



Indagine di Customer Satisfaction speciale

Oggetto: *Analisi dei dati relativi all'indagine sulla Soddisfazione dei visitatori delle mostre organizzate dalla Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia "Teca del Mediterraneo".*

A) Introduzione

Nei primi cinque mesi del 2013 la Biblioteca del Consiglio Regionale della Puglia “Teca del Mediterraneo” ha realizzato eventi culturali tra i quali le seguenti mostre cittadine inserite nel calendario dei festeggiamenti per il bicentenario del Quartiere Murattiano:

- "Oltre il giardino, Una piazza una città: mostra fotografica per il bicentenario del Quartiere Murattiano" (dal 28 Febbraio al 12 Marzo 2013, Ex Palazzo delle Poste, Bari);
- "Le locandine teatrali di un tempo che fu" (dal 6 al 10 Aprile 2013 - Foyer del Teatro Petruzzelli, Bari);
- "Odós, Il viaggio di Odisseo nelle opere di Ignazio Lopez" (dal 6 al 18 Maggio, Fortino S. Antonio, Bari).

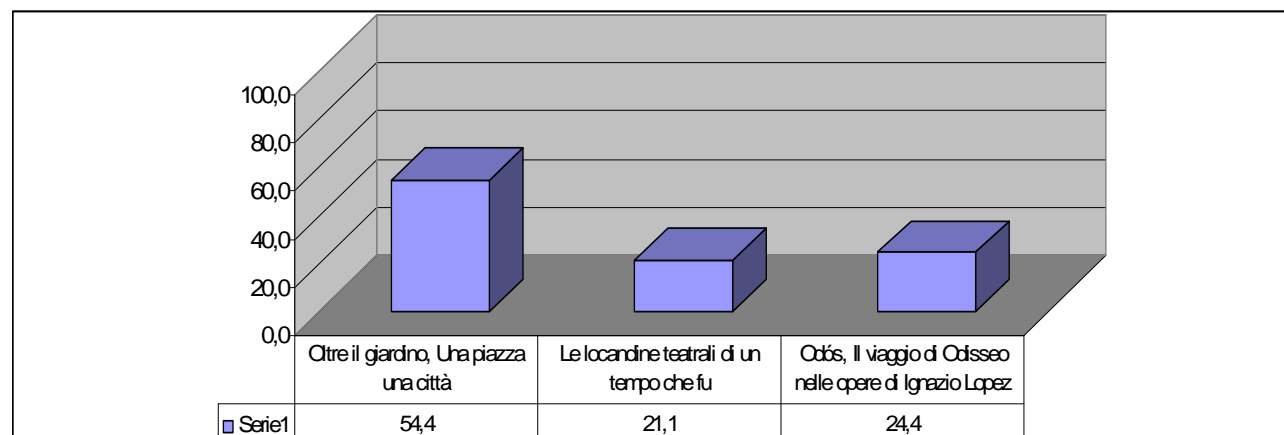
Si è progettata quindi, un'indagine di *Customer Satisfaction speciale*¹ (d'ora in poi CS) per rilevare il grado di soddisfazione di coloro che hanno partecipato alle suddette manifestazioni.

La rilevazione è stata eseguita con la tecnica del *questionario a distanza* con un modulo elettronico accessibile on-line attraverso il sito di Teca.

105 visitatori delle mostre hanno compilato la scheda di rilevazione dopo essere stati contattati tramite posta elettronica e a Facebook².

Il numero degli intervistati non è equamente ripartito tra gli eventi in esame.

Dall'istogramma a colonne si evince che il 54,4% dei rispondenti hanno espresso il loro giudizio per la mostra “Oltre il giardino”, un 24,4% degli intervistati si riferisce alla mostra "Odós, Il viaggio di Odisseo” e il restante 21,1% per "Le locandine teatrali di un tempo che fu".



¹ La biblioteca realizza periodicamente uno studio sulla qualità dei suoi servizi mediante l'analisi dei dati derivanti da indagini sulla soddisfazione degli utenti (rilevazioni di *Customer satisfaction*). Per raggiungere questo fine la Teca del Mediterraneo realizza due tipologie di Customer satisfaction: una *generale* che permette di analizzare a fondo l'intero servizio bibliotecario di Teca e una *speciale* relativa a determinati ambiti del servizio di documentazione e comunicazione di Teca.

² I partecipanti sono stati contattati grazie all'indispensabile contributo di Daniele Trevisi, Luciano Montrone e della prof.ssa Carmen Genchi.

In questa sede si cercherà di analizzare i dati delle tre mostre studiandole nel loro insieme, mentre per la trattazione dei singoli eventi si rimanda all'apposita appendice allegata alla presente relazione.

B) Analisi dei dati di Customer Satisfaction

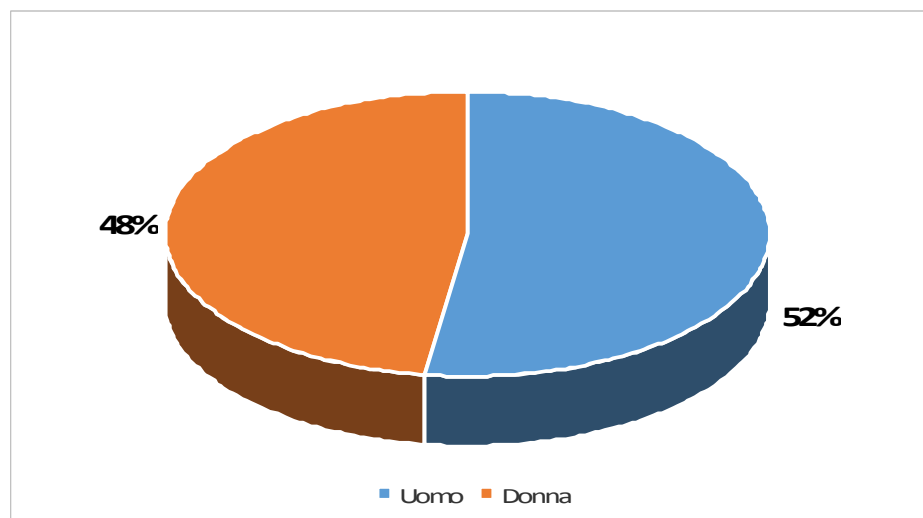
Il questionario di CS si compone di poche domande che indagano principalmente tre differenti ambiti degli eventi culturali di Teca:

- caratteristiche principali che connotano i visitatori;
- aspetti organizzativi delle mostre e grado di soddisfazione dei visitatori.
- reclami e suggerimenti degli intervistati

