



Comune di Bassano del Grappa

*Area 2^ - Economico finanziaria - Sviluppo informatico e tecnologico - Servizi demografici
Servizio Informativo Comunale*

Ufficio Statistica e Controllo di gestione

GLI UTENTI DEL MUSEO

**ANALISI STATISTICA DEI DATI
SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

ANNO 2007

Area 2^ - Economico finanziaria - Sviluppo informatico e tecnologico - Servizi demografici
Ufficio Statistica e Controllo di gestione

Area 6^ - Museo Biblioteca Archivio
Museo

Il presente elaborato è stato realizzato da:

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

Predisposizione del questionario:

Sabrina Castellan, stagista presso Area 6^

Consegna e raccolta questionari:

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

Caricamento dati su supporto informatico:

Lucia Dissegna, Gabriella Francalanza

Validazione del questionario, elaborazioni statistiche, analisi ed interpretazione dei dati:

Annachiara Zuccollo

Hanno collaborato:

Francesco Benacchio, Dirigente Area 2^

Laura Campesato, responsabile del Servizio Amministrativo – Area 6^

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

Giuliana Ericani, Dirigente Area 6^

Francesco Naglieri, Istruttore Amministrativo – Area 6^

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

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

Telefono: 0424 519348 Fax: 0424 519272

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

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

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

Telefono: 0424 522235, 523336 Fax: 0424 523914

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

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

e-mail: info@museobassano.it

CONTENUTO

PREMESSA.....	4
1. GLI UTENTI DEL MUSEO CIVICO DI BASSANO DEL GRAPPA	5
2. L'INDAGINE.....	7
2.1. Obiettivi dell'indagine	7
2.2. Modalità di rilevazione.....	7
2.3. Il questionario	7
2.4. Analisi della mancata risposta.....	8
2.5. Il numero dei rispondenti.....	8
3. DATI ANAGRAFICI DEI RISPONDENTI.....	10
4. ESPERIENZE ED INTERESSI.....	13
5. LA VISITA AL MUSEO CIVICO DI BASSANO DEL GRAPPA.....	17
6. LA QUALITÀ PERCEPITA	22
6.1. La valutazione dei visitatori	22
6.2. Diverse tipologie di visitatori: diversa percezione della qualità	24
6.3. Le determinanti della qualità percepita.....	28
CONCLUSIONI.....	30
BIBLIOGRAFIA.....	31
APPENDICE - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE	32

PREMESSA

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

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

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

Il presupposto è dato dalla valutazione che la qualità di un servizio non può più basarsi esclusivamente su presunti parametri "oggettivi", definiti a priori dall'Amministrazione, ma deve fondarsi anche sulla rilevazione costante dei bisogni e delle aspettative degli utenti. Tale approccio alle relazioni con il pubblico ha condotto alla recente diffusione di indagini cosiddette di "*customer satisfaction*", ovvero di soddisfazione del cliente, volte a conoscere le aspettative e il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi forniti loro ed a misurare, indirettamente, la qualità percepita da cittadini e imprese. Rappresentano, quindi, uno dei modi possibili per ascoltare gli utenti dei servizi pubblici e aiuta le Amministrazioni a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

I risultati delle rilevazioni, realizzate seguendo un percorso metodologicamente corretto, consentono di predisporre interventi di miglioramento dei servizi in relazione ai bisogni e alle valutazioni emerse dalle rilevazioni.

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

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

1. GLI UTENTI DEL MUSEO CIVICO DI BASSANO DEL GRAPPA

In questo capitolo si espongono i dati relativi ai biglietti emessi dalle diverse sedi dei Musei bassanesi nel corso del 2007 e riguardano, quindi, la totalità dei visitatori nel corso dell'anno².

Ad ogni biglietto emesso viene impropriamente fatto corrispondere un visitatore, anche se, per effetto dei biglietti cumulativi, i visitatori di ogni sede possono risultare in numero maggiore. Tuttavia, si tratta di numeri trascurabili per la presente esposizione (i biglietti cumulativi emessi nel 2007 sono 363 e rappresentano l'1,3% dei biglietti complessivi).

I visitatori dei musei cittadini nell'anno 2007 sono stati 27.195, la maggior parte dei quali ha usufruito di un biglietto gratuito³. Fino a marzo 2007, infatti, presso il Museo Civico si è tenuta la mostra "Arte antica e contemporanea-collezioni delle fondazioni Cariverona e Domus", con ingresso gratuito per tutto il Museo⁴. Questo giustifica sia l'elevato afflusso di visitatori nei primi mesi dell'anno, sia l'enorme numero di biglietti non a pagamento emessi presso il Museo stesso.

La distribuzione per mese riportata alla tabella 1.2 mostra l'aumento di utenti di Palazzo Sturm a partire dal mese di settembre 2007 dovuto all'apertura del Museo Remondini, inaugurato il 15 settembre. In generale, i mesi estivi sono quelli che hanno avuto il minor numero di visitatori.

La tabella 1.3 espone la distribuzione dei biglietti staccati nelle varie sedi secondo il giorno della settimana. Com'è lecito attendersi, il giorno di maggior affluenza dei visitatori è la domenica. Il lunedì, nonostante la chiusura dei musei, può capitare che vengano effettuate visite guidate, nel qual caso vengono emessi normalmente i biglietti.

Tabella 1.1 - Biglietti emessi dai Musei bassanesi nel 2007 per sede museale e tipo di biglietto

Sede museale	Interi	Ridotti	Gratuiti / omaggio	Cumulativi	Totale
Museo Civico	703	1.019	15.411	297	17.430
Museo Ceramica e Remondini (Palazzo Sturm)	1.691	1.455	893	66	4.105
Sezione Zoologica (Palazzo Bonaguro)	1.486	357	1.633	0	3.476
Torre Civica	950	409	825	0	2.184
Totale	4.830	3.240	18.762	363	27.195

Tabella 1.2 - Biglietti emessi dai Musei bassanesi nel 2007 per mese e sede museale

Mese	Museo Civico (*)	Museo Ceramica e Remondini (Sturm) (**)	Sezione Zoologica (Palazzo Bonaguro)	Torre Civica	Biglietti cumulativi	Totale
Gennaio	2.841	50	416	139	0	3.446
Febbraio	2.461	97	293	162	3	3.016
Marzo	4.774	151	536	235	4	5.700
Aprile	2.268	406	282	230	10	3.196
Maggio	1.173	718	876	336	6	3.109
Giugno	300	146	196	78	28	748
Luglio	265	95	27	143	6	536
Agosto	408	204	47	153	32	844
Settembre	316	557	57	195	44	1.169
Ottobre	471	558	44	225	106	1.404
Novembre	678	489	148	168	71	1.554
Dicembre	1.178	568	554	120	53	2.473
Totale	17.133	4.039	3.476	2.184	363	27.195

(*) Esclusi n. 297 biglietti cumulativi, conteggiati a parte.

(**) Esclusi n. 66 biglietti cumulativi, conteggiati a parte.

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

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

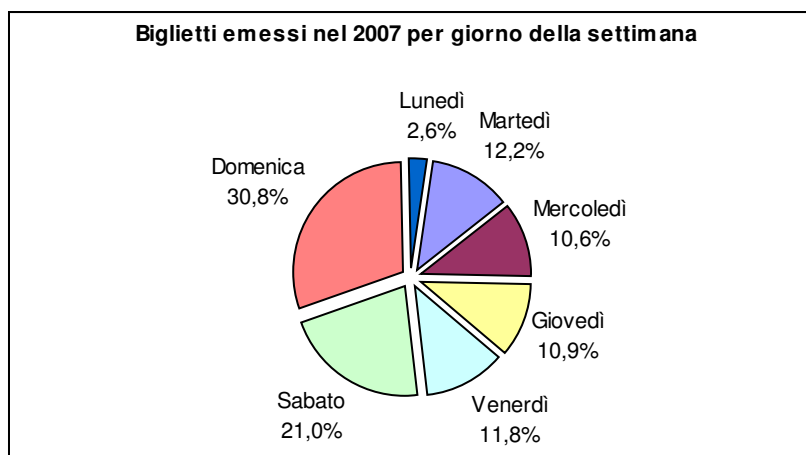
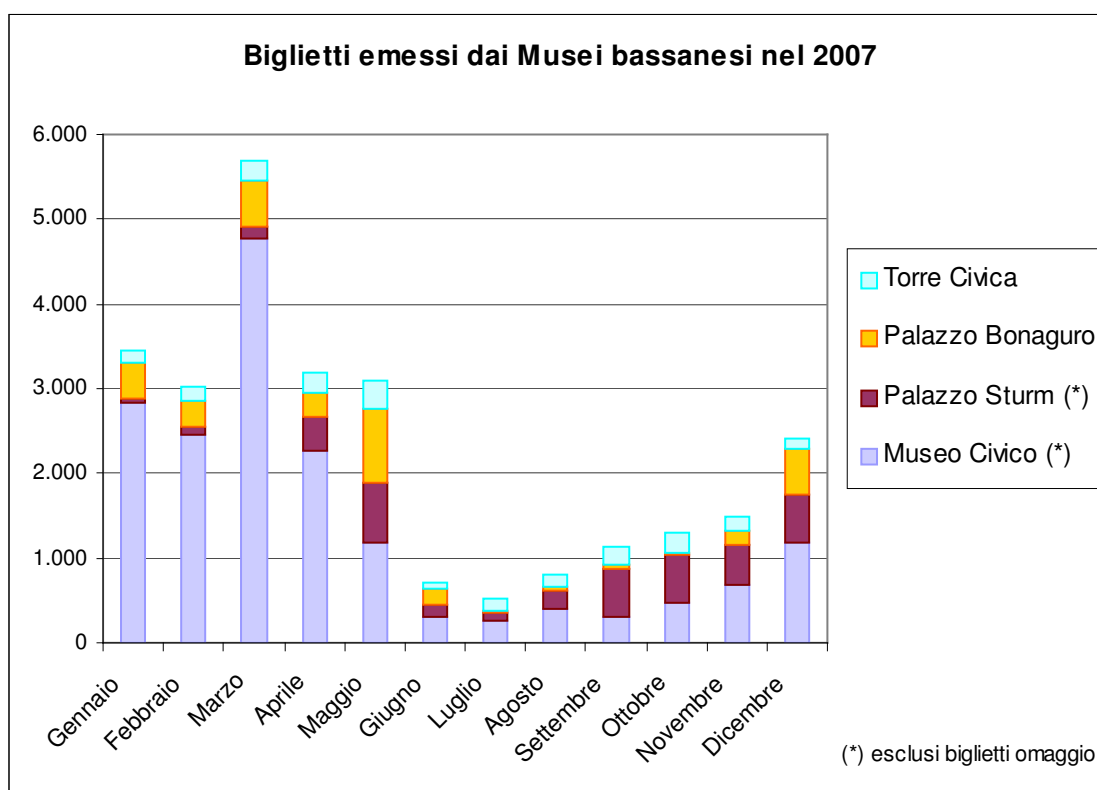
⁴ Indirizzo della Giunta Comunale approvato nella seduta del 17/11/2006 ai sensi dell'art. 6 del Regolamento di cui alla nota precedente.

Tabella 1.3 - Biglietti emessi dai Musei bassanesi nel 2007 per giorno della settimana e sede museale

Giorno della settimana	Museo Civico (*)	Museo Ceramica e Remondini (Sturm) (**)	Sezione Zoologica (Palazzo Bonaguro)	Torre Civica	Biglietti cumulativi	Totale
Lunedì	627	45	2	38	6	718
Martedì	2.526	397	106	199	95	3.323
Mercoledì	2.194	462	108	50	81	2.895
Giovedì	2.201	428	143	159	30	2.961
Venerdì	2.544	394	97	133	41	3.209
Sabato	3.146	1.132	664	725	56	5.723
Domenica	3.895	1.181	2.356	880	54	8.366
Totale	17.133	4.039	3.476	2.184	363	27.195

(*) Esclusi n. 297 biglietti cumulativi, conteggiati a parte.

