



Indagini di Customer Satisfaction

Musei di Villa Torlonia – Casina delle Civette

5 -10 Ottobre 2021

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 2019-2021
- 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 n. **100** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 5 al 10 ottobre** presso la **Casina delle Civette di Villa Torlonia** (gli intervistati rappresentano il 14% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine). Durante l'indagine era presente la mostra temporanea "*Katy Castellucci. La Scuola romana e oltre. Gli animali*".

Questa numerosità appare abbastanza adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 93%, un margine di errore di stima di $\pm 5,03\%$.

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 2021, 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 buono, con una media di **2,57** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono le **opere della collezione** (2,85), la **pulizia del sito** (2,65) e gli **orari di apertura** (2,59).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione dei **posti a sedere** (1,58). Gli **orari di apertura** e il **personale di biglietteria** sono gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti nella mappa, ma anche quelli più correlati al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 18-20).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono i **posti a sedere** (8 suggerimenti) e la **segnaletica esterna** (n. 7 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 61% da cittadini **romani**, **impiegati** (45%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (69%), soprattutto appartenenti alle fasce d'età **45-64 anni** (43% sul campione totale).

Tra le risposte rilasciate sui mezzi di comunicazione prevalgono le seguenti voci: **residente a Roma** (29%), **conoscenza personale** (22%), **passaparola** (17%) e **internet** (10%).

È significativo che ad avere risposto di conoscere il museo perché *residente a Roma* è prevalentemente il target cittadino, diplomato, nel complesso abbastanza soddisfatto e con un giudizio uguale alle aspettative. Invece la voce *conoscenza personale* prevale per i visitatori italiani, laureati, in generale molto soddisfatti, il cui giudizio è uguale alle proprie attese.

Il *passaparola* è predominante tra i turisti, diplomati, abbastanza soddisfatti della loro esperienza, con un giudizio superiore alle aspettative o non ne hanno. Infine *internet* emerge soprattutto per i turisti (inclusi quelli stranieri), che hanno conseguito un titolo di laurea, si dichiarano abbastanza soddisfatti e il loro giudizio è uguale alle proprie attese a priori.

Tabella riassuntiva

Casina delle Civette di Villa Torlonia - 2021	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,38	2,00	99	1	0,618	1%	45%	0%	93%
Orari di apertura	2,59	3,00	99	1	0,495	1%	59%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,56	3,00	99	1	0,499	1%	56%	0%	100%
Guardaroba	2,30	2,50	10	90	0,949	90%	50%	10%	90%
Opere della collezione	2,85	3,00	59	41	0,407	41%	86%	0%	98%
Supporti informativi	2,39	2,00	94	6	0,643	6%	47%	1%	94%
Personale in sala	2,48	2,00	80	20	0,527	20%	49%	0%	99%
Segnaletica interna	2,44	3,00	93	7	0,634	7%	51%	1%	95%
Posti a sedere	1,58	2,00	19	81	0,961	81%	16%	16%	58%
Pulizia del sito	2,65	3,00	95	5	0,541	5%	67%	1%	99%
Esperienza complessiva	2,57	3,00	100	0	0,498	0%	57%	0%	100%

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

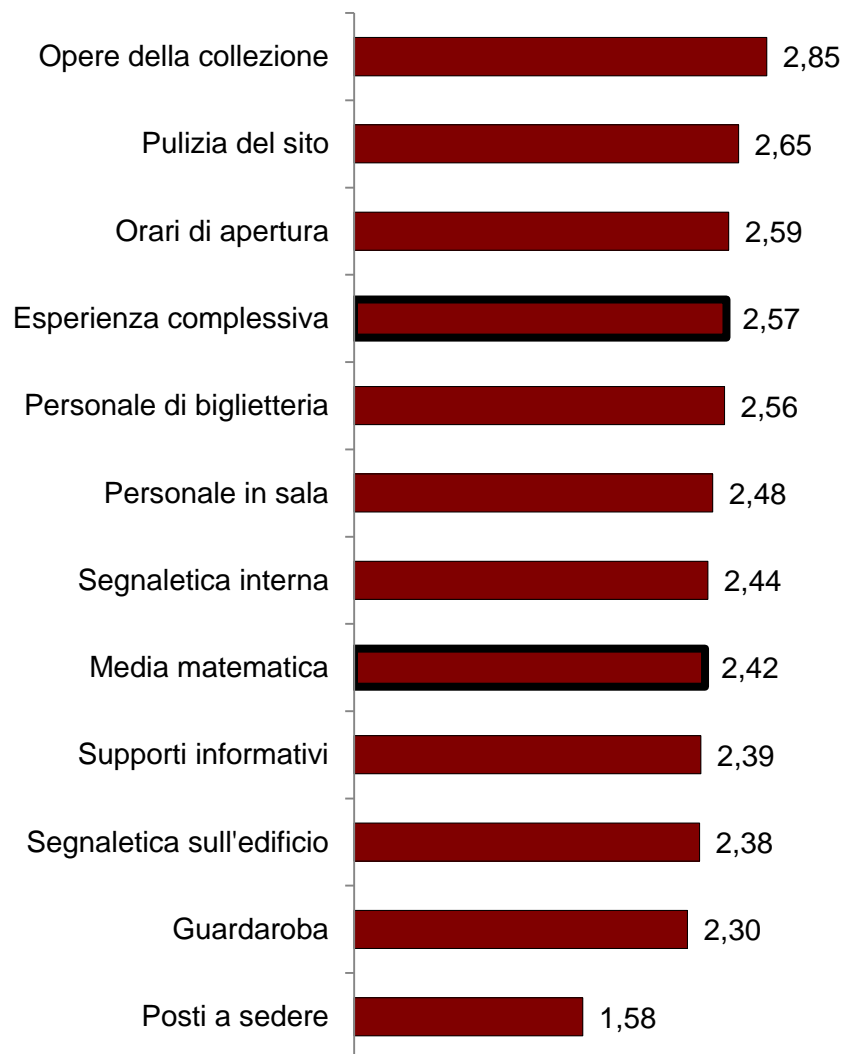
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,42).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono: le **opere della collezione**, la **pulizia del sito** e gli **orari di apertura**.

