



Indagini di Customer Satisfaction

18 Maggio 2019

La Notte dei Musei

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 13/06/2019*

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 2018-2019
- Come è venuto a conoscenza dell’iniziativa “*La Notte dei Musei*”
- Partecipazione alle edizioni precedenti
- Ha già visitato questo museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa iniziativa ad un amico
- Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell’evento
- Con chi ha visitato il museo
- Per quale motivo ha scelto di recarsi in questo museo
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per spettacolo
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 957 questionari somministrati a campione sia attraverso interviste *face-to-face* che autocompilazione da parte del pubblico che ha partecipato all'iniziativa "*La Notte dei Musei*" del 18 maggio 2019 presso i Musei Capitolini e la Centrale Montemartini (il 13% sugli ingressi totali nei due musei in tale serata).

Gli spettacoli oggetto d'indagine sono stati i seguenti: "*Riccardo Fassi Tankio Band Plays Frank Zappa*" (Esedra del Marco Aurelio), "*La fanciulla con la cesta di frutta*" (Sala Pietro da Cortona); "*Genio e Sregolatezza*" (Palazzo Nuovo – Salone), "*Electro-acoustic Night*" (Protomoteca), "*Deus ex Machina*" (Centrale Montemartini – Sala Macchine) e "*ISOLE – Una guida vagabonda di Roma*" (Centrale Montemartini – Sala del Treno di Pio IX).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 2,95\%$.

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 2019, 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 buono, con una media di **2,59** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Tra gli aspetti maggiormente apprezzati vi sono il personale di accoglienza (2,58) e l'organizzazione generale (2,49).

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine registrano valori medi al di sopra dello standard di 2,20. L'organizzazione generale risulta essere la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, oltre che quella più correlata al giudizio complessivo sull'iniziativa, insieme al programma dell'iniziativa (*cf.* pp. 19-21).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (72%), impiegati (34%), studenti (22%) e liberi professionisti (14%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (66%), soprattutto appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 45-64 anni (rispettivamente 43% e 32% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevalgono il passaparola (29%), i social network (19%) e altri siti web (18%).

Risulta significativo che il *passaparola* sia il mezzo prediletto dai turisti (sia italiani che stranieri), uomini, di età 40-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, partecipano per la prima volta all'iniziativa e in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece i *social network* prevalgono tra i visitatori italiani (inclusi i romani), donne, di età giovane 19-39 anni, di cui la maggior parte ha conseguito una laurea o specializzazione post laurea, con un giudizio uguale alle proprie attese, si ripartiscono equamente tra chi ha già partecipato alla precedenti edizioni e chi vi aderisce per la prima volta, nel complesso abbastanza soddisfatte dell'iniziativa.

Altri siti web emergono tra i visitatori italiani, sia uomini che donne, di età adulta al di sopra dei 45 anni, diplomati, privi di aspettative, che non hanno mai partecipato all'iniziativa e si ritengono abbastanza soddisfatti.

Tabella riassuntiva

<i>La Notte dei Musei 2019</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,49	3,00	955	2	0,574	52%	1%	97%
Personale di accoglienza	2,58	3,00	956	1	0,577	62%	1%	97%
Gradimento spettacolo	2,38	2,00	919	38	0,699	49%	2%	91%
Programma	2,37	2,00	940	17	0,647	45%	1%	93%
Giudizio generale <i>La Notte dei Musei 2019</i>	2,59	3,00	950	7	0,545	61%	0%	98%

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

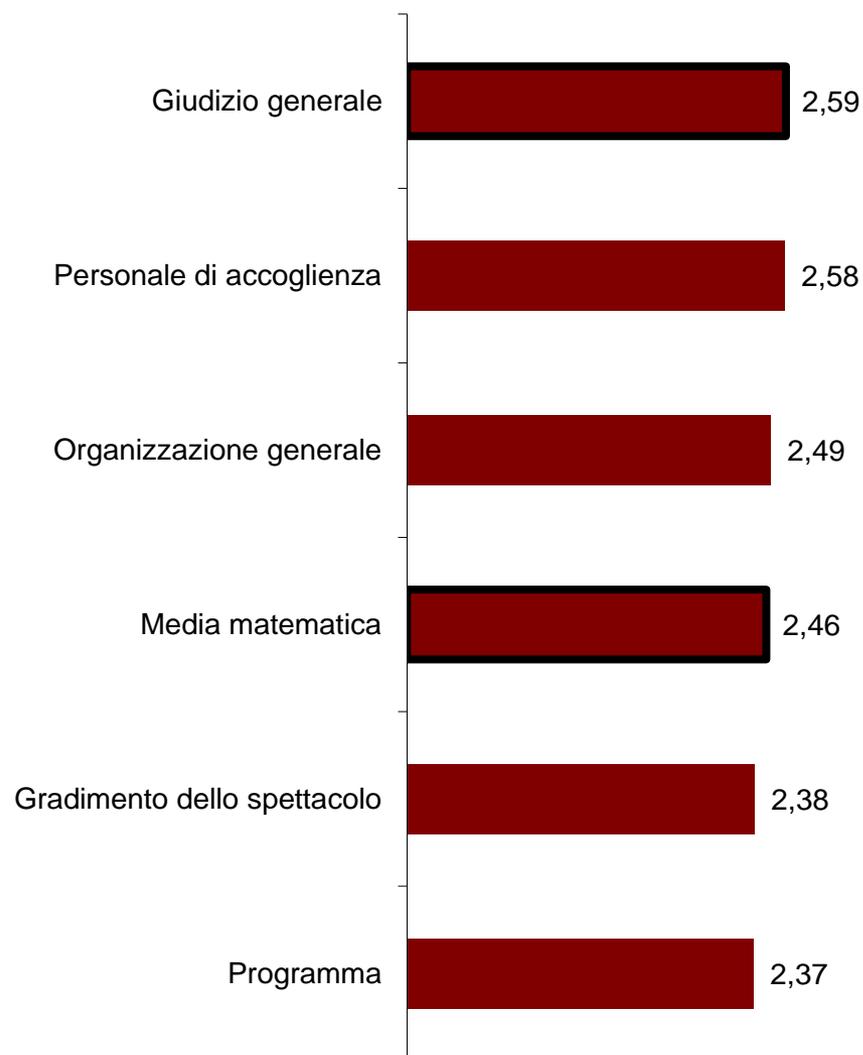
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,46).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per una visione più immediata dei risultati.

Il **personale di accoglienza** e l'**organizzazione generale** sono gli aspetti maggiormente apprezzati dagli spettatori intervistati.

Tutte le medie sono al di sopra dello standard di 2,20.

