



*Comune di Bassano del Grappa*

*Area 1^ - Risorse, Sviluppo  
Servizio Informativo Comunale  
Ufficio Statistica e Controllo di Gestione*

## **LA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI DEI MUSEI CITTADINI**

Rilevazione degli utenti dell'Area 3^ Cultura e Museo  
e indagine statistica di *customer satisfaction*  
sui visitatori dei musei  
della Città di Bassano del Grappa

**ANNI 2010- 2011**

L'Ufficio Statistica del  
Comune di Bassano del Grappa  
fa parte del



**SISTAN**  
SISTEMA STATISTICO  
NAZIONALE

*Area 1^ - Risorse, Sviluppo  
Ufficio Statistica e Controllo di Gestione*

*Area 3^ - Cultura e Museo*

*Il presente elaborato è stato realizzato da:*

Annachiara Zuccollo, responsabile dell'Ufficio Statistica e Controllo di Gestione – Area 1^

*Predisposizione questionario per il Museo:*

Annachiara Zuccollo e Sabrina Castellan, stagista presso Area 3^,

*Consegna questionari agli utenti del Museo:*

Lucia Dissegna, Gabriella Francalanza, Luigi Gollin, addetti biglietteria e *bookshop* dei Musei civici – Area 3^

*Caricamento dati del Museo su supporto informatico:*

Lucia Dissegna, Gabriella Francalanza

*Raccolta dati relativi alla Biblioteca:*

Stefano Pagliantini, responsabile del Servizio Biblioteca Archivio – Area 3^

Marina Pilati, addetta al prestito del Servizio Biblioteca Archivio – Area 3^

*Validazione questionario, validazione dati, elaborazioni statistiche, analisi e interpretazione dei dati:*

Annachiara Zuccollo

*Hanno collaborato:*

Francesco Benacchio, Dirigente Area 1^

Laura Campesato, responsabile del Servizio Amministrativo – Area 3^

Marco Diprima, responsabile del Servizio Informativo Comunale – Area 1^

Giuliana Ericani, Dirigente Area 3^

Antonio Facci, Istruttore Tecnico – Area 3^

Francesco Naglieri, Istruttore Amministrativo – Area 3^

*Software utilizzati per le elaborazioni statistiche:*

*IBM SPSS Statistics 20, Microsoft Excel 2003, OpenOffice Calc 3.1.1*

Ultimato nel mese di marzo 2013

Indirizzo Ufficio Statistica e Controllo di Gestione: Via Matteotti, 39 – 36061 Bassano del Grappa (VI)

Telefono: 0424 519251 – Fax: 0424 519272

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

e-mail: [statistica@comune.bassano.vi.it](mailto:statistica@comune.bassano.vi.it)

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

Telefono: 0424 519902– Fax: 0424 519914

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

e-mail: [info@museobassano.it](mailto:info@museobassano.it)

# Indice

Introduzione .....	4
Contenuti .....	5
1. Gli utenti dell'Area 3^ - Cultura e Museo .....	6
1.1. I visitatori dei Musei .....	6
1.2. I visitatori delle mostre .....	9
1.3. Gli utenti della Biblioteca Civica .....	10
1.4. Le iniziative della Biblioteca Civica.....	15
2. L'indagine di <i>customer satisfaction</i> presso i Musei.....	17
2.1. Obiettivi dell'indagine .....	17
2.2. Modalità di rilevazione.....	17
2.3. Il questionario .....	18
2.4. Validazione dei dati e analisi della mancata risposta.....	18
2.5. Il campione .....	19
2.6. I rispondenti e la visita ai musei .....	21
2.6.1. Dati anagrafici .....	21
2.6.2. Esperienze e interessi .....	24
2.6.3. Caratteristiche della visita ai musei.....	30
2.7. La qualità percepita.....	35
2.7.1. La valutazione dei visitatori.....	35
2.7.2. Diverse tipologie di visitatori: diversa percezione della qualità .....	38
2.7.3. Le determinanti della qualità percepita .....	42
2.8. Confronto con gli anni precedenti.....	45
3. Conclusioni .....	47
Bibliografia.....	48
Appendice 1 - Sedi museali, sedi espositive e Biblioteca civica .....	49
Appendice 2 - Questionario di rilevazione.....	52

# Introduzione

Il processo di trasformazione e modernizzazione in atto nelle Amministrazioni Pubbliche italiane, dovuto anche alle innovazioni legislative<sup>1</sup>, ha portato all'utilizzo di nuovi strumenti di interazione con i cittadini e con le imprese, atti a rilevare la soddisfazione degli utenti dei servizi erogati, al fine di migliorare la qualità dei pubblici servizi.

In particolare, la percezione del ruolo sociale che i musei svolgono è profondamente mutata: da spazio chiuso di conservazione della memoria fine a se stessa, com'era considerato un tempo, il museo viene ora sempre più ritenuto un'istituzione aperta, un operatore culturale a servizio del pubblico, attivo nella diffusione del sapere storico, artistico e scientifico. In quanto "operatore culturale a servizio del pubblico", l'istituzione museale non può ignorare le richieste di miglioramento continuo da parte degli utenti.

La valorizzazione della comunicazione con i cittadini è sempre più necessaria se si considera la consapevolezza che essi hanno dei propri diritti. I cittadini reclamano il diritto di 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, come le imprese private hanno abbandonato l'orientamento alla "produzione" per ascoltare il "cliente", anche la Pubblica Amministrazione sente la necessità di orientarsi 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 diffusione delle cosiddette indagini 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 e a misurare, indirettamente, la qualità percepita da cittadini e imprese, quali fruitori dei pubblici servizi.

Le rilevazioni di *customer satisfaction* rappresentano, quindi, uno dei modi possibili per ascoltare gli utenti e aiutare le Amministrazioni a conoscere e comprendere sempre meglio le necessità 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, ripetute nel tempo, costituiscono una delle basi per attuare forme d'innovazione organizzativa che consentano di apportare miglioramenti alla qualità dei servizi.

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

Alla luce di tutto ciò, l'Area 3<sup>A</sup> - Cultura e Museo del Comune di Bassano del Grappa ha intrapreso, a partire dall'anno 2007, un percorso di rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei propri musei, al fine di migliorare un servizio di grande valore culturale.

---

<sup>1</sup> Il Piano industriale del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione del maggio 2008, ripreso poi dalla legge delega n. 15/2009 e dal successivo decreto delegato n. 150/2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, evidenzia la necessità di "migliorare la qualità dei servizi pubblici, promuovendo la gestione orientata al miglioramento continuo, l'adozione di standard, la misurazione della soddisfazione (*customer satisfaction*) e il *benchmarking*". In precedenza erano state emanate le direttive del Ministero della Funzione Pubblica in data 24/03/2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini" e in data 19/12/2006 "Per una pubblica amministrazione di qualità", nonché la legge n. 150/2000, la quale dispone che le Pubbliche Amministrazioni attuino i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti, mediante l'ascolto dei cittadini.

# Contenuti

Il presente lavoro, oltre ad esporre i risultati dell'indagine di *customer satisfaction* sui musei cittadini, raccoglie ed analizza anche dati i dati sull'affluenza ai servizi offerti dall'Area 3<sup>^</sup>.

Il primo capitolo si prefigge lo scopo di valutare la consistenza degli utenti dell'Area, distinti tra visitatori dei musei, visitatori delle mostre e utenti della Biblioteca civica. Vengono, pertanto, illustrati i dati generali desunti dalle numerosità dei biglietti emessi nelle diverse sedi museali e nelle mostre allestite in città. Si analizzano, quindi, gli utenti e le diverse attività effettuate dalla Biblioteca.

Il capitolo 2 entra nel vivo della *customer satisfaction* descrivendo i dati campionari rilevati con l'indagine *ad hoc* presso i visitatori del Museo Civico e della sede di Palazzo Sturm, rilevazione volta a conoscere le tipologie di utenti, i loro interessi, le modalità della visita e la soddisfazione sul servizio ricevuto. Vengono anche effettuati alcuni confronti temporali con i risultati delle precedenti indagini sulla qualità del servizio.

Nel capitolo 3 si riassumono i principali aspetti emersi dalle analisi effettuate nei capitoli precedenti e si traggono alcune conclusioni.

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

# 1. Gli utenti dell'Area 3^ - Cultura e Museo

In questo capitolo si espongono dati sull'affluenza ai servizi offerti dall'Area 3^ ossia i visitatori dei Musei cittadini: Museo civico, Palazzo Sturm, Palazzo Bonaguro, Torre civica, i visitatori delle mostre organizzate dal Servizio Cultura, nonché gli utenti della Biblioteca civica.

Al paragrafo 1.1 si analizzano i dati provenienti dagli ingressi ai musei, al paragrafo 1.2 gli ingressi alle mostre, al paragrafo 1.3 si espongono i dati degli iscritti al prestito e degli "utenti attivi" della Biblioteca civica. Infine, il paragrafo 1.4 evidenzia le iniziative culturali messe in atto dalla Biblioteca.

In generale, gli anni presi in esame sono il 2010 e il 2011, ma vengono talvolta effettuati confronti temporali anche con anni precedenti.

I dati esposti saranno utili per capire la dimensione dei servizi offerti ai cittadini bassanesi e ai residenti nei comuni limitrofi, oltre che ai turisti che vengono in visita della città.

## 1.1. I visitatori dei Musei

Nella tabella 1.1 si espongono i dati relativi ai visitatori dei Musei bassanesi, distinti per sede, dal 2008 al 2011. Nel 2011 il totale dei visitatori dei quattro musei è pari a 21.035<sup>2</sup>.

L'andamento dei visitatori nel tempo mostra dei picchi negli anni 2008 e 2010, dovuti ad eventi eccezionali, quali l'Adunata Nazionale degli Alpini nel 2008, durante la quale l'accesso ai musei era gratuito, e la mostra "Jacopo Bassano e lo stupendo inganno dell'occhio" tenutasi dal 6 marzo al 13 giugno 2010, con la quale si accedeva anche al Museo civico. La distribuzione per mese, riportata nel grafico relativo all'anno 2010, mostra il notevole incremento di visitatori del Museo proprio nei mesi da marzo a giugno.

La distribuzione delle affluenze per mese dell'anno 2011 riportata alla tabella 1.2 e il successivo grafico mostrano il mese di settembre come quello più attrattivo, seguito da aprile, mentre i mesi estivi hanno registrato il minor numero di visitatori.

Confrontando l'affluenza delle quattro sedi museali, spicca il Museo Civico, che attira maggiormente i visitatori (61% nel 2011 e 79% nel 2010), seguono Palazzo Sturm, la Torre civica e, infine, Palazzo Bonaguro che, con la sezione zoologica e naturalistica, costituisce un museo di dimensioni inferiori rispetto ai primi due.

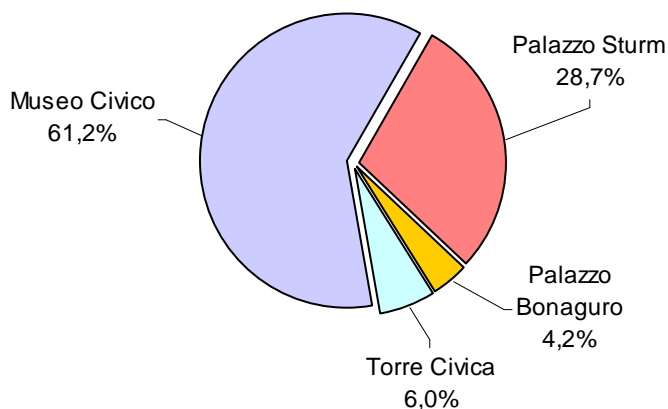
**Tabella 1.1 - Visitatori dei Musei bassanesi per anno e sede museale**

Anno	2008	2009	2010	2011 (*)
Museo Civico	11.208	8.717	31.928	12.864
Palazzo Sturm - Ceramica e Remondini	7.590	3.496	5.154	6.030
Palazzo Bonaguro – Sezione zoologica	6.261	2.737	1.481	884
Torre Civica	6.920	2.196	1.641	1.257
<b>Totale</b>	<b>31.979</b>	<b>17.146</b>	<b>40.204</b>	<b>21.035</b>

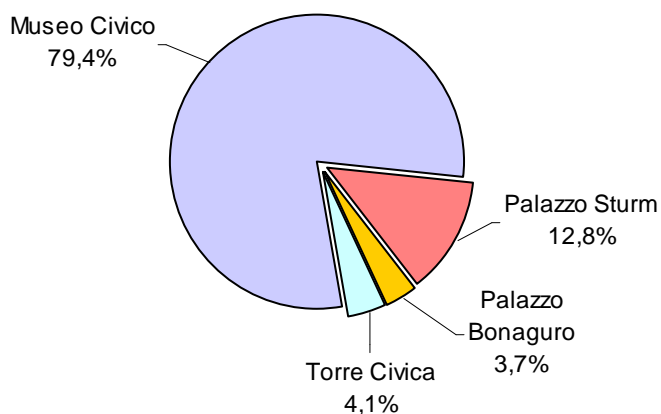
(\*) Nel 2011 si è iniziato a conteggiare i visitatori, mentre fino al 2010 venivano registrati i biglietti emessi.

<sup>2</sup> Si tenga presente che, fino al 2010, venivano rilevati i dati sui biglietti emessi dalle sedi museali e, quindi, ad ogni biglietto emesso veniva impropriamente fatto corrispondere un visitatore, anche se, per effetto dei biglietti cumulativi, i visitatori di ogni sede potevano risultare in numero maggiore. Tuttavia, si tratta di numeri abbastanza trascurabili, poiché i biglietti cumulativi emessi complessivamente rappresentano circa il 5% del totale.

**Visitatori dei Musei bassanesi nel 2011**

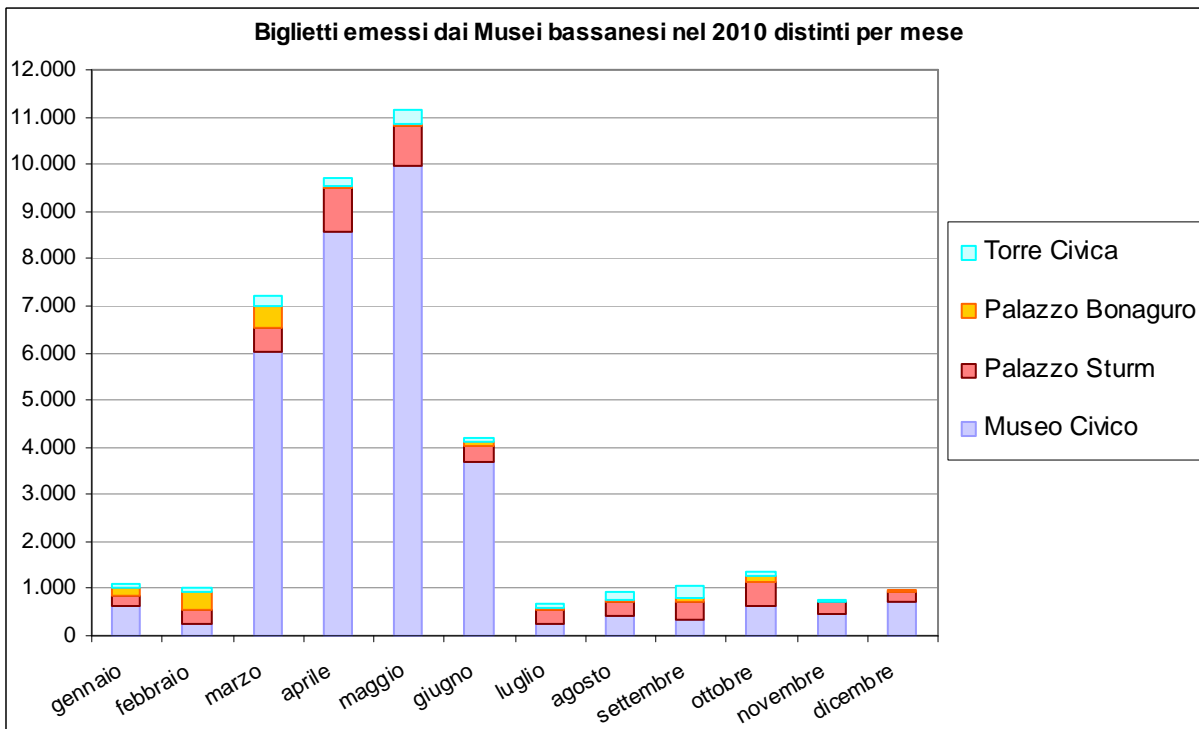
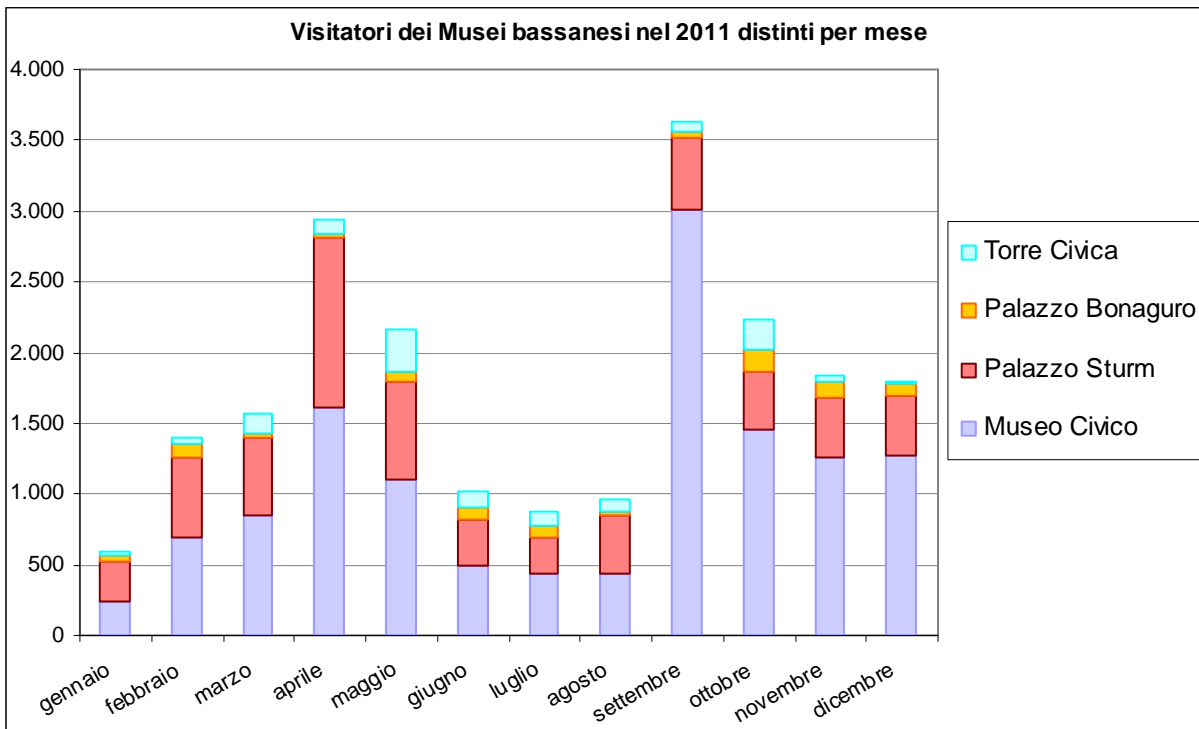


**Biglietti emessi dai Musei bassanesi nel 2010**



**Tabella 1.2 - Visitatori dei Musei bassanesi nel 2011 per mese e sede museale**

Mese	Museo Civico	Museo Ceramica e Remondini (Palazzo Sturm)	Sezione Zoologica (Palazzo Bonaguro)	Torre Civica	Totale
Gennaio	236	290	39	26	591
Febbraio	695	557	111	31	1.394
Marzo	844	554	32	143	1.573
Aprile	1.615	1.202	19	103	2.939
Maggio	1.098	690	83	292	2.163
Giugno	494	322	86	113	1.015
Luglio	435	251	92	104	882
Agosto	445	409	25	86	965
Settembre	3.004	518	45	68	3.635
Ottobre	1.462	399	159	214	2.234
Novembre	1.257	422	113	50	1.842
Dicembre	1.279	416	80	27	1.802
<b>Totale</b>	<b>12.864</b>	<b>6.030</b>	<b>884</b>	<b>1.257</b>	<b>21.035</b>





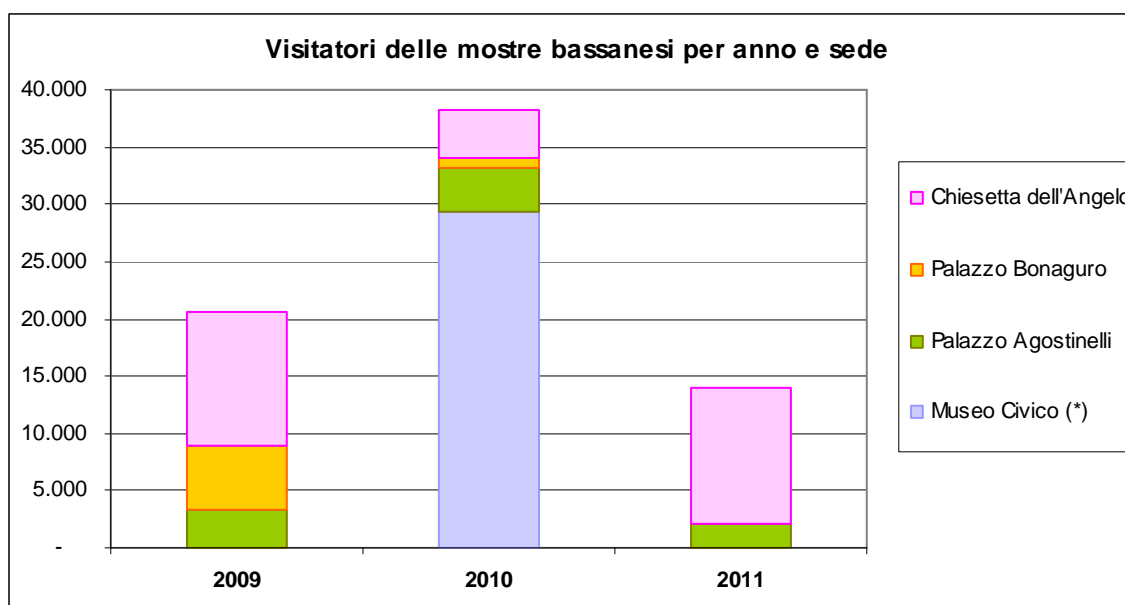
## 1.2. I visitatori delle mostre

Ogni anno il Servizio Cultura organizza, tra le altre attività, diverse mostre presso i palazzi comunali, quali il Museo civico, Palazzo Agostinelli, Palazzo Bonaguro e la Chiesetta dell'Angelo. Nella tabella 1.3 vengono raggruppati i visitatori per sede della mostra e anno in cui è stata realizzata. Si nota il notevole afflusso di presso il Museo Civico nell'anno 2010, dovuto in particolar modo alla mostra "Jacopo Bassano e lo stupendo inganno dell'occhio" allestita per celebrare i 500 anni dalla nascita del celebre pittore bassanese.

