

# *Risultati indagine sulla qualità dei servizi*

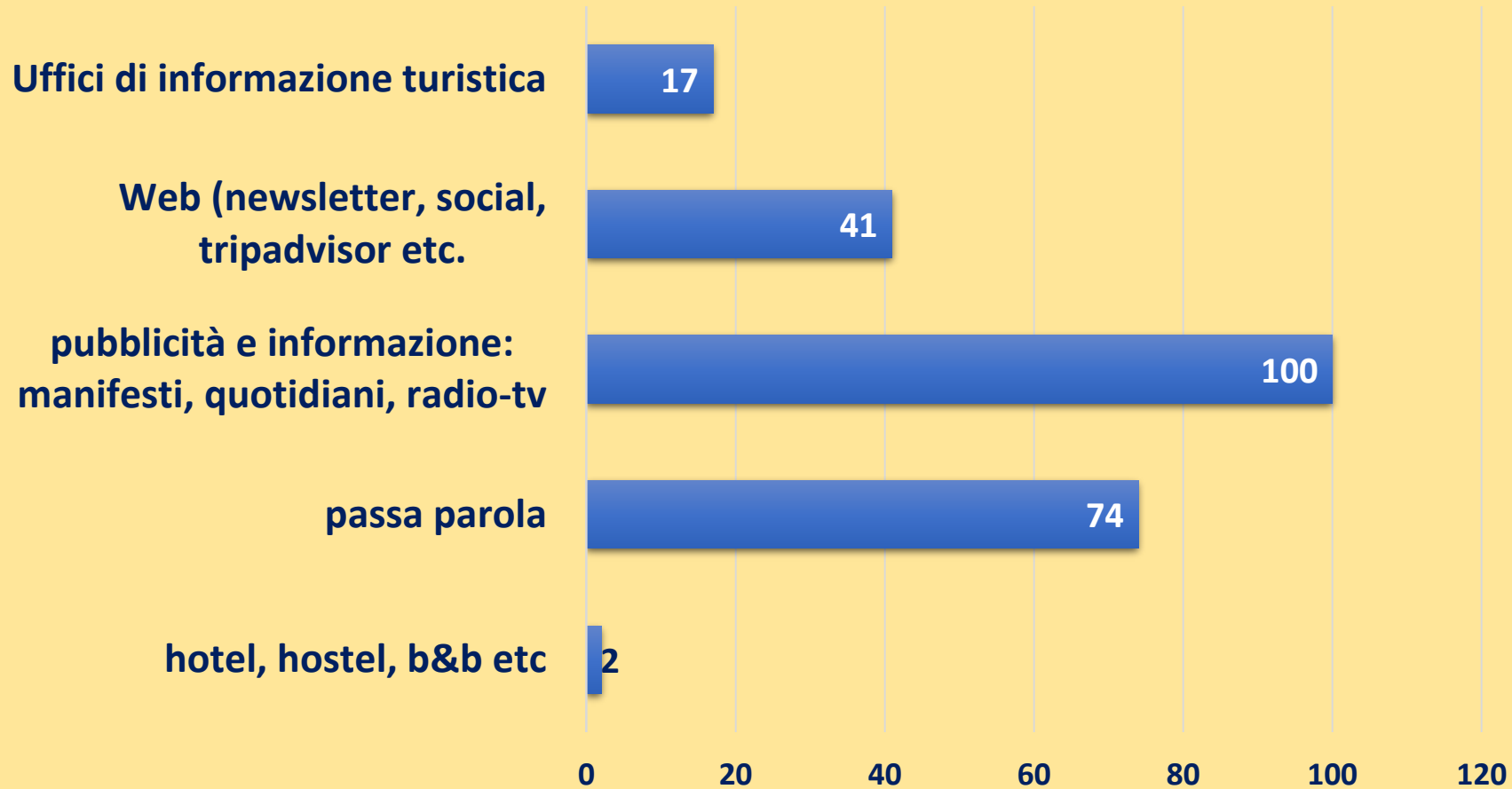
## *Museo di sant'Agostino*

*settembre-novembre 2024*

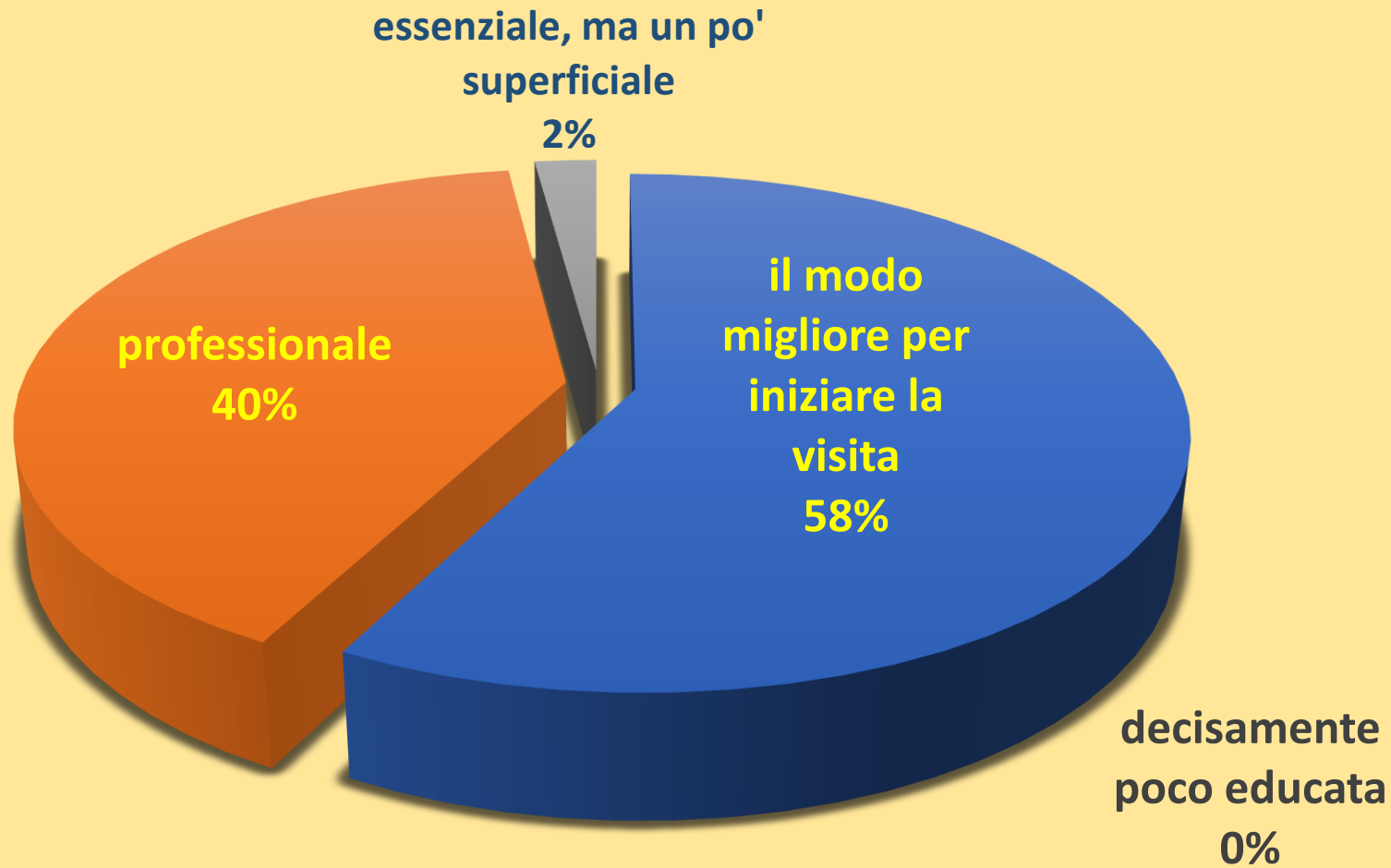
*compilati n. 234 questionari*



