

Un "ufficio" per gli utenti del Centro Musei delle Scienze Naturali

Rosanna Del Monte

Elena Andretta

Centro Musei delle Scienze Naturali, Università degli Studi di Napoli Federico II, via Mezzocannone, 8. I-80134 Napoli.

E-mail: rdelmont@unina.it; elena.andretta@unina.it

RIASSUNTO

Nel 2008, presso il Centro Musei delle Scienze Naturali dell'Università di Napoli Federico II, è stato attivato un "Ufficio coordinamento attività didattica e divulgativa" la cui azione è in funzione della "centralità degli utenti". L'Ufficio è, infatti, dedicato ad analizzare le esigenze degli utenti, alle relazioni con le scuole, al coordinamento e alla valutazione delle iniziative promozionali tese a far conoscere ai cittadini l'importanza ed il ruolo sociale dei prestigiosi Musei naturalistici della città di Napoli.

L'Ufficio ha il compito di coordinare le attività didattiche che il Centro svolge, in collaborazione con giovani laureati in discipline naturalistiche, per le scuole di ogni ordine e grado. Coordina la produzione di materiale informativo ed illustrativo e provvede alla diffusione.

Ha altresì il compito di instaurare rapporti con tour operator, con circoli e associazioni culturali e con i singoli cittadini anche attraverso le pagine web.

Parole chiave:

servizi per l'utenza di musei scientifici universitari, pagine web.

ABSTRACT

An "office" dedicated to Natural Sciences Center Museum's users.

In 2008 an educational and dissemination activities Coordination Office has been established at the Natural Sciences Museums' Center, University of Naples Federico II.

The office's activity is in agreement with "centrality of users", in fact, it is dedicated to analyze user's needs, to relationships with schools, to coordinate and evaluate promotional initiatives, aimed at making public the importance and social role of prestigious Natural Sciences Museums of Naples. The Office, in particular, has the mission to coordinate the educational activities carried out by the Center in collaboration with young graduates in natural disciplines for the schools of every order.

It also coordinates the production of informative and illustrative materials and ensures their dissemination.

The office also has the task to establish relationships with tour operators, social clubs, cultural associations and with single citizens through its web pages.

Key words:

services for users of university science museums, web pages.

PREMESSA

Il Centro Musei delle Scienze Naturali dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, istituito nel 1992, vanta quattro musei storici, Real Museo Mineralogico (1801), Museo Zoologico (1813), Museo di Antropologia (1881) e Museo di Paleontologia (1932), e laboratori didattici dedicati alle discipline delle Scienze della Terra e alle discipline delle Scienze Biologiche. L'istituzione del Centro Museale è in linea con la politica dell'autonomia finanziaria e gestionale dei musei universitari, che fu fortemente supportata dalla CRUI, dall'Accademia dei Lincei, dall'ANMS e dai direttori dei musei universitari al fine di contrasta-

re l'isolamento e l'abbandono in cui spesso versavano i musei (Cipriani, 2003).

Limponenza delle collezioni e il loro elevato valore storico e scientifico, il prestigio e la bellezza artistica delle sale espositive, fanno del Centro Musei delle Scienze Naturali una delle istituzioni museali di rilievo nel panorama nazionale ed internazionale (Fratta, 1999). Fin dalla sua istituzione, il Centro è impegnato a portare all'attenzione del grande pubblico il proprio patrimonio museale le cui intrinseche capacità mediatiche consentono di far conoscere al cittadino l'importanza delle Scienze della Natura e delle problematiche ambientali (Ghiara et al., 2008).

In linea con l'esigenza, da parte delle istituzioni culturali, di riconoscere sempre più l'importanza della centralità dell'utente il Centro Museale ha attivato, nel 2008, l'Ufficio coordinamento attività didattica e divulgativa (Solima, 2001). La centralità dell'utente, infatti, esige significativi cambiamenti nella progettazione e gestione delle attività e dei servizi, pertanto i musei devono dotarsi di personale capace di interpretare le aspettative del pubblico, anche sulla base della raccolta ed elaborazione dei suggerimenti dei visitatori. Fra gli obiettivi dell'Ufficio c'è anche l'incremento del numero degli utenti che attualmente è attestato intorno alle 35.000 presenze l'anno.