**Tabella 1.3 - Visitatori delle mostre cittadine per sede e anno**

Sede della mostra	2009	2010	2011
Museo Civico (*)	-	29.357	-
Palazzo Agostinelli	3.296	3.761	2.176
Palazzo Bonaguro	5.665	965	-
Chiesetta dell'Angelo	11.601	4.129	11.765
<b>Totale visitatori</b>	<b>20.562</b>	<b>38.212</b>	<b>13.941</b>

(\*) Nel 2010 la mostra "Jacopo Bassano e lo stupendo inganno dell'occhio" ha avuto 28.117 visitatori.



**Tabella 1.4 - Elenco delle mostre cittadine per sede e anno**

Sede	2009	2010	2011
Museo Civico	-	- Ansel Adams. Fotografie 1921-1967 - Jacopo Bassano e lo stupendo inganno dell'occhio - Illusioni Installazioni di B.M. Serpieri	-
Palazzo Agostinelli	- Icone della santa Russia - Cinema di carta - Glass Touch - Marta Sammartini	- Dai Codici alle Trame sideree, S. Gagno - ... E Bassano andò alla guerra 1914/1918	- Renato Meneghetti. Al di là dell'occhio
Palazzo Bonaguro	- Fondere e Forgiare - Parchi d'Africa	- Galileo Venezia e la luna	-
Chiesetta dell'Angelo	- Presepi di Natale - Trans – paesaggi, G.P. Lucato - Dialettica sospesa, L. Scortegagna - Verso il visibile, O. Pegoraro - Ombre sospese, P. Pianezzola - Percorso nel tempo, C. Brunello - Presepi di Sicilia	- Presepi di Sicilia - Anime esatte, Cinzia Fiorese - L'anima nel ferro, Mattia Trotta	- Presepi della Val Gardena - Una nuova agorà, Pino Pin - Di ferite, cicatrici e memorie, maestri dell'arte contemporanea - Forme significanti, Libera Carraro - Bassano Fotografia 2011, Sofie Knijff - Il cantafavole, Giancarlo Gusella - I presepi di carta dei Remondini

### 1.3. Gli utenti della Biblioteca Civica

Per lo studio degli utenti della Biblioteca si analizzando i dati degli “iscritti al prestito” bibliotecario, gli archivi degli “utenti attivi”, ossia coloro che hanno effettuato almeno un prestito durante l’anno di riferimento, oltre ad altri dati inerenti l’attività della Biblioteca civica.

Gli iscritti al prestito non è detto che siano frequentatori abituali della Biblioteca, poiché possono aver preso in prestito un solo libro un’unica volta nella loro vita. Gli utenti attivi, rappresentano meglio i frequentatori della Biblioteca, anche se sono solo una parte dei veri utenti, in quanto escludono chi la frequenta solo per consultazioni *in loco*, utilizzandola come sala di lettura o come aula studio.

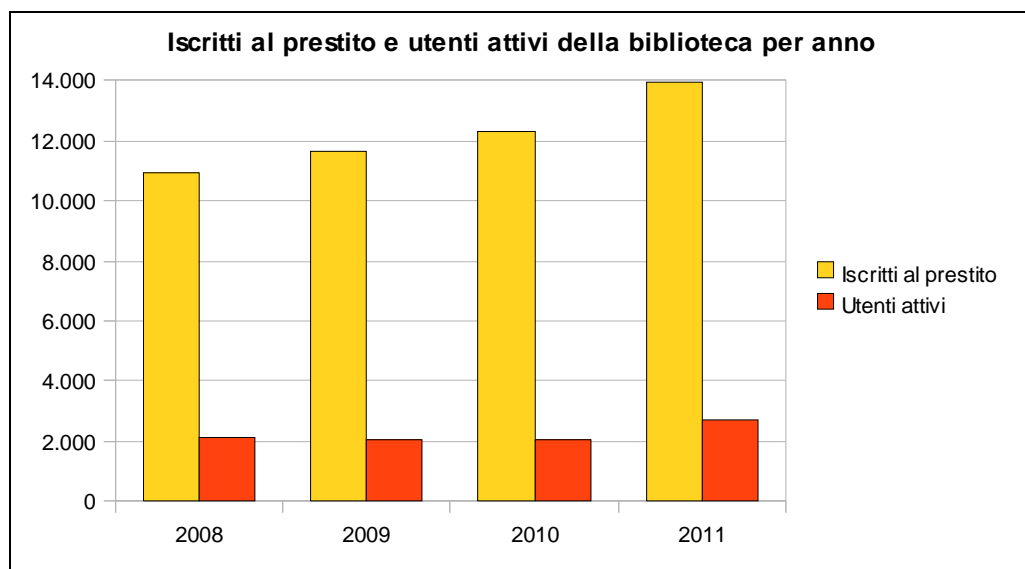
Con un trend in continuo aumento, evidenziato nella tabella 1.5, gli iscritti al prestito ammontano attualmente a quasi 14.000 persone. Tuttavia, solo il 19% di essi è stato attivo nel corso del 2011, ossia ha effettuato almeno un prestito durante l’anno: gli “utenti attivi” della Biblioteca cittadina sono quindi 2.699.

Confrontando gli utenti attivi nel tempo si nota il notevole incremento nel 2011 rispetto agli anni precedenti. Tale aumento è dovuto anche all’apertura della nuova Biblioteca, a giugno 2011, con nuove sale e nuovi spazi progettati e realizzati in modo articolato, così da poter ospitare diverse tipologie di pubblico ed esaudire le loro rispettive esigenze.

**Tabella 1.5 – Iscritti al prestito e utenti attivi della Biblioteca di Bassano del Grappa per anno**

Utenti	2008	2009	2010	2011
Iscritti al prestito	10.950	11.636	12.319	13.957
Utenti attivi (*)	2.106	2.086	2.047	2.699
Percentuale di utenti attivi rispetto agli iscritti al prestito	19,2%	17,9%	16,6%	19,3%

(\*) Gli “utenti attivi” sono quelli che hanno effettuato almeno un prestito esterno o interno nel corso dell’anno.



Nel seguito si analizzano le caratteristiche demografiche degli utenti attivi, che verranno anche chiamati più semplicemente “utenti” o “frequentatori” della Biblioteca.

Cruciale il 60% degli utenti della Biblioteca è di sesso femminile, a conferma della maggior propensione alla lettura delle donne (tabella 1.6). L'età va dalla fascia 0-5 anni fino a oltre sessant'anni (tabella 1.7): circa un terzo è un giovane tra i 19 ed i 29 anni, e un altro terzo è un adulto tra i 30 e i 60 anni. Il numero di bimbi è notevolmente aumentato nel 2011 rispetto al 2010 in coincidenza con la messa a disposizione di appositi spazi destinati a ragazzi e bambini (Sala ragazzi e Sala bambini).

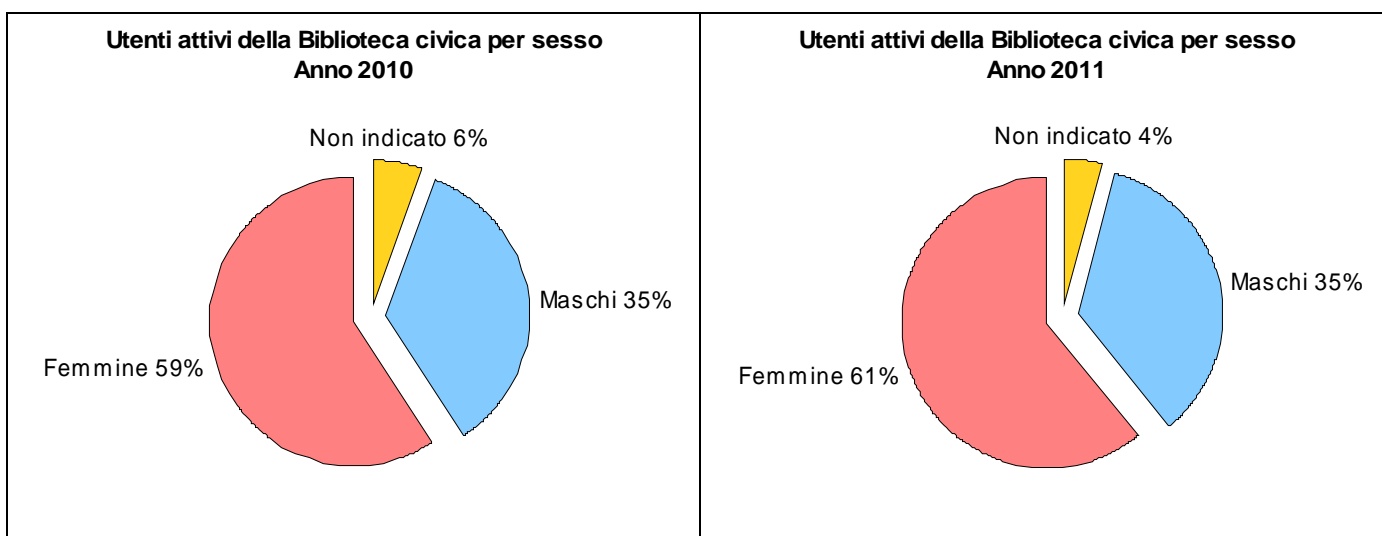
Quasi due terzi degli utenti risiedono in città, il 27% abita in altri comuni della provincia e c'è anche chi risiede al di fuori del Veneto o addirittura all'estero (tabella 1.8).

Con riguardo al titolo di studio, la tabella 1.9 evidenzia la prevalenza dei diplomati e di chi possiede la terza media sia nel 2010 che nel 2011.

La tabella 1.10 e i due grafici successivi mostrano che oltre metà dei frequentatori della Biblioteca sono studenti (53,4%), mentre i lavoratori rappresentano il 34,5%: in prevalenza impiegati, insegnanti e presidi delle scuole, poi operai, liberi professionisti e artigiani.

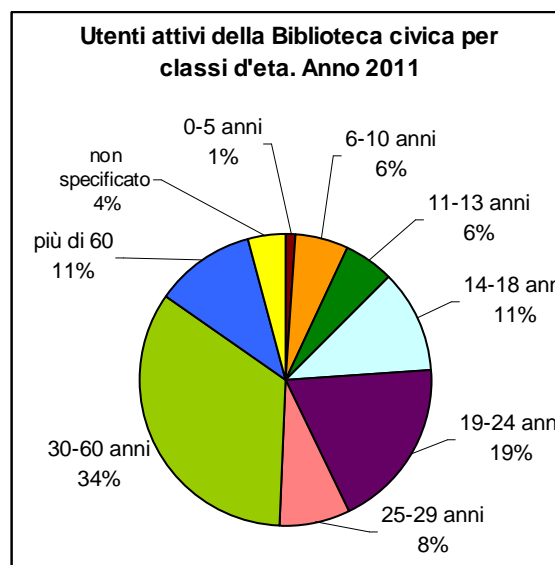
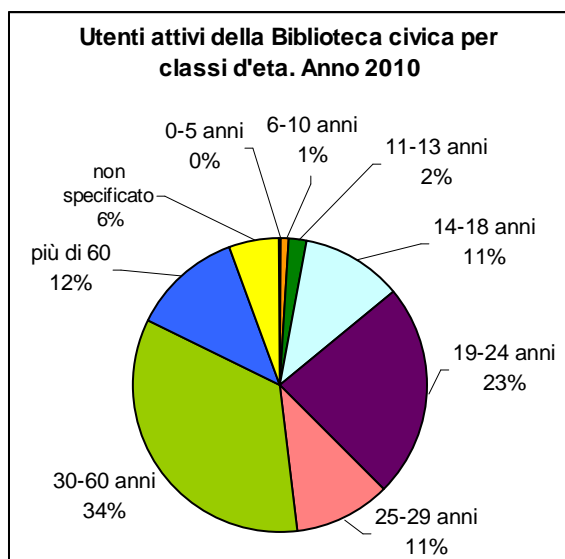
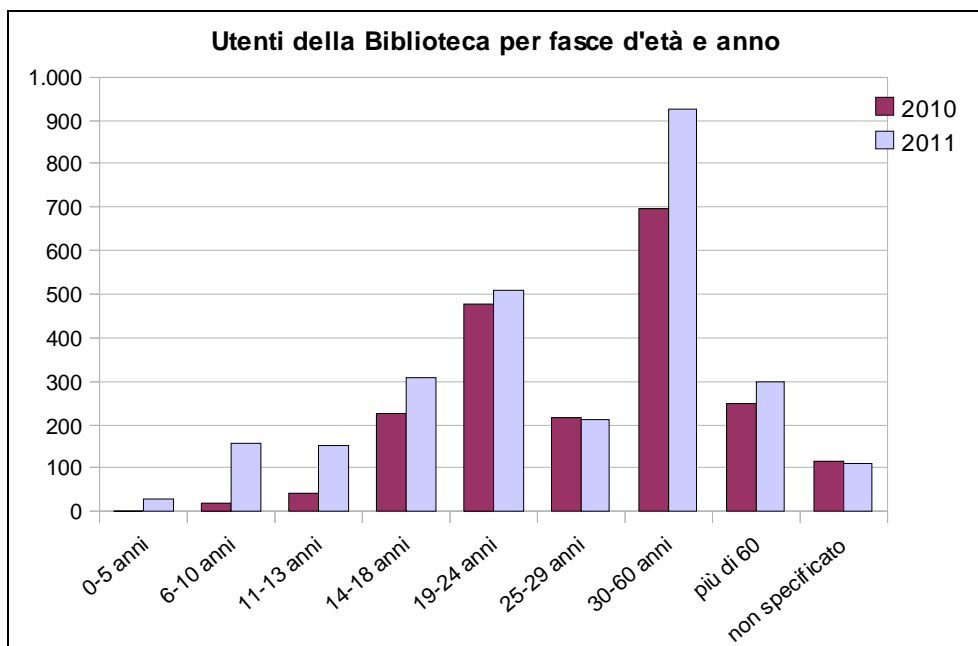
**Tabella 1.6 – Utenti attivi della Biblioteca per sesso e anno**

Sesso	2008	2009	2010	2011
Femmine	1.250	1.205	1.211	1.643
Maschi	743	769	721	946
Non indicato	113	112	115	110
Totale	2.106	2.086	2.047	2.699



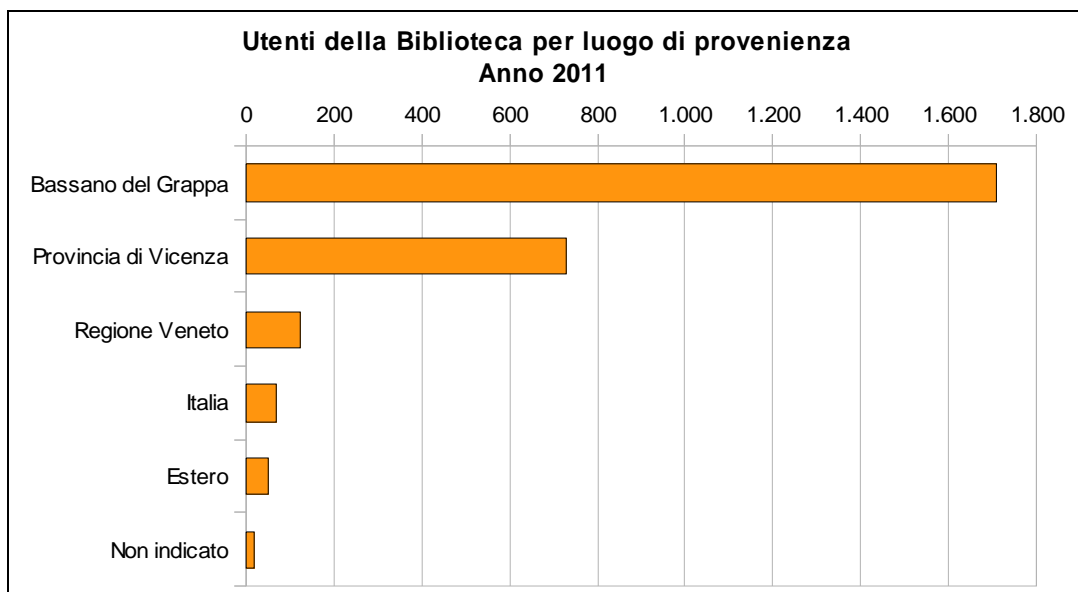
**Tabella 1.7 – Utenti attivi della Biblioteca per sesso, fasce d'età e anno**

Anno	2010			2011		
	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale
0-5 anni	2	1	3	18	10	28
6-10 anni	8	11	19	86	72	158
11-13 anni	23	17	40	83	71	154
14-18 anni	148	79	227	202	106	308
19-24 anni	340	139	479	348	159	507
25-29 anni	139	78	217	142	69	211
30-60 anni	435	263	698	609	315	924
più di 60	116	133	249	155	144	299
non specificato			115			110
<b>Totale</b>	<b>1.211</b>	<b>721</b>	<b>2.047</b>	<b>1.643</b>	<b>946</b>	<b>2.699</b>



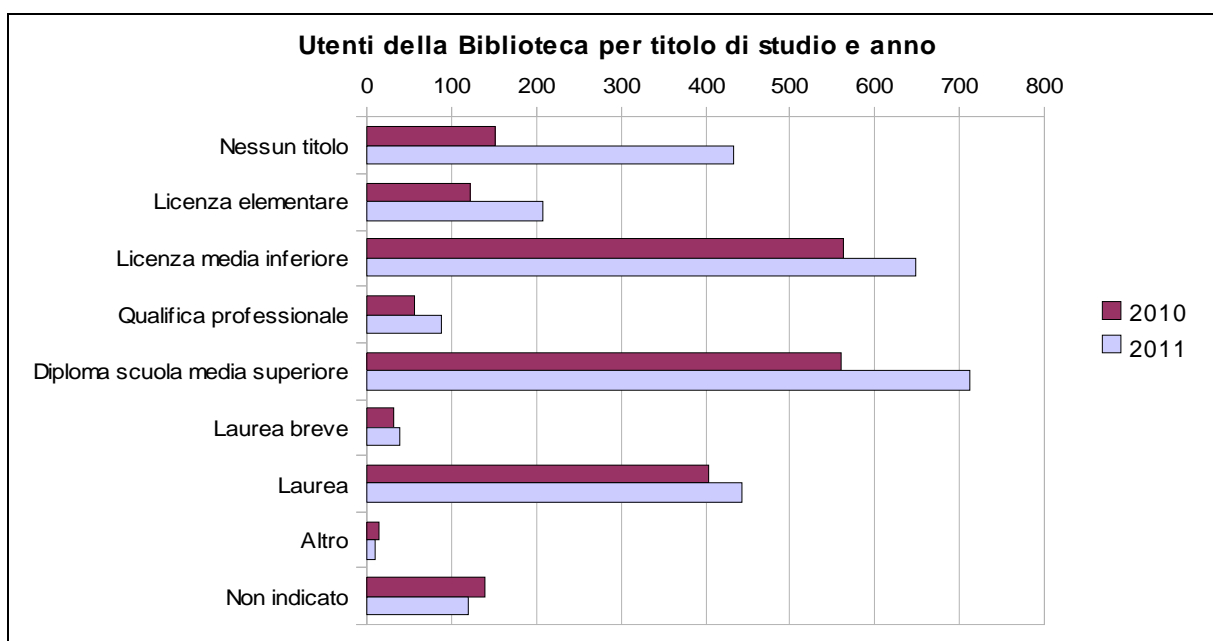
**Tabella 1.8 – Utenti attivi della Biblioteca nel 2011 per sesso e provenienza**

Provenienza	Maschi	Femmine	Non spec.	Totale	%
Comune di Bassano del Grappa	608	1.086	17	<b>1.711</b>	63,4%
Provincia di Vicenza	240	411	77	<b>728</b>	27,0%
Regione Veneto	50	62	12	<b>124</b>	4,6%
Italia	16	33	20	<b>69</b>	2,6%
Estero	17	31	1	<b>49</b>	1,8%
Non indicato	7	11	0	<b>18</b>	0,7%
<b>Totale</b>	<b>938</b>	<b>1.634</b>	<b>127</b>	<b>2.699</b>	<b>100,0%</b>



