



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

Settembre 2009

a cura di Paola Ballotari

ALL. 1 SCHEDA TECNICA

PARAMETRI UTILIZZATI PER IL DIMENSIONAMENTO DEL CAMPIONE DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

La numerosità campionaria è stata calcolata sulla base degli accessi ai singoli Musei nel 2007 e nel 2008, depurati dagli accessi delle scolaresche per attività didattiche. Si quindi verificato il flusso di aprile, maggio e giugno degli anni precedenti per definire i parametri per la costruzione del campione significativo¹. In fase di preparazione dell'indagine, per determinare la significatività statistica, si è optato per un livello di confidenza pari a 95% ed l'intervallo di confidenza pari a 0,20. Al momento della restituzione dei questionari, dopo aver verificato che per alcuni Musei la percentuale di risposta era minore al valore atteso, si è deciso di diminuire il livello di confidenza a 0,90 e di conseguenza si è abbassata la numerosità campionaria minima di ogni Museo e quella del Sistema nel suo complesso. A questo punto, per raggiungere la significatività statistica per il Sistema Museale, si sono inclusi questionari pervenuti da alcuni Musei in esubero rispetto alla numerosità campionaria minima richiesta. La tabella che segue riporta per ogni Museo la numerosità campionaria minima con un livello di confidenza 0,95 (iniziale) e 0,90 (finale), il numero di questionari restituiti e la valutazione del valore del campione finale.

Nome Museo	Campione (l=0,20; pr=0,95)	Campione (l=0,20; pr=0,90)	N. di questionari raccolti	Valore del campione
Museo civico Bellini	85	62	-	-
Museo Armi antiche Baboni	66	51	27	indicativo
Museo Internazionale Croce Rossa	95	67	110	significativo
Museo Archeologico Alto Mantov.	95	67	99	significativo
Museo II Guerra Mondiale	?	?	64	fortemente indicativo
M.A.M.	94	69	9	-
Casa Beata Osanna Andreasi	79	59	53	fortemente indicativo
Casa del Mantegna	95	67	95	significativo

¹ Nel passare dall'osservazione campionaria ad affermazioni sull'intera popolazione si commette un errore dovuto all'aver osservato solo un sottoinsieme della popolazione. Se tale sottoinsieme o campione viene selezionato con metodo probabilistico è possibile quantificare probabilisticamente tale errore ovvero fare delle affermazioni probabilistiche sulla precisione delle stime. Ciò avviene mediante la costruzione di un intervallo (intervallo di confidenza) entro i cui estremi il vero valore che si sta stimando è compreso con un prefissato livello di probabilità (detto livello di confidenza). Per un prefissato livello di confidenza una stima è tanto più precisa quanto minore è l'ampiezza dell'intervallo. Tale ampiezza dipende oltre che dal livello di confidenza prescelto anche dalla dimensione campionaria. Pertanto, essendo ragionevole proporsi per la validità delle indagini di ottenere stime "abbastanza precise", si può, in presenza di un campione selezionato con metodo probabilistico, prefissare il livello di precisione desiderato (ovvero stabilire l'ampiezza dell'intervallo e il livello di confidenza desiderati) e in funzione di esso calcolare la dimensione campionaria necessaria.

Galleria Museo Valenti Gonzaga	88	64	31	indicativo
Museo della Città S. Sebastiano	96	68	96	significativo
Museo di Palazzo D'Arco	93	67	99	significativo
Museo di Palazzo Te	96	68	110	significativo
Museo Diocesano Gonzaga	91	66	96	significativo
Museo Numismatico BAM	78	58	5	-
Museo Storico Vigili del Fuoco	95	67	95	significativo
Ecomuseo delle Bonifiche	90	65	52	indicativo
Museo Archeologico	85	62	56	fortemente indicativo
Museo diffuso Gorni	78	59	76	significativo
Pinacoteca comunale	82	61	58	fortemente indicativo
Museo del Po	93	67	98	significativo
Museo diffuso Conca del Bertazzolo	83	61	16	debolmente indicativo
Museo d'Arte Sacra	91	66	23	debolmente indicativo
Museo diffuso della Città	95	68	219	significativo
Galleria del Premio	92	66	35	indicativo
M.U.V.I.	86	63	1	-
SISTEMA MUSEALE	2.121	1.538	1.623	significativo

Note:

* Il Museo civico Bellini di Asola, durante il periodo di rilevazione era in fase di ristrutturazione.

* Per il Museo della II Guerra Mondiale non è stato possibile calcolare la numerosità campionaria dato che non si disponeva dei dati sull'afflusso. Ciononostante, a seguito di un colloquio con il Responsabile e della visita al Museo, si è presupposto che fosse un Museo di "afflusso medio", per cui i questionari raccolti sono perlomeno fortemente indicativi.

* Il Museo diffuso Conca del Bertazzolo in data 31.8 ha consegnato all'Ufficio Sistema Museale altri 15 questionari che non sono stati considerati dato l'avanzato stadio dell'elaborazione complessiva dei dati. Sono comunque stati considerati nella redazione della sezione specifica di Museo.

CORREZIONE DEI RISULTATI SUI GIUDIZI

Alcuni servizi/strutture per i quali si è chiesto di esprimere un giudizio non sono presenti in tutti i Musei. Ad esempio, per alcuni Musei l'entrata è gratis, per cui la domanda sul "costo del biglietto" e sull'"attesa alla biglietteria" non sono applicabili. Per i Musei ad accesso gratuito si è quindi deciso di deperennare qualsiasi risposta data a queste due domande.

Gli altri servizi/strutture che possono sussistere o meno sono: aree di sosta, facilitazioni per i diversamente abili, bookshop, professionalità delle guide, didascalie, depliant, strumenti multimediali. In questi casi, si è ritenuto opportuno considerare l'opinione del visitatore quand'anche il servizio/struttura non esiste, dato che l'eventuale opinione negativa del visitatore sottolinea la mancanza, come quella positiva la presenza di un'area di sosta piuttosto che di uno strumento multimediale.

Ogni singolo Museo conosce la propria realtà e quindi è perfettamente in grado di interpretare le risposte fornite dai visitatori.

GIUSTIFICAZIONE

Rilevare l'opinione degli utenti risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le istituzioni che erogano servizi. Uscire dalla propria autoreferenzialità, relazionarsi con i cittadini consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento delle performance.

L'interpretazione dei dati ha lo scopo di evidenziare punti di forza, sui cui attuare strategie di mantenimento e punti di debolezza, dove invece indirizzare azioni di miglioramento del servizio. Il valore di un'indagine di *customer satisfaction* infatti non si individua tanto nel suo apporto conoscitivo, bensì soprattutto nella sua capacità di proporre soluzioni di miglioramento rispetto alle principali criticità rilevate, dunque di riorientare le modalità di erogazione dei servizi al fine di renderli maggiormente rispondenti ai bisogni e alle attese degli utenti.

In quest'ottica, la Provincia di Mantova, nel 2008, mediante un contributo a cofinanziamento erogato dalla Regione Lombardia, ha conferito un incarico professionale per realizzare un'indagine sul grado di soddisfazione dei fruitori dei musei del Sistema museale provinciale. Questa parte del documento contiene i risultati emersi dalla somministrazione di un questionario al pubblico adulto dei Musei del Sistema provinciale. Nella sezione generale sono presentate le informazioni relative al Sistema Museale e i risultati potranno essere utilizzati nella definizione di interventi e politiche trasversali.

Nella sezione specifica, ad ogni singolo Museo per cui si è potuto procedere ad una elaborazione delle informazioni, verranno consegnati i propri risultati, proponendo costantemente un confronto tra il singolo Museo e il Sistema nel suo complesso, al fine di identificare in ogni contesto specifico i punti di eccellenza e di criticità rispetto al valore di Sistema.

IL QUESTIONARIO

La bozza del questionario è stata redatta sulla base di documenti analoghi utilizzati in altri contesti¹ e quindi sottoposta ai Direttori/Curatori dei Musei del Sistema museale provinciale per la definizione di un testo condiviso e partecipato. La versione finale (allegata a questa sezione), redatta in italiano ed in inglese, è stata distribuita ad ogni singolo Museo aderente all'iniziativa nel mese di marzo 2009.

