

Data 31/01/2013

---

Indagini di Customer Satisfaction

Musei Capitolini

16 – 21 Ottobre 2012

Zè

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 2011-2012
- Come è venuto a conoscenza del Museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato il sito web del Museo o il Contact Center 060608 per ricevere informazioni prima della visita
- Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico
- Conosce la Roma Pass
- Analisi socio-demografica
- Servizio di audioguida
- Analisi univariate
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Fattoriale e Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario *Musei Capitolini 2012*

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 912 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette dal 16 al 21 ottobre 2012 presso i Musei Capitolini (gli intervistati rappresentano l'11% degli ingressi totali nel periodo d'indagine, con un incremento del 7% rispetto al campione prestabilito dal programma di indagine). Durante l'indagine è presente la mostra temporanea "*L'età dell'equilibrio. Traiano, Adriano, Antonino Pio, Marco Aurelio*". In alcune giornate d'indagine il Tabularium è stato temporaneamente chiuso al pubblico per il rifacimento dei servizi igienici.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione del 91%, un margine di errore di stima di  $\pm 1,86\%$ . 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.

## Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è alto, in quanto raggiunge una media di **2,78**, con una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 99%.

Al di sopra dell'esperienza generale vi sono gli orari apertura (2,91) e la pulizia degli spazi (2,89), mentre il guardaroba raggiunge lo stesso valore medio (2,78).

Tutte medie dei servizi oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,10, ad eccezione della segnaletica interna (media di 1,81). Ciò viene confermato anche dai suggerimenti a risposta aperta rilasciati dai visitatori in cui è l'aspetto maggiormente citato (n. 379). Dalle analisi indirette risulta essere correlato al materiale disponibile all'accoglienza, ciò nonostante non si colloca tra i miglioramenti prioritari nella mappa (cfr. pp. 18-19).

La media relativa ai posti a sedere è di 1,74, al di sotto dello standard di 2,10. Infatti sono ben 269 i suggerimenti rilasciati dai visitatori sulla possibilità di aggiungere delle sedute durante il percorso.

Rispetto al 2011 si era rilevata una criticità sulla segnaletica interna, pertanto era stato realizzato un progetto per aggiungere delle indicazioni di percorso e direzionali anche sui pannelli didattici collocati nelle varie sale. Il progetto è ancora in fase di valutazione da parte della direzione del museo.

Nel 2012 è terminato il rifacimento dei servizi igienici aperti al pubblico, con l'aggiunta di un presidio ai bagni di Palazzo Caffarelli per garantirne la continuità della pulizia.

Inoltre nel corso dell'anno sono stati attivati dei nuovi strumenti digitali di supporto didattico con *tablet* gratuiti.

Viene confermato il profilo dei visitatori intervistati, costituito per la maggior parte da turisti stranieri (87% sul totale), occupati dipendenti (37%), in possesso di un titolo di laurea o superiore (68%), soprattutto appartenenti alle fasce di età compresa tra i 45 e 74 anni (49%).

La guida cartacea si conferma il principale mezzo di comunicazione attraverso cui buona parte dei visitatori intervistati (46% sul campione totale) viene a conoscenza dei Musei Capitolini, soprattutto i turisti stranieri; in aumento il passaparola da 11% nel 2011 a 18%.

## Tabella riassuntiva

Musei Capitolini 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana*	Deviazione standard**	Molto+Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,44	770	142	3,00	0,724	90%
Orari di apertura	2,91	908	4	3,00	0,287	100%
Personale in biglietteria	2,69	817	95	3,00	0,569	96%
Materiale all'accoglienza	2,17	687	225	2,00	0,870	76%
Guardaroba	2,78	510	402	3,00	0,540	96%
Personale in sala	2,65	805	107	3,00	0,596	96%
Segnaletica interna	1,81	894	18	2,00	0,946	60%
Supporti informativi	2,50	875	37	3,00	0,712	90%
Supporti digitali	2,38	326	586	2,00	0,681	90%
Pulizia degli spazi	2,89	905	7	3,00	0,352	99%
Libreria	2,70	331	581	3,00	0,497	98%
Caffetteria	2,65	328	584	3,00	0,544	97%
<b>Esperienza generale</b>	<b>2,78</b>	<b>908</b>	<b>4</b>	<b>3,00</b>	<b>0,441</b>	<b>99%</b>

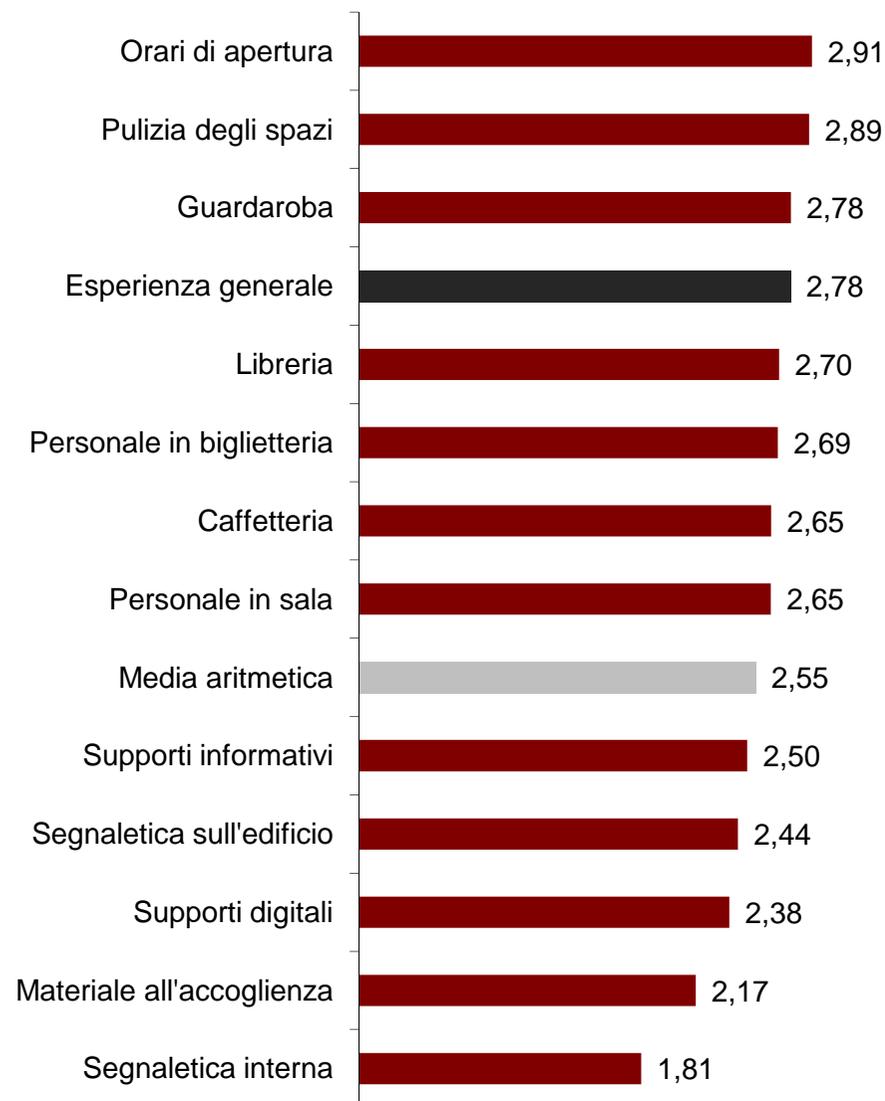
\* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

\*\*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 (2,55).

## 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.

Al di sopra della media sull'esperienza generale sono i servizi che hanno una media di soddisfazione molto elevata: orari di apertura, pulizia degli spazi e guardaroba.