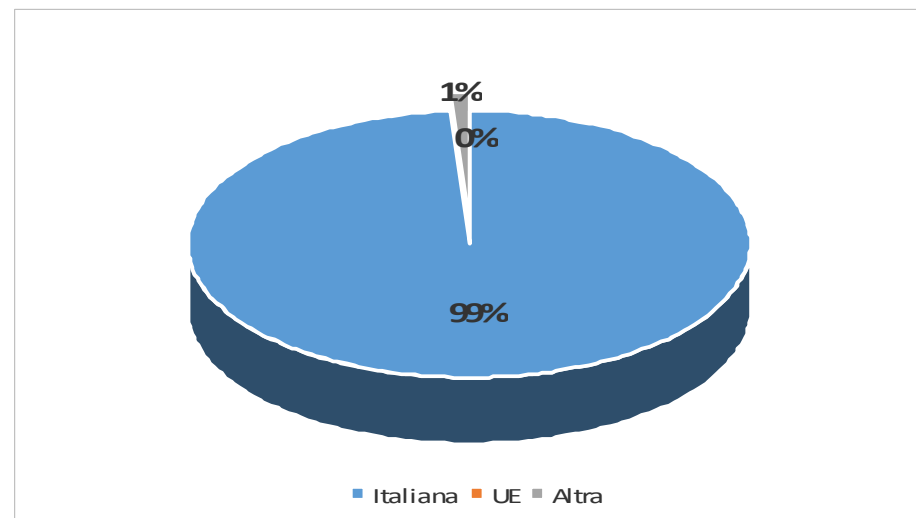
Di seguito si riportano i risultati finali accompagnati nella loro esposizione da una serie di grafici.

b.1) Analisi dei visitatori delle mostre

La presente sezione espone i dati statistici relativi alle caratteristiche principali dei visitatori quali il sesso, l'età, la nazionalità e il grado di istruzione.



(Grafico 1 - Sesso)



(Grafico 2 - Nazionalità)

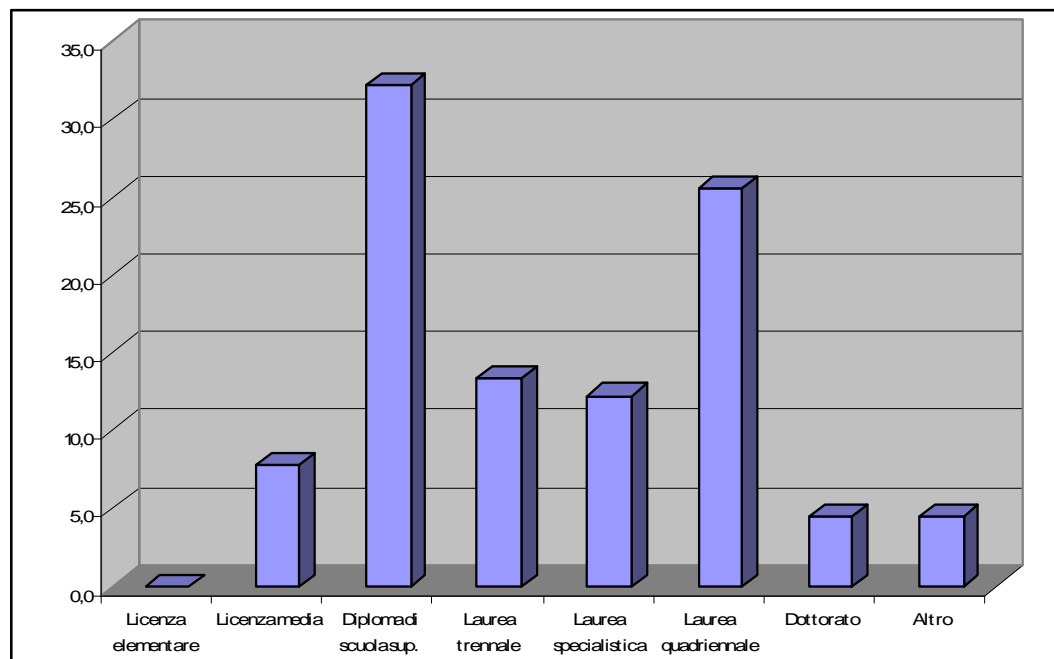
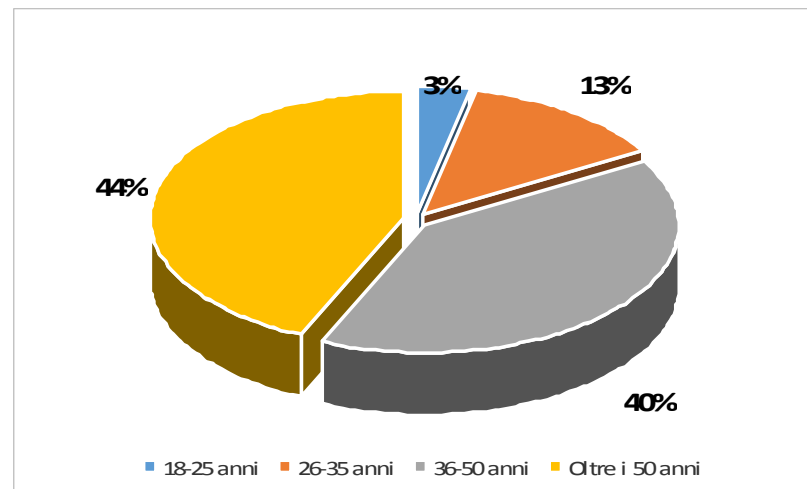
Le mostre di Teca sono state visitate per il 52% da uomini e il 48% da donne (Grafico 1). Del campione dei visitatori, il 99% è di nazionalità italiana e il restante 1% è proveniente da Paesi extracomunitari (Grafico 2).

Il **grafico 3** mostra la distribuzione degli intervistati per fasce di età:

- il 3% rientra nella fascia d'età 18-25 anni;
- il 13% appartiene alla fascia d'età 26-35 anni;
- il 40% è nella fascia d'età 36-50 anni;
- il 44% oltre i 50 anni.

L'aggregazione degli ultimi due dati della lista (84%) evidenzia che le mostre sono state visitate da un pubblico adulto che dichiara di possedere un'età che va dai 36 anni in su.

