



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA PER I SERVIZI EROGATI DAL CENTRO VISITA E DOCUMENTAZIONE "U. CIOTTI" NEL PARCO ARCHEOLOGICO DI CARSULAE

a cura dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** – Direzione Affari Generali – Ufficio Relazioni e comunicazioni per i cittadini - Comune di Terni

RELAZIONE INTRODUTTIVA

Si è conclusa, con l'analisi dei dati, all'inizio di dicembre 2016 la quarta indagine di *customer satisfaction*, condotta dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** del Comune di Terni, per verificare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi erogati dal Comune.

L'indagine attuale, dopo quelle condotte sui servizi dello stesso Ufficio Relazioni con il Pubblico, sui servizi dell'Ufficio Anagrafe e sulle mense scolastiche, ha riguardato i servizi offerti [dal Centro visita e documentazione "U.Ciotti"](#) nel parco archeologico di Carsulae, la cui gestione è stata affidata dal Comune di Terni ad un'associazione temporanea d'impese.

Occorre specificare che i quesiti riguardavano le valutazioni sulle attività poste in essere all'interno del centro servizi e dell'area museale e i servizi connessi (parcheggio, cartellonistica, ecc.), ma non le valutazioni direttamente riguardanti l'area archeologica che è sotto la responsabilità della Sovrintendenza.

Per quel che riguarda il metodo, tra luglio e ottobre sono stati somministrati e compilati dai cittadini **100 questionari**, ognuno dei quali conteneva **17 diversi quesiti** che richiedevano una valutazione da 1 a 6 su diversi aspetti dei servizi.

La distribuzione dei questionari è avvenuta in parte direttamente all'interno del Centro Servizi, in parte all'Urp e in Bct, comunque a cittadini che hanno dichiarato di aver visitato recentemente il centro servizi e documentazione di Carsulae.

Il contenuto dei quesiti ed il metodo di somministrazione sono stati tarati sulla base delle indicazioni di **MiglioraPA** – Pubblica Amministrazione di Qualità, a cura del **Dipartimento della Funzione Pubblica**: <http://qualitapa.gov.it/iniziative-in-corso/migliorapa/>
In particolare – tra quelli proposti - sono stati selezionati 17 quesiti ritenuti particolarmente adeguati alla valutazione del servizio specifico da analizzare.

Si è anche proceduto ad un'analisi del campione secondo alcuni criteri (età, sesso, professione)

Le domande sottoposte ai cittadini-utenti hanno riguardato:

- A1. La sede del museo è facilmente raggiungibile dai visitatori e si trova ad una distanza congrua dal parcheggio
- A2. L'area del parcheggio è sufficientemente attrezzata e fruibile
- A3. La segnaletica per raggiungere gli spazi espositivi è chiara e di facile comprensione
- A4. La sede del museo non presenta barriere architettoniche
- A5. Riesco ad individuare facilmente l'operatore cui mi devo rivolgere
- A6. I tempi di attesa per accedere ai servizi sono rapidi con una buona gestione delle code
- A7. Trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno (orari, periodi di apertura, regolamento biglietteria, etc.)
- A8. Le informazioni mi vengono fornite con un linguaggio chiaro e semplice
- A9. Le informazioni fornite sono complete e dettagliate con ottima predisposizione di varianti informative (didascalie, pannelli, foto, etc.)
- A10. Gli ambienti sono puliti e confortevoli
- A11. Il costo del biglietto è congruo al servizio offerto
- A12. Gli operatori sono cortesi e disponibili
- A13. Gli operatori sono competenti e professionali
- A14. Il bookshop è sufficientemente fornito e ben indicato
- A15. Il percorso della visita e la collezione sono interessanti e coinvolgenti
- A16. Le guide sono competenti e professionali con ottima capacità comunicativa
- A17. Tenendo conto degli aspetti sopra indicati, ritengo che il servizio che mi è stato fornito sia complessivamente soddisfacente

I RISULTATI DELL'INDAGINE

Partendo proprio dalla valutazione complessiva (quesito 17), il **risultato è stato nel complesso abbastanza positivo**: la media della valutazione sul servizio erogato si attesta infatti a 4,18 su 6, facendo segnare dunque un livello di soddisfazione dei cittadini più che sufficiente.

