

SINTESI RISULTATI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION 2016

Sovrintendenza Capitolina

L'indagine di *customer satisfaction* relativa al *Sistema Musei in Comune* è stata effettuata **dal 27 settembre al 8 dicembre 2016** ed è stato raggiunto un campione totale di n. **3.203** visitatori intervistati. I risultati continuano ad essere molto buoni poiché l'esperienza complessiva raggiunge un valore medio di **2,76** (di poco superiore alla media di 2,75 emersa nel 2015), con una percentuale di molto e abbastanza soddisfatti pari a 99%. Tutti gli aspetti sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20 e rispetto allo scorso anno si registra un incremento generale del livello medio di soddisfazione sulla maggior parte delle variabili oggetto d'indagine.

<i>Sistema Musei in Comune</i> 2016	Media ponderata	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Segnaletica sull'edificio	2,43	89%
Orari di apertura	2,77	98%
Personale di biglietteria	2,83	98%
Materiale all'accoglienza	2,50	90%
Guardaroba	2,83	98%
Collezione	2,75	97%
Videoguida/ Audioguida	2,74	95%
Supporti informativi	2,50	91%
Supporti digitali	2,63	95%
Personale in sala	2,76	97%
Segnaletica interna	2,47	89%
Posti a sedere	2,31	82%
Pulizia del sito	2,83	97%
Personale in libreria	2,96	100%
Libreria	2,84	99%
Caffetteria	2,74	96%
Esperienza complessiva	2,76	99%

Inoltre, sono stati intervistati telefonicamente n. 51 clienti che hanno organizzato degli eventi aziendali nei musei del Sistema, i quali sono rimasti molto soddisfatti del servizio offerto, rilasciando un giudizio medio generale di **2,80** (percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 100%).

Mostre temporanee

Anche le mostre oggetto d'indagine nel corso del 2016 hanno raggiunto nel complesso dei valori molto positivi, come si può rilevare dai risultati riportati nelle tabelle seguenti, che sono relativi ad alcune esposizioni temporanee su cui sono state effettuate le indagini di *customer satisfaction* mediante interviste *face-to-face*:

Mostre 2016	<i>Il Campidoglio. Mito, memoria, archeologia Musei Capitolini</i>	<i>Mario Giacomelli. La figura nera aspetta il bianco Museo di Roma</i>
Pubblicità mostra	2,71	2,52
Contenuto	2,65	2,80
Pannelli e didascalie	2,76	2,17
Supporti digitali	2,43	2,06
Allestimento	2,89	2,67
Chiarezza percorso di visita	2,87	2,84
Pulizia del luogo	2,97	2,94
Giudizio generale	2,63	2,75

Mostre Museo dell'Ara Pacis 2016	<i>Picasso Images Le opere, l'artista, il personaggio</i>	<i>Toulouse- Lautrec La collezione del Museo di Belle Arti di Budapest</i>
Pubblicità mostra	-	2,64
Contenuto	2,49	2,76
Pannelli e didascalie	2,59	2,72
Allestimento	2,64	2,65
Chiarezza percorso di visita	2,30	2,53
Pulizia del luogo	2,95	2,96
Giudizio generale	2,51	2,70

Progetti multimediali

Nel 2016 i progetti multimediali oggetto d'indagine hanno raggiunto una soddisfazione complessiva molto buona da parte degli spettatori intervistati, come si può rilevare dai risultati riportati di seguito:

- **Viaggio nei Fori** - campione di **723 questionari** somministrati attraverso interviste dirette *face-to-face* ai partecipanti degli spettacoli del *Foro di Augusto* e del *Foro di Cesare* **dal 22 al 24 luglio** (media generale sulla qualità degli spettacoli visti è di **2,91**).

PROGETTI MULTIMEDIALI 2016	<i>Foro di Augusto</i>	<i>Foro di Cesare</i>
Personale di accoglienza	2,79	2,82
Organizzazione generale	2,73	2,85
Qualità dello spettacolo	2,91	2,90

Eventi

Nel 2016 gli eventi oggetto d'indagine nei musei del Sistema hanno raggiunto una soddisfazione complessiva molto buona da parte degli spettatori intervistati, come si può rilevare dai risultati riportati nelle tabelle seguenti, che sono relativi alla **“Notte dei Musei”** (**21 maggio**; campione di n. **513 intervistati**) e **“Musei in Musica”** (**10 dicembre**; campione di n. **560 intervistati**):

Eventi SMC 2016	<i>Notte dei Musei</i>	<i>Musei in Musica</i>
Organizzazione generale	2,46	2,45
Personale di accoglienza	2,64	2,54
Qualità diffusione audio	2,39	2,17
Gradimento dello spettacolo	2,61	2,41
Programma	2,46	2,41
Giudizio generale	2,54	2,54

Dipartimento Attività Culturali

I risultati complessivi sugli Spazi Culturali (*Casa della Memoria e della Storia*, *Casa del Cinema*) sono piuttosto buoni, poiché la maggior parte delle medie è superiore allo standard minimo di 2,20.

