



Comune di Bassano del Grappa
Area 2[^]- Amministrativa - Economico finanziaria – Risorse umane
Servizio Informativo Comunale

Ufficio Statistica e Controllo di gestione

**LA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI
UTENTI DELL'AREA 6[^]
MUSEO BIBLIOTECA ARCHIVIO**

ANNO 2008

*Area 2^ - Amministrativa - Economico finanziaria - Risorse umane
Ufficio Statistica e Controllo di gestione*

Area 6^ - Museo Biblioteca Archivio

Il presente elaborato è stato realizzato da:

Annachiara Zuccollo, responsabile dell'Ufficio Statistica e Controllo di gestione – Area 2^

Predisposizione questionario per il Museo:

Sabrina Castellan, stagista presso Area 6^, Annachiara Zuccollo

Consegna questionari agli utenti del Museo:

Lucia Dissegna, Gabriella Francalanza, Luigi Gollin, addetti biglietteria e bookshop dei Musei civici – Area 6^

Caricamento dati del Museo su supporto informatico:

Lucia Dissegna, Gabriella Francalanza

Raccolta dati relativi alla Biblioteca:

Renata Del Sal, responsabile del Servizio Biblioteca Archivio – Area 6^

Marina Pilati, addetta al prestito del Servizio Biblioteca Archivio – Area 6^

Validazione questionario per il Museo, validazione dati, elaborazioni statistiche, analisi ed interpretazione dei dati:

Annachiara Zuccollo

Hanno collaborato:

Francesco Benacchio, Dirigente Area 2^

Laura Campesato, responsabile del Servizio Amministrativo – Area 6^

Marco Diprima, responsabile del Servizio Informativo Comunale – Area 2^

Giuliana Ericani, Dirigente Area 6^

Antonio Facci, Istruttore Tecnico – Area 6^

Francesco Naglieri, Istruttore Amministrativo – Area 6^

Software di elaborazione statistica: SPSS (versione 9.0) e Microsoft Excel 2000.

Indirizzo Ufficio Statistica: Via Matteotti, 39 – 36061 Bassano del Grappa (Vi)

Telefono: 0424 519348 – Fax: 0424 519272

Sito web: <http://www.comune.bassano.vi.it/>

e-mail: statistica@comune.bassano.vi.it

Indirizzo Museo: Via Museo, 12 – 36061 Bassano del Grappa (Vi)

Telefono: 0424 522235, 523336 – Fax: 0424 523914

Sito web: <http://www.comune.bassano.vi.it/>

<http://www.museobassano.it/>

e-mail: info@museobassano.it

CONTENUTO

PREMESSA.....	4
CONTENUTI.....	4
1. GLI UTENTI DELL'AREA 6^ - MUSEO BIBLIOTECA ARCHIVIO	5
1.1 Gli utenti dei Musei	5
1.2 Gli utenti della Biblioteca.....	7
2. L'INDAGINE DI <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> PRESSO I MUSEI	11
2.1. Obiettivi dell'indagine	11
2.2. Modalità di rilevazione.....	11
2.3. Il questionario	11
2.4. Validazione dei dati e analisi della mancata risposta.....	12
2.5. Il numero dei rispondenti.....	13
3. DATI ANAGRAFICI DEI RISPONDENTI.....	15
4. ESPERIENZE ED INTERESSI.....	18
5. LA VISITA AI MUSEI DI BASSANO DEL GRAPPA	22
6. LA QUALITÀ PERCEPITA	28
6.1. La valutazione dei visitatori	28
6.2. Diverse tipologie di visitatori: diversa percezione della qualità	31
6.3. Le determinanti della qualità percepita.....	34
6.4. Confronto 2007-2008	36
7. L'INDAGINE DI <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> DELLA PREFETTURA.....	37
7.1. L'indagine	37
7.2. L'analisi dei risultati.....	38
CONCLUSIONI.....	41
BIBLIOGRAFIA.....	43
APPENDICE 1 - SEDI MUSEALI, BIBLIOTECA E ARCHIVIO	44
APPENDICE 2 - MODELLI DI RILEVAZIONE	46

PREMESSA

Il processo di trasformazione e modernizzazione in atto nelle Amministrazioni Pubbliche italiane, dovuto anche alle innovazioni legislative¹, ha portato all'utilizzo di nuovi strumenti di interazione con i cittadini e con le imprese, al fine di rilevare la qualità dei servizi offerti dalle Amministrazioni stesse.

La valorizzazione della comunicazione con i cittadini è sempre più necessaria se si considera la consapevolezza che essi hanno dei propri bisogni/diritti. I cittadini pretendono di poter esprimere la propria opinione per partecipare alla gestione e al buon funzionamento del servizio pubblico. Questa nuova concezione dei rapporti tra istituzione e cittadini a sua volta innesca un processo di riprogettazione delle politiche pubbliche e del sistema di erogazione dei servizi.

E così, anche la Pubblica Amministrazione, come è già accaduto alle imprese private, sente la necessità di abbandonare l'orientamento alla "produzione" per orientarsi al "cliente" ovvero al cittadino-utente.

Il presupposto è dato dalla valutazione che la qualità di un servizio non può più basarsi esclusivamente su presunti parametri oggettivi, definiti a priori dall'Amministrazione, ma deve fondarsi anche sulla rilevazione costante dei bisogni e delle aspettative degli utenti. Tale approccio alle relazioni con il pubblico ha condotto alla recente diffusione di indagini cosiddette di "*customer satisfaction*", ovvero di soddisfazione del cliente, volte a conoscere le aspettative e il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi forniti loro ed a misurare, indirettamente, la qualità percepita da cittadini e imprese.

Le rilevazioni di "*customer satisfaction*" rappresentano, quindi, uno dei modi possibili per ascoltare gli utenti dei servizi pubblici ed aiutare le Amministrazioni a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

I risultati di tali indagini, realizzate seguendo un percorso metodologicamente corretto, consentono di predisporre interventi di miglioramento dei servizi in relazione ai bisogni e alle valutazioni emerse con l'analisi dei dati raccolti.

Le rilevazioni periodiche costituiranno una delle basi per attuare forme d'innovazione organizzativa che consentano di apportare miglioramenti alla qualità dei servizi.

Rilevare la percezione dei cittadini sulla qualità del servizio serve, infine, anche per valutare l'efficacia delle scelte e dell'attività dell'amministrazione nell'ottica del controllo di gestione.

CONTENUTI

Il presente lavoro raccoglie ed analizza dati di tipo diverso:

- dati complessivi sugli utenti, desunti per i Musei dai biglietti emessi nelle diverse sedi e per la Biblioteca dagli iscritti al prestito (capitolo 1);
- dati campionari rilevati con l'indagine *ad hoc* presso i visitatori del Museo Civico e della sede di Palazzo Sturm volta a conoscere le tipologie di utenti, i loro interessi, le modalità della visita e la soddisfazione sul servizio ricevuto (dal capitolo 2 al capitolo 6);
- dati campionari rilevati per conto della Prefettura di Vicenza presso gli utenti di tutta l'Area 6^A - Museo Biblioteca Archivio (capitolo 7).

In appendice sono riportate la descrizione delle singole sedi museali e della Biblioteca Archivio, nonché i questionari utilizzati per le rilevazioni sui cittadini.

¹ La legge n. 150/2000 stabilisce che le Pubbliche Amministrazioni devono attuare i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini. In data 24/03/2004 il Ministero della Funzione Pubblica ha emanato la "Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini".

1. GLI UTENTI DELL'AREA 6^ - MUSEO BIBLIOTECA ARCHIVIO

1.1 Gli utenti dei Musei

In questo paragrafo si espongono i dati relativi ai biglietti emessi dalle diverse sedi dei Musei bassanesi nel corso del 2008 e riguardano, quindi, la totalità dei visitatori nel corso dell'anno².

Ad ogni biglietto emesso viene impropriamente fatto corrispondere un visitatore, anche se, per effetto dei biglietti cumulativi, i visitatori di ogni sede possono risultare in numero maggiore. Tuttavia, si tratta di numeri trascurabili per la presente esposizione data l'esiguità dei biglietti cumulativi emessi nel 2008: sono stati rilasciati, infatti, 1.204 biglietti cumulativi che rappresentano solo il 3,8% dei biglietti complessivi.

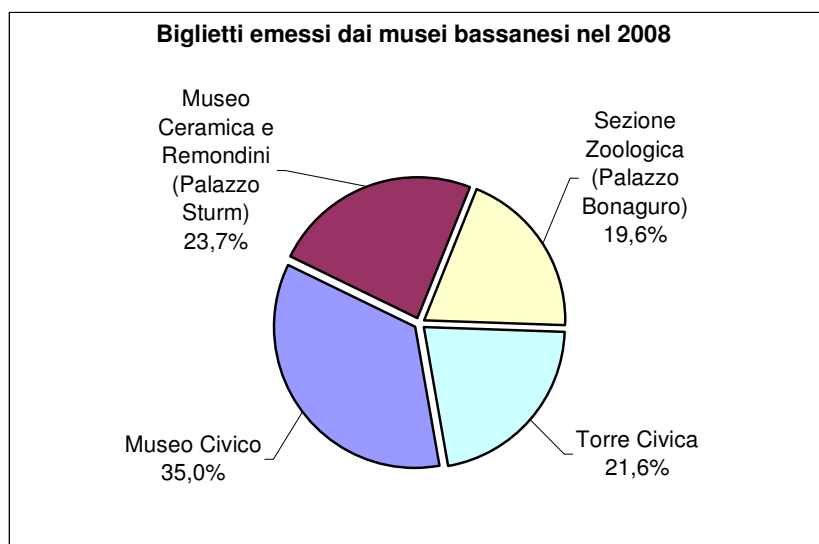
I visitatori dei musei cittadini nell'anno 2008 sono stati 31.979, la maggior parte dei quali ha usufruito di un biglietto gratuito³. Nel mese di maggio, infatti, si è svolta l'Adunata Nazionale degli Alpini durante la quale l'accesso ai musei è stato gratuito⁴. Questo giustifica sia l'elevato afflusso di visitatori nel mese di maggio, sia l'enorme numero di biglietti non a pagamento emessi presso i musei cittadini in quel periodo.

La distribuzione per mese riportata alla tabella 1.2 mostra il picco di maggio dovuto all'Adunata degli Alpini. In generale, i mesi estivi sono quelli che hanno avuto il minor numero di visitatori.

Il Museo Civico attira maggiormente i visitatori (35%), seguono Palazzo Sturm (23,7%), la Torre civica (21,6%) e, infine, Palazzo Bonaguro (19,6%) che, con la sezione zoologica e naturalistica, costituisce un museo di dimensioni inferiori rispetto ai primi due.

Tabella 1.1 - Biglietti emessi dai Musei bassanesi nel 2008 per sede museale e tipo di biglietto

Sede museale	Interi	Ridotti	Gratuiti / omaggio	Cumulativi	Totale
Museo Civico	1.124	1.313	7.769	1.002	11.208
Museo Ceramica e Remondini (Palazzo Sturm)	1.381	1.649	4.358	202	7.590
Sezione Zoologica (Palazzo Bonaguro)	916	278	5.067	0	6.261
Torre Civica	1.231	494	5.195	0	6.920
Totale	4.652	3.734	22.389	1.204	31.979



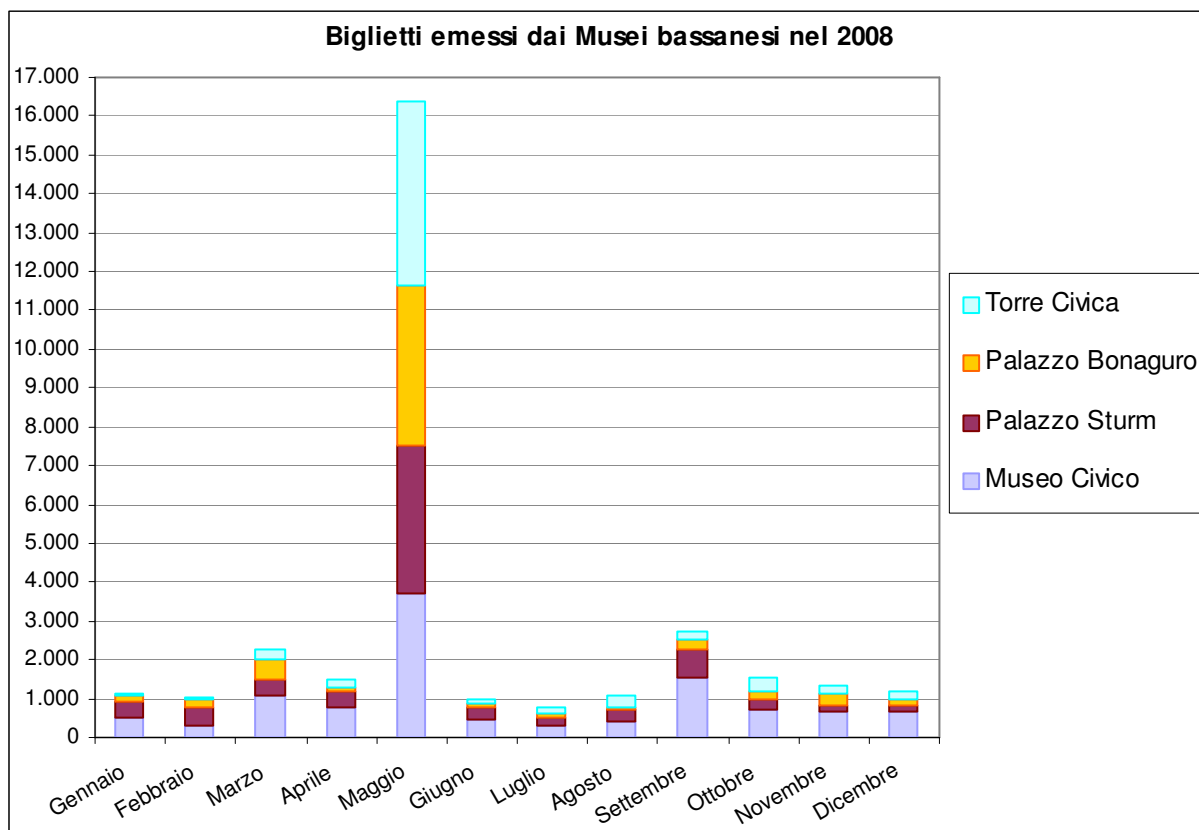
² I dati di base qui elaborati sono stati forniti dall'Ufficio Amministrativo dell'Area 6^ - Museo Biblioteca Archivio.

³ Il Regolamento per l'accesso dei visitatori ai Musei Civici e alle mostre temporanee approvato dal Consiglio Comunale con deliberazione n. 29 del 13/02/2002 stabilisce le categorie di persone che hanno diritto al biglietto ridotto o al biglietto gratuito nonché i casi in cui può essere concesso il biglietto omaggio.

⁴ Decisione della Giunta Comunale ai sensi dell'art. 6 del Regolamento di cui alla nota precedente.

Tabella 1.2 - Biglietti emessi dai Musei bassanesi nel 2008 per mese e sede museale

Mese	Museo Civico	Museo Ceramica e Remondini (Palazzo Sturm)	Sezione Zoologica (Palazzo Bonaguro)	Torre Civica	Totale
Gennaio	513	440	141	52	1.146
Febbraio	288	462	219	65	1.034
Marzo	1.085	408	517	252	2.262
Aprile	788	411	85	196	1.480
Maggio	3.715	3.814	4.111	4.732	16.372
Giugno	479	280	98	137	994
Luglio	324	215	58	199	796
Agosto	405	301	82	291	1.079
Settembre	1.559	686	264	220	2.729
Ottobre	723	251	215	377	1.566
Novembre	663	166	297	217	1.343
Dicembre	666	156	174	182	1.178
Totale	11.208	7.590	6.261	6.920	31.979



1.2 Gli utenti della Biblioteca

Analizzando gli archivi degli iscritti al prestito bibliotecario, si possono conoscere gli utenti della Biblioteca bassanese con esclusione di chi la frequenta solo per consultazioni *in loco*, utilizzandola come sala di lettura o come aula studio. Gli iscritti al prestito ammontano attualmente a quasi 11.000 persone. Tuttavia, solo il 19% di essi è stato attivo nel corso del 2008 ossia ha effettuato almeno un prestito durante l'anno. Gli "utenti attivi" della Biblioteca cittadina sono quindi 2.106. Nel seguito si analizzano le caratteristiche demografiche di tali utenti.

Circa il 60% degli utenti attivi è di sesso femminile. L'età va dai 6 ad oltre sessant'anni: più di un terzo è un giovane tra i 19 ed i 29 anni, un utente su tre è un adulto tra i 30 e i 60 anni.

Due terzi degli utenti risiedono in città, uno su quattro abita in altri comuni della provincia e c'è anche chi risiede al di fuori del Veneto o addirittura all'estero.

La Biblioteca è frequentata prevalentemente da studenti (59%) ed i lavoratori sono il 27,6%: in prevalenza impiegati, insegnati e presidi delle scuole.

Infine, le tabelle 1.9 e 1.10 evidenziano le attività effettuate nel 2008 ed il patrimonio librario: quasi 17.000 prestiti interni, più di 2.400 prestiti interbibliotecari, oltre 2.000 consultazioni di periodici, quasi 1.000 consultazioni di microfilm e 4.200 copie da questi ultimi, più di 900 consultazioni di manoscritti, oltre 1.300 accessi ad internet. I volumi posseduti dalla Biblioteca sono quasi 110.000 e vengono aggiornati periodicamente tramite acquisti, donazioni e scambi.

Tabella 1.3 – Iscritti al prestito e utenti attivi della Biblioteca di Bassano del Grappa nel 2008

Utenti	n. utenti
Iscritti al prestito	10.950
Utenti attivi (*)	2.106

(*) Gli UTENTI ATTIVI sono quelli che hanno effettuato almeno un prestito esterno o interno nel corso dell'anno.

