



COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA

AREA 1[^]

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 2009

*Area 1^ - 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 1^
Daniela Marchetti, stagista presso Area 6^

Predisposizione questionario:
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, Daniela Marchetti

Hanno collaborato:
Francesco Benacchio, Dirigente Area 1^
Laura Campesato, responsabile del Servizio Amministrativo - Area 6^
Marco Diprima, responsabile del Servizio Informativo Comunale - Area 1^
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), R e Microsoft Excel 2000.

Indirizzo Ufficio Statistica: Via Matteotti, 39 - 36061 Bassano del Grappa (Vi)
Telefono: 0424 519251 - Fax: 0424 519272
Sito web: 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 - Fax: 0424 523914
Sito web: www.comune.bassano.vi.it - www.museobassano.it
e-mail: info@museobassano.it

Indice

Introduzione	5
1 Gli utenti dell'area 6[^] - Museo Biblioteca Archivio	7
1.1 Gli utenti dei Musei	7
1.2 Gli utenti della Biblioteca	11
2 L'indagine di <i>Customer Satisfaction</i> presso i Musei	19
2.1 Scopo dell'indagine	19
2.2 Modalità di rilevazione	20
2.3 Il questionario	21
2.4 Validazione dei dati e analisi della mancata risposta	21
2.5 Il campione	22
2.6 I rispondenti	26
2.6.1 Dati anagrafici	26
2.6.2 Esperienze ed interessi	32
2.6.3 Caratteristiche della visita	38
2.7 La soddisfazione degli utenti	43
2.7.1 Diverse tipologie di visitatori: diversa percezione della qualità	46
2.7.2 Le determinanti della qualità percepita	49
2.8 Confronto con gli anni precedenti	53
3 Conclusioni	55
A Descrizione musei bassanesi e Questionario	59

Introduzione

Negli ultimi anni la percezione del ruolo sociale delle istituzioni museali è profondamente mutata. Da spazio chiuso e autoreferenziale, di mera conservazione della memoria, il museo è passato ad essere considerato sempre di più come un'istituzione aperta, un operatore culturale a servizio del pubblico, attivo nella diffusione del sapere scientifico, storico ed artistico. In quanto 'operatore culturale a servizio del pubblico', l'istituzione museale non può più nascondersi di fronte alle richieste di miglioramento continuo degli utenti ed è giusto che cerchi di rispondere in modo appropriato ai bisogni e ai problemi che possono sorgere.

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. Le rilevazioni di '*customer satisfaction*' rappresentano 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 ed a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

I risultati di tali indagini, quando 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.

Alla luce di questi obiettivi, il Comune di Bassano del Grappa ha deciso di effettuare un'indagine sulla qualità percepita dagli utenti dei Musei, al fine di migliorare un servizio

culturale di grande valore.

Il presente lavoro si prefigge dunque lo scopo di illustrare, in una prima fase, alcuni dati generali desunti dalle numerosità dei biglietti emessi nelle diverse sedi museali, prendendo da qui le mosse per un'analisi più approfondita di *'customer satisfaction'*: a tal fine, saranno impiegati alcuni dati campionari rilevati da un'indagine *ad hoc* volta a conoscere le tipologie di utenti, i loro interessi, le modalità della visita e la soddisfazione sul servizio ricevuto.

Inoltre, a supporto di questa nuova concezione, innovazioni legislative¹ hanno incentivato ulteriormente l'utilizzo di questi nuovi strumenti di interazione tra cittadini e amministrazioni, al fine di rilevare la qualità dei servizi offerti dalle Amministrazioni stesse.

¹La 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.

Capitolo 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 2009 e riguardano, quindi, la totalità dei visitatori nel corso dell'anno.

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 2009: sono stati rilasciati, infatti, 1.065 biglietti cumulativi che rappresentano solo il 6% circa dei biglietti complessivi (tabella 1.1).

Confrontando questi dati con quelli dell'anno precedente ci si accorge della presenza di un enorme divario: nell'anno 2008 il numero totale dei biglietti emessi era 31.979, mentre nel 2009 ne sono stati emessi solamente 17.146. (tabella 1.2).

Analizzando per tipologia di biglietto si nota che questa differenza non è data dai biglietti a pagamento (interi/ridotti/cumulativi), ma solamente da quelli gratuiti/omaggio: nel 2009 ne sono stati distribuiti 7.647 mentre nel 2008 ben 23.389.

Questa differenza è dovuta quasi totalmente alla diversa affluenza avuta nel mese di

Tabella 1.1: Numero di biglietti emessi dai Musei bassanesi nel 2009 per sede museale e tipo di biglietto.

Sede Museale	Interi	Ridotti	Gratuiti	Cumulativi	Totale
Museo Civico	1.657	2.351	3.946	763	8.717
Ceramica e Remondini	863	1.169	1.162	302	3.486
Palazzo Bonaguro	736	401	1.600	0	2.737
Torre	807	450	939	0	2.196
Totale	4.063	4.371	7.647	1.065	17.146
Percentuale	23,79%	25,49%	44,59%	6,22%	100%

Tabella 1.2: Numero di biglietti emessi dai Musei bassanesi per anno e tipologia di biglietto.

Anno	Interi	Ridotti	Gratuiti	Cumulativi	Totale
2008	4.652	3.734	22.389	1.204	31.979
2009	4.063	4.371	7.647	1.065	17.146

maggio. Infatti, nel 2008 Bassano ha ospitato l'Adunata Nazionale degli Alpini ed in onore di questo evento l'ingresso ai musei era gratuito: in occasione di tale data i visitatori (con biglietto gratuito) sono stati 16.372 e questo spiega il grande divario presente fra i due anni.

Dalla tabella 1.3 e dal relativo grafico vediamo che, in generale, i mesi più freddi, seguiti da quelli estivi, sono quelli che hanno avuto il minor numero di visitatori. Il maggior afflusso è stato registrato nel mese di Aprile, seguito da Ottobre e Maggio.

Facendo un confronto complessivo, il Museo Civico attira maggiormente i visitatori (51%), seguono Palazzo Sturm (20%), Palazzo Bonaguro (16%) e infine la Torre civica (13%). Concentrandosi momentaneamente sui due musei con maggior affluenza, Museo Civico e Palazzo Sturm, si può osservare la distribuzione dei biglietti emessi per giorno della settimana (tabella 1.4): i giorni di maggior affluenza sono il sabato e la domenica (rispettivamente il 23,4% e 23,9%), mentre nei giorni feriali ci sono percentuali variabili tra lo 0,73% e il ,9% assunti rispettivamente il lunedì e martedì.

1.1. Gli utenti dei Musei

Tabella 1.3: Numero di biglietti emessi dai Musei bassanesi nel 2009 per mese e sede museale.

Mese	Museo Civico	Museo Ceramica e Remondini	Sez. Zoologica (Pal. Bonaguro)	Torre Civica	Totale	
					Assoluto	%
Gennaio	334	113	218	82	747	4,36%
Febbraio	363	109	117	108	697	4,07%
Marzo	988	355	344	230	1.917	11,18%
Aprile	1.371	605	722	337	3.036	17,71%
Maggio	997	494	589	226	2.306	13,45%
Giugno	418	239	158	163	978	5,70%
Luglio	257	186	74	188	705	4,11%
Agosto	442	324	87	117	970	5,66%
Settembre	570	295	119	233	1.217	7,10%
Ottobre	1.445	337	123	340	2.245	13,09%
Novembre	703	277	109	112	1.201	7,00%
Dicembre	828	162	77	60	1.127	6,57%
Totale	8.717	3.496	2.737	2.196	17.146	100,0%
Totale %	50,84%	20,39%	15,96%	12,81%	100,0%	-

Figura 1.1: Distribuzione mensile del numero di biglietti emessi dai Musei Bassanesi. Anno 2009.

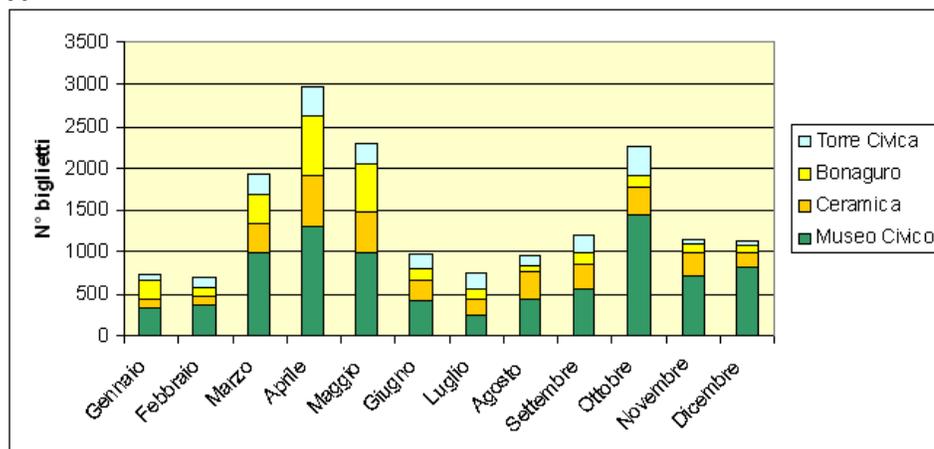


Tabella 1.4: Distribuzione assoluta e percentuale dei biglietti emessi per giorno della settimana e sede di museo. Bassano del Grappa, 2009

Giorno	Museo Civico	Palazzo Strum	Totale	
	Valori assoluti		Assoluto	Percentuali
Lunedì	58	31	89	0,73%
Martedì	1.395	518	1.913	15,76%
Mercoledì	1.247	302	1.549	12,76%
Giovedì	986	336	1.322	10,89%
Venerdì	1.160	362	1.522	12,54%
Sabato	1.916	926	2.842	23,41%
Domenica	1.887	1.016	2.903	23,91%
Totale	8.649	3.491	12.140	100%

1.2. Gli utenti della Biblioteca

Tabella 1.5: Iscritti al prestito e utenti attivi della Biblioteca di Bassano del Grappa nel 2009 e 2008

	2009	2008
Iscritti al prestito	11.636	10.950
Utenti attivi*	2.086	2.106

*UTENTI ATTIVI: coloro che hanno effettuato almeno un prestito esterno o interno nel corso dell'anno.

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 11.636 persone (686 persone in più rispetto al 2008). Tuttavia, solo il 18% di essi è stato attivo nel corso del 2009 ossia ha effettuato almeno un prestito durante l'anno. Gli 'utenti attivi' della Biblioteca cittadina sono quindi 2.086 (tabella 1.5). Nel seguito si analizzano le caratteristiche demografiche di tali utenti.

Il 57,7% degli utenti attivi è di sesso femminile (tabella 1.6).

L'età va da sei ad oltre sessant'anni: ben l'1,5% degli utenti attivi ha meno di 10 anni, un utente su tre è un giovane tra i 19 ed i 29 anni, mentre più di un terzo è un adulto tra i 30 e i 60 anni (tabella 1.7).

Due terzi degli utenti attivi 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 (tabella 1.8).

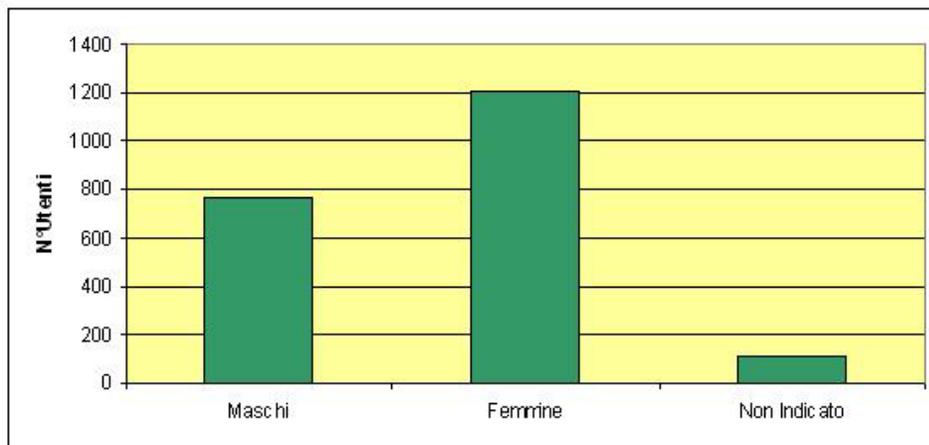
La Biblioteca è frequentata prevalentemente da studenti (55%) mentre i lavoratori sono il 19%: in prevalenza impiegati, insegnanti e presidi delle scuole. Riguardo alle attività effettuate nel 2009 presso la biblioteca bassanese, vediamo dalle tabelle 1.11 e 1.12 il patrimonio librario: 15.000 prestiti interni, più di 2.400 prestiti interbibliotecari, 1.912 consultazioni di periodici, quasi 1.000 consultazioni di microfilm e 3.850 copie da questi ultimi, più di 700 consultazioni di manoscritti, oltre 1.400 accessi ad internet.