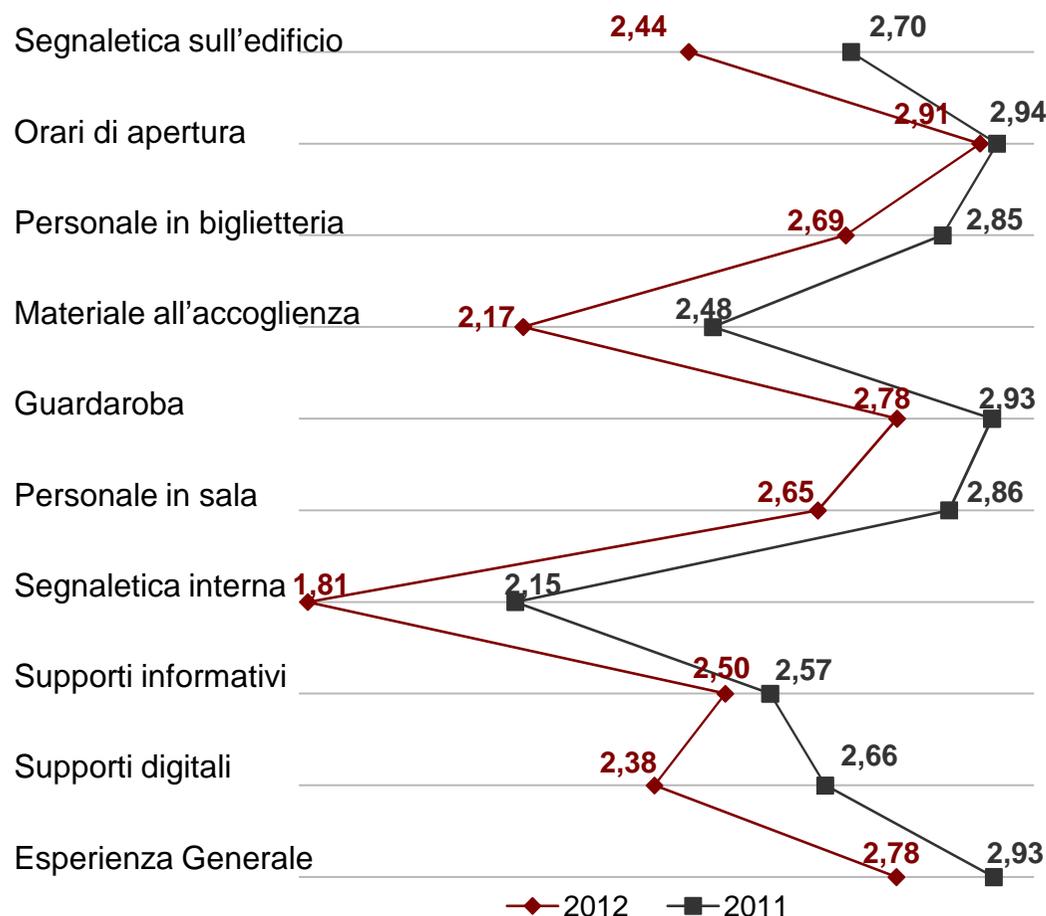


## Analisi del trend 2011-2012

Il trend risulta piuttosto costante, ma si denota una flessione generale dei giudizi rispetto al 2011 (ciò è probabilmente dovuto al fatto che nel 2011 l'indagine è stata anticipata a livello temporale, includendo anche le *Giornate Europee del Patrimonio*, un'iniziativa ad ingresso gratuito nei musei del Sistema).

La segnaletica interna è l'unico aspetto che registra una diminuzione del livello medio di soddisfazione al di sotto dello standard di 2,10.

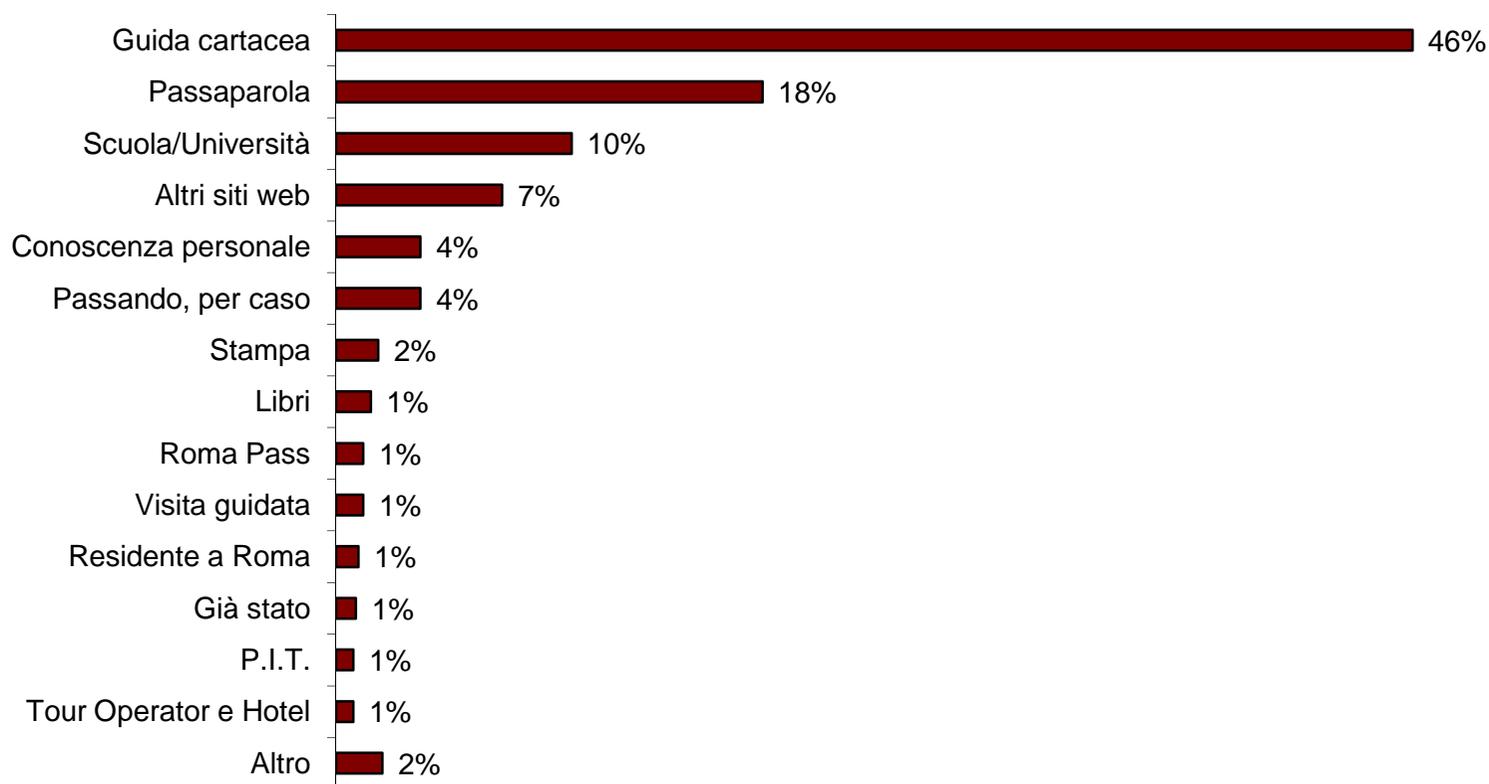
Ciò potrebbe dipendere dalla chiusura temporanea al pubblico del Tabularium, che obbligava i visitatori a fare un percorso alternativo, dovendo uscire in piazza del Campidoglio, per poi entrare a Palazzo Nuovo.



## Come è venuto a conoscenza del Museo

Rispetto al 2011 aumenta la percentuale relativa al passaparola (da 11% a 18%; indice di apprezzamento del museo), seguito da scuola/università (da 5% a 10%) e canale web (da 4% a 7%). Resta invariata la guida cartacea, che si conferma il principale mezzo di comunicazione.

