

MARIA CHIARA CAPASSO

Dipartimento di Architettura, Università degli Studi “Gabriele d’Annunzio” di Chieti e Pescara,
Viale Pindaro, 42 – 65100-Pescara
e-mail: mariachiara.capasso@unich.it

ALCUNI MISURATORI DI *PERFORMANCE* NELLA PIANIFICAZIONE DEL MIGLIORAMENTO DELLA FRUIZIONE MUSEALE ATTRAVERSO METODOLOGIE DI *SERVICE DESIGN*: IL CASO DEL MUSEO UNIVERSITARIO DI CHIETI–PESCARA

RIASSUNTO

L’autrice ha rilevato e messo in relazione alcuni parametri osservati nel Museo dell’Università “G. d’Annunzio” di Chieti e Pescara nel periodo 2010-2023: (i) il numero di visitatori totali ed (ii) il numero di scolari, (iii) i chilometri percorsi dagli scolari, (iv) la durata delle visite e (v) l’incremento dell’offerta espositiva. A fronte di una sostanziale stabilità del numero dei visitatori – tanto totali quanto scolari – si è registrata una netta diminuzione dell’affluenza da parte delle scuole poste ad una maggiore distanza dal Museo. La ragione di questa riduzione è stata individuata nel fatto che il Museo ha triplicato la superficie espositiva ed aumentato le sezioni accessibili. Questo ha provocato un incremento ed una diversificazione del pubblico generale, ma ha causato contemporaneamente un allungamento importante del tempo necessario a compiere una visita completa. L’effetto di questo allungamento confligge con la ristrettezza dei tempi che le scolaresche possono dedicare alle escursioni esterne, essendo legate al rispetto degli orari di rientro in sede. Ciò ha causato una diminuzione significativa delle scolaresche poste ad una maggiore distanza dal Museo stesso. L’analisi di questo scenario con metodi di *Service Design* fa giungere alla formulazione di due proposte operative, in parte già realizzate: (i) l’organizzazione di visite parziali, a scelta da parte delle scolaresche ed in linea con le esigenze dei loro programmi didattici (già organizzata mediante uno specifico catalogo della “offerta formativa museale”) e (ii) l’attivazione di un nuovo servizio di “visita giornaliera”, il quale a sua volta necessita dell’attivazione di un punto–ristoro all’interno del Museo, così da proporre alle scolaresche più distanti di dilazionare il rientro, consentendo di allungare il tempo di visita.

Parole-chiave: *Service Design, Performance museale, Indicatori di attrattività museale.*

SUMMARY

The author has detected and correlated some parameters observed in the Museum of the University "G. d'Annunzio" of Chieti and Pescara in the period 2010-2023: (i) the number of total visitors and (ii) the number of schoolchildren, (iii) the kilometers traveled by schoolchildren, (iv) the duration of visits and (v) the increase in the exhibition offer. In the face of a substantial stability in the number of visitors – both total and schoolchildren – there has been a clear decrease in the attendance of schools located at a greater distance from the Museum. The reason for this reduction has been identified in the fact that the Museum has tripled the exhibition surface and increased the accessible sections. This has caused an increase and diversification of the general public, but has simultaneously caused a significant lengthening of the time needed to complete a complete visit. The effect of this extension conflicts with the limited time that school groups can dedicate to external excursions, being tied to the respect of the times of return to the site. This has caused a significant decrease in school groups located at a greater distance from the Museum itself. The analysis of this scenario with *Service Design* methods leads to the formulation of two operational proposals, partly already implemented: (i) the organization of partial visits, chosen by school groups, in line with the needs of their educational programs (already organized through a specific catalog of the "museum's educational offer") and (ii) the activation of a new "daily visit" service, which in turn requires the activation of a refreshment point inside the Museum, so as to propose to the most distant school groups a postponed return, without compressing the travel time, allowing to extend the visit time.

Key-words: Service design, Museum performance, Museum attractiveness indicators.

INTRODUZIONE

Lo scopo principale del presente lavoro è quello di verificare l'esistenza ed eventualmente di analizzare gli indicatori di *performance* museali, sia statici (cioè derivanti da caratteristiche strutturali) che dinamici (cioè verificatisi nel corso di un periodo di osservazione sufficientemente lungo) che siano realmente in grado, da un lato, di migliorare la fruibilità dei prodotti museali da

parte degli utenti e, dall'altro, di migliorare la qualità dei servizi offerti dal Museo. Ciò al triplice scopo di (i) aumentare la quantità e la diversificazione dei pubblici, di (ii) aumentare l'efficienza e l'efficacia dei servizi museali erogati e di (iii) ottimizzare i processi di crescita economica a partire dalla valorizzazione e dalla fruizione dei beni museali. Quest'ultimo aspetto richiede una sempre maggiore attenzione da parte degli amministratori di Musei pubblici, soprattutto in relazione alle necessità di migliorare l'utilizzo delle risorse calibrandolo rispetto alle reali esigenze del pubblico, in vista di una aziendalizzazione, almeno parziale, dell'istituzione museale (CHIRIELEISON, 1999).

Già a partire dal 2010 il Museo dell'Università di Chieti-Pescara ha definito una propria metodologia nella misurazione dei risultati, scegliendo sia le grandezze oggetto di monitoraggio che i criteri di valutazione delle stesse ed eseguendo anche analisi che vengono elaborate e pubblicate con periodicità annuale sul sito web del Museo e che sono, pertanto, liberamente accessibili. Le modalità di raccolta dei dati includono sia una rilevazione interna, basata sul computo dei prodotti forniti e dei servizi erogati (biglietti d'ingresso, visite guidate, laboratori didattici e servizi aggiuntivi), sia una rilevazione affidata ai visitatori ("questionari di gradimento" consegnati all'ingresso).

