



---

Indagini di Customer Satisfaction

Museo dell'Ara Pacis

8 – 12 Novembre 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. **204** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) dall'**8 al 12 novembre** presso il **Museo dell'Ara Pacis** (gli intervistati rappresentano il 22% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine). Durante l'indagine era in corso la mostra temporanea "*Alberto Biasi. Tuffo nell'arcobaleno*".

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento giacché assicura, con una soddisfazione media del 98%, un margine di errore di stima di  $\pm 1,93\%$ . 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 molto buono, con una media di **2,76** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il **guardaroba** (3,00), la **pulizia del sito** (3,00), i **posti a sedere** (3,00), il **personale di biglietteria** (2,99), gli **orari di apertura** (2,98), il **personale in sala** (2,98) e la **segnaletica sull'edificio** (2,98).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Le **opere della collezione** è la variabile ritenuta più importante nella mappa, ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 18-20).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono i **supporti informativi** (n. 28 suggerimenti) e la **segnaletica interna** (n. 13 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da turisti **stranieri** (55% sul totale); **studenti** (25%), **impiegati** (23%), **liberi professionisti** (21%) e **pensionati** (20%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (70%), soprattutto di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (44%), ma si evidenzia anche una buona presenza della fascia **19-34 anni** (29%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi è venuto a sapere del museo tramite **scuola/università** (30%); poi seguono **conoscenza personale** (24%) e **passaparola** (14%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo tramite scuola/università siano soprattutto i visitatori italiani (inclusi i romani), di età giovane 14-25 anni, con un diploma di scuola media inferiore o superiore, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, il cui giudizio è superiore alle aspettative ed in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece a rispondere conoscenza personale sono principalmente i visitatori romani, di età 26-39 anni ed oltre i 65 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, che hanno già visitato tale museo, il loro giudizio è uguale alle proprie attese e nel complesso sono molto soddisfatti. Infine il passaparola prevale tra i turisti, di età adulta 45-64 anni, laureati, nuovi visitatori, privi di aspettative, abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

## Tabella riassuntiva

Museo dell'Ara Pacis 2021	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,98	3,00	204	0	0,155	0%	98%	0%	100%
Orari di apertura	2,98	3,00	202	2	0,140	1%	98%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,99	3,00	183	21	0,104	10%	99%	0%	100%
Guardaroba	3,00	3,00	21	183	0,000	90%	100%	0%	100%
Opere della collezione	2,84	3,00	204	0	0,365	0%	84%	0%	100%
Videoguida	2,33	3,00	6	198	1,033	97%	66%	0%	66%
Supporti informativi	2,66	3,00	195	9	0,476	4%	66%	0%	100%
Supporti digitali	2,88	3,00	160	44	0,332	22%	88%	0%	100%
Personale in sala	2,98	3,00	100	104	0,141	51%	98%	0%	100%
Segnaletica interna	2,89	3,00	204	0	0,395	0%	91%	1%	99%
Posti a sedere	3,00	3,00	204	0	0,070	0%	100%	0%	100%
Pulizia del sito	3,00	3,00	204	0	0,000	0%	100%	0%	100%
Libreria	2,82	3,00	56	148	0,386	73%	82%	0%	100%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,76</b>	<b>3,00</b>	<b>203</b>	<b>1</b>	<b>0,429</b>	<b>0%</b>	<b>76%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

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

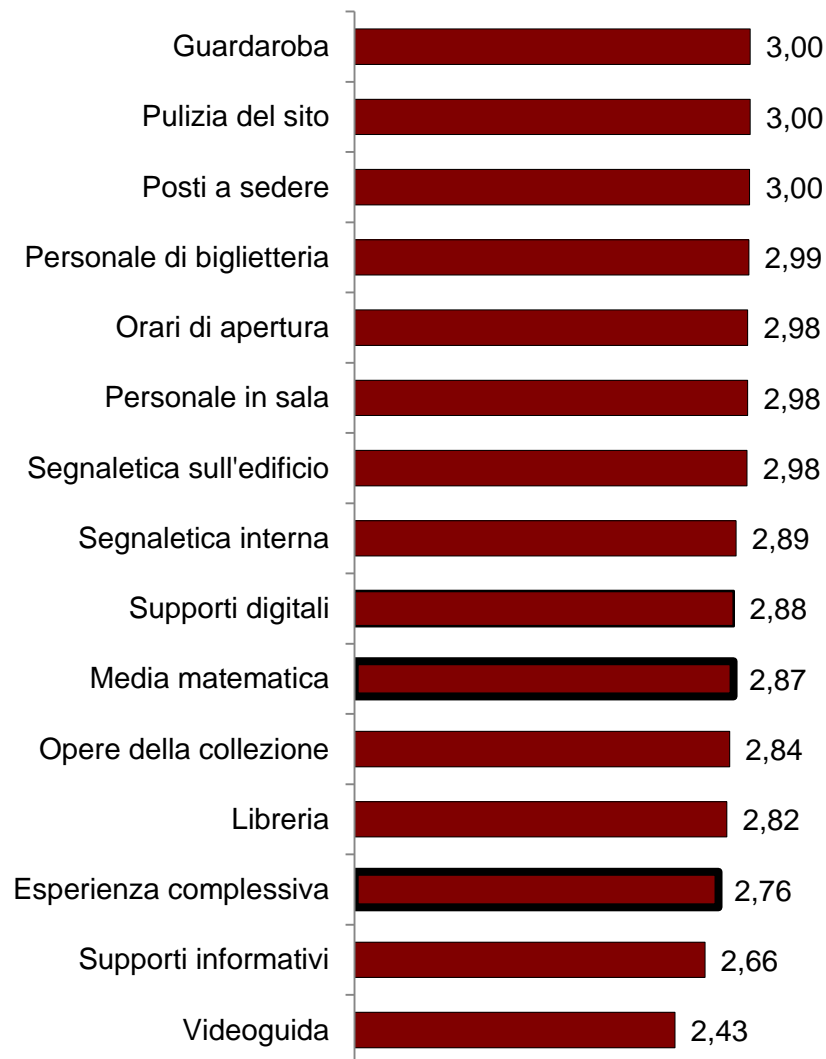
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,87).

## 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: il **guardaroba**, la **pulizia del sito**, i **posti a sedere**, il **personale di biglietteria**, gli **orari di apertura**, il **personale in sala** e la **segnaletica sull'edificio**.

