



Indagini di Customer Satisfaction

Musei Capitolini

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 14/11/2018*

Zètema
progetto cultura

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2017-2018
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo museo ad un amico
- Con chi ha visitato il museo
- Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 551 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* in lingua dal 22 al 31 ottobre 2018 presso i Musei Capitolini (gli intervistati rappresentano l'8% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Durante l'indagine erano presenti le seguenti mostre temporanee: "*La Roma dei Re. Il racconto dell'Archeologia*" e "*I Papi dei Concili dell'era moderna. Arte, Storia, Religiosità e Cultura*".

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 1,82\%$.

Per verificare la significatività delle variabili e dei possibili incroci restituiti nella presente indagine, in fase di analisi dei dati sono stati effettuati precedentemente dei test statistici (*Chi quadro, Anova e T test*).

Per estrapolare i valori è stata utilizzata la seguente scala di giudizio/valore:

- Molto soddisfatto = 3
- Abbastanza soddisfatto = 2
- Poco soddisfatto = 1
- Per niente soddisfatto = 0

Nel 2018, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è molto buono, con una media di **2,85** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 99%.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il guardaroba (2,98), il personale in libreria (2,96), le opere della collezione (2,95), la pulizia del sito (2,92), gli orari di apertura (2,91) e la libreria (2,91).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della segnaletica interna (2,04). Le opere della collezione sono l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, ma anche quello più correlato all'esperienza complessiva, mentre nessuna variabile si posiziona tra i miglioramenti prioritari nella mappa (*cf.* pp. 17-19). Tra i suggerimenti rilasciati dai visitatori intervistati emergono quelli relativi alla segnaletica interna, ritenuta poco chiara sia sul percorso che sui servizi (n. 152 suggerimenti). Inoltre viene richiesta la traduzione in più lingue dei supporti informativi e maggiori approfondimenti (n. 98 suggerimenti), ma anche l'aggiunta di un percorso chiaro da seguire (n. 89 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 92% da turisti stranieri, studenti ed impiegati/insegnanti (30% per ciascuna categoria), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (63%), di età giovane fino ai 25 anni e adulta 45-64 anni (31% e 30% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza dei *Musei Capitolini* attraverso le guide turistiche cartacee (40% sul totale degli intervistati), seguono il passaparola (18%) ed internet (17%).

È significativo che ad avere saputo del museo attraverso le guide turistiche cartacee siano principalmente i visitatori stranieri, di età adulta oltre i 40 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, con un giudizio superiore alle aspettative, nel complesso molto soddisfatti e hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

Tabella riassuntiva

Musei Capitolini 2018	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,57	3,00	497	54	0,672	10%	66%	1%	91%
Orari di apertura	2,91	3,00	548	3	0,339	1%	93%	0%	99%
Personale di biglietteria	2,68	3,00	379	172	0,672	31%	77%	2%	93%
Materiale all'accoglienza	2,47	3,00	331	220	0,723	40%	59%	2%	90%
Guardaroba	2,98	3,00	451	100	0,132	18%	98%	0%	100%
Opere della collezione	2,95	3,00	548	3	0,224	1%	95%	0%	100%
Videoguida	2,81	3,00	68	483	0,396	88%	81%	0%	100%
Supporti informativi	2,58	3,00	520	31	0,633	6%	66%	1%	93%
Supporti digitali	2,78	3,00	250	301	0,427	55%	78%	0%	100%
Personale in sala	2,80	3,00	433	118	0,526	21%	85%	1%	96%
Segnaletica interna	2,04	2,00	514	37	0,868	7%	37%	3%	71%
Posti a sedere	2,76	3,00	464	87	0,576	16%	83%	0%	94%
Pulizia del sito	2,92	3,00	547	4	0,346	1%	94%	0%	98%
Personale in libreria	2,96	3,00	175	376	0,197	68%	96%	0%	100%
Libreria	2,91	3,00	223	328	0,293	60%	91%	0%	100%
Caffetteria	2,78	3,00	208	343	0,471	62%	80%	0%	98%
Esperienza complessiva	2,85	3,00	547	4	0,383	1%	86%	0%	99%

* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

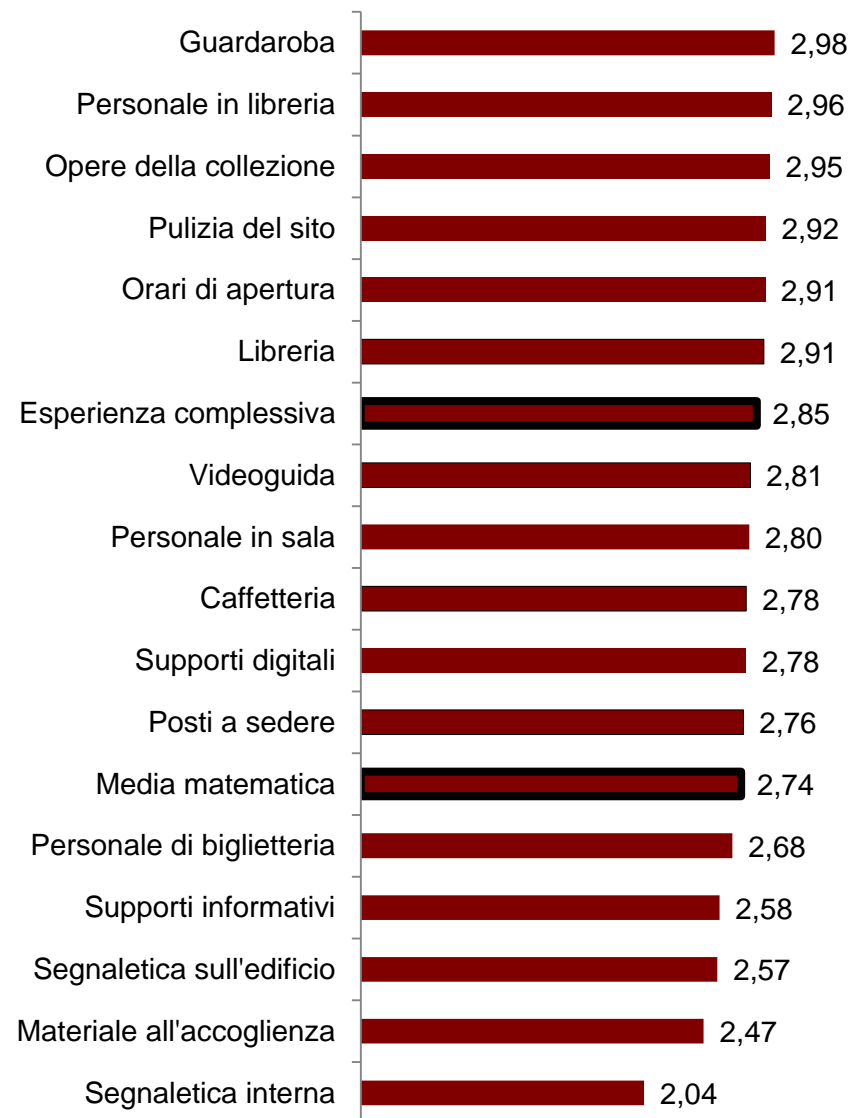
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,74).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il **guardaroba**, il **personale in libreria**, le **opere della collezione**, la **pulizia del sito**, gli **orari di apertura** e la **libreria**.

Tutte le medie sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione della segnaletica interna (media di 2,04).