Tuttavia, analizzando le valutazioni rispetto ai quesiti, tutte comunque sopra la sufficienza, si possono riscontrare **alcune criticità**: in particolare le valutazioni più basse riguardano l'esistenza di barriere architettoniche (media 3,52), la situazione dell'area del parcheggio (media 3,61), la distanza del centro servizi dal parcheggio (3,73), la segnaletica per gli spazi espositivi (3,63).

Tra le valutazioni più positive ci sono invece quelle che riguardano la competenza e la professionalità degli operatori (4,41), la cortesia e la disponibilità degli stessi operatori (4,36); i tempi di attesa per accedere ai servizi (4,42).

A seguire i grafici con l'analisi delle risposte ai singoli quesiti:



Dati ulteriori

In coda ai questionari erano stati proposti anche alcuni **quesiti supplementari** (per inquadrare meglio la tipologia di pubblico coinvolta, le motivazioni della visita) e altri a risposta libera con la richiesta di critiche e suggerimenti.

Ne diamo conto qui di seguito.

Alla domanda **“E’ la prima volta che visita il museo?”** ci sono state 61 risposte negative e 34 positive. Tra chi ha risposto al questionario, quindi, la maggior parte aveva già visitato il museo.

Al quesito **“Come è venuto a conoscenza del Centro Visita?”**, 11 hanno risposto “da pubblicazioni o guide”; 30 da “amici e parenti”; 24 attraverso Internet; 32 altro (residenti nell’area).

Alla domanda **“Con chi ha visitato il museo?”**, 11 hanno risposto “in gruppo organizzato”; 13 “da solo”; 20 “in coppia”; 26 “con la famiglia e figli”; 24 “con parenti e amici”.

Alla domanda **“Per quale motivo ha visitato il museo?”**, 14 hanno risposto “per interesse specifico sulla raccolta”; 22 “come parte di una visita turistica nella zona/città”; 2 per “interesse di studio/professionale”; 14 “per accompagnare amici/conoscenti”; 17 “per visitare una mostra o partecipare ad una iniziativa”; 26 “per trascorrere del tempo libero”.

Alla domanda **“Qual è l’aspetto del museo che ha trovato di maggiore gradimento?”**

7 hanno risposto per “la disponibilità materiale informativo”; 9 “per lo stato conservazione reperti”; 13 per “tutta la location interna/esterna”; 6 per gli “eventi organizzati”; 2 per la “professionalità del personale/guide”.

Alla domanda a risposta libera: **“Qual è a suo giudizio un aspetto del museo che può essere migliorato?”** è stato risposto: una migliore segnaletica; manutenzione parcheggio; più reperti in esposizione; più materiale informativo.

Sono stati infine raccolti **osservazioni e suggerimenti**. Ne forniamo una sintesi qui di seguito.

Ampliare il parcheggio e creare **aree sosta per camper**; creare **spazi multimediali ed interattivi**; **migliorare l’esposizione dei reperti** integrando la raccolta con altri reperti provenienti dagli scavi; **maggiore/migliore pubblicità degli eventi**; **maggior manutenzione degli spazi esterni** (taglio erba ecc.); **maggiore manutenzione delle strade di accesso all’area**; **organizzare linee trasporti** nella stagione degli eventi.

Per quel che riguarda **le analisi del campione degli intervistati per età, sesso, professione**, si rimanda alle tabelle seguenti:

Tabella generale

Fascia di età	
da 18 a 24	4
da 25 a 30	5
da 31 a 35	7
da 36 a 40	14
da 41 a 45	17
da 46 a 50	11
da 51 a 55	7
oltre 55	29
	94
Sesso	
M	50
F	49
Professione	
Operaio	3
Impiegato	42
Dirigente	4
Commerciante	9
Libero Professionista	11
Pensionato	7
Studiante	6
Disoccupato	1
Altro	15

