INDAGINE QUALITATIVA SUI VISITATORI DESCRIZIONE DEL SISTEMA PER LA REGISTRAZIONE DEI QUESTIONARI DELLA RILEVAZIONE E PER L'ANALISI DEI RISULTATI

a cura della Direzione Generale Politiche Formative, Beni e Attività Culturali

Il sistema di registrazione dei dati descritto in questo documento è stato realizzato tramite il software Microsoft Access 2003¹. Per il suo utilizzo il file "DB_QuestionarioVisitatori_Vers1Vuoto.mdb" deve essere salvato in locale sul proprio PC².

All'apertura del sistema – che si effettua cliccando due volte sull'icona relativa al file del database DB_QuestionarioVisitatori_Vers1Vuoto.mdb – appare la maschera di Avvio che permette l'accesso a tutte le principali funzionalità del sistema ed inerenti all'inserimento dei dati, alla visualizzazione e stampa delle schede, nonché alla consultazione dei report di analisi.

Avvio : Maschera									
INDAGINE CONOSCITIVA SUI VISITATORI									
Inserimento dati	Inserisci periodo di rilevazione		Vai alla maschera di serimento questiona	1		za le schede per la stam			
Report descrittivi cosa hanno risposto i visitatori?									
1. E' la prima volta che visita il Museo?		1	2. Come ne è venuto a conoscenza?			Dettagli			
3. Con chi ha visitato il Museo?		3	4. Per quale motivo	ha visitato il	Museo?	4			
5. Quanto tempo è durata la visita?		5							
6. In generale è soddisfatto della visita?									
7A. E' soddisfatto del materiale informativo?		7A	7A 7B. E' soddisfatto dell'allestimento del Museo?			7B			
7C. E' soddisfatto della cortesia e competenza del personale?		7C	7D. E' soddisfatto delle indicazioni segnaletiche per raggiungere il Museo?						
7A. E' soddisfatto dei serv	vizi generali?	7E							
Report descrittivi quando e da chi viene visitato il Museo?									
l commenti dei visitatori			Altri Report						

I principali report descrittivi riassumono in valori assoluti, percentuali ed in formato di grafico le risposte dei visitatori ai quesiti del questionario.

Sono disponibili altri report inerenti alla collocazione temporale della fruibilità ed alle caratteristiche socio-demografiche, nonché alle indicazioni, suggerimenti e osservazioni evidenziate dai visitatori.

Infine, è possibile accedere ad alcuni report più complessi creati dall'incrocio delle risposte di due o più quesiti.

Nota: l'icona in questa maschera fa chiudere l'intero sistema, nelle altre maschere effettua la chiusura della maschera aperta in quel momento.

_

¹ Il sistema richiede l'utilizzo della versione Microsoft Access 2003 o superiore.

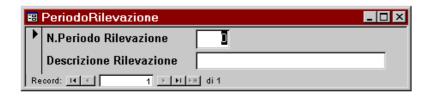
² il sistema è stato implementato in base alla scheda base predisposta. Eventuali modifiche alla scheda (aggiunta di domande, cambiamenti nelle risposte proposte, ecc.) comportano la necessità da parte di ogni museo che desidera utilizzare questo sistema di operarvi le integrazioni necessarie.

Funzionalità di inserimento dei dati

Come è stato descritto nella guida allo svolgimento della rilevazione sui visitatori, per avere una loro analisi sufficientemente attendibile, è necessario svolgere la rilevazione in più periodi dell'anno se, naturalmente, non è possibile effettuarla per tutti i giorni di apertura del Museo.

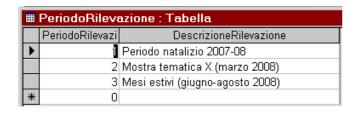
Per tale motivo è importante mantenere memoria dei periodi di rilevazione non solo attraverso la registrazione della data dettagliata in cui è avvenuta la visita, ma anche tramite l'indicazione di eventuali particolarità inerenti al periodo stesso della rilevazione e che possono far riferimento al fenomeno di stagionalità oppure alla presenza di particolari iniziative (es. mostre o esposizioni temporanee).

Tramite il bottone si accede alla maschera per l'inserimento di tali periodi di rilevazione, che può avvenire anche in momenti differenti, ma in ogni caso prima di effettuare la registrazione dei questionari inerenti al relativo periodo.



Inserisci periodo

Si raccomanda di inserire il numero progressivo del periodo (es. 1, 2, 3, ecc.) e la descrizione del periodo stesso (es. "Dicembre-Gennaio" oppure "Aperture periodo natalizio" oppure "Settimana di Pasqua" oppure "Mesi estivi" oppure "Prima settimana mostra tematica ..." oppure "Esposizione temporanea artista ...", ecc.). Vediamo la tabella dopo aver effettuato tre inserimenti:



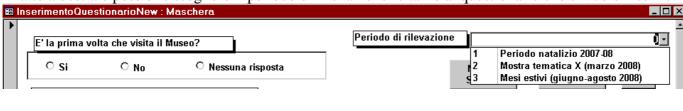
Nuova

Elimina

Vai alla maschera di inserimento questionari

permette l'accesso alla maschera per l'inserimento dei dati.

