione, il che è un indicatore dell'efficacia della formazione su questi argomenti specifici (si veda l'appendice per maggiori dettagli).

Oltre a queste domande sulle conoscenze, nel quarto e ultimo questionario (alla fine della formazione) abbiamo chiesto ai partecipanti di valutare la formazione nel suo complesso per quanto riguarda tre ampie competenze relative al target group: "La formazione nel suo complesso mi ha spinto a riflettere sul modo in cui percepisco [anziani/migranti]", "La formazione nel suo complesso mi ha spinto a riflettere sul modo in cui interagisco con [anziani/migranti]" e "La formazione nel suo complesso mi ha fatto sentire più attrezzato per impegnarmi con [anziani/migranti]". Ai partecipanti è stato chiesto in che misura le seguenti affermazioni si applicassero a loro su una scala da 1 "per niente" a 5 "estremamente". In tutti i casi, le valutazioni medie per il secondo ciclo di formazione sono state tutte superiori a 4, ossia tra "moderatamente" ed "estremamente", il che suggerisce che la formazione è riuscita a far riflettere i partecipanti sul modo in cui percepiscono e interagiscono con i due target group e a farli sentire più competenti per svolgere il loro lavoro a contatto con i due gruppi.

### 6.3 Osservazioni conclusive

Sulla base dei risultati della valutazione e dei feedback dei partecipanti durante e dopo la formazione, nonché dell'esperienza dei formatori durante la formazione, siamo convinti che la versione finale della formazione riesca a raggiungere gli obiettivi prefissati. Quasi tutti gli indicatori dell'efficacia della formazione, come l'aumento delle conoscenze e delle competenze a seguito della formazione da un lato, e la valutazione da parte dei partecipanti di diversi aspetti della loro esperienza formativa (come il divertimento, la capacità di partecipare attivamente, l'utilità della formazione, ecc.) si attestavano oltre a 4, su una scala da 1 a 5.

Come accennato nell'introduzione (capitolo 6.1.), oltre a poter valutare l'efficacia della formazione, la valutazione è servita anche a migliorare la formazione dalla prima alla seconda, fino alla versione finale. Inoltre, nel processo di discussione e sviluppo congiunto degli item specifici del contenuto (inerenti a conoscenze e abilità) per ogni questionario, sono stati "aggiustati" e affinati alcuni obiettivi formativi apprendimento e, di conseguenza, è stata migliorata parte del contenuto della formazione contemporaneamente allo sviluppo della valutazione. A coloro che stanno pensando di modificare o aggiungere contenuti alla formazione ITEMS, possiamo quindi consigliare di monitorare e valutare questi aggiustamenti, non solo come un modo per verificare se il (nuovo) contenuto è stato trasmesso con successo, ma anche per una riflessione approfondita su ciò che si vuole trasmettere. Naturalmente, se non si apportano modifiche, condurre una valutazione propria può essere molto utile per verificare il successo di diversi aspetti e parti della formazione, nel proprio caso specifico, con il proprio formatore e i propri partecipanti, come indicato all'inizio di questo capitolo. Infine, poiché abbiamo incluso i risultati principali nell'appendice, esiste la possibilità di "confrontare" i vostri risultati di valutazione con i nostri.

# 7 Partner del progetto

## Deutsches Museum

Il Deutsches Museum, fondato nel 1903 da Oskar von Miller, è uno dei più grandi musei al mondo dedicati alla tecnologia e alle scienze naturali. Con oltre 73.000 metri quadrati di spazio espositivo e 52 dipartimenti in totale, richiama circa 1,4 milioni di visitatori all'anno. Il museo mostra e spiega l'evoluzione della tecnologia e della scienza dagli albori ai giorni nostri. La collezione unica di reperti esposti (storici e moderni) è integrata da esperimenti interattivi, diorami, film e sistemi multimediali. Il Deutsches Museum conta anche di una grande biblioteca (con circa 900.000 volumi) e ampi archivi, nonché di un istituto di ricerca per la storia della tecnologia e della scienza e del Kerschensteiner Kolleg per la formazione avanzata di insegnanti, degli studenti e del personale del museo.

Come istituzione pubblica indipendente, il Deutsches Museum impiega attualmente più di 600 persone, di cui circa 100 lavorano nelle sezioni espositive, comunicando scienza e tecnologia ai visitatori e interagendo con loro. Lo staff del Deutsches Museum è inoltre supportato da 180 volontari. Attualmente il museo è nel pieno di un programma di ristrutturazione e rinnovamento completo, la cui prima metà sarà terminata nel luglio 2022. Il museo è costantemente alla ricerca di modi innovativi per comunicare la scienza e la tecnologia ai suoi visitatori. Un'attenzione particolare è rivolta agli studenti, nell'intento di colmare il divario tra l'apprendimento formale e quello informale, nonché tra la ricerca storica e quella più recente, e la tecnologia. Allo stesso tempo, la riflessione collettiva sull'impatto che scienza e tecnologia hanno per e sulla società e sull'ambiente gioca un ruolo sempre più rilevante durante le visite al museo. La ristrutturazione ha anche aperto l'opportunità di nuovi format di facilitazione e partecipazione, come il Science Communication Lab, recentemente inaugurato.

[www.deutsches-museum.de](http://www.deutsches-museum.de)

## Fondazione Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia Leonardo da Vinci

Il Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia Leonardo da Vinci di Milano (MUST) è stato fondato nel 1953 ed è il più grande museo scientifico d'Italia. È una fondazione privata senza scopo di lucro controllata da rappresentanti di enti pubblici: il Ministero dell'Istruzione, il Ministero della Cultura, la Regione Lombardia, il Comune di Milano, la Camera di Commercio. Ha una collezione di 15.000 oggetti storici esposti in mostre permanenti su temi quali: Leonardo da Vinci, Comunicazione, Materiali, Energia, Mobilità, Spazio, Alimentazione. Inoltre, dispone di 15 laboratori interattivi, spazi di apprendimento esperienziale che invitano i visitatori a confrontarsi direttamente con la scienza e la tecnologia attraverso esperimenti e attività pratiche. I laboratori sono dedicati alle STEAM, Tinkering, Cultura digitale, Robotica, Spazio, Materiali, Biotecnologie, Genetica, Energia, Chimica, Alimentazione, ecc.

