

SINTESI RISULTATI INDAGINI CUSTOMER SATISFACTION 2020

Sovrintendenza Capitolina

Per la Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali è stata svolta l'indagine di *customer satisfaction* dal 29 settembre al 29 ottobre 2020 presso i seguenti musei del Sistema: *Musei Capitolini, Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali, Museo dell'Ara Pacis, Museo di Roma e Galleria d'Arte Moderna*. Per tale survey è stato raggiunto un campione totale di n. 564 visitatori intervistati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo *TAPI* (ausilio di *tablet*). I risultati sono molto buoni poiché l'esperienza complessiva raggiunge un valore medio di **2,78** (nel 2019 la media di soddisfazione relativa a tali musei era di 2,79), con una percentuale di molto e abbastanza soddisfatti pari a 99%.

Tutti gli aspetti sono nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.

SISTEMA MUSEI DI ROMA CAPITALE* 2020	Media ponderata	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,68	96%
Orari di apertura	2,86	100%
Personale di biglietteria	2,92	99%
Guardaroba	2,88	100%
Opere della collezione	2,81	99%
Supporti informativi	2,68	98%
Supporti digitali	2,66	99%
Personale in sala	2,79	99%
Segnaletica interna	2,69	94%
Posti a sedere	2,64	88%
Pulizia del sito	2,98	100%
Personale in libreria	2,86	100%
Libreria	2,57	97%
Caffetteria	2,78	99%
Esperienza complessiva	2,78	99%

**La scelta di effettuare l'indagine solo in alcuni musei del Sistema Musei di Roma Capitale è stata dettata dalle misure di contenimento del Covid-19, in accordo con la Sovrintendenza Capitolina ai Beni Culturali.*

Mostre temporanee

Alcune mostre temporanee ospitate all'interno del *Sistema Musei* di Roma Capitale sono state oggetto d'indagine nel corso del 2020 e hanno raggiunto nel complesso dei valori molto positivi, come si può rilevare dai risultati riportati nella tabella seguente sulle indagini di *customer satisfaction* realizzate attraverso interviste *face-to-face* col metodo *TAPI* (ausilio di *tablet*):

MOSTRE 2020	Luca Signorelli e Roma: Oblio e riscoperte Musei Capitolini	Canova. Eterna bellezza Museo di Roma	C'era una volta Sergio Leone Museo dell'Ara Pacis
Pubblicità (Immagine mostra)	2,29	2,61	2,72
Contenuto	2,55	2,43	2,87
Audioguida	-	2,56	-
Pannelli e didascalie	2,61	2,69	2,91
Allestimento	2,65	2,75	2,92
Supporti digitali	2,41	2,79	2,98
Chiarezza percorso di visita	2,75	2,78	2,67
Giudizio generale	2,49	2,53	2,90

Progetti multimediali

Nel 2020 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 **159 questionari** somministrati attraverso il metodo CAWI (*Computer assisted web interviewing*) ai partecipanti degli spettacoli del *Foro di Augusto* **dall'8 luglio al 29 agosto 2020** (media generale di **2,76**);
- **Circo Maximo Experience** – campione di n. **113 questionari** somministrati attraverso il metodo CAWI (*Computer assisted web interviewing*) ai visitatori che si sono recati al *Circo Maximo Experience* **dal 14 luglio al 13 agosto** e **dal 1 al 30 settembre 2020** (media generale di **2,50**).

PROGETTI MULTIMEDIALI 2020	Viaggio nei Fori	Circo Maximo Experience
Personale di accoglienza	2,82	2,80
Organizzazione generale	2,70	2,60
Qualità dello spettacolo	2,87	-
Contenuti della visita	-	2,61
Esperienza Realtà Aumentata	-	2,38
Giudizio generale	2,76	2,50

Dipartimento Attività Culturali

I risultati relativi alla *Casa del Cinema* sono piuttosto buoni, poiché quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono superiori allo standard minimo di 2,20.

SPAZI CULTURALI 2020	<i>Casa del Cinema</i>
Personale di accoglienza	2,59
Materiale disponibile all'accoglienza	2,17
Programmazione degli eventi	2,35
Pubblicità e diffusione delle attività	1,85
Organizzazione generale	2,21
Proiezione/Film	2,53
Pulizia del luogo	2,22
Caffetteria	2,18
Giudizio generale	2,43

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 **2,64** (n. **552 questionari** somministrati attraverso il metodo *CAWI - Computer assisted web interviewing*, agli utenti che hanno usufruito del **Contact Center 060608 dal 14 ottobre al 15 novembre 2020**).