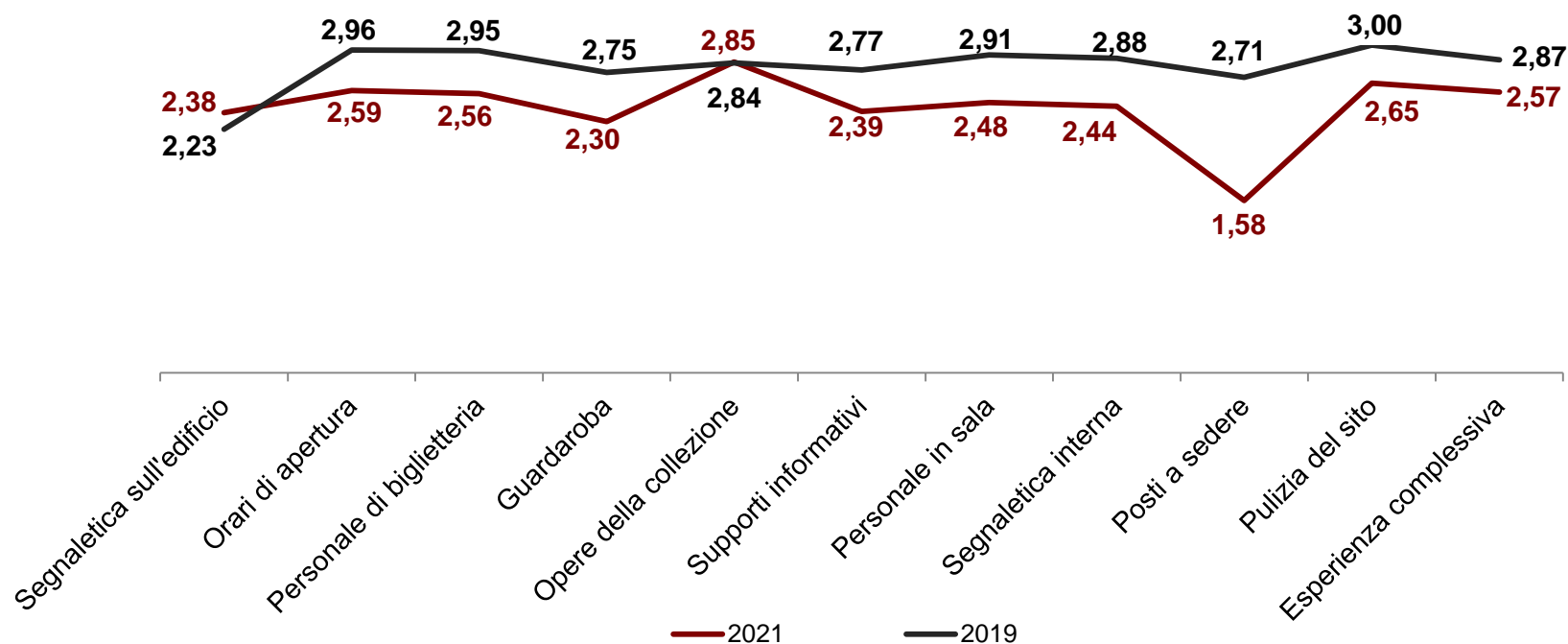
Quasi tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione dei **posti a sedere**.



Analisi del trend 2019-2021

Rispetto alla precedente indagine realizzata nel 2019^(*), il trend risulta abbastanza lineare, anche se si registra una flessione del livello di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti.

In particolare diminuisce il giudizio medio sui posti a sedere, che scende al di sotto dello standard di 2,20. In calo anche le medie sul guardaroba (il 10% degli intervistati ha usufruito di tale servizio), sul personale in sala e sulla segnaletica interna, anche se in questi casi il valore resta ben al di sopra dello standard di 2,20. Invece la soddisfazione media relativa alla segnaletica sull'edificio aumenta da 2,23 a 2,38, mentre quella sulle opere della collezione resta pressoché invariata.



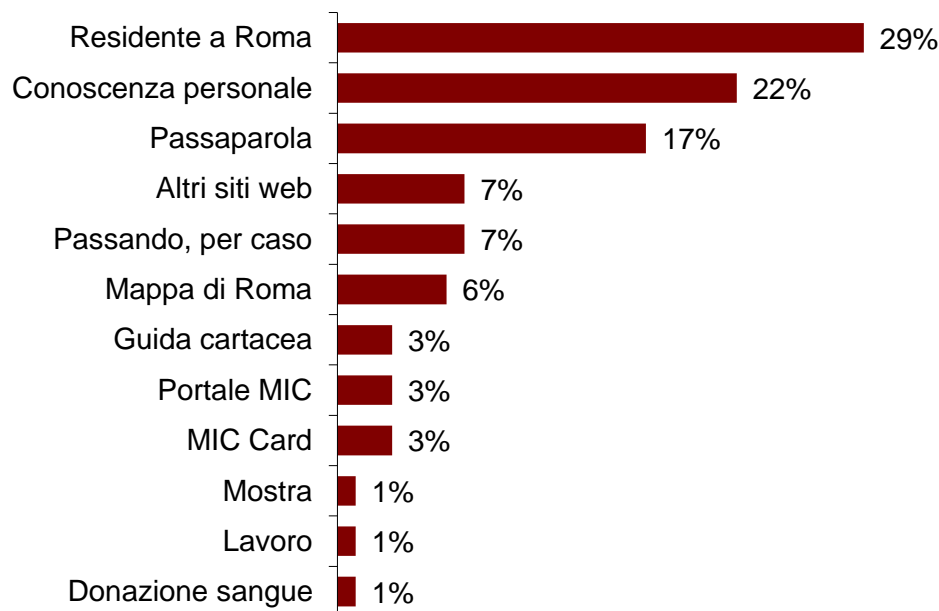
**Nel 2020 non è stata effettuata la survey in presenza, come concordato con la Sovrintendenza Capitolina.*

Come è venuto a conoscenza del museo

Il 29% del campione intervistato afferma di avere saputo di questo museo perché è “**residente a Roma**” (in aumento dal 14% emerso nel 2019) e il 22% per “**conoscenza personale**” (10% nella precedente indagine), mentre diminuisce la percentuale relativa al “**passaparola**” (dal 22% al 17%) e “**internet**” (dal 21% al 10%).

È significativo che ad avere risposto di conoscere il museo perché residente a Roma è prevalentemente il target cittadino, diplomato, nel complesso abbastanza soddisfatto e con un giudizio uguale alle aspettative. Invece la voce conoscenza personale prevale per i visitatori italiani, laureati, in generale molto soddisfatti, il cui giudizio è uguale alle attese o ne sono privi.

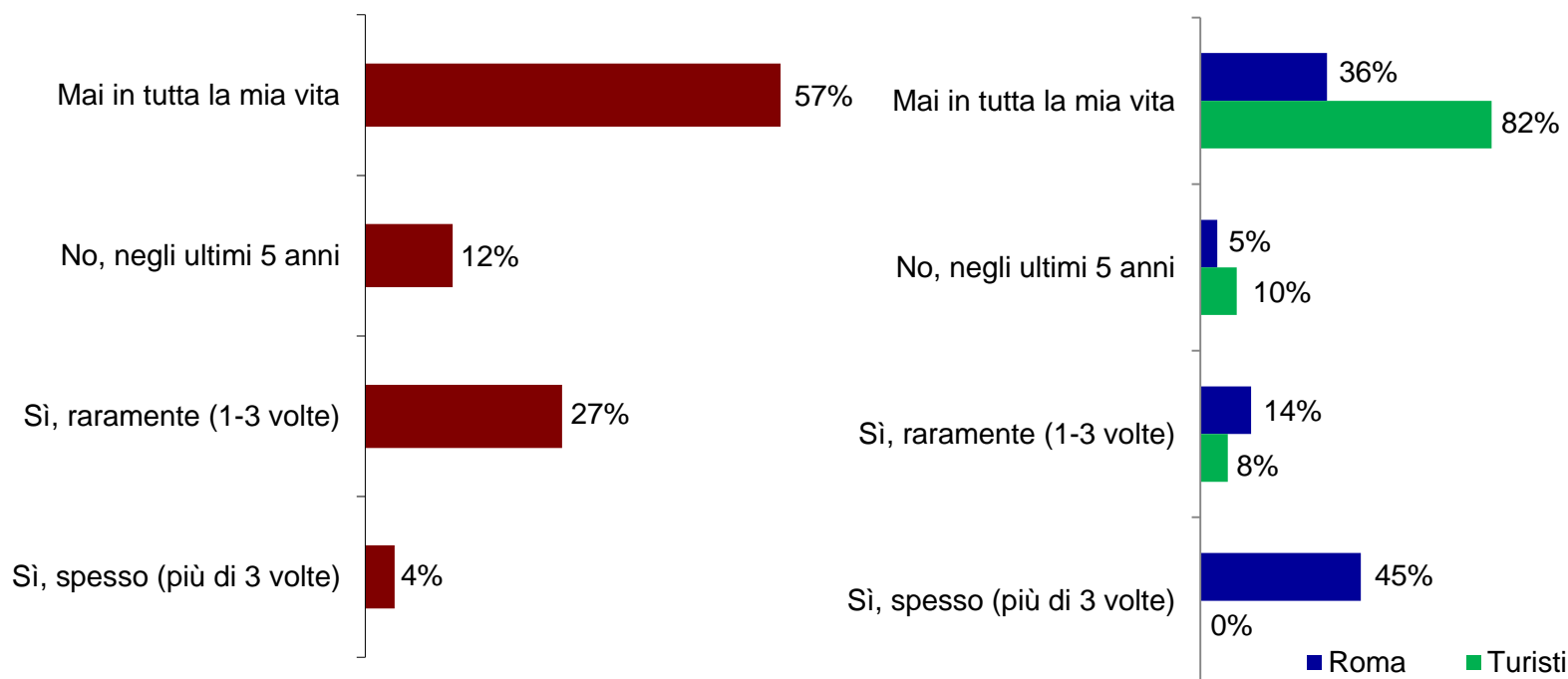
Il passaparola è predominante tra i turisti italiani, diplomati, abbastanza soddisfatti della loro esperienza, con un giudizio superiore alle aspettative o non ne hanno. Infine internet emerge soprattutto per i turisti (inclusi quelli stranieri), che hanno conseguito un titolo di laurea, si dichiarano abbastanza soddisfatti e il loro giudizio è uguale alle proprie attese a priori.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Il 57% del campione intervistato afferma di **non essere mai stato prima** alla *Casina delle Civette di Villa Torlonia*, il 31% vi è già stato (di cui il 27% “*da una a tre volte*” e il 4% “*più di tre volte*”), mentre il restante 12% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

