



---

Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Casal de' Pazzi

26 ottobre – 19 novembre 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
- 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. **107 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) **dal 26 ottobre al 19 novembre** presso il **Museo di Casal de' Pazzi** (gli intervistati rappresentano il 22% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 92%, un margine di errore di stima di  $\pm 5,16\%$ .

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 **2,76** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono le **opere della collezione** (2,80), il **personale di accoglienza** (2,74) e **in sala** (2,72), la **pulizia del sito** (2,70) e i **supporti informativi** (2,63).

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** (1,80).

Le **opere della collezione** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa, ma anche quello più correlato al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva, insieme alla **segnaletica sull'edificio** (cfr. pp. 16-18).

Tra i suggerimenti rilasciati dai visitatori intervistati emergono quelli relativi alla **comunicazione** (n. 9 suggerimenti) e ai **supporti digitali** (n. 9 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 96% da cittadini **romani**, **impiegati** (38%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (51%), appartenenti alle fasce d'età **40-64 anni** (56%).

Tra i mezzi di comunicazione prevalgono le percentuali di coloro che vengono a sapere del museo tramite **scuola** (31%) e portale **www.museiincomuneroma.it** (27%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo tramite *scuola* siano soprattutto i minorenni, nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle attese o ne sono privi, in generale molto soddisfatti e non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno. Invece *www.museiincomuneroma.it* è il canale predominante per i visitatori appartenenti alle fasce di età 26-44 anni e 45-74 anni, alcuni già stati al *Museo di Casal de' Pazzi*, il cui giudizio è uguale alle aspettative, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti e sono stati in altri musei nell'ultimo anno.

## Tabella riassuntiva

<i>Museo di Casal de' Pazzi 2021</i>	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,41	3,00	83	24	0,716	22%	54%	0%	87%
Orari di apertura	2,43	3,00	80	27	0,671	25%	53%	0%	90%
Personale di accoglienza	2,74	3,00	98	9	0,438	8%	74%	0%	100%
Opere della collezione	2,80	3,00	101	6	0,448	6%	82%	0%	98%
Supporti informativi	2,63	3,00	102	5	0,579	5%	67%	1%	97%
Supporti digitali	2,35	2,00	96	11	0,598	10%	42%	0%	94%
Personale in sala	2,72	3,00	98	9	0,471	8%	73%	0%	99%
Segnaletica interna	2,48	3,00	81	26	0,654	24%	57%	0%	91%
Posti a sedere	1,80	2,00	89	18	0,944	17%	27%	9%	62%
Pulizia del sito	2,70	3,00	99	8	0,504	7%	72%	0%	98%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,76</b>	<b>3,00</b>	<b>102</b>	<b>5</b>	<b>0,426</b>	<b>5%</b>	<b>76%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

\* 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 (2,51).

## 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: le **opere della collezione**, il **personale di accoglienza e in sala**, la **pulizia del sito** e i **supporti informativi**.