(**Grafico 3 - Età**)



L'istogramma a colonne illustra la distribuzione degli intervistati per titolo di studio (**Grafico 4**): il 32,2% dei visitatori dichiara di essere in possesso di un diploma di scuola media superiore, mentre il 55,6% ha conseguito uno dei quattro titoli universitari (Laurea triennale – 13,3%, Laurea specialistica – 12,2%, Laurea quadriennale – 25,6%, Dottorato – 4,4%) previsti dall'ordinamento universitario italiano.

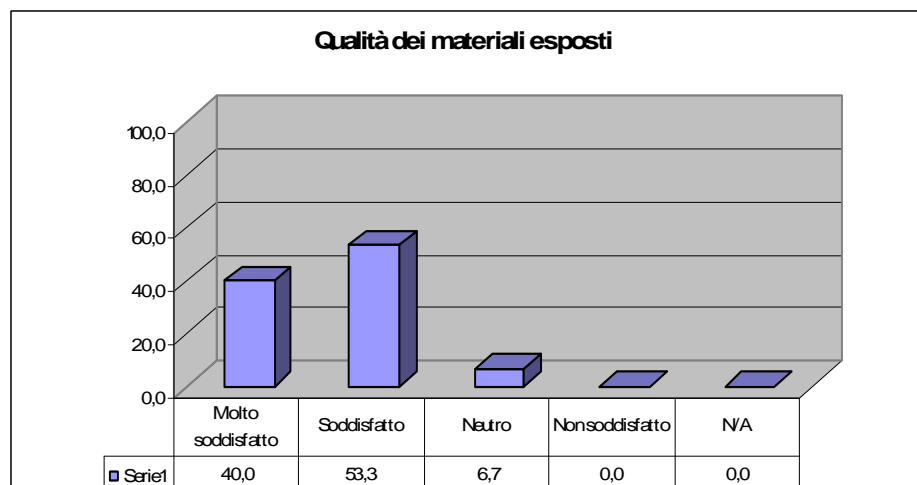
(**Grafico 4 – Titolo di studio**)

b.2) Soddisfazione dei visitatori di mostre

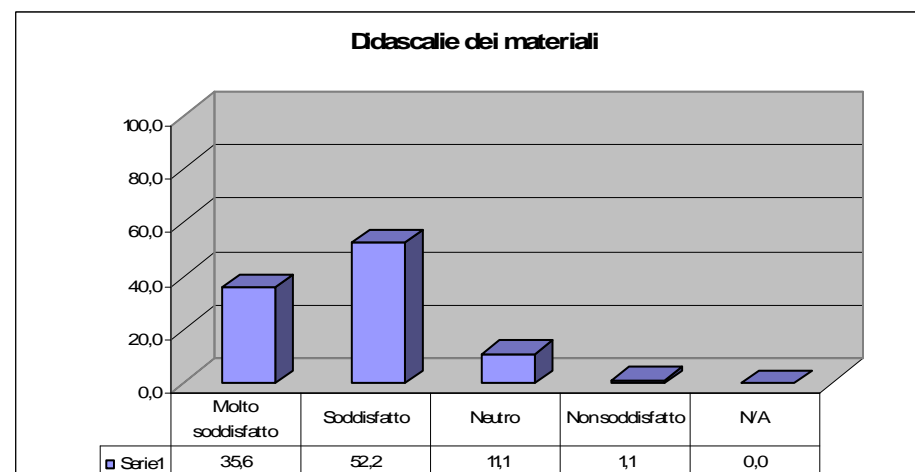
Per poter studiare a fondo il grado di soddisfazione dei visitatori delle mostre è stato necessario predisporre un questionario che permettesse di raccogliere e analizzare dati sui seguenti aspetti di ambito museografico e museologico:

- qualità dei materiali esposti;
- didascalie dei materiali;
- materiale informativo;
- catalogo della mostra o altra documentazione;
- sede della mostra;
- percorsi e spazi museali;
- orari di apertura;
- competenze del personale;
- cortesia del personale.

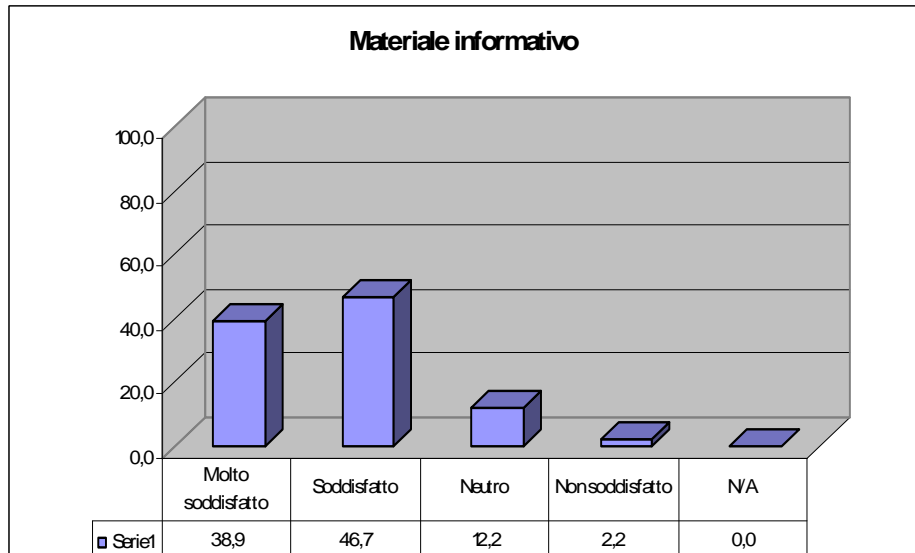
Per ognuno di questi punti gli intervistati hanno espresso il proprio grado di soddisfazione. Il livello di gradimento è stato dichiarato in base ad una scala di valori decrescenti coincidenti con differenti livelli di soddisfazione, *molto soddisfatto*, *soddisfatto*, *neutro* e *non soddisfatto*; a questi si è aggiunto un quinto valore *n/a* (acronimo inglese di *Not Available = Non Disponibile*), utilizzabile dai visitatori per non esprimere alcuna preferenza. Si presentano di seguito i grafici che illustrano i livelli di soddisfazione espressi dagli intervistati in merito ai punti su indicati.