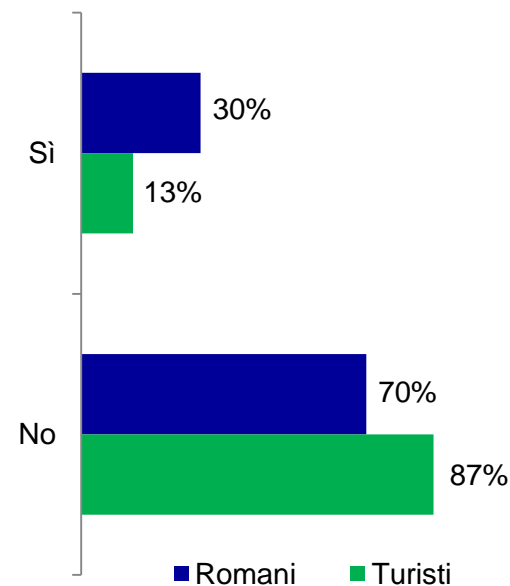
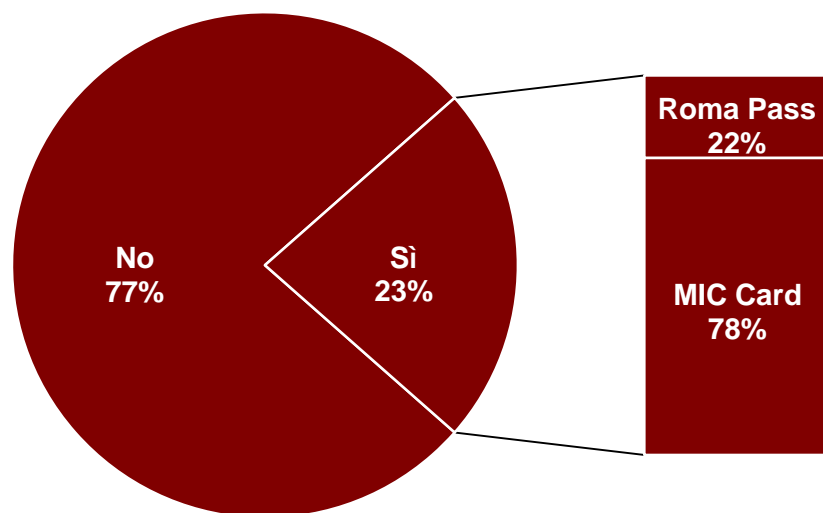
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti (*cf.* grafico sottostante a destra), con titolo di laurea o post laurea, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece ad avere già visto la Casina delle Civette sono prevalentemente i visitatori romani, diplomati, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e in generale dichiarano di essere abbastanza soddisfatti.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 23% degli intervistati ha usufruito di una card per entrare nel museo (di cui il 78% si riferisce alla **MIC Card** e il restante 22% alla **Roma Pass**), mentre il 77% afferma di non averla utilizzata.

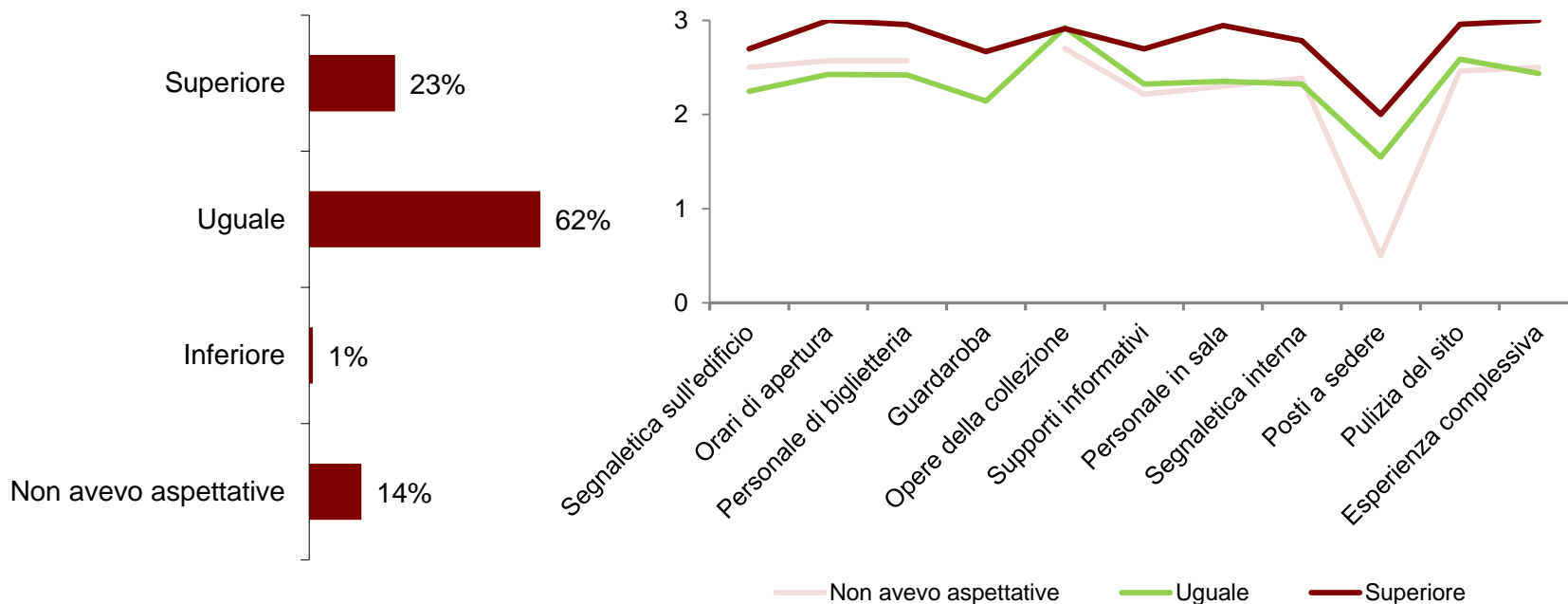
Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i cittadini romani (cfr. grafico sottostante a destra), alcuni di essi già stati alla *Casina delle Civette* di Villa Torlonia e hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare in questo museo, sono principalmente i turisti, nuovi visitatori, che in quest'ultimo anno dichiarano di avere frequentato meno di tre musei.