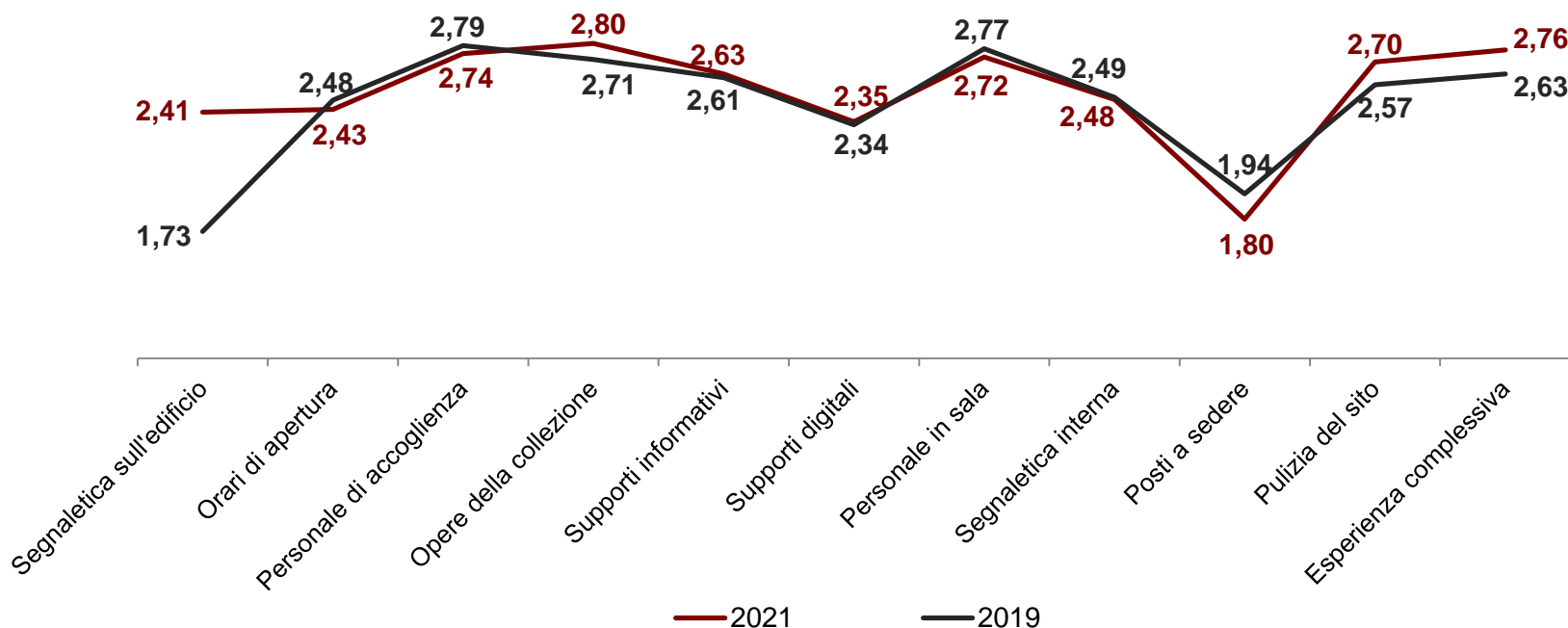
Quasi tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20, ad eccezione dei **posti a sedere**.



## Analisi del trend 2019-2021

Rispetto alla precedente indagine realizzata nel 2019<sup>(\*)</sup>, il trend risulta piuttosto costante e lineare, anche se con qualche discrepanza.

Nel grafico sottostante si rileva un aumento del livello di soddisfazione su quasi tutti gli aspetti oggetto di indagine, in particolare sulla segnaletica sull'edificio e sull'esperienza complessiva. Invece si registra una lieve flessione sugli orari di apertura, sul personale di accoglienza e sui posti a sedere, ma solo quest'ultimi restano inferiori allo standard minimo di 2,20. Infine permangono pressoché invariate le medie relative ai supporti (informativi e digitali) e alla segnaletica interna.

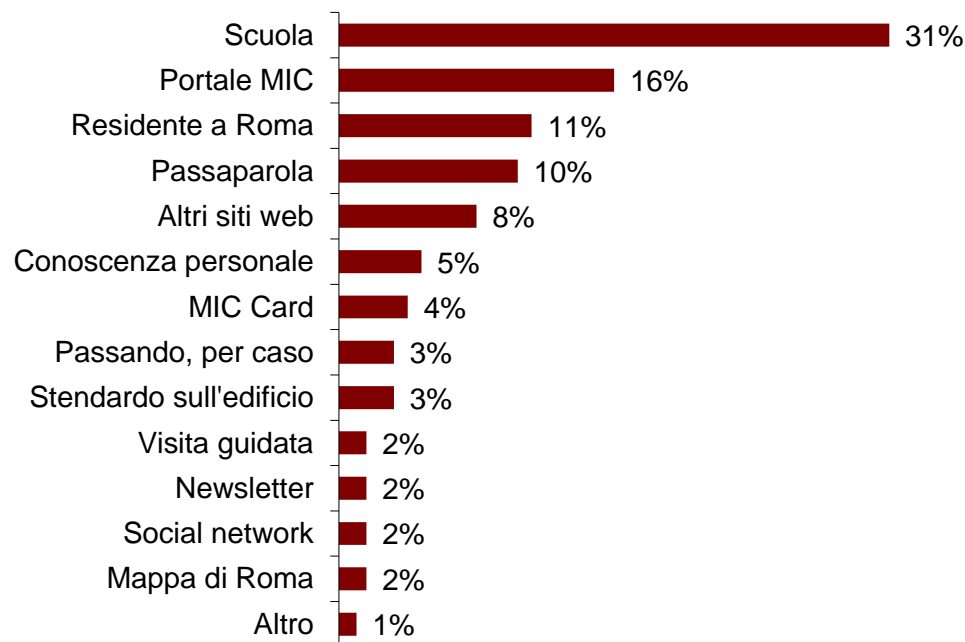


*\*Nel 2020 non è stata effettuata la survey in presenza, come concordato con la Sovrintendenza Capitolina.*