¹ per maggiori ragguagli consultare bibliografia

Il questionario è strutturato prevalentemente sulla base di quesiti a risposta chiusa, per consentire agli intervistati una compilazione il più possibile agevole data anche la lunghezza del questionario e l'impegno richiesto. Nella parte finale si è lasciato uno spazio per permettere al visitatore di fornire eventuali commenti in forma estesa.

La struttura del questionario è articolata in tre sezioni. Nella sezione I, si pongono domande rispetto ai canali di comunicazione utilizzati ed alle modalità di fruizione, nella sezione II si raccolgono informazioni sugli aspetti socio-anagrafici dell'utenza e nella sezione III sono poste le domande finalizzate a valutare il gradimento di differenti dimensioni dell'offerta museale e dell'esperienza di visita nel suo complesso.

IL CAMPIONAMENTO E LA RACCOLTA DEI DATI

Nel corso di una riunione con i Direttori/Curatori dei Musei, si è stabilito di non includere i Monumenti ma solo i Musei aderenti al Sistema museale e di somministrare il questionario solo ad un pubblico adulto (maggiore di 15 anni), considerata la complessità delle domande poste. Da sottolineare inoltre che, per raccogliere la percezione del servizio museale orientato ai minori si è approntato uno specifico strumento di rilevazione quale la scheda di valutazione dell'attività didattica.

Si è inoltre lasciato ad ogni Museo la facoltà di aderire all'iniziativa, previa una valutazione autonoma dei criteri di fattibilità (ad esempio l'apertura durante il periodo di rilevazione) e/o sulla base dell'interesse dell'Ente ad intraprendere tale iniziativa. Alla fine della consultazione, i Musei che hanno aderito all'iniziativa sono 25 su un totale di 39 (64%). Il materiale per la rilevazione è stato distribuito ad ogni singolo Museo durante una visita in loco che è servita al contempo per fornire istruzioni relative alla modalità di consegna e di raccolta dei questionari.

Il numero di questionari da somministrare per singolo Museo è stato stabilito sulla base dell'affluenza registrata nell'anno 2007 e 2008, depurata dalle visite di scolaresche e utilizzando dei parametri di dimensionamento del campione in un primo momento conservativi e di seguito corretti a causa della difficoltà di alcuni Musei a raggiungere l'obiettivo di raccolta prefissato². Si è stabilito un periodo di rilevazione di tre mesi (aprile, maggio, giugno 2009), poi allungato di un mese per permettere ad alcuni Musei di raccogliere un maggior numero di questionari compilati.

Complessivamente i questionari raccolti sono **1.623**, numero che fornisce la significatività statistica ai risultati relativi al Sistema Museale e ad una buona parte dei Musei coinvolti.

² Per maggiori dettagli relativi alla costruzione del campione si rimanda alla scheda tecnica, allegata alla presente sezione.

Tra i restanti, alcuni hanno raggiunto una dimensione campionaria prossima all'obiettivo, per cui i risultati sono stati definiti "fortemente indicativi", per altri i questionari raccolti sono un pò più della metà richiesta, per cui i risultati sono considerati "indicativi" e infine per due Musei il numero di questionari è esiguo, anche se permette alcune estrapolazioni di massima, per cui i risultati sono stati definiti "debolmente indicativi". Per queste ultime due categorie menzionate, le indicazioni che emergono dovranno essere considerate con le dovute riserve e magari rinforzate da ulteriori indagini e/o da informazioni di supporto provenienti da altre fonti. Per quattro Musei non si è proceduto all'elaborazione specifica dei dati considerato il numero inconsistente o nullo dei questionari raccolti, che però sono stati utilizzati per l'elaborazione dei risultati del Sistema. La tabella che segue riporta in dettaglio l'elenco dei Musei partecipanti, il numero di questionari raccolti e la valutazione della validità del campione.

Nome Museo	Ubicazione	N. di questionari raccolti	Valore del campione
Museo civico Bellini	Asola	-	-
Museo Armi antiche Baboni	Castellucchio	27	indicativo
Museo Internazionale Croce Rossa	Castiglione d/Stiviere	110	significativo
Museo Archeologico Alto Mantovano	Cavriana	99	significativo
Museo II Guerra Mondiale	Felonica	64	fortemente indicativo
M.A.M.	Gazoldo d/ Ippoliti	9	-
Casa Beata Osanna Andreasi	Mantova	53	fortemente indicativo
Casa del Mantegna	Mantova	95	significativo
Galleria Museo Valenti Gonzaga	Mantova	31	indicativo
Museo della Città Palazzo S. Sebastiano	Mantova	96	significativo
Museo di Palazzo D'Arco	Mantova	99	significativo
Museo di Palazzo Te	Mantova	110	significativo
Museo Diocesano Gonzaga	Mantova	96	significativo
Museo Numismatico BAM	Mantova	5	-
Museo Storico Vigili del Fuoco	Mantova	95	significativo
Ecomuseo delle Bonifiche	Moglia	52	indicativo
Museo Archeologico	Ostiglia	56	fortemente indicativo
Museo diffuso Gorni	Quistello	76	significativo
Pinacoteca comunale	Quistello	58	fortemente indicativo
Museo del Po	Revere	98	significativo
Museo diffuso Conca del Bertazzolo	Roncoferraro	16	debolmente indicativo
Museo d'Arte Sacra	Sabbioneta	23	debolmente indicativo
Museo diffuso della Città	Sabbioneta	219	significativo
Galleria del Premio	Suzzara	35	indicativo
M.U.V.I.	Viadana	1	-
	TOTALE	1.623	

ANALISI DEI DATI PER IL SISTEMA MUSEALE

Il profilo dell'utente

seessoletà	15-25	26-55	+ di 56	non spec.	TOT.	%
femmine	152	395	169	18	734	45%
maschi	111	361	206	29	707	44%
non spec.	22	95	54	11	182	11%
TOT.	285	851	429	58	1.623	
%	18%	52%	26%	4%		

I visitatori del campione sono rispetto al genere più o meno lo stesso numero (734 donne contro 707 uomini) e rispetto all'età risulta

maggiormente rappresentata la fascia d'età intermedia, tra i 26 e i 55 anni. Se si depurano i dati dalle non risposte e si confrontano con la distribuzione per età e sesso della popolazione italiana residente del 2008³, risulta una leggera prevalenza di donne (52%) che è in linea con il rapporto tra i sessi della popolazione italiana maggiore di 15 anni (51% donne e 49% uomini). Per quel che concerne l'età si notano invece scostamenti rispetto alla distribuzione della popolazione italiana: ci sono più giovani visitatori (18%) rispetto alla quantità di giovani italiani nella fascia 15-25 (11%), ancora più visitatori di età media (26-55) rispetto alla popolazione di quell'età (54% contro il 44%), mentre le persone di maggior età (+ di 55) sono meno rispetto alla percentuale di residenti in Italia di quella specifica età (27% dei visitatori contro 31% dei residenti). La disaffezione delle persone di maggior età risultante da tale indagine corrobora indagini precedentemente realizzate in altri contesti.

In riferimento al titolo di studio, si nota una netta maggioranza di visitatori con un grado di

titolo di studio	N. risposte	%
diploma sc. second.	530	33%
laurea	437	27%
licenza media inf.	271	17%
titoli post-laurea	149	9%
licenza elementare	100	6%
altro	69	4%
non specificato	67	4%
TOTALE	1.623	100%

istruzione medio-alto (diploma di scuola secondaria 33%, laurea 27%, titoli post-laurea 9%), rispetto a visitatori con un'istruzione medio-bassa (licenza media inferiore 17%, licenza elementare 6%). Si tratta di un dato atteso, in linea con indagini analoghe⁴, anche se rispetto a quell'indagine, pare delinearci una crescita

di visitatori con titoli di studio minori e con una professionalità meno legata all'esperienza accademica.

