



Ministero per i beni e le attività culturali

PARCO ARCHEOLOGICO DI ERCOLANO

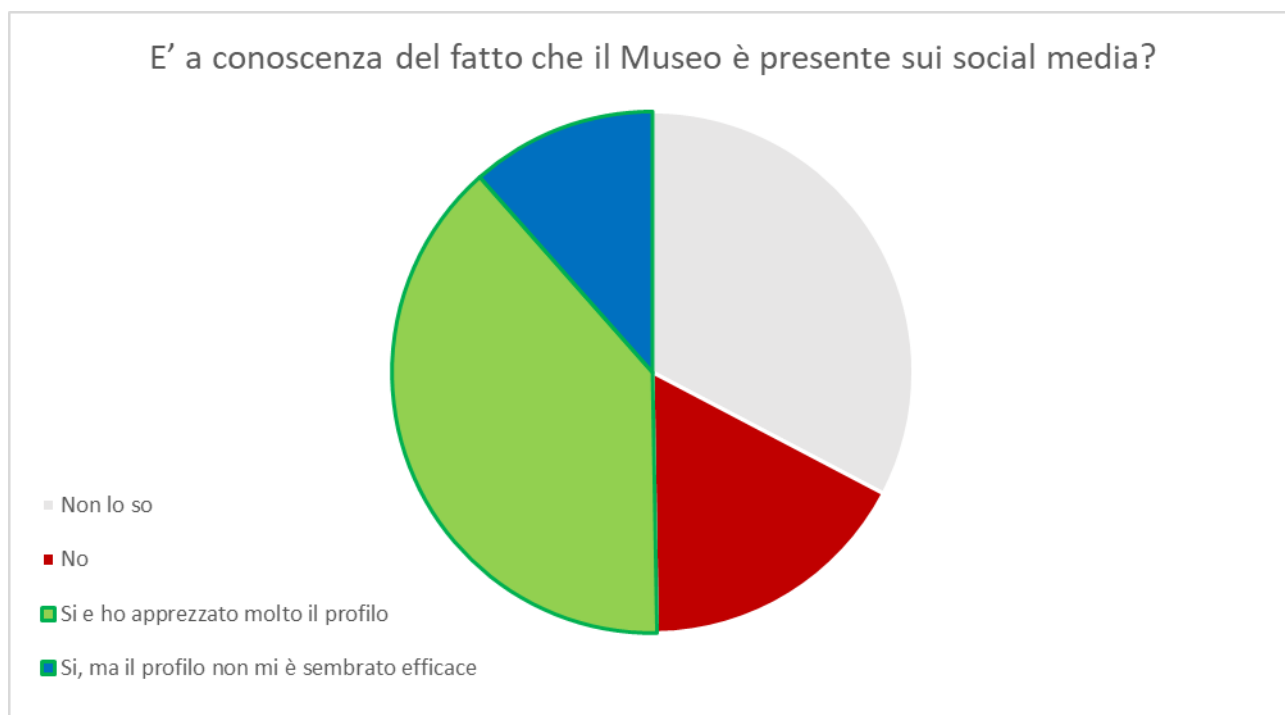
Parco Archeologico di Ercolano: Relazione Servizi in rete.

In riferimento ai servizi in rete - Art. 7 co 3 d.lgs. 82/2005 mod dall'art8 comma 1 del d.lgs 179/16 - si dettaglia quanto segue:

- **Risultati delle rilevazioni sulla soddisfazione da parte degli utenti rispetto alla qualità dei servizi in rete resi all'utente, anche in termini di fruibilità, accessibilità e tempestività.**

Risultati del questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dei visitatori dei musei statali. Domanda in merito alla percezione dell'utenza in merito alla presenza sui canali social delle informazioni relative al Parco.

La rilevazione è stata completata come da indicazioni MIBAC su un campione di 500 utenti. La digitalizzazione è tuttora in corso. Si presentano i risultati parziali relativi a un campione di 379 questionari.



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI

PARCO ARCHEOLOGICO DI ERCOLANO

Corso Resina 187, 80056, Ercolano, Napoli, telefono

Tel Biglietteria: +39 081 7777008 - Tel Uffici: +39 081 7324321

PEC: pa-erco@mailcert.beniculturali.it

PEO: pa-erco@beniculturali.it

Web: ercolano.beniculturali.it



Ministero per i beni e le attività culturali

PARCO ARCHEOLOGICO DI ERCOLANO

Si rileva, dunque una buona conoscenza e soddisfazione da parte dell'utenza in merito alla presenza social del Parco.

Questo dato va completato con quanto segue:

attraverso i canali social il Parco eroga un servizio di informazioni online 24/7, il **response rate** registrato ha garantito alla pagina facebook del Parco il riconoscimento che la piattaforma attribuisce alle pagine che garantiscono risposta rapida al maggior numero di richieste ricevute; tale servizio integra il servizio informazioni fornito sia in presenza (infopoint attivo dal **1/04 al 31/10**: dalle **9.00** alle **15.00**) sia in remoto telefonicamente e per email come di seguito esemplificato riportando i dati relativi all'annualità precedente.