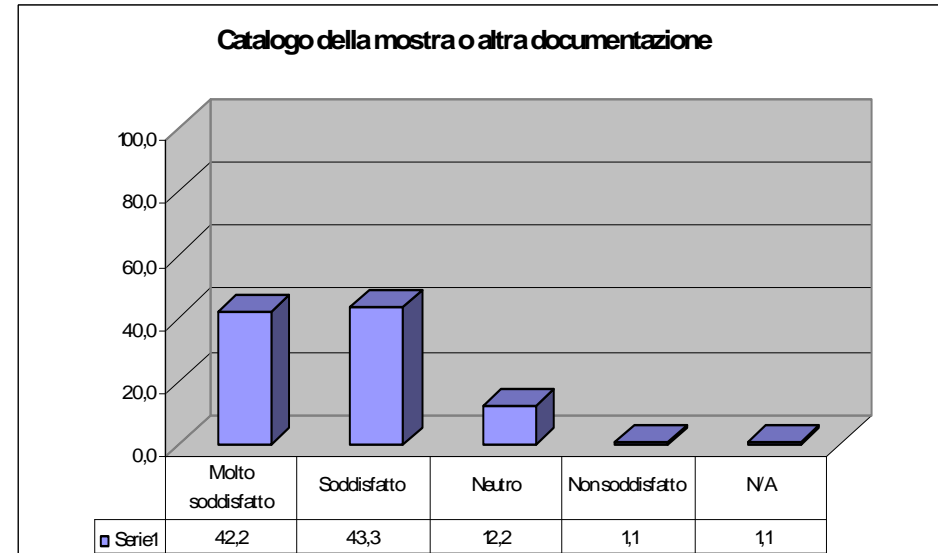
(Grafico 5 – Qualità dei materiali esposti)



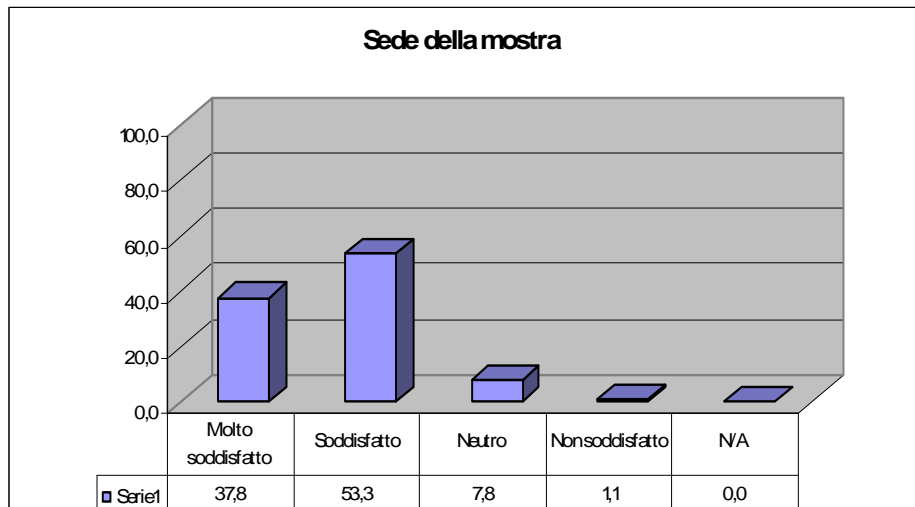
(Grafico 6 – Didascalie dei materiali)



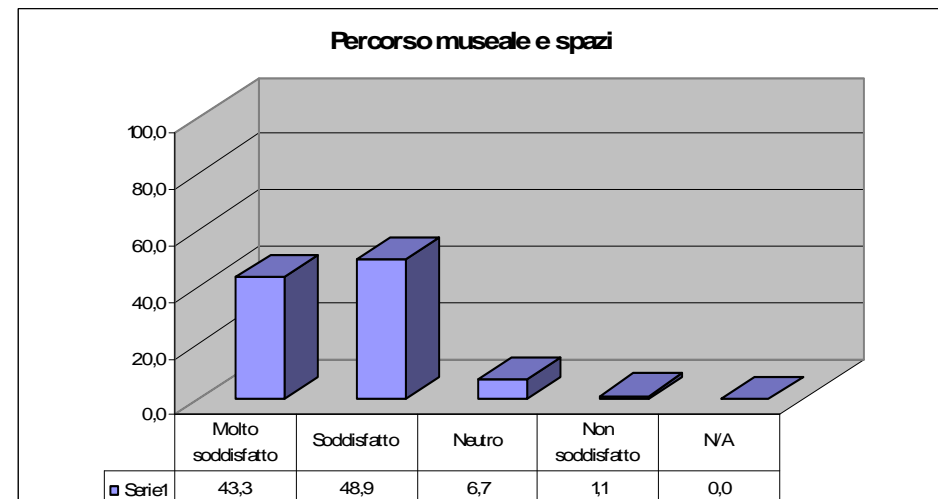
(Grafico 7 – Materiale informativo)



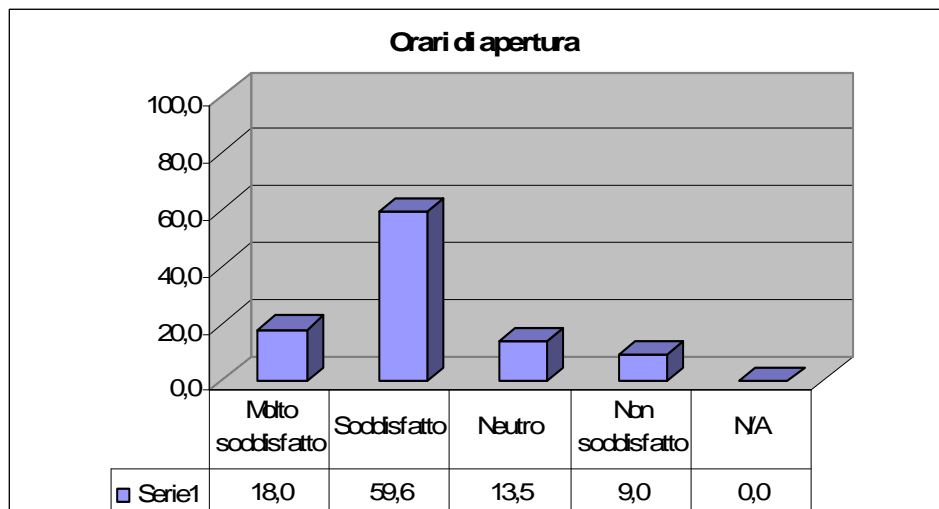
(Grafico 8 – Catalogo della mostra o altra documentazione)



