

Data 09/10/2019

Indagini di Customer Satisfaction

Museo dell'Ara Pacis

23-30 Settembre 2019

Zè

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 2018-2019
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato una card 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 **432** questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* in lingua **dal 23 al 30 settembre** presso il **Museo dell'Ara Pacis** (gli intervistati rappresentano il 18% 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 "*Claudio Imperatore. Messalina, Agrippina e le ombre di una dinastia*".

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 99%, un margine di errore di stima di $\pm 0,94\%$.

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 2019, 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 **2,81** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono la **pulizia del sito** (3,00), il **personale in sala** (2,99), gli **orari** (2,97), il **personale di biglietteria** (2,96), il **guardaroba** (2,95) e la **segnaletica interna** (2,88).

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 (cfr. pp. 17-19).

Tra i suggerimenti rilasciati dai visitatori intervistati emergono quelli sui **supporti informativi** (n. 55 suggerimenti) e sui **supporti digitali** (n. 37 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per l'81% da turisti **stranieri**, **studenti** (34%) e **impiegati** (22%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (61%), di età giovane compresa tra i **14 e 34 anni** (48% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo attraverso la **scuola/università** (37%), poi seguono il **passaparola** (20%) e **conoscenza personale** (12%).

È significativo che ad avere risposto scuola/università siano principalmente i turisti stranieri, di età giovane 14-25 anni, con un titolo di scuola media inferiore/superiore, che vengono per la prima volta in questo museo, non hanno utilizzato alcuna card per entrare, senza aspettative, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti e hanno frequentato vari musei in quest'ultimo anno.

Tabella riassuntiva

Museo dell'Ara Pacis 2019	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,75	3,00	360	72	0,489	17%	77%	0%	98%
Orari di apertura	2,97	3,00	430	2	0,185	0%	97%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,96	3,00	337	95	0,201	22%	97%	0%	100%
Guardaroba	2,95	3,00	148	284	0,243	66%	96%	0%	99%
Opere della collezione	2,84	3,00	431	1	0,396	0%	84%	0%	99%
Supporti informativi	2,75	3,00	418	14	0,488	3%	77%	0%	98%
Supporti digitali	2,81	3,00	334	98	0,464	23%	83%	1%	98%
Personale in sala	2,99	3,00	268	164	0,121	38%	99%	0%	100%
Segnaletica interna	2,88	3,00	336	96	0,342	22%	89%	0%	99%
Posti a sedere	2,85	3,00	392	40	0,383	9%	86%	0%	99%
Pulizia del sito	3,00	3,00	431	1	0,068	0%	100%	0%	100%
Libreria	2,77	3,00	136	296	0,438	69%	78%	0%	99%
Esperienza complessiva	2,81	3,00	432	0	0,408	0%	82%	0%	100%

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

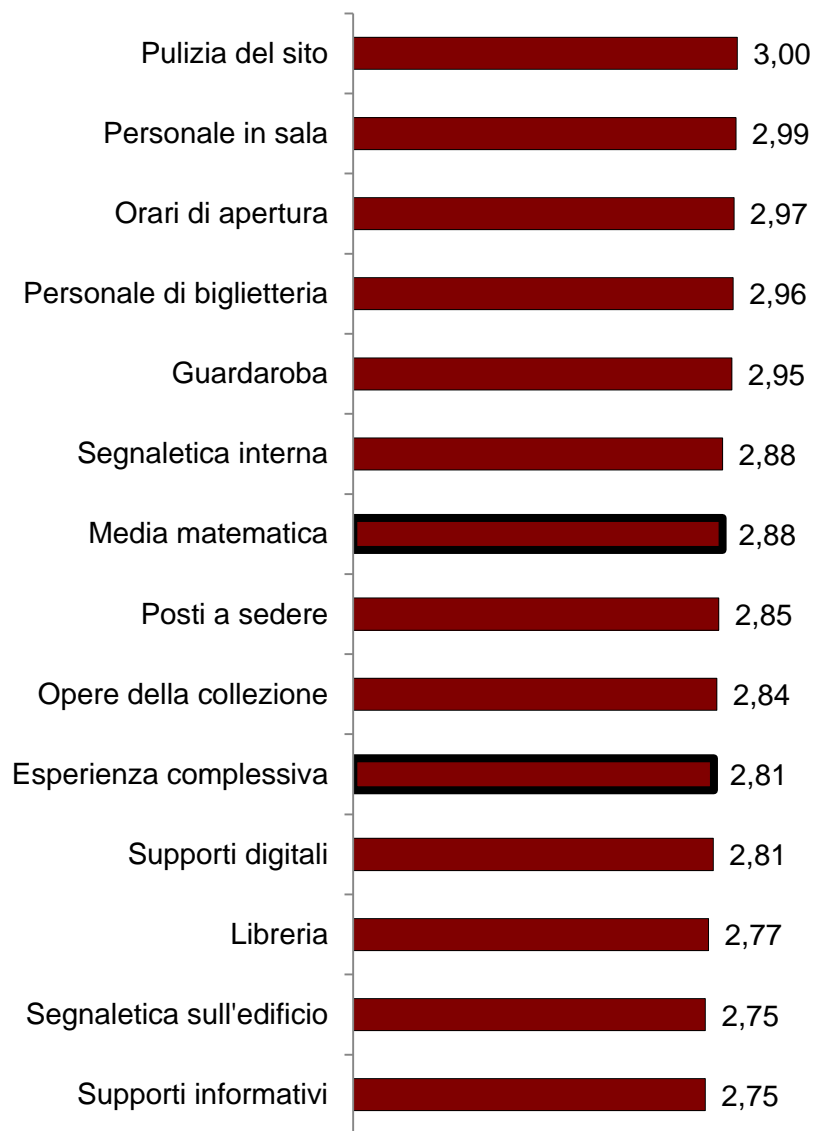
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,88).

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 la **pulizia del sito**, il **personale in sala**, gli **orari di apertura**, il **personale di biglietteria**, il **guardaroba** e la **segnaletica interna**.