## Come è venuto a conoscenza del museo

Il 31% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo tramite la “**scuola**” (in calo dal 46% emerso nella scorsa indagine); poi segue il portale “**[www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it)**” (in aumento dal 9% al 16%). Invece la percentuale di chi risponde “**residente a Roma**” è pari a 11% (voce non emersa nel 2019), mentre quella del “**passaparola**” scende dal 16% al 10%.

È significativo che ad avere conosciuto il museo tramite scuola siano soprattutto i minorenni, nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle attese o ne sono privi, in generale molto soddisfatti e non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno. Invece [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it) è il canale predominante per i visitatori appartenenti alle fasce di età 26-44 anni e 45-74 anni, alcuni già stati al *Museo di Casal de' Pazzi*, il cui giudizio è uguale alle aspettative, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti e sono stati in altri musei nell'ultimo anno.

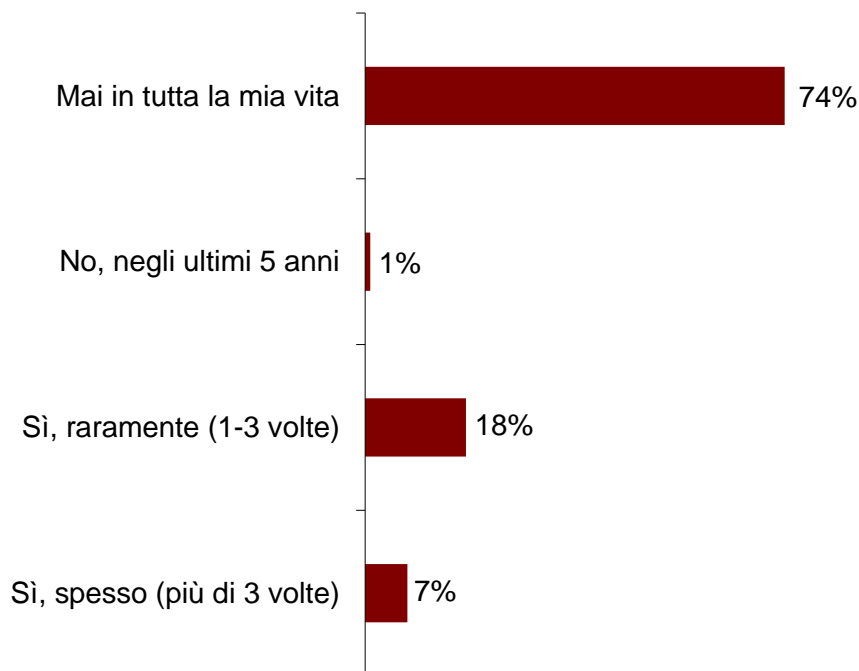




## Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (74% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima al Museo di Casal de' Pazzi**, il 25% già vi è stato (di cui il 18% raramente “meno di tre volte” e il 7% spesso “più di tre volte”); il restante 1% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i visitatori minorenni o di età 35-39 anni, con un diploma di scuola media inferiore/superiore, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece ad avere già visto il Museo di Casal de' Pazzi sono prevalentemente coloro che hanno un'età compresa tra i 40 e 64 anni, con un titolo di laurea o post laurea, giudizio uguale alle attese, in generale molto soddisfatti.

