



CUSTOMER SATISFACTION

INDAGINE DI SODDISFAZIONE

MUSEO DELLA SCUOLA

Presentazione dei risultati

Aprile 2018

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	14

1. Premessa

L'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione delle visitatrici e dei visitatori del Museo della Scuola, gestito dalla Città di Bolzano, è stata condotta nel periodo aprile - novembre 2017 per 8 mesi consecutivi.

I questionari anonimi sono stati distribuiti ad un campione complessivo di 99 persone, statisticamente significativo e rappresentativo dei visitatori del Museo della Scuola. In caso di visite guidate per le scuole sono stati intervistati gli insegnanti e gli alunni di età superiore ai 14 anni.

2. Obiettivi dell'indagine

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- rilevare il grado di soddisfazione relativo al Museo della Scuola
- 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
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

3. Metodologia utilizzata

La distribuzione dei questionari è avvenuta all'interno del museo stesso. In seguito, i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico Excel, sono stati 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 Museo della Scuola, si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, il livello d'istruzione, la provenienza, l'interesse culturale delle visitatrici e 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 38,7 anni. La maggior parte degli intervistati ha un'età compresa tra i 20 e 29 anni (25,3%), seguita dai 50-59enni (20,7%). (Grafico 1)

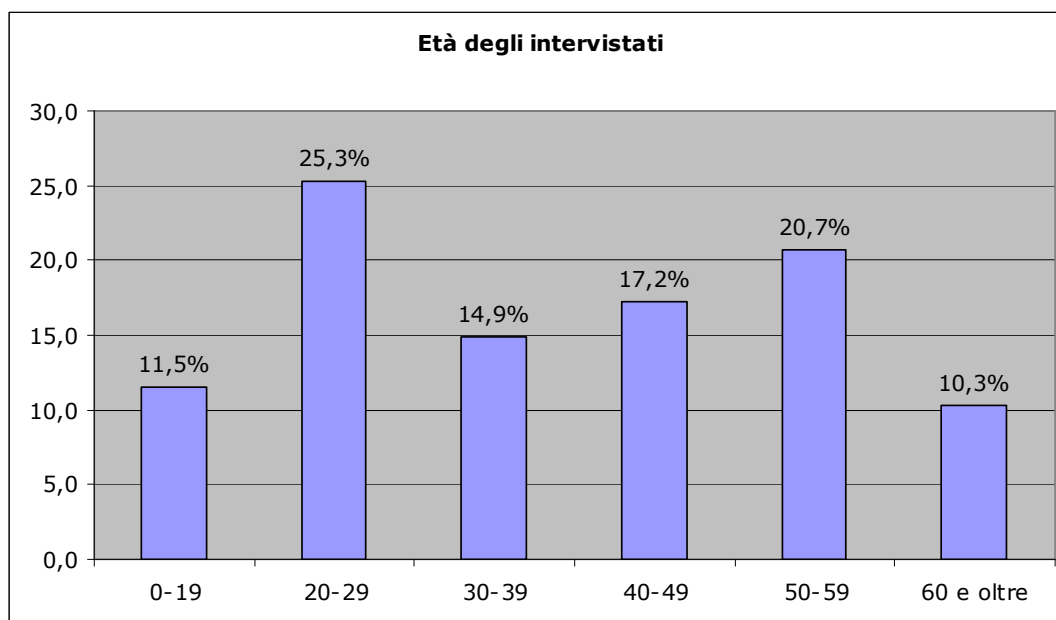


Grafico 1

Il campione complessivo è costituito per il 79,1% da femmine. Il 56,7% degli intervistati possiede un diploma universitario o assimilabile. (Grafici 2 e 3)