Tabella 1.4 – Utenti attivi della Biblioteca nel 2008 per sesso

Sesso	n. utenti
Femmine	1.250
Maschi	743
Non indicato	113
Totale	2.106

Tabella 1.5 – Utenti attivi della Biblioteca nel 2008 per classi d'età

Classi d'età	n. utenti
6-10 anni	25
11-13 anni	71
14-18 anni	283
19-24 anni	509
25-29 anni	248
30-60 anni	705
più di 60 anni	160
Non indicata	105
Totale	2.106

Tabella 1.6 – Utenti attivi della Biblioteca nel 2008 per provenienza

Provenienza	n. utenti
Comune di Bassano del Grappa	1.399
Provincia di Vicenza	528
Regione Veneto	122
Italia	51
Estero	6
Totale	2.106

Tabella 1.7 – Utenti attivi della Biblioteca nel 2008 per classi d'età

Professione	n. utenti
Artisti	10
Imprenditori	10
Artigiani	12
Commercianti	17
Liberi professionisti	79
Medici e veterinari	15
Insegnanti universitari	5
Insegnanti e presidi	139
Dirigenti	15
Impiegati quadri	42
Impiegati	174
Operai	63
Totale lavoratori	581
Studenti	1.242
Casalinghe	58
Pensionati	93
Altro	132
Totale	2.106

Tabella 1.8 – Utenti attivi della Biblioteca nel 2008 per classi d'età

Titolo di studio Utenti attivi	n. utenti
Nessun titolo	110
Licenza elementare	153
Licenza media inferiore	610
Qualifica professionale	54
Diploma scuola media superiore	616
Laurea breve	27
Laurea	379
Altro	10
Non indicato	147
Totale	2.106

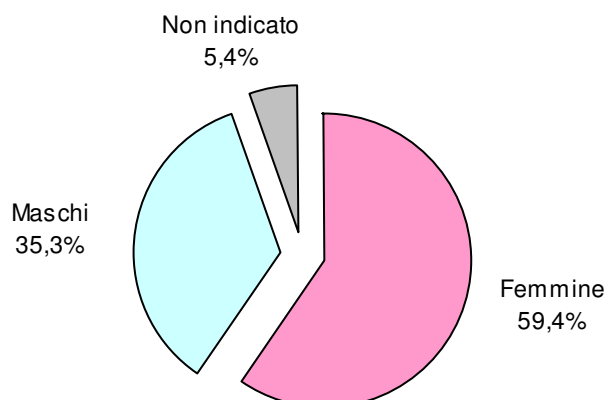
Tabella 1.9 – Consultazioni, prestiti e altre attività effettuate presso la Biblioteca nel 2008

Tipo attività	n. attività
Prestiti	16.843
Prestiti interbibliotecari ricevuti	904
Prestiti interbibliotecari inviati	1.514
Consultazioni manoscritti	912
Consultazioni periodici	2.069
Consultazioni microfilm	985
Copie da microfilm	4.200
Accessi Internet	1.329
Fotocopie	53.753

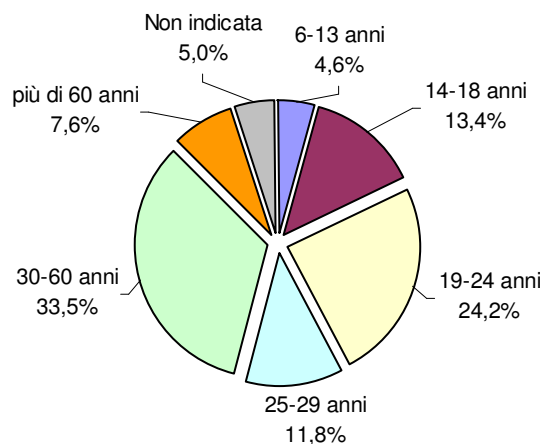
Tabella 1.10 – Patrimonio della Biblioteca al 31/12/2008

Patrimonio	n. volumi
Volumi acquistati	1.005
Volumi ricevuti in dono	978
Volumi ricevuti in scambio	120
Volumi catalogati	3.413
Dotazione libraria (volumi)	109.897

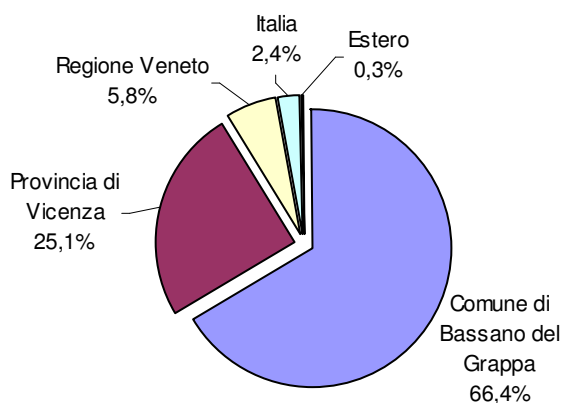
Utenti della Biblioteca attivi nel 2008 per sesso



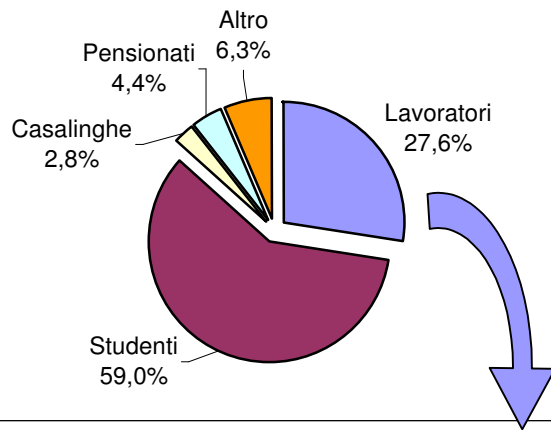
Utenti della Biblioteca attivi nel 2008 per classi d'età



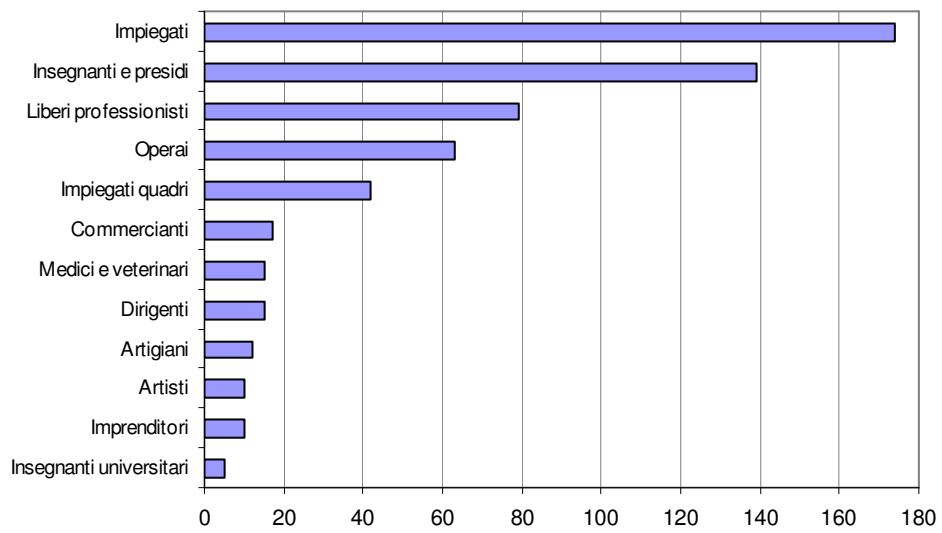
Utenti della Biblioteca attivi nel 2008 per provenienza



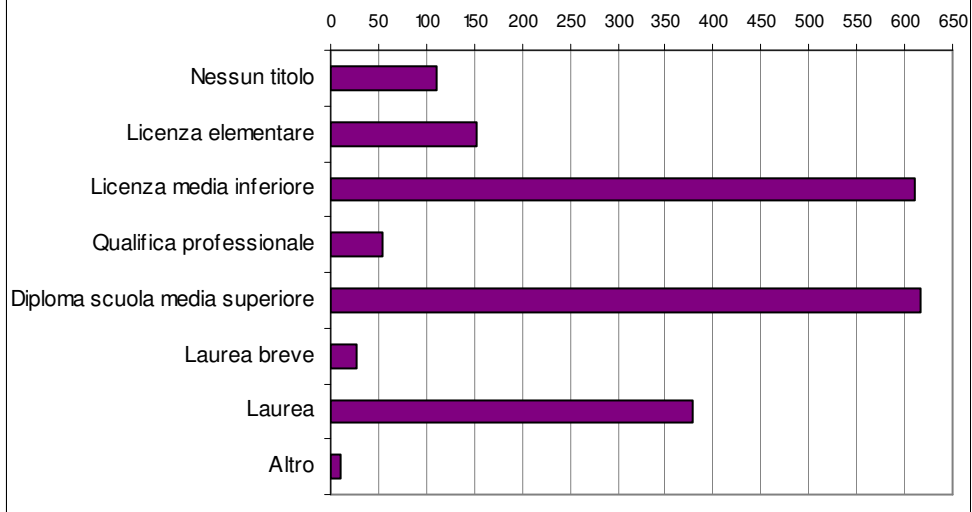
Utenti della Biblioteca attivi nel 2008 per professione



Utenti della Biblioteca che lavorano per tipo di professione



Utenti della Biblioteca attivi nel 2008 per titolo di studio



2. L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PRESSO I MUSEI

2.1. Obiettivi dell'indagine

Scopo principale dell'indagine è valutare il giudizio dei cittadini che effettuano una visita ai musei bassanesi al fine di misurare la "qualità percepita".

Si vuole, inoltre, conoscere le esperienze e gli interessi dei visitatori per qualificare sempre di più i servizi loro offerti dando un servizio più ricco ed adeguato, conoscere i punti di forza e i punti di debolezza dei musei al fine di un miglioramento continuo e coerente con le aspettative dei visitatori.

La rilevazione si inserisce tra le indagini dette di "*customer satisfaction*", ovvero sulla soddisfazione del cliente, in quanto va a rilevare la soddisfazione relativa ai vari aspetti del servizio in esame. Lo scopo di tali indagini è quello di produrre "valore aggiunto" lavorando sulla qualità percepita dagli utenti. L'orientamento è, quindi, rivolto al cittadino: si vuole focalizzare il bisogno del cittadino-utente e lavorare sul servizio ad esso offerto per soddisfare maggiormente il suo bisogno.

Rilevando la percezione dei cittadini sulla qualità del servizio si persegue anche l'obiettivo di valutare l'efficacia delle scelte e dell'attività dell'amministrazione, nell'ottica del controllo di gestione.

2.2. Modalità di rilevazione

Nel corso del 2008 è stata effettuata la rilevazione di "*customer satisfaction*" sui visitatori di due sedi museali di Bassano del Grappa: il Museo Civico e Palazzo Sturm, come già iniziato nel 2007.

Il periodo di rilevazione si è protratto da gennaio a dicembre, con l'interruzione nel periodo dal 6 maggio al 31 luglio a causa della sovrapposizione con un'altra indagine svolta per conto della Prefettura di Vicenza⁵. Non si è ritenuto opportuno, infatti, somministrare ai visitatori contemporaneamente due diversi questionari per non creare ulteriore "disturbo statistico" che rischia di condurre ad una collaborazione inferiore da parte di chi, vedendo troppe domande, rinuncia alla compilazione. E' stata anche scartata l'ipotesi di alternare la consegna dei due questionari per non creare confusione negli operatori addetti alla consegna dei modelli.

La rilevazione dei dati è stata effettuata tramite l'autocompilazione di un questionario consegnato all'ingresso dagli operatori del museo a chi effettuava la visita. La riconsegna dei modelli da parte dei visitatori è avvenuta tramite inserimento in urne posizionate all'uscita del museo. Questo, purtroppo, ha comportato un elevato numero di mancate risposte.

Viste anche le precedenti esperienze in cui si è ottenuto uno scarso tasso di risposta, si è scelto di consegnare il questionario a tutti i visitatori (con esclusione dei bambini) per tutto il periodo di rilevazione, in modo tale da ottenere un campione⁶ di numerosità abbastanza elevata per consentire analisi statistiche accettabili.

2.3. Il questionario

Il mezzo di rilevazione scelto per la rilevazione è il questionario strutturato che fornisce l'opportunità di ottenere una classificazione omogenea delle informazioni raccolte, poiché il modello è uniforme per ogni intervista, presenta per la maggior parte domande chiuse e semi-chiuse⁷, consente a tutti gli intervistati di rispondere sempre alle stesse domande, nella medesima sequenza e in modo semplice e rapido.

⁵ Si veda capitolo 7.

⁶ Si tratta di un campione "autoselezionato" e non di un campione probabilistico. Questo crea qualche problema in fase di analisi dei risultati dell'indagine in termini di rappresentatività della popolazione.

⁷ Nelle domande "chiuse" le risposte vengono fatte rientrare nell'ambito di categorie predeterminate: il rispondente deve apporre una crocetta accanto ad una di tali categorie. Le domande "semi-chiuse" prevedono sia modalità di risposta pre-codificate sia una modalità "aperta" individuata con la voce "altro (specificare.....)" da indicare nel

Il questionario realizzato per l'indagine sui musei, già collaudato negli anni precedenti, è composto da tre sezioni: la prima per rilevare i dati anagrafici dei rispondenti, la seconda relativa alla visita effettuata ed alla valutazione del servizio, la terza relativa agli interessi ed alle esperienze dei cittadini-visitatori. Alla fine del modello sono previste alcune righe per eventuali osservazioni, commenti e suggerimenti, nonché l'indicazione del nome e dell'indirizzo (facoltativi) per chi desidera ottenere informazioni sulle attività promosse dai musei bassanesi.

Per valutare la soddisfazione sul servizio e tutti gli aspetti ad esso connessi, si è scelto di utilizzare nel questionario la seguente scala di valutazione:

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

La scala di valutazione permette all'intervistato di posizionarsi lungo una sequenza di possibili risposte, tra loro graduate secondo un dato criterio. Grazie al supporto dei concetti, essa presenta un'immediata comprensibilità da parte di chiunque e permette, in fase di analisi, di valutare "l'intensità" della risposta, cioè comprendere non soltanto se l'intervistato dia un giudizio positivo o negativo in relazione all'aspetto considerato, ma anche la gradazione e il livello del giudizio stesso.

2.4. Validazione dei dati e analisi della mancata risposta

I dati raccolti con i questionari sono stati verificati e sottoposti a validazione a seguito di controlli di coerenza e congruità. Non sono state considerate, pertanto, le risposte palesemente incongruenti o ritenute inesatte. Anche il caricamento dei dati su foglio elettronico è stato sottoposto a rigorosa verifica per evitare errori ed omissioni.

È praticamente impossibile conoscere la rappresentatività del campione nel caso di un questionario autocompilato, se non si è raggiunto un livello di risposta molto alto, a causa dell'autoselezione dei rispondenti. Si può solo stimare, ma in modo approssimativo, la rappresentatività analizzando quanto la distribuzione del campione ottenuto corrisponde alla distribuzione della popolazione oggetto di indagine in base ad alcuni parametri socio-demografici. Naturalmente, ciò è possibile solo quando è nota la distribuzione della popolazione stessa.

Nel caso in esame la popolazione oggetto d'indagine è costituita da tutte le persone che nel corso del 2008 hanno effettuato una visita al Museo Civico o a Palazzo Sturm. Purtroppo la distribuzione di tale popolazione rispetto a variabili socio-demografiche non è conosciuta, ma si hanno informazioni solamente della distribuzione dei visitatori per sede museale e per mese della visita⁸.

Su tali variabili si sono potuti effettuare dei test statistici⁹: si è verificata l'indipendenza statistica tra la risposta al questionario e la sede museale, mentre si è trovata una connessione statisticamente significativa tra l'aver risposto al questionario ed il mese di rilevazione. Ciò significa che, mentre la proporzione dei rispondenti rispetto al totale dei visitatori, è pressoché la stessa nei due musei, le percentuali di risposte ai questionari sono significativamente differenti nei vari mesi di rilevazione.

Si conclude pertanto che i dati a disposizione non sono rappresentativi di tutti gli utenti ma solamente di coloro che hanno compilato il modello. Di conseguenza, i risultati dell'indagine non possono essere estesi a tutta la popolazione di visitatori dei musei bassanesi, ma rimangono vincolati al campione che ha risposto all'indagine.

caso in cui il rispondente non trovi una corrispondenza tra le categorie pre-codificate e la risposta che egli vuole dare; in tal modo è garantita l'eshaustività delle risposte.

⁸ Si veda il Capitolo 1.

⁹ E' stato effettuato il test statistico *chi-quadrato* per saggiare l'ipotesi di indipendenza statistica tra gruppi di due variabili. Il test sulle variabili "ha risposto al questionario" e "sede museale" porta ad accettare l'ipotesi di indipendenza ($p\text{-value}=0,42$). Il test sulle variabili "ha risposto al questionario" e "mese di rilevazione", porta a rifiutare l'ipotesi di indipendenza.

2.5. Il numero dei rispondenti

Hanno risposto al questionario 270 utenti corrispondenti a quasi il 3% dei visitatori del Museo Civico e di Palazzo Sturm nel periodo di rilevazione. Distinguendo tra le due sedi museali si trova che al Museo Civico hanno collaborato all'indagine 154 utenti (corrispondenti al 2,3%) mentre a Palazzo Sturm i rispondenti sono stati 116 (pari al 3,5%).

Il tasso di risposta così basso è dovuto oltre all'autoselezione dei rispondenti, di cui si è già detto nel precedente paragrafo, anche alla mancata consegna dei questionari alle scolaresche e, spesso, ai gruppi numerosi, a causa di difficoltà organizzative. Se si escludono, pertanto, i biglietti gratuiti (che corrispondono all'incirca ai biglietti rilasciati alle scolaresche ed ai bambini) le percentuali di risposta, pur rimanendo a livelli molto bassi, salgono fino al 6% (6,6% per il Museo Civico e 5,4% per Palazzo Sturm).

La tabella 2.1 riporta la distribuzione dei visitatori che hanno compilato il questionario distinti secondo il mese di rilevazione nei due musei. I primi mesi dell'anno hanno ottenuto le maggiori percentuali di risposta da parte dei visitatori.

La tabella 2.2 mostra la distribuzione dei rispondenti distinti secondo il giorno della settimana e l'orario di visita: il 26,3% si concentra nella domenica e il 18,5% ha effettuato la visita al sabato. Due rispondenti su tre hanno preferito la visita pomeridiana.

Si ricorda, omunque, che questi dati non comprendono le visite effettuate dalle scolaresche le quali non hanno partecipato alla rilevazione.