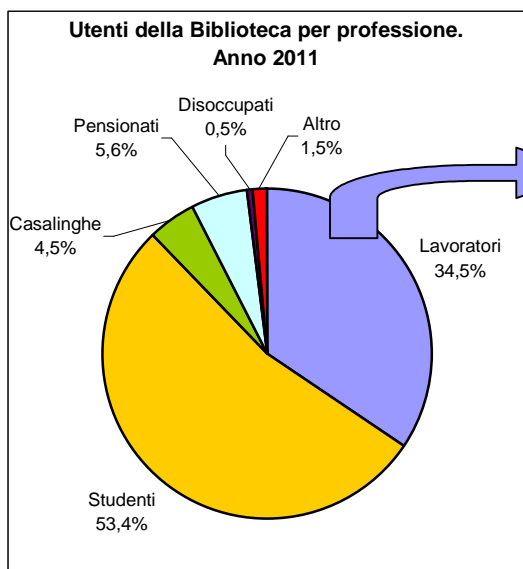
**Tabella 1.9 – Utenti attivi della Biblioteca per titolo di studio e anno**

Titolo di studio	2010		2011	
	n.	%	n.	%
Nessun titolo	152	7,4%	433	16,0%
Licenza elementare	122	6,0%	207	7,7%
Licenza media inferiore	564	27,6%	648	24,0%
Qualifica professionale	57	2,8%	88	3,3%
Diploma scuola media superiore	561	27,4%	713	26,4%
Laurea breve	32	1,6%	38	1,4%
Laurea	404	19,7%	442	16,4%
Altro	15	0,7%	10	0,4%
Non indicato	140	6,8%	120	4,4%
<b>Totale</b>	<b>2.047</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.699</b>	<b>100,0%</b>



**Tabella 1.10 – Utenti attivi della Biblioteca per professione e anno**

Professione	2010	2011
Artisti	3	4
Artigiani	14	32
Imprenditori	6	3
Commercianti	18	24
Liberi professionisti	75	97
Medici e veterinari	5	11
Dirigenti	8	11
Professori universitari	5	4
Insegnanti e presidi	137	176
Impiegati, quadri	347	446
Operai	77	100
<b>Totale lavoratori</b>	<b>695</b>	<b>908</b>
Studenti	1.095	1.403
Casalinghe	78	119
Pensionati	122	147
Disoccupati	4	13
Altro	32	39
Non specificato	21	70
<b>Totale</b>	<b>2.047</b>	<b>2.699</b>

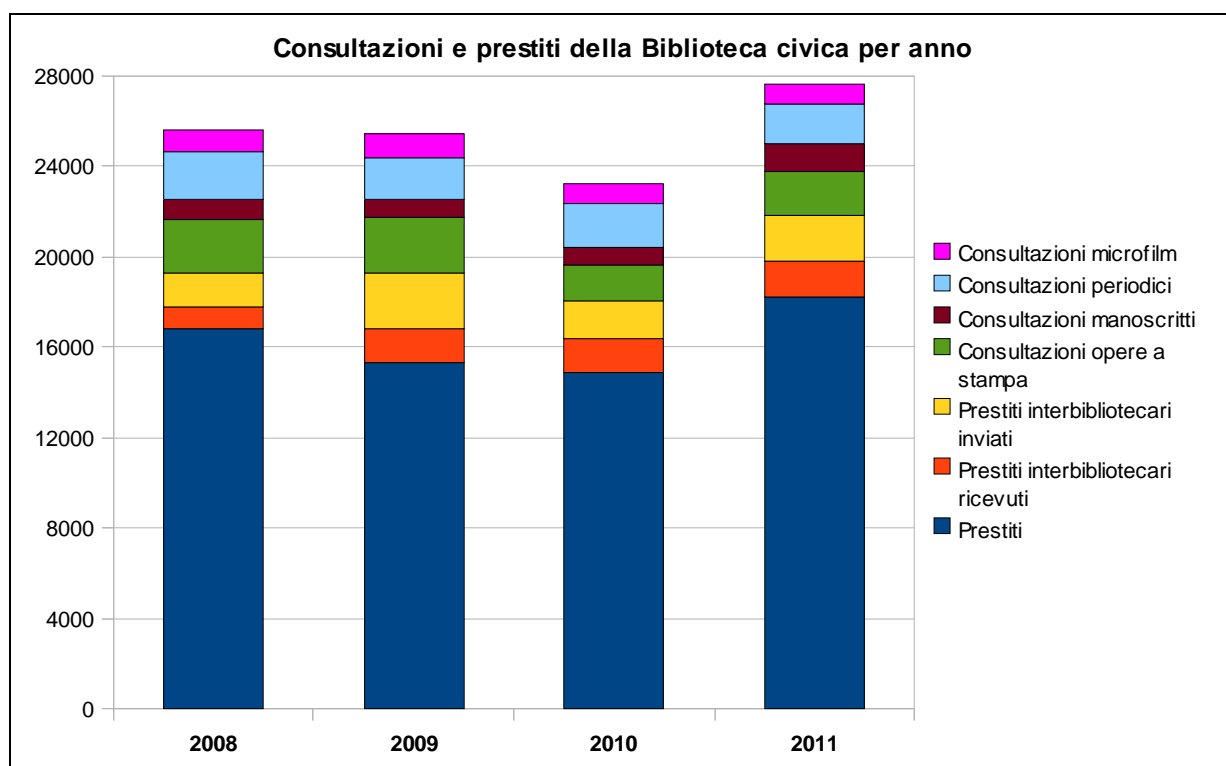


Infine, la tabella e il grafico seguenti evidenziano le attività effettuate dalla Biblioteca negli anni dal 2008 al 2011 correlate all'utilizzo del servizio bibliotecario da parte dei cittadini. Nell'ultimo anno si sono effettuati più di 18.200 prestiti interni e quasi 3.600 prestiti interbibliotecari. Numerose sono anche le consultazioni di opere a stampa, manoscritti, periodici, e microfilm.

Nel complesso consultazioni e prestiti sono aumentati nel 2011, mentre si nota la diminuzione delle copie da microfilm e delle fotocopie: questo può indicare che l'uso dell'informatica riduce la necessità delle copie cartacee. A conferma di ciò, si evidenzia il notevole aumento degli accessi ad internet che nel 2011 arrivano a 3.760, quasi il triplo rispetto agli anni precedenti, dovuto certamente all'incremento delle postazioni al pubblico che ora può contare su nove punti di accesso.

**Tabella 1.11 – Consultazioni, prestiti e altre attività effettuate presso la Biblioteca per anno**

Tipo attività	2008	2009	2010	2011
Prestiti	16.843	15.316	14.882	18.233
Prestiti interbibliotecari ricevuti	904	1.486	1.510	1.600
Prestiti interbibliotecari inviati	1.514	2.455	1.660	1.995
Consultazioni opere a stampa	2.341	2.444	1.602	1.930
Consultazioni manoscritti	912	787	721	1.255
Consultazioni periodici	2.069	1.912	1.943	1.702
Consultazioni microfilm	985	975	942	925
Copie da microfilm	4.200	3.850	3.640	3.480
Fotocopie	53.753	55.123	50.202	46.140
Accessi Internet	1.329	1.476	1.389	3.760



## 1.4. Le iniziative della Biblioteca Civica

Dalla sua apertura, il 24 giugno 2011, la nuova Biblioteca civica, sita in Galleria Ragazzi del '99, ha promosso una serie di azioni volte a:

- far conoscere la biblioteca e i servizi offerti;
- promuovere le attività;
- diffondere la conoscenza del patrimonio;
- promuovere letture sia per bambini che per adulti.

E' stato avviato un servizio di *newsletter* quindicinale (spedito agli oltre 2500 iscritti alla *mailing list*) e aperta una pagina *Facebook* della Biblioteca con segnalazione eventi ed iniziative.

Si sono promosse le attività evidenziate nella tabella 1.12 che hanno coinvolto numerosi partecipanti, in particolare i bambini.

**Tabella 1.12 – Attività svolte dalla Biblioteca civica dal 24 giugno al 31 dicembre 2011 e numero di partecipanti**

<b>Attività</b>	<b>Destinatari</b>	<b>N. partecipanti</b>
<i>Volta la carta. Letture ad alta voce in biblioteca</i> Ciclo di 11 incontri (ottobre-dicembre 2011) di letture animate per bambini	Bambini da 3 a 11 anni	250
<i>Autunno, piovono libri. Letture, mostre, spettacoli e laboratori in biblioteca</i> Apertura domenicale straordinaria della biblioteca	Bambini e adulti	300
<i>Incontro con Claudio Madia</i>	Bambini e adulti	200
<i>Incontro con Nicola Gratteri e Antonio Nicaso</i>	Studenti IV e V superiore	150
<i>Le renne in biblioteca. Letture e laboratori manuali</i>	Bambini da 3 a 11 anni	50



## 2. L'indagine di *customer satisfaction* presso i Musei

### 2.1. Obiettivi dell'indagine

Dal 2007 il Comune di Bassano 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 misurare il grado di soddisfazione.

Si vogliono, inoltre, conoscere le esperienze e gli interessi dei visitatori per qualificare sempre di più i servizi loro offerti, rendendoli più ricchi e adeguati, 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 degli utenti. 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 dai destinatari del servizio.

Rilevando la percezione dei cittadini sulla qualità del servizio fruito 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 conoscitivo, intende utilizzare i dati raccolti durante l'indagine e ricavarne informazioni utili alla maggiore comprensione dei livelli di soddisfazione dei visitatori dei musei cittadini e delle determinanti di tale soddisfazione.

### 2.2. Modalità di rilevazione

La rilevazione da cui provengono i dati che verranno esposti nel seguito ha interessato i visitatori di due sedi museali della città di Bassano del Grappa: il Museo Civico e Palazzo Sturm.

Il periodo di rilevazione si è protratto ininterrottamente da gennaio 2010 a dicembre 2011.

La raccolta dei dati è stata effettuata tramite l'autocompilazione<sup>3</sup> di un questionario che nel 2010 veniva consegnato all'ingresso dagli operatori del museo a tutti coloro che effettuavano la visita, mentre nel 2011 il questionario è stato posizionato su un bancone, sempre all'ingresso del museo, affidandosi alla buona volontà e alla collaborazione del visitatore. La riconsegna dei modelli compilati da parte dei visitatori è avvenuta, in entrambi gli anni, tramite inserimento in urne posizionate all'uscita del museo. Questa modalità di rilevazione, purtroppo, ha comportato un elevato numero di mancate risposte, quindi un campione di numerosità molto ridotta.

Si è consapevoli che un campione di tipo autoselezionato<sup>4</sup>, come quello ottenuto, non è particolarmente adatto alle analisi statistiche, in quanto non risponde ad alcuni requisiti fondamentali, posseduti invece dai campioni di tipo probabilistico<sup>5</sup>. In particolare, esso non è

---

<sup>3</sup> Compilazione del questionario da parte del visitatore, senza la presenza dell'intervistatore che ponga le domande o segua singolarmente il rispondente.

<sup>4</sup> In tutti i casi di autocompilazione, il principale problema è il ridotto tasso di risposta. Non si tratta di un problema solamente di tipo quantitativo, ma soprattutto qualitativo: in genere, chi risponde ha caratteristiche differenti da chi non risponde (possono essere persone più estroverse, più colte, con più tempo a disposizione e, soprattutto, più interessate all'argomento). Si ottiene quindi un campione autoselezionato.

<sup>5</sup> Un campione probabilistico possiede le seguenti caratteristiche fondamentali: ogni soggetto della popolazione ha una probabilità nota e diversa da zero di essere incluso nel campione; il campione è selezionato attraverso un criterio probabilistico; è possibile effettuare la stima dell'errore di campionamento attraverso la teoria della probabilità; viene eliminato ogni elemento di soggettività.

rappresentativo<sup>6</sup> e, quindi, i risultati dell'indagine non possono essere generalizzati all'intero universo di visitatori dei musei.

Per rendere il campione maggiormente adeguato all'effettuazione di analisi statistiche, sarebbe necessario uno studio sui non rispondenti ma, non avendo alcuna informazione a riguardo, la cosa risulta impossibile.

In ogni caso, visti gli sforzi compiuti per raccogliere i dati in esame e, vista la difficoltà di utilizzare altri metodi di rilevazione, si ritiene preferibile un'analisi con qualche riserva sulle metodologie e sui risultati, piuttosto che non effettuare alcuna analisi.

## 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 chiuse e semi-chiuse<sup>7</sup>, 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 rileva i dati anagrafici dei rispondenti, la seconda è relativa alla visita effettuata ed alla valutazione del servizio, la terza riguarda gli interessi e le 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.

## 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.

Come già detto in precedenza, è praticamente impossibile conoscere la rappresentatività del campione nel caso di un questionario autocompilato, 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 2010 e del 2011 hanno effettuato una visita al Museo Civico o a Palazzo Sturm. Purtroppo la distribuzione di tale popolazione rispetto a variabili socio-demografiche (quali sesso ed età) non è conosciuta, ma si hanno informazioni solamente della distribuzione dei visitatori per sede museale e per mese della visita. Queste informazioni non sono 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

---

<sup>6</sup> Rappresentatività è la capacità del campione di costituire una miniatura, immagine su scala ridotta, della popolazione.

<sup>7</sup> 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 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.

possono essere estesi a tutta la popolazione di visitatori dei musei bassanesi, ma rimangono vincolati al campione che ha partecipato all'indagine.

## 2.5. Il campione

Il numero dei partecipanti all'indagine è esiguo: hanno compilato il questionario 211 visitatori nel 2010 e solamente 78 l'anno successivo, per un totale di 289 rispondenti, che corrispondono a un rapporto pari uno ogni 200 visitatori nel periodo di rilevazione (tabella 2.1). Distinguendo tra le due sedi museali risulta che nella sede del Museo Civico hanno collaborato all'indagine 197 utenti mentre nella sede di Palazzo Sturm i rispondenti sono stati 92, in linea con la minore affluenza di visitatori in questa sede.

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. Inoltre, il notevole calo di risposte dal 2010 al 2011 è stato causato, oltre che dal minor numero di visitatori, anche dalla diversa modalità di rilevazione di cui si è parlato al paragrafo 2.2, che ha amplificato l'effetto autoselettivo nelle risposte.

La tabella 2.2 e il grafico successivo riportano la distribuzione dei visitatori che hanno compilato il questionario distinti secondo il mese di rilevazione dei due anni: spiccano i mesi di aprile, maggio e giugno del 2010, periodo di maggiore affluenza al Museo Civico per la contestuale apertura della mostra "Jacopo Bassano e lo stupendo inganno dell'occhio".

La tabella 2.3 mostra la distribuzione dei rispondenti distinti secondo il giorno della settimana e l'orario di visita: quasi un rispondente ogni due ha preferito la visita pomeridiana rispetto a quella mattutina; il 22,1% ha effettuato la visita di sabato e il 21,8% di domenica, c'è anche chi ha compilato il questionario di lunedì (6,2%), durante un'apertura straordinaria dei musei.

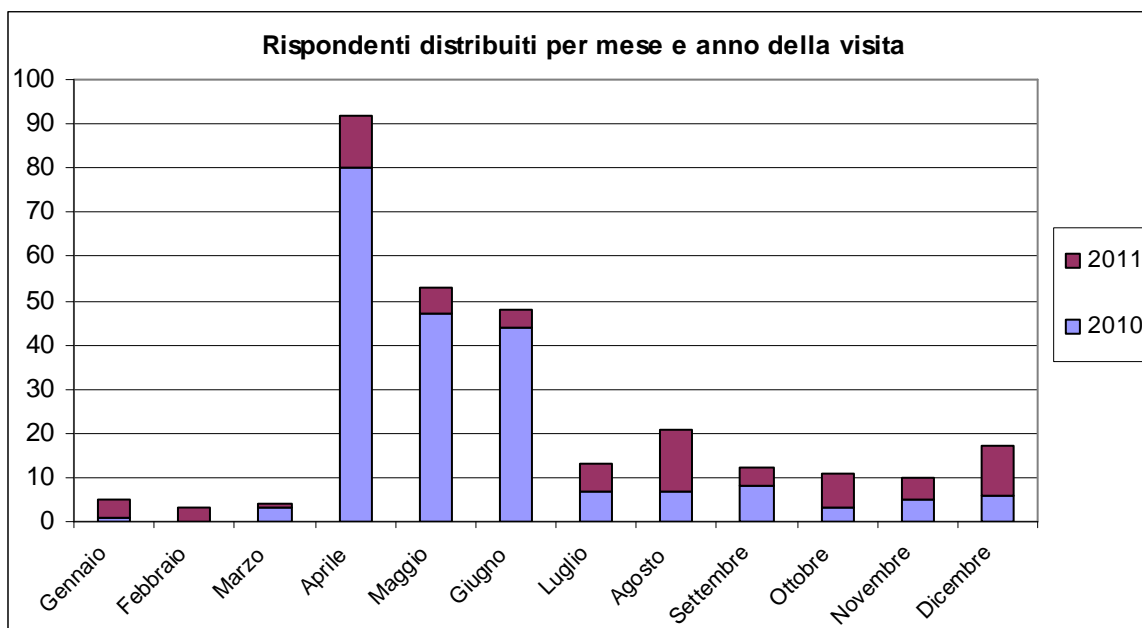
Si ricorda, comunque, che questi dati non comprendono le visite effettuate dalle scolaresche le quali non hanno partecipato alla rilevazione.

**Tabella 2.1 - Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per sede museale e anno della visita**

Anno	2010	2011	Totale	%
Museo Civico	177	20	<b>197</b>	68,2%
Palazzo Sturm	34	58	<b>92</b>	31,8%
<b>Totale</b>	<b>211</b>	<b>78</b>	<b>289</b>	100,0%
%	73,0%	27,0%	100,0%	

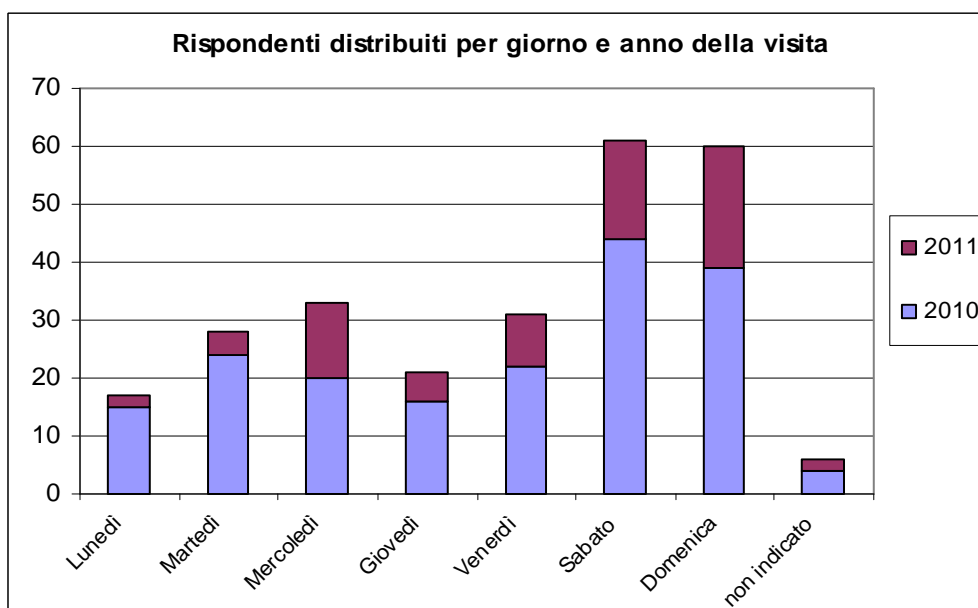
**Tabella 2.2 - Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per anno, mese e museo visitato**

Anno	2010			2011			Totale 2010 e 2011			%
	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale 2010	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale 2011	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale	
Gennaio	1	0	<b>1</b>	3	1	<b>4</b>	4	1	<b>5</b>	1,7%
Febbraio	0	0	<b>0</b>	1	2	<b>3</b>	1	2	<b>3</b>	1,0%
Marzo	0	3	<b>3</b>	0	1	<b>1</b>	0	4	<b>4</b>	1,4%
Aprile	77	3	<b>80</b>	0	12	<b>12</b>	77	15	<b>92</b>	31,8%
Maggio	43	4	<b>47</b>	0	6	<b>6</b>	43	10	<b>53</b>	18,3%
Giugno	39	5	<b>44</b>	0	4	<b>4</b>	39	9	<b>48</b>	16,6%
Luglio	4	3	<b>7</b>	0	6	<b>6</b>	4	9	<b>13</b>	4,5%
Agosto	2	5	<b>7</b>	3	11	<b>14</b>	5	16	<b>21</b>	7,3%
Settembre	4	4	<b>8</b>	2	2	<b>4</b>	6	6	<b>12</b>	4,2%
Ottobre	2	1	<b>3</b>	5	3	<b>8</b>	7	4	<b>11</b>	3,8%
Novembre	3	2	<b>5</b>	0	5	<b>5</b>	3	7	<b>10</b>	3,5%
Dicembre	2	4	<b>6</b>	6	5	<b>11</b>	8	9	<b>17</b>	5,9%
<b>Totale</b>	<b>177</b>	<b>34</b>	<b>211</b>	<b>20</b>	<b>58</b>	<b>78</b>	<b>197</b>	<b>92</b>	<b>289</b>	100,0%
%	83,9%	16,1%	100,0%	25,6%	74,4%	100,0%	68,2%	31,8%	100,0%	



**Tabella 2.3 - Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per giorno della settimana e orario di visita. Anni 2010 e 2011**

Giorno della visita	Mattino	Pomeriggio	Non indicato	Totale	%
Lunedì	8	9	1	<b>18</b>	6,2%
Martedì	9	19	1	<b>29</b>	10,0%
Mercoledì	14	19	1	<b>34</b>	11,8%
Giovedì	11	10	2	<b>23</b>	8,0%
Venerdì	18	13	0	<b>31</b>	10,7%
Sabato	23	38	3	<b>64</b>	22,1%
Domenica	18	42	3	<b>63</b>	21,8%
Non indicato	1	5	21	<b>27</b>	9,3%
<b>Totale</b>	<b>102</b>	<b>155</b>	<b>32</b>	<b>289</b>	100,0%
%	35,3%	53,6%	11,1%	100,0%	



## 2.6. I rispondenti e la visita ai musei

Vista l'esiguità del campione di rispondenti, nei successivi tre paragrafi si analizzano i dati rilevati nel 2010 e nel 2011 congiuntamente e senza distinzione tra le due sedi dei musei, al fine di ottenere statistiche migliori, pur senza pretesa di generalizzazione ed estensione delle analisi all'universo dei visitatori. Vengono distinti i visitatori del Museo civico nel periodo della Mostra su Jacopo Bassano dagli altri e dai visitatori di Palazzo Sturm solo in rari casi in cui tale distinzione è ritenuta significativa.

