



REPORT SUI MONITORAGGI PRESSO LE SEDI GESTITE DA
AZIENDA SPECIALE PALAEXPO
(marzo 2021)

INDICE

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ EROGATA	3
PALAZZO DELLE ESPOSIZIONI.....	6
MACRO	8
MATTATOIO	10
INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA	12
ACCESSO.....	14
CONOSCENZA	15
SODDISFAZIONE	17

L'insieme delle sedi espositive gestite dall'Azienda Speciale Palaexpo per conto di Roma Capitale è stato ultimamente rinominato Polo del Contemporaneo ed è composto da tre luoghi completamente diversi come aspetto, come logistica e come finalità espositiva: il Palazzo delle Esposizioni, il MACRO (Museo d'Arte Contemporanea di Roma), il Mattatoio.

L'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi pubblici locali di Roma Capitale, nell'estate 2020 e più precisamente dal 21 luglio al 29 settembre, ha compiuto in completa autonomia una serie di rilevazioni di qualità erogata e percepita presso le tre sedi espositive dell'Azienda Speciale Palaexpo.

I rilevatori dell'Agenzia hanno operato quindi in emergenza da pandemia Covid-19. Nella lettura e analisi dei risultati, non si può prescindere dalla contingenza e dalle conseguenze che le misure di controllo e le restrizioni hanno comportato sulle condizioni di erogazione dei servizi.



MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ EROGATA

Le rilevazioni riferite al monitoraggio della qualità erogata presso l'Azienda Speciale Palaexpo, nelle tre sedi del Palazzo delle Esposizioni, del Macro e del Mattatoio, hanno avuto inizio il 21 luglio e sono terminate il 29 settembre 2020. Nelle indagini i rilevatori dell'Agenzia hanno monitorato 19 indicatori diversi.

La Figura 1 riporta la distribuzione delle 21 rilevazioni effettuate nel periodo preso in esame presso le tre strutture espositive.

Figura 1. Distribuzione delle rilevazioni

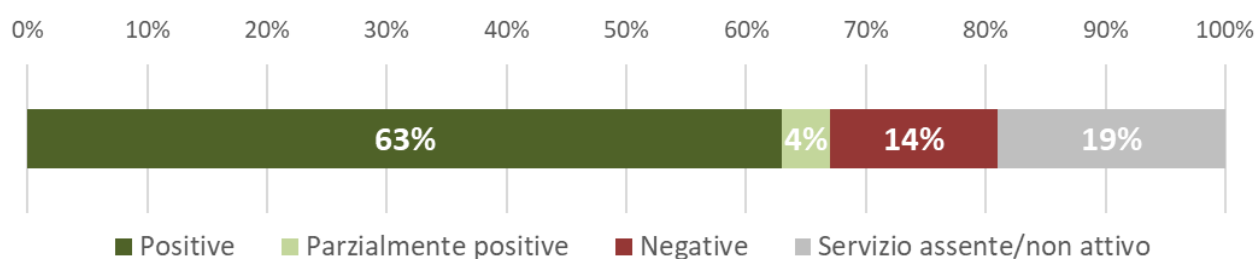


FONTE: ACOS 2020.

Per la valutazione generale e complessiva dei servizi presso le tre sedi del Palaexpo, sono state formulate 399 risposte ai 19 indicatori.

Le valutazioni dei rilevatori riportano risultati prevalentemente favorevoli ai servizi erogati nei tre luoghi espositivi, con 267 risposte tra positive o parzialmente positive, 56 negative e 76 che rilevano un servizio non presente nella struttura (guardaroba, libreria e ristorazione al Mattatoio, biglietteria al MACRO) o presente ma non erogato perché a rischio contagio (guardaroba e armadietti al Palazzo delle Esposizioni e al Macro, biglietteria al Palazzo delle Esposizioni e consegna materiale didattico in tutte e tre le strutture). Nella difficoltà di distinguere per alcuni servizi le mancanze legate alle situazioni emergenziali da altre eventuali, si è scelto, in questa visione complessiva, di segnalare l'assenza del servizio con il colore grigio e con il rosso solo i casi di impossibilità alla fruizione per motivi certamente dovuti alla gestione (Figura 2).

Figura 2. Valutazioni monitoraggio Azienda Speciale Palaexpo



FONTE: ACOS 2020.



La Figura 3 presenta il totale dei riscontri sui diversi indicatori monitorati.

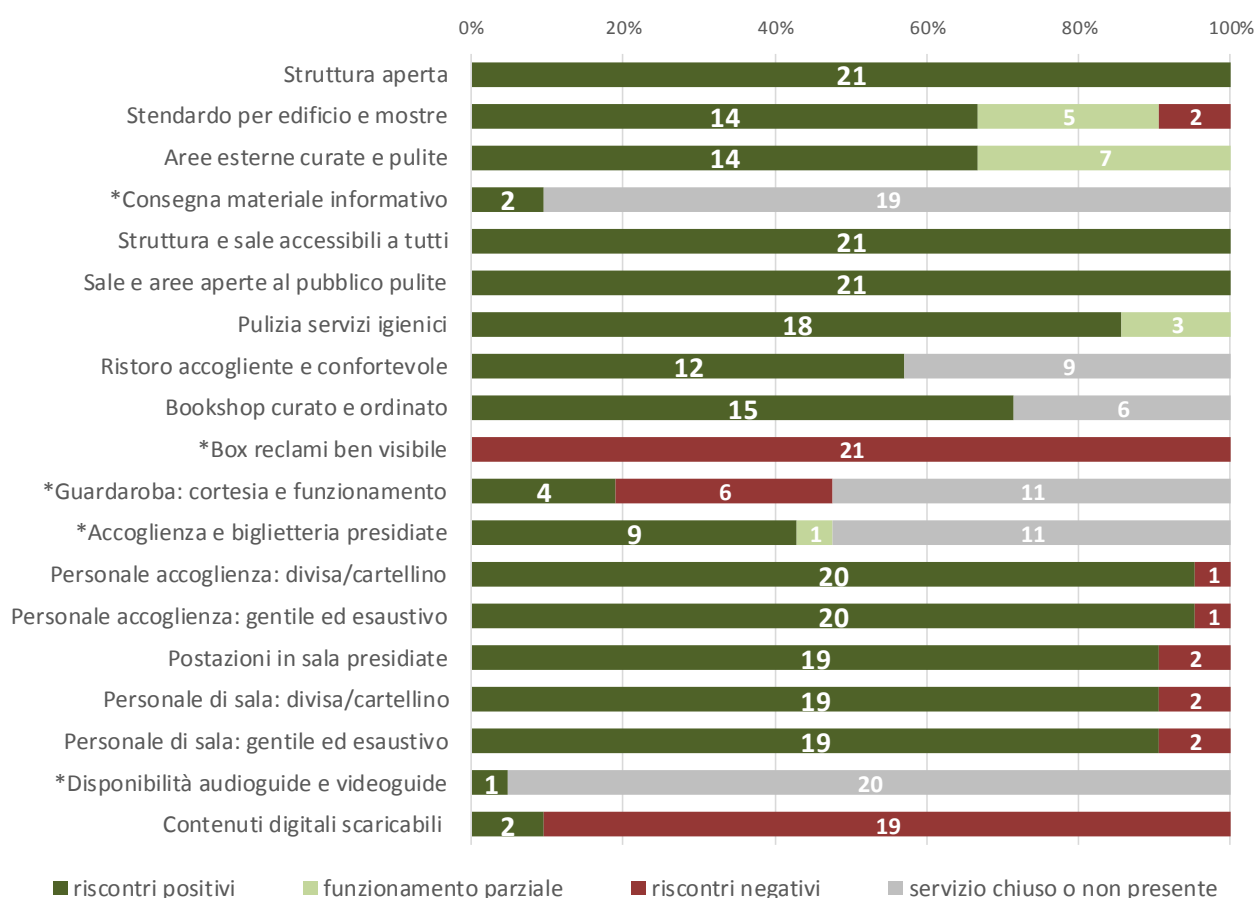
Alcuni indicatori evidenziano risultati che si comprendono solo se messi in rapporto con la situazione emergenziale e che interessano i servizi maggiormente toccati dalle restrizioni e dalle precauzioni contro la diffusione del contagio. Per questo motivo, anche qui, si è scelto qui di segnalare in rosso solo i servizi la cui impossibilità di fruizione è dipesa dalla inadeguatezza del servizio, mentre sono colorati in grigio i risultati in cui il servizio non è previsto nella struttura o è risultato mancante per motivi di sicurezza.

Ad esempio, la consegna di materiale informativo cartaceo, solitamente consegnato con il biglietto e nei punti di accoglienza, è stata possibile solo in sporadici casi all'inizio della riapertura e poi sospesa per evitare contatti o scambio di materiali.

Anche l'utilizzo del servizio guardaroba (presente al Palazzo delle Esposizioni) e degli armadietti (al MACRO) è stato quasi sempre indisponibile, con una variabilità nelle procedure dovuta probabilmente alla mancanza iniziale di direttive precise sull'argomento. Al MACRO, in due rilevazioni effettuate nei primi giorni di riapertura del museo dopo il 17 luglio, gli armadietti sono segnalati agibili mentre in seguito, invece, non più utilizzabili. Al Palazzo delle Esposizioni, a luglio, in due casi il guardaroba è stato trovato funzionante ma non presidiato; in altri due casi funzionante con l'utilizzo di buste di plastica monouso ove porre gli effetti personali degli utenti, soluzione emergenziale alternativa alla sanificazione continua o alla completa chiusura del servizio. Il servizio di audioguide e videoguide è stato sospeso nella maggioranza delle strutture, tranne in qualche sporadico caso e, nella Figura 3, anche questa è stata considerata una assenza del servizio giustificata dalla situazione e quindi evidenziata in grigio.

I riscontri negativi invece riguardano prevalentemente due punti, comuni alle tre sedi.

Figura 3. Riscontri del monitoraggio della qualità erogata dei servizi Palaexpo



(*) Servizi soggetti alle restrizioni per l'emergenza sanitaria in atto. Il guardaroba è considerato *parzialmente* quando con armadietti.
 FONTE: ACOS 2020.