Utilizzando questi strumenti di rilevazione, quindi, si è analizzata la relazione fra (i) numero di visitatori, (ii) offerta museale ed (iii) impegno profuso dagli utenti nel raggiungere la sede museale e nello svolgere la propria visita ai percorsi espositivi accessibili. Lo scopo dell'analisi di questi dati e le loro possibili correlazioni è quello di mettere in evidenza eventuali relazioni fra l'offerta museale proposta al mercato, sia in termini di prodotti che di servizi, e l'effettiva risposta del pubblico, misurata in termini di lunghezza del percorso compiuto per raggiungere il Museo. Gli indicatori presi in considerazione e le loro relazioni sono stati analizzati sia nelle loro dimensioni attuali sia nel corso di un periodo di osservazione relativamente lungo, dal 2010 al 2023 (ultimi dati disponibili), ciò soprattutto allo scopo di individuare eventuali tendenze e di evidenziare possibili relazioni con eventi interni ed esterni al Museo e, per conseguenza, alle variazioni dei prodotti e dei servizi proposti. Nelle intenzioni di queste analisi, il complesso di dati e di relazioni fra i dati oggetto dello studio, quindi, potrebbe costituire un nuovo indicatore che ha a che fare con l'attrattività del Museo; la domanda alla quale il complesso delle osservazioni qui proposte dovrebbe sinteticamente rispondere potrebbe essere, infatti, la seguente: quale distanza è disposto a coprire l'utente per visitare il Museo? Lo studio di queste relazioni è stato, per ora, ristretto esclusivamente all'utenza studentesca, cioè alla frazione di visitatori che ha organizzato (attraverso gli Istituti scolastici di provenienza) e compiuto la propria visita al Museo, eventualmente anche fruendo di servizi aggiuntivi (quali visite guidate e laboratori didattici); indicheremo questa speciale frazione di utenti con la dizione sintetica di "*visitatori scolastici organizzati*".

MATERIALI E METODI

Per il presente lavoro sono stati utilizzati i "Rapporti annuali" che il Museo dell'Università degli Studi "Gabriele d'Annunzio" di Chieti e Pescara è tenuto a rimettere annualmente al Nucleo di Valutazione dell'Ateneo, secondo quanto stabilito dal comma 4 dell'Articolo 59 dello Statuto dell'Università e che vengono pubblicati sul sito ufficiale del Museo all'indirizzo <https://www.museo.unich.it/node/6891>, generalmente entro il primo trimestre dell'anno successivo alla rilevazione.

Da questa articolata fonte di informazioni sono stati estratti esclusivamente i dati che si riportano di seguito.

- (i) Numero totale di visitatori; esso equivale al numero di biglietti d'ingresso staccati, indipendentemente dal loro corrispettivo economico, cioè senza tenere conto del prezzo pagato dal visitatore (biglietto a prezzo pieno, con sconto o gratuito per le categorie fissate dal C.d.A. dell'Ateneo). Il numero totale dei visitatori, ovviamente, non corrisponde al numero totale dei fruitori del Museo (BOLLO, 2004; 2016); a determinare quest'ultimo, infatti, concorrono anche altri utenti che entrano in Museo per scopi diversi da quello di visitare le esposizioni (ad esempio, partecipare a congressi, conferenze ed altre manifestazioni culturali, studio di reperti, accesso alla biblioteca, accesso agli uffici tecnici ed amministrativi, accesso ai laboratori per motivi di ricerca, didattica universitaria ed altro).
- (ii) Numero degli alunni delle scuole di ogni ordine e grado (dall'infanzia ai licei), sia in numero assoluto che in percentuale rispetto al totale dei visitatori (come riportato al punto precedente). Questo numero è calcolato sulla base delle prenotazioni effettuate da parte delle singole istituzioni scolastiche il cui accesso al Museo è subordinato, appunto, a prenotazione obbligatoria.
- (iii) Località esatta di provenienza delle singole classi scolastiche, rilevata attraverso il "Questionario" somministrato agli insegnanti al momento dell'ingresso al Museo, prima dell'inizio della visita. Un ulteriore dato, rilevato solo discontinuamente durante il periodo di osservazione considerato, riguarda la durata del viaggio (espresso in ore e non in frazioni di ora) ed il mezzo impiegato per compiere la trasferta (generalmente uno scuolabus).
- (iv) Durata della visita, incluse le attività aggiuntive (quali laboratori didattici), rilevata dal personale di accoglienza del Museo dell'Università (anche in questo caso, purtroppo, la rilevazione è stata registrata usando come unità di misura l'ora e non le frazioni di ora).
- (v) Realizzazione e fruibilità di nuove aree espositive.

Il Museo dell'Università "Gabriele d'Annunzio" di Chieti e Pescara ha messo a punto un sistema di rilevazione dei dati allo scopo di eseguire una valutazione delle *performance* già a partire dal 2010 e, pertanto, ai fini del presente lavoro è stato possibile coprire con continuità l'osservazione di quasi tutti i parametri sopra indicati nel periodo compreso fra il 2010 ed il 2023 (ultima annualità ad oggi disponibile).