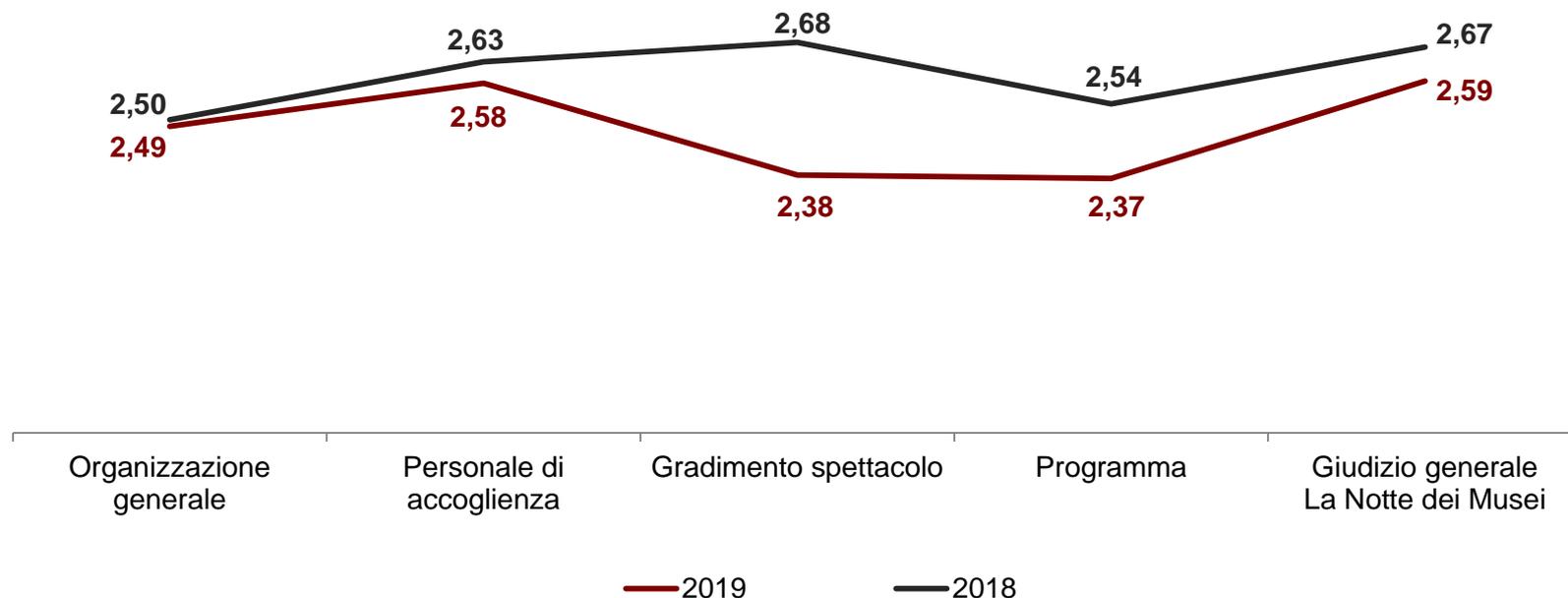


Analisi del trend 2018-2019

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante e lineare, seppure in discesa.

In particolare scende il livello medio di soddisfazione sul gradimento degli spettacoli visti e sul programma, pur restando al di sopra dello standard minimo di 2,20. Invece le medie sull'organizzazione generale e sul personale di accoglienza sono pressoché invariate.

Nella comparazione dei dati va considerato che nel 2018 l'indagine è stata svolta solo ai *Musei Capitolini* e che se si confrontano solo le medie relative a tale museo, il trend di soddisfazione scende, ma in misura inferiore per quanto riguarda il gradimento degli spettacoli.

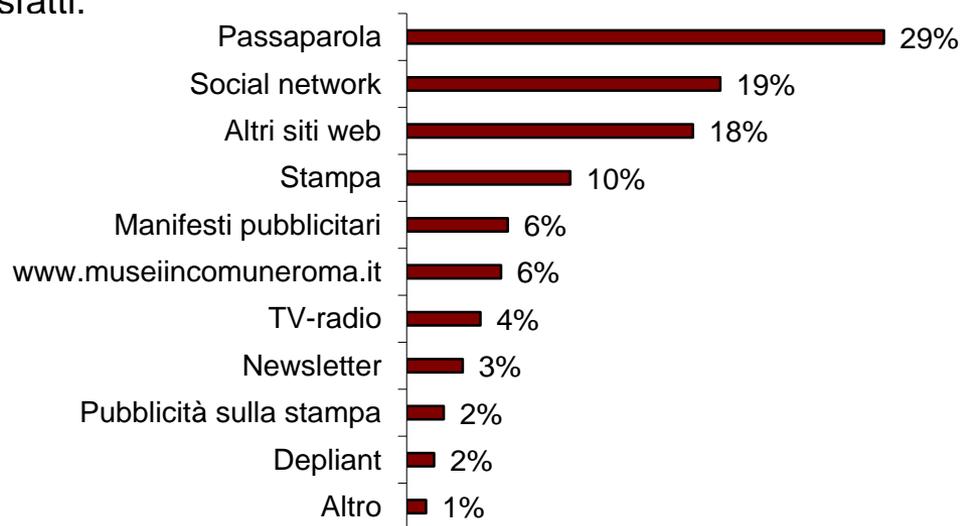


Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa "La Notte dei Musei"

Tra i mezzi di comunicazione attraverso cui gli intervistati vengono a sapere di tale iniziativa prevale il passaparola (29%; in lieve aumento dal 26% della precedente indagine), poi seguono i social network, che rappresentano il 19% (stessa percentuale emersa lo scorso anno; di cui il 68% si riferisce a *Facebook*), altri siti web (da 12% a 18%) e la stampa (da 11% a 10%).

Risulta significativo che il **passaparola** sia il mezzo prediletto dai turisti (sia italiani che stranieri), uomini, di età 40-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, partecipano per la prima volta all'iniziativa e in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece i **social network** prevalgono tra i visitatori italiani (inclusi i romani), donne, di età giovane 19-39 anni, di cui la maggior parte ha conseguito una laurea o specializzazione post laurea, con un giudizio uguale alle proprie attese, si ripartiscono equamente tra chi ha già partecipato alla precedenti edizioni e chi vi aderisce per la prima volta, nel complesso abbastanza soddisfatte dell'iniziativa.

Altri siti web emergono tra i visitatori italiani, sia uomini che donne, di età adulta al di sopra dei 45 anni, diplomati, privi di aspettative, che non hanno mai partecipato all'iniziativa e si ritengono abbastanza soddisfatti.



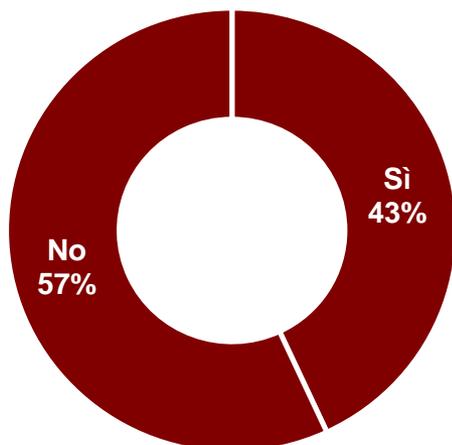
Partecipazione alle edizioni precedenti

La maggior parte degli intervistati (57% sul campione totale) afferma di non avere partecipato alle edizioni precedenti di tale iniziativa (53% nel 2018), mentre il 43% risponde di esservi già stato (nell'indagine precedente era 47%).

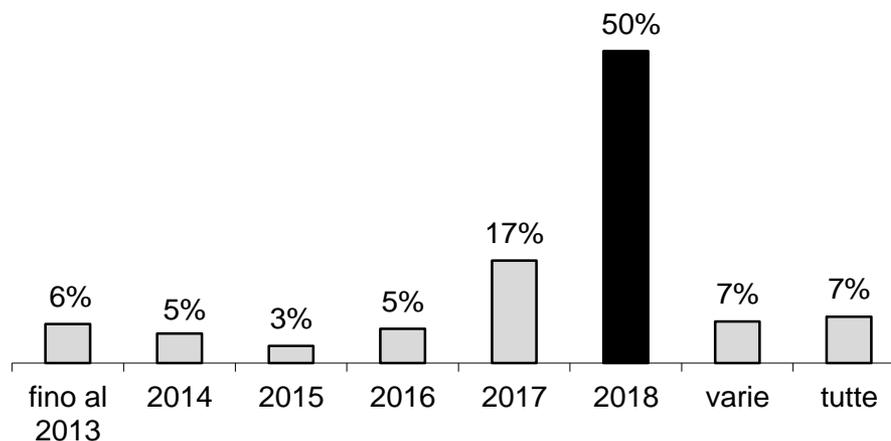
L'edizione a cui hanno partecipato maggiormente gli intervistati è quella dell'anno scorso (50% sul campione totale; *cfr.* grafico in basso a destra).