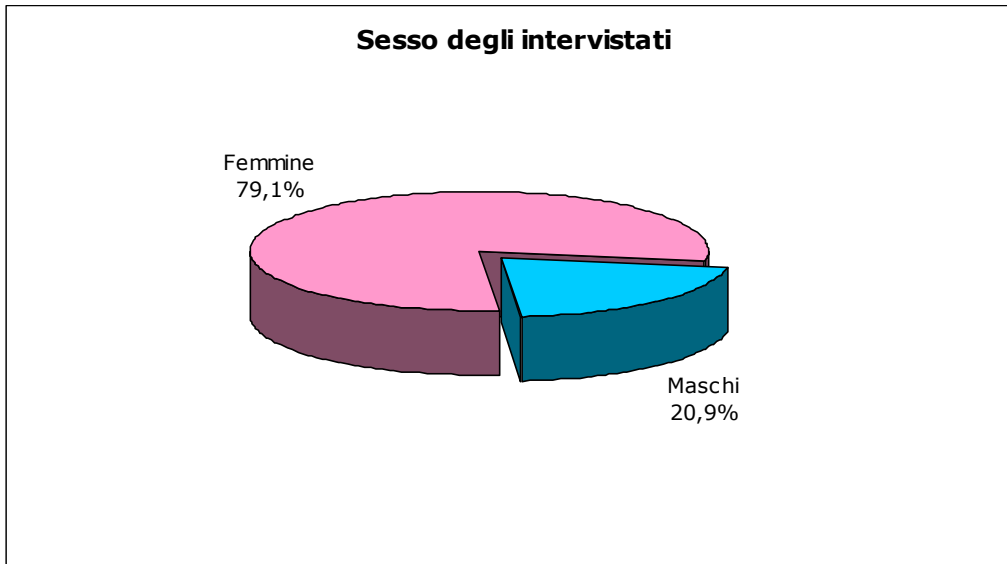


Grafico 2

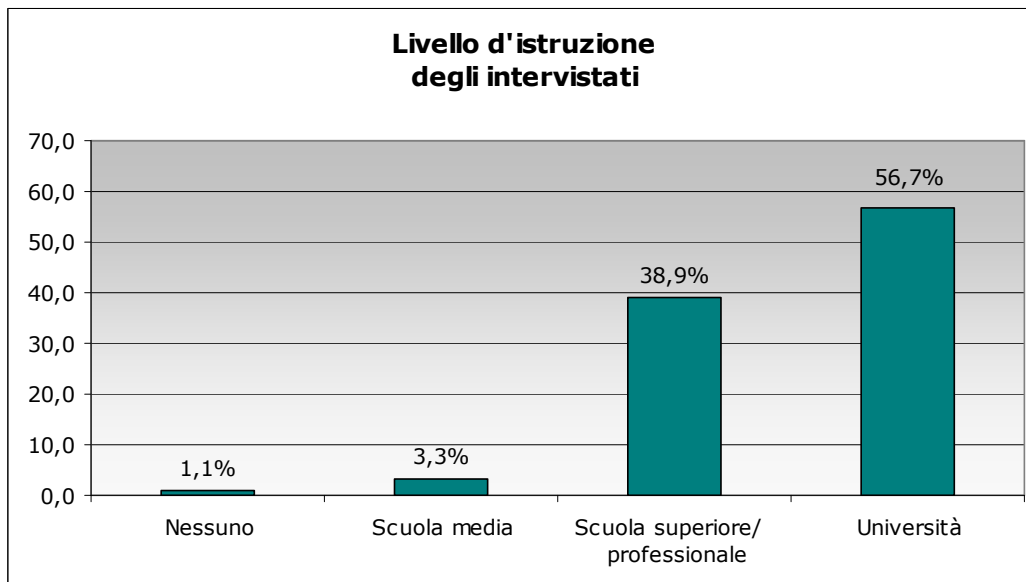


Grafico 3

La maggior parte degli intervistati (36,7%) è residente nel Comune di Bolzano; il 75,8% ha compilato il questionario in lingua italiana. (Grafici 4 e 5)