Il Museo lavora per:

- la salvaguardia, la conservazione e l'esposizione del patrimonio culturale.
- lo studio di Leonardo da Vinci, attraverso una collezione storica di 170 modelli storici elaborati a partire dai disegni dell'artista e una esposizione di 1300mq, totalmente rinnovata nel 2019, che presenta nuove interpretazioni dell'opera di Leonardo intorno ai temi di Arte e Scienza.
- la ricerca continua di metodologie educative, strumenti e risorse per l'apprendimento e la formazione in ambito STEM, rivolta a diversi tipi di pubblico.
- la promozione del dialogo, della discussione e della collaborazione tra i diversi attori della società - ricercatori, cittadini, istituzioni, scuole e altri musei a livello nazionale e internazionale - come contributo allo sviluppo della cittadinanza scientifica e della responsabilità sociale.

La funzione Education è una delle funzioni principali del Museo fin dalla sua fondazione. Il personale di questa area è composto da esperti di scienza e tecnologia, pedagogia, educazione scientifica, Scienza e Società e Arti ed è responsabile della progettazione, dello sviluppo e dell'erogazione di programmi di apprendimento per una serie di pubblici quali scuole, famiglie e adulti. La funzione Education comprende anche il CREI, il Centro di Ricerca per l'Educazione Informale, che svolge attività di ricerca metodologica per identificare e integrare pedagogie innovative e metodi incentrati sul discente nei laboratori del Museo, al fine di promuovere l'educazione STEM e le esperienze significative per tutti i visitatori. L'offerta educativa del Museo è costantemente aggiornata tenendo conto delle metodologie, degli strumenti e delle attività educative più recenti, con l'obiettivo di coinvolgere il pubblico, incoraggiare il lifelong learning e contribuire allo sviluppo della cittadinanza scientifica.

Lo staff del Museo è oggi composto da 104 dipendenti a tempo pieno a cui si aggiungono circa 25 spiegatori junior part-time e volontari senior. Nel 2019 e prima della pandemia, 520.000 visitatori hanno visitato il MUST, tra cui 150.000 famiglie e 4.500 gruppi scolastici. Il museo è un ente accreditato per la formazione e lo sviluppo professionale degli educatori, a livello nazionale e regionale. Nel 2019 sono state erogate 185 ore di formazione professionale per un totale di 1030 educatori formali e informali coinvolti.

In particolare, intorno al tema della facilitazione, il MUST

- ha partecipato al progetto PILOTS, finanziato dall'UE, finalizzato allo sviluppo professionale degli explainer;
- ha partecipato al gruppo di Ecsite "Facilitation Group" con l'obiettivo di riflettere su strumenti e metodi per la facilitazione nei musei scientifici;
- organizza workshop di sviluppo professionale per il personale interno di explainer ed educatori con l'obiettivo di arricchire e rafforzare il loro lavoro per i visitatori.

Rispetto al tema dell'inclusione sociale, nel 2015 il Museo ha progettato un programma educativo, rivolto alle scuole della Regione a rischio di povertà e/o ad alto tasso migratorio (queste scuole sono inserite in una graduatoria relativa a contesti di svantaggio istituita dall'Ufficio Scolastico Regionale). In questa iniziativa, il Museo promuoveva le visite degli studenti al Museo impegnandoli in attività di apprendimento basate sul movimento Maker (utilizzando stampanti 3D, taglierine laser, programmi open source, tutti finalizzati alla produzione digitale e personalizzata), offrendo corsi di formazione per insegnanti e supportando il successivo lavoro in classe. Il programma mirava ad ampliare le possibilità di accesso degli studenti alle opportunità scientifiche e tecnologiche, a contribuire allo sviluppo di abilità e competenze che possono essere rilevanti nel contesto delle professioni del futuro.

Nel 2020, durante la pandemia, è condotta una prima riflessione sistematica (ancora in corso) sulle modalità con cui l'educazione scientifica può diventare più inclusiva, e su come possa essere un mezzo efficace per affrontare le sfide future. Per questo motivo, il Museo ha intensificato i suoi sforzi per integrare i valori DEIA (diversità, equità, inclusione, accessibilità) nella sua strategia e nella sua offerta, promuovendo sinergie con diversi stakeholder, sviluppando programmi e risorse rivolti alle comunità sottorappresentate e coinvolgendo sempre più tipologie di nuovi pubblici.

*museoscienza.org*

## **Etablissement Public Du Palais De La Découverte Et De La Cité Des Sciences Et De L'industrie**

Quarta istituzione culturale più visitata in Francia con circa 3 milioni di visitatori all'anno (e circa 10 milioni di visite online attraverso il portale web [www.universcience.fr](http://www.universcience.fr)), Universcience raggruppa due istituzioni scientifiche: il Palais de la découverte e la Cité des sciences et de l'industrie, impegnate nella diffusione della cultura scientifica per tutti.

il Palais de la découverte (inaugurato nel 1937) offre ai 550.000 visitatori annuali spettacoli scientifici con esperimenti svolti da scienziati che si occupano dei concetti di base della scienza attraverso mostre e laboratori per discutere le questioni scientifiche più attuali. Nel Palais i visitatori imparano a conoscere i fenomeni, osservano esperimenti e sperimentano le scienze attraverso l'interazione, le domande e le dimostrazioni in modo interattivo.

