



# **CUSTOMER SATISFACTION**

***INDAGINE DI SODDISFAZIONE***

***PERCORSO ESPOSITIVO NEL  
MONUMENTO ALLA VITTORIA***

***BZ '18 -'45***

**REPORT 2017**

Presentazione dei risultati

Novembre 2017

a cura

dell'Ufficio Statistica e Tempi della Città

Comune di Bolzano

# Indice

1.	Premessa	3
2.	Obiettivi dell'indagine	3
3.	Metodologia utilizzata	3
4.	I risultati dell'indagine	4
6.	Considerazioni finali	19

## **1. Premessa**

L'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione delle visitatrici e dei visitatori del Percorso espositivo nel Monumento alla Vittoria, servizio gestito dal Comune di Bolzano, è stata condotta nel periodo aprile - settembre 2017, per 6 mesi consecutivi.

I questionari anonimi sono stati distribuiti ad un campione complessivo di 755 persone, statisticamente significativo e rappresentativo dei visitatori del Percorso espositivo nel Monumento alla Vittoria.

## **2. Obiettivi dell'indagine**

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- rilevare il grado di soddisfazione relativo al Percorso espositivo nel Monumento alla Vittoria
- sulla base delle risultanze provvedere ad un continuo miglioramento del servizio di gestione museale stesso
- focalizzare l'attenzione anche su eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti (studenti, popolazione locale, turisti, testimoni dell'epoca, etc. )
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

## **3. Metodologia utilizzata**

La somministrazione dei questionari è avvenuta all'interno del Museo stesso. In seguito, i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico Excel, corretti e validati e successivamente convertiti in SPSS, un programma utilizzato per l'elaborazione dei dati al fine di ottenere un esaustivo quadro analitico degli stessi.

## 4. I risultati dell'indagine

### 4.1 Il campione

Nell'analisi delle risultanze dei questionari relativi al Percorso espositivo nel Monumento alla Vittoria, si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, il livello d'istruzione, la provenienza e l'interesse culturale dei visitatori nonché la lingua di compilazione del questionario.

I valori riportati si riferiscono sempre al totale delle risposte valide per una determinata domanda.

Gli intervistati hanno un'età media pari a 41,6 anni (14 anni i più giovani ed 84 anni i più anziani). Come si dimostra nel grafico seguente, la maggior parte degli intervistati sono persone di 60 anni ed oltre (19,9%), seguiti dai 50-59enni (19,4%). (Grafico 1)

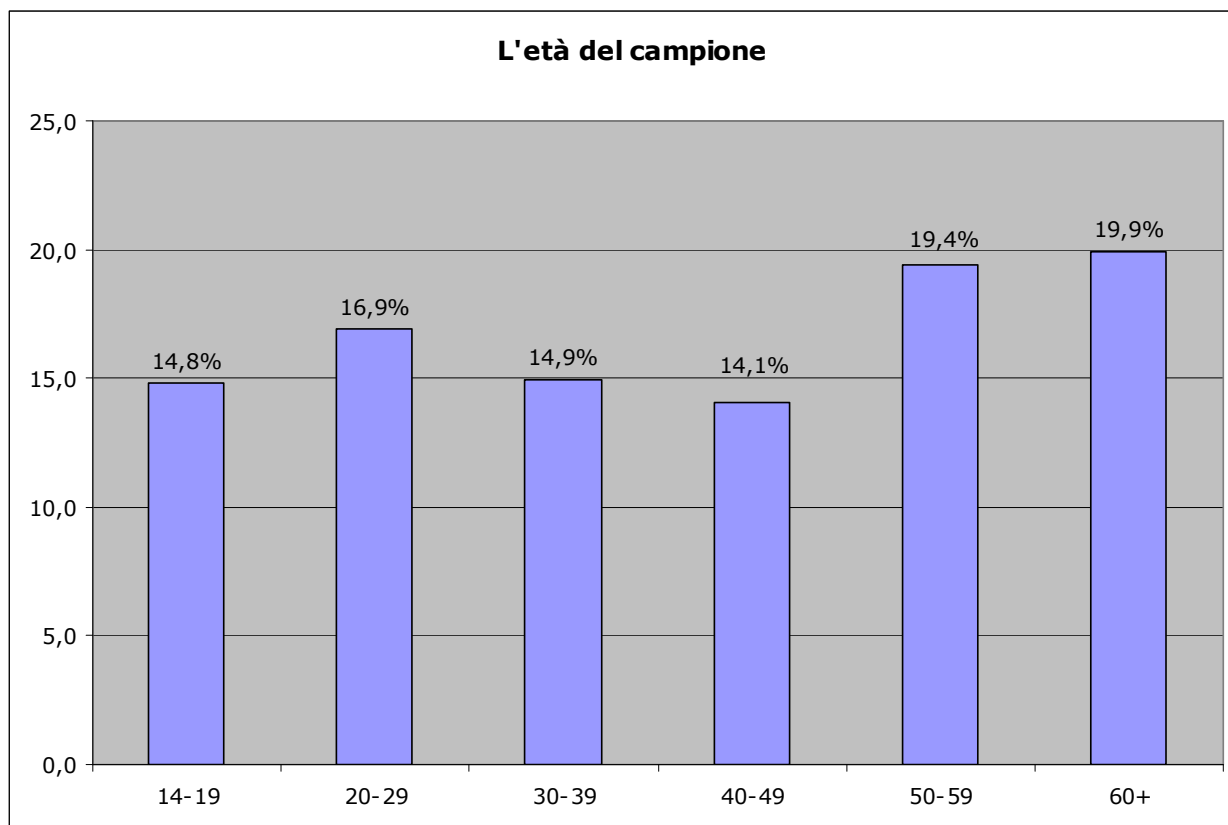


Grafico 1

Il 54,3% degli intervistati sono maschi ed il 59,7% possiede un diploma universitario o assimilabile. (Grafici 2 e 3)