I volumi posseduti dalla Biblioteca sono 112.311 (2.420 più dello scorso anno) e vengono aggiornati periodicamente tramite acquisti, donazioni e scambi.

Tabella 1.6: Distribuzione assoluta e percentuale per sesso degli utenti attivi della Biblioteca nel 2009

Sesso	Utenti attivi	Percentuale
Femmine	1.205	57,77%
Maschi	769	36,86%
Non indicato	112	5,37%
Totale	2.086	100%

Figura 1.2: Distribuzione per sesso degli utenti attivi della biblioteca bassanese nel 2009.



1.2. Gli utenti della Biblioteca

Tabella 1.7: Distribuzione per fasce d'età degli utenti attivi della Biblioteca nel 2009

Fasce d'età	Utenti attivi	Percentuale
6-10	31	1,45%
11-13	65	3,10%
14-18	261	12,00%
19-24	479	22,98%
25-29	226	10,81%
30-60	717	34,25%
più di 60	219	10,00%
Non indicata	114	5,41%
Totale	2.086	100%

Figura 1.3: Distribuzione per fasce d'età degli utenti attivi della biblioteca nel 2009.

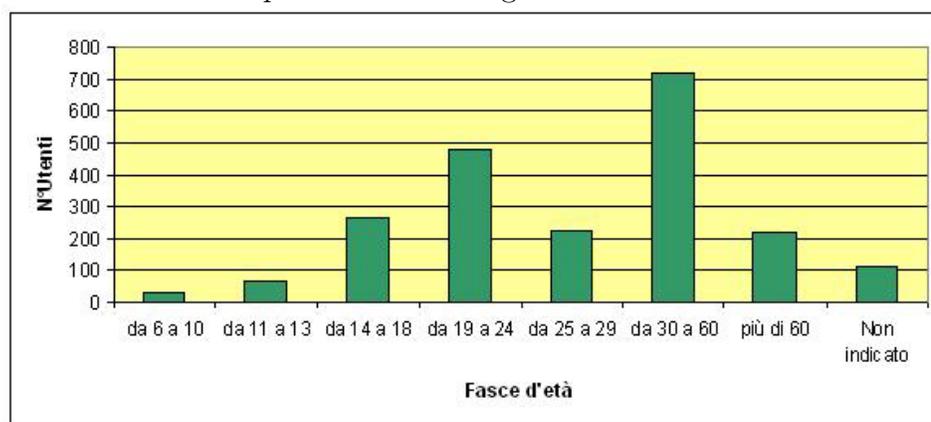
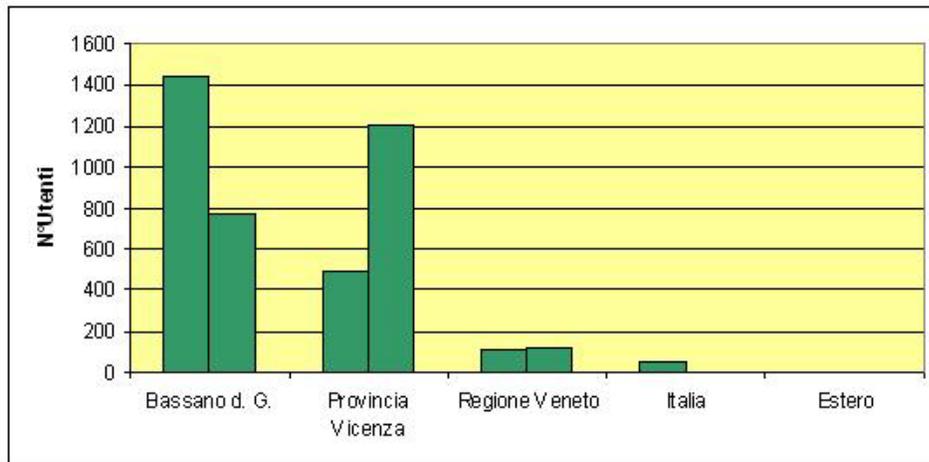


Tabella 1.8: Distribuzione per provenienza degli utenti attivi della Biblioteca nel 2009

Provenienza	Utenti attivi	Percentuale
Comune di Bassano d.G.	1.438	68,94%
Provincia di Vicenza	492	23,58%
Regione Veneto	103	4,94%
Italia	50	2,40%
Estero	3	0,14%
Totale	2.086	100%

Figura 1.4: Distribuzione per residenza degli utenti attivi della biblioteca. Bassano del Grappa, 2009



1.2. Gli utenti della Biblioteca

Tabella 1.9: Distribuzione per professione degli utenti attivi della Biblioteca nel 2009

Professione	Utenti attivi	Percentuale
Lavoratori		
<i>Artigiani</i>	10	-
<i>Artisti</i>	3	-
<i>Commercianti</i>	13	-
<i>Dirigenti</i>	7	-
<i>Impiegati/Quadri</i>	153	-
<i>Imprenditori</i>	4	-
<i>Insegnanti e presidi</i>	137	-
<i>Insegnanti universitari</i>	5	-
<i>Liberi professionisti</i>	26	-
<i>Medici e veterinari</i>	8	-
<i>Operai</i>	40	-
Totale Lavoratori	406	19,46%
Casalinghe	81	3,88%
Pensionati	111	5,32%
Studenti	1.152	55,23%
Altro	336	16,11%
Totale	2086	100%

Figura 1.5: Distribuzione per occupazione degli utenti attivi della biblioteca nel 2009

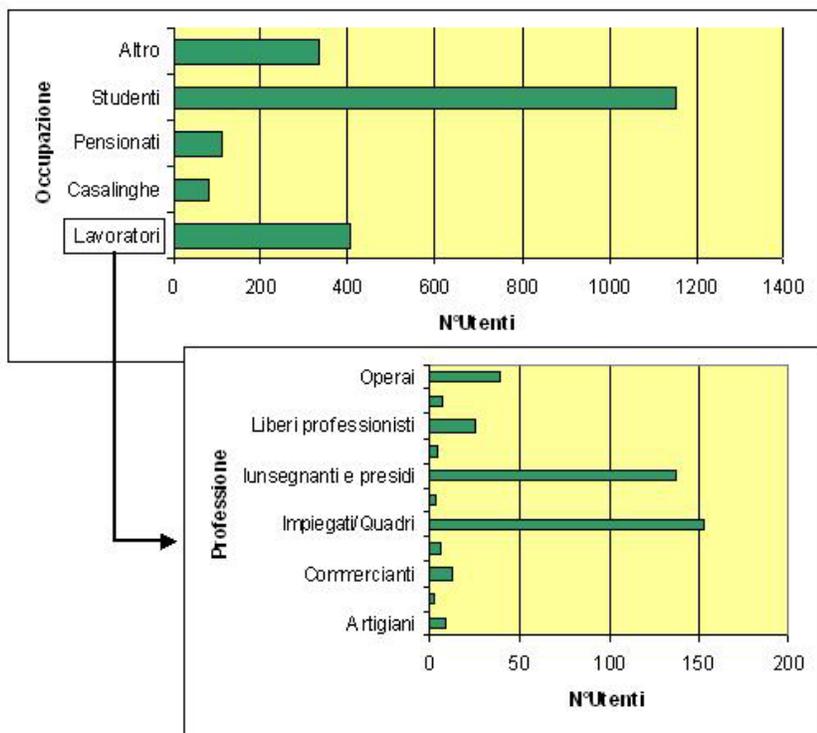
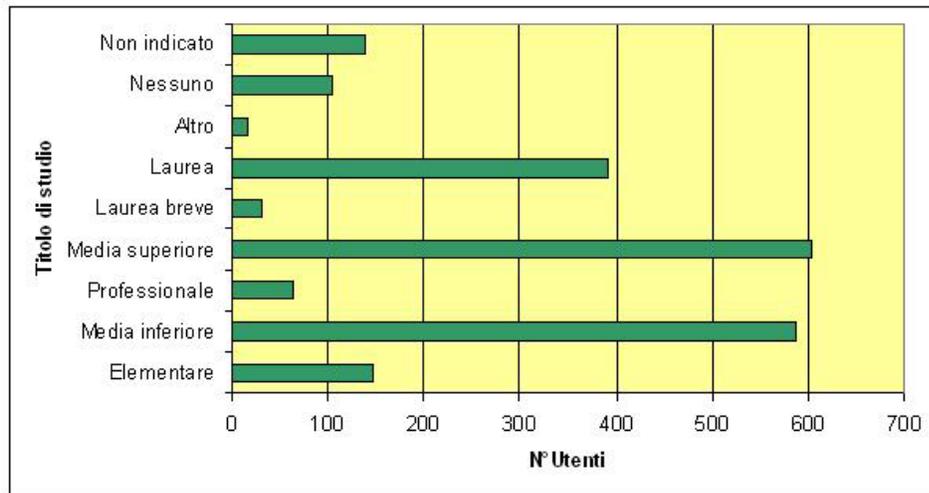


Tabella 1.10: Distribuzione per titolo di studio degli utenti attivi della Biblioteca nel 2009

Titolo di studio	Utenti attivi	Percentuale
Licenza elementare	147	7,05%
Licenza media inferiore	587	28,14%
Diploma professionale	63	3,02%
Media superiore	604	28,95%
Laurea breve	31	1,49%
Laurea	392	18,79%
Altro	17	0,82%
Nessuno	105	5,03%
Non indicato	140	6,71%
Totale	2.086	100%

Figura 1.6: Distribuzione per titolo di studio degli utenti attivi della biblioteca nel 2009



1.2. Gli utenti della Biblioteca

Tabella 1.11: Consultazioni, prestiti e altre attività effettuate presso la Biblioteca Bassanese nel 2008 e 2009

	2008	2009
Prestiti:	16.843	15.316
Prestiti interbibliotecari ricevuti:	904	1.486
Prestiti interbibliotecari inviati:	1.514	2.455
Consultazioni manoscritti:	912	787
Consultazioni periodici:	2.096	1.912
Consultazioni microfilm:	985	975
Copie da microfilm:	4.200	3.850
Accessi internet:	1.329	1.476
Fotocopie:	53.753	55.123

Tabella 1.12: Patrimonio della Biblioteca Bassanese al 31.12.2008 e 31.12.2009

	31.12.08	31.12.09
Volumi catalogati:	3.413	2.454
Dotazione libraria:	109.897	112.311

Capitolo 2

L'indagine di *Customer Satisfaction* presso i Musei

2.1 Scopo dell'indagine

Dal 2007 il Comune di Bassano del Grappa effettua annualmente un'indagine sulla qualità percepita dagli utenti del Museo Civico e della sede di Palazzo Sturm. Scopo principale dell'indagine è valutare il giudizio dei cittadini che effettuano una visita ai musei bassanesi al fine di misurarne il grado di soddisfazione.

Si vogliono, 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, oltre a 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, relativa ai vari aspetti del servizio in esame, al fine di produrre 'valore aggiunto' lavorando sulla qualità percepita dagli utenti¹.

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.

