

CENTRO COOPERATIVO SERVIZI
CULTURALI E TURISTICI

Giorgio La Pira s.c. a r.l. - Uni-Work Ravenna s.c. a r.l.

Via Canneti, 7/9

Tel. 0544216292 - Fax 054433721



RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE
DEI VISITATORI DEI MONUMENTI
DIOCESANI DI RAVENNA

Note di presentazione

Ravenna Maggio 2000

GENERALITA'

La rilevazione sulla soddisfazione dei visitatori dei monumenti ravennati è stata messa a punto da un gruppo di lavoro composto da personale delle cooperative Uni-Work Ravenna soc. coop. a r.l. e Giorgio La Pira soc. coop. a r.l. di Ravenna con il supporto del CERIT di Milano.

La rilevazione è stata avviata nel 1999 ed è tutt'ora in corso. La somministrazione dei questionari avviene presso la biglietteria e i questionari compilati sono raccolti in un'urna all'uscita o, come è successo in vari casi, per mezzo posta.

I questionari sono stati numerati progressivamente in modo da controllare la quantità complessivamente erogata. I dati e le considerazioni che seguono sono relativi al periodo 1/10/1999-31/3/2000.

CARATTERISTICHE GENERALI DEI COMPILATORI

Su un totale di 2300 questionari distribuiti ne sono stati compilati 254, pari all'11%. Delle schede compilate, solo una minima parte (11 schede) sono state invalidate perchè bianche o nulle, facendo così venir meno la preoccupazione iniziale che il questionario potesse divenire canale di scherzi goliardici o sfoghi grafomani.

I compilatori sono equamente divisi tra uomini e donne (49,8% gli uni, 50,2% le altre) di età media 35,7 anni, con una scolarità elevata (51,4% laurea, 38,7% diploma).

Le caratteristiche di elevata scolarità colgono probabilmente sia la peculiarità dell'utente medio dei circuiti museali (che, in mancanza di dati confrontabili, si suppone con elevato titolo di studio), sia la diversa disponibilità ed attenzione che le persone più scolarizzate hanno rispetto a canali di comunicazione come questo proposto.

Colpisce favorevolmente l'elevata percentuale di studenti (21,8%) che hanno compilato i questionari, a conferma che nel turismo scolastico e negli studenti in generale vi sono sensibilità e disponibilità forse sottostimate.

Nella professione dei compilatori è anche elevata la fascia di liberi professionisti, dirigenti e imprenditori (26,5%) e dei lavoratori dipendenti (32,1%).

Il compilatore medio proviene prevalentemente dall'Italia (85,4%), soprattutto dalla Lombardia (17,9%) dall'Emilia Romagna (15,8%) e dal Lazio (11,1%).

Dai paesi europei proviene il 7,3%, così come dai paesi extracomunitari. Il compilatore medio ha fatto prevalentemente la visita con familiari (56,4%), in parte con un gruppo (22,6%), e in parte da solo (21%).

GIUDIZIO SUL LUOGO

Il giudizio sul luogo si è attestato su valori medi, posizionandosi complessivamente su un punteggio di 3,5 su una scala da 1 a 5.

Disaggregando questo dato, i servizi igienici ricevono il giudizio più negativo (2,6 punti), seguiti dalla carenza di indicazioni (2,9 punti), visibilità ed illuminazione (3,3 punti) e stato generale (3,7 punti).

L'unica voce che è stata valutata in modo sicuramente positivo è quella inerente le pulizie (4,4 punti). Molti compilatori non hanno espresso il giudizio sui servizi igienici in quanto non li hanno visti.

Il giudizio medio dato dai visitatori europei è più basso della media e si attesta su 3,2 punti, mentre quelle dei visitatori extraeuropei si attesta su un valore più alto (4,0 punti). Il giudizio non si differenzia invece tra i compilatori uomini e donne.

GIUDIZIO SUL SERVIZIO

Il giudizio sul servizio è complessivamente molto buono attestandosi su una media di 4,5 punti su una scala da 1 a 5.

Anche qui la media del voto per gli europei è stata leggermente più bassa (4,4 punti) e quella degli extraeuropei un po' più alta (4,7 punti).