Giudizio rispetto alle aspettative

Ben il 62% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 23% è superiore e solo un 1% ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 14% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese o ad esserne privi siano soprattutto i turisti stranieri, nuovi visitatori, nel complesso molto soddisfatti. Invece ad avere un giudizio uguale alle attese sono in particolare gli italiani (inclusi i cittadini romani), alcuni di essi hanno già visitato la *Casina delle Civette* ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (*cf.* grafico sottostante).



Consiglierebbe questo museo ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che 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 che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà la *Casina delle Civette* è pari al **28%**.

Il 40% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece il restante 16% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).



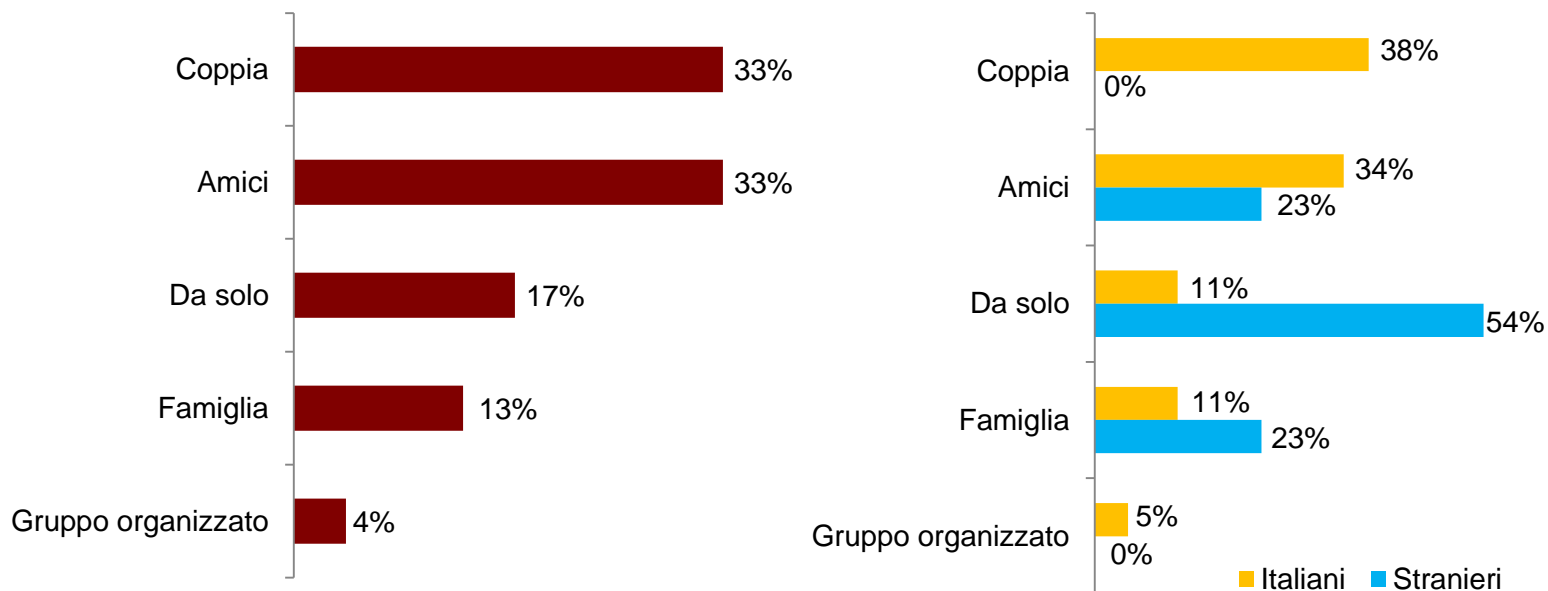
NET PROMOTER SCORE Casina delle Civette 2021										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	16	21	19	22	22
0%	0%	0%	0%	0%	0%	16%	21%	19%	22%	22%
DETRACTORI = 16%							PASSIVI = 40%	PROMOTORI = 44%		
44% - 16% = 28%										

Con chi ha visitato il museo

Un 33% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**” e un 33% in compagnia di “**amici**”, il 17% vi si reca “**da solo**”, il 13% con la propria “**famiglia**” e il restante 4% vi giunge con un “**gruppo organizzato**”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano soprattutto i visitatori italiani (*cf.* grafico in basso a destra; inclusi i cittadini romani), laureati, con un giudizio uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti. A rispondere con amici sono principalmente gli italiani, diplomati, il cui giudizio è superiore alle attese o ne sono privi, nel complesso abbastanza soddisfatti. Invece a recarsi al museo da soli o con la famiglia sono in particolare i turisti stranieri, con un titolo di scuola dell’obbligo o specializzazione post laurea, giudizio superiore alle proprie aspettative o non ne hanno a priori e si ritengono molto soddisfatti della loro esperienza.

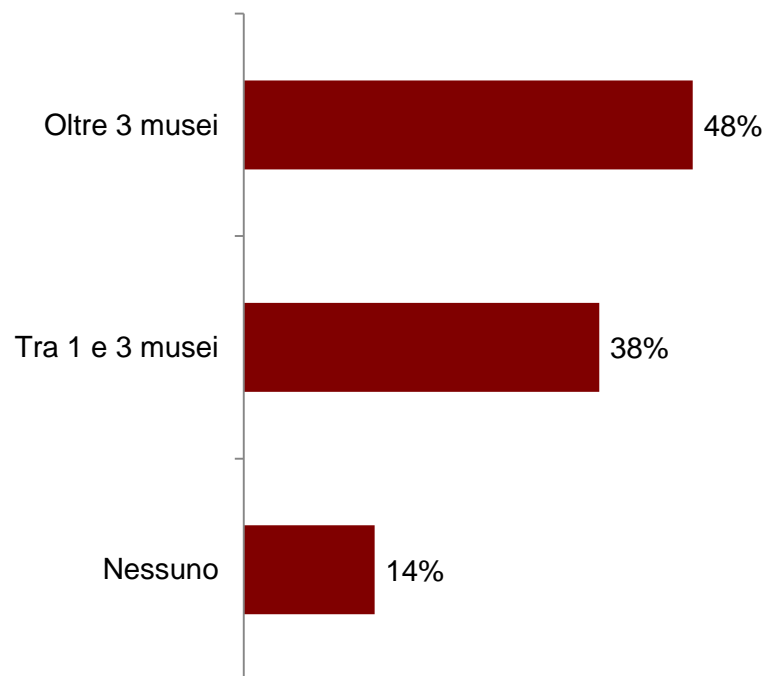
Infine a rispondere gruppo organizzato sono i visitatori italiani, laureati, con un giudizio uguale alle attese e dichiarano di essere abbastanza soddisfatti della *Casina delle Civette*.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 48% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 38% risponde **“tra uno e tre musei”**, mentre il restante 14% dei visitatori intervistati afferma di non essere stato in alcun museo.