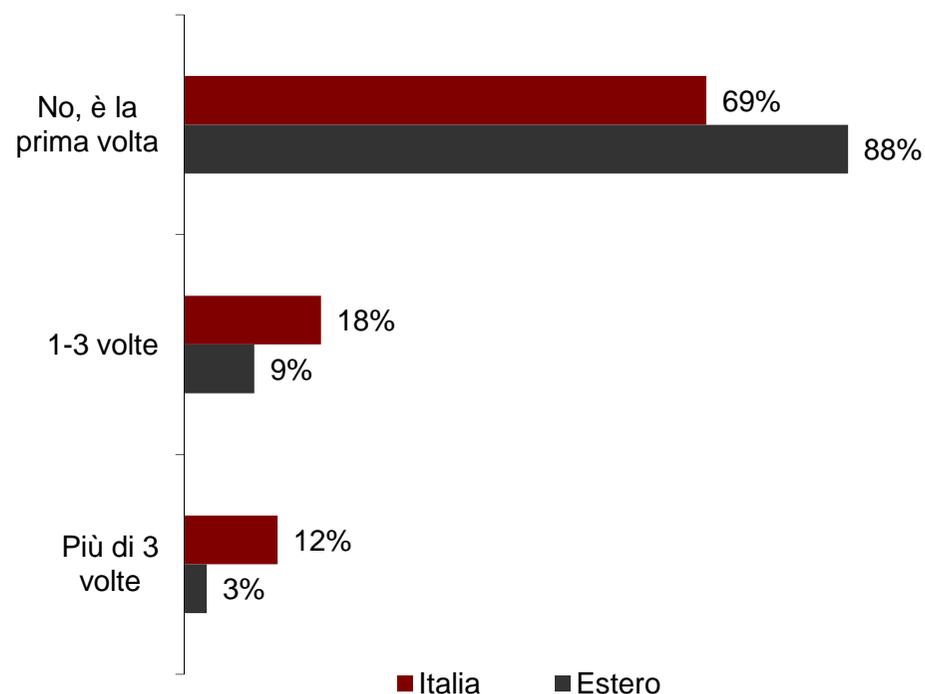
Risulta significativo che gli italiani vengano a conoscenza del museo principalmente tramite scuola/università (32%) e passaparola (23%), mentre gli stranieri soprattutto attraverso la guida cartacea (51%) e il passaparola (18%).



## Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara di visitare per la prima volta il museo (86%), mentre chi l'ha già frequentato raggiunge il 14%.

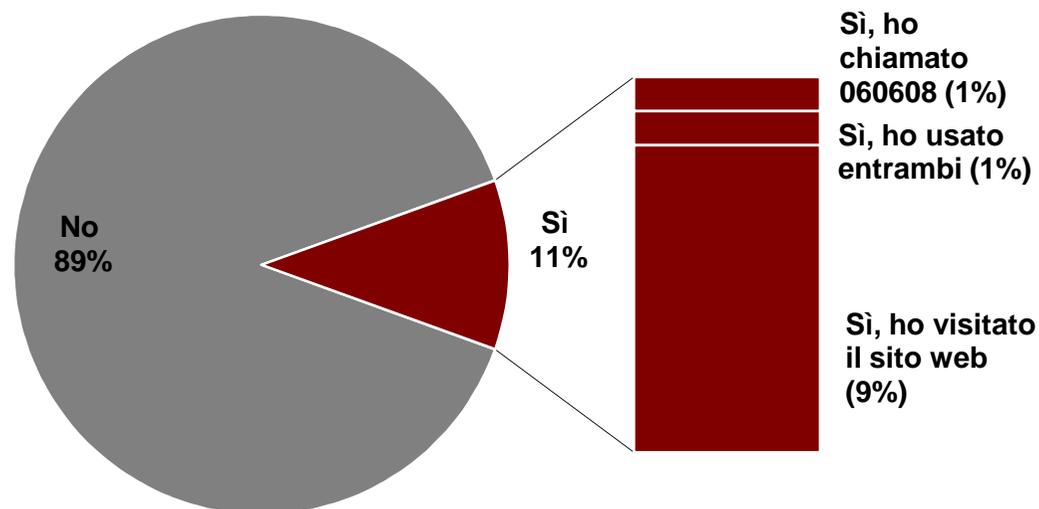
Risulta che la quasi totalità dei visitatori stranieri sia venuta per la prima volta al museo negli ultimi cinque anni (88% sul totale), mentre gli italiani lo hanno già visitato, soprattutto da 1 a 3 volte (18%).



## Ha utilizzato il sito web del Museo o il Contact Center 060608 per ricevere informazioni prima della visita

L'11% dei visitatori intervistati dichiara di essersi avvalso dei servizi informativi prima della visita (di cui il 9% utilizzando il sito web del museo, un 1% il Contact Center 060608 e un 1% risponde entrambi).

Solo il 10% degli intervistati ha rilasciato un giudizio sul sito web del museo (media di 2,28), mentre solo un 1% ha risposto sul Contact Center 060608 (media di 2,43 che però non ha valore statistico).



Musei Capitolini 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana	Deviazione standard	Molto+Abbastanza soddisfatti
Sito web del museo	2,28	88	824	2,00	0,546	95%
Contact Center 060608	2,43	14	898	2,50	0,646	93%

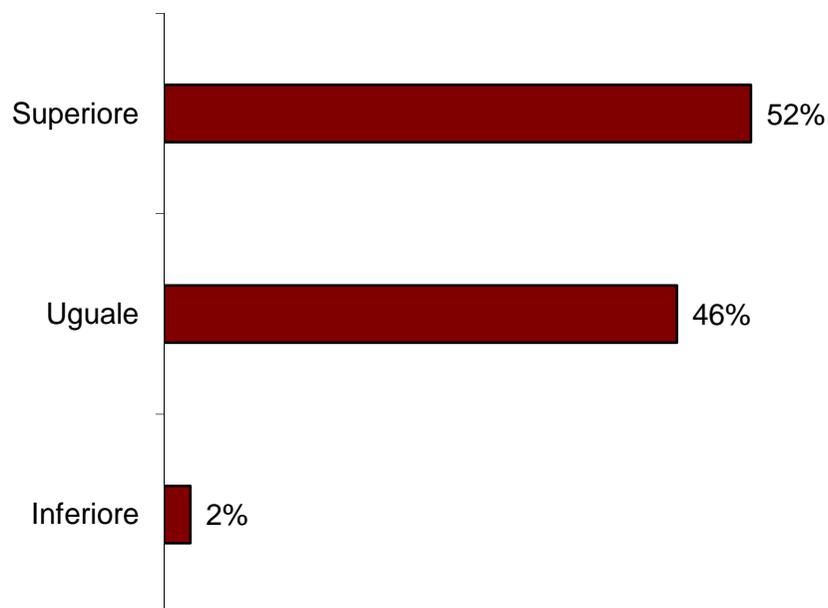
## Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico

La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara che l'esperienza complessiva al museo visitato sia stata superiore alle aspettative (52%), per il 46% è stata uguale, mentre solo per il 2% è stata inferiore alle aspettative.

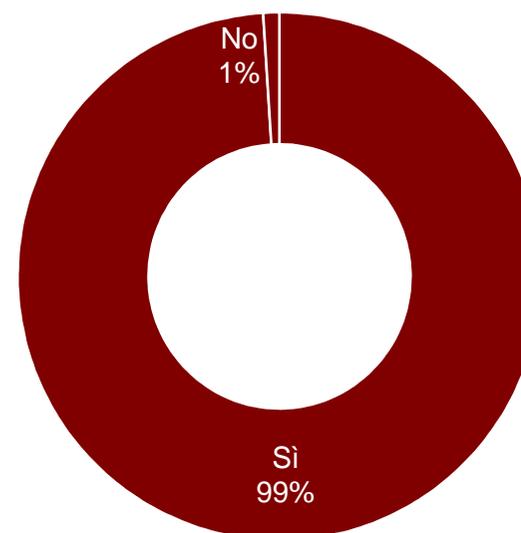
Risulta significativo che i post laureati dichiarino di avere un giudizio superiore alle aspettative (64%), per i laureati è soprattutto uguale (51%), mentre la percentuale di chi risponde che è inferiore aumenta leggermente per i diplomati (4%).

La quasi totalità del campione intervistato dichiara che consiglierebbe il museo visitato ad un amico (99%), mentre solo l'1% non lo farebbe.