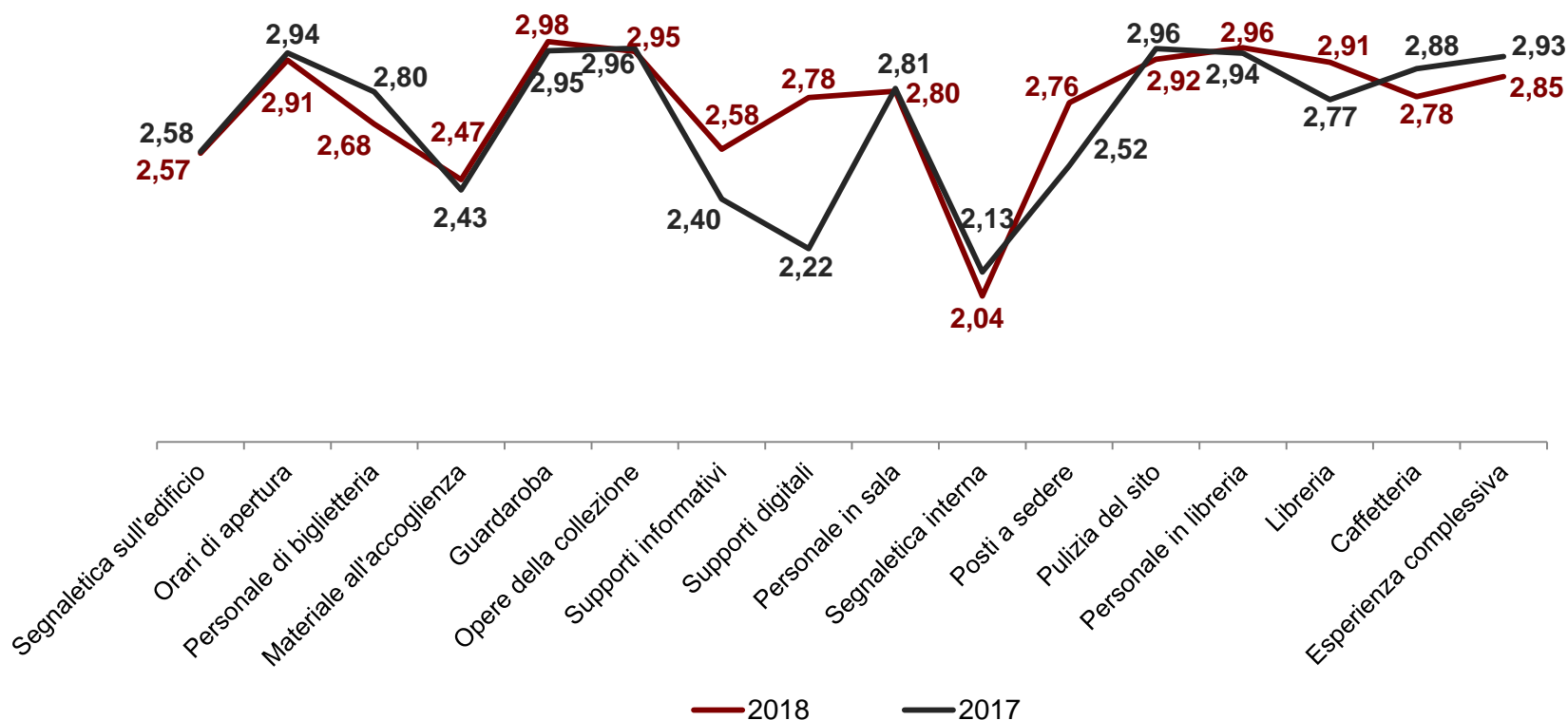


Analisi del trend 2017-2018

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante e lineare, ma con qualche discrepanza.

Tra le variabili su cui si registra un aumento del livello medio di soddisfazione sono da evidenziare i supporti informativi e digitali, i posti a sedere e la libreria. Invece si rileva una flessione in particolare sul personale di biglietteria, sulla segnaletica interna e sulla caffetteria.

Come si denota dal grafico sottostante, lo scostamento è minimo sulle restanti variabili indagate.

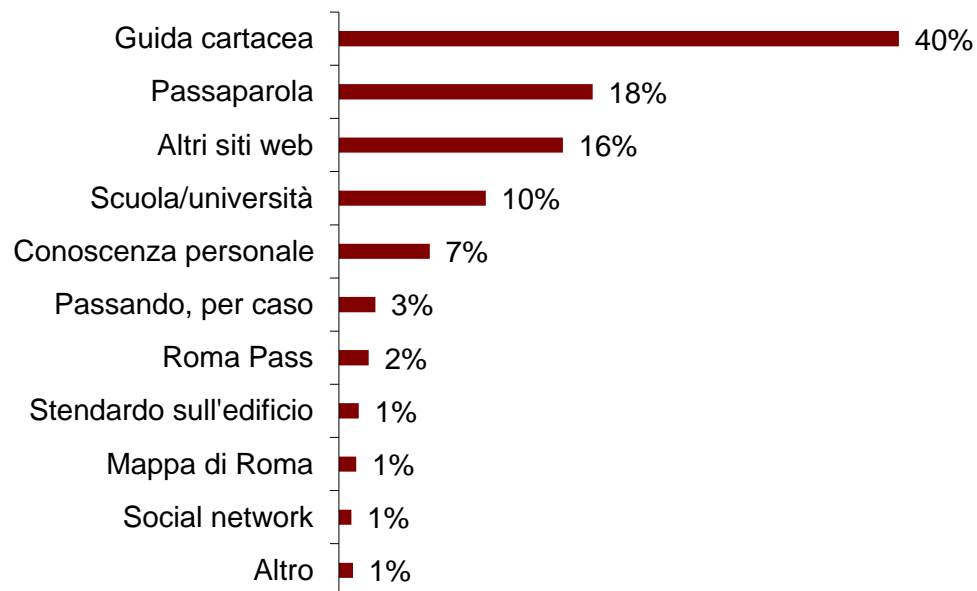


Come è venuto a conoscenza del museo

Il 40% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo attraverso la guida cartacea (era 36% nel 2017), il 18% col passaparola (in aumento dal 10% emerso nell'indagine precedente) e il 17% tramite il canale web (lo scorso anno era il 19%).

È significativo che ad avere saputo del museo attraverso le guide turistiche cartacee siano principalmente i visitatori stranieri, di età adulta oltre i 40 anni, con un titolo di laurea o post laurea, giudizio superiore alle aspettative, nel complesso molto soddisfatti e hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece il passaparola è predominante per i visitatori italiani, minorenni o di età adulta oltre i 45 anni, diplomati, con un giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti e hanno frequentato da uno a tre musei nell'ultimo anno.

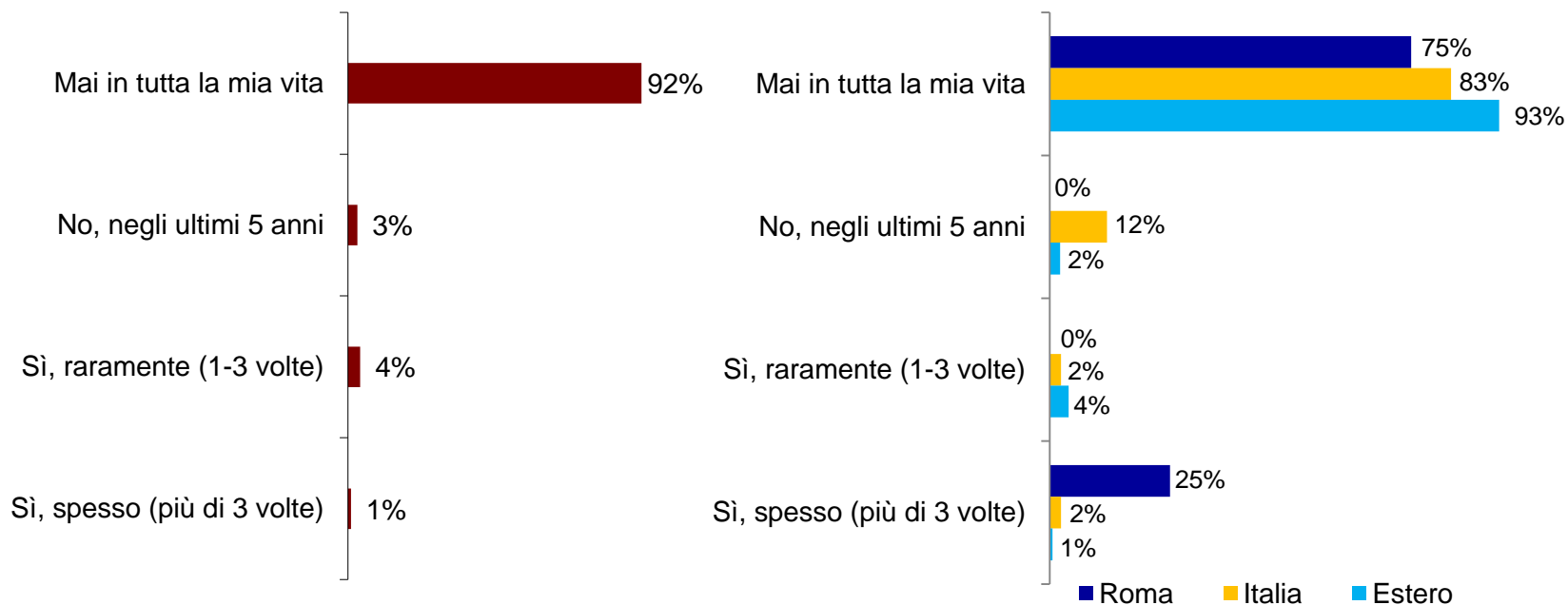
Il canale web prevale tra i turisti (sia italiani che stranieri), di età 19-39 anni, laureati, privi di aspettative, con un giudizio complessivo molto soddisfacente e in quest'ultimo anno sono stati in più di tre musei.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (92% sul campione totale) dichiara di non essere mai stato prima ai *Musei Capitolini*, il 5% già vi è stato (di cui il 4% “da una a tre volte” e l’1% “oltre tre volte”) e il restante 3% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che la quasi totalità di coloro che si recano per la prima volta in questo museo siano soprattutto i turisti stranieri, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece ad avere già frequentato tale museo sono prevalentemente i visitatori romani, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, con un giudizio uguale alle proprie attese a priori ed in generale sono molto soddisfatti della loro esperienza.