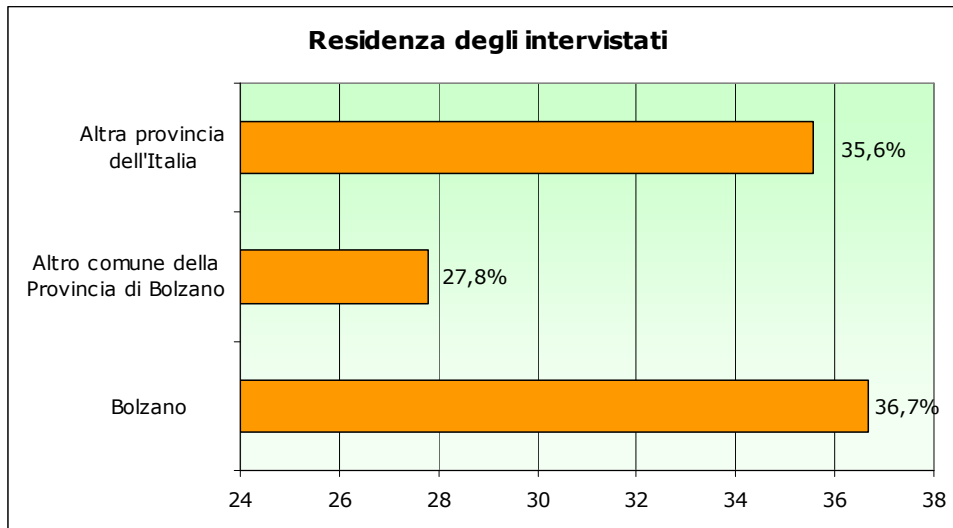


Grafico 4

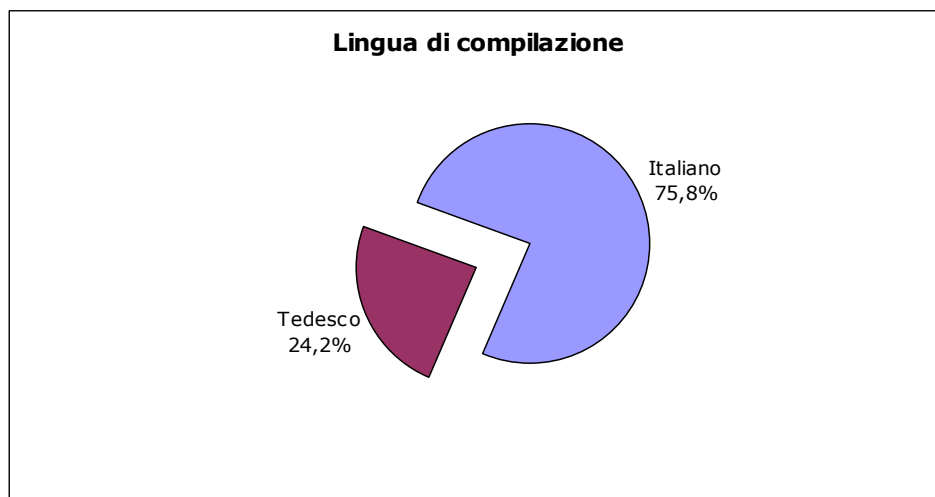


Grafico 5

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:

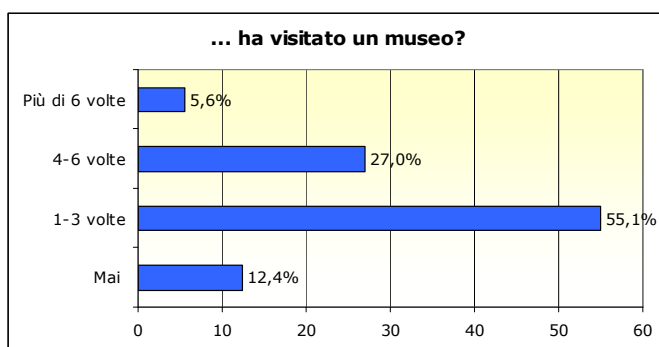


Grafico 6

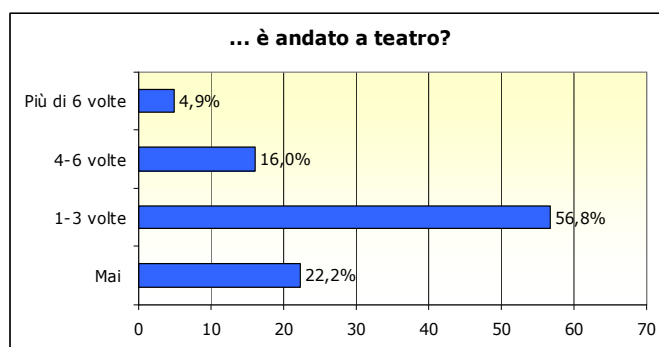


Grafico 7

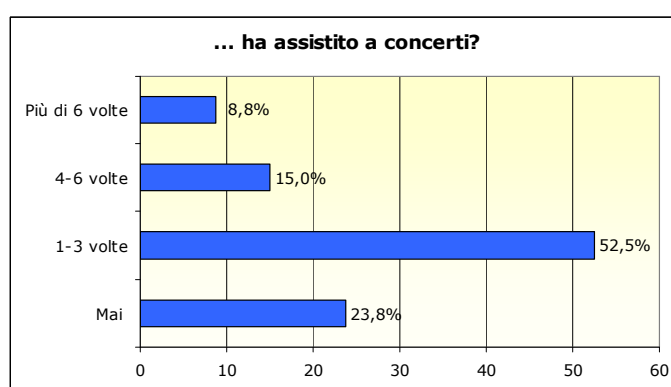


Grafico 8

4.2 Caratteristiche della visita del museo

L'81,8% degli intervistati ha visitato il Museo della Scuola per la prima volta; il 60,6% lo ha visitato con un gruppo organizzato o con una classe scolastica. (Grafico 9)