Tabella 2.1 - Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per mese* e per sede museale

Sede	Museo Civico		Palazzo Sturm		Totale	
	n. visitatori	%	n. visitatori	%	n. visitatori	%
gennaio	51	33,1%	33	28,4%	84	31,1%
febbraio	44	28,6%	30	25,9%	74	27,4%
marzo	28	18,2%	16	13,8%	44	16,3%
aprile	20	13,0%	5	4,3%	25	9,3%
maggio		0,0%	3	2,6%	3	1,1%
agosto		0,0%	11	9,5%	11	4,1%
settembre	5	3,2%	6	5,2%	11	4,1%
ottobre		0,0%	8	6,9%	8	3,0%
novembre	4	2,6%	2	1,7%	6	2,2%
dicembre	2	1,3%	2	1,7%	4	1,5%
Totale	154	100,0%	116	100,0%	270	100,0%
%	57,0%		43,0%		100,0%	

* La rilevazione è stata sospesa dal 6 maggio al 31 luglio a causa della sovrapposizione con l'indagine svolta per la Prefettura di Vicenza

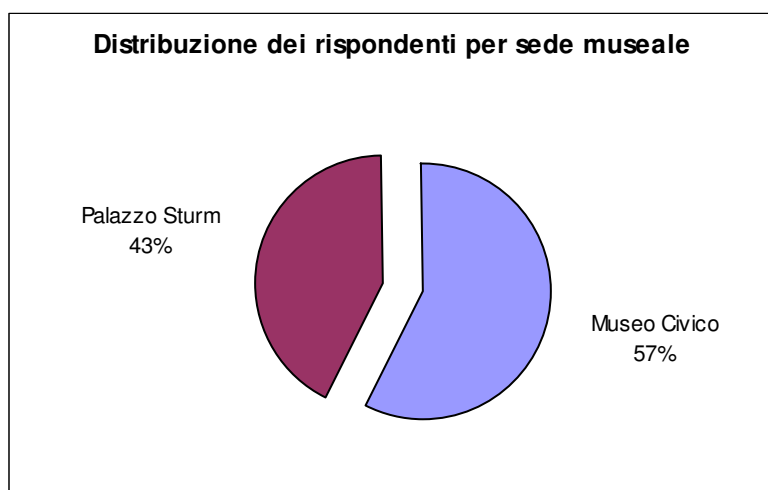
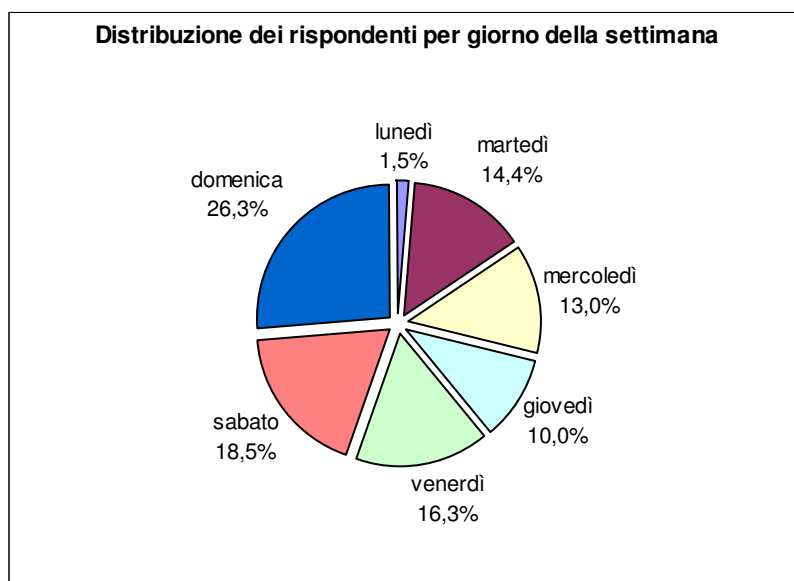


Tabella 2.2 - Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per giorno della settimana e orario di visita

Giorno della settimana	Mattina	%	Pomeriggio	%	Non risposto	Totale	%
lunedì			4	2,2%		4	1,5%
martedì	9	10,8%	30	16,8%		39	14,4%
mercoledì	10	12,0%	24	13,4%	1	35	13,0%
giovedì	10	12,0%	14	7,8%	3	27	10,0%
venerdì	17	20,5%	26	14,5%	1	44	16,3%
sabato	20	24,1%	30	16,8%		50	18,5%
domenica	17	20,5%	51	28,5%	3	71	26,3%
Totale	83	100,0%	179	100,0%	8	270	100,0%
%	30,7%		66,3%		3,0%	100,0%	



3. DATI ANAGRAFICI DEI RISPONDENTI

Gli utenti dei musei di Bassano del Grappa che hanno risposto al questionario hanno un'età che va da 10 a 80 anni. L'età più frequente si concentra sui 50 anni, mentre l'età media è di 47 anni. I minorenni rappresentano l'8,7%, i giovani tra i 18 ed i 24 anni corrispondono al 5% dei rispondenti, mentre gli anziani al di sopra dei 64 anni sono più numerosi con una percentuale del 16,6% (tabella 3.1).

Il 44,4% dei rispondenti è di sesso maschile. L'età media nei due sessi mostra lievi differenze non statisticamente significative: i maschi sono più anziani con un'età media pari a 48 anni, le femmine hanno mediamente 46 anni. La distribuzione per sesso ed età nelle due sedi museali non mostra differenze di rilievo.

La tabella 3.2 ed il relativo grafico riportano la distribuzione dei rispondenti secondo la cittadinanza ed evidenziano che quasi un rispondente su dieci è cittadino straniero: il 4,6% dei rispondenti è composto da persone appartenenti all'Unione Europea mentre per il 3,8% si tratta di extra-comunitari. Questi dati sono interessanti visto che gli stranieri residenti a Bassano del Grappa al 31/12/2008 rappresentano il 10% della popolazione complessiva (1,7% comunitari e 8,3% extra-comunitari)¹⁰.

Distinguendo per luogo di residenza (tabella 3.3) appare evidente che solo una minoranza (13%) abita a Bassano: il 13% risiede in altri comuni del Vicentino, il 24,1% proviene da altri comuni del Veneto, il 29,6% dal resto dell'Italia e il 7,4% risiede all'estero. Ciò dimostra che i musei cittadini costituiscono un polo di attrazione per i turisti italiani e stranieri, provenienti da tutta Italia e dall'estero.

Con riguardo a titolo di studio e professione vengono infine riportate le tabelle 3.4 e 3.5. Si nota che il titolo di studio dei rispondenti in entrambe le sedi museali è generalmente elevato: il 40% possiede la laurea ed un altro 40% il diploma di maturità. Le persone con il solo titolo di scuola dell'obbligo costituiscono il 17,5% dei rispondenti e sono, in genere, ragazzi che frequentano ancora la scuola superiore. Chi invece non ha conseguito alcun titolo di studio rappresenta solo il 2,3% dei rispondenti.

Tra i rispondenti è netta la prevalenza dei lavoratori (52%) seguiti dai pensionati (29%); gli studenti sono solo il 13% dei visitatori che hanno risposto al questionario mentre la minoranza è composta da persone in cerca di lavoro (2,8%) o in altra condizione (3,5%, tra cui ci sono casalinghe e dottori di ricerca).

Tabella 3.1 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per sesso, fasce d'età e sede museale. Età media dei rispondenti per sesso e sede museale

Fasce d'età	Museo Civico			Palazzo Sturm			Totale		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
fino 17	12,5	8,3	10,3	4,7	8,1	6,7	9,3	8,2	8,7
18-24	0,0	2,8	1,5	2,3	14,5	9,5	0,9	8,2	5,0
25-34	15,6	11,1	13,2	7,0	8,1	7,6	12,1	9,7	10,8
35-44	12,5	19,4	16,2	18,6	6,5	11,4	15,0	13,4	14,1
45-54	21,9	20,8	21,3	27,9	33,9	31,4	24,3	26,9	25,7
55-64	21,9	20,8	21,3	20,9	12,9	16,2	21,5	17,2	19,1
65 e più	15,6	16,7	16,2	18,6	16,1	17,1	16,8	16,4	16,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Età media	46,3	46,9	46,6	50,5	45,3	47,4	48,0	46,2	47,0
n. rispondenti	64	72	136	43	62	105	107	134	241
%	47,1%	52,9%	100,0%	41,0%	59,0%	100,0%	44,4%	55,6%	100,0%

¹⁰ Annuario Statistico 2008 - Ufficio Comunale di Statistica.

Tabella 3.2 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per cittadinanza

Cittadinanza	%
Italiana	91,5%
Gran Bretagna	1,9%
USA	1,9%
Francia	1,5%
Germania	1,2%
Svizzera	0,8%
Giappone	0,8%
Brasile	0,4%
Totale	100,0%
n. rispondenti	260



Tabella 3.3 - Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per luogo di residenza e sede museale

Luogo di residenza	Museo Civico			Palazzo Sturm		
	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Bassano del Grappa	13	22	35	8,4%	19,0%	13,0%
Provincia Vicenza	18	17	35	11,7%	14,7%	13,0%
Veneto	40	25	65	26,0%	21,6%	24,1%
Resto d'Italia	43	37	80	27,9%	31,9%	29,6%
Estero	15	5	20	9,7%	4,3%	7,4%
Non risposto	25	10	35	16,2%	8,6%	13,0%
Totale	154	116	270	100,0%	100,0%	100,0%

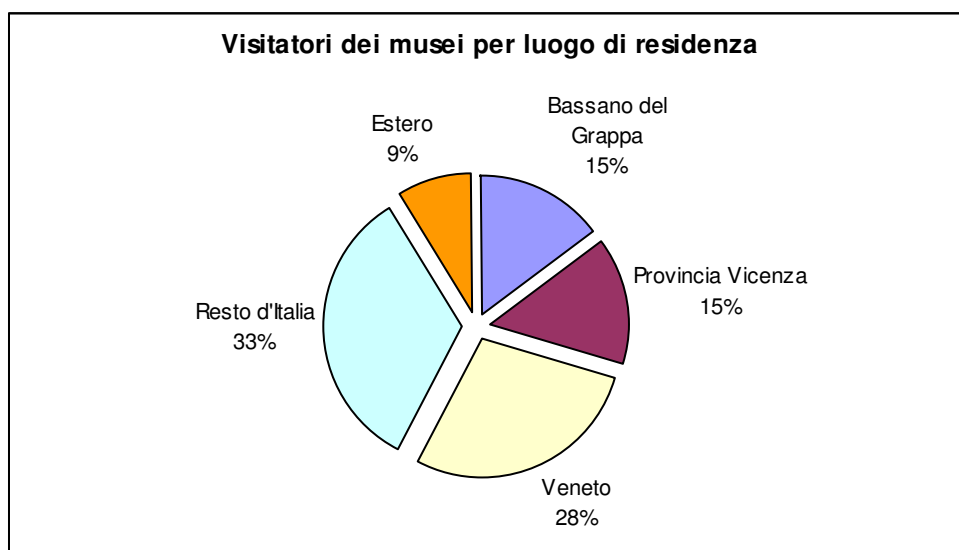


Tabella 3.4 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per titolo di studio e sede museale

Titolo di studio	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Nessun titolo	3,4%	0,9%	2,3%
Scuola dell'obbligo	21,2%	12,6%	17,5%
Scuola media superiore	39,0%	41,4%	40,1%
Laurea	36,3%	45,0%	40,1%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	146	111	257

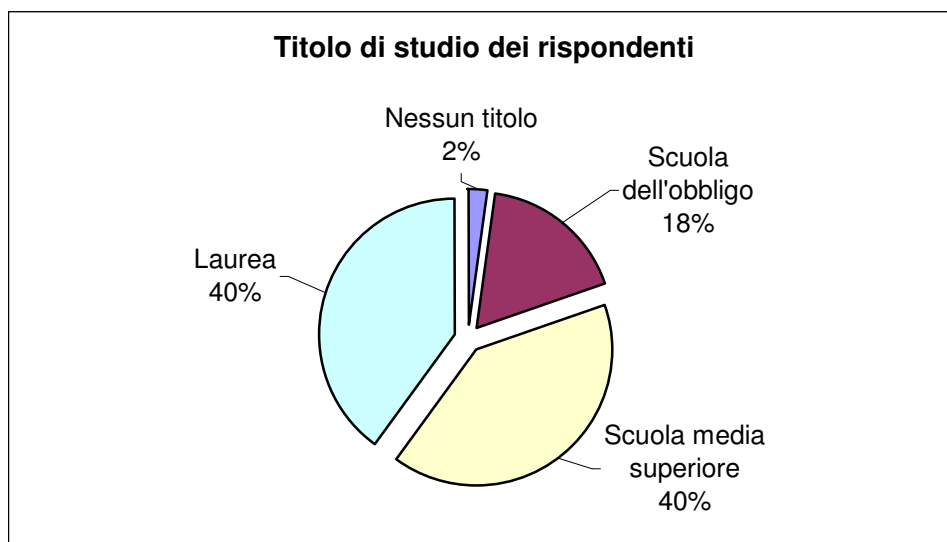
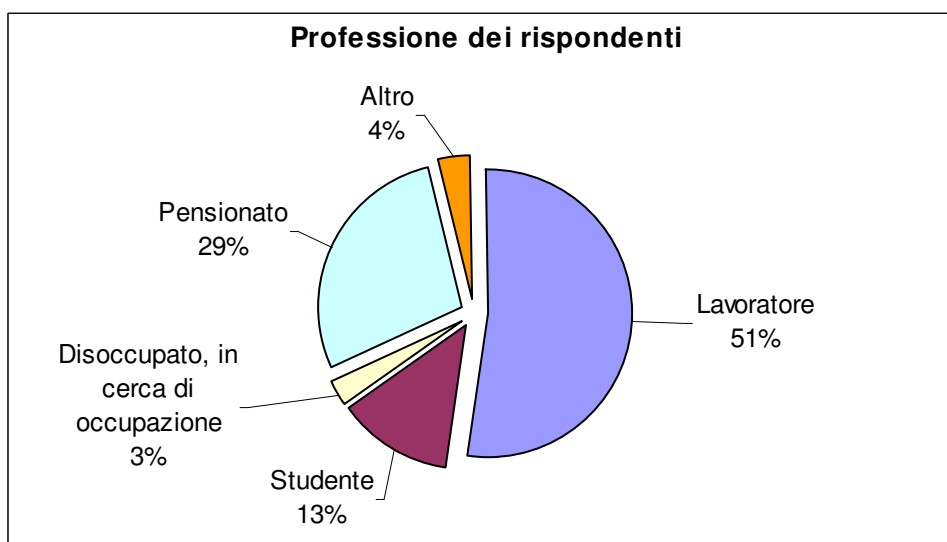


Tabella 3.5 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per professione e sede museale

Professione	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Lavoratore	50,7%	53,6%	52,0%
Studente	11,8%	14,5%	13,0%
Disoccupato, in cerca di occupazione	2,8%	2,7%	2,8%
Pensionato	31,9%	24,5%	28,7%
Altro	2,8%	4,5%	3,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	144	110	254



4. ESPERIENZE ED INTERESSI

L'analisi delle risposte ai quesiti sugli interessi dei visitatori dei musei bassanesi danno un quadro interessante sulle loro propensioni: si capisce che chi è interessato alla visita di un museo generalmente ne frequenta parecchi e si reca spesso anche presso le sedi di mostre ed esposizioni.

Solo il 6% dei rispondenti nell'ultimo anno non ha fatto visita ad altri musei o ne ha visitato uno soltanto. La grande maggioranza, invece, sembra essere molto appassionata, tanto che nell'ultimo anno il 54,7% ne ha visitati da due a cinque, il 22% ne ha visitati da sei a dieci e il 14,5% addirittura più di dieci.

Anche le visite a mostre allestite nelle diverse città sono frequenti tra gli intervistati: il 12,8% di essi nell'ultimo anno ne ha viste più di dieci, il 24,8% ne ha visitate da sei a dieci, il 56,4% da due a cinque mentre solo l'8,8% non ha visto mostre o ne ha vista solo una.

Si vuole ora mettere in relazione il numero di mostre e musei visitati nell'anno con alcune variabili del contesto culturale dei visitatori: il titolo di studio e la professione (dalla tabella 4.3 alla 4.6).

Chi ha un titolo di studio più elevato è portato a visitare più frequentemente mostre e musei: il 46,9% dei laureati dichiara di aver visitato più di cinque musei nell'ultimo anno, il 59,6% di chi possiede il diploma di maturità ne ha visti da due a cinque mentre il 71,8% di chi ha frequentato la scuola dell'obbligo e chi non possiede titoli di studio ne ha visti al massimo cinque. E così anche per quanto riguarda il numero di visite alle mostre nell'ultimo anno le percentuali crescono all'aumentare del titolo di studio.

Con riguardo alla professione si trova che i disoccupati, avendo probabilmente molto tempo a disposizione, sono assidui frequentatori di mostre e musei, la maggioranza dei pensionati ne ha visitati nel corso dell'anno da due a cinque, la grande maggioranza dei lavoratori ne ha visitati da due a dieci; infine due studenti due tre hanno effettuato fino a cinque visite a musei e a mostre.

Per conoscere le preferenze dei rispondenti in fatto di musei, la tabella 4.7 riporta la graduatoria relativa alle tipologie che i rispondenti ritengono maggiormente interessanti: prevale l'arte antica (63,5%), seguono l'archeologia (36,1%) e l'arte contemporanea (30,5%). Alcune differenze si evidenziano secondo il museo visitato: mentre l'arte antica prevale nettamente tra gli utenti del Museo Civico, tra i visitatori di Palazzo Sturm sono abbastanza elevate anche le percentuali relative a scienze naturali, grafica, arti applicate ed etnografia.

Le tabelle 4.8 e 4.9 riportano le risposte date dagli utenti in merito ai motivi che li portano a visitare o a non visitare un museo: la stragrande maggioranza (74,7%) è spinta da motivazioni di cultura e interesse personale, mentre i motivi per non recarsi in un museo vanno dalla mancanza di tempo libero (29%) e dalla lontananza da casa (21,4%) alla mancanza di informazioni (14,5%) o d'interesse (13,7%); infine c'è anche chi, facendo i conti con il portafogli, se ritiene eccessivo il costo del biglietto rinuncia alla visita (9,9%).

Tabella 4.1 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per numero di musei visitati nell'ultimo anno e sede museale

Numero di musei	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
nessuno o uno	8,2%	3,0%	6,0%
da 2 a 5	60,4%	47,0%	54,7%
da 6 a 10	25,4%	24,0%	24,8%
più di 10	6,0%	26,0%	14,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	134	100	234

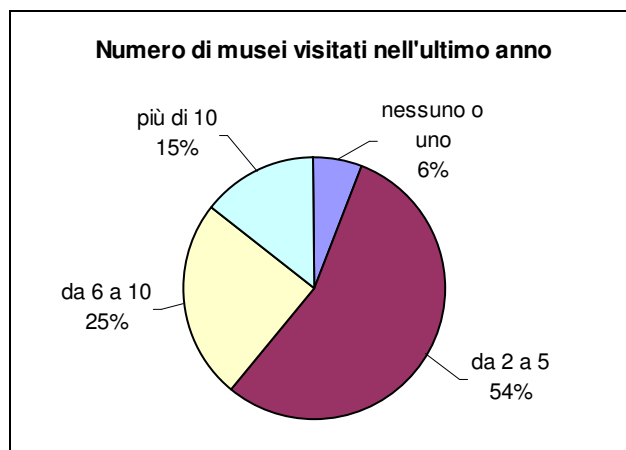


Tabella 4.2 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per numero di mostre visitate nell'ultimo anno e sede museale

Numero di mostre	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
nessuna o una	12,8%	3,2%	8,8%
da 2 a 5	57,1%	55,3%	56,4%
da 6 a 10	24,1%	19,1%	22,0%
più di 10	6,0%	22,3%	12,8%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	133	94	227

Tabella 4.3 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per numero di musei visitati nell'ultimo anno e titolo di studio

Numero di musei	Nessun titolo	Scuola dell'obbligo	Scuola media superiore	Laurea	Totale
nessuno o uno		20,5%	4,5%	2,1%	6,1%
da 2 a 5	100,0%	51,3%	59,6%	51,0%	55,3%
da 6 a 10		15,4%	23,6%	29,2%	24,1%
più di 10		12,8%	12,4%	17,7%	14,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	4	39	89	96	228

Tabella 4.4 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per numero di mostre visitate nell'ultimo anno e titolo di studio

Numero di mostre	Nessun titolo	Scuola dell'obbligo	Scuola media superiore	Laurea	Totale
nessuna o una	25,0%	21,1%	5,8%	5,4%	8,6%
da 2 a 5	75,0%	55,3%	59,3%	55,9%	57,5%
da 6 a 10		7,9%	23,3%	28,0%	22,2%
più di 10		15,8%	11,6%	10,8%	11,8%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	4	38	86	93	221

Tabella 4.5 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per numero di musei visitati nell'ultimo anno e professione

Numero di musei	Lavoratore	Studente	Disoccupato/ in cerca di occupazione	Pensionato	Altro	Totale
nessuno o uno	4,1%	15,2%		5,2%	11,1%	6,2%
da 2 a 5	52,9%	51,5%	40,0%	62,1%	55,6%	54,9%
da 6 a 10	29,8%	21,2%	20,0%	20,7%		24,8%
più di 10	13,2%	12,1%	40,0%	12,1%	33,3%	14,2%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	121	33	5	58	9	226