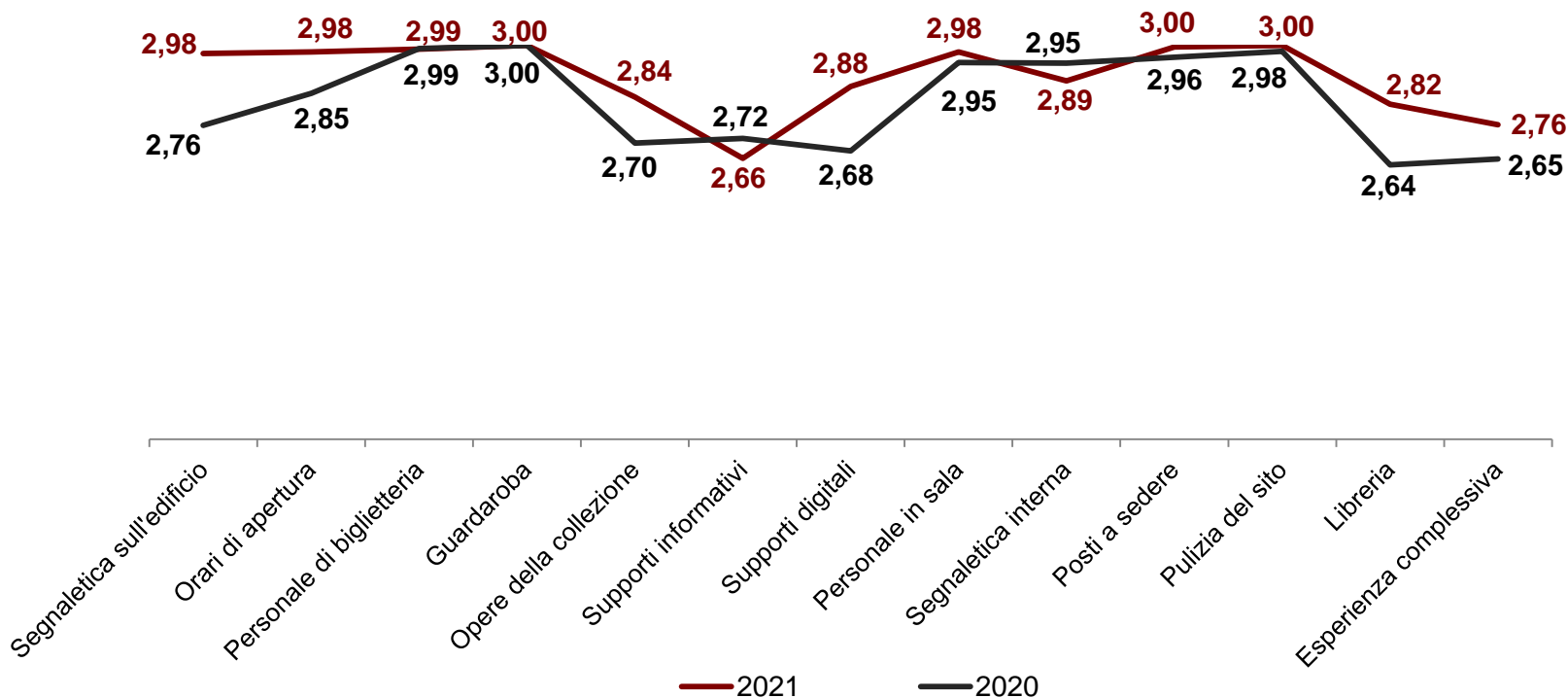
Tutte le medie sono nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.



## Analisi del trend 2020-2021

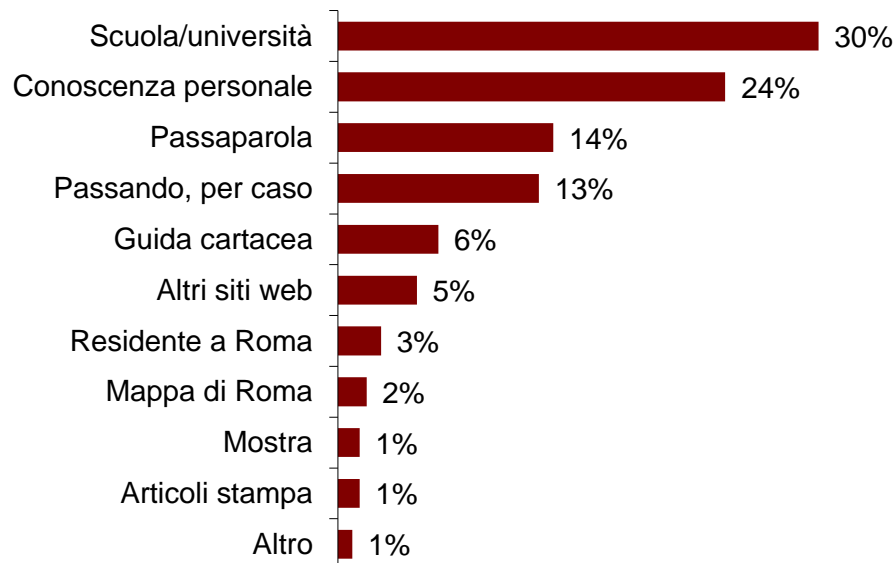
Rispetto allo scorso anno il trend si mantiene abbastanza costante, anche se con qualche discrepanza (la videoguida non compare nel grafico sottostante poiché nel 2020 il servizio era temporaneamente non disponibile per le disposizioni vigenti durante la pandemia).

Si registra un aumento del livello medio di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare i seguenti: segnaletica sull'edificio, orari di apertura, opere della collezione, supporti digitali e libreria. Invece si evidenzia una lieve flessione solo sui supporti informativi e sulla segnaletica interna, pur restando entrambi i valori medi elevati nettamente al di sopra dello standard di 2,20.



## Come è venuto a conoscenza del museo

Il 30% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo attraverso “**scuola/università**” (era 33% nell’indagine precedente). Segue chi risponde “**conoscenza personale**” (in netto aumento dal 4% al 24%) e “**passaparola**” (in discesa dal 20% al 14%). Inoltre si evidenzia l’incremento della voce “**passando, per caso**”, che passa dal 4% al 13%. È significativo che ad avere conosciuto il museo tramite scuola/università siano soprattutto i visitatori italiani (inclusi i romani), di età giovane 14-25 anni, con un diploma di scuola media inferiore o superiore, alcuni già stati al *Museo dell’Ara Pacis*, il cui giudizio è superiore alle aspettative ed in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece a rispondere conoscenza personale sono principalmente i visitatori romani, di età 26-39 anni ed oltre i 65 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, che hanno già visitato tale museo, il loro giudizio è uguale alle proprie attese e nel complesso sono molto soddisfatti. Infine il passaparola prevale tra i turisti, di età adulta 45-64 anni, laureati, nuovi visitatori, privi di aspettative, abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