### 2.6.1. Dati anagrafici

I musei di Bassano del Grappa attirano visitatori di tutte le età: dai bambini agli anziani, il più piccolo dei rispondenti al questionario ha 7 anni mentre il più attento ne ha 81. Le fasce d'età maggiormente frequenti tra i rispondenti sono quelle tra i 55 e i 64 anni (23%) e tra i 45 e i 54 (22,6%). I minorenni rappresentano l'8,7%, i giovani tra i 18 ed i 24 anni corrispondono all'8,3% dei rispondenti, mentre gli anziani al di sopra dei 64 anni sono l'11,3% (tabella 2.4 e grafico).

Le donne sembrano essere più interessate ai musei oppure sono più attente e collaborative nella compilazione del questionario: infatti il 57,5% dei rispondenti è donna.

La tabella 2.5 e il relativo grafico riportano la distribuzione dei rispondenti secondo la cittadinanza. Si evidenzia la stragrande maggioranza di italiani (92%), mentre il 4,8% dei rispondenti è composto da persone appartenenti all'Unione Europea e il 3,3% da extra-comunitari. Incrociando i dati di residenza e cittadinanza è emerso che nessuno dei cittadini stranieri risiede a Bassano, per cui si desume che si tratti di turisti in visita della città o di persone arrivate appositamente per accedere al museo.

Analizzando il luogo di residenza dei rispondenti (tabella 2.6 e grafico) appare evidente che i bassanesi sono in netta minoranza (6%): il 13% risiede in altri comuni del Vicentino, un rispondente su tre proviene da altri comuni del Veneto, il 41% dal resto dell'Italia e il 7% 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.

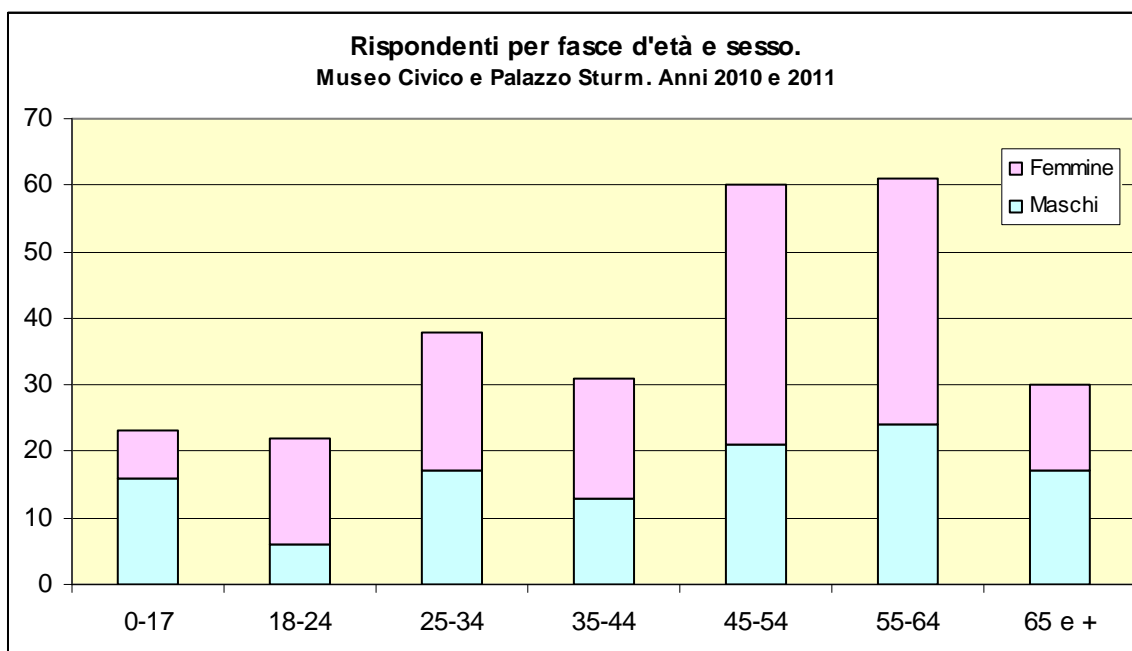
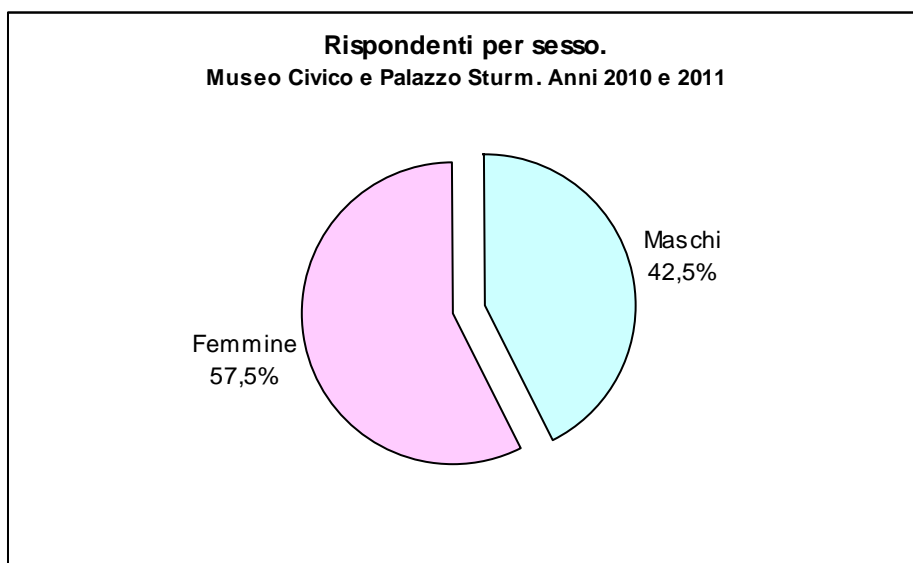
Con riguardo a titolo di studio e professione vengono infine riportate le tabelle 2.7 e 2.8. Si nota che il titolo di studio dei rispondenti è generalmente elevato: il 46% possiede la laurea e il 38% il diploma di maturità. Le persone con il solo titolo di scuola dell'obbligo costituiscono il 12% dei rispondenti e sono, in genere, ragazzi che frequentano ancora le scuole. Chi invece non ha conseguito alcun titolo di studio rappresenta solo il 3,6% dei rispondenti.

Tra i rispondenti è netta la prevalenza dei lavoratori (54%) seguiti dai pensionati (19%) e dagli studenti, che sono il 18% dei visitatori che hanno risposto al questionario. La minoranza è composta da persone in cerca di lavoro (4%) o in altra condizione (6%, tra cui ci sono casalinghe e dottori di ricerca).

Dopo questa breve analisi descrittiva sulle caratteristiche demografiche dei rispondenti, è interessante considerare che i dati sono abbastanza in linea con quelli analizzati negli anni passati, nonostante l'autoselezione del campione. Questo fatto è confortante anche se non si può considerare il campione rappresentativo di tutta la popolazione e, quindi, estendere i risultati a tutti i visitatori, poiché non si conoscono le caratteristiche della parte che non ha voluto partecipare all'indagine. Infatti, è possibile che ci sia la tendenza da parte dei rispondenti ad avere le stesse caratteristiche, mentre i non rispondenti formano probabilmente un gruppo a se stante.

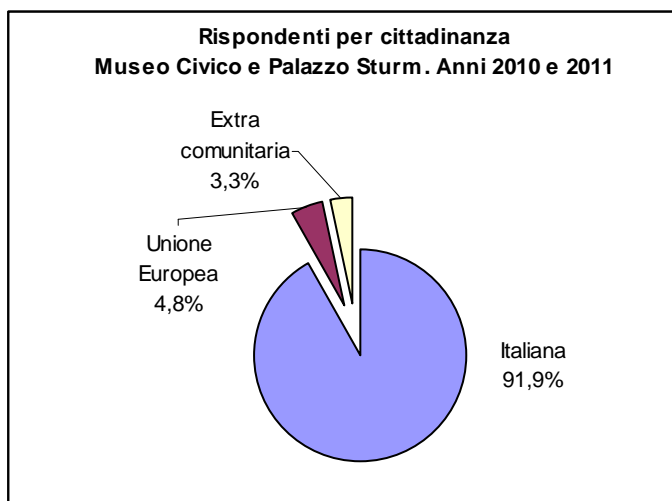
**Tabella 2.4 - Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per sesso e fasce d'età. Museo Civico e Palazzo Sturm. Anni 2010 e 2011**

Fasce d'età	Maschi	Femmine	Mancante	Totale	%
0-17	16	7	-	23	8,7%
18-24	6	16	-	22	8,3%
25-34	17	21	-	38	14,3%
35-44	13	18	-	31	11,7%
45-54	21	39	-	60	22,6%
55-64	24	37	-	61	23,0%
65 e +	17	13	-	30	11,3%
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>151</b>	<b>0</b>	<b>265</b>	<b>100,0%</b>
Mancante	7	13	4	24	
<b>Totale</b>	<b>121</b>	<b>164</b>	<b>4</b>	<b>289</b>	



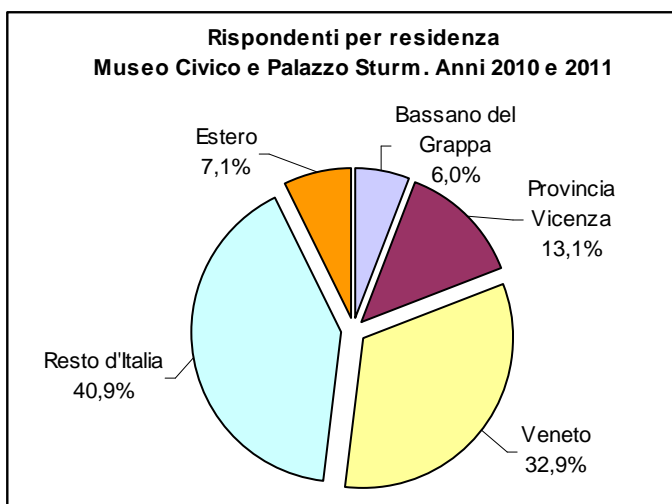
**Tabella 2.5 - Distribuzione dei rispondenti per cittadinanza. Museo Civico e Palazzo Sturm. Anni 2010 e 2011**

Cittadinanza	n. rispondenti
Italiana	250
Unione Europea	13
Extra comunitaria	9
<b>Totale</b>	<b>272</b>
Mancante	17
<b>Totale</b>	<b>289</b>



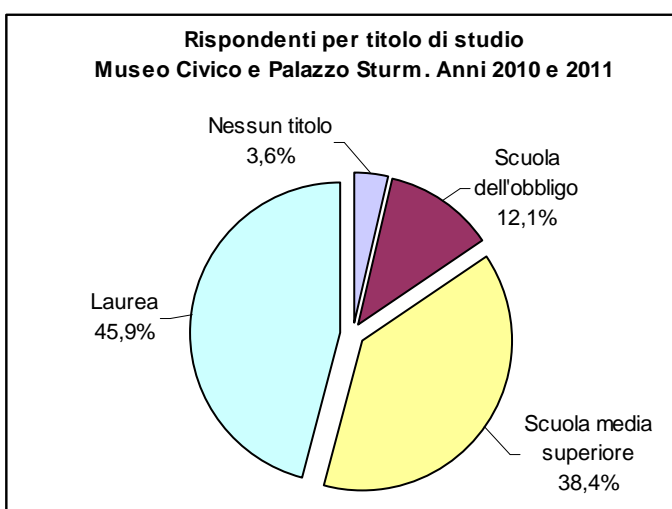
**Tabella 2.6 - Distribuzione dei rispondenti per residenza. Museo Civico e Palazzo Sturm. Anni 2010 e 2011**

Luogo di residenza	n. rispondenti
Bassano del Grappa	15
Provincia Vicenza	33
Veneto	83
Resto d'Italia	103
Estero	18
<b>Totale</b>	<b>252</b>
Mancante	37
<b>Totale</b>	<b>289</b>



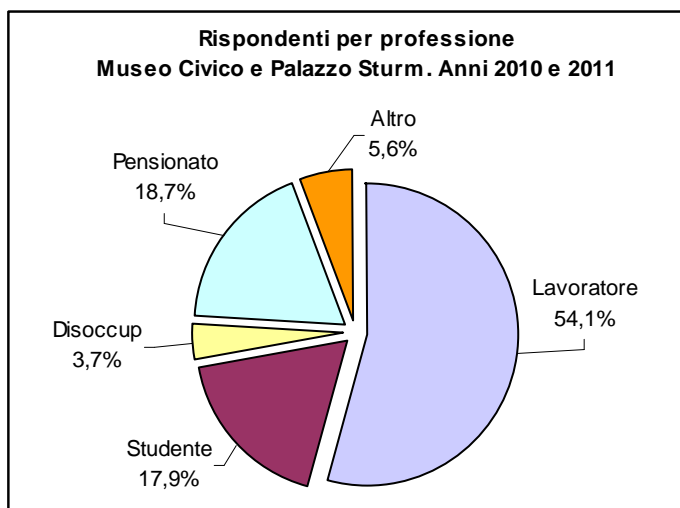
**Tabella 2.7 - Distribuzione dei rispondenti per titolo di studio. Museo Civico e Palazzo Sturm. Anni 2010 e 2011**

Titolo di studio	n. rispondenti
Nessun titolo	10
Scuola dell'obbligo	34
Scuola media superiore	108
Laurea	129
<b>Totale</b>	<b>281</b>
Mancante	8
<b>Totale</b>	<b>289</b>



**Tabella 2.8 - Distribuzione dei rispondenti per professione. Museo Civico e Palazzo Sturm. Anni 2010 e 2011**

Titolo di studio	n. rispondenti
Lavoratore	145
Studente	48
Disoccupato, in cerca di prima occupazione	10
Pensionato, ritirato dal lavoro	50
Altro	15
<b>Totale</b>	<b>268</b>
Mancante	21
<b>Totale</b>	<b>289</b>



## 2.6.2. Esperienze e interessi

L'analisi delle risposte ai quesiti sugli interessi dei visitatori dei musei bassanesi dà un quadro interessante sulle loro propensioni. Si capisce che le persone interessate alla visita di un museo, generalmente ne frequentano parecchi e si recano spesso anche presso le sedi di mostre ed esposizioni.

Solo il 4% dei rispondenti non ha fatto visita ad altri musei o ne ha visitato soltanto uno nell'ultimo anno. La grande maggioranza, invece, sembra essere molto appassionata, tanto che il 42% ne ha visitati da due a cinque, il 30% ne ha visitati da sei a dieci e il 24% addirittura più di dieci.

Anche le mostre sono molto frequente dagli intervistati: il 19% di essi nell'ultimo anno ne ha viste più di dieci, il 27% ne ha visitate da sei a dieci, il 48% da due a cinque, mentre solo il 6% non ha visto mostre o ne ha vista solo una.

La tabella 2.9 incrocia le risposte alle domande relative al numero di musei e al numero di mostre viste nell'ultimo anno, al fine dell'analisi congiunta delle due variabili: appare evidente la maggior concentrazione nelle caselle lungo la diagonale principale (evidenziate in giallo) e questo significa che c'è una sorta di relazione, chiamata in statistica "connessione", tra il numero di musei e il numero di mostre visitati nell'anno, ossia esiste un legame nella manifestazione congiunta dei due fenomeni. Anche il calcolo dell'indice di contingenza di *Cramer*<sup>8</sup>, effettuato a partire dalla tabella in esame, conferma l'andamento associato delle due variabili. L'indice ottenuto è 0,588 e, pertanto,

<sup>8</sup> L'indice V di *Cramer* si utilizza per studiare la connessione tra due variabili a partire da una tabella a doppia entrata, detta tabella di contingenza. Esso varia tra 0 e 1: vale zero quando le due variabili sono indipendenti e assume valore uno quando tra esse c'è perfetta associazione. La formula per il calcolo di V è la seguente:

$$V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n \cdot \min(s-1, t-1)}}, \quad \text{dove} \quad \chi^2 = \sum_{i=1}^s \sum_{j=1}^t \frac{(n_{ij} - n_{ij}^*)^2}{n_{ij}^*}$$

$n_{ij}$  = frequenze osservate, ossia sono i valori di ciascuna cella della tabella,

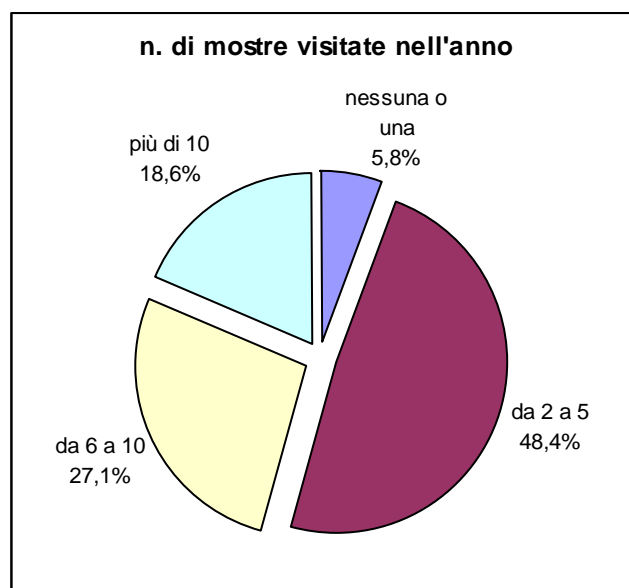
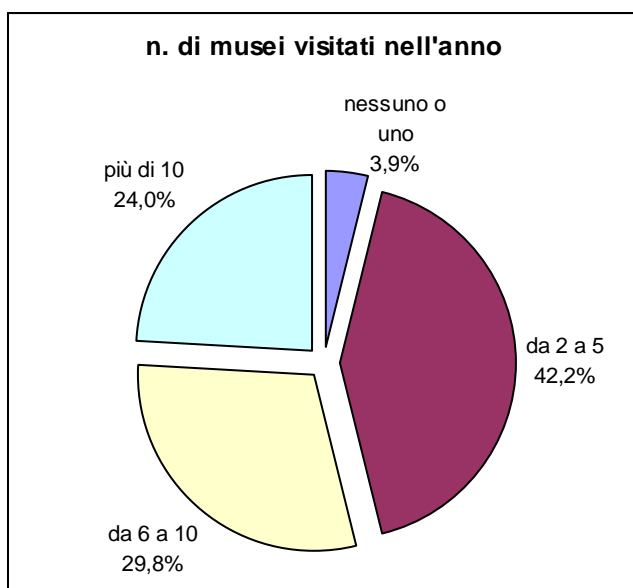
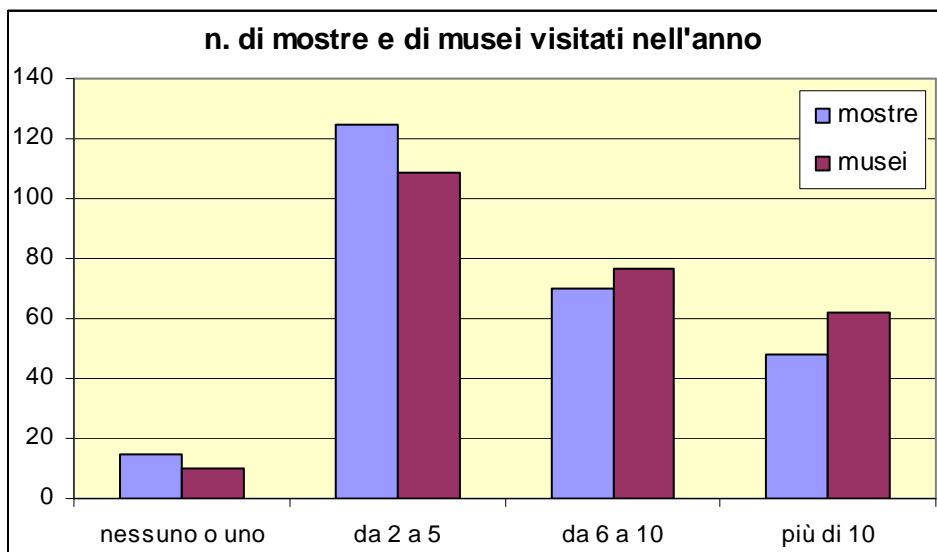
$n_i$  e  $n_j$  = frequenze marginali della tabella,

$n_{ij}^* = \frac{n_i \cdot n_j}{n}$  = frequenze teoriche nell'ipotesi di indipendenza,

$n$  = numero totale di osservazioni,  $s$  = numero di righe della tabella,  $t$  = numero di colonne della tabella.



indica la presenza di un certo grado di connessione: chi visita parecchi musei visita anche parecchie mostre, mentre che ne visita pochi è poco attratto anche dalle mostre.