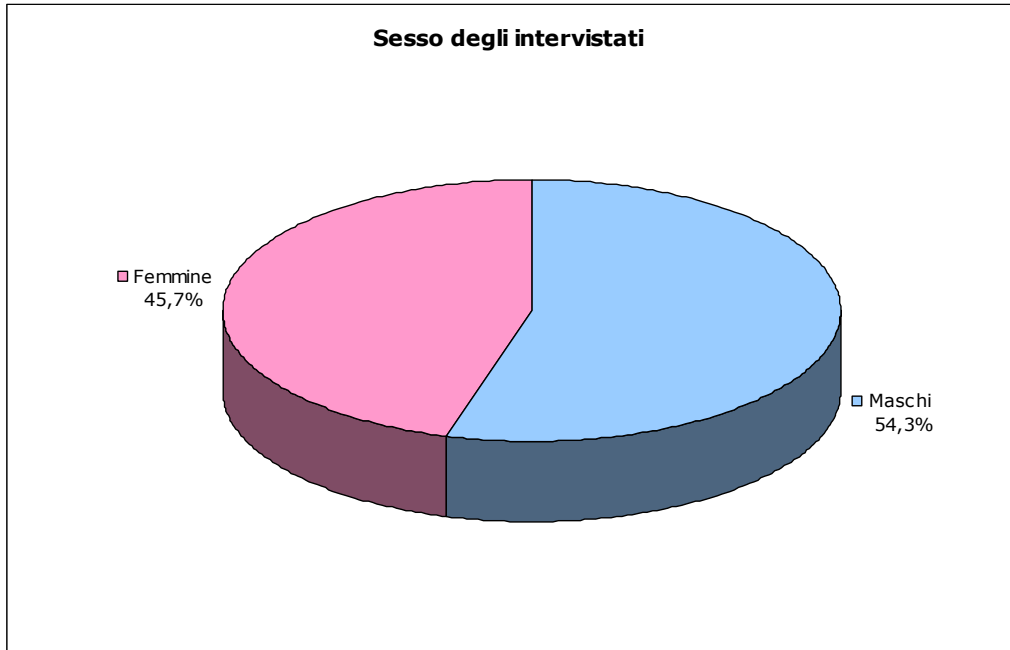


Grafico 2

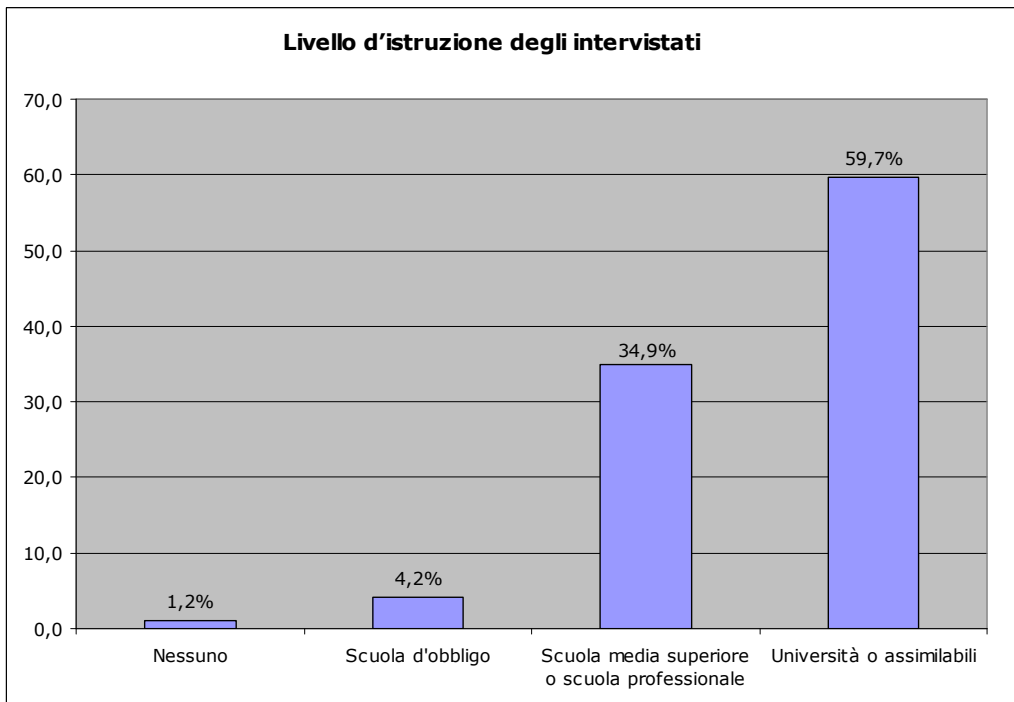


Grafico 3

La maggior parte degli intervistati (44,3%) è residente all'estero; il 54,5% ha compilato il questionario in lingua tedesca. (Grafici 4 e 5)

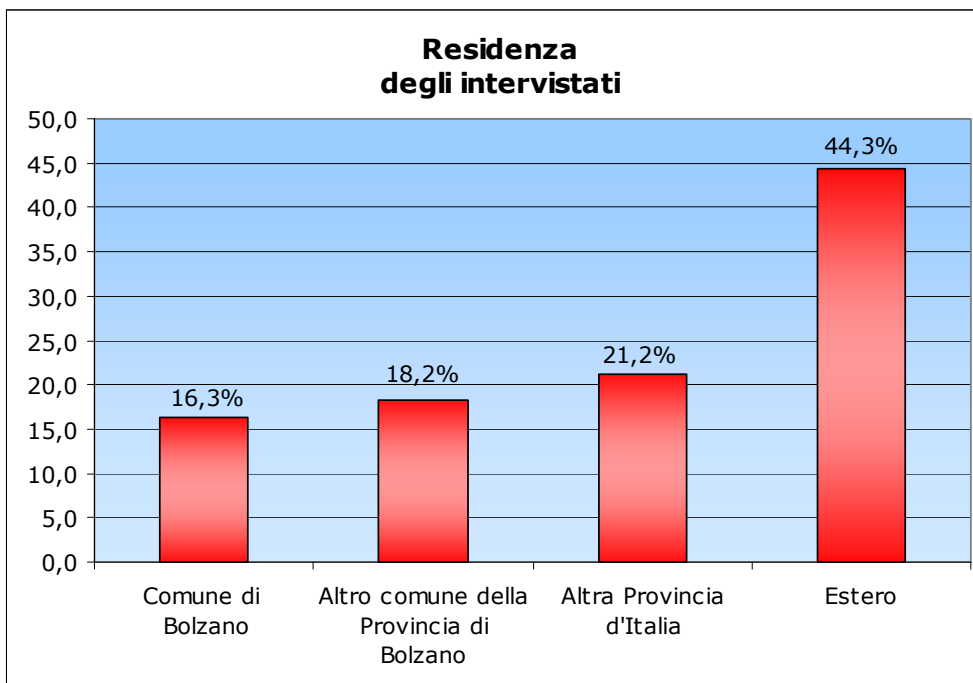


Grafico 4

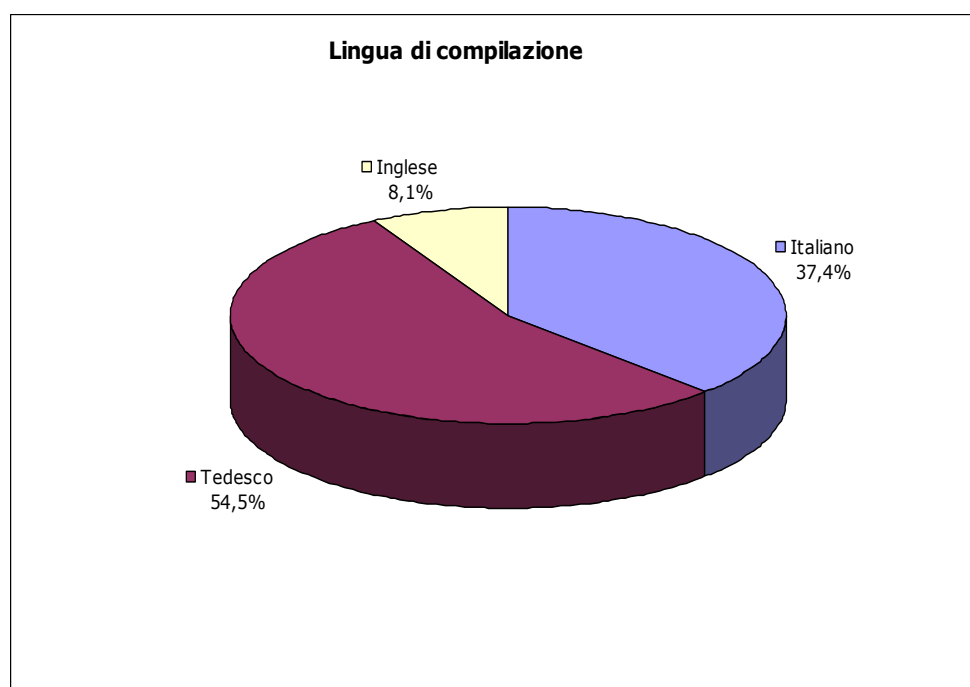


Grafico 5

È stato chiesto agli intervistati quante volte si siano recati, negli ultimi 12 mesi, a un museo, a un teatro o a un concerto, al fine di verificare il loro interesse culturale. In tutti e 3 i casi la risposta più frequente è stata "da 1 a 3 volte". (Grafici 6, 7 e 8)