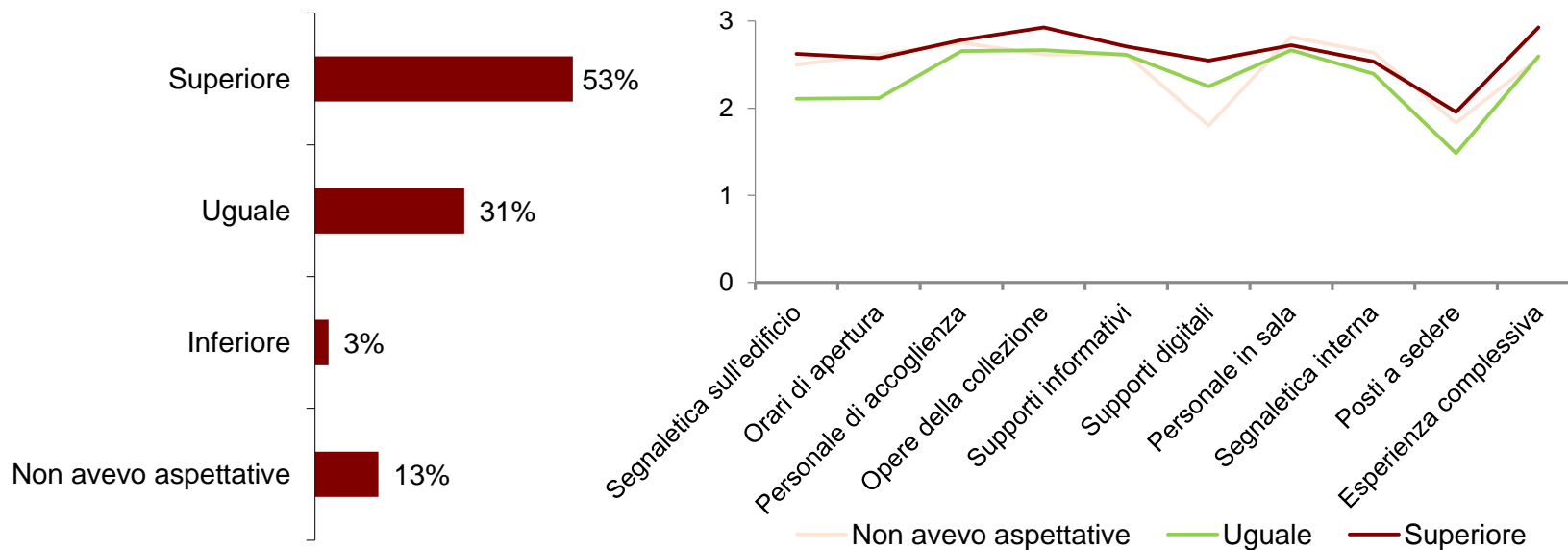


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 53% del campione totale dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 31% è uguale e solo per il 3% degli intervistati è inferiore. Il restante 13% afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano in particolare le donne, di età giovane inferiore ai 14 anni o adulta 55-74 anni, alcune già state in questo museo e in generale si ritengono molto soddisfatte. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per le donne, di età 40-54 anni, già state al *Museo di Casal de' Pazzi* e nel complesso sono abbastanza soddisfatte. Infine a non avere aspettative a priori sono soprattutto gli uomini, appartenenti alle fasce di età 14-18 anni e 35-44 anni, nuovi visitatori, molto soddisfatti della loro esperienza.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle 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 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 il *Museo di Casal de' Pazzi* è pari al **60%**.

Il 30% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Solo il 5% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