È significativo che ad avere partecipato alle edizioni precedenti di tale iniziativa siano in particolare i visitatori romani, suddivisi equamente tra chi ha visto gli spettacoli della *Centrale Montemartini* e dei *Musei Capitolini*, alcuni dei quali sono già stati in questi musei, il loro giudizio è uguale alle aspettative e si dichiarano molto soddisfatti dell'iniziativa. Invece vi partecipano per la prima volta soprattutto i turisti, che hanno visto gli spettacoli dei *Musei Capitolini*, dove si recano per la prima volta, hanno un giudizio superiore alle attese o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti dell'evento *La Notte dei Musei 2019*.

Ha partecipato alle edizioni precedenti



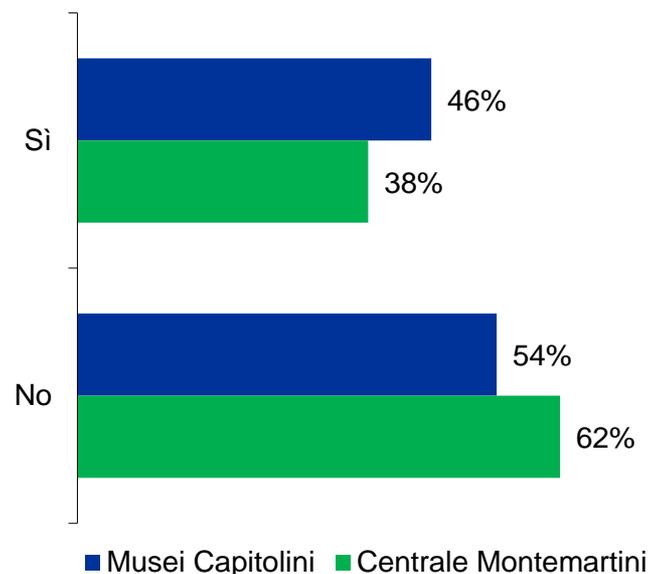
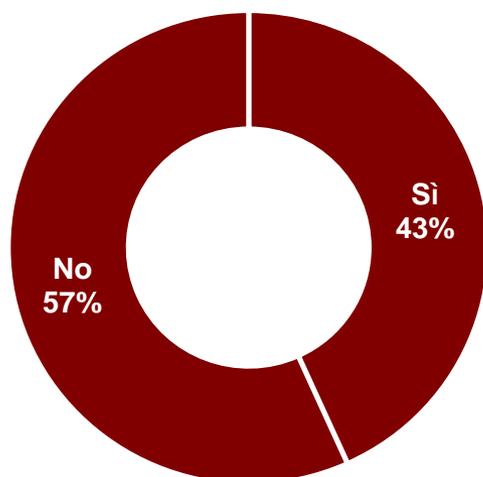
A quali edizioni ha partecipato



Ha già visitato questo museo

Il 43% sul campione totale dichiara di avere già visitato i *Musei Capitolini* o la *Centrale Montemartini* (47% nell'indagine precedente), mentre il 57% vi si reca per la prima volta (era 53% nel 2018) in occasione dell'iniziativa "*La Notte dei Musei*".

Risulta significativo che ad avere già visitato il museo siano soprattutto i romani, di età adulta 55-74 anni, che hanno partecipato alle precedenti edizioni dell'iniziativa, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e hanno visto in particolare gli spettacoli dei *Musei Capitolini* (cfr. grafico sottostante a destra). Invece vi si recano per la prima volta principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce di età compresa tra i 19 e 45 anni, che non hanno aderito all'iniziativa in passato, il loro giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e hanno prediletto gli spettacoli della *Centrale Montemartini*.

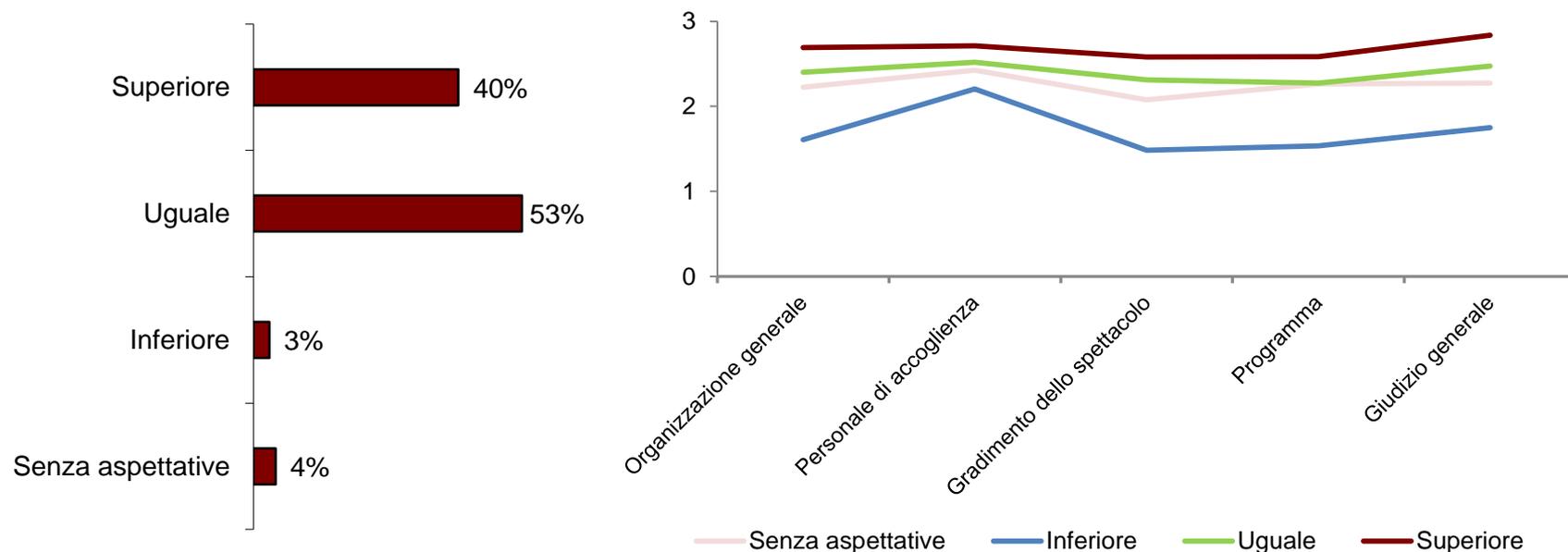


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 4% sul campione totale dichiara di non avere aspettative a priori. Il 53% dei visitatori intervistati dichiara di avere un giudizio uguale alle aspettative, per il 40% è superiore, mentre solo per il 3% il giudizio è inferiore alle proprie attese.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto i nuovi visitatori, che partecipano per la prima volta a *La Notte dei Musei*, hanno visto in particolare gli spettacoli della *Centrale Montemartini* e in generale si ritengono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece il giudizio è uguale alle attese principalmente per coloro che sono già stati ai *Musei Capitolini*, hanno preso parte alle edizioni precedenti di tale iniziativa e nel complesso affermano di essere abbastanza soddisfatti.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante).



Consiglierebbe questa iniziativa ad un amico

La fedeltà è l'elemento su cui si deve puntare, e questo indicatore contiene al suo interno la relazione tra fedeltà e raccomandazione. Chiedendo all'intervistato di rispondere alla domanda "Consiglierebbe questa iniziativa ad un amico?" con una valutazione su una scala da 0 a 10, si ottiene che la differenza tra la percentuale dei **promotori** (cioè di coloro che si ritengono soddisfatti/molto soddisfatti e hanno dato una valutazione 9-10) e i **detrattori** (utenti insoddisfatti con una valutazione da 0-6) corrisponde a coloro che parleranno realmente bene di tale evento.