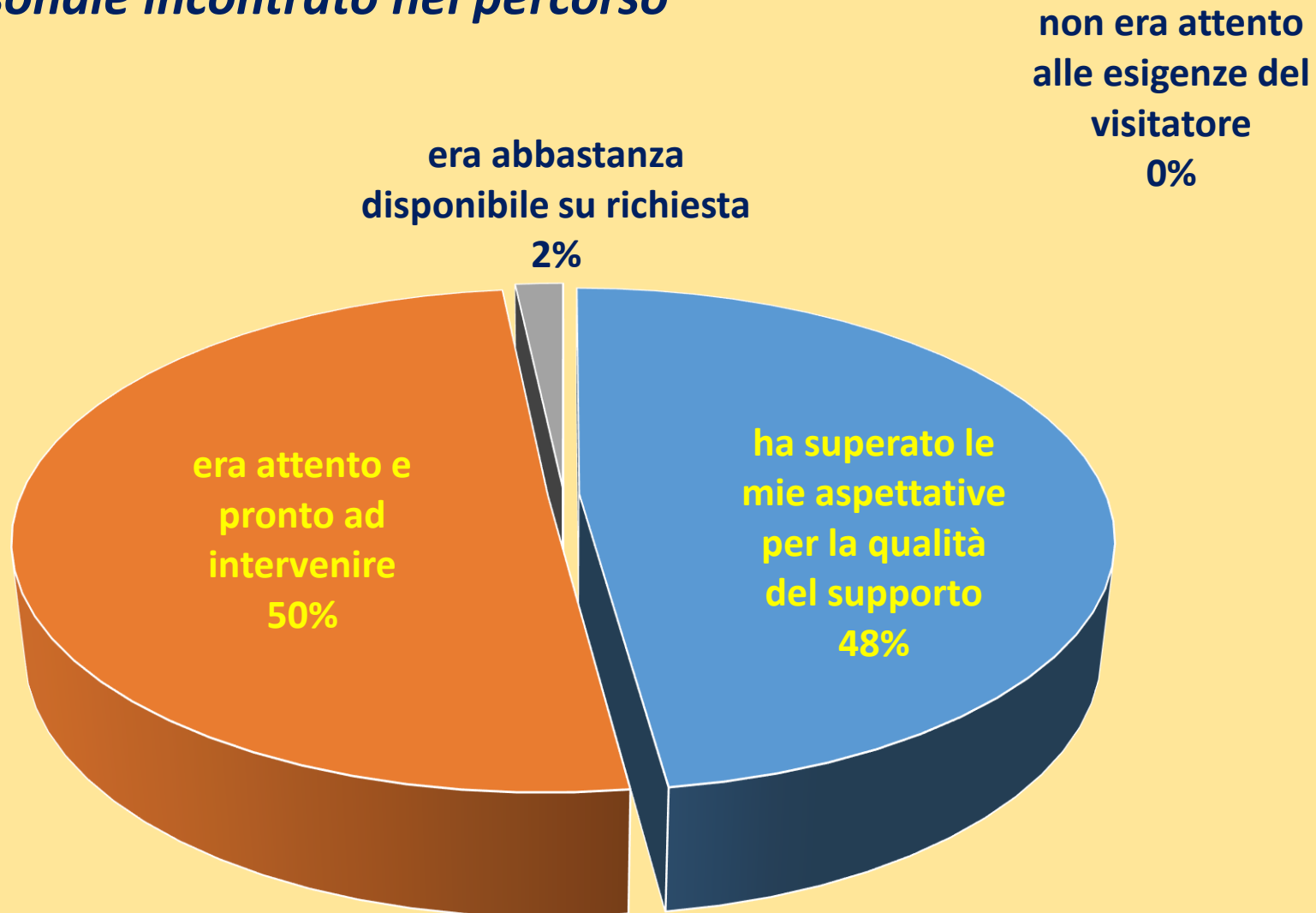
## *Hai visitato la struttura in seguito a ...*



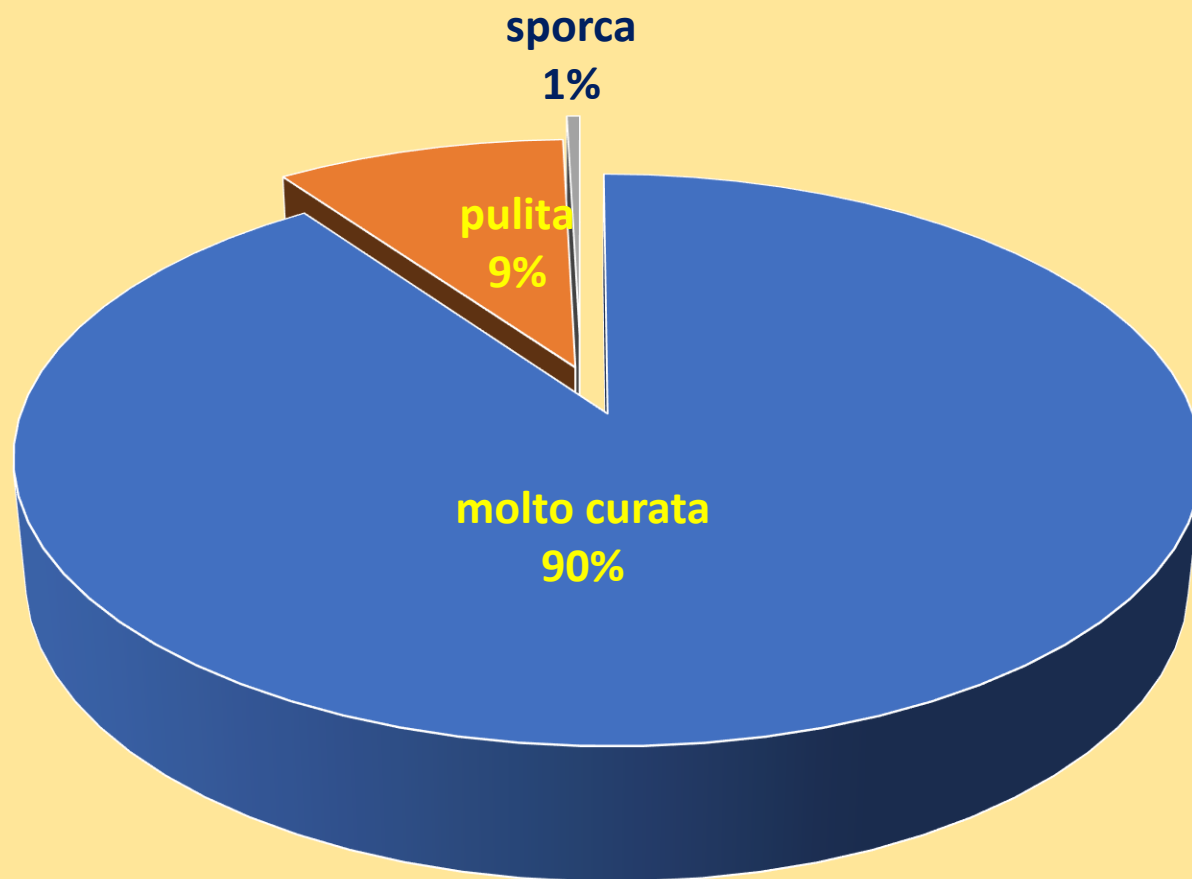
**L'accoglienza e l'assistenza alla biglietteria/reception è stata:**



