



Indagini di Customer Satisfaction

Museo dell'Ara Pacis

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 21/11/2018*

Zètema
progetto cultura

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 2017-2018
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato la card Roma Pass 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 449 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* in lingua dal 5 al 13 novembre 2018 presso il Museo dell'Ara Pacis (gli intervistati rappresentano il 31% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Durante l'indagine presso lo spazio espositivo del piano inferiore era presente la mostra temporanea "*Marcello Mastroianni*".

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 $\pm 1,30\%$.

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 2018, 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 **2,80** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 99%.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il guardaroba (2,99), il personale in biglietteria (2,97), gli orari (2,96), la pulizia del sito (2,96) e il personale in sala (2,92).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20 e ciò denota un elevato gradimento dei servizi erogati da parte del campione intervistato.

La collezione è la variabile ritenuta più importante e soddisfacente, ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 17-19).

Tra i suggerimenti rilasciati dai visitatori intervistati emergono quelli sui supporti informativi, di cui vorrebbero la traduzione in più lingue, ma viene richiesto anche di aggiungere più informazioni e posizzionarli meglio (n. 70 suggerimenti). Inoltre i visitatori consigliano più postazioni interattive in varie lingue (n. 55 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 57% da turisti stranieri, studenti (31%), impiegati/ insegnanti (22%) e pensionati (21%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (57%), di età 45 -74 anni (49% sul campione totale). Da evidenziare anche la presenza di giovani 14-25 anni, che raggiungono il 27%.

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo attraverso la scuola (27%), poi seguono la guida cartacea (17%) e conoscenza personale (16%). È significativo che ad avere scoperto il museo attraverso la scuola/università siano principalmente i visitatori romani, di età giovane fino ai 25 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, alcuni già stati in questo museo, la maggior parte di essi afferma di non avere aspettative a priori, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Museo dell'Ara Pacis 2018	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,71	3,00	371	78	0,589	17%	77%	1%	94%
Orari di apertura	2,96	3,00	448	1	0,186	0%	96%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,97	3,00	340	109	0,169	24%	97%	0%	100%
Materiale all'accoglienza	2,73	3,00	83	366	0,565	82%	80%	0%	94%
Guardaroba	2,99	3,00	171	278	0,108	62%	99%	0%	100%
Opere della collezione	2,81	3,00	447	2	0,443	0%	83%	0%	98%
Videoguida	2,86	3,00	29	420	0,516	94%	93%	0%	93%
Supporti informativi	2,76	3,00	390	59	0,482	13%	78%	1%	98%
Supporti digitali	2,79	3,00	333	116	0,476	26%	81%	1%	98%
Personale in sala	2,92	3,00	237	212	0,307	47%	92%	0%	99%
Segnaletica interna	2,87	3,00	368	81	0,348	18%	87%	0%	100%
Posti a sedere	2,89	3,00	372	77	0,341	17%	90%	0%	99%
Pulizia del sito	2,96	3,00	447	2	0,272	0%	97%	0%	99%
Libreria	2,85	3,00	189	260	0,356	58%	85%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,80	3,00	448	1	0,430	0%	82%	0%	99%

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

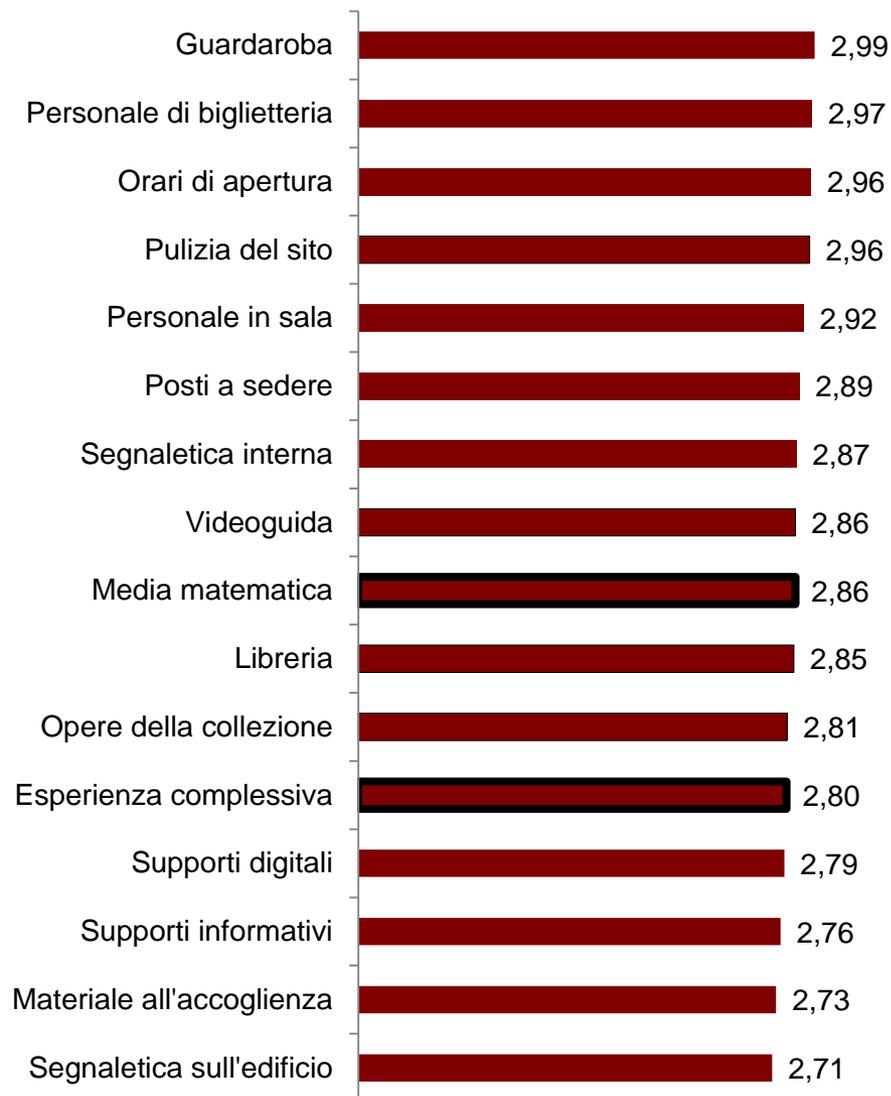
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,86).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il **guardaroba**, il **personale di biglietteria**, gli **orari di apertura**, la **pulizia del sito** e il **personale in sala**.