³ Cfr. Istat

⁴ Cfr. "Indagine sul pubblico dei Musei Lombardi", Fondazione Fitzcarraldo, Marzo 2004

professione	N. risposte	%
impiegato	270	17%
studente	238	15%
insegnante	234	14%
pensionato	227	14%
libero professionista	180	11%
altro	106	7%
artigiano	73	4%
operaio	63	4%
casalinga	60	4%
dirigente	56	3%
commerciante	41	3%
disoccupato	34	2%
non specificato	41	3%
TOTALE	1.623	100%

Analizzando la distribuzione dei visitatori rispetto alla professione esercitata, la categoria prevalente è quella degli impiegati (17%), ma ci sono anche molti studenti (15%), insegnanti (14%) e pensionati (14%). Questi ultimi, seppur ancora poco rappresentativi rispetto ai valori registrati per la popolazione italiana (31,6%)⁵, sono in crescita. Seguono i liberi professionisti (11%) e sono rappresentati anche gli artigiani (4%), gli operai (4%) e le casalinghe (4%).

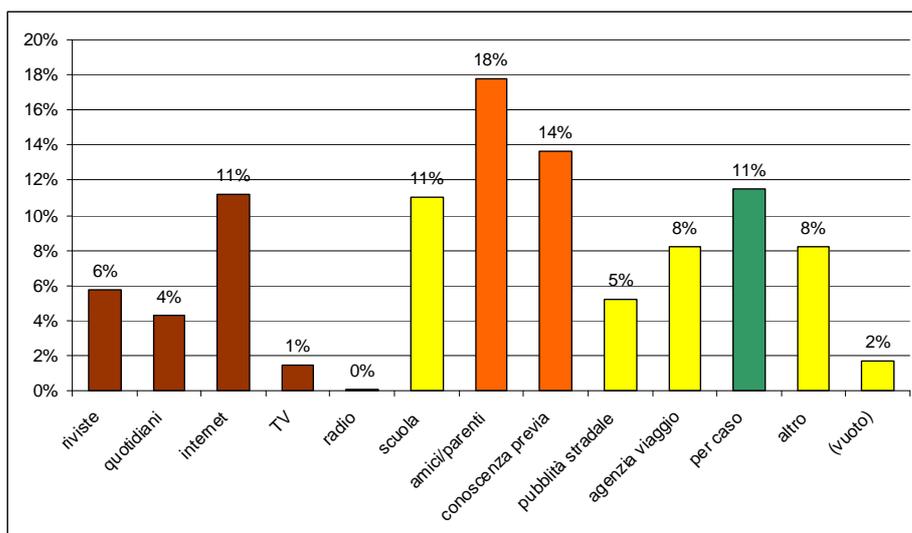
Rispetto alla provenienza, due su tre risiedono in un'altra provincia (64%), uno su 5 è mantovano (23%) e 1 su 10 (9%) straniero.

provenienza	N. risposte	%
provincia di MN	366	23%
altra provincia	1.038	64%
altro Stato	153	9%
non specificato	66	4%
TOTALE	1.623	100%

La dimensione interprovinciale quindi è piuttosto importante, anche se nell'analisi specifica per Museo emerge per alcuni la capacità di attrazione di pubblico locale, a scapito di quello straniero e o di altre province.

Canali di comunicazione utilizzati e modalità di fruizione

Il grafico al lato mostra quali siano i canali di comunicazione tramite i quali si è venuti a conoscenza del Museo. In arancione sono raggruppati i canali "relazionali", come il passaparola con amici e parenti (18%) e la conoscenza previa del Museo (14%). Sono anche quelli che registrano le percentuali più alte. Tra i mezzi di comunicazione di massa (barre marroni), spicca internet (11%), seguito da riviste (6%) e quotidiani (4%), mentre tra gli altri canali (in giallo) spiccano la scuola (11%), le agenzie di



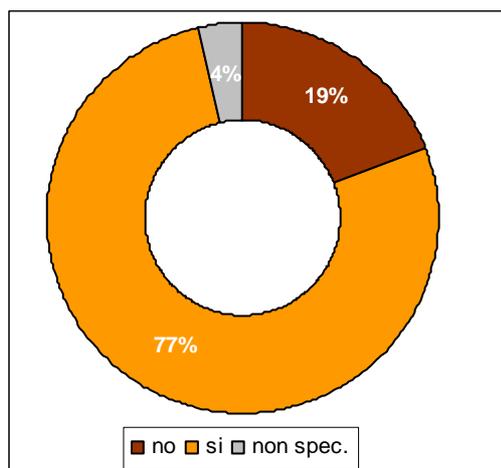
agenzia di

⁵ vedi nota 3

viaggio (8%) e la pubblicità stradale si attesta attorno al 5%. Si è utilizzata una colorazione speciale –il verde- per indicare la percentuale di coloro che sono venuti a conoscenza del Museo per caso (pari all'11%). Questo perchè potrebbe essere considerato un indicatore della debolezza della strategia di marketing e di promozione dell'offerta museale, forse non per l'intero sistema, ma per quei Musei che si ritroveranno con una percentuale consistente di risposte di questo tipo.

con chi ha visitato il Museo?	N. risposte	%
con il partner/coniuge	507	31%
con amici conoscenti	294	18%
con un gruppo organ.	275	17%
con altri parenti	193	12%
da solo	182	11%
con i genitori	92	6%
con i figli	54	3%
non specificato	26	2%
TOTALE	1.623	100%

La visita ad un Museo è solitamente un momento sociale. Si va accompagnati dal partner/coniuge (31%), o con amici e conoscenti (18%), o con un gruppo organizzato (17%), o ancora con altri parenti (12%). Circa uno su dieci (11%) va da solo, attratto in particolare dal patrimonio proposto dal Museo visitato.



L'incidenza dei nuovi visitatori per il Sistema Museale nel suo complesso è pari al 77%, contro un 19% di visitatori che già conoscevano il Museo. Monitorare l'incidenza dei nuovi visitatori e quindi di un *turn over* più o meno marcato, può essere utile per misurare l'efficacia di politiche di coinvolgimento e di fidelizzazione dell'utenza. Ovviamente esistono delle differenze tra i differenti Musei, per cui, per quelli che nel periodo di rilevazione avevano

allestito mostre temporanee o attivato iniziative orientate all'utenza locale, sarà interessante confrontare il proprio risultato con quello del Sistema Museale per questa specifica variabile.

Motivo/i	N. risposte	%
interesse per i temi	775	46%
parte di una visita	508	30%
accompagnare altri	135	8%
altro	118	7%
trascorrere tempo	97	6%
non specificato	55	3%
TOTALE	1.688	100%

Il motivo della visita principale rimane l'interesse per i temi trattati (46%), ossia per l'offerta museale presentata. La motivazione successiva è il fatto che la visita al Museo sia parte integrante di una visita più ampia (30%). Le altre risposte raccolgono percentuali piuttosto basse.

Si precisa che per questa domanda si è data l'opportunità di fornire più risposte, ed è per questo che il numero totale di risposte è maggiore del numero di questionari raccolti.

durata della visita	N. risposte	%
meno di 30 min	263	16%
tra 30 min - 1 ora	775	48%
tra 1 e 2 ore	458	28%
più di 2 ore	65	4%
non specificato	62	4%
TOTALE	1.623	100%

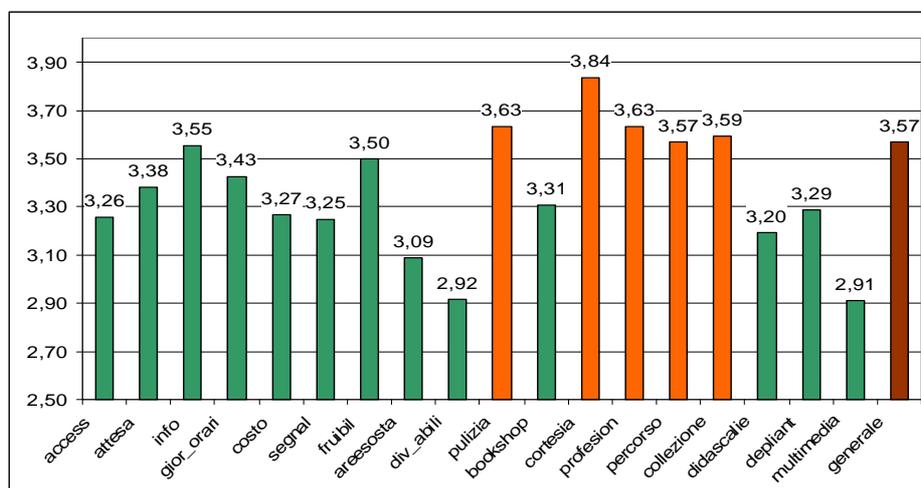
Per quel che concerne la durata della visita, pressoché la metà degli utenti (48%) impiega da 30 minuti ad 1 ora per visitare un Museo. Il 28% si attarda tra le 1 e 2 ore e il 16% si affretta a ultimare la visita in meno di 30 minuti. Si è proceduto a verificare se i nuovi visitatori

prolungassero la visita per un tempo maggiore rispetto ai visitatori già esperiti o se l'interesse per il tema trattato li spingesse a realizzare una visita più minuziosa ma non si è delineato alcun legame significativo.

