

Educare al Patrimonio con

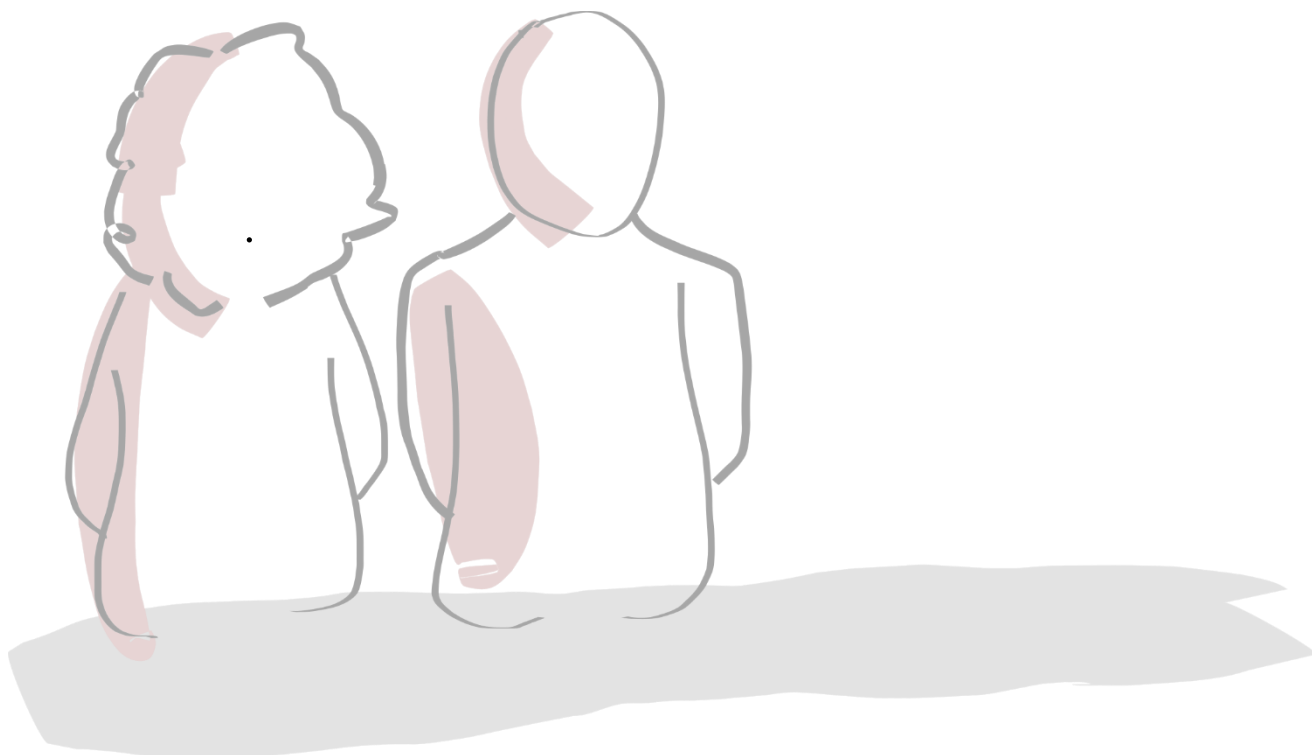
~~AMIR~~

Una valutazione dell'impatto sul pubblico

Alessandra
Demeo

Svolta durante il tirocinio presso Stazione Utopia, nell'ambito del Master "Educare al patrimonio culturale con la storia e la memoria" dell'Università di Firenze, questa relazione esplora come le visite del progetto AMIR possano trasformare lo sguardo dei pubblici sul e con il patrimonio.

Il documento, qui pubblicato anche come restituzione verso il pubblico che ha partecipato, presenta i risultati del questionario e delle interviste condotte, offrendo spunti utili per proseguire la riflessione sulle pratiche di mediazione ed educazione al patrimonio e sul loro impatto.