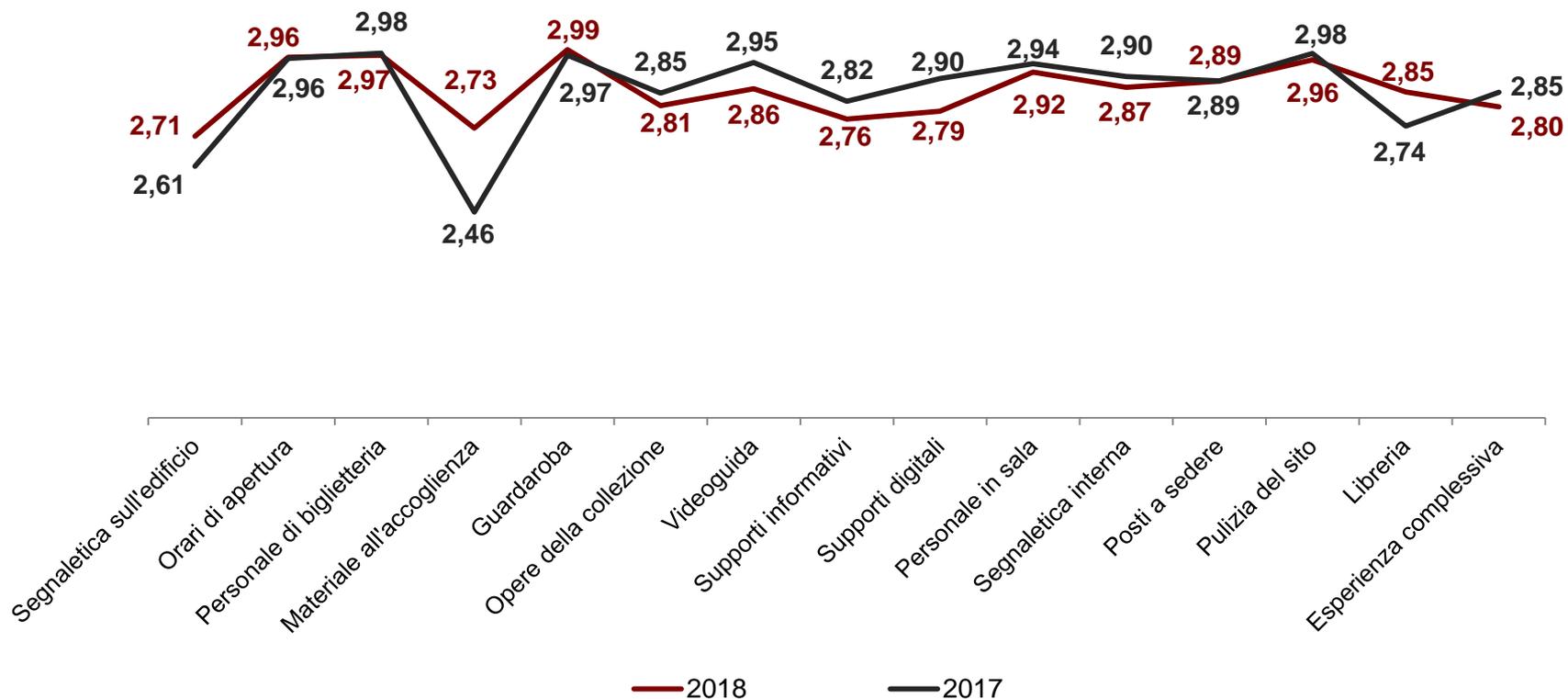
Tutte le medie sono nettamente al di sopra dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2017-2018

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante e lineare, anche se con qualche discrepanza.

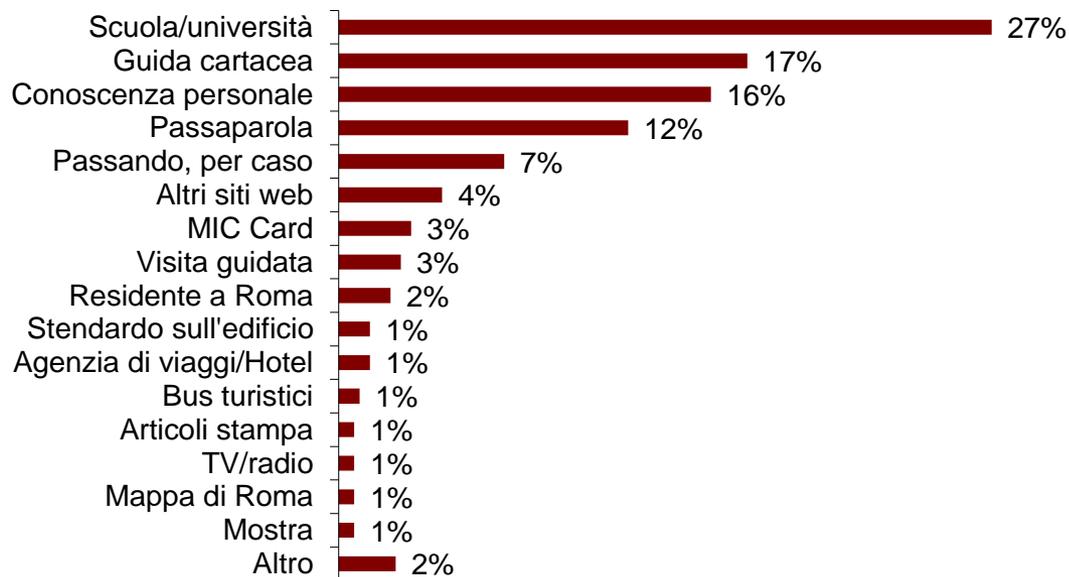
Tra gli aspetti su cui si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione, sono da evidenziare la segnaletica sull'edificio, il materiale informativo disponibile all'accoglienza e la libreria. Invece si registra una flessione sulle restanti variabili indagate, seppure la media sia nettamente superiore allo standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 27% del campione intervistato afferma di essere venuto a sapere del museo attraverso la “scuola” (37% nel 2017), il 17% con la “guida cartacea” (in aumento dal 10% dello scorso anno), mentre il 16% risponde “conoscenza personale” (era 13% nel 2017).

È significativo che ad avere scoperto il museo attraverso la scuola/università siano principalmente i visitatori romani, di età giovane fino ai 25 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, alcuni già stati in questo museo, la maggior parte di essi afferma di non avere aspettative a priori, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a conoscerlo tramite la guida cartacea sono soprattutto i turisti stranieri, di età adulta oltre i 55 anni, laureati, nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle proprie attese, nel complesso molto o abbastanza soddisfatti. La voce “conoscenza personale” emerge tra i turisti italiani (inclusi i romani), di età 26-39 anni e 45-64 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, alcuni già stati in questo museo, con giudizio uguale alle aspettative e molto soddisfatti della loro esperienza.

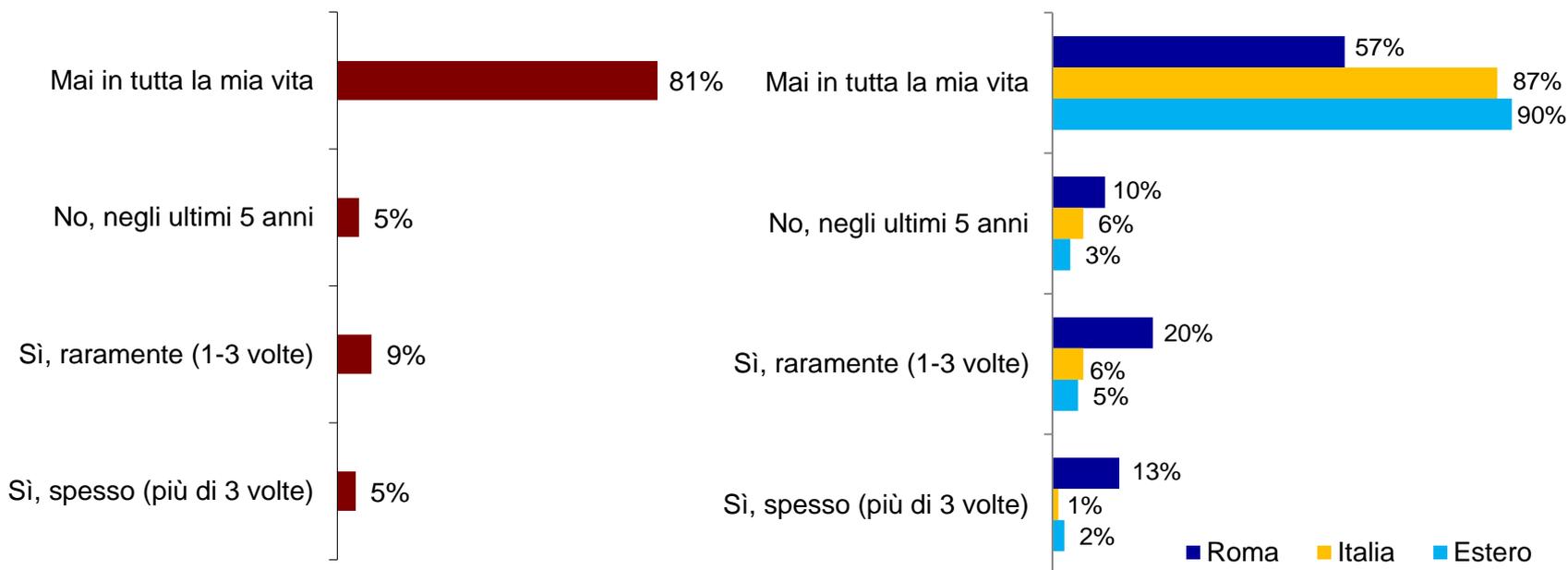


Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (81% sul campione totale) dichiara di non essere mai stato prima al *Museo dell'Ara Pacis*, il 14% già vi è stato (di cui il 9% “da una a tre volte” e il 5% “più di tre volte”) e il restante 5% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che la quasi totalità di coloro che si recano per la prima volta al museo visitato siano soprattutto i turisti (in prevalenza stranieri), alcuni di essi hanno utilizzato la card Roma Pass per entrare la museo, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, privi di aspettative o con un giudizio superiore ad esse, nel complesso abbastanza soddisfatti e hanno visitato meno di tre musei in quest'ultimo anno.