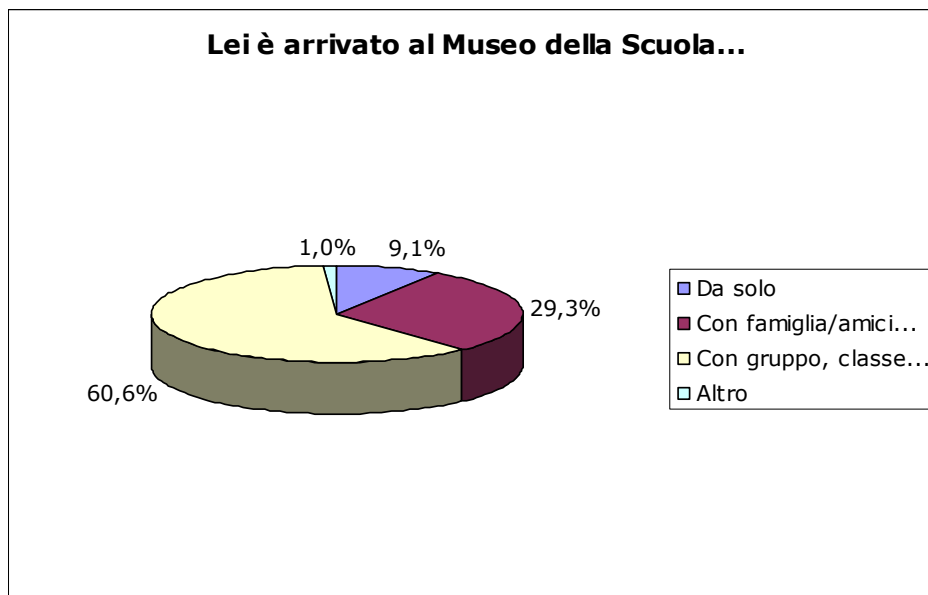


Grafico 9

Il 36,8% dei visitatori ha appreso dell'esistenza del Museo tramite la scuola. (Grafico 10)