L'assenza del box reclami è stata considerata sempre una criticità. Palaexpo non contempla la presenza di questo servizio, che infatti è totalmente assente dalle sue sedi, al contrario dei Musei civici a cui, invece, si dovrebbe omologare. Considerando l'importanza di un servizio di questo genere per l'utenza di Palaexpo e per l'istituzione stessa, è stato scelto di evidenziare in rosso questa mancanza, cui sarebbe opportuno rimediare introducendo uno specifico obbligo contrattuale. Allo stesso modo si è considerata negativamente, evidenziata con colore rosso, l'assenza totale di contenuti informativi e didattici scaricabili sui dispositivi personali dei visitatori, servizio più che mai essenziale in questo momento storico. In entrambi i casi, potevano essere adottate soluzioni idonee, come l'indicazione di un indirizzo email o web per presentare reclami/segnalazioni e il trasferimento dei contenuti delle audioguide in formati scaricabili su smartphone o tablet personali.

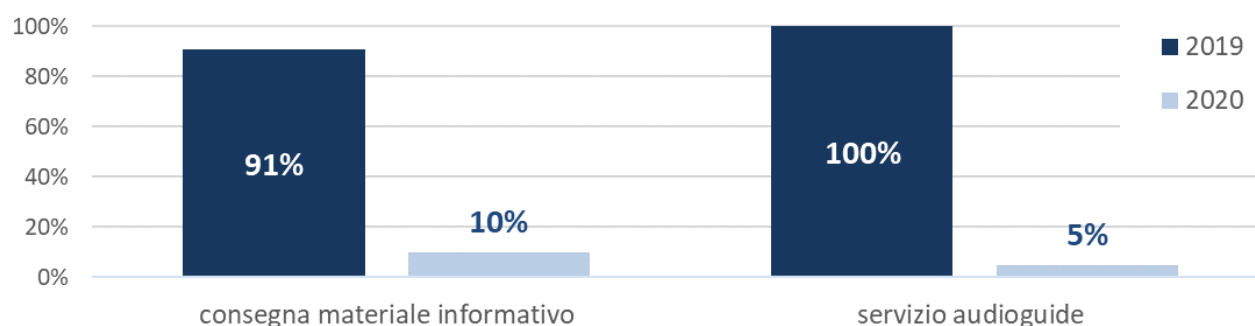
In effetti, la principale criticità che emerge dall'esito di questa indagine, riguarda la quasi totale assenza di contenuti digitali, gratuiti o a pagamento, scaricabili in piena sicurezza sul proprio dispositivo mobile che contengano materiali in più lingue, esplicativi del luogo, del percorso museale e della mostra che si intende visitare. Specialmente in questo particolare contesto, con la maggiore attenzione all'igiene e con i rischi connessi all'utilizzo comune di materiali cartacei e audioguide, l'implementazione delle risorse digitali da scaricare su dispositivi personali è diventata indispensabile e urgente.

Sempre nella Figura 3 sono presenti, invece, altri importanti indicatori svincolati dalla situazione emergenziale, dai quali risultano chiaramente la conformità e l'alta qualità del servizio erogato dall'Azienda Speciale Palaexpo. Le strutture espositive sono sempre state trovate aperte, anche quando in parziale ristrutturazione (Palazzo delle Esposizioni) e gli edifici espositivi, con le mostre temporanee al loro interno, sono risultati nel complesso adeguatamente segnalati dallo standard esterno all'ingresso. Per la pulizia delle aree esterne, dei locali aperti al pubblico e dei servizi igienici, si riscontra una totalità di risposte positive o parzialmente positive. Possibile l'accessibilità in tutti gli spazi percorribili e, ove presenti, il punto di ristoro e la libreria hanno offerto un servizio curato e funzionale.

Per quanto riguarda il personale, l'interazione rende conto di un alto livello di cortesia ed esaustività sia del personale di accoglienza, sia di quello di sala, sia – quando presente – del personale addetto al guardaroba. La riconoscibilità del personale attraverso la divisa completa e l'evidenza del cartellino sono risultate elevate, nonostante il caldo del periodo estivo. Il monitoraggio evidenzia tuttavia lo scarso presidio delle postazioni, comprensibile nel caso del guardaroba per quanto già argomentato sopra in relazione alla diffusione del contagio, ma certamente meno giustificabile per quanto riguarda l'accoglienza, che nella maggior parte delle rilevazioni è stata trovata non presidiata (57%). Al contrario, le sale sono risultate prevalentemente coperte (90%).

La Figura 4 mostra la variazione della disponibilità dei servizi informativi nel 2020 rispetto agli esiti dei monitoraggi condotti nel corso del 2019.

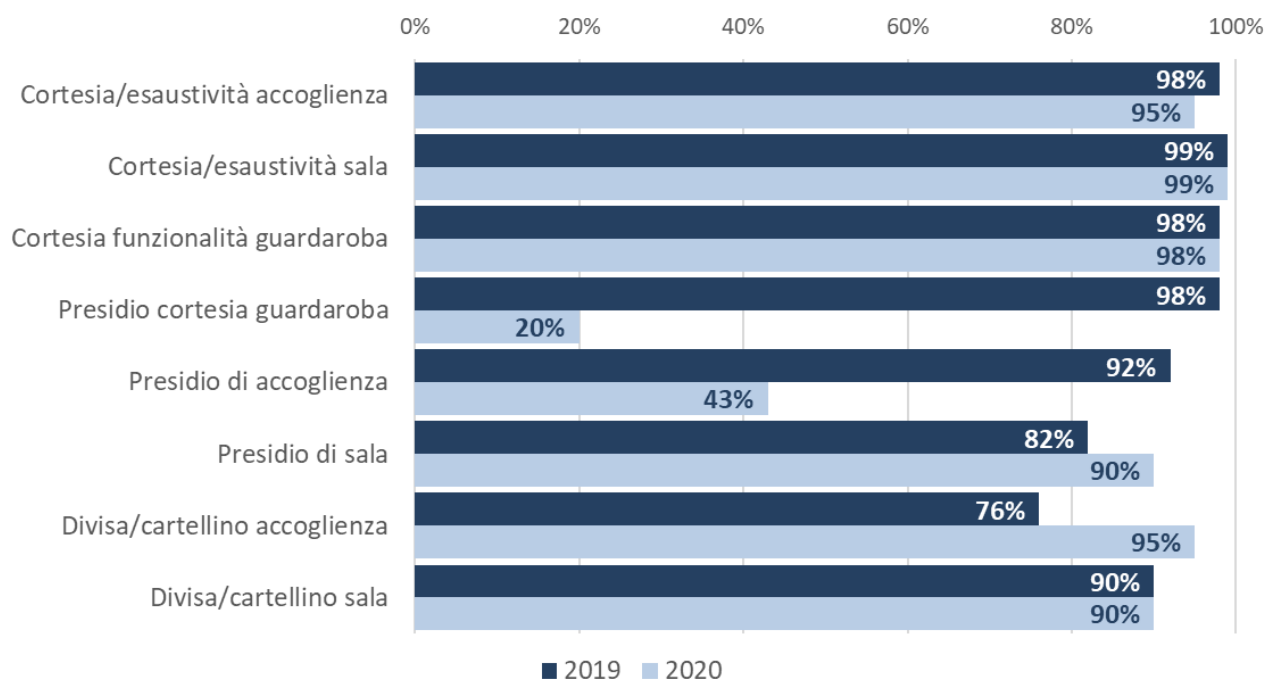
Figura 4. Riscontri positivi per materiale informativo e audioguide, Palaexpo, confronto 2019/2020



FONTE: ACOS.



Figura 5. Cortesia, presidio e riconoscibilità del personale Palaexpo (confronto 2019/2020)



FONTE: ACOS.

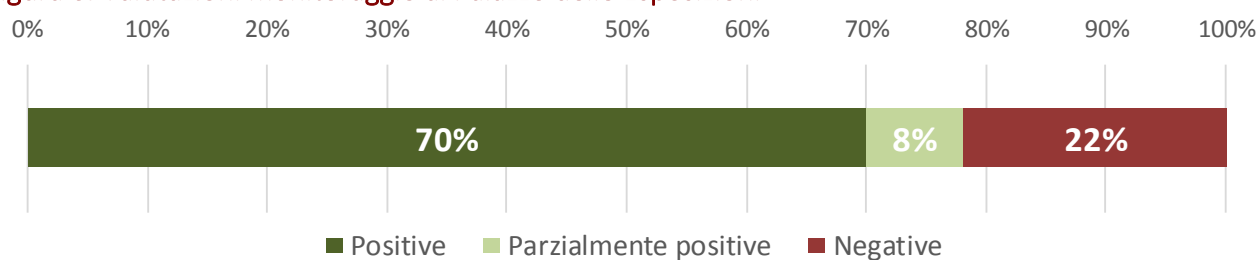
La Figura 5 evidenzia il confronto dei risultati riscontrati in fase emergenziale 2020 rispetto al 2019, con il drastico ridimensionamento dell'assistenza al guardaroba e l'implementazione della supervisione e dell'assistenza degli addetti di sala, in entrambi i casi senza alcuna diminuzione della competenza e della cortesia nei confronti dei visitatori, mentre per l'accoglienza la riduzione della copertura – oltre a essere notevole – si accompagna con una seppur lieve flessione della cortesia riscontrata.

Palazzo delle Esposizioni

Le nove rilevazioni effettuate al Palazzo delle Esposizioni sono state distribuite tra il 21 luglio e il 29 settembre 2020. Le valutazioni sui servizi offerti sono in larga parte favorevoli, con valutazioni positive e parzialmente positive vicine all'80% (Figura 6). Nella figura 6, per facilità di lettura, la percentuale in rosso segnala tutte le volte che i servizi non sono stati erogati o lo sono stati in modo inadeguato, estrapolando i dati e differenziandoli successivamente nella Figura 7.