CONTACT CENTER 060608 - 2020	Media	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Orari di apertura	2,65	97%
Tempi di attesa	1,86	68%
Cortesia dell'operatore	2,86	98%
Capacità di risolvere il problema	2,72	96%
Completezza delle informazioni ricevute	2,74	96%
Servizio di vendita biglietti	2,62	95%
Giudizio generale	2,64	95%

Il giudizio generale sul servizio erogato nei **Tourist Infopoint** è **2,72** (campione di n. **606** questionari somministrati a campione tramite interviste dirette *face-to-face* con il metodo *TAPI*, ovvero ausilio di tablet, **dal 15 ottobre all'11 novembre 2020** agli utenti che si sono recati presso i seguenti Tourist Infopoint di Roma Capitale: Stazione Termini, Fori Imperiali, Castel Sant'Angelo e Minghetti).

TOURIST INFOPOINT 2020	Media ponderata	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Posizione Tourist Infopoint	2,47	94%
Cortesia operatore	2,82	100%
Completezza informazioni	2,78	100%
Conoscenza lingua parlata	2,83	100%
Capacità problem solving	2,71	99%
Orari di apertura	2,66	98%
Pulizia del luogo	2,56	95%
Giudizio generale	2,72	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 minimo di 2,20.

Dipartimento Sport e Politiche Giovanili

Per tale Dipartimento è stata svolta nell'arco del 2020 l'indagine di *customer satisfaction* sulle attività digitali offerte dal *Servizio Informagiovani* (seminari online e colloqui via Skype).

La media del giudizio complessivo per il *Servizio Informagiovani* è **2,59** (campione di n. **438 questionari** somministrati attraverso il metodo *CAWI - Computer assisted web interviewing*, agli utenti che hanno partecipato ai seminari online e colloqui via Skype **dall'11 maggio al 30 dicembre 2020**).

INFORMAGIOVANI 2020	Media	Molto+ Abbastanza Soddisfatti (%)
Efficienza e professionalità dell'operatore	2,70	100%
Chiarezza contenuti e temi trattati	2,60	97%
Completezza delle informazioni	2,56	97%
Giudizio generale attività digitali	2,59	98%

Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici

Il livello medio di soddisfazione percepita dagli utenti sulle due ludoteche è molto buono e di seguito viene riportata una sintesi dei risultati emersi dalle *survey* realizzate nel 2020:

- **Casina di Raffaello** - campione di **133 questionari** somministrati attraverso il metodo *CAWI* (*Computer assisted web interviewing*) ai partecipanti del concorso poetico-artistico *Il Giardino nella mia stanza* durante il mese di **aprile 2020**, nell'ambito delle attività online promosse da tale ludoteca (media generale di **2,78**);
- **Casina di Raffaello** campione di n. **18 questionari** somministrati attraverso il metodo *CAWI* (*Computer assisted web interviewing*) ai partecipanti del *contest* di cucina creativa *Mamma, oggi cucino io!* dedicato ai bambini dai 4 ai 12 anni, che si è svolto **dal 4 al 25 giugno 2020** (media generale di **2,89**).

CASINA DI RAFFAELLO 2020	<i>Il Giardino nella mia stanza</i>	<i>Mamma, oggi cucino io!</i>
Interesse per il concorso	2,81	2,89
Chiarezza dei contenuti	2,65	2,67
Gradimento nella produzione dell'opera	2,92	2,94
Video ricette CAR	-	2,76
Video scientifici	-	2,94
Giudizio generale	2,78	2,89

- **Casina di Raffaello** – campione di n. **34 questionari** raccolti *in loco* ed elaborati per il *Centro Estivo* dedicato ai bambini dai 5 ai 12 anni, che si è svolto **dal 17 giugno all'11 settembre 2020** (media generale di **2,82**).

CASINA DI RAFFAELLO 2020	<i>Centro Estivo 2020</i>
Gentilezza dell'operatore	2,91
Divertimento	2,85
Gradimento delle attività svolte	2,88
Giudizio generale	2,82

- **Technotown** - campione di n. **126 questionari** somministrati attraverso il metodo *CAWI (Computer assisted web interviewing)* ai partecipanti delle attività digitali di *Techno@Home*, nell'ambito delle iniziative online promosse da *Technotown* **dal 14 aprile al 24 maggio** (media generale di **2,85**).

TECHNOTOWN 2020	<i>Techno@Home</i>
Interesse per le attività	2,85
Divertimento	2,82
Chiarezza delle istruzioni	2,79
Giudizio generale	2,85