## Il personale incontrato nel percorso

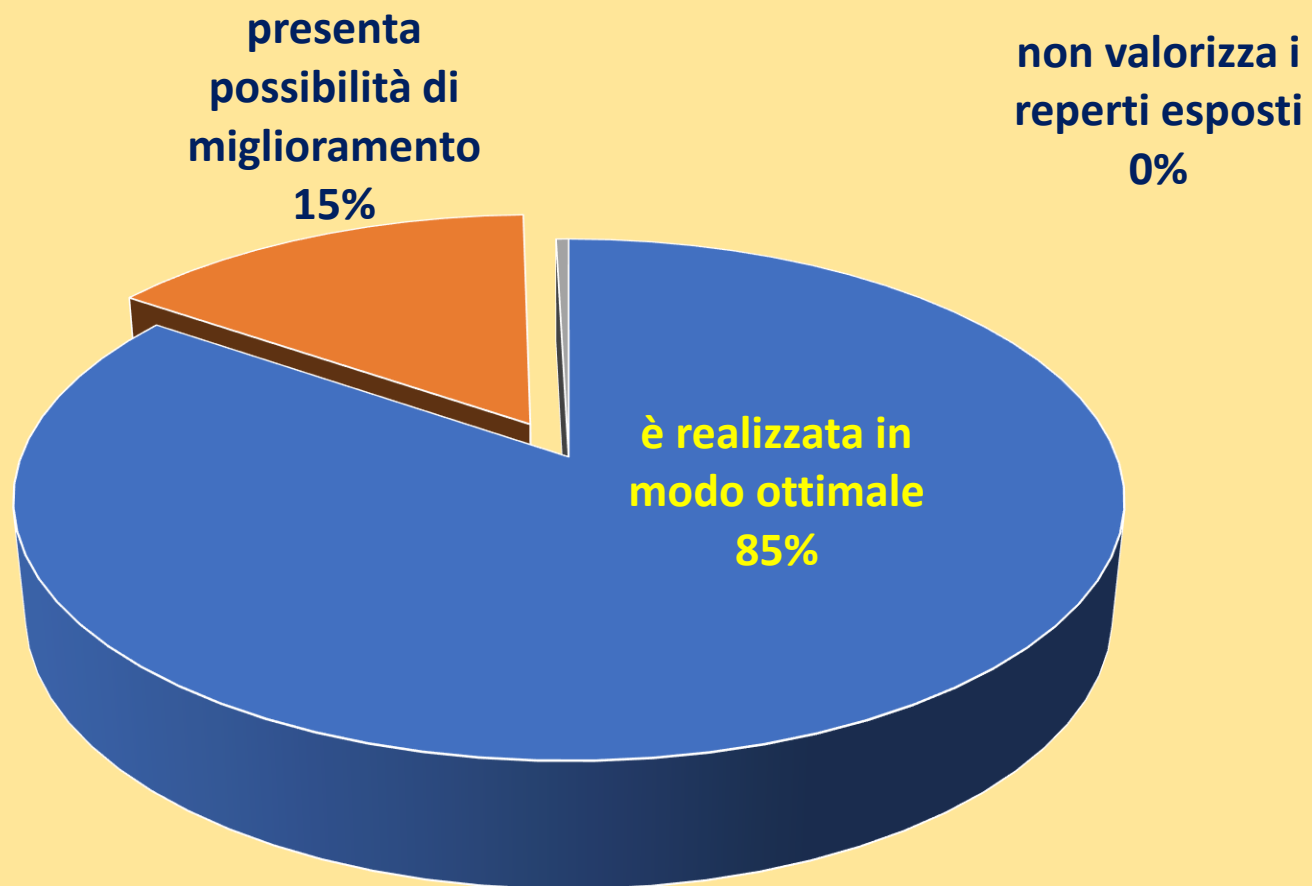


**La struttura visitata è:**

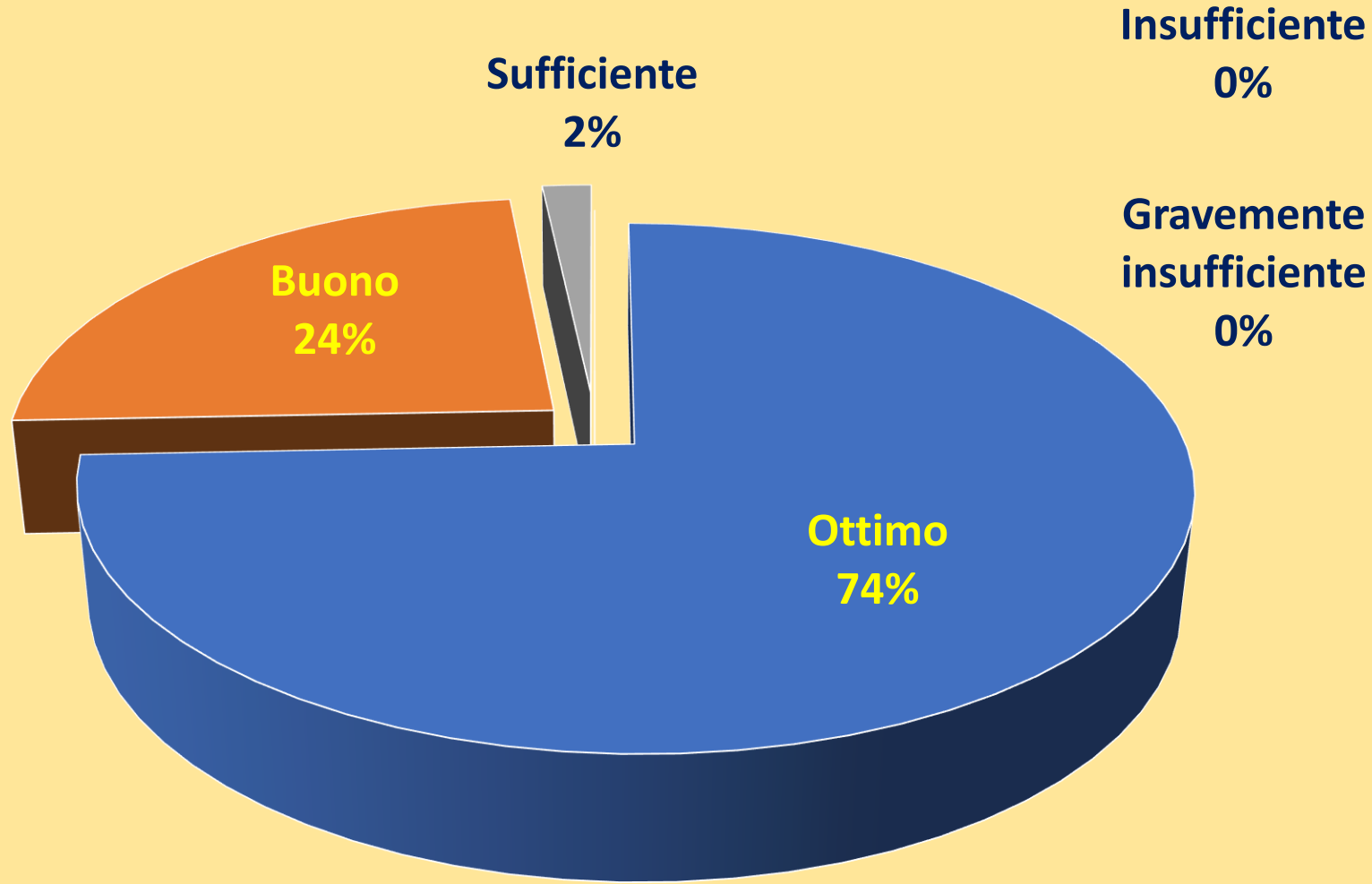