Risulta significativo che ad essersi recati in più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i visitatori che hanno utilizzato una card per entrare alla *Casina delle Civette* e il loro giudizio è superiore alle aspettative. Invece tra coloro che hanno frequentato meno di tre musei vi sono in prevalenza i visitatori che non hanno usufruito di alcuna card, il cui giudizio è uguale alle proprie attese o ne sono privi.



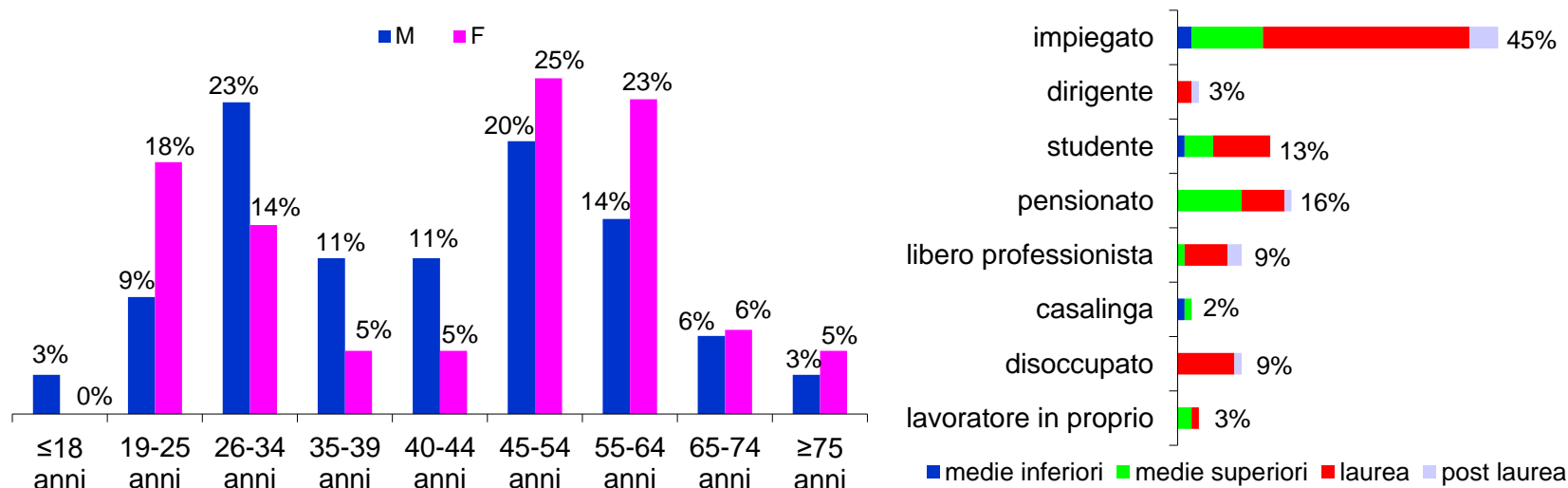
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno prevale il **genere femminile** (65%; nel 2019 le donne erano il 57% sul totale), soprattutto nelle fasce d'età giovane 19-25 anni e adulta al di sopra dei 45 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 26-44 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **45 e 64 anni**, che raggiungono complessivamente il 43% sul totale degli intervistati (33% nel 2019). La percentuale dei giovani di età 19-34 anni aumenta da 25% a 32%, mentre diminuiscono gli over 65 (da 28% a 10%).

Il 69% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (61% nell'indagine precedente).

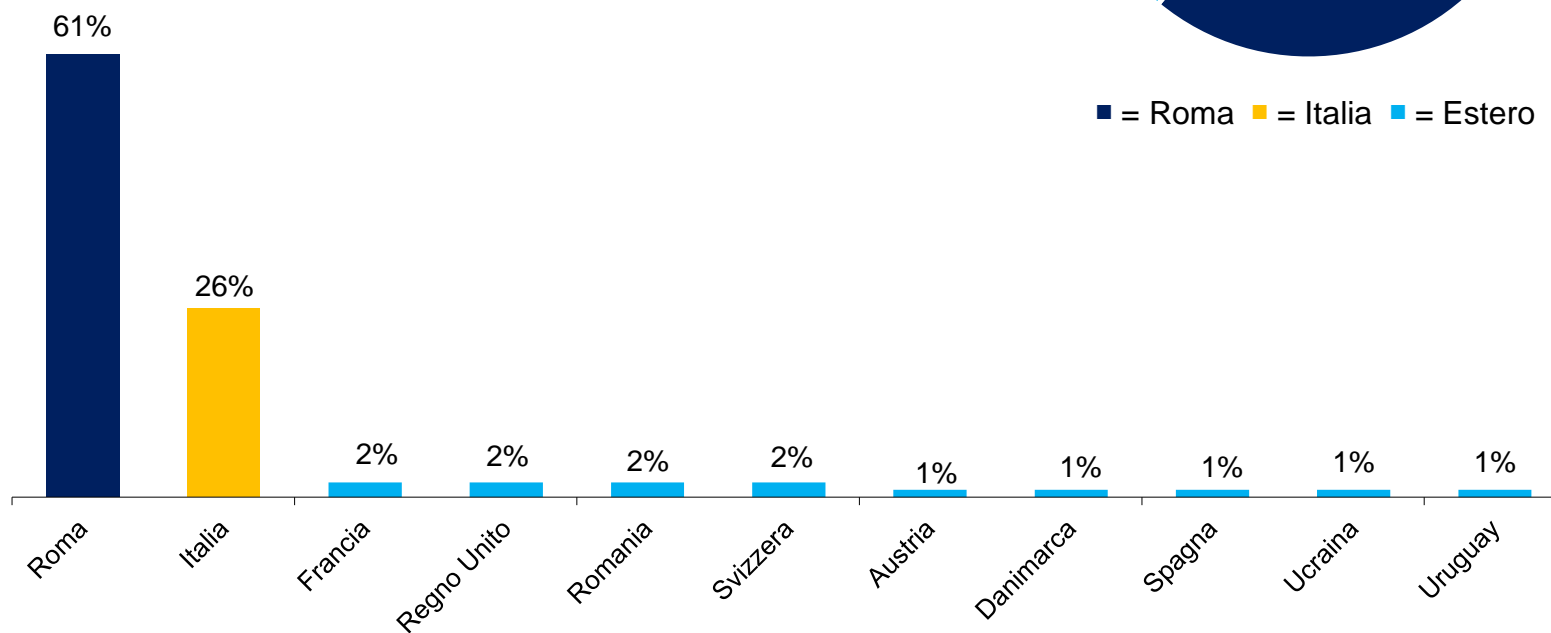
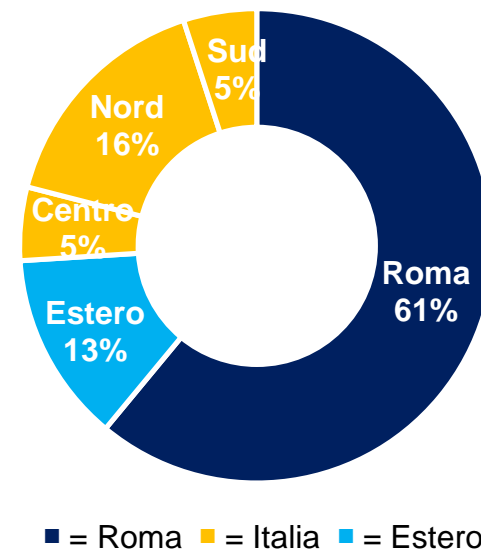
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (45%; erano il 22% nel 2019), seguono i pensionati (in calo dal 34% al 16%) e gli studenti (passano da 18% a 13%).