L'analisi di seguito presentata, che si prefigge quindi uno scopo prevalentemente cono-

¹Vedi A.Tanese,G.Negro e A.Gramigna (voce bibliografia [2]).

scitivo, intende utilizzare i dati raccolti durante l'indagine sopraccitata e ricavarne informazioni utili ad una comprensione maggiore dei livelli e determinanti della soddisfazione dell'utente riguardo alla visita del Museo.

2.2 Modalità di rilevazione

La rilevazione da cui provengono i dati che verranno utilizzati ha interessato i visitatori di due sedi museali di Bassano del Grappa: il Museo Civico e Palazzo Strum.

Il periodo di rilevazione si è protratto durante tutto il 2009, da gennaio a dicembre.

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 cercare di ottenere un campione di numerosità abbastanza elevata per consentire analisi statistiche accettabili.

Si è comunque consapevoli che un campione di tipo auto-selettivo (come quello ottenuto) non è particolarmente adatto alle analisi statistiche in quanto non risponde ad alcuni requisiti fondamentali. Per renderlo maggiormente adeguato sarebbe necessario uno studio sui non rispondenti, ma non avendo nessuna informazione a riguardo questo diventa impossibile.

In ogni caso, visti gli sforzi compiuti per raccogliere questi dati e dato che non era possibile utilizzare altri metodi di rilevazione, si ritiene preferibile, piuttosto che nessuna analisi, un'analisi con qualche 'piccola' riserva sui metodi ed i risultati.

Nel complesso i rispondenti sono stati 261, di cui 212 visitatori del Museo Civico e 49 del Palazzo Sturm. Sono molte le mancate risposte parziali, cioè a singole domande del questionario, probabilmente anche a causa dell'autocompilazione²: verrà illustrato in

²Compilazione del questionario da parte del visitatore, senza la presenza di un intervistatore che segue singolarmente il rispondente.

seguito la modalità con cui queste ‘mancate risposte’ sono state trattate.

2.3 Il questionario

Il mezzo di rilevazione scelto 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 chiuse³ e semi-chiuse, consente a tutti gli intervistati di rispondere sempre alle stesse domande, nella medesima sequenza e in modo semplice e rapido.

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 desideri ottenere informazioni sulle attività promosse dai musei bassanesi.

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, a causa dell’autoselezione dei rispondenti. Si può solo stima-

³Nelle 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 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’esaustività delle risposte.

re, 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 2009 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 sulla distribuzione dei visitatori per sede museale e per mese della visita. Queste informazioni non sono però sufficienti per poter dire qualcosa riguardo ai non-rispondenti.

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.

2.5 Il campione

Hanno risposto al questionario 261 utenti corrispondenti al 2,15% dei visitatori del Museo Civico e di Palazzo Sturm nel periodo di rilevazione. Distinguendo tra le due sedi museali risulta che nella sede del Museo Civico hanno collaborato all'indagine 212 utenti (corrispondenti al 2,5%) mentre nella sede di Palazzo Sturm i rispondenti sono stati solo 49 (pari al 1,4%).

Il tasso di risposta così basso è dovuto oltre all'autoselezione dei rispondenti, di cui si è già detto nel precedente paragrafo, 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 quasi fino al 4% (4,4% per il Museo Civico e 2,9% per Palazzo Sturm).

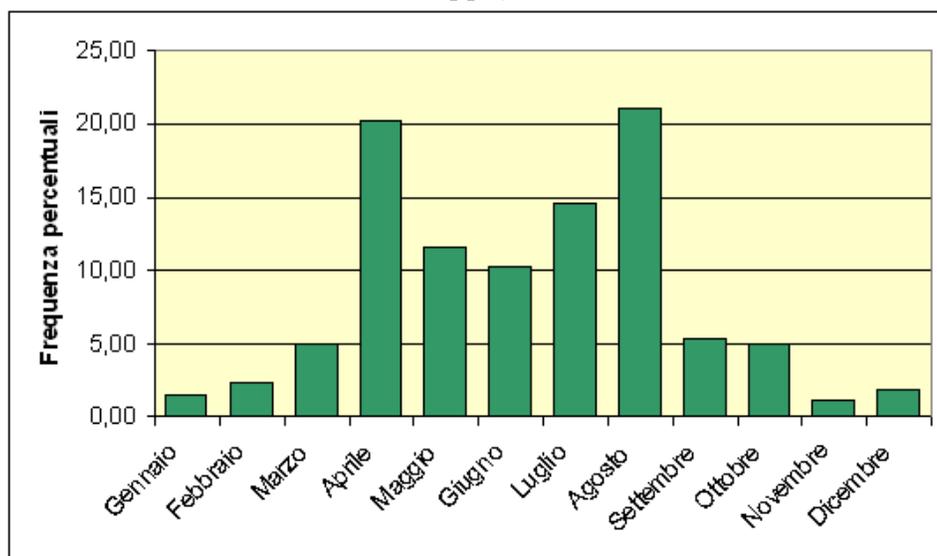
La tabella 2.1 riporta la distribuzione dei visitatori che hanno compilato il questionario distinti secondo il mese di rilevazione nei due musei. I mesi centrali dell'anno hanno ottenuto le maggiori percentuali di risposta da parte dei visitatori.

2.5. Il campione

Tabella 2.1: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per mese e per sede museale. Bassano del Grappa, 2009

Mese	Museo Civico		Palazzo Sturm		Totale	
	Utenti	%	Utenti	%	Utenti	%
Gennaio	3	1,42%	1	2,04%	4	1,53%
Febbraio	1	0,47%	5	10,20%	6	2,29%
Marzo	11	5,19%	2	4,08%	13	4,98%
Aprile	49	23,11%	4	8,16%	53	20,31%
Maggio	26	12,26%	4	8,16%	30	11,49%
Giugno	20	9,43%	7	14,29%	27	10,34%
Luglio	34	16,04%	4	8,16%	38	14,56%
Agosto	45	21,23%	10	20,41%	55	21,07%
Settembre	8	3,77%	6	12,24%	14	5,36%
Ottobre	9	4,25%	4	8,16%	13	4,98%
Novembre	2	0,94%	1	2,04%	3	1,14%
Dicembre	4	1,89%	1	2,04%	5	1,96%
Totale	212	100%	49	100%	261	100%
	81.22%		18.78%		100%	

Figura 2.1: Distribuzione percentuale dei rispondenti per mese di risposta/visita al Museo Civico e Palazzo Sturm. Bassano del Grappa, 2009



La tabella 2.2 mostra la distribuzione dei rispondenti distinti secondo il giorno della settimana e l'orario di visita: si nota che due rispondenti su tre hanno preferito la visita pomeridiana rispetto a quella mattutina.

Risulta particolarmente strano il fatto che il 19,2% dei visitatori si concentri nella domenica e il 17,6% abbia effettuato la visita al giovedì. Questo significa che è stata registrata una maggior affluenza il giovedì piuttosto che il sabato, ma è importante ricordare che il campione, essendo di tipo auto-selettivo, non risulta rappresentativo della popolazione. Infatti, richiamando quanto riportata in tabella 1.4 si vede che i giorni di maggior affluenza sono il sabato e la domenica (rispettivamente il 23,4% e il 23,9% sul totale dei visitatori) mentre nella giornata di giovedì si registra solo il 10% dei visitatori sul totale. Tutto questo si può considerare una prova del fatto che non possiamo considerare il campione rappresentativo di tutta la popolazione, ma ci fornisce un'informazione ulteriore: la percentuale di rispondenti è influenzata dal giorno settimanale in cui avviene la visita⁴, questo significa che può esistere una sostanziale differenza fra i visitatori del giovedì (tra cui c'è una più alta percentuale di rispondenti) e quelli di altri giorni, per esempio il sabato.

Con i dati a disposizione è possibile comprendere in cosa consiste questa sostanziale differenza, anche perchè siamo mancati di dati relativi alla popolazione che non ha voluto partecipare all'indagine, è stato però possibile capire che la probabilità di visitare il museo nei gironi feriali cresce con l'aumentare dell'età⁵ Si ricorda, comunque, che questi dati non comprendono le visite effettuate dalle scolaresche le quali non hanno partecipato alla rilevazione: è quindi possibile che inserendo anche quest'ultima categoria nel campione si osservi una diversa tendenza.

⁴Il test X^2 per singole serie di dati riporta il valore 26,85, superiore al valore critico 9,49 per una distribuzione di Pearson con 4 gradi di libertà; questo significa che si rifiuta l'ipotesi di indipendenza tra numero di rispondenti e giorno settimanale.

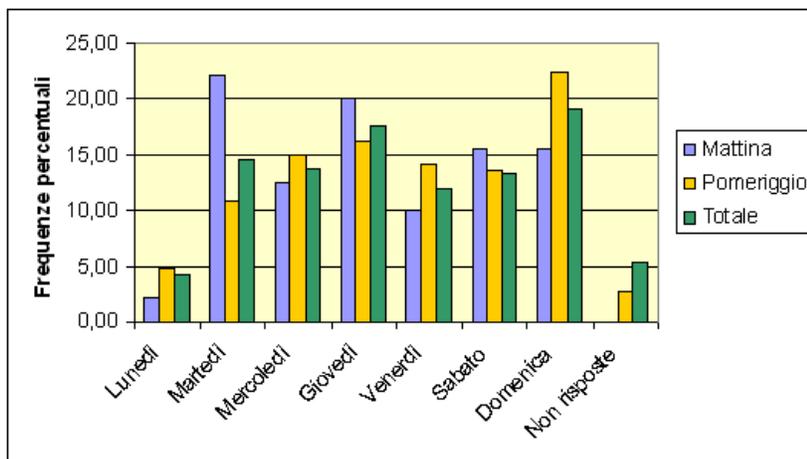
⁵È stata applicata un'analisi statistica, chiamata regressione logistica, per la variabile *giorni feriali* ($1=\text{giorno festivo}/0=\text{giorno feriale}$) con selezione di tipo 'backward' per le variabili *età*, *sesso*, *titolo di studio*, *impiego*, *compagnia nella visita*, *orario di visita* e solo la variabile *età* è risultata significativa (p-value pari a 0,041) con una stima del coefficiente pari a -0,0177 (questo significa che al crescere di dieci anni di età diminuisce del 27% la probabilità di visitare il museo nei giorni festivi).

2.5. Il campione

Tabella 2.2: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per giorno della settimana e orario di visita. Bassano del Grappa, 2009

Giorno	Mattina		Pomeriggio		Non risposte	Totale	
	Utenti	%	Utenti	%		Utenti	%
Lunedì	2	2,22	7	4,76	2	11	4,21
Martedì	20	22,22	16	10,88	2	38	14,56
Mercoledì	13	14,44	22	14,97	1	36	13,79
Giovedì	18	20,00	24	16,33	4	46	17,62
Venerdì	9	10,00	21	14,29	1	31	11,88
Sabato	14	15,56	20	13,61	1	35	13,41
Domenica	14	15,56	33	22,45	3	50	19,16
Non risposte	0	0	4	2,72	10	14	5,36
Totale	90	100%	147	100%	24	261	100%
		34,48%		56,32%	9,20%		100%

Figura 2.2: Distribuzione percentuale dei rispondenti per giorno della settimana ed orario di visita. N=261 Bassano del Grappa, 2009.



2.6 I rispondenti

2.6.1 Dati anagrafici

Viene riportata di seguito una descrizione dei rispondenti sulla base dei dati anagrafici. Tutte le percentuali riportate sono state calcolate sul totale dei rispondenti per la variabile in questione, per questo le tabelle riportate possono riportare totali differenti (viene comunque specificato in calce il numero delle mancanti risposte).

Anche se sarebbe stato di grande interesse, effettuare analisi separate per sede museale non è possibile in quanto sono solo 48 gli utenti di Palazzo Sturm che hanno risposto al questionario; numerosità che non permetterebbe molte analisi statistiche effettuate di seguito⁶.