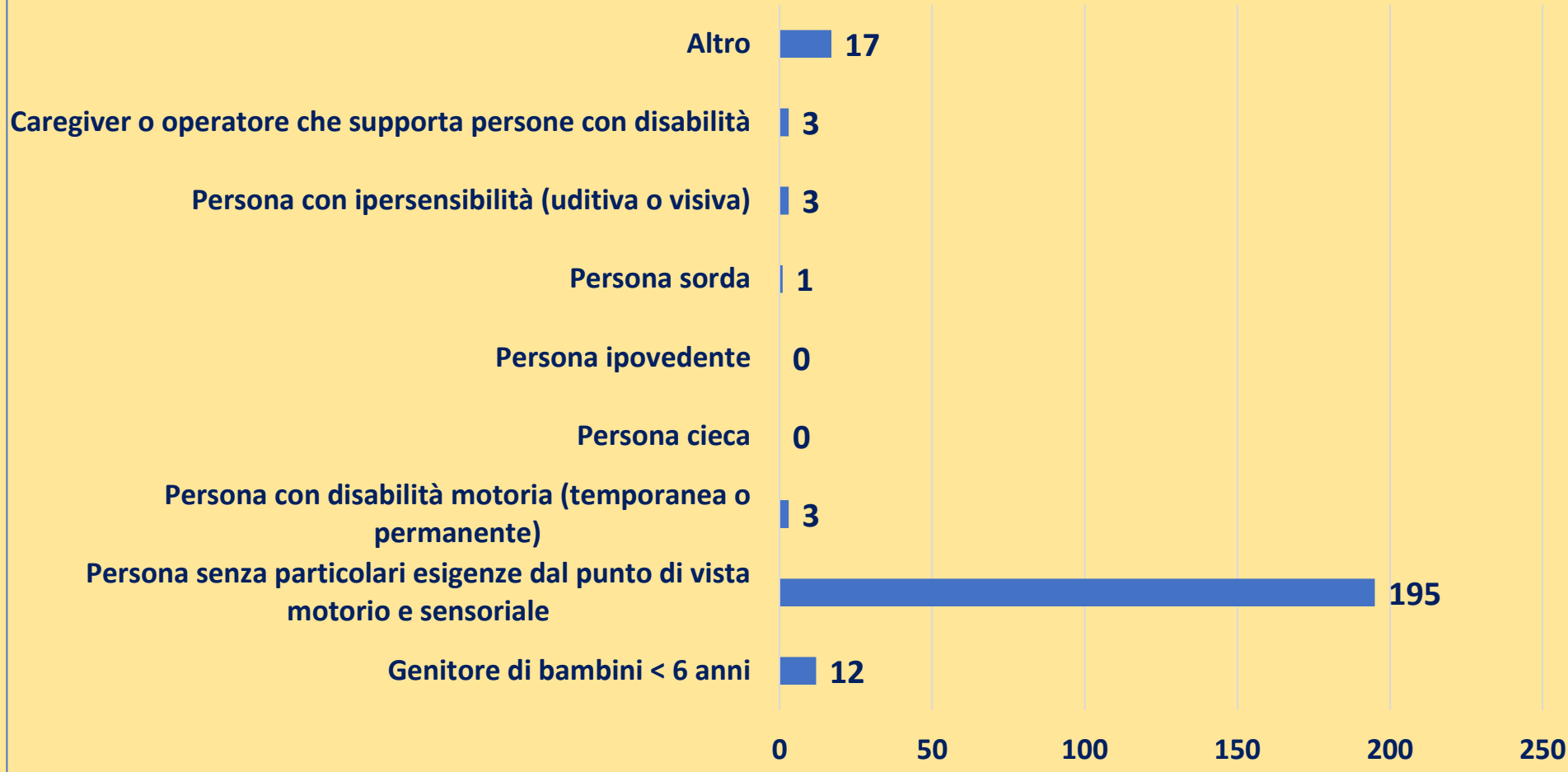
## *L'allestimento della collezione*



*Il tuo giudizio complessivo sulla visita:*

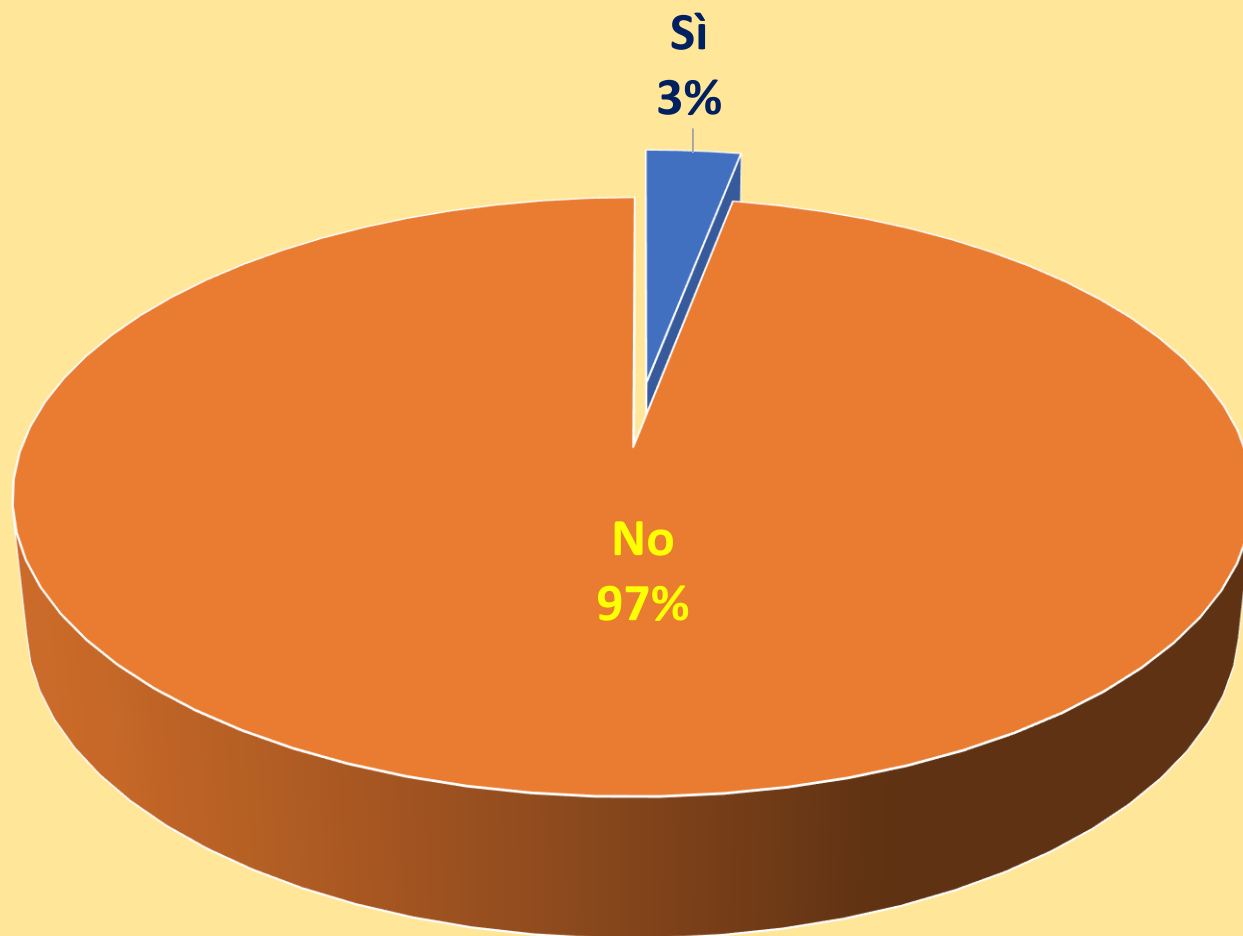


