



**INDAGINI DI *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* NEI MUSEI  
DEL SISTEMA MUSEALE  
PROVINCIALE**

**Settembre 2009**

**a cura di Paola Ballotari**

## SOMMARIO

Il Sistema Museale della Provincia di Mantova, grazie ad un contributo della Regione Lombardia, ha deciso di raccogliere l'opinione degli utenti dei Musei del territorio aderenti al sistema, per verificare la percezione della qualità del servizio erogato in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance. Si sono utilizzati due strumenti, tra loro complementari: un questionario di gradimento rivolto al pubblico adulto e una scheda di valutazione dell'attività didattica somministrata agli insegnanti. Il presente documento è strutturato in due parti, ognuna per illustrare i risultati di ciascuna delle due rilevazioni ed ogni parte consta di due sezioni: la prima contiene i risultati di Sistema, utili per poter verificare ed eventualmente approntare politiche ed interventi trasversali; la seconda –specificata per ogni Museo- contiene le informazioni di ogni singolo Museo confrontate con i valori ottenuti dal Sistema nel suo complesso.

L'adesione all'iniziativa è stata buona, così come anche i risultati nel loro complesso, in particolare per quel che concerne il giudizio sul patrimonio presente, sugli operatori museali che interagiscono con i visitatori e concorrono alla realizzazione dell'attività didattica. Gli utenti hanno anche sottolineato –laddove di pertinenza- la mancanza di strumenti multimediali e di facilitazioni per i diversamente abili. Per le restanti specifiche dell'offerta museale attinenti alla dimensione organizzativa, strutturale ed informativa si rimanda alla lettura del documento, così come per i dettagli relativi all'attività didattica.

L'augurio è che venga considerato quale strumento per evidenziare eccellenze e punti critici, da affiancare a valutazioni sugli stessi temi realizzate dagli Enti responsabili e dagli operatori coinvolti, nell'ottica del miglioramento continuo dell'offerta museale del territorio provinciale. L'invito è che venga condiviso a differenti livelli e con modalità pertinenti per restituire un *feed-back* ai visitatori e per coinvolgere la società civile nelle scelte e nelle attività dei Musei, soggetti culturali nel territorio e per il territorio.

**PARTE PRIMA**

**IL QUESTIONARIO**

**SEZIONE GENERALE**



Parte I - All. 2

**NOME MUSEO** \_\_\_\_\_

**Gentile visitatore/visitatrice**

**Questo Museo, inserito nel Sistema Museale della Provincia di Mantova, sta realizzando un'indagine per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti. La preghiamo di compilare questo questionario anonimo alla fine della sua visita. La sua opinione è estremamente importante e contribuirà a migliorare il nostro servizio. La ringraziamo per la sua collaborazione.**

**1. Come è venuto a conoscenza del museo?**

- |   |  |                                   |
|---|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> pubblicità stradale            | <input type="checkbox"/> articoli/pubblicità su quotidiani | <input type="checkbox"/> TV       |
| <input type="checkbox"/> articoli/pubblicità su riviste | <input type="checkbox"/> amici/parenti                     | <input type="checkbox"/> radio    |
| <input type="checkbox"/> internet                       | <input type="checkbox"/> agenzie turistica/di viaggio      | <input type="checkbox"/> per caso |
| <input type="checkbox"/> attraverso scuola/università   | <input type="checkbox"/> conoscevo già il museo            | <input type="checkbox"/> altro    |

**2. Con chi ha visitato il museo?**

- |  |   |  |                                      |
|--|---|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> da solo           | <input type="checkbox"/> con il partner/coniuge | <input type="checkbox"/> con i genitori            | <input type="checkbox"/> con i figli |
| <input type="checkbox"/> con altri parenti | <input type="checkbox"/> con amici/conoscenti   | <input type="checkbox"/> con un gruppo organizzato |                                      |

**3. E' la prima volta che visita questo museo?**

- SI                       NO

**4. Quanto tempo è durata la visita al museo?**

- meno di 30 minuti       30 minuti – 1 ora       1ora - 2ore       più di 2 ore

**5. Per quale motivo ha deciso di visitare il museo?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> interesse per i temi trattati  | <input type="checkbox"/> come parte di una visita turistica |
| <input type="checkbox"/> per accompagnare altre persone | <input type="checkbox"/> per trascorrere tempo fuori casa   |
| <input type="checkbox"/> altro (specificare) _____      |   |