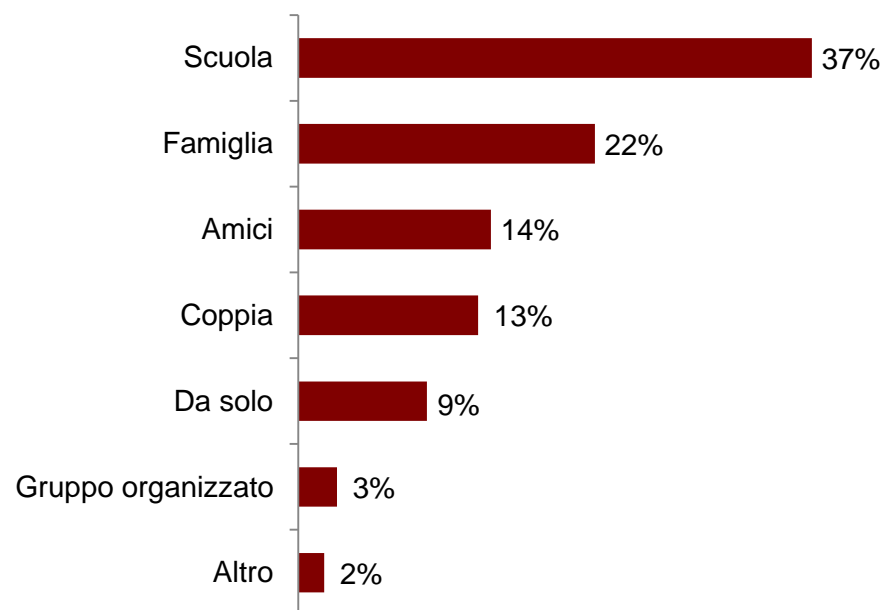


NET PROMOTER SCORE										
Museo di Casal de' Pazzi 2021										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	4	13	19	26	44
0%	0%	0%	0%	0%	1%	4%	12%	18%	24%	41%
<b>DETRATTORI = 5%</b>							<b>PASSIVI = 30%</b>	<b>PROMOTORI = 65%</b>		
<b>65% - 5% = 60%</b>										

## Con chi ha visitato il museo

Il 37% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la “**scuola**”, il 22% viene con la “**famiglia**”, il 14% vi giunge con “**amici**”, il 13% in “**coppia**”, il 9% “**da solo**”, il 3% con un “**gruppo organizzato**” e il restante 2% risponde “**altro**”.

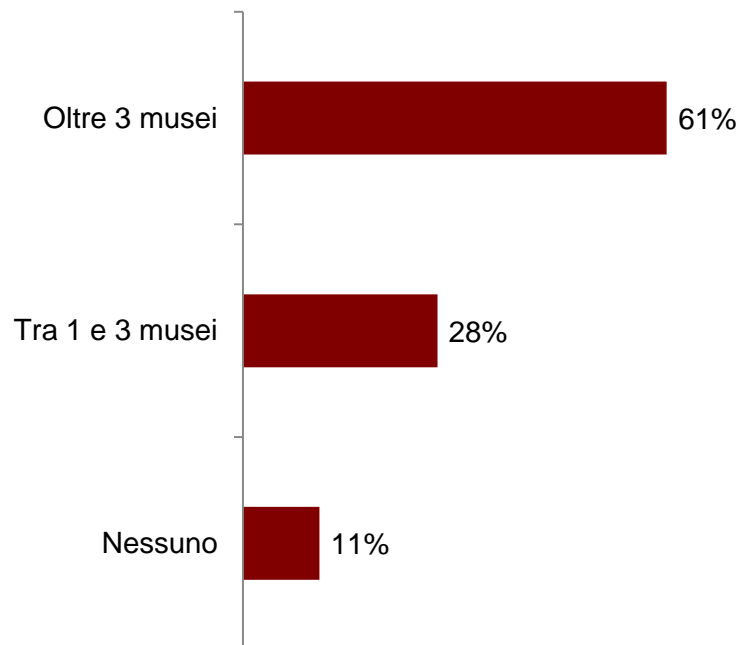
Risulta significativo che a venire con la scuola siano principalmente i minorenni, nuovi visitatori, che non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno e in generale sono abbastanza soddisfatti. Invece coloro che vengono con la famiglia appartengono alla fascia d'età 35-44 anni, alcuni hanno già visitato il museo, ma non sono stati in altri musei nell'ultimo anno e si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva. A recarsi al museo in compagnia di amici sono soprattutto i visitatori di età 45-64 anni, già stati al *Museo di Casal de' Pazzi*, hanno visitato altri musei nell'ultimo anno e affermano di essere abbastanza soddisfatti.



## Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 61% degli intervistati dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 28% risponde “**tra uno e tre musei**”, mentre l'11% dichiara di non aver visitato alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i visitatori di età adulta oltre i 55 anni, alcuni già stati al *Museo di Casal de' Pazzi* (“*più di tre volte*”), in generale abbastanza soddisfatti. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei in quest'ultimo anno sono principalmente i giovani di età 14-18 anni e gli adulti di età 40-64 anni, alcuni hanno già visitato questo museo (“*meno di tre volte*”) e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Infine chi risponde nessun museo ha meno di 14 anni o 35-39 anni, viene per la prima volta al *Museo di Casal de' Pazzi* ed è abbastanza soddisfatto della propria esperienza.