# In quale di queste condizioni ti riconosci? (possibili più risposte)

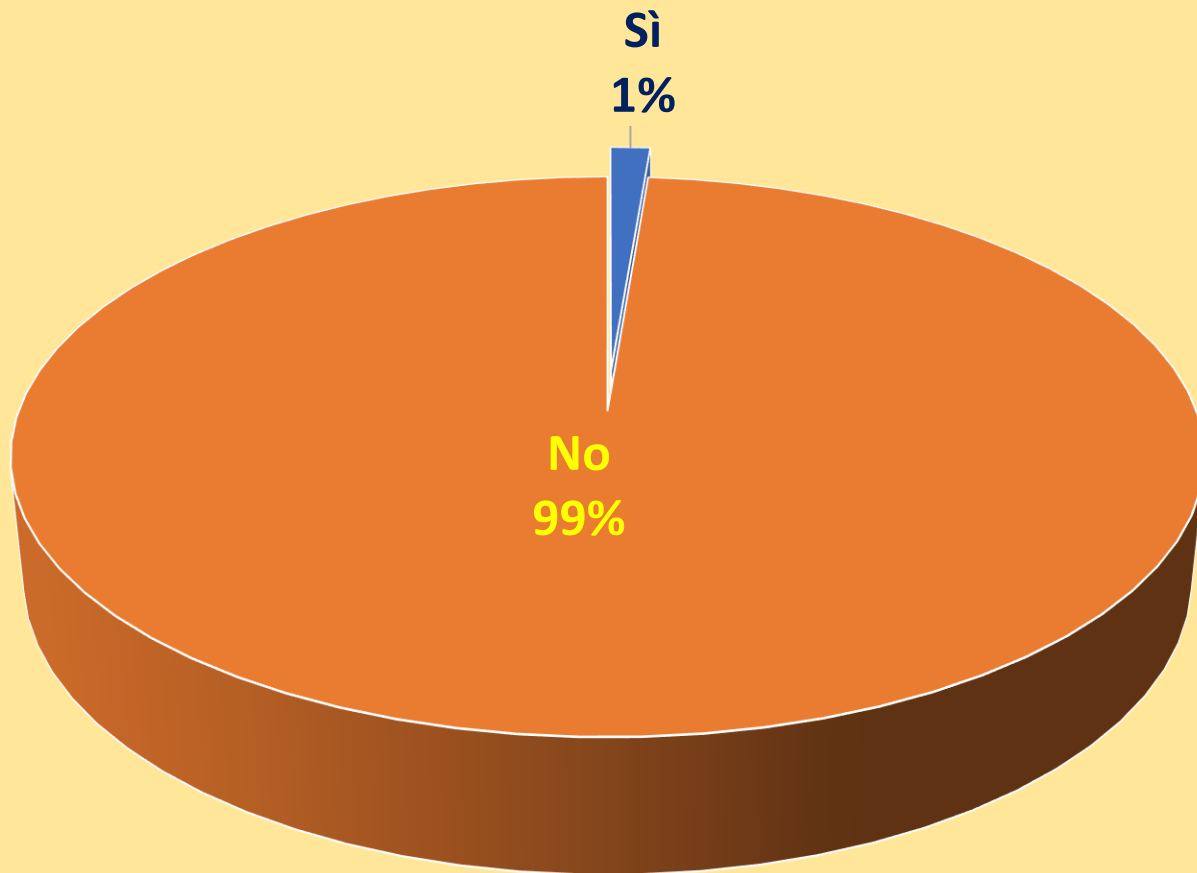




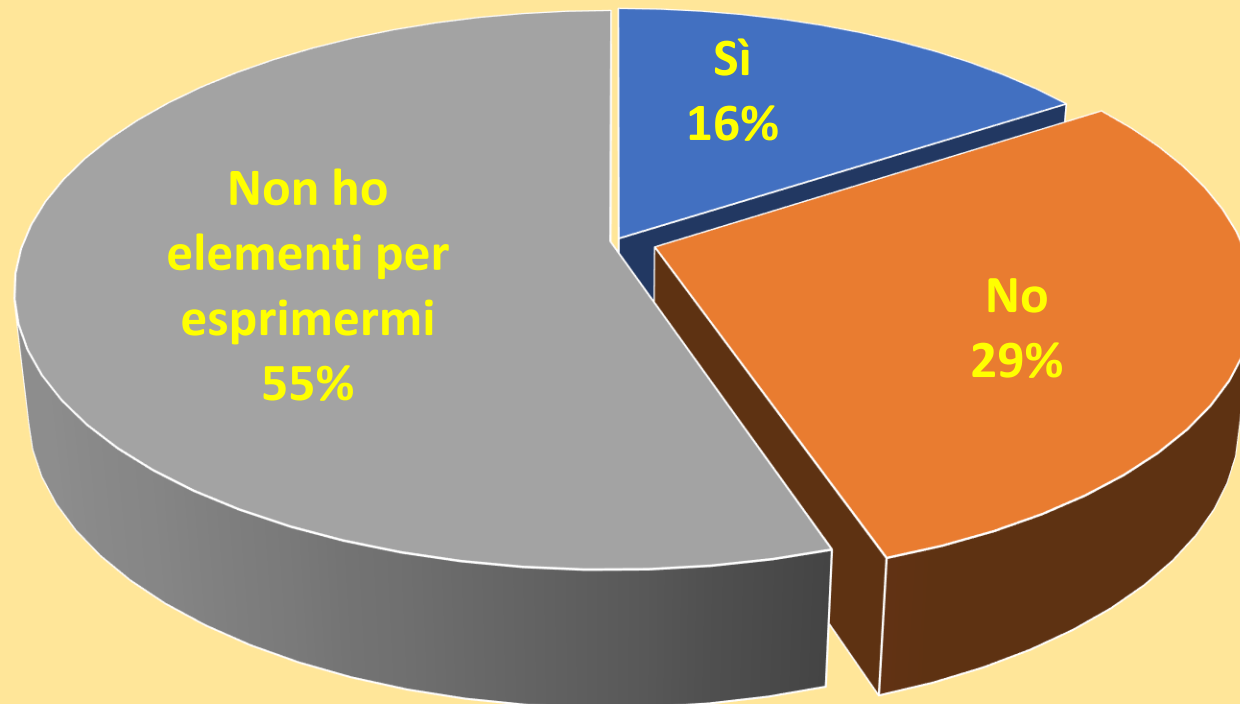
