

## SINTESI RISULTATI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION 2019

### *Sovrintendenza Capitolina*

L'indagine di *customer satisfaction* relativa al *Sistema Musei in Comune* è stata effettuata dal 10 settembre al 27 novembre 2019 ed è stato raggiunto un campione totale di n. 3.232 visitatori intervistati. I risultati continuano ad essere molto buoni poiché l'esperienza complessiva raggiunge un valore medio di **2,72** (in lieve flessione rispetto alla media di 2,77 emersa nel 2018), 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

<b><i>Sistema Musei in Comune</i> 2019</b>	<b>Media ponderata</b>	<b>Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)</b>
Segnaletica esterna	2,57	92%
Orari di apertura	2,82	98%
Personale in biglietteria/accoglienza	2,84	98%
Guardaroba	2,68	93%
Collezione	2,74	97%
Supporti informativi	2,54	92%
Supporti digitali	2,38	85%
Personale in sala	2,81	98%
Segnaletica interna	2,48	90%
Posti a sedere	2,41	85%
Pulizia del sito	2,83	98%
Personale in libreria	2,91	100%
Libreria	2,69	97%
Caffetteria	2,73	96%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,72</b>	<b>98%</b>

Inoltre, sono stati intervistati telefonicamente n. 50 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 **2,90** (percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 100%).

### ***Mostre temporanee***

Anche le mostre oggetto d'indagine nel corso del 2019 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*:

<b>Mostre Museo di Roma 2019</b>	<b><i>Il Sorpasso</i></b>	<b><i>Roma nella camera oscura</i></b>
Pubblicità mostra	2,50	2,41
Contenuto	2,88	2,70
Supporti informativi	2,75	2,64
Supporti digitali	2,57	2,48
Allestimento	2,80	2,72
Chiarezza percorso di visita	2,87	2,66
Pulizia del luogo	3,00	2,96
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,77</b>	<b>2,81</b>

<b>Mostre Museo dell'Ara Pacis 2019</b>	<b><i>Claudio Imperatore</i></b>
Pubblicità mostra	2,50
Contenuto	2,65
Supporti informativi	2,60
Supporti digitali	2,73
Allestimento	2,68
Chiarezza percorso di visita	2,80
Pulizia del luogo	2,93
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,70</b>

<b>Mostre Musei Capitolini 2019</b>	<b><i>La Roma dei Re</i></b>
Pubblicità mostra	2,46
Contenuto	2,88
Supporti informativi	2,83
Supporti digitali	2,98
Allestimento	2,89
Chiarezza percorso di visita	2,81
Pulizia del luogo	3,00
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,89</b>

<b>Mostre Galleria d'Arte Moderna 2019</b>	<b>Donne. Corpo e Immagine</b>
Pubblicità mostra	2,70
Contenuto	2,64
Supporti informativi	2,76
Supporti digitali	2,73
Allestimento	2,70
Chiarezza percorso di visita	2,81
Pulizia del luogo	2,98
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,73</b>

### **Progetti multimediali**

Nel 2019 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 **624 questionari** somministrati attraverso interviste dirette *face-to-face* ai partecipanti degli spettacoli del *Foro di Augusto* e del *Foro di Cesare* il **19, 20 e 26 luglio** (media generale sulla qualità degli spettacoli visti è di **2,87**).

<b>PROGETTI MULTIMEDIALI 2019</b>	<b>Foro di Augusto</b>	<b>Foro di Cesare</b>
Personale di accoglienza	2,82	2,83
Organizzazione generale	2,79	2,77
<b>Qualità dello spettacolo</b>	<b>2,88</b>	<b>2,86</b>

### **Eventi**

Nel 2019 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**" (**18 maggio**; campione di n. **957 intervistati**), "**Musei in Musica**" (**14 dicembre**; campione di n. **1.116 intervistati**) e "**I weekend della MIC**" (**30 novembre**; campione di n. **177 intervistati**):