(**) Esclusi n. 66 biglietti cumulativi, conteggiati a parte.



2. L'INDAGINE

2.1. Obiettivi dell'indagine

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

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

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

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.

2.2. Modalità di rilevazione

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

Il periodo di rilevazione si è protratto da maggio a dicembre.

La modalità di rilevazione è l'autocompilazione, da parte di chi ha effettuato la visita, del questionario consegnato all'ingresso da parte degli operatori del museo.

La riconsegna dei modelli da parte dei visitatori è avvenuta tramite inserimento in urne posizionate all'uscita del museo. Questo, purtroppo, comporta un elevato numero di non risposte.

Viste anche precedenti esperienze in cui si è ottenuto uno scarso tasso di risposta, si è scelto di consegnare il questionario a tutti i visitatori (con esclusione dei bambini) per tutto il periodo di rilevazione, in modo tale da ottenere un campione⁵ di numerosità abbastanza elevata per consentire analisi statistiche accettabili.

2.3. Il questionario

Il mezzo di rilevazione scelto per la rilevazione è il questionario strutturato che fornisce l'opportunità di ottenere una classificazione omogenea delle informazioni raccolte, poiché il modello è uniforme per ogni intervista, presenta per la maggior parte domande chiuse e semi-chiuse⁶, 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 è composto da tre sezioni: la prima per rilevare i dati anagrafici dei rispondenti, la seconda relativa alla visita effettuata ed alla valutazione del servizio, la terza relativa agli interessi ed alle esperienze dei cittadini-visitatori. Alla fine del modello sono previste alcune righe per eventuali osservazioni, commenti e suggerimenti, nonché l'indicazione del nome e dell'indirizzo (facoltativi) per chi desidera ottenere informazioni sulle attività promosse dai musei bassanesi.

⁵ Si tratta di un campione "autoselezionato" e non di un campione probabilistico. Questo crea qualche problema in fase di analisi dei risultati dell'indagine in termini di rappresentatività della popolazione.

⁶ 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'esaustività delle risposte.

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

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente

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

2.4. Analisi della mancata risposta

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

Nel caso in esame quest'ultima non è conosciuta, ma si hanno informazioni solamente della distribuzione dei visitatori per sede museale, per giorno della settimana e per mese⁷. Su tali variabili si è verificata una dipendenza statisticamente significativa⁸ tra l'aver risposto al questionario, la sede museale, il giorno della settimana ed il mese di rilevazione. Pertanto i dati a disposizione non sono rappresentativi di tutti gli utenti ma solamente di coloro che hanno compilato il modello.

2.5. Il numero dei rispondenti

Hanno risposto al questionario 461 utenti corrispondenti a circa il 6% dei visitatori del Museo Civico e di Palazzo Sturm nel periodo maggio-dicembre 2007. Distinguendo tra le due sedi museali si trova che al Museo Civico la percentuale dei rispondenti è pari a 3,9% mentre per Palazzo Sturm sale a 8,2%.

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 organizzati, a causa di difficoltà organizzative. Se si escludono, pertanto, i biglietti gratuiti (che corrispondono all'incirca ai biglietti rilasciati alle scolaresche ed ai bambini) le percentuali di risposta salgono fino ad arrivare al 9% circa (9,4% per il Museo Civico e 8,5% per Palazzo Sturm).

La tabella 2.1 riporta la distribuzione dei visitatori che hanno compilato il questionario distinti secondo il mese di rilevazione nei due musei. I mesi di maggio, novembre e dicembre hanno ottenuto le maggiori percentuali di risposta da parte dei visitatori. I mesi estivi, corrispondenti a periodi di minor afflusso di visitatori, hanno anche percentuali esigue di rispondenti.

La tabella 2.2 mostra la distribuzione dei rispondenti distinti secondo il giorno della settimana e l'orario di visita: il 26,5% si concentra nella domenica e il 21,5% ha effettuato la visita al sabato. Il 61,4% dei rispondenti ha preferito la visita pomeridiana.

⁷ Si veda il Capitolo 1.

⁸ E' stato effettuato il test statistico Chi-quadrato per saggiare l'ipotesi di indipendenza tra le variabili "ha risposto al questionario" e "sede museale", "ha risposto al questionario" e "mese di rilevazione", "ha risposto al questionario" e "giorno della settimana". I tre test portano a rifiutare l'ipotesi di indipendenza.

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

Sede	Museo Civico		Palazzo Sturm		Totale	
	n. visitatori	%	n. visitatori	%	n. visitatori	%
Maggio	41	21,7%	53	19,5%	94	20,4%
Giugno	40	21,2%	14	5,1%	54	11,7%
Luglio	27	14,3%	9	3,3%	36	7,8%
Agosto	8	4,2%	10	3,7%	18	3,9%
Settembre	8	4,2%	2	0,7%	10	2,2%
Ottobre	8	4,2%	6	2,2%	14	3,0%
Novembre	37	19,6%	101	37,1%	138	29,9%
Dicembre	20	10,6%	77	28,3%	97	21,0%
Totale	189	100,0%	272	100,0%	461	100,0%
%	41,0%		59,0%		100,0%	

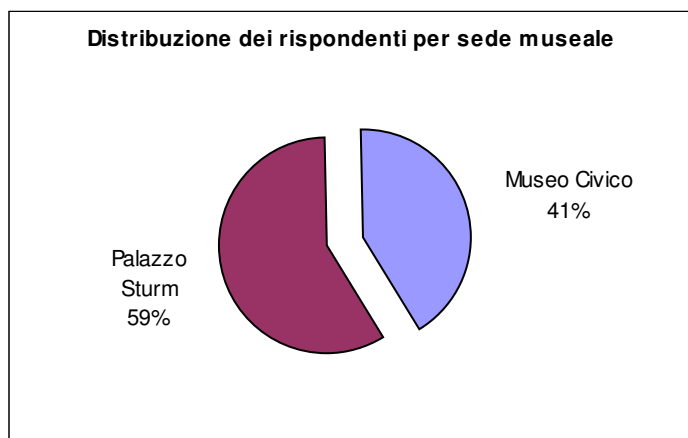
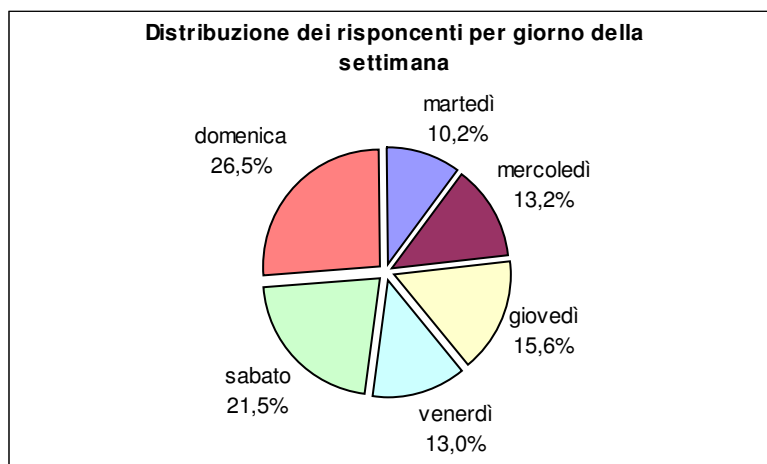


Tabella 2.2 - Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per giorno della settimana e orario di visita

Giorno della settimana	Mattina		Pomeriggio		Non risposto	Totale	
	n. visitatori	%	n. visitatori	%		n. visitatori	%
martedì	27	16,0%	17	6,0%	3	47	10,2%
mercoledì	23	13,6%	38	13,4%	0	61	13,2%
giovedì	29	17,2%	40	14,1%	3	72	15,6%
venerdì	27	16,0%	31	11,0%	2	60	13,0%
sabato	23	13,6%	75	26,5%	1	99	21,5%
domenica	40	23,7%	82	29,0%	0	122	26,5%
Totale	169	100,0%	283	100,0%	9	461	100,0%
%	36,7%		61,4%		2,0%	100,0%	



3. DATI ANAGRAFICI DEI RISPONDENTI

Gli utenti dei musei di Bassano del Grappa che hanno risposto al questionario hanno un'età che va da 13 a 83 anni. L'età più frequente si concentra sui 50 anni, mentre l'età media è di 50,2 anni. I minori rappresentano il 3,4% ed anche i giovani tra i 18 ed i 24 anni corrispondono al 3,4% dei rispondenti, mentre gli anziani al di sopra dei 64 anni sono più numerosi con una percentuale del 19,4%.

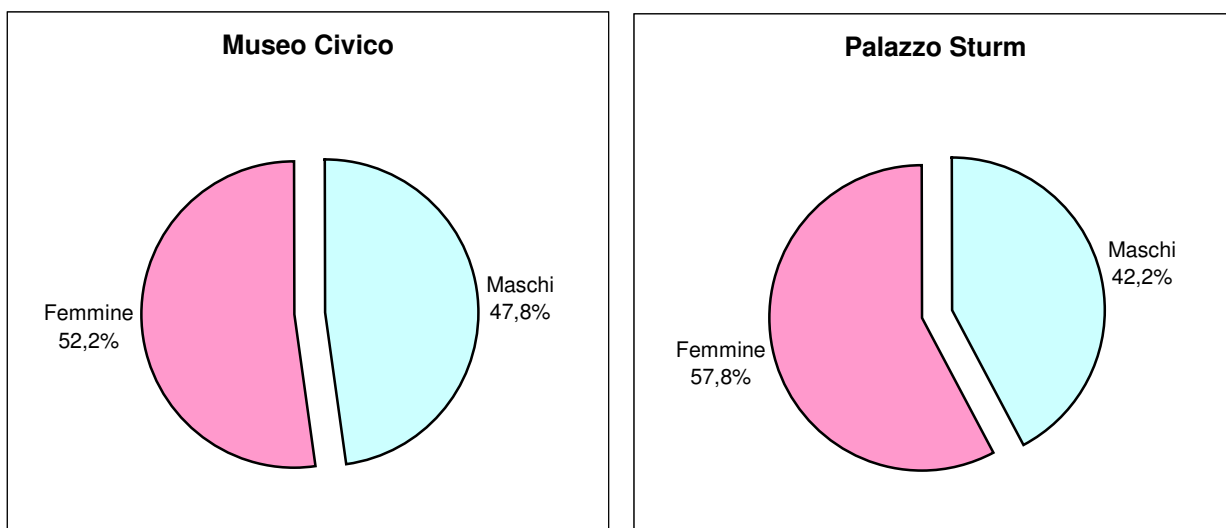
Il 44,4% dei rispondenti è di sesso maschile (tabella 3.1). L'età media nei due sessi mostra differenze significative: i maschi sono mediamente più anziani con un'età media pari a 53,4 anni e si concentrano con percentuali più elevate nelle fasce d'età dai 55 anni in su; le femmine hanno mediamente 47,6 anni e prevalgono nelle classi d'età 25-34 e 35-44.

La distribuzione per sesso ed età nelle due sedi museali non mostra differenze di rilievo (tabella 3.2).

