

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?

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?

ASPETTATIVE

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