Deve essere rimarcato come i dati presi in considerazione siano disomogenei anzitutto rispetto al metodo di rilevazione. Infatti, alcuni di essi sono il frutto di rilevazioni interne (numero di visitatori derivato dal numero di biglietti staccati alla *reception*), altri derivano dall'analisi dei "questionari" e sono, pertanto, frutto di dichiarazioni rese da parte degli utenti (località di provenienza, tempi di percorrenza). Su questi ultimi dati vale la pena di ricordare che, nel processo di valutazione delle *performance* museali, le valutazioni basate sull'analisi dei "questionari" somministrati agli utenti, assieme a quelle contenute nei "visitors books" (MIGLIETTA, 2014), sono particolarmente indicate per valutare gli aspetti di *Customer satisfaction* (ABOULSOUD *et al.*, 2019), ma l'interpretazione di questi dati richiede una particolare attenzione, soprattutto correlata alla peculiare natura delle fonti stesse e alle numerose variabili che possono influenzare le risposte dei visitatori, indipendentemente dalla qualità dei servizi erogati e realmente fruiti (MIGLIETTA *et al.* 2012; MAGLIACANI e MADEO, 2017).

Con queste cautele, si è proceduto a ricercare correlazioni fra i vari dati rilevati, come di seguito esposto.

RISULTATI

Nella Tabella 1 sono esposti i dati oggetto di rilevazione nell'arco temporale dal 2010 al 2023. Come si vede, nel periodo preso in esame il numero totale dei visitatori ha avuto un valore medio annuo di 9.418; se, tuttavia, si escludono il 2016 (nel quale il Museo è stato aperto al pubblico soltanto da gennaio a luglio), il 2017 (nel quale il Museo è stato aperto al pubblico solo da settembre a dicembre) e gli anni 2020 e 2021 (in conseguenza della iniziale chiusura e delle successive restrizioni conseguenti all'emergenza Covid-19), allora possiamo calcolare una media di 11.071 visitatori totali annui.

I *visitatori scolastici organizzati*, rispetto alle cifre suddette, rappresentano una frazione che – nel periodo oggetto di osservazione – ha oscillato fra un massimo del 44,8% nel 2016 ad un minimo dell'8,8% nel 2021, anche se entrambe queste annualità hanno rappresentato sensibili anomalie, in quanto nel 2016 il Museo è stato aperto al pubblico in una frazione dell'anno (peraltro quella nella quale le visite da parte delle scolaresche tendono a concentrarsi) e nel 2021, quando la mobilità delle scolaresche era presso-

ché bloccata a causa delle restrizioni connesse alla pandemia da Covid-19 (CIERVO, 2020). Escludendo le citate annualità palesemente anomale, analogamente a quanto già visto per il computo dei visitatori totali, possiamo asserire che la popolazione scolastica, nel periodo 2010-2023, ha rappresentato mediamente il 26,5% di tutti i visitatori.

Dal punto di vista della provenienza, osserviamo che circa un terzo delle scolaresche provengono dalla provincia di Chieti e poco meno dalla provincia di Pescara; fra il 10 ed il 15% circa delle scolaresche proviene invece dalle province di Teramo, de L'Aquila e da località situate fuori della Regione Abruzzo. Questa composizione, rispetto alle provenienze delle scolaresche, riflette le percentuali come rilevate sui visitatori totali, anche se a questi ultimi, tuttavia, si aggiunge una frazione di visitatori provenienti dall'estero, così come riportato esemplificativamente nella Figura 1.

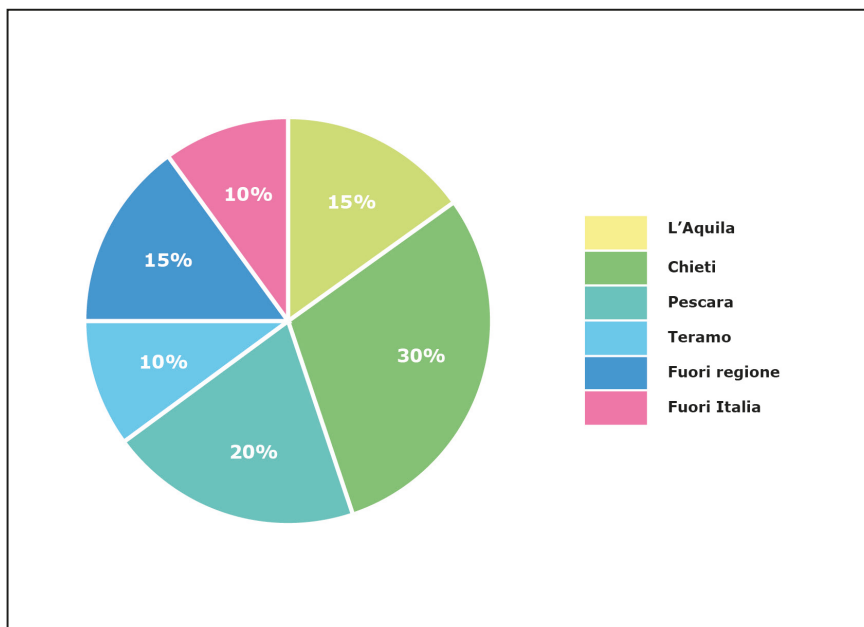


Fig. 1 - I visitatori totali del Museo dell'Università "G. d'Annunzio" di Chieti e Pescara nell'anno 2023 (N=13.375) suddivisi su base percentuale a seconda della loro provenienza.

Se osserviamo la distribuzione mensile (Figura 2), notiamo come la frazione di visitatori facenti parte di scolaresche organizzate non si distribuisce omogeneamente nel corso dell'anno, ma si concentra nei mesi di marzo, aprile e maggio; in questo trimestre il numero di visitatori totali tende ad assumere valori doppi rispetto a quelli caratteristici degli altri mesi dell'anno.