Valutazione dell'esperienza

Alla fine del questionario, si è richiesto al visitatore di fornire un giudizio complessivo dell'esperienza. Le possibili risposte erano quattro, in seguito codificate per permettere di calcolare una media numerica del giudizio espresso. Nello specifico, alla risposta "molto" si è associato il numero 4, ad "abbastanza" il numero 3, a "poco" il numero 2 e a "per niente" il numero 1. Dopodiché si è provveduto a calcolare la media delle risposte fornite. Il risultato è sicuramente positivo, dato che per il Sistema Museale la soddisfazione complessiva è pari a **3,57**, un valore che –tradotto in termini letterali- è più vicino al "molto" che all'"abbastanza".

Con l'obiettivo di individuare i punti critici e le aree di eccellenza, accanto alla dimensione complessiva, si sono valutati aspetti differenti dell'offerta museale, per ognuno dei quali si è proceduto al calcolo della media delle risposte date, utilizzando lo stesso metodo applicato al giudizio complessivo. I risultati ottenuti sono presentati nel grafico che segue:



Le barre in arancione rappresentano le variabili per le quali il gradimento è maggiore di quello complessivo, quelle in verde le variabili per cui il gradimento è minore.

Considerando la *mission* di un Museo in quanto tale, il giudizio è più che positivo, nel senso che le variabili relazionali (cortesia del personale e professionalità delle guide) come quelle intrinseche all'offerta museale (percorso della visita e collezione), registrano valori uguali o maggiori rispetto al gradimento generale. Questo significa che il pubblico – nel suo complesso- ha gradito oltremodo i beni e i reperti visti e gli operatori museali con cui si è relazionato durante la visita. Il giudizio fornito sulle informazioni ottenute alla biglietteria e la fruibilità delle sale è praticamente in linea con il gradimento generale. Anche i giorni/ orari di apertura e l'attesa alle biglietterie registrano dei valori confortanti. Il giudizio sulle variabili legate agli aspetti informativi quali le didascalie, i depliant e gli strumenti multimediali sono leggermente deficitarie, in particolare l'ultima, il cui valore si attesta sotto la sufficienza. Sotto la sufficienza si presenta anche il giudizio rispetto alla presenza di facilitazioni dei diversamente abili, mentre la presenza di aree di sosta, della segnaletica interna, dell'accessibilità al Museo, del costo del biglietto e il bookshop sono appena sopra la sufficienza.

Concludendo, si può dire che i visitatori promuovono in pieno il patrimonio culturale presentato nei Musei, così come il personale addetto. Laddove il Sistema potrebbe intervenire con politiche ed interventi trasversali è probabilmente da un lato l'assetto informativo, in particolare potenziando la multimedialità e dall'altro -laddove possibile considerando i vincoli architettonici- migliorando alcune caratteristiche infrastrutturali in particolare la possibilità di accesso per i diversamente abili. I restanti aspetti accessori dell'offerta museale, sia organizzativi che strutturali, hanno probabilmente un margine diverso di possibile miglioramento che ogni Museo dovrebbe verificare, a partire dal confronto dei propri risultati specifici con quelli del sistema.

GUIDA ALLA LETTURA DELLA SEZIONE SPECIFICA DI OGNI SINGOLO MUSEO

Per ogni Museo per il quale si è potuto realizzare l'elaborazione dei dati si è proceduto alla redazione di sezione specifica nella quale si confrontano i dati del Museo con quelli del Sistema. Dapprima, in modo sintetico, si presentano in parallelo i dati relativi al profilo dell'utente e quelli concernenti ai canali utilizzati e alle modalità di fruizione. Dopodichè si procede con il confronto rispetto ai giudizi espressi dal visitatore stesso. Per affinità

d'intenti, le variabili sottoposte a giudizio sono state raggruppate in 5 categorie nel seguente modo:

- ✓ variabili strutturali (accessibilità museo, segnaletica interna, fruibilità locali, aree sosta, facilitazioni diversamente abili);
- ✓ variabili organizzative (tempi attesa biglietteria, giorni/orari apertura, costo biglietto, pulizia, bookshop);
- ✓ variabili informative (informazioni alla biglietteria, didascalie/pannelli informativi, depliant, multimedia);
- ✓ relazionali ed intrinseche all'offerta museale (cortesia, professionalità guide, percorso della visita, collezione).

Segue il paragrafo destinato a raccogliere i commenti riportati per esteso che in qualche modo corredano le informazioni desunte dall'elaborazione dei dati.

La sezione si conclude con la presentazione dei grafici e delle tabelle che sintetizzano l'elaborazione dei dati specifici del Museo, sempre relazionati con i dati del Sistema.

GIUSTIFICAZIONE

La scelta di realizzare una valutazione dell'attività didattica realizzata dai Musei aderenti al Sistema Museale della Provincia di Mantova, nasce dalla considerazione degli sforzi compiuti dai singoli Musei per fornire un'offerta di qualità nella didattica e della stessa Provincia nelle funzioni di coordinamento e promozione della stessa.

I singoli Musei hanno approntato dei moduli didattici propri (in media tre o quattro per Museo), corredati di materiale e coadiuvati da personale opportunamente formato. La Provincia dal suo versante, tramite il proprio Ufficio del Sistema Museale, ha fornito nel corso degli anni una formazione supplementare¹, arricchita da viaggi d'istruzione in laboratori didattici italiani con maggiore esperienza ed ha incentivato la costruzione di percorsi didattici di sistema². Inoltre, ha prodotto a partire dal 2005 la pubblicazione "Crescere al Museo", una guida indirizzata agli insegnanti per orientare le loro scelte rispetto all'offerta didattica fornita dai Musei della Provincia. Tale guida è stata distribuita presso tutte le scuole, le biblioteche, i Musei e le sedi I.A.T. della provincia. Inoltre sono state inviate alle Direzioni Didattiche e istituti comprensivi delle province limitrofe³.

Ulteriori forme di pubblicizzazione delle attività didattiche sono il Didatour (2006) e il sito internet.

L'analisi delle informazioni contenute nelle schede di valutazione dell'attività didattica raccolte permette quindi di ottenere delle indicazioni rispetto alla percezione del servizio da parte delle insegnanti che hanno deciso di collaborare all'iniziativa.

LA SCHEDA DI VALUTAZIONE

L'idea di produrre uno strumento di valutazione complementare al questionario di gradimento per il pubblico adulto è scaturita durante l'incontro con i referenti Museali del 26 di gennaio 2009. La bozza della scheda di valutazione è stata predisposta a partire dall'analisi di alcune schede di valutazione utilizzate in altri contesti, quali:

- ✓ Questionario di valutazione dell'attività didattica predisposto dalla dott.ssa Francesca Massari;
- ✓ Questionario di valutazione dei percorsi didattici utilizzato dal Museo Civico Polironiano di San Benedetto Po;

¹ Si tratta di "Scuola e Museo: un rapporto per il futuro" (2003); "Per un'azione condivisa e coordinata dei Musei afferenti il Sistema Museale della Provincia di Mantova: la formazione dei responsabili" (2003); azione formativa sulla realizzazione di supporti didattici per non vedenti e ipovedenti (2008).