Tabella 4.6 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per numero di mostre visitate nell'ultimo anno e professione

Numero di mostre	Lavoratore	Studente	Disoccupato/ in cerca di occupazione	Pensionato	Altro	Totale
nessuna o una	8,5%	21,2%		3,6%	12,5%	9,1%
da 2 a 5	55,6%	45,5%		69,6%	75,0%	57,1%
da 6 a 10	25,6%	18,2%	60,0%	16,1%		21,9%
più di 10	10,3%	15,2%	40,0%	10,7%	12,5%	11,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	117	33	5	56	8	219

Tabella 4.7 - Graduatoria dei musei che interessano maggiormente ai rispondenti per sede museale

Musei di maggior interesse	Museo Civico (% su 134 rispondenti)	Palazzo Sturm (% su 99 rispondenti)	Totale (% su 233 rispondenti)
Arte antica	64,9	61,6	63,5
Archeologia	35,8	36,4	36,1
Arte contemporanea	29,1	32,3	30,5
Scienze naturali	19,4	18,2	18,9
Arti applicate	9,0	17,2	12,4
Grafica	6,7	17,2	11,2
Etnografia	3,7	12,1	7,3
Antropologia	4,5	10,1	6,9
Altro	0,0	11,1	4,7

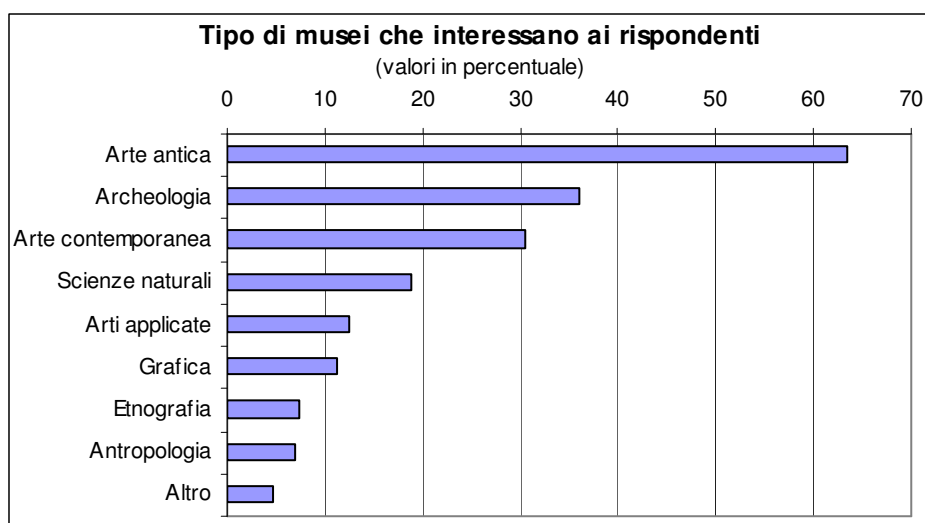


Tabella 4.8 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo il motivo principale per cui visitano un museo

Motivo per visitare un museo	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Cultura, interesse personale	72,6%	77,5%	74,7%
Curiosità	9,6%	5,9%	8,0%
Studio	3,0%	7,8%	5,1%
Divertimento	2,2%		1,3%
Lavoro	,7%	1,0%	,8%
Più di un motivo	11,9%	7,8%	10,1%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	135	102	237

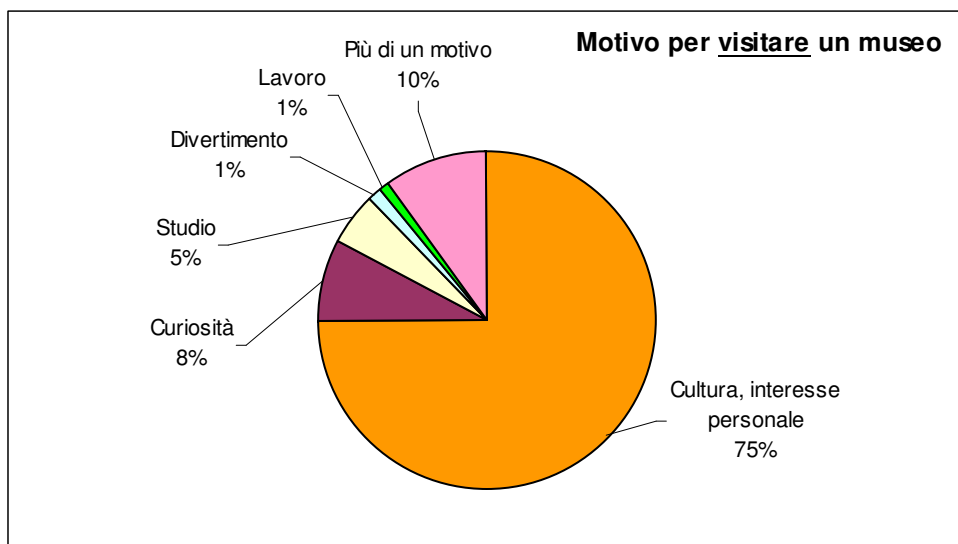
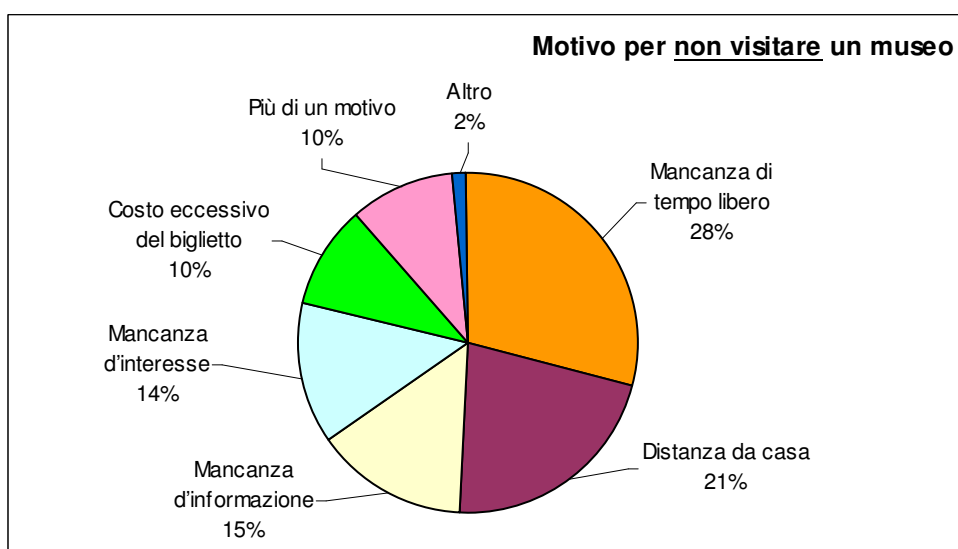


Tabella 4.9 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo il motivo principale per cui non visitano un museo

Motivo per non visitare un museo	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Mancanza di tempo libero	37,5%	18,6%	29,0%
Distanza da casa	15,3%	28,8%	21,4%
Mancanza d'informazione	15,3%	13,6%	14,5%
Mancanza d'interesse	12,5%	15,3%	13,7%
Costo eccessivo del biglietto	6,9%	13,6%	9,9%
Più di un motivo	9,7%	10,2%	9,9%
Altro	2,8%		1,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	72	59	131



5. LA VISITA AI MUSEI DI BASSANO DEL GRAPPA

Il 46,3% dei rispondenti dichiara di aver già visitato in passato almeno uno dei musei bassanesi o una mostra cittadina. Di tali utenti il 75,7% era già stato al Museo Civico, il 50,5% a Palazzo Bonaguro, il 42,1% si era già recato al Museo della ceramica di Palazzo Sturm, il 25,2% presso la Torre civica e il 23,4% aveva anche visitato una delle mostre organizzate dal Comune. Ovviamente ognuno ha potuto indicare più di un'opzione poiché, grazie anche al biglietto cumulativo, poteva far visita a più musei nel giro di breve tempo.

Si notano alcune differenze tra le due sedi museali oggetto d'indagine: sono soprattutto i visitatori di Palazzo Sturm ad essere già stati anche in altri musei cittadini (64,8%), in prevalenza al Museo Civico e a Palazzo Bonaguro. Invece, la gran parte di chi ha compilato il questionario presso il Museo Civico oltre ad aver già visitato il museo stesso, era già stato anche a Palazzo Sturm.

Tra le mostre indicate dai rispondenti come visitate in passato la più frequentata è quella relativa al Canova (23,8%) seguita da Jacopo Bassano e dagli Ezzelini (9,5%).

I canali di conoscenza del museo sono elencati nella tabella 5.3 che mostra come il 33,5% dei rispondenti si è avvalso della stampa, il 16,7% del passaparola tra familiari, amici e conoscenti, il 15% di volantini, brochures e depliant.

Tabella 5.1 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo la visita o la non visita ai musei e alle mostre bassanesi

Aveva già visitato almeno un museo o una mostra di Bassano in precedenza?	Visitatori del Museo Civico	Visitatori di Palazzo Sturm	Totale
No	67,9%	35,2%	53,7%
Sì	32,1%	64,8%	46,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	137	105	242

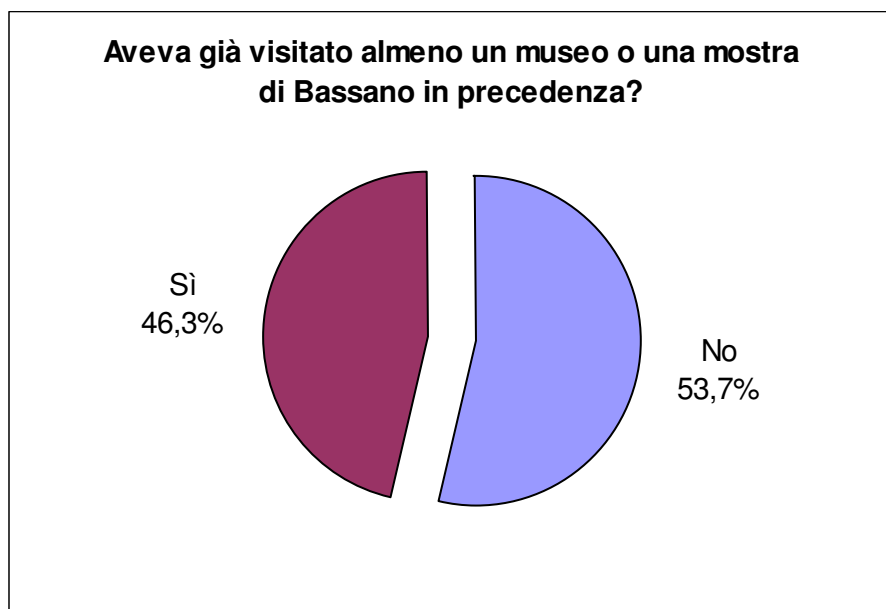


Tabella 5.2 - Musei e mostre di Bassano del Grappa già visitati in passato dai rispondenti

Musei e mostre bassanesi visitati in passato	Museo Civico (% su 41 rispondenti)	Palazzo Sturm (% su 66 rispondenti)	Totale (% su 107 rispondenti)
Museo Civico	73,2	77,3	75,7
Museo della Ceramica di Palazzo Sturm	58,5	31,8	42,1
Torre Civica	29,3	22,7	25,2
Palazzo Bonaguro	43,9	54,5	50,5
Una mostra organizzata dal Comune	12,2	30,3	23,4

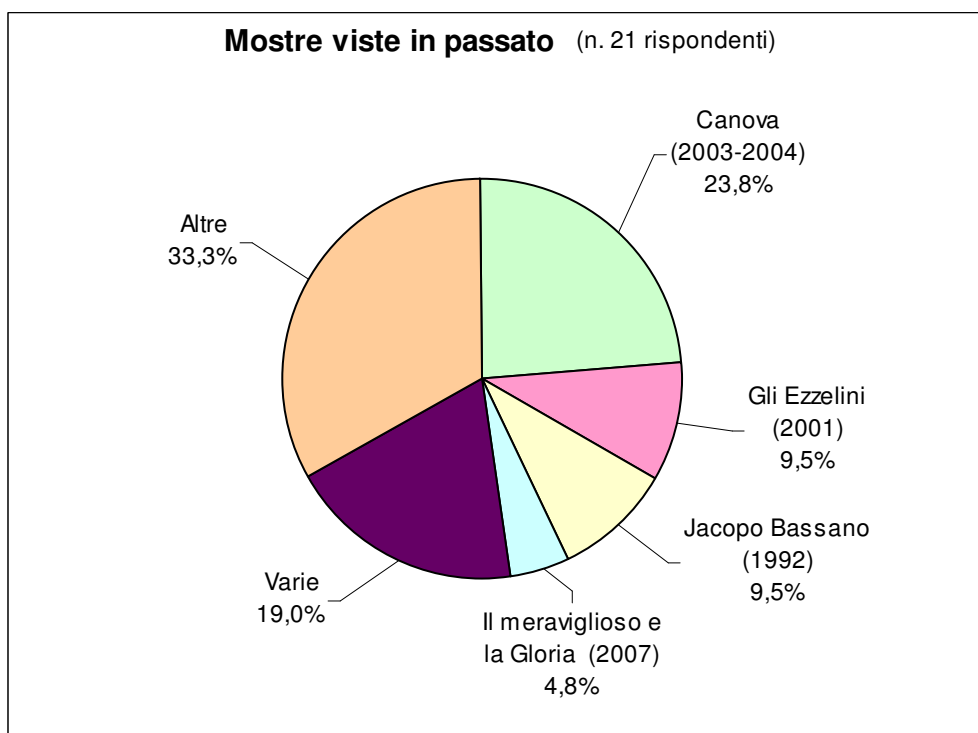
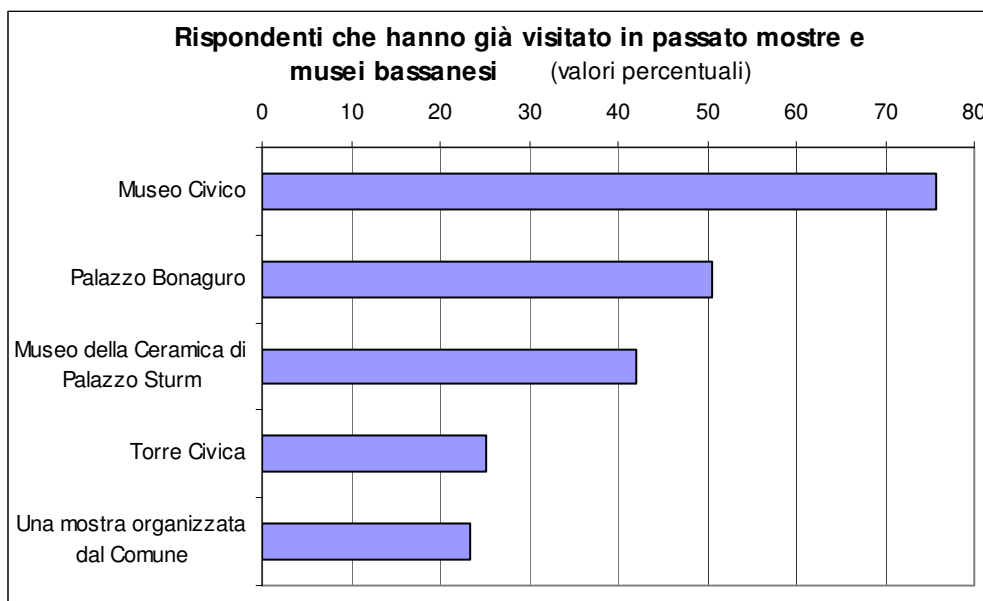


Tabella 5.3 - Graduatoria dei canali di informazione sul museo visitato

Da dove hanno tratto le informazioni sul museo visitato	Museo Civico (% su 123 rispondenti)	Palazzo Sturm (% su 104 rispondenti)	Totale (% su 227 rispondenti)
Stampa	37,4	28,8	33,5
Passaparola (amici, parenti...)	16,3	17,3	16,7
Depliant, locandine, brochures	7,3	24,0	15,0
Insegne esterne al museo	16,3	9,6	13,2
Internet	8,9	11,5	10,1
Scuola	6,5	7,7	7,0
Manifesti	1,6	7,7	4,4
Hotel / Agenzia di viaggi	6,5	1,0	4,0
Televisione, radio	3,3	3,8	3,5
Lo conoscevo già, è molto conosciuto	2,4	1,9	2,2
Altro	8,1	12,5	10,1

Le successive tabelle (dalla 5.4 alla 5.9) descrivono il tipo di visita che i rispondenti hanno effettuato nel giorno della compilazione del questionario. Il 21,7% di essi ha effettuato la visita da solo, il 35,8% con la famiglia, il 23,6% con un gruppo di amici e il 18,9% con un gruppo organizzato. Prevalentemente i rispondenti non si sono avvalsi di una guida, ma hanno svolto il giro per conto proprio (71,4%), il 22,6% ha effettuato una visita guidata con operatore messo a disposizione dal museo, mentre la minoranza (5,2%) era accompagnata da una guida propria, esterna al museo. Le visite guidate prevalgono tra i gruppi organizzati, mentre la quasi totalità di chi si reca da solo ai musei effettua la visita per conto proprio.

La durata del giro all'interno dei musei ha superato un'ora nel 52,8% dei casi ed in particolare per chi era accompagnato da una guida propria (63,6%). Le visite più lunghe si sono rivelate quelle presso Palazzo Sturm dove il 56,5% dei rispondenti che ha impiegato più di un'ora.