Tanto in valore percentuale sul totale dei visitatori, quanto in valore assoluto, la frazione di visitatori appartenenti a scolaresche organizzate ha subito molte oscillazioni da un anno all'altro nel corso di tutto il periodo osservato. Come è ben visibile nel grafico riportato in Figura 3 (costruito eliminando, per le solite motivazioni, gli anni considerabili anomali), nonostante le citate oscillazioni, non è registrabile una tendenza, né alla diminuzione né all'aumento, del numero complessivo di questa frazione di visitatori di provenienza scolastica.

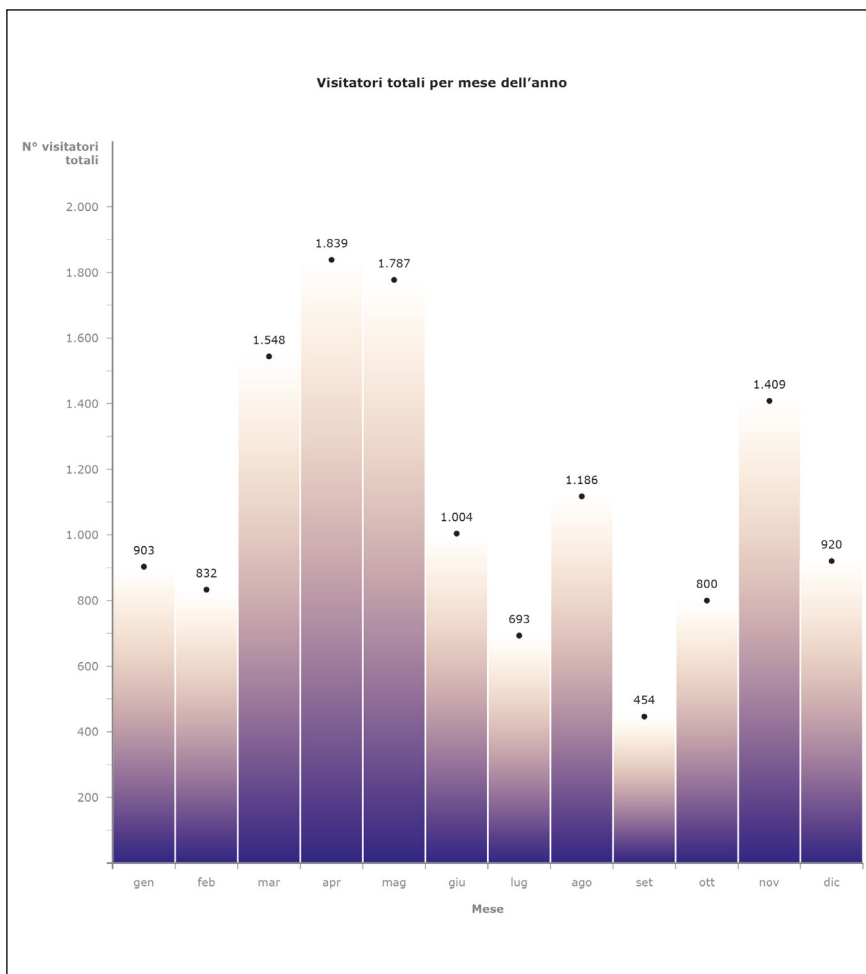


Fig. 2 - Distribuzione mensile dei visitatori totale del Museo dell'Università degli Studi di "Chieti e Pescara" nell'anno 2023 (N=13.375).

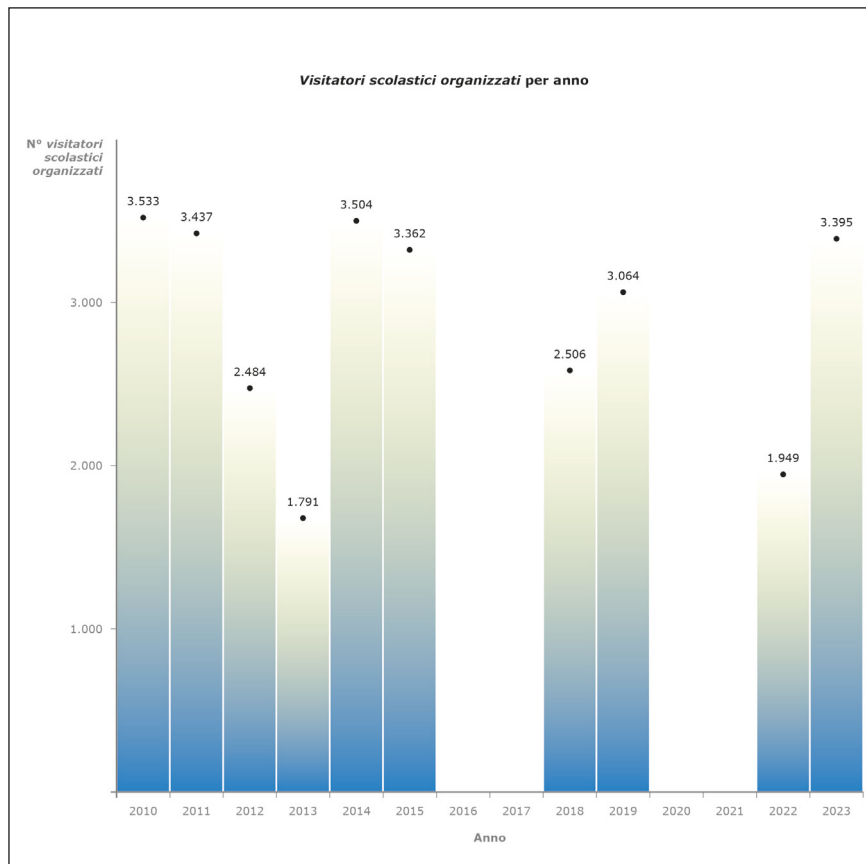


Fig. 3 - Variazioni annuali nel numero di *visitatori scolastici organizzati* del Museo dell'Università degli Studi di "Chieti e Pescara" nel periodo 2010-2023.