Gli utenti dei musei di Bassano del Grappa che hanno risposto al questionario hanno un'età compresa tra gli 8 ed i 82 anni. L'età più frequente si concentra sui 50 anni mentre l'età media è di 47 anni. I minorenni rappresentano l'8,8% dei rispondenti, i giovani tra i 18 ed i 24 anni il 5% dei rispondenti, mentre gli anziani al di sopra dei 64 anni sono più numerosi aggirandosi attorno al 17% (tabella 2.3).

Il 52,2% dei rispondenti è di sesso maschile. L'età media nei due sessi mostra una differenza statisticamente significativa⁷: i maschi sono più anziani con un'età media pari a 49 anni, le femmine hanno mediamente 43 anni.

La tabella 2.4 e il relativo grafico riportano la distribuzione dei rispondenti secondo la cittadinanza ed evidenziano che circa tre rispondenti su dieci sono cittadini stranieri: di questi, il 60,6% sono cittadini dell'unione europea, mentre i rimanenti extracomunitari. È stato effettuato un controllo incrociato tra residenza e cittadinanza, ed è stata tratta la conclusione che è possibile ritenere questi stranieri dei 'turisti' in quanto solamente il 3% (2 rispondenti su 66) hanno residenza in Italia.

⁶Soprattutto se si considera che alcune variabili hanno diverse modalità su cui si distribuiscono i rispondenti.

⁷Il test t sulla differenza fra l'età media nei due sessi riporta un p-value pari a 0,01. Questo significa che la differenza d'età tra maschi e femmine dipende dal sesso.

2.6. I rispondenti

Tabella 2.3: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per fasce d'età. Bassano del Grappa, 2009

Fasce d'età	Frequenza	Percentuale
Fino a 17	21	8,79%
18-24	12	5,02%
25-34	26	10,87%
35-44	42	17,57%
45-54	47	19,67%
55-64	50	20,92%
65 e più	41	17,16%
Totale	239	100,0%
Valori mancanti	22	-
Totale	261	-

Figura 2.3: Distribuzione percentuale dei rispondenti per fasce d'età. Bassano del Grappa, 2009

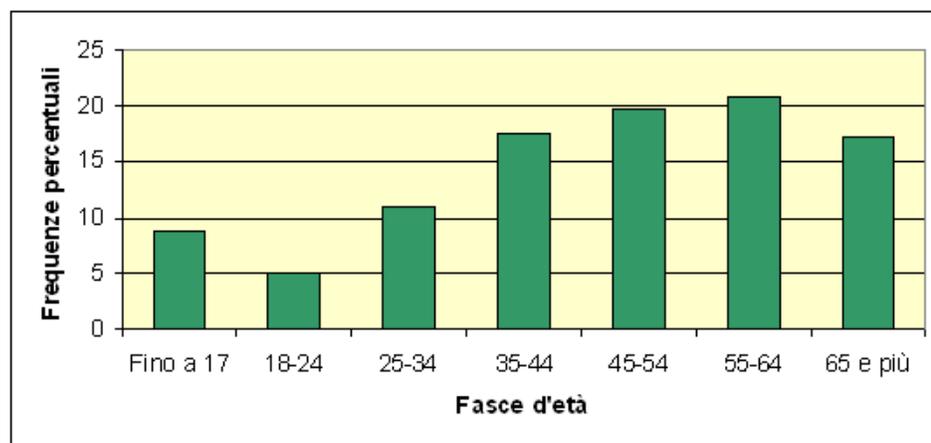
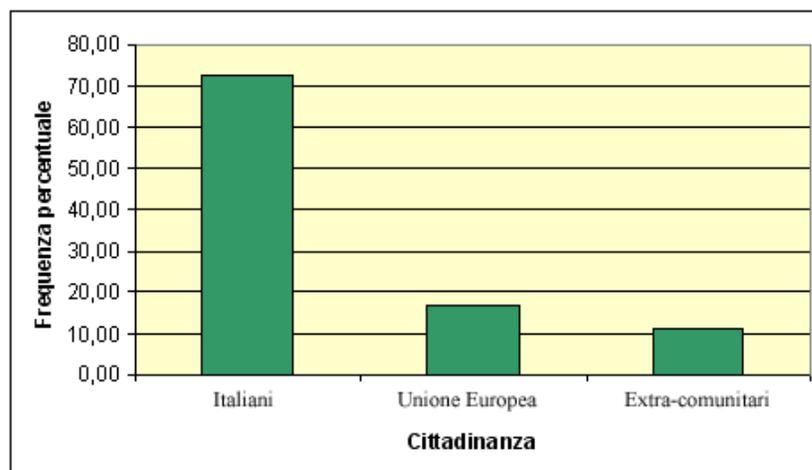


Tabella 2.4: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per cittadinanza. Bassano del Grappa, 2009

Cittadinanza	Frequenza	Percentuale
Italiani	173	72,39 %
Unione Europea	40	16,74 %
Extra-comunitari	26	10,87 %
Totale	239	100,0%
Valori mancanti	22	-
Totale	261	-

Figura 2.4: Distribuzione percentuale dei rispondenti per cittadinanza. Bassano del Grappa, 2009



Distinguendo per luogo di residenza (tabella 2.5) appare evidente che solo una minoranza (6,7%) abita a Bassano; l'11% risiede in altri comuni del Vicentino, il 25,2% proviene da altri comuni del Veneto, il 31,4% dal resto d'Italia e il 25,7% risiede all'estero. Confrontando queste percentuali con quelle dello scorso anno (tabella 2.5), vediamo che sono diminuiti gli utenti che hanno risposto al questionario residenti nel Bassanese/Vicentino, mentre sono rimasti nella stessa percentuale i rispondenti provenienti dal resto del Veneto ed Italia; ad essere aumentati di gran numero sono i cittadini stranieri, riportando una differenza in percentuale pari a 17,2%rispetto allo scorso anno.

2.6. I rispondenti

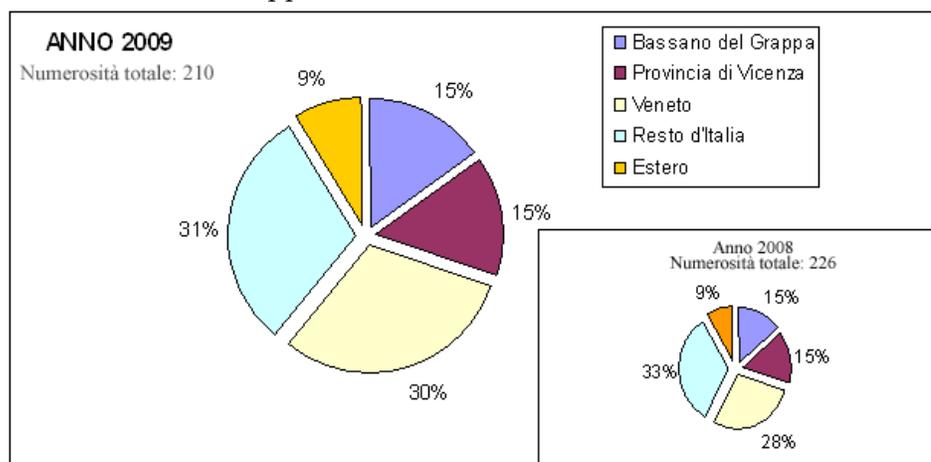
Tabella 2.5: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per paese di residenza. Bassano del Grappa, 2008-2009

Residenza	Frequenza	Percentuale 2009	Percentuale 2008
Bassano del Grappa	14	6,66 %	14,89 %
Provincia di Vicenza ¹	23	10,95 %	14,89 %
Veneto ²	53	25,23 %	29,66 %
Resto d'Italia	66	31,42 %	30,04 %
Estero	54	25,71 %	8,51 %
Totale	210	100,0%	100,0 %
Valori mancanti	51	-	-
Totale	261	-	-

¹ esclusi i residenti nel comune di Bassano del Grappa.

² esclusi i residenti nella provincia di Vicenza.

Figura 2.5: Distribuzione percentuale dei rispondenti per zona di residenza. Confronto 2008-2009. Bassano del Grappa



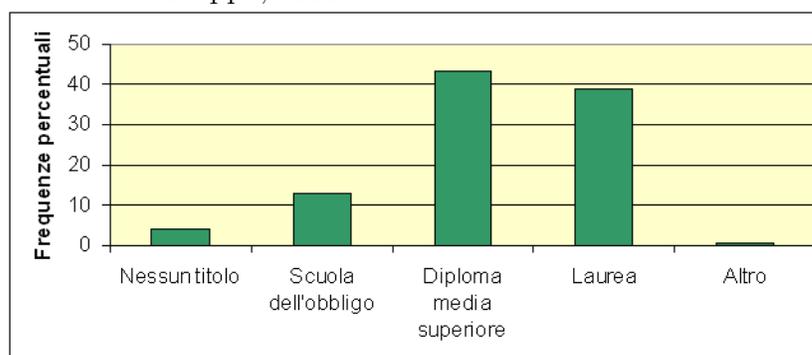
Sono due le possibili cause di questi valori: la prima, di ordine ‘statistico’, è legata alla possibilità che i turisti stranieri partecipano maggiormente al sondaggio. La seconda, riguarderebbe l’attrattività dei musei cittadini, e quindi il fatto che stia aumentando il riconoscimento del valore culturale che possiedono, a tal punto da attirare sempre più turisti italiani e stranieri.

Con riguardo a *titolo di studio e professione* vengono infine riportate le tabelle 2.6 e 2.7.

Tabella 2.6: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per titolo di studio. Bassano del Grappa, 2009

Titolo di studio	Frequenza	Percentuale
Nessun titolo	10	3,98%
Scuola dell'obbligo	33	13,15%
Diploma media superiore	109	43,43%
Laurea	97	38,64%
Altro	2	0,80%
Totale	251	100%
Valori mancanti	10	-
Totale	261	-

Figura 2.6: Distribuzione percentuale dei rispondenti per titolo di studio. Numerosità totale: 251 Bassano del Grappa, 2009



Si nota che il titolo di studio dei rispondenti è generalmente alto: quasi il 39% possiede una laurea ed un 44% possiede il diploma di maturità. A non possedere nessun titolo è solo il 4% dei rispondenti e si tratta di bambini al di sotto dei 12 anni, mentre a possedere il diploma della scuola dell'obbligo sono nel 56,7% dei casi adulti al di sopra dei 40 anni, i rimanenti sono ragazzi al di sotto dei 14 anni (che quindi frequentano ancora la scuola d'obbligo).

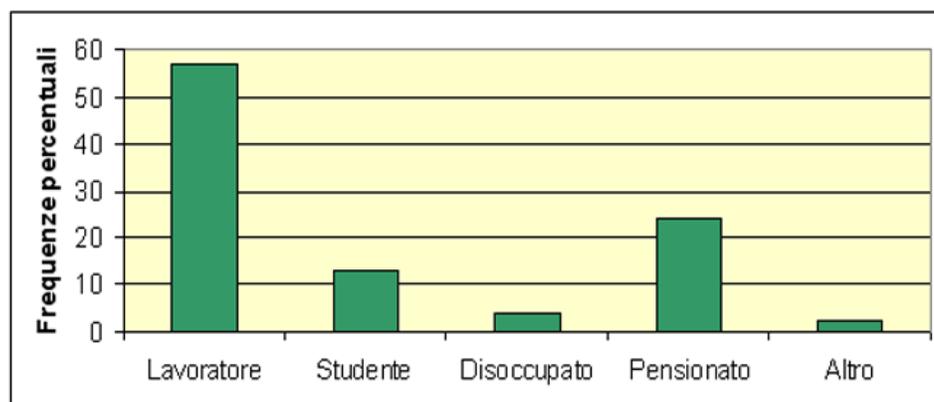
Tra i rispondenti è netta la prevalenza dei lavoratori (57%) seguiti dai pensionati (23,9%); gli studenti sono solamente il 13%, mentre la minoranza è composta da persone in cerca di lavoro/dissocupati (10%) o in altra condizione (2%).