In alto a destra è possibile scegliere il periodo di rilevazione relativo al questionario che si vuole inserire.

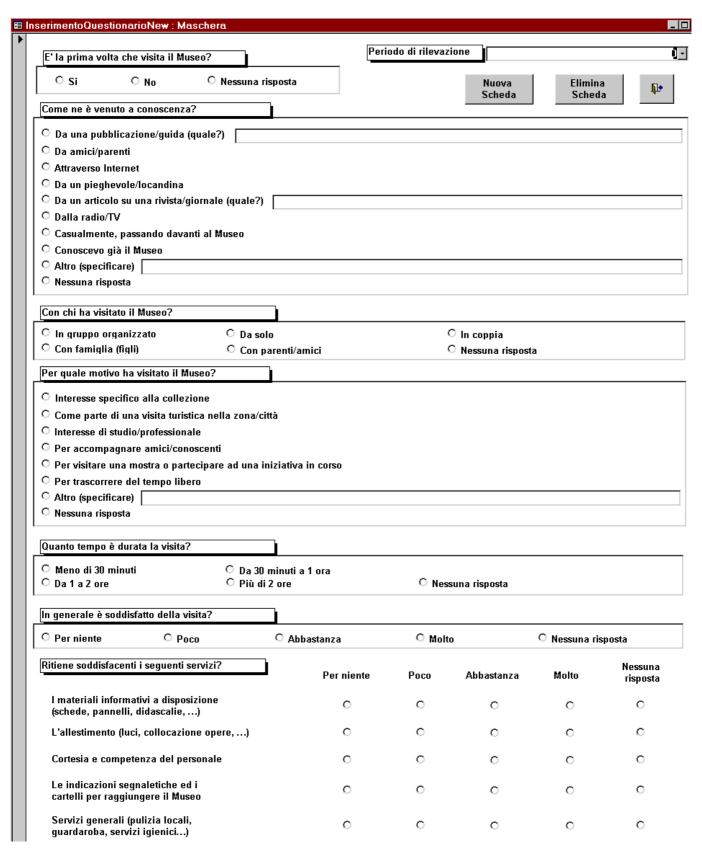


I tre bottoni Scheda Scheda – presenti anche a fondo pagina – permettono, rispettivamente, di creare una scheda vuota per un nuovo questionario da registrare, di eliminare la scheda aperta in quel momento, di uscire dalla maschera di inserimento.

Attenzione: si raccomanda di compilare le risposte di ogni quesito del questionario per consentire il corretto funzionamento della produzione dei report complessi. Per tale motivo è stata introdotta la modalità "Nessuna risposta" da utilizzare nei casi in cui il visitatore non abbia compilato il questionario in modo integrale.

Come è possibile osservare, per facilitare le operazioni di registrazione dei dati, la maschera riproduce il questionario.

I primi quesiti riguardano le modalità di visita del museo e il livello di gradimento della visita e dei principali servizi offerti dal museo.



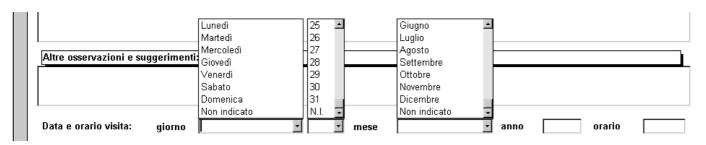
Seguono poi le informazioni di carattere socio-demografico.

D 182	
Dove abita?	
O In questa provincia	
O In Italia (indicare la provincia)	
O All'estero (indicare la nazione)	
O Nessuna risposta	
Sesso	
	
OM OF ONessuna risposta	
Qual'è la sua età?	
L	
○ Meno di 18	○ Tra 46 e 65
Qual'è il suo titolo di studio?	
○ Elementare ○ Medie inferiori ○ Diploma me	edie superiori 💛 Laurea o titoli post-laurea 🤍 Nessuna risposta
Qual'è la sua professione?	
O Dirigente, funzionario pubblico, quadro	C Imprenditore, libero professionista
C Lavoratore autonomo (artigiano, commerciante)	○ Implegato
○ Insegnante	O Operaio
○ Studente	C Casalinga
C Pensionato	C Non occupato, in cerca di prima occupazione
C Altro (specificare)	

Ed alcune domande aperte che consentono di fornire un maggior dettaglio su pareri ed osservazioni dei visitatori.

Per finire, qual'è l'aspetto del Museo che ha trovato di maggior gradimento?			
E qual'è, a suo giudizio, un aspetto del Museo che può essere migliorato?			
Altre osservazioni e suggerimenti:			
Place asservation a suggestiment.			

Si registra infine la data della visita per permettere un'analisi dettagliata: nel caso in cui il visitatore non compili il campo si raccomanda di indicare almeno il mese e l'anno, registrando 'non indicato' per le informazioni non disponibili. Per l'anno e l'orario i campi sono a testo libero con formati, rispettivamente, 'aaaa' (es. 2007) e 'hh.mm' (es. 10.00, 21.00, ecc.).