La voce più debole risulta essere la competenza (4,2 punti), anche se questa voce è forse la meno verificabile, come peraltro è emerso esplicitamente in qualche questionario.

Cortesìa e disponibilità hanno un punteggio ugualmente alto (4,6 punti), la tempestività di servizio poco meno (4,4 punti).

SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI

Una buona parte dei compilatori (42,9%) ha ritenuto opportuno fornire commenti e suggerimenti. Anche se alcune delle frasi sono scritte in modo da renderne difficile l'accoglimento (semplici sfoghi, ironie talvolta demenziali,...). La maggioranza dei commenti ci dà utili informazioni sulle attese di miglioramento del servizio.

Il 52,9% dei suggerimenti riguarda *indicazioni, cartelli, materiali esplicativi, didascalie esplicative*,... Tra i vari suggerimenti:

- un servizio per visita guidata compresa nel prezzo;
- visite guidate a orari fissi;
- una "guida" ciclostilata per seguire la visita da soli;
- informazioni maggiori in lingua straniera (almeno 2 lingue).

Il 28,4% dei suggerimenti riguarda la *scarsa visibilità* delle opere (per carenza di illuminazione e restauri). Tra i vari suggerimenti:

- non far pagare l'illuminazione;
- riproduzione fotografica sostitutiva delle parti nascoste sotto restauro;
- richiesta di informazioni più chiare sui restauri in corso (cosa non è visibile, fino a quando);

- mettere un servizio di noleggio binocoli.

Il 16,6% si lamenta del *prezzo* ritenendolo troppo caro o richiedendo la gratuità.

Il 7,8% fa richieste inerenti i giorni e gli *orari di apertura*. In particolare si chiede:

- allargare la fascia oraria di visita, estendendola d'inverno fino alle 18.00;
- aprire la domenica pomeriggio;
- stabilire gli stessi orari per tutti i monumenti.

Il 6,8% si lamenta per i *disturbi visivi* (impalcature,.....) e *sonori* (schiamazzi, chiacchericci,....).

In particolare si suggerisce di organizzare le visite guidate con una sorta di prenotazione. In una scheda si lamenta il chiaccherare a voce alta di due custodi a Galla Placidia.

Il 4,9% si lamenta esplicitamente delle *toilette*. Questa percentuale va letta insieme al giudizio negativo dato alla toilette nella valutazione del luogo.

L'1,9% vorrebbe un punto di ristoro e/o di riposo.

Alcuni compilatori (1,9%) sono andati oltre quanto richiesto e hanno dato suggerimenti sulla città di Ravenna. In particolare:

- segnalare meglio i percorsi turistici;
- rendere più vivace, anche con l'apertura di bar e luoghi di ritrovo, la città nelle ore notturne;
- aprire i negozi la domenica pomeriggio in centro.

DATI RISULTANTI DALLA 1^ RILEVAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEI VISITATORI DEI MONUMENTI RAVENNATI.