Tabella 5.4 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per tipo di visita (individuale o collettiva)

Con chi ha effettuato la visita	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Da solo	23,8	18,7	21,7
Con la famiglia	39,5	30,8	35,8
Con un gruppo di amici	24,5	22,4	23,6
Con gruppo organizzato	12,2	28,0	18,9
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	147	107	254



Tabella 5.5 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per modalità di visita (con o senza guida)

Modalità della visita	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Senza guida	75,5	66,1	71,4
Con l'audioguida	0,0	1,8	0,8
Con operatore del museo	23,1	22,0	22,6
Con operatore esterno	1,4	10,1	5,2
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	143	109	252

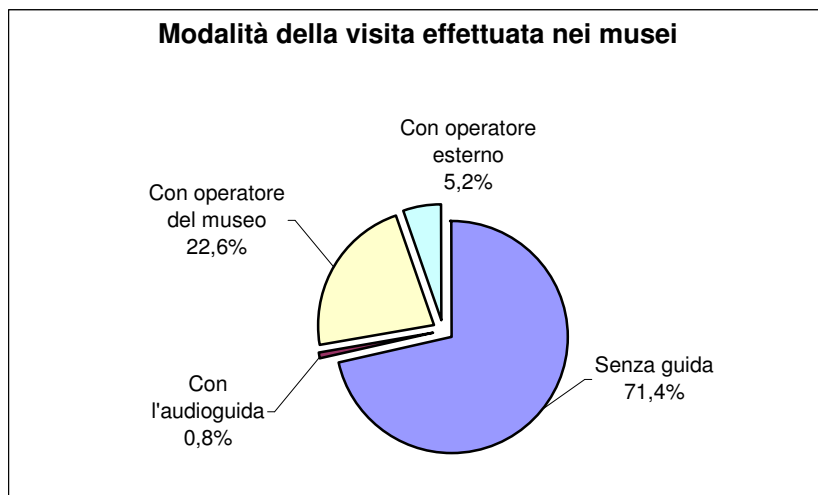


Tabella 5.6 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per durata della visita

Durata della visita	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Fino a un'ora	50,0	43,5	47,2
Più di un'ora	50,0	56,5	52,8
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	138	108	246

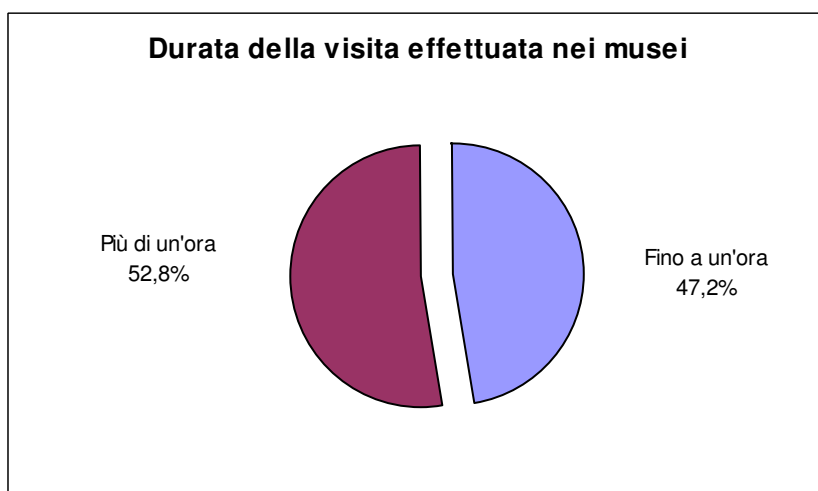


Tabella 5.7 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per durata della visita e tipo di visita ai musei bassanesi

Con chi ha effettuato la visita	Durata della visita		Totale	N. rispondenti
	Fino a un'ora	Più di un'ora		
Da solo	46,9	53,1	100,0	49
Con la famiglia	47,1	52,9	100,0	87
Con un gruppo di amici	45,8	54,2	100,0	59
Con gruppo organizzato	46,5	53,5	100,0	43
Totale	46,6	53,4	100,0	238

Tabella 5.8 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per durata della visita e modalità di visita ai musei bassanesi

Modalità della visita	Durata della visita		Totale	N. rispondenti
	Fino a un'ora	Più di un'ora		
Senza guida	47,7	52,3	100,0	174
Con l'audioguida		100,0	100,0	2
Con operatore del museo	50,9	49,1	100,0	55
Con operatore esterno	36,4	63,6	100,0	11
Totale	47,5	52,5	100,0	242

Tabella 5.9 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per tipo di visita e modalità di visita ai musei bassanesi

Con chi ha effettuato la visita / Modalità della visita ai musei	Senza guida	Con l'audioguida	Visita guidata con operatore del museo	Visita guidata con operatore esterno	Totale	N. rispondenti
Da solo	94,1	0,0	5,9	0,0	100,0	51
Con la famiglia	88,8	1,1	10,1	0,0	100,0	89
Con un gruppo di amici	86,2	1,7	12,1	0,0	100,0	58
Con gruppo organizzato	0,0	0,0	74,5	25,5	100,0	47
Totale	72,2	0,8	22,0	4,9	100,0	245

Sono pochi i rispondenti che segnalano di aver incontrato difficoltà nell'accedere al museo e nell'effettuare la visita (4,6%). L'esiguità di tali visitatori non consente analisi statistiche molto approfondite. Le tabelle ed i grafici successivi mostrano, comunque, quali sono i problemi che essi hanno incontrato. La presenza di barriere architettoniche ha reso problematico l'accesso ai locali per alcuni di essi (36,4%), il 27,3% segnala la difficoltà di accesso in qualche sala espositiva, mentre la fatica nel vedere alcune opere a causa della loro posizione infelice è stata indicata dal 54,5% dei rispondenti chi hanno incontrato difficoltà. Distinguendo tra le due sedi, al Museo Civico viene segnalata la presenza di barriere architettoniche, mentre a Palazzo Sturm soprattutto la posizione scomoda delle opere.

Tabella 5.10 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per sede museale e difficoltà incontrate nell'accedere al museo e/o nell'effettuare la visita

Ha incontrato difficoltà nell'accedere al museo e/o nell'effettuare la visita?	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Sì	2,2	7,6	4,6
No	97,8	92,4	95,4
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	136	105	241

Ha incontrato difficoltà nell'accedere al museo e/o nell'effettuare la visita?

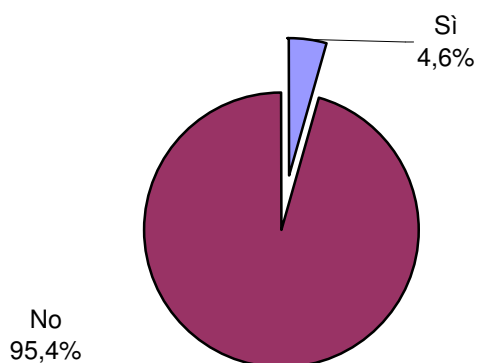
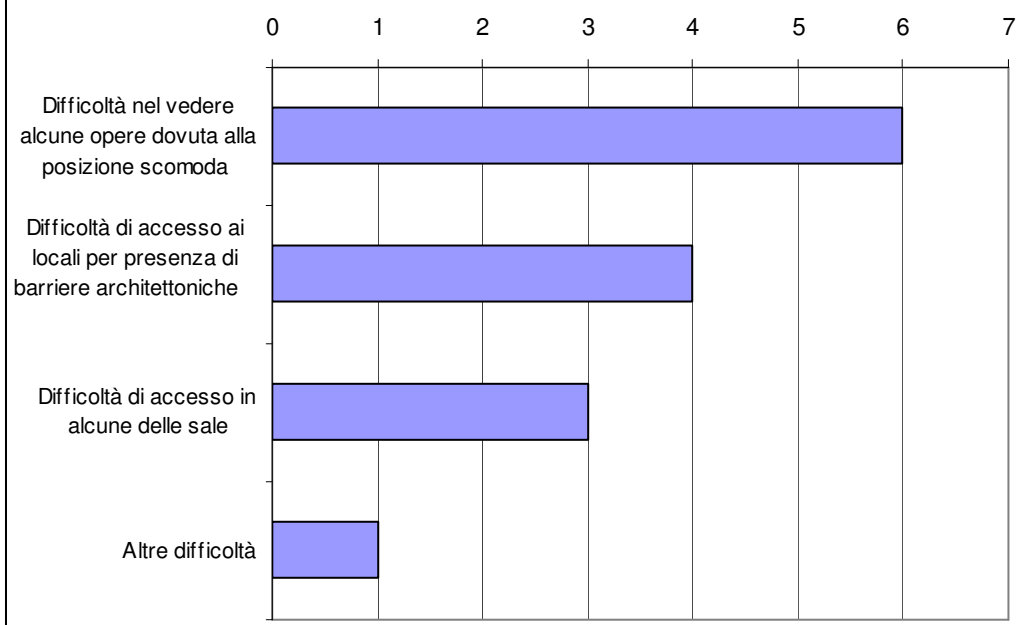


Tabella 5.11 - Tipo di difficoltà incontrate nella visita ai musei bassanesi

Difficoltà incontrate nell'accedere ai musei bassanesi e/o nell'effettuare la visita	Museo Civico (su 3 rispondenti che hanno avuto difficoltà)	Palazzo Sturm (su 8 rispondenti che hanno avuto difficoltà)	Totale (su 11 rispondenti che hanno avuto difficoltà)
Difficoltà nel vedere alcune opere dovuta alla posizione scomoda	0,0%	75,0%	54,5%
Difficoltà di accesso ai locali per presenza di barriere architettoniche	100,0%	12,5%	36,4%
Difficoltà di accesso in alcune delle sale	0,0%	37,5%	27,3%
Altre difficoltà	0,0%	12,5%	9,1%

Difficoltà incontrate dai visitatori dei musei



LA QUALITÀ PERCEPITA

Analizzando le risposte riguardanti la valutazione degli utenti sul servizio erogato dai musei oggetto d'indagine e sui diversi aspetti che lo riguardano, si perviene alla determinazione della percezione della qualità da parte dei visitatori.

Come illustrato nel secondo capitolo, il giudizio sui vari aspetti del servizio è stato rilevato con una scala di valutazione a quattro modalità. Al fine di poter effettuare analisi quantitative, ad ogni giudizio è stato fatto corrispondere un punteggio numerico (che va da 1 a 4). Il giudizio degli utenti è immaginato, quindi, come una proprietà continua che varia in maniera graduale dal giudizio "insufficiente" fino ad "ottimo" nel modo seguente:

1. Insufficiente
2. Sufficiente
3. Buono
4. Ottimo

E così, quando nel seguito si parla, ad esempio, di un punteggio medio pari a 3,5 lo si fa corrispondere ad un giudizio "molto buono", mentre 2,5 si può pensare che corrisponda ad un "discreto".

Nei prossimi paragrafi si analizzano dettagliatamente le valutazioni sui diversi aspetti della visita effettuata per giungere alla stima della qualità percepita dai visitatori che hanno risposto al questionario al Museo Civico e a Palazzo Sturm.

5.1. La valutazione dei visitatori

Gli utenti dei musei bassanesi sembrano essere concordi sulla buona qualità del servizio che viene loro offerto: il 71% dei rispondenti si ritiene del tutto soddisfatto della visita effettuata e la valuta con ottimo mentre per il 28,6% la soddisfazione è a un livello buono. La maggioranza di essi dà un giudizio ottimo o buono anche agli altri aspetti relativi alla visita dei musei cittadini.

La tabella 6.1 riporta le valutazioni su ciascuno degli aspetti considerati sia nel complesso sia distintamente tra chi ha effettuato la visita al Museo Civico e chi l'ha effettuata a Palazzo Sturm. Sono poche le differenze significative nelle risposte attribuite dai visitatori delle due sedi museali.

Nel complesso si evince che i fattori di maggior soddisfazione sono le opere esposte, la cortesia e la competenza del personale, il servizio di accoglienza: il 71% dei visitatori attribuisce, infatti, un giudizio ottimo alle opere esposte e nessuno di essi le valuta in modo insufficiente; il 65% dei rispondenti ritiene che il servizio di accoglienza sia ottimo e solo lo 0,4% di essi lo giudica insufficiente; riguardo al personale addetto il 67,9% dà ottimo alla cortesia ed il 59,1% dà ottimo alla competenza.

Appaiono un po' meno soddisfacenti i seguenti aspetti: il *bookshop*, giudicato insufficiente dal 17,6% dei rispondenti e appena sufficiente dal 16,6%; la segnaletica esterna (4,6% insufficiente e 30,1% sufficiente), la segnaletica interna (0,9% insufficiente e 12,5% sufficiente) e l'apparato didascalico (2,3% insufficiente e 11,5% sufficiente).

Il confronto tra le due sedi museali analizzate mette in evidenza alcune differenze significative¹¹ nelle voci *bookshop*, didascalie e costo del biglietto. I meno soddisfatti dei primi due aspetti sembrano essere i visitatori del Museo Civico: il 25,6% di essi valuta insufficiente il *bookshop*, mentre la maggioranza dei visitatori di Palazzo Sturm (64,3%) ne dà un giudizio buono; con riguardo alle didascalie, il giudizio è insufficiente per lo 0,8% dei rispondenti del Museo Civico e sufficiente per il 17,1% di essi, mentre il 4,2% di quelli di Palazzo Sturm dà una valutazione insufficiente e un altro 4,2% una valutazione sufficiente. Con riguardo al costo del biglietto, invece, sembrano più soddisfatti i visitatori del Museo Civico i quali lo giudicano ottimo nel 57,4% dei casi. Infine è stato esaminato il giudizio sulla visita guidata, ovviamente solo per quella parte di utenti che l'hanno effettuata (tabella 6.2): praticamente tutti sono rimasti entusiasti della visita e un visitatore su quattro ne dà un giudizio ottimo. Se si distingue tra chi si è avvalso dell'operatore

¹¹ Si sono valutate le differenze delle distribuzioni relative ai vari giudizi tra le due sedi museali con il test *chi-quadrato* ed un livello di significatività del 10%.

interno al museo e chi aveva una guida al proprio seguito, si nota che i primi sono più contenti con una percentuale di giudizi ottimi del 78,4% contro il 50% dei secondi. Tra chi aveva come guida un operatore esterno, inoltre, c'è anche chi ha dato un giudizio solo sufficiente mentre questo non accade quando la guida è interna.

Tabella 6.1 - Giudizio dato dagli utenti del Museo Civico e di Palazzo Sturm sui diversi aspetti del servizio

Valutazione sugli aspetti del servizio	Ottimo (4)	Buono (3)	Sufficiente (2)	Insufficiente (1)	Risposte valide	Punteggio medio	Deviazione standard
Museo Civico							
Giudizio complessivo	69,2%	30,1%	0,0%	0,7%	143	3,7	0,512
A Servizio di accoglienza	66,7%	29,9%	2,7%	0,7%	147	3,6	0,576
B Cortesia del personale	70,0%	27,1%	2,1%	0,7%	140	3,7	0,558
C Competenza del personale	62,4%	33,6%	4,0%	0,0%	125	3,6	0,571
D Segnaletica interna	34,4%	50,0%	14,1%	1,6%	128	3,2	0,722
E Segnaletica esterna	27,4%	36,3%	31,5%	4,8%	124	2,9	0,877
F Percorso/Allestimento	47,6%	49,2%	3,2%	0,0%	124	3,4	0,560
G Illuminazione	45,9%	46,6%	6,0%	1,5%	133	3,4	0,668
H Didascalie	37,4%	44,7%	17,1%	0,8%	123	3,2	0,739
I Bookshop	23,9%	34,2%	16,2%	25,6%	117	2,6	1,112
J Costo del biglietto	57,4%	34,1%	7,0%	1,6%	129	3,5	0,697
K Opere esposte	70,7%	26,0%	3,3%	0,0%	123	3,7	0,534
Palazzo Sturm							
Giudizio complessivo	73,4%	26,6%	0,0%	0,0%	109	3,7	0,444
A Servizio di accoglienza	62,7%	33,6%	3,6%	0,0%	110	3,6	0,563
B Cortesia del personale	65,1%	31,2%	3,7%	0,0%	109	3,6	0,560
C Competenza del personale	54,2%	39,8%	4,8%	1,2%	83	3,5	0,655
D Segnaletica interna	35,6%	53,8%	10,6%	0,0%	104	3,3	0,635
E Segnaletica esterna	20,0%	47,4%	28,4%	4,2%	95	2,8	0,794
F Percorso/Allestimento	53,4%	42,7%	3,9%	0,0%	103	3,5	0,575
G Illuminazione	47,6%	45,6%	6,8%	0,0%	103	3,4	0,617
H Didascalie	46,3%	45,3%	4,2%	4,2%	95	3,3	0,752
I Bookshop	14,3%	64,3%	17,1%	4,3%	70	2,9	0,692
J Costo del biglietto	42,4%	48,2%	9,4%	0,0%	85	3,3	0,646
K Opere esposte	73,5%	24,5%	2,0%	0,0%	98	3,7	0,497
Totale							
Giudizio complessivo	71,0%	28,6%	0,0%	0,4%	252	3,7	0,484
A Servizio di accoglienza	65,0%	31,5%	3,1%	0,4%	257	3,6	0,570
B Cortesia del personale	67,9%	28,9%	2,8%	0,4%	249	3,6	0,558
C Competenza del personale	59,1%	36,1%	4,3%	0,5%	208	3,5	0,608
D Segnaletica interna	34,9%	51,7%	12,5%	0,9%	232	3,2	0,684
E Segnaletica esterna	24,2%	41,1%	30,1%	4,6%	219	2,8	0,841
F Percorso/Allestimento	50,2%	46,3%	3,5%	0,0%	227	3,5	0,566
G Illuminazione	46,6%	46,2%	6,4%	0,8%	236	3,4	0,645
H Didascalie	41,3%	45,0%	11,5%	2,3%	218	3,3	0,747
I Bookshop	20,3%	45,5%	16,6%	17,6%	187	2,7	0,988
J Costo del biglietto	51,4%	39,7%	7,9%	0,9%	214	3,4	0,680
K Opere esposte	71,9%	25,3%	2,7%	0,0%	221	3,7	0,517

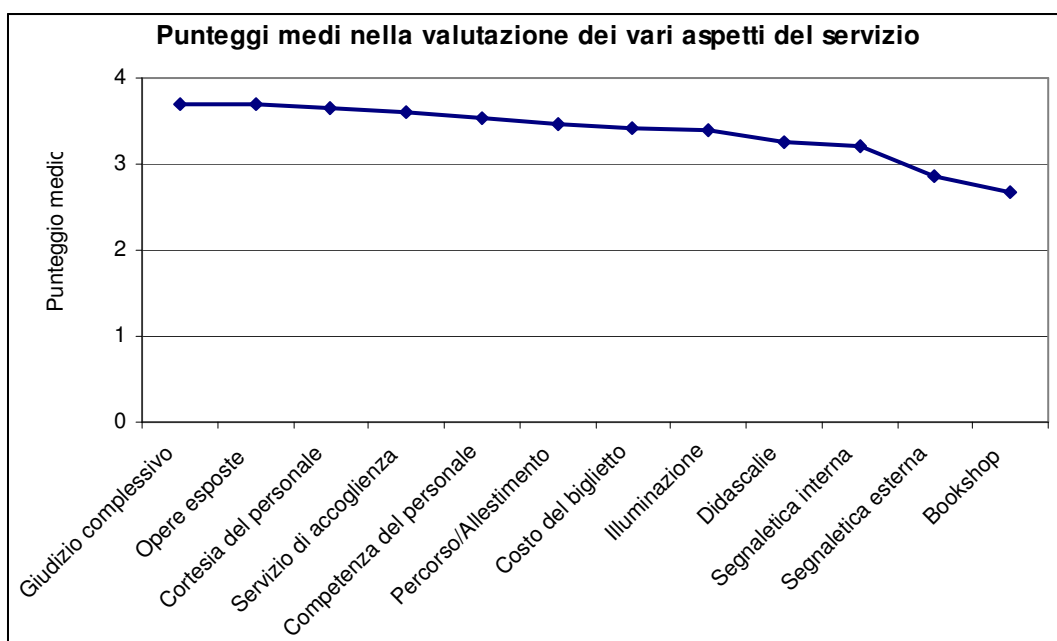
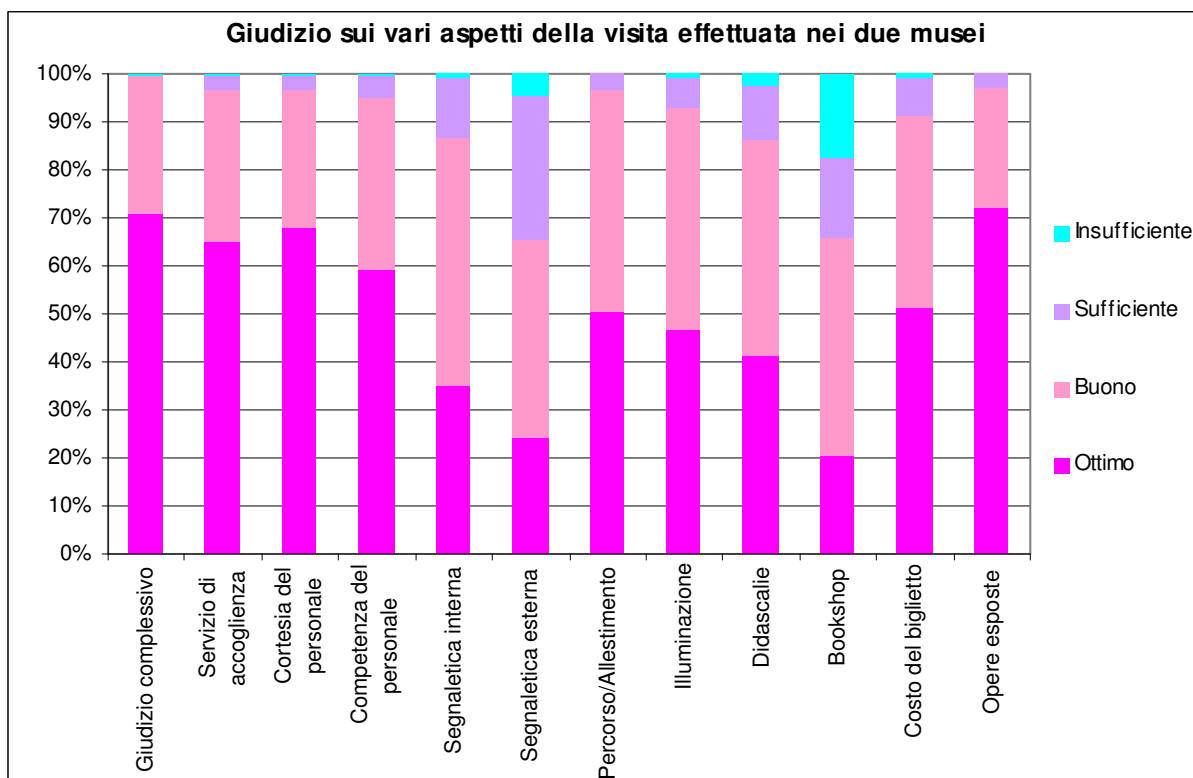


Tabella 6.2 - Giudizio dato dai visitatori che hanno effettuato la visita guidata

Giudizio	visita guidata con operatore del museo	visita guidata con operatore esterno	Totale
Sufficiente	0,0%	16,7%	1,8%
Buono	21,6%	33,3%	22,8%
Ottimo	78,4%	50,0%	75,4%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
N. rispondenti	51	6	57

5.2. Diverse tipologie di visitatori: diversa percezione della qualità

Attraverso una particolare analisi statistica, chiamata “analisi di raggruppamento” o *cluster analysis*¹², si riesce a suddividere gli intervistati in gruppi (o *cluster*) il più possibile omogenei sulla base della valutazione che essi danno ai vari aspetti della visita effettuata.