Relazione

■ sintetica

Questa relazione presenta i risultati di un questionario svolto durante il tirocinio di 150 ore, da settembre 2025 a gennaio 2026, svolto da chi scrive presso Stazione Utopia, nel corso del Master **“Educare al patrimonio culturale con la storia e la memoria**, a.a. 2025, principalmente nell’ambito del progetto AMIR – Alleanze Musei Incontri Relazioni¹. I primi due mesi (settembre-ottobre) sono stati dedicati alla comprensione degli strumenti e del metodo di costruzione e svolgimento delle visite del progetto; i restanti mesi (novembre-dicembre) allo sviluppo e proposta del questionario. Grazie a quanto emerso, e alle criticità riscontrate, il percorso di valutazione fin qui delineato può costituire un momento preliminare per ulteriori progettazioni. Il questionario aveva l’obiettivo di valutare l’impatto sul pubblico delle visite del progetto AMIR, come strumento di interpretazione del patrimonio. La formulazione delle domande è stata guidata dal quesito principale di rilevare se la modalità prevista in AMIR costituisse un valore aggiunto per il pubblico, rispetto a una visita “tradizionale” al museo o nei luoghi della città, svolta in autonomia o guidata. Il questionario è stato quindi costruito attorno a tre nuclei:

1) rilevare le emozioni e aspettative vissute dai partecipanti nel corso della visita;

2) confrontare la concezione di patrimonio culturale e musei e valutare la differenza tra esperienze abituali e visite AMIR;

3) rilevare il “potenziale trasformativo” della mediazione al patrimonio proposta da AMIR, ovvero valutare se la partecipazione alle visite del progetto possa innescare una riflessione o un cambiamento più profondo nel pubblico.

In particolare, le domande pertinenti al punto 3 sono state sviluppate ragionando attorno al concetto di apprendimento trasformativo²: l’esperienza di una visita, in cui viene proposta una mediazione del patrimonio in ottica interculturale, può costituire un momento di autoriflessione critica?

Per lo sviluppo dei questionari sono stati presi a riferimento tre testi, nonché gli esempi riscontrati durante le lezioni laboratori nel corso del Master³. Infine, sono state aggiunte le domande per rilevare età, genere, età, provenienza, professione presente o passata, al fine di rilevare il *background* di provenienza. Il questionario è stato strutturato principalmente a domande aperte ed è stato proposto per la compilazione in autonomia o tramite intervista semi-strutturata. Nel corso delle interviste orali però, alcune criticità rilevate nelle domande, come la ripetitività, sono emerse in maniera più lampante, comportando una diversità nel modo in cui le domande sono state poste rispetto ai questionari cartacei.

¹ Ringrazio le mediatrici e i mediatori Amir che mi hanno accolta durante quest’esperienza; la dott.ssa Silvia Borsotti dei Musei di Fiesole; tutte le partecipanti e i partecipanti alle visite che mi hanno permesso di intervistarli e scambiare opinioni con me.

² Bracci, Francesca. *L’apprendimento adulto. Metodologie didattiche ed esperienze trasformative*. UNICOPLI, 2017.

³ Ghirotto, Luca, e Luigina Mortari. *Metodi per la ricerca educativa*. Carocci, 2019; Milani, Paola, e Elena Pegoraro. *L’intervista nei contesti socio educativi: una guida pratica*. Carocci, 2011; Kanizsa, Silvia. *Che ne pensi? L’intervista nella pratica didattica*. Carocci Faber, 2013.

Campione

e modalità di svolgimento

Sono state prese in considerazione nove visite tra novembre e dicembre 2025:

- “Firenze Coloniale”, tour in città
- “Presenze nere”, tour in città
- “Una lunga storia di accoglienza”, Museo degli Innocenti, Firenze
- “Mestiere di Madre”, Museo degli Innocenti, Firenze
- “Trame di storia”, Museo di Palazzo Vecchio, Firenze
- “Le forme del tempo”, Museo Bandini e Museo archeologico, Fiesole
- “Opere aperte”, Museo Novecento, Firenze

I questionari sono stati distribuiti in formato cartaceo nel corso di due incontri; quattro interviste semi-strutturate sono state effettuate sul posto; gli altri questionari sono stati compilati successivamente dai partecipanti tramite un QR Code collegato a Google Form, fornito loro dopo la visita. Quest’ultima modalità ha prodotto una percentuale di risposte inferiore rispetto a quella ottenuta con i questionari cartacei, a cui hanno risposto quasi la totalità dei partecipanti alle visite, nonostante la difficoltà di compilazione (supporto da tenere in mano, tempo per la compilazione, spazi idonei e tranquilli), probabilmente perché si era instaurata una relazione prima e durante la visita.

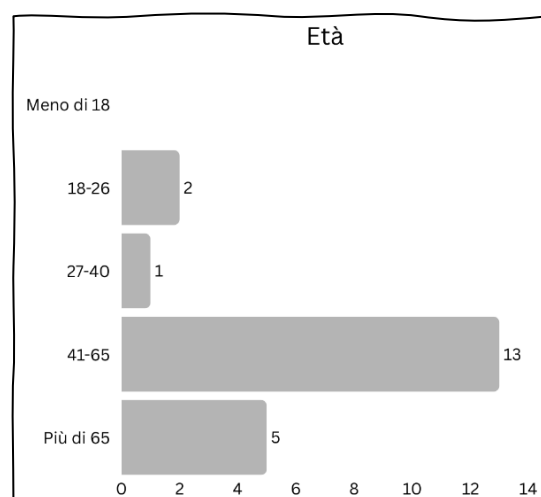
L’intervista semi-strutturata, rispetto alla modalità di compilazione in autonomia, ha permesso di rilevare aspetti più interessanti, specialmente riguardo al punto 3 (potenziale trasformativo), ma il numero di intervistati è stato esiguo (quattro).

Per uniformare la base dati, tutti i questionari cartacei e due delle quattro interviste sono stati inseriti poi a mano in Google Form, anche se ciò ha comportato la perdita di annotazioni su linguaggio non verbale e para verbale. Le ultime due interviste, realizzate alla fondazione Primo Conti sono risultate troppo differenti rispetto alle altre per essere sintetizzate in una tabella.

Complessivamente sono stati raccolti 21 risultati, rappresentativi di circa il 30% dei visitatori coinvolti. Durante la visita al museo Primo Conti del 29/11 erano presenti solo due persone, entrambe intervistate. La visita a Santa Maria Novella del 2/11 è stata esclusa dal sondaggio perché non è stato possibile

distribuire i questionari. La metà dei partecipanti aveva già preso parte ad altre visite Amir e il 76% del campione era costituito da donne.

La maggior parte dei partecipanti ha notato una differenza rispetto alle visite a cui era abituata, esprimendo una preferenza verso la modalità proposta dal progetto AMIR, per le connessioni personali con i mediatori.



Risultati

Emozioni e aspettative

Nella maggior parte dei casi, i partecipanti si sono mostrati più soddisfatti dell'esperienza rispetto alle aspettative. La percezione è stata di un generale benessere: i partecipanti hanno mostrato "curiosità", e si sono sentiti "a proprio agio" (1 intervista), "commossa" "entusiasta", fino a "sentirsi parte di una comunità". Al sentimento provato durante la visita, si sono aggiunte emozioni di meraviglia e dolore per temi più difficili, come la schiavitù e il colonialismo, promotrici di stimoli alla ricerca ma anche al miglioramento personale (vedi dopo). Solo in un caso il punto di vista soggettivo della narrazione è stato criticato, non per l'impostazione generale, quanto più come reazione a quell'esperienza specifica: l'intervistata risponde comunque "Credo faccia bene proporre modi alternativi di conoscere il patrimonio." Dal punto di vista del vissuto personale è particolarmente significativa la testimonianza di una giovane donna, arrivata alla visita "Presenze nere" non avendo in mente di cosa si trattasse:

"E poi c'è spazio: io non parlo mai al pubblico, sono stata la prima a parlare!"

Concezione del patrimonio e differenza con visite AMIR

Il campione considerato aveva per la maggior parte già visitato i luoghi percorsi nella visita AMIR. Per gli obiettivi della ricerca si è trattato di un vantaggio, dal momento che le persone presenti hanno potuto confrontare le due esperienze.