La Cité des sciences et de l'industrie (inaugurata nel 1986) lavora intorno a nuove forme di dialogo e iniziative tra la ricerca scientifica e la società civile attraverso situazioni partecipative che presentano gli ultimi sviluppi della scienza e della tecnologia a un vasto pubblico, attraverso una ampia gamma di eventi annuali, di progetti collaborativi con un approccio interdisciplinare e di iniziative di co-creazione che integrano dibattiti, buone pratiche, workshop e strategie di comunicazione digitale. Entrambi i musei si impegnano per essere istituzioni culturali inclusive, accessibili e coinvolgenti.

In quanto istituzione di servizio pubblico, Universcience mette a disposizione dei visitatori elementi espositivi tattili e audio, per migliorare la consapevolezza del pubblico intorno ai temi di accessibilità e sviluppare il senso di inclusività di tutti. I dipendenti ricevono una formazione che sensibilizza sui temi della disabilità, sulla base delle linee guida di Universcience in materia di politica gestionale inclusiva. La consapevolezza della disabilità è anche una parte fondamentale dei programmi per i visitatori, che comprendono laboratori e attività interattive con facilitatori specializzati in questo campo.

L'istituzione ha uno staff di 1.116 dipendenti retribuiti con contratto a tempo indeterminato.

Universcience si oppone ad ogni forma di discriminazione e agisce quindi a favore della promozione della diversità e delle pari opportunità, quali vere strategie manageriale. L'uguaglianza è un requisito dei cittadini e una risorsa in termini di competenze. Una serie di procedure che garantiscono l'uguaglianza professionale e la diversità è integrata nello statuto dell'istituzione.

Universcience dirige la Ecole de Mediation, un centro di sviluppo professionale per facilitatori. Ogni anno, l'Ecole elabora moduli di formazione, conduce studi sulle pratiche lavorative degli explainer e offre una formazione professionale continua a 300 explainer provenienti da musei

scientifici, centri scientifici e associazioni. Universcience ha sviluppato una forte esperienza nel rispondere alle esigenze degli explainer e nel consentire loro di acquisire competenze rilevanti per le loro pratiche (progettazione e facilitazione di attività, gestione di progetti, sorveglianza scientifica...). Nel corso del 2020, l'Ecole de Mediation ha proposto agli explainer e ad altri professionisti della comunicazione scientifica diversi corsi di formazione brevi, conferenze e workshop relativi a questioni di attualità, tra cui quelle relative al genere, all'inclusione sociale, all'universal design per i visitatori disabili, l'approccio partecipativo. Questo programma di formazione è coerente alla strategia di accessibilità fisica e sociale condotto da Universcience, nelle sue sedi e nelle sue offerte al pubblico.

<https://www.palais-decouverte.fr/>

<https://www.universcience.fr/>

## **Ars Electronica**

Un ecosistema innovativo per l'arte, la tecnologia e la società

Dal 1979, Ars Electronica esplora il futuro e l'impatto delle nuove tecnologie sulla nostra vita, concentrandosi sempre sul ruolo delle persone, sulle sfide culturali e sociali e sulle opportunità creative che ne derivano. Ars Electronica ha sviluppato una piattaforma di successo internazionale grazie allo scambio innovativo e all'interazione tra arte, tecnologia e società. Formulato nel 1979 per il primo Ars Electronica Festival, il focus "Arte, Tecnologia e Società" non ha perso nulla del suo valore programmatico. In quattro decenni, Ars Electronica ha creato un ecosistema per l'innovazione che comprende un intero spettro di attività.

Ogni settembre, in occasione dell'annuale Festival, Ars Electronica riunisce artisti e scienziati, creatori e ingegneri, attivisti ed economisti di tutto il mondo per presentare il loro lavoro e le loro visioni per il futuro. È una grande festa di creazioni eclettiche, affascinanti, intriganti e accattivanti, un ambiente unico di discussioni intense e incontri stimolanti.

L'Ars Electronica Prix è il premio più apprezzato al mondo per gli artisti che lavorano nel campo della scienza e della tecnologia. Ogni anno, circa 4.000 candidature provenienti da più di cento Paesi documentano in modo impressionante le dinamiche internazionali della media art. Le presentazioni dei progetti e degli artisti premiati sono un momento speciale di ogni Ars Electronica Festival.

L'Ars Electronica Center, con le sue mostre e i suoi programmi, riflette su come le nuove tecnologie e le scienze stanno cambiando la vita delle persone, coinvolgendole in questo processo attraverso mostre ed esperienze interattive. I programmi educativi speciali e i laboratori hanno reso l'Ars Electronica Center la "scuola del futuro".

Il potente pilastro della ricerca e dello sviluppo è l'Ars Electronica Futurelab, un luogo di ispirazione e di idee creative, dove artisti, ingegneri e sviluppatori collaborano fin dall'inizio a progetti artistici e di ricerca su commissione.

Come spin-off del Futurelab, Ars Electronica Solutions prende le creazioni e i prototipi che emergono da questo ecosistema e li porta sul mercato, sostenendo l'industria e le imprese locali nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi.

“U19-create your world” è il nome dei programmi di Ars Electronica che dal 1998 celebrano e sostengono le idee creative e innovative e le visioni del futuro per e con i giovani creatori.

Grazie alla sua vasta rete internazionale di artisti e creatori e alla ricca esperienza nella cura e nella produzione di festival e mostre, Ars Electronica è diventata un partner interessante per molti musei, festival e sedi espositive in tutto il mondo. Con il nome di Ars Electronica Export realizza mostre e programmi di workshop in tutto il mondo.