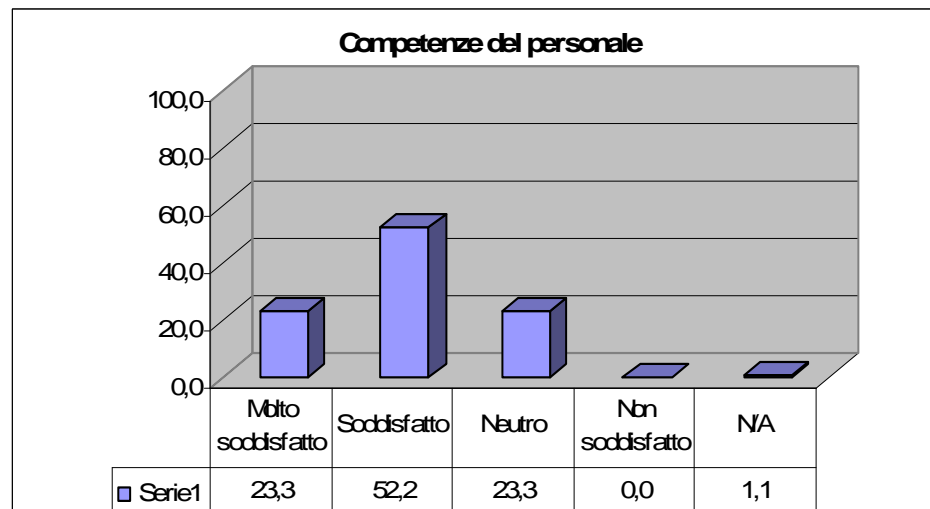
(Grafico 9 – Sede della mostra)



(Grafico 10 – Percorso museale e spazi)



(Grafico 11 – Orari di apertura)

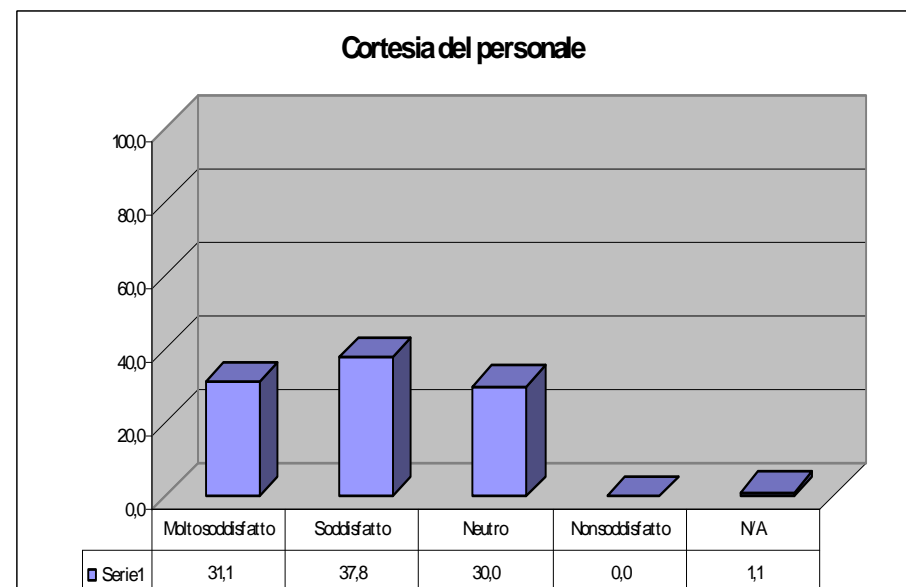


(Grafico 12 – Competenze del personale)

I grafici da 5 a 10 riportano risultati soddisfacenti mostrando che i visitatori hanno apprezzato la cura e l'organizzazione delle mostre attestando livelli di gradimento molto alti.

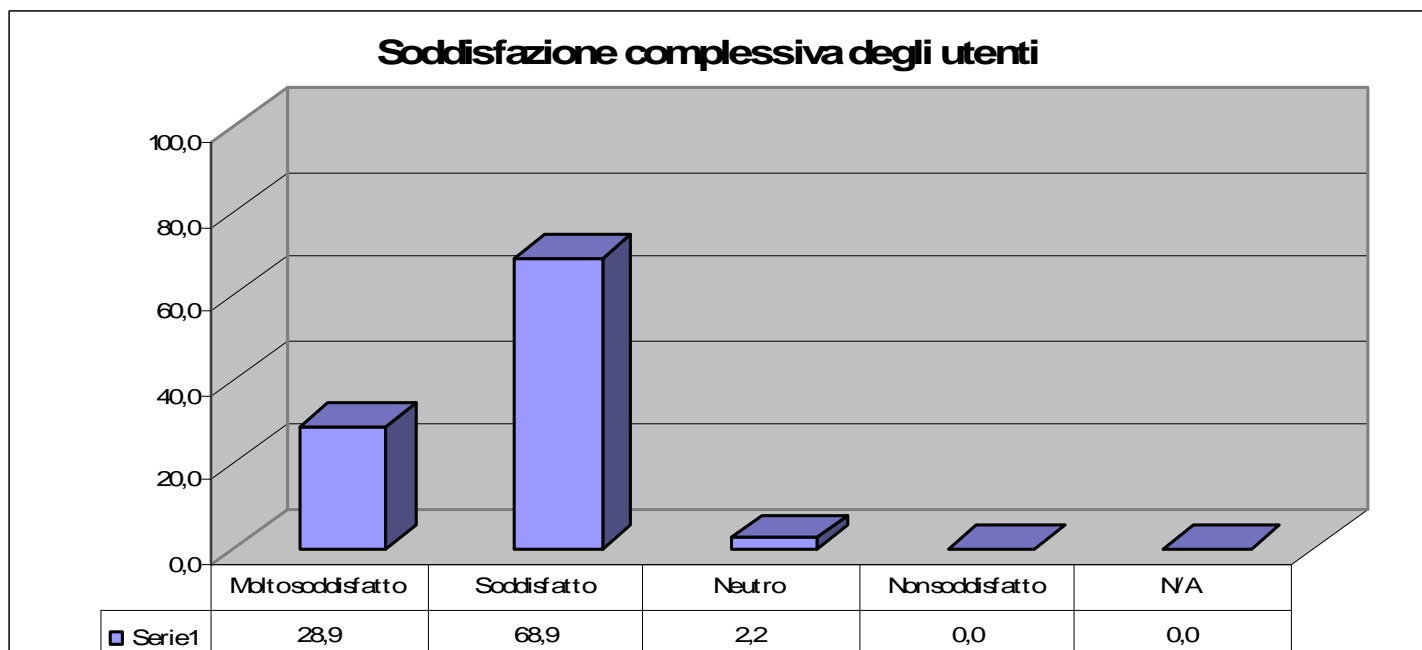
L'aggregazione delle percentuali *molto soddisfatto* e *soddisfatto* di ogni grafico registra livelli alti di gradimento compresi tra il 85,2% e il 93,3% (grafico 7 e grafico 5), mentre i livelli di insoddisfazione non vanno mai oltre 2,2% (vd. grafico 7).

