



Indagini di Customer Satisfaction

Musei Capitolini – Centrale Montemartini

12 – 16 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. **103 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 12 al 16 ottobre** presso la **Centrale Montemartini** (gli intervistati rappresentano il 18% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Durante l'indagine era presente la mostra temporanea: *“Colori dei Romani. I mosaici dalle Collezioni Capitoline”*.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 99,7%, un margine di errore di stima di $\pm 1,95\%$.

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 molto buono, con una media di **2,65** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono la **pulizia del sito** (2,89), le **opere della collezione** (2,89), il **personale in sala** (2,60), il **guardaroba** (2,57) e i **posti a sedere** (2,48).

Quasi tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20, ad eccezione degli **orari di apertura** (2,17). Invece la **segnaletica sull'edificio** raggiunge un valore medio pari allo standard (2,20).

I **posti a sedere** rappresentano la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa, ma anche quella maggiormente correlata all'esperienza complessiva (cfr. pp. 18-20).

Tra i suggerimenti rilasciati dai visitatori intervistati prevalgono quelli sui **supporti informativi** (n. 12 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 44% da cittadini **romani**, **pensionati** (27%) e **impiegati** (23%), in possesso di un titolo di **scuola media inferiore o superiore** (54%), di età adulta compresa tra i **45 e 64 anni** (52% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo attraverso il **passaparola** (32%); poi seguono la **guida cartacea** e **conoscenza personale** (14% per entrambe le categorie di risposta).

È significativo che il *passaparola* sia il canale predominante tra i turisti (sia italiani che stranieri), soprattutto donne, di età adulta oltre i 55 anni, nel complesso molto soddisfatti e con un giudizio superiore alle aspettative. La *guida cartacea* emerge in particolare per i turisti stranieri, uomini, di età compresa tra i 40 e 54 anni, in generale molto soddisfatti, il cui giudizio è superiore alle attese. Invece a rispondere *conoscenza personale* sono i visitatori romani, in prevalenza uomini, appartenenti alle fasce di età 40-64 anni, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva, con un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi.

Tabella riassuntiva

Musei Capitolini – Centrale Montemartini 2021	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,20	2,00	103	0	0,405	0%	20%	0%	100%
Orari di apertura	2,17	2,00	103	0	0,382	0%	17%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,24	2,00	100	3	0,429	3%	24%	0%	100%
Guardaroba	2,57	3,00	28	75	0,504	73%	57%	0%	100%
Opere della collezione	2,89	3,00	102	1	0,312	1%	89%	0%	100%
Supporti informativi	2,37	2,00	102	1	0,544	1%	40%	0%	97%
Supporti digitali	2,47	2,00	32	71	0,507	69%	47%	0%	100%
Personale in sala	2,60	3,00	40	63	0,496	61%	60%	0%	100%
Segnaletica interna	2,34	2,00	103	0	0,496	0%	35%	0%	99%
Posti a sedere	2,48	2,00	31	72	0,508	70%	48%	0%	100%
Pulizia del sito	2,89	3,00	102	1	0,312	1%	89%	0%	100%
Libreria	2,44	2,00	66	37	0,500	36%	44%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,65	3,00	103	0	0,479	0%	65%	0%	100%

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

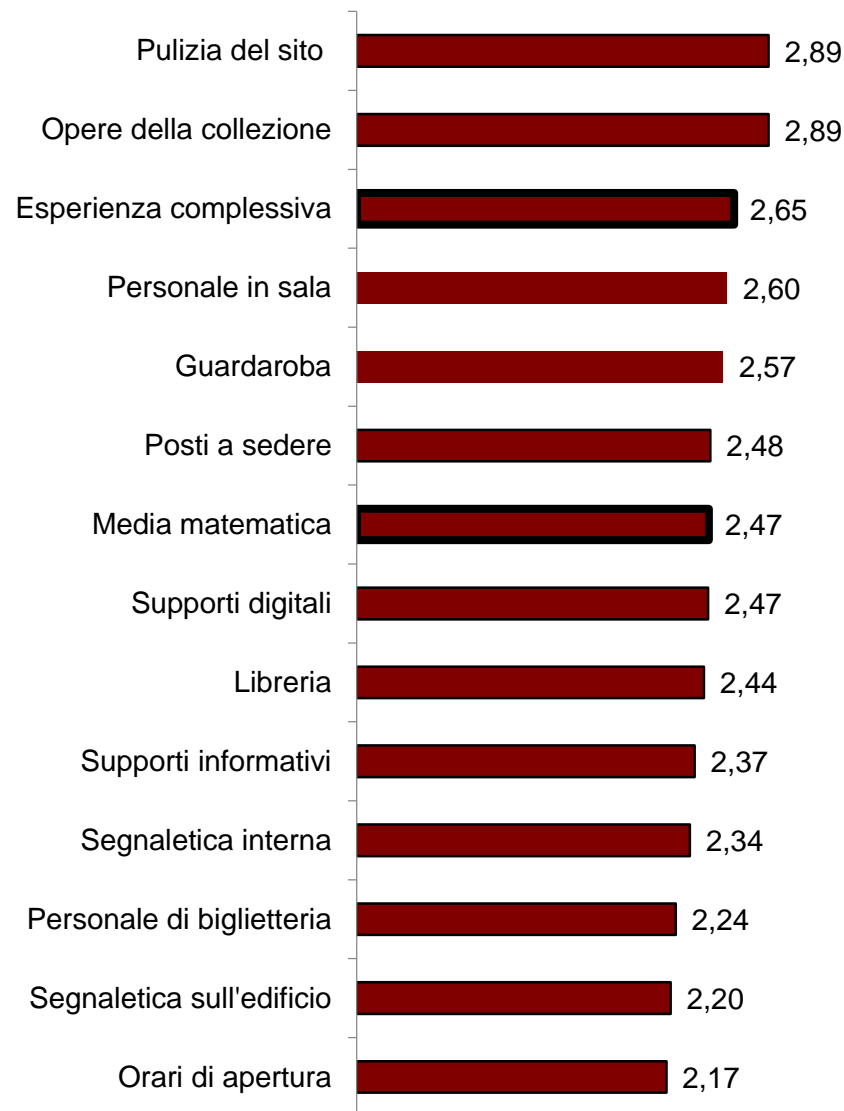
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,47).

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**, le **opere della collezione**, il **personale in sala**, il **guardaroba** e i **posti a sedere**.