**Giudizio rispetto alle aspettative**

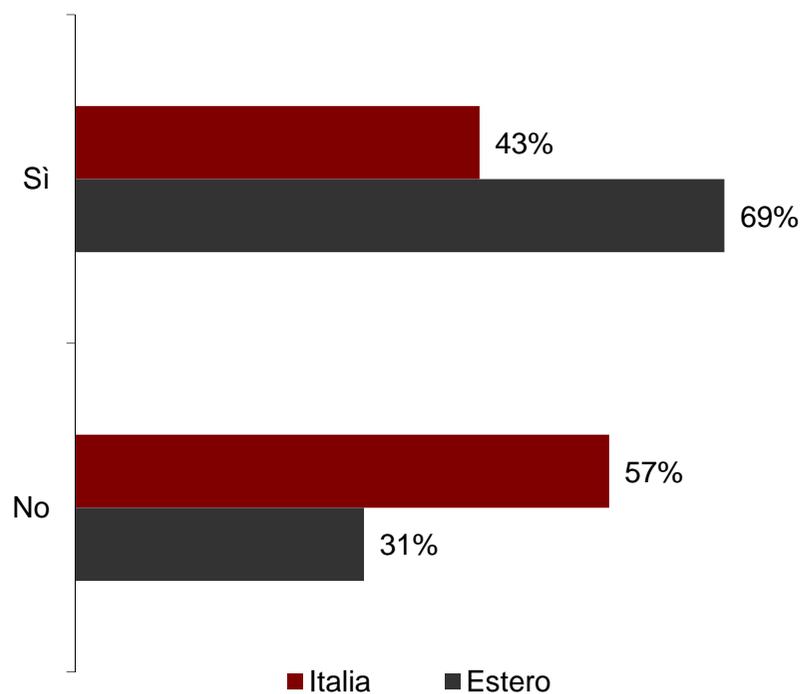


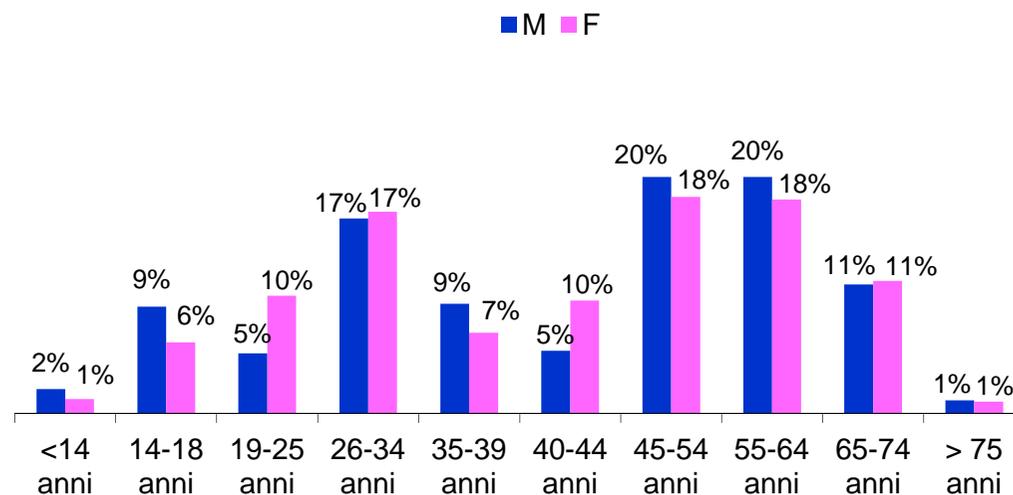
**Consiglierebbe questo museo ad un amico**



## Conosce la Roma Pass

A tale domanda è risultato che il 66% del campione intervistato conosce la card *Roma Pass*. La percentuale di chi conosce la Roma Pass è più alta per i turisti stranieri (69% sul totale), mentre scende per gli italiani, che la conoscono meno (57%).



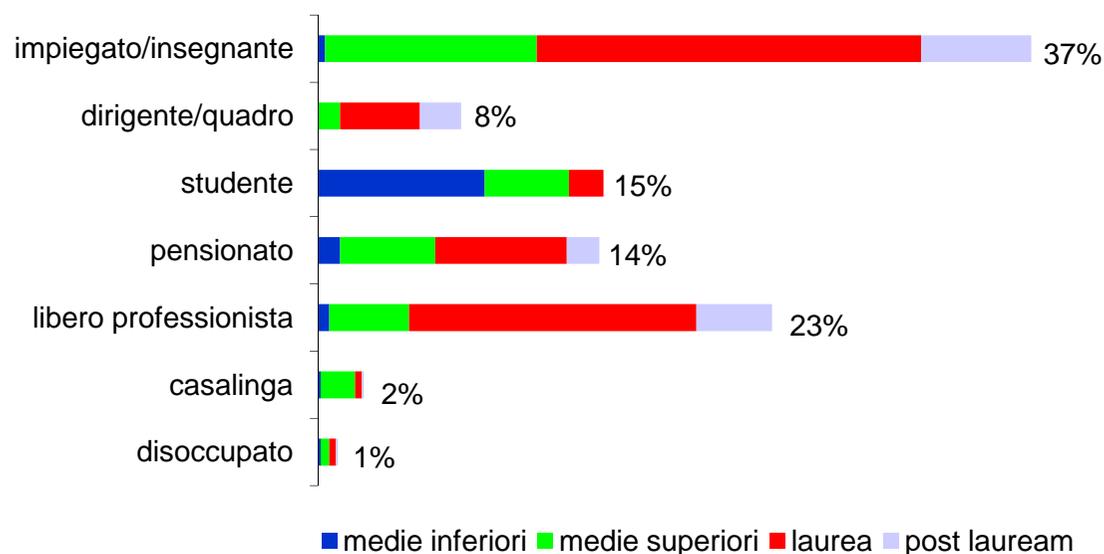


## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Vengono confermati i risultati delle indagini precedenti riguardo al target del museo: le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e 74 anni, che da 50% scendono leggermente a 49%; aumentano invece gli intervistati minorenni (da 2% a 9%).

Prevale il genere femminile (53%, in lieve discesa dal 56% nel 2011) e chi dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (passa da 68% nel 2011 a 62%).

Gli occupati dipendenti scendono di un solo punto percentuale (da 38% a 37%).

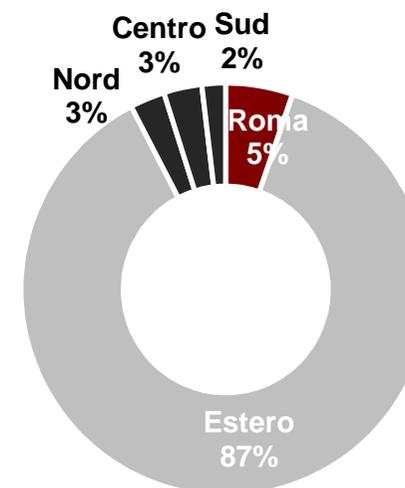


## Analisi socio-demografica (provenienza)

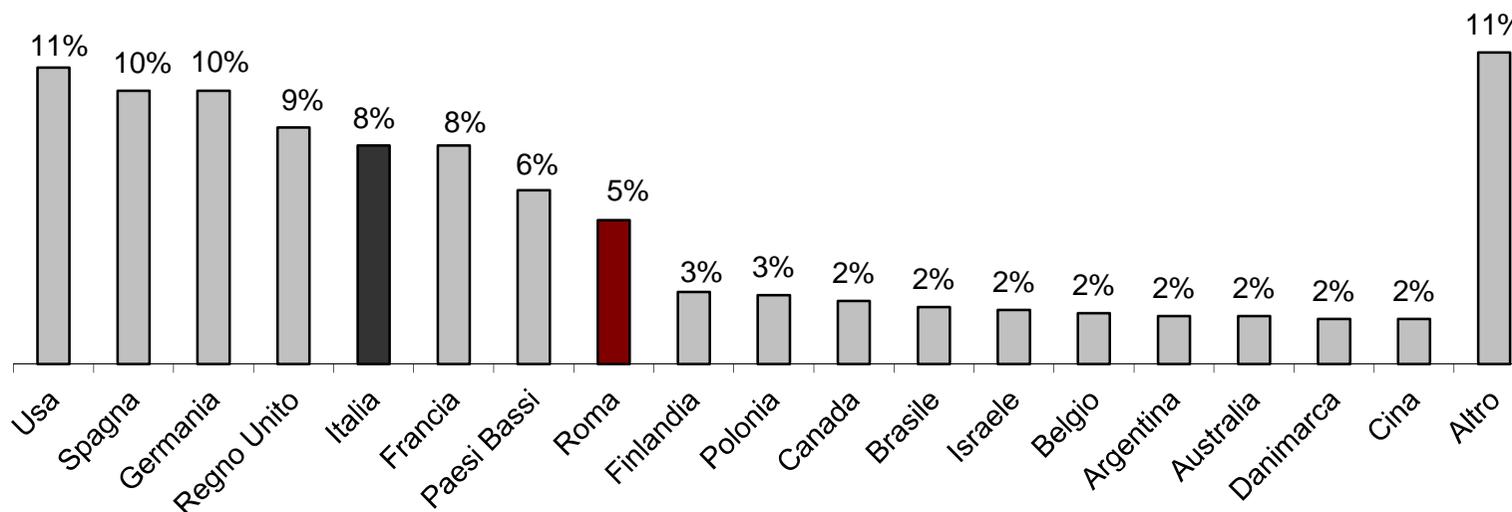
I Musei Capitolini si confermano quale museo frequentato prevalentemente da turisti stranieri (87%, in aumento dall'81% del 2011), seguiti dai turisti italiani (8%, erano il 9% nel 2011) e cittadini romani (5%, in discesa dal 10% del 2011).

