



INDAGINE
DI
CUSTOMER SATISFACTION
DEL
MUSEO ARCHEOLOGICO
NAZIONALE DI REGGIO CALABRIA
2020

a cura della dottoressa Emanuela Bambara

Funzionario per la Promozione e Comunicazione



Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo

MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI REGGIO CALABRIA

IL QUESTIONARIO

Gentile visitatore/visitatrice, benvenuto/a al MArRC!

Con la Riforma del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 2014, il Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria è stato istituito come Museo autonomo, che aderisce alla rete dei luoghi della cultura statali del Sistema Museale Nazionale, istituito con DM n. 113/2018.

Il presente questionario online, in forma anonima, è funzionale a un'indagine per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti durante l'emergenza sanitaria nazionale da COVID-19, al fine di migliorare i nostri servizi.

La sua opinione è estremamente importante.

1) È la prima volta che visita questo Museo?

SI NO

2) Come ne è venuto a conoscenza?

stampa tv radio internet pubblicità sui media locandine
cartelli pubblicitari su strada o luoghi pubblici riviste specializzate
parenti/amici/conoscenti università/scuola agenzia turistica/info point

3) Quali sono le fonti di informazione che utilizza normalmente?

televisione radio quotidiani riviste generaliste riviste specializzate
internet altro

4) Con chi è in visita?

da solo in coppia con I genitori con figli con amici/conoscenti
con un gruppo organizzato

5) Per quale motivo?

visita turistica curiosità culturale interesse scientifico tempo libero
altro

6) Lungo la via per raggiungere il Museo ha notato la presenza di segnaletica (indicazioni stradali) che le fosse di aiuto?

SI NO

7) **Come ha trovato la segnaletica interna (indicazioni di percorso e di servizi) al Museo?**

Soddisfacente molto abbastanza poco per niente non so

Incompleta molto abbastanza poco per niente non so

8) **Come giudica i cartelli esplicativi delle collezioni e le didascalie dei singoli reperti nei cinque livelli espositivi, A, B, C, D, E?**

Soddisfacenti molto abbastanza poco per niente non so

Incompleti molto abbastanza poco per niente non so

9) **Come valuta gli strumenti di comunicazione tecnologici al Museo, quali lavagne digitali e videoguide Lis?**

Soddisfacenti molto abbastanza poco per niente non so

10) **Come valuta i pannelli di istruzione sulle norme di sicurezza per la prevenzione dal contagio da Coronavirus?**

Soddisfacenti molto abbastanza poco per niente non so

11) **Qual è il suo giudizio sul materiale informativo disponibile al Bookshop (cataloghi, guide, pieghevoli, pubblicazioni tematiche)?**

Soddisfacente molto abbastanza poco per niente non so

Incompleto molto abbastanza poco per niente non so

12) **Ha acquistato qualche prodotto editoriale?**

SI NO

13) **Qual è la sua valutazione dell'allestimento delle esposizioni (collocazione, disposizione, illuminazione, teche)?**

Soddisfacente molto abbastanza poco per niente non so

14) Come valuta l'offerta di prodotti commerciali nel punto vendita del Bookshop?

Soddisfacente molto abbastanza poco per niente non so

Incompleta molto abbastanza poco per niente non so

15) Come valuta il servizio di visite guidate (se ne ha usufruito)?

Soddisfacente molto abbastanza poco per niente non so

Se poco o per niente soddisfacente, perché:

16) Come valuta il servizio di prenotazione online?

Soddisfacente molto abbastanza poco per niente non so

Se poco o per niente soddisfacente, perché:

17) Come ha trovato il servizio di biglietteria?

Soddisfacente molto abbastanza poco per niente non so

Se poco o per niente soddisfacente, perché:

18) Come ha trovato l'accoglienza del personale di sala?

Soddisfacente molto abbastanza poco per niente non so

Se poco o per niente soddisfacente, perché:

19) Come giudica complessivamente la sua visita?

Soddisfacente molto abbastanza poco per niente non so

20) Del Museo, ha apprezzato di più:

l'accessibilità tempi e servizi di biglietteria giorni e orari di apertura
costo del biglietto la collezione il percorso di visita l'allestimento
i pannelli informativi e le didascalie il materiale informativo la visita guidata
gli strumenti multimediali la cortesia del personale il Bookshop

21) Consiglierebbe di visitare il Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria?

SI NO

22) Vuole lasciarci un suggerimento per migliorare il nostro servizio all'utenza?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

In conclusione, La ringraziamo per la collaborazione, chiedendoLe alcuni dati di tipo socio-demografico:

Nazionalità

Sesso: F M

Età: 14-25 26-39 40-59 +60

Titolo di studio: elementare licenza media diploma laurea
dottorato/specializzazione

Professione: studente insegnante impiegato dirigente
imprenditore professionista commerciante operaio
pensionato casalinga disoccupato altro

Grazie dal MArRC. Arrivederci alla prossima visita!