## Negli ultimi 12 mesi, quante volte:

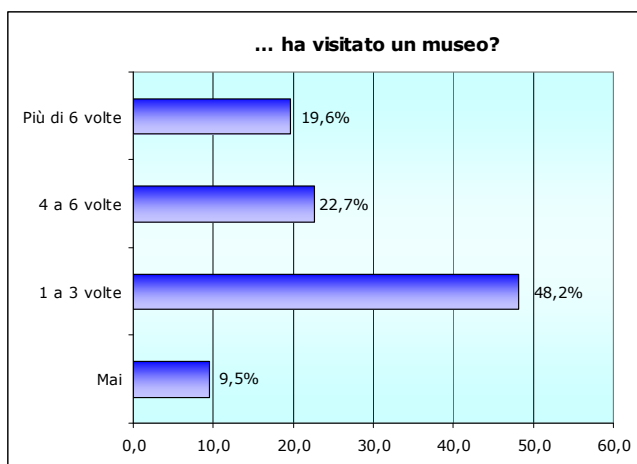


Grafico 6

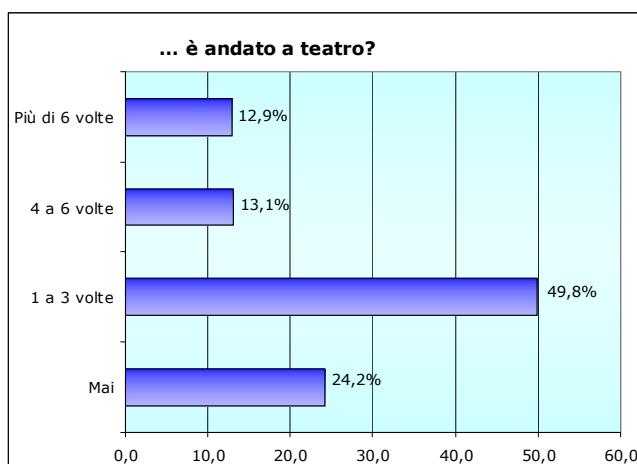


Grafico 7

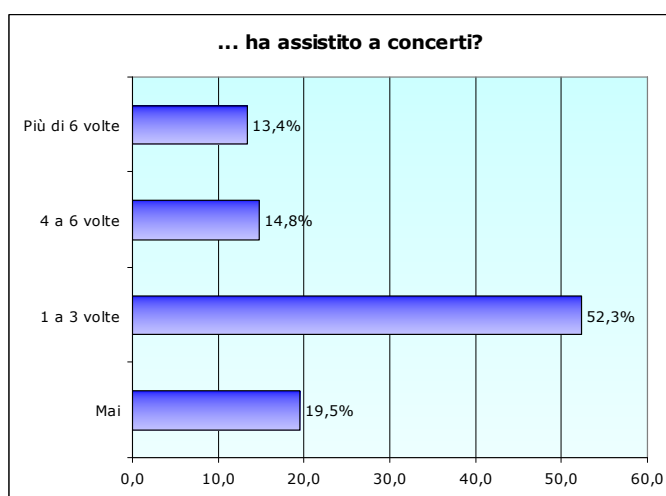


Grafico 8

## 4.2 Caratteristiche della visita al Percorso

Il 90% degli intervistati ha visitato il Percorso sotto il Monumento per la prima volta; il 60,1% lo ha visitato con la famiglia, con amici o conoscenti. (Grafico 9)



Grafico 9

La maggioranza, ossia il 26,8%, ha appreso dell'esistenza del Percorso espositivo nel Monumento alla Vittoria passandoci occasionalmente davanti. (Grafico 10)

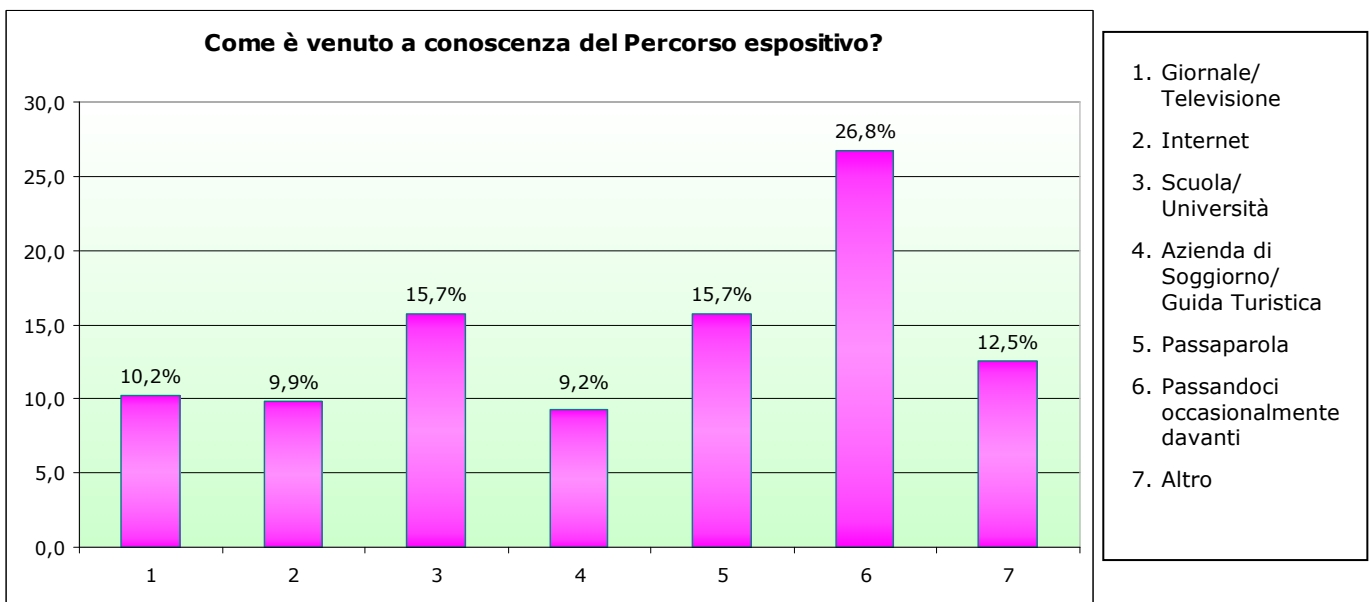


Grafico 10



La visita dell'esposizione per due terzi degli intervistati (66,4%) è durata al massimo 1 ora, solo per il 2% più di 2 ore. (Grafico 11)