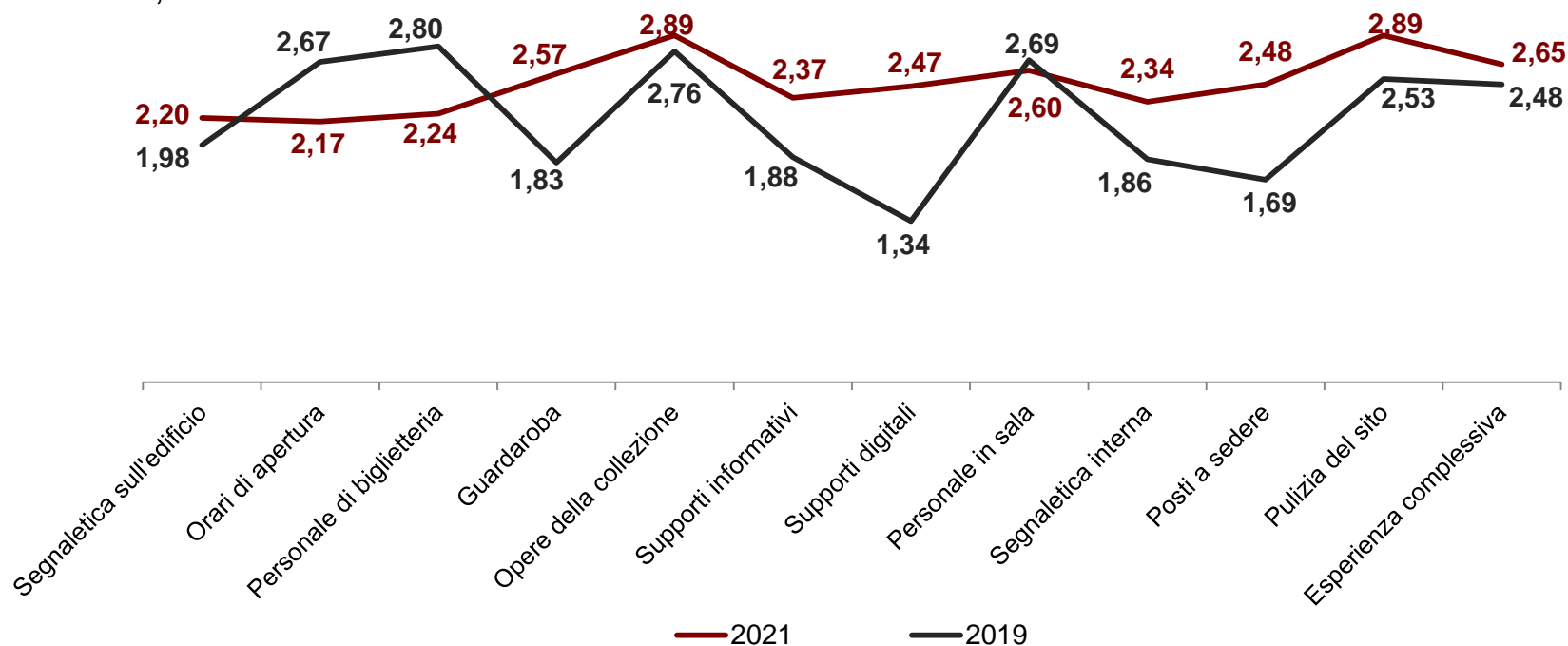
Quasi tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20, ad eccezione degli **orari di apertura**. Invece la **segnaletica sull'edificio** raggiunge un valore medio pari allo standard.



Analisi del trend 2019-2021

Rispetto alla precedente indagine realizzata nel 2019^(*), il trend risulta abbastanza lineare, seppure con qualche discrepanza (manca la libreria perché nel 2019 c'era solo un piccolo punto vendita).

Si registra un incremento del livello medio di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sul guardaroba, sui supporti informativi e digitali, sulla segnaletica interna e sui posti a sedere (in questa indagine tali variabili raggiungono valori nettamente superiori allo standard di 2,20). Invece si rileva una flessione significativa sugli orari di apertura (al di sotto di 2,20) e sul personale di biglietteria, mentre la media del personale in sala scende, ma resta buona.

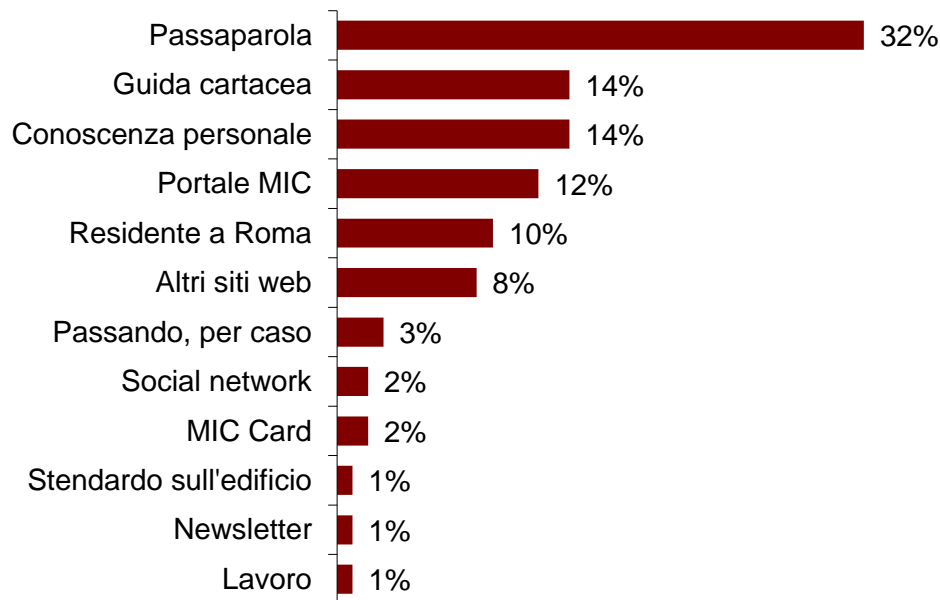


^(*) Nel 2020 non è stata effettuata la survey in presenza, come concordato con la Sovrintendenza Capitolina.

Come è venuto a conoscenza del museo

Il 32% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo tramite il “**passaparola**” (nel 2019 raggiungeva il 23% sul totale degli intervistati). Un 14% risponde “**guida cartacea**” (16% nell’indagine precedente) e un 14% “**conoscenza personale**” (voce non emersa nel 2019), mentre la percentuale di coloro che lo hanno saputo attraverso il portale “**www.museiincomuneroma.it**” scende dal 17% al 12%.

È significativo che il passaparola sia il canale predominante tra i turisti (sia italiani che stranieri), soprattutto donne, di età adulta oltre i 55 anni, nel complesso molto soddisfatti e con un giudizio superiore alle aspettative. La guida cartacea emerge in particolare per i turisti stranieri, uomini, di età compresa tra i 40 e 54 anni, in generale molto soddisfatti, il cui giudizio è superiore alle attese. Invece a rispondere conoscenza personale o portale www.museiincomuneroma.it sono i visitatori romani, in prevalenza uomini, appartenenti alle fasce di età 40-64 anni, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva, con giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi.