Invece ad avere già frequentato tale museo sono prevalentemente i visitatori romani, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, un giudizio uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno.

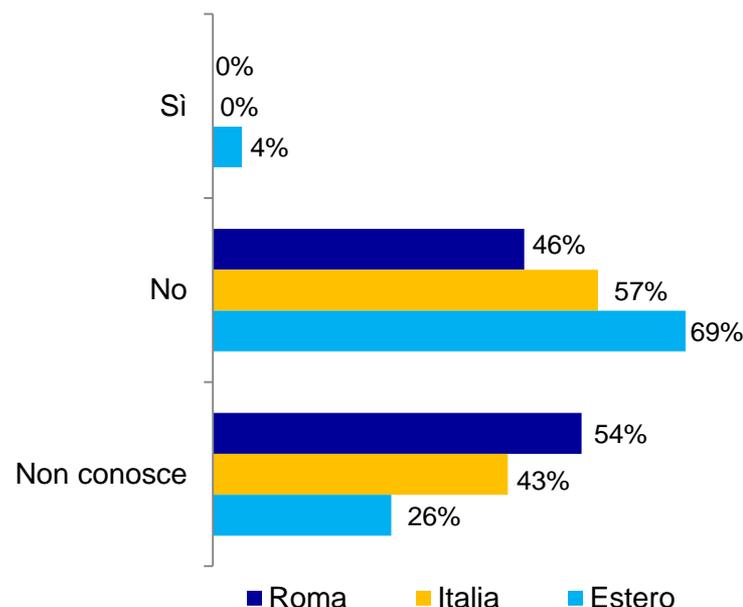
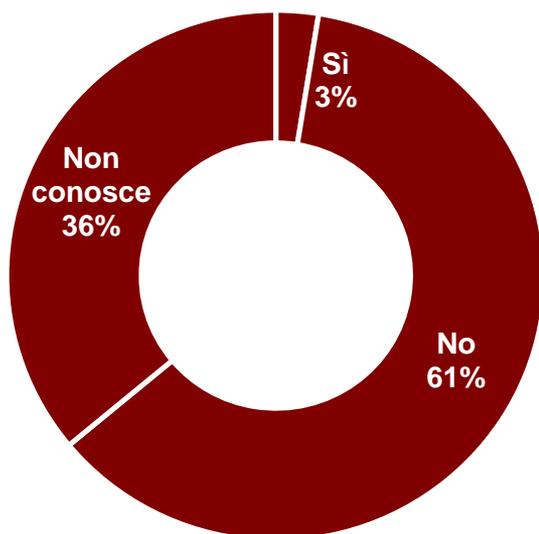


Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Solo il 3% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 61% afferma di conoscerla, ma non l'ha utilizzata per entrare al museo, mentre il 36% non la conosce affatto.

Risulta significativo che a conoscere la Roma Pass siano soprattutto i turisti stranieri (anche se il 69% di essi non l'ha utilizzata per entrare al *Museo dell'Ara Pacis*), di età 26-44 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori.

Invece a non utilizzare la card sono principalmente gli italiani, di età 19-39 anni o 45-74 anni, diplomati, alcuni già stati in questo museo. A non conoscere la Roma Pass sono in particolare i romani, minorenni o adulti al di sopra dei 65 anni, che hanno conseguito un titolo di scuola dell'obbligo e vengono per la prima volta in questo museo.

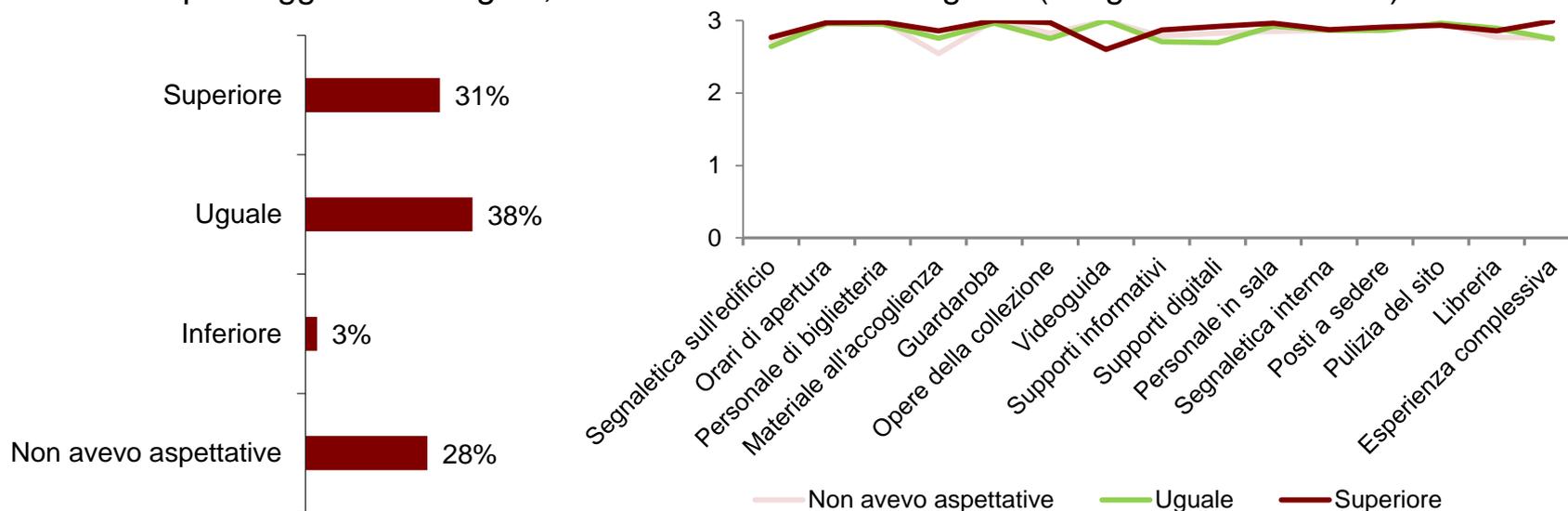


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 28% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita, mentre il 39% afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 31% è superiore e solo per il restante 3% è inferiore.

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative soprattutto per i nuovi visitatori, alcuni dei quali hanno utilizzato la Roma Pass, nel complesso molto soddisfatti e hanno frequentato oltre tre musei nell'ultimo anno. Ad avere un giudizio uguale alle proprie attese sono in particolare coloro che già sono stati al *Museo dell'Ara Pacis*, non hanno usufruito della Roma Pass, si dichiarano in generale abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva e sono stati anche in altri musei. Invece a non avere aspettative sono in prevalenza i visitatori che vengono per la prima volta in questo museo, non conoscono la card Roma Pass, nel complesso sono abbastanza soddisfatti e hanno visitato meno di tre musei in quest'ultimo anno.

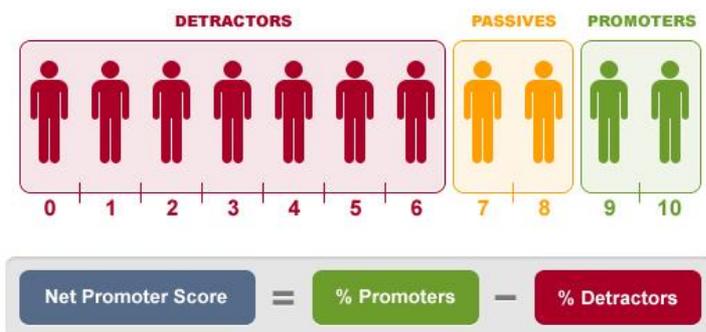
Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione della videoguida (cfr. grafico sottostante).