Con una presenza permanente e attività a Tokyo e Osaka, Ars Electronica Japan è impegnata in progetti artistici, collaborazioni con università e musei e progetti di ricerca, sviluppo e consulenza con molte aziende giapponesi leader.

L'obiettivo di Ars Electronica Education è lo sviluppo e la valutazione pratica di nuovi metodi e tecnologie innovative per l'istruzione e il trasferimento di conoscenze, con particolare attenzione ai nuovi media digitali. Le applicazioni spaziano dall'uso negli asili e nelle scuole ai programmi speciali per le università e ai servizi di formazione e qualificazione professionale per le aziende e l'industria.

Con le sue quasi 160.000 voci, l'Archivio Ars Electronica è una straordinaria raccolta di descrizioni di progetti e materiale di documentazione relativo a diverse migliaia di progetti legati ad Ars Electronica, un'opportunità unica per ricercare l'impatto culturale della rivoluzione digitale dal 1979.

Ars Electronica si avvale di una rete internazionale di istituzioni partner: collaboratori accademici (ad es. MIT, UCLA, Università di Tsukuba), media partner (ad es. ORF, Wired Magazine), centri di ricerca (ad es. CERN, ESO, ESA), partner culturali (ad es. Japan Media Arts Festival, Science Gallery Dublin, Pilzen 2015, Waag Society Amsterdam), collaboratori commerciale nel campo dei processi creativi (ad es. Hakuodo, Mercedes Benz, Quanta Arts Foundation) e alle istituzioni internazionali (ad es. OCSE, UE, ITU, UNESCO).

*ars.electronica.art*

## Università tecnica di Monaco (TUM)

L'Università Tecnica di Monaco (TUM) è una delle migliori università europee. È un centro di eccellenza della ricerca e dell'insegnamento, nella formazione interdisciplinare e nella promozione attiva di giovani scienziati emergenti. L'università stringe inoltre forti legami con aziende e istituzioni scientifiche di tutto il mondo. La TUM è stata una delle prime università tedesche a essere nominata University of Excellence. Inoltre, la TUM si colloca regolarmente tra le migliori università europee nelle classifiche internazionali. Al suo interno è stato fondato l'Istituto di Studi Avanzati (IAS) per sostenere la creatività scientifica, e ha istituito Clusters of Excellence and Graduate Schools in molti campi scientifici. Fondata nel 2009, la TUM School of Education (ora School of Social Sciences and Technology) è la prima facoltà per la formazione degli insegnanti e la ricerca educativa in Germania. Si occupa di processi di insegnamento e apprendimento in contesti educativi formali e informali lungo l'intero arco della vita del discente.

Il team TUM è partner principale per quanto riguarda la valutazione del progetto ITEMS. L'équipe del TUM ha contribuito al progetto attraverso la sua esperienza in merito a questioni teoriche ed empiriche riguardanti lo sviluppo e la valutazione della formazione degli explainer e lo sviluppo e la valutazione dei materiali ITEMS. Il lavoro teorico condotto dal team del TUM sullo sviluppo della motivazione autodeterminata e basata sugli interessi, sulle esperienze emotive rilevanti per la motivazione (i cosiddetti bisogni di base) e sulle motivazioni per la visita di ambienti educativi nel tempo libero (ad esempio, i musei) costituisce un'importante base teorica per la valutazione. Inoltre, la lunga esperienza di ricerca del team TUM in materia di studi sul campo e di valutazione in vari contesti educativi costituisce un elemento fondamentale per il progetto. Il team del TUM ha già condotto diversi studi di valutazione per il Deutsches Museum, come la valutazione del programma scolastico del progetto pilota "Mobility issues with climate change" nell'ambito del progetto UE PENCIL o la valutazione del progetto UE SETAC o del progetto UE NanoToTouch nell'ambito del 7° Programma Quadro dell'Unione Europea. Inoltre, il team del TUM ha numerose esperienze di pubblicazione su riviste di rilevanza nazionale e internazionale e di partecipazione a conferenze.

*<https://www.edu.sot.tum.de/fil/home/>*

# 8 Appendice

## Evaluation Results

The ITEMS evaluation took place in the form of a process-accompanying online survey consisting of five questionnaires filled out by the training participants (i.e. the explainers) in each of the four ITEMS countries (Austria, Germany, France and Italy). Participants filled out the first questionnaire before the start of the training and the other four immediately after each of the four parts of the training. There were two training rounds and two accompanying rounds of evaluation, which allowed for a design-based research approach. The first ITEMS training and evaluation took place in each of the four countries between January and March 2021 and the second between January and February 2022. Thirty-five explainers participated in the first training: ten in Austria, ten in France, seven in Germany, and eight in Italy. In the second training we also had thirty-five participants: nine in Austria, eight in France, twelve in Germany, and six in Italy. The evaluation served two main purposes: to improve the training and to assess the success of the final training. The results presented here concern our assessment of the success of the training and will therefore focus on results from the second evaluation (after the training was improved). We used an alpha level of .05 for all statistical tests.