Funzionalità di visualizzazione e stampa delle schede

Visualizza le schede visitatori per la stampa

Tramite il bottone visitatori per la stampa vengono visualizzate le schede sui visitatori in formato di report riassuntivo per la sola visualizzazione o per la stampa.

Scheda Visi	tatore n.	Periodo di rilevazione	
E' la prima vol	ta che visita il museo?		
Come ne è ve	nuto a conoscenza?		
Α	ltro (specificare)		
Р	ubblicazione/Guida		
R	iviste/Giornali		
Con chi ha vis	itato il Museo?		
Per quale mot	ivo ha visitato il Museo?		
Α	ltro (specificare)		
Quanto tempo	è durata la visita?		
In generale è s	soddisfatto della visita?		
Ritiene soddis	facenti i seguenti servizi?	•	
l materiali i	nformativi a disposizione	(schede, pannelli, didascalie,)
L'allestime	nto (luci, collocazione dell	le opere,)	
Cortesia e	competenza del personale	;	
Le indicazi	on i segnaletiche ed i carte	elli per raggiungere il Museo	
Altri servizi	i generali (pulizia locali, gu	uardaroba, s ervizi igienici,)	
Qual'è l'aspett	to del Museo che ha trova	to di maggior gradimento?	
Qual'è, a suo	giudizio, un aspetto del M	useo che può essere migliorato	?
Altri suggerim	enti ed osservazioni		
Abitazione		Provincia	
		Stato	
Genere		Class e di età	
Titolo di studi	0		
Professione			
	Altra professione		
Data			
Orario		Ora	

Report di analisi dei risultati

Nella stessa pagina di avvio sono presenti i principali report descrittivi sulle modalità di visita e sul livello di soddisfazione percepito dai visitatori.

Con il bottone che riporta il numero del quesito, si accede al corrispondente report (i singoli report sono stampati dalla procedura Access).

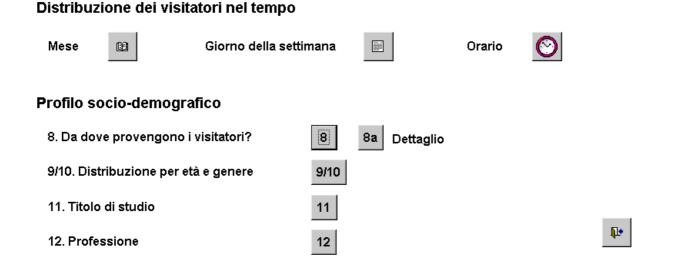
Report descrittivi ... cosa hanno risposto i visitatori? 2a Dettagli 1. E' la prima volta che visita il Museo? 2. Come ne è venuto a conoscenza? 3 3. Con chi ha visitato il Museo? 4 4. Per quale motivo ha visitato il Museo? 5 5. Quanto tempo è durata la visita? 6 6. In generale è soddisfatto della visita? 7B 7A. E' soddisfatto del materiale informativo? 7A 7B. E' soddisfatto dell'allestimento del Museo? 7C. E' soddisfatto della cortesia e 7D. E' soddisfatto delle indicazioni 7C 7D competenza del personale? segnaletiche per raggiungere il Museo? 7A. E' soddisfatto dei servizi generali? 7E

Attraverso la funzionalità

Report descrittivi ... quando e da chi viene visitato il Museo?

si accede ad una pagina che riporta altri report descrittivi relativi agli aspetti socio-demografici e di analisi temporale.

Report descrittivi ... quando e da chi viene visitato il Museo?



Con il bottone con il simbolo del calendario e dell'orologio oppure con il numero del quesito, si accede al corrispondente report (i singoli report sono stampati dalla procedura Access).

I commenti dei visitatori



Report descrittivi ... commenti e suggerimenti dei visitatori

Aspetti del Museo che hanno trovato di maggior gradimento

Aspetti del Museo che devono essere migliorati

Altri suggerimenti ed osservazioni

ed ai principali report strutturati con l'incrocio di due variabili

Altri Report



Altri Report

1. Come è venuto a conoscenza del Museo per provenienza

2. Con chi visita il Museo per classe di età

3. Le motivazioni alla visita per classe di età

4. Con chi visita il Museo e giorno della settimana

5. Le motivazioni alla visita e il grado di soddisfazione

La soluzione più semplice (che non comporta cioè modifiche nella strutture del sistema) è quella di salvare un DB separato per ogni periodo di rilevazione, così da permettere l'analisi relativamente ad ognuno di essi. Per avere una visione totale sarà sufficiente creare un DB complessivo in cui far confluire tutti i dati (Tabella 'InserimentoQuestionari').

³ i report permettono un'analisi complessiva dei risultati indipendentemente dai singoli periodi di rilevazione. Per poter analizzare periodo per periodo è necessario effettuare un filtro nelle query che alimentano i report basato sul periodo corrispondente. Non essendo possibile prevedere le diverse realtà dei singoli musei questa funzionalità non è stata implementata nel sistema. Ogni museo potrà quindi modificare il database sulla base delle proprie esigenze.