**6. In che misura la visita l'ha stimolata ad approfondire ulteriormente le sue conoscenze?**

- per niente       poco       abbastanza       molto

**7. Fornisca per favore alcune informazioni socio-demografiche**

Sesso:

- M     F

Età (anni):

- 15-25     26-55     + di 56

Provenienza:

- provincia di Mantova       altra provincia       altro Stato

Titolo di studio:

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> licenza elementare | <input type="checkbox"/> licenza media inf. | <input type="checkbox"/> diploma scuola sec. |
| <input type="checkbox"/> laurea             | <input type="checkbox"/> titoli post-laurea | <input type="checkbox"/> altro               |

Professione:

- |                                    |                                     |  |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> impiegato | <input type="checkbox"/> artigiano  | <input type="checkbox"/> libero professionista | <input type="checkbox"/> insegnante |
| <input type="checkbox"/> studente  | <input type="checkbox"/> dirigente  | <input type="checkbox"/> commerciante          | <input type="checkbox"/> operaio    |
| <input type="checkbox"/> casalinga | <input type="checkbox"/> pensionato | <input type="checkbox"/> disoccupato           | <input type="checkbox"/> altro      |

**8. Del Museo ha apprezzato:**

	<b>molto</b>	<b>abbastanza</b>	<b>poco</b>	<b>niente</b>
L' accessibilità al museo (segnalazione, parcheggio, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I tempi di attesa della biglietteria (gestione delle code)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le informazioni ottenute alla biglietteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I giorni e gli orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il costo del biglietto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La segnaletica interna (percorso espositivo, bagni, ....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La fruibilità dei locali espositivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La presenza aree di sosta (sedie, poltrone, panche, ..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La presenza di facilitazioni per diversamente abili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La pulizia all'interno del museo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il servizio di bookshop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La professionalità delle guide nelle visite guidate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il percorso della visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La collezione esposta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le didascalie e/o i pannelli informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I depliant (chiarezza, completezza...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli strumenti multimediali (audio guide, video, ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**In generale si ritiene soddisfatto della sua visita?**

molto

abbastanza

poco

per niente

**Questo spazio è a sua disposizione nel caso voglia aggiungere qualche commento**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

data \_\_\_\_\_

# PARTE SECONDA

## LA SCHEDA DI VALUTAZIONE DELL'ATTIVA' DIDATTICA

### SEZIONE GENERALE

PARTE II – ALL. 1

**SCHEDA DI VALUTAZIONE DEI PERCORSI DIDATTICI**

Nome e Cognome	
Nome Istituto e classe	
Indirizzo istituto (via, n. civico, Comune)	
telefono istituto o indirizzo e-mail (anche personale)	
Materia di insegnamento	
Museo	
Attività didattica scelta	

**1. Come è venuto a conoscenza delle attività didattiche del museo?**

- pubblicazione “Crescere al museo”  stampa  
 internet  altri insegnanti  
 altro \_\_\_\_\_

**2. Come si è collocata la visita all'interno dell'itinerario scolastico?**

- al momento dell'introduzione di un nuovo argomento  
 nel corso della trattazione di un certo argomento  
 alla fine di un percorso didattico

**3. I materiali didattici distribuiti al termine dell'attività sono risultati utili per l'approfondimento e la verifica in classe?** (in caso non ne siano stati distribuiti non barrare alcuna casella)

- per niente  poco  abbastanza  molto

**4. Le nuove conoscenze si sono integrate con il bagaglio pregresso?**

- per niente  poco  abbastanza  molto

**5. I contenuti dei percorsi didattici sono stati calibrati sulla base delle conoscenze pregresse degli alunni?**

- per niente  poco  abbastanza  molto

**6. Gli alunni hanno compreso il valore didattico delle attività svolte e delle opere e/o manufatti utilizzati e/o osservati?**

- per niente  poco  abbastanza  molto

**7. Gli alunni hanno acquisito una metodologia di indagine per l'interrogazione autonoma del percorso di visita e/o dei beni esposti?**