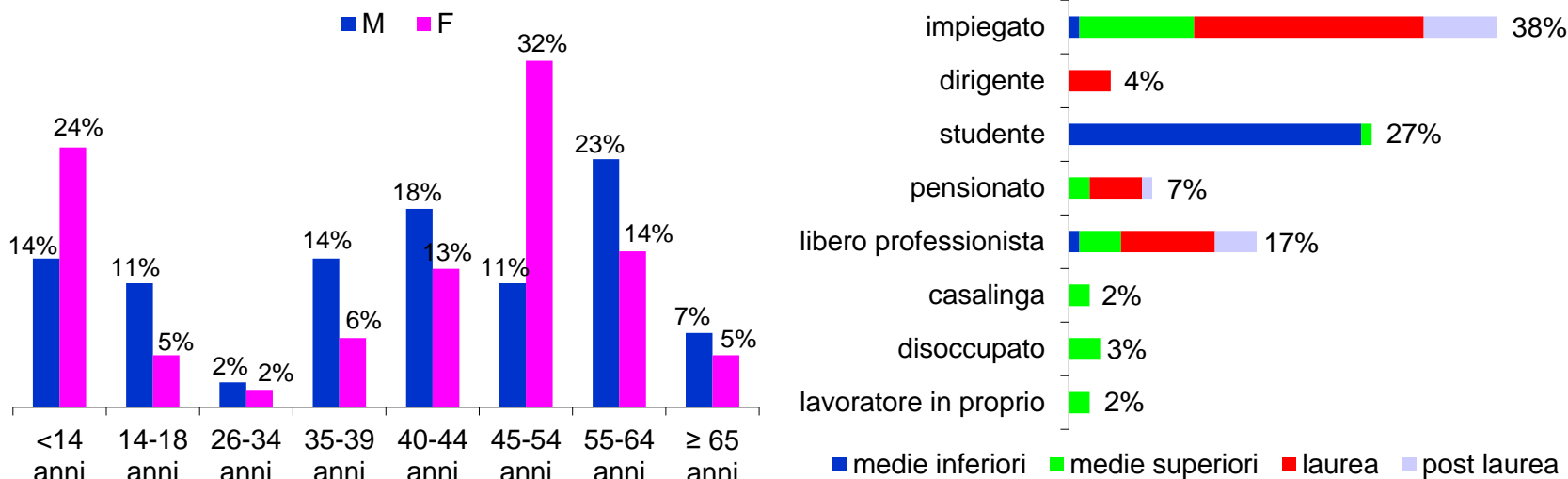
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Quest'anno prevale il **genere femminile** (59%; in netto aumento dal 41% emerso nel 2019), soprattutto al di sotto dei 14 anni e nella fascia 45-54 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 14-18 anni, 35-44 anni e over 55 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle dei **minori di 18 anni** (27%; in discesa dal 54% della scorsa indagine) e **45-64 anni** (in notevole incremento dal 17% al 41%). Rispetto alla precedente indagine aumenta anche la fascia 40-44 anni, che passa dal 5% al 15%.

Il 51% del campione dichiara di essere in possesso di un **diploma di scuola media inferiore o superiore** (75% nel 2019).

Rispetto alle categorie professionali, quest'anno prevalgono gli **impiegati** (38%; in aumento dal 13% emerso nella precedente indagine); poi seguono gli **studenti** (27%; in calo dal 58% del 2019) ed i **liberi professionisti** (passano dal 5% al 17%).