**Tabella 2.9 - Distribuzione dei rispondenti per numero di musei e mostre visitati nell'ultimo anno. Museo Civico e Palazzo Sturm. Anni 2010 e 2011**

		numero musei				Totale	non risposto	Totale
		nessuno o 1	da 2 a 5	da 6 a 10	più di 10			
numero mostre	nessuna o una	8	7			15		15
	da 2 a 5	2	88	24	10	124	1	125
	da 6 a 10		13	43	13	69	1	70
	più di 10		1	9	38	48		48
	<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>109</b>	<b>76</b>	<b>61</b>	<b>256</b>	<b>2</b>	<b>258</b>
	non risposto			1	1	2	29	31
	<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>109</b>	<b>77</b>	<b>62</b>	<b>258</b>	<b>31</b>	<b>289</b>

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.

Poiché le frequenze nelle risposte sono troppo basse per ottenere risultati significativi, dalla tabella 2.10 alla 2.13 vengono esposti i dati raggruppando alcune modalità: per il titolo di studio è stato aggregato "nessun titolo" con "scuola dell'obbligo", per la professione sono state escluse le modalità "disoccupato" e "altro", per il numero di musei e mostre visitati si sono aggregate le risposte in due gruppi "da 0 a 5" e "6 o più".

Chi ha un titolo di studio più elevato è portato a visitare più frequentemente mostre e musei: il 63% dei laureati dichiara di aver visitato più di cinque musei e il 55,4% di essi è andato ad almeno sei mostre nell'ultimo anno. Invece, la maggioranza di chi possiede il diploma di maturità o ha un titolo di studio inferiore, ha visto al massimo cinque musei e cinque mostre. Tali relazioni, misurate con l'indice di contingenza di *Cramer*, portano ai seguenti valori: 0,171 tra titolo di studio e numero di musei, 0,191 tra titolo di studio e mostre, che pur essendo abbastanza bassi, denotano una associazione tra le variabili statisticamente significativa<sup>9</sup>.

Con riguardo alla professione, invece, non si trovano associazioni statisticamente significative. La maggioranza dei rispondenti, indipendentemente dalla professione, ha visitato più di cinque musei nell'anno con percentuali che vanno da 51%, tra studenti e pensionati, a 53% tra i lavoratori. Alcune piccole differenze, non statisticamente significative, si notano per quanto riguarda il numero di mostre: gli studenti sembrano meno interessati alle mostre con il 62% che ne ha viste al massimo cinque, mentre i pensionati hanno la percentuale più elevata di chi ne ha viste più di cinque (48%). Tuttavia, gli indici di contingenza e i test statistici effettuati portano a concludere che tra professione e numero di mostre visitate c'è indipendenza<sup>10</sup>.

**Tabella 2.10 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per numero di musei visitati nell'ultimo anno e titolo di studio. Museo Civico e Palazzo Sturm. Anni 2010 e 2011**

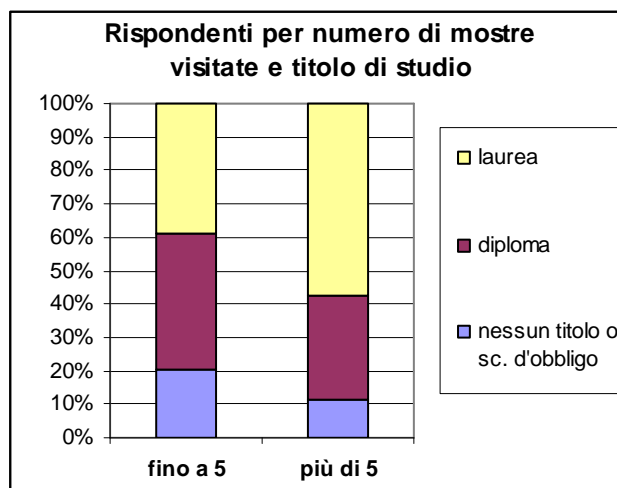
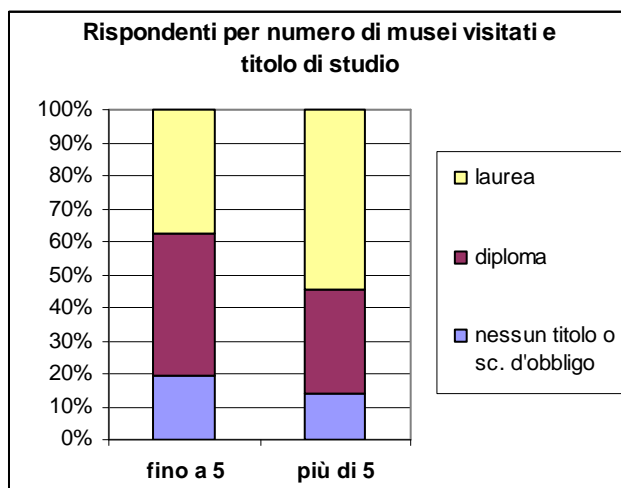
Numero di musei	Nessun titolo o scuola dell'obbligo	Scuola media superiore	Laurea	Totale
da 0 a 5	54,8%	53,7%	37,0%	46,1%
6 o più	45,2%	46,3%	63,0%	53,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	42	95	119	256
n. mancate risposte: 33				

**Tabella 2.11 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per numero di mostre visitate nell'ultimo anno e titolo di studio. Museo Civico e Palazzo Sturm. Anni 2010 e 2011**

Numero di mostre	Nessun titolo o scuola dell'obbligo	Scuola media superiore	Laurea	Totale
da 0 a 5	68,3%	60,6%	44,6%	54,3%
6 o più	31,7%	39,4%	55,4%	45,7%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	41	94	121	256
n. mancate risposte: 33				

<sup>9</sup> Il test  $\chi^2$  (*chi-quadrato*) tra titolo di studio e numero di musei è significativo al 5% ( $p\text{-value}=0,024$ ), mentre il test  $\chi^2$  tra titolo di studio e numero di mostre è significativo all'1% ( $p\text{-value}=0,009$ ).

<sup>10</sup> Indice di *Cramer* tra professione e numero di musei = 0,020 e test  $\chi^2$  non significativo ( $p\text{-value}=0,952$ ); indice di *Cramer* tra professione e numero di mostre = 0,059 e test  $\chi^2$  non significativo ( $p\text{-value}=0,642$ ).



**Tabella 2.12 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per numero di musei visitati nell'ultimo anno e professione. Museo Civico e Palazzo Sturm. Anni 2010 e 2011**

Numero di musei	Lavoratore	Studente	Pensionato	Totale
da 0 a 5	46,7%	48,9%	48,8%	47,6%
6 o più	53,3%	51,1%	51,2%	52,4%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
n. rispondenti	122	47	43	212
n. mancate risposte: 41 – Dati non utilizzati (disoccupato/altro): 36				

**Tabella 2.13 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per numero di mostre visitate nell'ultimo anno e professione. Museo Civico e Palazzo Sturm. Anni 2010 e 2011**

Numero di mostre	Lavoratore	Studente	Pensionato	Totale
da 0 a 5	55,4%	61,7%	52,3%	56,1%
6 o più	44,6%	38,3%	47,7%	43,9%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
n. rispondenti	121	47	44	212
n. mancate risposte: 42 – Dati non utilizzati (disoccupato/altro): 35				

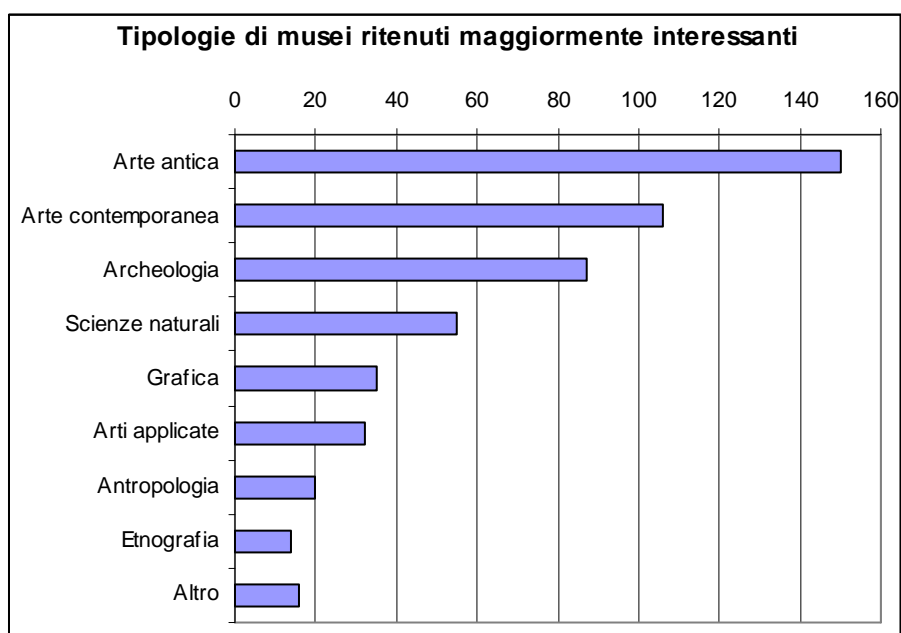
Per conoscere le preferenze dei rispondenti in fatto di musei, la tabella 2.14 riporta la graduatoria relativa alle tipologie ritenute maggiormente interessanti: prevale l'arte antica (60%), seguono l'arte contemporanea (42%) e l'archeologia (35%).

La tabella 2.15 riporta una graduatoria delle motivazioni che spingono i rispondenti a visitare un museo: cultura e interesse personale rappresentano nettamente il motivo principale (84%), seguite dalla semplice curiosità (13%), da motivazioni legate al senso del dovere (studio 8,5% e lavoro 1,2%) oppure per puro divertimento (4%).

Le cause che invece inducono a non recarsi in un museo (tabella 2.16) riguardano la mancanza di tempo libero (28,4%), la lontananza da casa (27,8%), la mancanza d'interesse (17%), il costo eccessivo del biglietto (15,3%) o l'insufficiente informazione (14,2%).

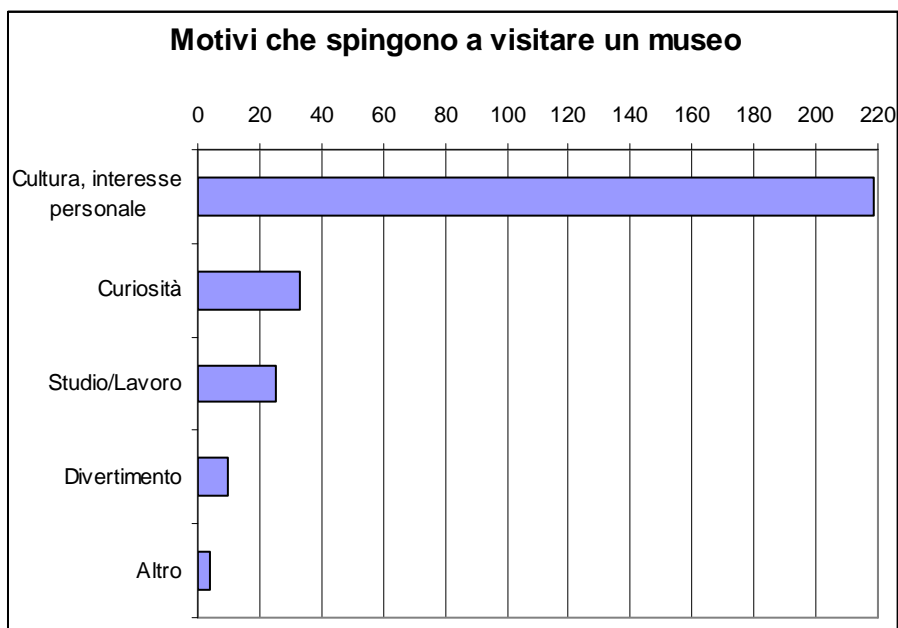
**Tabella 2.14 - Graduatoria delle tipologie di musei che interessano maggiormente ai rispondenti**

Musei di maggior interesse	n. risposte	% (sul n. rispondenti)
Arte antica	150	59,8%
Arte contemporanea	106	42,2%
Archeologia	87	34,7%
Scienze naturali	55	21,9%
Grafica	35	13,9%
Arti applicate	32	12,7%
Antropologia	20	8,0%
Etnografia	14	5,6%
Altro	16	6,4%
n. rispondenti: 251		



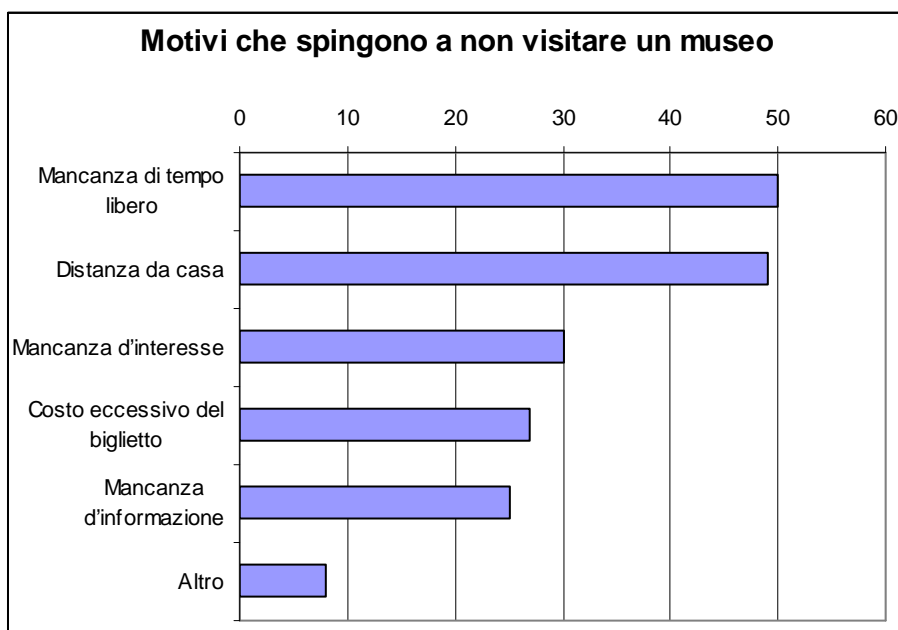
**Tabella 2.15 - Graduatoria delle motivazioni che spingono i rispondenti alla visita di un museo**

Motivo per visitare un museo	n. risposte	% (sul n. rispondenti)
Cultura, interesse personale	219	84,2%
Curiosità	33	12,7%
Studio/Lavoro	25	9,6%
Divertimento	10	3,8%
Altro	4	1,5%
n. rispondenti: 260		



**Tabella 2.16 - Graduatoria delle motivazioni che spingono i rispondenti a non visitare un museo**

Motivo per non visitare un museo	n. risposte	% (sul n. rispondenti)
Mancanza di tempo libero	50	28,4%
Distanza da casa	49	27,8%
Mancanza d'interesse	30	17,0%
Costo eccessivo del biglietto	27	15,3%
Insufficiente informazione	25	14,2%
Altro	8	4,5%
n. rispondenti: 176		



### 2.6.3. Caratteristiche della visita ai musei

I canali di conoscenza del museo sono elencati nella tabella 2.17 che mostra come il 39,3% dei rispondenti si è avvalso della stampa, il 24% di volantini, brochures e depliant, il 21% di internet. Di seguito, nella graduatoria, si trovano passaparola tra familiari, amici e conoscenti, manifesti, televisione e radio, insegne esterne al museo e la scuola.

**Tabella 2.17 - Graduatoria dei canali di informazione sul museo visitato**

Dove i rispondenti hanno trovato le informazioni sul museo visitato	n. risposte	% (sul n. rispondenti)
Stampa	105	39,3%
Depliant, locandine, brochures	64	24,0%
Internet	56	21,0%
Passaparola (amici, parenti...)	47	17,6%
Manifesti	37	13,9%
Televisione, radio	25	9,4%
Insegne esterne al museo	24	9,0%
Scuola	10	3,7%
Altro	24	9,0%
n. rispondenti: 267		

Le successive tabelle e grafici descrivono il tipo di visita che i rispondenti hanno effettuato nel giorno della compilazione del questionario. La maggioranza (55,6%) ha effettuato la visita con la famiglia, il 21,5% con un gruppo di amici, il 19,6% da solo e solamente il 3,3% con un gruppo organizzato. Prevalentemente i rispondenti non si sono avvalsi di una guida, ma hanno svolto il giro per conto proprio (78,8%) oppure con l'audioguida (16,9%), mentre solo il 4,3% ha effettuato una visita guidata con operatore messo a disposizione dal museo o con una guida propria, esterna al museo.

E' interessante notare che l'audioguida è stata utilizzata in gran parte nel periodo in cui si è tenuta la mostra su Jacopo Bassano: il grafico a barre espone le modalità della visita distinta per museo, evidenziando a parte le persone che hanno visitato il museo civico nel periodo della mostra, una su tre di queste ha ascoltato l'audioguida.

Per quanto riguarda la durata del giro all'interno dei musei, è durata più di un'ora nel 69,1% dei casi. Le visite più lunghe si sono rivelate quelle effettuate con l'audioguida, mentre le più brevi quelle senza alcuna guida.

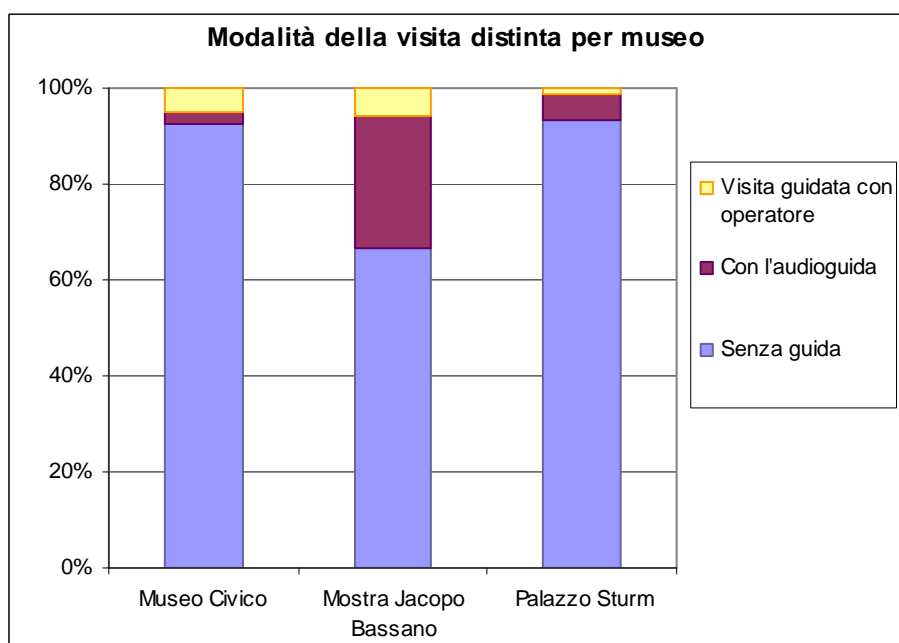
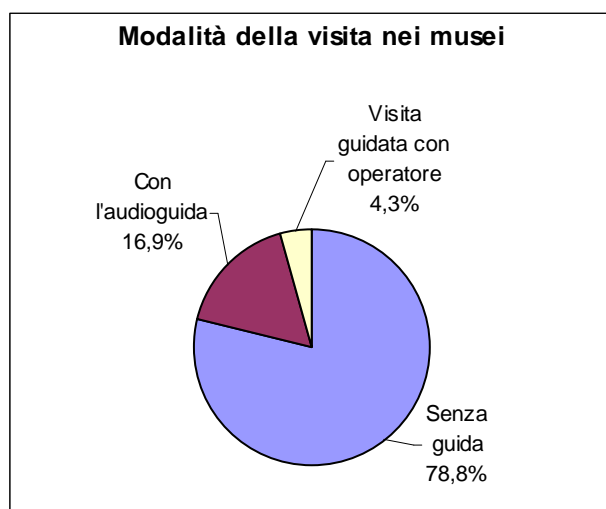
**Tabella 2.18 - Distribuzione dei rispondenti per tipo di visita (individuale o collettiva)**

Con chi ha effettuato la visita	n. rispondenti
Da solo	54
Con la famiglia	153
Con un gruppo di amici	59
Con gruppo organizzato	9
Totale	275
Mancante	14
Totale	289



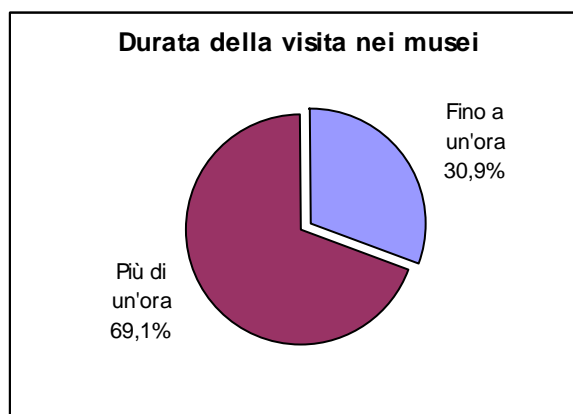
**Tabella 2.19 - Distribuzione dei rispondenti per modalità di visita (con o senza guida)**

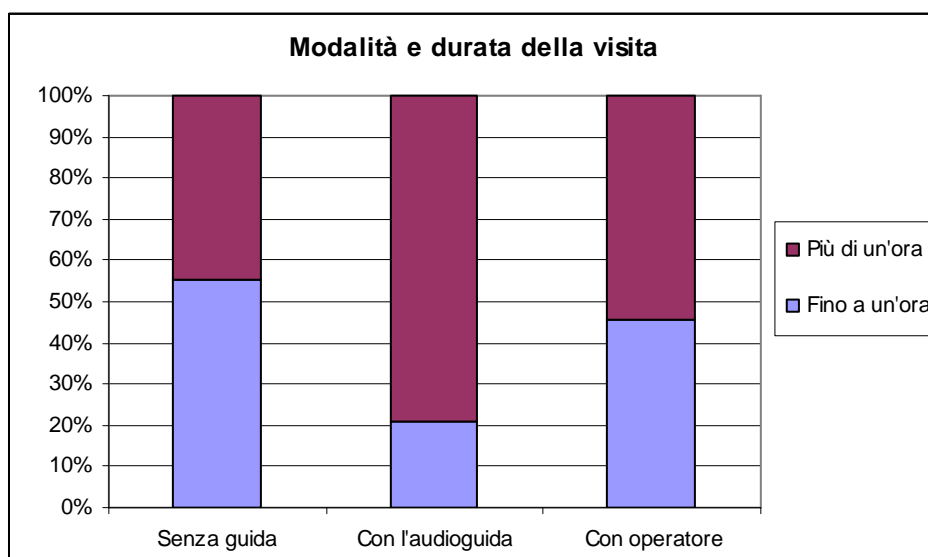
Modalità della visita	n. rispondenti
Senza guida	219
Con l'audioguida	47
Visita guidata con operatore interno o esterno al museo	12
<b>Totale</b>	<b>278</b>
Mancante	11
<b>Totale</b>	<b>289</b>



**Tabella 2.20 - Distribuzione dei rispondenti per durata della visita**

Modalità della visita	n. rispondenti
Fino a un'ora	86
Più di un'ora	192
<b>Totale</b>	<b>278</b>
Mancante	11
<b>Totale</b>	<b>289</b>





Un aspetto interessante della rilevazione, utile per dare informazione sul miglioramento del servizio offerto alla cittadinanza, riguarda le difficoltà che i visitatori hanno avuto nell'accedere al museo e nell'effettuare la visita.