## Hai incontrato difficoltà nell'arrivare al museo?



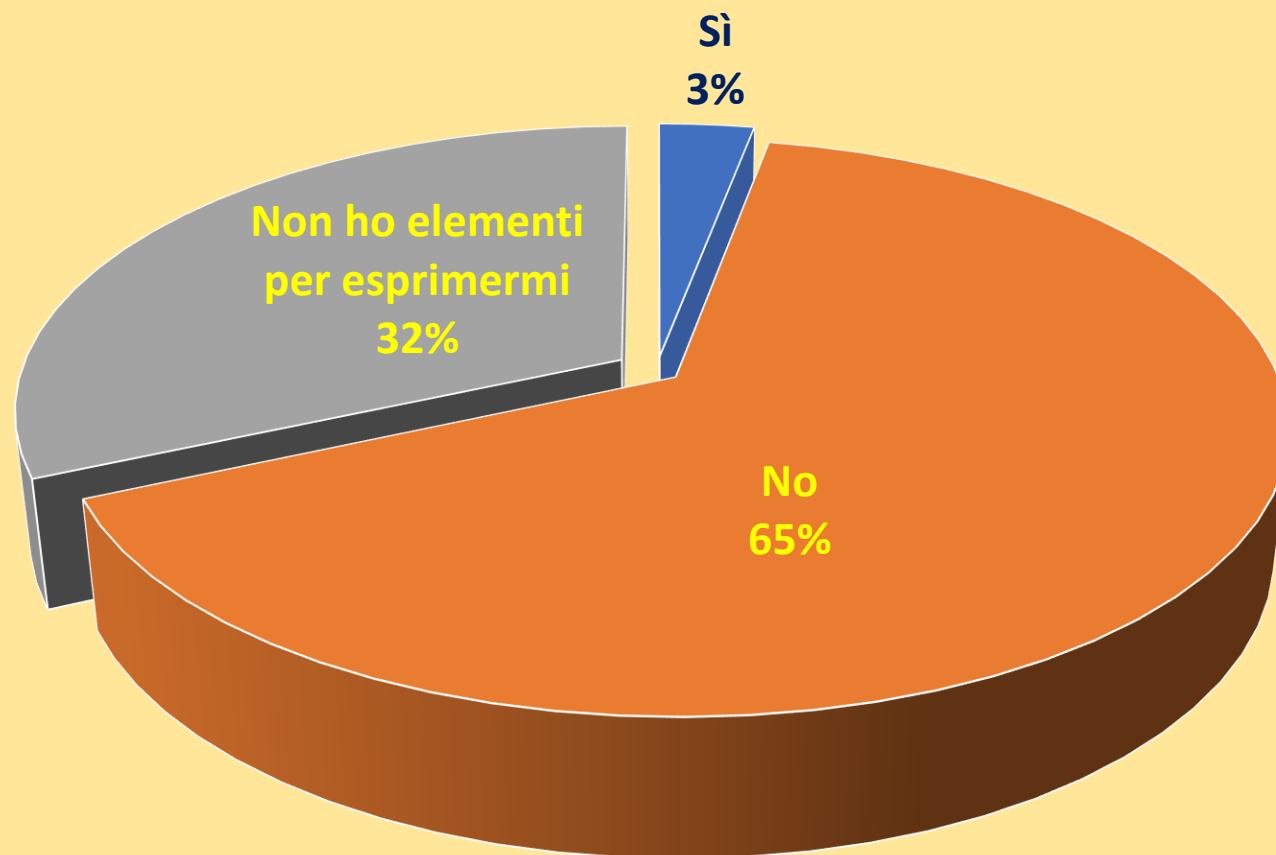
*Hai incontrato difficoltà sul percorso di visita delle collezioni?*