In questo caso la percentuale di spettatori intervistati che consiglierà "La Notte dei Musei" è pari al **60%**; (la percentuale è 60% per i *Musei Capitolini* e 59% per la *Centrale Montemartini*).

Da evidenziare che il 32% del campione totale intervistato rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei "promotori".

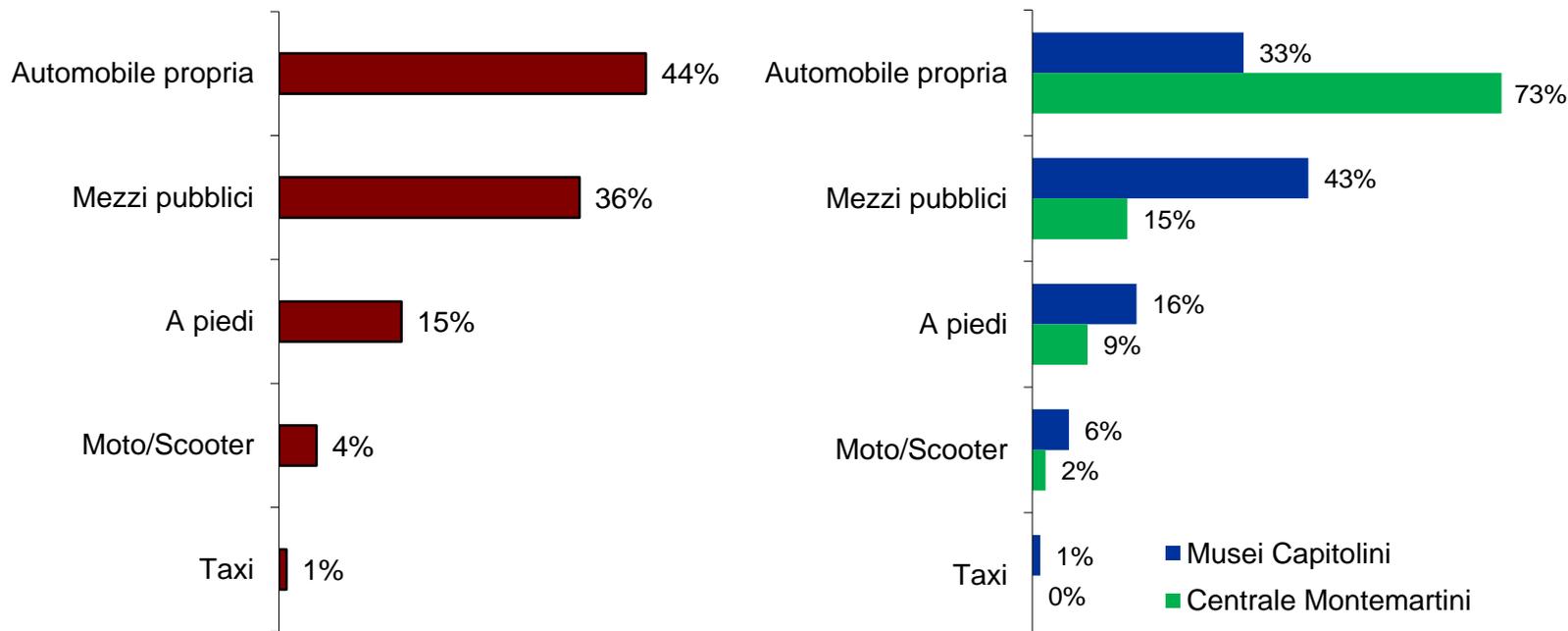


NET PROMOTER SCORE <i>La Notte dei Musei 2019</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	0	3	3	12	20	89	213	204	399
0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	1%	2%	9%	23%	22%	42%
DETRACTORI = 4%							PASSIVI = 32%		PROMOTORI = 64%	
64% - 4% = 60%										

Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento

Il 44% sul campione totale dichiara di avere utilizzato la propria “automobile” per raggiungere il luogo dell'evento, il 36% vi è giunto con i “mezzi pubblici”, il 15% si è recato “a piedi”, il 4% in “moto/scooter” e il restante 1% in “taxi”.

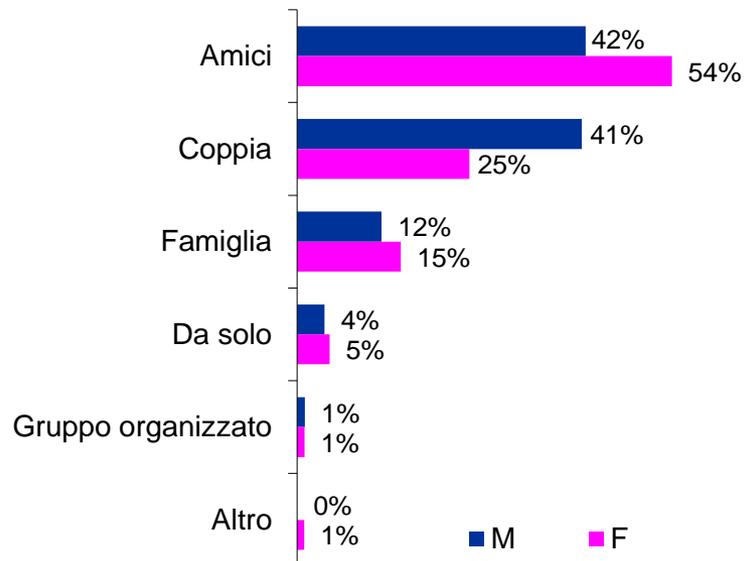
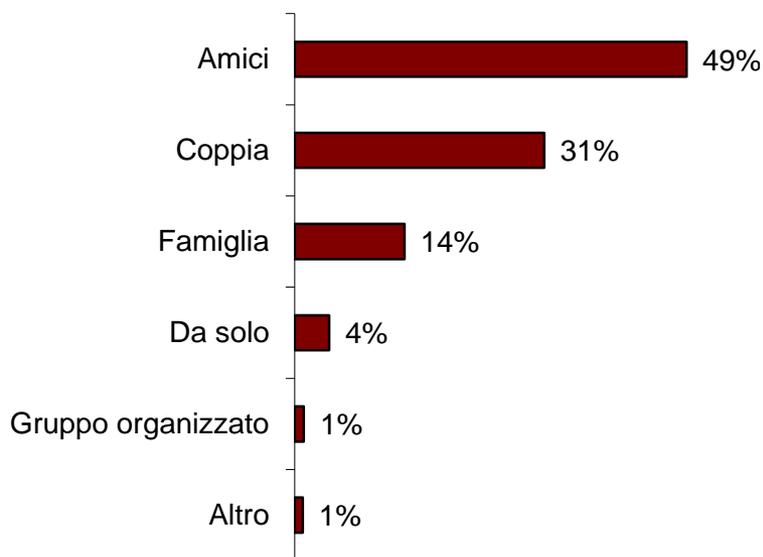
Risulta significativo che ad essersi spostati in automobile siano principalmente i romani, di età adulta oltre i 40 anni, diplomati, che in passato hanno già aderito a tale iniziativa, sono stati soprattutto alla *Centrale Montemartini* (cfr. grafico in basso a destra) ed in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece a prediligere i mezzi pubblici o a muoversi a piedi sono stati in prevalenza i turisti (sia italiani che stranieri), di età giovane 19-39 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, che non hanno partecipato alle edizioni precedenti dell'evento *La Notte dei Musei*, hanno visitato i *Musei Capitolini* e nel complesso sono abbastanza soddisfatti.