- per niente  poco  abbastanza  molto

**8. Il racconto dell'operatore didattico ha coinvolto e reso protagonisti gli alunni?**

- per niente  poco  abbastanza  molto

**9. La durata dell'attività ha rispettato i tempi di attenzione degli alunni?**

per niente       poco       abbastanza       molto

**10. Come giudica il costo dell'attività didattica?**

eccessivo       adeguato       basso

**11. Dell'attività didattica ha apprezzato:**

	molto	abbastanza	poco	niente
La modalità di prenotazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accoglienza al museo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La capacità evocativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La capacità comunicativa dell'operatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I temi affrontati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Il linguaggio utilizzato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lo spazio e il comfort dei locali destinati all'attività didattica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Esprima per favore il suo giudizio complessivo utilizzando questa scala da 1 a 10**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Questo spazio è a sua disposizione nel caso voglia aggiungere qualche commento**

---

---

---

---

---

---

---

---

data \_\_\_\_\_

**GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE  
LA PREGHIAMO DI RESTITUIRE LA SCHEDA COMPILATA ALL'OPERATORE O  
AL SEGUENTE NUMERO DI FAX \_\_\_\_\_**

## BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- *Andare al Museo*, Dipartimento Scienze Sociali, Università degli Studi di Trento, Trento 2002, [www.soc.unitn.it/sus](http://www.soc.unitn.it/sus),
- *Aspetti innovativi delle indagini di soddisfazione in ospedale*, Reggio Emilia 2002, [www.ausl.re.it](http://www.ausl.re.it)
- *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei Musei* (art. 150, comma 6, del D.Les. n.112 del 1998), Decreto del Ministro per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio 2001
- *Convenzione d'Istituzione del Sistema dei Musei Mantovani*, Provincia di Mantova, 2004
- *Dossier Musei*, a cura del Centro Studi TCI, 2008
- *Encuesta de satisfacción*, Museo de la Trufa de Meutaten – Navarra
- *Encuesta de satisfacción de visitantes de Colonia de Sacramento*, Quo Vadis – investigación y análisis, 2008
- *Evaluación de la calidad del servicio prestado por los Museos estatales desde la perspectiva del usuario*, Agencia de Evaluación y Calidad de España, 2007
- *Il Pubblico di Mostre e Musei in Piemonte*, città di Torino, 2002;
- *Indagine del sistema dei Musei Civici del Comune di Roma*, a cura dell'Ufficio Marketing della città di Roma, 2003-2005,
- *Indagine di Customer satisfaction*, Città di Segrate, 2004
- *Indagine sul pubblico dei Musei lombardi*, Fondazione Fitzacarraldo, 2004
- *Le indagini di soddisfazione nella biblioteca pubblica*, 2007, [www.csbno.net](http://www.csbno.net)
- *Los visitantes del Museo del Prado*, Instituto de Estudios Turísticos, 2007
- *Museo del Cappello Borsalino*, Città di Alessandria, 2007
- Urp degli Urp – indagine di customer satisfaction da [www.urp.it](http://www.urp.it)
- F. MASSARI *Indagine di monitoraggio dell'affluenza del pubblico museale*, Mantova, 2007,2008
- T. GRIZZI e F. MASSARI, *Crescere al Museo – Guida alle attività didattiche 2008-2009*, Mantova 2008

# **STRUTTURA DEL DOCUMENTO**

- ✓ **SOMMARIO**
  
- ✓ **PARTE I – IL QUESTIONARIO**
  - **SEZIONE GENERALE**
    - ALL. 1 SCHEDA TECNICA
    - ALL. 2 QUESTIONARIO
  
  - **SEZIONE SPECIFICA DI MUSEO**  
(per i Musei interessati)
  
- ✓ **PARTE II – LA SCHEDA DI VALUTAZIONE ATTIVITA' DIDATTICA**
  - **SEZIONE GENERALE**
    - ALL. 1 SCHEDA DI VALUTAZIONE ATTIVITA' DIDATTICA
  
  - **SEZIONE SPECIFICA DI MUSEO**  
(per i Musei interessati)
  
- ✓ **BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA**