

RELAZIONE SUL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I SERVIZI DELLA PINACOTECA COMUNALE “CARLO CONTINI”

PREMESSA

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, il Comune di Oristano ha promosso lo svolgimento di un'indagine di *customer satisfaction* finalizzata a rilevare la qualità percepita dall'utente e il grado di soddisfazione relativamente alla gestione della Pinacoteca Comunale “Carlo Contini”.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare i risultati emersi dall'indagine rivolta agli utenti che hanno visitato la Pinacoteca nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2014.




MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

Lo strumento scelto per l'indagine è stato un questionario cartaceo che, rispetto ai tradizionali questionari di laboriosa compilazione, ha tratto ispirazione dal sistema delle “tre emoticons”, recanti i colori delle luci semaforiche, promosso dal ministro Brunetta con la campagna “Mettiamoci la faccia” e finalizzato a far esprimere il cittadino su uno o più aspetti di un servizio con le valutazioni di “positivo”, “sufficiente” o “negativo”.

Durante il periodo suddetto sono stati 3.213 gli utenti che hanno visitato la Pinacoteca e hanno usufruito del servizio di visita guidata.

In totale è stato analizzato un campione di 100 questionari: l'attività di elaborazione dei risultati e redazione del rapporto conclusivo è stata svolta dall'Ufficio Cultura del Comune di Oristano.

La seguente tabella riporta i dati rilevati dai questionari:

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	Positivo 	Sufficiente 	Negativo 
Giorni e orario di apertura al pubblico	93 %	5 %	2%
Barriere architettoniche	76 %	22 % *	2 %
Percorso espositivo (illuminazione, collocazione opere, etc.)	86 %	14 %	0 %
Pannelli e didascalie	69 %	31 % **	0 %
Presenza aree di sosta (sedie, panche, etc.)	6 %	20 %	74 % ***
Giudizio sulle collezioni esposte	91 %	9 %	0 %
Cortesia e competenza del personale	81%	19 %	0 %
Informazioni ottenute dalla visita guidata	94 %	6 %	0 %

* La porta di ingresso rende difficoltoso l'ingresso ai portatori di handicap.

** Le didascalie sono solo in lingua italiana.

*** Non sono presenti panche e sedie su cui riposarsi e ammirare le opere.

CONCLUSIONE

Dal punto di vista della soddisfazione, quasi tutti i servizi offerti dalla Pinacoteca si allineano su un ottimo livello di gradimento.

Sorprendente in senso positivo è il livello di soddisfazione registrato per la qualità delle collezioni esposte e per la competenza dimostrata dal personale nel fornire informazioni durante la visita guidata.

Per quanto riguarda gli aspetti negativi, i visitatori lamentano soprattutto l'assenza di panche e sedie su cui riposarsi e ammirare le opere.

I portatori di handicap chiedono di valutare la difficoltà di accedere dalla porta principale di ingresso.

Infine, per quanto attiene alle didascalie e ai pannelli esplicativi, i visitatori stranieri chiedono che gli stessi vengano tradotti almeno in lingua inglese.