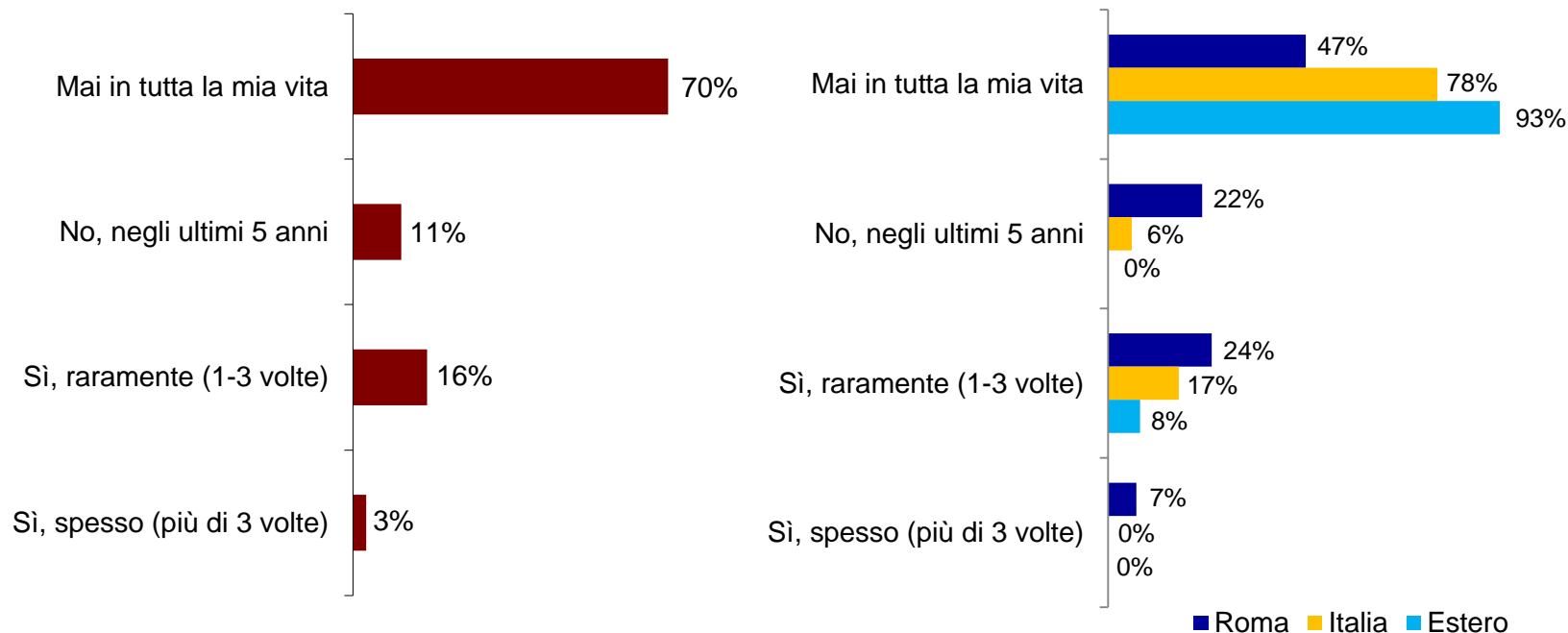


Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Ben il 70% degli intervistati dichiara di **non essere mai stato prima** alla *Centrale Montemartini*, il 19% l'ha già visitata (di cui il 16% “*da una a tre volte*” e il 3% “*più di tre volte*”), mentre il restante 11% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti stranieri (cfr. grafico in basso a destra), che non hanno utilizzato alcuna card per entrare e hanno visto meno di tre musei in quest'ultimo anno.

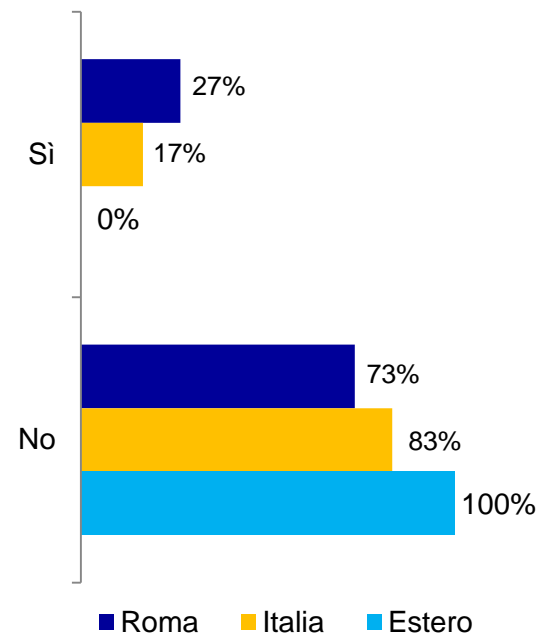
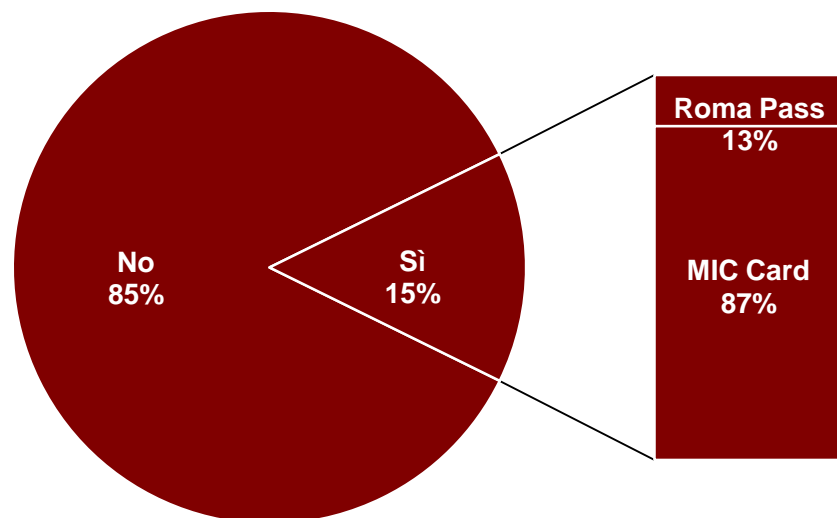
Invece ad avere già frequentato la *Centrale Montemartini* sono prevalentemente i visitatori romani, possessori della *MIC Card*, che sono stati in più di tre musei nell'ultimo anno.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

L'85% degli intervistati non ha usufruito di una card per entrare nel museo, mentre il 15% afferma di averla utilizzata (di cui l'87% si riferisce alla **MIC Card** e il restante 13% alla **Roma Pass**).

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano solo i visitatori italiani (cfr. grafico sottostante a destra), di età compresa tra i 35 e 54 anni. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare alla *Centrale Montemartini* sono i turisti stranieri, di età giovane fino ai 34 anni o adulta al di sopra dei 55 anni.