Con chi ha visitato il museo

Il 49% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con “amici”, il 31% “in coppia”, il 14% con la propria “famiglia”, il 4% “da solo”, l’1% con un “gruppo organizzato” e il restante 1% risponde “altro”.

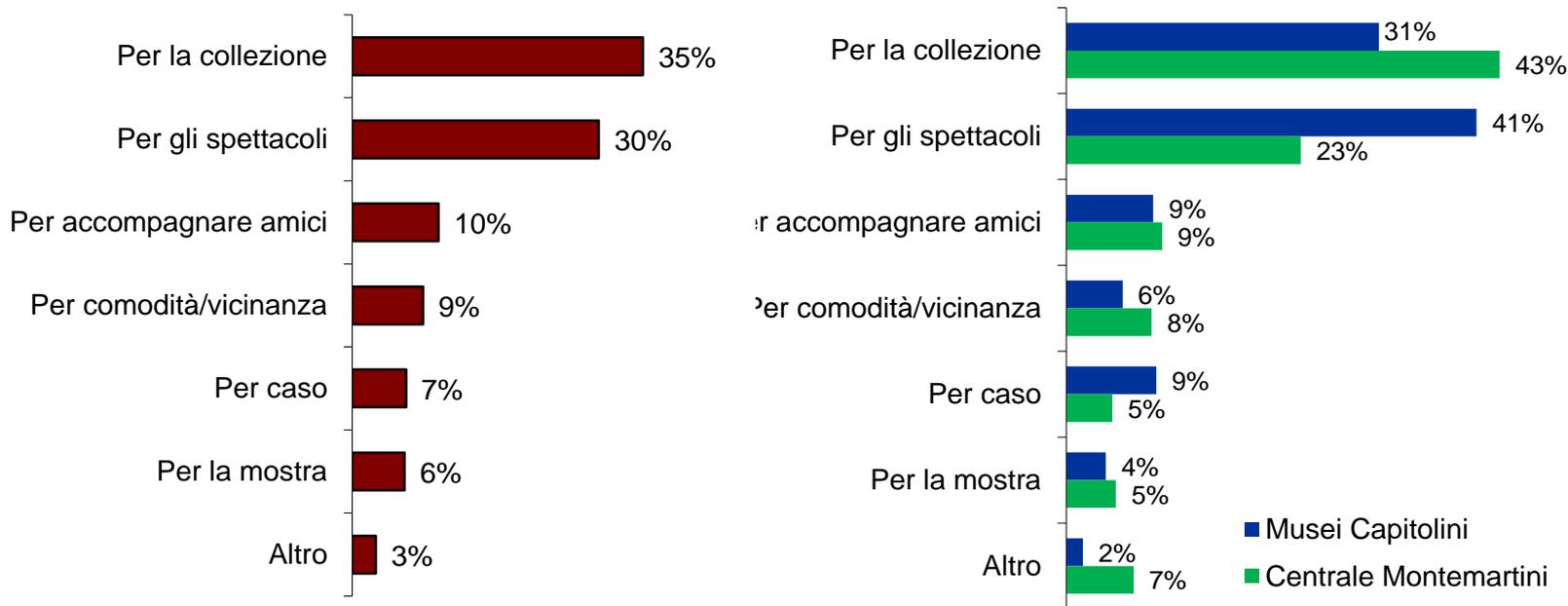
Risulta significativo che a venire con gli amici siano in particolare le donne (*cf.* grafico sottostante a destra), turiste (sia italiane che straniere), di età giovane 19-34 anni, laureate, che non hanno partecipato alle edizioni precedenti di tale iniziativa, hanno assistito agli spettacoli dei *Musei Capitolini* ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatte. Invece vengono in coppia soprattutto gli uomini, residenti a Roma, di età 35-44 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, hanno già partecipato a *La Notte dei Musei*, si sono recati sia ai *Musei Capitolini* che alla *Centrale Montemartini* e sono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. A venire con la propria famiglia sono principalmente le donne, romane, di età adulta oltre i 45 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che hanno partecipato alle altre edizioni della manifestazione, hanno visto gli spettacoli della *Centrale Montemartini* e nel complesso sono molto soddisfatte.



Per quale motivo ha scelto di recarsi in questo museo

Il 35% sul campione totale dichiara di avere scelto il museo per la collezione permanente, il 30% per gli spettacoli, il 10% per accompagnare amici, il 9% per la comodità/vicinanza, il 7% per caso, il 6% per la mostra e il restante 3% risponde altro.

Risulta significativo che a rispondere "per la collezione" e "per comodità/vicinanza" siano in particolare gli uomini, di età giovane 19-39 anni o adulta al di sopra dei 45 anni, che giungono da fuori Roma, nuovi visitatori, non hanno partecipato alle scorse edizioni dell'iniziativa e si sono recati soprattutto alla *Centrale Montemartini* (cfr. grafico in basso a destra). Invece "per gli spettacoli" e "per accompagnare amici" sono le risposte prevalenti tra le donne, di età 19-34 anni (*per accompagnare amici*) e 40-64 anni (*per gli spettacoli*), residenti a Roma, che hanno assistito principalmente agli spettacoli dei *Musei Capitolini*, dove sono già state in passato e hanno aderito alle precedenti edizioni dell'evento *La Notte dei Musei*.



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

Anche quest'anno prevale il genere femminile col 62% sul campione totale (59% nel 2018), soprattutto nelle fasce 19-25 anni e 40-54 anni.

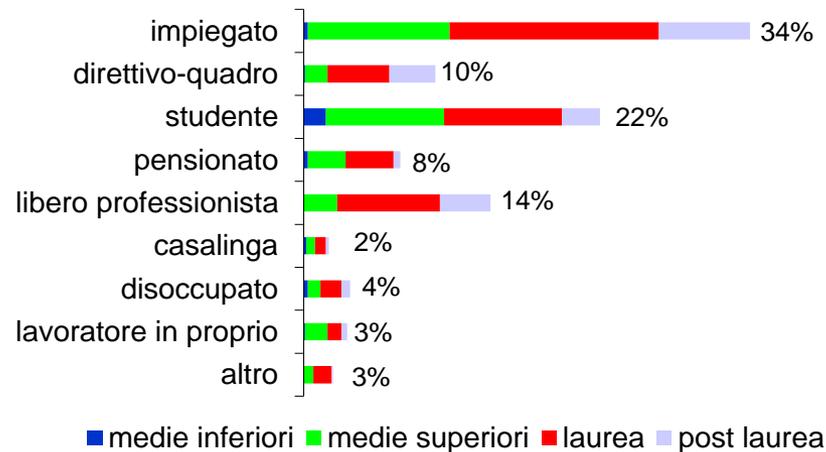
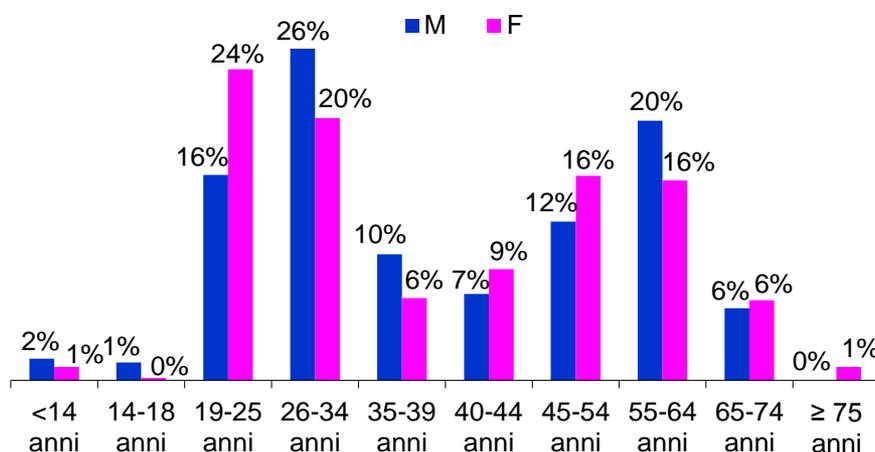
Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei 19-34 anni (43% sul totale; nel 2018 la percentuale era pari al 44%) e 45-64 anni (32%; in aumento dal 28% dello scorso anno).