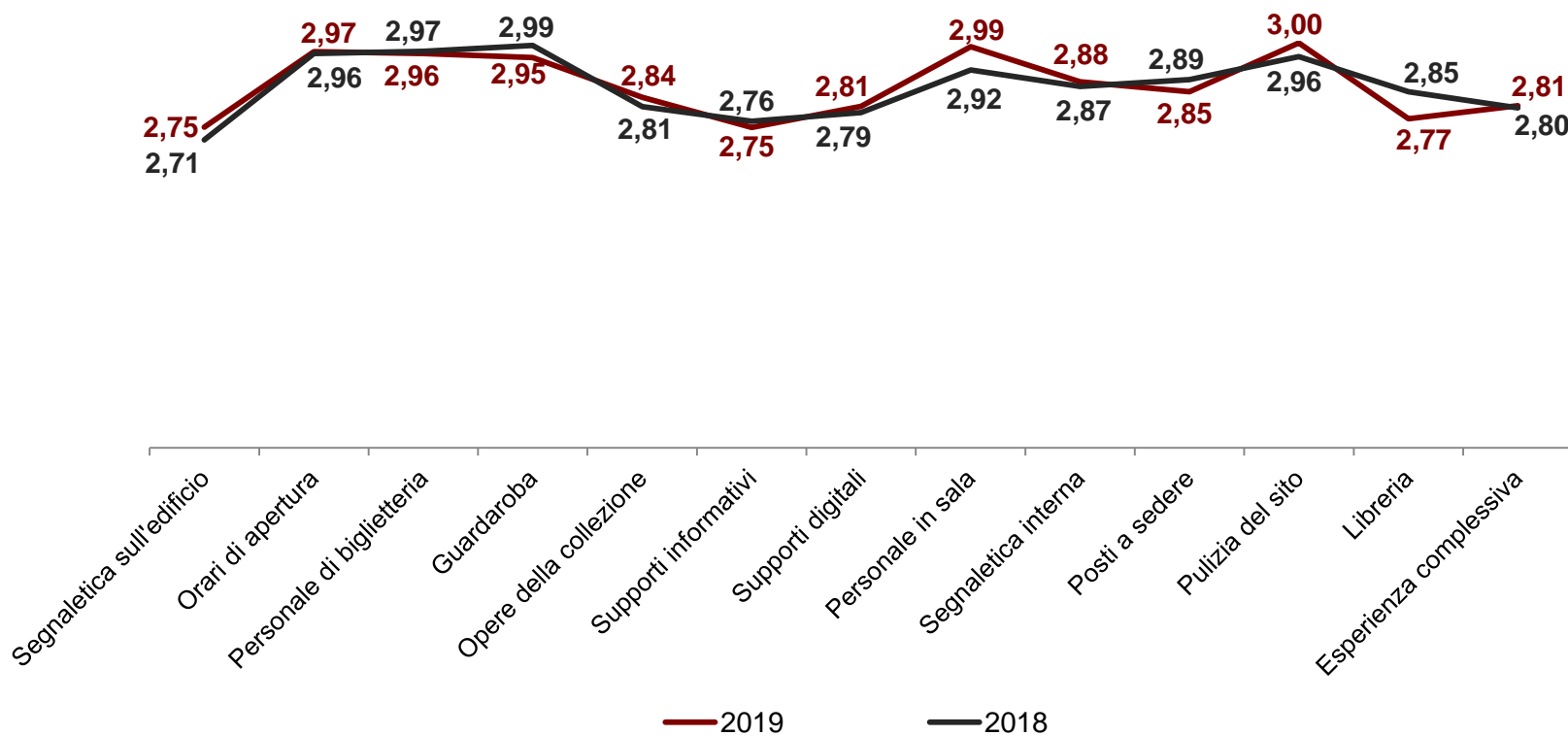
Tutte le medie sono nettamente superiori allo standard di 2,20.



Analisi del trend 2018-2019

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

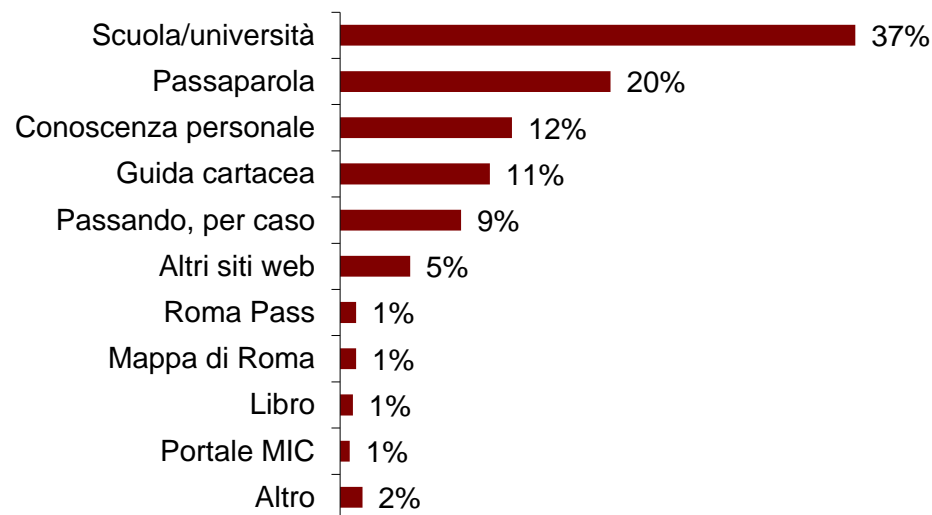
Il personale in sala emerge tra gli aspetti su cui si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione, mentre si registra una lieve flessione sulla libreria, seppure la media resti ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 37% del campione intervistato afferma di essere venuto a sapere del museo attraverso la “**scuola/università**” (27% nel 2018), il 20% con il “**passaparola**” (in aumento dal 12% dello scorso anno), mentre il 12% risponde “**conoscenza personale**” (era 16% nel 2018).

È significativo che ad avere risposto scuola/università siano principalmente i turisti stranieri, di età giovane 14-25 anni, con un titolo di scuola media inferiore/superiore, che vengono per la prima volta in questo museo, non hanno utilizzato alcuna card per entrare, senza aspettative, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti e hanno frequentato vari musei nell'ultimo anno. Invece il passaparola prevale soprattutto per i turisti italiani, appartenenti alle fasce dei 40-44 anni e 55-74 anni, laureati, nuovi visitatori, alcuni hanno utilizzato la Roma Pass per entrare al *Museo dell'Ara Pacis*, il loro giudizio è superiore alle attese o ne sono privi, nel complesso abbastanza soddisfatti e hanno visto tra 1 e 3 musei nell'ultimo anno. La voce conoscenza personale emerge tra i romani, di età adulta 45-54 anni e over 65 anni, diplomati, alcuni sono già stati in questo museo, hanno utilizzato la *MIC card* per entrare, il cui giudizio è uguale alle aspettative, molto soddisfatti della loro esperienza e hanno visitato oltre 3 musei nell'ultimo anno.