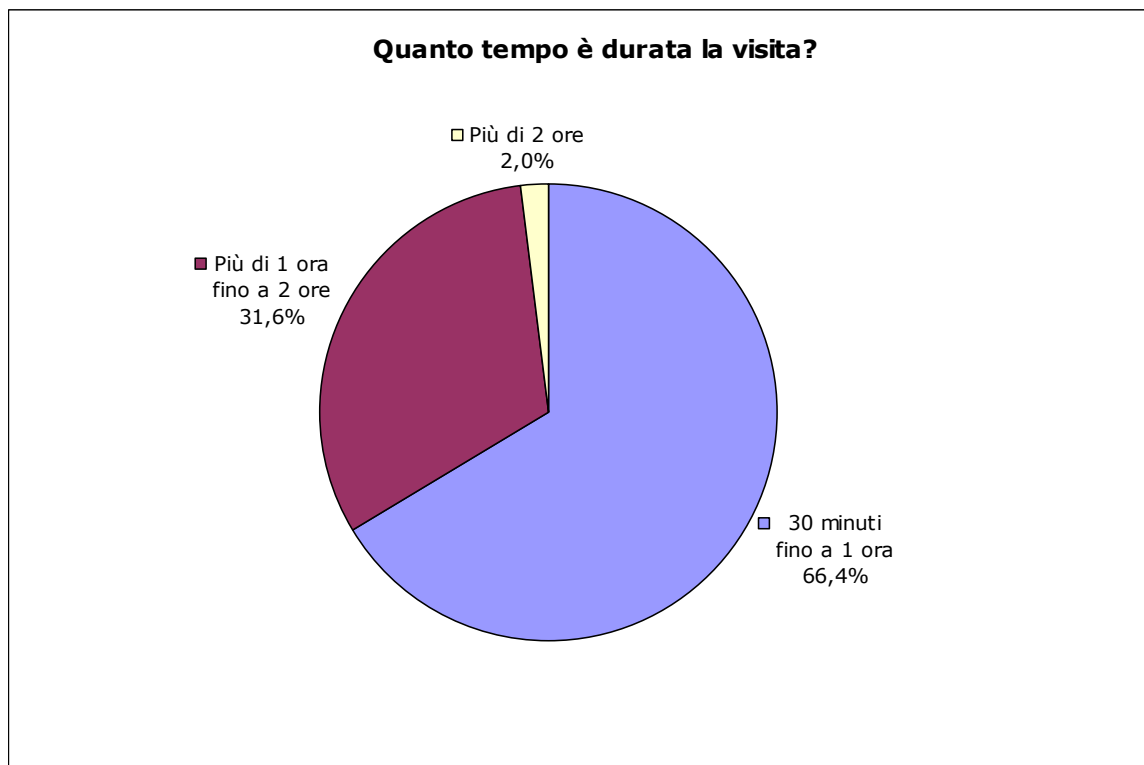


Grafico 11

Il 56,9% aveva molto o abbastanza familiarità con la tematica, mentre il 12,6% prima della visita non conosceva l'argomento in esposizione. (Grafico 12).

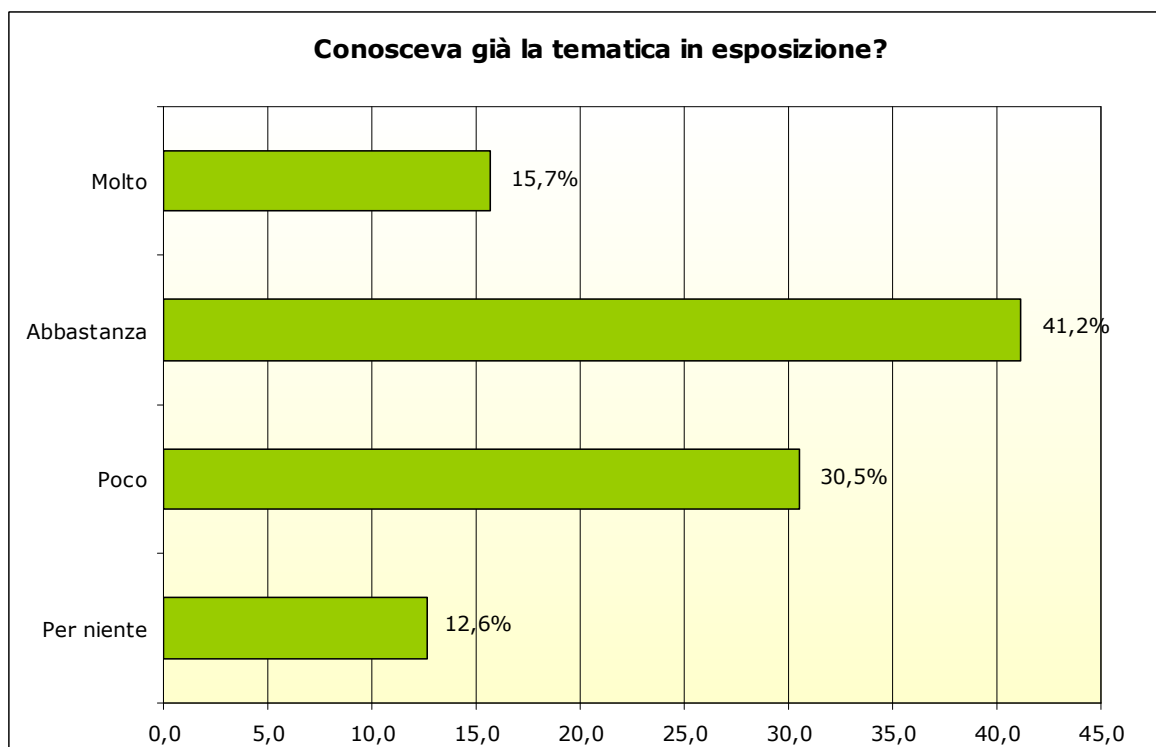


Grafico 12

L'82,4% dei visitatori non aveva alcuna conoscenza della tematica e si è trattenuto non più di 1 ora nel museo. Il 38,9% conosceva bene l'argomento e la relativa visita è durata più di 1 ora. (Grafici 13 e 14)

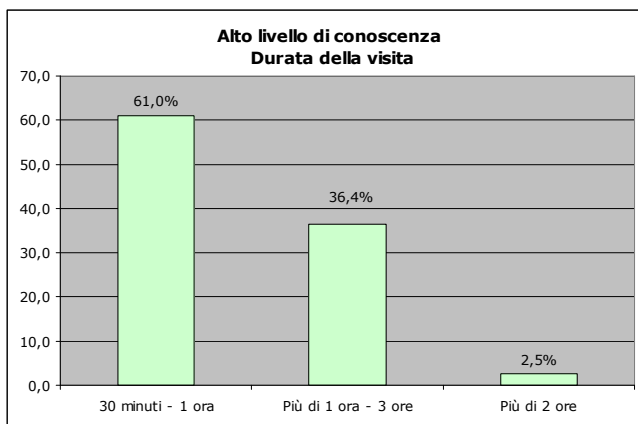


Grafico 13

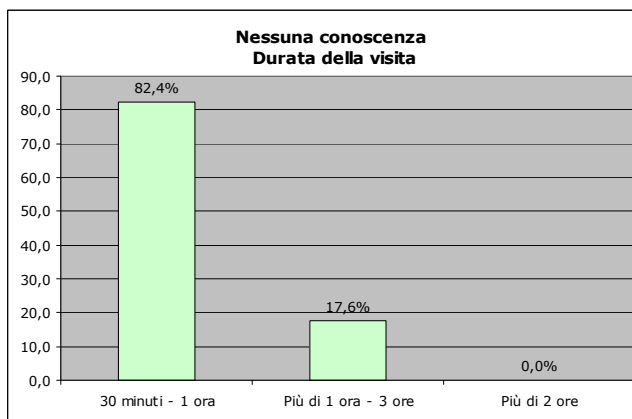


Grafico 14

### 4.3 Giudizio complessivo

E' stato chiesto alle visitatrici ed ai visitatori quanto siano rimasti soddisfatti dell'esposizione in relazione alle loro aspettative, esprimendo una **valutazione da "molto soddisfatto" (4) a "per niente soddisfatto" (1)**.

La valutazione più ricorrente (con 376 risposte) è rappresentata dal giudizio "molto soddisfatto", mentre la valutazione più negativa "Per niente soddisfatto" è stata espressa solo 16 volte su un totale di 732 valutazioni. La media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di **3,43**. (Grafico 15)