I grafici 11, 12 e 13 mostrano un leggero calo dei livelli di soddisfazione: diminuisce la percentuale del *molto soddisfatto* e *soddisfatto* e aumenta quella del *neutro*; in un solo caso il livello di insoddisfazione (vd. Grafico 11) ha registrato una percentuale più elevata (9%) relativamente agli orari di apertura.



(Grafico 13 – Cortesia del personale)

L'indagine di CS analizza infine il grado di soddisfazione degli utenti in merito al servizio complessivo reso da Teca nell'organizzazione di mostre cittadine. Il quadro è molto lusinghiero: il 28,9% del campione è *molto soddisfatto*, il 68,9% è *soddisfatto*, solo il 2,2% ha espresso un giudizio *neutro* e nessuno si è dichiarato insoddisfatto (Grafico 14).

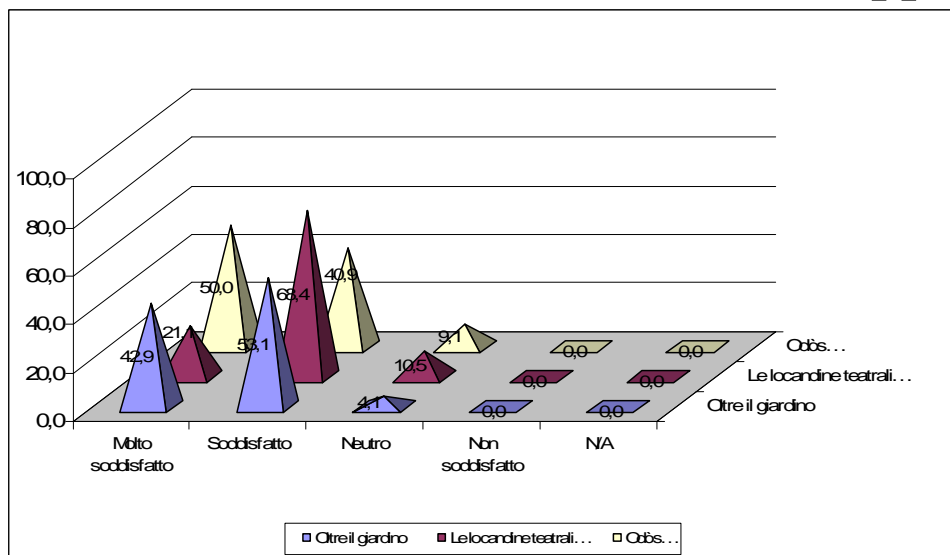


(Grafico 14 – Soddisfazione complessiva dei visitatori)

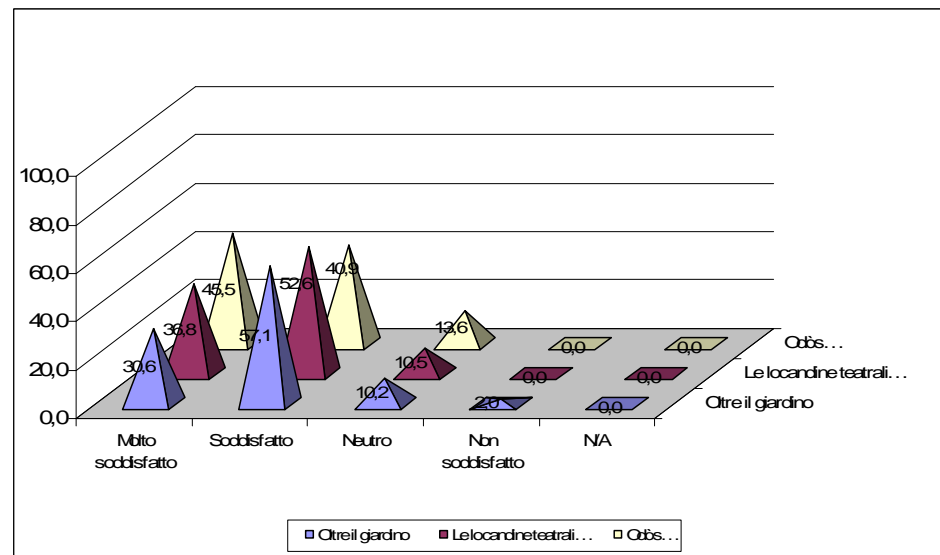
b.3) Gestione dei reclami/suggerimenti

L'indagine di CS ha permesso di raccogliere anche reclami e suggerimenti dei visitatori. Si tratta di un importante campione di dati che esprime il punto di vista degli utenti da considerare nell'ottica del miglioramento di alcuni servizi esistenti o per l'implementazione di nuovi. Una piccolissima percentuale di visitatori pur apprezzando i contenuti delle mostre dichiara che gli orari di apertura al pubblico e la durata degli eventi sono stati troppo limitati e che tali aspetti sono da migliorare. Di contro molti intervistati suggeriscono di riproporre alcuni eventi in altri contenitori culturali baresi.