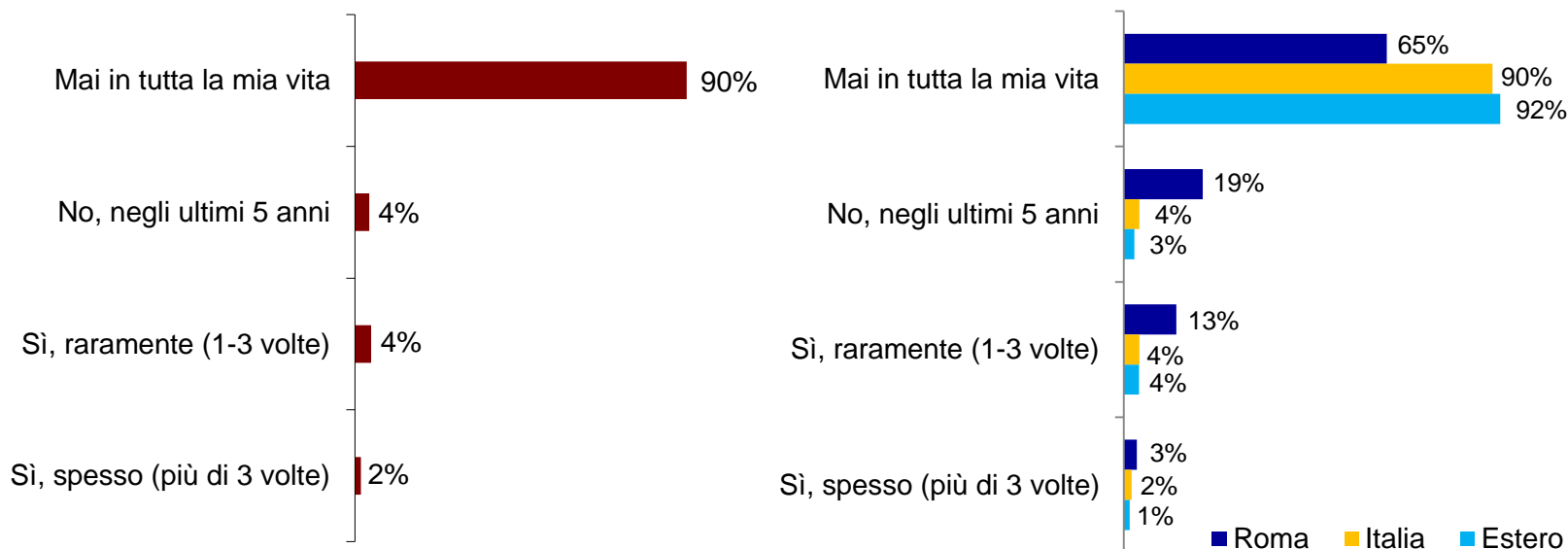


Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (90% sul campione totale) dichiara di non essere mai stato prima al *Museo dell'Ara Pacis*, il 6% già vi è stato (di cui il 4% “**da una a tre volte**” e il 2% “**più di tre volte**”) e il restante 4% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che a recarsi per la prima volta al museo visitato siano soprattutto i turisti, sia italiani che stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), che non hanno utilizzato la Roma Pass per entrare, appartenenti alle fasce di età giovane compresa tra i 14 e 34 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, nel complesso abbastanza soddisfatti e hanno visitato tra uno e tre musei in quest'ultimo anno.

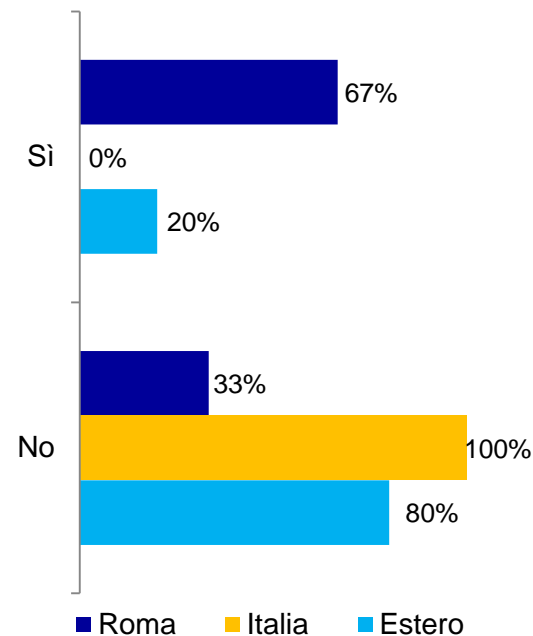
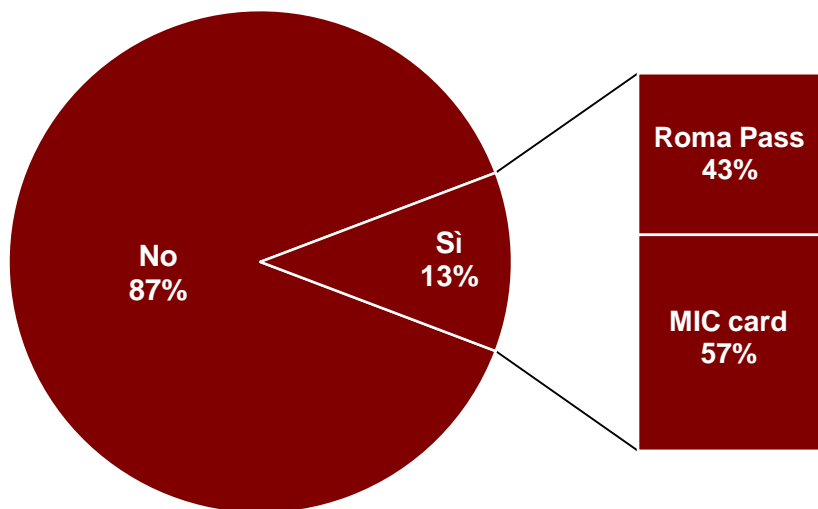
Invece ad avere già frequentato il *Museo dell'Ara Pacis* sono prevalentemente i visitatori romani, che sono entrati con la *MIC card*, di età adulta 45-74 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, il cui giudizio è uguale alle proprie attese, in generale molto soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 13% degli intervistati ha usufruito di una card per entrare nel museo (di cui il 57% si riferisce alla **MIC card** e il restante 43% alla **Roma Pass**), mentre l'87% afferma di non averla utilizzata affatto.

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i cittadini romani (*cfr.* grafico sottostante a destra), diplomati, alcuni già stati in questo museo, il cui giudizio è uguale alle proprie attese, nel complesso abbastanza soddisfatti. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare al *Museo dell'Ara Pacis* sono principalmente i turisti (in particolare chi giunge da altre province italiane), con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori, il loro giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti.

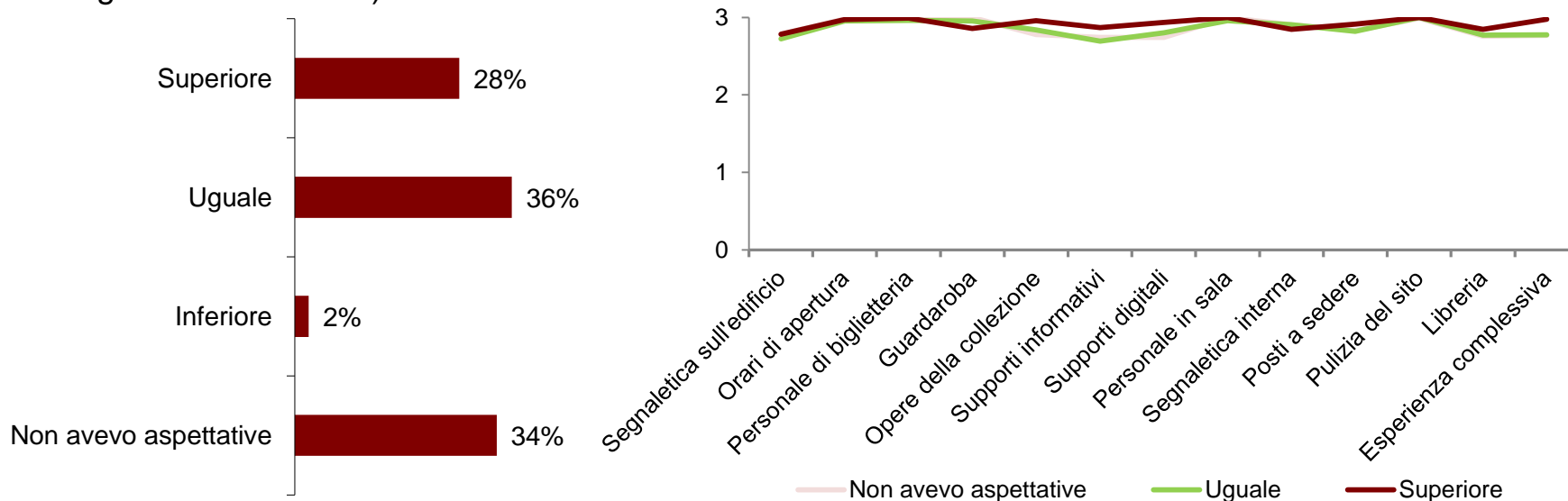


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 34% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita, mentre il 36% afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 28% è superiore e solo per il restante 2% è inferiore.