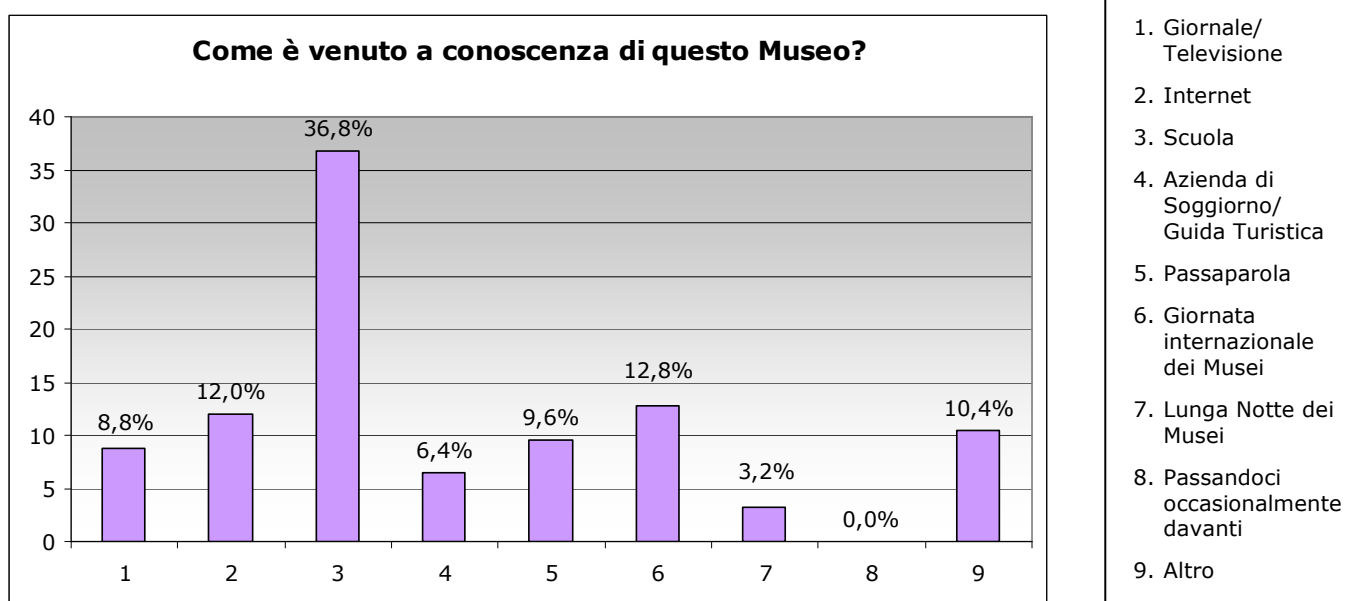


Grafico 10

4.3 Giudizio complessivo

Alle visitatrici e ai visitatori è stato chiesto quanto, rispetto alle loro aspettative, siano rimasti soddisfatti del Museo della Scuola esprimendo una **valutazione da "molto soddisfatto" (4) a "per niente soddisfatto" (1).**

La valutazione più ricorrente (con 69 risposte) è rappresentata dal giudizio "molto soddisfatto", mentre la valutazione "Per niente soddisfatto" è stata espressa solo 1 volta su un totale di 97 risposte. (Grafico 11)

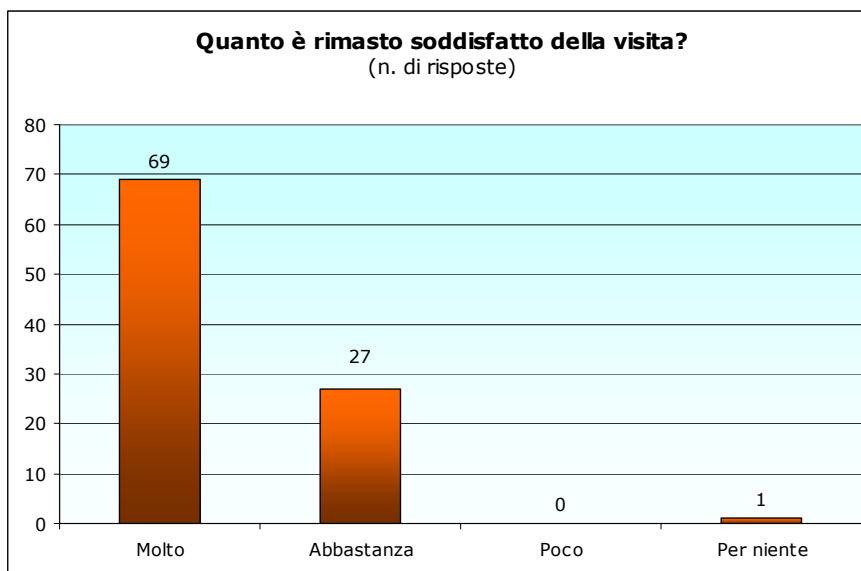


Grafico 11

La **media della valutazione** degli intervistati si posiziona sul punteggio di **3,69**.

Analizzando il giudizio complessivo in base al sesso degli intervistati, le donne hanno assegnato una valutazione più alta (3,80) rispetto agli uomini (3,58).

In base all'età del campione, sono gli intervistati più giovani (0-19 anni) ad esprimere un giudizio positivo con un voto pari a 3,90. Il voto più basso (3,64) invece è stato assegnato da persone ricomprese nella fascia di età dai 20 a 29 anni.

Analizzando il risultato in base alla lingua di compilazione, gli intervistati che hanno compilato il questionario in lingua italiana hanno dato un giudizio più alto (3,70) rispetto a quelli che lo hanno compilato in lingua tedesca (3,65).

4.4 Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento dei visitatori rispetto ad alcuni aspetti specifici del Museo della Scuola, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 10 voci, valutandole con un voto da 4 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto).

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

Soddisfazione con ...	Valutazione media
Disponibilità e cortesia del personale	3,92
Oggetti in esposizione	3,88
Scelta dei temi trattati in esposizione	3,79
Modalità prenotazione (visite guidate/attività laboratorio)	3,75
Informazioni esplicative (didascalie, pannelli informativi...)	3,68
Istruzioni per l'uso dei materiali didattici interattivi	3,51
Giorni ed orari di apertura	3,50
Raggiungibilità	3,46
Strumenti multimediali	3,45
Segnaletica ed indicazioni	3,24

Tabella 1

Tutti gli aspetti sottoposti alla valutazione hanno ottenuto valutazioni medie molto positive (tra "molto soddisfatto" e "abbastanza soddisfatto").