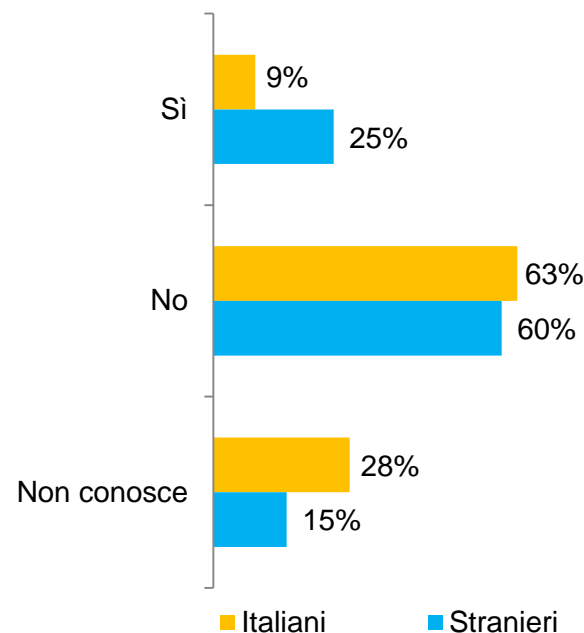
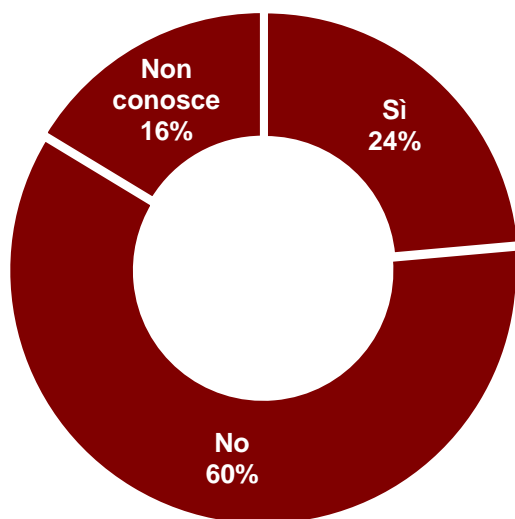


Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Il 24% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 60% afferma di conoscerla, ma di non averla utilizzata per entrare al museo, mentre il 16% non la conosce affatto.

Risulta significativo che ad utilizzare la Roma Pass siano in particolare i turisti stranieri (*cfr.* grafico sottostante a destra), di età 26-39 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, che dichiarano di avere visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

Invece a non conoscere la card sono principalmente i visitatori italiani, di età giovane fino ai 25 anni o adulta oltre i 45 anni, che hanno conseguito un titolo di diploma inferiore o superiore e sono stati in meno di tre musei in quest'ultimo anno.



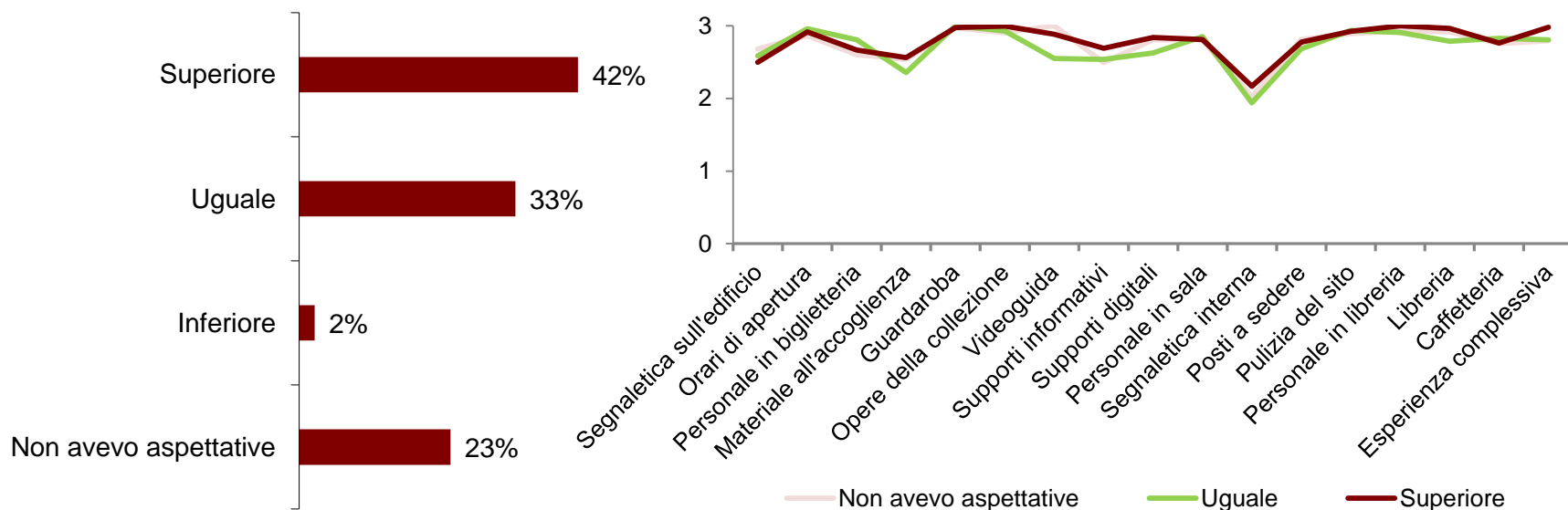
Giudizio rispetto alle aspettative

Il 23% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita, mentre il 42% afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, per il 33% è uguale e solo per il restante 2% è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto i nuovi visitatori, nel complesso molto soddisfatti e hanno visitato oltre musei in quest'ultimo anno.

Il giudizio è uguale alle attese principalmente per coloro che sono già stati ai *Musei Capitolini*, in generale sono abbastanza soddisfatti e sono stati in meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad essere privi di aspettative sono in particolare i visitatori che vengono per la prima volta in questo museo, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti ed hanno frequentato da uno e tre musei nell'ultimo anno.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti (cfr. grafico sottostante), tranne che sulla segnaletica sull'edificio e sul personale di biglietteria.



Consiglierebbe questo museo ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti e hanno dato la valutazione 9-10 – e i **detrattori** - utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene del museo visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà i *Musei Capitolini* è pari a **59%**.

Da evidenziare che all'interno del campione intervistato solo l'1% costituisce i visitatori "detrattori", ovvero quelli che non consiglieranno tale museo.

