

Risultati indagine sulla qualità dei servizi

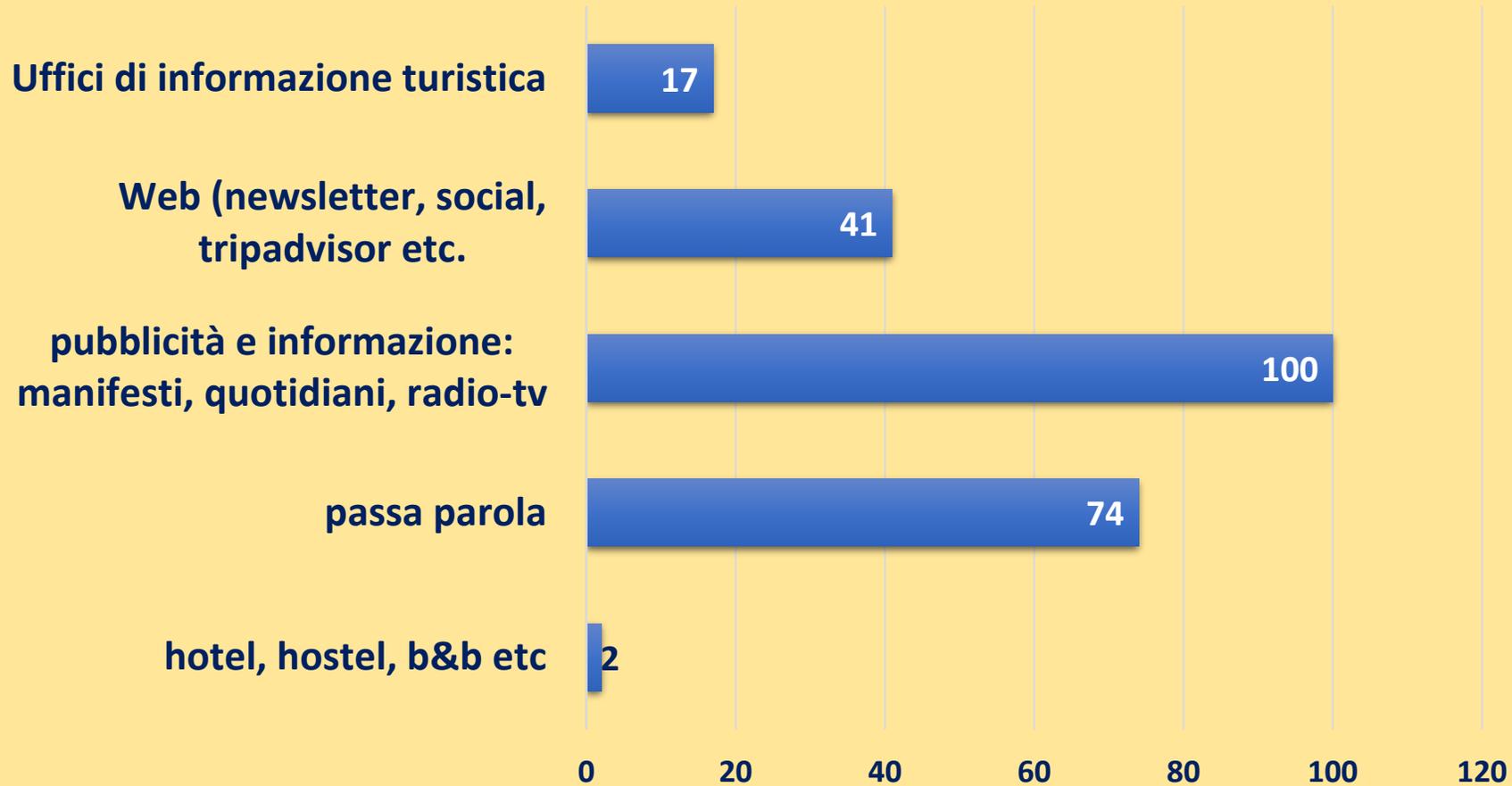
Museo di sant'Agostino

settembre-novembre 2024

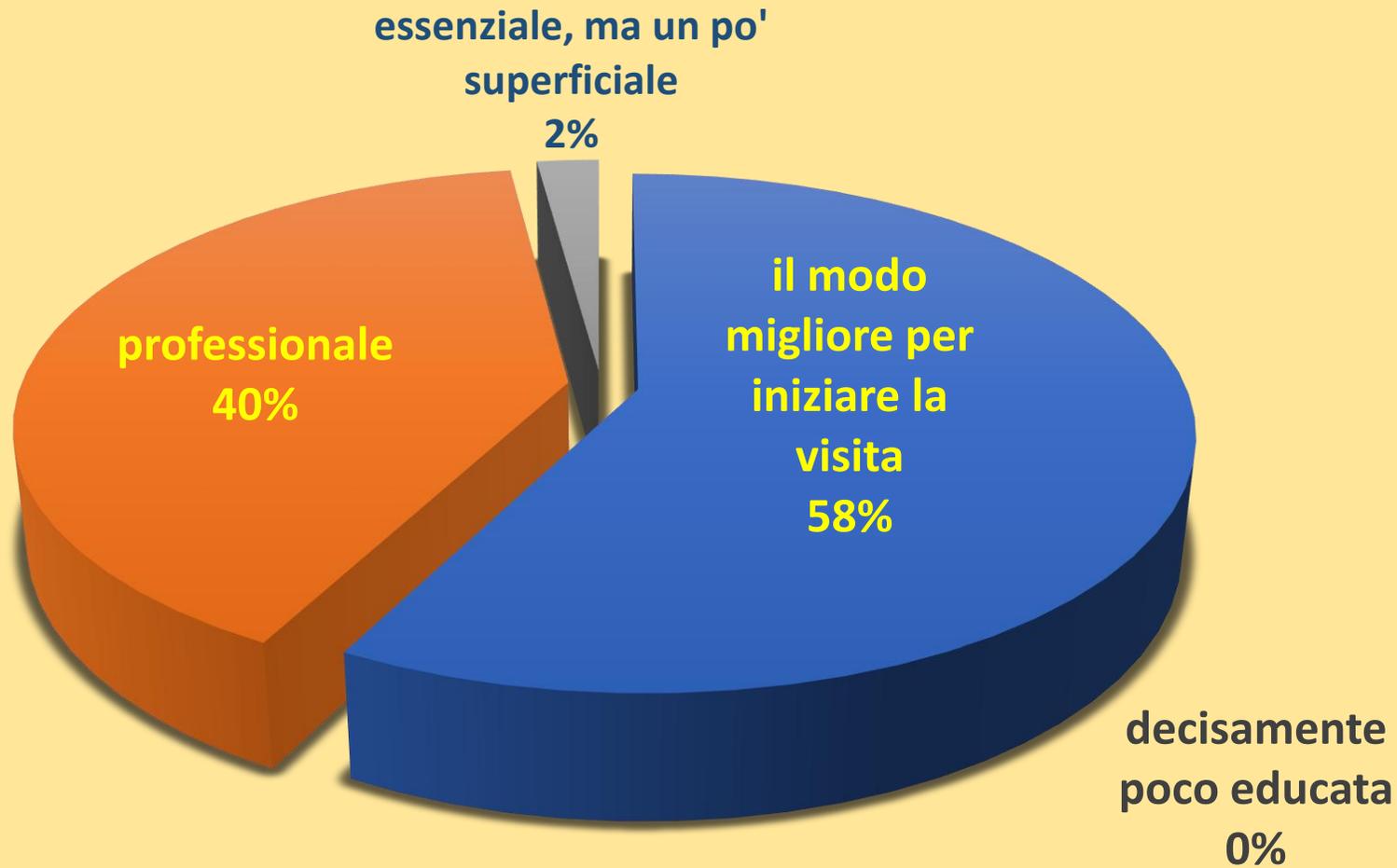
compilati n. 234 questionari