È significativo che il giudizio sia superiore o uguale alle aspettative soprattutto per i visitatori italiani (inclusi i cittadini romani), alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, hanno vistato vari musei nell'ultimo anno ed in generale si ritengono molto o abbastanza soddisfatti. Invece a non avere aspettative sono in prevalenza i turisti stranieri, che vengono per la prima volta in questo museo, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, hanno visitato meno di tre musei in quest'ultimo anno e sono abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione del guardaroba e della segnaletica interna (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 **50%**; il 44% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “promotori”.

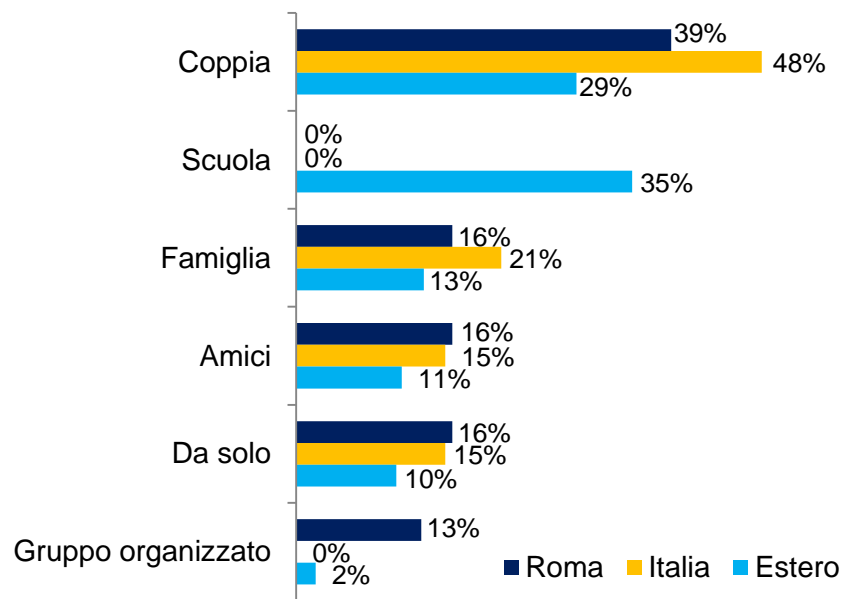
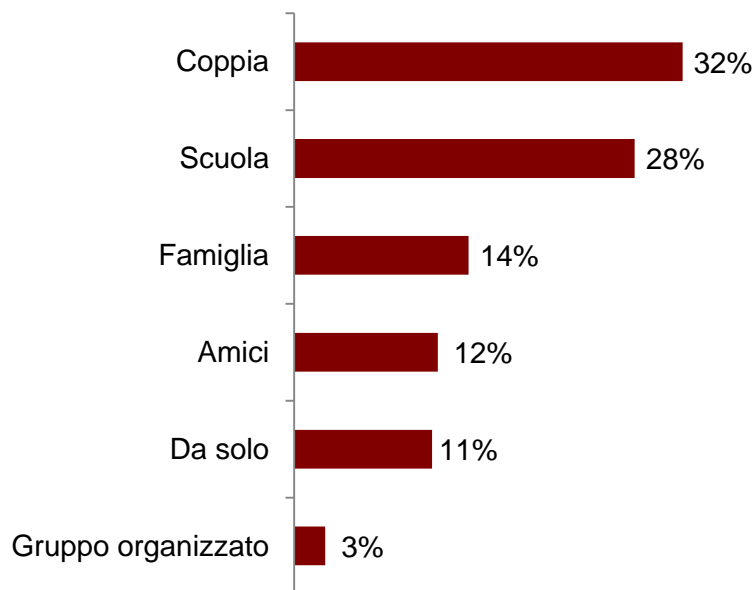


NET PROMOTER SCORE Museo dell'Ara Pacis 2019										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	11	48	144	100	129
0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	11%	33%	23%	30%
DETRACTORI = 3%							PASSIVI = 44%		PROMOTORI = 53%	
53% - 3% = 50%										

Con chi ha visitato il museo

Il 32% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo **“in coppia”**, il 28% **“con la scuola”**, il 14% con la propria **“famiglia”**, il 12% in compagnia di **“amici”**, l'11% **“da solo”** ed il restante 3% con un **“gruppo organizzato”**.

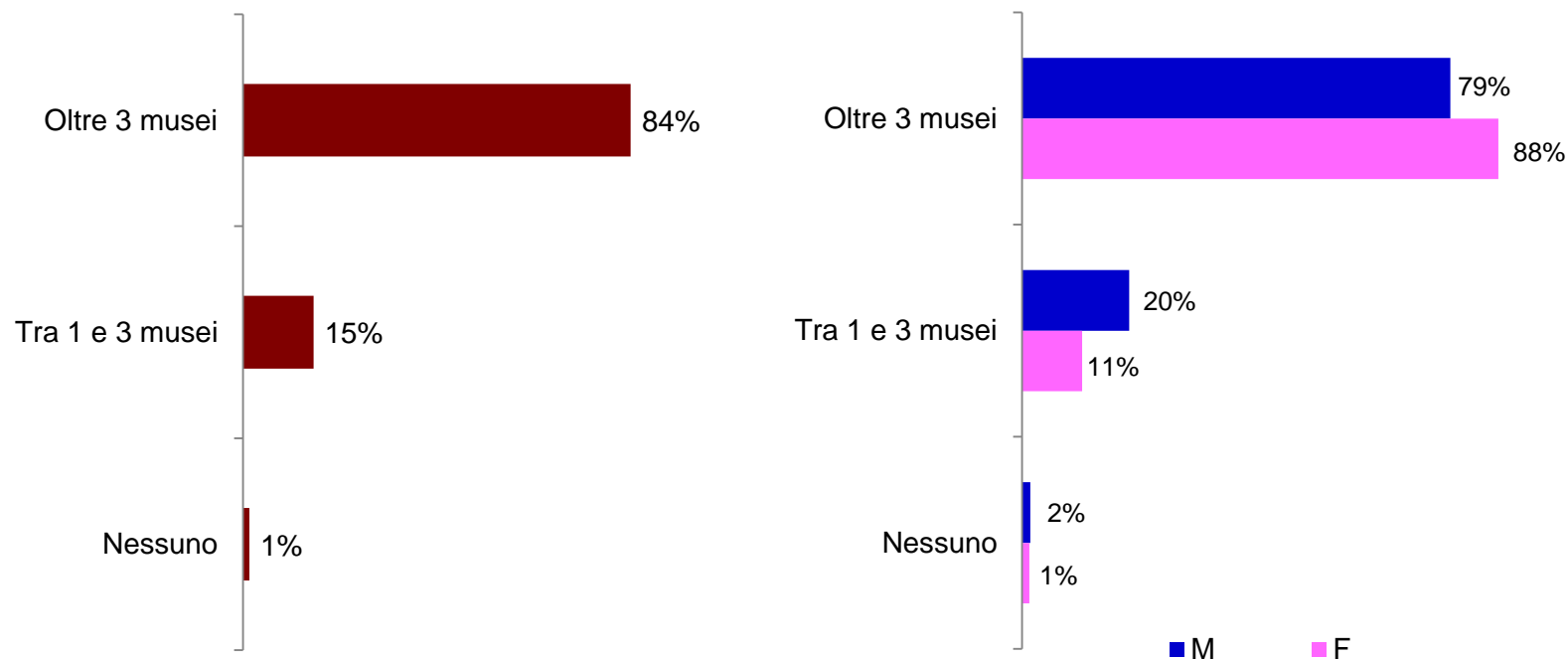
Risulta significativo che a venire in coppia siano in prevalenza i turisti italiani (*cf.* grafico in basso a destra), di età adulta 45-64 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, con giudizio superiore o uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno. Invece a venire con la scuola sono i turisti stranieri, minorenni, con un titolo di scuola dell'obbligo, privi di attese, in generale abbastanza soddisfatti e quest'anno hanno visitato tra uno e tre musei. A rispondere famiglia sono principalmente i turisti italiani, adulti di età 40-54 anni ed oltre i 65 anni, diplomati, il cui giudizio è superiore alle proprie aspettative, nel complesso abbastanza soddisfatti e sono stati in vari musei nell'ultimo anno.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Ben l'84% sul campione totale dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 15% risponde **“tra uno e tre musei”** e solo l'1% **“nessuno”**.