La tabella 3.3 ed il relativo grafico riportano la distribuzione dei rispondenti per cittadinanza: si nota che il 20% dei rispondenti è composto da stranieri, due terzi dei quali appartenenti all'Unione Europea: questi dati sono interessanti visto che gli stranieri (comunitari e non) residenti a Bassano del Grappa al 31/12/2007 sono il 9,3% della popolazione complessiva⁹. Distinguendo per luogo di residenza, appare evidente che solo una minoranza abita a Bassano (10,7%): il 17,6% risiede in altri comuni del Vicentino, il 26,5% proviene da altri comuni del Veneto, il 26,8% dal resto dell'Italia e il 18,4% risiede all'estero. Ciò dimostra che i musei cittadini costituiscono un polo di attrazione per i turisti italiani e stranieri, provenienti da tutta Italia e dall'estero. Alcune differenze si evincono rispetto alla sede museale: il Museo Civico attira prevalentemente chi proviene dall'estero (32,9%) mentre Palazzo Sturm è frequentato maggiormente da connazionali, prevalentemente Veneti.

Con riguardo a titolo di studio e professione vengono infine riportate le tabelle 3.5 e 3.6. Si nota che il titolo di studio dei rispondenti in entrambe le sedi è generalmente elevato: il 45,6% possiede la laurea ed il 33,7% il diploma di maturità. Le persone con il solo titolo di scuola dell'obbligo rappresentano il 14,8% dei rispondenti e sono, in genere, ragazzi che frequentano ancora la scuola superiore.

E' netta la prevalenza di lavoratori (52,6%) seguiti dai pensionati (28,5%); gli studenti sono solo il 9% dei visitatori che hanno risposto al questionario mentre la minoranza è composta da persone in cerca di lavoro (2,8%). Non mancano le casalinghe (4,1%) e le persone in altra condizione (3%).



⁹ Annuario Statistico 2007 - Ufficio Comunale di Statistica

Tabella 3.1 - Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per sesso e classi d'età. Età media dei rispondenti per sesso

Classe d'età	n. rispondenti			%		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
fino 17	7	7	14	3,8	3,1	3,4
18-24	5	9	14	2,7	3,9	3,4
25-34	12	38	50	6,6	16,6	12,1
35-44	18	41	59	9,8	17,9	14,3
45-54	42	54	96	23,0	23,6	23,3
55-64	54	45	99	29,5	19,7	24,0
65 e più	45	35	80	24,6	15,3	19,4
Totale	183	229	412	100,0	100,0	100,0
%	44,4%	55,6%	100,0%			
Età media	53,4	47,6	50,2			

Tabella 3.2 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per classi d'età, sesso e sede museale

Classe d'età	Museo Civico			Palazzo Sturm		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
fino 17	5,2	2,4	3,7	2,8	3,4	3,2
18-24	2,6	6,0	4,3	2,8	2,8	2,8
25-34	11,7	19,0	15,5	2,8	15,2	10,0
35-44	7,8	19,0	13,7	11,3	17,2	14,7
45-54	19,5	22,6	21,1	25,5	24,1	24,7
55-64	28,6	16,7	22,4	30,2	21,4	25,1
65 e più	24,7	14,3	19,3	24,5	15,9	19,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	77	84	161	106	145	251
%	47,8%	52,2%	100,0%	42,2%	57,8%	100,0%

Tabella 3.3 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per cittadinanza

Cittadinanza	%
Italiani	80,2%
Gran Bretagna	4,9%
Francia	3,6%
Germania	1,8%
Olanda	1,3%
Spagna	0,7%
Austria	0,4%
Polonia	0,2%
Totale UE	13,0%
Giappone	0,9%
Australia	0,4%
Brasile	0,2%
Canada	0,2%
Norvegia	0,2%
Sud Africa	0,2%
USA	4,5%
Totale extraUE	6,7%
Totale stranieri	19,8%
Totale	100,0%
n. rispondenti	445

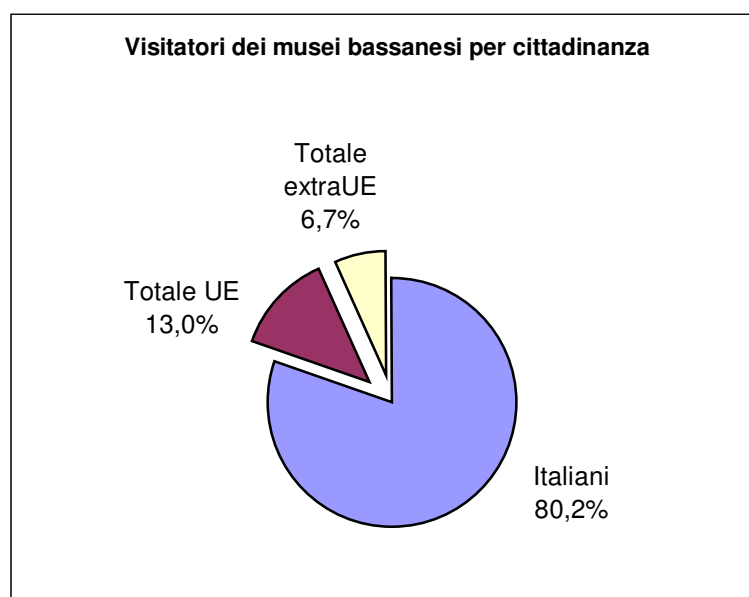


Tabella 3.4 - Distribuzione assoluta e percentuale dei rispondenti per luogo di residenza e sede museale

Residenza	Museo Civico	%	Palazzo Sturm	%	Totale	%
Bassano del Grappa	7	4,6%	35	14,6%	42	10,7%
Provincia di Vicenza	27	17,8%	42	17,5%	69	17,6%
Veneto	28	18,4%	76	31,7%	104	26,5%
Resto d'Italia	40	26,3%	65	27,1%	105	26,8%
Esteri	50	32,9%	22	9,2%	72	18,4%
Totale	152	100,0%	240	100,0%	392	100,0%

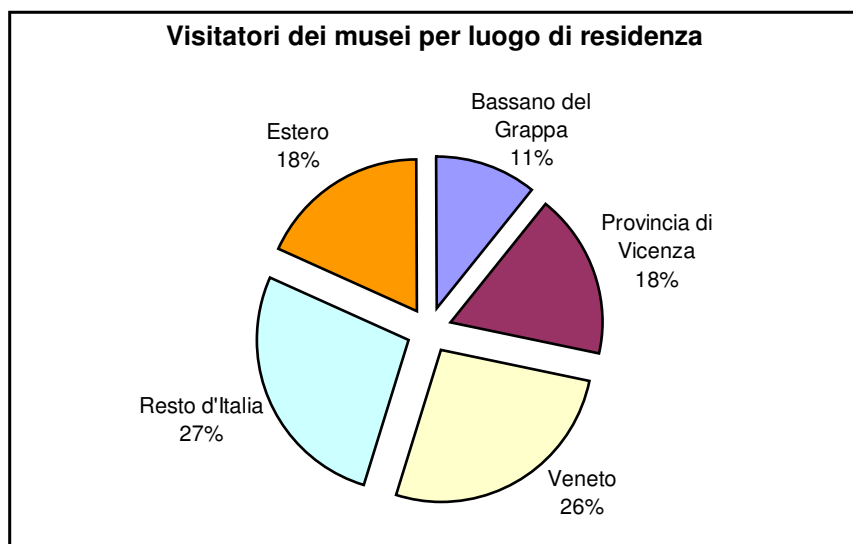


Tabella 3.5 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per titolo di studio e sede museale

Titolo di studio	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Nessun titolo	5,1	1,5	3,0
Scuola dell'obbligo	12,4	16,4	14,8
Scuola media superiore	28,8	37,0	33,7
Laurea	49,2	43,1	45,6
Altro	4,5	1,9	3,0
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	177	262	439

Tabella 3.6 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per professione e sede museale

Professione	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Lavoratore	55,1	51,0	52,6
Studente	8,4	9,3	9,0
Disoccupato, in cerca di occupazione	2,8	2,7	2,8
Pensionato	28,1	28,8	28,5
Casalinga	2,8	5,1	4,1
Altro	2,8	3,1	3,0
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	178	257	435

4. ESPERIENZE ED INTERESSI

L'analisi delle risposte ai quesiti sugli interessi dei visitatori dei musei bassanesi danno un quadro interessante sulle loro propensioni: si capisce che chi è interessato alla visita di un museo generalmente ne frequenta parecchi.

Solo il 3,4% dei rispondenti nell'ultimo anno non ha fatto visita ad altri musei o ne ha visitato uno soltanto. La grande maggioranza, invece, sembra essere molto appassionata, tanto che nell'ultimo anno il 48,2% ne ha visitati da due a cinque, il 26,4% ne ha visitati da sei a dieci e il 22% più di dieci.

Anche le visite a mostre allestite nelle diverse città sono frequenti tra gli intervistati: il 15,4% di essi nell'ultimo anno ne ha viste più di dieci, il 24,7% ne ha viste da sei a dieci, il 55,4% da due a cinque mentre solo il 4,5% non ha visto mostre o ne ha vista solo una.

Si vuole ora mettere in relazione il numero di mostre e musei visitati nell'anno con alcune variabili del contesto culturale dei visitatori: il titolo di studio (tabelle 4.3 e 4.4) e la professione (tabelle 4.5 e 4.6).

Chi ha un titolo di studio più elevato è portato a visitare più frequentemente mostre e musei: il 58% dei laureati dichiara di aver visitato più di cinque musei nell'ultimo anno mentre il 51,5% di chi possiede il diploma di maturità ed il 59% di chi ha frequentato la scuola dell'obbligo ne hanno visti da due a cinque. E così anche per quanto riguarda il numero di visite a mostre nell'ultimo anno le percentuali crescono all'aumentare del titolo di studio.

Con riguardo alla professione si trova che la grande maggioranza di casalinghe, disoccupati e pensionati hanno visitato nel corso dell'anno da due a cinque mostre, il 51,4% dei lavoratori ha visitato più di cinque musei ed il 44,6% di essi più di cinque mostre.

Per conoscere le preferenze dei rispondenti in fatto di musei la tabella 4.7 riporta la graduatoria relativa alle tipologie che i rispondenti ritengono maggiormente interessanti: prevale l'arte antica (63,5%), segue l'archeologia (36,3%) e l'arte contemporanea (30,7%). Alcune differenze si evidenziano secondo il museo visitato: mentre arte antica ed archeologia prevalgono nettamente tra gli utenti del Museo Civico, tra i visitatori di Palazzo Sturm l'arte contemporanea passa al secondo posto della classifica e sono elevate anche le percentuali relative a grafica, scienze naturali ed arti applicate.

Le tabelle 4.8 e 4.9 riportano le risposte date dagli utenti in merito ai motivi che li portano a visitare o a non visitare un museo: la stragrande maggioranza dei rispondenti (76,7%) è spinta da motivazioni di cultura e interesse personale, mentre i motivi per non recarsi in un museo vanno dalla mancanza di tempo libero (27,7%) e dalla lontananza da casa (27,2%) alla mancanza d'interesse (17%) e di informazioni (12,8); infine c'è anche chi facendo i conti con il portafogli se ritiene eccessivo il costo del biglietto rinuncia alla visita (8,5%).