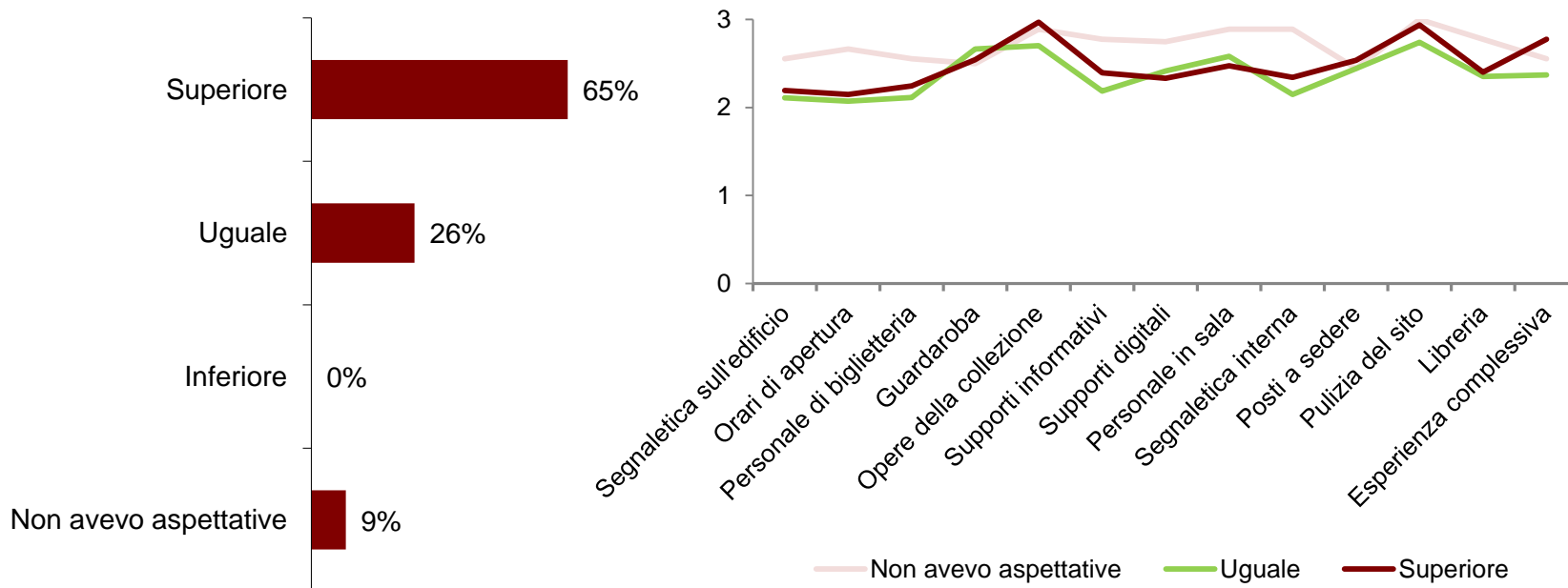


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 65% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 26% è uguale, mentre per nessuno tale museo risulta essere inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 9% degli intervistati afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano soprattutto i turisti stranieri, in prevalenza donne, che vengono per la prima volta al *Centrale Montemartini* e nel complesso si ritengono molto soddisfatti. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente i visitatori romani, uomini, alcuni già stati in questo museo e si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

Coloro che sono privi di aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).



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 *Musei Capitolini – Centrale Montemartini* è pari a **31%**.

Ben il 67% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo un 1% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

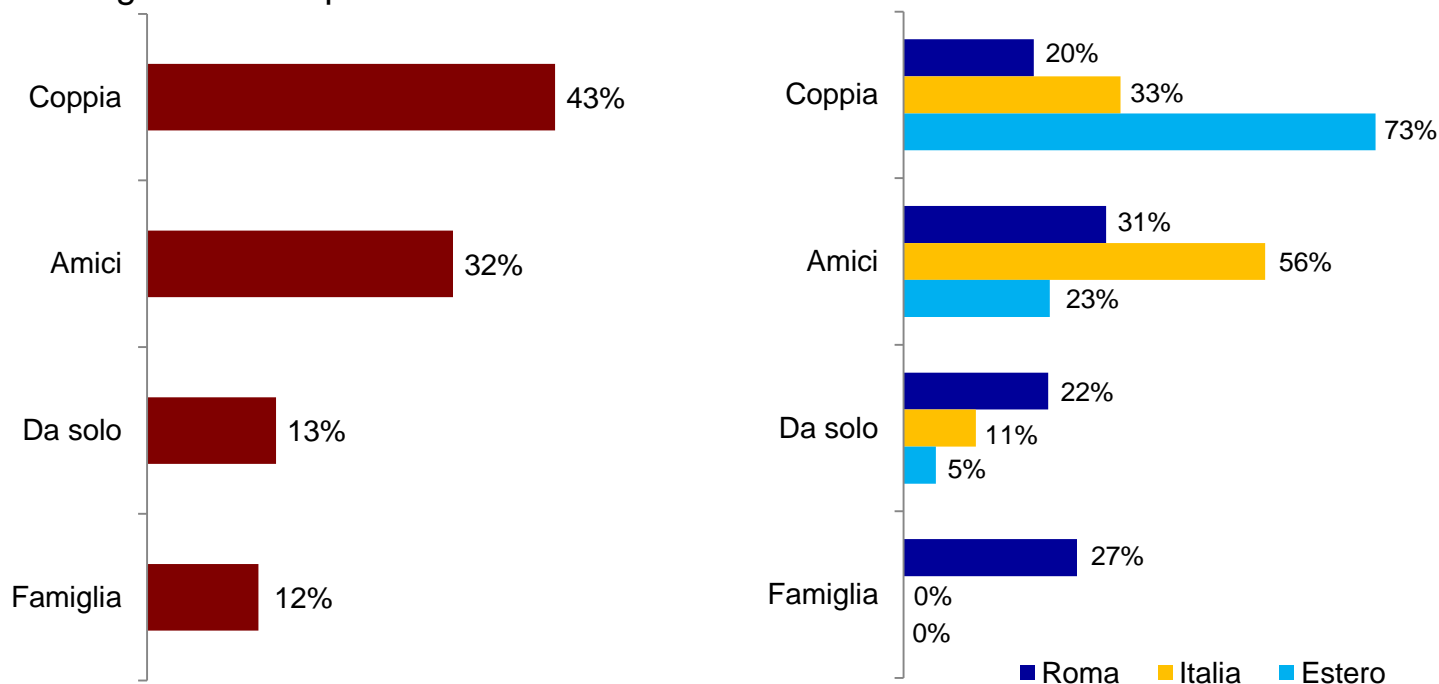


NET PROMOTER SCORE										
Musei Capitolini – Centrale Montemartini 2021										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	1	21	48	12	21
0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	20%	47%	12%	20%
DETRATTORI = 1%							PASSIVI = 67%		PROMOTORI = 32%	
32% - 1% = 31%										

Con chi ha visitato il museo

Il 43% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 32% in compagnia di “**amici**”, il 13% viene “**da solo**” e il 12% insieme alla “**famiglia**”.

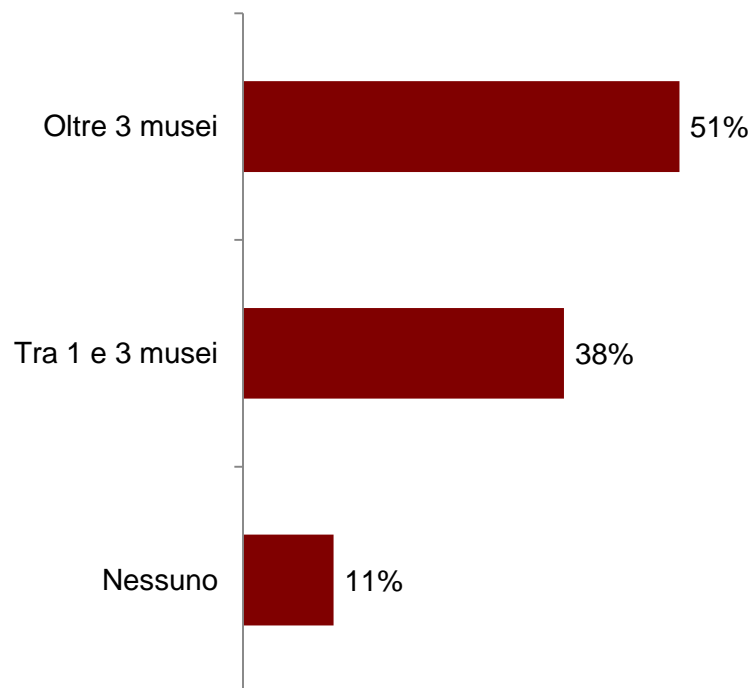
Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente i turisti stranieri, di età 40-54 anni, laureati, nuovi visitatori, con giudizio superiore alle aspettative. Invece a recarsi al museo con amici sono soprattutto coloro che giungono da altre province italiane, di età 55-74 anni, diplomati, alcuni di essi sono già stati in questo museo, il loro giudizio è uguale alle proprie attese o ne sono privi. Infine a prediligere la visita da soli o con la famiglia sono in prevalenza i visitatori romani, di età giovane fino a 34 anni, diplomati, già stati alla *Centrale Montemartini*, il cui giudizio è uguale alle aspettative.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 51% degli intervistati dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 38% risponde “**tra uno e tre musei**”, mentre l'11% dichiara di non aver visitato quest'anno alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i visitatori di età adulta oltre i 45 anni, alcuni già stati alla *Centrale Montemartini*. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono prevalentemente coloro che appartengono alle fasce di età 19-34 anni e 40-44 anni, mai stati prima in questo museo.



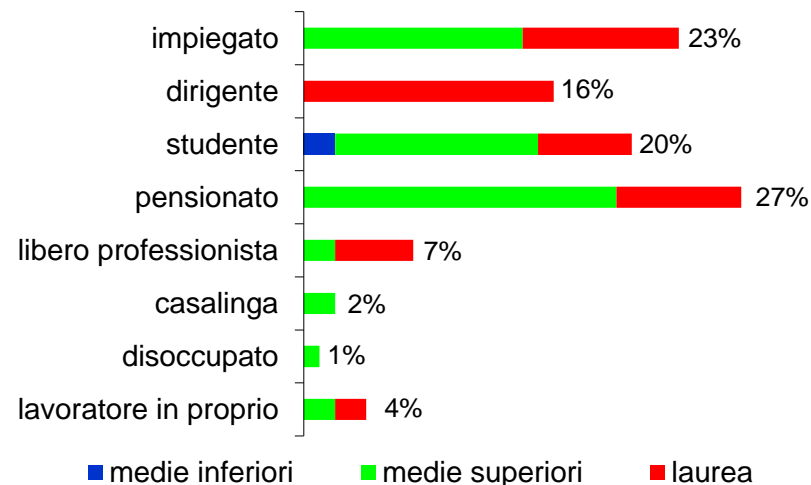
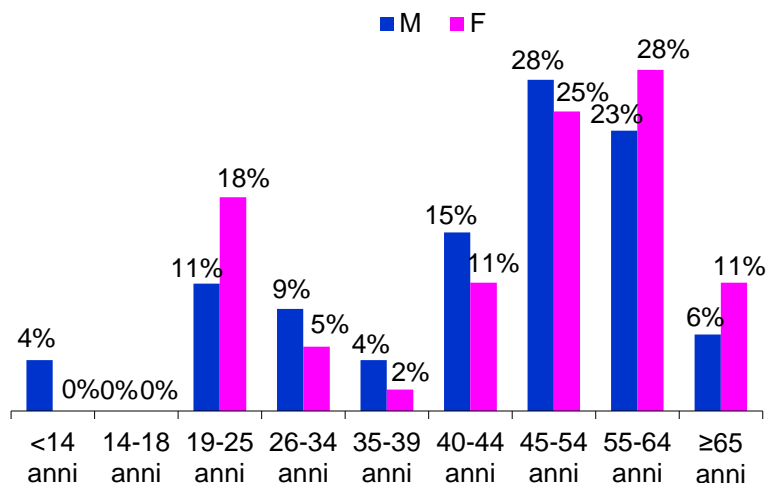
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il **genere femminile** (54%; era il 52% nel 2019), soprattutto nelle fasce d'età 19-25 anni e al di sopra dei 55 anni. Invece gli uomini emergono in particolare nelle fasce di età compresa tra i 26 e 54 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta **45-64 anni**, che raggiungono complessivamente il 52% sul totale degli intervistati (in aumento dal 41% emerso nel 2019). Inoltre si registra un incremento della fascia 19-25 anni (da 5% a 15%), mentre diminuisce quella dei 65-74 anni (da 25% a 9%).

Il 54% del campione totale dichiara di avere conseguito un **titolo di scuola media inferiore o superiore** (55% nell'indagine precedente).

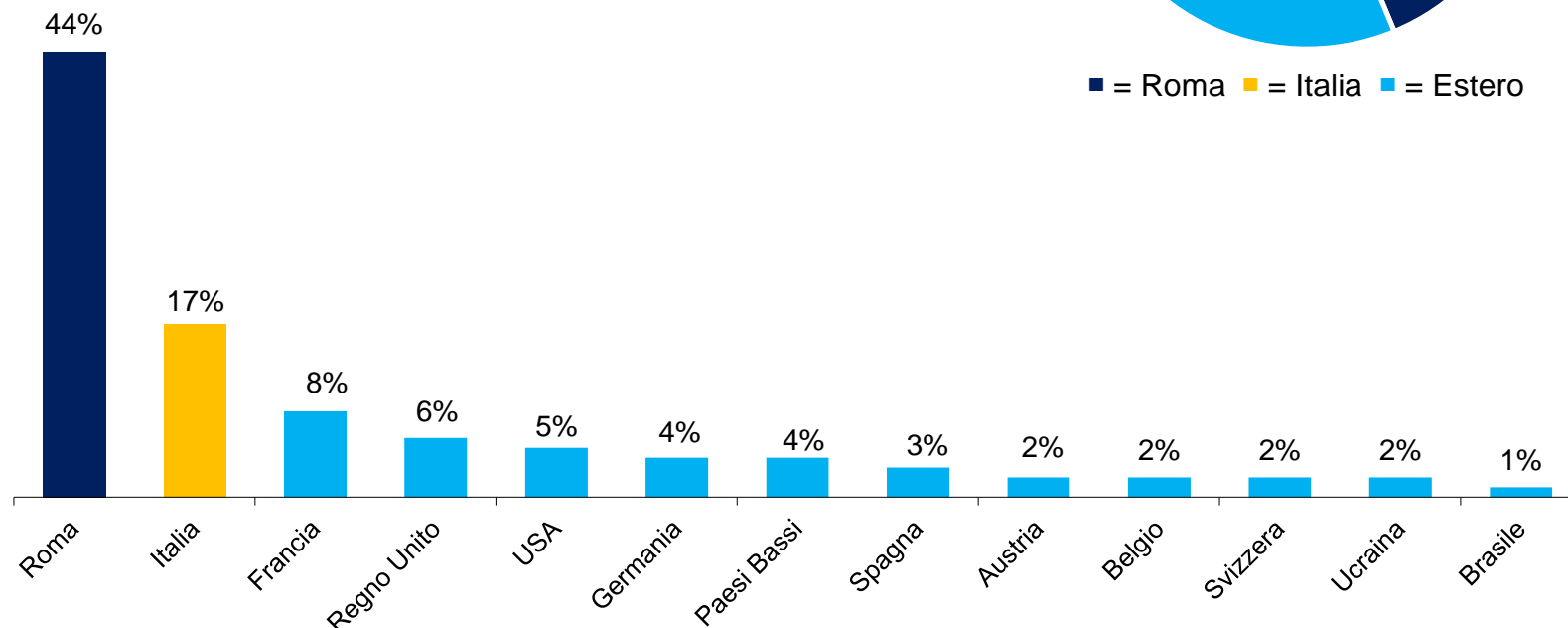
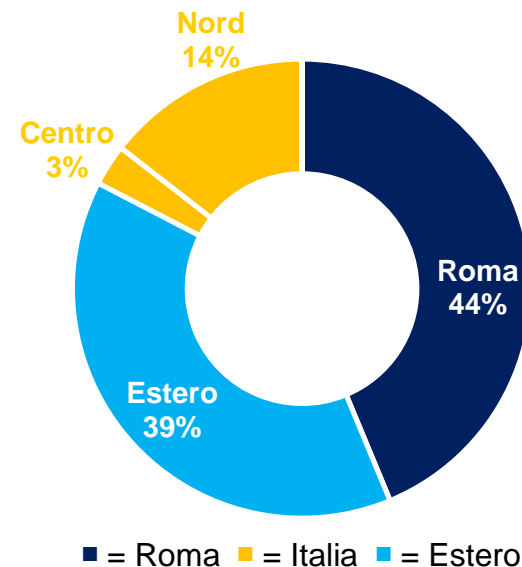
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono i **pensionati** (27%; in discesa dal 36% dell'indagine precedente); poi seguono gli impiegati (23%; nel 2019 erano il 28%) e gli studenti (in netto aumento dal 5% al 20%).



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 44% del campione intervistato è costituito da cittadini **romani** (lo scorso anno erano il 53%); il 39% proviene dall'estero (22% nel 2019) e il 17% giunge da altre province italiane (in netto calo dal 25% emerso nell'indagine precedente).

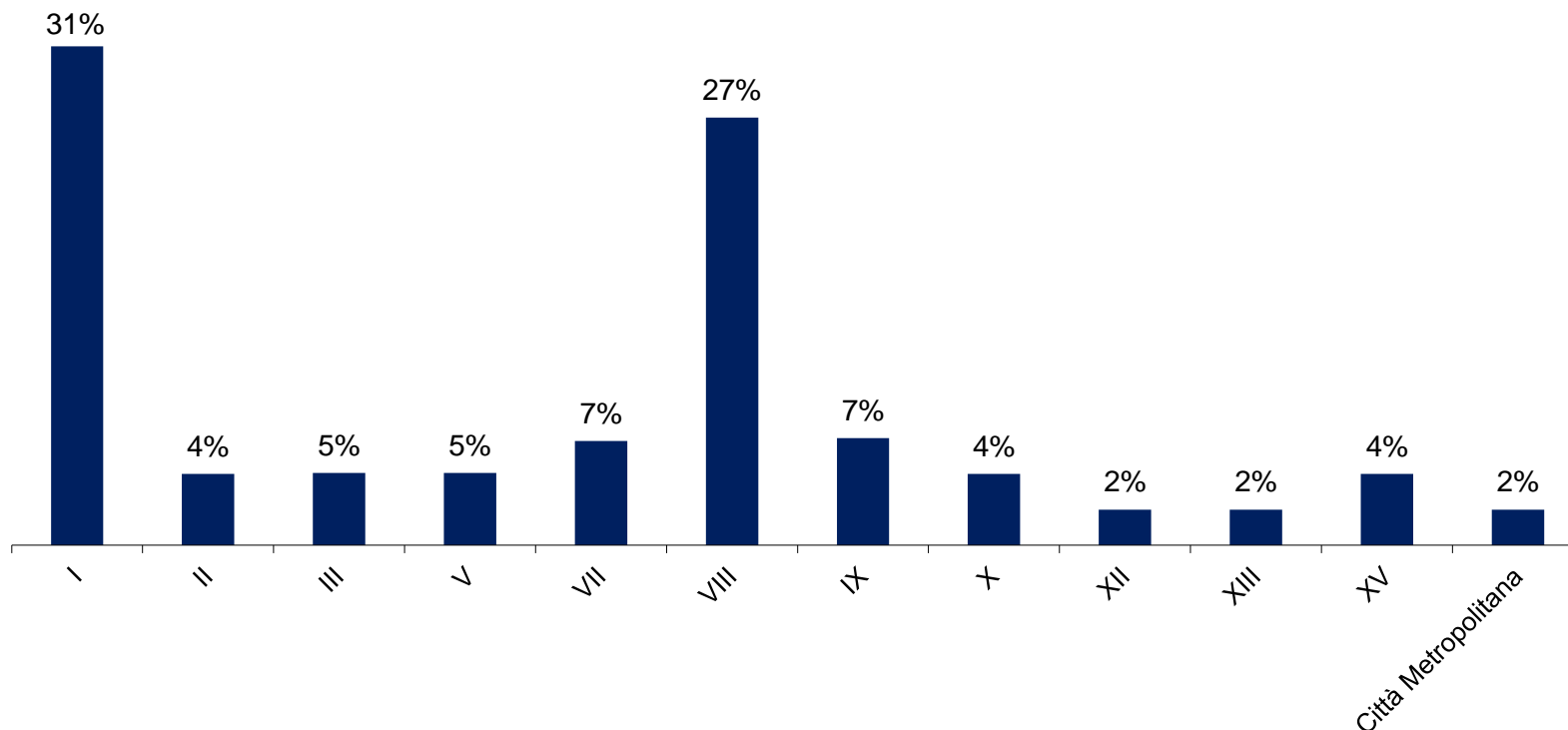
Tra le nazionalità estere prevale quella **francese** (8%); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Analizzando i vari municipi di residenza dei romani intervistati, risulta emergere nettamente il **Municipio I** (31% sul totale), seguito dal **Municipio VIII** (il municipio di appartenenza del museo), che raggiunge una percentuale pari al 27%.

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.

Musei Capitolini – Centrale Montemartini***	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	,592**	,573**	0,228	0,092	,279**	0,036	,318*	,387**	0,092	0,172	,316**	0,169
Orari di apertura	,592**	1,000	,712**	0,253	0,071	,354**	0,178	,385*	,517**	0,354	0,161	,613**	,230*
Personale di biglietteria	,573**	,712**	1,000	0,372	0,042	,423**	0,308	0,300	,551**	0,292	0,125	,595**	0,129
Guardaroba	0,228	0,253	0,372	1,000	0,059	0,306	0,265	0,075	0,177	0,227	0,059	0,333	0,125
Opere della collezione	0,092	0,071	0,042	0,059	1,000	,233*	0,291	0,000	0,046	-0,012	0,184	0,042	,338**
Supporti informativi	,279**	,354**	,423**	0,306	,233*	1,000	,567**	,583**	,519**	0,222	0,185	,433**	0,122
Supporti digitali	0,036	0,178	0,308	0,265	0,291	,567**	1,000	,424*	,469**	0,243	0,291	0,261	0,004
Personale in sala	,318*	,385*	0,300	0,075	0,000	,583**	,424*	1,000	,654**	0,333	0,154	,389*	-0,064
Segnaletica interna	,387**	,517**	,551**	0,177	0,046	,519**	,469**	,654**	1,000	0,193	0,160	,569**	0,000
Posti a sedere	0,092	0,354	0,292	0,227	-0,012	0,222	0,243	0,333	0,193	1,000	,425*	,571**	,561**
Pulizia del sito	0,172	0,161	0,125	0,059	0,184	0,185	0,291	0,154	0,160	,425*	1,000	,305*	,338**
Libreria	,316**	,613**	,595**	0,333	0,042	,433**	0,261	,389*	,569**	,571**	,305*	1,000	0,212
Esperienza complessiva	0,169	,230*	0,129	0,125	,338**	0,122	0,004	-0,064	0,000	,561**	,338**	0,212	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 *Musei Capitolini – Centrale Montemartini* i **posti a sedere**, le **opere della collezione** e la **pulizia del sito** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

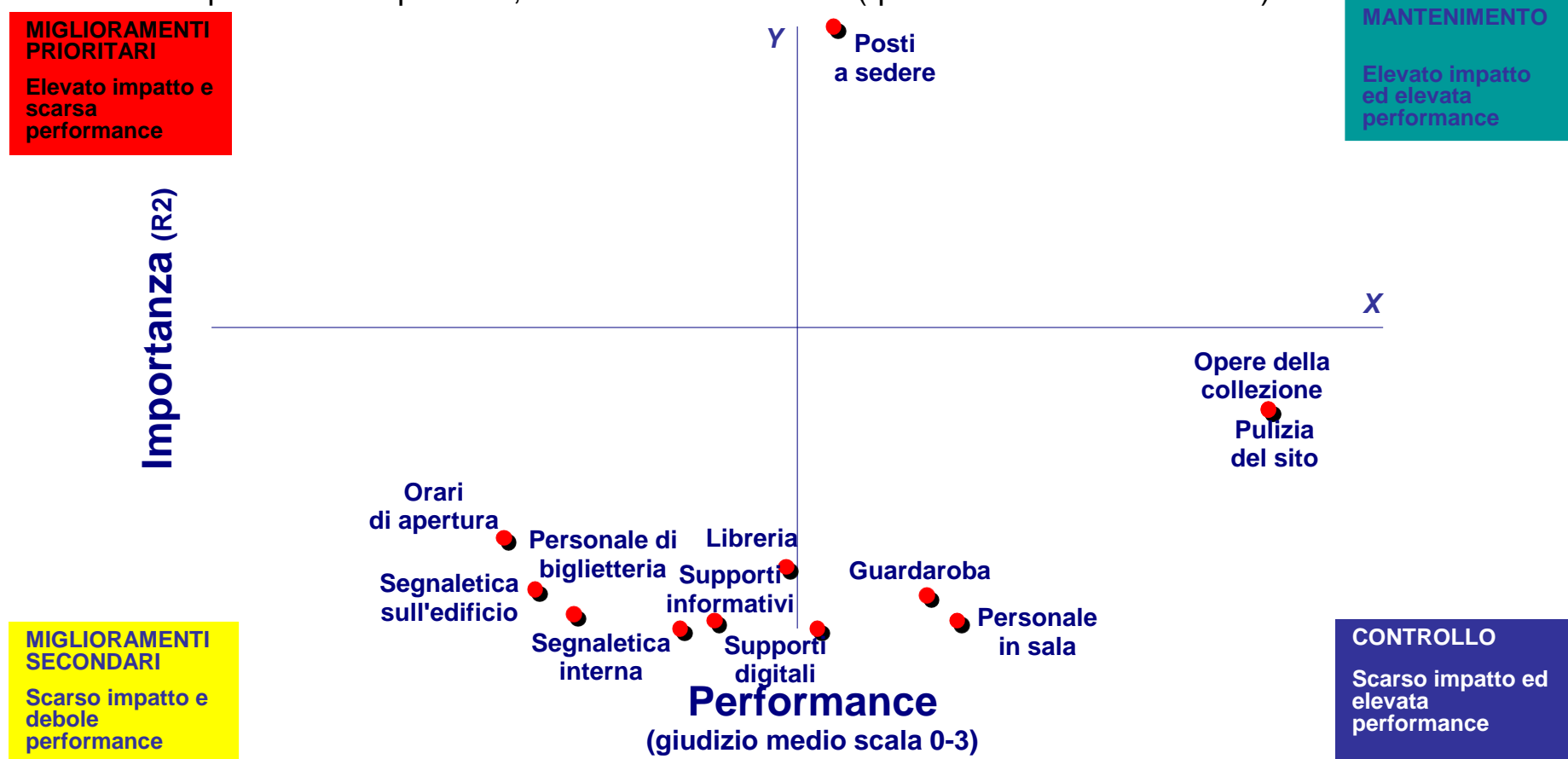
Tra gli aspetti indagati solo il personale in sala ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo (è inversamente proporzionale ad esso), seppure minima e non significativa (*cf.* slide precedente).

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Posti a sedere	0,561
Opere della collezione	0,338
Pulizia del sito	0,338
Orari di apertura	0,230

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I **posti a sedere** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa e si posizionano nel quadrante in alto a destra. Nessuna variabile emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano 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

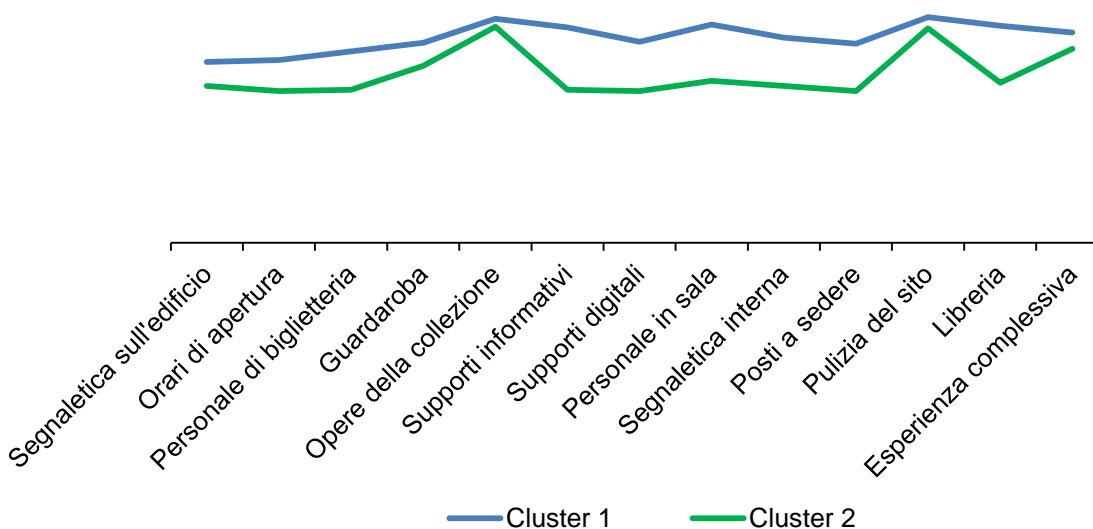
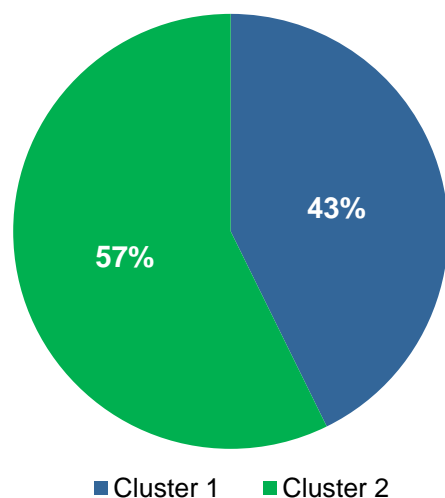
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (44 individui per il *Cluster 1* e 59 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo mediamente più alto sui vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini; residenti a Roma; di età 19-39 anni; diplomati; studenti; alcuni già stati alla *Centrale Montemartini*; scoprono il museo soprattutto tramite internet e passaparola; vengono in coppia o con la famiglia; giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