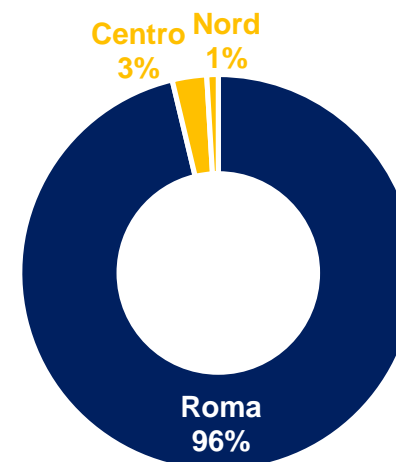


## Analisi socio-demografica (provenienza)

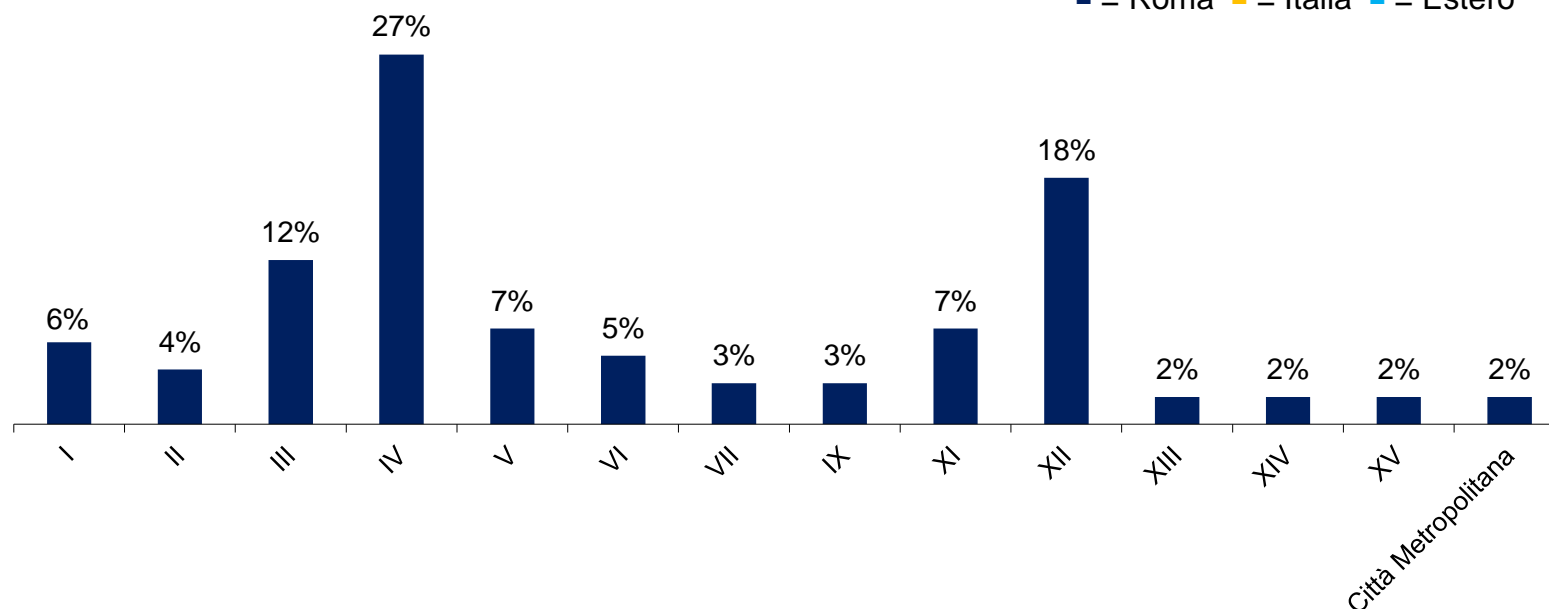
Il 96% del campione è costituito da cittadini **romani** (88% nell'indagine precedente); il 4% giunge da altre province italiane (stessa percentuale emersa nel 2019), mentre quest'anno non sono stati intervistati visitatori residenti all'estero (la scorsa indagine erano l'8%).

Analizzando i vari municipi di residenza dei romani intervistati, risulta emergere soprattutto il **Municipio IV** (27%; è il municipio di appartenenza del museo).

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



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



## Correlazione 1/2

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

<b>Correlazione bivariata Rho di Spearman***</b>	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Opere della collezione	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,505**	,405**	,469**	,477**	0,130	0,101	,503**	,556**	,403**	,558**
Orari di apertura	,505**	1,000	,328**	,408**	,499**	,322**	,326**	,353**	,359**	,488**	,441**
Personale di accoglienza	,405**	,328**	1,000	,271**	,411**	0,171	,623**	,427**	0,098	,414**	,354**
Opere della collezione	,469**	,408**	,271**	1,000	,471**	,351**	,265**	,551**	,348**	,469**	,695**
Supporti informativi	,477**	,499**	,411**	,471**	1,000	,352**	,305**	,688**	,339**	,469**	,373**
Supporti digitali	0,130	,322**	0,171	,351**	,352**	1,000	0,179	,358**	0,179	,277**	,396**
Personale in sala	0,101	,326**	,623**	,265**	,305**	0,179	1,000	,354**	-0,033	,379**	,201*
Segnaletica interna	,503**	,353**	,427**	,551**	,688**	,358**	,354**	1,000	,513**	,513**	,496**
Posti a sedere	,556**	,359**	0,098	,348**	,339**	0,179	-0,033	,513**	1,000	,491**	,334**
Pulizia del sito	,403**	,488**	,414**	,469**	,469**	,277**	,379**	,513**	,491**	1,000	,462**
Esperienza complessiva	,558**	,441**	,354**	,695**	,373**	,396**	,201*	,496**	,334**	,462**	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).

