



**SITO ARCHEOLOGICO MUSEO - CASA DEL FANCIULLO SUL DELFINO I SEC. A.C.**  
BENE CULTURALE PATRIMONIO DELLO STATO  
**ASSOCIAZIONE PROMOZIONE SOCIALE**

## **REPORT DI CUSTOMER SATISFACTION**

**RELATIVO ALL'ANALISI DI SODDISFAZIONE UTENTE ANNO 2015**

### **SOMMARIO**

1. Premessa
2. Presentazione Domus Romana
3. Struttura del Questionario
4. Campione intervistato
5. Analisi del Rilevamento
6. Livello di Soddisfazione
7. Risultati e Osservazioni

### **1. PREMESSA**

La realizzazione dell'indagine *Customer Satisfaction* ha l'obiettivo di valutare il livello di soddisfazione degli utenti finali rispetto alla Domus Romana Lucca. Nello specifico sono posti all'osservazione del fruitore i contenuti, la qualità dei servizi offerti, la ricettività della location del Sito-Museo, alla fine vengono sollecitati suggerimenti atti a migliorare l'offerta.

In particolare l'indagine tende a rilevare:

1. Profilo dell'utente (età, sesso, livello di cultura, professione, nazionalità);
2. Popolazione di riferimento: turistico, didattico accademico, cultori appassionati della materia;
3. Motivazioni dell'interesse per il Sito-Museo;
4. Grado di soddisfazione sia in forma analitica che complessiva. Con particolare attenzione nei confronti della struttura, dei contenuti, organizzazione, professionalità, sistemi educativi, competenze, servizi;
5. Eventuali criticità in modo da poter intervenire in maniera mirata per risolverle, ove possibile;
6. Eventuali suggerimenti;
7. Opinione in merito alla realtà della Domus. Modello pilota di intervento Privato per la realizzazione e gestione di Bene Culturale poi demanializzato ai sensi DL 42/2004.

Le Schede Rilevamento del Gradimento sono realizzate a cura dei fruitori, tramite la compilazione di questionari, al termine della permanenza alla Domus, con l'assistenza dei responsabili all'accoglienza.

Sono state strutturate in base al sistema della 'statistica inferenziale'. L'indagine è rivolta in forma casuale in vari periodi dell'anno, presso popolazioni di riferimento eterogenee per età, cultura, nazionalità.

E' possibile così testare una platea probante, ampia e settorialmente ben significativa.



## 1. SCHEDA DI PRESENTAZIONE DELLA DOMUS

- Il Sito Archeologico-Museo Domus Romana 'Casa del Fanciullo sul Delfino' è stato portato alla luce nel 2012 nel centro di Lucca. Conserva e presenta strutture murarie e reperti di oltre 2000 anni, epoca romana I° sec. a.C., longobarda, medioevale, rinascimentale.
- La Soprintendenza dei Beni Archeologici della Toscana che ha diretto i lavori di scavo, ha ufficialmente riconosciuto i resti portati alla luce come testimonianza di straordinaria importanza, nodale per la ricostruzione storica della città.
- Raro esempio di recupero, musealizzazione, valorizzazione, gestione di resti archeologici su iniziativa esclusivamente privata, senza alcun contributo pubblico.
- Per la sua unicità è indicato come esempio al mondo scientifico e socio-politico.
- Centro polifunzionale dove Storia e Scienze si fondono per esprimere un *genius loci unicum*.
- Centro multidisciplinare per attività di informazione, istruzione, formazione e divulgazione.
- Proposto come Caso Studio-Pilota presso Amministrazioni Pubbliche, Enti di Ricerca Pubblici e Privati.
- Svolge attività di utilità Pubblica con finalità di solidarietà sociale.
- Ha ampliato l'offerta turistico-culturale per l'intera area.
- Promuove il territorio e la sua Storia in ambito internazionale.
- E' aperto al pubblico tutti i giorni dell'anno.
- Riserva l'ingresso gratuito ad ogni ordine di Scuola.
- Accoglie stagisti per percorsi formativi specialistici.
- Accoglie quotidianamente visitatori, appassionati e studiosi di tutto il mondo.
- Ospita e organizza convegni, seminari, esposizioni museali, manifestazioni culturali.
- Realizza tutti gli anni Progetti formativi con Istituti Scolastici internazionali e di ogni Ordine.
- Propone innovativi modelli formativi, laboratori didattici partecipati da scolaresche nazionali ed estere.
- Crea nuove opportunità di lavoro.
- Ha consolidati rapporti di collaborazione con importanti Enti e operatori che svolgono attività sociali e formative sul territorio, come: Istituto per la Conservazione e Valorizzazione dei Beni Culturali di Firenze, Università 'Sapienza' di Roma, Bicocca di Milano, Fondazione Campus Lucca, Scuole di ogni ordine e grado, pubbliche e private, Musei e Siti Archeologici, Comune - Provincia - Camera di Commercio di Lucca, Regione Toscana.
- I resti archeologici della Domus nel 2015 sono stati riconosciuti patrimonio dei Beni Culturali dello Stato, ai sensi art. 91 del D.L.42/2004.
- La Camera di Commercio di Lucca nel 2013 l'ha insignito della Medaglia d'Oro e Diploma al Merito.
- Selezionato dalla Federazione Pan-Europea 'Europa Nostra' per l'assegnazione del prestigioso Premio Europeo Awards 2015, tra i migliori 30 Enti che si sono distinti per l'opera di conservazione e valorizzazione della cultura in Europa.
- Il Comune di Lucca attraverso i propri sistemi di comunicazione indica il Sito della Domus tra i punti di maggiore interesse socio-artistico della Città.