Consiglierebbe questo museo ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti e hanno dato la valutazione 9-10 – e i **detrattori** - utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene del museo visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà il *Museo dell'Ara Pacis* è pari a **46%**; il 46% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “promotori”.

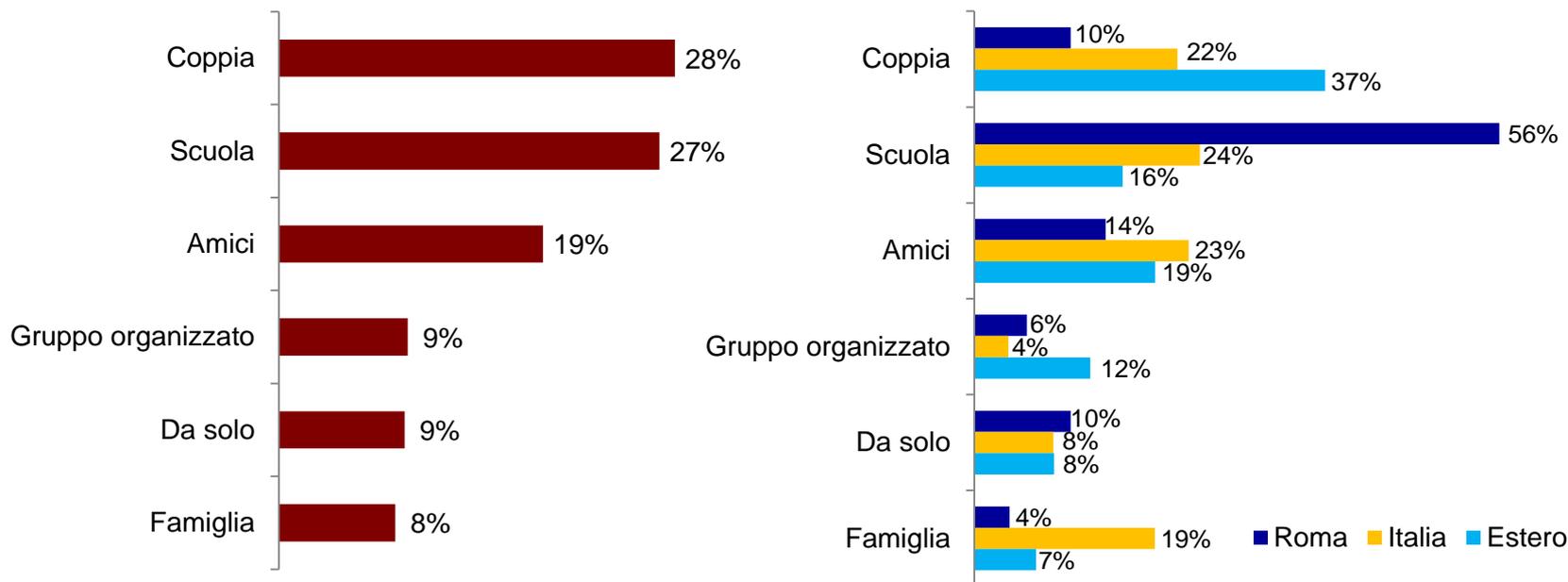


NET PROMOTER SCORE Museo dell'Ara Pacis 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1	2	5	10	40	165	107	118
0%	0%	0%	0,5%	0,5%	1%	2%	9%	37%	24%	26%
DETRACTORI = 4%							PASSIVI = 46%	PROMOTORI = 50%		
50% - 4% = 46%										

Con chi ha visitato il museo

Il 28% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo “in coppia”, il 27% “con la scuola”, il 19% in compagnia di “amici”, un 9% con un “gruppo organizzato” o “da solo”; il restante 8% con la propria “famiglia”.

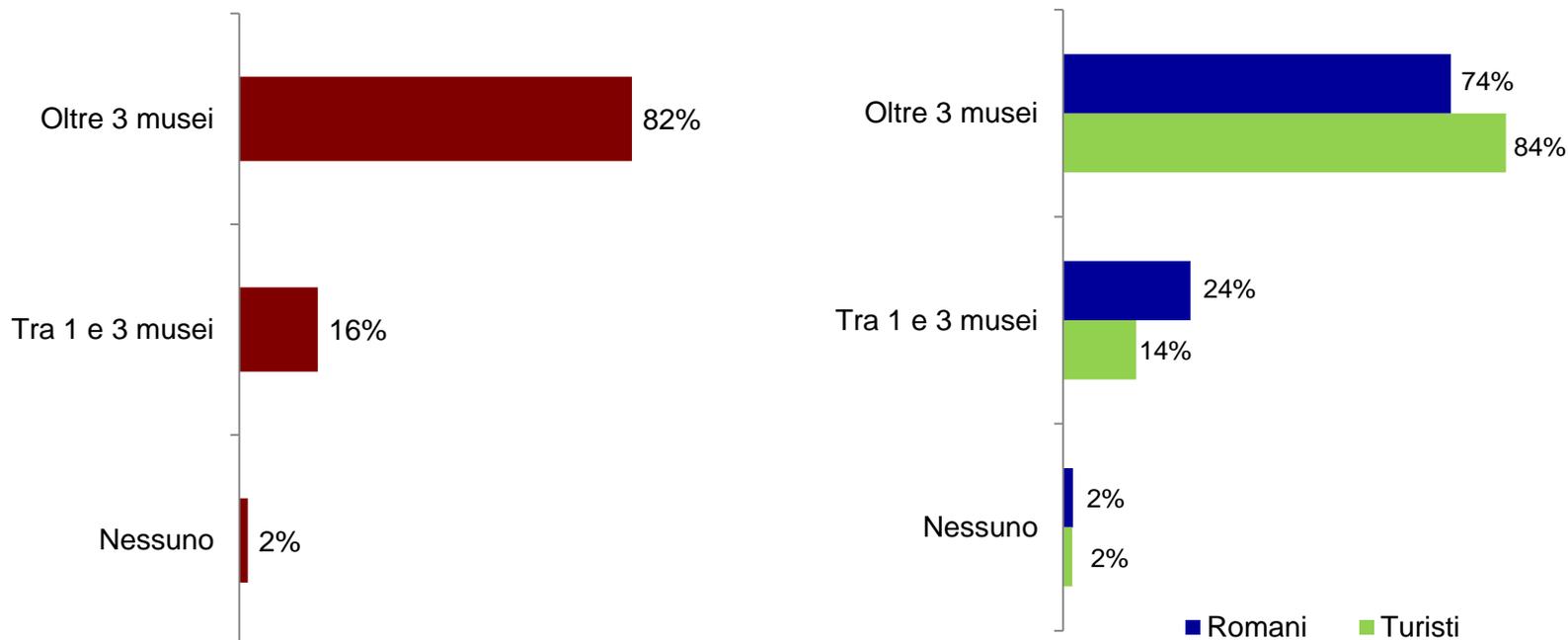
Risulta significativo che a venire in coppia siano in prevalenza i turisti stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), nuovi visitatori, di età adulta oltre i 45 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, con giudizio uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno. Invece a venire con la scuola sono soprattutto i romani, minorenni, con un titolo di scuola dell'obbligo, privi di attese, in generale abbastanza soddisfatti e quest'anno hanno visitato meno di tre musei. A rispondere “amici” sono principalmente i turisti italiani, di età giovane 19-34 anni o adulta 55-74 anni, diplomati, giudizio uguale alle proprie aspettative, nel complesso molto soddisfatti e sono stati in vari musei nell'ultimo anno.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Ben l'82% sul campione totale dichiara di avere visitato "oltre tre musei" nell'ultimo anno, il 16% risponde "tra uno e tre musei" e solo il 2% "nessuno".

Risulta significativo che ad avere frequentato più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i turisti (*cf.* grafico in basso a destra), di età adulta oltre i 45 anni, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative e si dichiarano molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece ad avere visitato meno di tre musei sono in particolare i romani, minorenni o di età 35-54 anni, privi di aspettative e rilasciano un giudizio generale abbastanza soddisfacente.



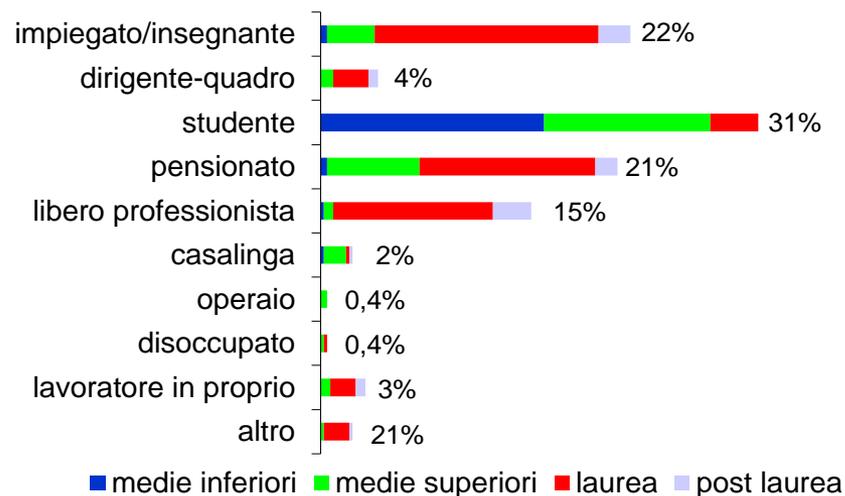
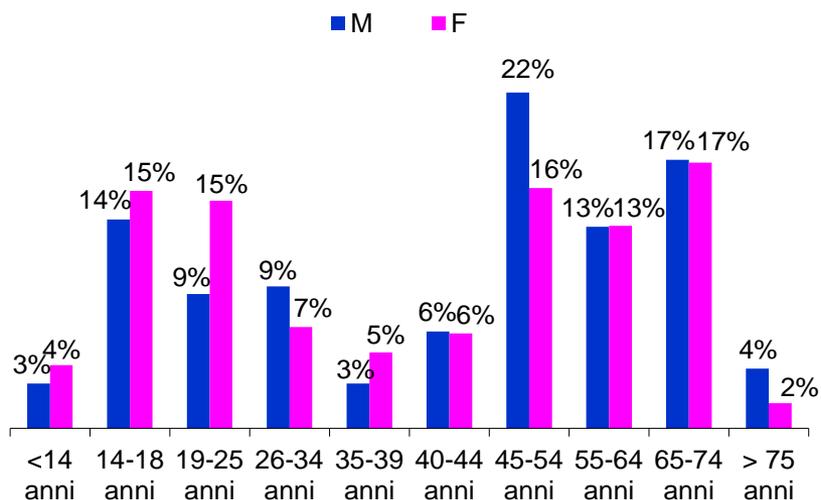
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il genere femminile (54%; stessa percentuale dello scorso anno), soprattutto nelle fasce d'età giovane fino ai 25 anni. Gli uomini sono predominanti nella fascia 45-54 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e 74 anni, che raggiungono complessivamente il 49% sul totale degli intervistati (40% nel 2017). Rispetto allo scorso anno diminuisce la fascia d'età giovane 14-18 anni, che passa da 25% a 15%.

Il 57% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (la percentuale raggiungeva il 50% nell'indagine precedente).

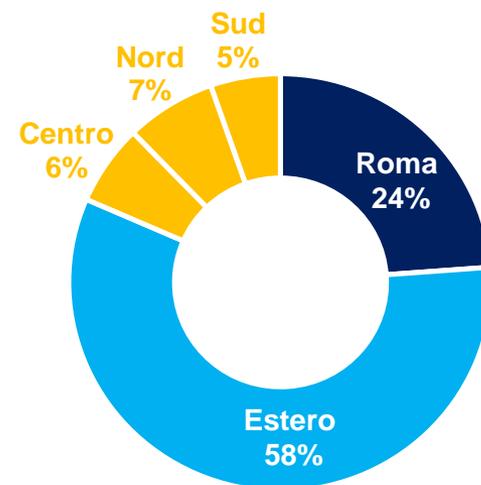
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli studenti (31%; erano il 42% nel 2017), seguono gli impiegati/insegnanti (22%; lo scorso anno erano il 21%) ed i pensionati (21%; in aumento dal 15% emerso nel 2017). I liberi professionisti passano dal 14% al 15%.



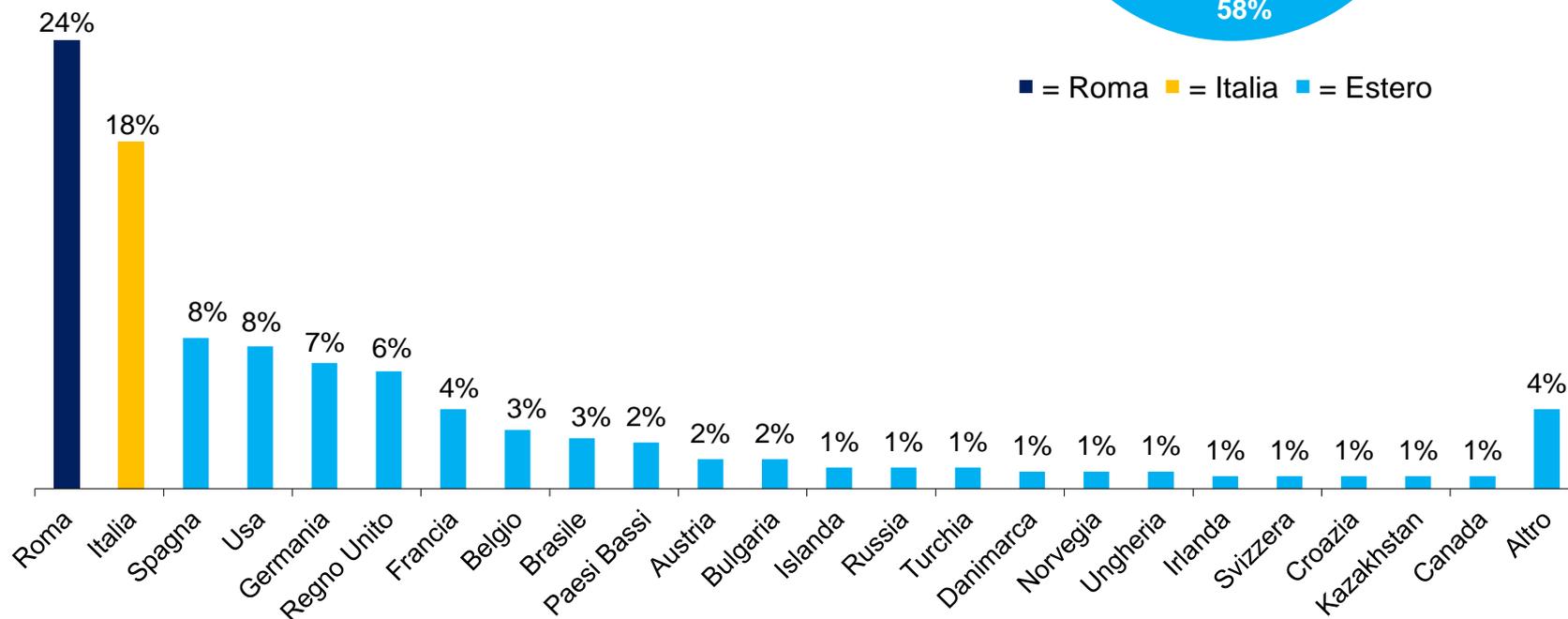
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 58% del campione intervistato è costituito da visitatori stranieri (in discesa dal 72% dello scorso anno), il 18% giunge da altre province italiane; era 15% nel 2017) e il 24% sono romani (in netto aumento dal 14% emerso nell'indagine precedente).

Tra le nazionalità estere prevalgono la spagnola e la statunitense (8% per entrambe), ma si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Museo dell'Ara Pacis 2018***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Materiale all'accoglienza	Guardaroba	Opere della collezione	Videoguida	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia del sito	Libreria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	-,023	,046	-,034	,116	-,076	-,264	,050	,049	-,015	,027	,057	-,089	-,044	-,004
Orari di apertura	-,023	1,000	-,033	-,098	-,008	,101*	.	-,097	-,084	-,050	-,068	,069	-,036	,395**	,154**
Personale di biglietteria	,046	-,033	1,000	,078	-,024	,129*	1,000**	,027	-,098	,203**	-,017	,050	,051	-,036	,059
Materiale all'accoglienza	-,034	-,098	,078	1,000	-,093	,157	.	,345**	,205	,305*	,001	-,092	-,112	-,033	,250*
Guardaroba	,116	-,008	-,024	-,093	1,000	,082	.	,063	,081	,178	,201*	-,037	-,023	-,047	,079
Opere della collezione	-,076	,101*	,129*	,157	,082	1,000	-,135	,149**	,146**	,071	-,076	-,065	-,085	,354**	,661**
Videoguida	-,264	.	1,000**	.	.	-,135	1,000	-,155	-,091	.	.	-,096	.	.	-,113
Supporti informativi	,050	-,097	,027	,345**	,063	,149**	-,155	1,000	,516**	-,107	,263**	-,020	-,042	,022	,300**
Supporti digitali	,049	-,084	-,098	,205	,081	,146**	-,091	,516**	1,000	-,144*	,084	,155**	-,092	,067	,158**
Personale in sala	-,015	-,050	,203**	,305*	,178	,071	.	-,107	-,144*	1,000	,102	,044	-,001	-,036	,142*
Segnaletica interna	,027	-,068	-,017	,001	,201*	-,076	.	,263**	,084	,102	1,000	,274**	-,021	,068	-,064
Posti a sedere	,057	,069	,050	-,092	-,037	-,065	-,096	-,020	,155**	,044	,274**	1,000	,023	,261**	-,050
Pulizia del sito	-,089	-,036	,051	-,112	-,023	-,085	.	-,042	-,092	-,001	-,021	,023	1,000	,061	,133**
Libreria	-,044	,395**	-,036	-,033	-,047	,354**	.	,022	,067	-,036	,068	,261**	,061	1,000	,261**
Esperienza complessiva	-,004	,154**	,059	,250*	,079	,661**	-,113	,300**	,158**	,142*	-,064	-,050	,133**	,261**	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).

Dalla tabella laterale sono state escluse le variabili oggetto d'indagine che non sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per il *Museo dell'Ara Pacis* la **collezione** è l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

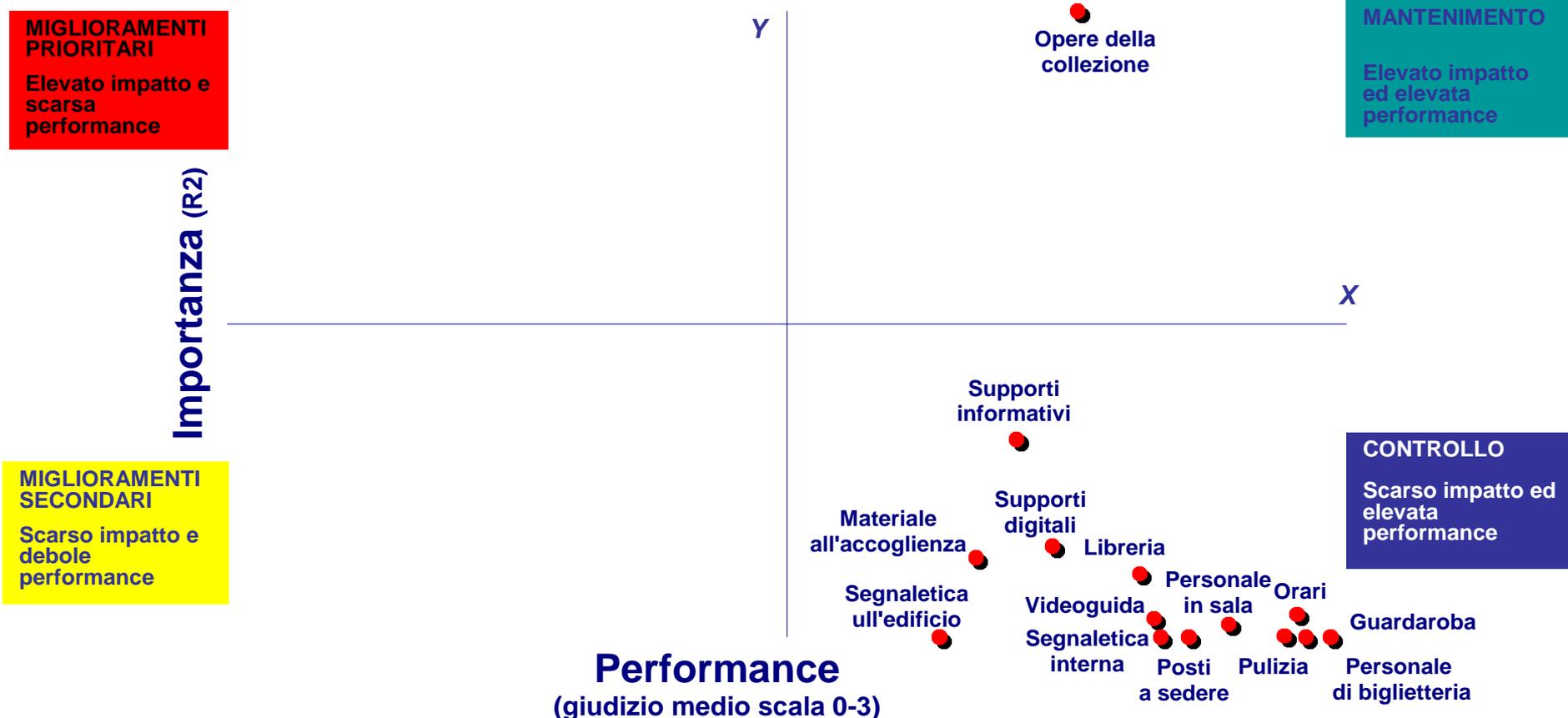
La segnaletica sull'edificio, la videoguida, la segnaletica interna e i posti a sedere hanno un'incidenza negativa sul giudizio complessivo, seppure sia minima e non significativa.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva <i>Museo dell'Ara Pacis - 2018</i>	
Opere della collezione	0,661
Supporti informativi	0,300
Libreria	0,261
Materiale all'accoglienza	0,250
Supporti digitali	0,158
Orari di apertura	0,154
Personale in sala	0,142
Pulizia del sito	0,133

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** sono l'aspetto ritenuto in assoluto più importante ma anche soddisfacente (quadrante in alto a destra), mentre nessuna delle variabili emerge tra i 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 ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Cluster Analysis

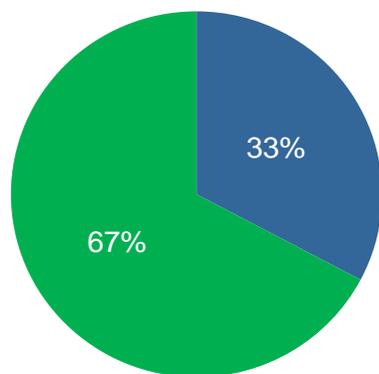
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (147 individui per il *Cluster 1* e 302 per il *Cluster 2*);

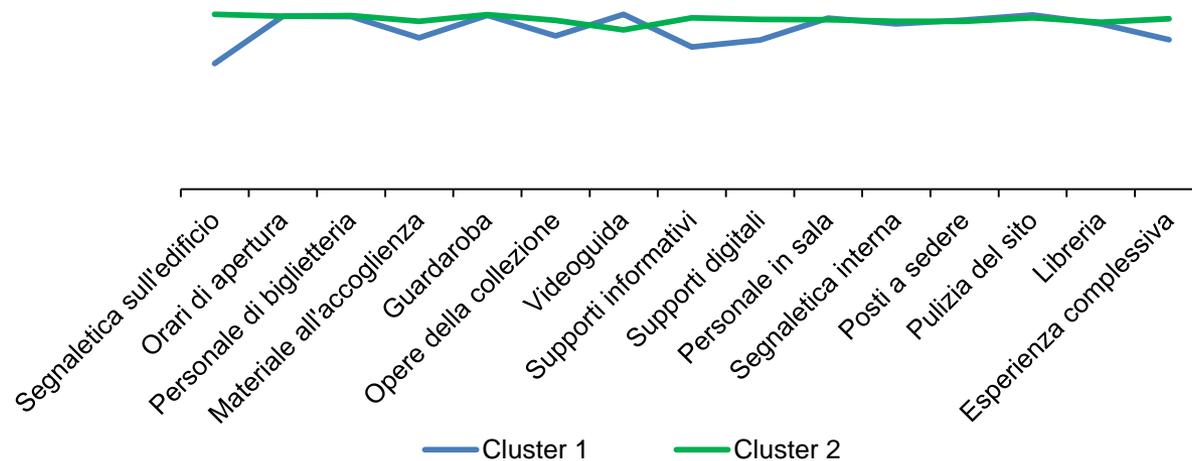
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo mediamente più alto (tranne sulla videoguida),