Tra le nazionalità prevalgono le seguenti: americana (11%), spagnola e tedesca (10% ciascuna), inglese (9%).

Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



## Servizio di Audioguida

Nei mesi di novembre e dicembre sono stati distribuiti i questionari a coloro che hanno usufruito del servizio di audioguida per testare la qualità dell'apparecchio adottato dal nuovo fornitore. Sono pervenuti 241 questionari autocompilati dai visitatori in 4 lingue (italiano, inglese, francese e spagnolo).

Il giudizio medio complessivo del servizio è al di sotto dello standard richiesto di 2,10 (la media generale è pari a 1,95), ma si registra un aumento del livello di soddisfazione da parte dei visitatori francesi su tutti agli aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione della semplicità d'uso degli apparecchi.

Dai suggerimenti si rilevano le problematiche riscontrate dagli utenti, elencate di seguito:

**FUNZIONALITÀ:** pessimo funzionamento e qualità, non è pratica e intuitiva (9), durante l'utilizzo cambia da sola la lingua/schermata, si scarica durante il percorso e si è costretti a dover tornare in biglietteria per la sostituzione, non funziona bene nonostante sia stata resettata (9), è difficile orientarsi e trovare la numerazione corrispondente alle opere in presenza della mostra (7), altro (5). *Totale n.30 suggerimenti.*

**CONTENUTO:** da migliorare. *Totale n.7 suggerimenti.*

**APPREZZAMENTI:** *Totale 3.*

Dall'indagine effettuata il profilo degli utenti del servizio risulta il seguente: donne tra 19 e 44 anni (62%), con titolo di laurea o post laurea (72%), soprattutto di provenienza estera (76%).

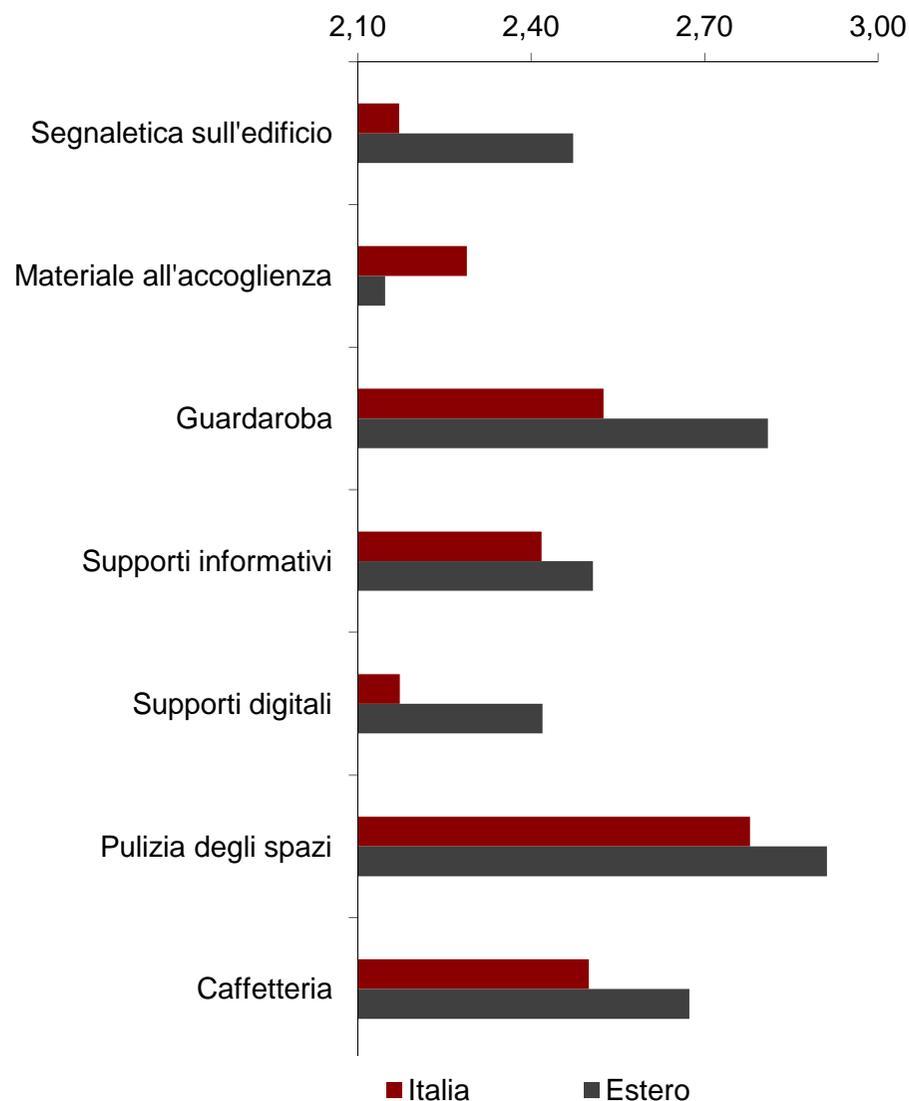
Audioguide Musei Capitolini	Contenuti e temi trattati	Comprensibilità linguaggio	Qualità audio	Traduzione informazioni	Semplicità d'uso	Giudizio generale
Italiano	2,27	2,19	2,04	-	1,56	1,75
Inglese	2,04	2,14	2,12	2,02	1,84	1,96
Francese	2,36	2,26	2,16	2,24	1,76	2,14
Spagnolo	2,18	2,10	1,98	2,12	1,78	1,96
Media aritmetica	2,18	2,17	2,08	2,10	1,76	1,95

## Analisi univariate

Risulta significativo per alcuni aspetti l'incrocio con la provenienza dei visitatori. Si denota una maggiore soddisfazione da parte dei turisti stranieri su quasi tutti gli aspetti risultati significativi, soprattutto sulla segnaletica esterna e sui supporti digitali.

Fa eccezione il materiale all'accoglienza, ritenuto più soddisfacente dai visitatori italiani.

Dall'incrocio con le varie fasce d'età invece si rileva che gli orari sono più graditi dalle fasce 14-18 anni e oltre i 65 anni, il personale di biglietteria è l'aspetto più soddisfacente per la fascia 35-39 anni, il materiale all'accoglienza è più apprezzato dai 14-18enni e 35-39enni, la segnaletica interna soddisfa di più la fascia 19-25 anni e supporti digitali la fascia 45-54 anni.



## Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti delle variabili sono risultati significativi, in particolare modo quelli evidenziati col doppio asterisco. Le variabili tra loro più correlate risultano essere i supporti informativi con quelli digitali, ma anche la caffetteria sia con la segnaletica esterna che con la libreria.

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i> ***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale in biglietteria	Materiale all'accoglienza	Guardaroba	Personale in sala	Segnaletica interna	Supporti informativi	Supporti digitali	Pulizia degli spazi	Libreria	Caffetteria	Esperienza generale
Segnaletica sull'edificio	1,000	,166**	,209**	,106*	,253**	,263**	,043	,128**	,253**	,181**	,142*	,328**	,281**
Orari di apertura	,166**	1,000	,198**	,133**	,200**	,116**	-,050	,095**	,110*	,074*	,200**	,239**	,190**
Personale in biglietteria	,209**	,198**	1,000	,152**	,271**	,226**	,053	,132**	,140*	,066	,240**	,159**	,200**
Materiali all	,106*	,133**	,152**	1,000	,219**	,137**	,245**	,199**	,155*	,049	,103	,098	,209**
Guardaroba	,253**	,200**	,271**	,219**	1,000	,183**	,159**	,100*	,113	,210**	,272**	,120	,182**
Personale in sala	,263**	,116**	,226**	,137**	,183**	1,000	,115**	,082*	,117*	,230**	,234**	,208**	,308**
Segnaletica interna	,043	-,050	,053	,245**	,159**	,115**	1,000	,150**	,056	,107**	,169**	,122*	,198**
Supporti informativi	,128**	,095**	,132**	,199**	,100*	,082*	,150**	1,000	,475**	,181**	,130*	,108	,297**
Supporti digitali	,253**	,110*	,140*	,155*	,113	,117*	,056	,475**	1,000	,249**	,186*	,226**	,330**
Pulizia degli spazi	,181**	,074*	,066	,049	,210**	,230**	,107**	,181**	,249**	1,000	,151**	,162**	,263**
Libreria	,142*	,200**	,240**	,103	,272**	,234**	,169**	,130*	,186*	,151**	1,000	,446**	,267**
Caffetteria	,328**	,239**	,159**	,098	,120	,208**	,122*	,108	,226**	,162**	,446**	1,000	,366**
Esperienza generale	,281**	,190**	,200**	,209**	,182**	,308**	,198**	,297**	,330**	,263**	,267**	,366**	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 del museo (cioè quelli che presentavano il doppio o singolo asterisco).