La composizione del target per fasce d'età differisce tra i due musei: per i *Musei Capitolini* emergono le fasce d'età giovane 19-34 anni (50%), mentre alla *Centrale Montemartini* è maggiore la presenza delle fasce di età adulta 45-64 anni (42%).

Il 66% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (61% nel 2018).

Rispetto alle categorie professionali, anche quest'anno prevalgono gli impiegati, che raggiungono il 34% sul totale degli intervistati (stessa percentuale della precedente indagine), seguiti dagli studenti (da 24% a 22%) e dai liberi professionisti (14%, stessa percentuale del 2018).

Gli studenti sono più presenti ai *Musei Capitolini*, dove la percentuale raggiunge il 27%, mentre alla *Centrale Montemartini* emergono nettamente gli occupati dipendenti (42% sul totale).

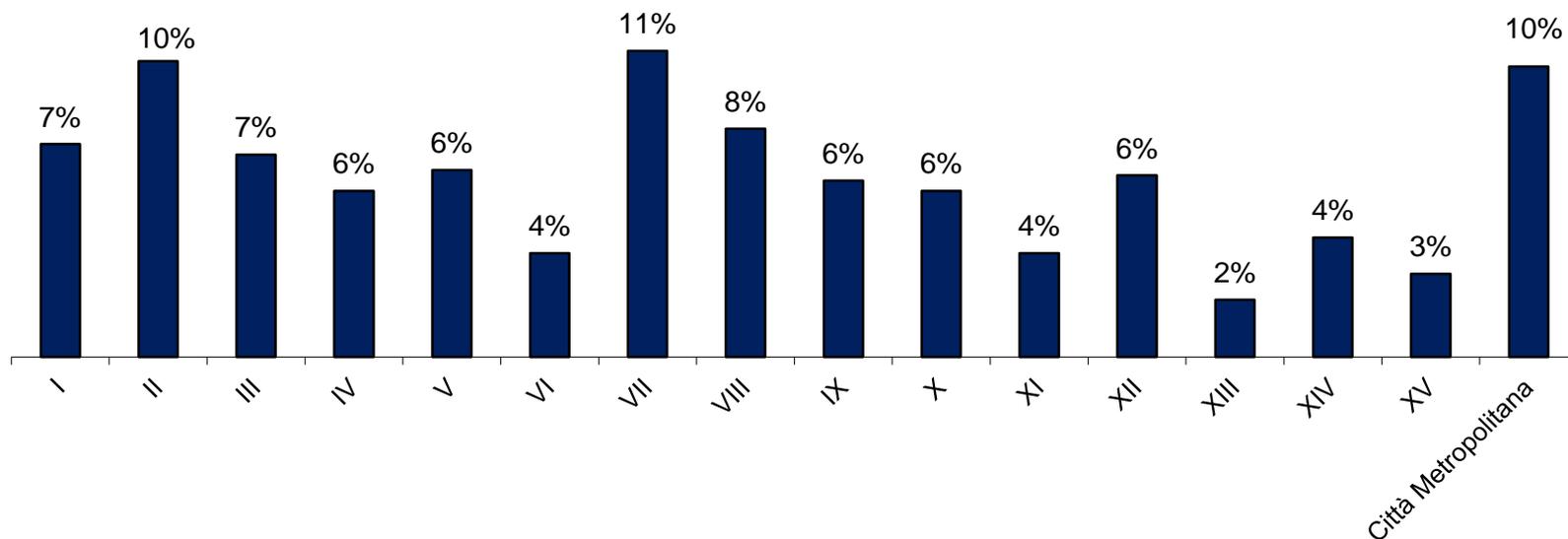
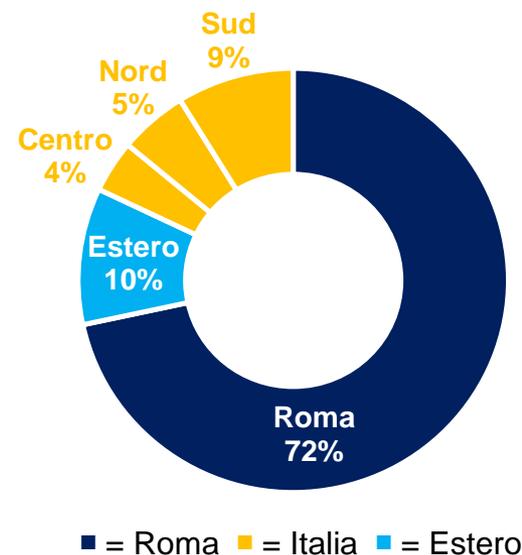


Analisi socio-demografica: genere e provenienza

Il 72% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (in aumento dal 63% emerso nel 2018), mentre il 18% giunge da altre città italiane (in calo dal 23% dell'anno scorso) e il restante 10% dall'estero (14% nell'indagine precedente).

Si registra una maggiore presenza di romani per la Centrale Montemartini (84%; per i *Musei Capitolini* è 67%), mentre la percentuale di turisti stranieri raggiunge un valore più alto per il Musei Capitolini (13%; è 5% per la *Centrale Montemartini*).

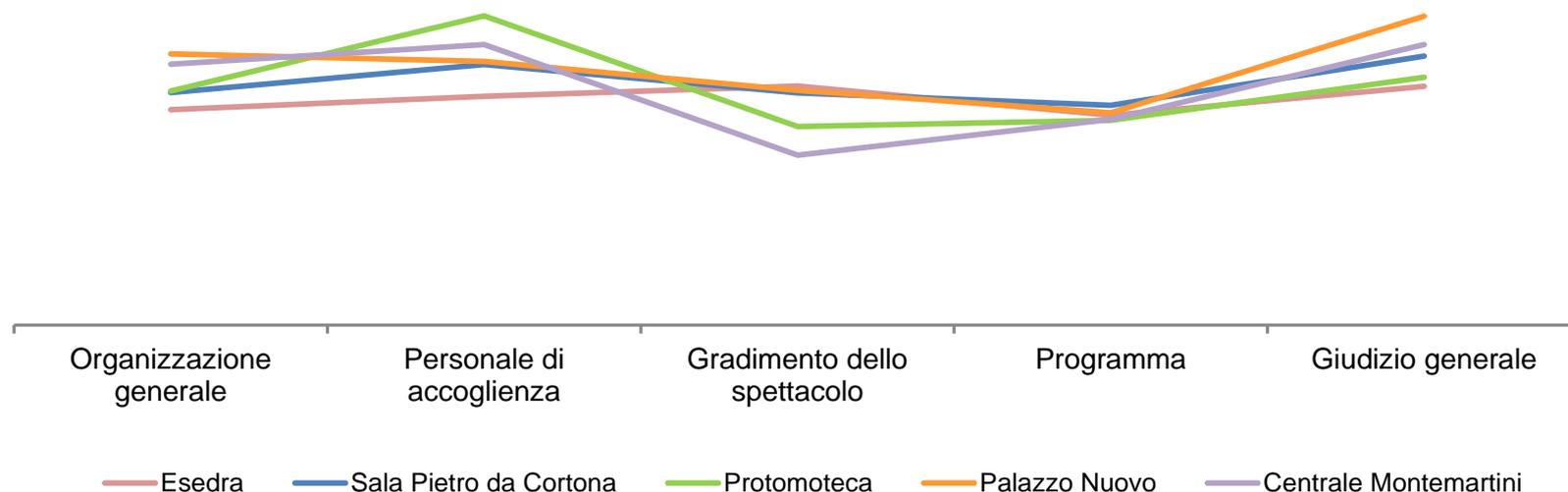
Analizzando i vari municipi di residenza dei romani intervistati, emergono soprattutto i Municipi VII e II, seguiti dall'area della Città Metropolitana, che denota un'adesione all'iniziativa anche da parte dei cittadini che risiedono fuori dal territorio cittadino.