COMPITI DELL'UFFICIO COORDINAMENTO ATTIVITA' DIDATTICA E DIVULGATIVA: STRATEGIE D'AZIONE

L'Ufficio coordinamento attività didattica e divulgativa ha il compito fondamentale di ottimizzare la comunicazione interna alla struttura e la comunicazione esterna verso l'utenza, verso i media e verso le istituzioni.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissi, l'Ufficio, nel suo primo anno di attività, ha focalizzato il proprio lavoro su alcune iniziative propedeutiche alla messa a punto di una corretta comunicazione istituzionale:

- 1) facilitare i contatti telefonici con gli utenti e rendere più efficiente il servizio di prenotazione per visite guidate ai musei e per le esperienze di laboratorio;
 - 2) curare la comunicazione interna relativamente alle attività didattiche e divulgative;
 - 3) curare la comunicazione esterna tesa ad informare tempestivamente gli utenti delle iniziative del Centro ed a raccogliere ed elaborare i suggerimenti sulle attività svolte;
 - 4) riorganizzare e rendere interattivo il sito Web;
 - 5) studiare iniziative volte sia alla fidelizzazione del pubblico che ad incrementare il numero degli utenti.
- Relativamente al punto 1, agli utenti è stato dedicato un



Fig. 1. Visite guidate al Centro Musei.



Fig. 2. Attività di laboratorio al Centro Musei.

numero telefonico (081 2537587) al fine di poter fornire rapide informazioni agli insegnanti, alle associazioni culturali, ai singoli visitatori. È stato, inoltre, messo a punto un sistema per la gestione informatizzata delle prenotazioni per le visite guidate ai quattro musei (fig. 1), per le attività di laboratorio (fig. 2), per le escursioni sul territorio (fig. 3). Questo sistema ha permesso anche di organizzare un calendario per la disponibilità delle sale museali per lo svolgimento di congressi, seminari, e dibattiti che spaziano dalle problematiche scientifiche a quelle sociali, etiche e letterarie, manifestazioni che sono rivolte a tutta la cittadinanza.

Utilizzando il programma di "google calendar" è stata organizzata un'agenda on line con due tipologie di profili: un profilo amministratore, gestito dall'ufficio, e un profilo utente, consultabile, attualmente, solo dal personale dei Musei e dalle associazioni Onlus (servizio di guida). Questo sistema ha permesso di gestire il flusso di informazioni in tempo reale e in maniera puntuale, tanto che in un prossimo futuro il calendario delle prenotazioni sarà consultabile in rete.

La comunicazione interna, relativamente al punto due, è rivolta a:

- al personale strutturato, assegnato ai vari musei, per meglio coordinare le varie iniziative;
- ai giovani laureati delle associazioni Onlus che collaborano con il Centro, essenzialmente, per le attività museali dedicate alle scuole;
- con gli studenti part-time che l'Università assegna periodicamente al Centro per facilitare i rapporti con gli studenti universitari della Federico II e con gli studenti del progetto Erasmus.

Poiché l'efficacia culturale di un museo dipende in larga misura dall'insieme dei servizi erogati, si comprende l'importanza del punto tre. La comunicazione esterna è finalizzata a intensificare e contestualmente facilitare i contatti con tutta l'utenza. In particolare, l'Ufficio informa con celerità e capillarità i cittadini sulle iniziative realizzate dal Centro Museale; invia comunicati stampa ai media sulle manifestazioni più importanti, quali mostre, congressi, iniziative socio-



Fig. 3. Escursioni sul territorio.

culturali, contatta ed invita i rappresentanti delle istituzioni alle sedute inaugurali di importanti manifestazioni. Cura, inoltre, i rapporti con le altre istituzioni museali onde favorire costruttivi scambi di rispettive esperienze volte al coinvolgimento della cittadinanza. Istruisce pratiche per attivare forme di partenariato con istituzioni nazionali e internazionali per poter realizzare progetti scientifici e divulgativi comuni, per attuare mostre e convegni finalizzati ad accrescere l'interesse dei giovani verso la Scienza e per far conoscere ai cittadini l'importanza ed il ruolo sociale dei musei scientifici.