## 2. STRUTTURA DEL QUESTIONARIO

Il questionario utilizzato per la **Customer Satisfaction** della Domus Romana è redatto in tre lingue: Italiano, Inglese e Francese.

E' strutturato in modo da rilevare le opinioni di utenti appartenenti a due macro settori Turismo e Scuola.

Si articola poi in più sezioni per la 'identificazione specifica' e analitica. Si procede così al rilevamento particolareggiato delle singole opinioni rispetto alle peculiarità principali del Sito, con particolare attenzione ai seguenti punti:

1. profilo utenti
2. contenuti
3. organizzazione
4. professionalità espresse
5. percorsi educativi
6. competenze
7. servizi
8. location
9. struttura e sistemi di gestione
10. comunicazione
11. unicità della realtà del Sito-Museo

### 3.A IDENTIFICAZIONE DELLA CATEGORIA

La Domus ospita prevalentemente due Categorie di utenti :

1. Turismo - rappresentata da: visitatore occasionale e/o curioso; appassionato, studioso; utente singolo, famiglia, gruppo; visita casuale o programmata; gite sociali, professionali; nazionali, estere.
2. Scuola - classificazione: ordine e grado; visita ludica o complementare ai programmi scolastici; studi di approfondimento; laboratori didattici.

### 3.B. IDENTIFICAZIONE DEL PROFILO DELL'UTENTE

Rilevamento dati relativi a età, sesso, livello di cultura, professione, nazionalità.

### 3.C IDENTIFICAZIONE MOTIVAZIONALE

motivazioni e modalità che hanno determinato la scelta della Domus.

### 3.D IDENTIFICAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE IN FORMA ANALITICA

Rileva il Gradimento relativo a ogni singola peculiarità: valore dei contenuti; sistema espositivo; percorsi di visita; ausili cognitivi; programmazione nel contesto storico locale e globale; chiarezza e comprensibilità; tecnologie a disposizione dell'utente; competenza e cordialità del personale; livello di assistenza; qualità delle informazioni; sicurezza, comfort e pulizia degli ambienti; condizione dei servizi igienici; accessibilità; orario di apertura; costo ingresso.

### 3.E IDENTIFICAZIONE DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVA. SUGGERIMENTI

L'utente è chiamato ad esprimere la valutazione complessiva dell'esperienza fatta. E' invitato inoltre a identificare i punti di forza e di criticità. Completa poi l'indagine esprimendo eventuali suggerimenti, dove e cosa potere modificare e/o inserire per migliorare l'offerta.



### 3.F UNICITÀ DELLA DOMUS

La Domus Romana è definita dalla Sovrintendenza ai Beni Culturali un esempio virtuoso da imitare. Rappresenta un caso unico. Esperienza pilota che vede il Privato realizzare e gestire un Bene Culturale.