² progettazione e parziale finanziamento di: (2005) 5 itinerari tematici tra i Musei del Sistema; (2008) itinerario didattico intermuseale che coinvolge i Musei etnografici; (2009) progetto didattico nei Musei storici focalizzato sul tema della battaglia di Solferino e San Martino nell'anno del 150° anniversario.

³ si tratta delle province di Modena, Brescia, Cremona, Ferrara, Parma, Reggio Emilia, Rovigo, Verona

- ✓ Questionario di valutazione dei percorsi didattici utilizzato in occasione della mostra “Matilde di Canossa, il Papato e l’Impero”;
- ✓ Questionario utilizzato dal Parco Archeologico “Forcello” di Bagnolo San Vito

La bozza è stata quindi inviata ad ogni singolo Museo perchè apportasse modifiche e/o suggerimenti. La versione finale (allegata alla presente sezione) è stata distribuita ad ogni singolo Museo aderente all’iniziativa nel mese di marzo 2009.

La scheda di valutazione dell’attività didattica è composta dalle seguenti parti:

- ✓ Informazioni rispetto alla scolaresca (nome e cognome dell’insegnante, nome istituto e classe, indirizzo istituto, materia di insegnamento dell’insegnante, nome Museo e attività didattica scelta).
- ✓ Una domanda per raccogliere informazioni sui canali utilizzati dall’insegnante per arrivare a conoscere il Museo e la sua offerta didattica ed una sulla collocazione della visita all’interno del percorso scolastico.
- ✓ Una serie di domande sulla percezione rispetto all’utilità dei materiali didattici forniti, alla coerenza dell’esperienza rispetto al bagaglio conoscitivo pregresso, alla flessibilità mostrata nel calibrare l’esperienza didattica sul bagaglio pregresso, alla recettività e alla rielaborazione dei contenuti degli alunni, alla capacità di coinvolgimento degli operatori, alla durata ed al costo dell’attività.
- ✓ La richiesta di fornire un giudizio rispetto alla modalità di prenotazione, all’accoglienza al museo, alla capacità evocativa, alla capacità comunicativa dell’operatore, ai temi affrontati, al linguaggio utilizzato, allo spazio e al comfort dei locali destinati all’attività didattica.
- ✓ La richiesta di fornire una valutazione complessiva –utilizzando una scala numerata da 1 a 10- sull’esperienza realizzata.
- ✓ Uno spazio finale per eventuali commenti
- ✓ Uno spazio per registrare la data di compilazione.

Tutte le risposte sono chiuse, nel senso che era possibile solo barrare una casella tra quelle indicate, tranne naturalmente la prima parte di raccolta di dati “anagrafici” e lo spazio finale per i commenti.

Si sono previste due modalità di restituzione della scheda compilata, entrambe descritte nella scheda stessa. La prima via fax, la seconda direttamente a mano alla fine della realizzazione dell’attività. Inizialmente la modalità via fax era stata l’unica indicata per permettere alle insegnanti di fornire una valutazione ex-post dell’attività, dopo aver

realizzato un *feed-back* con gli alunni in classe. L'esperienza pregressa di alcuni Musei ha suggerito di aggiungere la modalità di consegna a mano, partendo dalla considerazione che questa misura aumenti il numero di schede raccolte, anche se forse le risposte ad alcune domande come la n. 3 e la n. 6⁴ ne hanno risentito. Questo aspetto della modalità di restituzione dovrà essere opportunamente vagliato nel caso in cui il Sistema Museale adotti la scheda di valutazione come sistema di monitoraggio continuo e/o si producano altre indagini ad hoc sull'offerta didattica.

LA MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE DELLE SCHEDE

Come nel caso del questionario rivolto al pubblico adulto, si è chiesto ad ogni Museo di formulare la propria adesione all'iniziativa. Nella tabella che segue sono elencati i 18 Musei aderenti all'indagine (su un totale di 39, pari al 46% del totale dei Musei che propongono didattica).

Nome Museo	Ubicazione
Museo civico Bellini	Asola
Museo civiltà contadina	Bagnolo San Vito
Parco Archeologico Forcello	Bagnolo San Vito
Museo Armi antiche Baboni	Castellucchio
Museo Archeologico Alto Mantovano	Cavriana
Museo II Guerra Mondiale	Felonica
M.A.M.	Gazoldo degli Ippoliti
Galleria Museo Valenti Gonzaga	Mantova
Museo di Palazzo D'Arco	Mantova
Museo Numismatico e Galleria Arte BAM	Mantova
Museo Archeologico	Ostiglia
Museo diffuso Gorni	Quistello
Pinacoteca comunale	Quistello
Museo del Po	Revere
Museo d'Arte Sacra	Sabbioneta
Museo diffuso della Città	Sabbioneta
Museo civico Polironiano	San Benedetto Po
M.U.V.I.	Viadana

Quattro di questi Musei non hanno aderito all'iniziativa del questionario, per cui quelli sull'attività didattica sono le uniche informazioni a disposizione rispetto alla percezione dei fruitori, pur trattandosi di un target specifico come quello degli insegnanti. I Musei in

⁴ Domanda n. 3: "I materiali didattici distribuiti al termine dell'attività sono risultati utili per l'approfondimento e la verifica in classe?". Domanda n. 6: "Gli alunni hanno compreso il valore didattico delle attività svolte e delle opere e/o manufatti utilizzati e/o osservati?".

questione sono il Parco Archeologico Forcello e il Museo della civiltà contadina di Bagnolo San Vito, il Museo civico Polironiano di San Benedetto Po e il Museo civico Bellini di Asola (gli ultimi due chiusi al pubblico durante il periodo della rilevazione).

Il Museo delle Armi antiche di Castellucchio, il Museo Numismatico e Galleria Arte BAM di Mantova e i due Musei di Quistello non hanno consegnato alcuna scheda compilata.

La somministrazione delle schede ha interessato le scolaresche visitanti nei mesi di aprile, maggio e giugno 2009, in contemporanea con la somministrazione del questionario di gradimento.

ANALISI COMPLESSIVA DEI DATI

Schede di valutazione pervenute e modalità di restituzione

Le schede di valutazione dell'attività didattica pervenute sono in totale 184 e sono così distribuite:

Nome Museo / Attività didattica⁵	N. di schede didattiche
Museo civico Bellini - Asola	25
- <i>la magia dell'Egitto</i>	7
- <i>tra Etruschi e Celti</i>	7
- <i>un tuffo nella preistoria</i>	6
- <i>alla scoperta dei fossili</i>	1
- <i>non specificato</i>	4
Parco Archeologico Forcello - Bagnolo San Vito	41
- <i>il mestiere dell'archeologo</i>	14
- <i>l'arte del vasaio</i>	12
- <i>a tavola con gli Etruschi</i>	5
- <i>trame del passato</i>	5
- <i>il mestiere dell'archeologo e arte vasaio</i>	3
- <i>non specificato</i>	2
Museo civiltà contadina - Bagnolo San Vito	3
- <i>dal calamaio al computer</i>	3
Museo Archeologico Alto Mantovano - Cavriana	13
- <i>progetto Inuk</i>	5
- <i>progetto Romolo</i>	2
- <i>il cammino evolutivo dell'uomo</i>	1
- <i>visita sezione preistorica + laboratorio</i>	1
- <i>visita sezione romana + laboratorio</i>	1
- <i>visita guidata</i>	1
- <i>non specificato</i>	2
Museo II guerra mondiale - Felonica	1
- <i>percorso di studio su eventi bellici</i>	1
M.A.M. - Gazoldo degli Ippoliti	7

⁵ Per la definizione delle attività didattiche ci si è attenuti all'elenco pubblicato in "Crescere al Museo 2008-2009". Unica eccezione per l'attività didattica "le religioni del mondo", del Museo di Arte Sacra di Sabbioneta. In alcuni casi, l'insegnante non ha riportato esattamente la dicitura contenuta nella pubblicazione, per cui si è realizzata un'interpretazione a partire dalla descrizione delle singole attività didattiche.