Risulta significativo che ad avere frequentato più di tre musei nell'ultimo anno siano in prevalenza le donne, alcune già state al *Museo dell'Ara Pacis* (cfr. grafico in basso a destra) e si dichiarano molto o abbastanza soddisfatte della loro esperienza complessiva. Invece ad avere visitato meno di tre musei sono soprattutto gli uomini, nuovi visitatori, il cui giudizio generale è abbastanza soddisfacente.



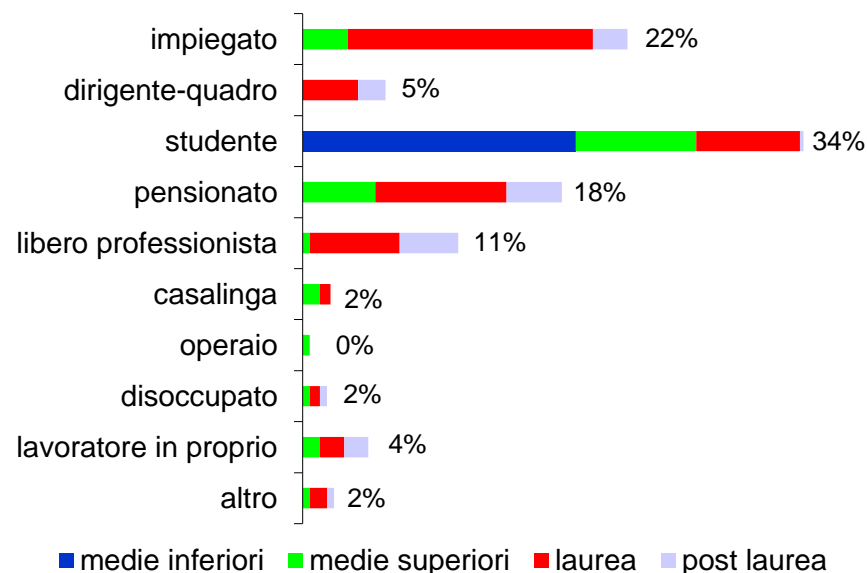
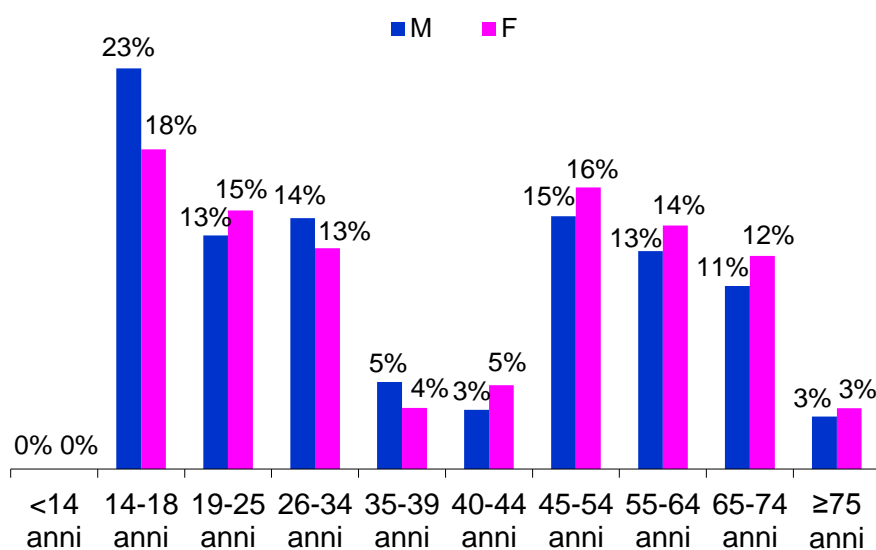
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno prevale il **genere femminile** (53%; lo scorso anno era 54%), soprattutto nelle fasce d'età 19-25 e 40-74 anni. Invece gli uomini sono predominanti nella fascia 14-18 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età giovane compresa tra i **14 e 34 anni**, che raggiungono complessivamente il 48%. Rispetto allo scorso anno aumentano i giovani di età 14-18 anni (da 15% a 21%), mentre diminuisce la percentuale delle fasce adulte tra i 45 e 74 anni (da 49% a 40%).