<b>Eventi SMC 2019</b>	<b><i>La Notte dei Musei</i></b>	<b><i>Musei in Musica</i></b>	<b><i>I weekend della MiC</i></b>
Organizzazione generale	2,49	2,60	2,49
Personale di accoglienza	2,58	2,72	2,65
Gradimento dello spettacolo	2,38	2,64	2,72
Qualità diffusione audio	-	2,44	-
Programma	2,37	2,54	2,53
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,59</b>	<b>2,70</b>	<b>2,75</b>

### ***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.

<b>Spazi Culturali 2019</b>	<b>Casa della Memoria e della Storia</b>	<b>Casa del Cinema</b>
Segnaletica esterna all'ingresso	2,20	-
Orari di apertura	2,41	-
Materiale informativo all'accoglienza	2,46	2,27
Personale di accoglienza	2,77	2,47
Segnaletica interna	2,37	-
Pulizia del luogo	2,63	2,32
Caffetteria	-	2,04
Organizzazione generale	-	2,21
Pubblicità e diffusione delle iniziative	1,87	1,81
Programmazione delle attività	2,23	2,40
Proiezione/film	-	2,64
Evento a cui ha partecipato	2,47	2,67
Pannelli informativi e didascalie	2,27	-
Mostra che ha visitato	2,33	-
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,27</b>	<b>2,40</b>

## **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 **2,93** (campione di n. **439** interviste).

<b>Contact Center 060608 - 2019</b>	<b>Media</b>	<b>Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)</b>
Orari di apertura	2,75	99%
Tempi di attesa	2,82	99%
Cortesia dell'operatore	2,93	100%
Capacità di risolvere il problema	2,82	99%
Completezza delle informazioni ricevute	2,79	99%
Servizio di vendita	2,97	100%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,93</b>	<b>99%</b>

Il giudizio generale sul servizio offerto nei **Tourist Infopoint** è **2,83** (campione di n. **739** interviste).

<b>Tourist Infopoint 2019</b>	<b>Media ponderata</b>	<b>Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)</b>
Posizione PIT	2,64	95%
Operatore - Cortesia	2,88	100%
Operatore - Completezza delle informazioni	2,87	100%
Operatore - Conoscenza lingua parlata	2,88	100%
Operatore - Problem solving	2,85	100%
Orari di apertura	2,84	100%
Pulizia del luogo	2,73	98%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,83</b>	<b>100%</b>

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 nell'arco del 2019 l'indagine di *customer satisfaction* al Centro Servizi per i Giovani presso la Pelanda.

La media del giudizio complessivo per il Servizio Informagiovani è **2,86** (campione di 300 interviste).

INFORMAGIOVANI 2019	Media	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Indicazioni per raggiungere il Centro	2,49	93%
Orari di apertura	2,73	99%
Operatore - Cortesia e professionalità	2,90	99%
Operatore - Efficienza	2,90	100%
Completezza delle informazioni ricevute	2,80	100%
Materiali informativi distribuiti	2,54	94%
Pulizia del luogo	2,73	99%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,86</b>	<b>100%</b>

## 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 quello degli adulti:

- **Casina di Raffaello** - campione di n. 109 bambini (media generale di **2,76**) e 107 adulti (media generale di **2,69**).
- **Technotown** - campione di n. 112 ragazzi (media generale di **2,83**).

LUDOTECHE 2019 - BAMBINI/RAGAZZI	CASINA DI RAFFAELLO	TECHNOTOWN
Operatori didattici - Gentilezza	2,84	2,83
Operatori didattici – Bravura	2,70	2,85
Chiarezza del linguaggio	2,74	2,86
Laboratorio	2,82	-
Attività interessante	-	2,76
Divertimento	-	2,79
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,76</b>	<b>2,83</b>

<b>LUDOTECHE 2019 - ADULTI</b>	<b>CASINA DI RAFFAELLO</b>
Facilità nel raggiungere la ludoteca	1,98
Orari di apertura	2,48
Sito web <a href="http://www.casinadiraffaello.it">www.casinadiraffaello.it</a>	2,27
Personale di accoglienza	2,84
Contenuti del laboratorio	2,63
Organizzazione	2,72
Operatori - Cortesia	2,86
Operatori - Competenza	2,82
Allestimento	2,67
Pulizia del luogo	2,73
Libreria	2,75
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,69</b>