L'analisi che segue riguarda solamente la parte di rispondenti che hanno risposto a tutte le domande sul giudizio del servizio (escludendo ovviamente la valutazione sulle visite guidate, rivolta solamente a chi l'avesse effettuata). Si tratta del 53% dei visitatori che hanno compilato il questionario nel corso del 2008, ossia 144 persone (di cui 97 al Museo Civico e 47 a Palazzo Sturm).

Vista la scarsa numerosità dei rispondenti, è stata effettuata un'unica analisi per entrambe le sedi museali e si è poi cercato di verificare se si trovano differenze, all'interno dei gruppi ottenuti, tra i visitatori del Museo Civico e quelli di Palazzo Sturm.

I risultati dell'analisi sono rappresentati nella tabella 6.3. Si sono ottenuti tre gruppi denominati e descritti sommariamente come segue:

1. *Cluster 1*: gli “**entusiasti**”. Questo gruppo, costituito dal 43,1% dei rispondenti, è composto da visitatori che si ritengono molto soddisfatti della visita effettuata ai musei ed hanno dato prevalentemente valutazioni ottime agli aspetti considerati. L'88% di essi valuta ottimo il servizio nel suo complesso. Il punteggio medio del gruppo è, per alcune voci, molto prossimo a 4; è superiore a 3,5 per tutti gli aspetti con eccezione del *bookshop* che ottiene un punteggio medio pari a 3,3.
2. *Cluster 2*: gli “**appagati**”. Appartiene a questo gruppo il 51,4% rispondenti i quali risultano soddisfatti della visita nel suo complesso (anche se con punteggi medi inferiori rispetto agli “entusiasti”) ma attribuiscono giudizi eterogenei ai diversi aspetti che la riguardano: i punteggi medi vanno da 2,2 per il *bookshop* a 3,6 per la visita nel complesso, per le opere esposte e per la cortesia del personale; da 2,4 per la segnaletica esterna a 3,4 per la competenza del personale e per il costo del biglietto. Il 58% di questo gruppo valuta ottimo il servizio nel suo complesso.
3. *Cluster 3*: i “**critici**”. Si tratta di un gruppo di rispondenti che, pur dichiarandosi complessivamente soddisfatti del servizio ricevuto nel suo complesso (75% lo giudica buono ed il 25% ottimo), rimangono meno soddisfatti di alcuni aspetti relativi alla visita effettuata ed in particolare: segnaletica esterna con un punteggio medio di 1,6 (a metà strada tra la sufficienza e l'insufficienza), segnaletica interna con un punteggio medio di 1,9 (ovvero non del tutto sufficiente), percorso/allestimento e *bookshop* (punteggio medio 2,5) e servizio di accoglienza (punteggio medio 2,6). Rappresentano, comunque, una netta minoranza rispetto ai due gruppi precedenti essendo il 5,6% dei rispondenti.

Dal grafico che riporta i punteggi medi delle valutazioni nei vari aspetti del servizio, si evince che l'analisi è riuscita a distinguere bene i gruppi di visitatori: infatti i tre *cluster* si collocano in posizioni ben distinte, con punteggi medi sempre più alti per gli entusiasti, intermedi per gli appagati ed inferiori per i critici, con l'eccezione del *bookshop* che ottiene un punteggio medio più basso per gli appagati anziché per i critici. Le variabili più discriminanti, ovvero quelle che hanno determinato maggiormente la separazione tra i gruppi ottenuti, sono la segnaletica interna e la segnaletica esterna.

¹² L'analisi di raggruppamento, o *cluster analysis*, è una metodologia di analisi statistica multivariata di tipo esplorativo, adatta per trovare gruppi omogenei riunendo le unità statistiche sulla base delle caratteristiche osservate nelle variabili. Poiché l'analisi è di tipo quantitativo, ad ogni giudizio è stato fatto corrispondere un punteggio, in modo tale da poter calcolare le medie e gli indicatori statistici necessari per l'analisi: i punteggi vanno da 1 a 4 in corrispondenza della scala di valutazione già menzionata all'inizio di questo capitolo. Un *cluster*, o gruppo, è un sottoinsieme di unità che hanno caratteristiche molto simili tra loro e molto diverse dagli altri gruppi identificati attraverso l'analisi. Si avrà, quindi, minima variabilità interna ai gruppi e massima variabilità tra i gruppi. Nel presente lavoro è stata effettuata una *cluster* gerarchica con il metodo del legame completo utile per ottenere gruppi molto omogenei al loro interno in quanto privilegia l'omogeneità tra gli elementi del gruppo a scapito della differenziazione netta tra gruppi. Come distanza è stata utilizzata quella euclidea. Si è fissato a priori di ottenere 3 gruppi, in quanto è tale numerosità è stata utilizzata anche nelle precedenti analisi analoghe alla presente effettuate dall'Ufficio di Statistica.

Si possono effettuare delle distinzioni tra Museo Civico e Palazzo Sturm osservando il grafico dei *cluster* distinti per sedi museali. Appaiono un po' più "critici" i visitatori del Museo Civico, mentre gli "entusiasti" superano il 50% a Palazzo Sturm.

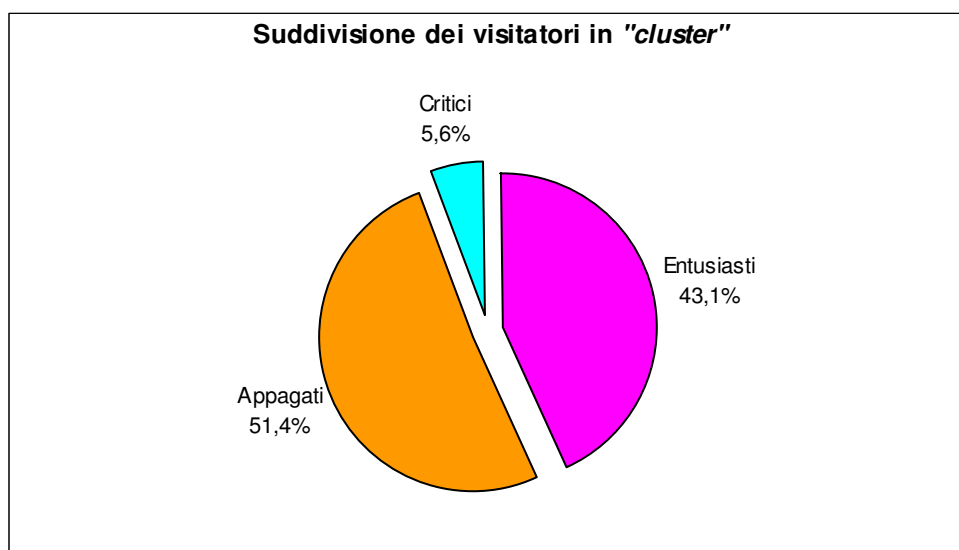
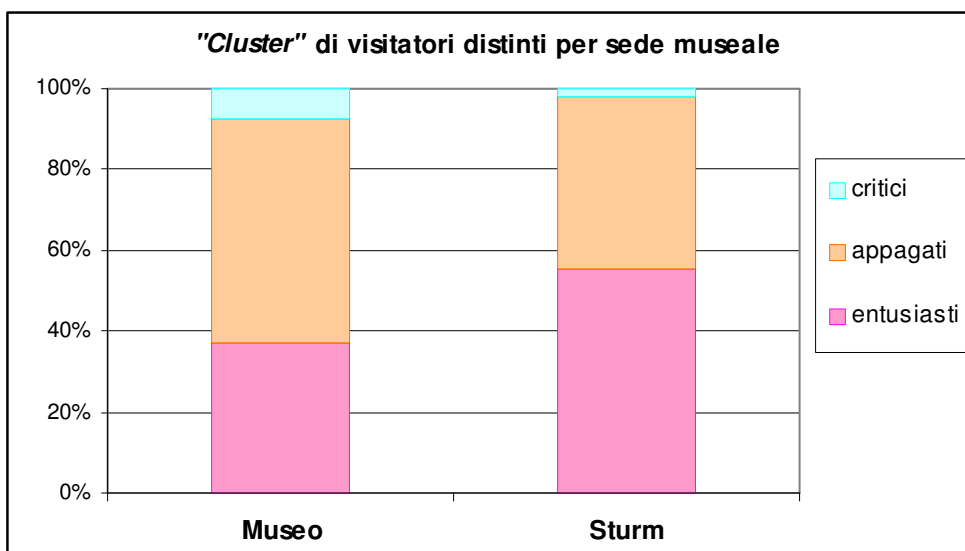
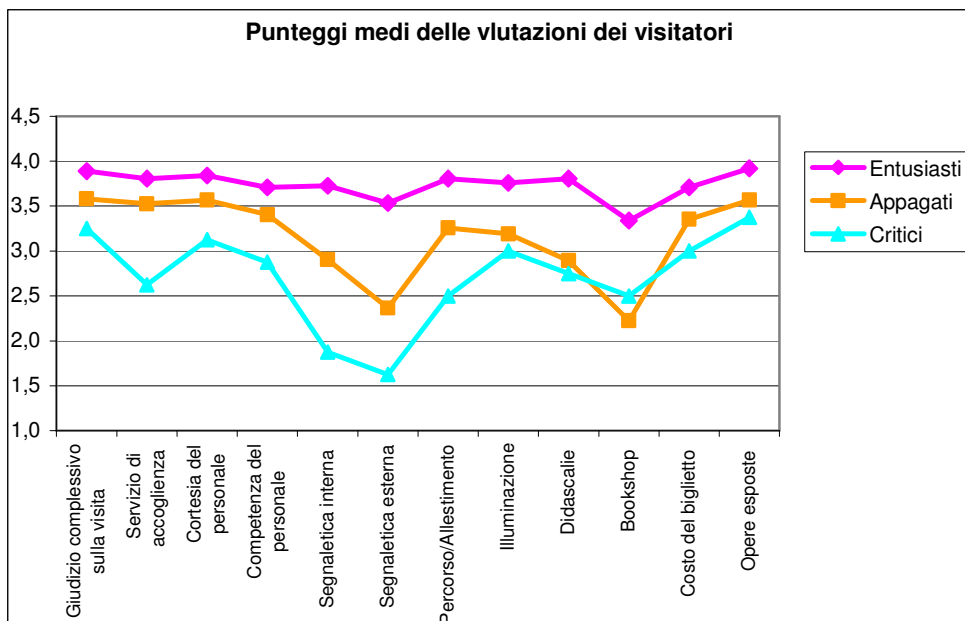


Tabella 6.3 - Punteggi medi dei tre cluster di visitatori

Fattori di soddisfazione sui vari aspetti della qualità del servizio	Punteggio medio	Deviazione standard	Punteggi medi dei cluster		
			Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3
			Entusiasti	Appagati	Critici
Giudizio complessivo sulla visita	3,7	0,462	3,9	3,6	3,3
A Servizio di accoglienza	3,6	0,583	3,8	3,5	2,6
B Cortesia del personale	3,7	0,531	3,8	3,6	3,1
C Competenza del personale	3,5	0,591	3,7	3,4	2,9
D Segnaletica interna	3,2	0,695	3,7	2,9	1,9
E Segnaletica esterna	2,8	0,872	3,5	2,4	1,6
F Percorso/Allestimento	3,5	0,577	3,8	3,3	2,5
G Illuminazione	3,4	0,643	3,8	3,2	3,0
H Didascalie	3,3	0,694	3,8	2,9	2,8
I Bookshop	2,7	0,992	3,3	2,2	2,5
J Costo del biglietto	3,5	0,648	3,7	3,4	3,0
K Opere esposte	3,7	0,527	3,9	3,6	3,4
Numerosità del gruppo	144		62	74	8

Tabella 6.4 - Giudizio dato sul servizio complessivo dai tre gruppi di visitatori

Giudizio complessivo	Entusiasti	Appagati	Critici	Totale
insufficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
sufficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
buono	11,3%	41,9%	75,0%	30,6%
ottimo	88,7%	58,1%	25,0%	69,4%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità	62	74	8	144



5.3. Le determinanti della qualità percepita

Poiché i cittadini attribuiscono diversa importanza a ciascun aspetto inerente la qualità del servizio, non tutti tali aspetti influiscono allo stesso modo nel determinare la soddisfazione complessiva sul servizio. Infatti, mentre praticamente tutti si dichiarano complessivamente soddisfatti del servizio appena ottenuto, non tutte le voci esaminate ottengono valutazioni così elevate: si è visto che i giudizi sul *bookshop* e sulla segnaletica esterna non sono del tutto positivi ma non per questo i rispondenti sono necessariamente scontenti del servizio in quanto tale.

Volendo, pertanto, cogliere quali aspetti siano maggiormente rilevanti per la qualità percepita si è andati a studiare il legame esistente tra i punteggi assegnati alla soddisfazione complessiva e quelli assegnati alle altre variabili legate al servizio, attraverso i coefficienti di correlazione¹³ riportati in ordine decrescente nella tabella 6.7. Risultano maggiormente correlati alla soddisfazione complessiva, ovvero più importanti ai fini della percezione della qualità del servizio, la visita guidata (per chi l'ha effettuata), la competenza del personale, le opere esposte, il percorso/allestimento e il servizio di accoglienza. La variabile meno correlata, ovvero che incide meno sulla percezione di qualità del servizio, è il *bookshop*.

Infine, per capire se la soddisfazione complessiva possa essere determinata e addirittura prevista sulla base solo di alcuni fattori, è stata effettuata un'analisi di regressione lineare multipla¹⁴, ponendo come variabile dipendente la soddisfazione complessiva sulla visita effettuata e come variabili esplicative i giudizi sui diversi aspetti del servizio. I risultati dell'analisi mostrano che le variabili esplicative risultate significative sono: servizio di accoglienza, opere esposte e percorso/allestimento. Questo significa che per migliorare la qualità percepita dai visitatori dei musei bassanesi bisogna innanzitutto andare ad agire su queste leve e, laddove carenti, cercare di migliorarle.

Tabella 6.7 - Coefficienti di correlazione lineare tra la soddisfazione complessiva e la soddisfazione sugli altri aspetti del servizio

Aspetti del servizio	Coefficienti di correlazione	n. risposte valide
L Visita guidata	0,458	54
C Competenza del personale	0,442	200
K Opere esposte	0,437	217
F Percorso/Allestimento	0,418	221
A Servizio di accoglienza	0,412	245
H Didascalie	0,330	212
G Illuminazione	0,307	229
J Costo del biglietto	0,304	208
B Cortesia del personale	0,292	238
D Segnaletica interna	0,290	225
E Segnaletica esterna	0,243	211
I Bookshop	0,157	181

¹³ Il coefficiente di correlazione lineare di *Pearson* misura il legame statistico di tipo lineare esistente tra due variabili di tipo quantitativo. Esso può assumere valori che vanno da -1 a 1: se vale zero significa che tra le due variabili in esame non c'è un legame di tipo lineare e si dice che sono "incorrelate" (ciò non vuol necessariamente dire che esse siano del tutto indipendenti); per valori prossimi a 1 le due variabili hanno una forte correlazione positiva, ossia all'aumentare dell'una aumenta anche l'altra; infine, valori negativi e prossimi a -1 indicano che all'aumentare di una variabile l'altra diminuisce.

¹⁴ L'analisi di regressione si utilizza per prevedere una variabile quantitativa (dipendente) in funzione di altre variabili esplicative quantitative (predittori). La procedura utilizzata è quella *step-wise*, ovvero per passi, con la quale si inseriscono via via nel modello le variabili significative e si rimuovono quelle che diventano non significative al fine di aumentare la varianza spiegata dal modello. Per l'analisi della bontà del modello di regressione ottenuto si sono analizzati i residui, trovando che hanno media quasi nulla (pari a 0,03) e varianza pari a 0,14. La varianza spiegata dal modello è pari al 40,7%.