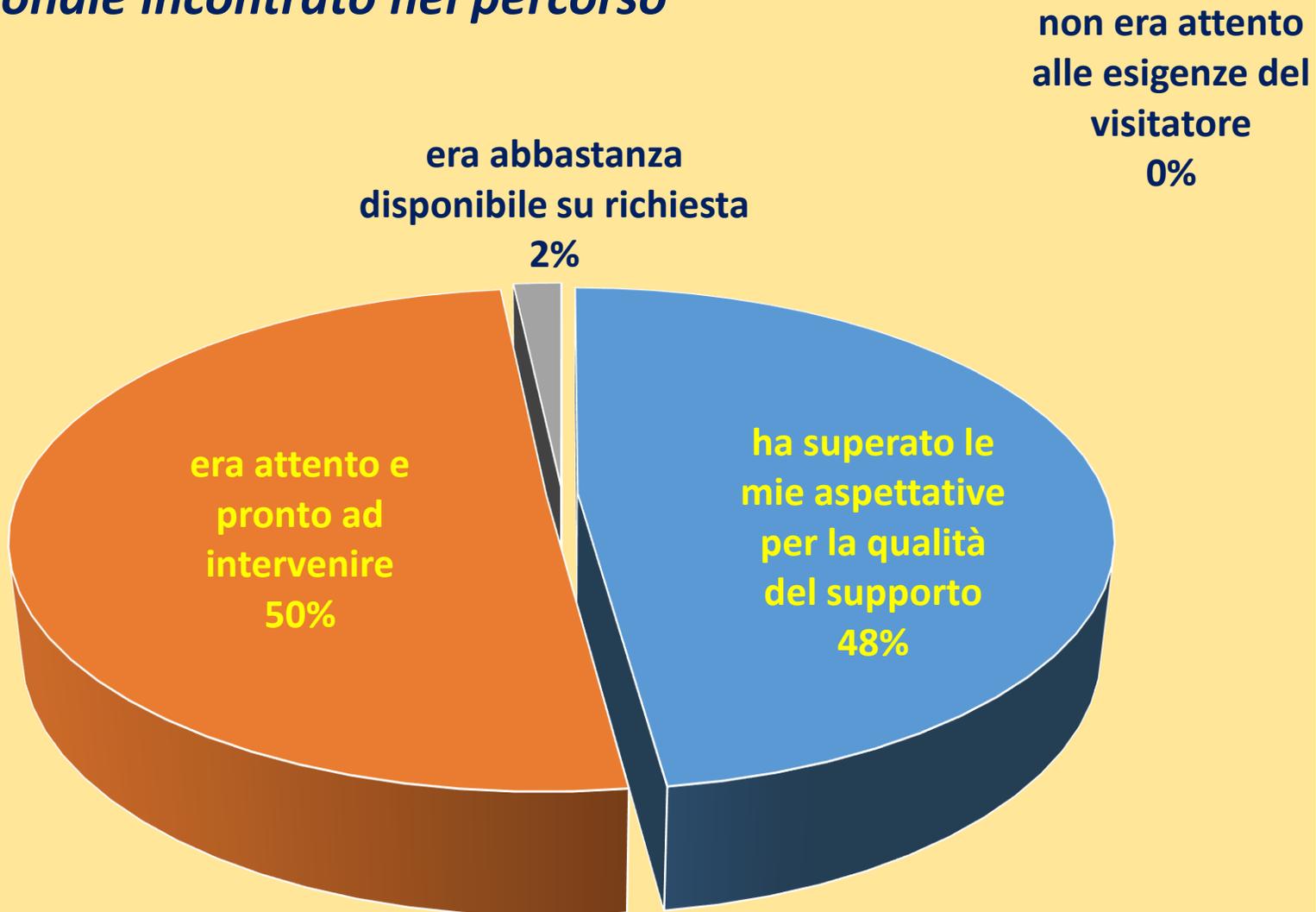
Hai visitato la struttura in seguito a ...



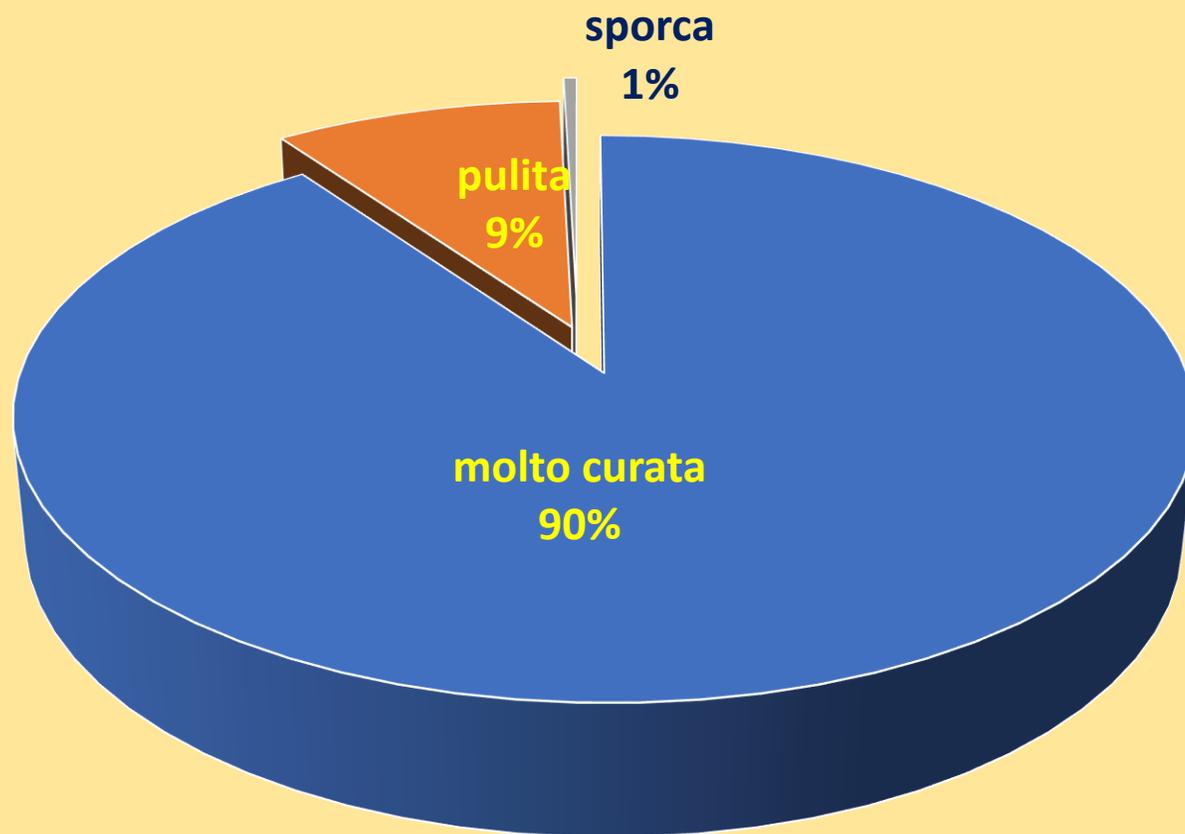
L'accoglienza e l'assistenza alla biglietteria/reception è stata:



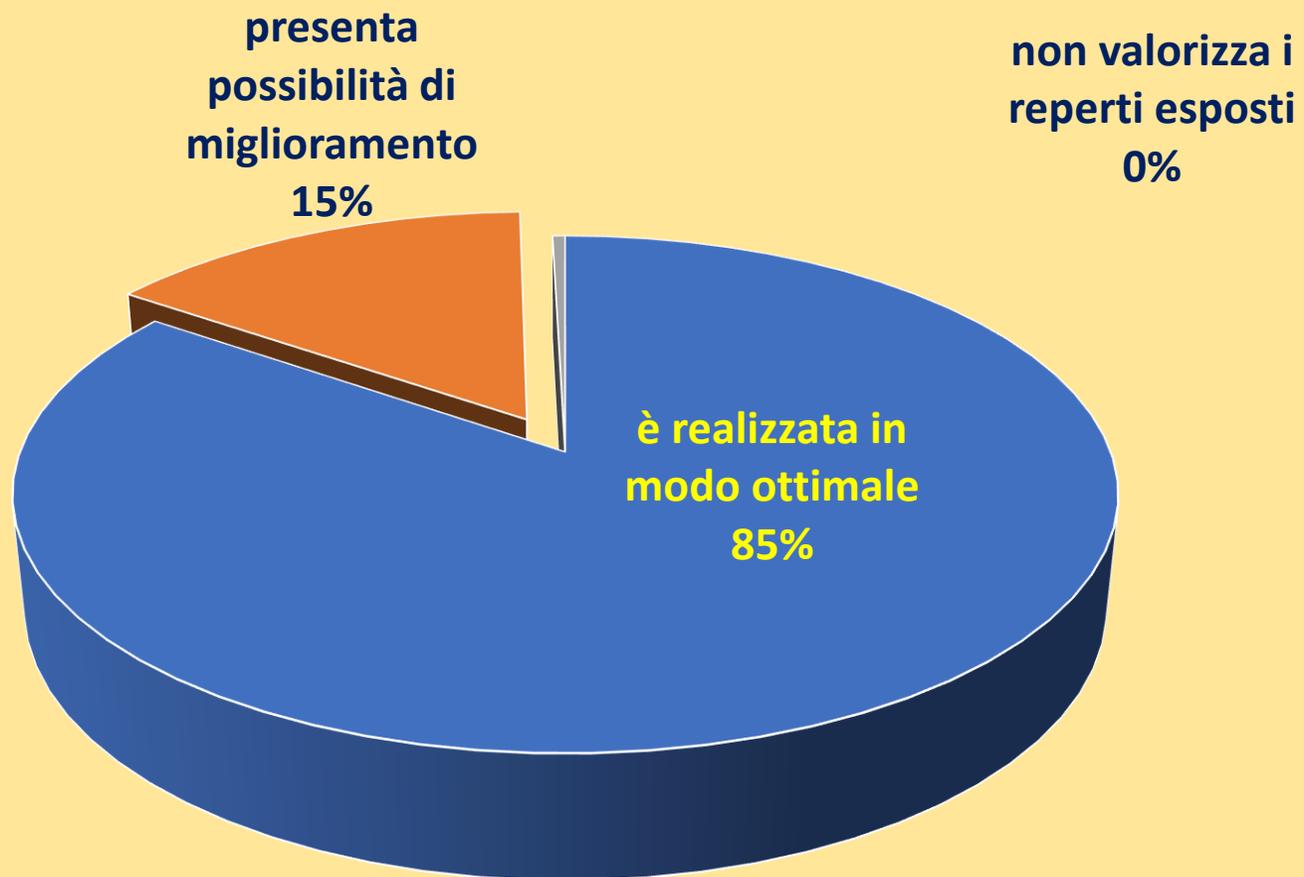
Il personale incontrato nel percorso



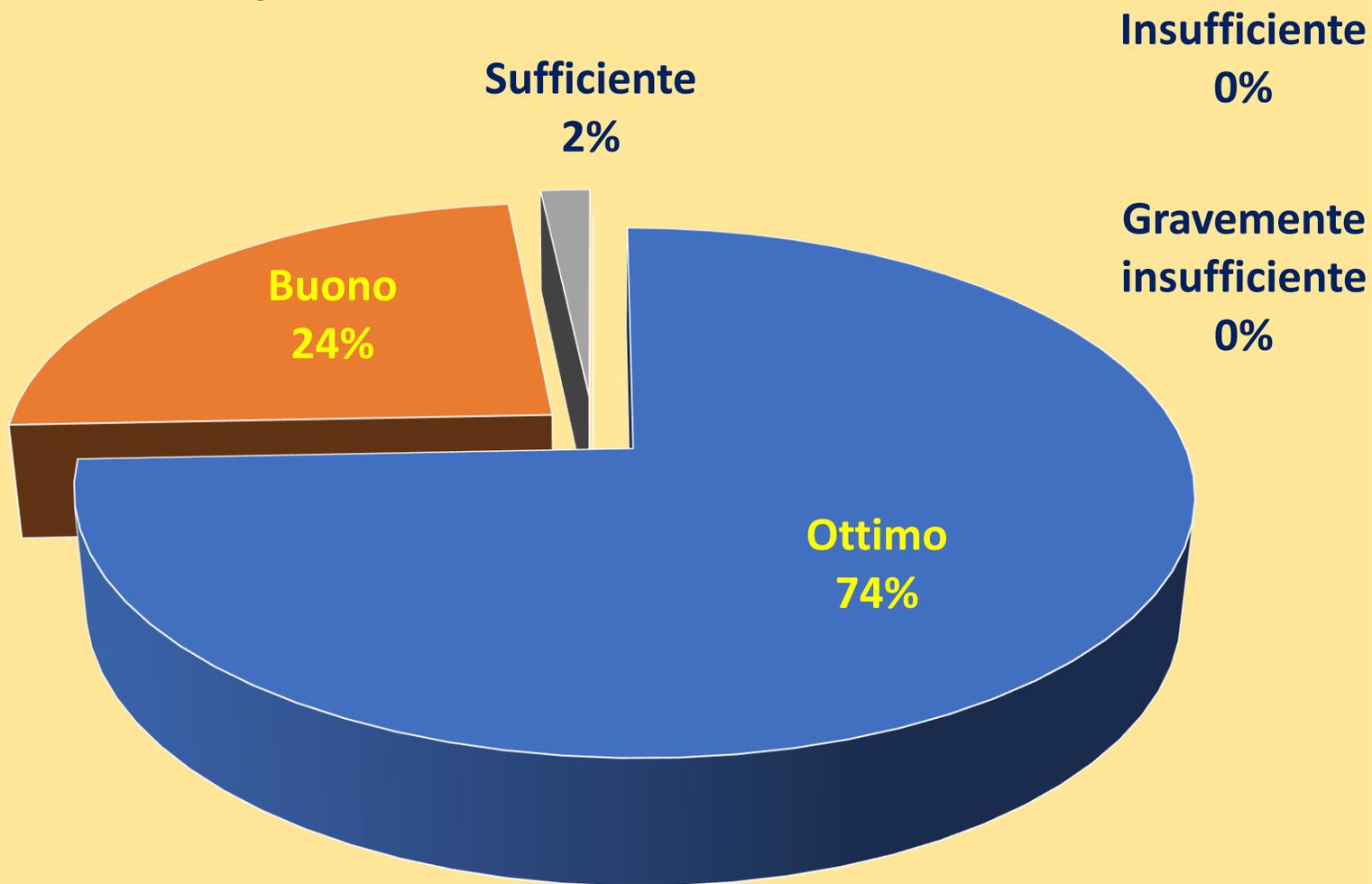
La struttura visitata è:



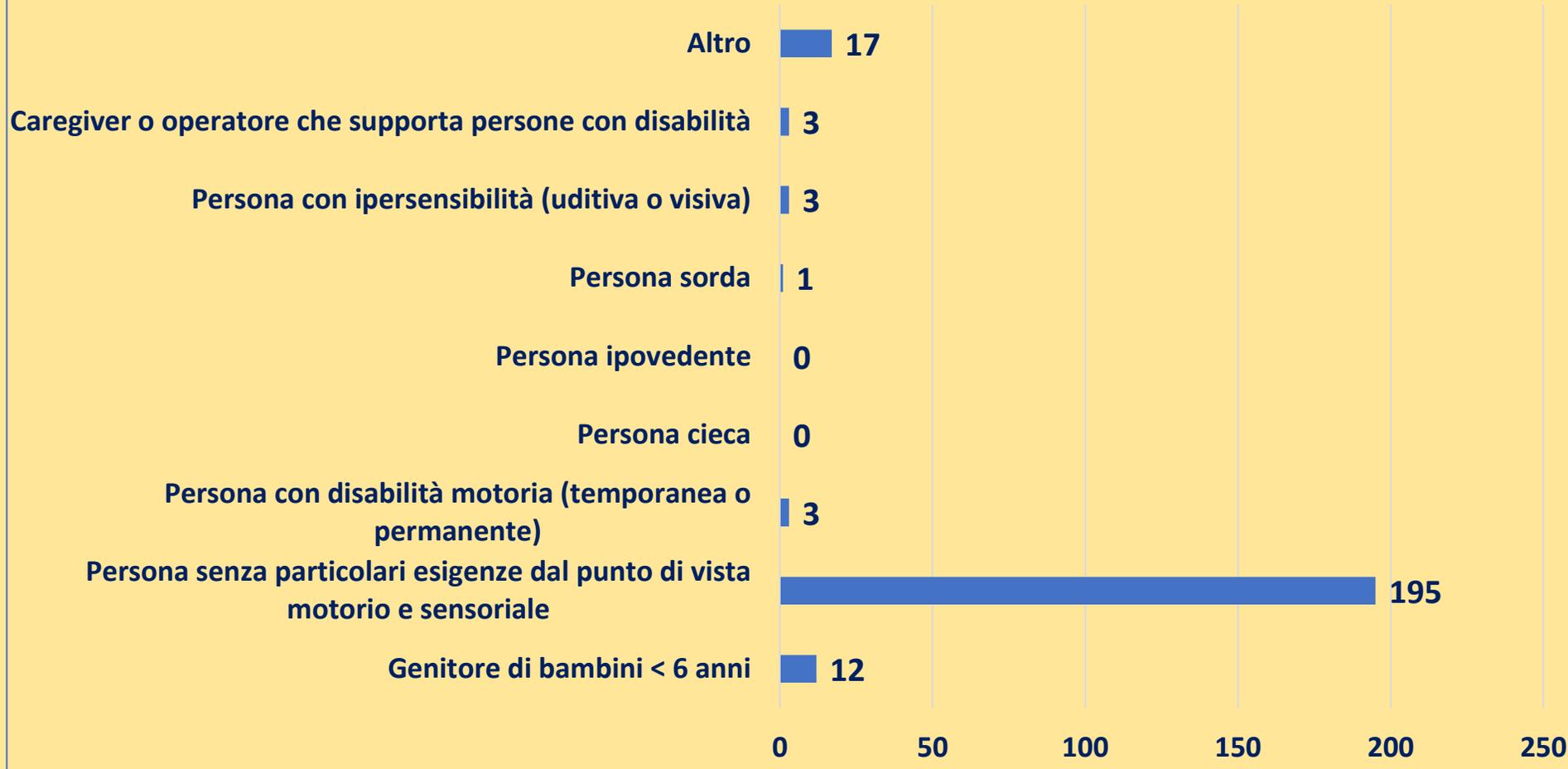
L'allestimento della collezione



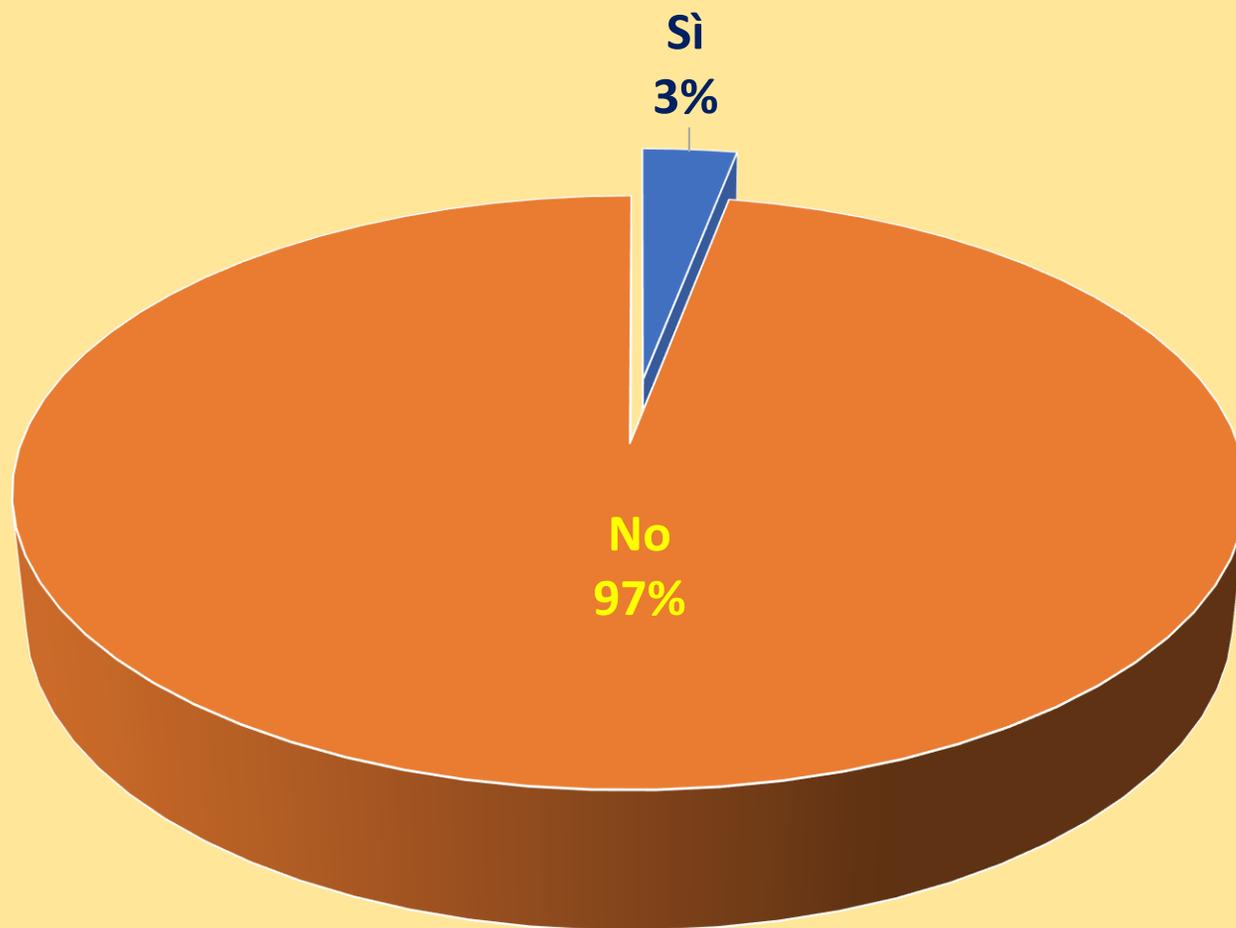
Il tuo giudizio complessivo sulla visita:



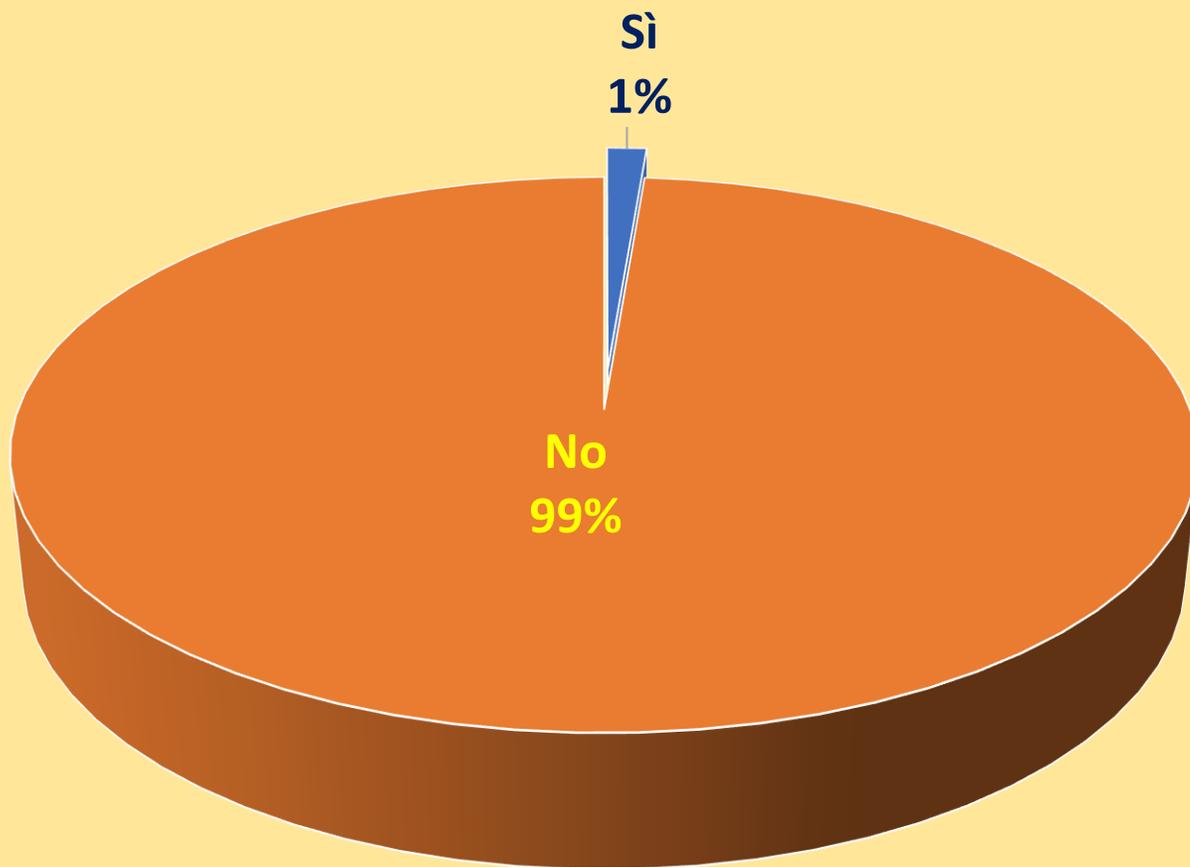
In quale di queste condizioni ti riconosci? (possibili più risposte)



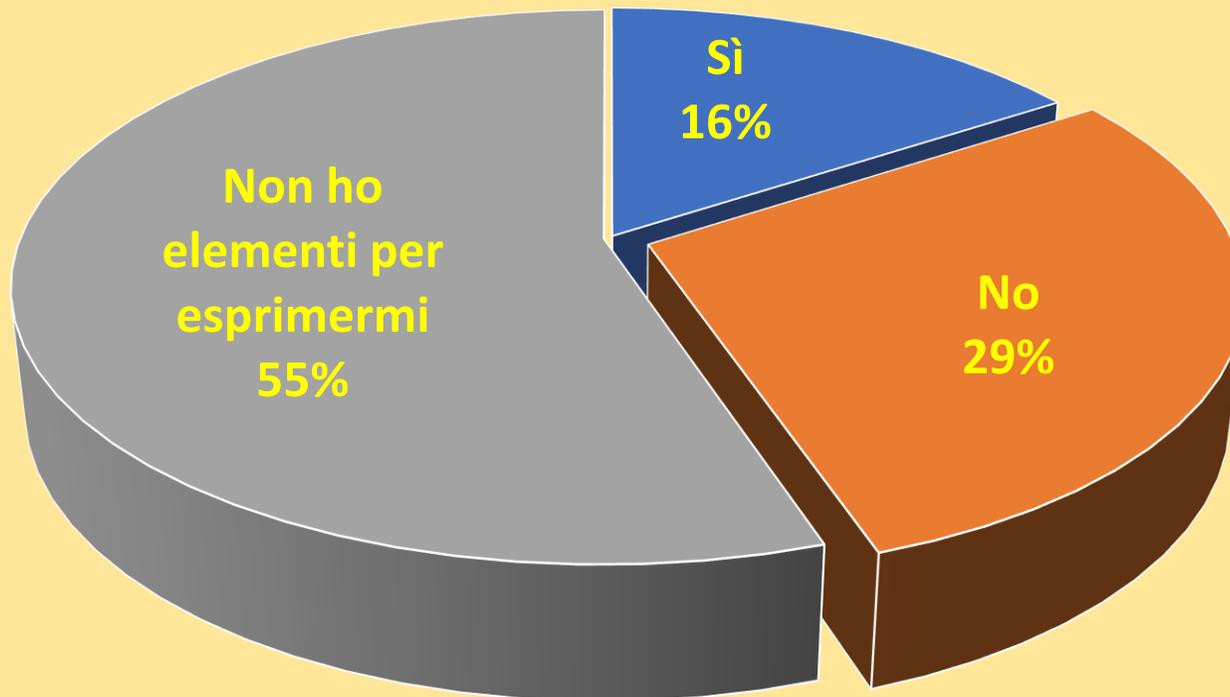
Hai incontrato difficoltà nell'arrivare al museo?



