

REGIONE
TOSCANA



REGIONE TOSCANA

Settore Musei, aree archeologiche,
valorizzazione dei beni culturali e
cultura della memoria



UNA PROPOSTA PER I MUSEI DELLA TOSCANA: LA SCHEDA DI RILEVAZIONE SUI VISITATORI DEI MUSEI

I MUSEI ASCOLTANO IL PUBBLICO
Arezzo – 28 settembre 2007

REGIONE
TOSCANA



*“E’ RARO CHE UN MUSEO SAPPIA CHI SONO I
VISITATORI E PERCHE’ CI VENGONO (...)”*

Eilean Hooper-Greenhill

REGIONE
TOSCANA



Regione Toscana
Settore Musei e Settore Sistema Statistico Regionale

in collaborazione con:

Museo archeologico del Chianti senese

Museo civico di Pistoia

Museo dei Ragazzi di Firenze

Museo del Tessuto di Prato

Museo dell'Accademia Etrusca e della Città di Cortona

Museo dell'Istituto degli Innocenti

Museo dell'Opera del Duomo di Pisa

Museo di Storia Naturale del Mediterraneo di Livorno

Museo Leonardiano di Vinci

Museo Marino Marini di Firenze

Servizi culturali del Comune di Rosignano Marittimo

Sistema Museale di Massa Marittima

Ufficio turismo del Comune di Altopascio



OBIETTIVI

Una proposta per:

- **Promuovere** una cultura dell'ascolto del pubblico nei Musei
- **Mettere a disposizione** di ogni Museo uno strumento per l'ascolto del proprio pubblico
- **Sostenere** i Musei nelle attività di raccolta ed interpretazione dei dati
- **Omogeneizzare** la raccolta di alcuni dati per lo sviluppo di un Sistema Informativo su base regionale



QUALE STRUMENTO? LA SCHEDA DI RILEVAZIONE (QUESTIONARIO)

Vantaggi

- uno strumento che ogni museo può utilizzare senza particolari problemi
- economicità
- esperienza già acquisita da alcuni Musei toscani

e svantaggi

- auto-selezione del campione (se manca un addetto alla somministrazione)
- è possibile falsare i risultati se le domande non sono ben formulate e non si pone particolare attenzione alla interpretazione dei dati raccolti



I DATI CHE OGNI MUSEO DOVREBBE RACCOGLIERE PER CONOSCERE IL PROPRIO PUBBLICO

- 1. Chi sono i visitatori del Museo?**
- 2. Come sono venuti a conoscenza del Museo?**
- 3. Perché lo hanno visitato?**
- 4. Quali sono state le modalità della visita?**
- 5. Come valutano l'esperienza?**

La scheda è stata predisposta per rilevare questi dati.



I DATI CHE LA SCHEDA NON RILEVA

1. Aspetti legati al turismo

(informazioni sul soggiorno del visitatore, giudizi sulle componenti dell'offerta turistica, etc...)

2. Informazioni sul pubblico delle scolaresche

(è necessaria una rilevazione separata)

3. Dati per la valutazione delle esposizioni temporanee

(anche in questo caso è opportuna una rilevazione ad hoc)



LA SCELTA DELLE DOMANDE

Il questionario comprende 17 domande relative a:

- 1. Profilo socio-demografico dei visitatori**
- 2. Utilizzo ed efficacia dei mezzi di comunicazione**
- 3. Motivazioni alla base della visita**
- 4. Le modalità di fruizione**
- 5. Il grado di soddisfazione dei visitatori**



1. PROFILO SOCIO-DEMOGRAFICO

Chi sono i visitatori del Museo?

Età, Sesso, Provenienza, Titolo di studio,
(Professione – opzionale)

2. UTILIZZO ED EFFICACIA DEI MEZZI DI COMUNICAZIONE

Come sono venuti a conoscenza del Museo?

Da una pubblicazione/guida, da amici/parenti, attraverso Internet, da un pieghevole/locandina, da un articolo su una rivista/giornale, dalla radio/TV, casualmente passando davanti al Museo, altro



3. MOTIVAZIONI ALLA BASE DELLA VISITA **Perché hanno visitato il Museo?**

Interesse specifico sulla raccolta; Come parte di una visita turistica nella zona/città; Interesse di studio/professionale; Per accompagnare amici/conoscenti; Per visitare una mostra o partecipare ad una iniziativa in corso; Per trascorre del tempo libero, Altro

4. MODALITA' DI FRUIZIONE **Quali sono state le modalità della visita**

E' la prima volta che visita il Museo?
Con chi ha visitato il Museo?
Quanto tempo è durata la visita?