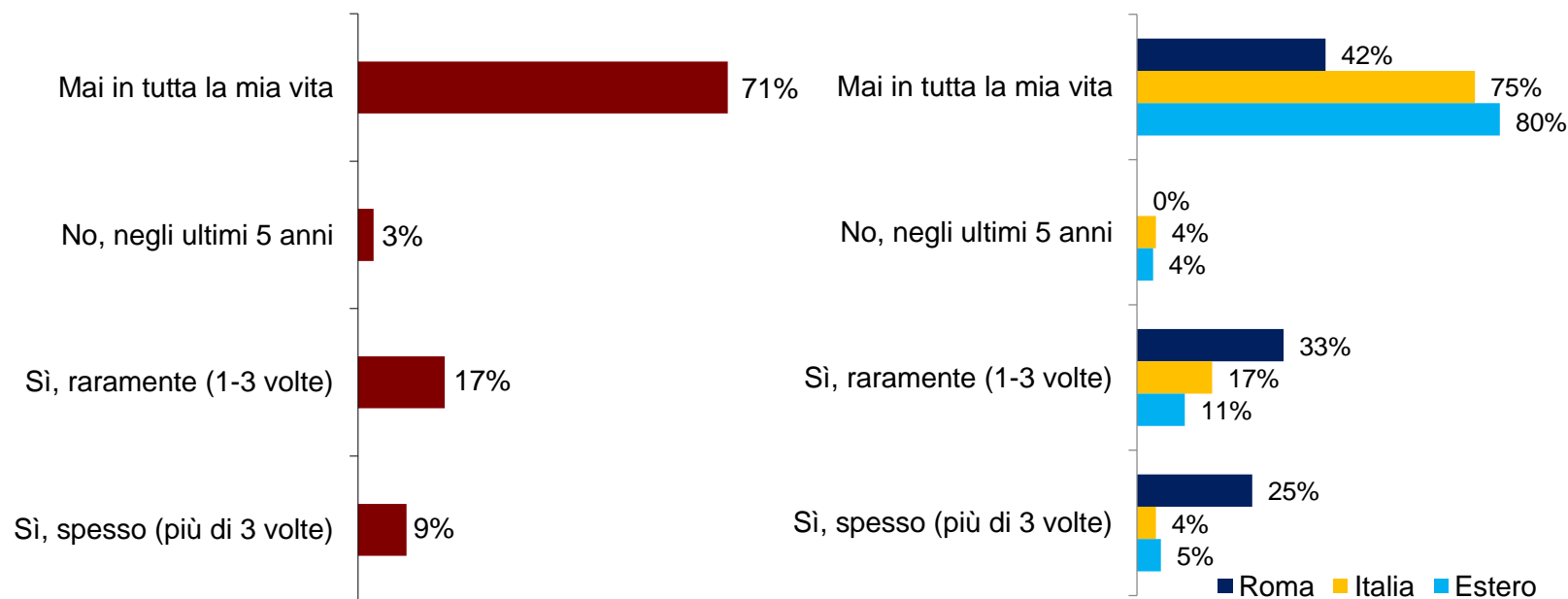




## Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Ben il 71% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** al *Museo dell'Ara Pacis*, il 26% vi è già stato (di cui il 17% raramente “*da una a tre volte*” e il 9% spesso “*più di tre volte*”); il restante 3% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

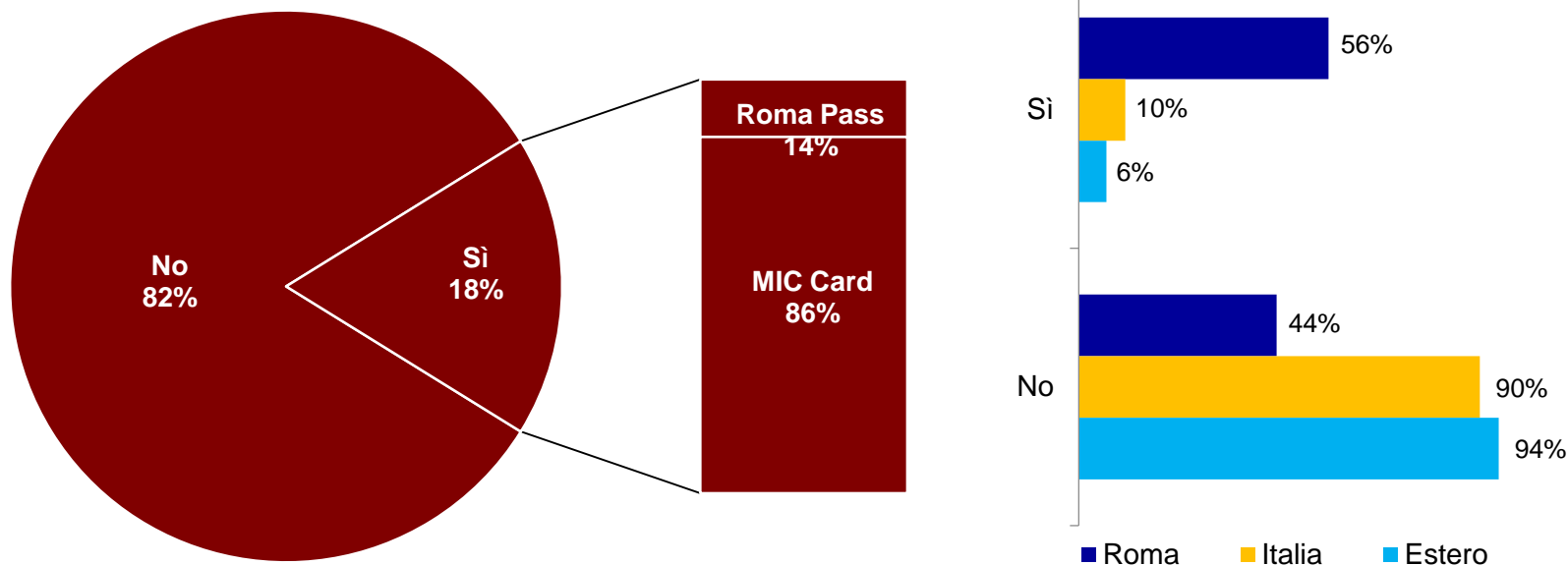
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti, sia italiani che stranieri (*cf.* grafico sottostante a destra), diplomati, che non hanno utilizzato alcuna card per entrare in questo museo, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale sono abbastanza soddisfatti e non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno. Invece ad avere già visto il Museo dell'Ara Pacis sono prevalentemente i visitatori romani, con un titolo di laurea o post laurea, alcuni di essi hanno utilizzato la *MIC Card*, il loro giudizio è uguale alle proprie attese, in generale sono molto soddisfatti e in quest'ultimo anno sono stati in vari musei.



## Ha utilizzato una card per entrare nel museo

L'82% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nel museo, mentre il restante 18% ne ha usufruito (di cui l'86% si riferisce alla **MIC Card** e il restante 14% alla **Roma Pass**).

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i cittadini romani (*cfr.* grafico sottostante a destra), diplomati, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, con un giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare in questo museo, sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori, il loro giudizio è uguale alle attese o ne sono privi e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti.

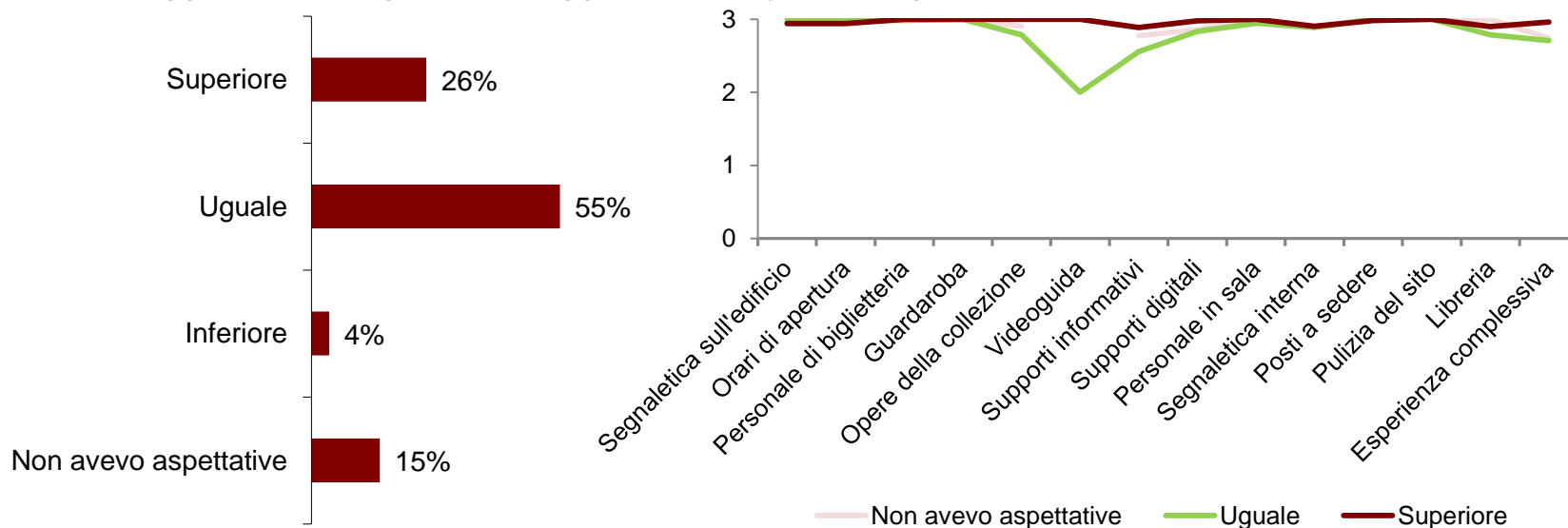


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 55% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 26% è superiore e solo il 4% ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 15% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore siano in particolare le donne, di età 26-44 anni, con titolo di laurea o post laurea, mai state prima in questo museo e nel complesso sono molto soddisfatte. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente gli uomini, di età adulta oltre i 55 anni, diplomati, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. A non avere aspettative a priori sono soprattutto le donne, minorenni o appartenenti alle fasce di età 40-54 anni, con un diploma di scuola media inferiore o superiore, nuovi visitatori, abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

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).

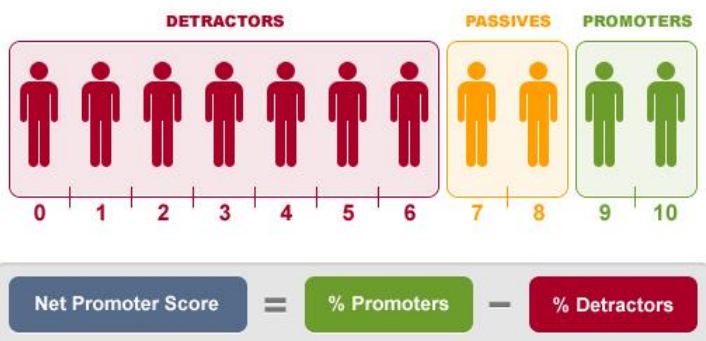


## Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 *Museo dell'Ara Pacis* è pari al **50%**.

Il 46% del campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il restante 2% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

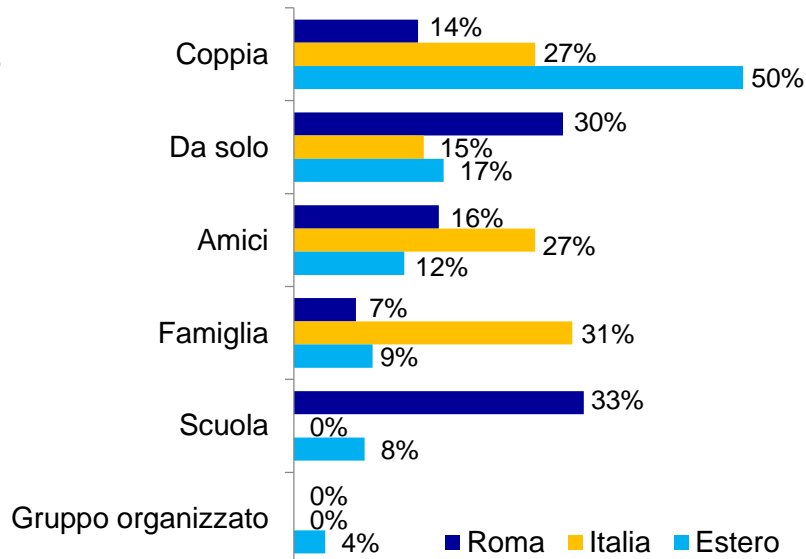
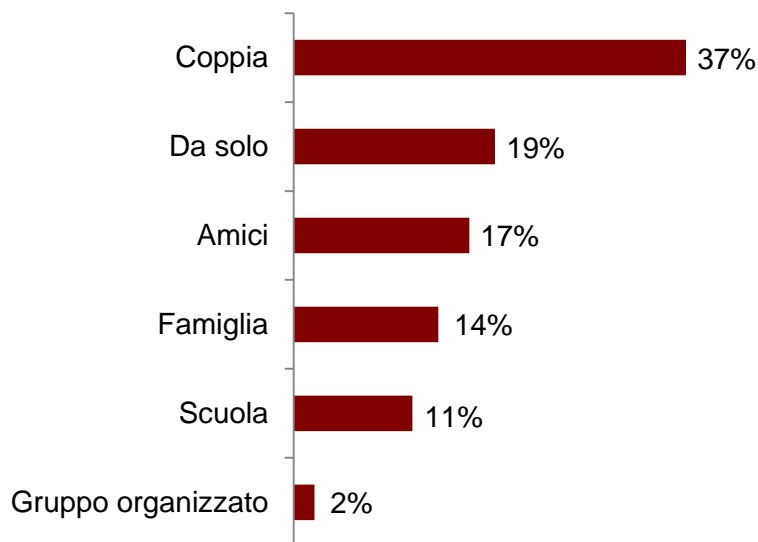


NET PROMOTER SCORE Museo dell'Ara Pacis 2021										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	4	22	71	46	60
0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	11%	35%	23%	29%
<b>DETRACTORI = 2%</b>							<b>PASSIVI = 46%</b>	<b>PROMOTORI = 52%</b>		
<b>52% - 2% = 50%</b>										

## Con chi ha visitato il museo

Il 37% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo **“in coppia”**, il 19% vi giunge **“da solo”**, il 17% insieme ad **“amici”**, il 14% con la **“famiglia”**, l’11% con la propria **“scuola”** e il restante 2% con un **“gruppo organizzato”**.

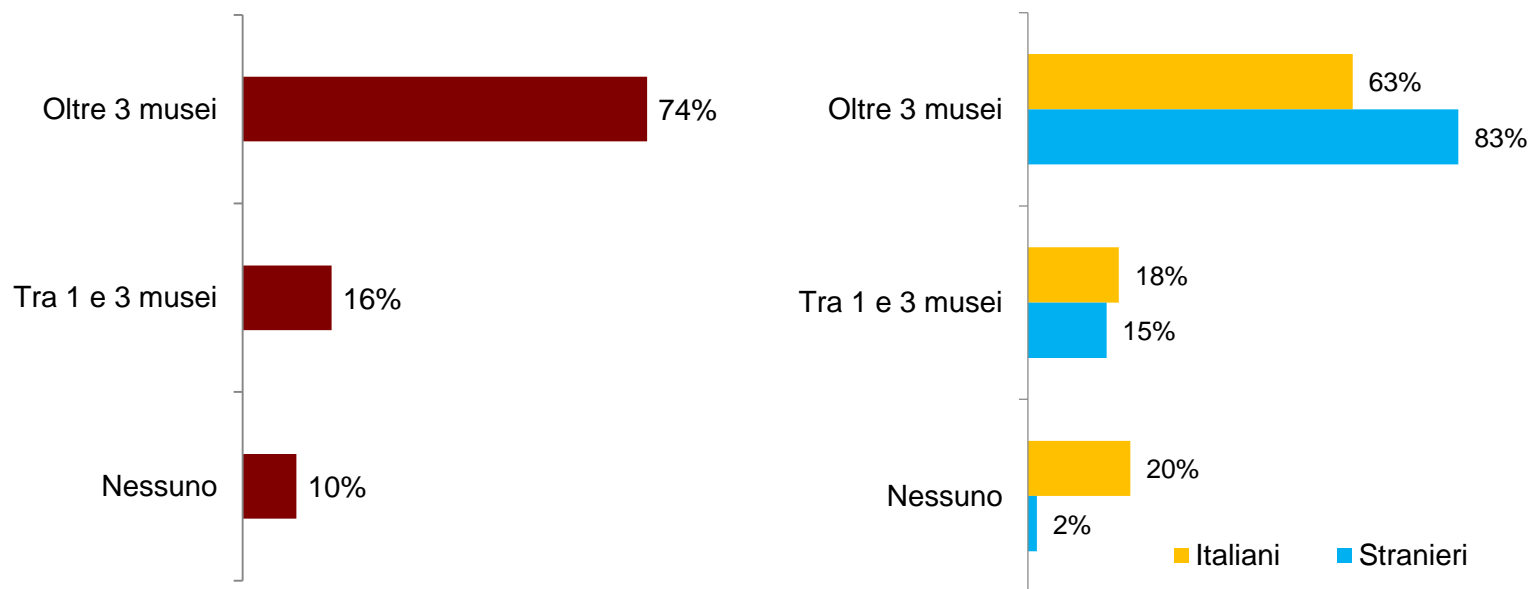
Risulta significativo che a visitare il museo in coppia siano in prevalenza i turisti stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), di età adulta oltre i 55 anni, con un titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, con un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi. Invece a recarsi da soli o con la scuola sono soprattutto i residenti a Roma, appartenenti alle fasce di età 14-18 anni (*scuola*) e 26-54 anni (*da soli*), con un titolo di diploma inferiore (*scuola*) o laurea (*da soli*), alcuni di essi sono già stati al *Museo dell'Ara Pacis* ed il loro giudizio è superiore alle attese. Infine a visitare tale museo con amici o la propria famiglia sono in particolare i turisti italiani, diplomati, privi di aspettative, ma nel primo caso si tratta di visitatori di età giovane 19-39 anni, mentre a venire con la famiglia sono i minorenni o adulti al di sopra dei 65 anni.



## Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 74% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 16% risponde **“tra uno e tre musei”** e il 10% 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), di età 19-39 anni, con un titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, il cui giudizio è superiore alle aspettative, nel complesso abbastanza soddisfatti. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei sono in prevalenza i visitatori italiani (inclusi i romani), di età 40-64 anni, con un diploma di scuola media inferiore o superiore, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, con un giudizio uguale alle proprie attese e in generale sono molto soddisfatti. A non aver visitato altri musei in quest'ultimo anno sono principalmente gli italiani, minorenni o di età adulta oltre i 65 anni, con un titolo di scuola media inferiore/superiore, vengono per la prima volta in questo museo, privi di aspettative e si ritengono molto soddisfatti.



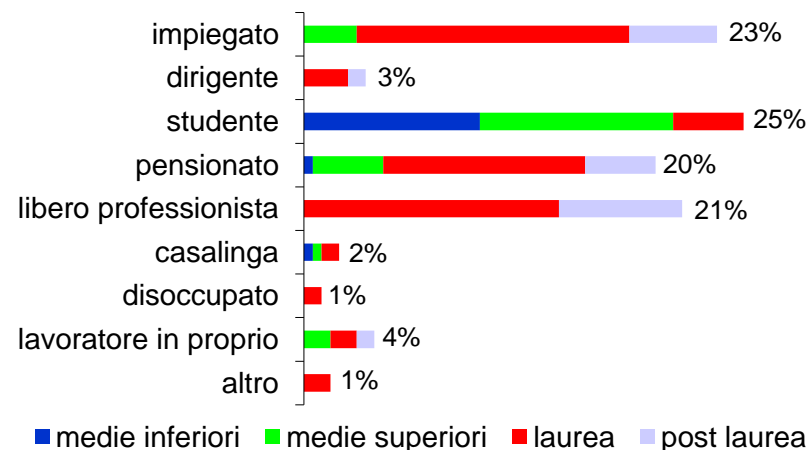
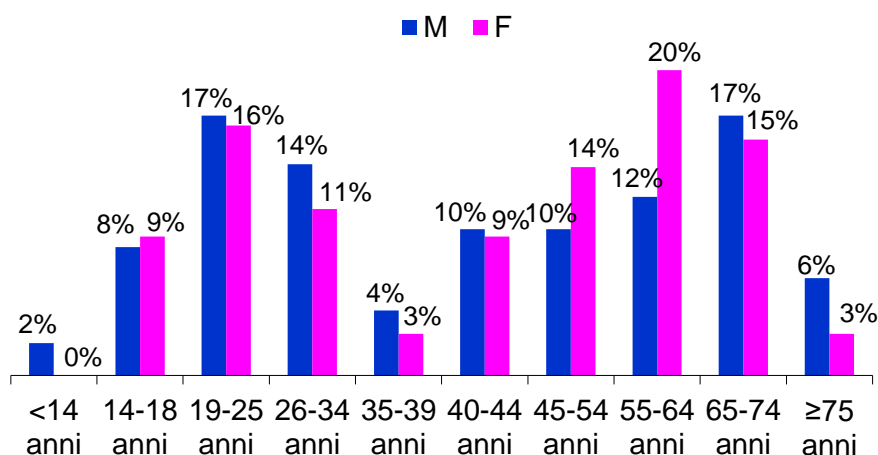
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 54% del campione appartiene al **genere femminile** (stessa percentuale emersa nel 2020), soprattutto nelle fasce dei 45-64 anni. Invece gli uomini emergono in particolare nelle fasce dei 19-44 anni ed oltre i 65 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni**, che raggiungono complessivamente il 44% sul totale del campione intervistato (lo scorso anno la percentuale era pari al 48%). Si evidenzia una diminuzione dei visitatori di età 19-34 anni (dal 40% al 29%), mentre aumentano i minorenni (da 5% a 10%) e le fasce dei 35-44 anni (da 7% a 13%).

Il 70% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (66% nel 2020).

Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **studenti** (25%; in aumento dal 21% emerso nell'indagine precedente). Seguono gli impiegati (23%; erano il 25% nel 2020) e i liberi professionisti (21%; lo scorso anno erano il 22%), mentre i pensionati passano dal 18% al 20%.

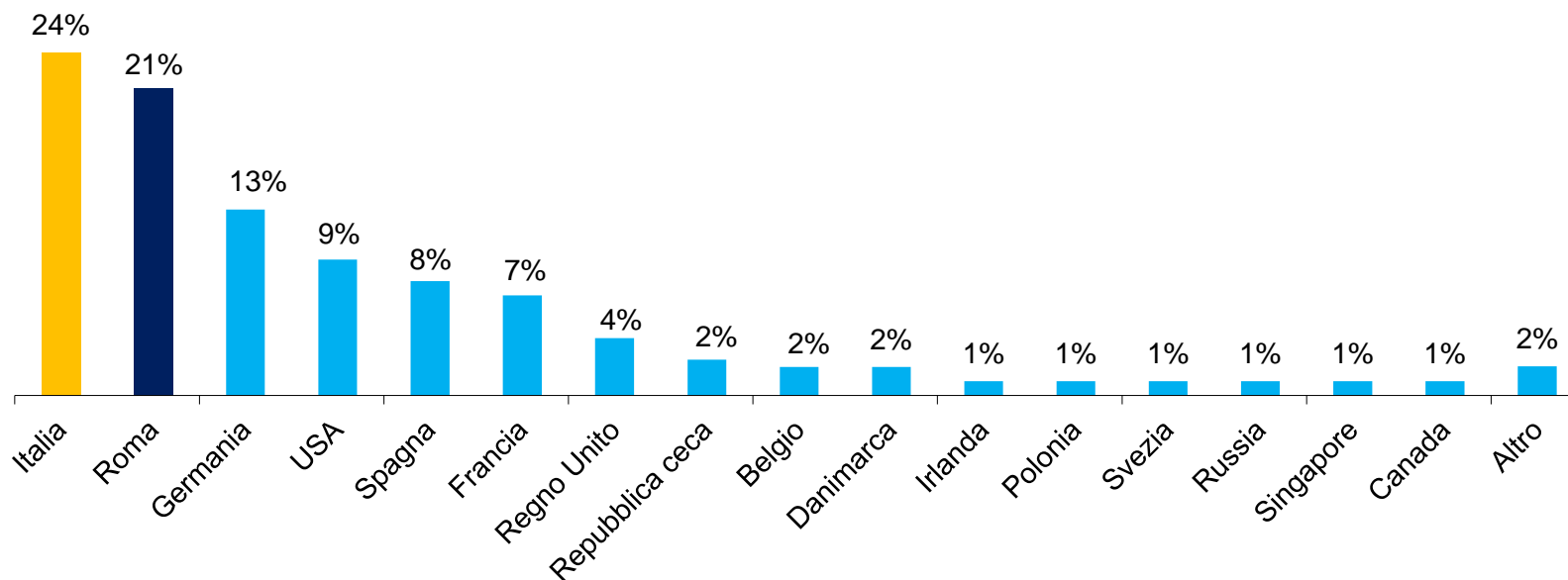
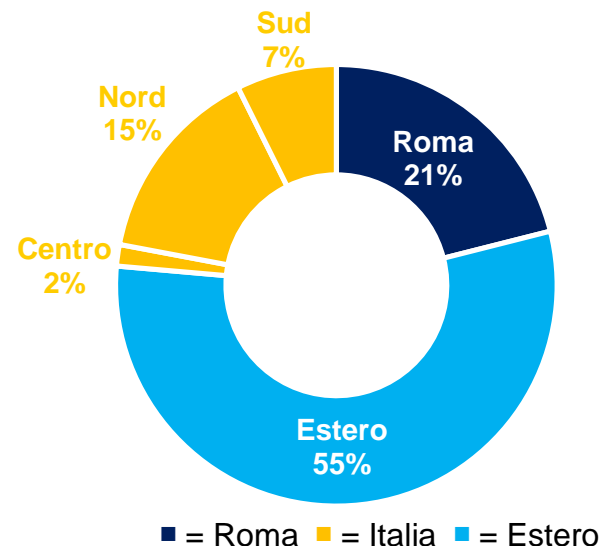


## Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 55% del campione intervistato è costituito da turisti **stranieri** (in netto aumento dal 35% emerso lo scorso anno). Rispetto all'indagine precedente, diminuiscono coloro che giungono da **altre province italiane** (dal 40% al 24%), mentre la percentuale dei visitatori **romani** passa dal 25% al 21%.

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

Tra le nazionalità estere prevale quella **tedesca** (13% sul totale degli intervistati); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.

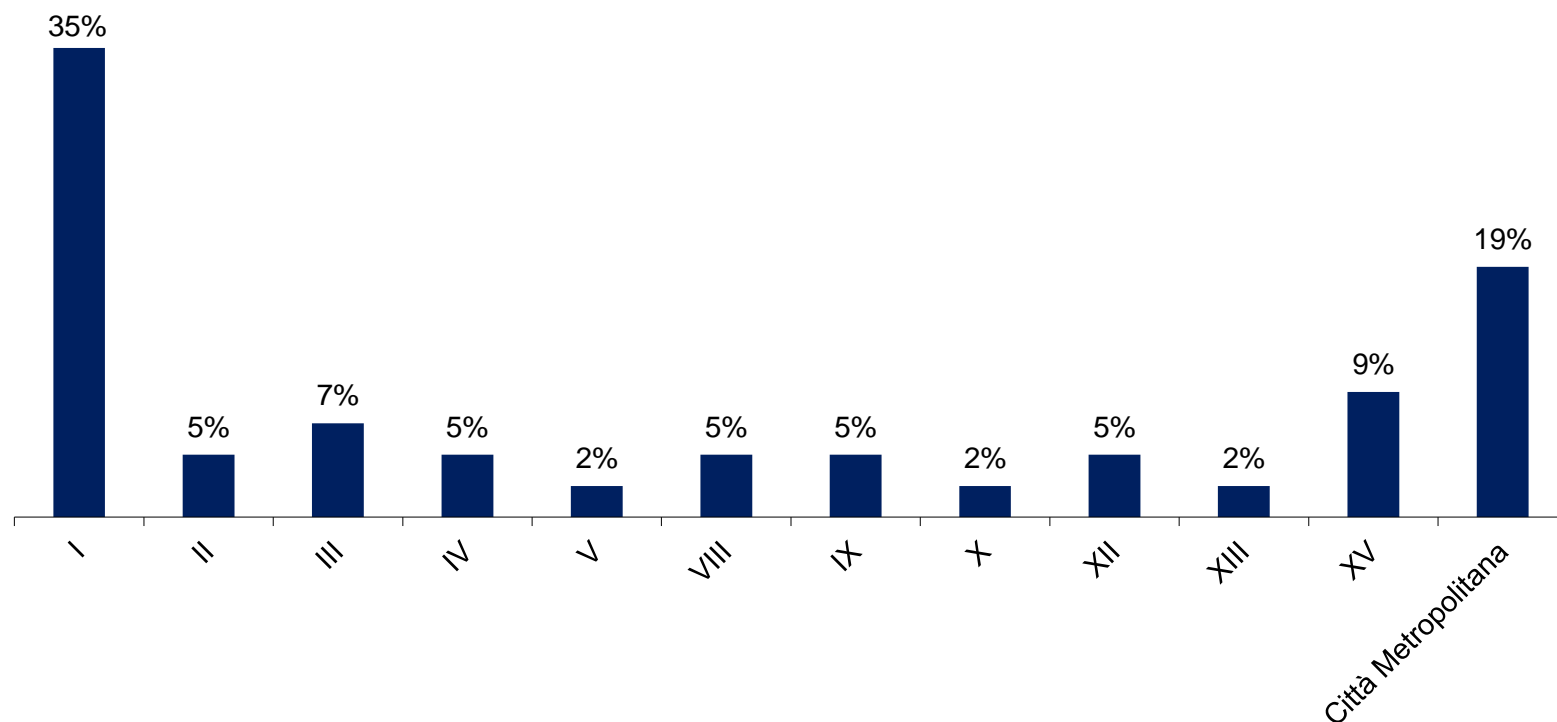




## Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Analizzando i vari municipi di residenza, risulta emergere nettamente il **Municipio I**, che raggiunge una percentuale pari al 35% (è il municipio di appartenenza del museo), seguito dall'**Area della Città Metropolitana** (19% sul totale dei romani intervistati).

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	Opere della collezione	Videoguida	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Libreria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	-0,023	-0,018	-0,068	.	0,088	-0,068	-0,025	,172*	-0,011	-0,063	-0,090
Orari di apertura	-0,023	1,000	-0,016	-0,062	.	-0,106	0,060	-0,029	-0,044	-0,010	0,096	-0,080
Personale di biglietteria	-0,018	-0,016	1,000	-0,046	.	0,141		1,000**	,314**	-0,008	.	,184*
Opere della collezione	-0,068	-0,062	-0,046	1,000	0,548	,288**	,224**	-0,029	0,015	-0,030	,303*	,641**
Videoguida	.	.	.	0,548	1,000	.	.	.	.	.	.	0,400
Supporti informativi	0,088	-0,106	0,141	,288**	.	1,000	,213**	,286**	0,138	-0,052	0,267	,239**
Supporti digitali	-0,068	0,060		,224**	.	,213**	1,000	.	,198*	-0,030	,336*	,292**
Personale in sala	-0,025	-0,029	1,000**	-0,029	.	,286**	.	1,000	,340**	-0,014	.	,277**
Segnaletica interna	,172*	-0,044	,314**	0,015	.	0,138	,198*	,340**	1,000	-0,022	0,076	,152*
Posti a sedere	-0,011	-0,010	-0,008	-0,030	.	-0,052	-0,030	-0,014	-0,022	1,000	0,076	-0,040
Libreria	-0,063	0,096	.	,303*	.	0,267	,336*	.	0,076	-0,063	0,076	0,122
Esperienza complessiva	-0,090	-0,080	,184*	,641**	0,400	,239**	,292**	,277**	,152*	-0,040	0,122	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 il *Museo dell'Ara Pacis* le **opere della collezione** sono l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