- laboratorio di arte moderna e contemporanea	4
- laboratorio di animazione teatrale	2
- non specificato	1
Galleria Museo Valenti Gonzaga - Mantova	1
- non specificato	1
Museo Palazzo D'Arco - Mantova	2
- visita guidata	1
- non specificato	1
Museo Archeologico - Ostiglia	3
- tre millenni in 12 ore	3
Museo del Po - Revere	5
- una giornata da mugnaio	3
- strade sull'acqua	2
Museo diffuso Conca del Bertazzolo - Roncoferraro	30
- il governo delle acque da Pitentino a Bertazzolo	30
Museo diffuso della Città - Sabbioneta	11
- scoprire Sabbioneta la città ideale	11
Museo d'arte sacra - Sabbioneta	2
- le religioni del mondo	1
- diritti dell'uomo e del bambino	1
Museo civico Polironiano - San Benedetto Po	36
- ora et lege	20
- terra e pane quotidiano	8
- le erbe dei monaci	6
- le erbe dei monaci e terra e pane quotidiano	1
- non specificato	1
M.U.V.I. - Viadana	4
- laboratorio di ceramica creativa	4
TOTALE GENERALE	184

Nel caso delle schede di valutazione dell'attività didattica –a differenza del questionario-, non ci si è pronunciati sulla dimensione del campione, essendo che non si dispone del numero di scolaresche che hanno acceduto alle attività didattiche dell'anno 2007-2008. Tuttavia, si è deciso di procedere ad una strutturazione dell'elaborazione dei dati simile a quella utilizzata per il questionario, fornendo in prima battuta dati di sistema relativi alle 184 schede compilate e dettagliando l'elaborazione per i 6 Musei che registrano una maggiore consistenza di dati, quali il Museo civico Bellini di Asola, il Parco Archeologico Forcello di Bagnolo San Vito, il Museo Archeologico Alto Mantovano di Cavriana, il Museo diffuso Conca del Bertazzolo di Roncoferraro, il Museo diffuso della Città di Sabbioneta e il Museo civico Polironiano di San Benedetto Po. Per i restanti Musei, nella sezione specifica dedicata ad ogni Museo, verrà riportata un'indicazione descrittiva del contenuto delle schede oltre naturalmente l'elenco degli eventuali commenti.

Per quel che concerne la restituzione delle schede compilate, il 90% le ha consegnate a mano alla fine del percorso e solo il 10% le ha inviate per fax. Come si accennava poc'anzi, è probabile che questa modalità restituzione abbia influenzato alcune risposte, in particolare quella riferita al materiale didattico e quella alla ricaduta dell'esperienza sugli alunni.

La provenienza delle scolaresche

Provincia	N. di schede pervenute	% sul Totale
Mantova	73	40%
Milano	25	14%
Brescia	16	9%
Torino	6	3%
Vicenza	6	3%
Verona	6	3%
Bergamo	5	3%
Bolzano	5	3%
Lodi	5	3%
Reggio Emilia	5	3%
Parma	4	2%
Cremona	3	2%
Varese	3	2%
Lecco	3	2%
Modena	2	1%
Piacenza	2	1%
Pisa	2	1%
Ravenna	2	1%
Trento	2	1%
Udine	1	1%
Padova	1	1%
Pesaro-Urbino	1	1%
Roma	1	1%
Bologna	1	1%
non specificato	4	2%
TOTALE	184	100%

Regione	N. di schede pervenute	% sul Totale
lombardia	133	72%
emilia romagna	16	9%
veneto	13	7%
trentino alto adige	7	4%
piemonte	6	3%
altre regioni	5	3%
non specificato	4	2%
TOTALE	184	100%

Le altre regioni sono Toscana (2), Friuli Venezia Giulia (1), Lazio (1), Marche(1)

L'analisi dei dati secondo la provincia di appartenenza indica che la maggioranza delle scolaresche (40%) è di Mantova, seguita a distanza da Milano (14%), da Brescia (9%) e dalle restanti provincie menzionate nella tabella. Se si considerano le regioni, quasi 3 su 4 scolaresche sono Lombarde (72%). Seguono due regioni confinanti, l'Emilia Romagna e il Veneto e quindi dalle altre.

A partire da queste indicazioni si può affermare che il "turismo didattico" sembra essere a corto raggio, il che può essere determinato da fattori quali il tempo e le risorse economiche destinabili ad attività scolastiche *extra moenia*, come pure dalla capacità attrattiva e dalla capacità di promozione delle attività in questione.

Se poi si considera la provenienza rispetto al grado scolastico dell'istituto, si può vedere

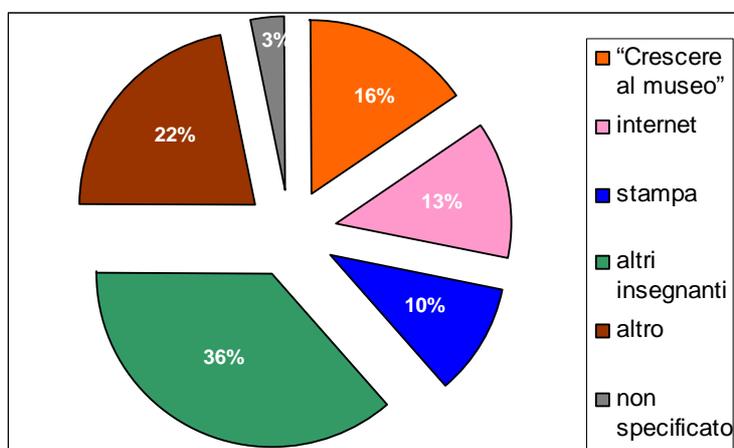
grado di scolarità	N. di schede pervenute	% sul Totale
scuola infanzia	5	3%
primaria	82	45%
secondaria	48	26%
istituto comprensivo	47	26%
non specificato	2	1%
TOTALE	184	100%

come pressochè la metà degli istituti (45%) siano scuole primarie, mentre la scuola secondaria e gli istituti comprensivi annoverano la stessa percentuale di schede (26%). Le 5 classi della scuola d'infanzia hanno partecipato a differenti attività

didattiche dello stesso Museo. L'indicazione che ne emerge quindi è che attualmente la fascia d'utenti per le attività didattiche più frequente è quella dei bambini tra i 6 e i 10 anni. Resta eventualmente da capire se questo dipenda dal contenuto delle attività didattiche proposte o dal fatto che le scolaresche di alunni di età maggiore abbiano la facoltà di visitare luoghi più lontani rispetto alla propria residenza ma, se così fosse e se le attività didattiche proposte sono anche rivolte alla fascia adolescenziale, allora si dovrà pensare ad un'altra forma di promozione, rivolta ad altre province e/o regioni.

Canali informativi

L'analisi delle modalità con cui il docente è venuto a conoscenza delle attività didattiche



realizzate dal Museo, indica che per più di un insegnante su tre (36%) si è trattato di un “passaparola” con altri insegnanti, un 22% ha addotto motivi vari, il 16% ha consultato la pubblicazione “Crescere al Museo”, il 13% internet e il 10% la stampa.

Se si analizzano i dati solo per le scolaresche di origine mantovana, la percentuale di coloro che acquisiscono l'informazione tramite la pubblicazione “Crescere al Museo” diventa 30%, a scapito di internet e della stampa.

Questi numeri potrebbero essere utilizzati in sede di valutazione della diffusione della pubblicazione “Crescere al Museo” e della formulazione delle prossime strategie di distribuzione della pubblicazione stessa.

