

Arrivare al museo

- Accedere alla struttura
- Consumare uno spuntino
- Andare ai bagni
- Gestire i tempi di attesa
- Dove è la biglietteria?
- Dove sostare prima di iniziare le attività?
- Dove lasciare zaini, giacche, casse del cibo?
- Com'è il programma della giornata?

ASPETTATIVE

Fare al museo

- Essere coinvolti nelle attività
- Vivere le esperienze insieme
- Manipolare oggetti e materiali
- Ricevere assistenza
- Cosa dobbiamo fare? Come ci muoviamo?
- Dove andiamo per il laboratorio didattico?
- Avete una scheda informativa dell'attività proposta?
- C'è uno spazio vendita di prodotti etnici?

Pensieri ed emozioni

Appena scesi dal pullman una persona del museo ci è venuta incontro per accoglierci

Esiste una caffetteria?  
Preparate panini?  
Possiamo scattare foto?

Una educatrice del museo ha trattato male un alunno

Un alunno ha lasciato una felpa nel villaggio, come facciamo?

Ci siamo emozionati; abbiamo imparato facendo  
Che persone appassionate!

Touchpoints – Punti di contatto

- Segnaletica
- Ascensori, rampe
- Mappe
- Staff di front office

- Punti raccolta rifiuti
- Biglietteria
- Guardaroba
- Foglio programma

Touchpoints – Punti di contatto

- Educatrici - Operatori
- Sito e blog del museo
- Lim / monitor
- Tablet del museo

- App per fruizione e co-creazione
- Caffetteria
- Bookshop

### Arrivare al museo

#### AREA MUSEALE

Sorveglianza, manutenzione  
Segreteria, amministrazione  
Servizi educativi  
Direzione

#### STRUMENTI

Gestionale booking  
Gestionale CRM  
Dèpliant  
Gestionale fatture

#### TUTTI GLI UTENTI

In fase di registrazione del gruppo:

- Raccogliere dati statistici su presenze effettive / gratuità;
- Chiedere (se possibile) nominativi docenti;
- Distribuire materiale informativo cartaceo (dèpliant, brochures) per docenti e per studenti

#### METRICHE

- Orario di arrivo
- Presenze effettive
- Gratuità ammesse
- Promozioni / offerte concesse
- Tipo di pagamento
- Importo biglietti
- Nuovi contatti raccolti
- Dèpliant consegnati

### Fare al museo

#### AREA MUSEALE

Allestimenti e curatela  
Servizi educativi  
Digitalizzazione  
Bookshop e caffetteria

#### STRUMENTI

Archivio digitale foto  
Check list domande  
Questionario e dbase  
Gestionale CRM

#### TUTTI GLI UTENTI

Durante lo svolgimento delle attività:

- Scattare fotografie da postare successivamente
- Rivolgere domande informali a docenti
- Chiedere feedback (event. scritto) ai partecipanti
- Proporre questionario strutturato a docenti

#### METRICHE

- Nr. Foto scattate
- Qualità post condivisi nell'attività di didattica digitale
- Nr. e qualità testi di feedback
- Questionari compilati
- Voti / giudizi nei questionari dei docenti
- Incasso bookshop / bar