Spazi Culturali 2016	Casa della Memoria e della Storia	Casa del Cinema	Casa delle Letterature
Facilità nel raggiungere la Casa	1,84	2,59	2,49
Segnaletica esterna all'ingresso	2,03	-	1,98
Orari di apertura	2,18	-	2,04
Materiale informativo all'accoglienza	2,27	2,42	2,36
Personale di accoglienza	2,58	2,60	2,52
Segnaletica interna	2,03	2,23	2,32
Pulizia del luogo	1,81	2,47	2,71
Caffetteria	-	2,06	-
Organizzazione generale	-	2,34	-
Pubblicità e diffusione delle iniziative	1,57	1,90	1,84
Programmazione delle attività	2,04	2,39	2,04
Proiezione/film	-	2,50	-
Evento a cui ha partecipato	2,20	2,49	2,68
Pannelli informativi e didascalie	2,04	-	-
Mostra/evento che ha visitato	2,15	-	-
Manutenzione dello spazio	-	2,52	-
Giudizio generale	2,06	2,47	2,51

Dipartimento Turismo

Per il Dipartimento Turismo sono state svolte le indagini sul Servizio di Informazione Turistica, offerto dal **Contact Center 060608** e dai **Punti Informativi Turistici**.

La media del giudizio complessivo per il **Contact Center 060608** è **2,85** (campione di n. **407 interviste**).

Contact Center 060608 - 2016	Media	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Orari di apertura	2,86	100%
Tempi di attesa	2,67	98%
Cortesia dell'operatore	2,97	100%
Competenza dell'operatore	2,87	100%
Capacità di risolvere il problema	2,77	99%
Completezza delle informazioni ricevute	2,76	99%
Servizio di vendita	2,86	99%
Sito www.060608.it	2,56	98%
Giudizio generale	2,85	100%

Il giudizio generale sul servizio offerto nei **Punti Informativi Turistici** è **2,86** (campione di n. **1.077 interviste**).

Punti Informativi Turistici 2016	Media ponderata	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Posizione PIT/Facilità identificarlo	2,71	95%
Operatore - Cortesia	2,89	98%
Operatore - Completezza delle informazioni	2,87	98%
Operatore - Conoscenza lingua parlata	2,92	99%
Operatore - Problem solving	2,85	98%
Orari di apertura	2,85	99%
Pulizia del luogo	2,87	99%
Giudizio generale	2,86	99%

Da entrambe le indagini si rileva un elevato gradimento da parte degli utenti intervistati, che rilasciano dei giudizi medi ben al di sopra dello standard di 2,20.

Dipartimento Sport e Politiche Giovanili

Per tale Dipartimento è stata svolta l'indagine di *customer satisfaction* al Centro *Informagiovani* presso la Pelanda dal 10 ottobre al 3 dicembre 2016.

La media del giudizio complessivo per il Servizio *Informagiovani* è **2,77** (campione di 150 interviste).

INFORMAGIOVANI 2016	Media	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Indicazioni per raggiungere il Centro	2,31	88%
Orari di apertura	2,67	99%
Operatore - Cortesia e professionalità	2,93	100%
Operatore - Efficienza	2,92	100%
Completezza delle informazioni ricevute	2,78	100%
Materiali informativi distribuiti	2,36	91%
Pulizia del luogo	2,53	99%
Giudizio generale	2,77	99%

Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici

Anche il livello medio di soddisfazione sulle due ludoteche è molto buono, sia per quanto riguarda il target dei bambini/ragazzi che adulti:

- **Casina di Raffaello** - campione di n. 64 bambini (media generale di **2,87**) e n. 122 adulti (media generale di **2,62**).
- **Technotown** - campione di n. 166 ragazzi (media generale di **2,87**).

LUDETECHE 2016 - BAMBINI/RAGAZZI	CASINA DI RAFFAELLO	TECHNOTOWN
Operatori didattici - Gentilezza	2,95	2,87
Operatori didattici – Bravura	2,92	2,81
Chiarezza del linguaggio	2,85	2,78
Laboratorio	2,95	-
Attività interessante	-	2,87
Divertimento	-	2,82
Giochi tecnologici	-	2,93
Durata attività	-	2,46
Libreria	-	2,58
Giudizio generale	2,87	2,87

LUDOTECHE 2016 - ADULTI	CASINA DI RAFFAELLO
Facilità nel raggiungere la ludoteca	2,45
Bellezza dell'edificio	2,83
Orari di apertura	2,52
Sito web www.casinadiraffaello.it	2,17
Personale di accoglienza	2,87
Organizzazione	2,63
Contenuti del laboratorio	2,54
Operatori - Cortesia	2,77
Operatori - Competenza	2,76
Allestimento	2,52
Pulizia del luogo	2,54
Libreria	2,54
Giudizio generale	2,62