Analisi univariate per spettacolo

Si rileva un livello medio di soddisfazione tendenzialmente più alto per gli spettacoli dei *Musei Capitolini*, in particolare a *Palazzo Nuovo*, anche se il personale di accoglienza viene apprezzato maggiormente da chi è stato in *Protomoteca* e alla *Centrale Montemartini*, mentre il gradimento dello spettacolo e il programma risultano più soddisfacenti per chi ha partecipato agli spettacoli in *Esedra di Marco Aurelio* e *Sala Pietro da Cortona*.

Risulta significativo che ad avere partecipato agli spettacoli in *Esedra di Marco Aurelio*, *Protomoteca* e *Palazzo Nuovo* siano in particolare i turisti, soprattutto stranieri, di età 19-34 anni (*Esedra* e *Palazzo Nuovo*), 35-44 anni (*Protomoteca*) e 45-64 anni (*Esedra*), che non hanno partecipato alle precedenti edizioni dell'iniziativa e in generale si ritengono molto (*Sala Pietro da Cortona* e *Palazzo Nuovo*) o abbastanza soddisfatti (*Esedra*). Invece ad avere partecipato agli spettacoli ospitati in *Protomoteca* e alla *Centrale Montemartini* sono principalmente i romani, di età 35-44 anni (*Protomoteca*) e 45-74 anni (*Centrale Montemartini*), che in passato hanno già aderito all'iniziativa e nel complesso si ritengono molto (*Centrale Montemartini*) o abbastanza soddisfatti (*Protomoteca*).



Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco. Le variabili più correlate tra di loro risultano essere il programma col gradimento dello spettacolo visto, ma anche l'organizzazione generale con il personale di accoglienza.

Correlazione bivariata Rho di Spearman***	Organizzazione generale	Personale di accoglienza	Gradimento dello spettacolo	Programma	Giudizio generale dell'iniziativa
Organizzazione generale	1,000	,502**	,378**	,462**	,532**
Personale di accoglienza	,502**	1,000	,268**	,298**	,407**
Gradimento dello spettacolo	,378**	,268**	1,000	,580**	,386**
Programma	,462**	,298**	,580**	1,000	,508**
Giudizio generale dell'iniziativa	,532**	,407**	,386**	,508**	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 complessiva (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine sono risultati significativi rispetto al giudizio generale.

A *La Notte dei Musei 2019* gli aspetti che risultano più correlati al livello medio di soddisfazione sull'iniziativa sono quelli relativi all'organizzazione generale e al programma (ciò resta invariato per entrambi i musei).

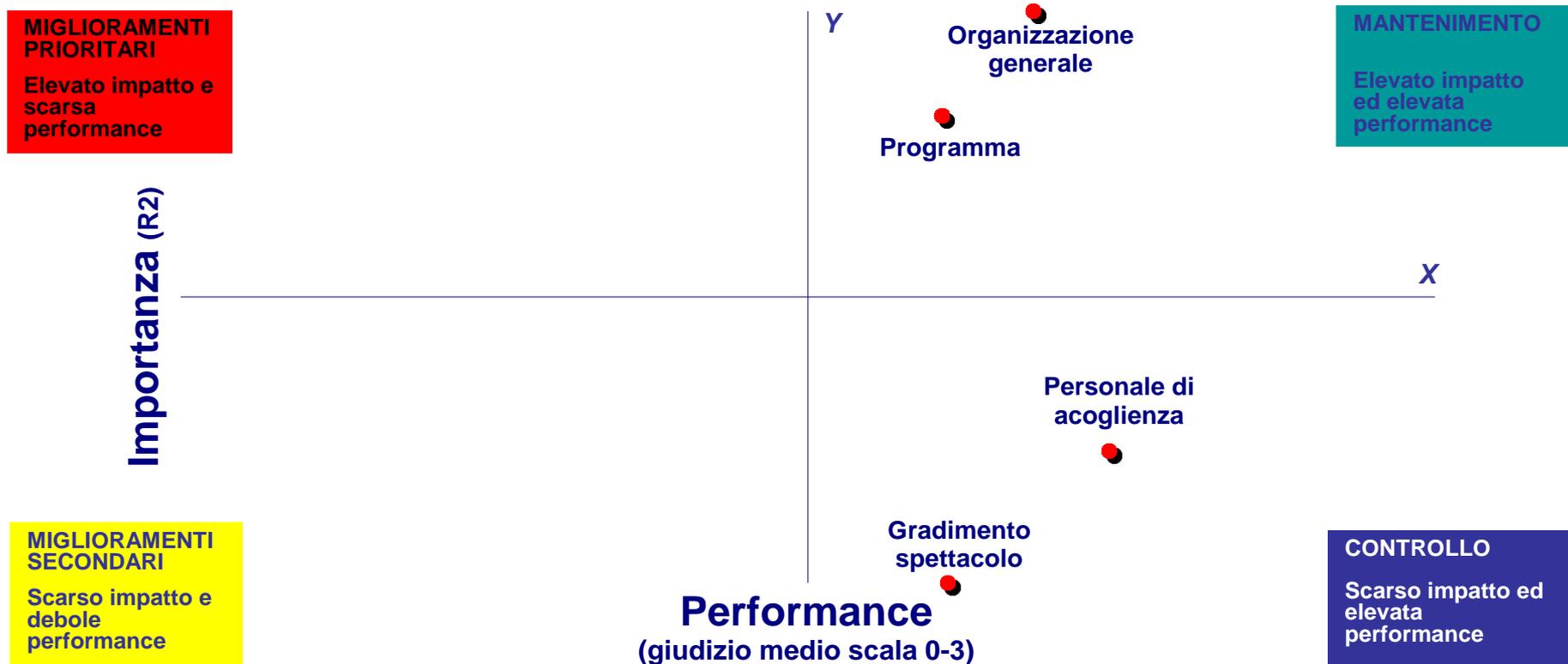
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sull'esperienza complessiva.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>La Notte dei Musei 2019</i>	
Organizzazione generale	0,532
Programma	0,508
Personale di accoglienza	0,407
Gradimento dello spettacolo	0,386

Mapa delle priorità (Regressione lineare)

Nella mappa complessiva dell'iniziativa l'**organizzazione generale** risulta essere l'aspetto ritenuto in assoluto più importante, ma anche soddisfacente poiché si colloca nel quadrante in alto a destra, insieme al **programma** (il cui coefficiente di importanza è maggiore se si considerano solo i *Musei Capitolini*). Non emergono aspetti tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si posizionano invece gli aspetti 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.

