

SMILE – la via più breve per un museo accogliente

Il Museo di Belle Arti di Budapest, fondato nel 1908, è una delle istituzioni museali più importanti e dinamiche dell'Ungheria, meta di circa mezzo milione di visitatori all'anno. I servizi al pubblico hanno conosciuto un significativo potenziamento a partire dagli anni novanta, con il lancio di un programma guide e volontari e lo sviluppo di eventi e attività per bambini.

Anche il ruolo del custode è cambiato: oltre a far rispettare le regole del Museo ai visitatori, deve essere in grado di fornire a questi ultimi (spesso in inglese) informazioni riguardo alla visita e di creare una atmosfera accogliente. L'intento del progetto *SMILE*, il primo nel suo genere a Budapest, è stato per l'appunto di promuovere una migliore comunicazione tra i visitatori e lo staff del Museo, in particolare i custodi.

Obiettivi

- realizzare un percorso formativo pilota indirizzato al personale del Museo (custodi, addetti alla biglietteria e al guardaroba, alcuni addetti all'amministrazione);
- attivare e valorizzare nuovi canali e metodologie comunicative;
- modificare l'atteggiamento dello staff nei confronti dei visitatori;
- offrire a questi ultimi una migliore esperienza nel corso della visita.

Fasi

L'idea del progetto è emersa da un confronto con i responsabili del personale e altri colleghi. Una indagine sul personale di custodia è stata realizzata con l'obiettivo di individuare gli aspetti problematici relativi al rapporto con i visitatori e alla conoscenza della lingua inglese, mentre una serie di interviste qualitative ha approfondito la qualità della visita dal punto di vista del pubblico.

Alla luce di questo lavoro preliminare di ricerca, i destinatari del progetto sono stati coinvolti nello sviluppo di un programma formativo che rispondesse alle problematiche emerse.

Il museo ha collaborato con diversi partner esterni: la International Business School (corso di inglese), l'Associazione Inspi-Ráció (formazione) e l'agenzia Komoly-Hang Bt. (assistenza al coordinamento del progetto).

Tutti i custodi sono stati invitati a partecipare al corso, dietro riconoscimento di alcuni giorni di ferie pagate a fronte di una frequentazione assidua delle lezioni. 28 partecipanti su 96 hanno preso parte ad almeno l'80% del percorso formativo, e solo 8 custodi non hanno frequentato nemmeno una lezione.

Il corso si è articolato in tre fasi:

- visite agli spazi espositivi: conoscenza delle collezioni e delle regole del Museo;
- corso di inglese: lezioni incentrate sull'inglese parlato e su un vocabolario collegato all'ambito museale (se in futuro si decidesse di replicare il corso, si opterebbe per un incremento sia della durata, sia della frequenza delle lezioni);
- percorso formativo dedicato alla comunicazione e alla gestione dei conflitti.

Esiti

- le competenze interculturali del personale coinvolto sono cresciute grazie a un maggiore senso di autostima, a una migliore conoscenza dell'inglese, e a una maggiore capacità dei custodi di operare in qualità di "ambasciatori" del Museo;

- un altro esito positivo del progetto è stata una più puntuale comprensione delle regole del Museo;
- i custodi hanno avuto l'opportunità di esprimersi e arricchirsi dal punto di vista personale; l'atteggiamento dei formatori ha fatto sì che i partecipanti si sentissero coinvolti e aperti a nuove esperienze.

Più in generale, il progetto ha contribuito a:

- il riconoscimento del ruolo dei custodi e dell'importanza della loro interazione con il pubblico;
- una maggiore disponibilità da parte del personale a partecipare ad attività di formazione e di sviluppo personale;
- una migliore comunicazione tra lo staff del Museo e i visitatori stranieri.

Criticità:

- poiché l'età media avanzata e il livello di istruzione dei partecipanti, uniti al timore di fallire, hanno determinato un'atmosfera negativa nelle prime due lezioni del percorso dedicato alla comunicazione e alla gestione dei conflitti, l'equipe di progetto ha deciso di adottare un approccio più didascalico;
- la tempistica della terza fase del progetto è coincisa con numerosi eventi del Museo legati al periodo natalizio, con un impatto negativo sulla partecipazione.

Per il Museo si è trattato di un vero progetto pilota. Per la prima volta sono state affrontate problematiche relative al personale di custodia, di cui è stata riconosciuta l'importanza sotto il profilo delle competenze, delle conoscenze e delle attitudini. Anche se è troppo presto per dire se il progetto avrà un impatto duraturo sull'istituzione, la coordinatrice è intenzionata a sfruttarne gli esiti positivi nell'ambito delle politiche di assunzione e formazione del personale.

Istituzione proponente

Szépművészeti Múzeum (Museo di Belle Arti di Budapest)

www.szepmuveszeti.hu

www.mfab.hu

Referente del progetto

Izabella Csordás, Coordinatrice e fondatrice del Programma Volontari, Coordinatrice dell'Associazione Amici del Museo di Belle Arti

Izabella.csordas@szepmuveszeti.hu

Destinatari

Personale del museo addetto all'accoglienza e alla sorveglianza