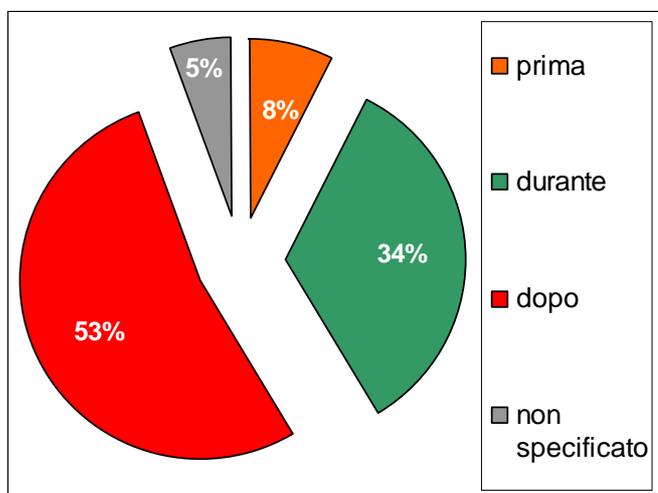
Le 45 risposte “altro” che hanno fatto sì che questa voce raggiungesse il 22% sono così distribuite:

- ✓ 13 lettura depliant motonave Andes
- ✓ 7 conoscenza diretta museo
- ✓ 4 esperienza pregressa dell'insegnante
- ✓ 2 catalogo Musei mantovani
- ✓ 2 informazioni fornite dalla pro loco
- ✓ 1 conoscenza personale animatori museo
- ✓ 1 informazioni reperite in biblioteca
- ✓ 1 depliant scolastici
- ✓ 1 didatour
- ✓ 1 pubblicità arrivata a scuola
- ✓ 1 contatto diretto con museo
- ✓ 1 agenzia viaggi
- ✓ 10 non specificato

E' probabile che le risposte segnalate in colore marrone (catalogo Musei mantovani, informazioni reperite in biblioteca, ...) facciano riferimento in realtà alla pubblicazione “Crescere al Museo”, anche se non se ne ha la certezza.

Collocazione della visita all'interno del percorso scolastico

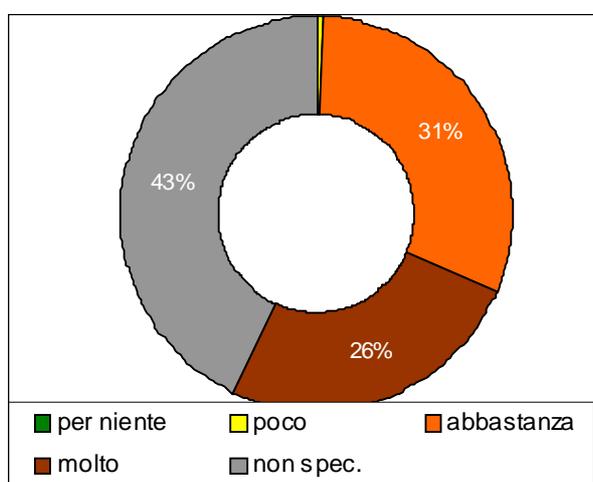
Alla domanda se la visita fosse avvenuta prima, dopo o durante la trattazione di un argomento in classe associato alla visita stessa, più della metà ha risposto “alla fine di un percorso didattico” e pressoché i rimanenti hanno risposto “nel corso della trattazione di un certo argomento”. Tale risultato è abbastanza scontato, considerato che il periodo di rilevazione –marzo, aprile, maggio- rappresenta gli ultimi mesi del percorso scolastico annuale. Per la precisione, i dati relativi a questa domanda sono illustrati nel grafico che segue.



La funzionalità del materiale didattico consegnato

Agli insegnanti è stato chiesto di pronunciarsi rispetto all'utilità del materiale didattico distribuito durante o alla fine dell'attività didattica ai fini dell'approfondimento e della verifica in aula. Il risultato è presentato nella tabella e nel grafico seguenti:

risposta	N. risposte	%
per niente	-	-
poco	1	1%
abbastanza	57	31%
molto	47	26%
non spec.	79	43%
TOTALE	184	100%



Il 43% degli insegnanti non ha risposto alla domanda. Secondo le informazioni contenute in “Crescere al Museo”, tutti i Musei che hanno ottenuto un ritorno informativo mediante le schede consegnano materiale didattico in concomitanza delle attività. Inoltre, se si effettua una verifica delle non risposte rispetto al Museo e/o all'attività didattica selezionata, non emerge una particolare attività didattica a cui sia associata la non risposta. L'ipotesi è che questi insegnanti non abbiano risposto perché non hanno avuto modo di verificarlo, dato che hanno compilato il questionario seduta stante.

Comunque sia, chi ha fornito una risposta, propende per la positività del materiale consegnato, in quanto il 31% lo ritiene abbastanza utile e il 26% molto utile.

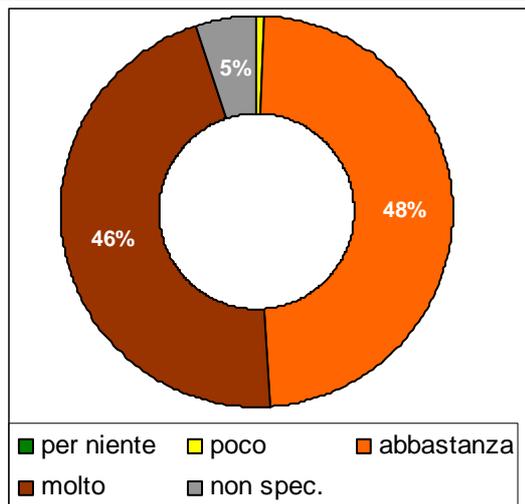
L'attività didattica e le conoscenze pregresse

Nella scheda di valutazione dell'attività didattica, compaiono due domande che indagano sulla relazione tra attività didattica realizzata e conoscenze pregresse. La prima chiede se “le nuove conoscenze si sono integrate con il bagaglio pregresso” e la seconda se “i contenuti dei percorsi didattici sono stati calibrati sulla base delle conoscenze pregresse degli alunni”. Il fine è di valutare la coerenza con l'attività didattica realizzata in classe e al contempo la flessibilità dell'operatore museale a tarare il percorso rispetto all'utenza.

Entrambe le risposte sono positive, come si può notare dalle tabelle e dai grafici che seguono:

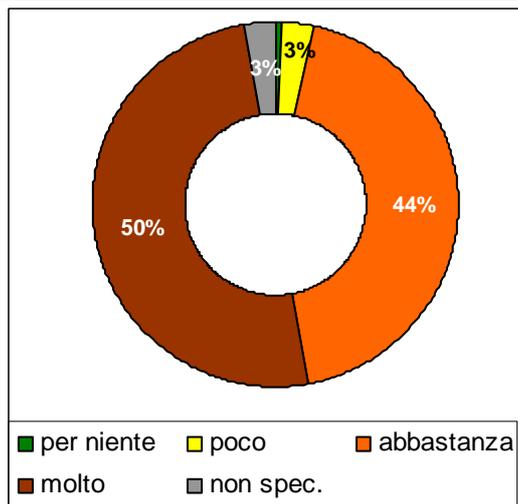
Le nuove conoscenze si sono integrate con il bagaglio pregresso?

risposta	N. risposte	%
per niente	-	-
poco	1	1%
abbastanza	89	48%
molto	85	46%
non spec.	9	5%
TOTALE	184	100%



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

risposta	N. risposte	%
per niente	1	1%
poco	5	3%
abbastanza	81	44%
molto	92	50%
non spec.	5	3%
TOTALE	184	100%



Il risultato è abbastanza simile, in entrambi i casi più del 90% fornisce una risposta positiva, il che denota una buona simbiosi scuola/attività didattica nelle strutture museali, perlomeno in questo contesto.