La media di tutti i voti espressi per i singoli aspetti del Museo è pari a 3,47 ossia una valutazione più bassa rispetto al giudizio complessivo pari a 3,69, prima menzionato. (Grafico 12)

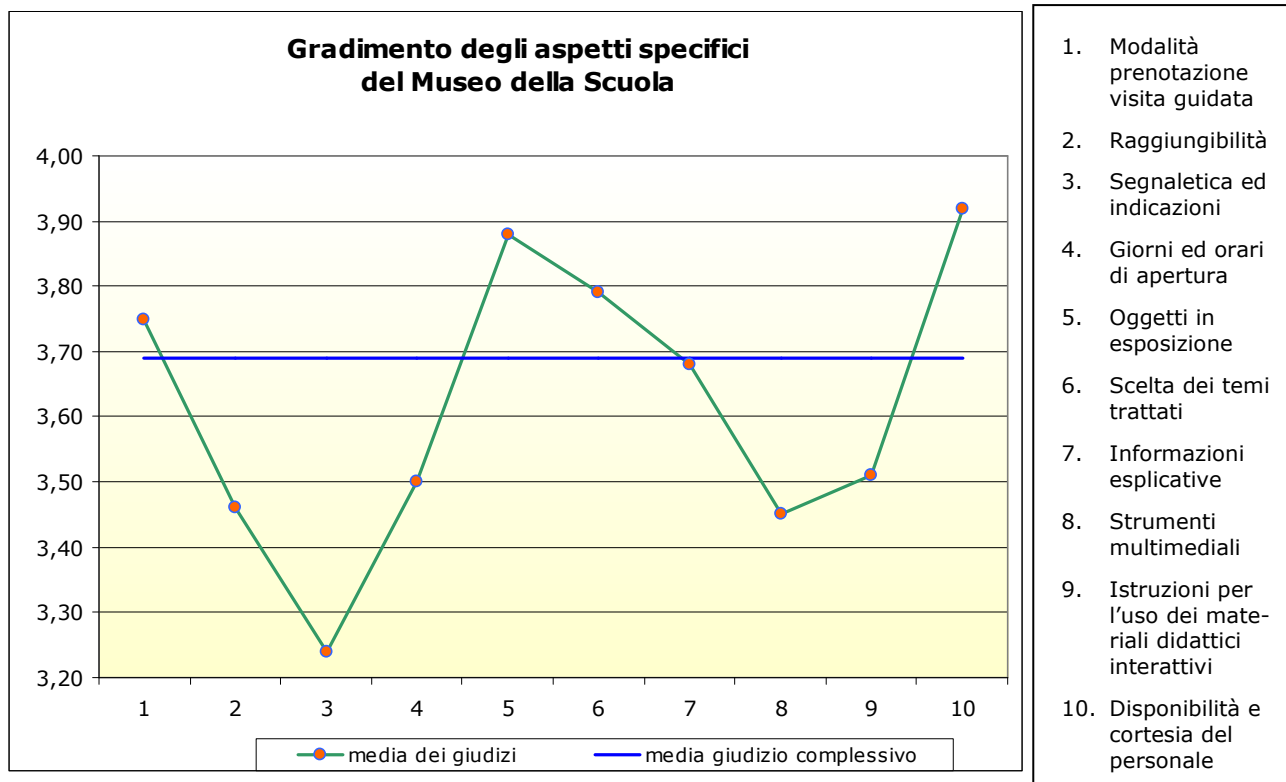


Grafico 12

I punti di forza e di attenzione

I punti di forza, gli aspetti che hanno raggiunto il livello di gradimento più alto, sono i seguenti:

- Disponibilità e cortesia del personale (3,92)
- Oggetti in esposizione (3,88)
- Scelta dei temi trattati (3,79)
- Modalità di prenotazione delle visite guidate (3,75).

Gli aspetti con il minor punteggio sono la segnaletica e le indicazioni (3,24).

