

SINTESI SUL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI DEL MUSEO ARCHEOLOGICO "ANTIQUARIUM ARBORENSE" DI ORISTANO

Le indagini sui visitatori

Le indagini sui visitatori sono uno strumento utile a monitorare, comprendere e ottimizzare tutti gli aspetti dell'esperienza di un visitatore in un museo, dalle sue motivazioni e impressioni, al modo in cui apprende dagli oggetti, all'utilizzo che fa dei diversi servizi offerti.

I responsabili dei servizi educativi si avvalgono di queste ricerche per conoscere meglio il pubblico, individuare le dinamiche grazie alle quali i visitatori apprendono con maggiore efficacia, e mettere a punto programmi bene articolati e rilevanti alle esperienze dei loro interlocutori. Le indagini sui visitatori e la valutazione dei programmi sono strettamente collegate.

Una maggiore comprensione di chi visita i musei e con quali motivazioni, consente ai curatori e agli educatori di acquisire conoscenze indispensabili per l'ideazione e lo sviluppo di mostre e allestimenti. Le ricerche sui visitatori aiutano altresì a individuare quali gruppi della popolazione non sono rappresentati nel pubblico del museo, e quindi a progettare specifiche attività di *outreach* per motivarli a frequentarlo.

Le attività di ricerca sul pubblico richiedono al museo di consultare e dialogare con i visitatori in modo continuo, mettendo talvolta in discussione alcune delle proprie idee e supposizioni riguardo al modo in cui gli individui fanno esperienza e apprendono in un museo.

La scelta di condurre indagini sul pubblico è indice della volontà da parte del museo e del suo personale di intessere un dialogo con i visitatori e di sviluppare nuovi progetti in collaborazione con loro, invece di credere che l'esperienza museale sia un modello educativo formale e didascalico, fondato sulla trasmissione di conoscenze da una fonte esperta a un destinatario disinformato.

Modalità di svolgimento dell'indagine e risultati dell'analisi

Lo strumento scelto per l'indagine è un questionario cartaceo, disponibile per i visitatori in lingua italiana, inglese e francese.

Vengono riportati di seguito i risultati emersi dall'indagine rivolta agli utenti che hanno visitato il Museo Archeologico nel periodo 1 gennaio ó 31 dicembre 2014.

Su 5.987 utenti che hanno visitato il Museo è stato analizzato un campione n.100 questionari.

Dall'analisi dei questionari compilati emergono i seguenti dati:

- ❑ il Museo Archeologico è visitato in prevalenza da persone aventi un'età superiore ai 26 anni, con una interessante incidenza degli ultra sessantacinquenni.
- ❑ il Museo è visitato pressoché in eguale misura dal pubblico maschile e femminile.
- ❑ la maggior parte dei visitatori possiede un diploma di Scuola Media Superiore.
- ❑ la maggior parte dei visitatori proviene dal resto della penisola nonostante sia attestata la presenza di visitatori stranieri (francesi 20%, inglesi e tedeschi 10%).
- ❑ il visitatore tipo del Museo si trova in Sardegna soprattutto per turismo.
- ❑ i visitatori vengono in genere in compagnia di amici o in piccoli gruppi.
- ❑ si viene a conoscenza dell'esistenza del Museo soprattutto grazie al suo sito Internet, alla segnaletica stradale e alle guide turistiche cartacee.
- ❑ in genere non si incontrano difficoltà nel raggiungere il Museo, se non per il fatto che i navigatori satellitari non riescono a condurre direttamente al Museo.

- ❑ la sezione archeologica è quella che attira maggiormente l'attenzione dei visitatori, che comunque dimostrano interesse anche verso la sala retabili e i plastici ricostruttivi della città di Oristano medievale e dell'antica città di Tharros.
- ❑ i contenuti del Museo vengono giudicati di buona qualità, come anche l'allestimento e gli apparati didattici. Questi ultimi sono disponibili in lingua italiana e in lingua inglese, mentre le guide cartacee utilizzate da chi non gradisce la visita guidata- sono disponibili in lingua inglese, francese e spagnola.
- ❑ in merito ai servizi offerti, viene considerato ottimo l'orario di apertura al pubblico (11 ore al giorno dal lunedì al venerdì e 10 ore al giorno sabato e domenica, tutti i giorni dell'anno tranne Natale, Santo Stefano e Capodanno), sufficiente la segnaletica, sufficiente l'offerta del bookshop, ottima l'accoglienza del personale e le visite guidate alle collezioni.
- ❑ la maggioranza dei visitatori lascia il proprio indirizzo di posta elettronica per essere informato sulle attività svolte dal Museo, iscrivendosi così alla newsletter (circa 5.300 indirizzi alla fine del 2014).
- ❑ nella sezione commenti sono frequenti le considerazioni positive nei confronti del personale e dell'allestimento in generale, anche se alcuni rilevano la difficoltà di comprendere il significato dell'attuale mostra temporanea (La città e la torre, inaugurata il 16 giugno 2011).