Nella concezione generale del patrimonio gli aspetti legati alla conoscenza sembrano predominare; in ogni caso, la connessione personale con chi ha condotto le visite si è rivelata il principale stimolo per ulteriori ricerche, risultando particolarmente "stimolante". Qualche esempio di risposta alla domanda "Quali sono per te gli aspetti più importanti quando si parla di patrimonio culturale?":

"Storia di un territorio, passato e presente che dialogano, scoperte che arricchiscono il pensiero, il linguaggio, la sensibilità"

"eredità; preservazione e mantenimento"

**“storia e memoria, ben
distinti”**

**“cultura, conoscenza,
apertura, intrecci,
multicultura, identità creduta
e identità reale (molto più
complessa)”**

**“Da noi abbiamo una storia
così ricca... quella italiana;
ovviamente la tutela è
importante, ma è VIVERLO
come CITTADINO, poter
partecipare a delle esperienze
di questo tipo che permette di
conoscere la cultura”**

Dai dati raccolti emerge una differenza netta tra l'esperienza del patrimonio vissuta in solitaria o durante visita guidata canonica e quella mediata dal progetto AMIR: in quest'ultimo caso i partecipanti si sono sentiti più coinvolti, con una sola eccezione. Inoltre, la relazione creata tra i mediatori e il pubblico non ha generato una connessione emotiva conclusa sul momento, ma è stata vissuta come uno stimolo alla ricerca di conoscenze e nozioni: la relazione costituisce un motore potente anche per la ricerca di soddisfazione intellettuale.

Gli intervistati hanno notato come una visita di questo tipo consenta un “approccio più umano”, più “critico” (come ha espresso uno studente di antropologia culturale, abituato ai temi e quindi né stupito né sorpreso), ma anche più concreto: la narrazione mediata ha calato nella realtà gli oggetti del patrimonio, consentendo loro di essere compresi sotto una lente nuova. I partecipanti hanno percepito un

cambiamento di prospettiva e di sguardo nelle visite AMIR, ritenendolo un valore aggiunto:

**“sento di avere vissuto il
patrimonio culturale con un
approccio più umano. L'arte come
storia delle persone, vita vera,
concreta.”**

**“Ad allargare l'orizzonte oltre
l'immagine, oltre il tempo, a
considerare il museo come una
creatura che comunica storie,
esperienze, stimoli nuovi”**

**“Non è facile dai, diciamo
l'approccio è una piacevole novità
come metodo.”**

**“temevo la classica visita guidata”,
alla domanda dell'intervistatrice
“come mai?”, l'intervistato
risponde: “Beh la visita guidata ti
può dare uno spunto questo
sicuramente. Poi c'era ora questo
confronto con le culture appunto di
altri paesi che ci hanno fatto dei
paralleli diciamo. Però appunto è
uno spunto perché in realtà siamo
noi che dobbiamo un po' meditarci
sopra, insomma, ecco”**

Il pubblico ha apprezzato molto il rapporto personale delle visite:

**“È sicuramente più stimolante per
me fare le visite con Amir perché
sono interessato ad altri punti di
vista che non quelli delle visite
canoniche e noiose volte solo ad**

evidenziare la qualità e la magnificenza delle strutture e dell'arte in esse contenute, ma senza parlare di come sono state finanziate. Prodotte. Inoltre, per il mio approccio all'arte, che posso definire infantile, mi sento più vicino ai mediatori a livello personale, perché sono appassionati non luminari e professori che intimidiscono”

“I racconti dei mediatori sono il motivo per il quale partecipo volentieri, ed è proprio la loro esperienza condivisa il motivo”

Anche chi ha risposto in modo neutro o negativo alla domanda generale “Secondo te, dopo un'esperienza come quella di oggi, può cambiare qualcosa nel modo in cui una persona si rapporta al patrimonio culturale e ai musei? Potresti provare a spiegare cosa e come?” ha comunque avuto la percezione di aver vissuto un'esperienza differente, che ha portato a una riflessione sull'umanità e sui temi proposti.