Tabella 6.8 - Output dell'analisi di regressione

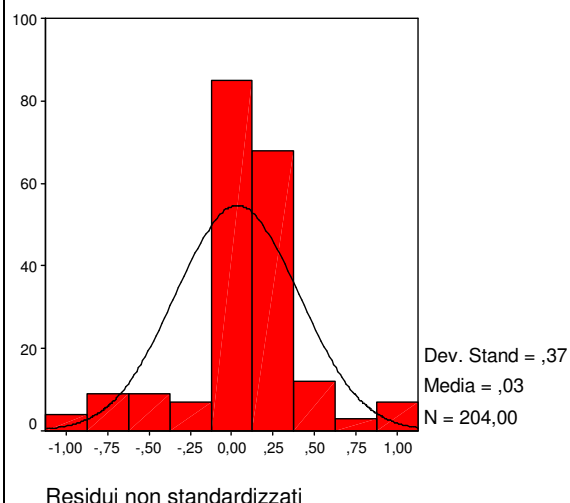
Coefficient ^a						
Modello		Coefficienti non standardizzati		Coefficienti standardizzati	t	Sig.
		B	Errore std.	Beta		
1	(Costante)	2,195	,206		10,647	,000
	Servizio di accoglienza	,417	,057	,526	7,370	,000
2	(Costante)	1,419	,259		5,485	,000
	Servizio di accoglienza	,348	,055	,440	6,314	,000
	Opere esposte	,276	,061	,314	4,515	,000
3	(Costante)	1,138	,268		4,243	,000
	Servizio di accoglienza	,301	,056	,379	5,378	,000
	Opere esposte	,239	,061	,272	3,940	,000
	Percorso / allestimento	,171	,056	,213	3,023	,003

a. Variabile dipendente: soddisfazione

Test di Kolmogorov-Smirnov per un campione

		Unstandardiz ed Residual
Numerosità		204
Parametri normal ^{a,b}	Media	,0335041
	Deviazione standard	,3719228
Differenze più estreme	Assoluto	,231
	Positivo	,158
	Negativo	-,231
Z di Kolmogorov-Smirnov		3,299
Sig. Asint. a 2 code		,000

- a. La distribuzione del test è Normale.
 b. Calcolato dai dati.



5.4. Confronto 2007-2008

Per valutare se la soddisfazione dei cittadini sia aumentata rispetto al 2007 e, quindi, se si possa parlare di un miglioramento della qualità del servizio nel tempo, si mettono ora in relazione i risultati della presente indagine con quelli raccolti ed elaborati l'anno scorso¹⁵.

La tabella 6.9 mostra le percentuali delle risposte dei cittadini in relazione alla soddisfazione complessiva sul servizio nei due anni di rilevazione dei dati. Si trova un'associazione statisticamente significativa tra l'anno di rilevazione e il grado di soddisfazione complessiva degli utenti¹⁶: nel 2008 danno un giudizio ottimo il 71% dei rispondenti, mentre nel 2007 erano il 62%; inoltre, mentre nel 2007 il 2,3% dava una valutazione appena sufficiente, tale percentuale è scesa ora a zero. Anche il punteggio medio della soddisfazione è aumentato da un anno all'altro, passando da 3,6 nel 2007 a 3,7 nel 2008.

Anche effettuando il confronto distintamente per le due sedi museali, si trova che la soddisfazione è aumentata da un anno all'altro e in particolare a Palazzo Sturm si passa dal 59,6% al 73,4% di visitatori che danno un giudizio ottimo al complesso della visita e del servizio ricevuto. Ciò è probabilmente dovuto anche all'apertura nel mese di settembre 2007 del Museo Remondini, innovativo come tipo di museo e apparato didascalico e del nuovo *bookshop*.

Si può quindi concludere che nel 2008 la qualità percepita dai visitatori dei Musei bassanesi è aumentata rispetto al precedente anno.

Tabella 6.9 - Giudizio complessivo sul servizio per anno di rilevazione. Percentuali e punteggio medio

Giudizio complessivo	2007	2008
Insufficiente	0,5%	0,4%
Sufficiente	2,3%	0,0%
Buono	34,9%	28,6%
Ottimo	62,3%	71,0%
Totale	100,0%	100,0%
Punteggio medio	3,6	3,7
N. rispondenti	435	252

Tabella 6.10 - Giudizio complessivo sul servizio per anno di rilevazione, distribuzione percentuale e punteggi medi per sede museale

Sede	Giudizio complessivo	Anno	
		2007	2008
Museo Civico	Insufficiente	0,0%	0,7%
	Sufficiente	1,7%	0,0%
	Buono	32,2%	30,1%
	Ottimo	66,1%	69,2%
	Totale	100,0%	100,0%
	Punteggio medio	3,64	3,68
	N. rispondenti	180	143
Palazzo Sturm	Insufficiente	0,8%	0,0%
	Sufficiente	2,7%	0,0%
	Buono	36,9%	26,6%
	Ottimo	59,6%	73,4%
	Totale	100,0%	100,0%
	Punteggio medio	3,55	3,73
	N. rispondenti	255	109

¹⁵ Per i dati del 2007 si veda "Gli utenti del Museo. Analisi statistica dei dati sulla qualità del servizio. Anno 2007" - Città di Bassano del Grappa, Ufficio Statistica e Controllo di gestione (2008).

¹⁶ Il test *chi-quadrato* per saggiare l'ipotesi di indipendenza statistica tra soddisfazione complessiva e anno di rilevazione è risultato significativo, ossia porta a rifiutare l'ipotesi di indipendenza ($p\text{-value}=0,022$).

6. L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELLA PREFETTURA

6.1. L'indagine

Con l'obiettivo di prevedere, per le amministrazioni che hanno rapporti con il pubblico, strumenti di consultazione periodica sul grado di soddisfazione dei cittadini-utenti, la Prefettura – Ufficio Territoriale di Governo di Vicenza ha attivato una rilevazione di “customer satisfaction” in ambito provinciale.

Tenuto conto dell'esigenza di garantire omogeneità nel metodo della rilevazione della “soddisfazione del cliente”, la misurazione della qualità percepita del servizio reso da ogni amministrazione della Provincia è stata rilevata con modelli predisposti dalla Prefettura stessa.

La rilevazione si è svolta per tutte le amministrazioni pubbliche nell'arco temporale del trimestre maggio-luglio 2008 ed ha coinvolto, per quanto riguarda il Comune di Bassano del Grappa, tutti gli uffici che hanno rapporti con il pubblico.

Sulla base della numerosità degli utenti, per alcuni uffici l'indagine è stata di tipo campionario, ossia svolta solo in alcune settimane all'interno del periodo di rilevazione. Per altri uffici l'indagine è stata totale, comportando la distribuzione e raccolta quotidiana dei modelli in tutti i giorni di apertura al pubblico di tutto il periodo di rilevazione.

I modelli di rilevazione, molto snelli, sono stati consegnati dagli operatori ai cittadini che si sono rivolti agli uffici comunali e, una volta compilati, i cittadini li riponevano in appositi contenitori posizionati all'entrata di ogni ufficio.

La rilevazione nelle sedi museali della Città è stata effettuata campionando, in modo diversificato per sede, alcune settimane al mese (tabella 7.1). Trattandosi di un servizio di tipo particolare, il modello consegnato ai visitatori dei musei bassanesi è stato un po' riadattato in alcune domande per risultare maggiormente comprensibile (si veda Appendice 2).

La tabella 7.2 riporta il numero di visitatori che hanno collaborato all'indagine compilando il questionario: 646 visitatori in totale nelle quattro sedi museali e 158 utenti della Biblioteca civica. Essendo il questionario molto breve, la partecipazione è stata elevata. Oltretutto nel mese di maggio l'afflusso di visitatori è stato considerevole in quanto si è svolta l'Adunata Nazionale degli Alpini durante la quale l'accesso ai musei era gratuito, come già detto nel capitolo 1.

Tabella 7.1 – Periodi di rilevazione per sede museale e numero giorni di rilevazione

Sede museale	maggio		giugno		luglio		n. giorni di rilevazione
	periodo	n. giorni	periodo	n. giorni	periodo	n. giorni	
Museo Civico	dal 6 al 31	23	dal 1 al 8	7	dal 7 al 13	6	36
Palazzo Sturm	dal 6 al 31	23	dal 1 al 30	25	dal 1 al 31	27	75
Palazzo Bonaguro ¹⁷	dal 26 al 31	1	dal 1 al 30	9	dal 1 al 31	8	18
Torre Civica ¹⁸	dal 26 al 31	1	dal 1 al 30	9	dal 1 al 31	8	18
Biblioteca Archivio	dal 6 al 31	23	dal 1 al 30	26	dal 1 al 31	27	75

Tabella 7.2 – Rispondenti per mese e sede museale

Sede museale	maggio ¹⁹	giugno	luglio	Totale
Museo Civico	379	3	8	390
Palazzo Sturm	108	13	21	142
Palazzo Bonaguro	0	11	6	17
Torre Civica	0	53	44	97
Biblioteca Archivio	80	50	28	158
Totale	567	130	107	804

¹⁷ A differenza del Museo Civico e di Palazzo Sturm, Palazzo Bonaguro e la Torre civica sono aperti al pubblico solo sabato e domenica.

¹⁸ Cfr nota precedente.

¹⁹ Grande affluenza dovuta all'ingresso gratuito in occasione dell'Adunata Nazionale degli Alpini tenutasi nei giorni 9, 10 e 11 maggio.

6.2. L'analisi dei risultati

Le tabelle seguenti riassumono i risultati dell'indagine svolta per conto della Prefettura. Si evince una sostanziale soddisfazione da parte dei visitatori in tutte le sedi dei musei bassanesi. Interessanti sono i commenti ed i suggerimenti per il miglioramento del servizio riportati, distintamente per ciascun museo, nella tabella 7.8 dove spicca la richiesta di maggiori informazioni nelle didascalie e nei pannelli che dovrebbero, tra l'altro, essere tradotti anche in altre lingue. Anche gli utenti della biblioteca cittadina sono complessivamente soddisfatti del servizio (75,9%) anche se chiedono un prolungamento degli orari di apertura, meno chiusure infrasettimanali, aggiornamento della dotazione libraria e strumentale (tabella 7.10).

Tabella 7.3 – Percentuale di rispondenti per sesso e sede museale

Sede museale	Maschi	Femmine	Totale	N. rispondenti
Museo Civico	63,9%	36,1%	100,0%	366
Palazzo Sturm	53,4%	46,6%	100,0%	131
Palazzo Bonaguro	35,3%	64,7%	100,0%	17
Torre Civica	52,6%	47,4%	100,0%	97
Biblioteca Archivio	60,0%	40,0%	100,0%	155
Totale	55,2%	44,8%	100,0%	766

Tabella 7.4 – Risposte ai quesiti date dai visitatori del Museo Civico

Quesito	Sì	Abbastanza	No	Totale	N. rispondenti
Sono facilmente individuabili i servizi forniti oltre alla visita?	90,9%	6,8%	2,3%	100,0%	383
L'orario di apertura al pubblico è rispettato?	97,8%	1,9%	0,3%	100,0%	365
Le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere l'accesso sono fornite con chiarezza?	90,6%	5,5%	3,9%	100,0%	381
L'accesso è avvenuto con tempestività senza che si siano formate code?	96,6%	2,1%	1,3%	100,0%	387
E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?	93,6%	6,2%	0,3%	100,0%	389

Tabella 7.5 – Risposte ai quesiti date dai visitatori di Palazzo Sturm

Quesito	Sì	Abbastanza	No	Totale	N. rispondenti
Sono facilmente individuabili i servizi forniti oltre alla visita?	80,0%	13,3%	6,7%	100,0%	135
L'orario di apertura al pubblico è rispettato?	88,5%	10,8%	0,8%	100,0%	130
Le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere l'accesso sono fornite con chiarezza?	80,1%	16,9%	2,9%	100,0%	136
L'accesso è avvenuto con tempestività senza che si siano formate code?	90,4%	5,1%	4,4%	100,0%	136
E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?	87,6%	8,0%	4,4%	100,0%	137

Tabella 7.6 – Risposte ai quesiti date dai visitatori di Palazzo Bonaguro

Quesito	Sì	Abbastanza	No	Totale	N. rispondenti
Sono facilmente individuabili i servizi forniti oltre alla visita?	64,7%	11,8%	23,5%	100,0%	17
L'orario di apertura al pubblico è rispettato?	94,1%	5,9%	0,0%	100,0%	17
Le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere l'accesso sono fornite con chiarezza?	76,5%	11,8%	11,8%	100,0%	17
L'accesso è avvenuto con tempestività senza che si siano formate code?	94,1%	5,9%	0,0%	100,0%	17
E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?	70,6%	29,4%	0,0%	100,0%	17

Tabella 7.7 – Risposte ai quesiti date dai visitatori della Torre Civica

Quesito	Sì	Abbastanza	No	Totale	N. rispondenti
Sono facilmente individuabili i servizi forniti oltre alla visita?	92,6%	5,3%	2,1%	100,0%	94
L'orario di apertura al pubblico è rispettato?	96,9%	3,1%	0,0%	100,0%	96
Le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere l'accesso sono fornite con chiarezza?	92,8%	6,2%	1,0%	100,0%	97
L'accesso è avvenuto con tempestività senza che si siano formate code?	99,0%	0,0%	1,0%	100,0%	97
E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?	97,9%	2,1%	0,0%	100,0%	97

Tabella 7.8 – Proposte effettuate dai visitatori per sede museale

Sede museale (n. rispondenti)	Proposte per migliorare il servizio e osservazioni
Museo Civico (rispondenti n. 19)	<p>didascalie più leggibili / separare le targhette multiple che illustrano più dipinti</p> <p>didascalie con maggiori informazioni / mettere l'indicazione della tecnica</p> <p>pannelli, didascalie ed informazioni anche in inglese</p> <p>maggiori indicazioni sul percorso da seguire / frecce di indicazione</p> <p>video, commenti e spiegazioni</p> <p>far funzionare il sistema audiovisivo</p> <p>audio nel filmato / aggiungere commenti nel filmato</p> <p><i>bookshop</i> un po' antiquato</p> <p>più luce</p> <p>apertura serale</p> <p>pubblicizzarlo maggiormente</p>
Palazzo Sturm (rispondenti n. 17)	<p>didascalie con maggiori informazioni</p> <p>didascalie e informazioni in inglese</p> <p>opuscoli più dettagliati ed approfonditi</p> <p>maggiori indicazioni sul percorso da seguire</p> <p>PC a disposizione dei visitatori / apparecchiature interattive</p> <p>sedie per la visione dei video</p> <p>ampliare l'orario di apertura</p> <p>ingresso non visibile</p> <p>pubblicizzarlo maggiormente</p> <p>troppo caldo</p>
Palazzo Bonaguro (rispondenti n. 6)	<p>segnaletica più adeguata</p> <p>mettere audioguida o video con spiegazioni</p> <p>troppo caldo / mettere aria condizionata</p>
Torre Civica (rispondenti n. 10)	<p>ampliare l'orario di apertura</p> <p>ascensore / superamento delle barriere architettoniche</p> <p>pubblicizzarla maggiormente</p> <p>mettere più indicazioni sull'ubicazione</p> <p>consentire l'ingresso ai cani</p>

Tabella 7.9 – Risposte ai quesiti date dagli utenti della Biblioteca

Quesito	Sì	Abbastanza	No	Totale	N. rispondenti
All'interno dell'ufficio sono facilmente individuabili i servizi forniti?	76,1%	20,6%	3,2%	100,0%	155
L'orario di apertura al pubblico è rispettato?	81,0%	15,8%	3,2%	100,0%	158
Le informazioni sugli adempimenti necessari per ottenere il servizio sono fornite con chiarezza?	72,0%	23,6%	4,5%	100,0%	157
La modulistica a disposizione è di semplice compilazione?	75,6%	22,4%	1,9%	100,0%	156
Il servizio viene erogato con tempestività?	87,3%	11,4%	1,3%	100,0%	158
E' soddisfatto nel complesso del servizio erogato?	75,9%	22,2%	1,9%	100,0%	158

Tabella 7.10 – Proposte ed osservazioni effettuate dagli utenti della Biblioteca

Proposte per migliorare il servizio e osservazioni	%
Orari di apertura: - apertura con orario continuato - ampliare i tempi di apertura - apertura anche al sabato pomeriggio	43,2%
Chiusure infrasettimanali: - meno chiusure - meno conferenze - meno chiusure della sala lettura	13,6%
Dotazione <i>software</i> e <i>hardware</i> : - migliorare il servizio internet, consultazione catalogo in internet - internet <i>WI-FI</i> - aggiornare il <i>software</i> - sostituire i monitor per la consultazione	11,4%
Dotazione libraria: - acquistare nuovi libri per stare al passo con le pubblicazioni - sostituire i volumi vecchi e rovinati - acquistare nuovi libri, c'è poca scelta - acquistare nuovi libri, narrativa italiana e straniera è scarsa	9,1%
Più personale per un servizio migliore	6,8%
Mettere le macchinette per il caffè	6,8%
Altro: - più scaffali aperti - meno libri posizionati in basso (troppo scomodi per gli anziani) - migliorare e velocizzare il servizio fotocopie - controllare la temperatura: in estate fa troppo caldo	9,1%
n. rispondenti	44

CONCLUSIONI

Per concludere, si mettono in rilievo alcuni aspetti salienti relativi agli utenti dei musei e della biblioteca di Bassano del Grappa ed alla qualità da essi percepita sul servizio.

I visitatori dei musei bassanesi nel 2008 sono arrivati ad essere quasi 32.000, grazie anche all'accesso gratuito durante l'Adunata Nazionale degli Alpini.

L'età dei visitatori che hanno risposto al questionario sulla *customer satisfaction* va dai 10 agli 80 anni, con una media di circa 50 anni. Il 55,6% è di sesso femminile. L'8,5% ha cittadinanza straniera. Solo il 13% dei rispondenti risiede in città, segno che i musei bassanesi sono polo di attrazione per visitatori da tutta Italia e dall'estero.

Museo Civico e Palazzo Sturm hanno offerto un servizio di alta qualità nel corso del 2008. Alcuni indicatori che riassumono questo concetto sono i seguenti:

- la percentuale degli utenti complessivamente molto soddisfatti della visita effettuata è elevata: il 71% dà un giudizio ottimo ed il 28,6% un giudizio buono alla visita in generale. Distinguendo tra i due musei si trova una percentuale di molto soddisfatti più elevata a Palazzo Sturm (Museo della Ceramica e Museo Remondini - 73,4%) che al Museo Civico (69,2%) ma tale differenza non è statisticamente significativa;
- se si considerano assieme i giudizi buono e ottimo, i vari aspetti relativi alla visita del museo soddisfano oltre l'85% dei rispondenti, fatta eccezione per la segnaletica esterna ed il *bookshop* dove la percentuale scende a 65%;
- l'analisi di raggruppamento porta a definire i seguenti gruppi di visitatori: "entusiasti" (43,1%), "appagati" (51,4%), "critici" (5,6%).

Si registra un incremento statisticamente significativo della soddisfazione dei visitatori e, quindi, della qualità del servizio dal 2007 al 2008. Infatti i rispondenti che danno un giudizio ottimo al complesso del servizio ricevuto passano dal 62,3% al 71%. Distinguendo tra le due sedi museali si nota che l'aumento è particolarmente rilevante a Palazzo Sturm:

- al Museo Civico i visitatori che hanno dato un giudizio ottimo passano da 66,1% nel 2007 a 69,2% nel 2008;
- a Palazzo Sturm i visitatori che hanno dato un giudizio ottimo passano da 59,6% nel 2007 a 73,4% nel 2008, probabilmente a causa dell'apertura presso tale sede del Museo Remondini a fine 2007.

Punto di forza dei musei cittadini sono le opere esposte ritenute ottime da oltre il 70% dei rispondenti in entrambe le sedi, mentre rimangono più deboli e, quindi, migliorabili la segnaletica esterna e il *bookshop* (in particolare al Museo Civico viene giudicato insufficiente dal 25,6% dei rispondenti). Anche la segnaletica interna e l'apparato didascalico (in particolare al Museo Civico) possono essere oggetto di miglioramento.

