

SINTESI RISULTATI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION 2018

Sovrintendenza Capitolina

L'indagine di *customer satisfaction* relativa al *Sistema Musei in Comune* è stata effettuata **dal 25 settembre al 7 dicembre 2018** ed è stato raggiunto un campione totale di n. **3.339** visitatori intervistati. I risultati continuano ad essere molto buoni poiché l'esperienza complessiva raggiunge un valore medio di **2,77** (in lieve aumento rispetto alla media di 2,76 emersa nel 2017), con una percentuale di molto e abbastanza soddisfatti pari a 98%. 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> 2018	Media ponderata	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Segnaletica esterna	2,51	90%
Orari di apertura	2,79	97%
Personale in biglietteria/accoglienza	2,86	98%
Materiale informativo all'accoglienza	2,52	90%
Guardaroba	2,82	96%
Collezione	2,81	99%
Videoguida/Audioguida	2,77	96%
Supporti informativi	2,60	95%
Supporti digitali	2,63	94%
Personale in sala	2,80	98%
Segnaletica interna	2,54	91%
Posti a sedere	2,42	85%
Pulizia del sito	2,80	96%
Personale in libreria	2,96	100%
Libreria	2,75	97%
Caffetteria	2,78	97%
Esperienza complessiva	2,77	98%

Inoltre, sono stati intervistati telefonicamente n. 61 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 **2,88** (percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 100%).

Mostre temporanee

Anche le mostre oggetto d'indagine nel corso del 2018 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 Museo di Roma 2018	Artisti all'Opera	Canaletto
Pubblicità mostra	2,57	2,58
Contenuto	2,92	2,77
Audioguida	-	2,89
Supporti informativi	2,79	2,77
Supporti digitali	2,80	-
Allestimento	2,96	2,78
Chiarezza percorso di visita	2,72	2,90
Pulizia del luogo	2,99	2,97
Giudizio generale	2,92	2,79

Mostre Museo dell'Ara Pacis 2018	Magnum Manifesto	Marcello Mastroianni
Pubblicità mostra	2,35	2,66
Contenuto	2,69	2,86
Supporti informativi	2,65	2,79
Supporti digitali	2,21	2,84
Allestimento	2,61	2,77
Chiarezza percorso di visita	2,81	2,56
Pulizia del luogo	2,90	2,98
Giudizio generale	2,66	2,86

Mostre Mercati di Traiano 2018	<i>Traiano. Costruire l'Impero, creare l'Europa</i>
Pubblicità mostra	2,63
Contenuto	3,85
Supporti informativi	2,63
Supporti digitali	2,80
Allestimento	2,81
Chiarezza percorso di visita	2,12
Pulizia del luogo	2,97
Giudizio generale	2,73

Mostre Musei Capitolini 2018	<i>Winkelmann e il Museo Capitolino nella Roma del Settecento</i>
Pubblicità mostra	2,34
Contenuto	2,50
Supporti informativi	2,49
Supporti digitali	2,46
Allestimento	1,69
Chiarezza percorso di visita	1,71
Pulizia del luogo	2,90
Giudizio generale	2,37

Progetti multimediali

Nel 2018 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 **562 questionari** somministrati attraverso interviste dirette *face-to-face* ai partecipanti degli spettacoli del *Foro di Augusto* e del *Foro di Cesare* il **27 e 28 luglio** (media generale sulla qualità degli spettacoli visti è di **2,88**).