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 61% del campione intervistato è costituito da cittadini **romani** (in netto aumento dal 35% emerso nell'indagine precedente); il 26% giunge da altre province italiane (29% nel 2019) e il restante 13% dall'estero (in discesa dal 36% nella scorsa indagine).

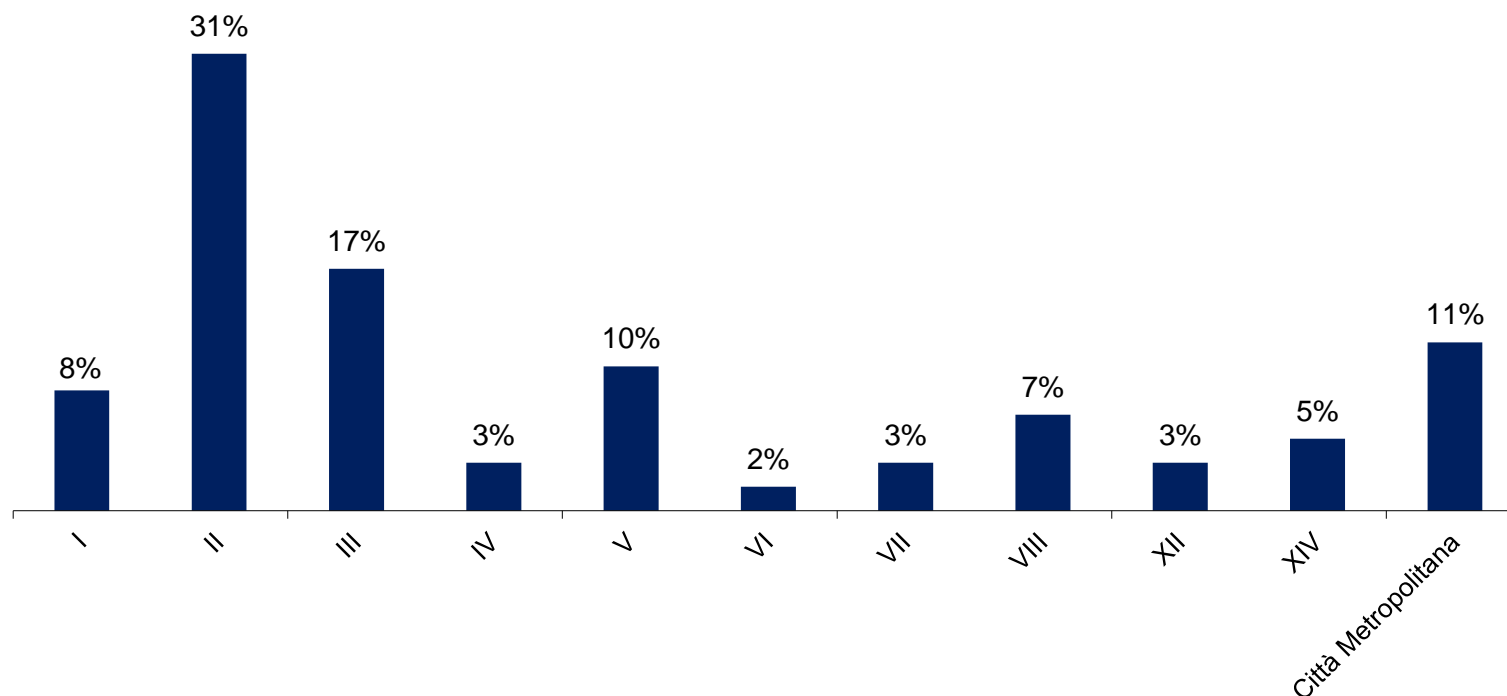
Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sulla provenienza estera.



Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Analizzando i vari municipi di residenza dei romani intervistati, risulta emergere soprattutto il **Municipio II** (31% sul totale; il municipio di appartenenza del museo). Segue il **Municipio III**, che raggiunge una percentuale pari al 17%, ma si evidenzia una buona presenza anche di chi risiede nella **Città Metropolitana** (11%).

Per ulteriori dettagli sui municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante.



Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco. La pulizia del sito non è stata inserita nella tabella sottostante poiché il coefficiente di correlazione è nullo.

Correlazione bivariata Rho di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Guardaroba	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,752**	,755**	0,427	,521**	,626**	,509**	,669**	0,356	,608**
Orari di apertura	,752**	1,000	,834**	-0,252	,473**	,704**	,636**	,765**	,482*	,737**
Personale di biglietteria	,755**	,834**	1,000	0,504	,532**	,707**	,758**	,740**	,494*	,723**
Guardaroba	0,427	-0,252	0,504	1,000	0,149	0,073	0,616	0,269	0,000	-0,252
Opere della collezione	,521**	,473**	,532**	0,149	1,000	,579**	,367**	,671**	0,315	,433**
Supporti informativi	,626**	,704**	,707**	0,073	,579**	1,000	,718**	,692**	0,228	,639**
Personale in sala	,509**	,636**	,758**	0,616	,367**	,718**	1,000	,630**	,553*	,548**
Segnaletica interna	,669**	,765**	,740**	0,269	,671**	,692**	,630**	1,000	,626**	,608**
Posti a sedere	0,356	,482*	,494*	0,000	0,315	0,228	,553*	,626**	1,000	,642**
Esperienza complessiva	,608**	,737**	,723**	-0,252	,433**	,639**	,548**	,608**	,642**	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).

Le variabili che non sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva sono state escluse dalla tabella laterale.

Per la *Casina delle Civette* gli **orari di apertura**, il **personale di biglietteria**, la **segnaletica interna** e la **pulizia del sito** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

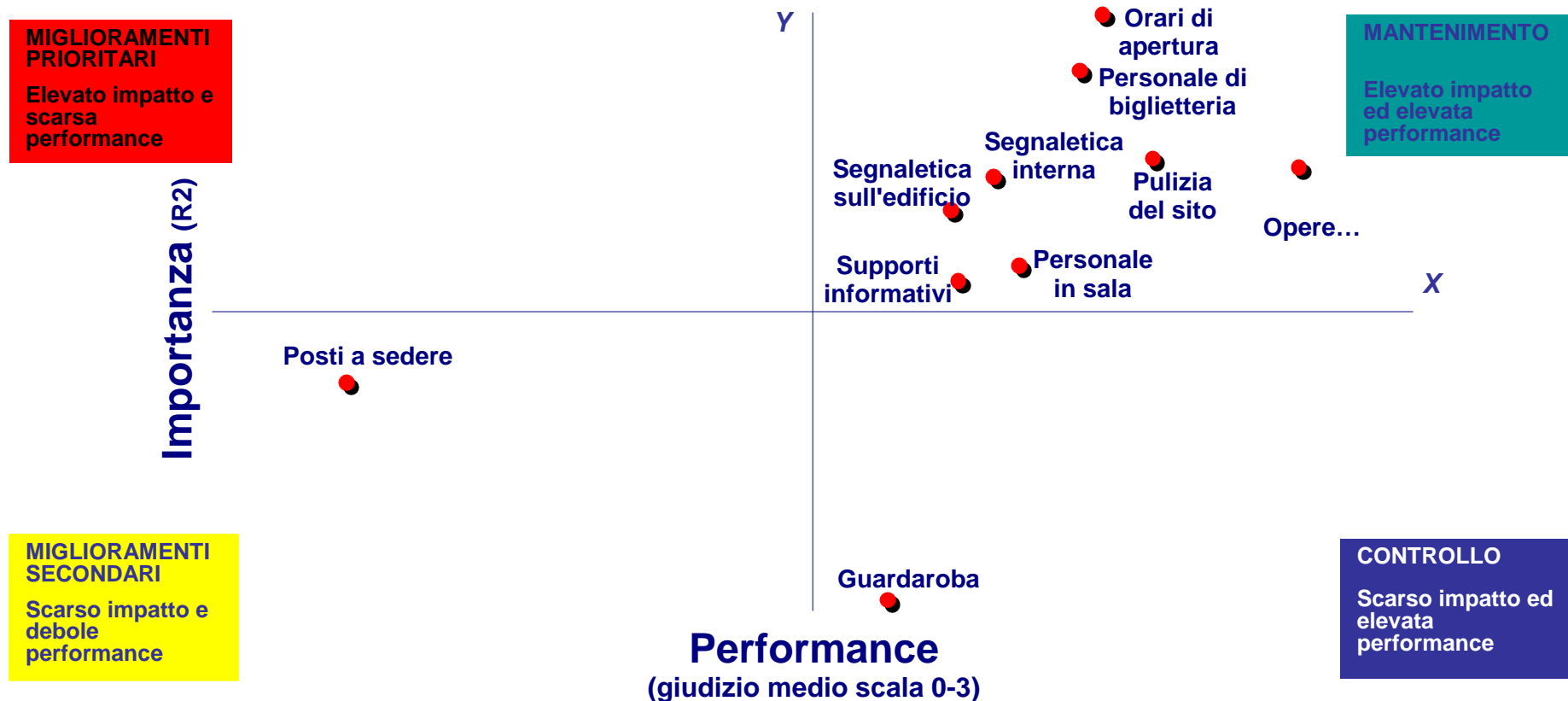
Tra gli aspetti indagati solo il guardaroba ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo (è inversamente proporzionale ad esso), seppure minima e non significativa (*cfr.* slide precedente).

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Orari di apertura	0,813
Personale di biglietteria	0,775
Segnaletica interna	0,767
Pulizia del sito	0,760
Segnaletica sull'edificio	0,695
Opere della collezione	0,693
Supporti informativi	0,641
Personale in sala	0,626
Posti a sedere	0,555

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Gli **orari di apertura** e il **personale di biglietteria** rappresentano gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti nella mappa, ma si evidenzia che nel quadrante in alto a destra si posizionano quasi tutte le altre variabili oggetto d'indagine. Non emergono 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 sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

Cluster Analysis

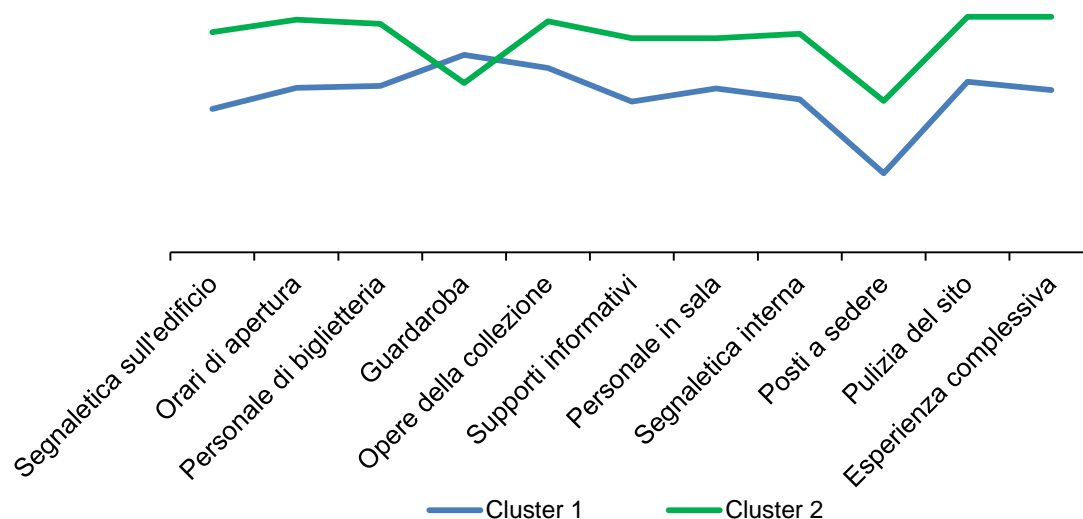
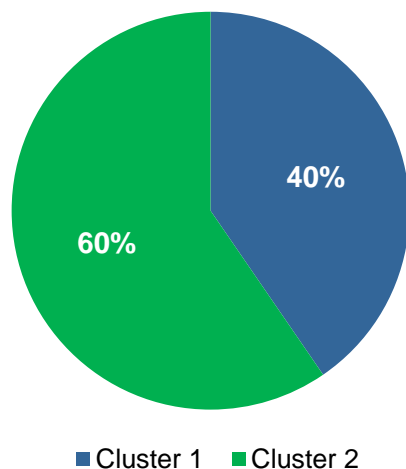
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (38 individui per il *Cluster 1* e 56 per il *Cluster 2*; n. 6 casi mancanti).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che la 2° tipologia dei **Molto soddisfatti** mostra un giudizio complessivo tendenzialmente più alto su vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza uomini; italiani; di età 45-74 anni; diplomati; lavoratori in proprio e pensionati; alcuni già stati in questo museo; lo scoprono col passaparola o perché sono residenti a Roma; vengono con amici o gruppo organizzato; giudizio uguale alle attese; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.

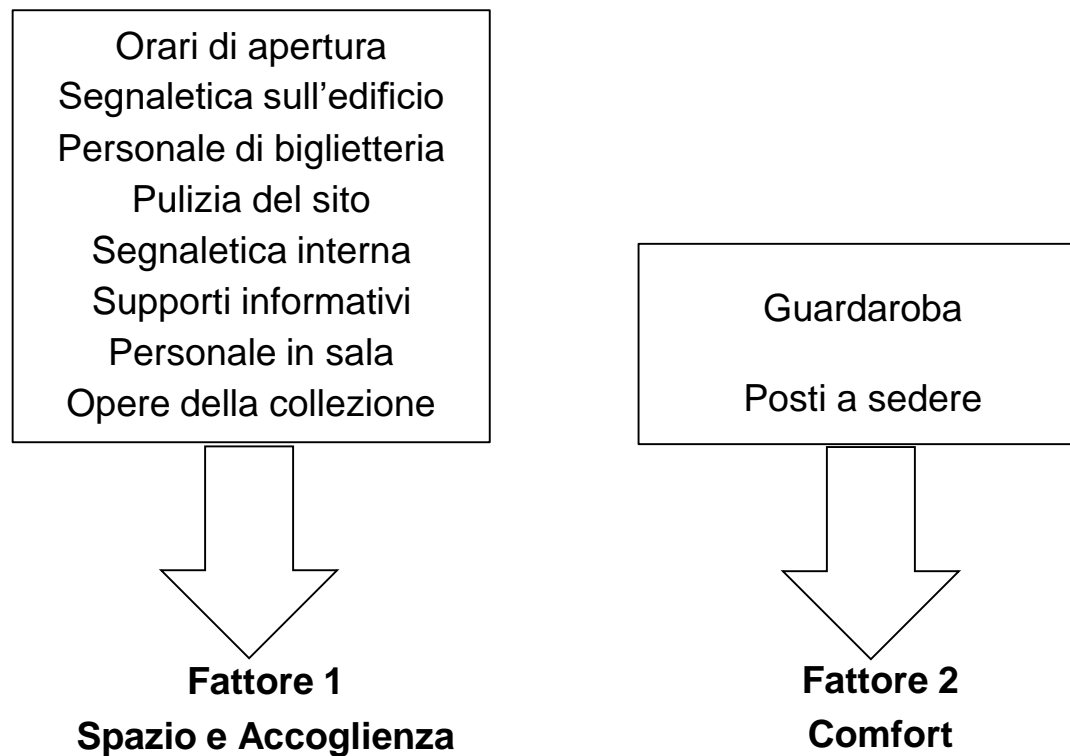
Cluster 2 – Molto soddisfatti: in prevalenza donne; turisti (soprattutto residenti all'estero); di età 19-44 anni; laureati; impiegati e liberi professionisti; nuovi visitatori; scoprono il museo per caso/entrando nella Villa o tramite la mappa della città; vengono da soli, in coppia o con la famiglia; giudizio superiore alle attese; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