Dall'analisi di regressione emerge che le maggiori determinanti della qualità percepita sono: il servizio di accoglienza, le opere esposte, il percorso e l'allestimento. Queste rappresentano le leve su cui agire per ottenere un miglioramento del servizio e, quindi, della soddisfazione degli utenti.

Anche la rilevazione svolta nel corso del 2008 per conto della Prefettura di Vicenza evidenzia che i visitatori dei musei bassanesi sono contenti della visita che hanno effettuato (le percentuali di rispondenti complessivamente soddisfatti sono: 94% al Museo Civico, 88% a Palazzo Sturm, 71% a Palazzo Bonaguro, 98% alla Torre Civica). Alcuni tra i suggerimenti che essi danno riguardano le didascalie e le spiegazioni che dovrebbero essere più approfondite e possibilmente anche in inglese, il miglioramento della segnaletica interna sul percorso da seguire, il prolungamento dell'orario di apertura, una maggior pubblicità sui musei nonché una più visibile segnaletica esterna per facilitare l'individuazione dell'entrata.

La Biblioteca civica ha registrato nel 2008 quasi 11.000 iscritti al prestito ed un numero di utenti attivi (ossia quelli che hanno effettuato almeno un prestito nell'ultimo anno) pari a 2.106. Essa è frequentata soprattutto da studenti, in prevalenza di sesso femminile e con un'età inferiore ai trent'anni.

I prestiti del 2008 ammontano a 16.843 oltre a 2.418 prestiti interbibliotecari (ricevuti o inviati) e numerose consultazioni di periodici, microfilm e manoscritti. Gli accessi ad internet corrispondono a 1.329.

La rilevazione di *customer satisfaction* effettuata sugli utenti della biblioteca mostra che il 76% di essi è soddisfatto. Ci sono, tuttavia, alcuni aspetti migliorabili: viene richiesto il prolungamento degli orari di apertura, con l'orario continuato o l'apertura al sabato pomeriggio e, possibilmente, con meno chiusure infrasettimanali; altri aspetti sono l'aggiornamento della dotazione libraria per renderla più completa e rinnovata, nonché l'ammodernamento delle apparecchiature e dei *software*, potenziando anche internet.

BIBLIOGRAFIA

- De Cicco - *La qualità prende servizio* - CNCA Comunità Edizioni (2000)
- Fabbris L. - *Analisi esplorativa di tecniche multidimensionali* – CLEUP, Padova (1991)
- Tanese A., Negro G., Gramigna A. (a cura di) - *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche* - Dipartimento della funzione pubblica, Roma (2003)
- Zeithaml V. A., Parasuraman A., Berry L. L. - *Servire qualità* - McGraw-Hill, Milano (1991)
- *Annuario Statistico Anno 2008* - Città di Bassano del Grappa, Ufficio Statistica (2008)
- *Gli utenti del Museo. Analisi statistica dei dati sulla qualità del servizio. Anno 2007* - Città di Bassano del Grappa, Ufficio Statistica e Controllo di gestione (2008)
- *La soddisfazione del cittadino. Progetto per la rilevazione della “customer satisfaction” nei servizi comunali* - Città di Bassano del Grappa, Ufficio Statistica (2004)
- *Museo Biblioteca Archivio. Attività 2008* - Città di Bassano del Grappa, Assessorato alle Attività Museali (2009)

APPENDICE 1 - SEDI MUSEALI, BIBLIOTECA E ARCHIVIO²⁰

Museo Civico

sede: Piazza Garibaldi, 34

Il **Museo Civico** è uno dei più antichi Musei del Veneto, sorto nel 1828 in seguito al legato del naturalista Giambattista Brocchi. Costituito come insieme di Museo, Biblioteca e Archivio, trovò nel 1840 la sua sede attuale nell'ex Convento della chiesa di San Francesco. A partire da questa data vi vennero raccolte collezioni di storia naturale e libri lasciati dal Brocchi (erbari, raccolte geopaleontologiche, mineralogiche, malacologiche, entomologiche) oltre a dipinti demanializzati, già presenti nelle sale adiacenti al chiostro di San Francesco fin dal 1831. L'intero patrimonio nel tempo si è eccezionalmente arricchito tanto che oggi è possibile ammirarne e studiarne solo una parte, allestita nelle sezioni archeologiche (reperti di età paleoveneta, magnogreca, romana e medievale), nella pinacoteca (opere pittoriche dal XIII al XX secolo) e nel chiostro (lapidario di cippi, stemmi, iscrizioni, pietre tombali e frammenti architettonici a partire dal XIII secolo). La pinacoteca in particolare conta oltre 500 dipinti, tra i quali spicca la più grande raccolta di opere di Jacopo da Ponte esistente al mondo e una ricca documentazione dell'attività della sua bottega. La Sezione canoviana raccoglie tremila disegni autografi, l'epistolario, la biblioteca, i bozzetti, numerosi gessi e la serie dei monocromi di Antonio Canova.

Palazzo Sturm

sede: via Schiavonetti, 7

Il **Museo della Ceramica** dal 1992 trova sede a Palazzo Sturm, splendida dimora settecentesca che accoglie i visitatori con un pronao ionico e un salone d'onore affrescato nel 1765 dal veronese Giorgio Anselmi. La fitta decorazione di stucchi che orna alcuni ambienti costituisce una delle più rilevanti decorazione rococò del Veneto.

La raccolta di maioliche, porcellane e terraglie composta di 1200 pezzi circa è esposta cronologicamente: si parte dai frammenti più antichi di ceramica medievale alle maioliche dei Manardi (XVII-XVIII sec.); la testimonianza più consistente è rappresentata dalla produzione degli Antonibon (XVIII-XIX sec.) con la produzione in maiolica, porcellana e terraglia. L'ampia veranda offre una cornice appropriata alla maiolica di gusto eclettico, mentre la vecchia cucina espone le due raccolte Vergani e Mazzotti di ceramica "popolare" del sec. XIX e il piano inferiore raccoglie la produzione contemporanea di opere di artisti di fama internazionale.

Sempre nella suggestiva cornice di Palazzo Sturm, dal 2007 è aperto il **Museo Remondini**, un nuovo polo culturale cittadino che espone la ricca collezione grafica ereditata a metà Ottocento dai celebri stampatori bassanesi. Il tema del viaggio è il filo conduttore del percorso espositivo, riproposto secondo una linea del tempo che intreccia le vicende della famiglia con i materiali prodotti, in un cammino che si snoda lungo 200 anni di storia dell'uomo e della civiltà dell'immagine europea, tra metà Seicento e metà Ottocento.

Il nuovo museo, uno dei pochi in Italia dedicati alla stampa e certamente il più articolato, illustra, nelle sei sale dedicate all'esposizione permanente, tutti gli aspetti del fenomeno industriale sette-ottocentesco dei Remondini, in un ideale viaggio, introdotto dalle sagome dei Tesini progettate da Luzzati, attraverso tutta la produzione, i libri, le carte decorate, le incisioni popolari sacre e profane, i foglietti da ritaglio, i soldatini, i giochi, le vedute ottiche, le acquaforti e le xilografie dei grandi incisori italiani ed europei, tra cui Mantegna, Dürer, Canaletto e Tiepolo.

La multimedialità e i documentari affiancano gli apparati didascalici, stampati in italiano e in inglese, per una didattica aggiornata particolarmente piacevole ed appagante.

La sezione museale ospita a rotazione mostre temporanee dedicate alle stampe antiche e contemporanee.

²⁰ Tratto dal Sito Internet del Comune di Bassano del Grappa (www.comune.bassano.vi.it) alla voce "Musei".

Palazzo Bonaguro

sede: via Angarano, 77

La **Sezione Naturalistica** del Museo Civico di Bassano del Grappa situata al terzo piano di Palazzo Bonaguro conserva alcune importanti collezioni naturalistiche storiche, acquisite nel corso dell'800. Tra queste spicca per entità e fama la collezione geo-paleontologica Brocchi-Parolini a cui si associano diverse raccolte botaniche la più ampia delle quali è l'Erbario Parolini con oltre 15.000 esemplari.

In tempi più recenti alle raccolte storiche si sono unite nuove raccolte botaniche ed entomologiche ed una grande collezione zoologica costituita da centinaia di esemplari di uccelli del paleartico occidentale e decine di esemplari di mammiferi naturalizzati provenienti da vari continenti. Dal 2006 è presente un nucleo di esemplari zoologici affidati in custodia definitiva dal Servizio Cites del Corpo Forestale dello Stato, esposti all'interno della mostra permanente "Mondo animale. Conoscerlo per proteggerlo".

La Sezione Naturalistica del Museo Civico si occupa della conservazione e valorizzazione delle raccolte naturalistiche promuovendo progetti di inventariazione e catalogazione delle raccolte, mostre, pubblicazioni e attività di didattica naturalistica. Offre anche un servizio di consulenza.

Torre Civica

sede: piazza Garibaldi

In piazza Garibaldi la **Torre Civica** si impone con la sua mole. Costruita dalla famiglia Da Romano probabilmente fra gli anni '20 e '40 del XIII secolo, ma la data più probabile è quella del 1312 quando, in occasione dell'allungamento delle mura della seconda cinta, veniva a costituire un'importante episodio difensivo e di protezione per il borgo nuovo cresciuto esternamente alle mura. Essa infatti si distingueva per le misure importanti in altezza, larghezza e spessore del corpo murario, la poderosa base troncopiramidale, la mancanza di decorazioni. Nella documentazione compare nel 1349 quando venne collocata una campana di 500 chilogrammi. Da questo momento in poi essa risultava intestata al Comune che provvedeva alla manutenzione e al pagamento dei custodi.

I custodi svolgevano varie mansioni ma il compito principale era di vedetta dall'alto e di annunciare tumulti, calamità o minacce d'assalto.

La denominazione con cui la conosciamo, ossia "torre civica", le venne attribuita da quando nel 1494 vi fu aperta alla base una porta in pietra con dipinto sopra lo stemma della città. Nel 1625 la porta venne sopraforata per dar luce all'abitazione del custode e collegata a terra con una scala in legno i cui gradini nel 1727 vennero in parte sostituiti da altri in pietra. Non si conosce invece l'anno in cui l'emblema di Venezia a titolo onorifico venne dipinto in affresco. Nel corso del XVIII secolo fu dotata di orologio e nel XIX secolo del rialzo apicale sulla sommità.

Certamente la torre si distingue in modo particolare rispetto a tutti gli altri edifici storici cittadini per la sua centralità nell'impianto urbano e per il fatto di dominarlo con la sua altezza (43 metri). Dopo un recente e importante restauro è stata riaperta al pubblico.

Biblioteca e Archivio

sede: Piazza Garibaldi, 34

La **Biblioteca** di Bassano nacque grazie al naturalista Giambattista Brocchi, che nel 1828 lasciò alla sua città, oltre alle raccolte di fossili e minerali e al suo erbario, la sua biblioteca di circa 3.500 volumi e la somma di lire 10.000 per pagare lo stipendio del bibliotecario. Nel 1840 la biblioteca fu sistemata nei locali dell'ex convento di San Francesco, per essere aperta al pubblico nel 1843.

Negli anni successivi la biblioteca si arricchì con altri importanti lasciti e donazioni: la raccolta degli opuscoli bassanesi di Giambattista Roberti, la raccolta di autografi di Bartolomeo Gamba, le lettere, gli album di disegni e i volumi di incisioni di Antonio Canova, una parte della biblioteca e il carteggio degli stampatori Remondini. Presso la Biblioteca si conserva anche l'Archivio Comunale con documenti dal 1211 al 1950.

Oggi la Biblioteca si pone non solo come luogo di conservazione, ma anche come punto di riferimento per la ricerca e gli studi di fasce di utenza differenziate per cultura e interessi. Il suo patrimonio conta circa 120.000 volumi, di cui 62 incunaboli e 1.500 cinquecentine, 2.230 manoscritti, 46.000 lettere e 200 periodici in corso. La Sezione Ragazzi, collocata a scaffale aperto in sala Fasoli, conta circa 3.000 volumi.

APPENDICE 2 - MODELLI DI RILEVAZIONE

- 1. Questionario di rilevazione della *customer satisfaction* presso il Museo Civico e Palazzo Sturm**
- 2. Modelli di rilevazione della *customer satisfaction* per l'indagine della Prefettura**



MUSEO CIVICO DI BASSANO

Cod. _____

QUESTIONARIO PER IL PUBBLICO

La Sua opinione ci consentirà di soddisfare meglio le Sue aspettative e quelle di altri visitatori. Grazie.

Data: _____

Orario della visita: Mattino Pomeriggio

_ PRIMA SEZIONE: INFORMAZIONI PERSONALI _

1. Sesso: M F

2. Et : _____

3. Cittadinanza: _____

4. Citt  di residenza: _____

5. Titolo di studio: Nessun titolo Scuola dell'obbligo Diploma di scuola media superiore
 Laurea (specificare _____) Altro (specificare _____)

6. Impiego: Lavoratore Studente Disoccupato, in cerca di occupazione
 Pensionato (ritirato dal lavoro) Altro (specificare _____)

_ SECONDA SEZIONE: VISITA AL MUSEO _

7. Qual   il grado di soddisfazione sulla visita appena effettuata?

Ottimo Buono Sufficiente Insufficiente

8. Esprima ora una valutazione sui ciascuno dei seguenti aspetti del museo:

	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
A. Servizio di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Segnaletica esterna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Percorso/Allestimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Illuminazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H. Didascalie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I. Bookshop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J. Costo del biglietto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K. Opere esposte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L. Visita guidata (se effettuata)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Con chi ha effettuato la visita? Da solo Con la famiglia
 Gruppo di amici Gruppo organizzato

10. Modalit  di visita: Senza guida Con l'utilizzo dell'audioguida
 Visita guidata con operatore del museo Visita guidata con operatore esterno

11. Durata della visita: Fino a un'ora Pi  di un'ora

12. Da dove ha tratto le informazioni sul museo che ha appena visitato? (indicare al massimo 2 risposte)

Stampa Televisione Radio Depliant/locandine/brochure Manifesti
 Insegne esterne al museo Agenzia di viaggio Hotel Scuola Internet
 Passaparola (amici, parenti...) Altro (specificare _____)

Segue →

13. Aveva già visitato almeno un museo o una mostra di Bassano in precedenza? Sì No

14. Se sì, quale/i? Museo Civico Museo della Ceramica Torre Civica Palazzo Bonaguro
 Una o più mostre (specificare _____)

15. Ha incontrato qualche difficoltà nell'accedere al museo e/o nell'effettuare la visita di oggi?
 Sì No

16. Se sì, quali difficoltà ha incontrato?

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| A. Accesso ai locali per presenza di barriere architettoniche | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| B. Mobilità all'interno del museo dovuta a spazi troppo stretti | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| C. Difficoltà di accesso in alcune delle sale | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| D. Difficoltà nel vedere alcune opere dovuta alla posizione scomoda | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |
| E. Altro (specificare _____) | <input type="checkbox"/> Sì | <input type="checkbox"/> No |

TERZA SEZIONE: INTERESSI ED ESPERIENZE

17. Quanti musei ha visitato nell'ultimo anno? Nessuno o 1 Da 2 a 5 Da 6 a 10 Più di 10

18. Quante mostre ha visitato nell'ultimo anno? Nessuna o 1 Da 2 a 5 Da 6 a 10 Più di 10

19. Quali tra queste tipologie di musei ritiene maggiormente interessanti? (indicare al massimo 2 risposte)

- Arte antica Archeologia Antropologia Etnografia Scienze naturali Grafica
 Arte contemporanea Arti applicate Altro (specificare _____)

20. Qual è il motivo principale per cui visita un museo? (indicare una sola risposta)

- Curiosità Cultura, interesse personale Studio Divertimento Lavoro
 Altro (specificare _____)

21. Qual è il motivo principale per cui non visita un museo? (indicare una sola risposta)

- Costo eccessivo del biglietto Insufficiente informazione/promozione Mancanza di tempo libero
 Distanza dal luogo di residenza Mancanza di interesse Altro (specificare _____)

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

RICHIESTA INFORMAZIONI
(Facoltativo)

Se desidera ricevere regolarmente informazioni sulle attività del Museo Civico, compili la parte sottostante.

Desidero informazioni su:


- Didattica Mostre Collezioni Convegni/conferenze Concerti/spettacoli

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____ C.A.P. _____ Città _____


Tel. _____ e-mail _____

Figura 1 - Modello di rilevazione generale della Prefettura utilizzato per la Biblioteca


Comune di Bassano del Grappa
 Ufficio Statistica

Servizio Biblioteca
 Archivio

MODELLO A


Ministero dell'Interno
 DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

SESSO F M

ALL'INTERNO DELL'UFFICIO SONO FACILMENTE INDIVIDUABILI I SERVIZI FORNITI?
 SI NO IN PARTE

IN QUESTO UFFICIO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E' RISPETTATO?
 SI NO ABBASTANZA

LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI PER OTTENERE IL SERVIZIO SONO FORNITE CON CHIAREZZA?
 SI NO ABBASTANZA

LA MODULISTICA A DISPOSIZIONE E' DI SEMPLICE COMPILAZIONE?
 SI NO ABBASTANZA


IL SERVIZIO VIENE EROGATO CON TEMPESTIVITA' ?
 SI NO ABBASTANZA

E' SODDISFATTO NEL COMPLESSO DEL SERVIZIO EROGATO?
 SI NO ABBASTANZA

EVENTUALI PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:


N.B. E' garantita l'anonimità dei dati del presente questionario (ai sensi dell'art. 24 comma 1 lettera i del D.Lgs. 196/2003 "Codice di protezione dei dati personali").
 Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche, allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.

Figura 2 - Modello di rilevazione della Prefettura modificato per i Musei


Comune di Bassano del Grappa
 Ufficio Statistica

Museo Civico

MODELLO A


Ministero dell'Interno
 DIPARTIMENTO PER GLI AFFARI INTERNI E TERRITORIALI

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO

SESSO F M

NEL MUSEO SONO FACILMENTE INDIVIDUABILI I SERVIZI FORNITI OLTRE ALLA VISITA?
 SI NO IN PARTE

IN QUESTO MUSEO L'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO E' RISPETTATO?
 SI NO ABBASTANZA

LE INFORMAZIONI SUGLI ADEMPIMENTI NECESSARI PER OTTENERE L'ACCESSO SONO FORNITE CON CHIAREZZA?
 SI NO ABBASTANZA

L'ACCESSO E' AVVENUTO CON TEMPESTIVITA' SENZA CHE SI SIANO FORMATE CODE ?
 SI NO ABBASTANZA

E' SODDISFATTO NEL COMPLESSO DEL SERVIZIO EROGATO?
 SI NO ABBASTANZA

EVENTUALI PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO:

N.B. E' garantita l'anonimità dei dati del presente questionario (ai sensi dell'art. 24 comma 1 lettera i del D.Lgs. 196/2003 "Codice di protezione dei dati personali").
 Le risposte verranno utilizzate esclusivamente per l'elaborazione di tabelle statistiche, allo scopo di migliorare la qualità del servizio e renderlo più rispondente alle esigenze degli utenti.