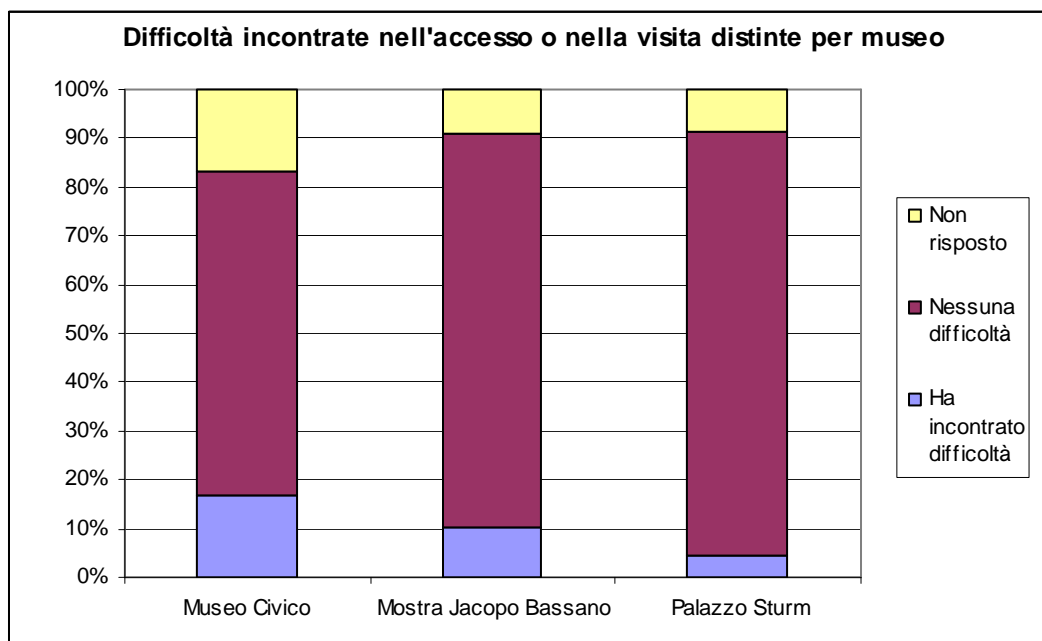
Meno di un rispondente su dieci afferma di aver incontrato difficoltà. L'esiguità di tali visitatori non consente analisi statistiche molto approfondite. Le tabelle ed i grafici successivi mostrano, comunque, quali sono i problemi che essi hanno dovuto affrontare: la maggioranza di chi ha indicato difficoltà (70,4%) dichiara che era difficoltoso vedere alcune opere a causa della loro posizione scomoda, la mobilità all'interno è stata resa difficile da spazi troppo ristretti per il 29,6% dei rispondenti, il 18,5% ha segnalato la difficoltà di accesso in qualche sala espositiva e una pari percentuale ha denunciato la mancanza di indicazioni per trovare l'ingresso del museo (si tratta di persone che hanno visitato il Museo Civico, evidentemente non molto facile da trovare per chi non lo conosce), la presenza di barriere architettoniche ha reso problematico l'accesso ai locali per il 14,8%, mentre l'11,1% si è lamentato per l'illuminazione non adeguata. Tra gli altri aspetti indicati, si segnalano il percorso non ben indicato, la segnaletica carente, la presenza di "fastidiosi" gruppi, il fatto che il guardaroba fosse chiuso.

Distinguendo tra le due sedi, è al Museo Civico che vengono segnalate maggiori difficoltà: il 10,3% nel periodo della mostra su Jacopo da Ponte e il 16,7% negli altri periodi, mentre a Palazzo Sturm i visitatori si sono lamentati solo nel 4% dei casi.

**Tabella 2.21 - Distribuzione dei rispondenti secondo che abbiano o non abbiano incontrato difficoltà nell'accedere al museo e/o nell'effettuare la visita**

Ha incontrato difficoltà nell'accedere al museo e/o nell'effettuare la visita?	n. rispondenti	%
Sì	27	9,3%
No	233	80,6%
Non risposto	29	10,0%
Totale	289	100,0%





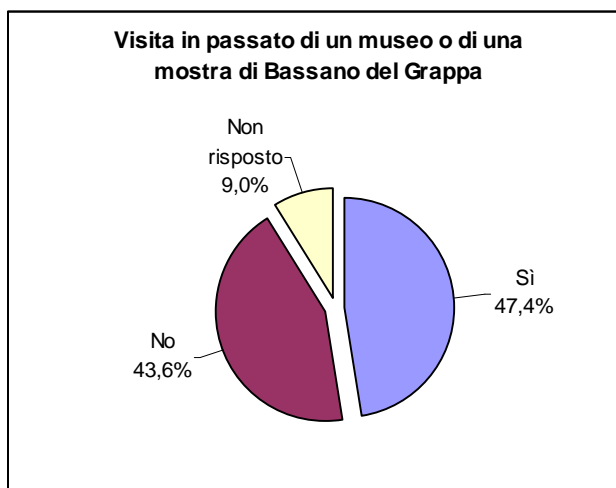
**Tabella 2.22 - Graduatoria delle difficoltà incontrate nell'accedere ai musei e/o nell'effettuare la visita**

Difficoltà incontrate	n. risposte	% (su n. 27 rispondenti che hanno incontrato difficoltà)
Difficoltà nel vedere alcune opere dovuta alla posizione scomoda	19	70,4%
Difficoltà di mobilità all'interno del museo dovuta a spazi troppo stretti	8	29,6%
Difficoltà di accesso in alcune delle sale	5	18,5%
Difficoltà a trovare l'ingresso del museo	5	18,5%
Difficoltà di accesso ai locali per presenza di barriere architettoniche	4	14,8%
Illuminazione non adatta	3	11,1%
Altre difficoltà	5	18,5%

Dai dati riportati nella tabella 2.23 emerge che il 47,4% dei rispondenti dichiara di aver già visitato in passato almeno uno dei musei bassanesi o una mostra cittadina. Di tali utenti il 70,8% era già stato al Museo Civico, il 32,8% al Museo della ceramica di Palazzo Sturm, il 32,1% si era già recato a Palazzo Bonaguro, il 14,6% presso la Torre civica e il 28,5% 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. Tra le mostre indicate dai rispondenti come visitate in passato la più gettonata è quella su Antonio Canova (41%) seguita dalla mostra "Jacopo Bassano e lo stupendo inganno dell'occhio" (25,6%).

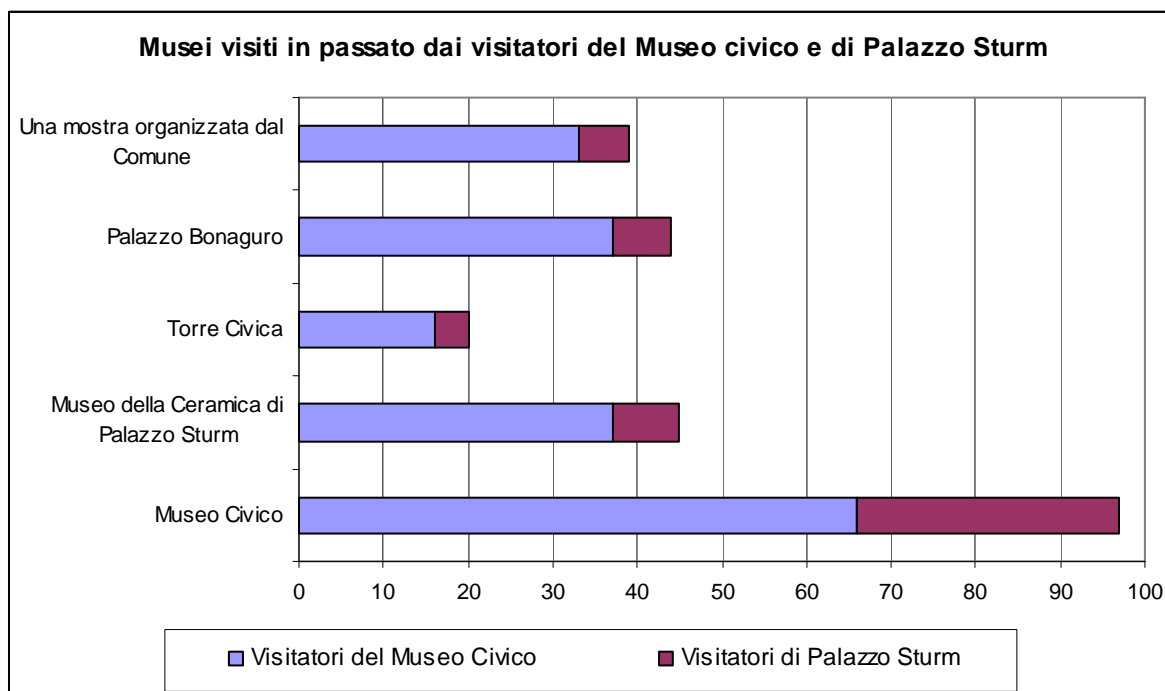
**Tabella 2.23 - Distribuzione dei rispondenti secondo la visita o la non visita ai musei e alle mostre bassanesi**

Aveva già visitato almeno un museo o una mostra di Bassano in precedenza?	n. rispondenti
Sì	137
No	126
Non risposto	26
Totale	289



**Tabella 2.24 - Musei e mostre di Bassano del Grappa già visitati in passato dai rispondenti**

Musei e mostre bassanesi visitati in passato	n. rispondenti	% (su n. 137 rispondenti che hanno già visitato un museo o una mostra)
Museo Civico	97	70,8%
Museo della Ceramica di Palazzo Sturm	45	32,8%
Torre Civica	20	14,6%
Palazzo Bonaguro	44	32,1%
Una mostra organizzata dal Comune	39	28,5%



## 2.7. La qualità percepita

Si analizzano ora i vari giudizi che i visitatori hanno espresso sui diversi aspetti inerenti la visita effettuata (cortesia del personale, illuminazione, percorso, segnaletica, didascalie, opere esposte, ecc.) al fine di poter determinare la qualità del servizio erogato, così come percepita da parte degli utenti dei 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 a quattro modalità:

- 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. Pertanto, le variabili relative alla soddisfazione sono qualitative ordinali e consentono determinati tipi di elaborazioni statistiche.

Nei prossimi paragrafi l'analisi viene distinta o per museo o per anno, a seconda di come si è ritenuta più opportuna e significativa l'esposizione dei dati. A causa della numerosità campionaria bassa non è possibile l'analisi congiunta sia per tipo di museo che per anno.

### 2.7.1. La valutazione dei visitatori

Gli utenti dei musei bassanesi sembrano essere concordi sulla buona qualità del servizio che viene loro offerto: il 41,3% dei rispondenti si ritiene del tutto soddisfatto della visita effettuata e la valuta con ottimo e per il 47,2% di essi la soddisfazione è a un livello buono. La maggioranza dà un giudizio ottimo o buono anche agli altri aspetti relativi alla visita dei musei cittadini.

La tabella 2.25 riporta le valutazioni su ciascuno degli aspetti considerati complessivamente da tutti i visitatori che hanno risposto al questionario, mentre la tabella 2.26 distingue tra chi ha effettuato la visita al Museo Civico e chi l'ha effettuata a Palazzo Sturm e riporta i giudizi distinti anche per anno di visita.





Nel complesso si evince che i fattori di maggior soddisfazione sono le opere esposte, la cortesia del personale e la visita guidata: il 54,3% dei visitatori attribuisce, infatti, un giudizio ottimo alle opere esposte e solo il 2,6% di essi le valuta in modo insufficiente; il 46,1% dei rispondenti ritiene che il servizio di accoglienza sia ottimo e solo l'1,5% di essi lo giudica insufficiente; il 93% di chi ha effettuato una visita guidata l'ha valutata con un giudizio buono o ottimo; con riguardo al personale addetto il 50,2% dà ottimo alla cortesia, il 39,7% dà ottimo alla competenza e per il 46,1% è al massimo della valutazione anche il servizio di accoglienza.

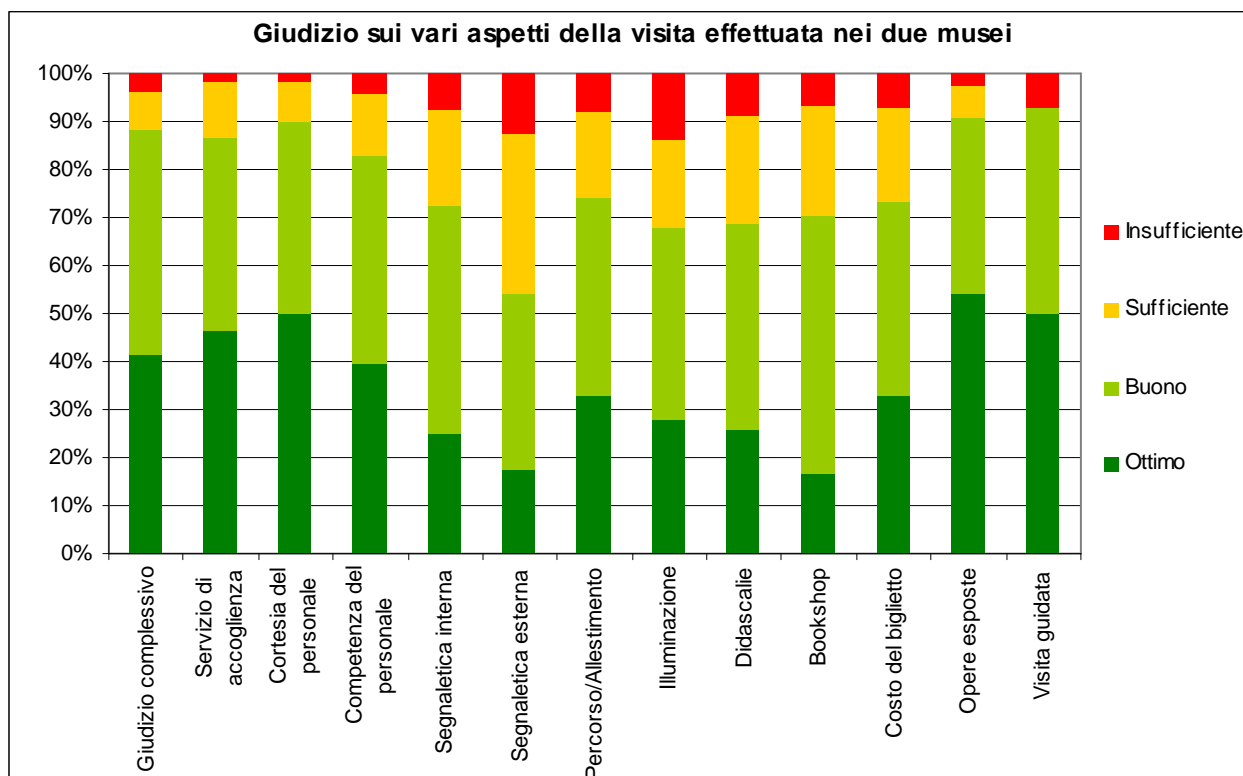
Appaiono meno soddisfacenti, invece, i seguenti aspetti: la segnaletica esterna, giudicata insufficiente dal 12,3% dei rispondenti e appena sufficiente da un terzo dei rispondenti; l'illuminazione delle sale e delle opere (13,9% insufficiente e 18,4% sufficiente), l'apparato didascalico (8,6% insufficiente e 22,7% sufficiente). Si ricorda che nel paragrafo 2.6.3 erano già state segnalate, tra le difficoltà incontrate durante la visita, quella di trovare l'ingresso del museo civico, dovuta alla carenza di segnaletica esterna, e la cattiva illuminazione.

Sono molte le differenze nelle risposte attribuite dai visitatori delle due sedi museali. I meno soddisfatti sono i visitatori del Museo civico, che danno giudizi inferiore un po' su tutti gli aspetti considerati ma, in particolar modo, per quanto riguarda l'illuminazione e il costo del biglietto: il 20,4% di essi valuta insufficiente l'illuminazione, mentre il 47,7% dei visitatori di Palazzo Sturm ne dà un giudizio ottimo; il giudizio è insufficiente per il 10,4% dei rispondenti del Museo civico e

sufficiente per il 24,3% di essi, mentre appare ottimo per la maggioranza (57,3%) di chi ha compilato il questionario a Palazzo Sturm. Anche con riguardo a percorso e allestimento la maggioranza (52,3%) dello Sturm è più che soddisfatta, mentre al Civico si trovano ancora parecchie valutazioni insufficienti (10,3) o appena sufficienti (24%). E così, al Museo civico, la competenza del personale è orientata sul buono (46,7%) piuttosto che sull'ottimo, come invece è valutata per la maggioranza dello Sturm (61%).