La ricaduta sugli alunni

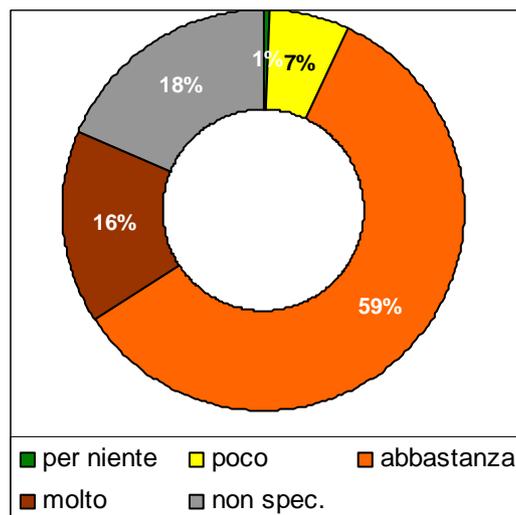
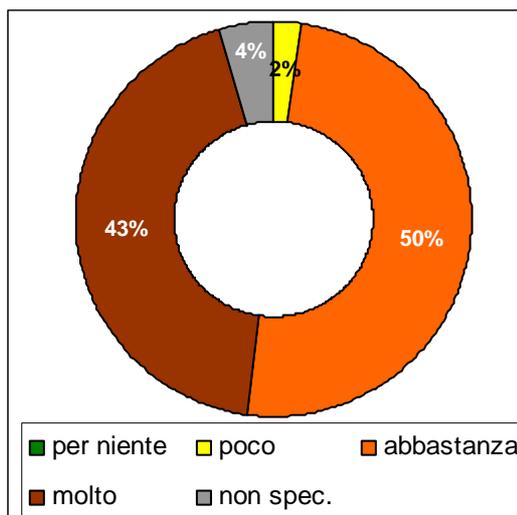
Per valutare la comprensione e la capacità di rielaborazione dei contenuti da parte degli alunni, sono state inserite due domande, la prima è “gli alunni hanno compreso il valore didattico delle attività svolte e delle opere e/o manufatti utilizzati e/o osservati”, la seconda “gli alunni hanno acquisito una metodologia di indagine per l'interrogazione autonoma del percorso di visita e/o dei beni esposti”. Anche in questo caso, come evidenziato dalle tabelle e dai grafici che seguono, le risposte sono positive

gli alunni hanno compreso il valore didattico delle attività svolte e delle opere e/o manufatti utilizzati e/o osservati?

risposta	N. risposte	%
per niente	-	-
poco	4	2%
abbastanza	92	50%
molto	80	43%
non spec.	8	4%
TOTALE	184	100%

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

risposta	N. risposte	%
per niente	1	1%
poco	12	7%
abbastanza	108	59%
molto	29	16%
non spec.	34	18%
TOTALE	184	100%



Nel primo caso, che valuta la capacità di recepire da parte degli alunni, le risposte “molto” e le risposte “abbastanza” si equivalgono e comunque insieme costituiscono il 93% delle risposte totali. Nel secondo caso, due su tre insegnanti rispondono “abbastanza”, il 16% molto e il 18% non risponde. Questa domanda -insieme al giudizio sull’utilità del materiale didattico- è quella che più probabilmente risente del fatto che la scheda è stata compilata seduta stante e non in un momento successivo che avrebbe lasciato adito ad una valutazione ex-post dell’attività didattica realizzata.

Si è chiesto all’insegnante di valutare anche se il racconto dell’operatore abbia in qualche modo facilitato o meno la comprensione degli alunni e le risposte sono molto positive.

risposta	N. risposte	%
per niente	-	-
poco	2	1%
abbastanza	55	30%
molto	121	66%
non spec.	6	3%
TOTALE	184	100%

Ben il 66% ha risposto che la capacità di coinvolgere gli alunni da parte dell’operatori è stata molto buona e il 30% la giudica abbastanza buona. Questo tipo di risposta fornisce un’informazione molto rassicurante sulla qualità degli operatori museali coinvolti nella realizzazione della didattica.

Durata e costo dell’attività didattica

Alla domanda se la durata dell’attività ha rispettato i tempi di attenzione degli alunni, la

risposta	N. risposte	%
per niente	-	-
poco	1	1%
abbastanza	66	36%
molto	106	58%
non spec.	11	6%
TOTALE	184	100%

risposta è stata –anche in questo caso- molto positiva. Quasi il 60% risponde “molto” e il 36% “abbastanza”, segnale che dal punto di vista temporale le attività didattiche offerte sono calibrate

rispetto alla capacità di attenzione degli alunni, o perlomeno così vengono percepite dagli insegnanti.

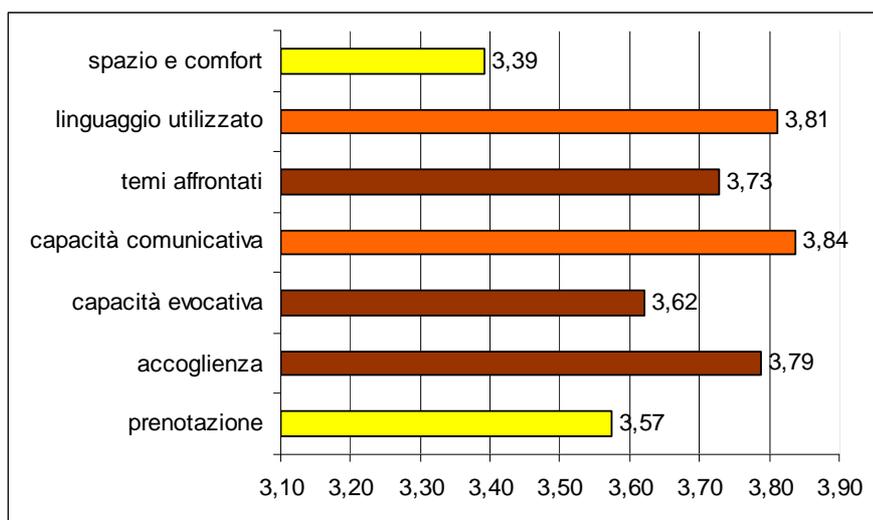
risposta	N. risposte	%
eccessivo	6	3%
adeguato	134	73%
basso	13	7%
non spec.	31	17%
TOTALE	184	100%

Quanto al costo, il 73% lo giudica adeguato e il 7% basso. Sei insegnanti lo considerano elevato e 31 non rispondono, alcuni dei quali perché hanno partecipato ad attività didattiche gratuite per cui ho considerato la domanda non applicabile.

Il gradimento delle differenti dimensioni del servizio e il giudizio complessivo.

Si è chiesto agli insegnanti di esprimere un giudizio rispetto ad alcune dimensioni specifiche del servizio erogato e alla fine un giudizio complessivo rispetto all'esperienza realizzata. Nel caso dei singoli aspetti, le possibili risposte erano quattro: "niente", "poco", "abbastanza", "molto". Per fornire un indice che riassume l'opinione generale si è associato un valore numerico⁶ ad ogni risposta e quindi si è proceduto a calcolare la media dei giudizi forniti. Nel caso della valutazione complessiva, dove si è utilizzata una scala da 1 a 10, si è proceduto allo stesso modo al calcolo della media dei giudizi espressi.

Il risultato è ottimo: nessuna delle medie di giudizi calcolate è sotto al 3, il che significa che mediamente, per tutte le specifiche di servizio investigate, il giudizio si colloca tra



l'abbastanza e il molto.

Nel grafico sono riportate in giallo le variabili che hanno ottenuto un minor consenso, seppur positivo: sono in primis lo spazio e il comfort dei locali destinati all'attività didattica e la modalità di prenotazione. A sfiorare quasi il massimo ci sono variabili connesse alle

capacità verbali degli operatori museali ("linguaggio utilizzato" e "capacità comunicativa"). Nel mezzo –pur con eccellenti risultati- ci sono i giudizi rispetto all'accoglienza al Museo",

⁶ Secondo l'assegnazione numerica utilizzata, 1=niente, 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto

i “temi affrontati” e la “capacità evocativa”.

La positività del giudizio è confermata da una valutazione complessiva mediamente uguale a **8,61**, valore da considerare alto in una scala da 1 a 10.

Si tratta di uno schema di giudizio abbastanza ricorrente, dove gli aspetti strutturali sono quelli meno apprezzati, seguiti in una scala crescente dagli aspetti organizzativi, quindi dai giudizi rispetto alla natura stessa del servizio offerto e quindi, sopra tutti, il giudizio rispetto al personale. E' al tempo stesso un giudizio confortante, dato che, nel complesso, gli aspetti ritenuti meno positivi sono strutturali e organizzativi e quindi probabilmente migliorabili, seppur con impegno di risorse differenti.

L'ultima parte della scheda di valutazione, dedicata ai commenti, è stata fedelmente trascritta e verrà riportata nella sezione specifica di ogni Museo. Si tratta di suggerimenti, ringraziamenti o accenti posti su aspetti critici che in un modo o nell'altro confermano le specificità di quel Museo rispetto alla valutazione complessiva e la cui valenza è quella di rappresentare punti di vista utili per calibrare il servizio offerto.