PROGETTI MULTIMEDIALI 2018	<i>Foro di Augusto</i>	<i>Foro di Cesare</i>
Personale di accoglienza	2,64	2,78
Organizzazione generale	2,67	2,77
Qualità dello spettacolo	2,85	2,89

Eventi

Nel 2018 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 a "**La Notte dei Musei**" (19 maggio; campione di n. **675 intervistati**) e "**Musei in Musica**" (1 dicembre; campione di n. **799 intervistati**):

Eventi SMC 2018	<i>La Notte dei Musei</i>	<i>Musei in Musica</i>
Organizzazione generale	2,49	2,50
Personale di accoglienza	2,59	2,63
Qualità diffusione audio	2,22	-
Gradimento dello spettacolo	2,53	2,68
Programma	2,47	2,54
Giudizio generale	2,60	2,67

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 2018	Casa della Memoria e della Storia	Casa del Cinema
Facilità raggiungere la Casa	1,71	2,58
Segnaletica esterna all'ingresso	2,08	-
Orari di apertura	2,25	-
Materiale informativo all'accoglienza	2,31	2,56
Personale di accoglienza	2,58	2,54
Segnaletica interna	2,17	-
Pulizia del luogo	1,95	2,38
Caffetteria	-	2,05
Organizzazione generale	-	2,33
Pubblicità e diffusione delle iniziative	1,86	1,93
Programmazione delle attività	2,10	2,37
Proiezione/film	-	2,53
Evento a cui ha partecipato	2,31	2,51
Pannelli informativi e didascalie	2,21	-
Mostra che ha visitato	2,27	-
Giudizio generale	2,26	2,44

Dipartimento Turismo

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

La media del giudizio complessivo per il **Contact Center 060608** è **2,86** (campione di n. **414 interviste**).

Contact Center 060608 - 2018	Media	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Orari di apertura	2,74	99%
Tempi di attesa	2,86	99%
Cortesìa dell'operatore	2,97	100%
Competenza dell'operatore	2,91	100%
Capacità di risolvere il problema	2,85	99%
Completezza delle informazioni ricevute	2,84	99%
Servizio di vendita	2,87	97%
Sito www.060608.it	2,43	85%
Giudizio generale	2,86	100%

Il giudizio generale sul servizio offerto nei **Tourist Infopoint** è **2,87** (campione di n. **1.070 interviste**).

Tourist Infopoint 2018	Media ponderata	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Posizione PIT	2,75	96%
Operatore - Cortesìa	2,88	99%
Operatore - Completezza delle informazioni	2,86	99%
Operatore - Conoscenza lingua parlata	2,90	100%
Operatore - Problem solving	2,84	99%
Orari di apertura	2,88	99%
Pulizia del luogo	2,82	99%
Giudizio generale	2,87	100%

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 17 novembre al 29 dicembre 2018.

La media del giudizio complessivo per il *Servizio Informagiovani* è **2,74** (campione di 118 interviste).

INFORMAGIOVANI 2018	Media	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Indicazioni per raggiungere il Centro	2,47	94%
Orari di apertura	2,69	100%
Operatore - Cortesia e professionalità	2,91	100%
Operatore - Efficienza	2,87	100%
Completezza delle informazioni ricevute	2,78	99%
Materiali informativi distribuiti	2,47	95%
Pulizia del luogo	2,66	99%
Giudizio generale	2,74	100%

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. 63 bambini (media generale di **2,92**) e 112 adulti (media generale di **2,73**).
- **Technotown** - campione di n. 112 ragazzi (media generale di **2,80**).

LUDOTECHE 2018 - BAMBINI/RAGAZZI	CASINA DI RAFFAELLO	TECHNOTOWN
Operatori didattici - Gentilezza	2,79	2,97
Operatori didattici – Bravura	2,85	2,93
Chiarezza del linguaggio	2,78	2,85
Laboratorio	2,93	-
Attività interessante	-	2,90
Divertimento	-	2,84
Giudizio generale	2,92	2,80

LUDOTECHE 2018 - ADULTI	CASINA DI RAFFAELLO
Facilità nel raggiungere la ludoteca	2,09
Bellezza dell'edificio	2,82
Orari di apertura	2,49
Sito web www.casinadiraffaello.it	2,45
Personale di accoglienza	2,89
Organizzazione	2,77
Contenuti del laboratorio	2,68
Operatori - Cortesia	2,87
Operatori - Competenza	2,84
Allestimento	2,61
Pulizia del luogo	2,63
Libreria	2,63
Giudizio generale	2,73