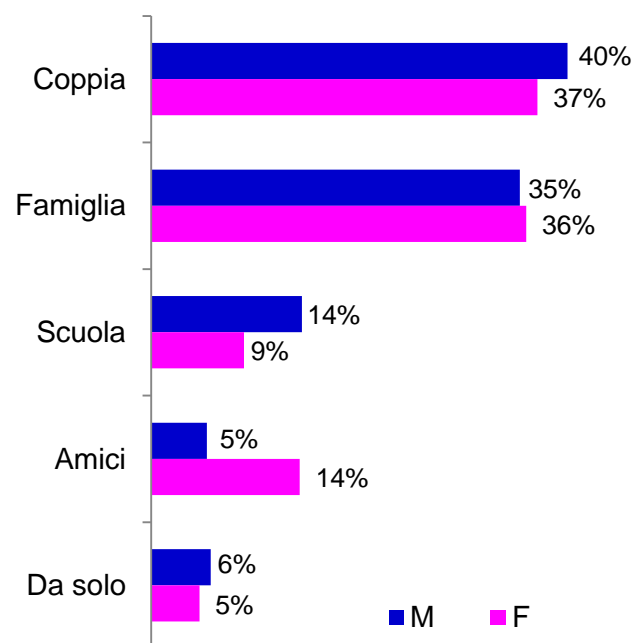
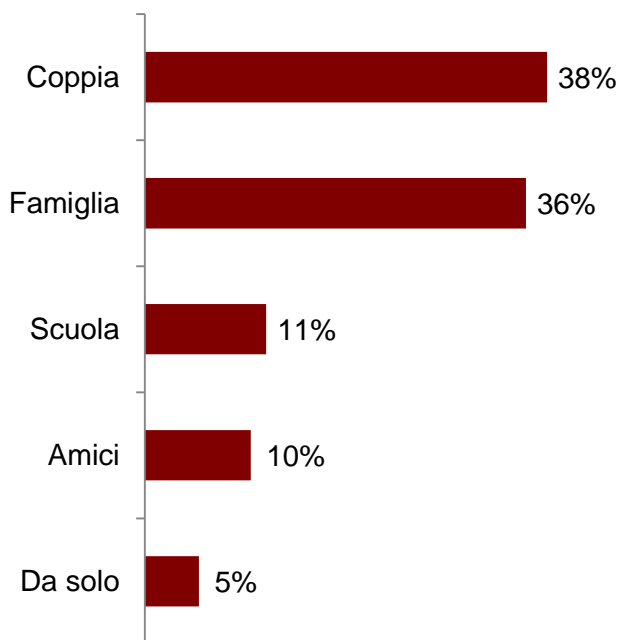


NET PROMOTER SCORE Musei Capitolini 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	2	4	35	180	194	135
0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	6%	33%	35%	25%
DETRACTORI = 1%							PASSIVI = 39%		PROMOTORI = 60%	
60% - 1% = 59%										

Con chi ha visitato il museo

Il 38% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo “in coppia”, il 36% con la propria “famiglia”, l’11% con la “scuola”, il 10% in compagnia di “amici” e il restante 5% “da solo”.

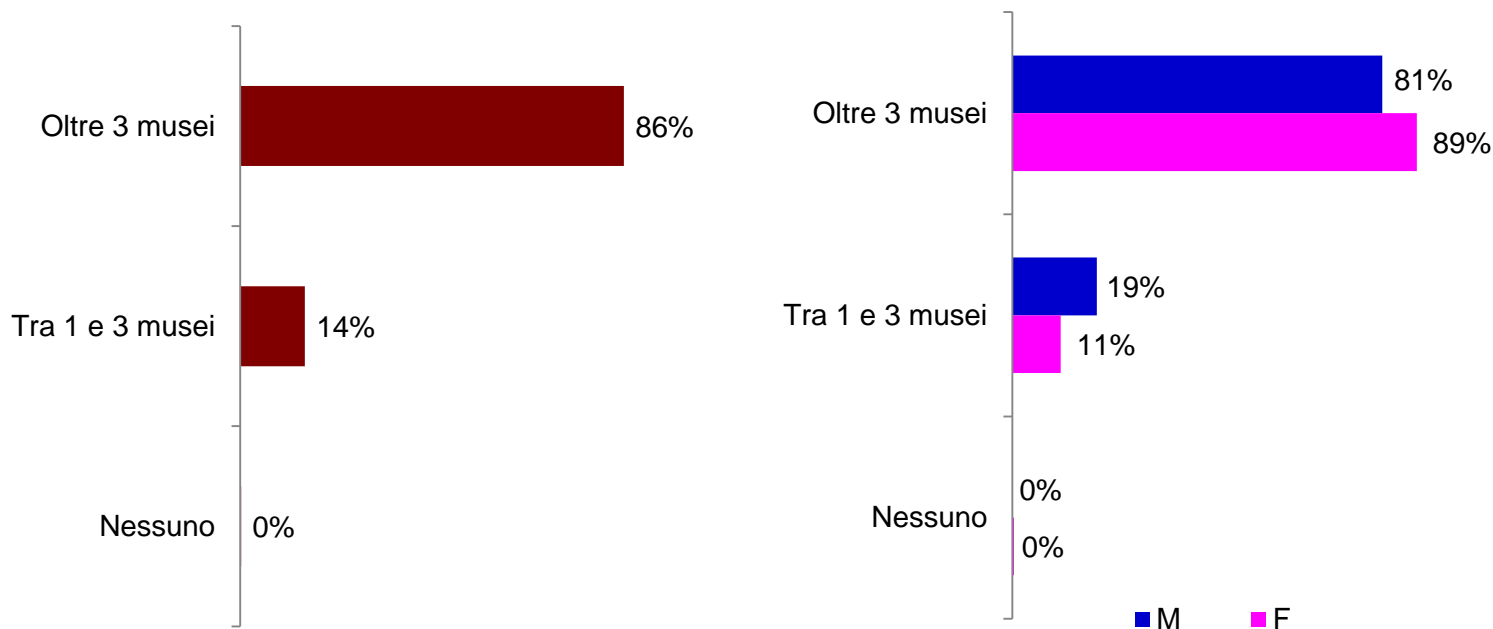
Risulta significativo che a venire in coppia siano soprattutto gli uomini (*cfr.* grafico sottostante a destra), turisti (sia italiani che stranieri), di età 26-39 anni e 55-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, che vengono per la prima volta, hanno un giudizio superiore o uguale alle proprie aspettative ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a recarsi al museo con la famiglia sono sia donne che uomini, italiani, minorenni e di età adulta 40-54 anni, con un titolo di scuola media inferiore e superiore, alcuni già stati ai *Musei Capitolini*, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, molto soddisfatti della loro esperienza complessiva.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

L'86% dichiara di avere visitato "oltre tre musei" nell'ultimo anno, il 14% "tra uno e tre musei", mentre nessuno degli intervistati risponde di non avere visto musei nell'ultimo anno.

Risulta significativo che ad avere frequentato più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto le donne, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcune hanno utilizzato la card Roma Pass per entrare ai *Musei Capitolini* ed in generale si ritengono molto soddisfatte. Invece coloro che dichiarano di avere visitato da uno a tre musei in quest'ultimo anno sono in prevalenza gli uomini, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che non conoscono la Roma Pass e nel complesso sono molto soddisfatti della loro esperienza in questo museo.