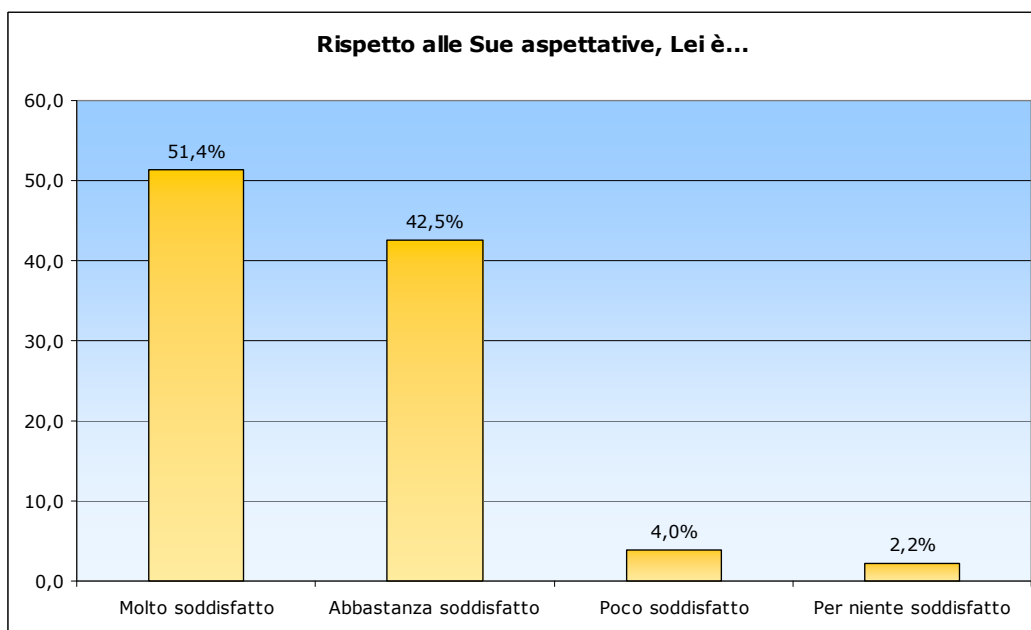


Grafico 15

In base alla residenza, sono le persone residenti all'estero ad assegnare il voto più positivo (3,55), seguite da quelle residenti in un'altra Provincia d'Italia e nel Comune di Bolzano (entrambi 3,50). Il voto meno positivo invece proviene da persone residenti in un altro Comune della Provincia di Bolzano (3,18). (Grafico 16)

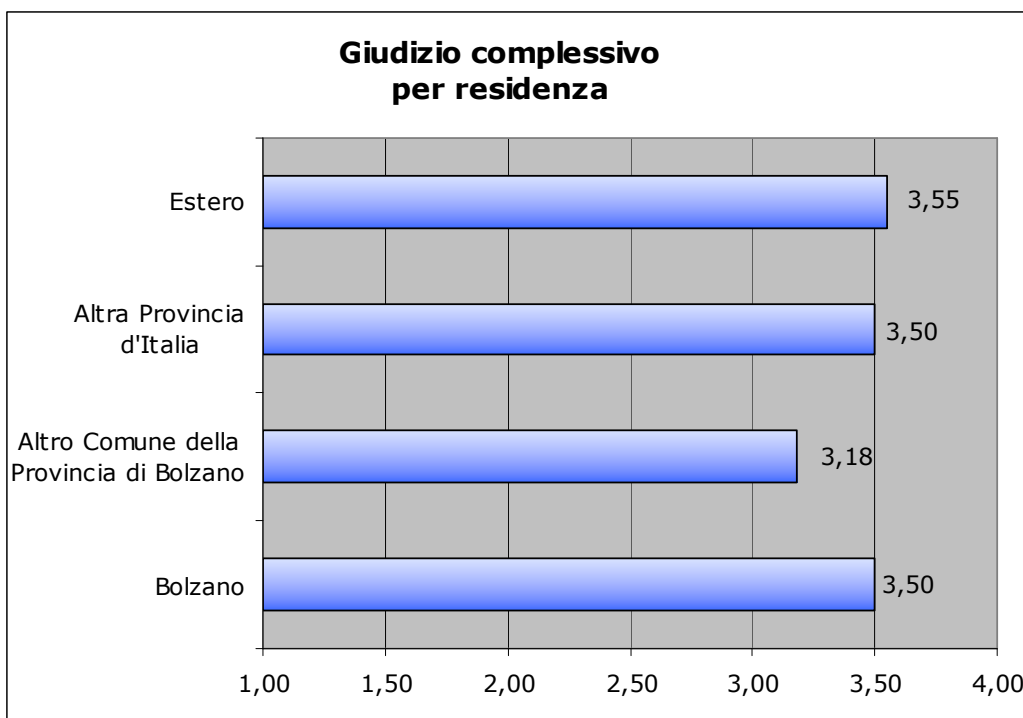


Grafico 16

In base al livello di conoscenza della tematica, gli intervistati che hanno dichiarato di conoscere poco l'argomento, hanno espresso il giudizio migliore con una valutazione media di 3,48. (Grafico 17)

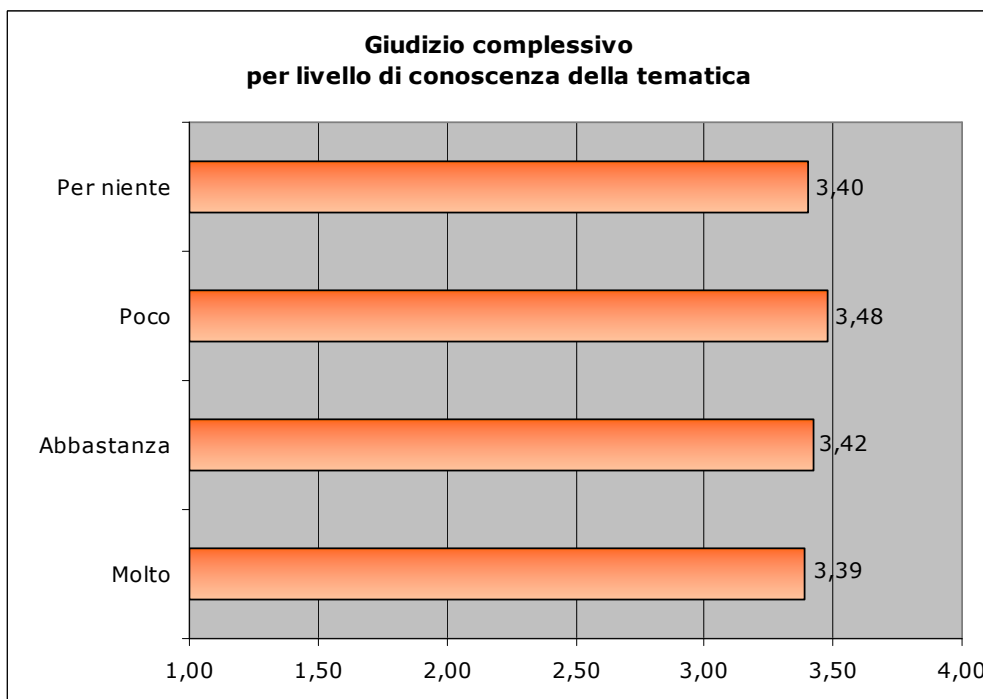


Grafico 17

Gli intervistati che negli ultimi 12 mesi hanno visitato più di 6 musei e quindi con una buona conoscenza della cultura museale, hanno assegnato la valutazione più alta pari a 3,56.