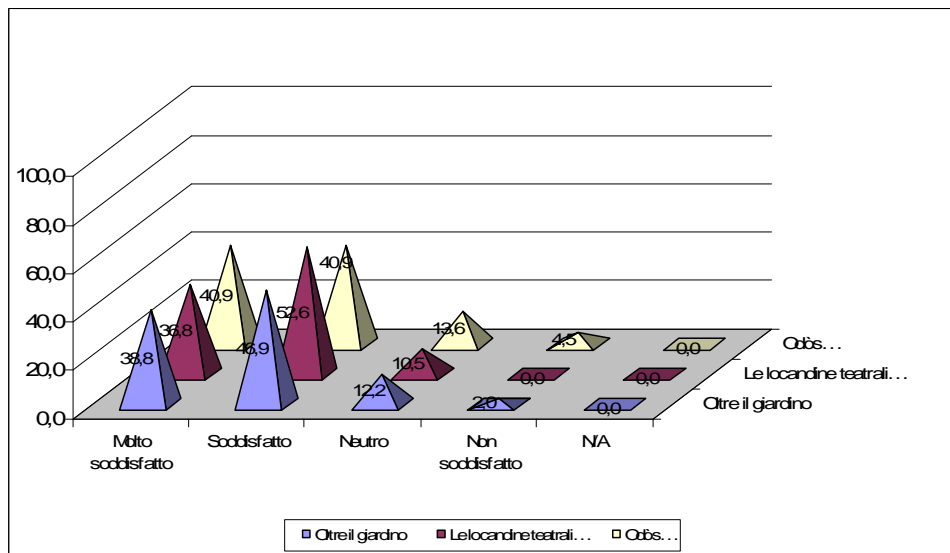
Appendice



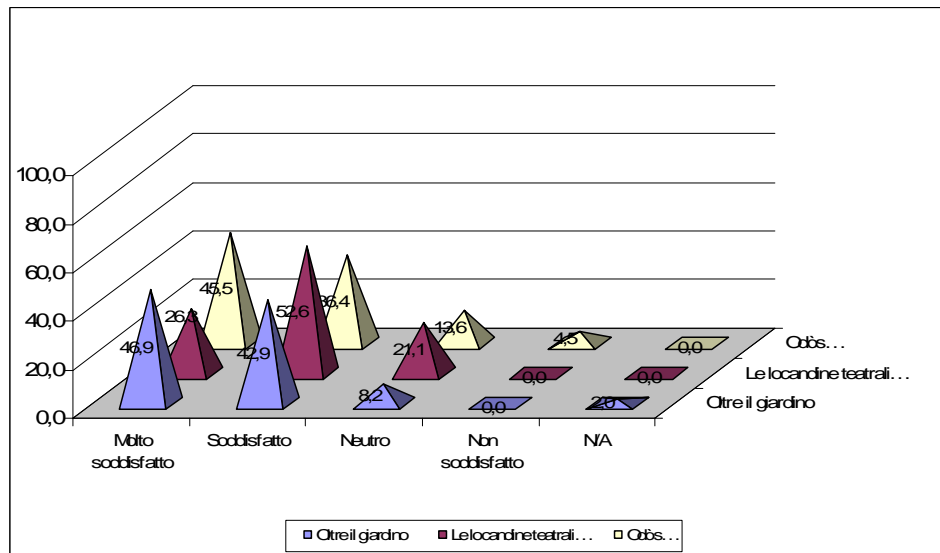
(Grafico 1 – Qualità dei materiali esposti)



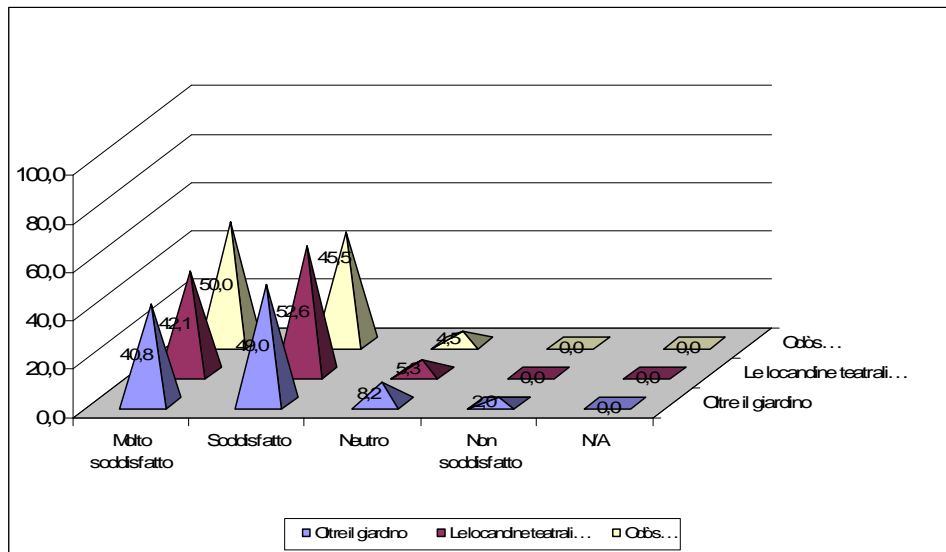
(Grafico 2 – Didascalie dei materiali)



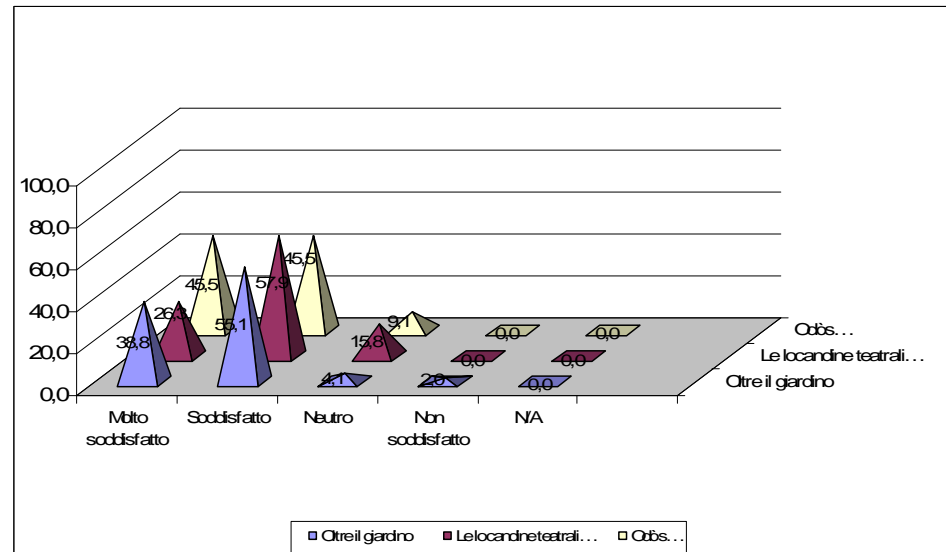
(Grafico 3 – Materiale informativo)