Per quanto riguarda l'attenzione verso le scuole, l'Ufficio è impegnato a mantenere costanti rapporti con i dirigenti scolastici e/o i docenti di scienze delle scuole della Campania e delle regioni limitrofe e ad inviare tempestivamente il materiale relativo alle offerte didattiche e alle iniziative culturali del Centro. Infine, per ampliare il target di visitatori viene distribuito materiale informativo alle aziende di soggiorno e turismo, ai media, e vengono presi contatti diretti con associazioni culturali e tour operator.

L'Ufficio svolge anche il compito di monitorare il gradimento dei percorsi proposti e di raccogliere ed elaborare i suggerimenti degli utenti.

In una società in cui la diffusione dell'informazione digitale è globale e tende ad acquisire un ruolo preminente rispetto ad altri strumenti di comunicazione, l'Ufficio, come dal punto quattro, cerca di raggiungere e coinvolgere target diversi di cittadini attraverso uno dei più moderni strumenti di comunicazione, Internet, curando la riorganizzazione del precedente sito Web del Centro Museale. Il web, infatti, costituisce una sfida dalle straordinarie potenzialità, qualitative e quantitative, per la conoscenza e la divulgazione del nostro patrimonio museale e delle offerte culturali del Centro Museale.

Realizzato con lo standard Php in combinazione con l'html, che assicura accessibilità, interoperabilità e compatibilità con le nuove tecnologie, ispirato ai principi di qualità individuati dalla Commissione Europea

nell'ambito del progetto "Minerva", il sito web del Centro presenta un'interfaccia semplice ed immediata. La home page, www.musei.unina.it, (fig. 4) identifica in maniera inconfondibile l'identità culturale del Centro, la sua missione, le principali attività svolte e i servizi offerti.

In particolare, nella home page è stata inserita una sezione dedicata alle scuole in cui sono illustrate le proposte didattiche che il Centro Museale ha predisposto per le scuole di ogni ordine e grado il cui fine è di affiancare le proposte di istruzione formale per l'apprendimento delle Scienze della Natura e per il rispetto dell'Ambiente. In questa sezione sono anche disponibili materiali didattici scaricabili sotto forma di brochure. È stata inserita anche la sezione "Ti parlo di ..." in cui sono riportati articoli divulgativi relativi a reperti e alle collezioni dei musei ma anche di vario argomento naturalistico. I contenuti, opportunamente selezionati e costantemente aggiornati, forniscono al visitatore una notevole quantità di informazioni che riteniamo siano presentate in maniera tale da stimolare la fruizione del patrimonio museale.

Partendo dalla home page, cliccando sui quattro pulsanti colorati, si può accedere alla notizie storiche, alle informazioni sulle collezioni dei singoli musei del Centro Museale. È possibile, inoltre, accedere al catalogo multimediale che riporta notizie dettagliate su selezionati reperti dei quattro musei legati al territorio della Regione Campania.

Il sito è ancora in fase di elaborazione e sviluppo infatti è previsto l'inserimento di una sezione con sussidi



Fig. 4. Home page sito web del centro Musei.

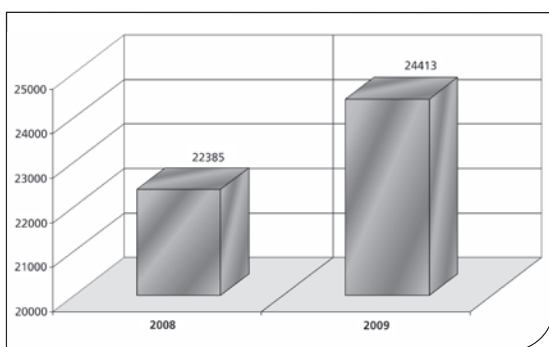


Fig. 5. Totale scolaresche ai Musei ed ai Laboratori del Centro Musei nel 2008 e 2009.