Analizzando il giudizio complessivo in base all'età del campione, il voto più alto viene assegnato dalle persone con un'età di 60 anni ed oltre (3,62), il voto più basso invece dalla classe di età dai 14-19 anni (3,10). (Grafico 18)

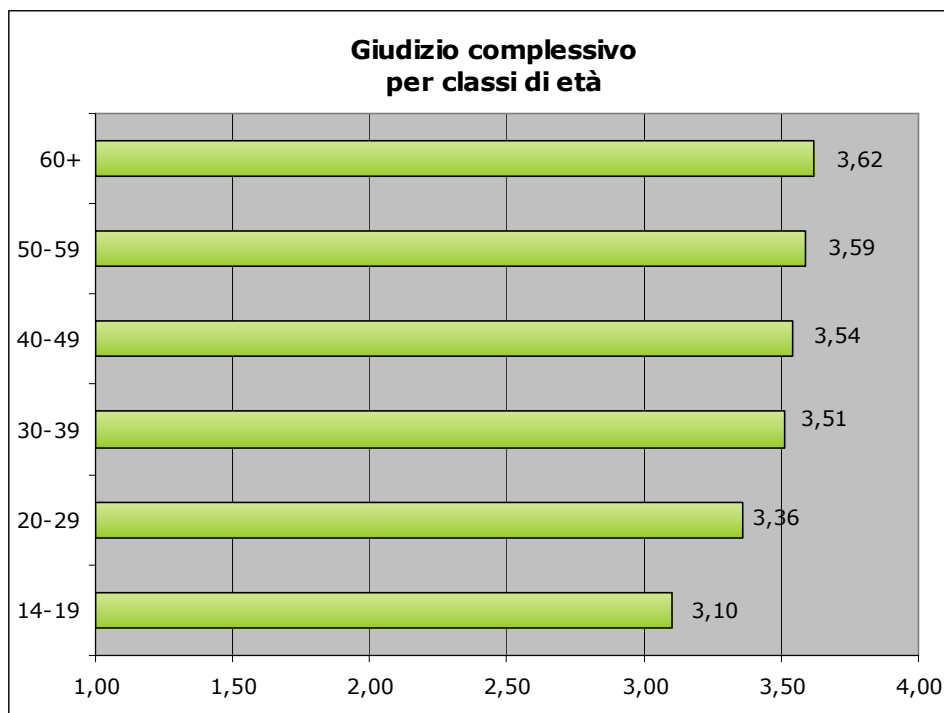


Grafico 18

In base al livello d'istruzione il giudizio più alto è stato espresso dagli intervistati con un diploma universitario o assimilabile (3,57). (Grafico 19)

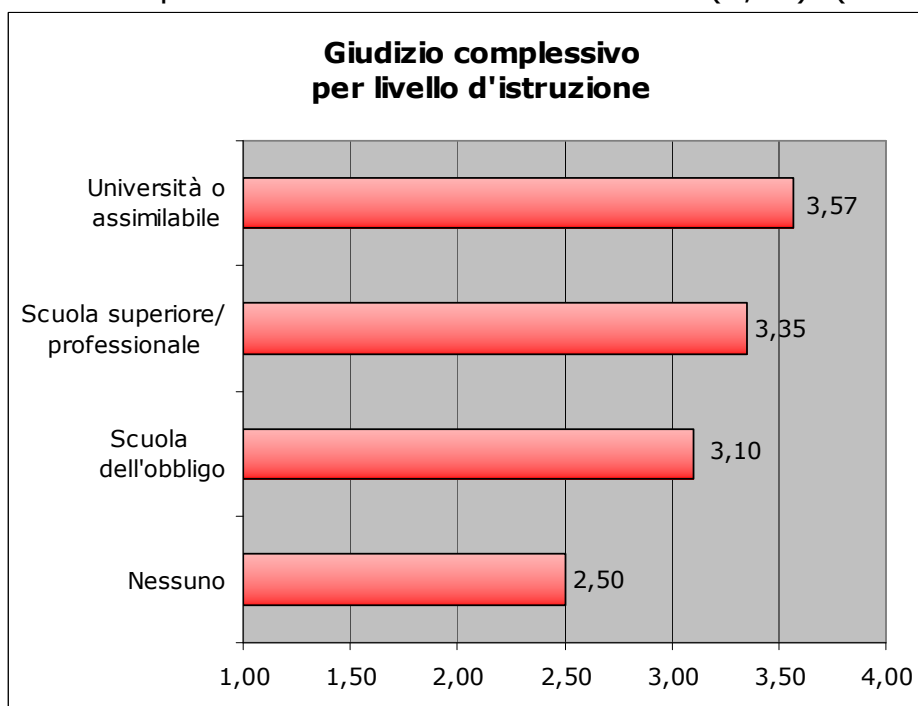


Grafico 19

#### 4.4 Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento dei visitatori rispetto ad alcuni aspetti specifici del Percorso espositivo nel Monumento alla Vittoria, gli intervistati si sono espressi su 10 voci, con una valutazione da 4 (Molto Soddisfatto) a 1 (Per niente soddisfatto).

La seguente tabella riporta le medie delle valutazioni in ordine decrescente.

Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti del Percorso espositivo?	Valutazione media
Disponibilità e cortesia del personale	3,71
Percorso espositivo	3,57
Materiale informativo	3,57
Informazioni esplicative	3,55
Raggiungibilità	3,54
Rappresentazione dei temi trattati	3,51
Modalità prenotazioni	3,41
Strumenti multimediali	3,39
Giorni ed orari di apertura	3,34
Segnaletica ed indicazioni	3,27

Tabella 1

Tutti gli aspetti sottoposti ad osservazione hanno ottenuto valutazioni medie molto positive (tra "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto"). La media di tutti i voti espressi rispetto ai singoli aspetti del Museo è pari a 3,49, leggermente superiore al giudizio complessivo assegnato pari a 3,43, come menzionato prima. (Grafico 20)

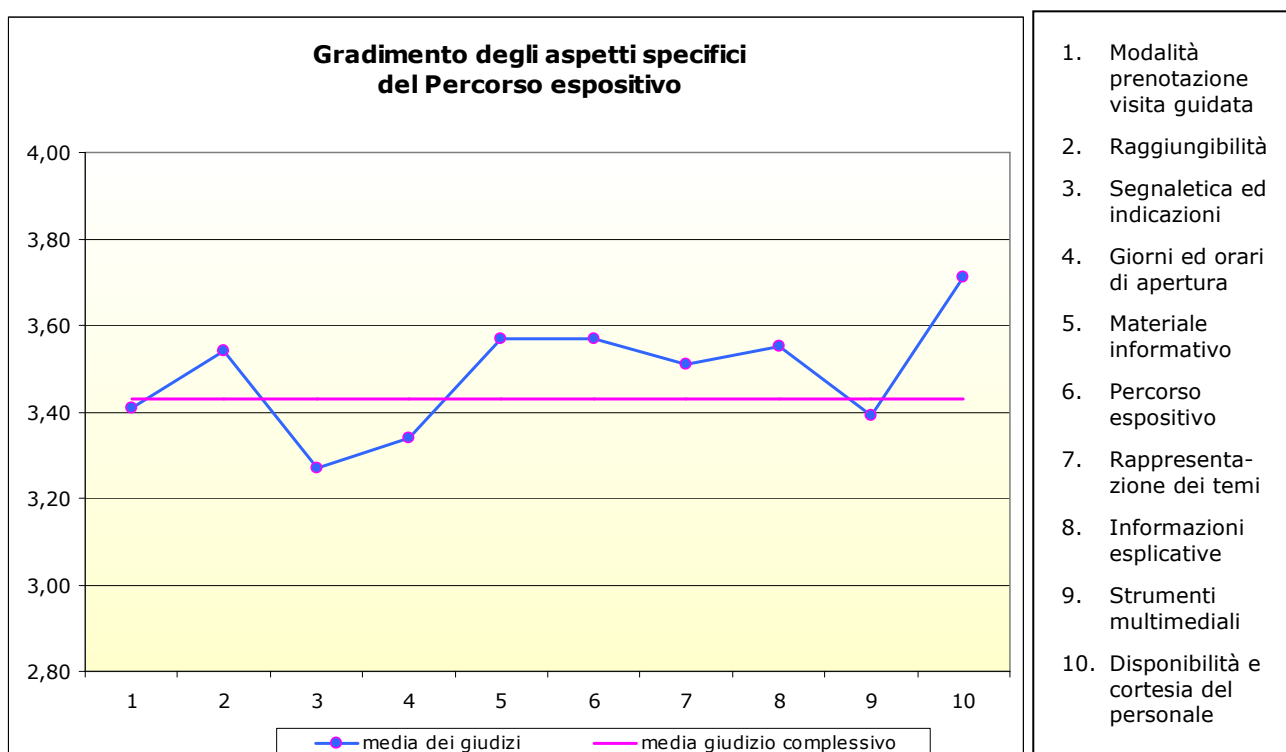


Grafico 20

## I punti di forza

I punti di forza sono costituiti dall'insieme degli aspetti che hanno raggiunto il livello di gradimento più alto:

- Disponibilità e cortesia del personale (3,71)
- Percorso espositivo (3,57)
- Materiale informativo (3,57)
- Informazioni esplicative (3,55)
- Raggiungibilità (3,54)
- Rappresentazioni dei temi trattati (3,51)

## 4.5 Visita guidata

Al campione intervistato è stato chiesto se ha mai partecipato a una visita guidata ed in caso affermativo, quanto è rimasto soddisfatto della guida. Solo il 15% (109 visitatori) ha visitato il Museo usufruendo del servizio di guida (Grafico 21). Anche in questo caso il livello di gradimento su una scala da 4 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto) con una media pari a 3,44 è risultato abbastanza alto. (Tabella 2)

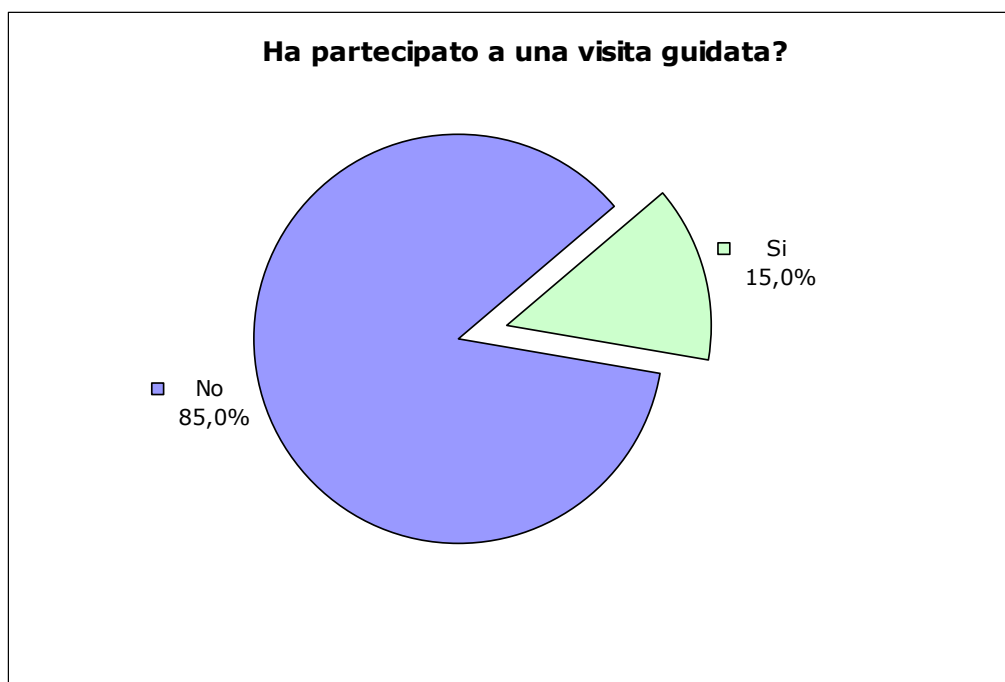


Grafico 21

Quanto è rimasto soddisfatto della...	Valutazione media
Competenza della guida	3,59
Comprensibilità delle informazioni	3,44
Capacità delle guida di coinvolgere i visitatori	3,28

Tabella 2

## Attrattività turistica del Museo

Per poter comprendere anche il valore turistico del Percorso espositivo nel Monumento alla Vittoria e l'eventuale necessità di proporre un itinerario museale ai visitatori, è stato chiesto se oltre a questo Museo sono stati visitati altri Musei a Bolzano. Il 16,8% degli intervistati che ha risposto a questa domanda afferma di essere venuto a Bolzano e di aver visitato solo questo Museo, mentre il 37,3% ha visitato o visiterà anche altri Musei, specificando quali. (Grafici 22 e 23)

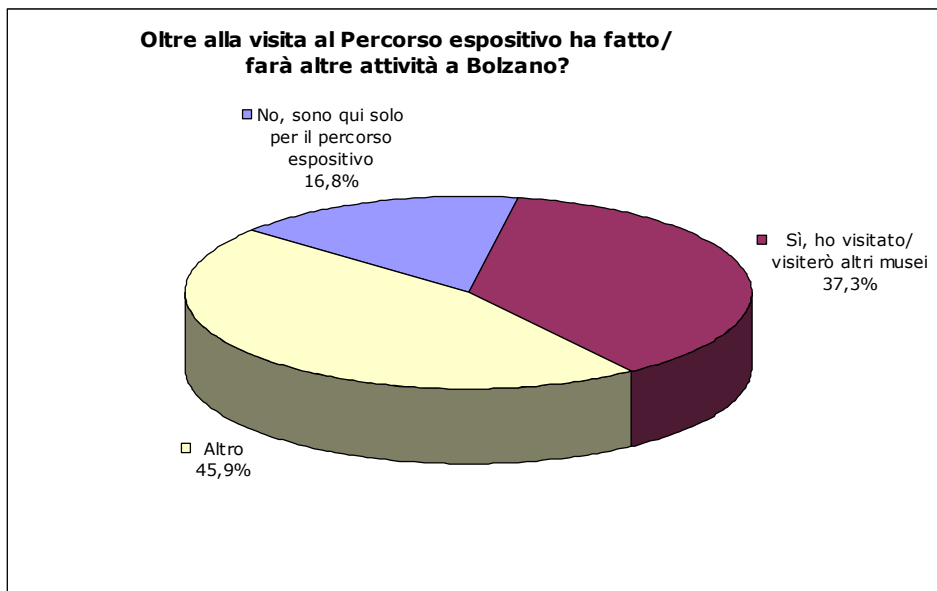


Grafico 22

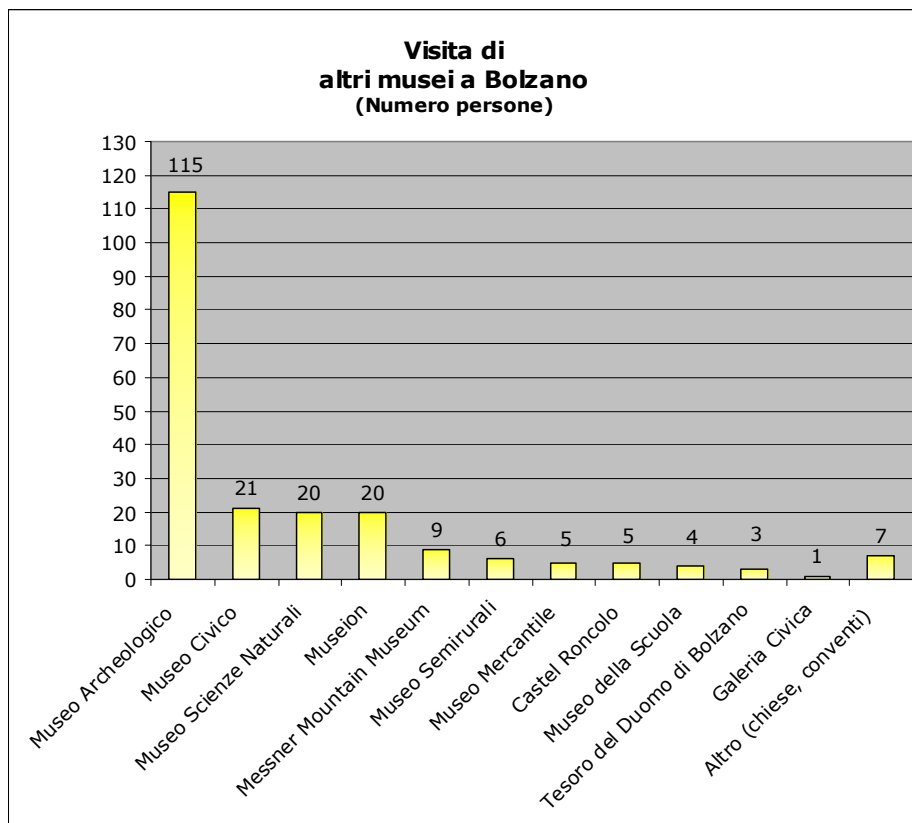


Grafico 23

## Il Museo e la Scuola

Il Percorso espositivo nel Monumento alla Vittoria è spesso frequentato anche da classi scolastiche o da studenti universitari. Per questo una parte del questionario è stata riservata **solo ad insegnanti** che hanno visitato l'esposizione con una classe.