**Tabella 2.25 – Giudizio dei visitatori dei musei sui diversi aspetti del servizio**

Valutazione sugli aspetti del servizio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo o Buono	Sufficiente o Insufficiente	Risposte valide
							
Giudizio complessivo	41,3%	47,2%	7,8%	3,7%	88,5%	11,5%	269
A Servizio di accoglienza	46,1%	40,4%	12,0%	1,5%	86,5%	13,5%	267
B Cortesia del personale	50,2%	39,8%	8,4%	1,5%	90,0%	10,0%	261
C Competenza del personale	39,7%	43,0%	13,1%	4,2%	82,7%	17,3%	214
D Segnaletica interna	25,1%	47,5%	20,1%	7,3%	72,6%	27,4%	259
E Segnaletica esterna	17,7%	36,6%	33,3%	12,3%	54,3%	45,7%	243
F Percorso/Allestimento	33,0%	41,4%	17,6%	8,0%	74,3%	25,7%	261
G Illuminazione	27,7%	40,1%	18,4%	13,9%	67,8%	32,2%	267
H Didascalie	25,9%	42,7%	22,7%	8,6%	68,6%	31,4%	255
I Bookshop	16,6%	53,9%	22,8%	6,7%	70,5%	29,5%	193
J Costo del biglietto	32,9%	40,4%	19,6%	7,1%	73,3%	26,7%	255
K Opere esposte	54,3%	36,3%	6,7%	2,6%	90,6%	9,4%	267
L Visita guidata	50,0%	42,9%	0,0%	7,1%	92,9%	7,1%	14



**Tabella 2.26 – Giudizio dei visitatori dei musei sui diversi aspetti del servizio, per sede museale e per anno**

Valutazione sugli aspetti del servizio	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Risposte valide
<b>Museo Civico</b>					
Giudizio complessivo	33,5%	51,4%	10,3%	4,9%	185
A Servizio di accoglienza	35,0%	46,3%	16,4%	2,3%	177
B Cortesia del personale	40,2%	45,4%	12,1%	2,3%	174
C Competenza del personale	27,7%	46,7%	19,0%	6,6%	137
D Segnaletica interna	20,0%	44,0%	25,7%	10,3%	175
E Segnaletica esterna	15,8%	33,3%	34,5%	16,4%	165
F Percorso/Allestimento	23,4%	42,3%	24,0%	10,3%	175
G Illuminazione	18,2%	38,7%	22,7%	20,4%	181
H Didascalie	22,0%	41,0%	26,0%	11,0%	173
I <i>Bookshop</i>	13,6%	51,5%	28,0%	6,8%	132
J Costo del biglietto	21,4%	43,9%	24,3%	10,4%	173
K Opere esposte	48,9%	39,0%	8,8%	3,3%	182
<b>Palazzo Sturm</b>					
Giudizio complessivo	58,3%	38,1%	2,4%	1,2%	84
A Servizio di accoglienza	67,8%	28,9%	3,3%	0,0%	90
B Cortesia del personale	70,1%	28,7%	1,1%	0,0%	87
C Competenza del personale	61,0%	36,4%	2,6%	0,0%	77
D Segnaletica interna	35,7%	54,8%	8,3%	1,2%	84
E Segnaletica esterna	21,8%	43,6%	30,8%	3,8%	78
F Percorso/Allestimento	52,3%	39,5%	4,7%	3,5%	86
G Illuminazione	47,7%	43,0%	9,3%	0,0%	86
H Didascalie	34,1%	46,3%	15,9%	3,7%	82
I <i>Bookshop</i>	23,0%	59,0%	11,5%	6,6%	61
J Costo del biglietto	57,3%	32,9%	9,8%	0,0%	82
K Opere esposte	65,9%	30,6%	2,4%	1,2%	85
<b>Anno 2010</b>					
Giudizio complessivo	37,2%	50,3%	8,5%	4,0%	199
A Servizio di accoglienza	40,6%	45,3%	12,0%	2,1%	192
B Cortesia del personale	44,7%	44,7%	8,4%	2,1%	190
C Competenza del personale	32,5%	47,7%	14,6%	5,3%	151
D Segnaletica interna	22,5%	48,2%	20,4%	8,9%	191
E Segnaletica esterna	16,3%	36,0%	32,6%	15,2%	178
F Percorso/Allestimento	27,2%	44,0%	20,4%	8,4%	191
G Illuminazione	24,4%	37,6%	20,3%	17,8%	197
H Didascalie	24,5%	41,5%	23,4%	10,6%	188
I <i>Bookshop</i>	15,4%	54,5%	23,8%	6,3%	143
J Costo del biglietto	24,5%	45,2%	21,8%	8,5%	188
K Opere esposte	50,5%	39,8%	7,1%	2,6%	196
<b>Anno 2011</b>					
Giudizio complessivo	52,9%	38,6%	5,7%	2,9%	70
A Servizio di accoglienza	60,0%	28,0%	12,0%	0,0%	75
B Cortesia del personale	64,8%	26,8%	8,5%	0,0%	71
C Competenza del personale	57,1%	31,7%	9,5%	1,6%	63
D Segnaletica interna	32,4%	45,6%	19,1%	2,9%	68
E Segnaletica esterna	21,5%	38,5%	35,4%	4,6%	65
F Percorso/Allestimento	48,6%	34,3%	10,0%	7,1%	70
G Illuminazione	37,1%	47,1%	12,9%	2,9%	70
H Didascalie	29,9%	46,3%	20,9%	3,0%	67
I <i>Bookshop</i>	20,0%	52,0%	20,0%	8,0%	50
J Costo del biglietto	56,7%	26,9%	13,4%	3,0%	67
K Opere esposte	64,8%	26,8%	5,6%	2,8%	71

## 2.7.2. Diverse tipologie di visitatori: diversa percezione della qualità

Attraverso una particolare analisi statistica, chiamata “analisi di raggruppamento” o *cluster analysis*<sup>11</sup>, si riesce a suddividere gli intervistati in gruppi (o *cluster*) il più possibile omogenei al loro interno, sulla base della valutazione che essi danno ai vari aspetti della visita effettuata (escludendo la valutazione sulle visite guidate, rivolta solamente a chi l’avesse effettuata).

L’analisi che segue riguarda solamente la parte di rispondenti che hanno risposto a tutte le domande sul giudizio del servizio<sup>12</sup>. Si tratta del 51,2% dei visitatori che hanno compilato il questionario, ossia 148 persone (di cui 99 al hanno effettuato la visita Museo civico e 49 a Palazzo Sturm, 110 l’hanno fatta nell’anno 2010 e 38 nel 2011).

Vista la scarsa numerosità dei rispondenti, è stata effettuata un’unica analisi per entrambe le sedi museali e per entrambi gli anni analizzati. Si è poi cercato di verificare eventuali differenze, all’interno dei gruppi ottenuti, tra i visitatori del Museo civico e quelli di Palazzo Sturm nonché tra i visitatori dell’anno 2010 e quelli del 2011.

A ciascuno dei tre gruppi ottenuti con l’analisi di raggruppamento<sup>13</sup>, rappresentati nella tabella 2.27 e nel grafico successivo, è stato attribuito un nome che dia l’immagine dell’atteggiamento dei visitatori appartenenti al gruppo nei confronti della visita effettuata e riassume il loro grado di soddisfazione dei vari aspetti considerati. Di seguito si riporta una breve descrizione delle loro caratteristiche.

- **Cluster 1 - “Entusiasti”**. Questo gruppo, costituito dal 63,5% dei rispondenti, è composto da visitatori che si ritengono molto soddisfatti della visita effettuata ai musei ed hanno dato prevalentemente valutazioni ottime o buone agli aspetti considerati. Il 54,3% di essi valuta ottimo il servizio nel suo complesso.
- **Cluster 2 - “Indecisi”**. Appartiene a questo gruppo il 23,6% rispondenti i quali risultano soddisfatti della visita nel suo complesso (l’83% ne dà un giudizio buono), ma attribuiscono giudizi eterogenei ai diversi aspetti che la riguardano.
- **Cluster 3 - “Critici”**. Si tratta di un gruppo ristretto di rispondenti (12,8%) che si dichiarano poco soddisfatti del servizio ricevuto: il 42,1% lo giudica insufficiente e il 36,8% sufficiente. Anche per alcuni aspetti relativi alla visita effettuata la valutazione è bassa: il 79% giudica insufficiente l’illuminazione e il 53% valuta insufficiente anche il percorso e l’allestimento.

L’illuminazione e il percorso/allestimento si sono dimostrate le variabili più discriminanti per l’analisi, ovvero quelle che hanno determinato maggiormente la separazione tra i gruppi ottenuti.

Si possono effettuare delle distinzioni tra le due sedi museali osservando i grafici a barre riportati qui di seguito: appaiono più “critici” i visitatori del Museo civico, mentre gli “entusiasti” superano la quota dell’80% a Palazzo Sturm. La relazione tra museo visitato e *cluster* di appartenenza appare statisticamente significativa<sup>14</sup>.

---




<sup>11</sup> 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. 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.

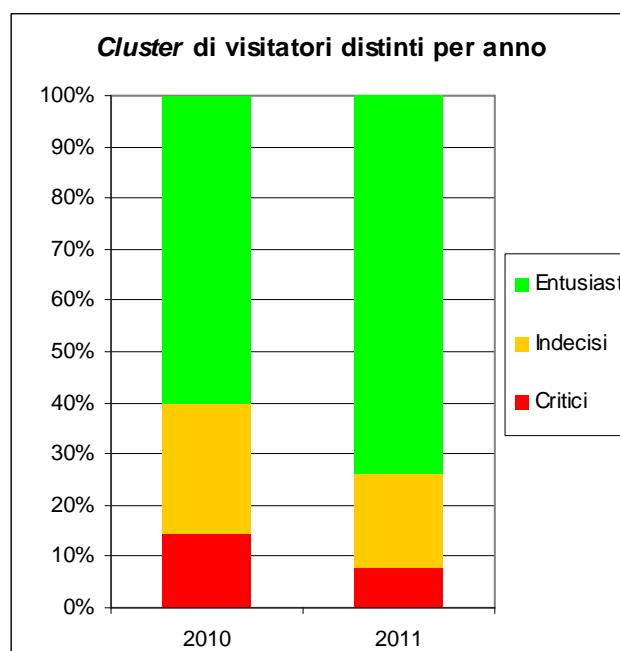
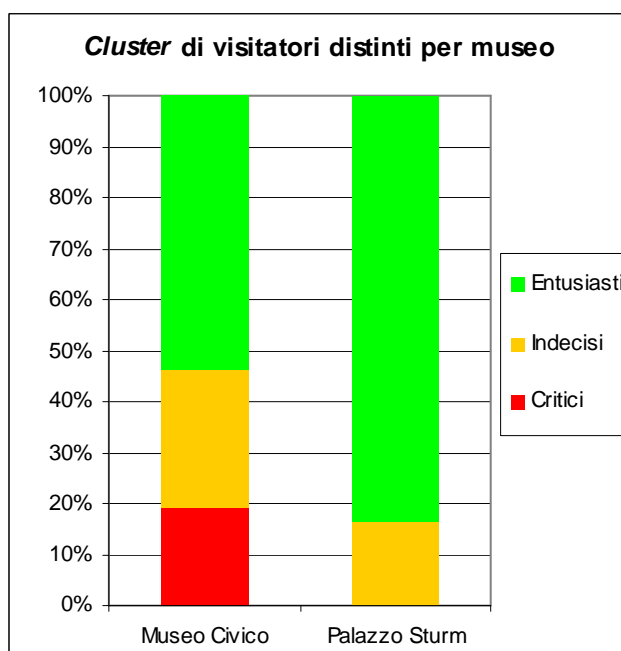
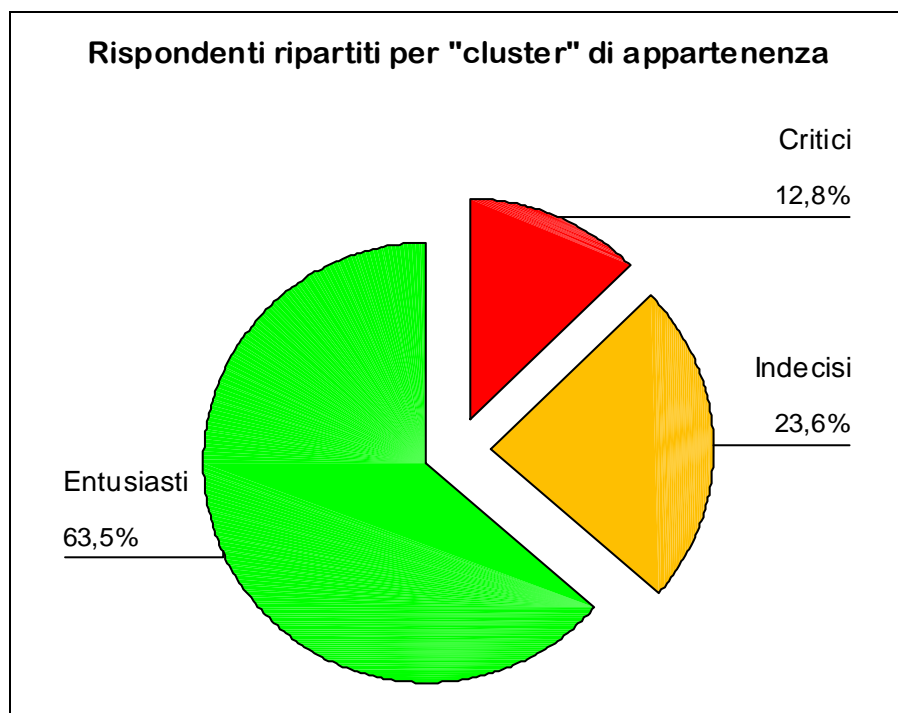
<sup>12</sup> Per cercare di non perdere informazioni, prima di effettuare l’analisi è stato effettuato un tentativo di imputazione dei dati mancanti con la mediana, ovvero si è effettuata la sostituzione del dato mancante con il valore della mediana di ciascuna variabile. Tuttavia la *cluster analysis* sui dati originali, anche se parziali, ha ottenuto migliori risultati, con una maggiore capacità discriminante tra i gruppi ottenuti.

<sup>13</sup> Nel presente lavoro è stata effettuata una *cluster* gerarchica con il metodo del legame completo, detto anche del “vicino più lontano”, 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 si è utilizzata quella *city-block*, la più adatta per lo studio di variabili categoriali. Si è fissato a priori di ottenere tre gruppi, in quanto tale numerosità si è rivelata preferibile nelle altre analisi analoghe alla presente, effettuate dall’Ufficio comunale di statistica.

<sup>14</sup> Il test *chi-quadrato* tra *cluster* e museo visitato è risultato significativo all’1% (*p-value*=0,0004).

**Tabella 2.27 - Giudizio dato sul servizio complessivo dai tre gruppi di visitatori**

Giudizio complessivo	Critici 	Indecisi 	Entusiasti 	Totale
Insufficiente	42,1%	2,9%	-	6,1%
Sufficiente	36,8%	8,6%	-	6,8%
Buono	21,1%	82,9%	45,7%	51,4%
Ottimo	-	5,7%	54,3%	35,8%
Totale numerosità	100,0% <b>19</b>	100,0% <b>35</b>	100,0% <b>94</b>	100,0% 148



Confrontando i risultati per anno, sembra che nel 2011 ci siano più entusiasti che nell'anno precedente, ma tali differenze non sono statisticamente significative<sup>15</sup>. Si conclude, quindi, che c'è indipendenza tra l'anno della visita e l'appartenenza ad uno dei tre gruppi di visitatori.

Infine, per rappresentare graficamente i tre gruppi di rispondenti in modo tale da evidenziarne le differenze rispetto ai giudizi espressi sui vari aspetti della visita effettuata, si è proceduto a ridurre le variabili in due sole dimensioni, attraverso l'analisi delle corrispondenze multiple<sup>16</sup>.

Si sono ottenute le seguenti due dimensioni, o fattori:

- dimensione "strutturale", ottenuta dalla sintesi delle valutazioni date ai singoli aspetti strutturali (segnaletica, percorso, illuminazione...) elencati nella tabella 2.28 con i relativi pesi<sup>17</sup>;
- dimensione "soggettiva", che sintetizza le variabili relative al giudizio sugli aspetti più soggettivi, quali cortesia e competenza del personale, costo del biglietto, ecc. (tabella 2.29).

La rappresentazione grafica dei punteggi fattoriali<sup>18</sup> nel piano cartesiano individuato dai fattori sopradescritti evidenzia la netta distinzione tra il gruppo degli entusiasti e quello dei critici, mentre il *cluster* degli indecisi si trova esattamente in posizione intermedia. Gli entusiasti si collocano, infatti, in posizione corrispondente a valori alti sia della dimensione soggettiva (asse delle ascisse) che di quella strutturale (asse delle ordinate), mentre all'opposto i critici si trovano in corrispondenza ai valori più bassi dei due fattori. Analizzando più in dettaglio il grafico dei punteggi fattoriali si nota che il fattore strutturale è quello più discriminante tra i gruppi: ossia, osservando il grafico da sinistra a destra, si trovano prima i critici, poi gli indecisi, seppur mescolati in mezzo agli altri due gruppi, e infine gli entusiasti. Osservando, invece, il grafico dal basso verso l'alto lungo l'asse del fattore soggettivo s'incontrano, in uno spazio molto ravvicinato, prima il gruppo dei critici poi, sempre confuso tra gli altri due, il gruppo degli indecisi e poi si vede il gruppo degli entusiasti occupare posizioni più elevate e prolungarsi molto verso l'alto, come se questo fattore volesse distinguere più tra i "veri entusiasti" e gli altri.

Nella tabella 2.30 sono riportati i valori massimi, minimi e medi dei punteggi fattoriali delle due dimensioni, distinti per gruppi di visitatori: gli entusiasti hanno entrambi i punteggi medi positivi, all'opposto, per i critici tutti i punteggi risultano negativi, mentre gli indecisi, pur avendo entrambi i punteggi medi inferiori allo zero, mostrano anche valori positivi per il fattore strutturale il cui massimo è pari a 0,28. Su quest'ultimo gruppo bisogna far leva per aumentare la soddisfazione.

**Tabella 2.28 - Pesi fattoriali di ciascuna variabile rispetto alla dimensione "strutturale"**

Variabili della dimensione "strutturale"	Pesi
Segnaletica interna	0,754
Segnaletica esterna	0,688
Percorso/Allestimento	0,739
Illuminazione	0,689
Bookshop	0,517
% di varianza spiegata: 67,8%	

<sup>15</sup> Il test *chi-quadrato* tra *cluster* e anno della visita è risultato non significativo ( $p\text{-value}=0,302$ ).

<sup>16</sup> L'analisi delle corrispondenze multiple è uno strumento di analisi statistica multivariata adatto per lo studio di variabili nominali (qualitative). Essa permette di sintetizzare molte variabili in uno o più fattori, che ne assorbono gran parte della variabilità e, dunque, dell'informazione. Nel presente lavoro sono state effettuate due distinte analisi delle corrispondenze, una sulle variabili strutturali e l'altra sulle variabili soggettive. Nella prima il fattore trovato spiega il 67,8% della varianza totale; nella seconda la varianza spiegata dal fattore trovato è pari al 59,5% della varianza totale.

<sup>17</sup> Il peso fattoriale, o più semplicemente peso, di una variabile rispetto al fattore trovato con l'analisi corrispondenze multiple indica quanto la variabile ha inciso nel determinare quel fattore. È una misura che permette di comprendere quanto ciascuna di queste due variabili (in realtà non misurabili) abbia avuto incidenza sui voti di ciascuna

<sup>18</sup> Se si pensa ai fattori come una sintesi delle variabili di partenza, il punteggio fattoriale rappresenta il valore assunto dall'individuo rispetto all'insieme di tali variabili. Nel caso in esame, quindi, il punteggio fattoriale del fattore "strutturale" è una particolare sintesi delle valutazioni date ai singoli aspetti strutturali (percorso, illuminazione, ecc.), mentre il punteggio fattoriale della dimensione "soggettiva" è una particolare sintesi degli aspetti soggettivi, quali cortesia, accoglienza, competenza del personale ecc.

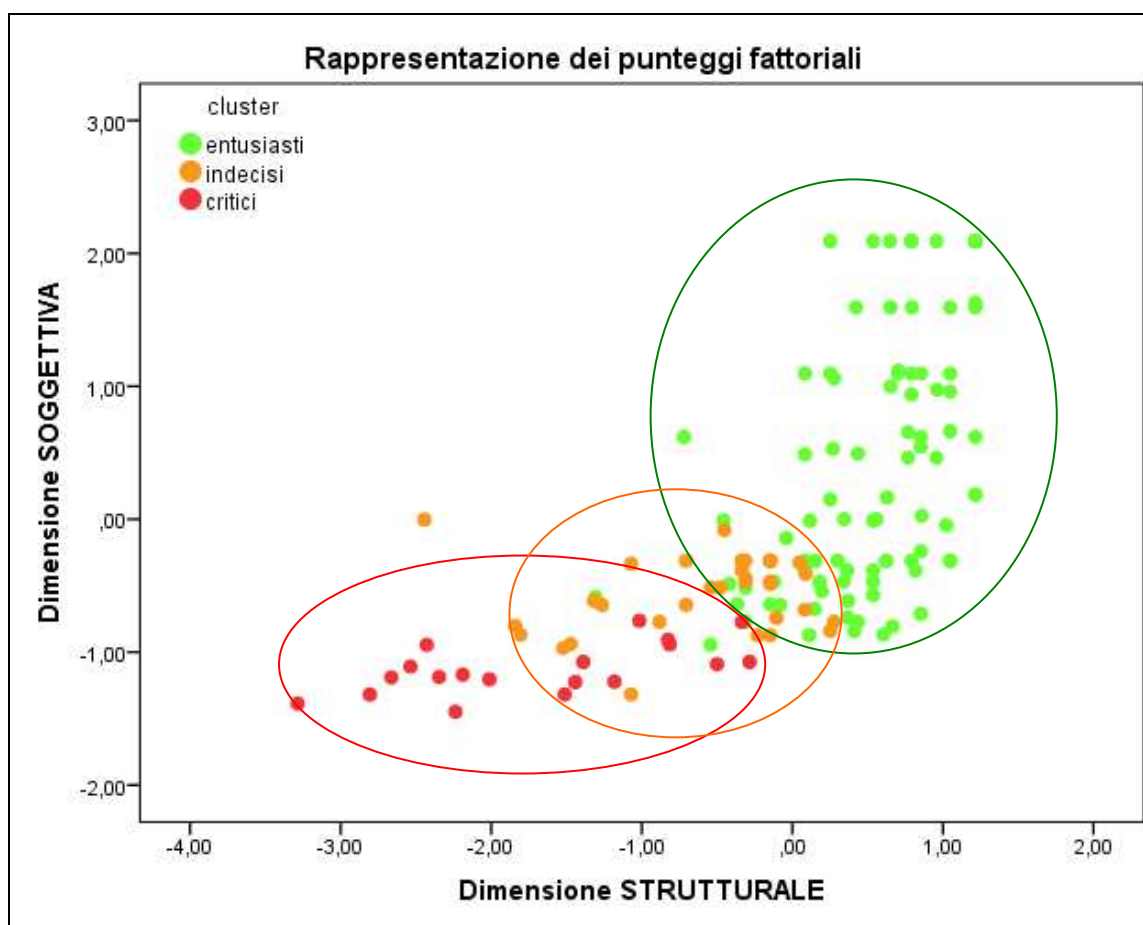


**Tabella 2.29 - Pesi fattoriali di ciascuna variabile rispetto alla dimensione “soggettiva”**

Variabili della dimensione “soggettiva”	Pesi
Servizio di accoglienza	0,708
Cortesia del personale	0,764
Competenza del personale	0,692
Didascalie	0,397
Costo del biglietto	0,500
Opere esposte	0,507
% di varianza spiegata: 59,5%	

**Tabella 2.30 - Punteggi fattoriali distinti per dimensione e cluster**

Cluster	Dimensione	Punteggio fattoriale		
		Minimo	Massimo	Medio
Entusiasti	“Strutturale”	-1,31	1,22	0,55
	“Soggettiva”	-0,94	2,09	0,43
Indecisi	“Strutturale”	-2,44	0,28	-0,58
	“Soggettiva”	-1,32	0,00	-0,55
Critici	“Strutturale”	-3,29	-0,28	-1,67
	“Soggettiva”	-1,45	-0,76	-1,12



### 2.7.3. Le determinanti della qualità percepita

Si cerca di capire, a questo punto, quali siano le variabili che influenzano maggiormente il giudizio complessivo del visitatore nei confronti della visita effettuata al museo, ossia quali siano i fattori più importanti nella determinazione di ciò che viene definita la qualità percepita dall'utente.