## Sample description

### Age, gender and level of education

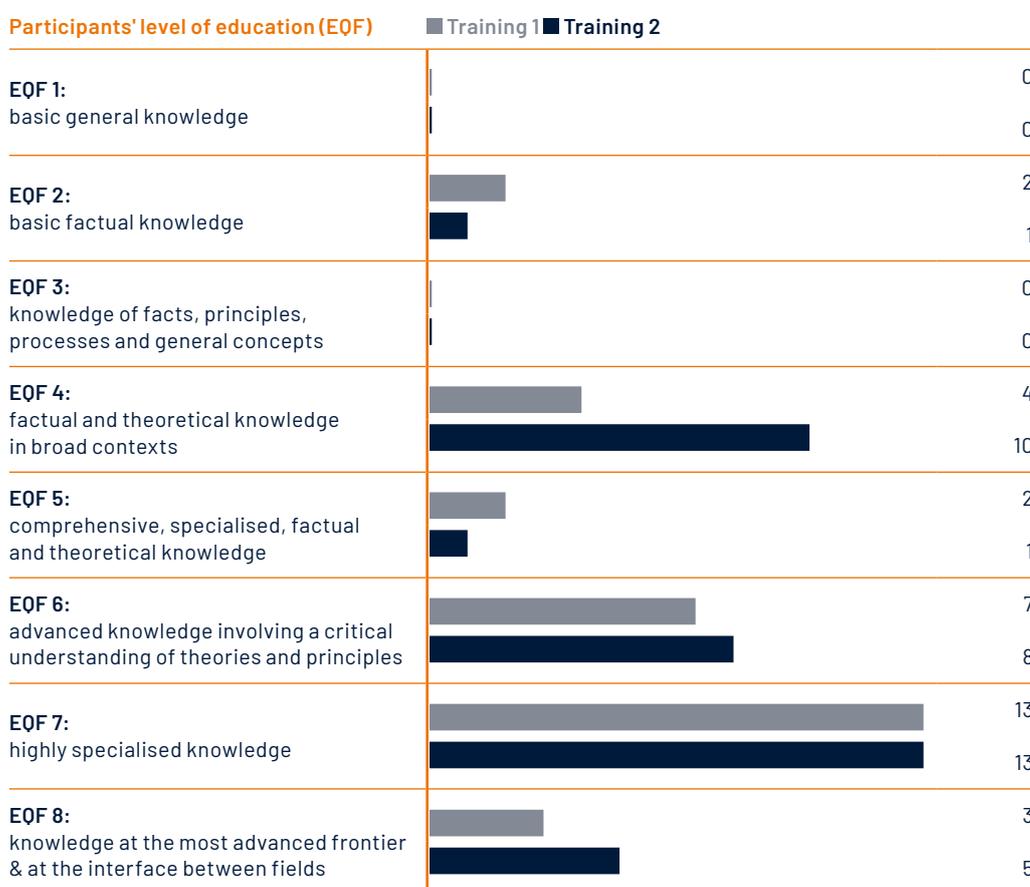
Table 1 shows our participants' average age and gender distribution in each training and figure 1 shows the highest level of education our participants reached, defined by the European qualifications framework (EQF; see European Union 2022 for more information).

**Table 1: participants' age and gender**

	Age M(SD)	gender			n
Training 1	44.80(12.42)	22(63%) female	13(37%) male	0(0%) diverse	35
Training 2	38.40(14.11)	22(63%) female	12(34%) male	1(3%) diverse	35

Note: M=mean; SD=standard deviation; n=sample size.

**Figure 1: participants' highest level of education (European qualifications framework, EQF)**



Note: EQF levels depicted here are shortened general descriptions of the 'knowledge level' (European Union, 2017). See Cedefop (2022) for country-specific educational qualifications for each level.

## Work experience

Participants' prior work experience as explainer was measured with a single item ('How long have you worked as explainer?'), which could be answered in years and/or months of experience. Of our total of 70 participants in trainings one and two combined, participants' job experience as an explainer ranged widely from 1 month of experience to 44 years of experience in training one and from no experience (just starting at the job) to 26 years of experience in training two.

Participants' prior experience with the two target groups the ITEMS training focuses on (seniors and migrants) was measured with the following item: "How many explainer interaction events (e.g. science shows/tours/...) have you facilitated especially/specifically for groups of seniors/migrants? Table 2 shows participants prior experience with the two target groups.

**Table 2: participants' prior experience with groups of seniors and migrants (no. of facilitated events)**

		none	1 or 2 events	2 - 10 events	10 - 20 events	> 20 events	n
Training 1	seniors	13 (37.1%)	4 (11.4%)	6 (17.1%)	5 (14.3%)	3 (8.6%)	31
	migrants	15 (42.9%)	6 (17.1%)	7 (20.0%)	2 (5.7%)	1 (2.9%)	31
Training 2	seniors	14 (40.0%)	7 (20.0%)	4 (11.4%)	3 (8.6%)	7 (20.0%)	35
	migrants	17 (48.6%)	10 (28.6%)	4 (11.4%)	2 (5.7%)	2 (5.7%)	35

Note: n=sample size.

### Interest in the target groups (seniors and migrants) before the start of the training

We measured participants' interest in each of the target groups by four items each. The items were partially drawn from Frey et al. (2009), and partially developed based on work by Schiefele (1990). Example items are: 'I am interested in seniors as a target group' and 'I like gaining new knowledge on seniors as a target group'. Answers were given on a 5-point Likert-type scale from 1 'not at all' to 5 'extremely'. An average interest score was calculated by the sum of the responses to the four items divided by the total number of items (Cronbach's Alpha = .751 and .766 for prior interest in seniors and migrants respectively). Our participants' average interest scores for seniors and migrants before the start of the training are included in table 3. We found no significant differences regarding participants' prior interest in each of the two target groups between participants in the first and second training (Welch-test,  $t_{\text{seniors}}(62.80) = .710, p = .48$  &  $t_{\text{migrants}}(63.27) = -0.94, p = .93$ ).

**Table 3: participants' average interest in seniors and migrants before the start of the training**

		Interest M(SD)	n
Training 1	Interest in seniors	3.97(.72)	31
	Interest in migrants	4.06(.64)	31
Training 2	Interest in seniors	3.84(.71)	35
	Interest in migrants	4.07(.65)	35

Note: M=mean; SD=standard deviation; n=sample size.

