

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 inserimento questionari** **Visualizza le schede visitatori per la stampa**

Report descrittivi ... cosa hanno risposto i visitatori?

1. E' la prima volta che visita il Museo? 1 2. Come ne è venuto a conoscenza? 2 2a 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? 6

7A. E' soddisfatto del materiale informativo? 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? 7D

7E. E' soddisfatto dei servizi generali? 7E


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

I 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).

Inserisci periodo
di rilevazione

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.

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:

PeriodoRilevazione : Tabella	
PeriodoRilevazi	DescrizioneRilevazione
1	Periodo natalizio 2007-08
2	Mostra tematica X (marzo 2008)
3	Mesi estivi (giugno-agosto 2008)
*	0

Vai alla maschera di
inserimento questionari

Il bottone 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.

Nuova
Scheda

Elimina
Scheda



I tre bottoni – 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.

InserimentoQuestionarioNew : Maschera

E' la prima volta che visita il Museo? Periodo di rilevazione

Si No Nessuna risposta

Nuova Scheda **Elimina Scheda**

Come ne è venuto a conoscenza?

Da una pubblicazione/guida (quale?)

Da amici/parenti

Attraverso Internet

Da un pieghevole/locandina

Da un articolo su una rivista/giornale (quale?)

Dalla radio/TV

Casualmente, passando davanti al Museo

Conoscevo già il Museo

Altro (specificare)

Nessuna risposta

Con chi ha visitato il Museo?

In gruppo organizzato Da solo In coppia

Con famiglia (figli) Con parenti/amici Nessuna risposta

Per quale motivo ha visitato il Museo?

Interesse specifico alla collezione

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 trascorrere del tempo libero

Altro (specificare)

Nessuna risposta

Quanto tempo è durata la visita?

Meno di 30 minuti Da 30 minuti a 1 ora

Da 1 a 2 ore Più di 2 ore Nessuna risposta

In generale è soddisfatto della visita?

Per niente Poco Abbastanza Molto Nessuna risposta

Ritiene soddisfacenti i seguenti servizi?

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Nessuna risposta
I materiali informativi a disposizione (schede, pannelli, didascalie, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'allestimento (luci, collocazione opere, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia e competenza del personale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le indicazioni segnaletiche ed i cartelli per raggiungere il Museo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servizi generali (pulizia locali, guardaroba, servizi igienici...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Seguono poi le informazioni di carattere socio-demografico.

InserimentoQuestionarioNew : Maschera

Dove abita?

In questa provincia
 In Italia (indicare la provincia)
 All'estero (indicare la nazione)
 Nessuna risposta

Sesso

M F Nessuna risposta

Qual'è la sua età?

Meno di 18 Tra 18 e 30 Tra 31 e 45 Tra 46 e 65 Più di 65 Nessuna risposta

Qual'è il suo titolo di studio?

Elementare Medie inferiori Diploma medie superiori Laurea o titoli post-laurea Nessuna risposta

Qual'è la sua professione?

Dirigente, funzionario pubblico, quadro Imprenditore, libero professionista
 Lavoratore autonomo (artigiano, commerciante..) Impiegato
 Insegnante Operaio
 Studente Casalinga
 Pensionato Non occupato, in cerca di prima occupazione
 Altro (specificare)
 Nessuna risposta

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:

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.).

Altre osservazioni e suggerimenti:

Data e orario visita:

giorno mese anno orario

Funzionalità di visualizzazione e stampa delle schede

Visualizza le schede
visitatori per la stampa

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

Scheda Visitatore n. Periodo di rilevazione

E' la prima volta che visita il museo?

Come ne è venuto a conoscenza?

Altro (specificare)

Pubblicazione/Guida

Riviste/Giornali

Con chi ha visitato il Museo?

Per quale motivo ha visitato il Museo?

Altro (specificare)

Quanto tempo è durata la visita?

In generale è soddisfatto della visita?

Ritiene soddisfacenti i seguenti servizi?

I materiali informativi a disposizione (schede, pannelli, didascalie, ...)

L'allestimento (luci, collocazione delle opere, ...)

Cortesia e competenza del personale

Le indicazioni segnaletiche ed i cartelli per raggiungere il Museo

Altri servizi generali (pulizia locali, guardaroba, servizi igienici, ...)

Qual'è l'aspetto del Museo che ha trovato di maggior gradimento?

Qual'è, a suo giudizio, un aspetto del Museo che può essere migliorato?

Altri suggerimenti ed osservazioni

Abitazione Provincia

Stato

Genere Classe di età

Titolo di studio

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?

- | | | | | | |
|---|----|---|----|----|----------|
| 1. E' la prima volta che visita il Museo? | 1 | 2. Come ne è venuto a conoscenza? | 2 | 2a | 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? | 6 | | | | |
| 7A. E' soddisfatto del materiale informativo? | 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? | 7D | | |
| 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?

Distribuzione dei visitatori nel tempo

Mese



Giorno della settimana



Orario



Profilo socio-demografico

- | | | | |
|--------------------------------------|------|----|-----------|
| 8. Da dove provengono i visitatori? | 8 | 8a | Dettaglio |
| 9/10. Distribuzione per età e genere | 9/10 | | |
| 11. Titolo di studio | 11 | | |
| 12. Professione | 12 | | |



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).

Con la stessa modalità si accede alla pagina dei commenti dei visitatori³:

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



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.

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').