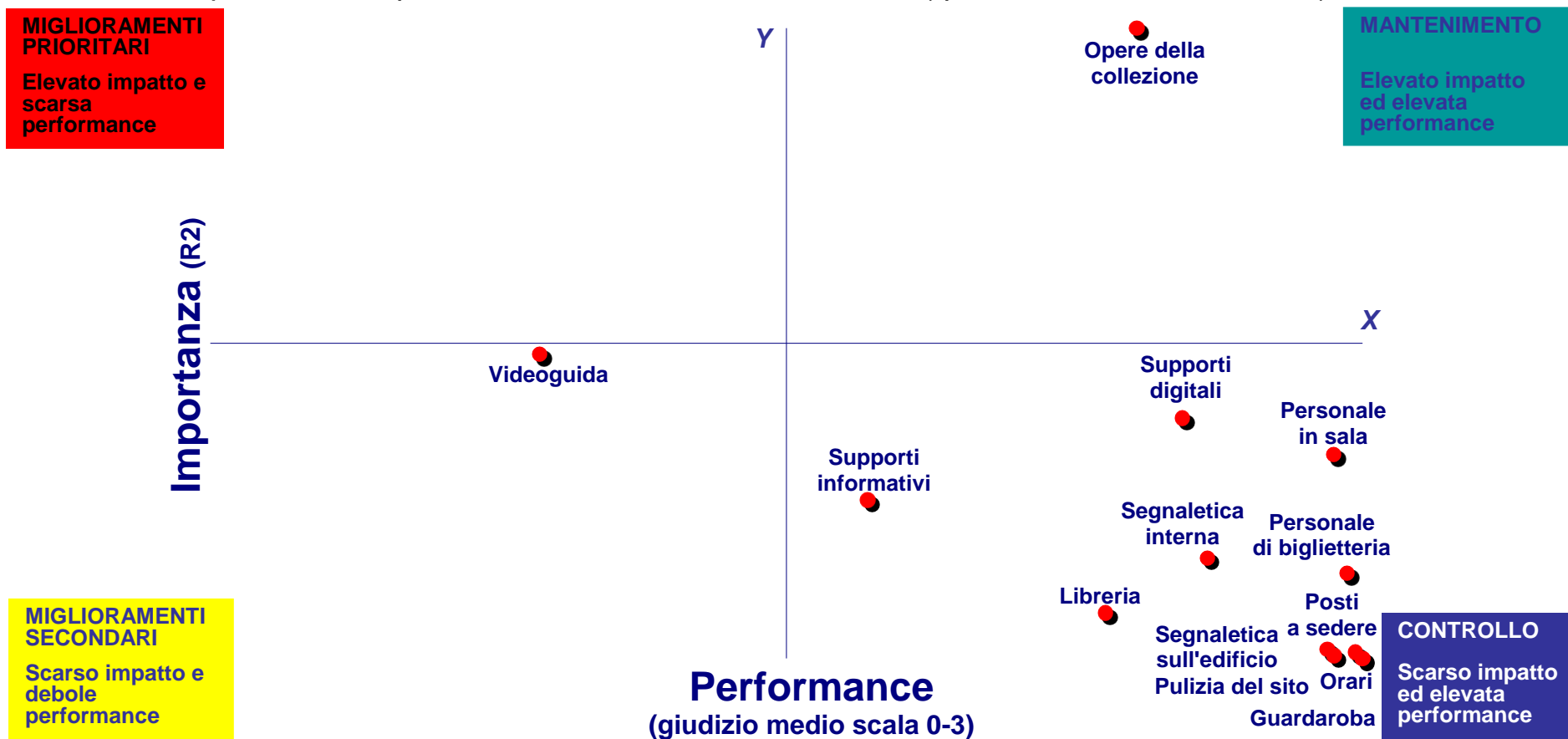
La segnaletica sull'edificio, gli orari di apertura ed i posti a sedere hanno un'incidenza negativa sul giudizio complessivo (sono inversamente proporzionali ad esso), seppure minima e non significativa. Invece il guardaroba e la pulizia del sito, avendo raggiunto una media pari al valore massimo (3,00), hanno un coefficiente di correlazione nullo e pertanto non sono presenti nella tabella della *slide* precedente.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,641
Supporti digitali	0,292
Personale in sala	0,277
Supporti informativi	0,239
Personale di biglietteria	0,184
Segnaletica interna	0,152

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** sono in assoluto l'aspetto ritenuto più importante nella mappa (quadrante in alto a destra), mentre 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.

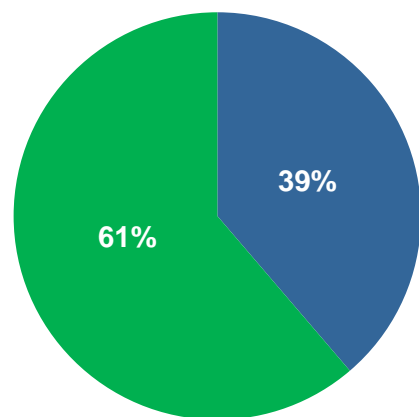
## Cluster Analysis

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

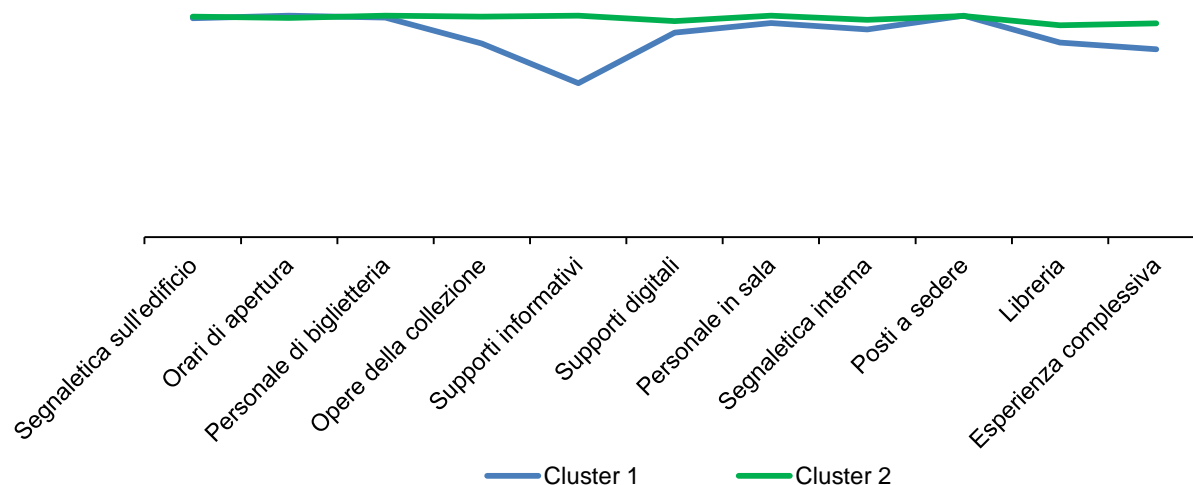
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (79 individui per il *Cluster 1* e 125 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che la 2° tipologia dei **Molto soddisfatti** mostra un giudizio complessivo tendenzialmente più alto su vari aspetti oggetto d'indagine.

**Cluster 1 – Abbastanza soddisfatti:** in prevalenza uomini; romani; di età 19-34 anni e 55-64 anni; impiegati e liberi professionisti; già stati al Museo dell'Ara Pacis; scoprono il museo tramite il passaparola o per conoscenza personale; giudizio uguale alle aspettative; visitano il museo in coppia, da soli o con amici; hanno visitato altri musei nell'ultimo anno.