2.6. I rispondenti

Tabella 2.7: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per impiego. Bassano del Grappa, 2009

Impiego	Frequenza	Percentuale
Lavoratore	143	57,0
Studente	33	13,1
Disoccupato	10	4,0
Pensionato	60	23,9
Altro	5	2,0
Totale	251	100,0
<hr/>		
Valori mancanti	10	-
Totale	261	-

Figura 2.7: Distribuzione percentuale dei rispondenti per tipo di professione. Numerosità totale: 251 Bassano del Grappa, 2009



2.6.2 Esperienze ed interessi

L'analisi delle risposte ai quesiti sugli interessi dei visitatori dei musei bassanesi danno un quadro 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 (tabella 2.8).

Nell'ultimo anno, solo il 6,5% dei rispondenti 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 40,7% ne ha visitati da due a cinque, il 36,4% ne ha visitati da sei a dieci e il 16,5% addirittura più di dieci.

Molto positivo è il confronto con il precedente anno: nel 2008 solo il 14,5% aveva visitato più di dieci musei mentre nel 2009 la percentuale è pari a 16,5%; questa differenza è ancora più accentuata per i rispondenti che hanno visitato dai 6 ai 10 musei (nel 2008 il 24,8%, nel 2009 il 36,4%).

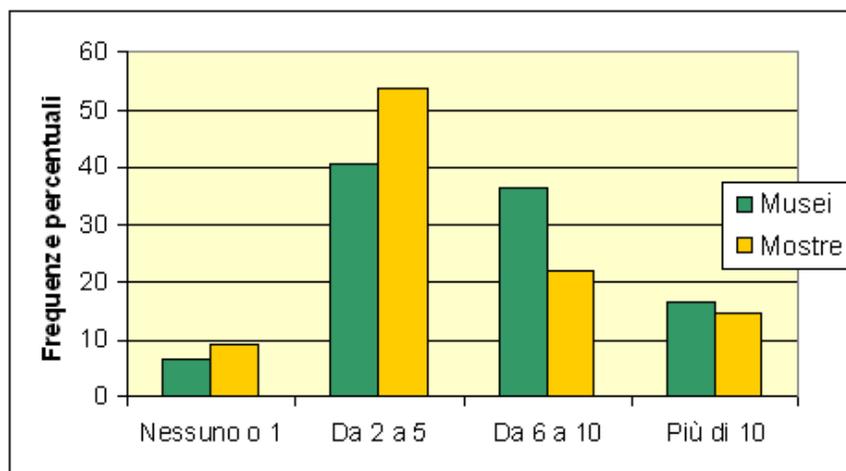
Anche le visite a mostre allestite nelle diverse città sono frequenti tra gli intervistati: il 14,6% di essi nell'ultimo anno ne ha viste più di dieci, il 22% ne ha visitate da sei a dieci, il 54% da due a cinque mentre solo il 9,3% non ha visto mostre o ne ha vista solamente una. A differenza del numero di musei non si sono registrate sostanziali differenze con i dati raccolti nell'anno precedente.

Tabella 2.8: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per numero di musei e mostre visitati nell'ultimo anno. Bassano del Grappa, 2009

Numero di Musei/Mostre	Musei		Mostre	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Nessuno o 1	15	6,49%	21	9,29%
Da 2 a 5	94	40,69%	122	53,98%
Da 6 a 10	84	36,36%	50	22,13%
Più di 10	38	16,46%	33	14,60%
Totale	231	100,0%	226	100,0%
Valori mancanti	30	-	35	-
Totale	261	-	261	-

2.6. I rispondenti

Figura 2.8: Confronto fra le distribuzioni percentuali dei visitatori di mostre e/o musei per numero di visite. Numerosità totale dei visitatori di mostre=226, musei=231. Bassano del Grappa, 2009



Analizzando il numero di musei visitati nell'anno in relazione al titolo di studio posseduto dall'intervistato (tabella 2.9), si ottiene che: chi non ha titolo di studio oppure chi ha una laurea è maggiormente portato a vedere più di 5 musei (per i primi il 67% circa e per i secondi 61,4%), mentre chi ha titoli di studi intermedi, scuola dell'obbligo e diploma di scuola media superiore, visita meno di 5 musei all'anno (solamente il 48% e il 46% ne visita più di 5).

Queste due variabili non sembrano però stringere una forte relazione in quanto un'analisi statistica⁸ ha evidenziato l'indipendenza fra le due variabili (*titolo di studio* e *numero di musei visitato*).

È molto interessante effettuare anche un'analisi incrociata tra il numero di musei visitati nell'ultimo anno e l'impiego dei rispondenti (tabella 2.10): i lavoratori tendono a vedere meno di 5 musei all'anno, anche se questa tendenza è minima (si supera di 2 punti percentuali il 50%), studenti e pensionati tendono invece a vedere più di 5 musei all'anno, con percentuali alte (78% gli studenti e 60% i pensionati).

Nessuna conclusione si può dare riguardo ai disoccupati in quanto sono solamente il 10%

⁸Il test χ^2 , effettuato dopo aver accorpato le modalità di risposta alla variabile *titolo di studio* in modo da avere numerosità di celle adeguate, riporta un p-value pari a 0,11 e quindi non risulta particolarmente significativo.

Tabella 2.9: Distribuzione percentuale dei rispondenti per titolo di studio e numero di musei visitati nell'ultimo anno. Bassano del Grappa, 2009

Numero di musei	Titolo di studio				Totale
	Nessun titolo	Scuola dell'obbligo	Media superiore	Laurea	
da 0 a 5	33,3%	51,7%	54,0%	38,6%	47,1%
6 o più	66,7%	48,3%	46,0%	61,4%	52,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Numero Resp.	6	29	100	88	225
Dati mancanti: 38					

Tabella 2.10: Distribuzione percentuale dei rispondenti per impiego e numero di musei visitati nell'ultimo anno. Bassano del Grappa, 2009

Numero di musei	Impiego			Totale
	Lavoratore	Studente	Pensionato	
da 0 a 5	51,9%	21,4%	40,4%	45,0%
6 o più	48,1%	78,6%	59,6%	55,0%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Numero Resp.	129	28	52	209
Dati mancanti 37 - Dati non utilizzati 15 (Dissocupato/Altro)				

(in numero assoluto: 7 individui) dei rispondenti e quindi hanno una numerosità troppo bassa per analisi statistiche.

Un'analisi sulla dipendenza⁹ fra le due variabili *numero di musei* e *titolo di studio* riporta un risultato significativo, quindi esiste dipendenza fra le due variabili in questione.

Analizzando le variabili *titolo di studio* e *impiego* in relazione al *numero di mostre visitate* si ottiene che, per quanto riguarda la relazione con lo *titolo di studio* (tabella 2.11) non sono presenti differenze tra le diverse modalità: per ogni livello di studio si registra una bassa affluenza alle mostre, anche per i titoli di studio più elevati (il 58% dei laureati ne vede meno di 5 all'anno).

⁹Test del X^2 , livello di significatività ottenuto pari a 0,01.

2.6. I rispondenti

Tabella 2.11: Distribuzione percentuale dei rispondenti per titolo di studio e numero di mostre visitati nell'ultimo anno. Bassano del Grappa, 2009

Numero di mostre	Titolo di studio				Totale
	Nessun titolo	Scuola dell'obbligo	Media superiore	Laurea	
Da 0 a 5	83,3%	85,7%	59,8%	58,6%	63,6%
6 o più	16,7%	14,3%	40,2%	41,4%	36,4%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N°Rispondenti	6	28	97	87	218
Dati Mancanti: 43					

Tabella 2.12: Distribuzione percentuale dei rispondenti per impiego e numero di mostre visitati nell'ultimo anno. Bassano del Grappa, 2009

Numero di mostre	Impiego			Totale
	Lavoratore	Studente	Pensionato	
Da 0 a 5	63,0%	74,1%	53,8%	62,1%
6 o più	37,0%	25,9%	46,2%	37,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N°rispondenti	127	27	52	206
Dati mancanti 42 - Dati non utilizzati 13 (Dissocupato/Altro)				

Un'analisi statistica sulla dipendenza¹⁰ effettuata sulle variabili *titolo di studio*¹¹ e *numero di mostre visitato* riporta un legame fra queste due variabili e quindi, diversamente da quanto abbiamo concluso per il numero di musei, otteniamo che il numero di mostre visitate in un anno è correlato al titolo di studio posseduto.

Anche riguardo all'*impiego* (tabella 2.12) registriamo una bassa affluenza alle mostre: lavoratori, studenti e pensionati registrano rispettivamente 63, 74 e 54 punti percentuali di meno di 5 visite annuali alle mostre.

Non sembra però esserci nessun tipo di dipendenza fra le due variabili in questione¹².

¹⁰Test χ^2 pari a 8,15 con p-value di 0,017

¹¹A cui sono state accorpate le varie modalità in (*basso - medio - alto*) per avere numerosità di cella adeguate

¹²test X^2 non significativo (p-value pari a 0,20)

Tabella 2.13: Graduatoria dei musei che interessano maggiormente ai rispondenti. Distribuzione assoluta e percentuale. Bassano del Grappa, 2009

Musei di maggior interesse	N°risposte	Percentuali
Arte antica	144	37,1%
Archeologia	79	20,4%
Arte contemporanea	75	19,3%
Scienze naturali	25	6,4%
Grafica	20	5,2%
Arti applicate	19	4,9%
Antropologia	13	3,4%
Altro	7	1,8%
Etnografia	6	1,5%
Totale	388	100,0%
N° rispondenti che non hanno dato nessuna risposta: 36		

Per conoscere le preferenze dei rispondenti riguardo ai musei, la tabella 2.13 riporta la graduatoria relativa alle tipologie che i rispondenti ritengono maggiormente interessanti: prevale l'arte antica (37,1%), seguono l'archeologia (20,4%) e l'arte contemporanea (19,3%).

La tabella 2.14 riporta una graduatoria delle motivazioni che spingono un rispondente a visitare un museo: motivazioni culturali e di interesse personale sono le principali (76%), seguite dalla semplice curiosità (13%) e motivi più legati al senso del dovere (studio 5,1% e lavoro 0,8%).

I motivi che invece portano a non recarsi al museo (tabella 2.15) riguardano principalmente alla mancanza di tempo libero (31,7%) e al costo eccessivo dei biglietti (21,1%); seguono la distanza dal luogo di residenza (19,5%) e l'insufficiente informazione (13,8%). Solo l'11,4% non visita musei a causa di mancanza di interesse.

2.6. I rispondenti

Tabella 2.14: Graduatoria delle motivazioni che spingono alla visita di un museo i rispondenti. Distribuzione assoluta e percentuale. Bassano del Grappa, 2009

Motivazione visita	N°risposte	Percentuale
Cultura/Interesse	193	76,0%
Curiosità	33	13,0%
Studio/Lavoro	15	5,9%
Divertimento/Altro	13	5,1%
Totale	254	100,0%
<hr/>		
N° rispondenti che non hanno dato nessuna risposta: 35		

Tabella 2.15: Graduatoria delle motivazioni che non spingono alla visita di un museo i rispondenti. Distribuzione assoluta e percentuale. Bassano del Grappa, 2009

Motivazioni mancata visita	Frequenza	Percentuale
Mancanza di tempo libero	39	31,7%
Costo eccessivo del biglietto	26	21,1%
Distanza dal luogo di residenza	24	19,5%
Insufficiente informazione	17	13,8%
Mancanza di interesse	14	11,4%
Altro	3	2,4%
Totale	123	100,0%
<hr/>		
Valori Mancanti	138	-
Totale	261	-

Tabella 2.16: Graduatoria dei canali di informazione sul museo visitato. Distribuzione assoluta e percentuale. Bassano del Grappa, 2009

Da dove hanno tratto le informazioni sul museo visitato	Frequenza	Percentuale
Internet	91	30,2%
Stampa	62	20,6%
Depliant/locandine/brochure	46	15,3%
Passaparola	32	10,6%
Insegne esterne al museo	24	8,0%
Scuola	16	5,3%
Hotel	10	3,3%
Manifesti	8	2,7%
Agenzie di viaggio	5	1,7%
Televisione/Radio	7	2,4%
Totale	301	100,0%
N° rispondenti che non hanno dato alcuna risposta 15		

2.6.3 Caratteristiche della visita

I canali di conoscenza del museo sono elencati nella tabella 2.16 che mostra come il 30,2% dei rispondenti si è avvalso di internet, il 20,6% della stampa, il 15% di volantini, brochures e depliant. Di seguito nella graduatoria ci sono passaparola, insegne esterne al museo, scuola, hotel, manifesti, agenzie di viaggio, televisione e per ultima la radio. Se confrontiamo questi risultati rispetto a quelli dell'anno precedente (tabella 2.17), vediamo come internet abbia avuto un maggior ruolo informativo, passando dalla quinta posizione nel 2008 alla prima nel 2009. Questo non risulta particolarmente strano in quanto è noto che questo strumento è sempre più usato come canale informativo.