Riguardo agli indicatori di attrattività, è stato rilevato come la distanza, espressa in chilometri, coperta dalle singole scolaresche per raggiungere il Museo nei primi anni di osservazione (2010-2015) aveva valori molto elevati, raggiungendo il suo massimo nel 2011, quando è stata registrata una percorrenza media di 57,4 Km per ogni scolaresca e, dunque, per ciascuno dei *visitatori scolastici organizzati*. Negli anni più recenti questa distanza si è ridotta sensibilmente, fino a toccare il suo minimo nel 2019, anno nel quale la distanza media coperta dai *visitatori scolastici organizzati* era di soli 20 Km. Anche escludendo le annualità anomale (per le ragioni già più volte sopra descritte), e cioè gli anni 2016-2017 e gli anni 2020-2021, questa tendenza alla significativa riduzione delle distanze coperte per compiere la trasferta museale è nettamente dimostrabile osservando il grafico della Figura 4.

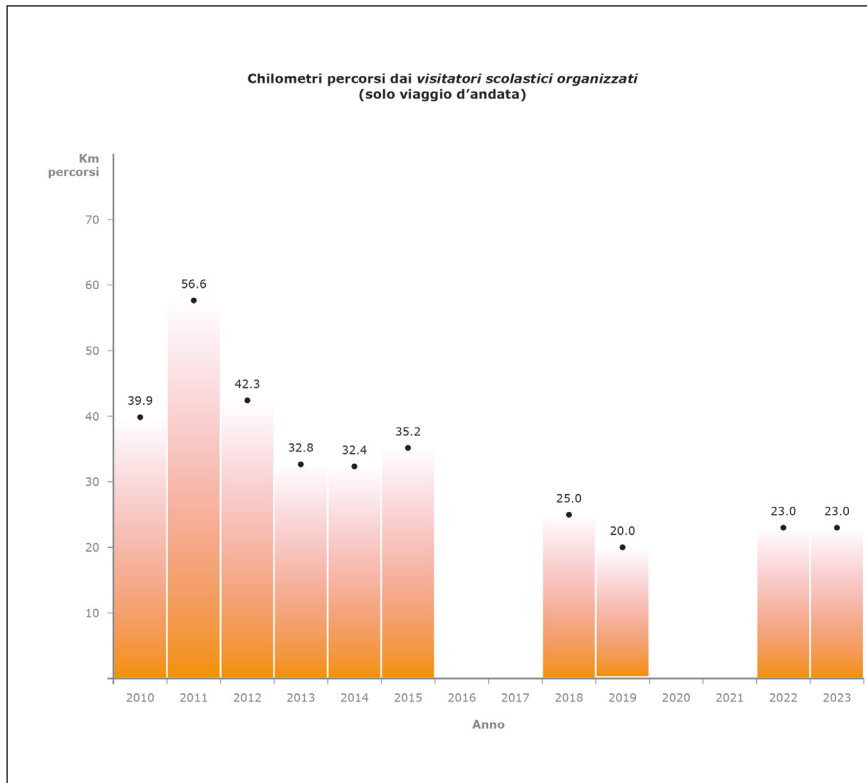


Fig. 4 - Variazioni annuali nel numero di chilometri percorsi dai *visitatori scolastici organizzati* per raggiungere il Museo dell'Università degli Studi di "Chieti e Pescara" nel periodo 2010-2023.

La comparazione fra i dati sin qui esposti mette in evidenza una contraddizione tanto palese quanto inattesa: da un lato (i) la relativa stabilità del numero complessivo di visitatori totali annui, che – nel periodo di osservazione – hanno oscillato attorno al valore medio di circa 11.000 persone è stata associata ad (ii) una relativa stabilità della frazione di visitatori appartenenti a scolaresche organizzate, con un valore medio annuo del 25%, mentre dall'altro lato si è dimostrata (iii) una netta, sostanziale riduzione del numero di chilometri percorsi per raggiungere il Museo da parte dei *visitatori scolastici organizzati*. Da ciò, sinteticamente, emerge una domanda di grande interesse dal punto di vista sia dei risvolti manageriali sia della possibile ottimizzazione dei servizi museali (CIAVARELLA, 2018), prospettandosi anche la possibilità di ridisegnare alcuni servizi: perché, a parità di numero di *visitatori scolastici organizzati*, si è ridotta la distanza che essi sono disposti a compiere per usufruire dei servizi museali?

DISCUSSIONE

Nel tentativo di ipotizzare una, o più risposte, al quesito appena proposto, occorre analizzare anche alcuni fondamentali eventi verificatisi lungo il periodo di osservazione in questione e che hanno causato da un lato (i) i cambiamenti sostanziali nella qualità e nella quantità sia dei prodotti che dei servizi del Museo e dall'altro (ii) i mutamenti di esigenze della frazione di pubblico costituito dai *visitatori scolastici organizzati*. Ferma restando la possibilità che anche numerosi altri fattori, del tutto esterni al sistema esaminato, possano avere esercitato ugualmente la loro influenza sulle variazioni descritte: si pensi, a puro titolo di esempio, alla possibile interazione con l'aumento del costo dei carburanti.