Nel corso della prima rilevazione, a luglio, il personale del Palazzo delle Esposizioni è stato valutato in modo particolarmente positivo per l'ottemperanza e la scrupolosità nel rispetto delle norme anti-Covid.

Figura 6. Valutazioni monitoraggio al Palazzo delle Esposizioni



FONTE: ACOS 2020.

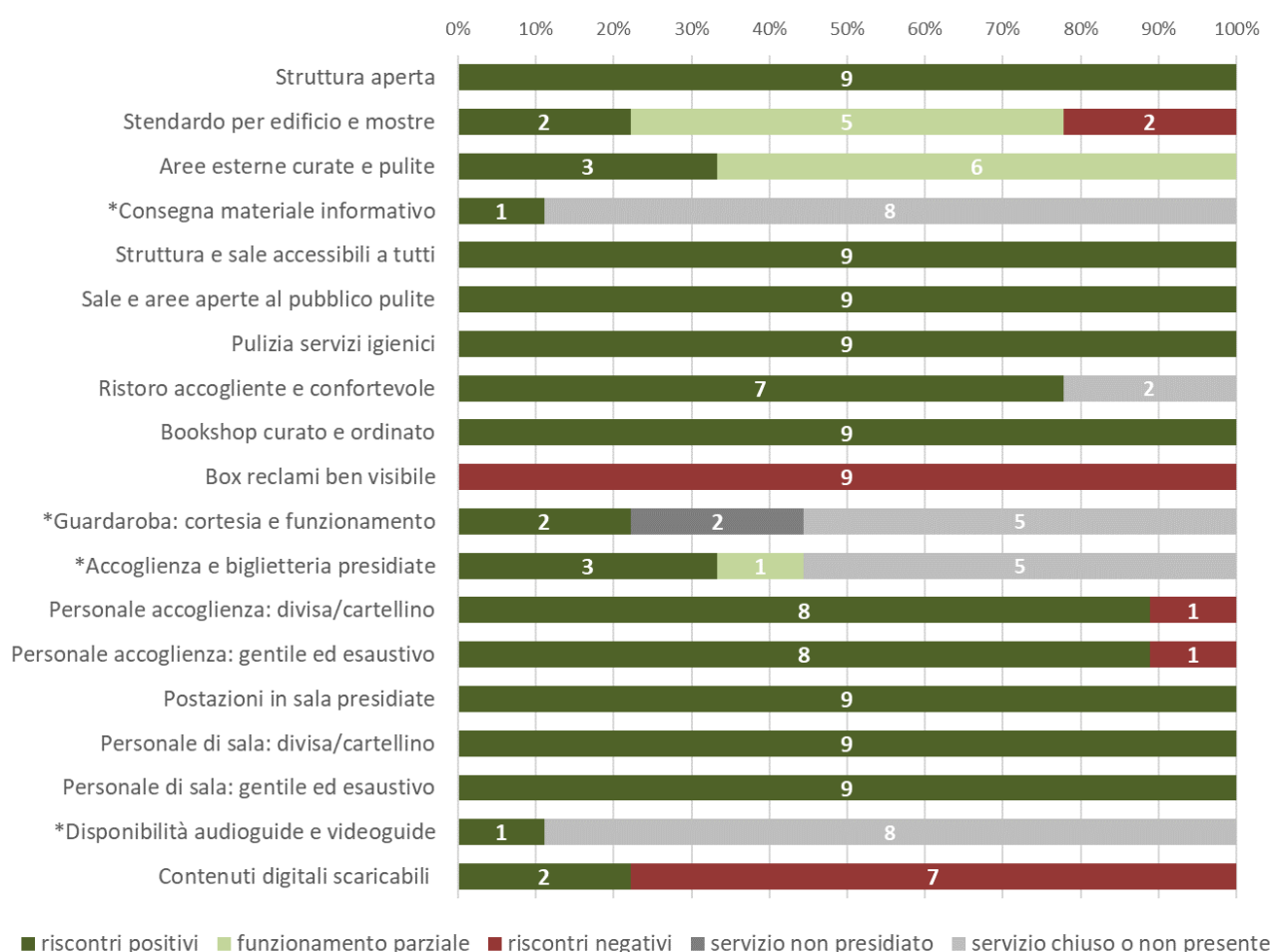


La Figura 7 mostra il quadro completo degli esiti dei monitoraggi presso la Sede del Palazzo delle Esposizioni. In generale, diversi servizi sono stati sospesi ad agosto, sia per l'applicazione dei protocolli anticontagio, sia per il procedere dei lavori di ristrutturazione.

Fin dalla seconda rilevazione di luglio la facciata dell'edificio è stata infatti trovata sormontata da impalcature, estese in seguito fino alla completa chiusura al pubblico dell'ingresso principale a causa dei lavori di ristrutturazione. Dal 4 agosto, con l'inaugurazione della mostra/laboratorio "Tra Munari e Rodari" situata in una sala del piano zero, l'accesso al Palazzo è stato consentito solo dall'ingresso secondario di via Milano 13. La visibilità di segnaletiche esterne e standardi è stata, perciò, limitata e parziale a causa dei ponteggi. Nonostante i lavori in corso, la cura delle aree esterne è risultata complessivamente positiva.

A causa dell'obbligo di prenotazione, in luglio il servizio di biglietteria era limitato al controllo dei biglietti acquistati per via telematica, mentre in agosto è stato completamente sospeso con l'apertura della mostra laboratorio "Tra Munari e Rodari", il cui accesso era gratuito. Il servizio guardaroba in due rilevazioni di luglio era ancora formalmente attivo, anche se non presidiato e quindi di fatto non utilizzabile; successivamente è stato trovato aperto e funzionante grazie all'utilizzo di buste monouso ove riporre oggetti e indumenti. Dal 4 agosto anche questo servizio è stato sospeso in seguito all'ampliarsi dei lavori di ristrutturazione nell'area dell'ingresso principale.

Figura 7. Riscontri del monitoraggio al Palazzo delle Esposizioni



(*) Servizi soggetti alle restrizioni per l'emergenza sanitaria in atto. Il guardaroba è considerato *parzialmente* quando con armadietti.
 FONTE: ACOS 2020.



Nelle prime rilevazioni, in una occasione, è stato ancora possibile trovare materiale informativo cartaceo e audioguide. È stato inoltre possibile scaricare applicazioni su dispositivi mobili personali, con materiali informativi in italiano e inglese. Come già accennato, per sicurezza sanitaria, per la variazione logistica dell'ingresso e la chiusura di gran parte delle sale espositive, questi servizi sono stati in seguito sospesi, rimanendo attivo solo il bookshop situato proprio al piano zero.

Il punto di ristoro, tranne in due occasioni di chiusura, è stato trovato sempre aperto, accogliente e confortevole. Ottimo il riscontro sulla pulizia delle sale e dei bagni, così come la cura e l'ordine del bookshop. Nel complesso, a parte le problematiche contingenti, il giudizio sulla struttura è certamente molto positivo.

MACRO

I sei monitoraggi sulla qualità erogata svolti dall'Agenzia presso Il Museo d'Arte Contemporanea MACRO sono stati effettuati tra il 21 luglio e il 18 settembre del 2020.

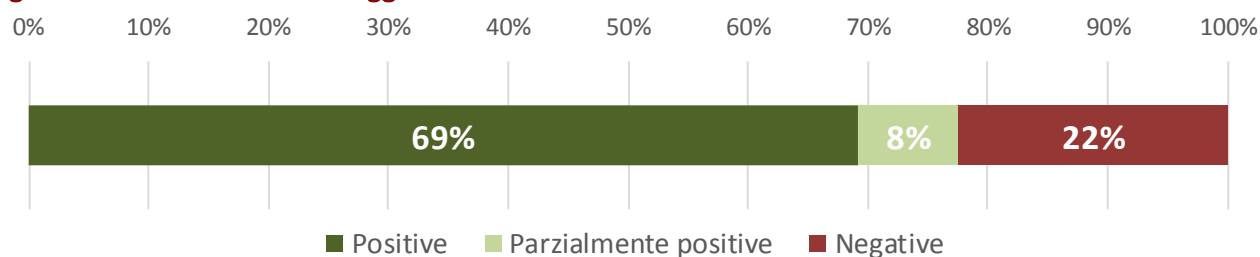
Le valutazioni positive e parzialmente positive riportate dai rilevatori sono state 83 su 114, pari al 73% delle osservazioni (Figura 8). Anche qui nella figura 8, per facilità di lettura, la percentuale in rosso segnala tutte le volte che i servizi non sono stati erogati o lo sono stati in modo inadeguato, estrapolando i dati e differenziandoli successivamente nella Figura 9.

All'insorgere dell'emergenza sanitaria e alla conseguente chiusura di tutti i musei, il MACRO si trovava già chiuso per ristrutturazione e riallestimento. La riapertura prevista in primavera è slittata più avanti ed è avvenuta il 17 luglio. Le prime rilevazioni di qualità erogata effettuate dall'Agenzia hanno quindi praticamente coinciso con la riapertura al pubblico della struttura espositiva.

Il Museo ha riaperto con una nuova concezione e un nuovo progetto denominato Museo dell'immaginazione preventiva. La nuova direzione ha confermato l'apertura gratuita al pubblico, quindi non esiste nel Museo una postazione di biglietteria, ma è stato attivato un servizio di accoglienza, in quanto le visite sono contingentate come quantità di pubblico e come tempi a causa dell'emergenza e per entrare è obbligatoria la prenotazione, anch'essa a titolo gratuito.

La Figura 9 illustra i risultati del monitoraggio. I rilevatori hanno riportato giudizi molto positivi sia sulla pulizia delle aree esterne sia sulla comunicazione esterna all'edificio (stendardi e segnaletica esterna). La comunicazione interna (pannelli e didascalie) è in italiano e in inglese, mentre risultano carenti le indicazioni per i servizi igienici e per il punto di ristoro.