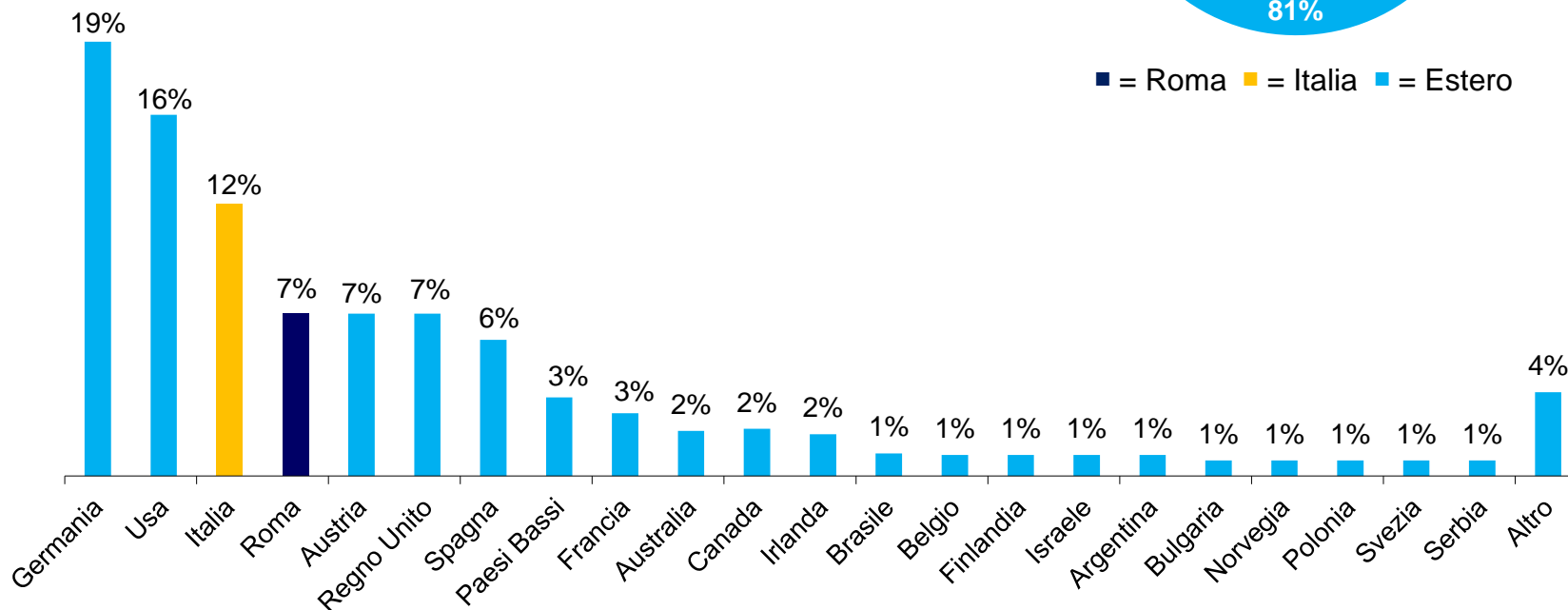
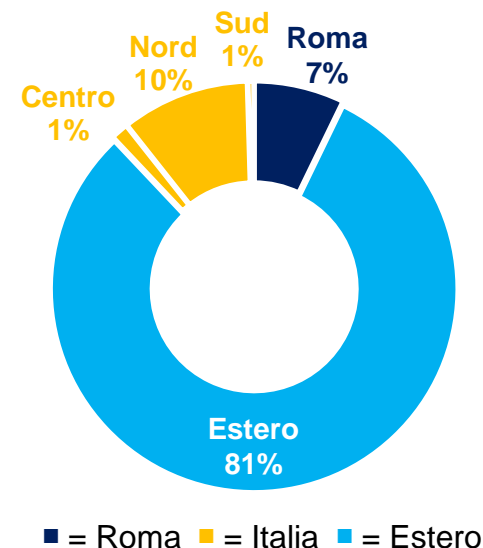
Il 61% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (la percentuale raggiungeva il 57% nell'indagine precedente).

Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **studenti** (34%; erano il 31% nel 2018), poi seguono gli impiegati (22%; stessa percentuale dello scorso anno) ed i pensionati (18%; in leggera diminuzione dal 21% emerso nel 2018). I liberi professionisti passano dal 15% all'11%.



Analisi socio-demografica (provenienza)

L'81% del campione intervistato è costituito da visitatori **stranieri** (in netto aumento dal 58% dello scorso anno), il 12% giunge da altre province italiane (18% nel 2018) e il 7% è rappresentato dai **cittadini romani** (in netta diminuzione dal 24% emerso nell'indagine precedente, quando era presente la mostra "Marcello Mastroianni"). Tra le nazionalità estere prevalgono la **tedesca** e la **statunitense** (rispettivamente 19% e 16%), ma si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



Correlazione 1/2

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

Museo dell'Ara Pacis 2019***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Guardaroba	Opere della collezione	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia del sito	Libreria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	-0,058	-0,053	-0,108	0,088	,110*	,132*	-0,002	,178**	0,039	-0,029	,439**	,207**
Orari di apertura	-0,058	1,000	0,101		0,005	,181**	0,022	-0,026	-0,063	,234**	-0,012	0,012	-0,006
Personale di biglietteria	-0,053	0,101	1,000	-0,074	,246**	,192**	0,046	-0,019	,159**	0,090		0,080	,240**
Guardaroba	-0,108		-0,074	1,000	-0,109	,235**	,207*		-0,049	-0,097	-0,024	0,220	-0,110
Opere della collezione	0,088	0,005	,246**	-0,109	1,000	,255**	,189**	-0,052	,140*	0,005	-0,029	,265**	,624**
Supporti informativi	,110*	,181**	,192**	,235**	,255**	1,000	,452**	-0,081	0,000	,269**	-0,038	,346**	,438**
Supporti digitali	,132*	0,022	0,046	,207*	,189**	,452**	1,000	,211**	0,057	0,057	-0,035	,446**	,362**
Personale in sala	-0,002	-0,026	-0,019		-0,052	-0,081	,211**	1,000	,230**	-0,054	-0,008	-0,041	-0,055
Segnaletica interna	,178**	-0,063	,159**	-0,049	,140*	0,000	0,057	,230**	1,000	0,057	-0,019	0,040	0,094
Posti a sedere	0,039	,234**	0,090	-0,097	0,005	,269**	0,057	-0,054	0,057	1,000	-0,029	0,117	,138**
Pulizia del sito	-0,029	-0,012		-0,024	-0,029	-0,038	-0,035	-0,008	-0,019	-0,029	1,000	-0,046	0,056
Libreria	,439**	0,012	0,080	0,220	,265**	,346**	,446**	-0,041	0,040	0,117	-0,046	1,000	,386**
Esperienza complessiva	,207**	-0,006	,240**	-0,110	,624**	,438**	,362**	-0,055	0,094	,138**	0,056	,386**	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.