Limitandoci necessariamente in questa sede all'analisi dei possibili fattori interni al sistema Museo-utenti, anzitutto notiamo che nelle prime fasi del periodo di osservazione, cioè negli anni compresi fra il 2010 ed il 2012, l'offerta espositiva proposta dal Museo dell'Università "Gabriele d'Annunzio" di Chieti e Pescara era molto ridotta rispetto a quella realizzata negli anni successivi. Prendendo a misura di questo fenomeno le sezioni espositive di nuovo allestimento, possiamo considerare che sino a tutto il 2012 i percorsi accessibili occupavano il solo piano terraneo della sede museale (sezioni *Origine e sviluppo della vita, Evoluzione umana*); nel dicembre del 2012 la superficie espositiva aperta al pubblico è stata circa raddoppiata e sono stati allestiti nuovi percorsi che hanno reso visitabile anche il primo piano della sede museale (sezioni: *Storia del popolamento umano in Abruzzo, Preistoria, Collezione naturalistica "Adriano Antonucci"*). Nel 2015 sono stati realizzati ulteriori percorsi espositivi, con l'allestimento della *Sezione di Zoologia* e di gran parte della strumentaria storico-scientifica (sezione *Storia delle Scienze*), che hanno reso visitabile anche il piano interrato della sede museale. Infine, durante il periodo di chiusura e poi di restrizioni connesso alla pandemia da Covid-19, i tecnici del Museo dell'Università hanno realizzato anche un allestimento riguardante la *Collezione di opere d'arte contemporanea*, che ha reso visitabile parzialmente anche il secondo piano della sede museale. Pertanto, complessivamente, dal 2010 al 2022 il Museo dell'Università ha circa triplicato l'offerta espositiva, moltiplicando le sezioni aperte al pubblico ed articolando il percorso museale su quattro livelli.

Questa maggiore offerta museale ha imposto un allungamento dei tempi di visita. Per il visitatore non organizzato la durata media della visita è passata da circa 40 minuti a circa 2 ore. Purtroppo, questo mutamento non è stato registrato con accuratezza adeguata all'analisi attuale, in quanto il "questionario" somministrato ai visitatori a tal proposito prevede una risposta accettabile anche se espressa nell'unità di misura delle ore e non delle frazioni di ore.

Nel caso delle scolaresche, vincolate ad orari di rientro in sede poco o per nulla flessibili, volendo dedicare un maggiore tempo alla visita delle sezioni museali accessibili, si è reso necessario modulare il tempo dedicato agli spostamenti per e dal Museo. Ciò ha prodotto due esigenze ben differenziate, ma complementari: le scolaresche (i) da un lato, tendono a selezionare con maggiore attenzione le sezioni museali oggetto della visita, anche programmando anticipatamente – di concerto fra gli insegnanti e gli operatori museali – i contenuti da approfondire, ad esempio, mediante laboratori didattici dedicati, e (ii) dall'altro lato, tendono ad allungare il tempo di permanenza in Museo. Sul primo aspetto notiamo che il Museo dell'Università ha riorganizzato l'offerta formativa per le scolaresche, suddividendo il percorso espositivo in frazioni coerenti, ognuna connessa ad un proprio laboratorio di approfondimento, in modo tale che ciascuno dei prodotti offerti si componga (i) della visita guidata ad una singola sezione e (ii) del connesso laboratorio didattico specifico; ad esempio, esiste la possibilità per le scolaresche di selezionare e programmare la visita guidata alla sola sezione "Origini ed evoluzione della vita" combinandola con un laboratorio didattico di "scavo paleontologico". Questo frazionamento ragionato dell'offerta museale, già introdotto, potrà essere perfezionato in futuro soprattutto verificando la sua efficacia in ordine alla compatibilità con i tempi di percorrenza, come risultano dal presente studio. Peraltro, l'effetto positivo di questa azione di "frazionamento" dell'offerta formativa museale è ben evidente se si analizzano in dettaglio i dati riportati nella Figura 4, nella quale si vede come, dopo il minimo storico di 20 Km percorsi per raggiungere il Museo nel 2019, si è avuto un iniziale incremento di questa distanza, certamente correlabile al fatto che le scolaresche provenienti da località situate più lontano dal Museo hanno selezionato, programmato ed eseguito visite parziali e, pertanto, più brevi, concentrate solo a taluni percorsi espositivi. Riguardo al secondo aspetto, a sua volta, essendo, di fatto, incompressibile il tempo di percorrenza da e per il Museo, esso tende ad escludere dall'accesso alla nuova, ampliata offerta museale, se presa nella sua totalità, le scuole più distanti.

Al di là delle azioni necessarie per contrastare il fenomeno, resta il fatto che esso era del tutto inatteso e dimostra che lo sforzo messo in campo dal Museo dell'Università per implementare e diversificare il proprio percorso espositivo ha avuto un duplice effetto: (i) da un lato ha richiamato un pubblico sempre più vasto ed eterogeneo, ma (ii) dall'altro – e contemporaneamente – ha teso ad escludere una parte dei potenziali utenti, con particolare riguardo ai *visitatori scolastici organizzati* provenienti da scuole più distanti dal Museo, legati ad una scarsa flessibilità degli orari di rientro in sede.