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

Numero di musei	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
nessuno o uno	4,7	2,5	3,4
da 2 a 5	42,4	52,3	48,2
da 6 a 10	30,6	23,5	26,4
più di 10	22,4	21,8	22,0
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	170	243	413

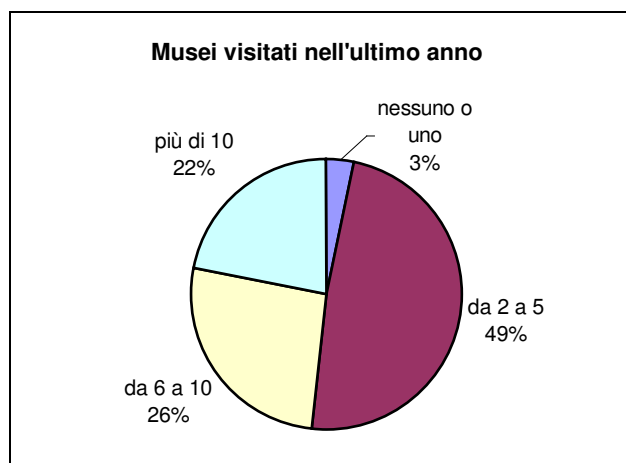


Tabella 4.2 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per numero di mostre visitate nell'ultimo anno e sede museale

Numero di mostre	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
nessuna o una	6,9	2,9	4,5
da 2 a 5	53,5	56,7	55,4
da 6 a 10	27,0	23,1	24,7
più di 10	12,6	17,2	15,4
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	159	238	397

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

Numero di musei	Nessun titolo o altro	Scuola dell'obbligo	Scuola media superiore	Laurea	Totale
nessuno o uno	8,3	1,7	6,1	1,1	3,3
da 2 a 5	45,8	69,0	51,5	40,5	48,6
da 6 a 10	12,5	20,7	22,7	31,9	26,1
più di 10	33,3	8,6	19,7	26,5	22,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	24	58	132	185	399

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

Numero di mostre	Nessun titolo	Scuola dell'obbligo	Scuola media superiore	Laurea	Totale
nessuna o una	17,4	5,6	4,0	2,7	4,4
da 2 a 5	43,5	74,1	57,6	49,5	55,2
da 6 a 10	4,3	13,0	26,4	30,2	25,0
più di 10	34,8	7,4	12,0	17,6	15,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	23	54	125	182	384

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

Numero di musei	Lavoratore	Studente	Disoccupato/ in cerca di occupazione	Pensionato	Casalinga	Altro	Totale
nessuno o uno	2,9	2,9	0,0	5,4	0,0	0,0	3,3
da 2 a 5	45,7	50,0	50,0	48,6	88,2	38,5	48,6
più di 5	51,4	47,1	50,0	45,9	11,8	61,5	48,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	210	34	12	111	17	13	397

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

Numero di mostre	Lavoratore	Studente	Disoccupato/ in cerca di occupazione	Pensionato	Casalinga	Altro	Totale
nessuna o una	4,0	12,1	8,3	2,8	0,0	9,1	4,5
da 2 a 5	51,5	51,5	66,7	57,9	88,2	45,5	55,2
più di 5	44,6	36,4	25,0	39,3	11,8	45,5	40,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	202	33	12	107	17	11	382

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

Musei di maggior interesse	Museo Civico (% su 163 rispondenti)	Palazzo Sturm (% su 231 rispondenti)	Totale (% su 394 rispondenti)
Arte antica	66,3	61,5	63,5
Archeologia	39,9	33,8	36,3
Arte contemporanea	19,0	39,0	30,7
Grafica	7,4	22,1	16,0
Scienze naturali	11,0	19,0	15,7
Arti applicate	6,7	16,9	12,7
Antropologia	4,3	7,4	6,1
Etnografia	1,8	7,4	5,1
Altro	4,9	4,3	4,6

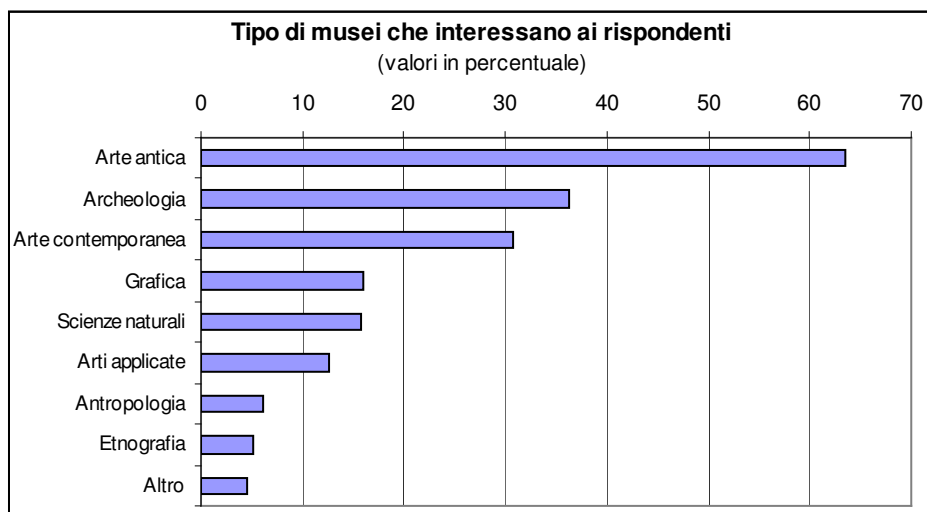


Tabella 4.8 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo il motivo principale per cui visitano un museo

Motivo per visitare un museo	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Cultura, interesse personale	74,8	77,7	76,6
Curiosità	6,1	4,0	4,9
Studio	4,3	2,8	3,4
Lavoro	1,2	1,6	1,5
Divertimento	1,8	0,8	1,2
Più di un motivo	11,7	12,1	12,0
Altro	0,0	0,8	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	163	247	410

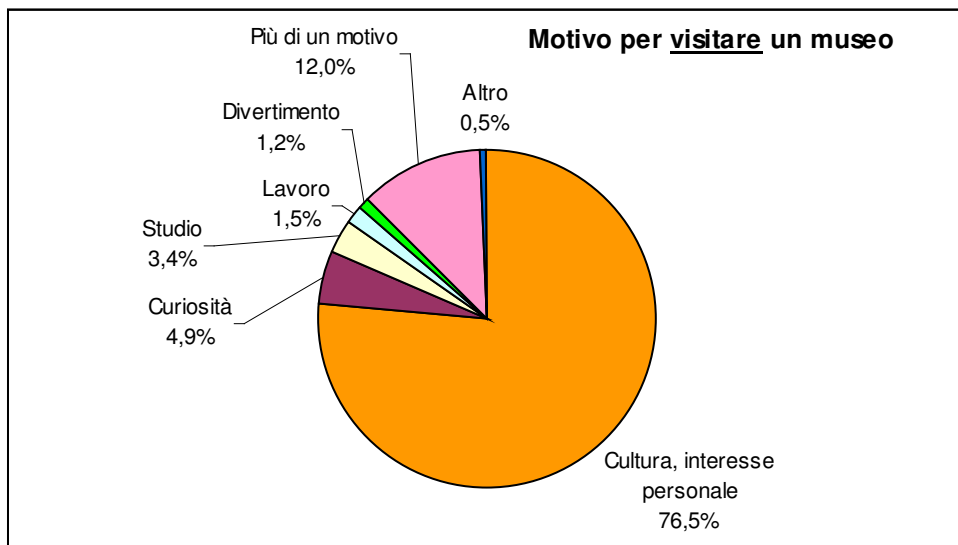
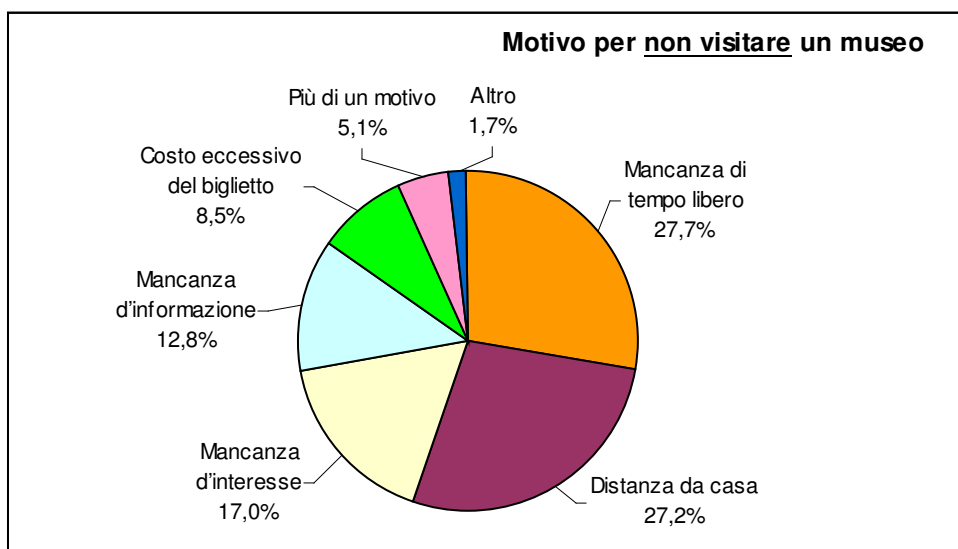


Tabella 4.9 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo il motivo principale per cui non visitano un museo

Motivo per non visitare un museo	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Mancanza di tempo libero	27,3	27,9	27,7
Distanza da casa	29,5	25,9	27,2
Mancanza d'interesse	18,2	16,3	17,0
Mancanza d'informazione	13,6	12,2	12,8
Costo eccessivo del biglietto	6,8	9,5	8,5
Più di un motivo	1,1	7,5	5,1
Altro	3,4	0,7	1,7
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	88	147	235



5. LA VISITA AL MUSEO CIVICO DI BASSANO DEL GRAPPA

Il 58,5% dei rispondenti dichiarano di aver già visitato in passato almeno uno dei musei bassanesi o una mostra cittadina. Di tali utenti il 66,7% era già stato al Museo Civico, il 63,3% a Palazzo Bonaguro, il 37,9% si era già recato al Museo della ceramica di Palazzo Sturm, il 19,6% presso la Torre civica e il 22,9% aveva anche visitato una delle mostre organizzate dal Comune. Ovviamente ognuno i rispondenti ha potuto indicare più di un'opzione poiché, grazie anche al biglietto cumulativo, poteva far visita a più musei nel giro di breve tempo.

Si notano differenze significative tra le due sedi museali oggetto d'indagine: sono soprattutto i visitatori di Palazzo Sturm ad essere già stati anche in altri musei cittadini (73,4%), in prevalenza al Museo Civico. Invece, solo il 36,8% di chi ha compilato il questionario presso il Museo Civico era già stato anche in un'altra sede museale.

Tra le mostre indicate dai rispondenti come visitate in passato la più gettonata è "Il meraviglioso e la gloria" (31,6%), seguono la mostra sul Canova (15,2%) e quella sugli Ezzelini (8,9%).