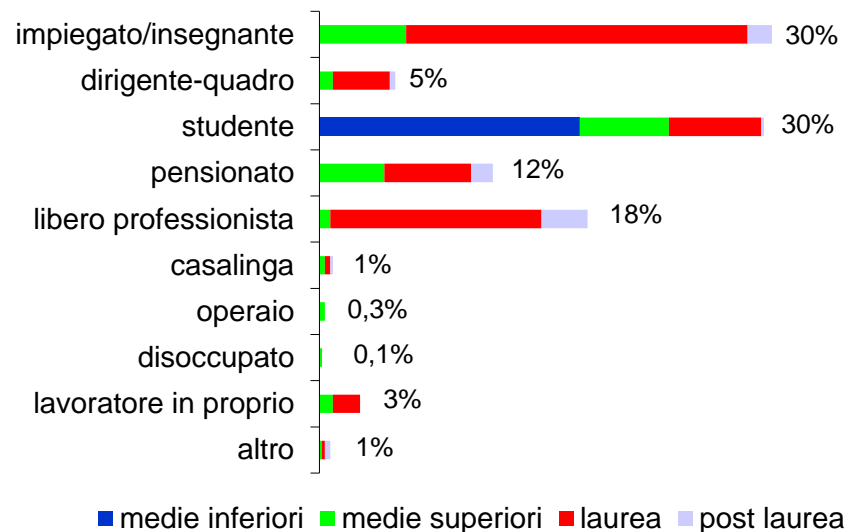
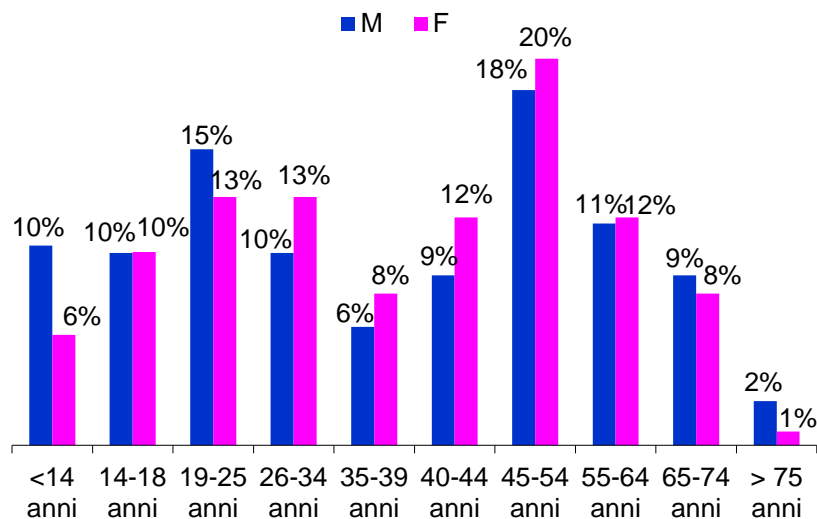
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche in questa indagine prevale il genere femminile (52%; era 53% nel 2016), soprattutto nelle fasce d'età compresa tra i 26 e 54 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle dei giovani fino ai 25 anni (31%; in netto aumento dal 18% dello scorso anno) o quelle adulte 45-64 anni, che raggiungono il 30% sul totale degli intervistati (27% nel 2017).

Il 63% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (la percentuale raggiungeva il 72% nell'indagine precedente).

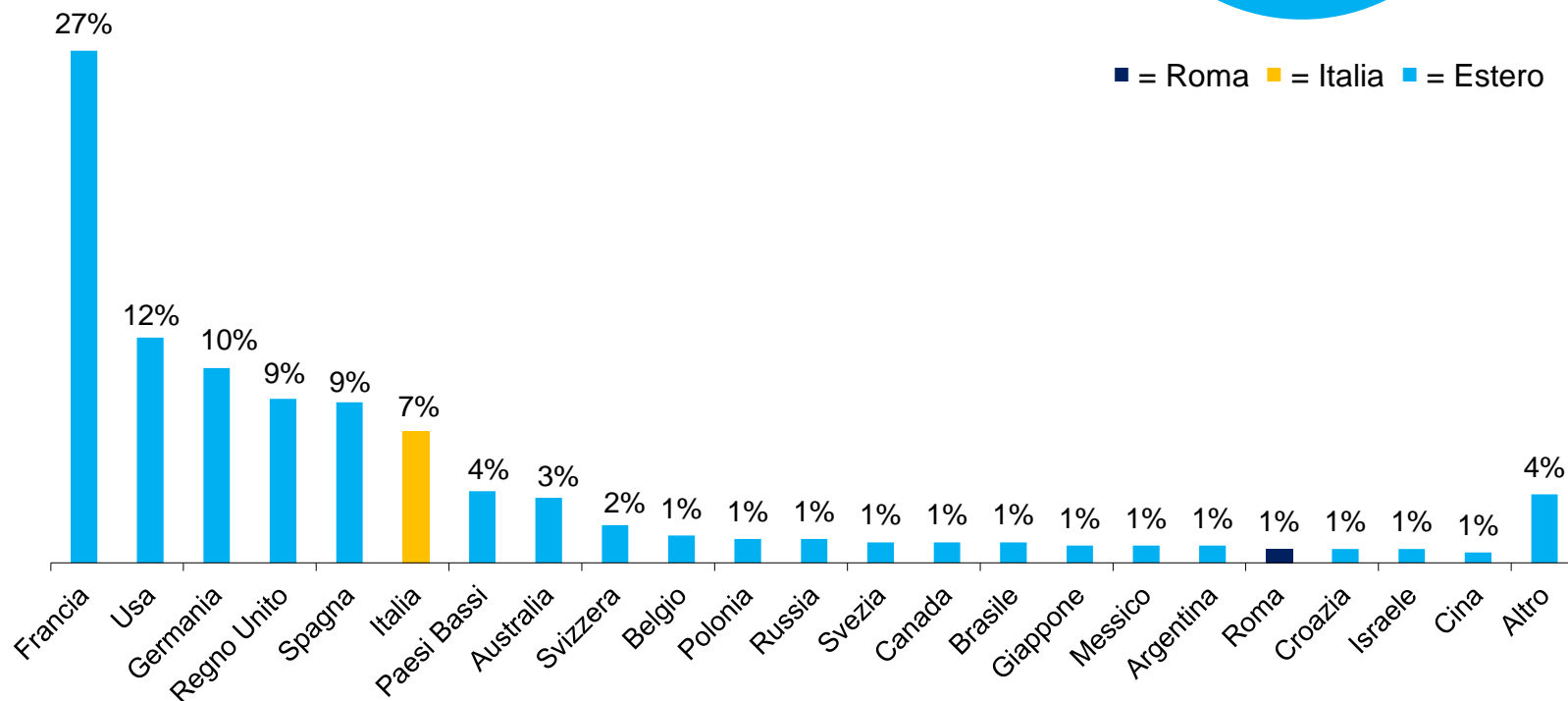
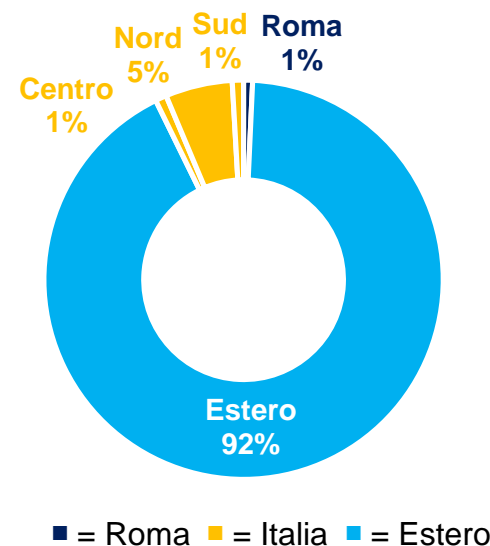
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli impiegati/insegnanti (30%; nel 2017 erano il 22%) e gli studenti (30%; lo scorso anno erano il 18%), poi seguono i liberi professionisti (18%; in calo dal 24% dell'anno scorso) ed i pensionati (12%; nell'indagine precedente erano il 20%).



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 92% del campione intervistato è costituito da visitatori stranieri (erano l'88% dell'indagine precedente), il 7% giunge da altre province italiane (stessa percentuale emersa lo scorso anno) e solo l'1% sono romani (5% nel 2017).