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. Infatti, mentre la grande maggioranza dei rispondenti si dichiara complessivamente soddisfatta della visita effettuata al museo, non tutte le voci esaminate ottengono valutazioni così elevate: si è visto che i giudizi sull'illuminazione 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 la soddisfazione complessiva e il giudizio assegnato ai vari aspetti, attraverso i coefficienti di correlazione<sup>19</sup> riportati in ordine decrescente nella tabella 2.31. Risultano maggiormente correlati alla soddisfazione complessiva, ovvero più importanti ai fini della percezione della qualità del servizio, il percorso/allestimento, le opere esposte, la segnaletica interna e l'illuminazione. La variabile meno correlata, ovvero che incide meno sulla percezione di qualità del servizio, è la visita guidata (per chi l'ha effettuata), mentre gli altri aspetti poco correlati con il giudizio complessivo sulla visita del museo sono la cortesia e la competenza del personale, nonché il *bookshop*.

Tabella 2.31 - Coefficienti di correlazione tra la soddisfazione complessiva e la soddisfazione sugli altri aspetti

Aspetti del servizio	Coefficienti di correlazione $\rho$ di Spearman
F Percorso/Allestimento	0,648
K Opere esposte	0,628
D Segnaletica interna	0,540
G Illuminazione	0,519
A Servizio di accoglienza	0,502
E Segnaletica esterna	0,462
J Costo del biglietto	0,452
H Didascalie	0,438
C Competenza del personale	0,425
I <i>Bookshop</i>	0,424
B Cortesia del personale	0,405
L Visita guidata	0,399

La statistica permette, tuttavia, anche di andare oltre allo studio limitato alle sole correlazioni tra singoli elementi. Non si può, infatti, ignorare la complessità del fenomeno e ritenere che la soddisfazione generale sia ottenibile come semplice "somma" delle valutazioni dei vari aspetti specifici. Sicuramente questi aspetti interagiscono tra loro: per esempio, l'alta valutazione di uno di essi può influenzare l'alta valutazione di un altro. E', pertanto, opportuno ricorrere a uno strumento che tenga conto degli effetti "ripetuti" e riesca ad estrapolare l'incidenza di un singolo aspetto "al

<sup>19</sup> Il coefficiente di correlazione per ranghi  $\rho$  di Spearman misura il legame statistico esistente tra due variabili di tipo ordinali. Esso può assumere valori che vanno da -1 a 1: se vale zero significa che tra le due variabili in esame non c'è alcun legame 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.

netto” degli altri. Lo strumento di analisi statistica adatto a questo scopo è l’analisi di regressione logistica<sup>20</sup>.

Con questo tipo di analisi, si riesce a capire se la soddisfazione complessiva possa essere determinata e addirittura prevista sulla base solo di alcuni fattori. Il giudizio sulla soddisfazione generale dei visitatori sarà, quindi, la variabile dipendente del modello. Le variabili relative ai singoli individui che potrebbero spiegare e determinare la soddisfazione generale, ossia le variabili indipendenti opportunamente ricodificate<sup>21</sup>, si possono dividere in due gruppi:

- Variabili oggettive, ossia quelle anagrafiche: sesso, età, titolo di studio, professione;
- Variabili soggettive, relative al giudizio espresso sui vari aspetti del servizio elencati nella tabella 2.31.

Nella tabella 2.32 si riportano le stime dei parametri del modello individuato. I risultati dell’analisi mostrano che le variabili esplicative significative, che vengono incluse nel modello, sono: *opere esposte*, *percorso/allestimento*, *cortesìa del personale* e *didascalie*. Le altre variabili utilizzate nell’analisi non sono risultate significative e, pertanto, non entrano nel modello<sup>22</sup>.

Non sono risultate significative le variabili demografiche, ad indicare che la qualità percepita dai visitatori dipende da fattori legati più propriamente ai servizi offerti dai musei e all’impatto che questi hanno sulla sfera emozionale dei soggetti, piuttosto che alle caratteristiche specifiche dei singoli visitatori.

L’interpretazione matematica dei parametri del modello è abbastanza complessa, poiché si tratta di un’equazione logaritmica. Tuttavia si può affermare che la probabilità che un visitatore sia complessivamente soddisfatto della visita al museo assume i valori esemplificati come segue<sup>23</sup>:

- 0,997 se egli è soddisfatto (giudizio buono o ottimo) di tutti e quattro gli aspetti considerati;
- 0,743 se è soddisfatto, ad esempio, del percorso e delle didascalie;
- 0,275 se è soddisfatto solo delle opere esposte;

<sup>20</sup> La regressione logistica è un caso particolare del modello lineare generalizzato e si utilizza per prevedere una variabile dipendente dicotomica o binaria (cioè che può assumere solo due valori) in funzione di altre variabili indipendenti, dette esplicative o predittori. Di fatto, questo tipo di analisi stima la probabilità che un evento si verifichi, in funzione delle variabili predittive. Il modello viene descritto da:

$$\text{logit}(p) = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_k x_k$$

dove  $\text{logit}(p) = \ln\left(\frac{p}{1-p}\right)$  è la funzione “logit” e  $p$  è la probabilità che l’evento si verifichi.

I parametri  $\beta$  del modello sono stimati utilizzando il metodo della “massima verosimiglianza”, ovvero si scelgono i coefficienti che rendono i risultati più “verosimili”. La procedura utilizzata è quella *step-wise*, ovvero “per passo”, con la quale si inseriscono via via nel modello le variabili che danno un contributo significativo all’interpretazione della variabile dipendente e si rimuovono quelle che diventano non significative, al fine di aumentare la varianza spiegata complessivamente dal modello. Per l’analisi della bontà del modello ottenuto si è guardata la percentuale dei casi classificati correttamente che è pari al 93% e quindi appare molto buono, in quanto classifica in modo errato solo il 7% dei casi.

<sup>21</sup> Poiché le variabili utilizzate sono tutte qualitative, a parte l’età, è necessario ricodificarle in modo tale da renderle dicotomiche. Le e variabili relative ai giudizi sulla soddisfazione sono state ricodificate come segue:

Insufficiente/Sufficiente → 0 = “Non soddisfatto”, Buono/Ottimo → 1 = “Soddisfatto”.

La ricodifica delle altre variabili è la seguente:

Sesso: Maschio → 0, Femmina → 1;

Titolo di studio:

Laurea → 1, Non laurea → 0;

Diploma → 1, Non diploma → 0;

Professione:

Lavoratore → 1, Non lavoratore → 0;

Studente → 1, Non studente → 0;

Pensionato → 1, Non pensionato → 0.

<sup>22</sup> Il modello che si ottiene è il seguente:

$$\text{Probabilità (Soddisfatto)} = \frac{1}{1 + e^{-z}}$$

con  $z = -3,488 + 2,520 \text{ Opere} + 2,300 \text{ Percorso} + 2,274 \text{ Cortesia} + 2,252 \text{ Didascalie}$ .

<sup>23</sup> Si ricorda che la probabilità assume valori tra 0 e 1.

- 0,030 se non è soddisfatto dei quattro aspetti inseriti nel modello.

Nei primi due casi, quindi, il visitatore sarà molto probabilmente soddisfatto e darà un giudizio positivo alla visita effettuata. Negli altri due casi, invece, con molta probabilità il cittadino avrà una percezione poco positiva della qualità del museo e ne darà un giudizio complessivo insufficiente o appena sufficiente.

Quanto sopra esposto porta a concludere che, per aumentare la qualità percepita dai visitatori dei musei bassanesi, bisogna innanzitutto andare ad agire sulle opere che vengono esposte, sul percorso e l'allestimento e sulle didascalie, oltre che sulla cortesia del personale e, laddove questi aspetti risultino carenti, cercare di migliorarli.

**Tabella 2.32 - Stime dei coefficienti del modello di regressione logistica con variabile dipendente "Soddisfazione generale sui servizi offerti dai musei bassanesi"**

Variabili nel modello	Stima dei coefficienti $\beta$	Standard Error	p-value	$e^\beta$
Costante	-3,488	1,097	0,001	0,031
K Opere esposte	2,520	0,966	0,009	12,429
F Percorso / Allestimento	2,300	0,937	0,014	9,973
B Cortesia del personale	2,274	0,875	0,009	9,716
H Didascalie	2,252	1,021	0,027	9,506

## 2.8. Confronto con gli anni precedenti

Per valutare se la soddisfazione dei cittadini sia aumentata rispetto agli anni passati 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 già raccolti ed elaborati in precedenza. Si ricorda, tuttavia, che il campione dell'indagine non è rappresentativo e, pertanto, tale confronto temporale viene effettuato solo a titolo descrittivo, mentre non è possibile un effettivo confronto statistico.

La tabella 2.33 mostra le percentuali delle risposte dei cittadini in relazione alla soddisfazione complessiva sul servizio nei diversi anni in cui si sono rilevati i dati. Si nota che la valutazione dei rispondenti è prima aumentata dal 62% che giudicava ottimo il servizio nel 2007 al 71% nel 2009, per poi scendere fino al 53% nel 2011. Anche effettuando il confronto distintamente per le due sedi museali, si trova che la soddisfazione ha un andamento analogo (tabella 2.34).

Non si può comunque trarre la conclusione che il servizio sia peggiorato, dal momento che comunque la stragrande maggioranza dei rispondenti lo valuta tra buono e ottimo sia nel 2010 che nel 2011. L'esiguità del campione di rispondenti, oltre alla diversa modalità di rilevazione<sup>24</sup> possono essere una delle spiegazioni alla flessione delle percentuali di soddisfatti: può essere, infatti, che soprattutto le persone più critiche si siano accinte alla compilazione del questionario, anche in un'ottica propositiva di segnalazione delle criticità.

**Tabella 2.33 - Giudizio complessivo sul servizio per anno di rilevazione. Percentuali e punteggio medio**

Giudizio complessivo	2007	2008	2009	2010	2011
Insufficiente	0,5%	0,4%	0,4%	4,0%	2,9%
Sufficiente	2,3%	0,0%	2,3%	8,5%	5,7%
Buono	34,9%	28,6%	21,9%	37,2%	38,6%
Ottimo	62,3%	71,0%	75,4%	50,3%	52,9%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
N. rispondenti	435	252	256	199	70

**Tabella 2.34 - Distribuzione percentuale del giudizio complessivo sul servizio per anno di rilevazione e museo**

Sede	Giudizio complessivo	Anno			
		2007	2008	2009	2010-2011
Museo Civico	Insufficiente	0,0%	0,7%	0,0%	4,9%
	Sufficiente	1,7%	0,0%	2,9%	10,3%
	Buono	32,2%	30,1%	19,2%	51,4%
	Ottimo	66,1%	69,2%	77,9%	33,5%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	N. rispondenti	180	143	208	185
Palazzo Sturm	Insufficiente	0,8%	0,0%	2,1%	1,2%
	Sufficiente	2,7%	0,0%	0,0%	2,4%
	Buono	36,9%	26,6%	33,3%	38,1%
	Ottimo	59,6%	73,4%	64,6%	58,3%
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	N. rispondenti	255	109	48	84

Con riguardo alla determinanti della qualità percepita, ottenute al paragrafo precedente con l'analisi di regressione logistica per gli anni 2010 e 2011, dal confronto con gli anni precedenti evidenziato nella tabella 2.35 si osserva che, nonostante siano stati utilizzate metodologie

<sup>24</sup> Si veda il paragrafo 2.2 sulle modalità di rilevazione.

leggermente differenti, in tutti i modelli sono risultate significative le valutazioni date dai visitatori sulle opere esposte e sul percorso e l'allestimento. Il Servizio di accoglienza entra nel modello del 2007 e in quello del 2009, mentre negli anni 2010-2011 diventa significativa la cortesia del personale, variabile comunque molto correlata alla precedente.

E' lecito quindi pensare che, nel tempo, rimangano stabili i fattori maggiormente determinanti della soddisfazione sul servizio, quali il percorso e le opere esposte, oltre al fattore del personale che, con la propria cortesia, competenza e con un adeguato servizio di accoglienza, può incidere notevolmente sulla percezione di qualità dei musei cittadini.

**Tabella 2.35 - Determinanti della qualità percepita**

<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010-2011</b>
Opere esposte	Opere esposte	Opere esposte	Opere esposte
Percorso / Allestimento	Percorso / Allestimento	Percorso / Allestimento	Percorso / Allestimento
Servizio di accoglienza	Segnaletica interna	Servizio di accoglienza	Cortesia del personale
	Costo del biglietto	Sesso	Didascalie

### 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 sul servizio.

Si evidenziano innanzitutto alcuni dati sulla consistenza degli utenti, che denotano un elevato afflusso di persone presso le strutture dell'Area 3<sup>A</sup>:

- i visitatori dei musei bassanesi nel 2011 hanno superato quota 21.000, mentre nel 2010 sono arrivati a superare i 40.200, grazie anche all'accesso alla mostra su Jacopo Bassano;
- la Biblioteca civica ha registrato nel 2011 quasi 14.000 iscritti al prestito e circa 2.700 utenti attivi, cioè che hanno effettuato almeno un prestito nel corso dell'anno, in entrambi i casi con un notevole incremento rispetto al passato;
- l'elevato numero dei prestiti caratterizza la fervida attività della Biblioteca: più di 18.200 prestiti, 1.600 prestiti interbibliotecari ricevuti e quasi 2.000 inviati.

Principali caratteristiche socio demografiche degli utenti:

- sulla base di quanto rilevato con l'indagine campionaria, si desume che i visitatori dei musei cittadini hanno un'età che va dai 7 agli 81 anni, con una prevalenza nelle fasce tra i 45 e i 64 anni. Il 57,5% è di sesso femminile. L'8,1% ha cittadinanza straniera. Solo il 6% dei rispondenti risiede in città, segno che i musei bassanesi attraggono visitatori da tutta Italia e dall'estero. Con riguardo alla professione, il 54% è lavoratore, il 19% pensionato, il 18% studente.
- La registrazione dei dati degli utenti attivi della Biblioteca, permette di sapere che due su tre sono donne e che l'età è generalmente inferiore ai trent'anni. Si tratta soprattutto di studenti (53%) e di lavoratori (34%), per la maggior parte (63%) residenti in città.

Per quanto riguarda, invece, l'analisi dei dati sulla qualità percepita rilevati con l'indagine di *customer satisfaction*, sui visitatori del Museo Civico e di Palazzo Sturm, si desume che hanno offerto un servizio di alta qualità. Alcuni indicatori che riassumono questo concetto sono i seguenti:

- nel 2011 la percentuale degli utenti complessivamente soddisfatti della visita effettuata è elevata: il 53% dà un giudizio ottimo e il 39% un giudizio buono alla visita in generale.
- se si considerano assieme i giudizi buono e ottimo, i vari aspetti relativi alla visita del museo soddisfano oltre il 70% dei rispondenti, fatta eccezione per le didascalie, l'illuminazione e la segnaletica esterna, dove le percentuali scendono rispettivamente a 69%, 68% e 54%;
- distinguendo tra i due musei si trova una percentuale più elevata di visitatori soddisfatti a Palazzo Sturm (Museo della Ceramica e Museo Remondini: 96% danno giudizio buono o ottimo) che al Museo Civico (85%), ma rimangono pur sempre proporzioni elevate;
- l'analisi di raggruppamento porta a definire i seguenti gruppi di visitatori: "entusiasti" che sono la maggioranza (63,5%), "indecisi" (23,6%) e "critici" (12,8%).

Punto di forza dei musei cittadini sono le opere esposte, la cortesia del personale e la visita guidata, ritenute ottime o buone da oltre il 90% dei rispondenti, mentre rimangono più deboli e, quindi, migliorabili la segnaletica esterna, l'illuminazione e l'apparato didascalico, che vengono giudicate insufficienti rispettivamente dal 12%, 14% e 9% dei rispondenti.

Le determinanti della qualità percepita risultano essere le opere esposte, la cortesia del personale, il percorso e l'allestimento, le didascalie. Mentre i primi due aspetti soddisfano ampiamente i rispondenti, gli ultimi due risultano più critici: particolare attenzione bisogna quindi porre sulle didascalie, sul percorso e l'allestimento che rappresentano le leve su cui agire per ottenere un miglioramento del servizio e, quindi, un aumento della soddisfazione degli utenti.

Concludendo, si può affermare che i due musei cittadini oggetto d'indagine sono risultati nel complesso soddisfacenti per i rispondenti al questionario e, oltre ad essere apprezzati, costituiscono anche un polo di attrazione per visitatori italiani e stranieri.

# 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)
- *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
- *La qualità percepita dagli utenti dell'Area 6^ Museo Biblioteca Archivio. Anno 2008* - Città di Bassano del Grappa, Ufficio Statistica e Controllo di gestione
- *La qualità percepita dagli utenti dell'Area 6^ Museo-Biblioteca-Archivio. Anno 2009* - Città di Bassano del Grappa, Ufficio Statistica e Controllo di gestione
- *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 2010* - Città di Bassano del Grappa, Assessorato Operaestate-Spettacolo, Cultura e Attività Museali
- *Museo Biblioteca Archivio. Attività 2011* - Città di Bassano del Grappa, Assessorato Operaestate-Spettacolo, Cultura e Attività Museali

Materiale tratto dal sito internet [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it) "Per una pubblica amministrazione di qualità" del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione:

- *Linee guida per la rilevazione sistematica della customer satisfaction tramite le emoticon*
- *Linee guida per l'applicazione del modello di rilevazione della customer satisfaction all'insieme dei servizi erogati allo sportello (servizi off line)*
- *Linee guida per l'applicazione del modello di rilevazione della customer satisfaction di uno specifico servizio erogato allo sportello*
- *Customer satisfaction management* - (2009)
- *Processo di ascolto del cittadino – Benchmarking QClub* (2009)



## Appendice 1 - Sedi museali, sedi espositive e Biblioteca civica<sup>25</sup>

### **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.

---

<sup>25</sup> Tratto dal Sito Internet del Comune di Bassano del Grappa ([www.comune.bassano.vi.it](http://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.

### **Chiesetta dell'Angelo**

sede: via Roma, 80

La **Chiesetta dell'Angelo** o del Suffragio venne costruita da Giovanbattista Bricito nel 1655 per volere di don Domenico Da Veggia come adempimento di un suo voto fatto alla Beata Giovanna Bonomo, copatrona di Bassano del Grappa, e dedicata all'Angelo Custode che le era apparso. L'architettura è un esempio tipico del gusto locale dell'epoca. La facciata, con annesso campanile, è costituita da quattro paraste con fregio e timpano, la pianta ellittica (unico esempio in città) presenta un coro laterale, le pareti sono scandite da semipilastrini giganti che racchiudono arconi con finestre. A ovest si apre la cappella con altare di marmo e la pala dedicata all'Angelo Custode. La Chiesetta è coperta da una cupola ovale impostata sulla trabeazione a triglifi e metope. La Chiesetta esponeva al suo interno un ricco apparato decorativo, in parte conservato in Museo in parte presente nelle metope del fregio (quaranta telette raffiguranti santi, angeli e arcangeli). La Chiesetta fu costruita su un terreno donato da Pietro Stecchini, che provvide all'acquisto della stessa al momento delle soppressioni napoleoniche nel 1810, e fu utilizzata principalmente come Oratorio privato e aperta al pubblico solo in limitatissime circostanze (il lunedì di Pasqua e in occasione della festa della Madonna del Carmine). Nel 1978 La Chiesetta è stata donata al Comune di Bassano del Grappa che ne ha promosso assieme ad altri organismi pubblici e privati il restauro architettonico e quello pittorico. A partire dal

1985 è diventata sede di iniziative culturali come mostre temporanee, conferenze e dibattiti organizzati dall'Assessorato alla Cultura di Bassano del Grappa.

### **Palazzo Agostinelli**

sede: via Barbieri, 34

La sede espositiva di **Palazzo Agostinelli** fu donata alla città di Bassano con lascito testamentario dalla ballerina Mary Dirhoui Megrditchian Agostinelli e destinata ad ospitare, nella parte centrale del palazzo, dopo gli interventi di restauro, le mostre che la città di Bassano andava proponendo in luoghi diversi dal Museo Civico. Nel corso degli anni si sono succedute alcune iniziative espositive di particolare rilevanza che hanno confermato il Palazzo come luogo opportuno di esposizioni e incontri, per eventi dedicati all'arte contemporanea, all'incisione e alla ceramica.

### **Biblioteca**

sede: via Museo, 12

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.

Il 25 giugno 2011 è stata inaugurata la nuova Biblioteca, trasferita nell'ala nuova appositamente realizzata. I nuovi spazi sono stati progettati e realizzati in modo articolato, così da poter ospitare diverse tipologie di pubblico e le rispettive esigenze, anche al fine di garantire una moderna e qualificata qualità del servizio. Tutta la Biblioteca, come le sale dei Musei, è ora area *wi fi*.

## Appendice 2 - Questionario di rilevazione



# 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.