E' interessante conoscere in merito l'opinione pubblica.

### 4. CAMPIONE INTERVISTATO

Durante il periodo di rilevamento relativo all'anno 2015 sono stati raccolti complessivamente n. 55 questionari, così ripartiti:

- n. 23 schede su 40 scuole con complessivi **nr.950 alunni** che hanno effettuato laboratori didattici.
- n. 22 schede su circa **nr.4.500 visitatori**.

### 5. ANALISI DELLE RISPOSTE

#### 5.A Profilo Utente

Dall'analisi delle informazioni rilevate secondo il criterio riportato al punto 3 del questionario, emergono i seguenti dati :

#### 5.B Nazionalità

Italia 40%  
Unione Europea 30%  
Nord Sud America 25%  
Altri 5%

#### 5.C Sesso

Uomini 51%  
Donne 49%

#### 5.D Età

Inferiore ai 24 anni 15%  
Tra 24 e 44 anni 55%  
Oltre i 45 anni 40%

#### 5.E Livello di cultura

Medio-alto

### 6. LIVELLO DI SODDISFAZIONE COMPLESSIVO - OVERALL SATISFACTION

Il dato seguente è emerso dall'analisi complessiva delle risposte ottenute nelle domande che compongono le sezioni 4-5-6-7 del questionario, selezionando le risposte in due macro-aree.

#### 6.A AREA DI SODDISFAZIONE

La prima macro-area denominata "Area di Soddisfazione" è stata determinata come somma delle risposte positive ottenute e ha dato il seguente risultato: Livello di Gradimento - Molto soddisfatto presso il 90% della Popolazione intervistata.

E' stato rilevato un elevato grado di soddisfazione verso le singole componenti della Domus, compreso il costo dell'ingresso.

Ha ottenuto un consenso unanime anche l'esperienza unica espressa dalla Domus nella realizzazione e gestione del Bene Culturale su iniziativa privata.



## 6.B CRITICITÀ. PUNTI DI ATTENZIONE E SUGGERIMENTI

1. Maggiore comunicazione per pubblicizzare il Sito-Museo
2. Aumentare la presenza di cartellonistica stradale per indicare l'ubicazione
3. Facilitare l'accessibilità ai portatori di handicap
4. Dotare delle più recenti tecnologie per estendere la visualizzazione anche virtuale
5. Creare una rete a livello locale per favorire la conoscenza e rendere possibile un percorso cognitivo tra le realtà culturali del territorio

## 7. RISULTATI

Dall'analisi dei dati rilevati attraverso i questionari compilati dagli utenti della Domus Romana Lucca durante l'anno 2015, chiamati ad esprimere il proprio Grado di Soddisfazione in merito alla struttura visitata e ai servizi ricevuti, emerge in modo palese un elevato livello di soddisfazione.

L'aspetto di maggiore rilievo è dato dalla constatazione che i massimi livelli di gradimento sono stati raggiunti in modo specifico nella maggior parte delle singole voci che compongono il questionario. Naturalmente il gradimento dei singoli settori analizzati determina la 'Soddisfazione complessiva'.

E' molto importante ed è da sottolineare il giudizio unanimemente positivo sulla realtà della Domus Romana come caso *unicum*, esempio pilota che vede la realizzazione e la gestione congiunta di Beni Culturali su iniziative Pubblico-Privato ai sensi del DL 42/2004. Soluzione che le linee guida delle Politiche nazionali per la valorizzazione dei Beni Culturali stanno sostenendo e auspicando già da alcuni anni.

**Punti Critici.** Riteniamo motivate e pertinenti le osservazioni e i suggerimenti che emergono dalla analisi dei Questionari. Comunicazione, facilitazione all'accesso, aggiornamenti tecnologici, costituzione di rete, sono i Punti Critici evidenziati.

In verità eravamo già consapevoli che bisognava migliorare la qualità di tali componenti. Avere avuto una oggettiva conferma da parte degli utenti, rafforza la nostra convinzione e farà convergere il nostro impegno per il reperimento di fondi a tal fine.

Lucca 22 Gennaio 2016

DOMUS ROMANA LUCCA  
Direttore  
Arch. Simona Velardi