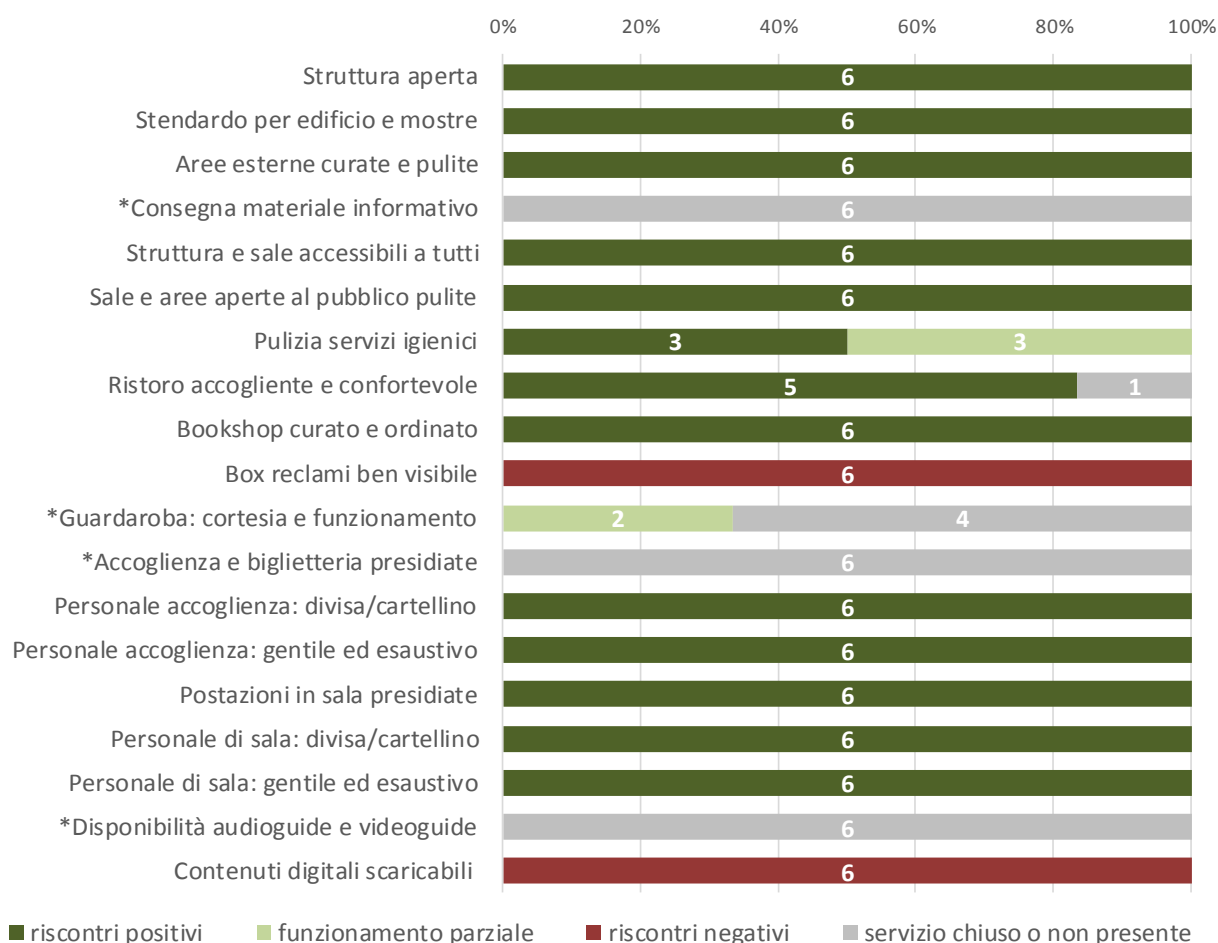
Figura 8. Valutazioni monitoraggio al MACRO



FONTE: ACOS 2020.



Figura 9. Riscontri del monitoraggio al MACRO



(*) Servizi soggetti alle restrizioni per l'emergenza sanitaria in atto. Il guardaroba è considerato *parzialmente* quando con armadietti. L'ingresso è gratuito e non ci sono postazioni di biglietteria. L'accoglienza è invece presidiata.

FONTE: ACOS 2020.

Le sale espositive sono risultate di facile accesso per tutti, aperte e pulite. Il bookshop e il punto di ristoro funzionante (per il periodo estivo, quello situato sulla terrazza) sono entrambi stati trovati ordinati e accoglienti, ma la ristorazione – oltre ad essere mal segnalata – in una occasione era chiusa in orario di apertura. Lo stato dei servizi igienici non sempre è risultato impeccabile; in un caso sono stati rilevati lavandini sporchi e formiche; in altre due rilevazioni è stata segnalata l'adeguata pulizia dei servizi igienici, ma la mancanza di carta o di asciugamani ad aria per asciugarsi le mani.

L'accoglienza è risultata presidiata e il personale molto scrupoloso, cortese, riconoscibile grazie a divisa e/o cartellino. Le stesse caratteristiche sono state riscontrate per il personale presente in sala. Per quanto riguarda il servizio guardaroba, la struttura si avvale di armadietti, gratuiti e non custoditi. Il personale di sala, su richiesta, può occuparsi di aiutare il visitatore a usufruire del servizio. Le prime due rilevazioni, alla fine di luglio, hanno trovato ancora gli armadietti aperti e funzionanti. In seguito, il servizio non è stato più attivo per il pericolo di contagio da covid-19. A settembre non era ancora stata adottata alcuna soluzione alternativa.

Se complessivamente la struttura ha raccolto una prevalenza di riscontri positivi, ricorrono le criticità già evidenziate in apertura del report: assenza di un box reclami, ma anche di indicazioni alternative; nessuna possibilità di scaricare contenuti informativi digitali sul proprio dispositivo mobile, in sostituzione del materiale informativo cartaceo, delle audioguide e delle videoguide. Quest'ultima sembra una carenza importante per offrire un servizio indispensabile in modo sicuro, specialmente in questo momento storico.

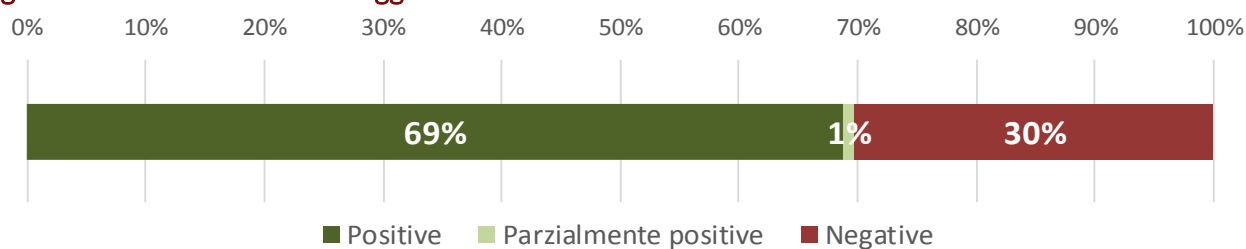


Mattatoio

Le rilevazioni effettuate dall'Agenzia nell'estate del 2020 al Mattatoio sono state 6 e si sono svolte fra il 23 luglio e il 25 settembre.

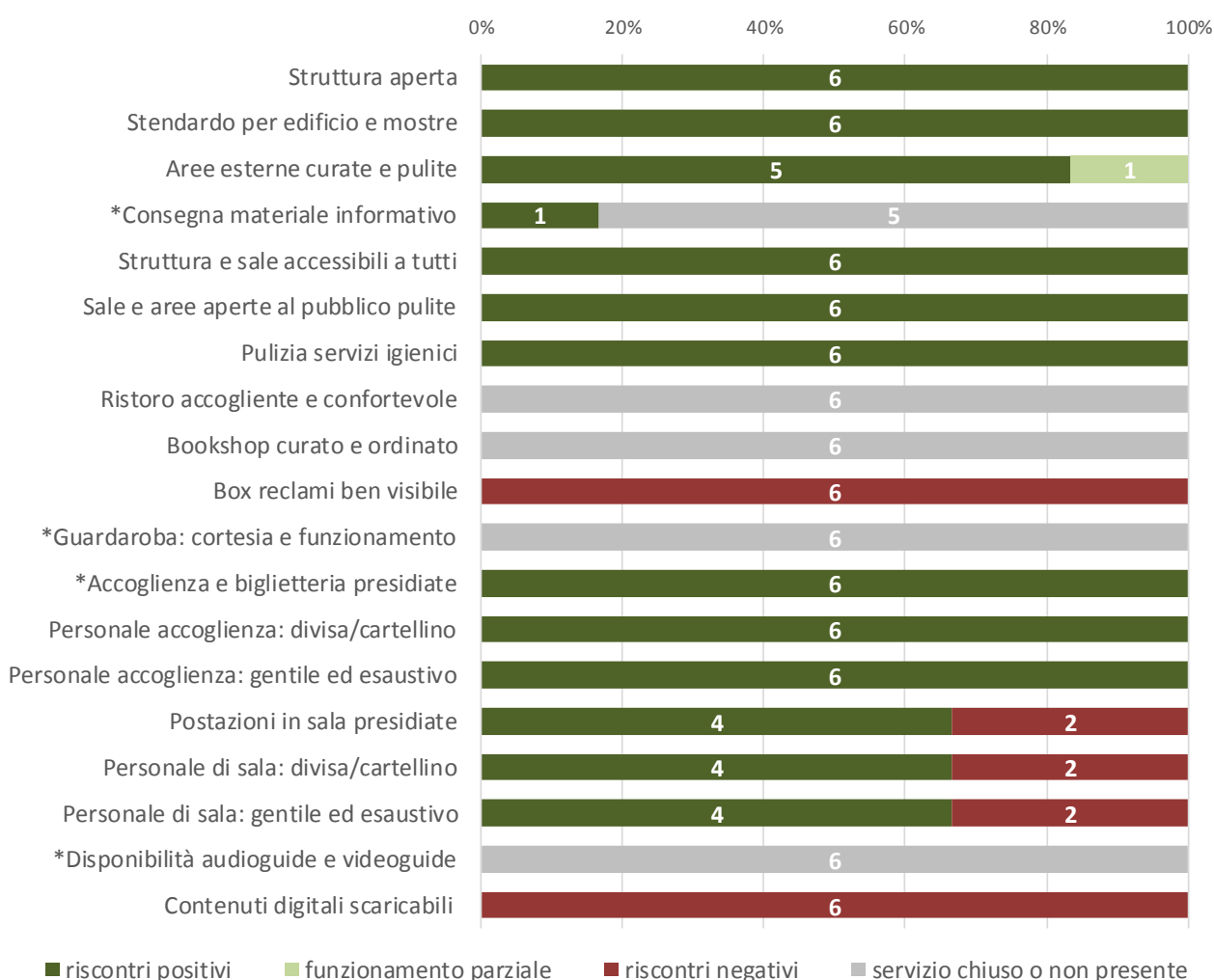
La struttura del Mattatoio è diffusa su parte del territorio del vecchio Mattatoio di Roma e normalmente si avvale di diversi luoghi separati, padiglioni, dove svolge le sue attività. C'è un ingresso con biglietteria ma, per la particolarità della struttura, non sono previsti i servizi ristoro, guardaroba e bookshop.