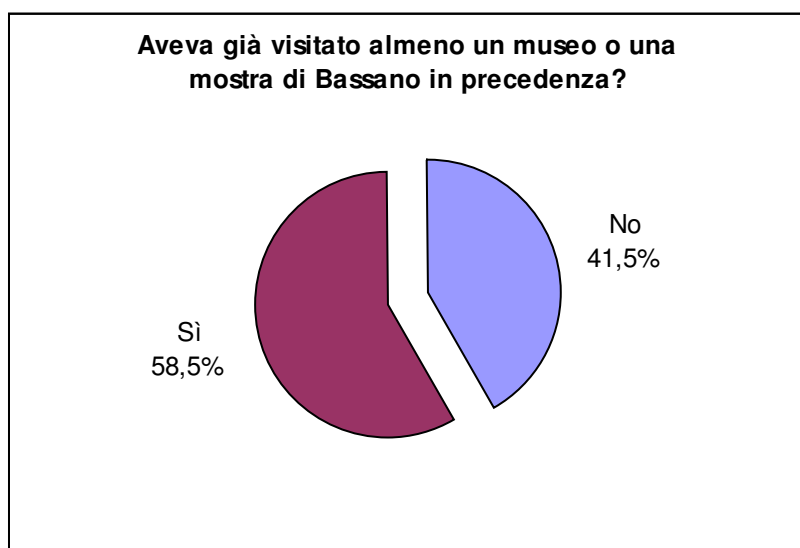
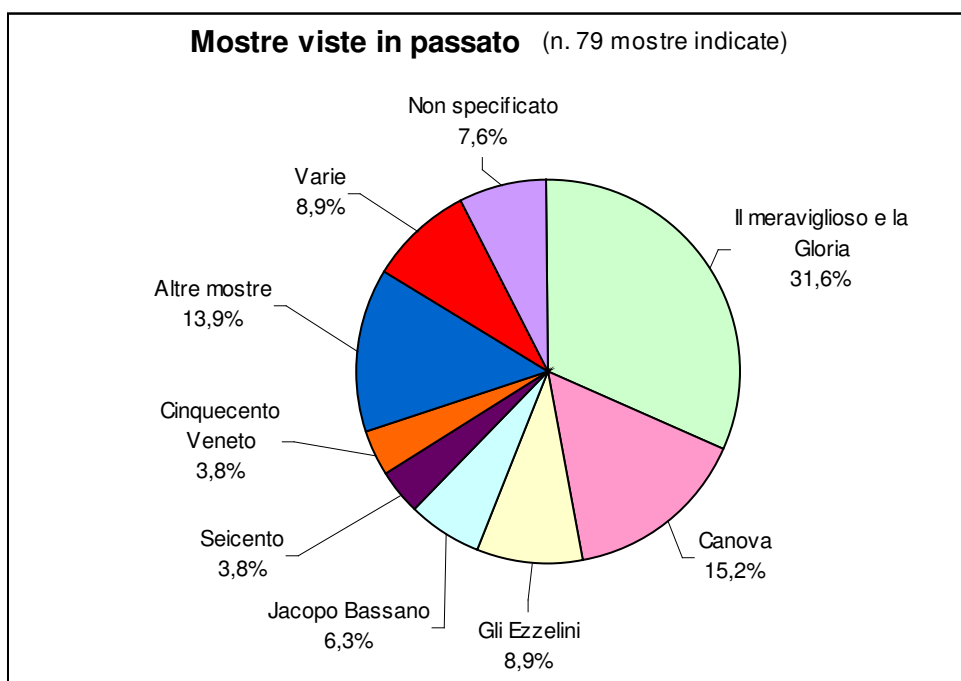
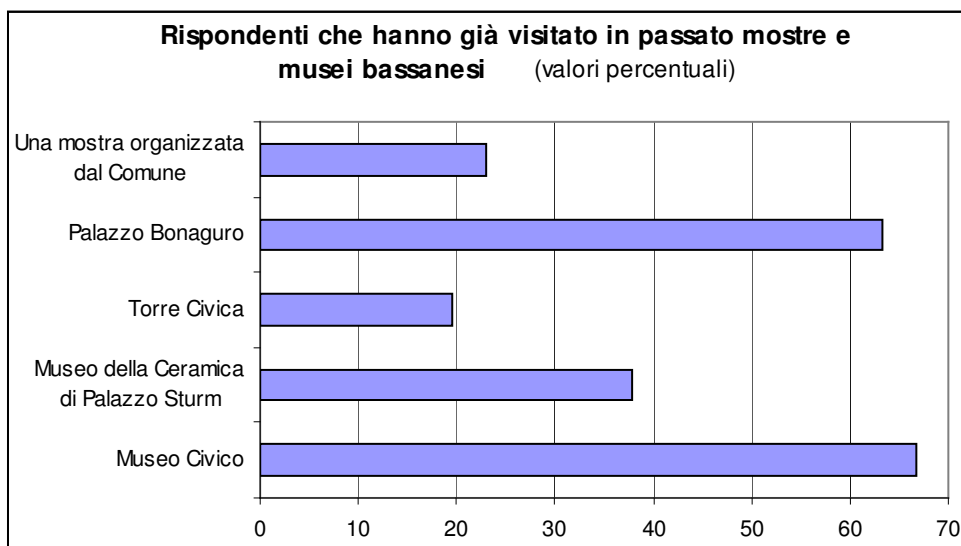


Tabella 5.1 - Distribuzione percentuale dei rispondenti secondo la visita o la non visita ai musei e alle mostre bassanesi

Aveva già visitato almeno un museo o una mostra di Bassano in precedenza?	Visitatori del Museo Civico	Visitatori di Palazzo Sturm	Totale
No	63,2%	26,6%	41,5%
Sì	36,8%	73,4%	58,5%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	174	252	426

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

Musei e mostre bassanesi visitati in passato	Museo Civico (% su 59 rispondenti)	Palazzo Sturm (% su 181 rispondenti)	Totale (% su 240 rispondenti)
Museo Civico	47,5	72,9	66,7
Museo della Ceramica di Palazzo Sturm	37,3	38,1	37,9
Torre Civica	18,6	19,9	19,6
Palazzo Bonaguro	59,3	64,6	63,3
Una mostra organizzata dal Comune	22,0	23,2	22,9



Le successive tabelle (dalla 5.3 alla 5.7) descrivono il tipo di visita che i rispondenti hanno effettuato nel giorno della compilazione del questionario. Il 24,5% di essi ha effettuato la visita da solo, il 41,7% con la famiglia, il 23,2% con un gruppo di amici e il 10,6% con un gruppo organizzato. Prevalentemente i rispondenti non si sono avvalsi di una guida, ma hanno svolto il giro per conto proprio (88,3%), l'8,7% ha effettuato una visita guidata con operatore messo a disposizione dal museo, mentre la minoranza (2,3%) era accompagnata da una guida propria, esterna al museo. La durata del giro all'interno del museo ha superato un'ora nel 60% dei casi.

Chi ha effettuato la visita guidata si è fermato all'interno del museo maggiormente rispetto a chi era senza guida. Appaiono più rapidi i visitatori in gruppi organizzati: il 51,2% di essi ci ha impiegato meno di un'ora per completare la visita.

I problemi incontrati nell'accedere al museo e nell'effettuare la visita, segnalati dall'8,8% dei rispondenti, sono elencati nella tabella 5.9. Si evidenzia innanzitutto la fatica nel vedere alcune opere a causa della loro posizione infelice, indicata dal 27% di chi ha incontrato difficoltà. Per quanto riguarda il Museo Civico, inoltre, viene indicata la carenza nella segnaletica esterna e, quindi, la difficoltà a trovare l'accesso del Museo, le didascalie poco chiare e la mancanza di

traduzioni in inglese. A Palazzo Sturm vengono segnalate anche la difficile mobilità all'interno a causa di spazi troppo stretti, la presenza di barriere architettoniche all'accesso dei locali, la difficoltà di accesso in alcune delle sale, nonché la mancanza di parcheggio, oltre a disagi e inconvenienti incontrati durante la visita.

Infine, i canali di conoscenza del museo sono elencati nella successiva tabella 5.10 che mostra come il 28,8% dei rispondenti si è avvalso del passaparola tra familiari, amici e conoscenti, il 25,5% della stampa, il 19,4% di volantini, brochures e depliant.

Tabella 5.3 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per tipo di visita (individuale o collettiva)

Con chi ha effettuato la visita	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Da solo	33,9	18,0	24,5
Con la famiglia	45,7	39,0	41,7
Con un gruppo di amici	17,7	27,0	23,2
Con gruppo organizzato	2,7	16,1	10,6
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	186	267	453



Tabella 5.4 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per modalità di visita (con o senza guida)

Modalità della visita	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Senza guida	98,9	80,9	88,3
Con l'audioguida	0,6	0,8	0,7
Con operatore del museo	0,0	14,8	8,7
Con operatore esterno	0,6	3,5	2,3
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	178	257	435

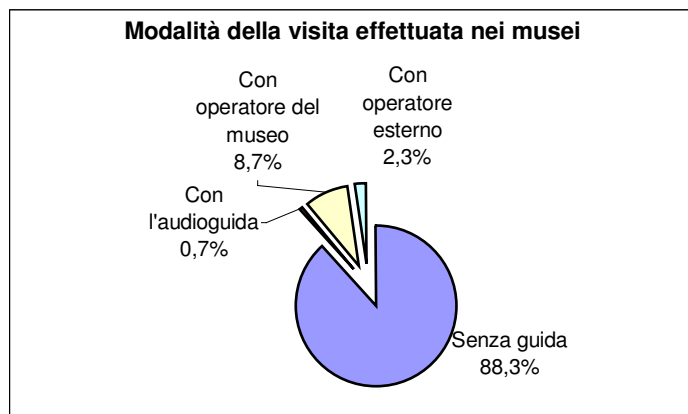


Tabella 5.5 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per durata della visita

Durata della visita	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Fino a un'ora	34,8	44,3	40,4
Più di un'ora	65,2	55,7	59,6
Totale	100,0	100,0	100,0
n. rispondenti	178	253	431

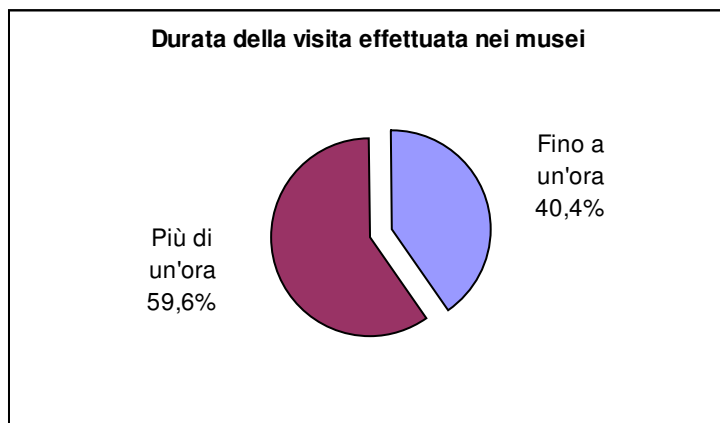


Tabella 5.6 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per durata della visita e tipo di visita

Con chi ha effettuato la visita	Durata della visita		Totale	n. rispondenti
	Fino a un'ora	Più di un'ora		
Da solo	43,9	56,1	100,0	107
Con la famiglia	36,9	63,1	100,0	179
Con un gruppo di amici	38,2	61,8	100,0	102
Con gruppo organizzato	51,2	48,8	100,0	41
Totale	40,3	59,7	100,0	429

Tabella 5.7 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per durata della visita e modalità di visita

Modalità della visita	Durata della visita		Totale	n. rispondenti
	Fino a un'ora	Più di un'ora		
Senza guida	42,4	57,6	100,0	368
Con l'audioguida	33,3	66,7	100,0	3
Con operatore del museo	29,4	70,6	100,0	34
Con operatore esterno	30,0	70,0	100,0	10
Totale	41,0	59,0	100,0	415

Tabella 5.8 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per sede museale e difficoltà incontrate nell'accedere al museo e/o nell'effettuare la visita

Ha incontrato difficoltà nell'accedere al museo e/o nell'effettuare la visita?	Museo Civico	Palazzo Sturm	Totale
Sì	4,8%	11,6%	8,8%
No	95,2%	88,4%	91,2%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
n. rispondenti	168	251	419

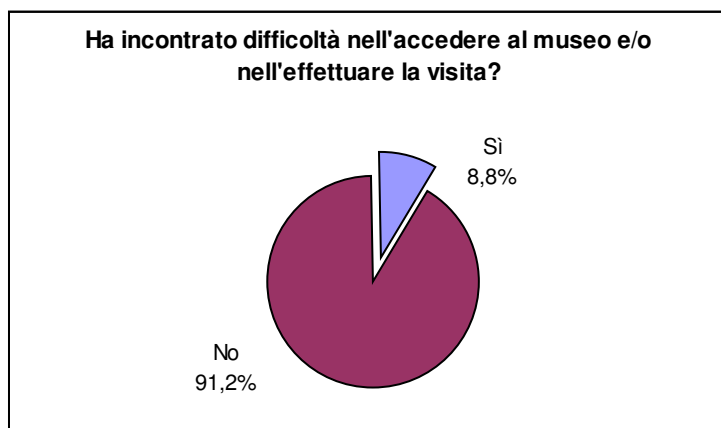


Tabella 5.9 - Elenco delle difficoltà incontrate dai rispondenti nelle due sedi museali