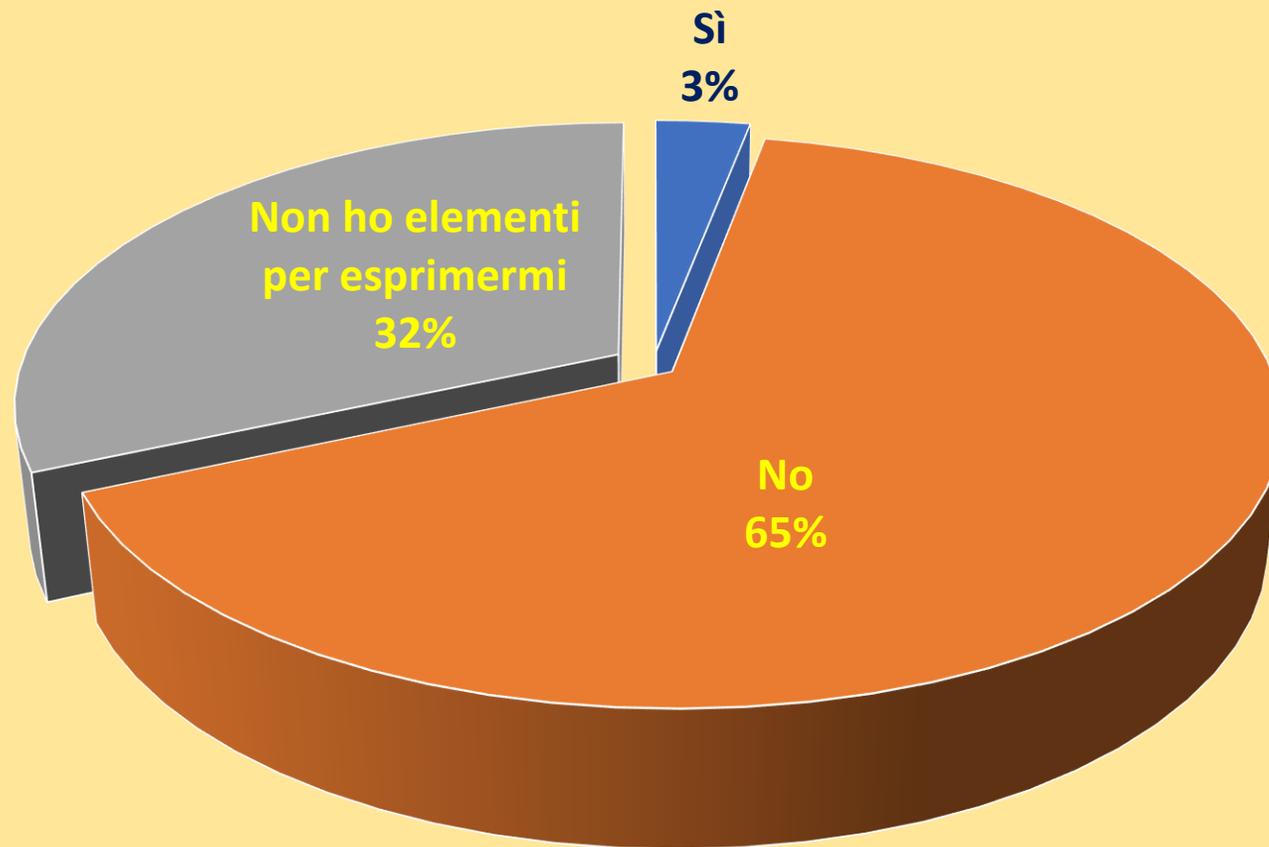
Hai incontrato difficoltà sul percorso di visita delle collezioni?



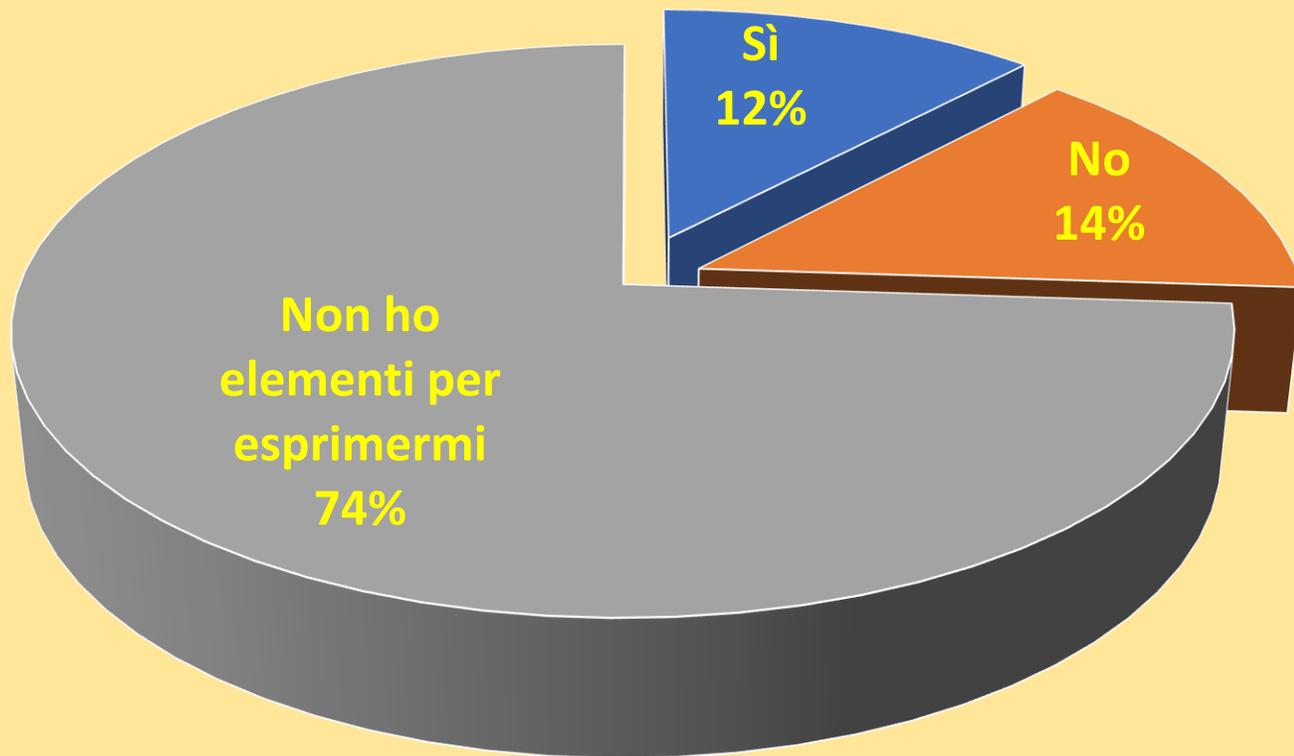
Hai riscontrato la presenza di ausili di vario genere che facilitino la fruizione delle collezioni ai visitatori con disabilità sensoriali?



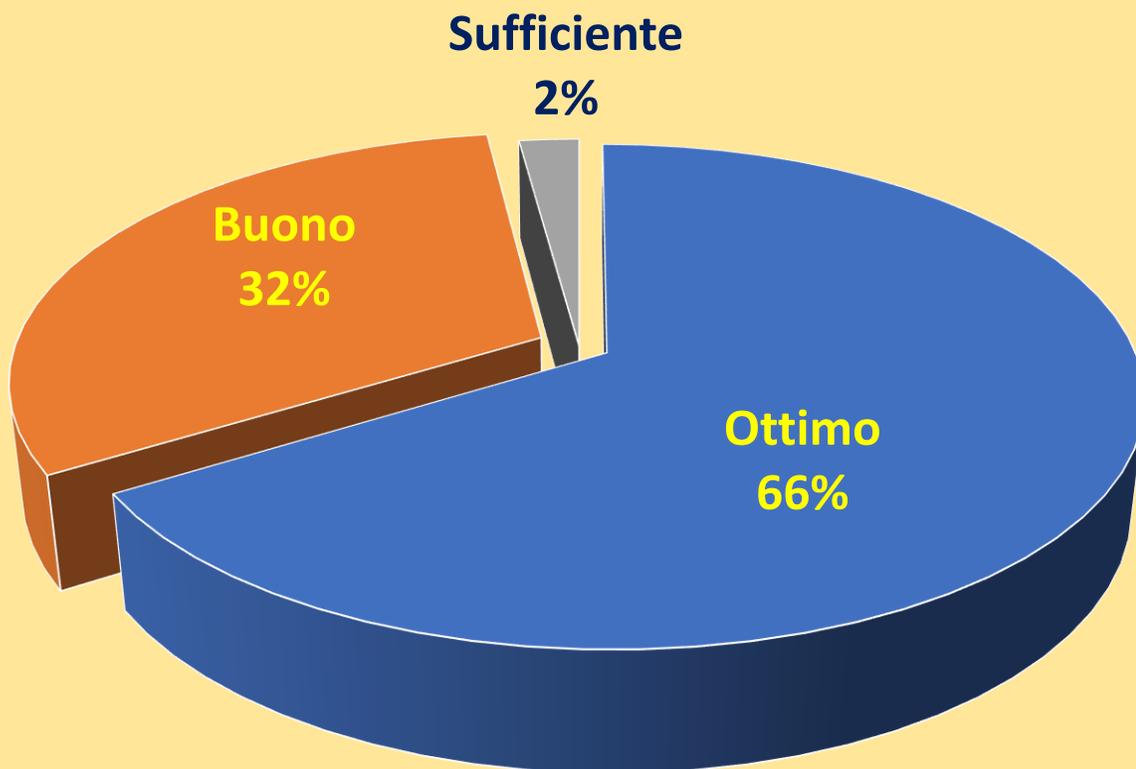
Hai incontrato difficoltà nel reperire informazioni relative a questo museo sui siti web dedicati o sui canali social del museo stesso?