Ai *Musei Capitolini* gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva museale sono i seguenti: la **caffetteria**, i **supporti digitali** e il **personale in sala**.

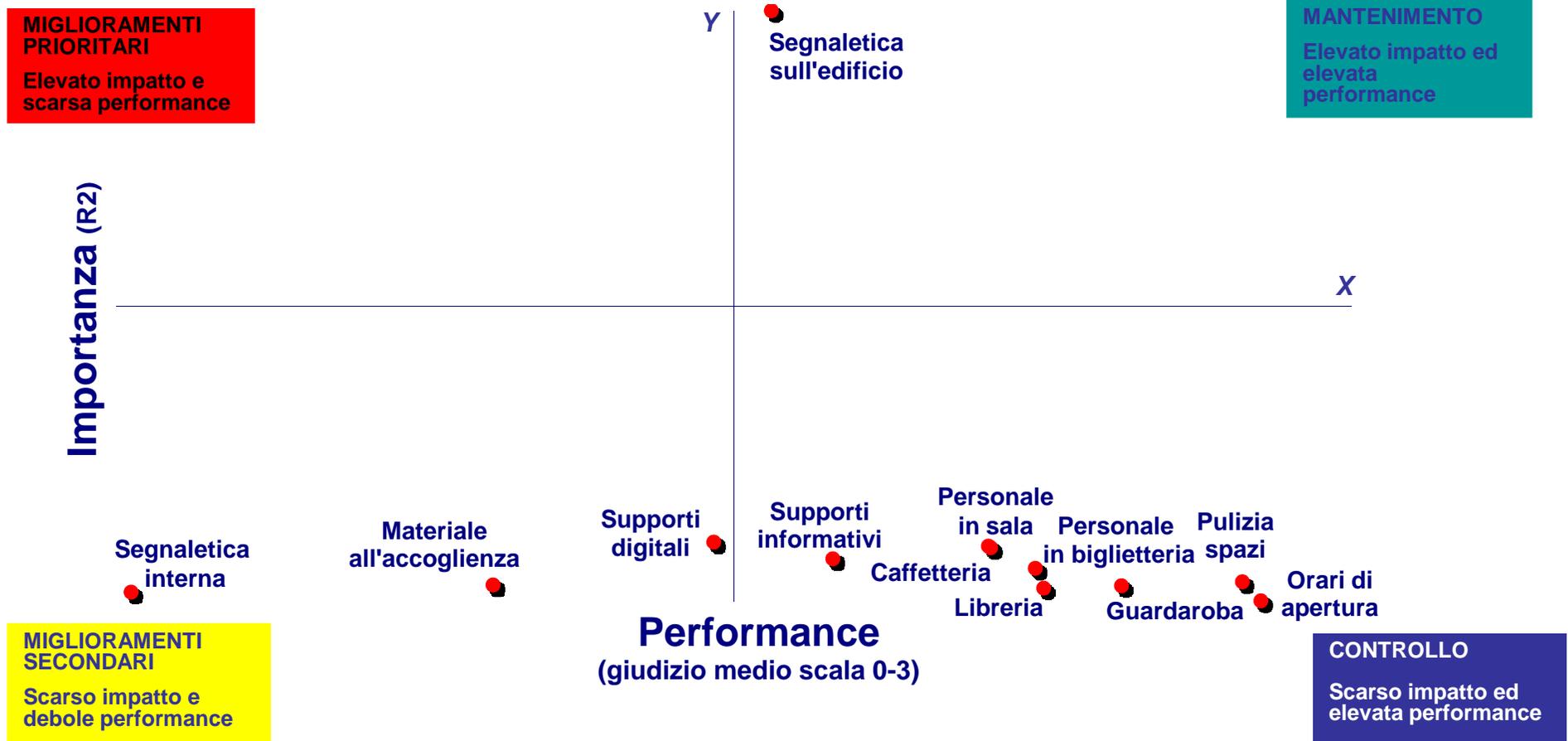
Non ci sono aspetti che hanno un'incidenza negativa sull'esperienza complessiva.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza generale	
Caffetteria	0,366
Supporti digitali	0,330
Personale in sala	0,308
Supporti informativi	0,297
Segnaletica sull'edificio	0,281
Libreria	0,267
Pulizia degli spazi	0,263
Materiale all'accoglienza	0,209
Personale in biglietteria	0,200
Segnaletica interna	0,198
Orari di apertura	0,190
Guardaroba	0,182

## Mappa delle priorità\*

La segnaletica sull'edificio è l'aspetto ritenuto più importante e soddisfacente. Non ci sono miglioramenti da ritenere prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i servizi che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche quando sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).

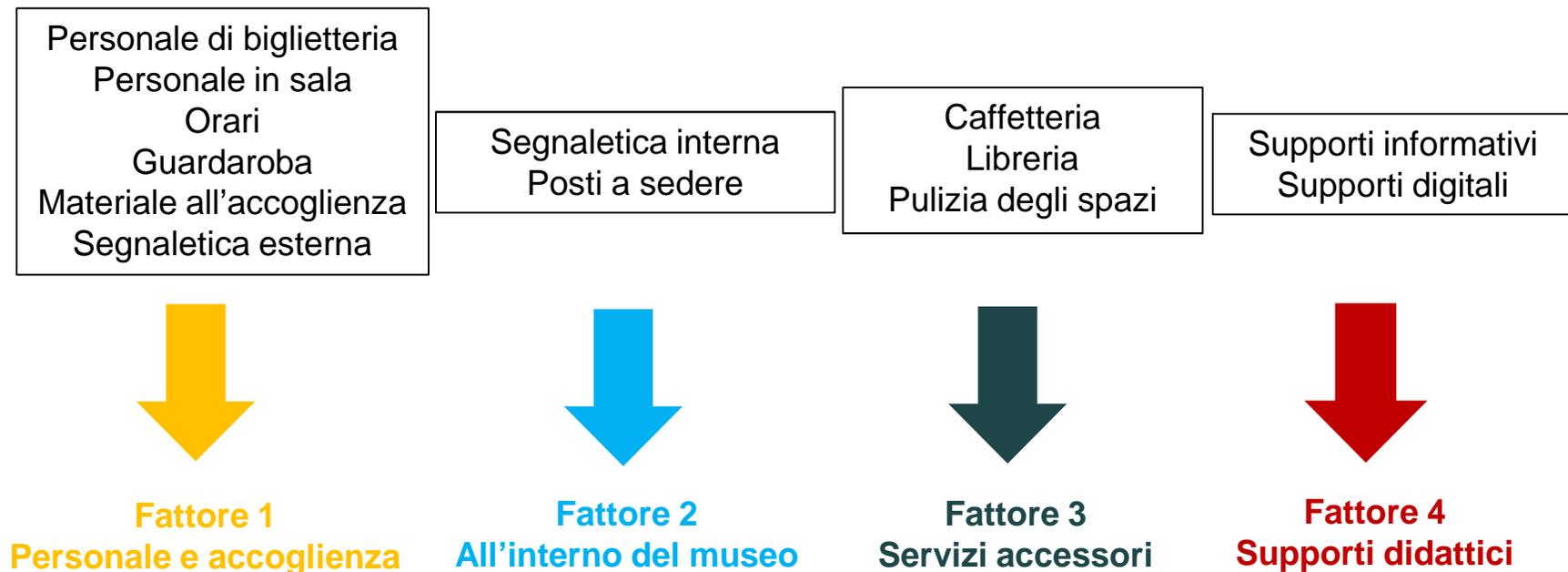


\* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

## 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.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 4 Fattori:

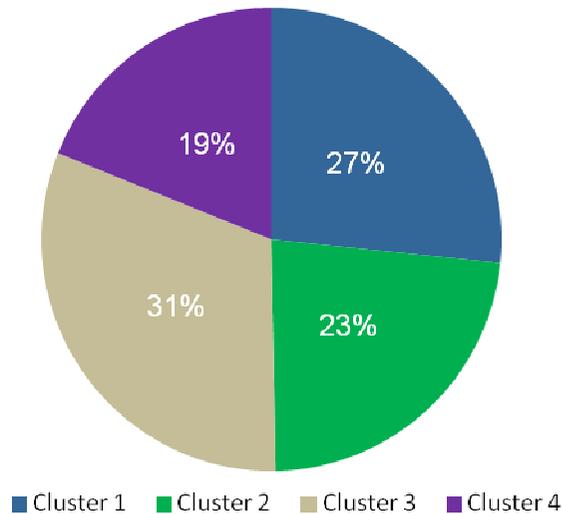


## Cluster Analysis

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 4 cluster, la cui numerosità campionaria è sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (con una media di 228 individui per cluster).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto elevato, gli **Ipersoddisfatti** presentano un livello di gradimento intermedio, mentre i **Soddisfatti** sono a un livello più basso rispetto agli altri due, ma comunque buono.



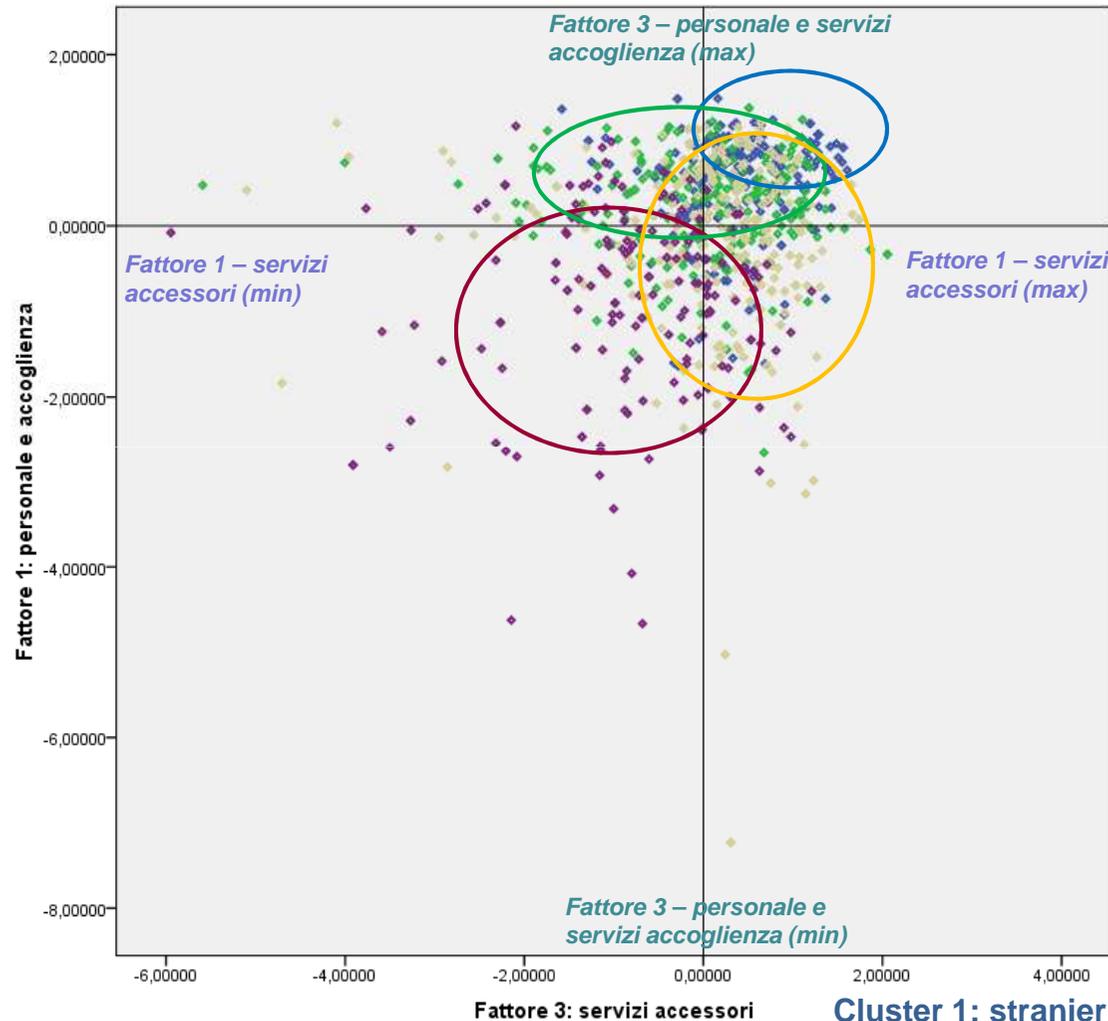
Cluster 1: stranieri di età compresa tra i 14 e 35 anni - **Deliziati**

Cluster 2: italiani di età compresa tra i 45 e 64 anni - **Deliziati**

Cluster 3: romani tra i 45 e i 74 anni - **Ipersoddisfatti**

Cluster 4: romani tra i 45 e i 64 anni - **Soddisfatti**

## Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis



Nel quadrante in alto a destra si posizionano i **Cluster 1 e 2** per l'alta soddisfazione espressa per i fattori "Personale e accoglienza" e "Servizi accessori", ma parzialmente anche il **Cluster 3**, che però risulta essere presente pure nel quadrante in basso a destra, in quanto esprime meno soddisfazione rispetto al "Personale e accoglienza".

Nel quadrante in basso a sinistra vi è il **Cluster 4**, caratterizzato da una minore soddisfazione rispetto ad entrambi i due fattori.

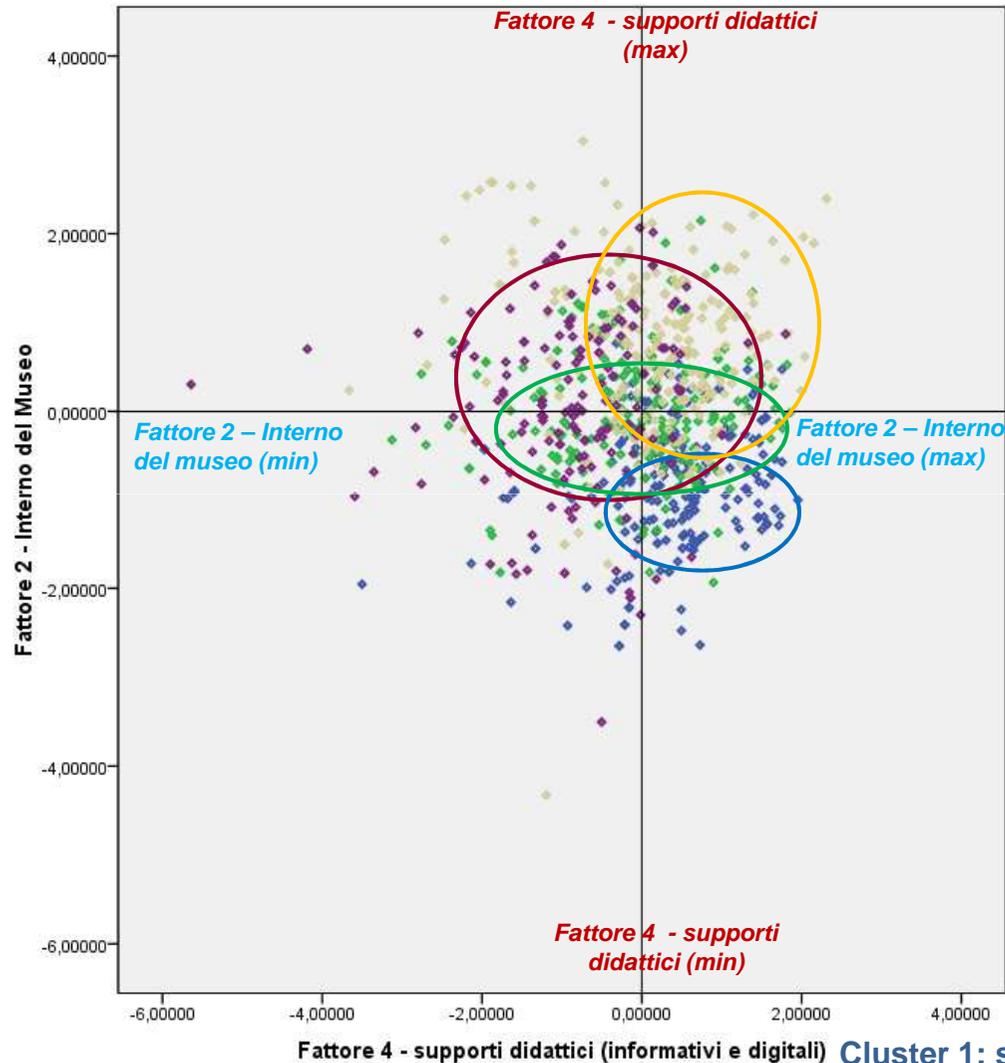
**Cluster 1:** stranieri di età compresa tra i 14 e 35 anni - *Deliziati*