QUESTIONARI DISTRIBUITI = 2300

SCHEDE ESAMINATE = 254

SCHEDE VALIDE = 243

SCHEDE BIANCHE E/O NON ATTENDIBILI = 11

PERIODO RILEVAZIONE = OTTOBRE 1999/MARZO 2000

1^ DOMANDA: SESSO

MASCHI = 49,8%

FEMMINE = 50,2%

2^ DOMANDA: ETÀ

ETÀ MEDIA = 35,7

3^ DOMANDA: SCOLARITÀ

LAUREA = 51,4%

DIPLOMA = 38,7%

MEDIA INFERIORE = 7%

LICENZA ELEMENTARE = 2,5%

ALTRO = 0,4%

4^ DOMANDA: PROFESSIONE

LAVORATORI DIPENDENTI = 32,1%

STUDENTI = 21,8%

LIBERI PROFESSIONISTI = 18,7%

DIRIGENTI/IMPRENDITORI = 7,8%

DISOCCUPATI = 5,3%

PENSIONATI = 4,5%

CASALINGHE = 3,3%

ALTRO = 6,2%

5^ DOMANDA: REGIONE/STATO DI PROVENIENZA

LOMBARDIA = 17,9%
EMILIA ROMAGNA = 15,8%
LAZIO = 11,1%
TOSCANA = 8,1%
PAESI EUROPEI = 7,3%
PAESI EXTRA-EUROPEI = 7,3%
PIEMONTE = 6,8%
VENETO = 6,4%
LIGURIA = 4,7%
SICILIA = 2,6%
TRENTINO = 2,1%
FRIULI = 1,7%
VALLE D'AOSTA = 0,9%
UMBRIA = 0,9%
ABRUZZO = 0,9%
CALABRIA = 0,9%
SARDEGNA = 0,9%
MARCHE = 0,4%
MOLISE = 0,4%

6^ DOMANDA: CONCHI HAI FATTO LA VISITA

CON FAMILIARI = 56,4%
IN GRUPPO = 22,6%
DA SOLO = 21%

7^ DOMANDA: GIUDIZIO SUL LUOGO

La domanda si scomponeva in 5 sottodomande, in cui si chiedeva di esprimere un giudizio con un voto da 1 a 5, sulle seguenti voci:

STATO GENERALE: la media voto riscontrata per questa voce è stata di 3,7.

PULIZIA: la media di voto rilevata per questa voce è stata di 4,4.

INDICAZIONI/CARTELLI INTERNI: la media voto rilevata per questa voce è stata di 2,9.

VISIBILITÀ/ILLUMINAZIONE: la media voto per questa voce è stata di 3,3.

SERVIZI IGIENICI: la media voto per questa voce è stata di 2,6.

La media globale di valutazione sul luogo si è attestata sul 3,5, mentre per i visitatori europei la media globale è leggermente inferiore, esattamente del 3,2.

Superiore è risultata invece la media voto dei visitatori extraeuropei attestati sul 4,0.

Sostanzialmente uguale è invece risultato il giudizio di uomini e donne con votazioni medie che non differiscono significativamente dalla media globale.

GIUDIZIO GLOBALE = 3,5

GIUDIZIO VISITATORI EUROPEI = 3,2

GIUDIZIO VISITATORI EXTRA-EUROPEI = 4,0

8^ DOMANDA:GIUDIZIO SUL SERVIZIO

Anche qui la domanda si scomponeva in 4 sottodomande in cui si chiedeva di esprimere giudizi con un voto da 1 a 5, sui seguenti aspetti,inerenti la qualità del servizio ricevuto:

CORTESIA: la media voto è risultata di 4,6.

DISPONIBILITÀ: la media voto è risultata di 4,6.

COMPETENZA: la media voto è risultata di 4,2.

TEMPESTIVITÀ DI SERVIZIO: la media voto è risultata di 4,4.

Non emergono anche in questo caso divergenti valutazioni tra uomini e donne rispetto alla media globale, che si è attestata sul 4,5. Per ciò che concerne i visitatori stranieri,la media voto per gli europei è stata di 4,4, mentre per gli extraeuropei si è attestata sul 4,7.

GIUDIZIO GLOBALE = 4,5

GIUDIZIO VISITATORI EUROPEI = 4,4

GIUDIZIO VISITATORI EXTRA-EUROPEI = 4,7

9^ DOMANDA:SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI

Questa domanda chiedeva di esprimere suggerimenti per migliorare il servizio offerto; all'invito ha risposto il 42,9% del campione esaminato.

I suggerimenti migliorativi individuati dai visitatori, sono stati raggruppati in famiglie omogenee e vengono qui elencati con la relativa percentuale di incidenza:

1. INDICAZIONI, CARTELLI INTERNI, MATERIALI ESPLICATIVI (guide, opuscoli, ecc...) = 52,9%
2. ILLUMINAZIONE, MIGLIORAMENTI STRUTTURALI (tempi e disagi restauri) = 28,4%
3. PREZZO (riduzioni, facilitazioni, gratis, ecc..) = 16,6%
4. GIORNI/ORARI DI APERTURA = 7,8%
5. DISTURBI VISIVO/SONORI = 6,8%
6. TOILETTES = 4,9%
7. ASSENZA DI UN PUNTO RISTORO/RIPOSO = 1,9%
8. RAVENNA OFFRE POCO... = 1,9%