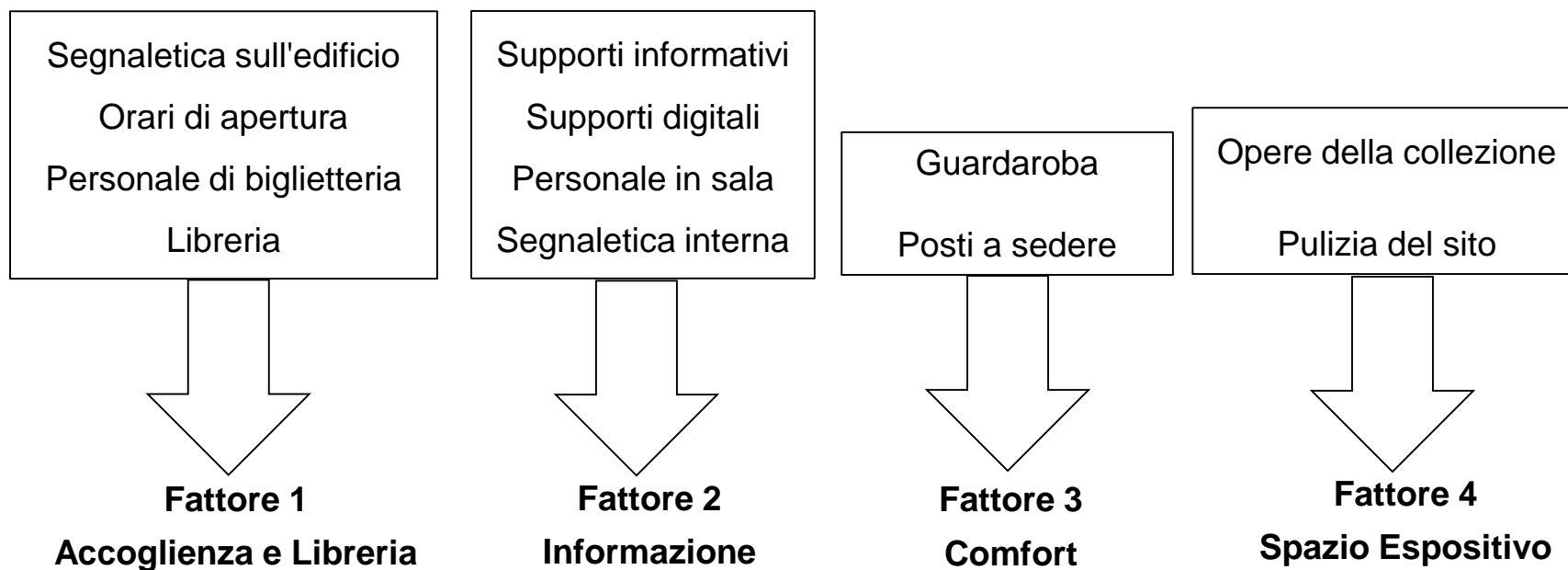
Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; residenti all'estero; di età 40-64 anni; laureati; impiegati e pensionati; nuovi visitatori; scoprono il museo soprattutto tramite le guide turistiche cartacee; vengono con amici; giudizio uguale alle aspettative; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

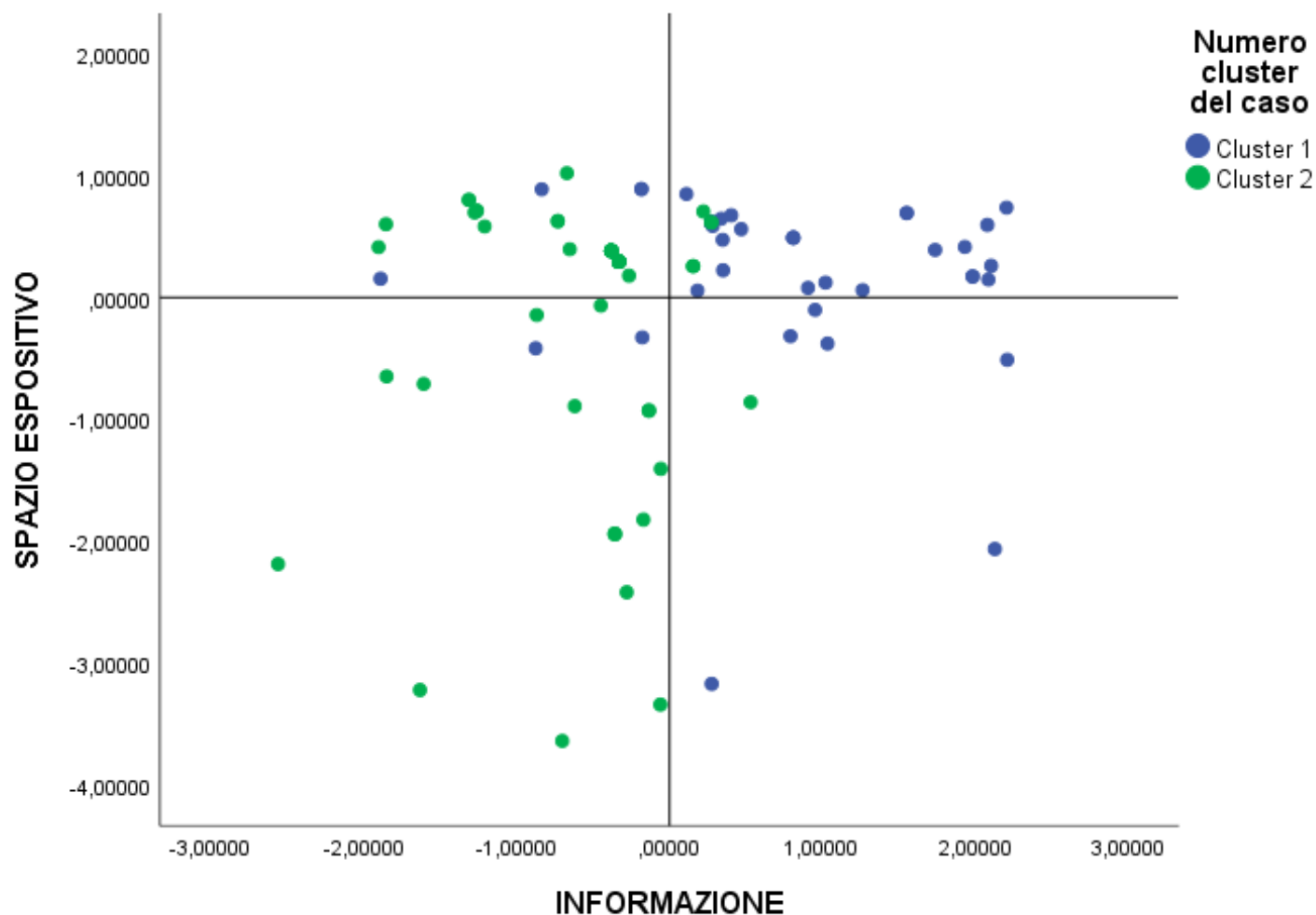
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*” mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, in particolare sul Fattore 2 (*Informazione*), che risulta meno gradito dal Cluster 2.



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 56**

SUPPORTI INFORMATIVI maggiori dettagli sulle opere esposte e semplificare il linguaggio (6); traduzione in più lingue(5); altro (1). **Totale 12**

ILLUMINAZIONE da migliorare per alcune opere e sale. **Totale 8**

COMUNICAZIONE pubblicizzare di più il museo, poco conosciuto anche dai romani. **Totale 7**

ALLESTIMENTO sfruttare meglio gli spazi del museo, soprattutto l'esterno. **Totale 5**

AUDIOGUIDA manca. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 13**

TOTALE 50 SUGGERIMENTI
MUSEI CAPITOLINI – CENTRALE MONTEMARTINI

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 social network
 www.museiincomuneroma.it amici/parenti 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"/>
Supporti digitali	<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"/>
Libreria	<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:.....