Potenziale trasformativo

Per potenziale trasformativo è stato inteso non soltanto l'utilità dei contenuti acquisiti durante la visita, ma un impatto più profondo, capace di produrre una riflessione personale fino anche a generare una messa in discussione delle proprie credenze. La difficoltà di valutare questo tipo di contenuti è evidente: il questionario parte dal presupposto di poter rilevare solo la percezione personale degli intervistati su loro stessi. Sono state quindi strutturate alcune domande volte a valutare un

prima e un dopo dell'esperienza, e una per valutare la potenziale ricaduta sulla vita professionale degli intervistati.

Dal punto di vista professionale, le visite – come per altro già noto a Stazione Utopia – costituiscono oggetto di stimolo per gli insegnanti: due docenti hanno riferito di poter applicare ciò che hanno vissuto in AMIR anche nel loro lavoro. Pur non essendo sempre esplicitato nell'ultima domanda, diversi commenti suggeriscono come l'esperienza delle visite AMIR possa portare a un cambiamento, ad esempio, stimolando una diversa prospettiva, una maggiore “tolleranza”, una riflessione sulla propria esistenza, oltre a facilitare l'empatia verso gli altri: l'esperienza può davvero aprire gli occhi, invitando a osservare la città con un'attenzione rinnovata e a interrogarsi sugli spazi urbani. Solo un soggetto non ha percepito alcun cambiamento. La risposta alla domanda se le visite possano trasformarsi in un'occasione di autoriflessione è per il momento affermativa.

Di seguito si riportano qui le riflessioni generate dopo la visita “Le forme del tempo” in uno degli intervistati, in pensione, che chi scrive trova particolarmente rilevanti, sia per la sensibilità, che per le possibili riflessioni sull'educazione al patrimonio nell'invecchiamento attivo:

“Più [soddisfacente]! Pensavo una cosa più teorica, invece l'ho sentita più emozionante, più sollecitante. Il tempo in questa fase della mia vita...il lavoro codifica tutta la giornata, ora con la pensione vengono fuori tutti i temi del futuro, del trapasso. Anche questo concetto della circolarità del tempo che a me piace molto, ritorno e cambiamento”. La stessa persona commenta: “Mi ha dato tanti

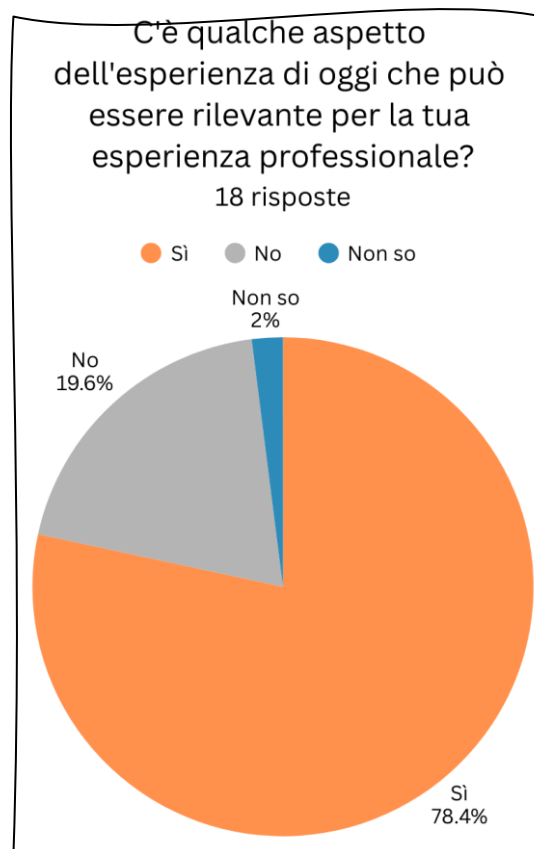
stimoli, mi ha dato voglia di approfondire proprio su questa cosa del tempo. Sono due concezioni distinte [tempo lineare e tempo circolare] La nostra concezione del tempo è nullificante, bisogna essere sempre giovane. Mi ha molto colpito la storia di questo mediatore, come è stata interpretata nella loro cultura, questa storia della rinascita, che ha acquisito. Un modo molto vivido per entrare nella cultura locale.”