## Results: Indications for the success of the ITEMS training

### Interest in the two target groups

As a first indication of the success of training two, we looked at participants' average level of interest before training two and compared this with participants' average level of interest after completing the entire training. We measured participants' interest in each of the target groups after the training with the same four items and in the same way as described above for interest before the training (for training two Cronbach's Alpha = .757 and .756 for interest in seniors and migrants before the training and .855 and .783 for interest in seniors and migrants after the training). We calculated a paired samples t-test to compare participants' average ratings of situation interest before and after the training. For participants interest in seniors as a target group we found a statistically significant increase after the second training compared to before. This suggests that the explainers' interest in seniors as a target group increased as a result of the training. For participants interest in migrants we only found a small, descriptive (n.s.) increase. However, the fact that participants' interest in migrants was already very high before the training did not leave much room for an increase. Results are included in table 4.

**Table 4: development of participants' average interest in seniors and migrants (training 2)**

	Interest before the training M(SD) / n	Interest after the training M(SD) / n	n	t	df	p	d
seniors	3.93 (.69)	4.22 (.67)	29	-2.491	28	.019	.62
migrants	4.12 (.68)	4.22 (.64)	29	-0.967	28	.342	-

Note: M=mean; SD=standard deviation; n=sample size; t=t value; df=degrees of freedom; p=significance level, two-tailed; d=Cohen's d. Interest levels ranged from 1 to 5.

### Situational interest

To assess participants' situational interest during the training we used an adapted four-item short version of a German scale for situational interest (Knogler et al., 2015; Lewalter, 2020), which was developed in the context of science learning in schools and in informal learning settings such as museums. Situational interest was measured after each training module. Example items are: "To what extent did the training spark your curiosity" and "To what extent would you like to find out more about certain topics of the training?". Answers were given on a 5-point Likert-type scale from 1 'not at all' to 5 'very much'. Cronbach's Alpha was .838, .889, .762, and .869 for situational interest in training parts one, two, three and four respectively (measured for participants in training 2). Table 5 shows that participants' situational interest in training two ranged between 4.43 and 4.64 (i.e. between 'moderately' and 'extremely').

**Table 5: participants' average level of situational interest in each of the four training parts (training 2)**

Training part	situational interest M(SD)	n
Training part 1	4.43(.62)	33
Training part 2	4.48(.58)	31
Training part 3	4.60(.50)	30
Training part 4	4.64(.51)	29

Note: M=mean; SD=standard deviation; n=sample size.

### Experience during the training

All of our questionnaires, except for the pre-questionnaire, included an item block we called 'experience during the training'. This consisted of sixteen statements covering various aspects that we considered important elements of a successful training, such as participants' enjoyment, learning experience and usefulness amongst other things. These statements were partially inspired by and adapted from Willems (2011) and partially developed by the ITEMS researchers. All statements belonging to 'experience during the training' can be found in the questionnaires that are also part of the evaluation pack. We asked our participants to what extent they agreed with these sixteen statements on a scale of 1 "strongly disagree" to 5 "strongly agree". Participants' average ratings for each of these statements for all four training modules in round two of the

training can be found in table 6. Except for the item ‘The training was just as I expected it to be’, average ratings in training two were all above 4, i.e. between agree and strongly agree.

**Table 6: participants’ average rating of the sixteen items gathered under ‘experience during the training for each of the four training parts (training 2)**

Statement	Part 1 M (SD)	Part 2 M (SD)	Part 3 M (SD)	Part 4 M (SD)
‘enjoyed training’	4.61 (.56)	4.58 (.50)	4.70 (.47)	4.79 (.41)
‘able to understand’	4.73 (.45)	4.68 (.48)	4.70 (.47)	4.76 (.45)
‘actively participate’	4.61 (.70)	4.71 (.53)	4.73 (.45)	4.79 (.49)
‘learnt new things’	4.18 (.53)	4.35 (.55)	4.33 (.66)	4.72 (.46)
‘as I expected’	3.58 (.83)	3.35 (.99)	3.77 (.73)	3.59 (.87)
‘at ease in group’	4.64 (.60)	4.74 (.45)	4.63 (.56)	4.62 (.56)
‘at ease with trainer’	4.79 (.42)	4.84 (.37)	4.80 (.48)	4.83 (.38)
‘ask questions’	4.70 (.53)	4.65 (.49)	4.63 (.49)	4.76 (.44)
‘mix of theory and practice’	4.64 (.55)	4.58 (.56)	4.70 (.47)	4.76 (.44)
‘time used efficiently’	4.73 (.45)	4.35 (.76)	4.57 (.63)	4.69 (.47)
‘useful for my work’	4.33 (.60)	4.35 (.66)	4.60 (.56)	4.52 (.57)
‘relevant for my work’	4.30 (.73)	4.29 (.82)	4.50 (.57)	4.55 (.57)
‘will help meet challenges’	4.09 (.72)	4.19 (.83)	4.37 (.62)	4.52 (.57)
‘trainer clear, understandable’	4.88 (.33)	4.74 (.51)	4.77 (.43)	4.83 (.47)
‘trainer pleasant, enjoyable’	4.85 (.36)	4.74 (.51)	4.87 (.35)	4.90 (.31)
‘received sufficient feedback’	4.48 (.51)	4.52 (.63)	4.60 (.50)	4.62 (.56)

*Note: For the full statements, please see the questionnaires in the evaluation pack; M=mean; SD=standard deviation; n=sample size.*

### Gaining knowledge and skills

We asked participants to assess their own knowledge and skills regarding topics that are specific to the content of the training, both before the training and at the end of the training. All of these content-specific knowledge and skill questions were jointly developed by the ITEMS researchers and the ITEMS training developers. These pre and post questions enabled us to find out to what extent and in which areas they were able to increase their knowledge and skills. A Wilcoxon signed-rank test was calculated to examine if there was a difference in participants ratings of these items before and after the training. For sixteen out of twenty-one items we found a statistically significant increase in participants’ average self-rated knowledge and skill levels after the training compared to before, with moderate to strong effect sizes (see tables 7 and 8 for more detail).