Figura 10. Valutazioni monitoraggio al Mattatoio



FONTE: ACOS 2020.

Figura 11. Riscontri del monitoraggio al Mattatoio



FONTE: ACOS 2020.



La Figura 10 rende conto solo delle valutazioni espresse sui servizi disponibili, evidenziando un risultato sintetico più basso rispetto alle altre strutture del complesso dell'Azienda Speciale Palaexpo: anche in questo caso, per omogeneità con le altre strutture e facilità di lettura, la percentuale in rosso segnala tutte le volte che i servizi non sono stati erogati o lo sono stati in modo inadeguato, estrapolando i dati e differenziandoli successivamente nella Figura 11. In questo caso però, i riscontri positivi o parzialmente positivi rappresentano solo il 70% delle osservazioni. Tuttavia si segnala che la comparazione con le altre strutture è falsata per il Mattatoio dalla mancanza del bookshop, del punto di ristoro e del guardaroba, per cui le stesse criticità riscontrate al Palazzo e al MACRO (box reclami e informativa) in questo caso presentano un'incidenza percentuale superiore.

La Figura 11 mostra gli esiti del monitoraggio distinguendo le valutazioni non conformi. Fra le valutazioni positive, si osserva che l'edificio è ben segnalato e che le aree esterne sono curate e pulite anche se in un caso sono stati rilevati, nelle vicinanze, transenne e cartelloni caduti a causa del forte vento. Le sale aperte sono accessibili a tutti, pulite e curate come anche i servizi igienici.

Il personale di biglietteria e accoglienza è stato trovato sempre presente, cortese ed esaustivo, in ordine con divisa e/o cartellino di riconoscimento. La disponibilità di materiale informativo, fornito in un caso soltanto, è stata poi sospesa causa Covid, anche in questo caso senza che il cartaceo fosse sostituito da contenuti digitali scaricabili su dispositivi mobili propri. Stesse considerazioni si possono fare inoltre anche qui per il box per i reclami, assente o non visibile e non sostituito da indicazioni per segnalazioni da inoltrare online.

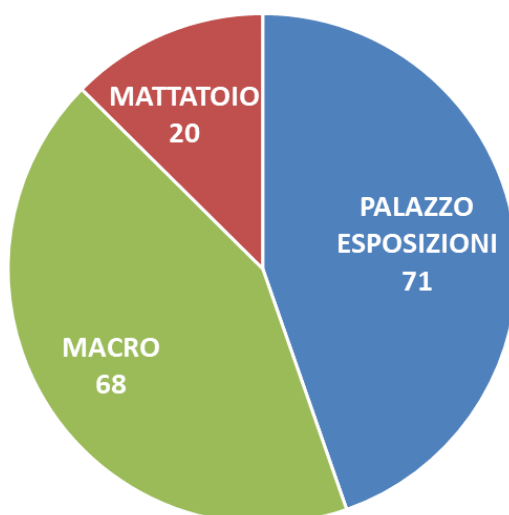
Per quanto riguarda infine il personale di sala, in due casi non è stato trovato a presidiare la postazione. Nelle altre quattro rilevazioni invece era presente, cortese e in ordine con divisa e/o cartellino.



INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA

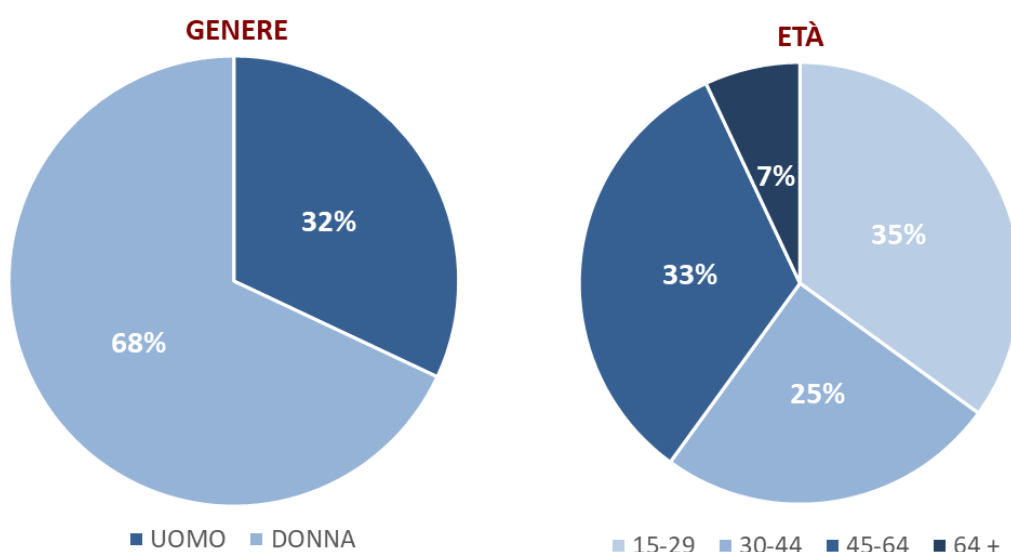
Dal 15 luglio al 29 settembre 2020, l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici di Roma Capitale ha compiuto 159 interviste nei tre luoghi espositivi gestiti dall'Azienda Speciale Palaexpo: 71 al Palazzo delle Esposizioni, 68 al MACRO, 20 al Mattatoio. Il **Palazzo delle Esposizioni**, durante l'estate, ha effettuato lavori di ristrutturazione con chiusure parziali dell'edificio e una ridotta accessibilità alle mostre in corso; il **MACRO**, ristrutturato e chiuso al pubblico durante i primi mesi dell'anno, è stato inaugurato con una nuova direzione e un nuovo allestimento alla fine di luglio, proprio in coincidenza con l'inizio delle rilevazioni dell'Agenzia; il **Mattatoio**, che è una struttura suddivisa in diversi spazi espositivi, non è stato completamente aperto al pubblico durante i mesi delle rilevazioni, presentando eventi solo in un Padiglione (Figura 12).

Figura 12. Palaexpo. Distribuzione delle rilevazioni



FONTE: ACOS 2020.

Figura 13. Palaexpo. Caratteristiche del campione: genere ed età



FONTE: ACOS 2020.

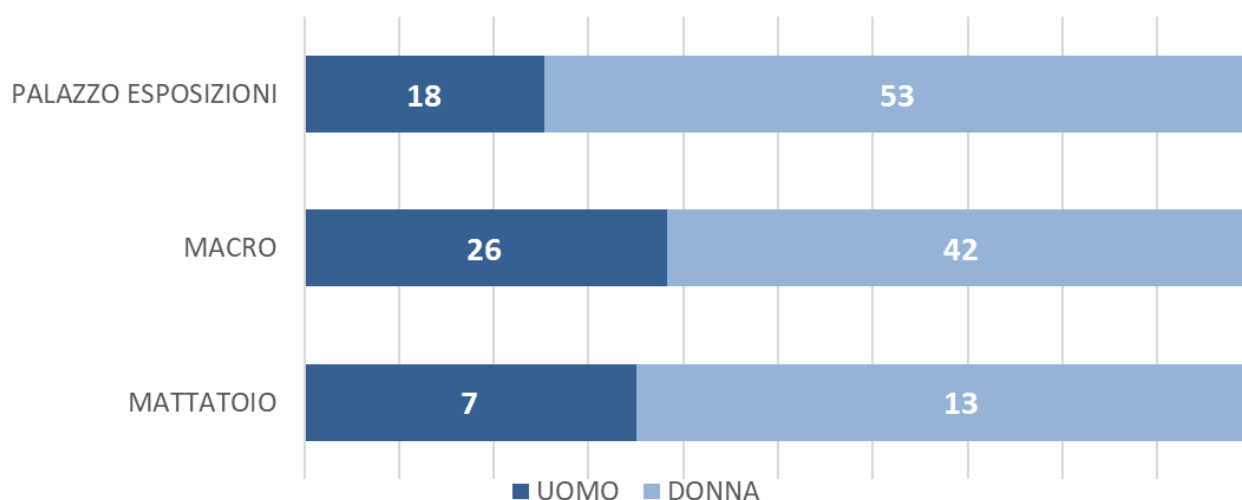


Il campione degli intervistati dall'Agenzia appartiene, in lieve maggioranza, alla fascia d'età più giovane, dai 15 ai 29 anni, e si presenta maggiormente composto da persone di genere femminile (108 su 159 intervistati, Figura 13).

Nel dettaglio, i rilevatori hanno intercettato un numero più alto di intervistate donna al Palazzo delle Esposizioni (53 su 71) che al Mattatoio (13 su 20) e al MACRO (42 su 68), dove il distacco tra i generi è minore seppure sempre rilevante (Figura 14).