Difficoltà incontrate nell'accedere al museo e/o nell'effettuare la visita	Museo Civico (% su 8 rispondenti che hanno avuto difficoltà)	Palazzo Sturm (% su 29 rispondenti che hanno avuto difficoltà)	Totale (% su 37 rispondenti che hanno avuto difficoltà)
Difficoltà nel vedere alcune opere dovuta alla posizione scomoda	12,5	31,0	27,0
Difficoltà di mobilità all'interno del museo dovuta a spazi troppo stretti	0,0	24,1	18,9
Difficoltà di accesso ai locali per presenza di barriere architettoniche	0,0	20,7	16,2
Difficoltà di accesso in alcune delle sale	0,0	20,7	16,2
Segnaletica esterna carente	37,5	13,8	18,9
Mancanza di parcheggio	0,0	17,2	13,5
Chiusura in orario non previsto / Orari sul sito internet non aggiornati	0,0	10,3	8,1
Nessuna traduzione in inglese	12,5	3,4	5,4
Didascalie poco chiare	25,0	0,0	5,4
Videoproiettori in cattiva posizione o non funzionanti	0,0	6,9	5,4
Illuminazione scarsa	0,0	3,4	2,7
Altre difficoltà non specificate	0,0	10,3	8,1

Tabella 5.10 - Graduatoria dei canali di informazione sul museo visitato

Da dove hanno tratto le informazioni sul museo visitato	Museo Civico (% su 172 rispondenti)	Palazzo Sturm (% su 255 rispondenti)	Totale (% su 427 rispondenti)
Passaparola (amici, parenti...)	26,7	30,2	28,8
Stampa	25,6	25,5	25,5
Depliant, locandine, brochures	18,0	21,6	20,1
Insegne esterne al museo	8,1	10,6	9,6
Manifesti	4,1	10,2	7,7
Internet	7,0	8,2	7,7
Guida turistica / <i>Guide book</i>	7,0	3,5	4,9
Televisione, radio	2,9	5,1	4,2
Hotel / Agenzia di viaggi	4,1	2,7	3,3
Ufficio turistico / ATP / <i>Tourist office</i>	2,3	3,1	2,8
Scuola	1,7	0,4	0,9
Altro	10,5	11,4	11,0

6. LA QUALITÀ PERCEPITA

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

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

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

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

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

6.1. La valutazione dei visitatori

Gli utenti dei musei bassanesi sembrano essere concordi sulla buona qualità del servizio che viene loro offerto: il 62,3% dei rispondenti si ritiene del tutto soddisfatto della visita effettuata e la valuta con ottimo; la maggioranza di essi dà un giudizio ottimo o buono anche agli altri aspetti relativi al servizio.

La tabella 6.1 riporta le valutazioni su ciascuno degli aspetti considerati sia nel complesso sia distintamente tra chi ha effettuato la visita al Museo Civico e chi l'ha effettuata a Palazzo Sturm. Sono poche le differenze significative nelle risposte attribuite dai visitatori delle due sedi museali. Nel complesso si evince che i fattori di maggior soddisfazione sono la cortesia e la competenza del personale, il servizio di accoglienza e le opere esposte: il 71,6% dei rispondenti ritiene, infatti, che il servizio di accoglienza sia ottimo e solo lo 0,4% di essi lo giudica insufficiente; riguardo al personale il 74,7% dà ottimo alla cortesia ed il 66,1% dà ottimo alla competenza; il 62,8% dei visitatori attribuisce un giudizio ottimo alle opere esposte e solo lo 0,5% di essi le valuta in modo insufficiente.

Aspetti ritenuti meno soddisfacenti appaiono, invece, la segnaletica esterna, il *bookshop* e l'apparato didascalico, valutati come insufficiente rispettivamente dal 9,2%, dal 5,2% e dal 4,2% dei rispondenti. Le percentuali salgono rispettivamente a 19,2%, 16,3% e 13,5% per chi attribuisce un giudizio appena sufficiente.

Il confronto tra le due sedi museali analizzate mette in evidenza alcune differenze significative¹⁰ nelle voci costo del biglietto e segnaletica esterna. I più soddisfatti sembrano essere i visitatori del Museo Civico: il 55,9% di essi valuta ottimo il costo del biglietto, mentre la maggioranza dei visitatori di Palazzo Sturm (52,3%) ne dà un giudizio buono; con riguardo alla segnaletica esterna, il giudizio è insufficiente per il 6,1% dei rispondenti del Museo Civico e per l'11,5% di quelli di Palazzo Sturm, è ottimo per il 35,4% dei primi e solo per il 22% dei secondi.

Infine, solo per chi ha compilato il questionario nella sede di Palazzo Sturm c'è una numerosità adeguata a valutare la visita guidata (tabella 6.2). I rispondenti sono rimasti tutti soddisfatti e, in particolare, il 94,1% di chi ha effettuato la visita con un operatore messo a disposizione dal museo ha dato un giudizio ottimo.

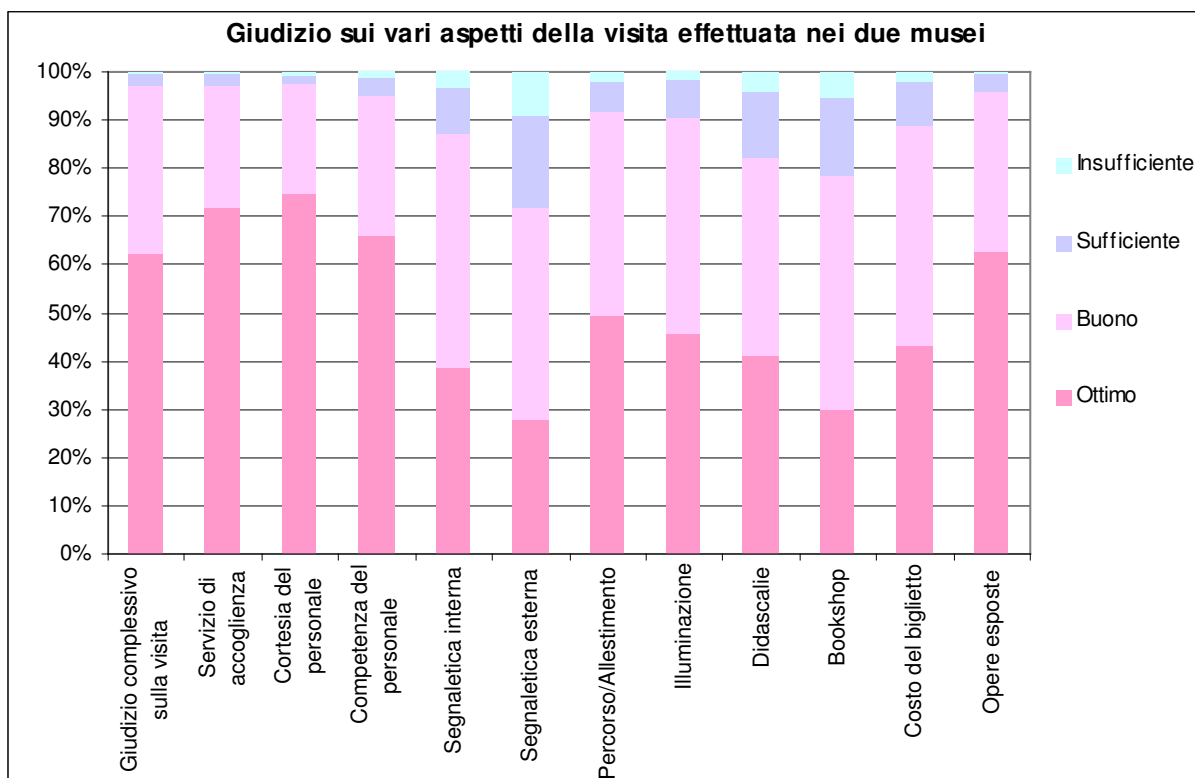
¹⁰ Si sono valutate le differenze delle distribuzioni relative ai vari giudizi tra le due sedi museali con il test Chi-quadrato ed un livello di significatività del 5%.

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

Valutazione sugli aspetti del servizio	Ottimo (4)	Buono (3)	Sufficiente (2)	Insufficiente (1)	Risposte valide	Punteggio medio	Deviazione standard
Museo Civico							
Giudizio complessivo sulla visita	66,1%	32,2%	1,7%	0,0%	180	3,644	0,514
A Servizio di accoglienza	75,4%	23,0%	1,1%	0,5%	183	3,732	0,502
B Cortesia del personale	77,5%	20,2%	1,2%	1,2%	173	3,737	0,533
C Competenza del personale	69,5%	27,0%	3,5%	0,0%	141	3,658	0,544
D Segnaletica interna	41,4%	46,7%	9,5%	2,4%	169	3,272	0,730
E Segnaletica esterna	35,4%	38,4%	20,1%	6,1%	164	3,021	0,901
F Percorso/Allestimento	50,0%	39,2%	9,6%	1,2%	166	3,368	0,722
G Illuminazione	42,9%	46,9%	9,1%	1,1%	175	3,310	0,686
H Didascalie	42,8%	38,2%	15,1%	3,9%	152	3,197	0,838
I Bookshop	37,5%	41,2%	16,2%	5,1%	136	3,110	0,858
J Costo del biglietto	55,9%	37,1%	5,9%	1,2%	170	3,476	0,664
K Opere esposte	65,1%	32,2%	2,6%	0,0%	152	3,625	0,538
Palazzo Sturm							
Giudizio complessivo sulla visita	59,6%	36,9%	2,7%	0,8%	255	3,553	0,591
A Servizio di accoglienza	68,9%	27,3%	3,4%	0,4%	264	3,648	0,566
B Cortesia del personale	72,8%	24,9%	1,9%	0,4%	261	3,701	0,521
C Competenza del personale	57,3%	34,2%	6,5%	2,0%	199	3,467	0,709
D Segnaletica interna	36,4%	50,0%	9,5%	4,1%	242	3,183	0,769
E Segnaletica esterna	22,0%	48,0%	18,5%	11,5%	227	2,806	0,911
F Percorso/Allestimento	49,0%	44,1%	4,5%	2,4%	247	3,378	0,709
G Illuminazione	47,4%	43,8%	6,8%	2,0%	251	3,360	0,699
H Didascalie	40,1%	43,2%	12,3%	4,4%	227	3,186	0,816
I Bookshop	24,2%	54,2%	16,3%	5,3%	190	2,974	0,786
J Costo del biglietto	33,6%	52,3%	11,5%	2,6%	235	3,170	0,726
K Opere esposte	61,3%	33,6%	4,2%	0,8%	238	3,555	0,619
Totale							
Giudizio complessivo sulla visita	62,3%	34,9%	2,3%	0,5%	435	3,591	0,562
A Servizio di accoglienza	71,6%	25,5%	2,5%	0,4%	447	3,682	0,542
B Cortesia del personale	74,7%	23,0%	1,6%	0,7%	434	3,716	0,526
C Competenza del personale	66,1%	28,9%	3,9%	1,1%	460	3,547	0,651
D Segnaletica interna	38,4%	48,7%	9,5%	3,4%	411	3,220	0,754
E Segnaletica esterna	27,6%	44,0%	19,2%	9,2%	391	2,897	0,912
F Percorso/Allestimento	49,4%	42,1%	6,5%	1,9%	413	3,374	0,713
G Illuminazione	45,5%	45,1%	7,7%	1,6%	426	3,340	0,694
H Didascalie	41,2%	41,2%	13,5%	4,2%	379	3,191	0,824
I Bookshop	29,8%	48,8%	16,3%	5,2%	326	3,031	0,818
J Costo del biglietto	43,0%	45,9%	9,1%	2,0%	405	3,299	0,716
K Opere esposte	62,8%	33,1%	3,6%	0,5%	390	3,582	0,589

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

Giudizio	Visita guidata con operatore del museo	Visita guidata con operatore esterno	Totale
Buono	5,9%	20,0%	7,7%
Ottimo	94,1%	80,0%	92,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
N. rispondenti	34	5	39



6.2. Diverse tipologie di visitatori: diversa percezione della qualità

Attraverso una particolare analisi statistica, chiamata “analisi di raggruppamento” o *cluster analysis*¹¹, si riesce a suddividere gli intervistati in gruppi (o *cluster*) il più possibile omogenei sulla base della loro valutazione dei vari aspetti della visita effettuata.