Hai riscontrato la presenza di informazioni utili ai visitatori portatori di disabilità su siti web dedicati e sul/i canale/i social del museo stesso?



Sulla base della tua esperienza, esprimi adesso una tua valutazione complessiva circa l'accesso al museo e al percorso di visita, su una scala di valori da 1 (Gravemente insufficiente) a 5 (Ottimo)

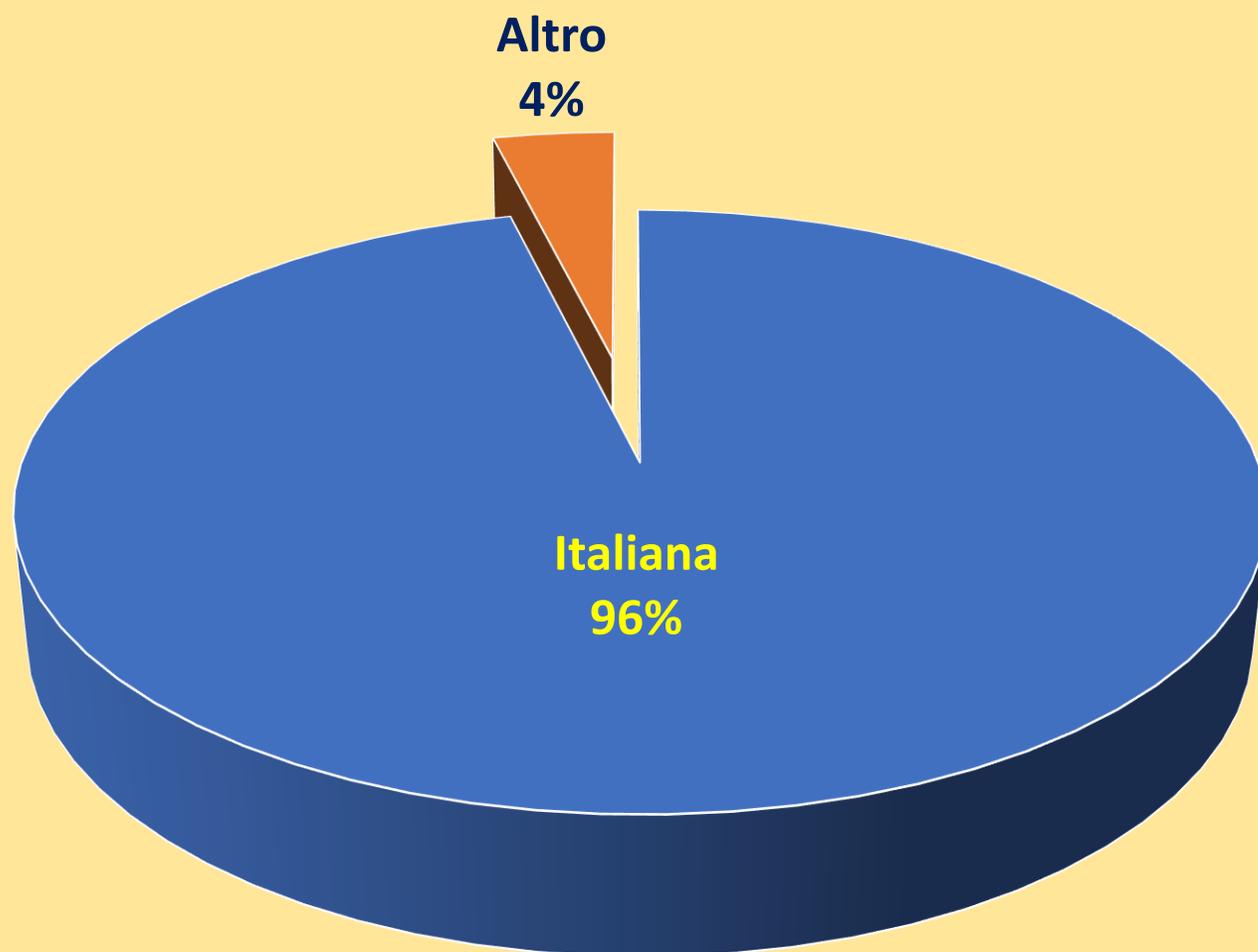


**Gravemente
insufficiente
0%**

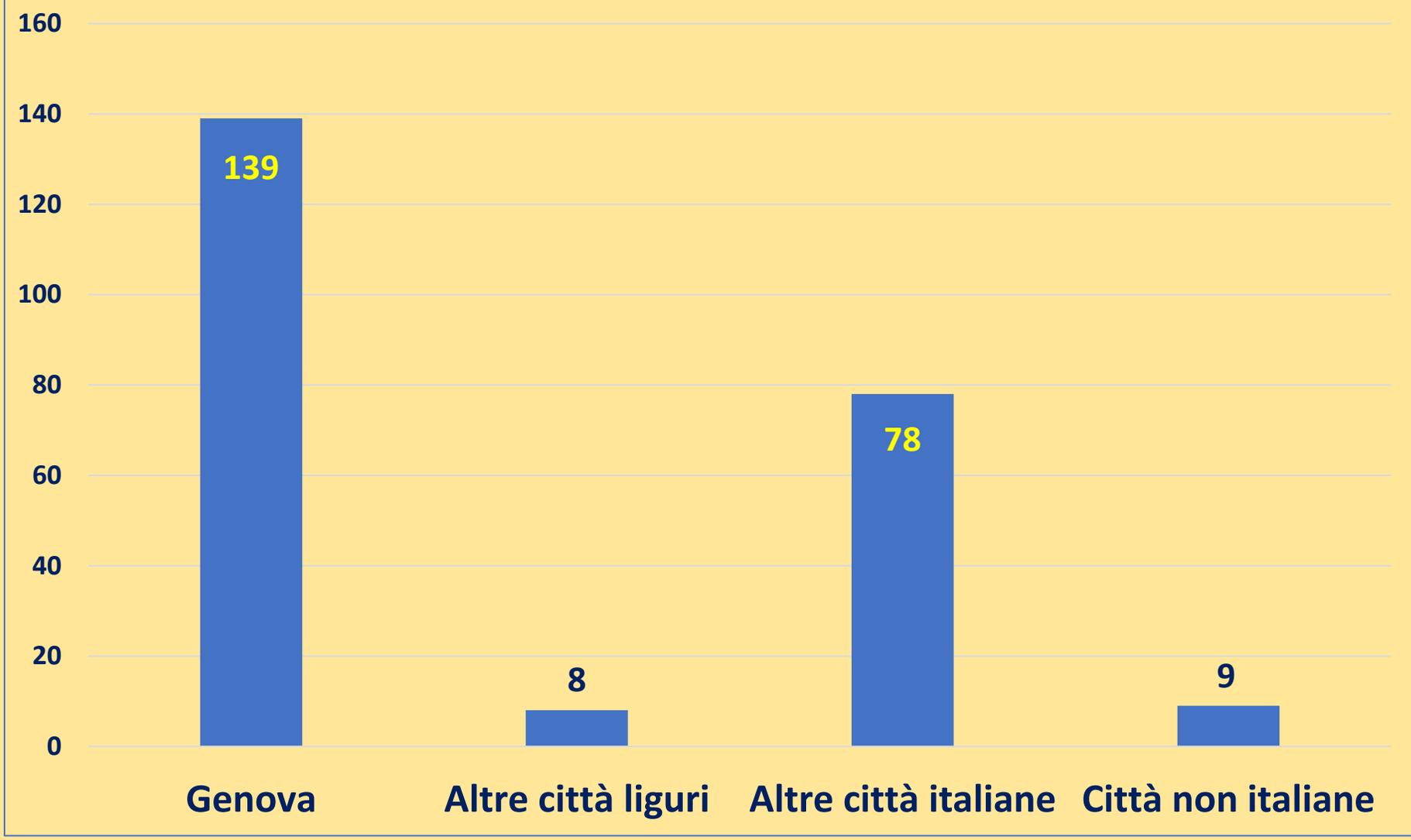
**Insufficiente
0%**



CITTADINANZA



PROVENIENZA



I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI LE CRITICITA' EVIDENZIATE

Presso il Museo di Sant'Agostino sono stati compilati 234 questionari.

Le elaborazioni compiute mettono in evidenza una soddisfazione complessiva molto positiva del percorso di visita e dei servizi correlati: media di 4.73 su una scala da 1 a 5. Per quanto concerne le condizioni di accessibilità della struttura, il punteggio realizzato è altrettanto positivo: 4.64.



I GIUDIZI E LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI

LE CRITICITA' EVIDENZIATE

*Il questionario somministrato riportava tre domande con risposta aperta (facoltativa).
Le risposte degli utenti sono state, complessivamente, 63.*

*La prima domanda era rivolta agli utenti che avessero risposto positivamente ai
seguenti quesiti:*

- *Hai incontrato difficoltà nell'arrivare al Museo?*
- *Incontri difficoltà sul percorso di visita delle collezioni?*

Le risposte sono state 9 sui 234 questionari compilati.

*La seconda domanda era riferita all'accessibilità del museo con riferimento sia agli
aspetti fisici sia agli aspetti sensoriali (19 rilievi)*

*La terza domanda proponeva agli utenti la possibilità di avanzare suggerimenti per
migliorare la qualità del servizio (33 risposte)*

Criticità e relative risposte della Biblioteca sono riassunte nelle slide successive



Osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità del Museo e dei suoi servizi

Rilievi:

Museo non facilmente raggiungibile / indicazioni stradali limitate / mancanza di segnaletica in città / il Museo, all'esterno, dà l'impressione di essere chiuso

La risposta del Museo

La segnalazione, all'esterno del museo, dell'apertura del percorso espositivo è stata realizzata mettendo in opera, nella facciata che dà su piazza Sarzano, un grande stendardo con la scritta «Sant'Agostino: un tesoro nel cuore della città». Anche in corrispondenza dell'accesso da Piazza Negri era stata messa in opera una gigantografia con la medesima indicazione, la quale è stata, però, pesantemente danneggiata da una tempesta di vento e, momentaneamente, rimossa.



Osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità del Museo e dei suoi servizi

Rilievo:

Percorso all'interno della mostra non chiaramente indicato

Risposta del Museo

Il percorso espositivo è stato concepito come tematico e di fruizione libera: i visitatori non sono pertanto obbligati a seguire un tracciato predefinito. Per migliorare però il loro orientamento nella chiesa e nel chiostro triangolare è stata realizzata una brochure che viene consegnata al momento dell'acquisto del biglietto in cui è presentata una pianta degli spazi e sono descritti in breve i temi e l'intento dell'esposizione.



Osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità del Museo e dei suoi servizi

Rilievi:

Problemi di accessibilità (scalini in corrispondenza del passaggio fra chiostro triangolare e chiesa troppo bui e mal segnalati) - Ingresso e uscita per i disabili motori