A corollario di questo effetto-paradosso conseguente all'ampliamento dell'offerta museale, si può forse tentare di tratteggiare qualche possibile soluzione che tenda a riassorbire la frazione di utenza penalizzata. Innanzi

tutto occorrerà ampliare e meglio differenziare la suddivisione della “intera visita” in frazioni monotematiche articolate e del tutto confacenti alle esigenze didattiche delle singole popolazioni scolastiche, anche adeguatamente al loro livello, rispettando la coerenza con i programmi di insegnamento delle singole scuole e delle singole materie e, soprattutto, mettendo a punto nuovi strumenti di rilevamento delle effettive ricadute sul pubblico studentesco e sugli insegnanti, tanto da potere disporre di dati utili per il continuo aggiornamento dell’offerta formativa museale, anche così frazionata. In aggiunta a questo processo già in atto si potrà prendere in considerazione una nuova proposta che, come si evince anche da alcuni suggerimenti resi dagli insegnanti attraverso il “questionario” somministrato in occasione della visita, potrebbe rappresentare un possibile e plausibile rimedio alla situazione paradossale registrata, cioè dotare il Museo di un punto–ristoro. Esso dovrebbe essere progettato e organizzato in modo da consentire ai visitatori sia di consumare un pasto trasportato dall’esterno, possibilmente integrandolo anche con cibi o bevande reperibili localmente (ad esempio anche solo mediante distributori automatici), sia, eventualmente, di erogare pasti semplici, rapidi, da preparare e consumare sul posto ed economici (tanto dal punto di vista gestionale quanto commerciale). La presenza di un punto–ristoro si rende necessaria proprio per consentire un “allungamento” della durata della visita, senza che questo allungamento debba essere compensato da un “accorciamento” dei tempi di percorrenza necessari agli utenti per raggiungere il punto di erogazione dei servizi museali. La presenza di un punto-ristoro interno consentirebbe all’organizzazione museale di confezionare e perfezionare un prodotto già oggi disponibile, ma marginale nell’offerta didattica, cioè la cosiddetta “giornata al museo”, un pacchetto articolato in una visita a più sezioni museali integrata con opportuni laboratori didattici. Da parte dei *visitatori scolastici organizzati* questo tipo di prodotto potrebbe trasformare la loro richiesta da quella di una semplice “visita” al Museo, anche se frazionata e rivolta ad una sola o a poche sezioni espositive, a quella di una vera e propria “giornata” al Museo, nella quale potranno essere organizzate più numerose attività, articolate in più sezioni espositive e connesse allo svolgimento di numerosi laboratori didattici. Ciò consentirebbe di organizzare la visita dilazionandola nell’arco dell’intera giornata, svincolandola dai consueti orari scolastici, adottando spazi dedicati per ottimizzare la più lunga permanenza.

CONCLUSIONI

L’analisi dei dati riguardanti il numero totale dei visitatori e la frazione che in essi rappresentano i *visitatori scolastici organizzati* ha dimostrato che, nel periodo compreso fra il 2010 ed il 2023, il Museo universitario ha accolto

mediamente circa 11.000 visitatori totali all'anno, dei quali circa un quarto appartenenti alla popolazione scolastica di ogni ordine e grado, organizzata in classi ed accompagnata dagli insegnanti. Sebbene questi numeri medi abbiano subito oscillazioni anche rilevanti, conseguenze di chiusure del Museo (dal luglio 2016 all'agosto 2017) e della crisi pandemica (2020-2021), si è dimostrata una sostanziale stabilità nei parametri oggetto di rilevazione. Nonostante questa stabilità, il numero di chilometri coperti dai *visitatori scolastici organizzati* è andato progressivamente diminuendo dal 2010 ad oggi: si è passati da un massimo di 57,4 Km coperti nel 2011, ad un minimo di 20 Km nel 2019.

Questa tendenza non dimostra una regressione nell'attrattività che il Museo esercita sulla popolazione scolastica, in quanto, anche in valore assoluto, i visitatori appartenenti a questa categoria non hanno subito riduzioni significative nell'arco del periodo oggetto di rilevamento.

Nel periodo di osservazione, tuttavia, il Museo universitario ha incrementato sostanzialmente la sua offerta espositiva, moltiplicando le sezioni aperte al pubblico, portando da uno a quattro i piani espositivi visitabili e triplicando le superfici accessibili al pubblico. Ciò ha evidentemente incrementato e diversificato i visitatori totali ma, al contempo, ha causato un incremento del tempo necessario alla visita. Quest'ultima esigenza ha contribuito a scoraggiare l'accesso a quella frazione di popolazione scolastica organizzata proveniente da scuole situate a maggiore distanza dal Museo stesso.

Si tratta di un vero e proprio effetto-paradosso, nel quale viene registrata una diversificazione ed un aumento dell'attrattività del Museo collegata all'incremento della sua offerta espositiva. Il limite maggiore alla fruizione in questo scenario caratterizzato dall'aumento dell'offerta museale sembra essere l'incomprimibilità dei tempi di percorrenza, che implicano una riduzione del tempo dedicato alla visita.