Nella maggior parte dei casi viene utilizzata dal pubblico la parola “guida” (10 su 21) piuttosto che “mediatore/trice (5 persone su 21)”. Seppure non corretto formalmente, il termine riflette la percezione della professionalità, venendo accostata sempre a parole che mettono in rilievo la preparazione, competenza, gentilezza, sensibilità, “abilità” delle mediatrici/mediatori. Delle “guide” viene valorizzata sia la competenza, che rilevata l’importanza del racconto personale mediato attraverso le competenze personali:

“Sono stata più coinvolta sia perché la guida è competente, sia perché ha fatto riferimento sia al passato coloniale di Firenze sia al suo passato (e presente) migratorio, inserendo l’Albania, il suo paese, nel discorso e nell’immaginario italiano.”

“Più - le guide preparate, coinvolte ma che hanno regalato dettagli della loro cultura”

“La competenza e la capacità di raccontare, unica e particolare, della guida (Ardita)”



“interculturalità, il fatto che le guide abbiano condiviso dettagli della loro cultura e dei loro paesi in relazione alle spiegazioni”

“Mary e il suo carattere ci ha coinvolto con la verve della mediatrice...come è stato condotto, il suo vibe, molto entusiasta”

Criticità e osservazioni:

L'intervista semi-strutturata si conferma come il metodo più interessante per valutare l'impatto sul pubblico, anche se consente di raccogliere una sola opinione per volta. Alcune domande sono risultate ripetitive durante la somministrazione: pur avendo intenti differenti, hanno generato risposte simili o commenti come "ho già risposto". Ad esempio, la domanda "Rispetto ad altre tue esperienze nei musei, pensi che ci sia stato qualcosa di diverso nel modo in cui hai osservato le opere? Se sì, potresti raccontare che cosa? Se no, come mai secondo te?" non ha prodotto esiti significativi. Il questionario è stato percepito come troppo lungo, con *feedback* di ripetitività. Generalmente una prova sarebbe auspicabile per correggere gli errori, e questi feedback sarebbero risultati utili per la correzione del questionario. Per motivi di tempo a disposizione, e per non creare una difformità elevata tra le risposte ottenute, si è deciso mantenere le stesse domande fino alla fine, nonostante le criticità riscontrate.

Inoltre, la domanda "Come ti sei sentita/o durante questa esperienza?" ha prodotto nei partecipanti risposte molto simili, probabilmente perché condizionati dagli esempi suggeriti nella domanda stessa ("esempio: triste, felice, stanca/o, soddisfatta/o, curiosa/o ecc."). Alcune domande sono state create come controllo, con una sfumatura di significato che è stata percepita raramente dal pubblico. Ad esempio, le domande "Potresti raccontare se questa visita ha attivato in te qualche riflessione o emozione?" e "Pensi di aver imparato qualcosa di nuovo? Se sì, cosa?" avevano nelle intenzioni due propositi diversi: la prima domanda era stata pensata per sondare la capacità di suscitare emozioni profonde, mentre la seconda si concentrava su apprendimenti nozionistici. All'atto pratico però, non sono arrivate risposte così differenti tra loro, né diverse dalla domanda "Cosa ti ha

colpito di più dell'esperienza di oggi?", pensata per concentrarsi su aspetti più superficiali. In vista di futuri sviluppi del questionario, le domande andrebbero ridotte in numero per la compilazione in autonomia.

Per la modalità di relazione costruita da Stazione Utopia, spesso le persone che partecipano alle visite sono le stesse; il desiderio di ritornare è un metro di misura dell'interesse e del successo delle visite, ma costituisce un parziale ostacolo alla compilazione di questionari, rendendo ancora più necessario il ricorso alla forma dell'intervista.

Avere l'opportunità, non sempre possibile, di partecipare alle visite e interagire in modo informale con il pubblico, da osservatrice interna, rende le persone più propense ad aprirsi.

Ci auguriamo relazione possa costituire uno stimolo per una futura valutazione dell'impatto educativo sul pubblico più rigorosa e scientificamente impostata.