Proposta di risposta

Il percorso espositivo, collocato in una chiesa del XIII secolo, è accessibile nella sua totalità ai visitatori con disabilità motoria. E', però, necessario accedere alla chiesa attraverso l'unico accesso posto in piano, che si trova in corrispondenza dell'abside.

Il personale della biglietteria indica ed apre a chiunque abbia disabilità motorie (o bambini sul passeggino) questo percorso alternativo.



Osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità del Museo e dei suoi servizi

Rilievi:

Assenza di ausili di vario genere che facilitino la fruizione della mostra ai visitatori con disabilità (poter toccare i bassorilievi e pannelli tattili per ipovedenti / braille)

Risposta del Museo

Il museo di Sant'Agostino, il cui patrimonio consiste in buona parte in sculture, sta elaborando progetti che prevedano la possibilità di toccare (con guanti) una serie di opere a rilievo con la guida del conservatore delle collezioni o di altro personale specializzato. Sono già stati realizzati due incontri – visite guidate per ipovedenti e non vedenti in cui è stato possibile procedere in tal senso: si spera in futuro di realizzare un protocollo con indicazioni specifiche per questo tipo di visita (che comunque deve sempre essere effettuato su prenotazione, considerando la prioritaria esigenza conservativa delle opere).



Osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità del Museo e dei suoi servizi

Rilievi:

Aumentare il numero delle sedute – mettere panche per sedersi.

Risposta del Museo

Al momento negli spazi espositivi sono presenti 18 sedute così ripartite: 6 negli spazi del chiostro triangolare e 12 in chiesa (10 sgabelli con cubo, una poltrona bassa con schienale tipo poltrona per allattamento, un grande cuscino morbido che può ospitare anche tre persone).



Osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità del Museo e dei suoi servizi

Rilievi:

Didascalie delle opere troppo piccole – tradurre didascalie anche in francese

Risposta del Museo

Le dimensioni delle didascalie sono 38 x 15 cm, e i loro come testi, come tutti i testi di sala sono totalmente bilingue in italiano / inglese. Si valuterà l'opportunità di una traduzione degli stessi anche in francese. Per il futuro cercheremo di migliorare l'apparato didascalico anche dal punto di vista linguistico.

Rilievo:

Segnalare la provenienza dei reperti

Risposta del Museo

In tutti i casi in cui è nota la provenienza, questa viene sempre indicata nelle didascalie.



Osservazioni e suggerimenti in merito all'accessibilità del Museo e dei suoi servizi

Rilievi:

Cambiare colore delle vetrate non adeguato / spolverare i supporti delle opere / pannelli audiovisivi / musica medievale in alcuni spazi / aumentare le sale e i reperti esposti / aggiungere i nomi agli stemmi esposti / abbassare e ridurre i supporti delle opere perché non permettono la percezione architettonica giusta della chiesa / difficoltà nel leggere i pannelli troppo bui.

Risposta del Museo

Ringraziamo per i suggerimenti molti dei quali legati al senso estetico personale dei singoli visitatori. L'allestimento dell'esposizione, approvato dalla Soprintendenza, è stato affidato ad un architetto professionista che certamente non può intercettare i gusti di tutti, ma è comunque frutto di uno studio approfondito in ogni dettaglio del percorso. Per perfezionare in futuro ulteriormente l'esposizione le opinioni dei visitatori sono tuttavia un punto di vista molto utile e interessante di cui si terrà conto.