Lo scenario potrebbe essere sostanzialmente modificato potenziando opportunamente due prodotti museali, in parte già esistenti: il frazionamento della visita e (ii) la cosiddetta "giornata al Museo". Il frazionamento della visita ha consentito alle scolaresche di individuare, prenotare ed eseguire una visita ristretta a sezioni monotematiche, eventualmente associate a laboratori didattici dedicati. Questo nuovo prodotto museale sta già dando i suoi effetti, visto che dal minimo storico di 20 Km percorsi nel 2019 si è passati ai 23 Km del 2022. La "giornata al Museo", invece, potrebbe consentire alle istituzioni scolastiche di programmare una visita svincolata dagli orari di rientro in sede tipicamente associati alla semplice visita al Museo. Con ogni evidenza questo genere di prodotto rende necessario che il Museo si doti di un punto-ristoro, da attivarsi nei modi previsti dalle leggi vigenti e secondo i regolamenti di Ateneo, nel quale i visitatori potrebbero consumare un pasto trasportato dall'esterno, ma nel quale potrebbero anche eventualmente rifornirsi di bevande o acquistare cibo localmente. La presenza di un

punto–ristoro permetterebbe di allungare il tempo di permanenza all’interno del Museo rendendo dilazionabile il viaggio, svincolandolo dalla fissità degli orari di rientro in sede connessi ad una visita scolastica solo mattutina.

L’analisi del Visitors Book, pur non rientrando negli scopi del presente lavoro (ma che potrà essere oggetto di un ulteriore studio specifico), ha consentito di mettere in evidenza come soprattutto gli insegnanti accompagnatori dei *visitatori scolastici organizzati* abbiamo ripetutamente lamentato l’assenza di uno spazio dedicato alla pausa-pasto degli studenti e taluni hanno più specificatamente richiesto proprio l’apertura di un punto-ristoro interno al Museo.

Tab. 1 - Numero dei visitatori totali e numero dei visitatori scolastici organizzati, con indicazione del numero dei chilometri percorsi per raggiungere il Museo dell’Università di Chieti–Pescara nel periodo compreso fra il 2010 ed il 2023.

Anno	Numero dei visitatori ⁽¹⁾			Km percorsi dagli studenti
	Totale	dei quali studenti		
		no.	% del totale	
2010	13.728	3.533	25,7	39,9
2011	9.496	3.437	36,2	57,4
2012	7.892	2.484	31,5	42,5
2013	8.789	1.791	20,4	32,8
2014	10.983	3.504	31,9	32,4
2015	13.490	3.362	24,9	35,2
2016⁽²⁾	6.478	2.905	44,8	30,1
2017⁽²⁾	3.712	1.008	27,2	22,0
2018	11.293	2.596	23,0	25,0
2019	11.004	3.064	27,8	20,0
2020⁽³⁾	4.517	1.271	28,1	21,0
2021⁽³⁾	6.440	568	8,8	16,0
2022	10.657	1.949	18,3	23,0
2023	13.375	3.395	25,4	23,0

(1) Rilevati tramite i biglietti d’ingresso;

(2) Per disposizioni della *Governance* d’Ateneo, il Museo universitario è stato chiuso al pubblico da agosto 2016 a settembre 2017, pertanto le rilevazioni relative a questi anni riguardano solo i mesi di apertura al pubblico;

(3) I dati relativi agli anni 2020 e 2021 sono influenzati dalla iniziale chiusura (conseguenza del D.P.C.M. dell’8 marzo 2020) e dalle successive restrizioni conseguenti all’emergenza Covid-19.

RINGRAZIAMENTI

L'autrice ringrazia il Direttore del Museo dell'Università "Gabriele d'Annunzio" di Chieti e Pescara, Professor Ruggero D'Anastasio, nonché tutto il personale del citato Museo per la fattiva e paziente collaborazione e per l'assistenza fornita nel rilevamento e nell'interpretazione dei dati oggetto di questo studio, con particolare riferimento all'assistenza ricevuta dalla Dottoressa Antonietta Di Fabrizio e dalla Signora Roberta De Quarto.

BIBLIOGRAFIA

- ABOULOSSOUD S., ZAMBELLO N., BOSELLINI I., MAZZOTTI S., 2019 – Customer satisfaction: il contributo dei visitors book del Museo Civico di Storia Naturale di Ferrara. *Museologia Scientifica-Memorie* **20**: 112-115.
- BOLLO A., 2004 – *Il museo e la conoscenza del pubblico: gli studi dei visitatori*. IBC pubblicazioni, 88 pp.
- BOLLO A., 2016 – Il monitoraggio e la valutazione dei pubblici dei musei. Gli Osservatori dei musei nell'esperienza internazionale. Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo. Direzione generale Musei. *Quaderni della valorizzazione, Nuova Serie* **2**: 1-99.
- CHIRIELEISON C., 1999 – La valutazione delle performance nelle gestioni museali: problematiche operative e tecniche. *Studi e Note di Economia* **1**(99): 143-168.
- CIAVARELLA M.R., 2018 – Misurare i musei italiani. Contributo alla progettazione di un sistema informativo per la valutazione della qualità e della performance. *Il Capitale culturale* **17**: 299-319.
- CIERVO A., 2020 – La chiusura dei musei e degli altri istituti e luoghi di cultura pubblici durante l'emergenza sanitaria. *Aedon: rivista di arte e diritto on line*, **2**. <https://aedon.mulino.it/archivio/2020/2/ciervo.htm>
- MAGLIACANI M., MADEO E., 2017 – Strumenti di *Visitor Satisfaction* a supporto della *Performance Information*: un caso esplorativo nel contesto museale italiano. *Azienda Pubblica* **30**(4): 391-415.
- MIGLIETTA A.M., 2014 – Visitors book: proposta di una chiave di lettura. *Museologia Scientifica-Memorie* **11**: 226-230.
- MIGLIETTA A.M., BOERO F., BELMONTE G., 2012 – Museum management and visitors book: there might be a link? *Museologia Scientifica* n.s. **6**(1-2): 91-98.