**Cluster 2 – Molto soddisfatti:** in prevalenza donne; turisti (sia italiani che stranieri); minorenni e di età 40-54 anni; studenti e pensionati; nuovi visitatori; scoprono il museo tramite scuola/università o passando per caso; giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi; vengono con la scuola o la propria famiglia; non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno.



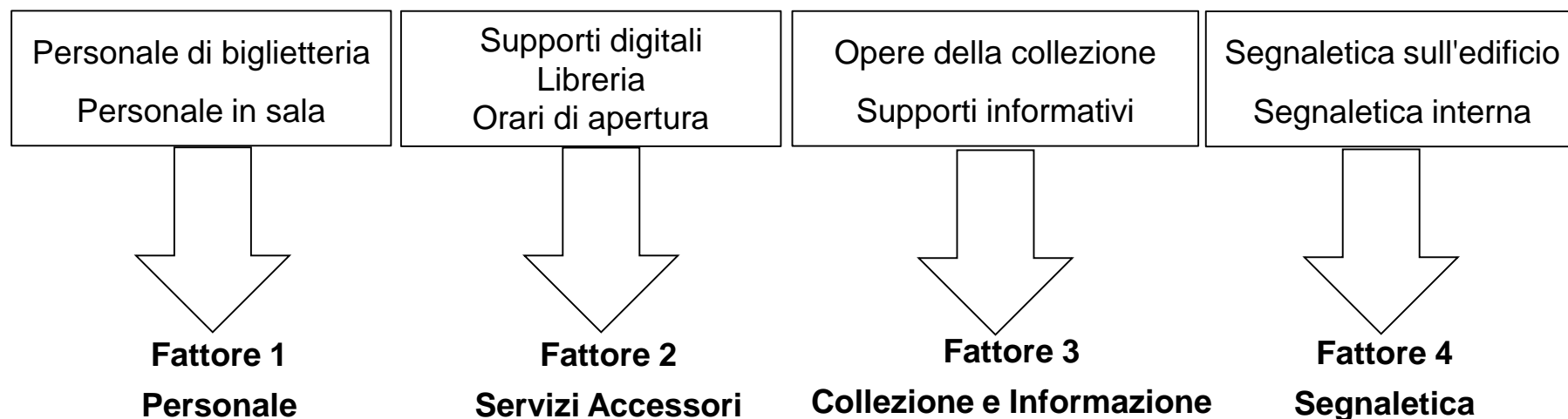
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



## Analisi Fattoriale

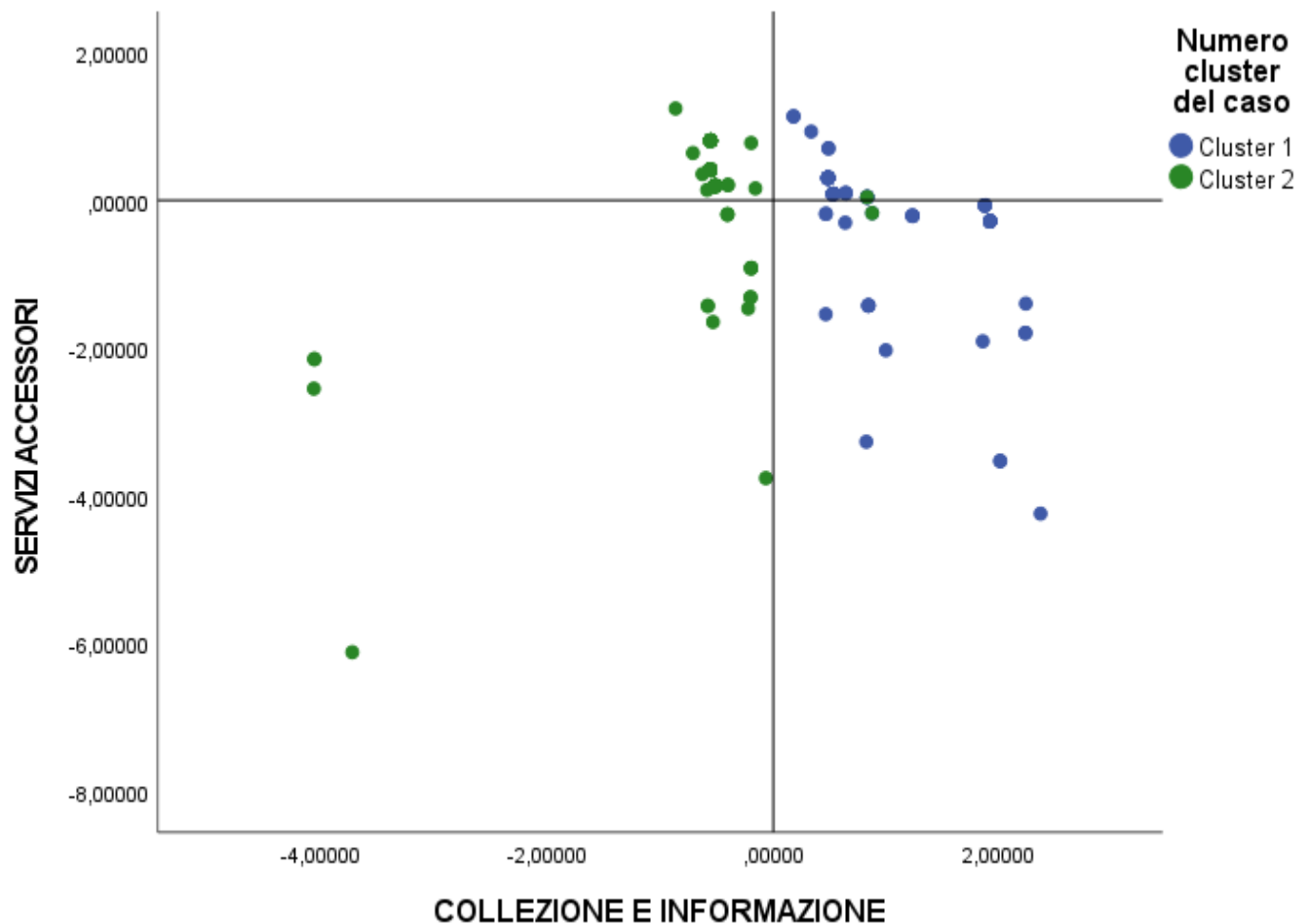
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (il guardaroba, la videoguida, i posti a sedere e la pulizia del sito sono stati esclusi poiché non sono risultati 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 2, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, in particolare sul fattore 3 (*Collezione e Informazione*), che invece è stato meno gradito dal Cluster 1.



## Suggerimenti

**NIENTE** da migliorare. **Totale 133**

---

**SUPPORTI INFORMATIVI** più informazioni su altare, fregi e personaggi (15); da aumentare (9); più informazioni sull'architettura e sulle fasi di restauro (3); altro (1). **Totale 28**

**SEGNALETICA INTERNA** da migliorare per uscita e toilette (8); più indicazioni per raggiungere la mostra al piano inferiore (3); altro (2). **Totale 13**

**BIGLIETTO** troppo caro, incluso quello ridotto. **Totale 12**

**SUPPORTI DIGITALI** in più lingue (4); altro (4). **Totale 8**

**COLLEZIONE** più ricostruzioni e plastici, anche in 3D (4); altro (2) . **Totale 6**

**LIBRERIA** cara; più testi in tedesco e più oggettistica. **Totale 5**

**ALTRO**. **Totale 17**

**TOTALE 89 SUGGERIMENTI**  
**Museo dell'Ara Pacis**



## 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"/>
Libreria	<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:.....