Tra le nazionalità estere prevale nettamente quella francese col 27% sul totale, ma si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Musei Capitolini 2018***	Segnaletica esterna	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Materiale all'accoglienza	Guardaroba	Collezione	Videoguida	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia del sito	Personale in libreria	Libreria	Caffetteria	Esperienza generale
Segnaletica sull'edificio	1,000	,094*	,129*	,112*	,038	-,104*	,228	-,088	,115	,118*	,191**	,011	,060	,217**	,157*	,046	,083
Orari di apertura	,094*	1,000	,136**	,048	-,039	-,002	,206	-,001	-,103	,212**	,212**	,135**	-,013	,394**	,319**	,198**	-,016
Personale di biglietteria	,129*	,136**	1,000	-,126*	,097	,011	,134	,051	-,229**	,050	,004	,103	,124*	,054	,097	,095	,134**
Materiale all'accoglienza	,112*	,048	-,126*	1,000	-,111	-,013	,220	-,001	,132	,180**	,466**	,230**	-,122*	,049	,105	,325**	-,019
Guardaroba	,038	-,039	,097	-,111	1,000	-,034	.	,031	-,061	-,067	,035	-,061	,025	-,043	-,057	,072	-,058
Collezione	-,104*	-,002	,011	-,013	-,034	1,000	.	,155**	,136*	-,029	-,078	-,050	,005	.	.	,076	,447**
Videoguida	,228	,206	,134	,220	.	.	1,000	,346*	-,135	-,163	,205	-,172	-,121	.	-,080	.	,252*
Supporti informativi	-,088	-,001	,051	-,001	,031	,155**	,346*	1,000	,356**	-,039	,038	,000	-,106*	,061	,106	-,091	,164**
Supporti digitali	,115	-,103	-,229**	,132	-,061	,136*	-,135	,356**	1,000	,033	,107	,194**	-,147*	-,076	-,083	-,055	-,061
Personale in sala	,118*	,212**	,050	,180**	-,067	-,029	-,163	-,039	,033	1,000	,218**	-,050	-,017	-,055	,009	,001	,099*
Segnaletica interna	,191**	,212**	,004	,466**	,035	-,078	,205	,038	,107	,218**	1,000	,241**	-,117**	,278**	,372**	,204**	,020
Posti a sedere	,011	,135**	,103	,230**	-,061	-,050	-,172	,000	,194**	-,050	,241**	1,000	-,038	-,062	,284**	,121	-,056
Pulizia del sito	,060	-,013	,124*	-,122*	,025	,005	-,121	-,106*	-,147*	-,017	-,117**	-,038	1,000	-,074	-,103	-,044	,137**
Personale in libreria	,217**	,394**	,054	,049	-,043	.	.	,061	-,076	-,055	,278**	-,062	-,074	1,000	1,000**	,274**	-,067
Libreria	,157*	,319**	,097	,105	-,057	.	-,080	,106	-,083	,009	,372**	,284**	-,103	1,000**	1,000	,258**	-,093
Caffetteria	,046	,198**	,095	,325**	,072	,076	.	-,091	-,055	,001	,204**	,121	-,044	,274**	,258**	1,000	-,014
Esperienza complessiva	,083	-,016	,134**	-,019	-,058	,447**	,252*	,164**	-,061	,099*	,020	-,056	,137**	-,067	-,093	-,014	1,000

*** L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile

Correlazione 2/2

Per una visione più immediata e diretta è stata estrapolata dalla tabella della pagina precedente, la colonna laterale di sintesi relativa agli aspetti indagati che sono maggiormente correlati alla soddisfazione generale (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Dalla tabella laterale sono state escluse le variabili oggetto d'indagine che non sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per i *Musei Capitolini* la **collezione** è l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

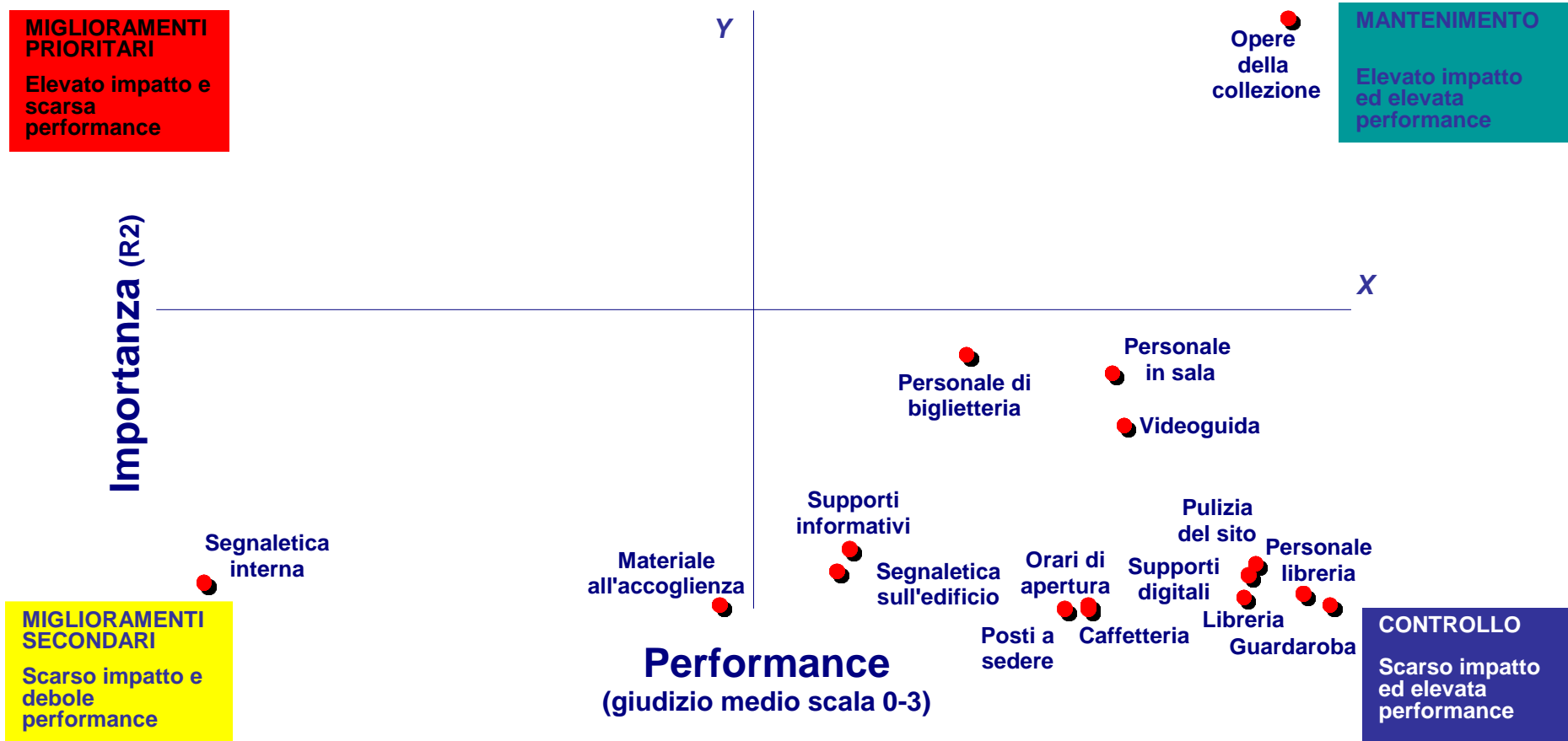
Gli orari di apertura, il materiale informativo all'accoglienza, il guardaroba, i supporti digitali, i posti a sedere, il personale in libreria, la libreria e la caffetteria hanno un'incidenza negativa sul giudizio complessivo, seppure sia minima e non significativa.

Coefficiente di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza complessiva Musei Capitolini - 2018	
Opere della collezione	0,447
Videoguida	0,252
Supporti informativi	0,164
Pulizia del sito	0,137
Personale di biglietteria	0,134
Personale in sala	0,099

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** sono l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente (quadrante in alto a destra), mentre nessuna variabile emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i servizi che risultano di minore impatto sull'esperienza complessiva, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Cluster Analysis

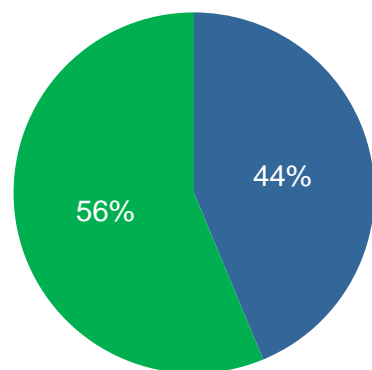
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (241 individui per il *Cluster 1* e 310 per il *Cluster 2*).