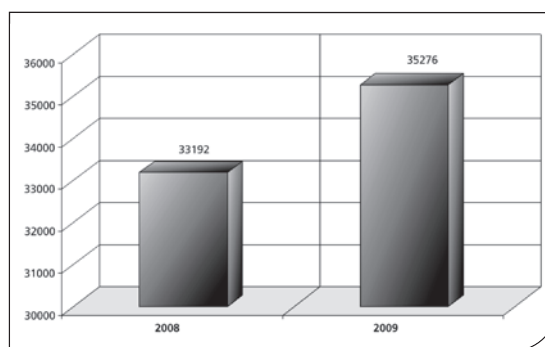


Fig. 6. Totale visitatori e scolaresche al Centro Musei nel 2008 e 2009.

didattici multimediali mirati all'analisi e feedback dell'audience. Si sta inoltre valutando l'opportunità di inserire una Community in cui gli utenti potranno lasciare commenti e suggerimenti.

Relativamente al punto cinque, l'Ufficio è impegnato nello studio di iniziative tese alla fidelizzazione degli utenti e ad incrementarne il numero dei visitatori.

Per meglio conoscere le caratteristiche e le reali esigenze del pubblico che visita i musei, il Centro collabora con esperti di didattica museale e di sociologia, pertanto si è cercato di capire e prevedere i bisogni degli utenti, cercando di rispondere alle loro necessità.

La fidelizzazione degli utenti ha un suo particolare rilievo sul piano quantitativo e qualitativo delle offerte in quanto la proposta museale per l'utente che ritorna deve risultare ampliata e per alcuni versi approfondita. Per l'utenza delle scuole, l'ufficio si è impegnato a sollecitare e coordinare la messa a punto di ulteriori percorsi didattici che hanno tenuto in debito conto le richieste e i suggerimenti degli insegnanti, mentre per gli utenti adulti è stata studiata la possibilità di cicli di conferenze su tematiche di ampio interesse e di attualità nonché la realizzazione di esposizioni di reperti di recente acquisizione.

RISULTATI

Dopo poco più di un anno di lavoro, valutare l'efficacia dell'azione dell'Ufficio Coordinamento attività didattica e divulgativa sul grande pubblico è un po' prematuro, mentre è possibile controllare l'effetto delle azioni intraprese dall'Ufficio sull'utenza delle scuole. È stata, quindi, effettuata un'analisi delle presenze registrate nei musei nell'ultimo anno confrontandole con quelle registrate nell'anno precedente. I risultati ottenuti, illustrati nei grafici (figg. 5, 6), dimostrano come una "attenta comunicazione" ed una migliore organizzazione delle attività didattiche abbiano prodotto un aumento di circa 2000 presenze degli alunni delle scolaresche che hanno visitato i musei e svolto le attività di laboratorio. Se si tiene conto delle problematiche del territorio in cui il

Centro Museale opera, l'incremento registrato non è affatto trascurabile. Si auspica che l'attenta comunicazione, l'efficace coordinamento e cooperazione possano produrre nel tempo un ulteriore incremento dell'utenza scolastica, ma anche un tangibile aumento della fruizione del pubblico adulto.

BIBLIOGRAFIA

- CIPRIANI C., 2003. *Il sistema Museale d'Ateneo*. In: del M.C., Ghiara M.R. (eds.), *Atti del Convegno Decennale del Centro Musei delle Scienze Naturali 1992-2002*. Coop. Grafica Italiana, Napoli, pp. 23-26.
- FRATTA A. (ed.), 1999. *I Musei Scientifici dell'Università degli Studi di Napoli Federico II*. Fridericiana, Napoli, 320 pp.
- GHIARA M.R., PETTI C., MORMONE A., ROSSI M., 2008. *I Musei narrano la Scienza: un progetto educativo*. Codice Armonico. Ets, pp. 153-159.
- SOLIMA L., 2001. *Il pubblico dei musei. Indagine sulla comunicazione nei musei statali italiani*. Gangemi, Roma, 270 pp.

Siti web (accessed 12.02.2010)

- www.musei.unina.it
www.google.com/calendar