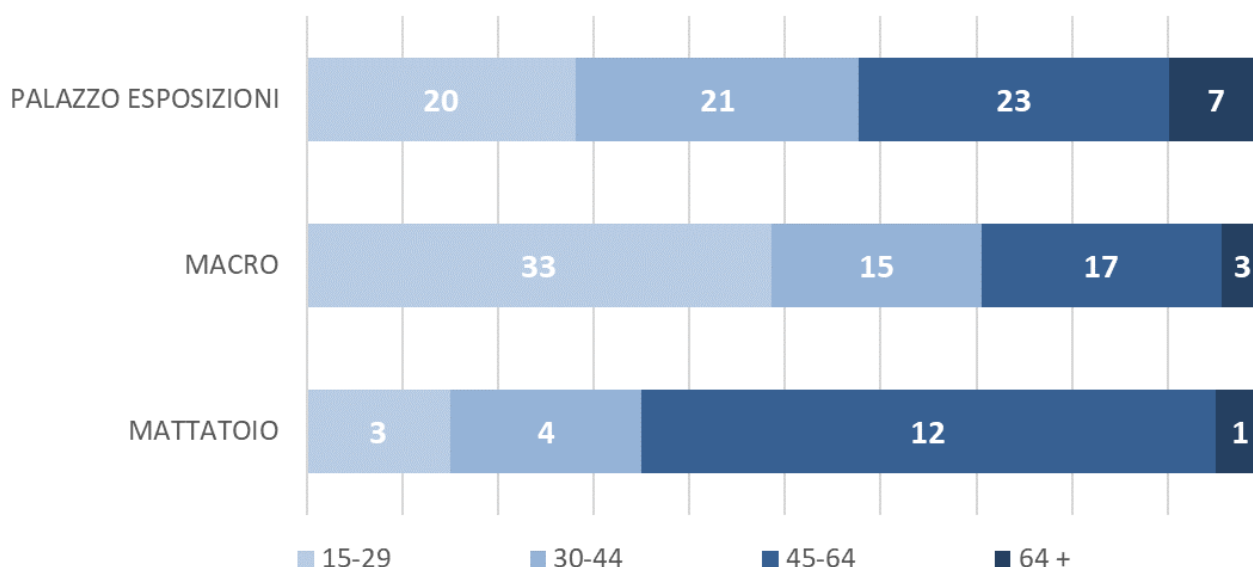
In tutti e tre questi luoghi si nota una presenza minoritaria di intervistati che hanno superato i 64 anni, molto probabilmente meno propensi a frequentare luoghi pubblici, in questo periodo a rischio di contagio. Molto interessante, all'interno di questa compagine, la distribuzione per età al Mattatoio, con molti intervistati nella fascia di età 45-64 anni che sembrano prediligere questo luogo. Più equilibrata la presenza delle varie fasce di età al Palazzo delle Esposizioni, mentre tra gli intervistati del MACRO c'è una maggiore presenza di giovani tra i 15 e i 29 anni (Figura 14).

Figura 14. Per spazio espositivo. Caratteristiche del campione: genere



FONTE: ACOS 2020.

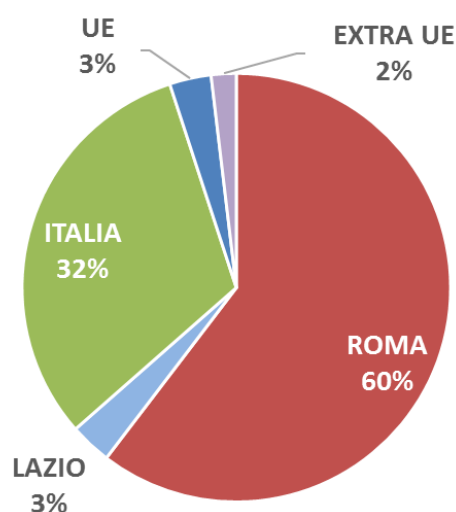
Figura 15. Per spazio espositivo. Caratteristiche del campione: età



FONTE: ACOS 2020.

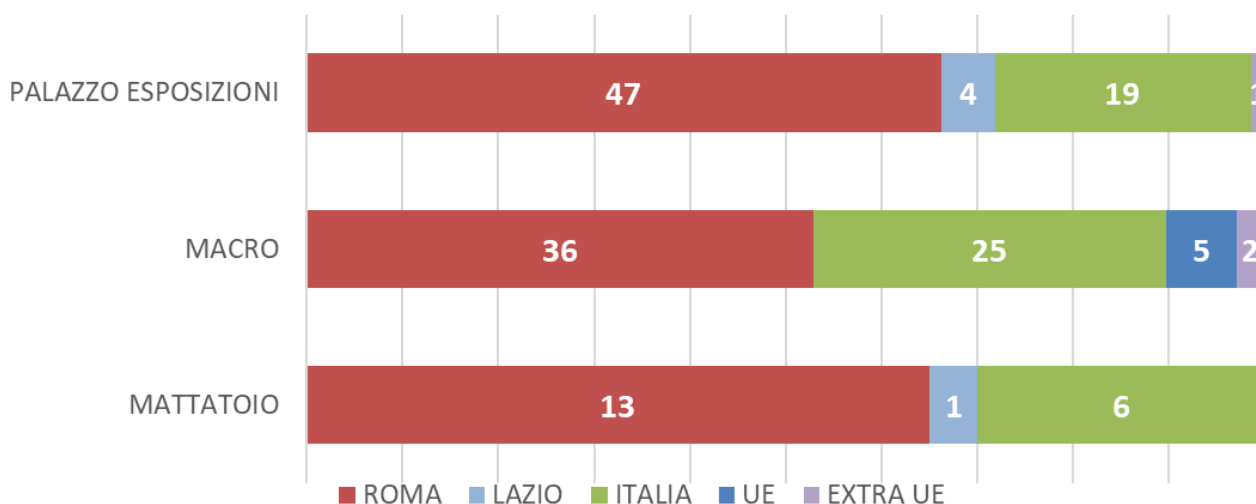


Figura 16. Palaexpo Caratteristiche del campione: provenienza



FONTE: ACOS 2020.

Figura 17. Palaexpo. Caratteristiche del campione: provenienza per luogo in percentuale



FONTE: ACOS 2020.

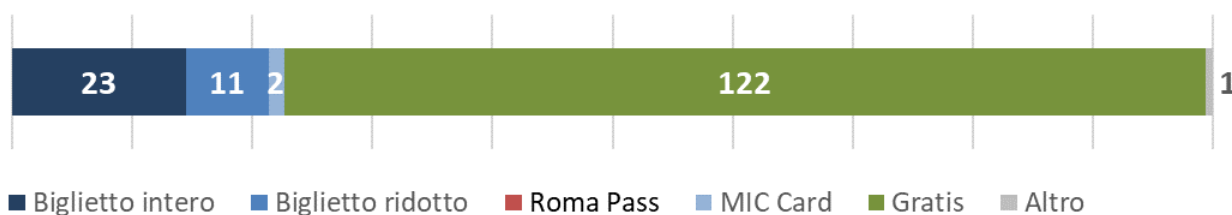
La situazione emergenziale, che ha comportato una notevole riduzione degli spostamenti in genere, dei flussi turistici nazionali e specialmente internazionali, ha influenzato fortemente i dati relativi all'origine del campione degli intervistati. Infatti, complessivamente, solo il 5% delle persone intercettate dai rilevatori dell'Agenzia risulta provenire da paesi esteri. Nel 60% dei casi si tratta di visitatori romani, il 3% solamente proviene dal resto del Lazio e il 32% dal resto d'Italia (Figure 16-17).

Accesso

Il MACRO, già da alcuni anni, ha scelto la totale gratuità dell'accesso, ribadita con la nuova direzione iniziata proprio nel 2020. Anche il Mattatoio, che prevede il pagamento di un biglietto, nelle aperture estive ha effettuato molte gratuità, evidenziate dal 95% del campione di intervistati che ha avuto accesso gratuito allo spazio espositivo. Il Palazzo delle Esposizioni, presentando durante i mesi di luglio e agosto un accesso molto ridotto e disagiato a causa dei lavori di ristrutturazione, ha offerto la visita a una mostra con ingresso gratuito.

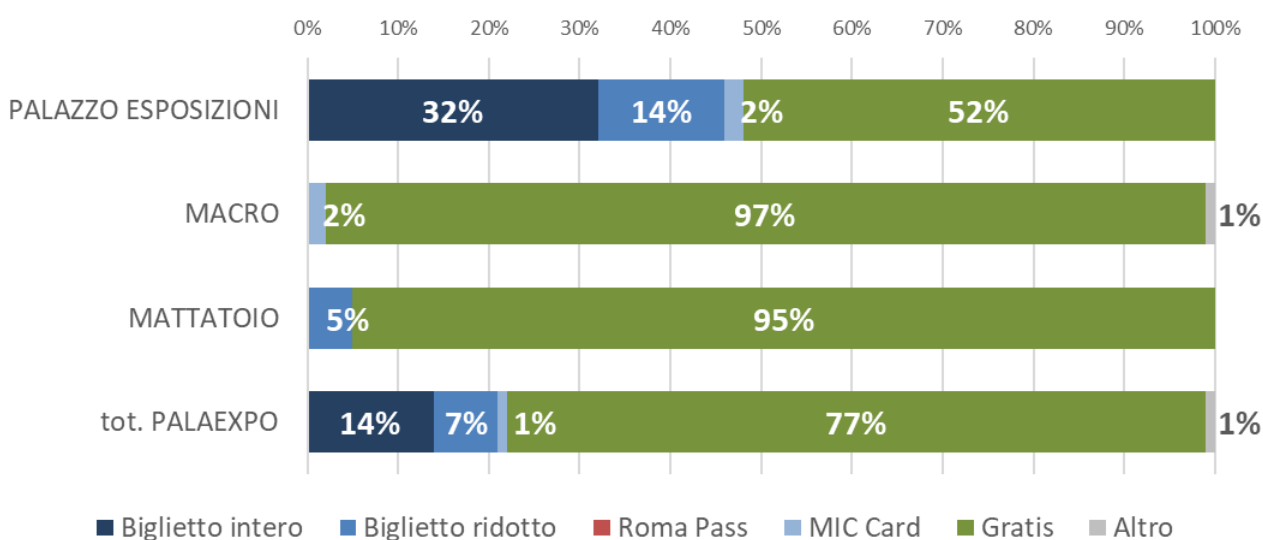


Figura 18. Palaexpo. Come ha avuto accesso allo Spazio Espositivo?