Su un totale di 65 insegnanti intervistati 39 hanno accompagnato una classe di una scuola media superiore o di una scuola professionale, 21 di una scuola media inferiore, 4 di una scuola elementare ed 1 dell'Università. (Grafico 24)

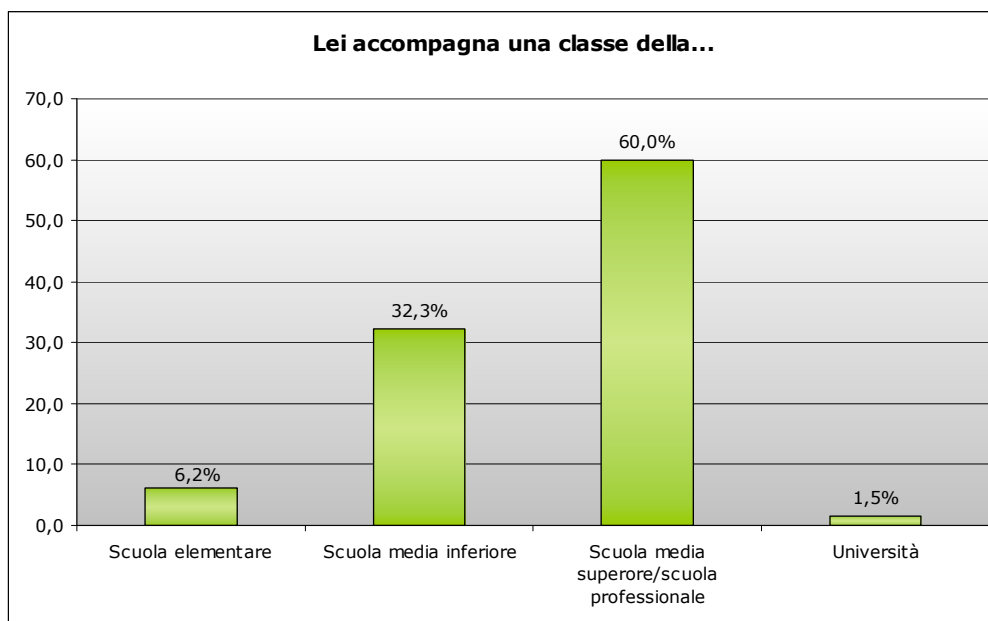


Grafico 24

Nel 56,8% dei casi la visita al Percorso espositivo è stata preparata in classe.

Per quanto riguarda il valore didattico dell'esposizione, l'85,4% degli insegnanti intervistati lo ritiene molto efficace o abbastanza efficace. (Grafico 25)

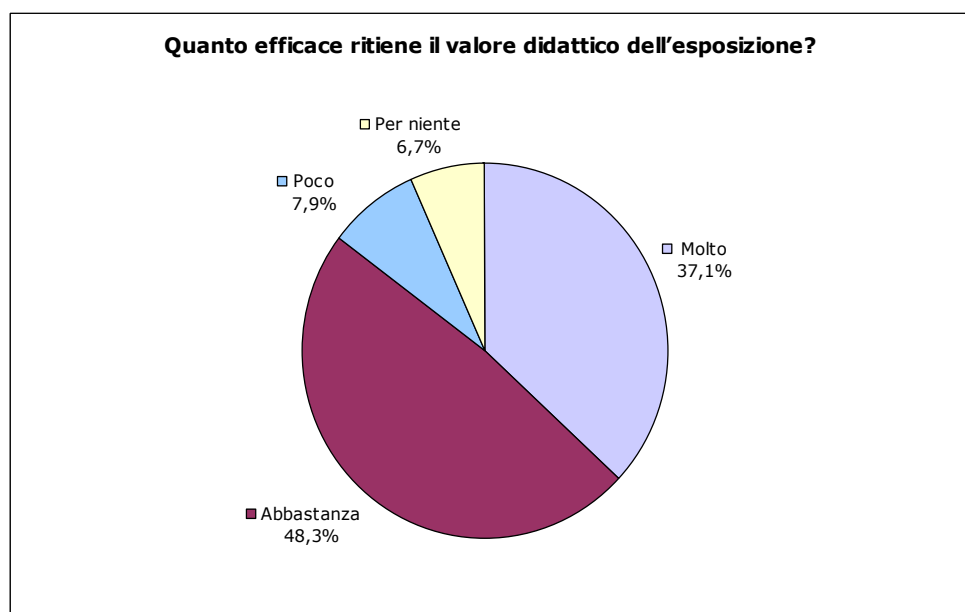


Grafico 25



Sul grado di soddisfazione dimostrato dagli alunni, il 63,9% degli insegnanti si esprime in modo positivo valutandolo molto buono o buono. (Grafico 26)



Grafico 26

Per il 70,8% degli insegnanti intervistati la durata della visita rispetto ai tempi di attenzione degli alunni è risultata adeguata, per il 22,2% troppo lunga e per il resto (6,9%) troppo breve.

#### 4.6 Commenti degli intervistati

Agli intervistati è stata offerta l'opportunità di esprimere liberamente, in apposito spazio, opinioni, osservazioni o suggerimenti. In totale sono stati espressi 357 commenti. Di seguito i più citati in ordine decrescente:

- Commenti di soddisfazione (283 citazioni):  
(buona illustrazione dei contesti con ricostruzione storica e spiegazione di tematiche complesse; rappresentazione oggettiva della storia con buona panoramica argomentativa ed equilibrio informativo; percorso molto interessante, informativo, esaustivo, ben organizzato, illustrato e promotore di dibattito; chiara struttura dell'esposizione; ottimo allestimento, etc.);
- Proposte e suggerimenti (42 citazioni):  
(richieste tecniche: impianto di condizionamento; incremento del materiale audiovisivo ed illustrativo; foto più grandi; miglioramento della leggibilità dei pannelli con esposizione più alta; inserimento di più didascalie; miglioramento dell'uso degli strumenti multimediali; più sedie; riduzione del volume dei filmati; testi più comprensivi con riduzione della lunghezza; maggiore visibilità della struttura museale; maggiori informazioni su alcuni aspetti storici; etc.

orari: non chiusura a mezzogiorno)

- Commenti di insoddisfazione (26 citazioni)  
(eccesso di testi; esposizione ideologica e faziosa; percorso ripetitivo e noioso; distribuzione carente dei temi, etc.);
- Altri commenti (6).

## **5. Considerazioni finali**

L'indagine ha rilevato complessivamente un alto grado di soddisfazione per il Percorso espositivo nel Monumento alla Vittoria soprattutto per quanto riguarda il personale, il percorso stesso, la rappresentazione dei temi trattati, il materiale informativo, le informazioni esplicative e la raggiungibilità. Qualche riserva emerge per la segnaletica e le indicazioni.

Dai commenti dei visitatori si evidenzia inoltre che il Percorso espositivo museale si caratterizza quale importante mezzo di conoscenza, riflessione, approfondimento e rilettura storiografica delle vicende locali, nazionali e internazionali degli anni compresi tra le due guerre mondiali, nell'avvicinarsi delle dittature fascista e nazionalsocialista.