Cluster 1 – Soddisfatti: turisti, di età 26-39 anni e 45-74 anni, con un titolo di diploma superiore o laurea, occupati dipendenti e liberi professionisti, nuovi visitatori, hanno conosciuto il museo soprattutto tramite il canale web, la guida cartacea o passando per caso, vengono in coppia, con amici o da soli, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti, hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Deliziati: romani, di età giovane fino ai 25 anni o adulta al di sopra dei 65 anni, con un titolo di scuola dell'obbligo o post laurea, studenti e pensionati, alcuni già stati in questo museo, lo hanno conosciuto soprattutto tramite scuola/università e passaparola, vengono con la scuola, famiglia o gruppo organizzato, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti, hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



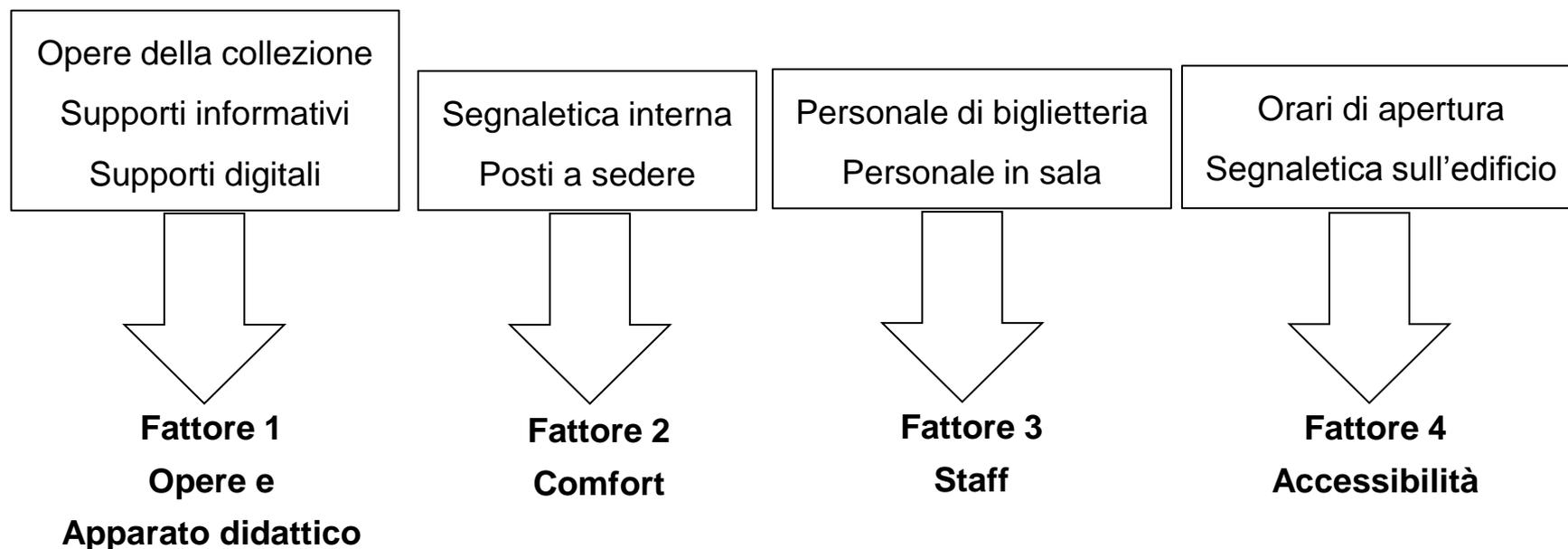
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

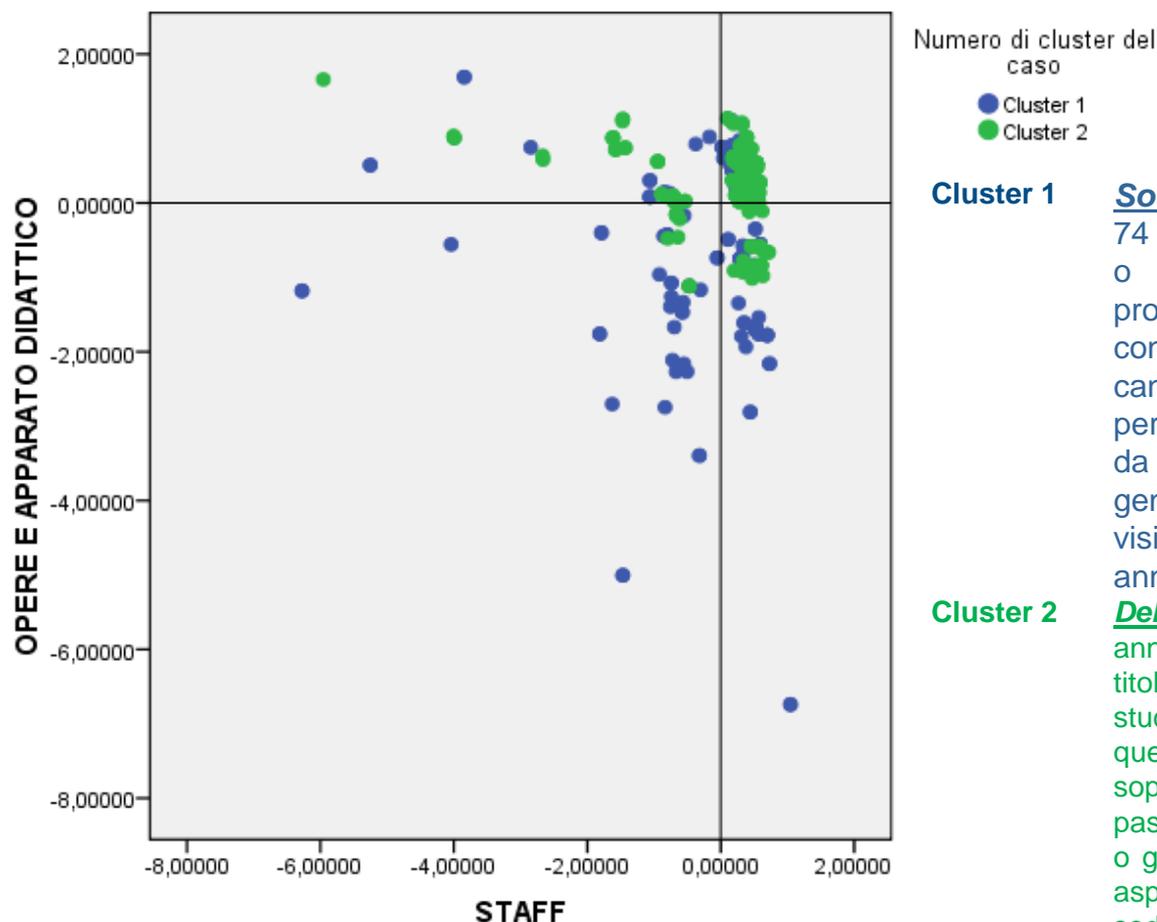
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (il guardaroba, la videoguida e la libreria sono stati esclusi poiché non sono risultati significativi per questo tipo di analisi).

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 4 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “Deliziati”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 1 dei “Soddisfatti” rileva una più ampia dispersività di giudizi, in particolare sul Fattore 1 (“Opere e Apparato didattico”).