4.5 Visita guidata

Al campione intervistato è stato chiesto "Ha partecipato ad una visita guidata?" ed in caso affermativo, la soddisfazione rispetto alla guida. L'89,9% (89 visitatori) ha visitato il museo usufruendo del servizio di guida. (Grafico 13)

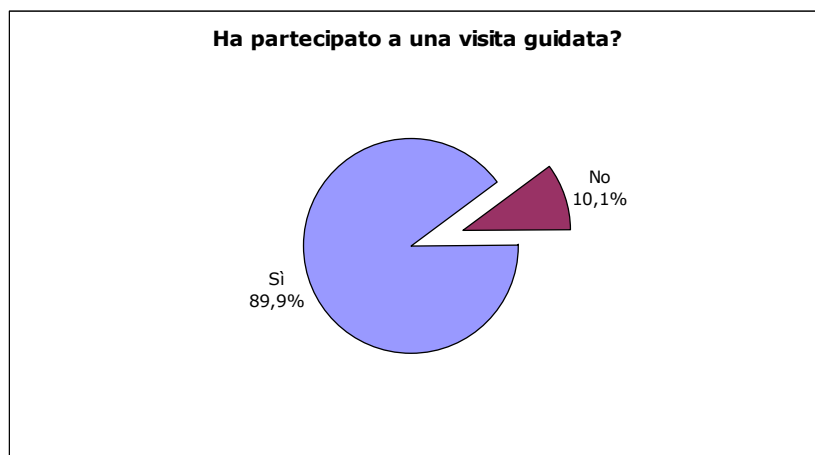


Grafico 13

Anche in questo caso il livello di gradimento del servizio guida, con una media di 3,76 su una scala da 4 (molto soddisfatto) a 1 (per niente soddisfatto), è piuttosto alto (Tabella 2).

Quanto è rimasto soddisfatto della...	Valutazione media
Competenza della guida	3,83
Comprensibilità delle informazioni	3,80
Capacità delle guida di coinvolgere i visitatori	3,64

Tabella 2

4.6 Indagine presso gli insegnanti

Il Museo della Scuola è soprattutto frequentato da classi scolastiche. Per tale motivo una parte del questionario è stato riservato solamente **agli insegnanti** che hanno visitato il Museo con gli alunni. Complessivamente sono stati intervistati 24 insegnanti.

Su 22 insegnanti che hanno risposto alla specifica domanda, 13 hanno accompagnato una classe di una scuola elementare, 6 di una scuola media inferiore e 3 di una scuola media superiore o scuola professionale. (Grafico 14)

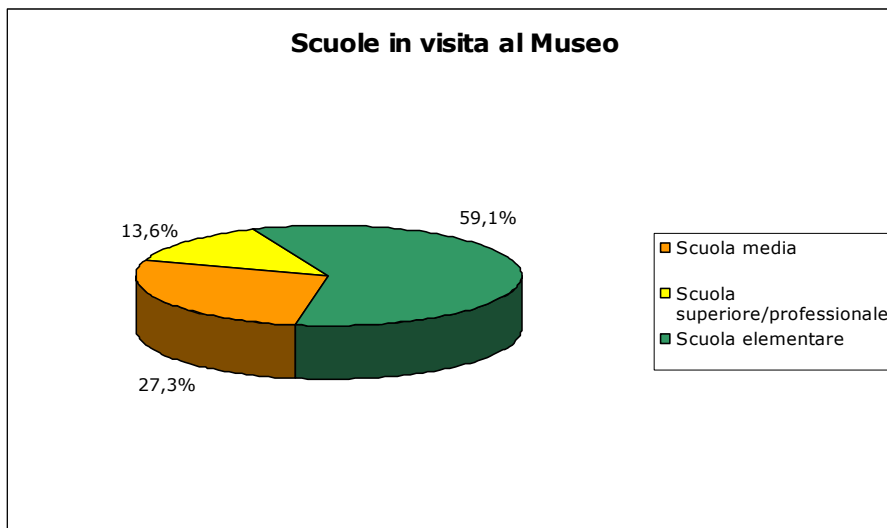


Grafico 14

Nel 65,2% dei casi la visita al Museo della Scuola è stata preparata in classe.

Per il 91,7% degli insegnanti il valore didattico del Museo è risultato essere molto efficace. (Grafico 15)