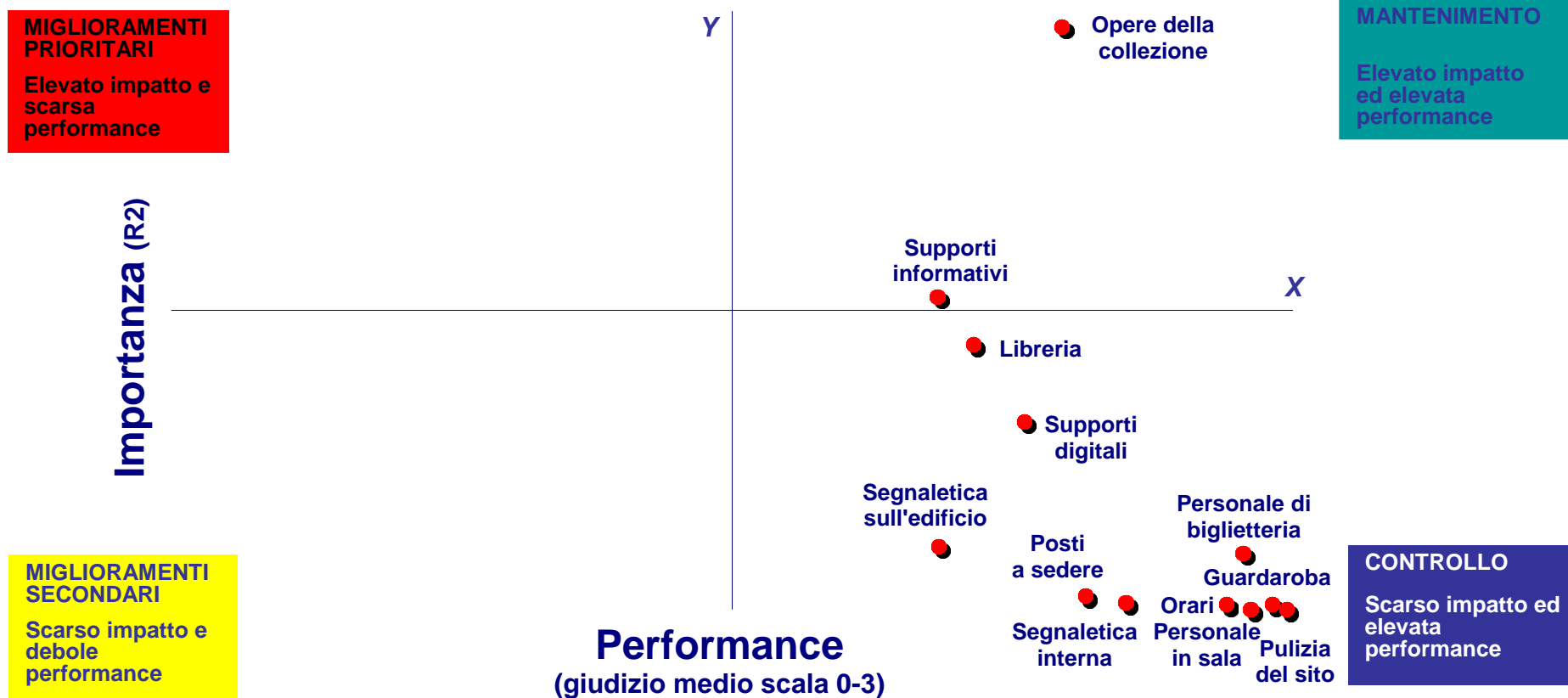
Gli orari di apertura, il guardaroba ed il personale in sala hanno un'incidenza negativa sul giudizio complessivo, seppure sia minima e non significativa.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva <i>Museo dell'Ara Pacis - 2019</i>	
Opere della collezione	0,624
Supporti informativi	0,438
Libreria	0,386
Supporti digitali	0,362
Personale di biglietteria	0,240
Segnaletica sull'edificio	0,207
Posti a sedere	0,138

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, mentre i supporti informativi si trovano in una posizione *borderline* (quadrante in alto a destra). 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.

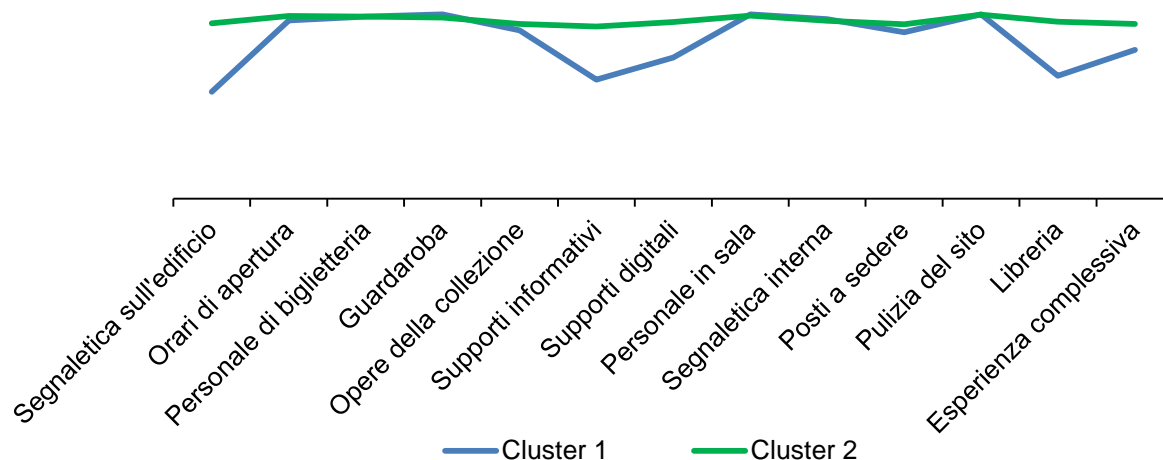
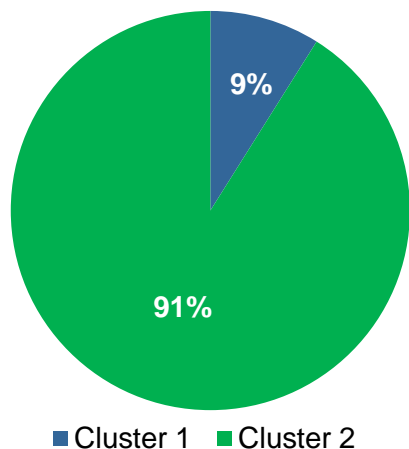
Cluster Analysis

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 sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (31 individui per il *Cluster 1* e 316 per il *Cluster 2*; i casi mancanti sono 85). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia gli **Abbastanza soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, mentre nella 2° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo mediamente più alto.

Cluster 1 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza italiani (inclusi romani), donne, di età 26-34 anni e 40-44 anni, con un titolo laurea o specializzazione, dirigenti e liberi professionisti, alcuni già stati in questo museo, ne vengono a conoscenza soprattutto tramite il passaparola, vengono in coppia o con la famiglia, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti, hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

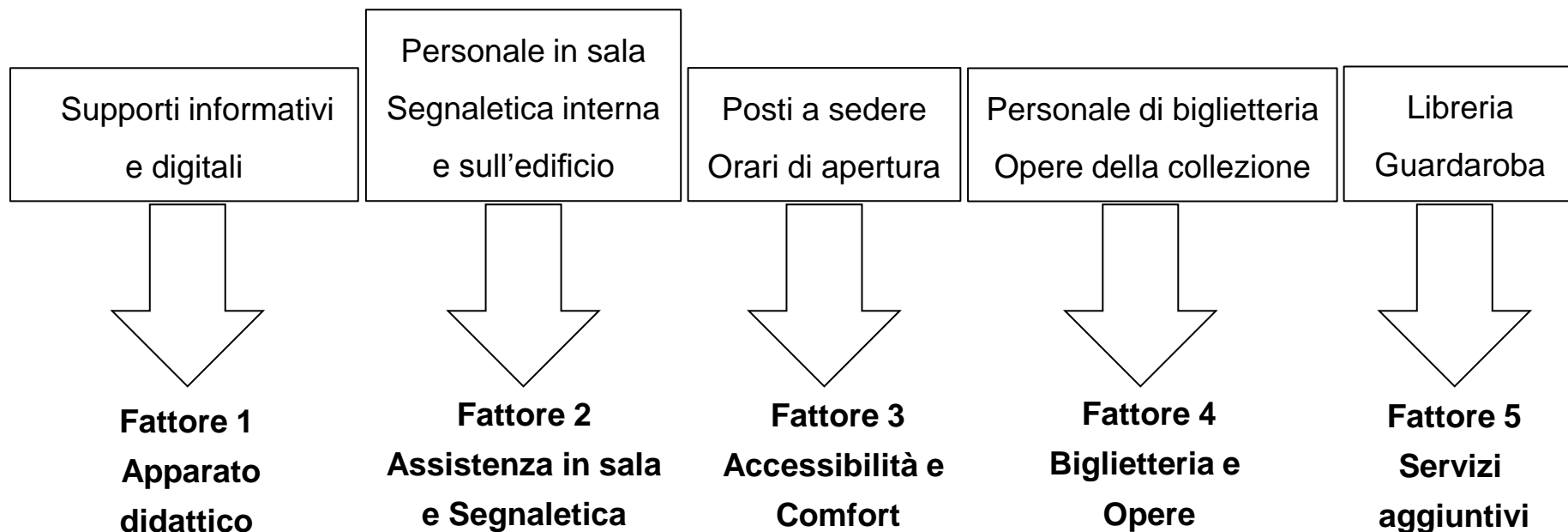
Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza turisti stranieri, uomini, di età giovane 14-18 anni o adulta 45-74 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, studenti, impiegati e pensionati, nuovi visitatori, hanno conosciuto il museo soprattutto tramite scuola/università e guida cartacea, vengono con la scuola o gli amici, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti, hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