Cluster 1

Soddisfatti: turisti, di età 26-39 anni e 45-74 anni, con un titolo di diploma superiore o laurea, occupati dipendenti e liberi professionisti, nuovi visitatori, hanno conosciuto il museo soprattutto tramite il canale web, la guida cartacea o passando per caso, vengono in coppia, con amici o da soli, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti, hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2

Deliziati: romani, di età giovane fino ai 25 anni o adulta al di sopra dei 65 anni, con un titolo di scuola dell'obbligo o post laurea, studenti e pensionati, alcuni già stati in questo museo, lo hanno conosciuto soprattutto tramite scuola/università e passaparola, vengono con la scuola, famiglia o gruppo organizzato, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti, hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

Suggerimenti 1/2

NIENTE da migliorare. **Totale 224**

ELOGI bel museo, eccellente (18), stupenda struttura architettonica (7), video molto bello e utile (4), altro (5). **Totale 34**

PANNELLI E DIDASCALIE tradotti in più lingue (28), più informazioni su personaggi, storia e architettura (18), posizionati male, più vicino all'altare (8), pochi, da aumentare (7), migliorare la traduzione in inglese (4), altro (5). **Totale 70**

SUPPORTI DIGITALI più postazioni interattive (24), in più lingue (19), a colori in 3D (6), altro (6). **Totale 55**

SEGNALETICA ESTERNA più indicazioni per raggiungere il museo, da aumentare nelle vicinanze (29), più visibile e chiara per distinguere ingresso museo/mostra temporanea (9), stendardo poco visibile, da migliorare (6). **Totale 44**

COLLEZIONE da arricchire, un po' deludente, mi aspettavo di più (31), altro (3). **Totale 34**

BIGLIETTO caro (31), altro (1). **Totale 32**

SEGNALETICA INTERNA più visibile per toilette (13), altro (7). **Totale 20**

LIBRERIA più testi in altre lingue (11), non molto fornita, più oggettistica (4), altro (2). **Totale 17**

ASSISTENZA IN SALA alcuni parlano tra di loro o stanno al telefono (5), maggiore cortesia e fornire informazioni sul museo (5), tutti dovrebbero parlare inglese (4). **Totale 14**

Suggerimenti 2/2

POSTI A SEDERE da aumentare (7), soprattutto davanti alla postazione video e all'altare (4), altro (2). **Totale 13**

DEPLIANT MUSEO da tradurre in più lingue, ad esempio spagnolo e tedesco (6), più informazioni (4). **Totale 10**

DIDATTICA attività per bambini/ragazzi, anche senza prenotazione. **Totale 8**

SERVIZI IGIENICI sporchi (5), altro (2). **Totale 7**

VIDEOGUIDA migliorare i contenuti (5), altro (2). **Totale 7**

ALTRO. Totale 17

**TOTALE 348 SUGGERIMENTI
MUSEO DELL'ARA PACIS**

Allegato 1: Fronte Questionario

MUSEO/MUSEUM:	DATA/DATE: / /	ORA/HOUR: / /			
<p>Buongiorno, può dedicarmi pochi minuti per rispondere ad alcune domande sui servizi offerti da questo Museo per aiutarci a migliorarne la qualità e rendere il più agevole possibile la visita? <i>Good morning, can I have few minutes of your time to ask you some questions about the service provided by this Museum in order to improve the quality and make your visit as comfortable as possible?</i></p>					
<p>1. Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo? <i>In the last five years, have you already visited this museum?</i></p> <p><input type="checkbox"/> Mai in tutta la mia vita/ <i>Never</i> <input type="checkbox"/> Sì, da 1 a 3 volte/ <i>Yes, 1-3 times</i> <input type="checkbox"/> No, negli ultimi 5 anni/ <i>Not in the last 5 years</i> <input type="checkbox"/> Sì, più di 3 volte/ <i>Yes, more than 3 times</i></p>					
<p>2. Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo? <i>Did you use the Roma Pass to enter in the museum?</i></p> <p><input type="checkbox"/> Sì/ <i>Yes, I did</i> <input type="checkbox"/> No/ <i>No, I didn't</i> <input type="checkbox"/> Non la conosco/ <i>I don't know it</i></p>					
<p>3. La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo? <i>How did you find out this museum the first time?</i></p> <p><input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste)/ <i>press (newspapers/magazines)</i> <input type="checkbox"/> amici/parenti/ <i>friends&relatives</i> <input type="checkbox"/> www.museoincomune.it-sito del museo/ <i>museum website</i> <input type="checkbox"/> scuola-università/ <i>school or university</i> <input type="checkbox"/> altri siti internet/ <i>other websites.....</i> <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> standardo sull'edificio/ <i>banner on the building</i> <input type="checkbox"/> guida turistica/ <i>guide book</i> <input type="checkbox"/> passando per caso/ <i>passing by</i> <input type="checkbox"/> altro/ <i>other.....</i></p>					
<p>Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala: <i>Please rate your degree of satisfaction with each of the items listed below, according to the scale:</i></p>	<p>Non utilizzato <i>Not used</i></p>	<p>Molto soddisfatto <i>Very satisfied</i></p>	<p>Abbastanza soddisfatto <i>Quite satisfied</i></p>	<p>Poco soddisfatto <i>Slightly satisfied</i></p>	<p>Per niente soddisfatto <i>Not satisfied at all</i></p>
4. Segnaletica sull'edificio/ <i>Banner on the building</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Orari di apertura del museo/ <i>Museum opening hours</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Personale di biglietteria/ <i>Ticket office staff</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Materiale informativo all'accoglienza/ <i>Leaflets in the ticket office</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Guardaroba/ <i>Cloakroom</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Opere della collezione/ <i>Permanent collection</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Videoguida/ <i>videoguide</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Supporti informativi (pannelli e didascalie)/ <i>Information tools and captions</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Supporti digitali/ <i>digital teaching aids (video-computer)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Personale di assistenza in sala/ <i>Attendant service</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Segnaletica interna/ <i>Sign system</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Posti a sedere (sedie, panche)/ <i>Seats, benches</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Pulizia del sito/ <i>Cleanliness</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Libreria/ <i>Bookshop</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Caffetteria/ <i>Café</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Esperienza Museale nel suo complesso/ Overall Museum Experience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>20. Rispetto alle aspettative il museo è/ With respect to your expectations, the museum is:</p> <p><input type="checkbox"/> Superiore alle aspettative/ <i>Higher than expectations</i> <input type="checkbox"/> Uguale alle aspettative/ <i>Equal to the expectations</i> <input type="checkbox"/> Inferiore alle aspettative/ <i>Lower than expectations</i> <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative/ <i>No expectations</i></p>					

Allegato 1:

Retro Questionario

21. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo museo ad un amico?
 How likely is it that you would recommend this museum to a friend, according to the scale 0-10?

MIN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MAX
	<input type="checkbox"/>											

22. Con chi ha visitato il museo? / Who did you come to visit this museum with?

Da solo/ By myself Gruppo organizzato/ Group Tour Coppia/ Partner-Companion Amici/ Friends

Famiglia/ Family Scuola/ School Altro/ Other.....

23. Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? In the last year, how many museums have you visited?

Nessuno/ None Tra 1 e 3 musei / 1-3 museums Oltre 3 musei / More than 3 museums

24. Aspetti da migliorare/ Features to improve niente/ nothing

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI/ DATA REQUIRED FOR STATISTICAL PURPOSES:

Età/Age: <14 14-18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55-64 65-74 75 e più/ 75 and more

Sesso/Gender: Uomo/ Man Donna/ Woman

Titolo di studio/Education: scuola dell'obbligo/ primary school diploma superiore/ high school

laurea/ degree specializzazione post laurea/ postgraduate

Professione/Job:

impiegato-insegnante/employee-teacher casalinga/housewife

dirigente-direttivo-quadro /manager-executive operaio/workman

studente/student non occupato-in cerca di prima di occupazione/ unemployed-first job seeker

pensionato/retired lavoratore in proprio/self-employed

libero professionista-imprenditore/freelance-businessman

altro/other _____

Provenienza/Provenance: Roma/ Rome

Altra provincia italiana/ Other Italian province (specify) _____

Altra nazionalità/ Other nationality (specify) _____