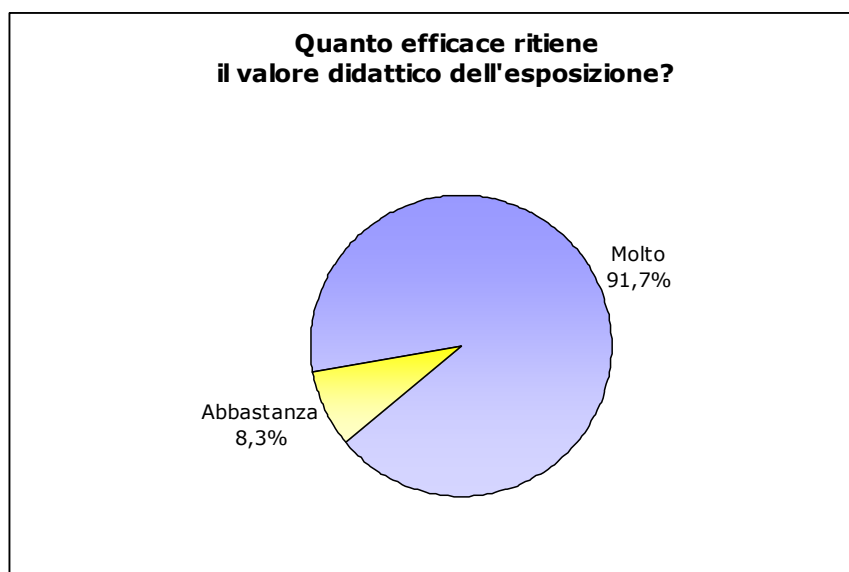


Grafico 15

Rispetto al grado di soddisfazione dimostrato dagli alunni, tutti gli insegnanti si sono espressi in modo positivo, valutandolo con un giudizio pari a molto buono o buono. (Grafico 16)

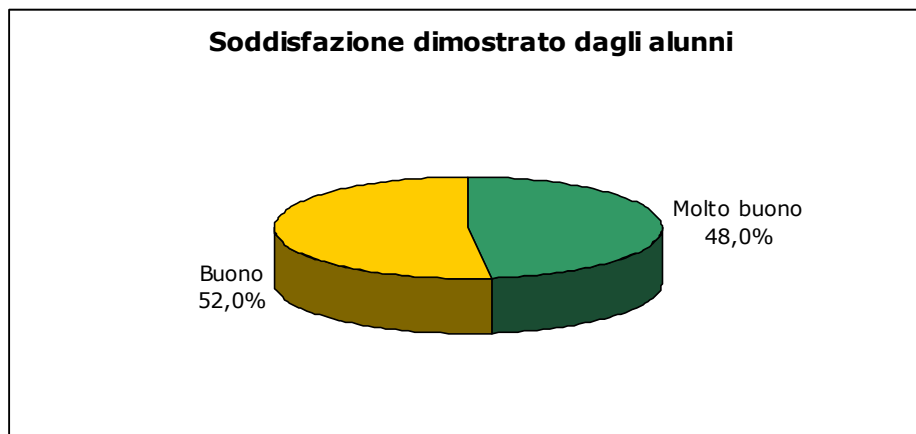


Grafico 16

Per il 92,0% degli intervistati la durata della visita rispetto ai tempi di attenzione degli alunni è risultata adeguata, per l'8,0% troppo breve. È interessante evidenziare che nessuno degli insegnanti abbia ritenuto la visita guidata troppo lunga. (Grafico 17)



Grafico 17

Il 79,2% degli insegnanti intervistati ha partecipato con le classi ad un laboratorio organizzato dal Museo della Scuola. Tutti gli insegnanti sono rimasti molto soddisfatti o abbastanza soddisfatti di tale attività. (Grafico 18)



Grafico 18

4.6 Commenti degli intervistati

Agli intervistati è stata data l'opportunità di esprimere liberamente, in apposito spazio, opinioni, osservazioni o suggerimenti. In totale sono stati espressi i seguenti 47 commenti:

- Commenti di soddisfazione (29 citazioni):
(molto interessante, originale; tanta varietà negli oggetti esposti; buona scelta dei temi e dei materiali; esposizione interattiva; attività di laboratorio molto coinvolgente e divertente per i bambini; si impara molto, etc.);
- Commenti riguardo al servizio guida (12 citazioni)
(spiegazioni adatte ai bambini ed alla loro età; guida cortese, disponibile, competente e molto empatica con i bambini; spiegazioni chiare; visita guidata nella madrelingua dei bambini, etc.);
- Suggerimenti (6 citazioni):
(maggiore visibilità della struttura museale; struttura meno decentrata; pubblicità del museo anche su Internet e presso l'Azienda di soggiorno e turismo; indicazioni e cartelli sulla strada; più didascalie per gli oggetti in esposizione).

5. Considerazioni finali

L'indagine ha rilevato complessivamente un alto grado di soddisfazione per il Museo della Scuola a Bolzano soprattutto per quanto riguarda il personale, gli oggetti in esposizione, la scelta dei temi trattati e la modalità di prenotazione delle visite guidate. Qualche riserva emerge per la segnaletica e le indicazioni, gli strumenti multimediali e la raggiungibilità del museo.