FONTE: ACOS 2020.

Figura 19. Palaexpo. Come ha avuto accesso allo Spazio Espositivo? Per luogo in percentuale



FONTE: ACOS 2020.

Risulta quindi che il 77% del campione intervistato ha avuto accesso ai luoghi del Palaexpo gratuitamente rispetto al 21% dei paganti e all'1% che ha utilizzato l'abbonamento MIC Card (Figure 18-19).

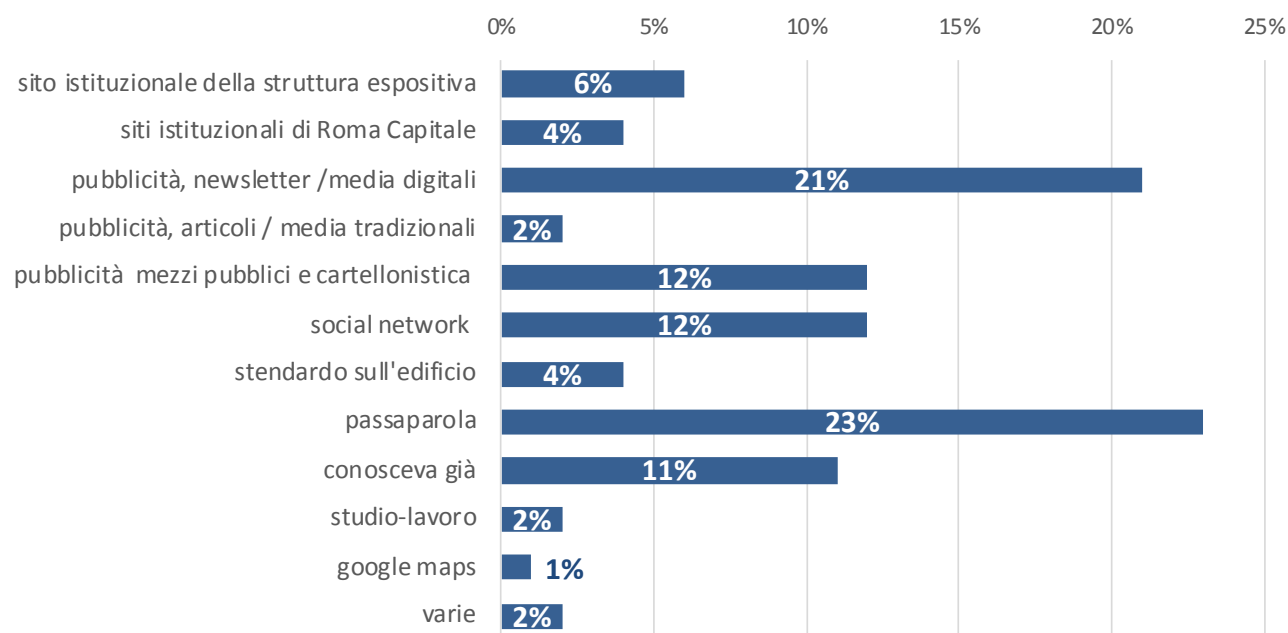
Conoscenza

Sono sempre di grande interesse i dati che specificano la tipologia di avvenuta conoscenza dei luoghi e della mostra visitati da parte del pubblico (Figura 19). Quasi la metà del campione dei visitatori, infatti, si divide tra chi ha scelto questa visita grazie al consueto passaparola (23%) o perché è stato interessato da pubblicità sul web, newsletter e articoli letti sui nuovi media digitali (21%). Se il consiglio e le segnalazioni su eventi e luoghi che ci arrivano direttamente da altre persone sono certamente di maggiore stimolo alla conoscenza e alla visita, i media digitali sono ormai il modo più vantaggioso per informare sulla cultura un pubblico sempre più vasto. Una metodologia di conoscenza utile a tutti e tre i luoghi indagati, ma recepita specialmente dagli utenti del Mattatoio. Anche i Social Network (Facebook, Instagram, Twitter, TikTok...), che prevedono una scelta di fruizione più selezionata, sono una forma di "passaparola digitale" utilizzato dal 12% del campione e, anche in questo caso, in special modo dal pubblico del Mattatoio. La conoscenza del Palazzo delle Esposizioni e delle sue mostre è stata veicolata anche attraverso le informazioni diffuse sul web da Roma Capitale (per 15 intervistati su un totale di 71), dimostrando così di aver richiamato l'interesse di un pubblico più legato ai "canali istituzionali".



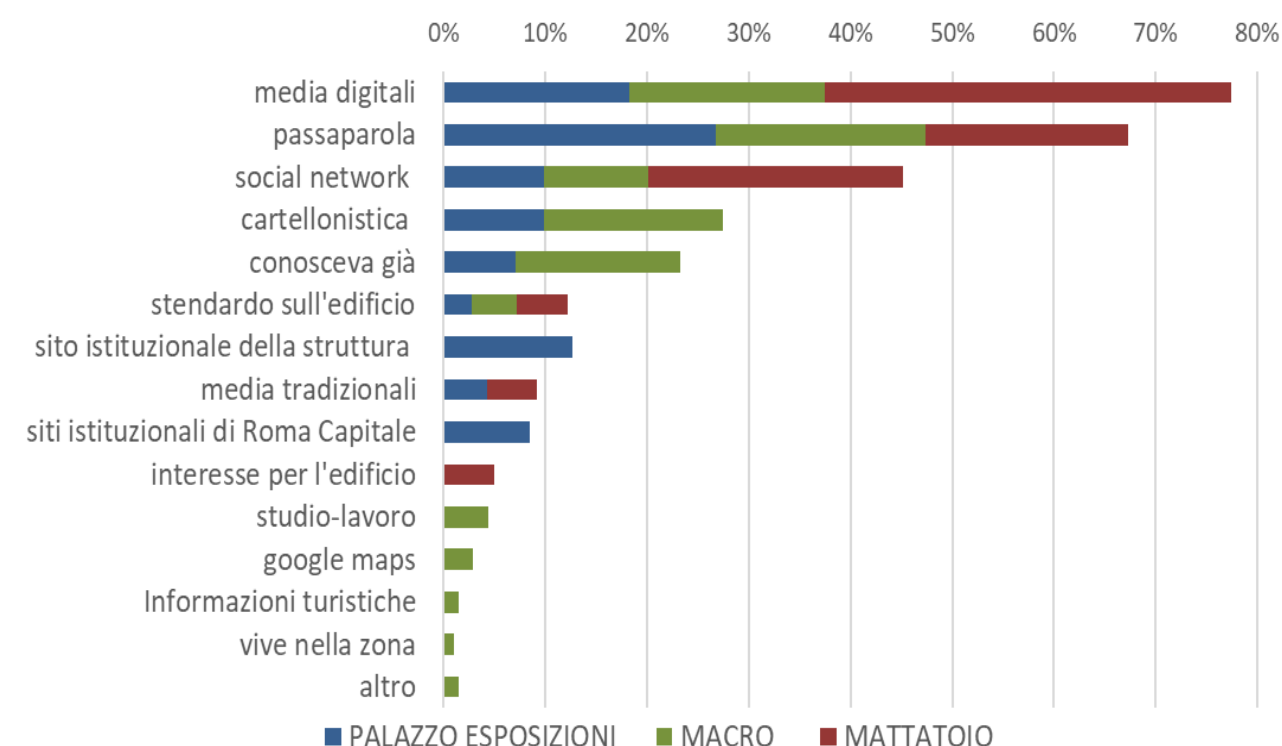
Il MACRO, che nella sua breve storia è stato più volte soggetto a variazioni strutturali e riallestimenti, nel 2020 aveva previsto la riapertura in una nuova veste già dalla primavera, per poi essere costretto a rimandare l'inaugurazione all'estate, dopo la fine del lockdown. In questi anni e specialmente nei primi mesi del 2020, ha potuto usufruire di una informazione specifica diffusa (il 16% dichiara di conoscere già la struttura) e di una campagna pubblicitaria più estesa nel tempo anche tramite media tradizionali come la cartellonistica stradale e quella sui mezzi pubblici che ha creato aspettativa nel 18% dei visitatori intervistati (Figura 20).

Figura 20. Palaexpo. Come è venuto a conoscenza della struttura o della mostra?



FONTE: ACOS 2020.

Figura 21. Come è venuto a conoscenza della struttura e/o della mostra? Risposte per luogo



FONTE: ACOS 2020.

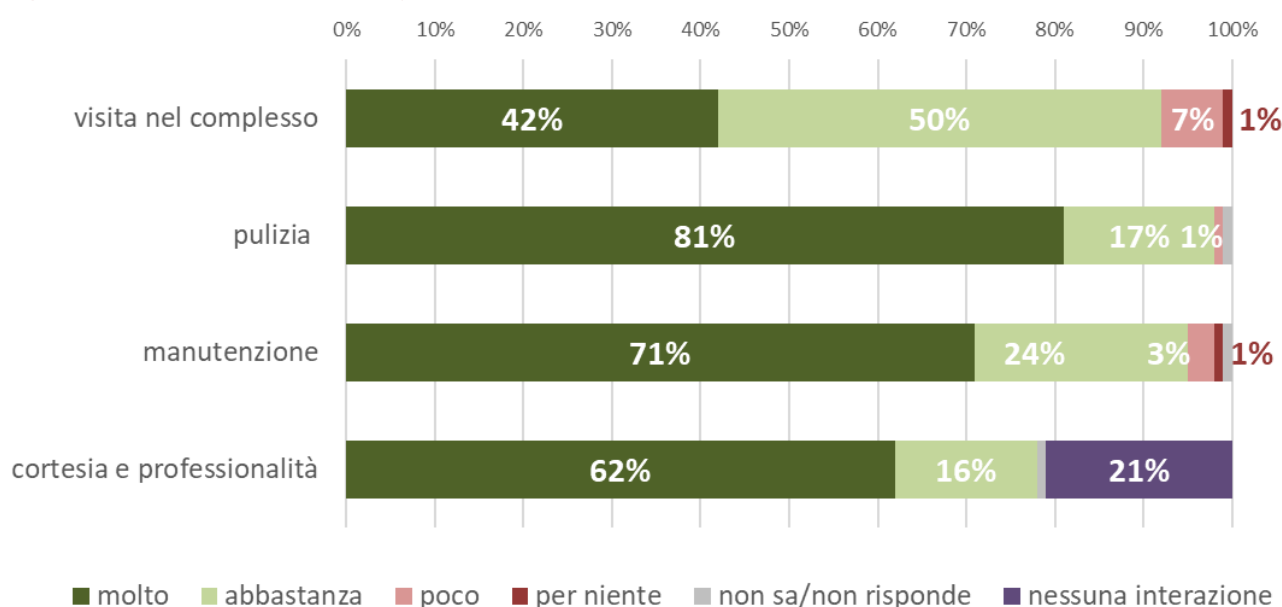


Soddisfazione

Il campione degli intervistati dai rilevatori dell'Agenzia ha espresso complessivamente un livello di soddisfazione molto alta sia per la visita nel suo complesso sia per gli ambiti specifici riguardanti la pulizia dei luoghi, la loro cura e manutenzione e (seppure in mancanza di interazione con il personale per più del 20% del campione) nella cortesia e professionalità dei dipendenti (Figura 22).