Dei 461 visitatori che hanno compilato il questionario nel corso del 2007, solo il 47% (ossia 217 persone) ha risposto a tutte le domande sul giudizio in merito ai vari aspetti del servizio (escludendo ovviamente la valutazione sulle visite guidate, rivolta solamente a chi l’avesse effettuata). L’analisi che segue riguarda solamente questa parte di rispondenti distinti tra Museo Civico (85 visitatori) e Palazzo Sturm (132).

Sono state effettuate due distinte analisi per le due sedi museali per riuscire a cogliere la qualità percepita in ciascuna singola sede.

I risultati dell’analisi sono rappresentati nella tabella 6.3 per il Museo Civico e nella tabella 6.5 e per Palazzo Sturm. In entrambe le sedi si sono ottenuti tre gruppi denominati e descritti sommariamente come segue:

1. **Cluster 1: gli “entusiasti”**. Questo gruppo è costituito da visitatori che si ritengono molto soddisfatti della visita effettuata al museo ed hanno dato prevalentemente valutazioni alte (ottimo o buono) agli aspetti considerati. Il punteggio medio del gruppo è superiore a 3,5 su quasi tutti gli aspetti e per alcune voci è molto prossimo a 4.

¹¹ L’analisi di raggruppamento, o *cluster analysis*, è una metodologia di analisi statistica multivariata di tipo esplorativo, adatta per trovare gruppi omogenei riunendo le unità statistiche sulla base delle caratteristiche osservate nelle variabili. Poiché l’analisi è di tipo quantitativo, ad ogni giudizio è stato fatto corrispondere un punteggio, in modo tale da poter calcolare le medie e gli indicatori statistici necessari per l’analisi: i punteggi vanno da 1 a 4 in corrispondenza della scala di valutazione già menzionata all’inizio di questo capitolo. Un *cluster*, o gruppo, è un sottoinsieme di unità che hanno caratteristiche molto simili tra loro e molto diverse dagli altri gruppi identificati attraverso l’analisi. Si avrà, quindi, minima variabilità interna ai gruppi e massima variabilità tra i gruppi. Il metodo utilizzato per l’analisi di raggruppamento è la *cluster k-means* fissando a priori di ottenere 3 gruppi: tale numerosità è stata stabilita sulla base delle precedenti analisi effettuate dall’Ufficio di Statistica analoghe alla presente.

2. *Cluster 2*: gli “**appagati**”. I rispondenti che appartengono a questo gruppo risultano soddisfatti della visita nel suo complesso (anche se con punteggi medi inferiori rispetto agli “entusiasti”) ma attribuiscono giudizi eterogenei ai diversi aspetti che la riguardano: i punteggi medi vanno da 2,6 per la segnaletica esterna a 3,5 per il servizio di accoglienza, la cortesia e la competenza del personale al Museo Civico; da 2,4 per la segnaletica esterna a 3,4 per la cortesia del personale a Palazzo Sturm.
3. *Cluster 3*: i “**critici**”. Si tratta di un gruppo di rispondenti insoddisfatti o non del tutto soddisfatti che valutano gli aspetti relativi alla visita effettuata in modo non molto positivo: anche se in modo differente nelle due sedi museali, i giudizi medi dei vari aspetti stanno generalmente compresi tra 1 (insufficiente) e 2 (sufficiente). Rappresentano, comunque, una netta minoranza rispetto ai due gruppi precedenti. Mentre al Museo Civico la segnaletica interna ottiene il punteggio medio massimo pari a 3, a Palazzo Sturm il massimo (pari a 2) lo ottengono il servizio di accoglienza, la cortesia del personale e le didascalie. All’ultimo posto si collocano, invece, la cortesia del personale al Museo (punteggio medio 1,75) mentre allo Sturm competenza del personale, segnaletica interna ed esterna, percorso e allestimento, con un punteggio pari ad 1.

Si possono effettuare delle distinzioni tra le due sedi museali. Infatti, appare evidente che i più “critici” sono i visitatori di Palazzo Sturm: al Museo Civico i “critici” sono abbastanza soddisfatti in generale pur criticando alcuni aspetti del servizio. Gli “appagati” appaiono più soddisfatti al Museo che a Palazzo Sturm.

Nelle tabelle 6.4 e 6.6 sono evidenziati i punteggi medi calcolati sui punteggi attribuiti alla valutazione dei diversi aspetti della visita effettuata nei tre gruppi ottenuti con l’analisi. I successivi grafici mettono in evidenza le variabili più discriminanti, cioè quelle che hanno portato maggiormente all’individuazione dei gruppi in quanto su di esse i visitatori hanno dato risposte maggiormente differenti.

L’analisi è riuscita a distinguere nettamente i tre gruppi di visitatori di Palazzo Sturm (lo si vede chiaramente dal grafico dei punteggi medi delle valutazioni dei visitatori) mentre tra i gruppi di visitatori “critici” ed “appagati” del Museo Civico ci sono delle sovrapposizioni nei punteggi medi relativi alla segnaletica interna ed esterna. A determinare una netta separazione tra i due gruppi in questione sono soprattutto i giudizi sulla cortesia del personale ed il servizio di accoglienza, seguiti da quelli sul costo del biglietto e sulle opere esposte.

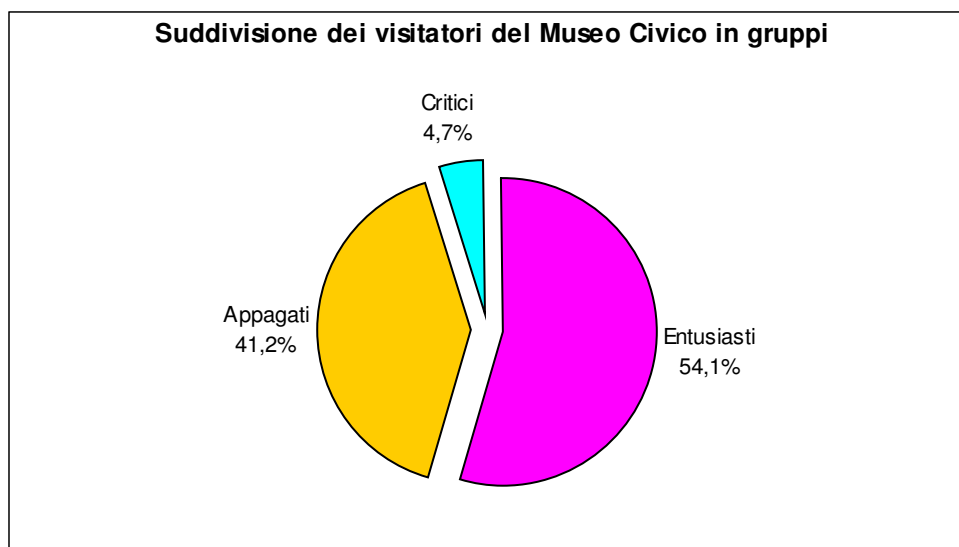


Tabella 6.3 - Punteggi medi dei tre cluster di visitatori del Museo Civico

Fattori di soddisfazione sui vari aspetti della qualità del servizio	Punteggio medio	Deviazione standard	Punteggi medi dei cluster		
			Cluster 1 Entusiasti	Cluster 2 Appagati	Cluster 3 Critici
Giudizio complessivo sulla visita	3,659	0,501	3,891	3,457	2,750
A Servizio di accoglienza	3,706	0,574	3,978	3,543	2,000
B Cortesia del personale	3,706	0,633	4,000	3,543	1,750
C Competenza del personale	3,635	0,574	3,978	3,343	2,250
D Segnaletica interna	3,412	0,678	3,935	2,771	3,000
E Segnaletica esterna	3,259	0,774	3,804	2,600	2,750
F Percorso/Allestimento	3,471	0,700	3,891	3,086	2,000
G Illuminazione	3,376	0,672	3,761	3,000	2,250
H Didascalie	3,294	0,828	3,848	2,657	2,500
I Bookshop	3,224	0,836	3,717	2,686	2,250
J Costo del biglietto	3,565	0,680	3,870	3,343	2,000
K Opere esposte	3,694	0,535	4,000	3,457	2,250
Numerosità del gruppo	85		46	35	4

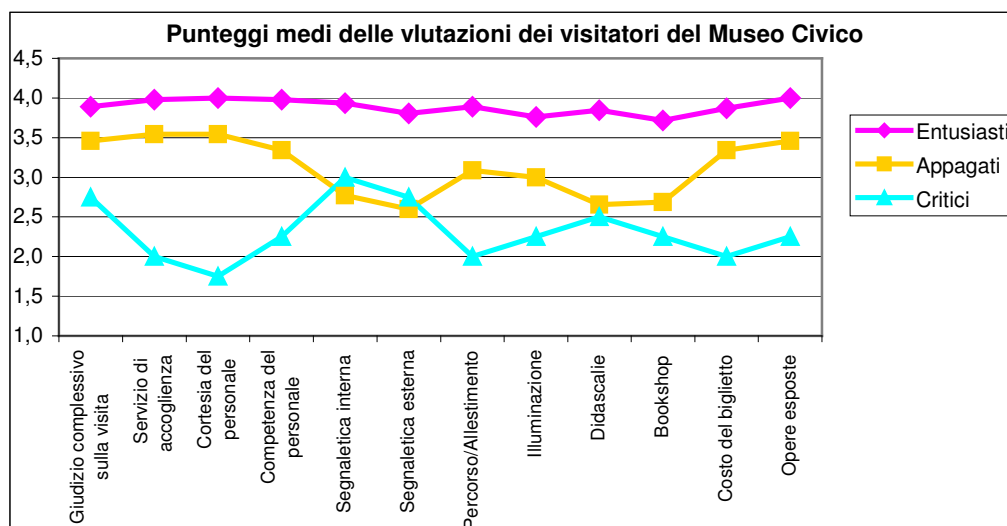


Tabella 6.4 - Giudizio dato sul servizio complessivo dai tre gruppi di visitatori del Museo Civico

Giudizio complessivo	Entusiasti	Appagati	Critici	Totale
insufficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
sufficiente	0,0%	0,0%	25,0%	1,2%
buono	10,9%	54,3%	75,0%	31,8%
ottimo	89,1%	45,7%	0,0%	67,1%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità	46	35	4	85