**Table 7: Difference between participants' self-assessed levels of various knowledge and skill items before and after the training (training 2)**

Statement	Median before	Median after	Median difference	z	p	r
'familiar with concept of inclusion'	4.00	4.00	1.00	2.73	0.006	0.51
'deal with culturally diverse audiences'	3.00	4.00	1.00	3.19	0.001	0.59
'translating technical-scientific language'	4.00	4.00	0.00	0.66	0.513	-
'assess visitors' language proficiency'	4.00	4.00	0.00	1.33	0.184	-
'assess visitors' familiarity with topic'	4.00	4.00	0.00	1.29	0.194	-
'adjust facilitation to increase participation'	4.00	4.00	0.00	1.78	0.074	0.33
'identify visitors' needs & motivations'	4.00	4.00	0.00	2.58	0.010	0.48

Note: For the full statements, please see the questionnaires in the evaluation pack; n=29; z=z value; p=significance level, two-tailed; r=Pearson correlation coefficient. Levels ranged from 1 to 5.

**Table 8: Difference between participants' self-assessed levels of target group related skill items before and after the training (training 2)**

Statement		Median before	Median after	Median difference	z	p	r
'comfortable interacting with'	seniors	4.00	4.00	0.00	0.78	0.439	-
	migrants	4.00	4.00	0.00	1.29	0.196	-
'familiar with psych. needs'	seniors	3.00	4.00	0.00	2.77	0.006	0.51
	migrants	3.00	3.00	0.00	3.04	0.002	0.56
'feel at place'	seniors	4.00	4.00	0.00	2.78	0.005	0.52
	migrants	3.00	4.00	1.00	3.35	<.001	0.62
'create connections'	seniors	4.00	4.00	0.00	2.72	0.007	0.51
	migrants	3.00	3.00	1.00	2.81	0.005	0.52
'skilled at communicating with'	seniors	4.00	4.00	0.00	3.00	0.003	0.56
	migrants	3.00	4.00	0.00	2.12	0.034	0.39
'skilled at relating to'	seniors	4.00	4.00	0.00	2.18	0.029	0.40
	migrants	3.00	4.00	1.00	2.49	0.013	0.46
'skilled at engaging'	seniors	4.00	4.00	1.00	2.60	0.009	0.48
	migrants	3.00	4.00	0.00	2.74	0.006	0.51

Note: For the full statements, please see the questionnaires in the evaluation pack; n=29; z=z value; p=significance level, two-tailed; r=Pearson correlation coefficient. Levels ranged from 1 to 5.

In addition to these pre and post questions, the fourth and final questionnaire included three post only statements for each of the target groups that describe broad target group related skills. We asked participants to what extent the following statements applied to them on a scale of 1 “not at all” to 5 “extremely”: “The training as a whole prompted me to reflect on the way I perceive [seniors/migrants]”, “The training as a whole prompted me to reflect on the way I interact with [seniors/migrants]”, and “The training as a whole made me feel more equipped to engage with [seniors/migrants]”. Results are included in table 9. In all cases, average ratings in training two were all above 4, i.e. between moderately and extremely, suggesting the training succeeded in making participants reflect on how they perceive and interact with the two target groups and in making participants feel more equipped to engage with the two target groups.

**Table 9: Participants’ ratings of training impact regarding target group-related skills (training 2)**

Statement		M (SD)	n
‘reflect on how I perceive’	seniors	4.21(.77)	29
	migrants	4.28(.70)	29
‘reflect on how I interact with’	seniors	4.28(.70)	29
	migrants	4.31(.71)	29
‘more equipped to engage with’	seniors	4.24(.64)	29
	migrants	4.07(.70)	29

*Note: For the full statements, please see the questionnaires in the evaluation pack; M=mean; SD=standard deviation; n=sample size.*

## References

- Cedefop (2022, June). European inventory of NQFs. [https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/european-inventory-of-nqfs?search=&year=2020&country=&sort\\_order=DESC&items\\_per\\_page=24](https://www.cedefop.europa.eu/en/country-reports/european-inventory-of-nqfs?search=&year=2020&country=&sort_order=DESC&items_per_page=24)
- European Union (2022, June). The European Qualifications Framework. <https://europa.eu/europass/en/european-qualifications-framework-eqf>
- European Union (2017). Council recommendation of 22 May 2017 on the European Qualifications Framework for lifelong learning and repealing the recommendation of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on the establishment of the European Qualifications Framework for lifelong learning. Official Journal of the European Union C 189/15, Annex II (Available via: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32017H0615\(01\)&from=EN#d1e32-22-1](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32017H0615(01)&from=EN#d1e32-22-1))
- Frey, A., Taskinen, P., Schütte, K., & PISA-Konsortium Deutschland (Eds.). (2009). PISA 2006 Skalenhandbuch: Dokumentation der Erhebungsinstrumente. Waxmann Verlag.
- Knogler, M., Harackiewicz, J. M., Gegenfurtner, A., & Lewalter, D. (2015). How situational is situational interest? Investigating the longitudinal structure of situational interest. *Contemporary Educational Psychology*, 43, 39-50.
- Lewalter, D. (2020). Schülerlaborbesuche aus motivationaler Sicht unter besonderer

Berücksichtigung des Interesses. In K. Sommer, J. Wirth, & M. Vanderbeke (Hrsg.), *Handbuch Forschen im Schülerlabor – Theoretische Grundlagen, empirische Forschungsmethoden und aktuelle Anwendungsgebiete* (pp. 63–70). Waxmann-Verlag.