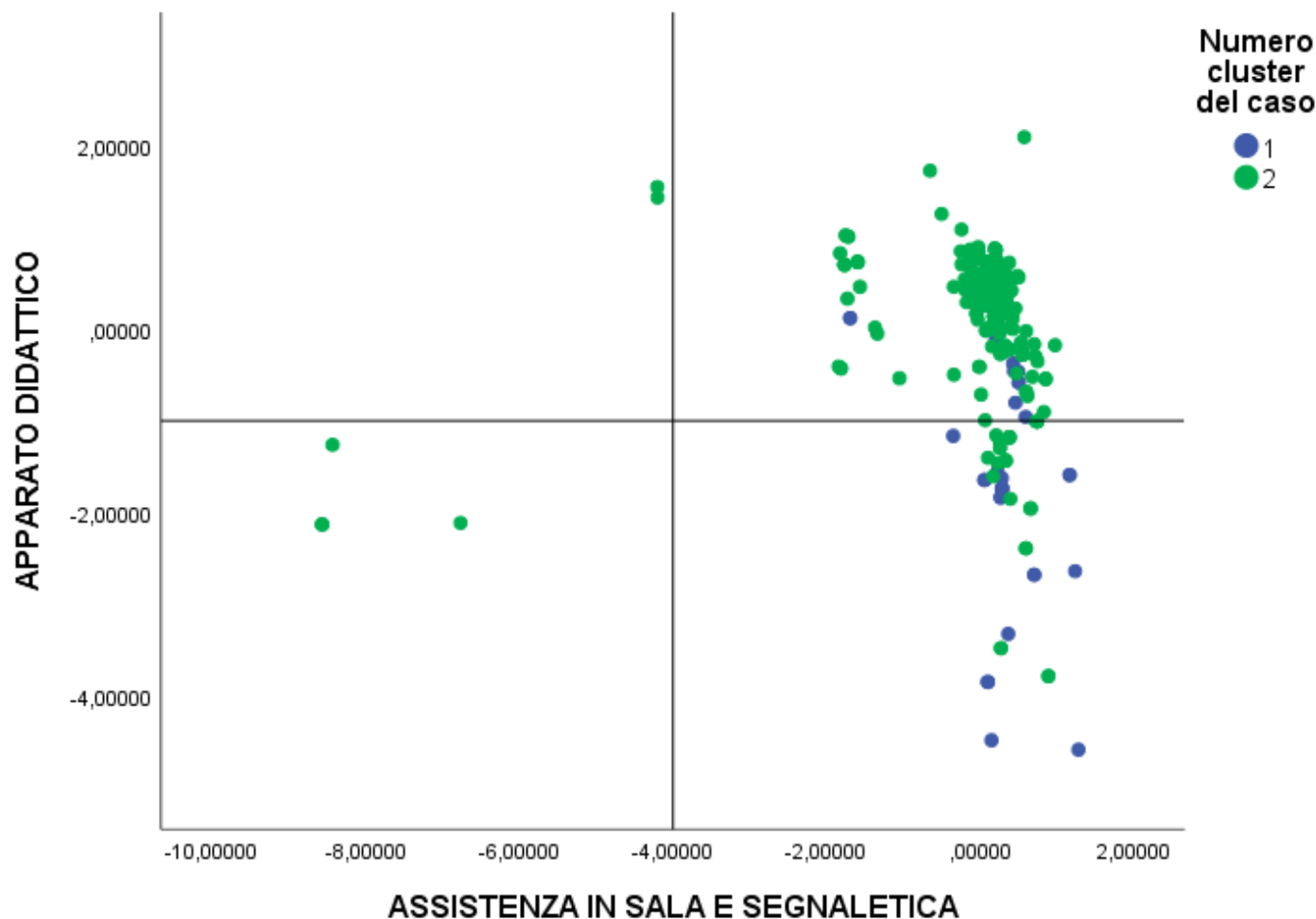
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (il guardaroba, la videoguida e la libreria sono stati esclusi poiché non sono risultati significativi per questo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

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 5 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

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



Suggerimenti 1/2

NIENTE da migliorare. **Totale 256**

ELOGI il museo è stupendo, suggestivo (21), piace la struttura architettonica (5), video molto bello e utile (4), altro (3). **Totale 33**

PANNELLI E DIDASCALIE tradotti in più lingue (16), più informazioni su altare e fregi (10) e sui personaggi, in particolare su Augusto (10), maggiori dettagli, anche dal punto di vista architettonico (9), altro (10). **Totale 55**

SUPPORTI DIGITALI in più lingue (11), da aumentare, maggiore interattività (9), postazioni interattive distinte per l'italiano e l'inglese (4), approfondire i contenuti del video (4), altro (9). **Totale 37**

BIGLIETTO caro, soprattutto rispetto alla collezione esposta (22), includere nel prezzo la videoguida (5), altro (4). **Totale 31**

COLLEZIONE da arricchire (15), un po' deludente, mi aspettavo di più (4), altro (4). **Totale 23**

SEGNALETICA ESTERNA più indicazioni nelle vie/zone limitrofe per raggiungere il museo (11), indicare meglio l'ingresso (4), altro (2). **Totale 17**

POSTI A SEDERE da aumentare (12), altro (3). **Totale 15**

Suggerimenti 2/2

PUBBLICITÀ maggiore promozione del museo. **Totale 12**

CAFFETERIA manca un punto ristoro, almeno dei distributori di bevande. **Totale 10**

LIBRERIA guida del museo in più lingue (5), altro (5). **Totale 10**

PERCORSO manca un percorso guidato (6), permettere il passaggio interno a chi possiede il biglietto cumulativo per accedere alla mostra (4). **Totale 10**

SEGNALETICA INTERNA indicazioni più visibili per la toilette (4), altro (5). **Totale 9**

GUARDAROBA da ingrandire, più armadietti (5), altro (2). **Totale 7**

VIDEOGUIDA poco intuitiva, non funziona bene la parte interattiva. **Totale 7**

MATERIALE INFORMATIVO ALL'ACCOGLIENZA più brochure, anche in francese. **Totale 5**

ALTRO. Totale 19

**TOTALE 267 SUGGERIMENTI
MUSEO DELL'ARA PACIS**

Allegato 1: Retro Questionario

20. **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.....*

21. **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*

22. **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/ *employee* 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)* _____