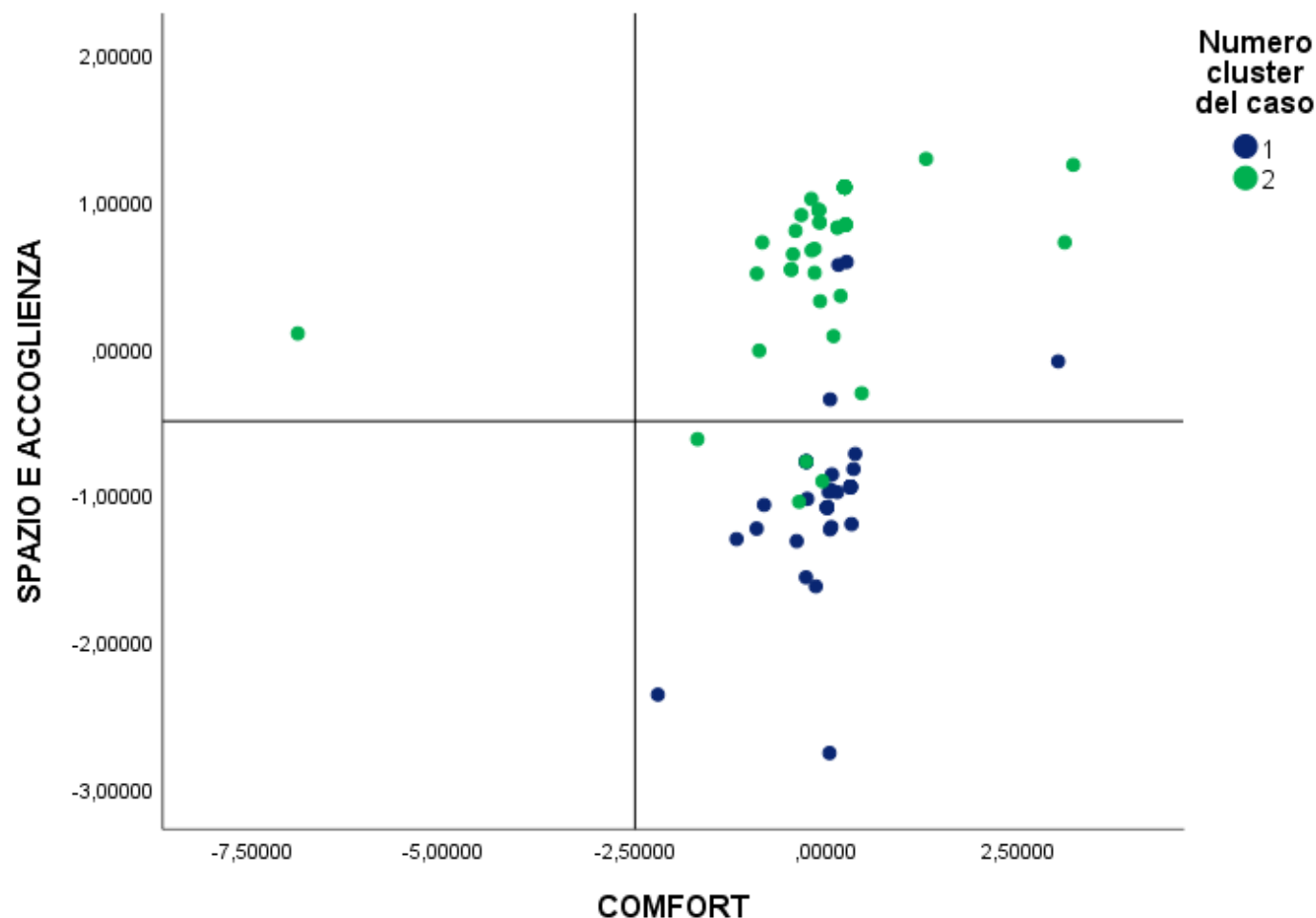
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 2 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 soprattutto sul Fattore 1 (*Spazio e Accoglienza*), mentre si rileva una maggiore dispersività per il Cluster 1 degli “Abbastanza soddisfatti”.



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 60**

POSTI A SEDERE aggiungere più sedie. **Totale 8**

SEGNALETICA ESTERNA più indicazioni nella Villa per raggiungere l'ingresso della *Casina delle Civette*. **Totale 7**

AMBIENTI NON VISITABILI riaprire le sale chiuse per lavori. **Totale 5**

SUPPORTI INFORMATIVI pannelli con caratteri più grandi (2); maggiori spiegazioni; da posizionare meglio (2). **Totale 4**

COLLEZIONE più arredi dell'epoca per capire come si viveva nella Casina (3); altro (1). **Totale 4**

ALTRO. **Totale 14**

TOTALE 42 SUGGERIMENTI
CASINA DELLE CIVETTE di VILLA TORLONIA

Allegato 1 - Questionario

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo?

- Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi 5 anni Sì da 1 a 3 volte Sì più di 3 volte

Ha utilizzato una card per entrare nel museo? Sì (quale? Roma Pass MIC Card) No

La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo?

- stampa (quotidiani/riviste) stendardo sull'edificio scuola-università
 www.museiincomuneroma.it amici/parenti social network
 altri siti internet scuola-università altro.....

Indichi per favore il suo indice di gradimento (da Molto a Per niente soddisfatto) dei seguenti aspetti:

	Non utilizzato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Segnaletica sull'edificio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di biglietteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opere della collezione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di assistenza in sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posti a sedere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia del sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esperienza complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle aspettative il suo giudizio sul servizio è: Superiore Uguale Inferiore Non avevo aspettative

Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo museo ad un amico?

- MINIMO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MASSIMO

Con chi ha visitato il museo? Da solo Gruppo organizzato Coppia Amici Famiglia Scuola Altro.....

Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? Nessuno Tra 1 e 3 musei Oltre 3 musei

Aspetti da migliorare _____

DATI PERSONALI : Età: <14 14 –18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 ≥75 Genere: M F

Titolo di studio: scuola dell'obbligo studi superiori laurea post laurea

Professione: impiegato dirigente studente pensionato libero professionista casalinga operaio disoccupato altro.....

Provenienza: Roma (Municipio:) Altra Provincia italiana:..... Altra Nazionalità:.....