Schiefele, U. (1990). Thematisches Interesse, Variablen des Lernprozesses und Textverstehen. *Zeitschrift für experimentelle und angewandte Psychologie*, 37(2), 304-332.

Willems, A.S. (2011). Bedingungen des situationalen Interesses im Mathematikunterricht – eine mehrebenenanalytische Perspektive [Determinants of situational interest in mathematics classrooms – a multilevel analytical perspective]. Münster: Waxmann.

## Letteratura

Archer, L., Dawson, E., Seakins, A. and Wong, B. (2016) Disorientating, fun or meaningful? Disadvantaged families' experiences of a science museum visit. *Cultural Studies of Science Education*, 11 (4). pp. 917-939. ISSN 18711510 doi: <https://doi.org/10.1007/s1142201596677>

Cohen, G. D. (2005). *The mature mind: The positive power of the aging brain*. Basic Books.

Dawson, E. (2014a). „Equity in informal science education: developing an access and equity framework for science museums and science centers“ *Studies in Science Education*, 2014 Vol. 50, No. 2, 209–247.

Dawson, E. (2014b). „“Not Designed for Us”: How Science Museums and Science Centers Socially Exclude Low-Income, Minority Ethnic Groups.“ *Science Education*, 98(6): 981-1008.

Dawson, E. (2018). „Reimagining publics and (non)participation: Exploring exclusion from science communication through the experiences of low-income, minority ethnic groups“ *Public Understanding of Science* 2018, Vol. 27(7) 772– 786.

Dawson, Emily. (2019). *Equity, Exclusion and Everyday Science Learning: The Experiences of Minoritised Groups*. 10.4324/9781315266763.

DeWitt & Archer (2017) Participation in informal science learning experiences: the rich get richer?, *International Journal of Science Education*, Part B, 7:4, 356-373.

Falk, J.H. (2009). *Identity and the Museum Visitor Experience* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315427058>

Gajek (2013) „Seniorenprogramme an Museen. Konzepte, Realitäten, Potentiale.“ Münster

Wendy Ng, Syrus Marcus Ware & Alyssa Greenberg (2017) Activating Diversity and Inclusion: A Blueprint for Museum Educators as Allies and Change Makers, *Journal of Museum Education*, 42:2, 142-154.

Shifting perceptions: towards a rights-based approach to ageing; European Union Agency for Fundamental Rights, 2018; [https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2018-fundamental-rights-report-2018-focus\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-fundamental-rights-report-2018-focus_en.pdf)

## Risorse utili e letture consigliate

PISEA: <http://pisea.eu/pisea>

How could a museum (learning) experience become relevant? in: Merzagora, Matteo; Mignan, Vanessa: "Listening And Empowering Children And Young People In Science In Society Activities" Traces, Paris 2015, p. 18

<https://eucu.net/wp-content/uploads/sites/8/2019/03/sis-catalyst-l-e-toolkits-textbook.pdf>

Simon, Nina: The Art of Relevance. Museum 2.0, California 2016: fully available online: <https://www.artofrelevance.org/>

Bauer, J., Lewalter D., Phelan, S., (2018), Visit motivations: development of a short scale for comparison across sites, Museum Management and Curatorship 33(4) (pp. 1-17), <https://doi.org/10.1080/09647775.2017.1389617>

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2012). Self-determination theory. In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), Handbook of theories of social psychology (pp. 416–436). Sage Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781446249215.n21>

De-Jargonizer (English): <https://scienceandpublic.com/>

De-Jargonizer (French): <https://www.scolarius.com/>

Easy-to-read-guidelines: <https://www.inclusion-europe.eu/easy-to-read-standards-guidelines/>

Ratgeber leichte Sprache: <https://www.bmas.de/DE/Service/Publikationen/Broschueren/a752-leichte-sprache-ratgeber.html>

Handsignals for Group communication: <https://www.seedsforchange.org.uk/handsig.pdf>

Diversci resources: <https://www.diversci.eu/>

What Google Learned From Its Quest to Build the Perfect Team – The New York Times: <https://www.nytimes.com/2016/02/28/magazine/what-google-learned-from-its-quest-to-build-the-perfect-team.html>

CAISE – conversation guide: <https://www.informalscience.org/sites/default/files/BP-Conversation-Guide.pdf>

World Value Survey Project/Inglehart-Welzel World Cultural Map: <http://www.worldvaluessurvey.org>

World Value Survey live cultural map: <https://www.youtube.com/watch?v=ABWYOcru7js>

Why is my chemistry curriculum White? [https://edu.rsc.org/analysis/why-is-my-chemistry-curriculum-white/4014379.article?utm\\_source=house-list&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=monthly-alert](https://edu.rsc.org/analysis/why-is-my-chemistry-curriculum-white/4014379.article?utm_source=house-list&utm_medium=email&utm_campaign=monthly-alert)

PILOTS: [www.thepilots.eu](http://www.thepilots.eu)

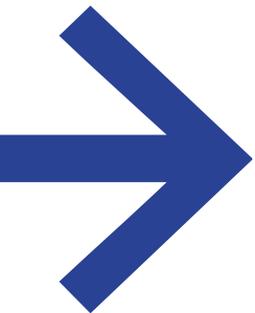
Deutsches Museum 

 ARS ELECTRONICA

**universcience**

**MUSEO  
NAZIONALE  
SCIENZA  
E TECNOLOGIA  
LEONARDO  
DA VINCI**

**TUM**



Tutti i materiali sono disponibili all'indirizzo:  
<https://erasmus-plus.ec.europa.eu/projects/search/details/2019-1-DE02-KA204-006202>

Il progetto ITEMS è stato finanziato dal programma Erasmus+ KA204 Partenariati strategici per l'educazione degli adulti (2019-1-DE02-KA204-006202).

Cofinanziato dal  
programma Erasmus+  
dell'Unione europea