RESOCONTO VISITATORI UFFICIO INFORMAZIONI **PARCO ARCHEOLOGICO DI ERCOLANO**

(periodo dal 01/04/2018 al 31/10/2018)

Tenendo conto che in media riceviamo, nell'orario di apertura del nostro ufficio informazioni, circa 30\40 telefonate al giorno, e che aumentano nei mesi di maggiore affluenza turistica e nei periodi di visite scolastiche o di particolari eventi, come giorni festivi ed iniziative (la settimana della cultura, giornate europee del patrimonio, giornate del paesaggio, la notte dei musei ecc...), stimiamo che:

| | |
|--------------------|-------------|
| APRILE 2018 | 1968 |
| Media TEL/giorno | 66 |

| | |
|--------------------|-------------|
| MAGGIO 2018 | 2170 |
| Media TEL/giorno | 70 |

| | |
|--------------------|-------------|
| GIUGNO 2018 | 1200 |
| Media TEL/giorno | 40 |

| | |
|--------------------|-------------|
| LUGLIO 2018 | 1200 |
| Media TEL/giorno | 40 |

| | |
|--------------------|------------|
| AGOSTO 2018 | 930 |
| Media TEL/giorno | 30 |

| | |
|-----------------------|-------------|
| SETTEMBRE 2018 | 2250 |
| Media TEL/giorno | 75 |



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI

PARCO ARCHEOLOGICO DI ERCOLANO

Corso Resina 187, 80056, Ercolano, Napoli, telefono

Tel Biglietteria: +39 081 7777008 - Tel Uffici: +39 081 7324321

PEC: pa-erco@mailcert.beniculturali.it

PEO: pa-erco@beniculturali.it

Web: ercolano.beniculturali.it



Ministero per i beni e le attività culturali

PARCO ARCHEOLOGICO DI ERCOLANO

| | |
|---------------------|------------|
| OTTOBRE 2018 | 930 |
| Media TEL/giorno | 30 |

In genere una telefonata dura da un minimo di pochi minuti per informazioni di carattere generale a un massimo di 15\20 minuti per le conversazioni telefoniche più problematiche.

Quanto alle richieste d'informazioni via e-mail, ne riceviamo circa **2-4 al giorno**. Alle email risponde in ordine d'arrivo all'indirizzo di posta elettronica: didattica.ercolano@libero.it, nell'arco della giornata stessa d'arrivo, l'Ufficio Informazioni di Porta Marina Superiore a Pompei.

| | |
|--------------------|-----------|
| APRILE 2018 | 50 |
| Media TEL/giorno | 1,6 |

| | |
|--------------------|-----------|
| MAGGIO 2018 | 60 |
| Media TEL/giorno | 1,9 |

| | |
|--------------------|-----------|
| GIUGNO 2018 | 55 |
| Media TEL/giorno | 1,8 |

| | |
|--------------------|-----------|
| LUGLIO 2018 | 40 |
| Media TEL/giorno | 1,3 |

| | |
|--------------------|-----------|
| AGOSTO 2018 | 40 |
| Media TEL/giorno | 1,3 |

| | |
|-----------------------|-----------|
| SETTEMBRE 2018 | 60 |
| Media TEL/giorno | 1,9 |

| | |
|---------------------|-----------|
| OTTOBRE 2018 | 50 |
| Media TEL/giorno | 1,6 |



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI

PARCO ARCHEOLOGICO DI ERCOLANO

Corso Resina 187, 80056, Ercolano, Napoli, telefono

Tel Biglietteria: +39 081 7777008 - Tel Uffici: +39 081 7324321

PEC: pa-erco@mailcert.beniculturali.it

PEO: pa-erco@beniculturali.it

Web: ercolano.beniculturali.it



Ministero per i beni e le attività culturali

PARCO ARCHEOLOGICO DI ERCOLANO

- **Statistiche di utilizzo dei servizi in rete.**

Tra i servizi che il parco eroga in rete va ricordata la bigliettazione on line di cui si riporta di seguito la proporzione rispetto alla bigliettazione corrente, suddivisa mensilmente.

Civita Opera Laboratori Fiorentini Spa

Anno 2018

| MESE | TCK in loco | TCK su Tickeone | TOT |
|------------|----------------|-----------------|----------------|
| GENNAIO | 13.539 | 146 | 13.685 |
| FEBBRAIO | 16.176 | 320 | 16.496 |
| MARZO | 39.124 | 643 | 39.767 |
| APRILE | 76.303 | 1.055 | 77.358 |
| MAGGIO | 79.501 | 677 | 80.178 |
| GIUGNO | 48.614 | 797 | 49.411 |
| LUGLIO | 48.588 | 1.139 | 49.727 |
| AGOSTO | 48.788 | 1.032 | 49.820 |
| SETTEMBRE | 53.078 | 620 | 53.698 |
| OTTOBRE | 59.428 | 710 | 60.138 |
| NOVEMBRE | 19.370 | 171 | 19.541 |
| DICEMBRE | 19.520 | 300 | 19.820 |
| TOT | 522.029 | 7.610 | 529.639 |



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI

PARCO ARCHEOLOGICO DI ERCOLANO

Corso Resina 187, 80056, Ercolano, Napoli, telefono

Tel Biglietteria: +39 081 7777008 - Tel Uffici: +39 081 7324321

PEC: pa-erco@mailcert.beniculturali.it

PEO: pa-erco@beniculturali.it

Web: ercolano.beniculturali.it