



Report del gruppo Esigenze

Da Mercoledì 25 Marzo al giorno 10 Giugno si è tenuto presso l'Università di Lingue e Letterature straniere un laboratorio di carattere multidisciplinare al quale ha partecipato un gruppo di studentesse della Laurea specialistica in Progettazione e Gestione dei Sistemi Turistici. Il suddetto laboratorio è stato denominato "Valorizzazione di habitat urbano: l'Orto Botanico di Bergamo come risorsa turistica".

Lo scopo di tale attività era considerare l'Orto Botanico di Bergamo, divenuto dal 2004 entità museale riconosciuta dalle Regione Lombardia, come una risorsa importante sia per il turismo culturale sia per una fruizione globale della popolazione locale.

Una serie di lezioni di carattere frontale ha permesso di costituire una base teorica che è servita da punto di partenza per la successiva fase di lavoro: considerando le esigenze del Dott. Rinaldi, direttore dell'Orto Botanico, sono stati creati quattro gruppi che si sono occupati di attività specifiche.

In particolare, il gruppo chiamato "Esigenze" si è occupato della creazione di un questionario da sottoporre ai visitatori dell'Orto Botanico "Lorenzo Rota" di Bergamo.

Hanno fatto parte di questo gruppo le studentesse Silvia Caseri, Laura Quistini, Mariafrancesca Brembilla, Marta Maggioni ed Arta Prenga coordinate e seguite dalla Dott.ssa Francesca Pugini.

Lo scopo era svolgere un'indagine di tipo quantitativo volta a delineare il profilo dei visitatori dell'orto, capire come questi siano venuti a conoscenza di tale luogo e infine misurare il loro grado di soddisfazione ed apprezzamento della visita.

Lo strumento utilizzato da noi per la ricerca è stato il *questionario strutturato* ovvero un questionario predefinito dal ricercatore secondo una logica di utilizzo di domande chiuse, più semplici per la comprensione, veloci per la compilazione e la codifica.

Esso comprende 18 domande ed è stato tradotto in tre lingue, italiano inglese e spagnolo, tenendo conto della nazionalità dei fruitori stranieri dell'Orto Botanico.

Le domande dalla n. 1 alla n. 4.3 servono per capire le modalità di fruizione dell'orto, quelle dalla n. 5 alla n. 8 hanno lo scopo di misurare l'apprezzamento della visita, mentre i quesiti dal n. 9 al n. 11 sono stati formulati per capire il grado di accessibilità del luogo. Infine l'ultima sequenza di domande è volta a delineare il profilo del visitatore.

Durante quattro giorni, dal 30 Maggio al 2 Giugno, il mattino dalle ore 9.30 alle 13 ed il pomeriggio dalle 15 circa fino alla chiusura, sono stati somministrati 266 questionari ai visitatori.

Questi sono stati consegnati da noi stesse presso "l'ingresso storico", il soggetto era libero di compilarli durante o dopo la visita ed imbucarli in un apposito box prima di lasciare l'Orto Botanico.



Valorizzazione di habitat urbano: l'Orto Botanico di Bergamo come risorsa turistica

In seguito l'elaborazione dei dati è stata svolta organizzandoli in una matrice C_V (caso per variabile).

Grazie al programma Excel abbiamo fatto delle tabelle riportanti le risposte ad ogni singolo quesito in modo da ottenere una matrice ordinata di tutti i dati raccolti. La matrice è stata suddivisa in venti colonne in cui abbiamo riportato informazioni quali il numero progressivo dei questionari, la data di somministrazione e le risposte alle domande riportate secondo la numerazione del questionario.

Per ottenere ulteriori risultati sono stati fatti anche degli incroci tra variabili in modo da ottenere le relazioni tra esse: ad esempio incrociando la risposta alla domanda "pensi che possa essere utile il supporto informativo di un'audioguida?" ed i dati relativi al titolo di studio si può capire quale tipo di pubblico sarebbe disposto ad utilizzare questo supporto multimediale.

E' fondamentale sottolineare che taluni quesiti sono indirizzati a quantificare dei comportamenti, quindi reali modi di agire del visitatore, mentre altre domande si riferiscono ad atteggiamenti, di conseguenza si tratta di situazioni ipotetiche. Un esempio di queste ultime è costituito dalla domanda n. 8 relativa al ritenere utile o meno l'utilizzo di un'audioguida, oppure la n. 10 volta a capire se il visitatore dell'Orto Botanico sarebbe disposto a pagare un biglietto d'ingresso.

In seguito alle attività di raccolta ed elaborazione dati abbiamo proseguito con la creazione di un grafico detto "a torta" in modo da rappresentare graficamente le risposte ad ogni quesito. Abbiamo scelto appositamente questa rappresentazione grafica dei risultati ottenuti in quanto è molto eloquente e di forte impatto visivo. Concludendo, è stato dimostrato come il questionario a domande chiuse sia un chiaro ed efficace metodo di indagine sociale che risulta utile nel caso in cui si vogliano ricavare delle informazioni riguardo ad un campione di soggetti quali possono essere in questo caso i fruitori dell'Orto Botanico di Bergamo.

Dall'elaborazione del materiale raccolto è emerso che:

- Il 63% degli intervistati dichiara di visitare l'Orto Botanico per la prima volta.
- Il 26% degli intervistati è venuto a conoscenza casualmente dell'Orto Botanico, questo dato è correlato al fatto che essi considerano la segnaletica poco visibile e poco chiara. A tal proposito sarebbe opportuno migliorare l'accessibilità all'orto installando nelle vicinanze numerose, visibili ed efficaci indicazioni.



Valorizzazione di habitat urbano: l'Orto Botanico di Bergamo come risorsa turistica

- L'84% dei visitatori non è a conoscenza delle manifestazioni organizzate, nonostante esse siano numerose e distribuite in più periodi dell'anno. Per ovviare a tale situazione bisognerebbe promuovere in modo più efficace le iniziative, con l'obiettivo di aumentare il numero dei fruitori, dalle scolaresche agli appassionati di botanica o i semplici curiosi. Ai fini promozionali sarebbe vantaggiosa la collaborazione con enti locali presenti sul territorio bergamasco, in particolare quelli situati a Bergamo Alta come bar, ristoranti, ufficio IAT ecc.
- I materiali informativi quali le didascalie e i cartelli relativi alle spiegazioni delle piante sono ritenuti abbastanza soddisfacenti dal 56% degli intervistati. A tal proposito, la critica più consistente riguarda la mancata traduzione in altre lingue considerando che essa sarebbe necessaria data l'affluenza non trascurabile di turisti stranieri
- Emerge inoltre che sarebbe utile il supporto informativo di un audioguida, la proposta infatti è stata apprezzata dal 55% dei visitatori, soprattutto quelli di età compresa tra 50 e 60 anni, seguiti dalla fascia più giovane dai 20 ai 30. Dal materiale raccolto, risulta inoltre che coloro i quali conoscevano in precedenza l'Orto Botanico o i visitatori che hanno usufruito di materiale informativo prima della visita non hanno ritenuto necessaria l'audioguida probabilmente essendosi già sufficientemente documentati.

I membri del gruppo "Esigenze" si augurano che la loro ricerca possa costituire un valido supporto per i gestori dell'Orto Botanico di Bergamo per tracciare un'accurata analisi della situazione attuale e riflettere sulle politiche di marketing future, collaborando a tale proposito con il territorio e offrendo servizi sempre più efficienti che soddisfino i visitatori: un esempio potrebbe essere l'utilizzo di un'audioguida durante la visita.