Le successive tabelle (dalla 2.18 alla 2.20) descrivono il tipo di visita che i rispondenti hanno effettuato nel giorno della compilazione del questionario. Il 33,1% di essi ha effettuato la visita da solo, il 49,6% con la famiglia, il 16,9% con un gruppo di amici e lo 0,8% con un gruppo organizzato.

Prevalentemente i rispondenti non si sono avvalsi di una guida, ma hanno svolto il giro per conto proprio (95,6%), il 3,6% ha effettuato una visita con l'utilizzo dell'audioguida. Molto probabilmente il basso utilizzo di guide registrato è dovuto al fatto che i questionari

2.6. I rispondenti

Tabella 2.17: Graduatoria dei canali di informazione sul museo visitato. Distribuzione assoluta e percentuale. Bassano del Grappa, 2008

Da dove hanno tratto le informazioni sul museo visitato	Percentuale
Stampa	33,5
Passaparola	16,7
Depliant/Locandine/Brochures	15,0
Insegne esterne al museo	13,2
Internet	10,1
Scuola	7,0
Manifesti	4,4
Hotel/Agenzia di viaggi	4,0
Televisione/Radio	3,5
'Lo conoscevo già'	2,2
Altro	10,1

Percentuali su 227 rispondenti

Fonte: Analisi *customer satisfaction* 2008
si veda bibliografia voce [4]

non sono stati consegnati a gruppi organizzati, i quali sono i maggior fruitori di visite guidate (con operatori del museo o esterni).

La durata del giro all'interno dei musei ha superato un'ora nel 61,6% dei casi.

Dalla tabella 2.21 vediamo che sono pochi i rispondenti che segnalano di aver incontrato difficoltà nell'accedere al museo e nell'effettuare la visita (5.7%).

L'esiguità di tali visitatori non consente analisi statistiche molto approfondite. La tabella 2.22 mostra, comunque, quali sono i problemi che essi hanno incontrato.

Nel 30% dei casi le difficoltà riguardano l'accesso a sale e locali, mentre la fatica nel vedere alcune opere a causa della loro posizione infelice è stata indicata dal 30,8% dei rispondenti che hanno incontrato difficoltà. Un rispondente se tre ha esposto anche altri tipi di difficoltà, quali l'orario, l'aria condizionata, la mancanza dell'ascensore.

La presenza di barriere architettoniche ha reso problematico l'accesso ai locali o qualche sala espositiva per alcuni di essi (30% circa), mentre la fatica nel vedere alcune opere a causa della loro posizione infelice è stata indicata dal 30,8% dei rispondenti che hanno incontrato difficoltà.

È interessante notare che il 35,6% dei rispondenti dichiara di aver già visitato in passato almeno uno dei musei bassanesi o una mostra cittadina (tabella 2.23).

Di tali utenti il 39,5% era già stato al Museo Civico, il 18,5% a Palazzo Bonaguro, il 20,4% si era già recato al Museo della ceramica di Palazzo Sturm, il 10,8% presso la Torre civica e il 10,8% aveva anche visitato una delle mostre organizzate dal Comune (tabella 2.24). 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.

Tabella 2.18: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per tipo di visita (individuale o collettiva). Bassano del Grappa, 2009

Con chi ha effettuato la visita	Frequenza	Percentuale
Da solo	84	33,1%
Con la famiglia	126	49,6%
Gruppo di amici/Organizzato	44	17,3%
Totale	254	100,0 %
Dati mancanti	7	-
Totale	261	-

Tabella 2.19: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per modalità di visita. Bassano del Grappa, 2009

Modalità della visita	Frequenza	Percentuale
Senza guida	240	95,6%
Con audioguida o operatore	11	4,4%
Totale	251	100,0%
Dati mancanti	10	-
Totale	261	-

2.6. I rispondenti

Tabella 2.20: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per modalità di visita (con o senza guida). Bassano del Grappa, 2009

Durata della visita	Frequenza	Percentuale
Meno di un'ora	94	38,4%
Più di un'ora	150	61,6%
Totale	245	100,0%
Dati mancanti	16	-
Totale	261	-

Tabella 2.21: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per difficoltà incontrate nell'accedere al museo e/o nell'effettuare la visita. Bassano del Grappa, 2009

Ha incontrato difficoltà nell'accedere al museo e/o nell'effettuare la visita?	Frequenza	Percentuale
No	217	94,3%
Sì	13	5,7%
Totale	230	100,0%
Dati mancanti	31	-
Totale	261	-

Tabella 2.22: Tipo di difficoltà incontrate nella visita ai musei bassanesi. Bassano del Grappa, 2009

Difficoltà	Frequenze	Percentuali
Mobilità all'interno del museo dovuta a spazi troppo stretti	0	%
Difficoltà di accesso ad alcune sale e locali	4	30,76%
Difficoltà nel vedere alcune opere dovuta alla posizione scomoda	4	30,77%
Altre difficoltà (orario, aria condizionata, mancanza ascensore)	5	38,47 %
Totale	13	100,0%

Tabella 2.23: Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo la visita o la non visita ai musei e alle mostre bassanesi. Bassano del Grappa, 2009

Ha già visitato un museo bassanese?	Rispondenti	Percentuale
No	152	64,41%
Sì	84	35,59%
Totale	236	100,0%
Dati mancanti	25	-
Totale	261	-

Tabella 2.24: Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti che hanno visitato almeno un altro museo/mostre bassanese per di museo/mostra. Bassano del Grappa, 2009

Musei/mostre bassanesi	Visitatori	Percentuale
Museo Civico	62	39,5%
Museo della Ceramica	32	20,4%
Torre Civica	17	10,8%
Palazzo Bonaguro	29	18,5%
Mostre organizzate dal Comune	17	10,8%
Totale	157	100,0%

2.7 La soddisfazione degli utenti

Si analizzano ora i vari giudizi che i visitatori hanno espresso su diversi aspetti della visita (cortesia del personale, percorso, illuminazione, segnaletica e didascalie, etc...).

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.

Gli utenti dei musei bassanesi sembrano essere concordi sulla buona qualità del servizio che viene loro offerto: il 75% dei rispondenti si ritiene del tutto soddisfatto della visita effettuata e la valuta con *ottimo* mentre per il 21,9% 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 (tabella (2.25))

La tabella 2.26 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: l'80% dei rispondenti attribuisce, infatti, un giudizio ottimo alle opere esposte e solo l'1,3% di essi le valuta in

modo insufficiente; il 79% dei rispondenti ritiene che il servizio di accoglienza sia ottimo e solo lo 0,8% di essi lo giudica insufficiente; riguardo al personale addetto il 79% dà ottimo alla cortesia ed il 73% dà ottimo alla competenza. Per tutti questi aspetti si è registrato una valutazione tendenzialmente più elevata rispetto a quella rilevata lo scorso anno¹³ (le opere erano state valutate con *ottimo* dal 70% dei rispondenti, l'accoglienza dal 65%, cortesia 68% e competenza 59%).

Appaiono un po' meno soddisfacenti i seguenti aspetti: il bookshop, giudicato insufficiente dal 6,8% dei rispondenti e appena sufficiente dal 18%; la segnaletica esterna (4,3% insufficiente e 18% sufficiente), l'appartato didascalico (4% insufficiente e 6% sufficiente) e la segnaletica interna (2,1% insufficiente e 9% sufficiente). Confrontando le valutazioni ottenute dai rispondenti nelle due diverse sedi museali si nota che gli utenti del Palazzo Sturm si possono considerare meno 'entusiasti', infatti tendono a dare delle valutazioni più 'distribuite' nelle quattro votazioni possibili, mentre gli utenti del Museo Civico si concentrano maggiormente sulle valutazioni alte.

Forte differenza fra le due sedi si trova nella valutazione degli aspetti *bookshop* e *illuminazione*: i rispondenti che hanno visitato Palazzo Sturm (la votazione più frequente è *buono*) sono particolarmente meno soddisfatti degli utenti del Museo Civico (la votazione più frequente è *ottimo*).

Tabella 2.25: Valutazione generale sul grado di soddisfazione avuto dalla visita appena effettuata dai rispondenti del questionario. Bassano del Grappa, 2009

Valutazione	Frequenza	Percentuale
Insuf./Sufficiente	7	2,7 %
Buono	56	21,9 %
Ottimo	193	75,4 %
Totale	256	100,0 %
Dati mancanti	5	-
Totale	261	-

¹³bibliografia voce [4]

2.7. La soddisfazione degli utenti

Tabella 2.26: Distribuzione percentuale del giudizio dato dai rispondenti per sede museale. Bassano del Grappa, 2009

Aspetti del servizio	Valutazione				Votazione generale	Risposte valide
	Ottimo	Buono	Suff.	Insuff.		
GIUDIZIO COMPLESSIVO Numero Risp.=261						
Servizio di accoglienza	79,0	17,1	3,1	0,8	Ottimo	257
Cortesìa del personale	79,2	18,4	2,0	0,4	Ottimo	250
Competenza personale	73,8	23,4	1,9	0,9	Ottimo	214
Segnaletica interna	60,3	28,0	9,6	2,1	Ottimo	239
Segnaletica esterna	53,0	24,4	18,4	4,3	Ottimo	234
Percorso/Allestimento	61,2	31,0	6,9	0,8	Ottimo	245
Illuminazione	63,7	27,4	8,1	0,8	Ottimo	248
Didascalie	56,6	33,6	5,8	4,0	Ottimo	226
Bookshop	43,2	32,0	18,0	6,8	Ottimo	206
Costo del biglietto	71,1	23,8	3,8	1,3	Ottimo	235
Opere esposte	80,7	17,0	0,9	1,3	Ottimo	223
Visita guidata	0,0	0,0	0,0	0,0	-	0
MUSEO CIVICO Numero Risp.=212						
Servizio di accoglienza	82,2	13,0	3,8	1,0	Ottimo	208
Cortesìa del personale	82,2	14,9	2,5	0,5	Ottimo	202
Competenza personale	77,1	20,6	1,1	1,1	Ottimo	175
Segnaletica interna	63,5	24,5	9,9	2,1	Ottimo	192
Segnaletica esterna	55,0	23,8	1,5	3,7	Ottimo	189
Percorso/Allestimento	62,4	28,9	7,6	1,0	Ottimo	197
Illuminazione	69,0	22,5	8,0	0,5	Ottimo	200
Didascalie	57,0	33,5	5,6	3,9	Ottimo	179
Bookshop	46,4	28,6	17,3	7,7	Ottimo	168
Costo del biglietto	74,1	20,6	3,7	1,6	Ottimo	189
Opere esposte	82,6	14,6	1,1	1,7	Ottimo	178
Visita guidata	0,0	0,0	0,0	0,0	-	0
PALAZZO STRUM Numero Risp.=49						
Servizio di accoglienza	65,3	34,7	0,0	0,0	Ottimo	49
Cortesìa del personale	66,7	33,3	0,0	0,0	Ottimo	48
Competenza personale	59,0	35,9	5,1	0,0	Ottimo	39
Segnaletica interna	46,8	42,6	8,5	2,1	Ottimo	47
Segnaletica esterna	44,4	26,7	22,2	6,7	Ottimo	45
Percorso/Allestimento	56,3	39,6	4,2	0,0	Ottimo	48
Illuminazione	41,7	47,9	8,3	2,1	Buono	48
Didascalie	55,3	34,0	6,4	4,3	Ottimo	47
Bookshop	28,9	47,4	21,1	2,6	Buono	38
Costo del biglietto	58,7	37,0	4,3	0,0	Ottimo	46
Opere esposte	73,3	26,7	0,0	0,0	Ottimo	45
Visita guidata	0,0	0,0	0,0	0,0	-	0

2.7.1 Diverse tipologie di visitatori: diversa percezione della qualità

Attraverso una particolare analisi statistica, chiamata 'analisi di raggruppamento' o *cluster analysis*¹⁴, 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 utilizza i dati di tutti i rispondenti, anche di coloro che non hanno risposto a tutte le domande in questione. Questo grazie all'imputazione¹⁵ dei dati mancanti tramite la mediana¹⁶. In questo modo non sono state perse informazioni che potrebbero essere interessanti.