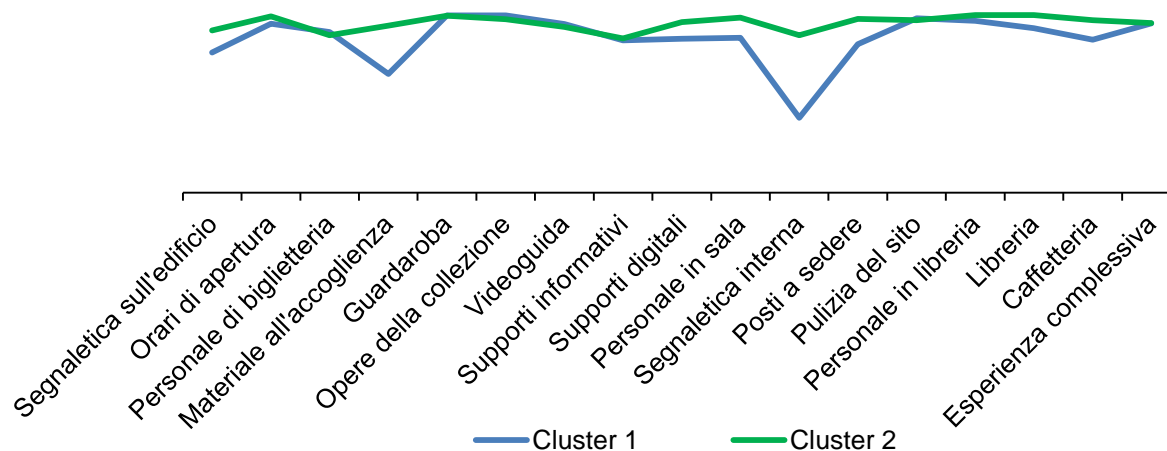
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, mentre la 2° tipologia i **Deliziati** hanno un giudizio complessivo molto buono sui vari aspetti indagati, soprattutto sul personale di biglietteria e sulla segnaletica interna.

Cluster 1 – Soddisfatti: in prevalenza donne, turisti italiani, di età giovane fino ai 34 anni e 40-54 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, occupati dipendenti e pensionati, sono venuti a conoscenza del museo tramite internet, vengono in coppia, hanno visitato oltre tre musei nell'ultimo anno, giudizio uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Cluster 2 – Deliziati: equamente ripartiti tra uomini e donne, turisti stranieri, di età adulta oltre i 65 anni, con titolo di scuola media inferiore e superiore, studenti e liberi professionisti, sono venuti a conoscenza del museo tramite guide cartacee e passaparola, vengono con la famiglia, hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.



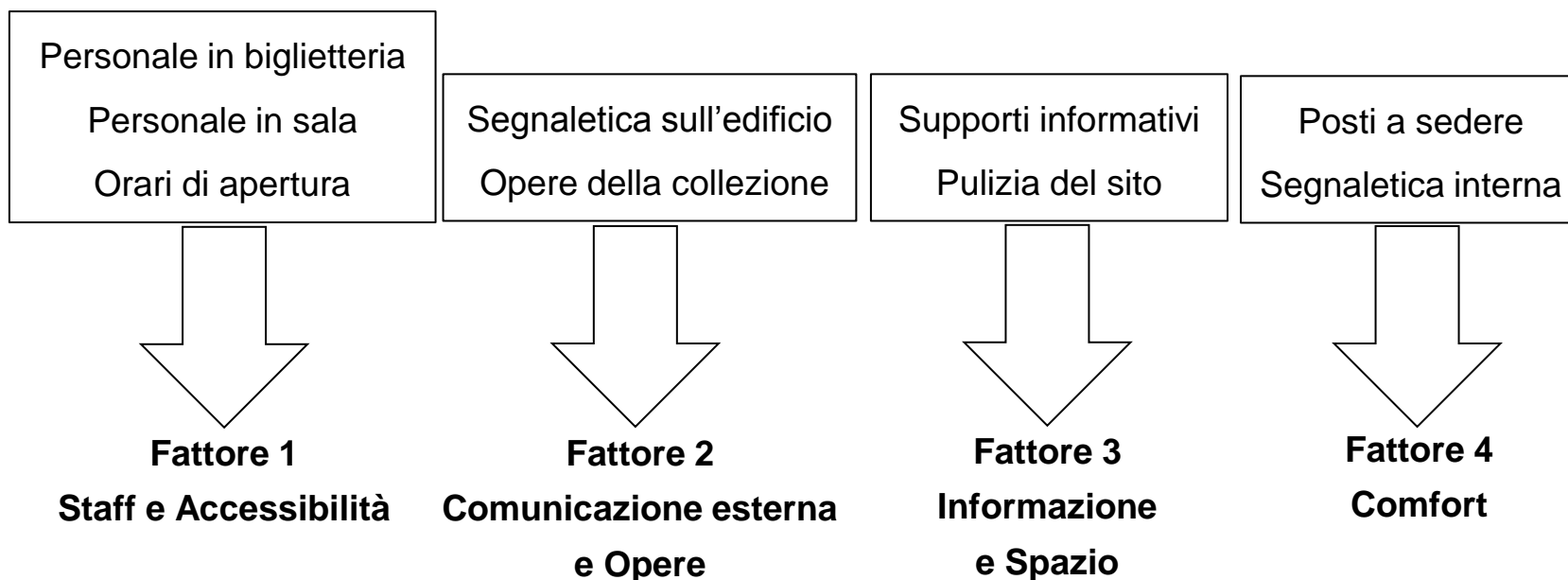
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

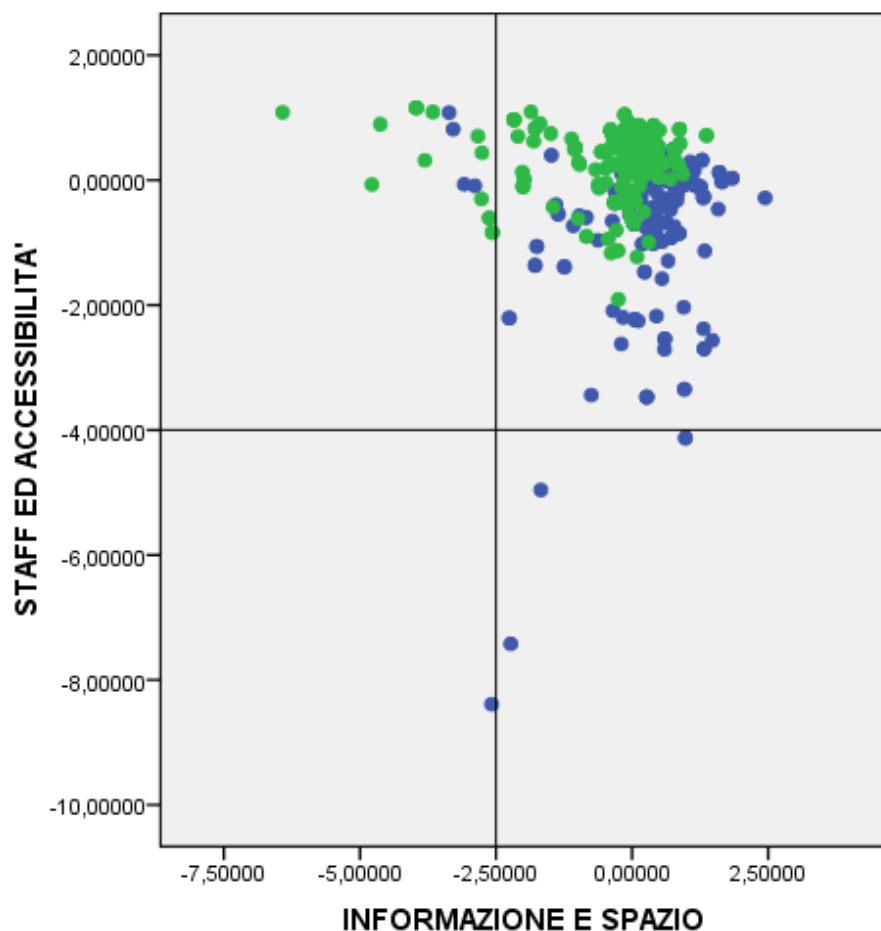
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (il materiale disponibile all'accoglienza, il guardaroba, la videoguida, i supporti digitali, la libreria e la caffetteria sono stati esclusi poiché non sono risultati significativi per questo tipo di analisi).

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 4 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “Deliziati”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 1 dei “Soddisfatti” rileva una maggiore dispersività di giudizi, in particolare sul Fattore 1 (“Staff e Accessibilità”).



Cluster 1

Soddisfatti: in prevalenza donne, turisti italiani, di età giovane fino ai 34 anni e 40-54 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, occupati dipendenti e pensionati, sono venuti a conoscenza del museo tramite internet, vengono in coppia, hanno visitato oltre tre musei nell'ultimo anno, giudizio uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti

Cluster 2

Deliziati: equamente ripartiti tra uomini e donne, turisti stranieri, di età adulta oltre i 65 anni, con titolo di scuola media inferiore e superiore, studenti e liberi professionisti, sono venuti a conoscenza del museo tramite guide cartacee e passaparola, vengono con la famiglia, hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti..

