

ABSTRACT – INTRODUZIONE GENERALE

Durante il 2020 tutti i luoghi espositivi e i musei di Roma Capitale sono stati, per molti mesi, chiusi al pubblico a causa delle restrizioni per il contenimento del contagio da Covid-19.

All'interno della finestra temporale in cui musei e sedi espositive hanno riaperto, e precisamente nei mesi di luglio, agosto e settembre, l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale ha svolto, in autonomia, una campagna di rilevazioni riguardanti la qualità erogata e percepita presso le sedi dei **Musei in Comune** e gli spazi espositivi dell'**Azienda Speciale Palaexpo**.

I risultati di queste indagini sono singolari poiché risultano imprescindibili dalla contingenza eccezionale della pandemia e quindi dalle conseguenze che le misure di controllo e le restrizioni hanno comportato sui livelli qualitativi dei servizi. L'analisi di tutta la campagna è pertanto utile nell'unicità dei dati che ne emergono, e fornisce spunti interessanti per considerazioni e confronti.

Complessivamente, nonostante le tante novità e difficoltà affrontate per la prima volta in quei mesi nell'applicazione delle nuove regole per il contenimento del contagio (distanziamento sociale, mascherine, igienizzazioni), le strutture hanno risposto in maniera adeguata e la qualità erogata da questi enti, seppure in parte limitata nelle sue manifestazioni, ha potuto essere fruita da un pubblico diverso, in maggioranza romano e italiano a causa delle restrizioni al turismo, sufficientemente informato (anche attraverso i nuovi media), presente e desideroso del godimento offerto da cultura e arte.

Il contingentamento numerico del pubblico, con l'obbligo o comunque l'invito alla prenotazione della visita in alcuni musei, ha permesso un flusso ordinato degli utenti e un rapido adattarsi del personale e degli stessi visitatori, attenzioni che probabilmente entreranno a far parte di una prassi da seguire sempre in questi luoghi o, per lo meno, ancora per molto tempo, anche perché premiata dal riscontro del pubblico in relazione alla soddisfazione nella fruizione.

Grandi cambiamenti riguardano l'erogazione di alcuni servizi essenziali nei musei e nelle sale espositive, come l'acquisto dei biglietti, l'uso del materiale informativo cartaceo fornito solitamente dall'ente, la condivisione di audioguide e videoguide o dei box per i reclami, l'uso del guardaroba o degli armadietti, la fruizione dei luoghi comuni come bar, ristoranti, negozi e librerie: tutti servizi che nella gestione ordinaria possono presentare rischi di contagio e che ora devono essere resi dagli enti in sicurezza, quindi in modo totalmente diverso e con soluzioni alternative.

Alcune di queste soluzioni sono state già in parte sperimentate e messe in atto proprio nei pochi mesi di riapertura monitorati, seppure ancora in modo non regolamentato e univoco. È auspicabile quindi, per la riapertura e in prospettiva futura, l'adozione consolidata di buone pratiche, fra cui l'offerta di materiale informativo on line scaricabile su dispositivi personali, facilitazioni nella prenotazione e nell'acquisto di biglietti via internet, allestimenti e percorsi idonei al godimento di opere d'arte in distanziamento dagli altri fruitori, sanificazioni e contenitori sanificati per i guardaroba e gli armadietti, igiene e controlli mirati.

I visitatori intervistati dai rilevatori dell'Agenzia, nonostante qualche difficoltà riscontrata, hanno espresso sempre pareri più che soddisfacenti per la visita effettuata nel suo complesso, a testimonianza dell'altissima qualità percepita dell'offerta culturale cittadina e dei servizi ad essa collegati.