Vista la scarsa numerosità dei rispondenti di Palazzo Strum, è stata effettuata un'unica analisi per entrambe le sedi museali.

I gruppi ottenuti sono tre¹⁷ e sono stati rappresentati in due figure: nella figura 2.9 che ci mostra le dimensioni di ogni singolo gruppo e nella figura 2.10, che ci permette di vedere come i tre gruppi si distinguono l'uno dall'altro. Il primo gruppo, quello di colore verde (numerosità totale: 159), è il gruppo degli 'entusiasti': è composto da visitatori che si ritengono molto soddisfatti della visita effettuata ai musei e che hanno dato prevalentemente valutazioni ottime agli aspetti considerati.

Il secondo gruppo, quello di colore rosso (numerosità totale: 51), è il gruppo dei 'critici' e cioè dei rispondenti che, pur dichiarandosi complessivamente abbastanza soddisfatti del servizio ricevuto nel suo complesso (88,2% si ritiene generalmente soddisfatto a livello

¹⁴L'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. 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.

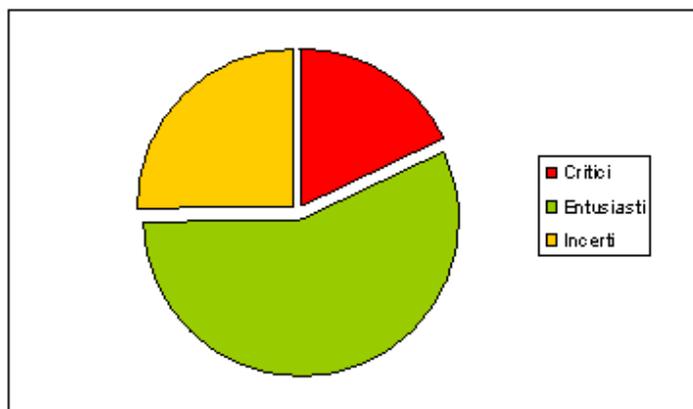
¹⁵Viene sostituito al dato mancante un valore, in questo caso quello della mediana. Questa procedura, sotto opportune assunzioni, permette di considerare le stime non distorte (J.A. Little & Donald B. Rubin (2002))

¹⁶Immaginando di ordinare le risposte degli intervistati in senso crescente, la mediana è la modalità di risposta 'centrale' (cioè il valore che divide il 50% delle risposte).

¹⁷Nel presente lavoro è stata effettuata una cluster gerarchica con il metodo di Wald, come distanza è stata utilizzata quella City-Block (le opzioni più adatte per lo studio di variabili categoriali). Si è fissato a priori di ottenere tre gruppi, in quanto è tale numerosità è stata utilizzata anche nelle precedenti analisi analoghe alla presente effettuate dall'Ufficio di Statistica.

2.7. La soddisfazione degli utenti

Figura 2.9: Distribuzione dei rispondenti per cluster d'appartenenza



ottimo e buono), rimangono meno soddisfatti di alcuni aspetti relativi alla visita effettuata. Ottengono così dei punteggi bassi sia per quanto riguarda il fattore degli aspetti strutturali sia per il fattore degli aspetti soggettivi.

Il terzo gruppo, di colore arancione (numerosità totale: 71), è il gruppo dei rispondenti 'Incerti', cioè di coloro che non riesco a definirsi completamente soddisfatti ma nemmeno insoddisfatti dei vari aspetti del servizio (a livello generale hanno una soddisfazione ottima o buona il 98,6% dei casi). Per la rappresentazione sono stati utilizzati i punteggi di due fattori¹⁸:

Il primo fattore sintetizza le variabili che riportano la soddisfazione riguardo gli aspetti strutturali come il percorso, l'illuminazione, bookshop, segnaletica interna ed esterna.

Il secondo fattore sintetizza le variabili più 'soggettive' come la soddisfazione del servizio d'accoglienza, la cortesia e la competenza del personale, le didascalie, il costo del biglietto e delle opere.

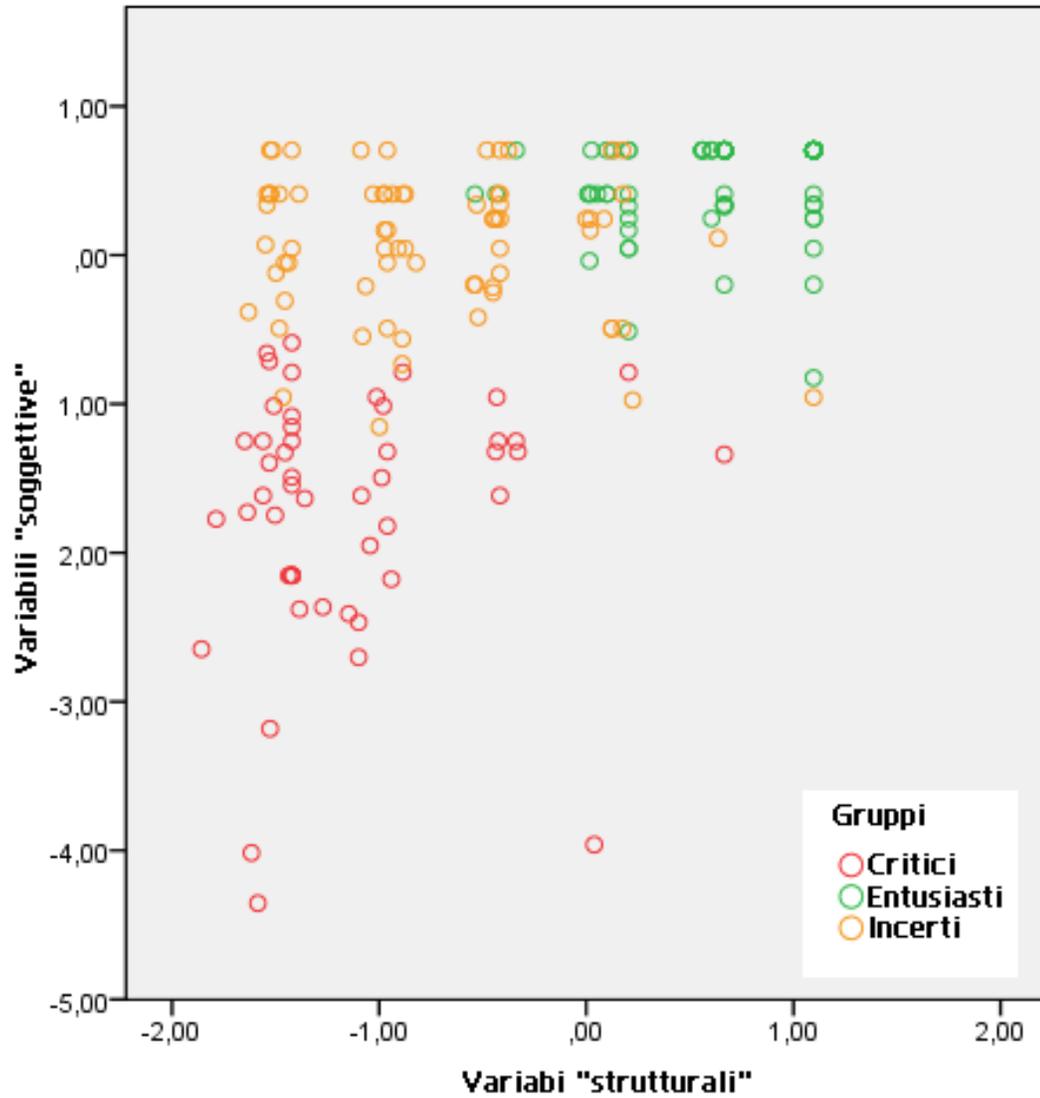
Nella tabella 2.27 sono riportati i valori massimi, minimi e medi dei punteggi fattoriali¹⁹.

¹⁸L'analisi delle corrispondenze è uno strumento statistico che permette di sintetizzare più variabili in uno o più fattori che ne assorbono gran parte della variabilità (e, dunque, dell'informazione).

I due fattori sono stati ottenuti tramite due diverse analisi delle corrispondenze: la prima sulle variabili 'strutturali' (il fattore trovato spiega il 64% della varianza totale) mentre la seconda sulle variabili 'soggettive' (il fattore trovato spiega il 52% della varianza totale).

¹⁹Se pensiamo ai fattori come una sintesi delle variabili di partenza, il punteggio fattoriale rappresenta il valore assunto dall'individuo rispetto all'insieme di tali variabili. In questo caso, il punteggio relativo al fattore 'strutturale' è una 'particolare sintesi' delle valutazioni date ai singoli aspetti strutturali (percorso, illuminazione...)

Figura 2.10: Dispersione rispondenti per cluster d'appartenenza



2.7. La soddisfazione degli utenti

Si vede come i tre gruppi si distinguano nettamente: gli ‘appagati’ riportano entrambi i punteggi medi positivi (fattore ‘strutturale’ 0,81, fattore ‘soggettivo’ 0,59), i ‘critici’ hanno entrambi i punteggi medi negativi (fattore ‘strutturale’ -1,15, fattore ‘soggettivo’ -1,73) mentre gli ‘incerti’ sembrano manifestare una maggior soddisfazione riguardo gli aspetti soggettivi (punteggio medio pari a 0,08) a discapito di quelli strutturali (punteggio medio pari a -0,76). È su quest’ultimo gruppo che bisogna cercare di agire per aumentare i visitatori soddisfatti.

Nel prossimo paragrafo verranno studiate le determinanti della soddisfazione sulle quali è necessario lavorare.

Tabella 2.27: Punteggi fattoriali per cluster di soddisfazione

Cluster	Fattori	Punteggio fattoriale		
		Minimo	Massimo	Medio
Appagati	‘Strutturale’	-0,54	1,10	0,81
	‘Soggettivo’	-0,82	0,70	0,59
Incerti	‘Strutturale’	-1,63	1,10	-0,76
	‘Soggettivo’	-1,15	0,70	0,08
Critici	‘Strutturale’	-1,86	0,67	-1,15
	‘Soggettivo’	-4,35	-0,59	-1,73

2.7.2 Le determinanti della qualità percepita

Poiché i cittadini attribuiscono diversa importanza a ciascun aspetto inerente la qualità del servizio, non tutti questi 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.

Dalla tabella 2.28 risultano maggiormente correlati²⁰ alla soddisfazione complessiva, ov-

²⁰Il coefficiente di correlazione ρ di Spearman misura il legame statistico esistente tra due variabili ordinali. Esso può assumere valori che vanno da -1 a 1: se vale zero significa che tra le due variabili in

Tabella 2.28: Coefficienti di correlazione lineare tra la soddisfazione complessiva e la soddisfazione sugli altri aspetti del servizio

Servizio	Coefficiente di correlazione ρ di Spearman
Accoglienza	0,583
Segnaletica interna	0,526
Cortesìa	0,512
Opere	0,509
Percorso	0,496
Competenza del personale	0,452
Illuminazione	0,409
Costo biglietto	0,387
Segnaletica esterna	0,372
Didascalie	0,344
Bookshop	0,259

vero più importanti ai fini della percezione della qualità del servizio, il servizio di accoglienza, la segnaletica interna, la cortesia del personale. La variabile meno correlata, ovvero che incide meno sulla percezione di qualità del servizio, è il bookshop.