Suggerimenti 1/2

NIENTE da migliorare. **Totale 162**

ELOGI museo bellissimo ed interessante (7), la videoguida per i bambini è stata molto apprezzata (4), altro (4). **Totale 15**

SEGNALETICA INTERNA confusa, poco chiara ed efficace sul percorso da seguire (83), per la caffetteria (19), la *Galleria Lapidaria* ed il *Tabularium* (11), da aumentare e migliorare (9), per le opere principali (8), per Palazzo Nuovo (8) ed i servizi igienici (7), altro (7). **Totale 152**

SUPPORTI INFORMATIVI anche in francese (50) e spagnolo (13), non tutti sono stati tradotti in inglese (11), troppo lunghi e noiosi (8), didascalie su tutte le opere (6), maggiore contestualizzazione storica (5), altro (5). **Totale 98**

PERCORSO manca, dispersivo. **Totale 89**

DEPLIANT MUSEO mappa confusa, poco chiara e leggibile (57), mappa non trovata in distribuzione, soprattutto per chi entra con la card Roma Pass o non usufruisce del guardaroba (6), mappa troppo piccola (4), altro (5). **Totale 72**

SEGNALETICA ESTERNA indicare meglio l'ingresso del museo, poco evidente (23), segnalare meglio la biglietteria (17), maggiori indicazioni per trovare il museo (11), stendardo poco visibile (9), più indicazioni per differenziare la fila per la biglietteria ed ingresso museo al *metal detector* (6), altro (4). **Totale 70**

POSTI A SEDERE da aumentare lungo il percorso. **Totale 49**

Suggerimenti 2/2

BIGLIETTERIA personale lento nel fornire informazioni, disorganizzato (25), avrebbe potuto avvisare della chiusura temporanea di Palazzo Nuovo (11), maggiore cortesia (9), altro (1).

Totale 46

VIDEOGUIDA evidenziare la disponibilità di videoguide da poter noleggiare in biglietteria (12), cuffie non funzionanti (6), non buona corrispondenza tra numeri, opere e sale (5), altro (6).

Totale 29

ASSISTENZA IN SALA migliorare la conoscenza delle lingue straniere, almeno dell'inglese (12), maggiore cortesia e fornire più informazioni ai visitatori (11), altro (1). **Totale 24**

SERVIZI IGIENICI sporchi (21), altro (2). **Totale 23**

SUPPORTI DIGITALI in altre lingue (12), altro (3). **Totale 15**

CAFFETTERIA servizio caotico (6), altro (5) **Totale 11**

ORARIO da estendere. **Totale 9**

AMBIENTI NON VISITABILI alcune parti del museo sono temporaneamente chiuse al pubblico. **Totale 7**

ALTRO. Totale 23

**TOTALE 717 SUGGERIMENTI
MUSEI CAPITOLINI**

Allegato 1: Fronte Questionario

MUSEO/MUSEUM	DATA/DATE _/ _/ _	ORA/HOUR _/ _			
<p>Buongiorno, può dedicarmi pochi minuti per rispondere ad alcune domande sui servizi offerti da questo Museo per aiutarci a migliorarne la qualità e rendere il più agevole possibile la visita? <i>Good morning, can I have few minutes of your time to ask you some questions about the service provided by this Museum in order to improve the quality and make your visit as comfortable as possible?</i></p>					
<p>1. Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo? <i>In the last five years, have you already visited this museum?</i></p> <p><input type="checkbox"/> Mai in tutta la mia vita/ <i>Never</i> <input type="checkbox"/> Sì, da 1 a 3 volte/ <i>Yes, 1-3 times</i> <input type="checkbox"/> No, negli ultimi 5 anni/ <i>Not in the last 5 years</i> <input type="checkbox"/> Sì, più di 3 volte/ <i>Yes, more than 3 times</i></p>					
<p>2. Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo? <i>Did you use the Roma Pass to enter in the museum?</i></p> <p><input type="checkbox"/> Sì/ <i>Yes, I did</i> <input type="checkbox"/> No/ <i>No, I didn't</i> <input type="checkbox"/> Non la conosco/ <i>I don't know it</i></p>					
<p>3. La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo? <i>How did you find out this museum the first time?</i></p> <p><input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste)/ <i>press (newspapers/magazines)</i> <input type="checkbox"/> amici/parenti/ <i>friends&relatives</i> <input type="checkbox"/> www.museiincomune.it-sito del museo/ <i>museum website</i> <input type="checkbox"/> scuola-università/ <i>school or university</i> <input type="checkbox"/> altri siti internet/ <i>other websites</i>..... <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> stendardo sull'edificio/ <i>banner on the building</i> <input type="checkbox"/> guida turistica/ <i>guide book</i> <input type="checkbox"/> passando per caso/ <i>passing by</i> <input type="checkbox"/> altro/ <i>other</i>.....</p>					
<p>Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala: <i>Please rate your degree of satisfaction with each of the items listed below, according to the scale:</i></p>	<p>Non utilizzato <i>Not used</i></p>	<p>Molto soddisfatto <i>Very satisfied</i></p>	<p>Abbastanza soddisfatto <i>Quite satisfied</i></p>	<p>Poco soddisfatto <i>Slightly satisfied</i></p>	<p>Per niente soddisfatto <i>Not satisfied at all</i></p>
4. Segnaletica sull'edificio/ <i>Banner on the building</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Orari di apertura del museo/ <i>Museum opening hours</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Personale di biglietteria/ <i>Ticket office staff</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Materiale informativo all'accoglienza/ <i>Leaflets in the ticket office</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Guardaroba/ <i>Cloakroom</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Opere della collezione/ <i>Permanent collection</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Videoguida/ <i>videoguide</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Supporti informativi (pannelli e didascalie)/ <i>Information tools and captions</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Supporti digitali/ <i>digital teaching aids (video-computer)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Personale di assistenza in sala/ <i>Attendant service</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Segnaletica interna/ <i>Sign system</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Posti a sedere (sedie, panche)/ <i>Seats, benches</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Pulizia del sito/ <i>Cleanliness</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Personale in libreria/ <i>Bookshop staff</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Libreria/ <i>Bookshop</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Caffetteria/ <i>Café</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Esperienza Museale nel suo complesso/ <i>Overall Museum Experience</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>21. Rispetto alle aspettative il museo è/ <i>With respect to your expectations, the museum is:</i></p> <p><input type="checkbox"/> Superiore alle aspettative/ <i>Higher than expectations</i> <input type="checkbox"/> Uguale alle aspettative/ <i>Equal to the expectations</i> <input type="checkbox"/> Inferiore alle aspettative/ <i>Lower than expectations</i> <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative/ <i>No expectations</i></p>					

Allegato 1:

Retro Questionario

22. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo museo ad un amico?
 How likely is it that you would recommend this museum to a friend, according to the scale 0-10?

MIN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MAX
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Con chi ha visitato il museo?/ Who did you come to visit this museum with?

Da solo/ By myself Gruppo organizzato/ Group Tour Coppia/ Partner-Companion Amici/ Friends

Famiglia/ Family Scuola/ School Altro/ Other.....

24. Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? In the last year, how many museums have you visited?

Nessuno/ None Tra 1 e 3 musei / 1-3 museums Oltre 3 musei / More than 3 museums

25. Aspetti da migliorare/ Features to improve niente/ nothing

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI/ DATA REQUIRED FOR STATISTICAL PURPOSES:

Età/Age: <14 14-18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55-64 65-74 75 e più/ 75 and more

Sesso/Gender: Uomo/ Man Donna/ Woman

Titolo di studio/Education: scuola dell'obbligo/ primary school diploma superiore/ high school

laurea/ degree specializzazione post laurea/ postgraduate

Professione/Job:

impiegato-insegnante/employee-teacher casalinga/housewife

dirigente-direttivo-quadro /manager-executive operaio/workman

studente/student non occupato-in cerca di prima di occupazione/ unemployed-first job seeker

pensionato/retired lavoratore in proprio/self-employed

libero professionista-imprenditore/freelance-businessman

altro/other _____

Provenienza/Provenance: Roma/ Rome

Altra provincia italiana/ Other Italian province (specify) _____

Altra nazionalità/ Other nationality (specify) _____