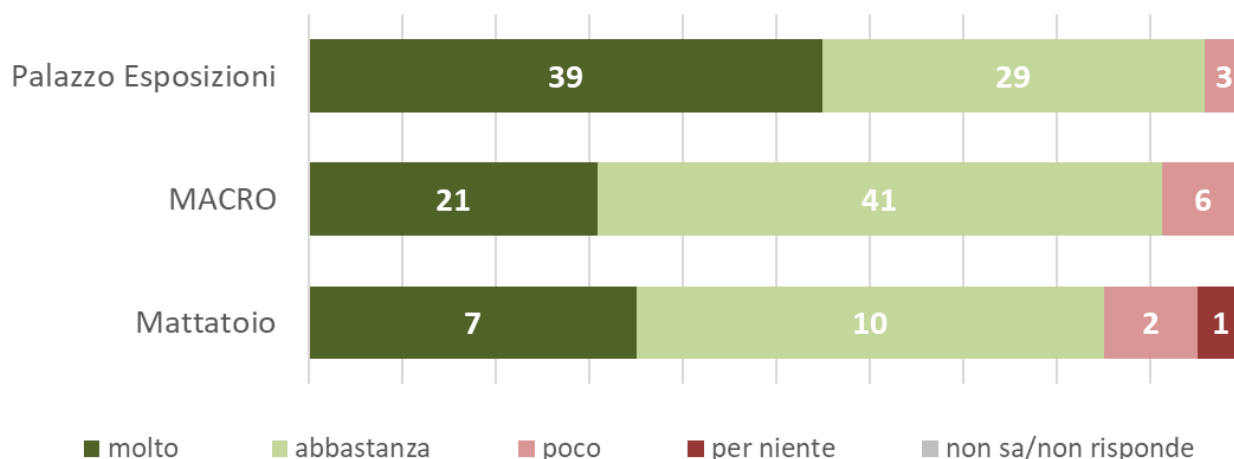
In effetti, a parte le criticità che si riscontrano al Mattatoio, collocato negli ampi spazi dell'antico mattatoio di Roma, con una gestione difficoltosa e spesso deficitaria (in manutenzione, pulizia degli spazi specialmente esterni e presenza diffusa del personale), quello che salta agli occhi è il dato sull'assenza di interazione con il personale, che si evidenzia specialmente al Palazzo delle Esposizioni ma che è molto probabilmente imputabile più in generale all'applicazione delle misure di distanziamento per la prevenzione del contagio da covid19 (Figure 23-24-25-26).

Figura 22. Soddisfazione Palaexpo in totale



Fonte: ACOS 2020.

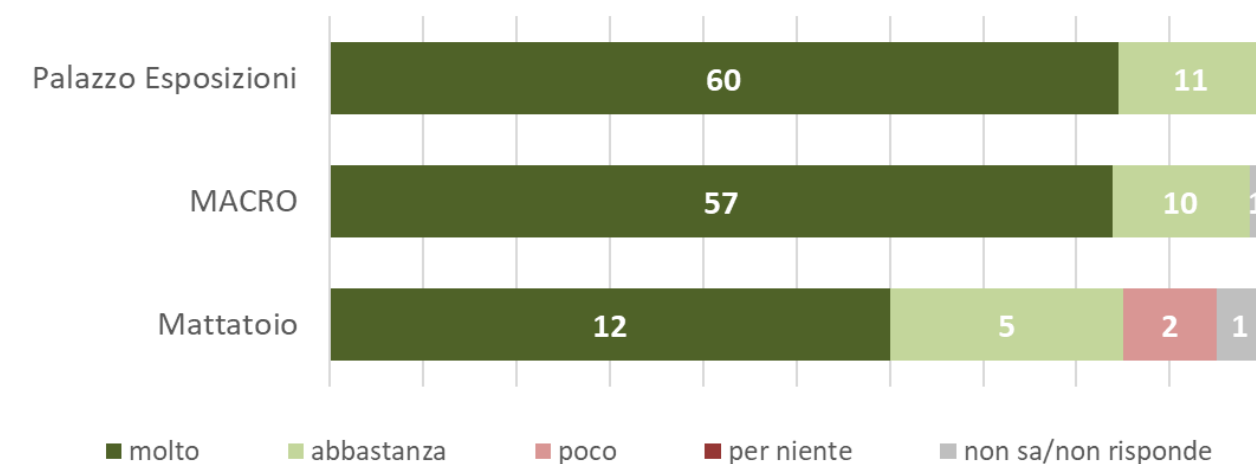
Figura 23. Quanto è soddisfatto della visita nel suo complesso? Soddisfazione della visita per luogo



Fonte: ACOS 2020.

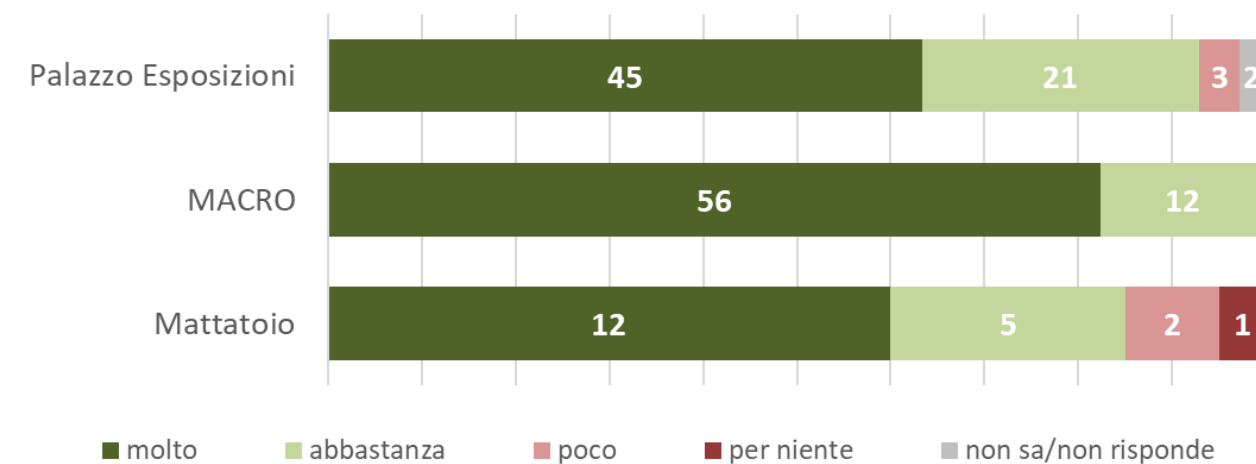


Figura 24. Soddisfazione pulizia aree aperte al pubblico



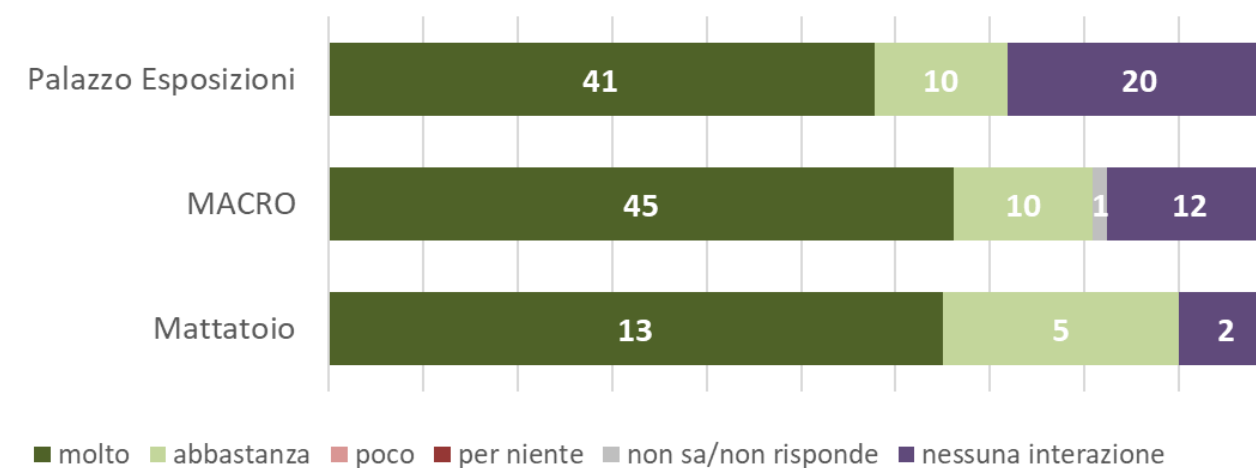
FONTE: ACOS 2020.

Figura 25. Soddisfazione manutenzione aree aperte al pubblico



FONTE: ACOS 2020.

Figura 26. Soddisfazione cortesia e professionalità del personale



FONTE: ACOS 2020.