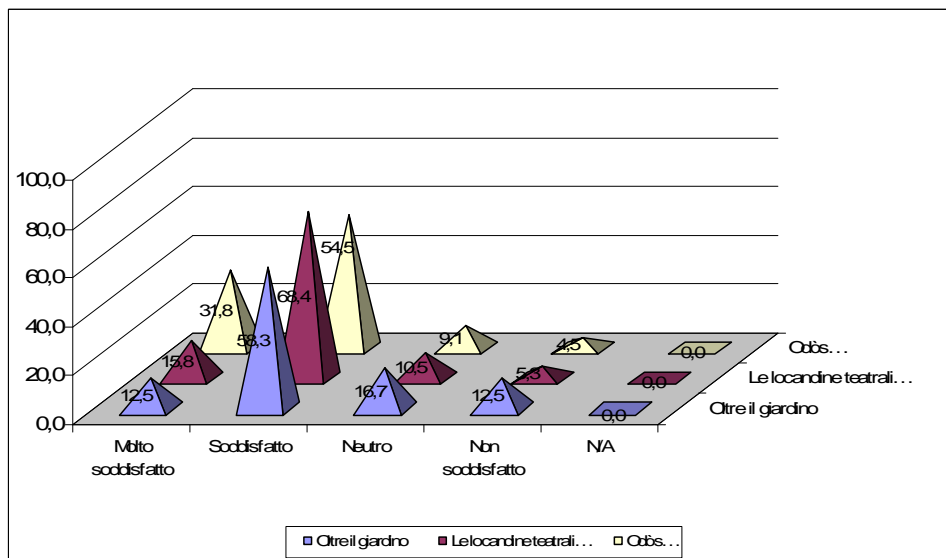
(Grafico 4 – Catalogo della mostra o altra documentazione)



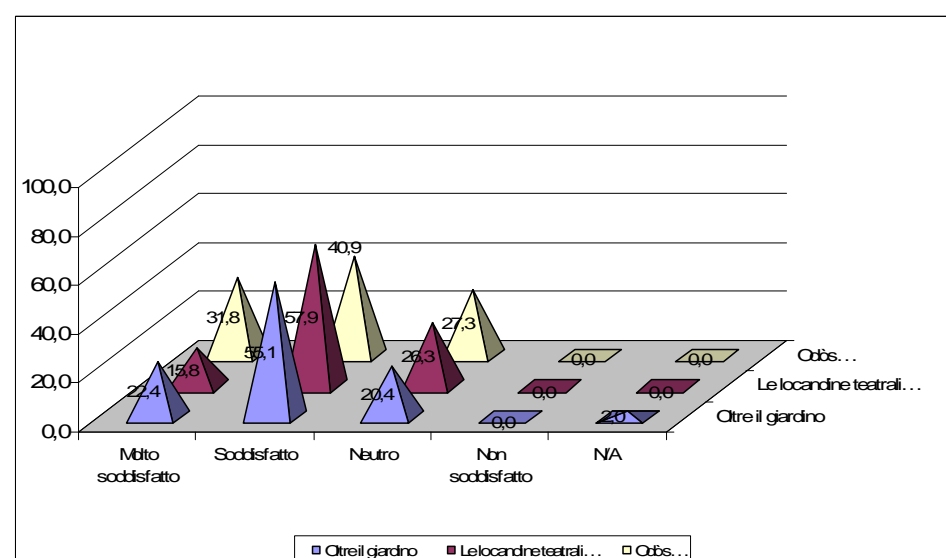
(Grafico 5 – Sede della mostra)



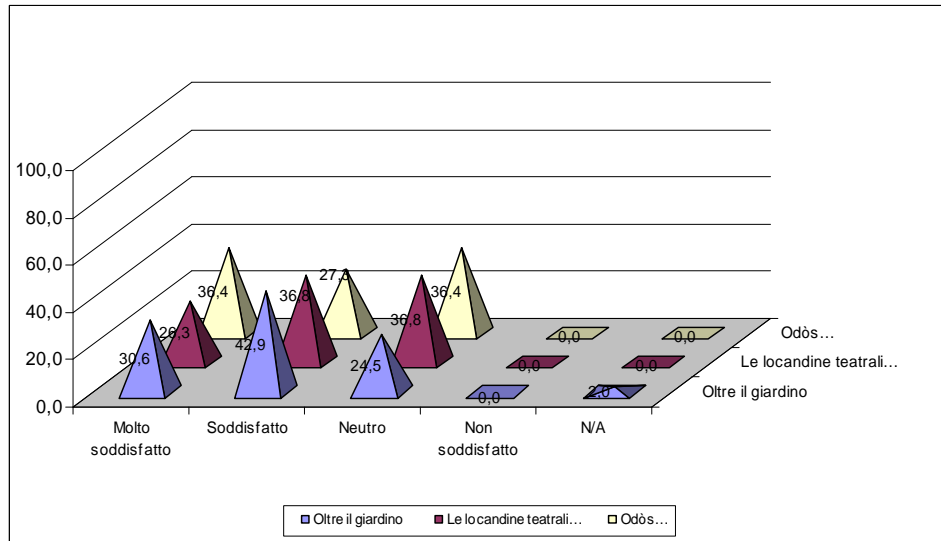
(Grafico 6 – Percorso museale e spazi)



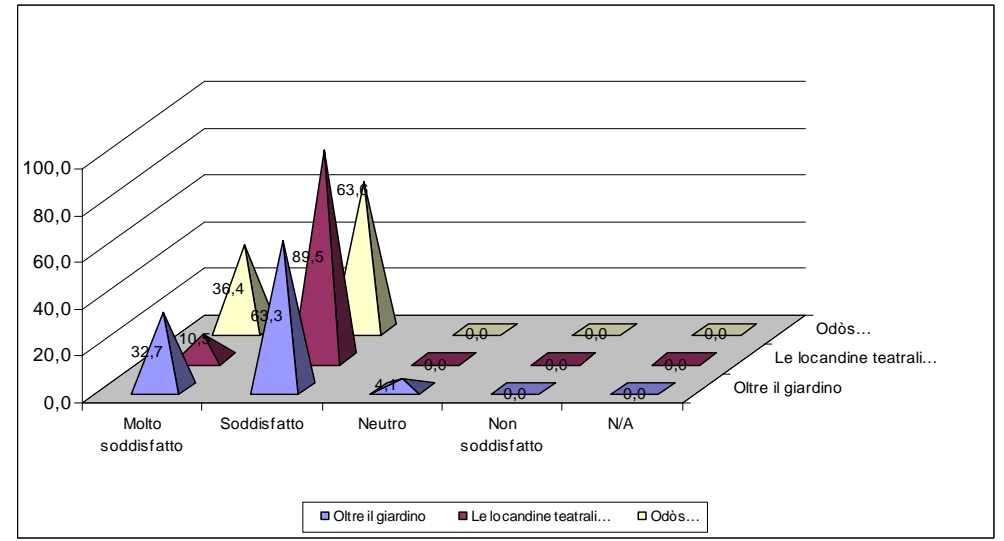
(Grafico 7 – Orari di apertura)



(Grafico 8 – Competenze del personale)



(Grafico 13 – Cortesia del personale)



(Grafico 14 – Soddisfazione complessiva dei visitatori)