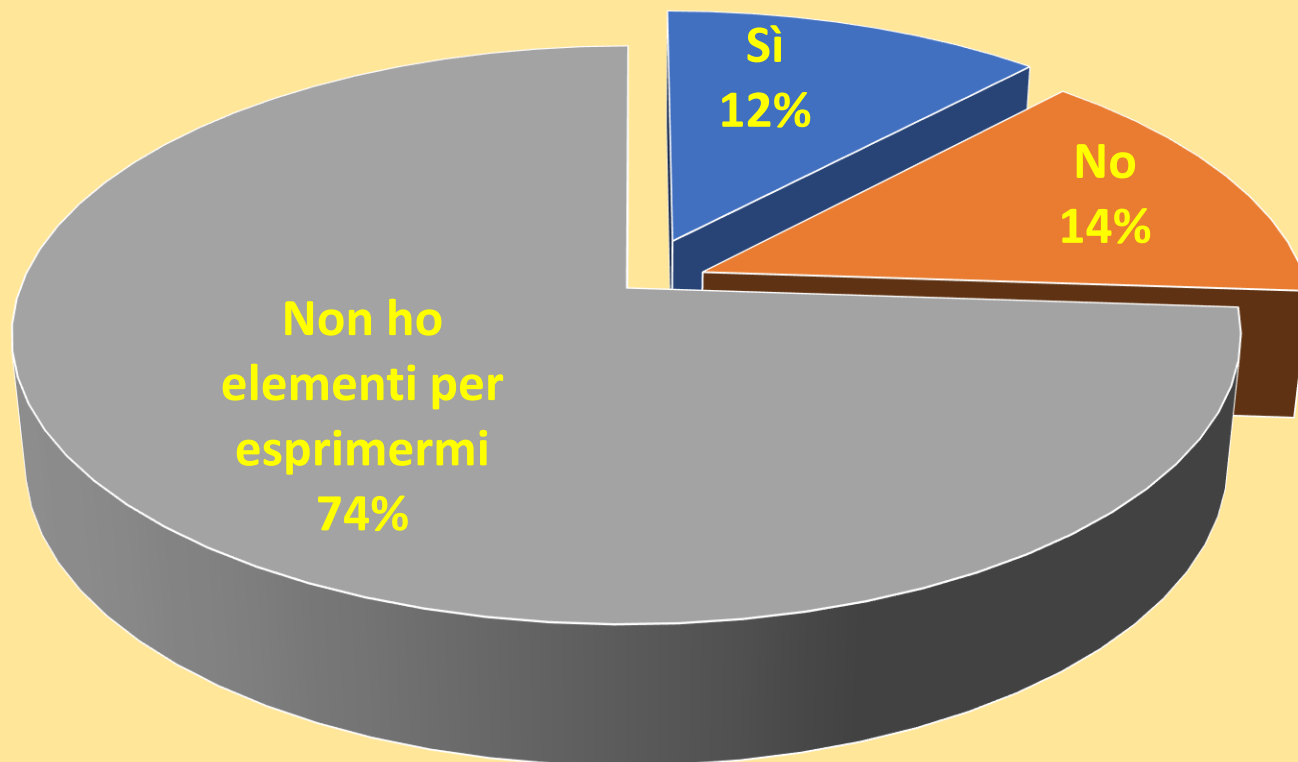
***Hai riscontrato la presenza di ausili di vario genere che facilitino la fruizione delle collezioni ai visitatori con disabilità sensoriali?***



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

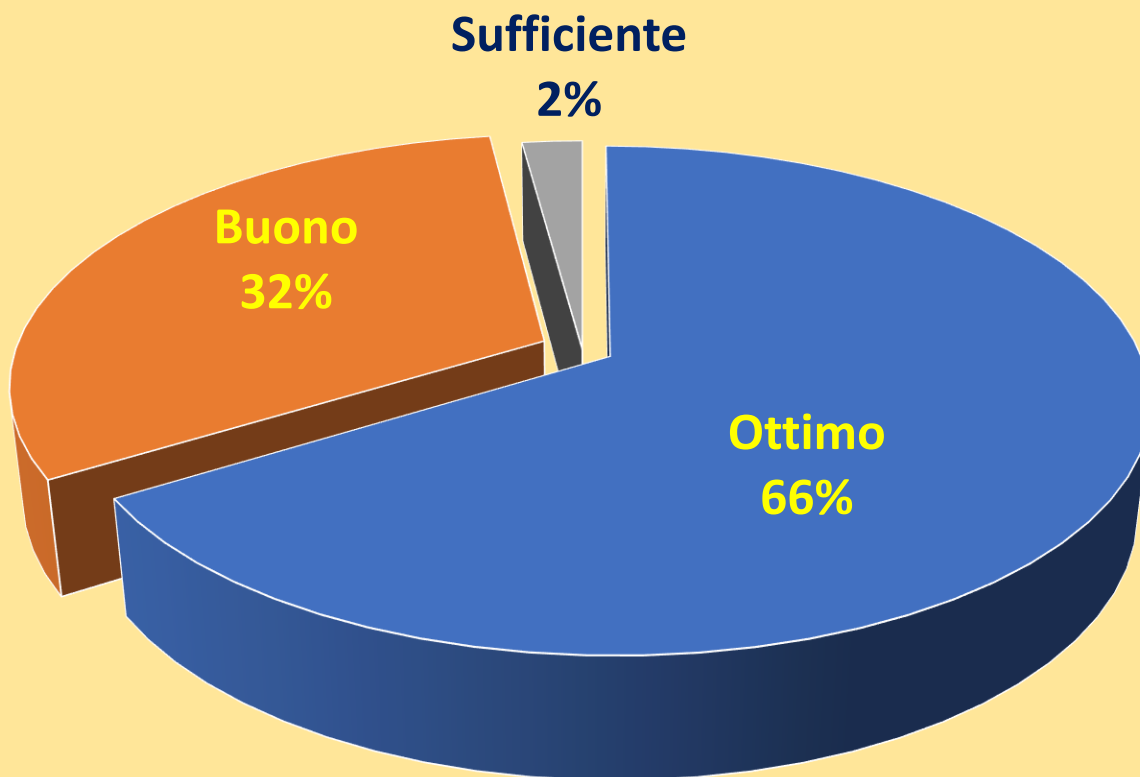


*Hai riscontrato la presenza di informazioni utili ai visitatori portatori di disabilità su siti web dedicati e sul/i canale/i social del museo stesso?*