**i campi in grigio sono calcolati
non inserire valori**

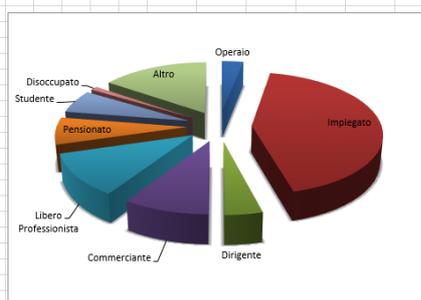
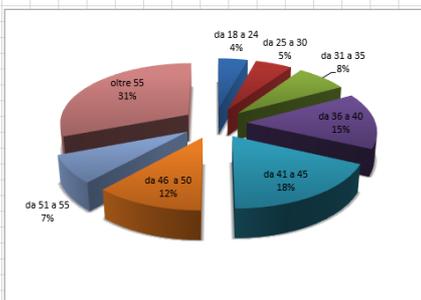
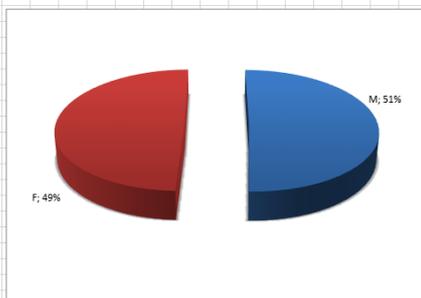


Tabella donne

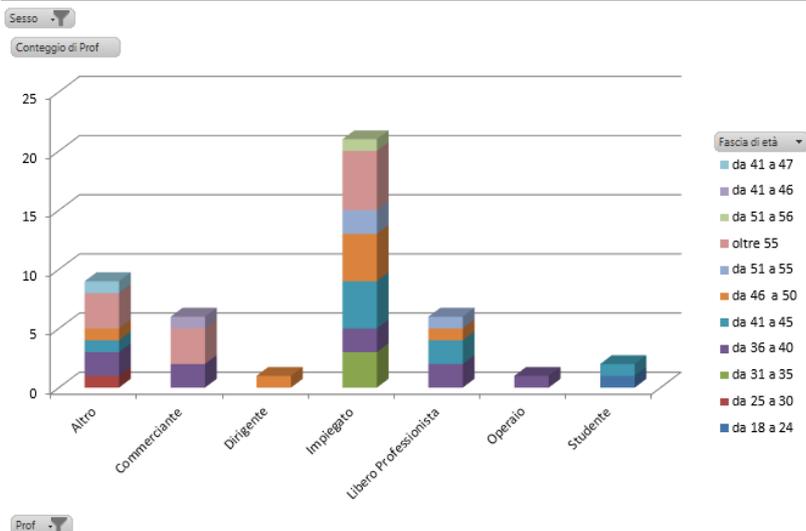
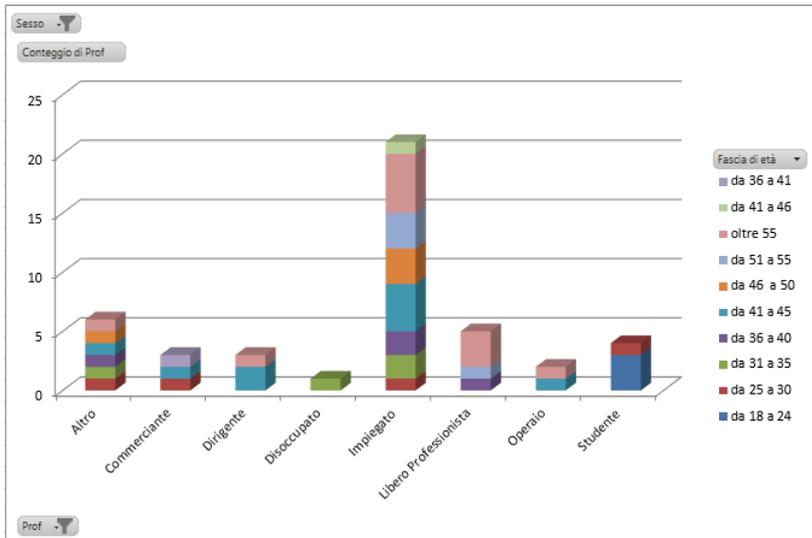


Tabella uomini



In allegato si forniscono **i dati scorporati e le tabelle riassuntive dell'intera indagine**, elaborate anch'esse sulla base delle indicazioni e dei programmi forniti da MiglioraPA.