5. LA VALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA

(Domande a risposta chiusa con scala di gradimento)

Grado di soddisfazione complessivo

Grado di soddisfazione dei vari servizi

Materiali informativi, Allestimento, Competenza e cortesia del personale, Indicazioni segnaletiche e cartelli stradali per raggiungere il Museo, (Servizi generali – opzionale)

(Domande a risposta aperta)

Indicazione dell'aspetto di maggiore gradimento

Indicazione dell'aspetto giudicato carente

Altre osservazioni e suggerimenti



LA STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

- 1. Sezione dedicata alla presentazione e introduzione dell'indagine**
(logo Museo e Regione Toscana, presentazione dell'indagine, semplicità prima domanda)
- 2. Sezione principale di rilevazione dei dati**
- 3. Sezione dedicata ai dati socio-demografici**
- 4. Sezione conclusiva**
(domande a risposta aperta per raccogliere opinioni e commenti sulla visita, data e orario della visita, ringraziamenti)



AMPLIAMENTI DEL QUESTIONARIO

1. Quesiti essenziali

Il questionario è destinato a raccogliere le informazioni ritenute essenziali per la conoscenza dei visitatori, attraverso una serie di domande standard utilizzabili in ogni Museo

2. Quesiti aggiuntivi

Sono state predisposte ulteriori domande che il Museo può decidere di inserire nella scheda

3. Quesiti personalizzati

La scheda può essere integrata con quesiti predisposti dal Museo per la rilevazione di ulteriori informazioni ritenute utili

La omogeneizzazione delle modalità di rilevazione di alcuni dati (quesiti essenziali ed aggiuntivi) permette la loro aggregazione in un Sistema Informativo Regionale.



LA SPERIMENTAZIONE

- **Periodo:** metà luglio-agosto 2007
- **Coinvolti tre musei ed un sistema museale:**
 - Museo Civico di Pistoia
 - Museo Leonardiano di Vinci
 - Museo archeologico del Chianti senese
 - Sistema Museale di Massa Marittima
- **Sperimentate più tecniche di somministrazione**
(con questionario sempre auto-compilato)
 - a. contatto diretto al termine della visita da parte di una persona dedicata alla consegna dei questionari e all'assistenza del visitatore
 - b. consegna del questionario insieme al biglietto ad inizio visita con spiegazione delle finalità dell'indagine
 - c. questionario reso disponibile all'ingresso o in una delle sale del Museo, senza spiegazioni sull'indagine.



LA SPERIMENTAZIONE - RISULTATI -

- **Questionari raccolti:** oltre 1.000
- **Tempo medio di compilazione:** 4 minuti e mezzo
- **Grado di partecipazione dei visitatori:**
(Percentuale dei visitatori che ha compilato il questionario)
 - a. Con contatto diretto al termine della visita: 96%
 - b. Con somministrazione insieme al biglietto: 52%
 - c. Con auto-selezione del campione: 4%



LA SPERIMENTAZIONE - RISULTATI -

- **Completezza dei dati raccolti**
Il 98% dei questionari è stato compilato in ogni sua parte (*sono escluse dal calcolo le ultime tre domande a risposta aperta*)
- **Coinvolgimento attivo del visitatore**
 - nell'82% dei questionari è stato risposto ad almeno una delle due domande su “aspetto di maggior gradimento” e “aspetto carente” del Museo
 - nel 20% dei questionari sono indicate “altre osservazioni e suggerimenti”
- **Raccolte indicazioni utili per migliorare il questionario**
(*ad es. compilazione orario visita; adattamenti versioni in lingua in considerazione delle differenze socio-culturali, etc...*)



CONCLUSIONI

1. Il questionario è uno strumento a disposizione di ogni Museo per l'ascolto del proprio pubblico
2. I Musei che hanno sperimentato la scheda hanno rilevato:
 - a - la partecipazione attiva dei visitatori, che desiderano comunicare con il Museo
 - b - l'assenza di particolari problematiche nella compilazione della scheda da parte dei visitatori
 - c - il rapporto tra modalità di somministrazione e quantità/qualità dei questionari raccolti
 - d - l'utilità delle informazioni raccolte per impostare un percorso di continuo sviluppo e miglioramento dei servizi offerti
3. *“Comunicare vuol dire ascoltare”*
(Ernesto Balducci)



PER IL FUTURO

- Nel sito web della Regione saranno disponibili:
 - **Il questionario** (anche in inglese, francese, tedesco, spagnolo)
 - **Le linee guida per la somministrazione**
 - Alcuni **suggerimenti per l'analisi dei dati** e la realizzazione di report
- I dati raccolti su scala regionale potranno essere utilizzati per l'inserimento nel **Sistema Informativo Regionale dei Musei**

REGIONE
TOSCANA



REGIONE TOSCANA

Settore Musei, aree archeologiche,
valorizzazione dei beni culturali e
cultura della memoria



CONTATTI

Per maggiori informazioni è possibile
visitare il sito web

www.cultura.toscana.it

o contattare la dott.ssa Flora Zurlo

email: flora.zurlo@regione.toscana.it

o il dott. Massimo De Benetti

email : massimo.debenetti@regione.toscana.it