



Indagini di Customer Satisfaction

Musei Capitolini

18 – 22 Ottobre 2021

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 2020-2021
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato una card 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 n. **327** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 18 al 22 ottobre** presso i **Musei Capitolini** (gli intervistati rappresentano il 10% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Durante l'indagine erano in corso le mostre temporanee "*I Marmi Torlonia. Collezionare Capolavori*" e "*L'eredità di Cesare e la conquista del tempo*".

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento giacché assicura, con una soddisfazione media del 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,08\%$.

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 2021, 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 ottimo, con una media di **2,94** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono gli **orari di apertura** (2,99), la **segnaletica sull'edificio** (2,97), le **opere della collezione** (2,95), il **guardaroba** (2,94) e il **personale in libreria** (2,94).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. Le **opere della collezione** rappresentano la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa, ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 18-20). Invece tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emerge la **segnaletica interna** (n. 65 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da turisti **stranieri** (79% sul totale), **impiegati** (33%), in possesso di un titolo di **laurea** o **post laurea** (67%), di età adulta compresa tra i **45** e **64 anni** (34% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che sono venuti a sapere del museo attraverso la **guida cartacea** (35%); poi seguono **internet** (18%) e **conoscenza personale** (15%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo con la guida cartacea o tramite internet siano soprattutto i turisti stranieri, con titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e nell'ultimo anno sono stati in più di tre musei.

Invece a rispondere conoscenza personale e scuola/università sono principalmente i visitatori romani, diplomati, alcuni già stati ai *Musei Capitolini*, con giudizio uguale alle proprie attese e hanno frequentato meno di tre musei in quest'ultimo anno.

Tabella riassuntiva

Musei Capitolini 2021	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,97	3,00	325	2	0,17	1%	97%	0%	100%
Orari di apertura	2,99	3,00	326	1	0,08	0%	99%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,78	3,00	313	14	0,50	4%	81%	1%	98%
Guardaroba	2,94	3,00	126	201	0,23	61%	94%	0%	100%
Opere della collezione	2,95	3,00	326	1	0,23	0%	95%	0%	100%
Videoguida	2,41	3,00	29	298	0,82	91%	55%	7%	93%
Supporti informativi	2,55	3,00	317	10	0,55	3%	57%	0%	97%
Supporti digitali	2,79	3,00	29	298	0,41	91%	79%	0%	100%
Personale in sala	2,76	3,00	215	112	0,43	34%	76%	0%	100%
Segnaletica interna	2,40	2,00	326	1	0,67	0%	49%	1%	91%
Posti a sedere	2,43	2,00	317	10	0,53	3%	44%	0%	98%
Pulizia del sito	2,89	3,00	317	10	0,31	3%	89%	0%	100%
Personale in libreria	2,94	3,00	85	242	0,24	74%	94%	0%	100%
Libreria	2,89	3,00	85	242	0,31	74%	89%	0%	100%
Caffetteria	2,82	3,00	134	193	0,38	59%	82%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,94	3,00	320	7	0,24	2%	94%	0%	100%

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

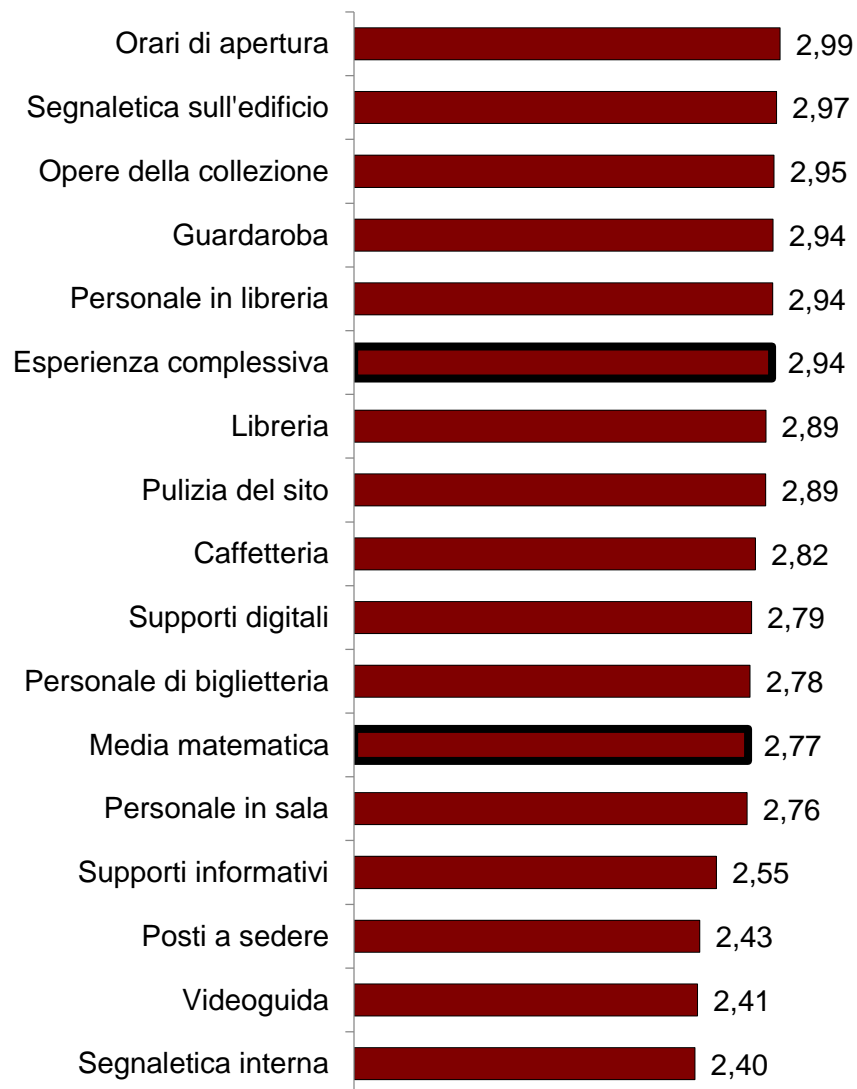
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,77).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono: gli **orari di apertura**, la **segnaletica sull'edificio**, le **opere della collezione**, il **guardaroba** e il **personale in libreria**.

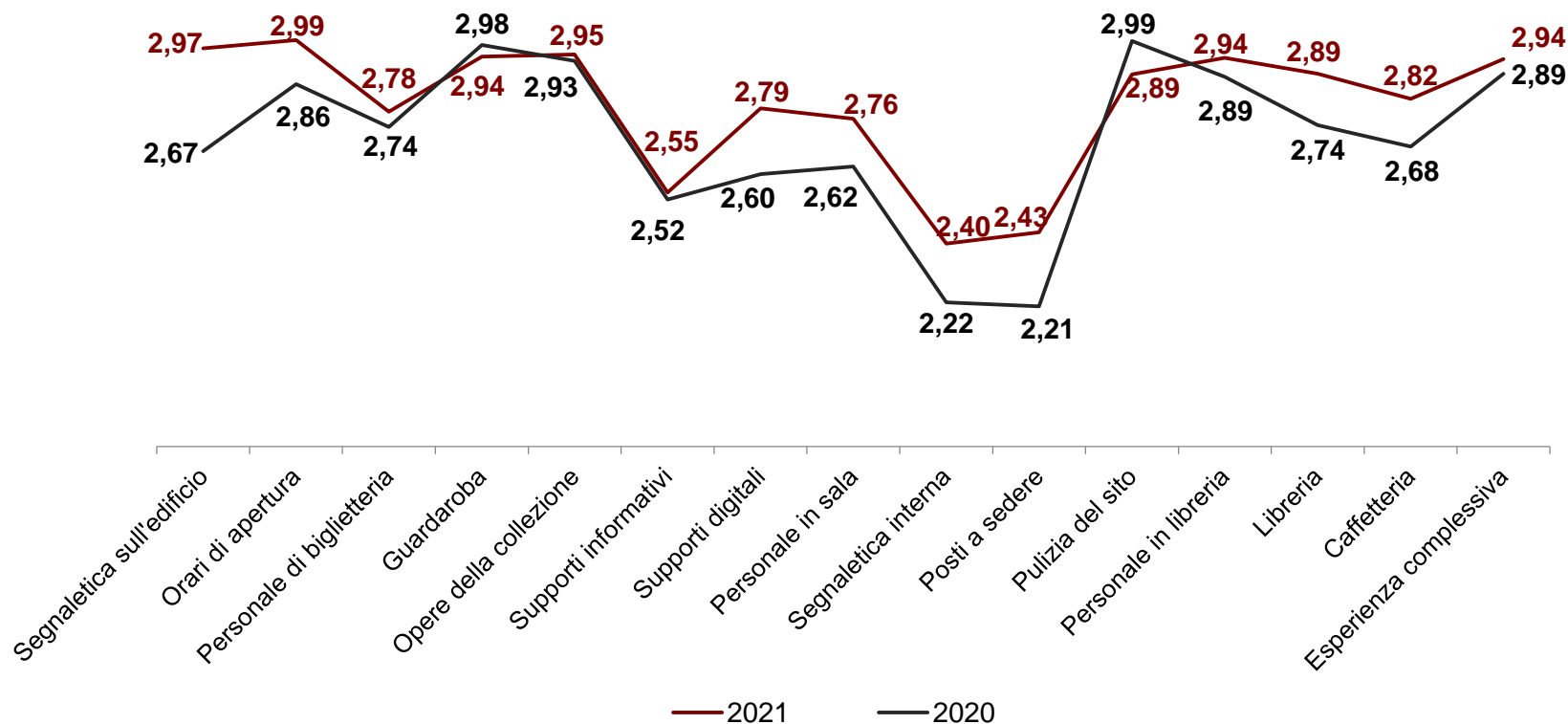
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2020-2021