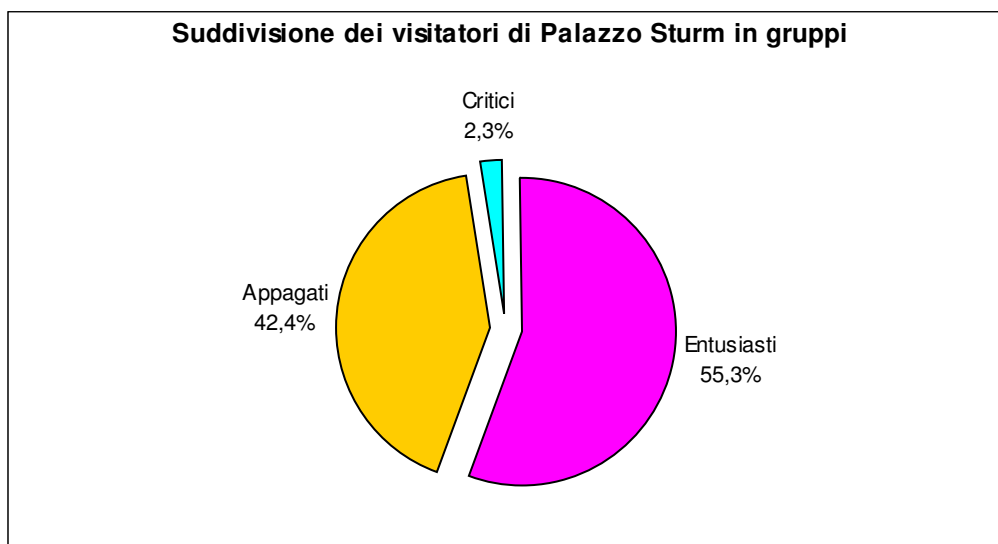


Tabella 6.5 - Punteggi medi dei tre cluster di visitatori di Palazzo Sturm

Fattori di soddisfazione sui vari aspetti della qualità del servizio	Punteggio medio	Deviazione standard	Punteggi medi dei cluster		
			Cluster 1 Entusiasti	Cluster 2 Appagati	Cluster 3 Critici
Giudizio complessivo sulla visita	3,530	0,647	3,849	3,232	1,333
A Servizio di accoglienza	3,598	0,604	3,932	3,250	2,000
B Cortesia del personale	3,682	0,557	3,986	3,375	2,000
C Competenza del personale	3,455	0,703	3,863	3,054	1,000
D Segnaletica interna	3,163	0,775	3,562	2,759	1,000
E Segnaletica esterna	2,879	0,957	3,329	2,393	1,000
F Percorso/Allestimento	3,398	0,748	3,795	3,009	1,000
G Illuminazione	3,371	0,766	3,795	2,929	1,333
H Didascalie	3,220	0,841	3,534	2,875	2,000
I Bookshop	3,045	0,809	3,438	2,625	1,333
J Costo del biglietto	3,220	0,734	3,479	2,964	1,667
K Opere esposte	3,568	0,644	3,822	3,357	1,333
Numerosità del gruppo	132		73	56	3

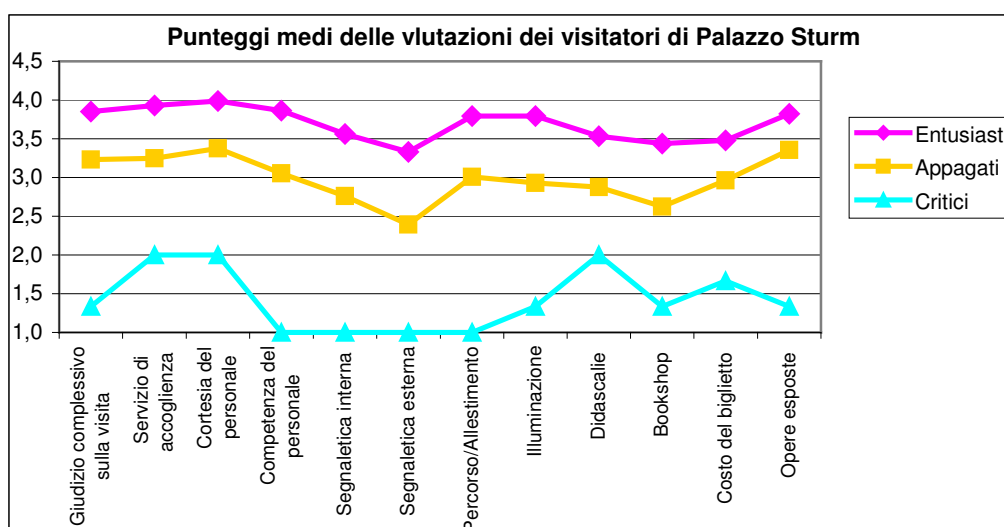


Tabella 6.6 - Giudizio dato sul servizio complessivo dai tre gruppi di visitatori di Palazzo Sturm

Giudizio complessivo	Entusiasti	Appagati	Critici	Totale
insufficiente	0,0%	0,0%	66,7%	1,5%
sufficiente	0,0%	7,1%	33,3%	3,8%
buono	15,1%	62,5%	0,0%	34,8%
ottimo	84,9%	30,4%	0,0%	59,8%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
numerosità	73	56	3	132

6.3. Le determinanti della qualità percepita

Poiché i cittadini attribuiscono diversa importanza a ciascun aspetto inerente la qualità del servizio, non tutti tali aspetti influiscono allo stesso modo nel determinare la soddisfazione complessiva sul servizio. Infatti, mentre praticamente tutti si dichiarano soddisfatti del personale addetto all'accoglienza, la soddisfazione complessiva che essi esprimono sul servizio appena ottenuto risulta inferiore; di converso, si è visto che i giudizi sulla segnaletica esterna, sul *bookshop* e sull'apparato didascalico non sono del tutto positivi ma non per questo i rispondenti sono necessariamente scontenti del servizio in quanto tale.

Volendo, pertanto, cogliere quali aspetti siano maggiormente rilevanti per la qualità percepita si è andati a studiare il legame esistente tra i punteggi assegnati alla soddisfazione complessiva e quelli assegnati alle altre variabili legate al servizio attraverso i coefficienti di correlazione¹², riportati in ordine decrescente nella tabella 6.7. Risultano maggiormente correlati alla soddisfazione complessiva, ovvero più importanti ai fini della percezione della qualità del servizio, le opere esposte, il percorso/allestimento, la segnaletica interna e la competenza del personale. La variabile meno correlata, ovvero che incide meno sulla percezione di qualità del servizio, è la segnaletica esterna.

Infine, per capire se la soddisfazione complessiva possa essere determinata e addirittura prevista sulla base solo di alcuni fattori, è stata effettuata un'analisi di regressione lineare multipla¹³, ponendo come variabile dipendente la soddisfazione complessiva sulla visita effettuata e come variabili esplicative i giudizi sui diversi aspetti del servizio. I risultati dell'analisi mostrano che le variabili esplicative risultate significative sono: percorso/allestimento, opere esposte, segnaletica interna e costo del biglietto. Questo significa che per migliorare la qualità percepita dai visitatori dei musei bassanesi bisogna innanzitutto andare ad agire su queste leve e, laddove carenti, cercare di migliorarle.

¹² Il coefficiente di correlazione lineare di *Pearson* misura il legame statistico di tipo lineare esistente tra due variabili che devono essere quantitative. Esso può assumere valori che vanno da -1 a 1: se vale zero significa che tra le due variabili in esame non c'è un legame di tipo lineare (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.

¹³ L'analisi di regressione si utilizza per prevedere una variabile quantitativa (dipendente) in funzione di altre variabili esplicative quantitative (predittori). La procedura utilizzata è quella *step-wise*, ovvero per passi, con la quale si inseriscono via via nel modello le variabili significative e si rimuovono quelle che diventano non significative al fine di aumentare la varianza spiegata dal modello. Per l'analisi della bontà del modello di regressione ottenuto si sono analizzati i residui, trovando che hanno media quasi nulla e varianza pari a 0,15. La varianza spiegata dal modello è pari al 56,5%. Complessivamente il modello appare buono.

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

Aspetti del servizio	Coefficienti di correlazione
K Opere esposte	0,577
F Percorso/Allestimento	0,575
D Segnaletica interna	0,565
C Competenza del personale	0,503
A Servizio di accoglienza	0,490
J Costo del biglietto	0,458
B Cortesia del personale	0,445
G Illuminazione	0,443
I Bookshop	0,424
H Didascalie	0,405
E Segnaletica esterna	0,336

Tabella 6.8 - Output dell'analisi di regressione

Coefficienti ^a						
Modello		Coefficienti non standardizzati		Coefficienti standardizzati	t	Sig.
		B	Errore std.	Beta		
1	(Costante)	1,811	,152		11,951	,000
	Percorso/allestimento	,516	,043	,631	11,933	,000
2	(Costante)	1,028	,182		5,643	,000
	Percorso/allestimento	,354	,047	,432	7,602	,000
	Opere esposte	,371	,056	,376	6,616	,000
3	(Costante)	,924	,174		5,300	,000
	Percorso/allestimento	,243	,050	,297	4,892	,000
	Opere esposte	,293	,056	,297	5,265	,000
	Segnaletica interna	,235	,048	,294	4,896	,000
4	(Costante)	,831	,176		4,722	,000
	Percorso/allestimento	,212	,051	,259	4,186	,000
	Opere esposte	,259	,056	,263	4,589	,000
	Segnaletica interna	,214	,048	,268	4,465	,000
	Costo del biglietto	,116	,045	,143	2,568	,011

a. Variabile dipendente: soddisfazione

Test di Kolmogorov-Smirnov sui residui standardizzati		
		Standardized Residual
Numerosità		326
Parametri normali ^b	Media	,0908499
	Deviazione standard	,9840712
Differenze più estreme	Assoluto	,137
	Positivo	,087
	Negativo	-,137
Z di Kolmogorov-Smirnov		2,472
Sig. Asint. a 2 code		,000

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

Distribuzione dei residui

Residui non standardizzati

CONCLUSIONI

Per concludere, si mettono ora in rilievo alcuni aspetti salienti relativi ai musei di Bassano del Grappa ed alla qualità percepita dai visitatori.

L'età dei visitatori che hanno risposto al questionario va dai 14 agli 83 anni, con una media di circa 50 anni. Il 55,6% è di sesso femminile. Quasi il 20% ha cittadinanza straniera. Solo il 14,6% dei rispondenti risiede in città, segno che i musei bassanesi sono polo di attrazione per visitatori da tutta Italia e dall'estero.

Museo Civico e Palazzo Sturm hanno offerto un servizio di alta qualità nel corso del 2007. Alcuni indicatori che riassumono questo concetto sono i seguenti:

- la percentuale degli utenti complessivamente molto soddisfatti della visita effettuata è elevata: il 62,3% dà un giudizio ottimo ed il 34,9% un giudizio buono alla visita in generale. Distinguendo tra i due musei si trova una percentuale di molto soddisfatti più elevata al Museo Civico (66,1%) che a Palazzo Sturm (59,6%) ma tale differenza non è statisticamente significativa;
- tutti i vari aspetti relativi alla visita del museo soddisfano oltre l'80% dei rispondenti (se si considerano assieme i giudizi buono e ottimo);
- l'analisi di raggruppamento porta a definire i seguenti gruppi di visitatori: "entusiasti" (55%), "appagati" (42%), "critici" (3%).

Punto di forza dei musei cittadini sono la cortesia del personale ed il servizio di accoglienza, ritenuti ottimi da oltre il 70% dei rispondenti in entrambe le sedi, mentre rimangono più deboli e, quindi, migliorabili la segnaletica esterna (in particolare a Palazzo Sturm dove l'11,5% dei rispondenti la giudica insufficiente), il *bookshop* e l'apparato didascalico (giudicati insufficienti rispettivamente dal 5,2% e dal 4,2%).

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

BIBLIOGRAFIA

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

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