**Cluster 2:** italiani di età compresa tra i 45 e 64 anni - *Deliziati*

**Cluster 3:** romani tra i 45 e i 74 anni - *Ipersoddisfatti*

**Cluster 4:** romani tra i 45 e i 64 anni - *Soddisfatti*

## Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis



Nel quadrante in alto a destra si colloca il **Cluster 3** per l'alta soddisfazione espressa per entrambi questi fattori ("Interno del Museo" e "Supporti Didattici"), mentre nel quadrante in basso a destra si trova il **Cluster 1**, quello meno soddisfatto sui servizi interni di segnaletica e posti a sedere.

Nei quadranti di sinistra si posiziona parzialmente soprattutto il **cluster 4**, caratterizzato invece da una minore soddisfazione dei supporti didattici.

**Cluster 1:** stranieri di età compresa tra i 14 e 35 anni - *Deliziati*

**Cluster 2:** italiani di età compresa tra i 45 e 64 anni - *Deliziati*

**Cluster 3:** romani tra i 45 e i 74 anni - *Ipersoddisfatti*

**Cluster 4:** romani tra i 45 e i 64 anni - *Soddisfatti*

## Suggerimenti 1/2

**ELOGI** perfetto, bellissimo, bella atmosfera, molto interessante, il migliore di Roma. **Totale 17.**

**NIENTE** da migliorare. **Totale 266.**

---

**SEGNALETICA INTERNA** non chiara, confusa (186), da migliorare (43), di percorso (36), è poca, da aggiungere (36), per i bagni (33), per caffetteria (22), altro (23). **Totale 379.**

**POSTI A SEDERE** da aggiungere durante il percorso. **Totale 269.**

**SUPPORTI INFORMATIVI - PANNELLI:** manca traduzione in altre lingue straniere, non tutti in inglese (78), più informazioni (35), pochi, da aumentare (11), altro (22). *Totale pannelli 146.*  
**DIDASCALIE:** non sono presenti su tutte le opere (9), altro (4). *Totale didascalie 13.*  
**Totale Supporti informativi 159.**

**BROCHURE** mappa poco dettagliata, non chiara e leggibile (101), non consegnata in biglietteria (12), manca nelle diverse lingue (9), altro (12). **Totale 134.**

**PERCORSO** confuso, poco chiaro, ci siamo persi (68), altro (16). **Totale 84.**

**SEGNALETICA ESTERNA** insufficiente, standardo non visibile (41), segnaletica stradale nelle zone limitrofe, ad es. a Piazza Venezia (13), evidenziare meglio l'ingresso, differenziare Palazzo Nuovo da Palazzo dei Conservatori (13), altro (5). **Totale 72.**

**ASSISTENZA IN SALA** comportamento poco cortese e poco professionale (15), poco personale (6), sta al telefono (6), non parla inglese (5), altro (8). **Totale 40.**

**BIGLIETTERIA** comportamento poco cortese e poco professionale (22), altro (16). **Totale 38.**

## Suggerimenti 2/2

**ACCOGLIENZA** poco materiale, poco chiaro, poche informazioni, anche in lingua. **Totale 31.**

**AUDIOGUIDA** da evidenziare anche per chi ha la Roma Pass e non entra in biglietteria, numeri non corrispondenti con opere, gli apparecchi si scaricano velocemente. **Totale 30.**

**CAFFETTERIA** prezzi alti (9), personale scortese (5), altro (13). **Totale 27.**

**SUPPORTI DIGITALI** da aumentare, alcuni non funzionanti, poco interattivi. **Totale 24.**

**SERVIZI IGIENICI** non puliti, sporchi (13), altro (9). **Totale 22.**

**BIGLIETTO** prezzi alti del biglietto, dovrebbe essere valido più giorni, includere audioguida nel prezzo. **Totale 17.**

**GUARDAROBA** non richiedere 1 Euro come cauzione, alcuni armadietti rotti, servizio poco efficiente. **Totale 14.**

**ORARI DI APERTURA** anche il lunedì, da prolungare. **Totale 10.**

**LIBRERIA** mancano riproduzioni, poco materiale in vendita. **Totale 7.**

**DIVIETI** evidenziare meglio cosa si può fotografare, permettere di fare fotografie anche alle mostre temporanee. **Totale 6.**

**ALTRO. Totale 24.**

### Allegato 1 - QUESTIONARIO MUSEI CAPITOLINI

MUSEO: .....

DATA: \_\_/\_\_/\_\_\_\_

ORA: \_\_/\_\_\_\_

1. Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo?  No, è la prima volta  1-3 volte  più di 3 volte

2. La prima volta, attraverso quale canale è venuto a conoscenza del museo?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste)   | <input type="checkbox"/> contact centre 060608 |
| <input type="checkbox"/> <a href="http://www.museincomune.it">www.museincomune.it</a> e sito del museo | <input type="checkbox"/> depliant/locandina    |
| <input type="checkbox"/> altri siti internet   | <input type="checkbox"/> passaparola           |
| <input type="checkbox"/> stendardo esterno   | <input type="checkbox"/> pubblicità            |
| <input type="checkbox"/> passando, per caso  | <input type="checkbox"/> Tv/radio/televideo    |
| <input type="checkbox"/> P.I.T.  | <input type="checkbox"/> scuola/università     |
| <input type="checkbox"/> newsletter  | <input type="checkbox"/> altro.....            |

3. Ha utilizzato il sito web del museo o Contact center 060608 per ricevere informazioni prima della visita?

- No  Sì, ho usato entrambi  Sì, chiamato lo 060608  Sì, ho visitato il sito web

Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala sottostante:

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
4. Sito web del museo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Contact center 060608	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Segnaletica esterna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Orari di apertura del museo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Personale di biglietteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Materiale all'accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Personale di assistenza in sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Posti a sedere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Supporti digitali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Pulizia degli spazi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Libreria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Caffetteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. <b>ESPERIENZA GENERALE</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. **Rispetto alle aspettative il suo giudizio complessivo è:**  Superiore  Uguale  Inferiore

21. **Consiglierebbe questo museo ad un amico?**  Sì  No

22. **Conosce la card Roma Pass?**  Sì  No

23. **Secondo Lei cosa potremmo migliorare per aumentare il Suo gradimento:**  niente

**DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI**

**Età:**  <14  14 –18  19-25  26-34  35-39  40-44  45-54  55- 64  65-74  75 e più

**Sesso:**  M  F

**Titolo di studio:**  scuola dell'obbligo (fino alle medie)  studi superiori (diploma)  laurea  post laurea

**Professione:**  impiegato/insegnante  dirigente-quadro direttivo  studente  pensionato

libero professionista-imprenditore  casalinga  non occupato-in cerca di prima occupazione

**Provincia italiana di residenza:**..... **Nazionalità straniera:**.....

Ci autorizza a ricevere informazioni sulle iniziative del Museo attraverso l'invio della newsletter?

In questo caso Le chiediamo di lasciarci cortesemente:

E-mail: \_\_\_\_\_

La informiamo che i suoi dati verranno trattati nel rispetto della normativa della privacy (D.Lgs. 196/2003).

Autorizzo *Zètema Progetto Cultura S.r.l.* ad inviarmi la newsletter.

FIRMA: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_\_