Rispetto allo scorso anno il trend si mantiene abbastanza costante, anche se si rileva qualche discrepanza (la videoguida non compare nel grafico sottostante poiché nel 2020 il servizio era temporaneamente non disponibile per le disposizioni vigenti durante la pandemia).

Si registra un aumento del livello medio di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sulla segnaletica sull'edificio e sui posti a sedere. Invece si evidenzia una lieve flessione solo sul guardaroba e sulla pulizia del sito, pur restando entrambi i valori medi ottimi e nettamente superiori allo standard di 2,20.

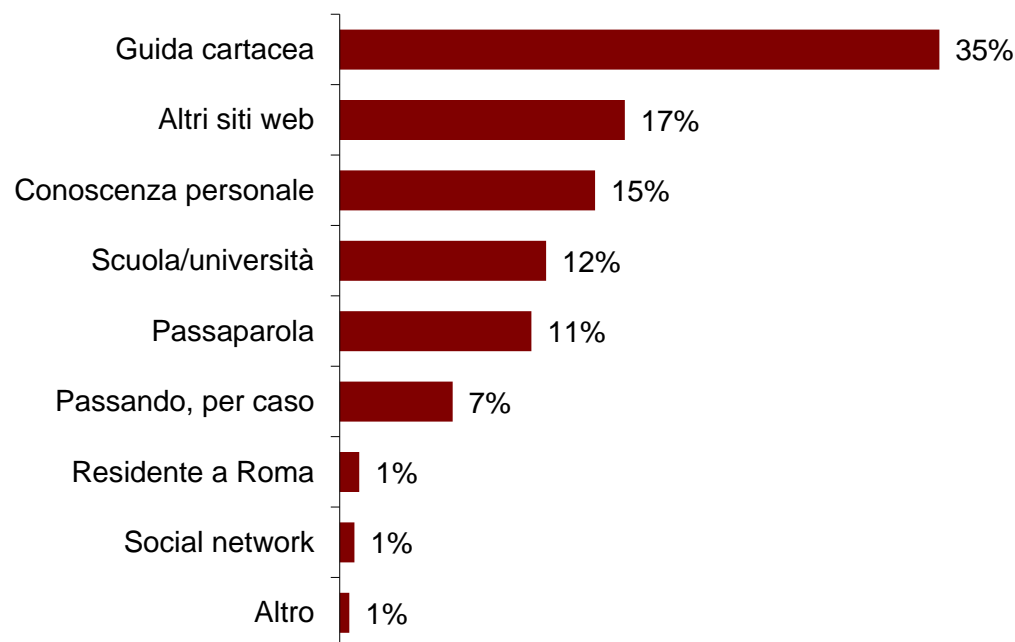


Come è venuto a conoscenza del museo

Il 35% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo attraverso la “**guida cartacea**” (in netto incremento dal 20% emerso nell’indagine precedente). Rispetto allo scorso anno raddoppia la percentuale di chi scopre il museo tramite “**internet**” (da 9% a 18%) ed aumenta anche quella di chi risponde “**conoscenza personale**” (da 11% a 15%), mentre diminuiscono le voci “**scuola/università**” (da 21% a 12%) e “**passaparola**” (da 23% a 11%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo con la guida cartacea o tramite internet siano soprattutto i turisti stranieri, con titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e nell’ultimo anno sono stati in più di tre musei.

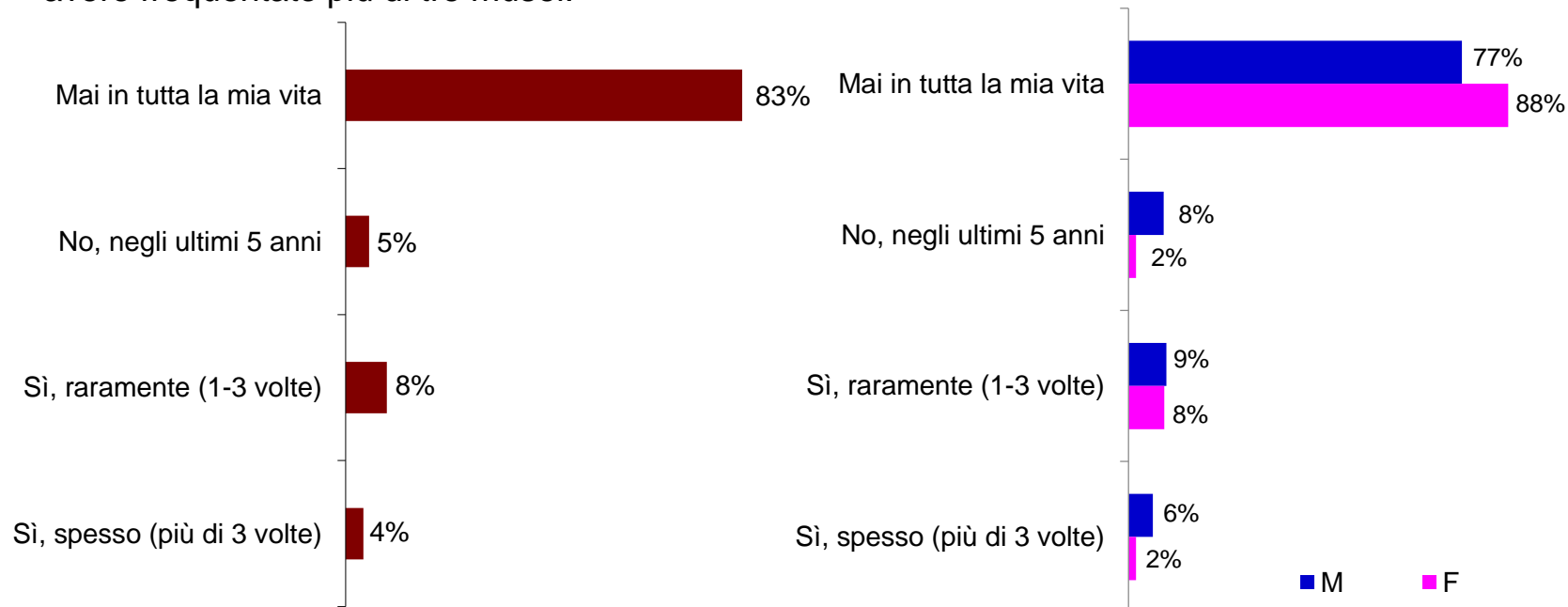
Invece a rispondere conoscenza personale e scuola/università sono principalmente i visitatori romani, diplomati, alcuni già stati ai *Musei Capitolini*, con giudizio uguale alle proprie attese e hanno frequentato meno di tre musei in quest’ultimo anno.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Ben l'83% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** ai *Musei Capitolini*, il 12% vi è già stato (di cui l'8% raramente "da una a tre volte" e il 4% spesso "più di tre volte" e); il restante 5% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

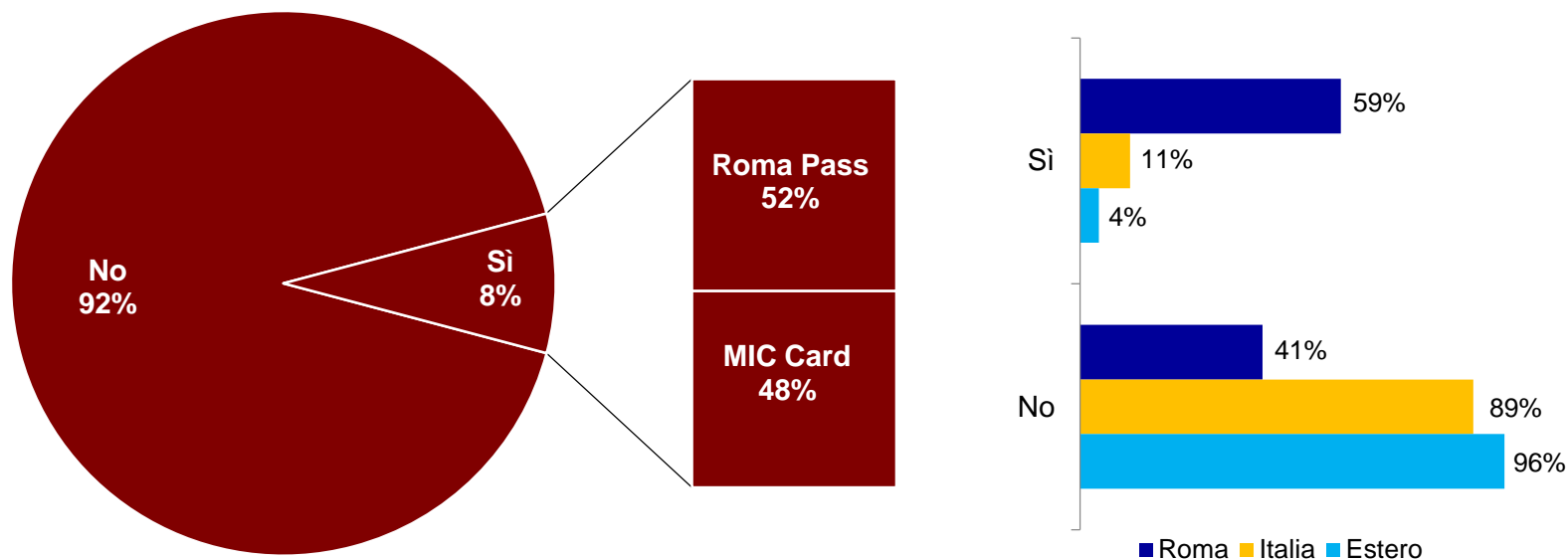
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano in prevalenza donne (cfr. grafico sottostante a destra), turisti, di età giovane compresa tra i 19 e 44 anni, con titolo di diploma inferiore o superiore, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, abbastanza soddisfatti e hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad avere già visto i Musei Capitolini sono soprattutto gli uomini, residenti a Roma, di età adulta oltre i 45 anni, laureati, con giudizio uguale alle proprie attese, in generale abbastanza soddisfatti ed in quest'ultimo anno dichiarano di avere frequentato più di tre musei.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 92% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nel museo, mentre il restante 8% ne ha usufruito (di cui il 52% si riferisce alla **Roma Pass** e il restante 48% alla **MIC Card**).

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i visitatori romani (*cf.* grafico sottostante a destra), appartenenti alle fasce di età giovane 19-34 anni e adulta 65-74 anni, che non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare ai *Musei Capitolini*, sono principalmente i turisti (in prevalenza stranieri), di età compresa tra i 35 e 64 anni e in quest'ultimo anno sono stati in più di tre musei.

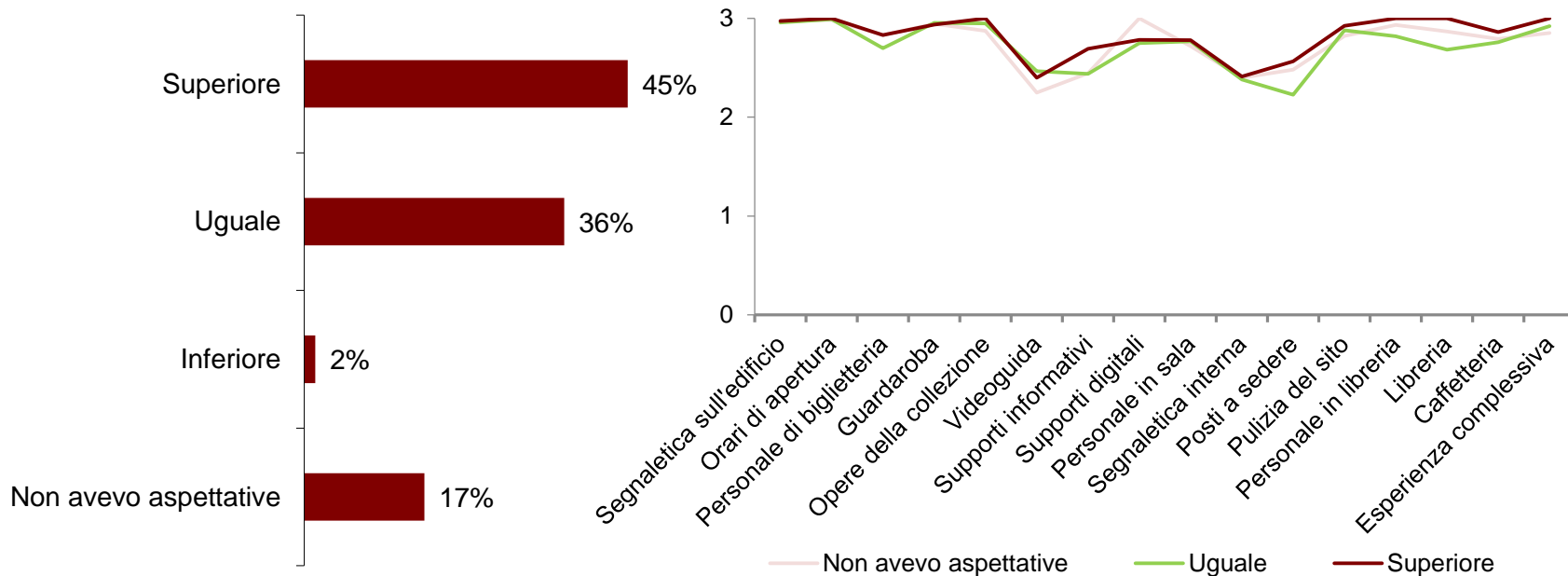


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 45% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 36% è uguale e solo il 2% ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 17% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese o ad esserne privi siano in particolare i turisti stranieri, nuovi visitatori, che non hanno utilizzato alcuna card per entrare e nell'ultimo anno sono stati in più di tre musei. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente i visitatori italiani (inclusi i romani), alcuni già stati ai *Musei Capitolini* e hanno frequentato meno di tre musei in quest'ultimo anno.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).

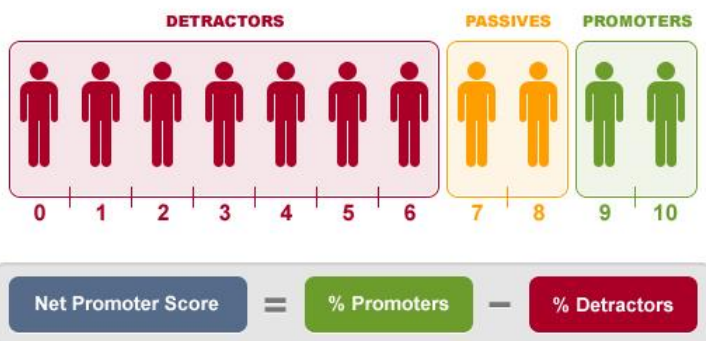


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà i *Musei Capitolini* è pari al **73%**.

Il 25% del campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il restante 1% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

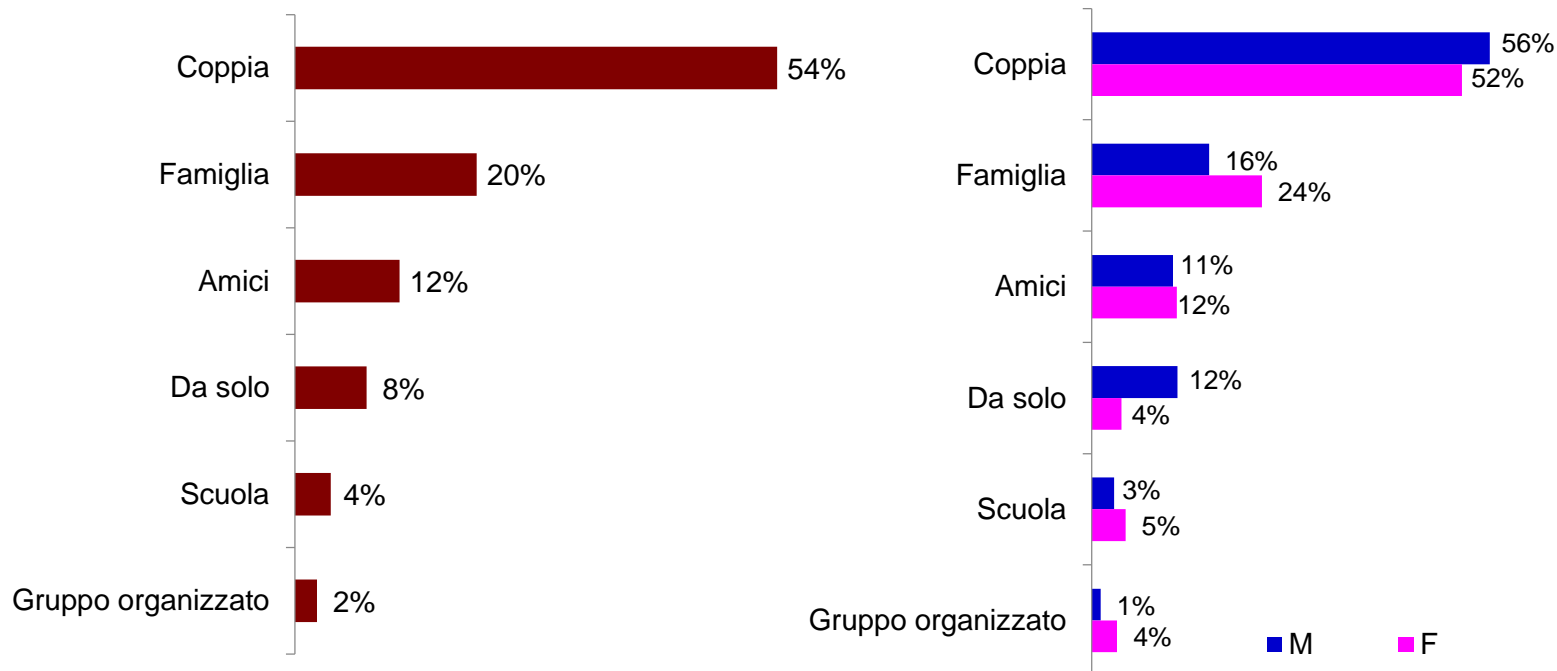


NET PROMOTER SCORE Musei Capitolini 2021										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	3	9	71	98	145
0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	22%	30%	44%
DETRACTORI = 1%							PASSIVI = 25%	PROMOTORI = 74%		
74% - 1% = 73%										

Con chi ha visitato il museo

Il 54% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 20% vi giunge con la propria “**famiglia**”, il 12% con “**amici**”, l’8% “**da solo**”, il 4% con la “**scuola**” e il restante 2% con un “**gruppo organizzato**”.

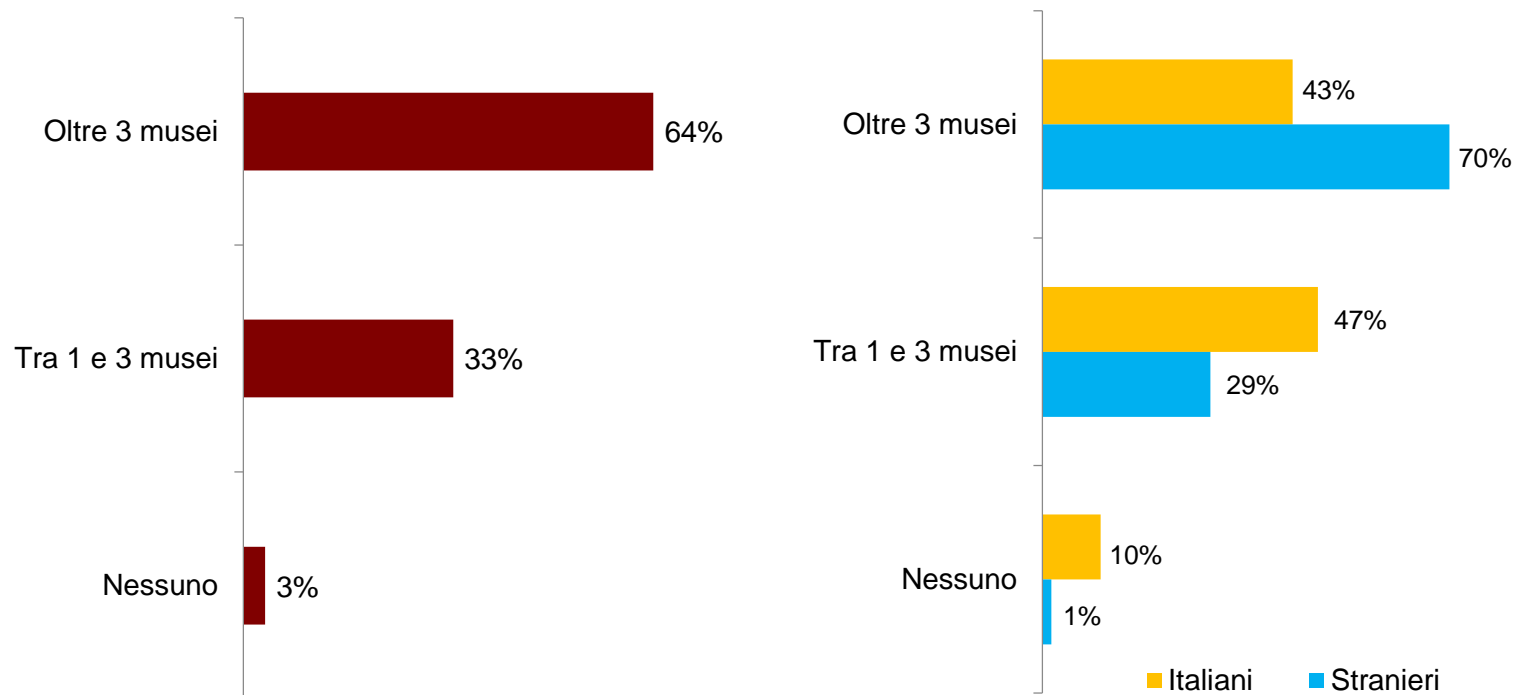
Come si evidenzia nel grafico sottostante a destra, risulta significativo che a visitare il museo in coppia siano in prevalenza gli uomini, turisti stranieri, di età 26-39 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea, mai stati prima ai *Musei Capitolini*, in generale molto soddisfatti. Invece a recarsi con la propria famiglia sono soprattutto le donne, residenti a Roma o in altre province italiane, appartenenti alle fasce di età 14-18 anni e 40-64 anni, con un titolo di diploma inferiore o superiore, alcuni già stati ai *Musei Capitolini*, nel complesso molto soddisfatti.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 64% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 33% risponde **“tra uno e tre musei”** e il 3% dichiara di non aver visitato quest'anno alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i turisti stranieri (*cfr.* grafico in basso a destra), con un titolo di laurea o post laurea, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, nel complesso molto soddisfatti. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono prevalentemente i visitatori italiani (inclusi i romani), diplomati, con un giudizio uguale alle proprie attese e in generale sono abbastanza soddisfatti.



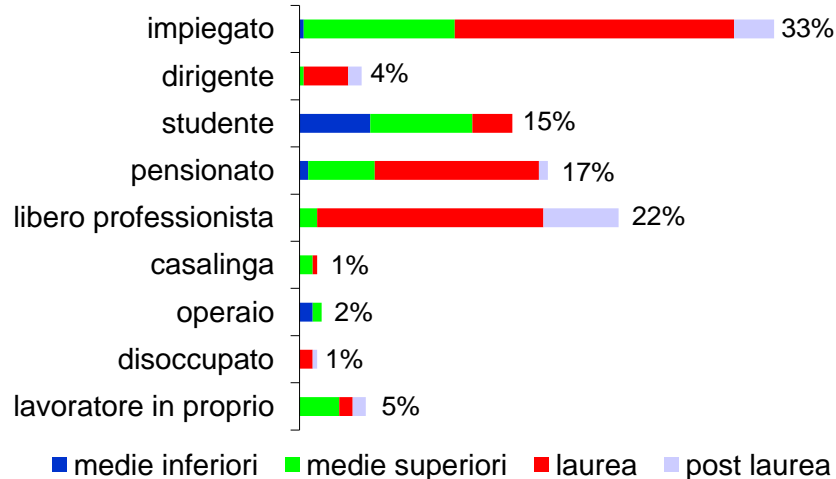
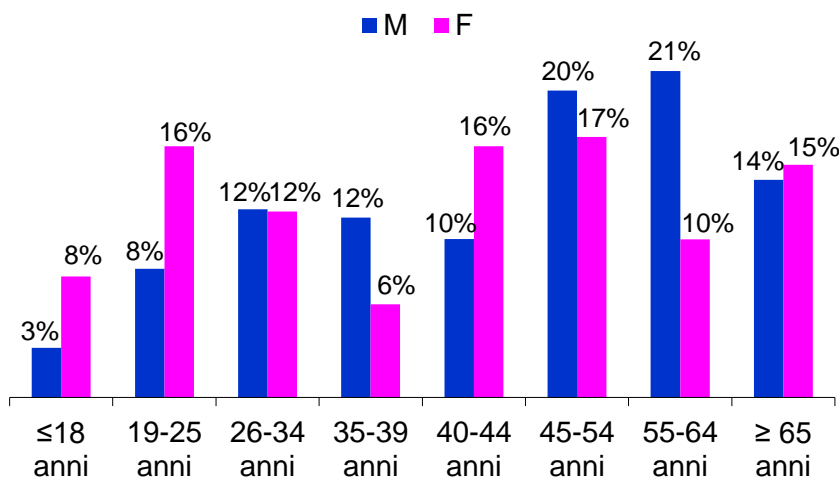
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno prevale il **genere femminile** (51%; nel 2020 era il 55%), soprattutto nelle fasce d'età giovane fino ai 25 anni e 40-44 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 35-39 anni e 45-64 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle adulte comprese tra i **45 e 64 anni**, che raggiungono complessivamente il 34% sul totale del campione intervistato (41% nella scorsa indagine). Rispetto al 2020 aumentano i giovani fino ai 25 anni (da 13% a 18%) e diminuiscono gli over 65 anni (da 19% a 15%).

Il 67% del campione totale afferma di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (55% nel 2020).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli **impiegati** (33%; nella precedente indagine erano il 29%). Seguono i liberi professionisti (in aumento dal 15% al 22%) e i pensionati (17%; erano il 18% nel 2020). Invece gli studenti passano dal 13% al 15%.

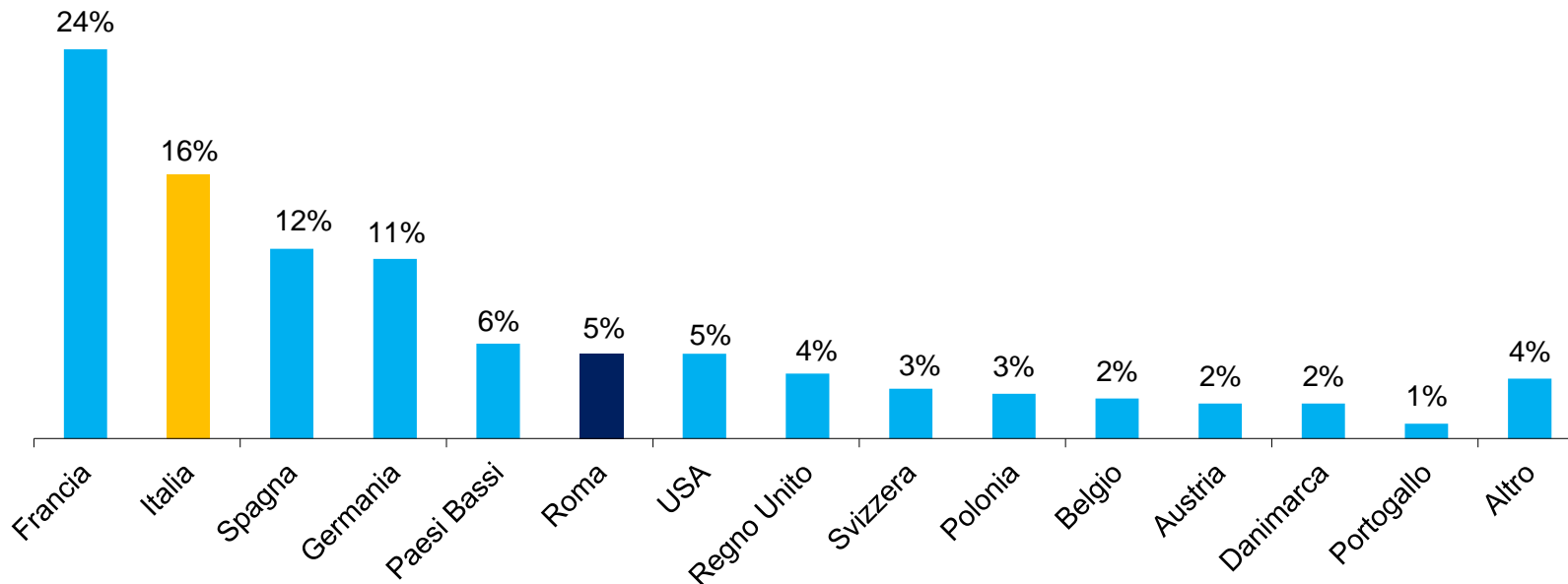
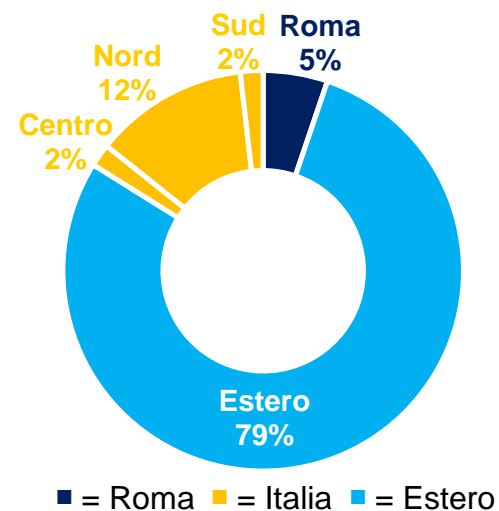


Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 79% del campione intervistato è costituito da turisti **stranieri** (in netto aumento dal 46% emerso lo scorso anno). Rispetto all'indagine effettuata nel 2020, si registra una notevole flessione dei visitatori **romani**, che passano dal 42% al 5%, mentre coloro che giungono da **altre province italiane** aumentano dal 12% al 16%.

La variazione della provenienza del target intervistato è dovuta al periodo di emergenza a causa del Covid-19.

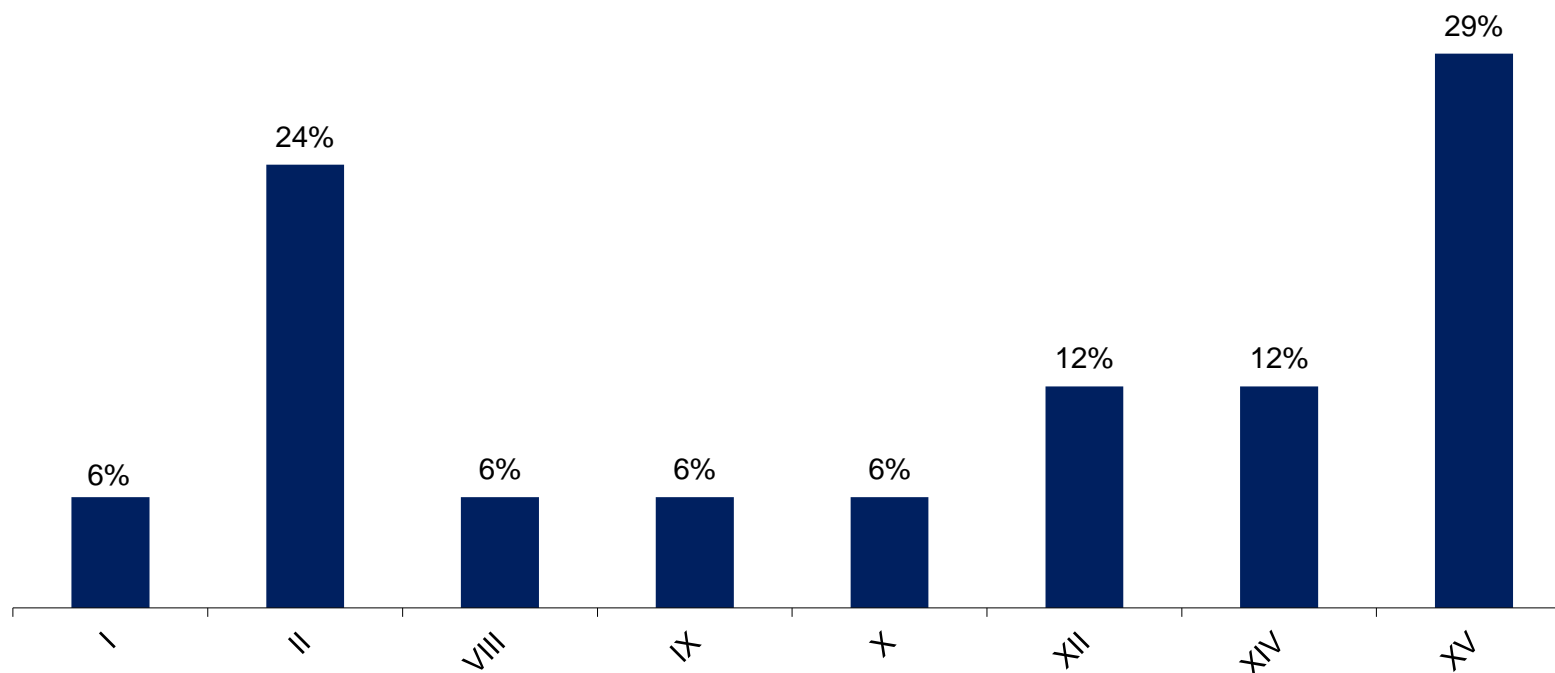
Tra le nazionalità estere prevale nettamente quella **francese** (24% sul totale degli intervistati); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Analizzando i vari municipi di residenza, risulta emergere soprattutto il **Municipio XV**, rappresentato dal 29% sul totale dei visitatori romani, che però è esiguo (5% sul totale degli intervistati; *cfr.* slide precedente), pertanto la ripartizione per singolo municipio è indicativa ma non rappresentativa a livello statistico.

Per ulteriori dettagli sui municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Guardaroba	Opere della collezione	Videoguida	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia del sito	Personale in libreria	Libreria	Caffetteria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,442**	,187**	,189*	,130*	-0,166	0,091	,370*	,136*	,142*	0,083	,112*	,516**	,352**	,262**	0,102
Orari di apertura	,442**	1,000	,163**	.	,357**	.	0,088	.	,174*	0,061	0,068	0,101	,621**	,451**	,264**	,307**
Personale di biglietteria	,187**	,163**	1,000	,402**	,196**	0,043	,198**	,571**	,357**	,202**	,147*	,220**	,307**	,273*	,272**	,161**
Guardaroba	,189*	.	,402**	1,000	0,108	0,272	0,070	0,218	0,085	0,119	-0,017	,309**	-0,047	.	0,047	0,108
Opere della collezione	,130*	,357**	,196**	0,108	1,000	0,258	,222**	.	0,121	0,080	0,033	,134*	,494**	,465**	,216*	,702**
Videoguida	-0,166	.	0,043	0,272	0,258	1,000	,569**	.	-0,175	-0,002	-0,051	-0,068	0,645	.	0,271	0,105
Supporti informativi	0,091	0,088	,198**	0,070	,222**	,569**	1,000	,508**	,184**	,118*	0,100	0,063	0,204	,256*	0,064	,269**
Supporti digitali	,370*	.	,571**	0,218	.	.	,508**	1,000	0,302	0,221	,370*	,443*	.	.	0,433	.
Personale in sala	,136*	,174*	,357**	0,085	0,121	-0,175	,184**	0,302	1,000	,391**	,237**	,178**	0,214	0,077	0,077	,217**
Segnaletica interna	,142*	0,061	,202**	0,119	0,080	-0,002	,118*	0,221	,391**	1,000	0,066	,128*	0,064	-0,072	,202*	,159**
Posti a sedere	0,083	0,068	,147*	-0,017	0,033	-0,051	0,100	,370*	,237**	0,066	1,000	,183**	,333**	,366**	,396**	0,090
Pulizia del sito	,112*	0,101	,220**	,309**	,134*	-0,068	0,063	,443*	,178**	,128*	,183**	1,000	,311**	,410**	,366**	,126*
Personale in libreria	,516**	,621**	,307**	-0,047	,494**	0,645	0,204	.	0,214	0,064	,333**	,311**	1,000	,645**	,499**	,494**
Libreria	,352**	,451**	,273*	.	,465**	.	,256*	.	0,077	-0,072	,366**	,410**	,645**	1,000	,567**	,556**
Caffetteria	,262**	,264**	,272**	0,047	,216*	0,271	0,064	0,433	0,077	,202*	,396**	,366**	,499**	,567**	1,000	,261**
Esperienza complessiva	0,102	,307**	,161**	0,108	,702**	0,105	,269**	.	,217**	,159**	0,090	,126*	,494**	,556**	,261**	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).

Le variabili che non sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva sono state escluse dalla tabella laterale.

Per i Musei Capitolini le **opere della collezione** sono l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

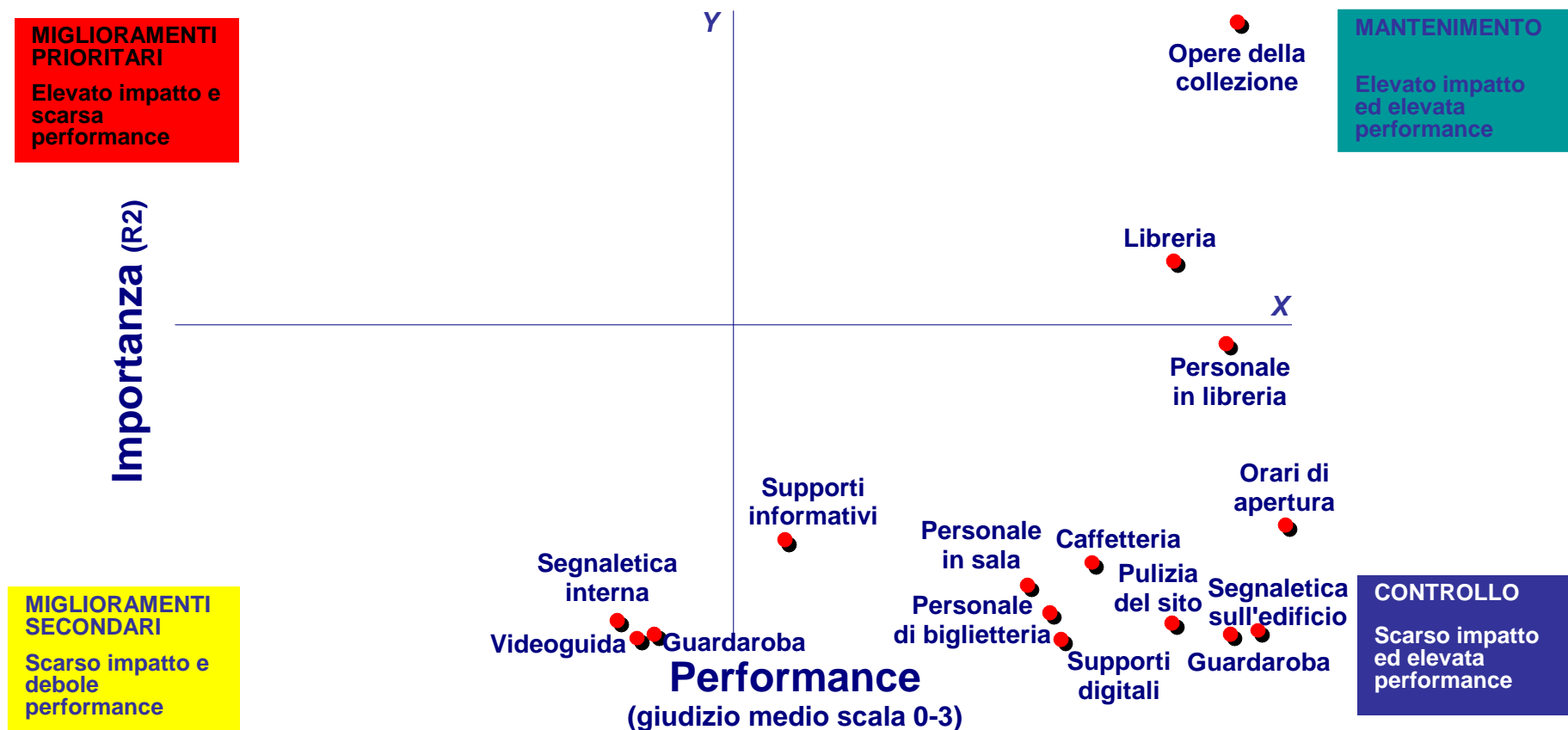
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo, mentre il coefficiente dei supporti digitali non è risultato significativo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,702
Libreria	0,556
Personale in libreria	0,494
Orari di apertura	0,307
Supporti informativi	0,269
Caffetteria	0,261
Personale in sala	0,217
Personale di biglietteria	0,161
Segnaletica interna	0,159
Pulizia del sito	0,126

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** sono in assoluto l'aspetto ritenuto più importante nella mappa, ma anche la **libreria** si colloca nel quadrante in alto a destra, seppure più in basso. Non emergono 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.

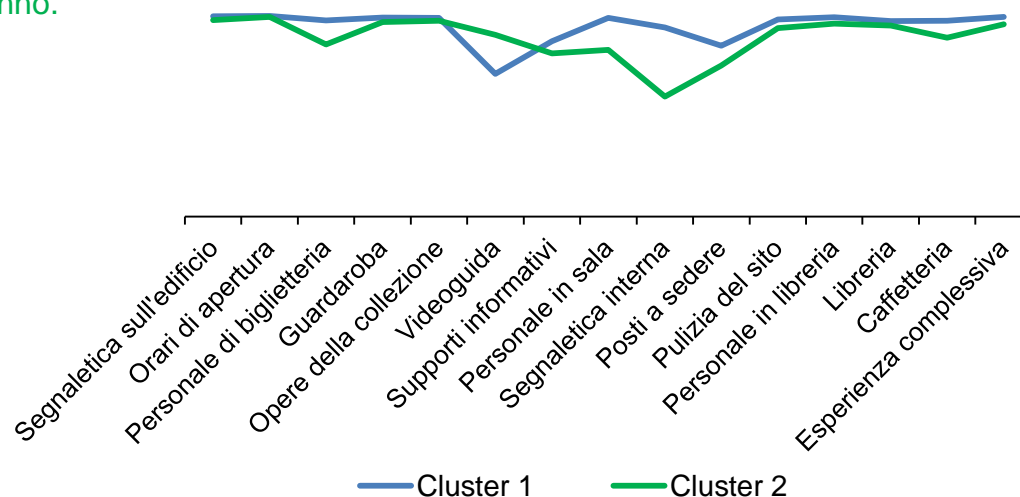
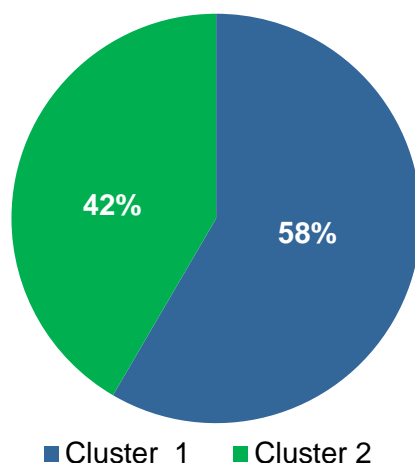
Cluster Analysis

L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine (questo caso i supporti digitali non sono risultati significativi).

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (191 individui per il *Cluster 1* e 136 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che la 1° tipologia dei **Molto soddisfatti** mostra un giudizio complessivo tendenzialmente più alto su vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto soddisfatti: in prevalenza donne; stranieri; di età 19-39 anni e al di sopra dei 55 anni; impiegati e pensionati; nuovi visitatori; scoprono il museo attraverso guida cartacea, internet o passaparola; giudizio superiore alle aspettative; visitano il museo in coppia e con gruppo organizzato; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.

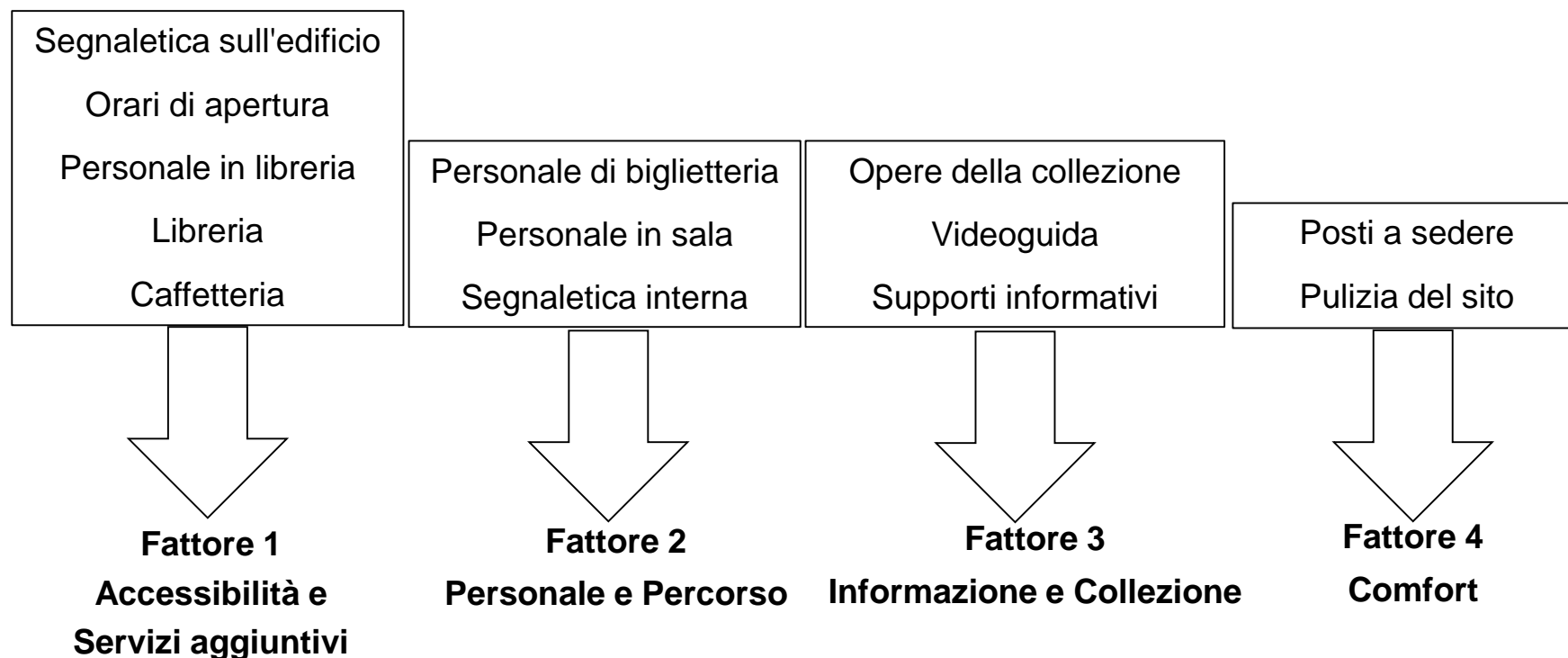
Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza uomini; italiani; minorenni e di età 40-54 anni; studenti e liberi professionisti; alcuni già stati ai *Musei Capitolini*; scoprono il museo tramite scuola/università, passando per caso o per conoscenza personale; giudizio uguale alle aspettative; vengono con la scuola, gli amici o la propria famiglia; hanno visitato oltre tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

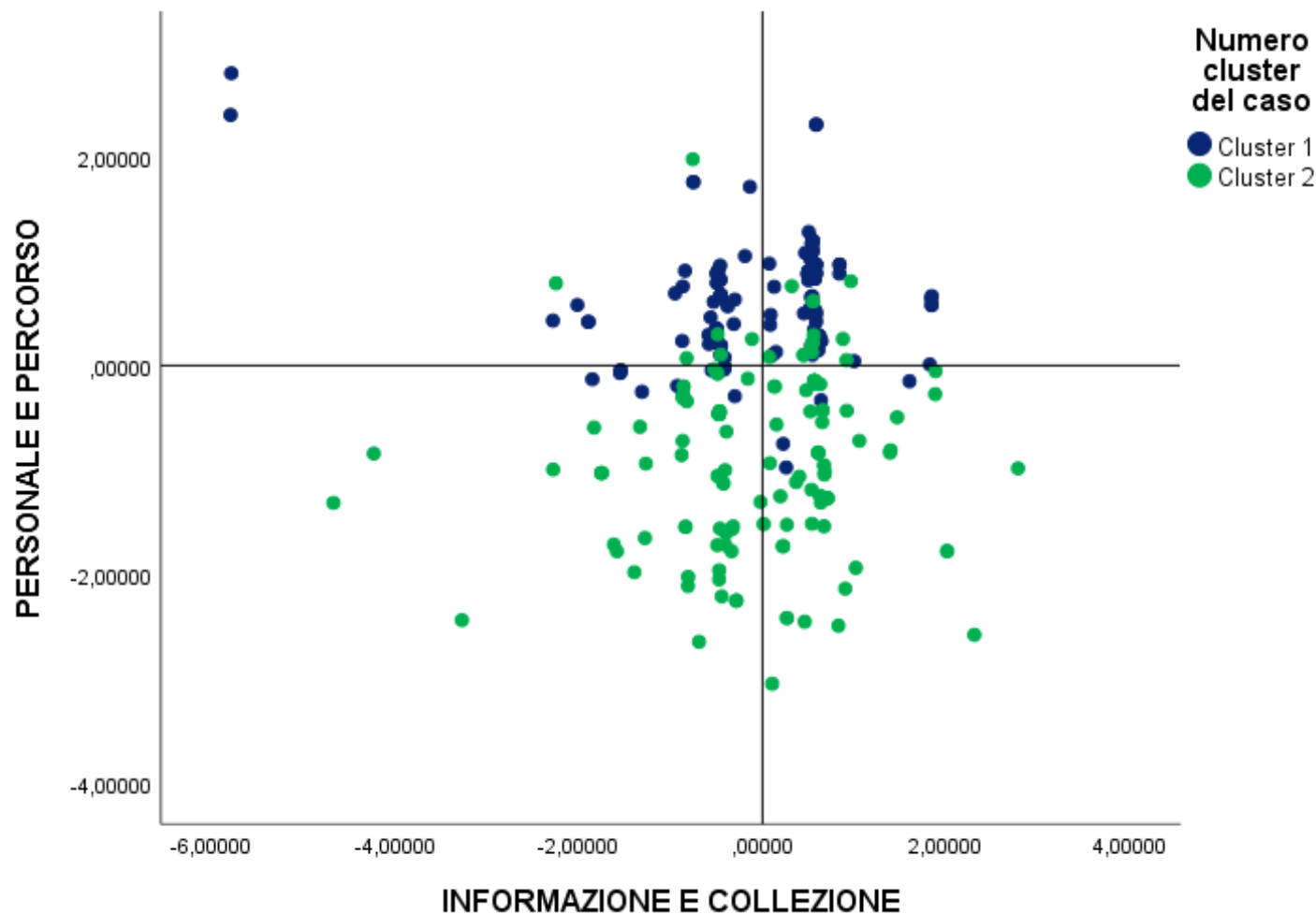
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (il guardaroba e i supporti digitali sono stati esclusi poiché non sono risultati significativi per questo tipo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

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



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, in particolare sul fattore 2 (*Personale e Percorso*), che invece è stato meno gradito dal Cluster 2.



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 181**

ELOGI museo bellissimo (7); ottime la videoguida (1) e le frecce direzionali (1) . **Totale 9**

SEGNALETICA INTERNA confusa, da migliorare (59); maggiori indicazioni per caffetteria, sale e opere, più mappe sul percorso da seguire (6). **Totale 65**

SUPPORTI INFORMATIVI brevi, incompleti, poche informazioni, da aumentare (21); migliorare la posizione dei pannelli e didascalie, nascosti e scomodi da leggere, soprattutto quelli in inglese (12); tradurli anche in altre lingue, soprattutto in francese (8); ingrandire il carattere (4); altro (6). **Totale 51**

VIDEOGUIDA in biglietteria avvisare della disponibilità di noleggio e spiegare che ci sono più percorsi (6); da aggiornare, anche quella per bambini, soprattutto per lo spostamento di alcune opere in altre sale (6); difficile da usare, maggiori istruzioni sull'utilizzo (5). **Totale 17**

BIGLIETTERIA personale scortese (8); non parla inglese (4); altro (3). **Totale 15**

POSTI A SEDERE da aumentare. **Totale 7**

PERCORSO difficile da seguire. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 15**

TOTALE 175 SUGGERIMENTI
Musei Capitolini

Allegato 1 – Questionario

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo?

- Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi 5 anni Sì da 1 a 3 volte Sì più di 3 volte

Ha utilizzato una card per entrare nel museo? Sì (quale? Roma Pass MIC Card) No

La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo?

- stampa (quotidiani/riviste) stendardo sull'edificio scuola-università
 www.museiincomuneroma.it amici/parenti social network
 altri siti internet scuola-università altro.....

Indichi per favore il suo indice di gradimento (da Molto a Per niente soddisfatto) dei seguenti aspetti:

	Non utilizzato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Segnaletica sull'edificio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di biglietteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opere della collezione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Videoguida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti digitali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale in sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posti a sedere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia del sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale in libreria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Libreria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caffetteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esperienza complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle aspettative il suo giudizio sul servizio è: Superiore Uguale Inferiore Non avevo aspettative

Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo museo ad un amico?

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

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

Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? Nessuno Tra 1 e 3 musei Oltre 3 musei

Aspetti da migliorare _____

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 studi superiori laurea post laurea

Professione: impiegato dirigente studente pensionato libero professionista casalinga operaio disoccupato altro.....

Provenienza: Roma (Municipio:) Altra Provincia italiana:..... Altra Nazionalità:.....