La statistica permette, tuttavia, anche di andare oltre uno studio limitato alle sole correlazioni tra singoli elementi.

Infatti, non si può ignorare la complessità del fenomeno ritenendo che la soddisfazione generale sia data dalla semplice ‘somma’ dei vari aspetti specifici. Sicuramente questi aspetti interagiscono fra loro: per esempio, l’alta valutazione di uno di essi può influenzare l’alta valutazione di un altro. È quindi opportuno ricorrere ad uno strumento che tenga conto degli effetti ‘ripetuti’ e riesca a guardare l’incidenza di un singolo aspetto ‘al netto’ degli altri. Questo strumento di analisi statistica è chiamato *analisi di regressione logistica*²¹ e si pone come obiettivo quello di cercare le determinanti di una variabile: ri-

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 cograduazione 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.

²¹La regressione logistica è un caso particolare di modello lineare generalizzato avente come funzione *link* la funzione *logit*. Il modello viene descritto da $logit(p) = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \dots + \beta_kx_k$ dove $logit(p) = \ln(\frac{p}{1-p})$

2.7. La soddisfazione degli utenti

cerca, cioè, tra un insieme di elementi quelli che più spiegano la variabile principale. Nel caso in questione si vuole capire quali aspetti incidano maggiormente sulla soddisfazione complessiva relativa al servizio fornito dal museo bassanese.

Per non perdere molta informazione a causa dei dati mancanti, si è deciso di imputare i valori mancanti tramite la mediana²².

Le variabili che potrebbero spiegare la *soddisfazione generale* si possono dividere in due gruppi:

- Variabili ‘anagrafiche’: *sesso, età, titolo di studio, impiego*;
- Variabili ‘sogettive’ relative al giudizio sui seguenti aspetti: *servizio di accoglienza, cortesia e competenza del personale, segnaletica interna ed esterna, percorso/allestimento, illuminazione, didascalie, bookshop, costo del biglietto, opere esposte*.

Dopo aver effettuato le opportune ricodifiche²³ alle variabili in questione ed averle inserite nella procedura²⁴ che permette di individuare e stimare gli effetti più significativi, si osserva che le determinanti²⁵ della *soddisfazione generale* individuate sono: *sesso, soddisfazione del servizio di accoglienza, soddisfazione del percorso, soddisfazione delle opere*. Sono presentate in tabella 2.29 le stime dei parametri del modello individuato.

Si osserva che le variabili esplicative risultate significative riguardano principalmente gli aspetti di accoglienza, percorso e opere: da ciò si può dedurre che, probabilmente, su tali aspetti occorre far leva per migliorare la qualità percepita dagli utenti dei musei bassanesi.

²²Come già fatto e spiegato nel paragrafo precedente. Si veda nota 15

²³Per la variabile risposta, *soddisfazione generale*, è stato necessario effettuare una ricodifica in due modalità (tenendo conto della distribuzione asimetrica delle risposte): Insufficiente/Sufficiente/Buono=NON SODDISFATTO, Ottimo=SODDISFATTO.

A causa dell’esiguo numero di risposte alle modalità Insufficiente/Sufficiente per tutte le variabili sulla soddisfazione, si è resa necessaria la dicotomizzazione di tutte le variabili (tenendo conto della distribuzione asimetrica delle risposte) per permettere una buona convergenza

²⁴È stata utilizzata la procedura di selezione delle variabili *stepwise*, ovvero ‘per passo’ che consiste nell’inserire nel modello stimato una variabile che dà un contributo significativo all’interpretazione della variabilità della variabile risposta, ma può essere rimossa nelle fasi successive se la sua capacità esplicativa risulta surrogata da altre entrate nel frattempo (Fabbris, [1]).

²⁵Il modello stimato è: $Soddisfazione = -2,23 - 1,02(\textit{ sesso}) + 2,49(\textit{ soddisfazione del servizio di accoglienza}) + 1,41(\textit{ soddisfazione del percorso}) + 1,88(\textit{ soddisfazione delle opere})$

Le altre variabili utilizzate nell'analisi non sono risultate significative e, pertanto, non entrano nel modello.

É molto interessante guardare al rapporto presente tra la variazione delle variabili determinanti e quella della *soddisfazione generale*: l'essere soddisfatti del servizio di accoglienza aumenta la probabilità di essere soddisfatti generalmente di ben 12 volte²⁶, mentre la soddisfazione delle opere osservate aumenta la probabilità di soddisfazione generale di 7 volte²⁷. Questo significa che se si vuole aumentare il livello di soddisfazione percepito dagli utenti è prioritario cercare di migliorare il livello del servizio di accoglienza e, successivamente, quello delle opere presenti.

La soddisfazione del percorso, pur avendo minor incidenza, contribuisce significativamente alla formazione della soddisfazione generale: l'essere soddisfatti del percorso effettuato aumenta la probabilità di essere soddisfatti in maniera globale di ben 4 volte²⁸.

Un altro aspetto interessante riguarda il fatto che il sesso femminile tenda ad avere un atteggiamento più critico, infatti, rispetto ai rispondenti di sesso maschile, le femmine presentano una probabilità molto più bassa di essere soddisfatte²⁹.

É opportuno sottolineare che ciascun effetto è da intendersi al netto di tutti gli altri fattori inclusi nel modello³⁰.

Tabella 2.29: Stime dei coefficienti del modello logistico con variabile risposta 'soddisfazione generale dei servizi offerti dai musei bassanesi'

Parametro	Stima coefficiente	Standard Error	p-value
Intercept	-2,2343	0,5251	0,0002
Sesso: F	-1,0198	0,4252	0,0164
Sodd. Accogl.	2,4943	0,4425	0,0005
Sodd. Percorso	-1,4156	0,4303	0,0010
Sodd. Opere	1,8879	0,4914	0,0001

²⁶ $(e^{(2,49)} = 12,06)$

²⁷ $(e^{(1,88)} = 6,56)$

²⁸ $(e^{(1,41)} = 4,09)$

²⁹ $(e^{(-1,12)} = 0.32)$

³⁰Fabbris, bibliografia [1]

2.8 Confronto con gli anni precedenti

Per valutare se la soddisfazione dei cittadini sia aumentata rispetto agli scorsi anni e, quindi, se si possa parlare di un miglioramento della qualità percepita del servizio nel tempo, si mettono ora in relazione i risultati della presente indagine con quelli raccolti ed elaborati gli anni precedenti (bibliografia voci [3] e [4]).

La tabella 2.30 mostra le percentuali delle risposte dei cittadini in relazione alla soddisfazione complessiva sul servizio nei tre anni di rilevazione dei dati. Si trova un'associazione statisticamente significativa tra l'anno di rilevazione e il grado di soddisfazione complessiva degli utenti³¹. Osservando la distribuzione percentuale vediamo come la soddisfazione aumenta ogni anno: nel 2007 solo il 62% si riteneva molto soddisfatto, nel 2008 il 71%, nel 2009 il 75%.

Riguardo le **determinanti** della soddisfazione generale non ci sono state modifiche: la soddisfazione del servizio di accoglienza, del percorso e delle opere sono gli aspetti che più incidono sulla soddisfazione generale (tabella per l'indagine del 2009, voci bibliografica [3] e [4] per le indagini precedenti).

Nel corso della relazione si è visto come sono cambiati i **canali di informazione** nel corso degli anni: nel 2007 e nel 2008 la scoperta dei musei bassanesi avveniva principalmente grazie alla stampa mentre 'internet' si trovava al quinto posto nella graduatoria dei mezzi utilizzati, nel 2009 'internet' ottiene primo posto, in linea con la moderna informatizzazione. (tabelle 2.16 e 2.17)

Tabella 2.30: Giudizio complessivo sul servizio complessivo per anno di rilevazione.

Soddisfazione	Anno 2007	Anno 2008	Anno 2009
Insufficiente	0,50%	0,40%	0,40%
Sufficiente	2,30%	0,00%	2,30%
Buona	34,90%	28,60%	21,90%
Ottima	62,30%	71,00%	75,40%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
N°rispondenti	435	252	256

³¹Il test X^2 di Pearson, pari a 19.62, risulta significativo (p-value minore di 0,05).

Capitolo 3

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 percepita del servizio. Nel 2009 si sono registrati 17.040 visitatori dei musei bassanesi. L'età dei visitatori che hanno risposto al questionario sulla *customer satisfaction* va dagli 8 agli 82 anni, con una media di 47 anni (tre anni in meno rispetto al 2008). Ben il 14% ha meno di 24 anni. Il 52,2% dei rispondenti è di sesso femminile. Circa il 28% ha cittadinanza straniera e solamente il 6,6% degli italiani risiede in città, segno che i musei bassanesi sono polo di attrazione per i visitatori da tutta Italia e dall'estero. Museo Civico e Palazzo Strum hanno offerto un servizio di alta qualità nel corso del 2009. Alcuni indicatori che riassumono questo concetto sono i seguenti:

- la percentuale degli utenti complessivamente molto soddisfatti della visita effettuata è elevata: il 75,4% dà un giudizio ottimo ed il 22% un giudizio buono alla visita in generale;
- si registra un incremento statisticamente significativo della soddisfazione dei visitatori e, quindi, della qualità del servizio dal 2007 al 2008 al 2009. Infatti i rispondenti che danno un giudizio ottimo al complesso del servizio ricevuto passano dal 62% al 71%, al 75%;
- se si considerano assieme i giudizi buono e ottimo, i vari aspetti relativi alla visita del museo soddisfano oltre l'86% dei rispondenti, fatta eccezione per la segnaletica

esterna ed il bookshop dove la percentuale scende ad un minimo di 75%;

- l'analisi di raggruppamento porta a definire i seguenti gruppi di visitatori: 'entusiasti' (57%), 'incerti' (25%), 'critici' (18%).

Aspetti importanti individuati dalla presente indagine riguardano le determinanti della qualità percepita, cioè la soddisfazione del servizio di accoglienza, del percorso e delle opere. Tutti questi aspetti sono stati valutati molto positivamente dai rispondenti (oltre il 90% dà una valutazione buona o ottima a questi aspetti). Queste rappresentano le leve su cui agire per ottenere un miglioramento del servizio e, quindi, della soddisfazione degli utenti.

Gli aspetti più carenti riguardano il bookshop e la segnaletica esterna, che però non rientrano tra le determinanti principali della soddisfazione generale.

Concludendo si può affermare che i musei oggetti di indagine, Palazzo Strum e Museo Civico, sono risultati complessivamente soddisfacenti per i rispondenti del questionario e, oltre ad essere sempre più apprezzati, si stanno trasformando in un polo di sempre maggior attrazione per visitatori italiani e stranieri.

Bibliografia

- [1] Luigi Fabbris, *Statistica multivariata*, prima edizione, McGraw-Hill.
- [2] Angelo Tanese, Giuseppe Negro, Annalisa Gramigna *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche*, Dipartimento della funzione unica.
- [3] Ufficio Statistica e controllo di gestione *Gli utenti del museo - Analisi statistica dei dati sulla qualità del servizio*, anno 2007.
- [4] Ufficio Statistica e controllo di gestione *La Qualità percepita dagli utenti dell'area 6 ^ MUSEO BIBLIOTECA ARCHIVIO*, anno 2008.

Appendice A

Descrizione musei bassanesi e Questionario

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.

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.



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 _____

Informativa ex art. 13 D.Lgs. n. 196/2003 - Il comune di Bassano del Grappa raccoglie e tratta, con modalità anche automatizzate, i dati personali il cui conferimento è facoltativo ma indispensabile per fornire i servizi indicati. I dati non saranno diffusi. Lei potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs 196/03, e richiederne in qualsiasi momento la rettifica o la cancellazione indirizzata a Giuliana Ericani, dirigente comunale dell'area sesta Museo Biblioteca Archivio, responsabile del trattamento.