Cluster Analysis

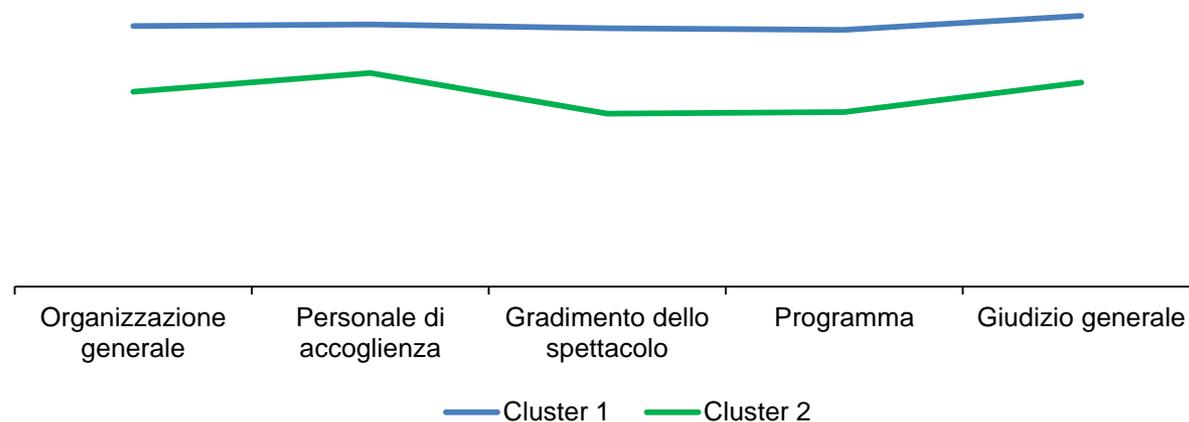
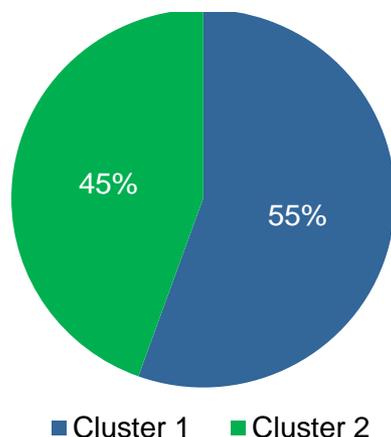
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (531 individui nel *Cluster 1* e 426 nel *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 **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto Soddisfatti: in prevalenza romani o turisti stranieri, di età 45-64 anni, diplomati, impiegati, sono venuti a conoscenza dell'iniziativa tramite il passaparola e la stampa, alcuni hanno già partecipato alle precedenti edizioni, si recano all'evento a piedi o in automobile, con la propria famiglia o in coppia, in particolare per gli spettacoli e la collezione permanente, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti, sono stati soprattutto alla Sala Pietro da Cortona, a Palazzo Nuovo e alla Centrale Montemartini.

Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza turisti italiani, di età 19-44 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, studenti e liberi professionisti, sono venuti a conoscenza dell'iniziativa tramite internet (vari siti web e social network), partecipano all'iniziativa per la prima volta, si recano all'evento con i mezzi pubblici, in compagnia di amici, per caso, per la mostra o per accompagnare amici, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti, sono stati soprattutto in Protomoteca e all'Esedra di Marco Aurelio.



ELOGI continuare così, da ripetere più spesso durante l'anno (32), bellissima esperienza, bene organizzata (7), altro (4). **Totale 43**

SUGGERIMENTI EVENTO (1/2)

ORGANIZZAZIONE meno fila per ritirare i biglietti, ridurre i tempi di attesa per accedere al museo (7), posticipare l'orario degli spettacoli (5), fa pagare di più, soprattutto i turisti (4), prevedere anche delle visite guidate/audioguide per la visita al museo (4), altro (14). **Totale 34**

PROGRAMMA musica non adeguata all'evento, poco adatta ed appropriata al contesto, alle sale del museo (14), spettacoli più coinvolgenti, migliorare la qualità degli spettacoli, più cura della *performance* (5), altro (8). **Totale 27**

QUALITÀ AUDIO c'è rimbombo, musica assordante, volume troppo alto (11), acustica non buona, da migliorare (10), altro (4). **Totale 25**

COMUNICAZIONE maggiore promozione dell'evento, anche nelle strutture ricettive (8), programma non molto chiaro (6), evidenziare le varie sale e la durata degli spettacoli (5), altro (5). **Totale 24**

POSTI A SEDERE da aggiungere (8), altro (1). **Totale 9**

PERCORSO più chiaro, mappe direzionali per evidenziare gli spettacoli e le sale dove si svolgono. **Totale 7**

SUGGERIMENTI EVENTO (2/2)

SERVIZI IGIENICI carenti, pochi rispetto all'affluenza dei visitatori (4), solo un bagno per le donne è funzionante, alcuni sono da riparare (3). **Totale 7**

SPETTACOLO non piace, poco gradevole, fare un'introduzione prima di iniziare i concerti, maggiore puntualità nell'inizio, ci si aspettava la techno per lo spettacolo di musica elettronica. **Totale 5**

ALTRO. Totale 20

***Totale 158 Suggestimenti Evento
La Notte dei Musei 2019***

SUGGERIMENTI MUSEI

SUPPORTI INFORMATIVI più dettagli sulle opere esposte (3), posizionare le didascalie su tutte le opere (3), altro (3). **Totale 9**

ILLUMINAZIONE da migliorare, non è all'altezza dello spazio espositivo (4), altro (2). **Totale 6**

SEGNALETICA INTERNA manca all'interno del museo, non è chiara la dislocazione dei vari palazzi. **Totale 5**

ALTRO. Totale 5

Totale 25 Suggestimenti Musei

Allegato 1 – Questionario

Gentile visitatore, le chiediamo cortesemente di dedicarci qualche minuto per aiutarci a migliorare la qualità dell'iniziativa. Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala sottostante:

- | | Molto Soddisfatto | Abbastanza Soddisfatto | Poco Soddisfatto | Per niente Soddisfatto |
|---|------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|--|
| 1. Organizzazione generale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Personale di accoglienza | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Gradimento dello spettacolo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Programma | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Giudizio generale <i>La Notte dei Musei 2019</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Rispetto alle aspettative, il suo grado di soddisfazione è: | <input type="checkbox"/> Superiore | <input type="checkbox"/> Uguale | <input type="checkbox"/> Inferiore | <input type="checkbox"/> Senza aspettative |

7. **Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questa iniziativa ad un amico?**

MINIMO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **MASSIMO**

8. **Come è venuto a conoscenza dell'evento *La Notte dei Musei*?**

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> articoli di stampa | <input type="checkbox"/> altri siti internet | <input type="checkbox"/> TV/ radio |
| <input type="checkbox"/> pubblicità su stampa | <input type="checkbox"/> newsletter | <input type="checkbox"/> Contact Center 060608 |
| <input type="checkbox"/> depliant/ leaflet/ locandina | <input type="checkbox"/> amici/ parenti (passaparola) | <input type="checkbox"/> social network (specificare.....) |
| <input type="checkbox"/> portale MiC/ sito del museo | <input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari | <input type="checkbox"/> altro..... |

9. **Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento?**

- Automobile propria Moto/Scooter Bicicletta A piedi Mezzi pubblici Taxi Car Sharing Altro

10. **Ha partecipato alle precedenti edizioni di questo evento?** Sì (a quella dell'anno____) No

11. **Con chi ha visitato il museo?** Da solo Gruppo organizzato Coppia Amici Famiglia Scuola Altro

12. **Ha già visitato questo museo?** Sì No

13. **Per quale motivo ha scelto di recarsi in questo museo?** Per gli spettacoli Per la collezione permanente Per la mostra temporanea Per caso Per accompagnare amici Per comodità/vicinanza Altro

14. **SUGGERIMENTI**

DATI PERSONALI: **Età:** <14 14 –18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 ≥ 75 **Genere:** M F

Titolo di studio: scuola dell'obbligo (elementari/ medie) studi superiori laurea post laurea

Professione: impiegato/insegnante dirigente-quadro studente pensionato libero professionista/ imprenditore casalinga operaio disoccupato/in cerca di prima occupazione lavoratore in proprio altro.....

Residente a Roma (MUNICIPIO: _____) **Altra Provincia Italiana/ Nazionalità estera:** _____