***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)***

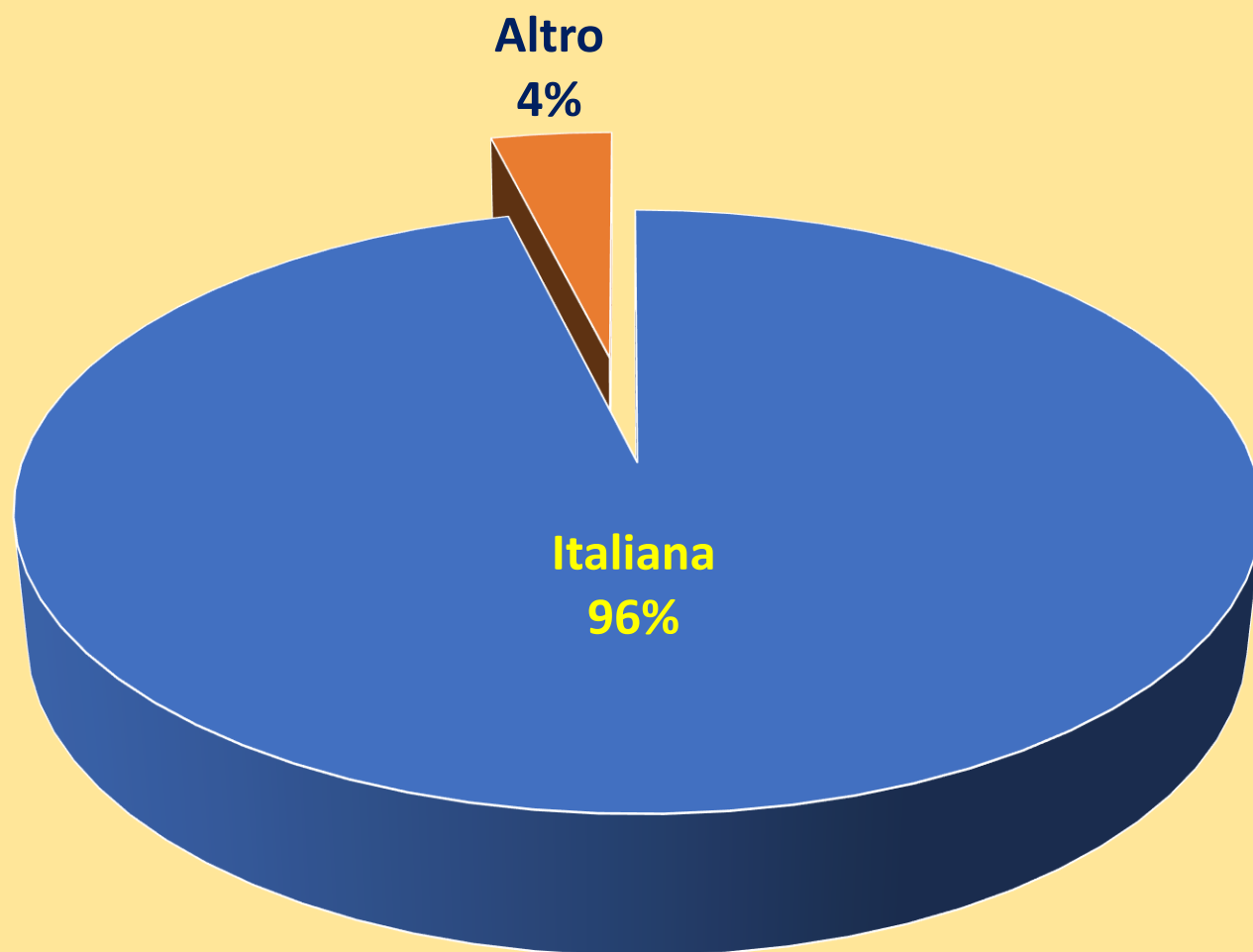


**Gravemente  
insufficiente  
0%**

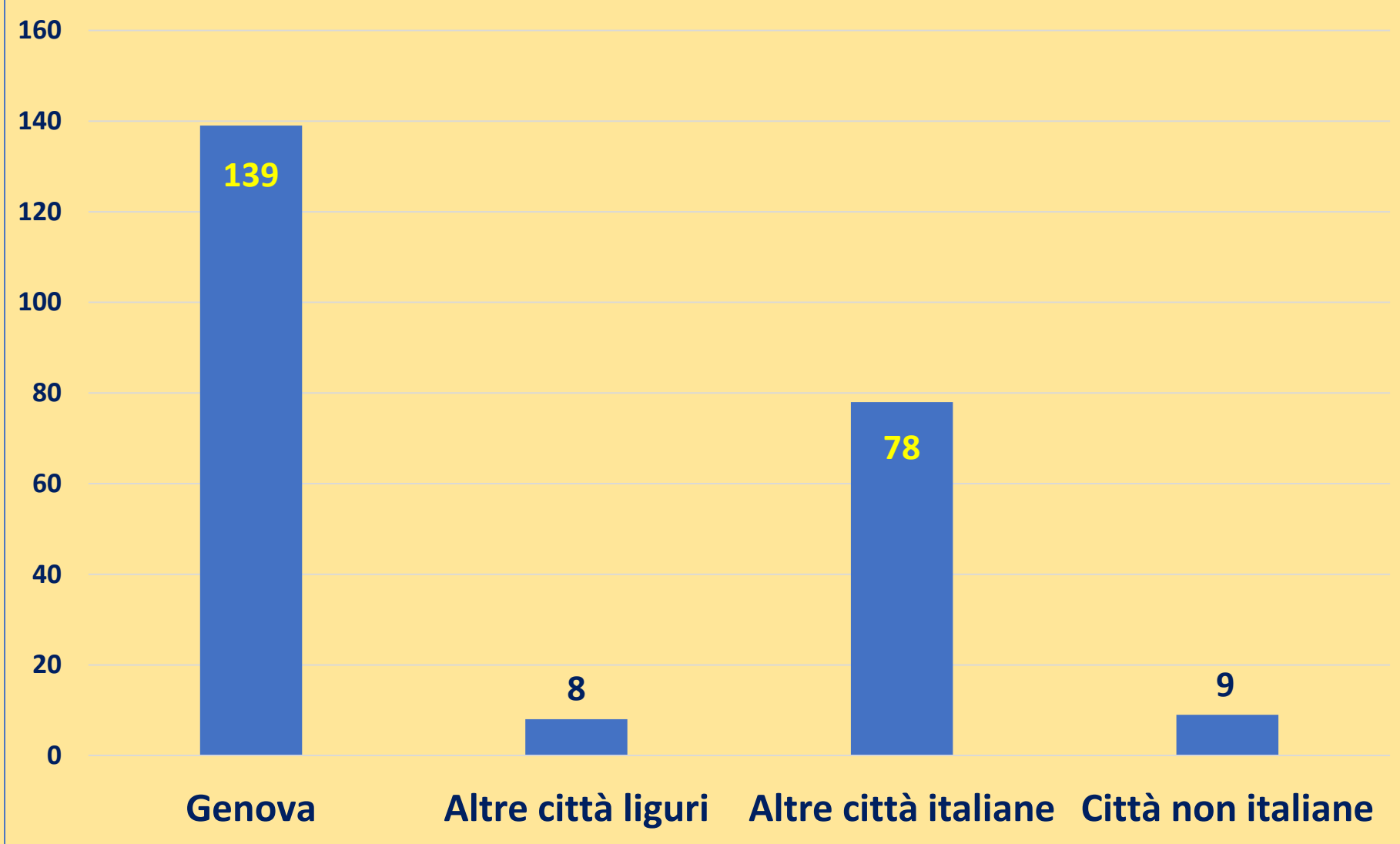
**Insufficiente  
0%**



# 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 standardo 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.*