Tutte le variabili oggetto d'indagine sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per il *Museo di Casal de' Pazzi* le **opere della collezione** e la **segnaletica sull'edificio** sono le variabili più correlate alla soddisfazione generale.

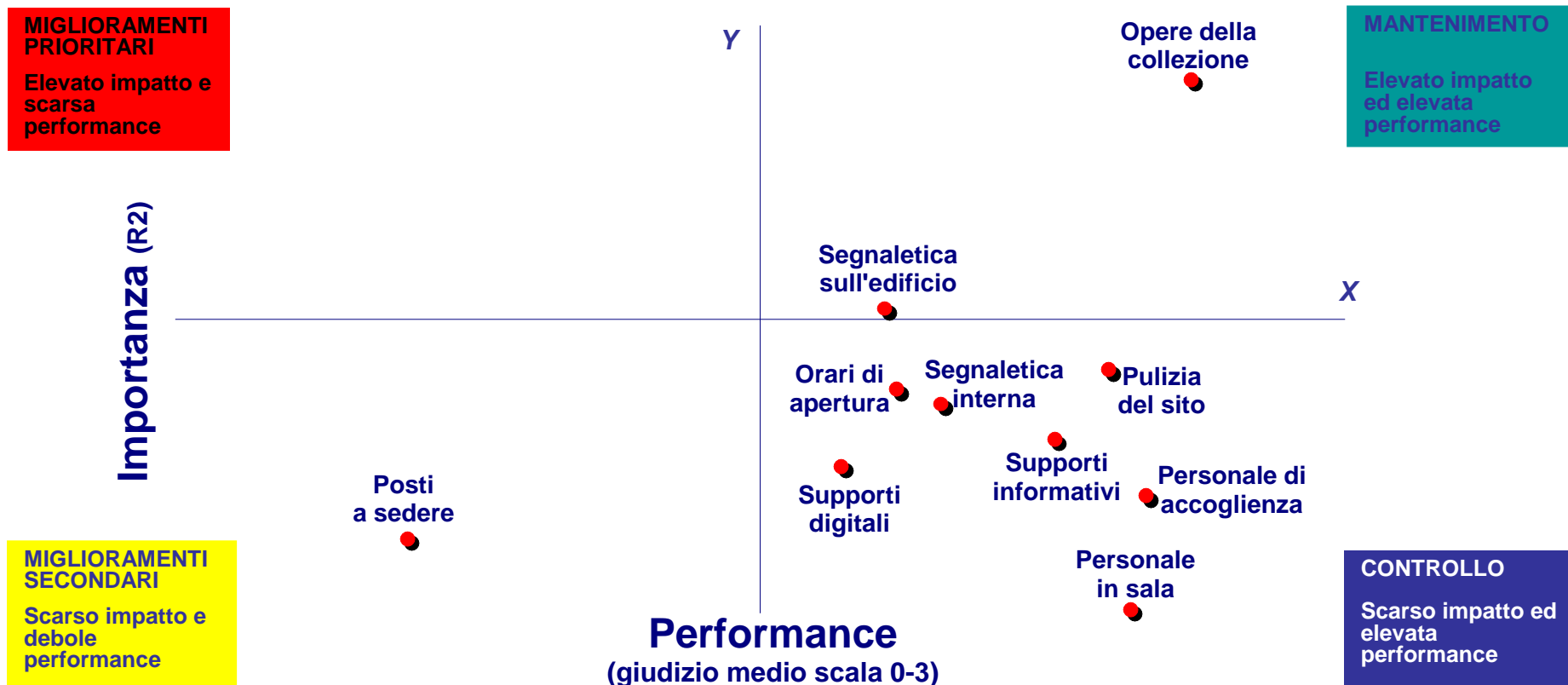
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,695
Segnaletica sull'edificio	0,558
Segnaletica interna	0,496
Pulizia del sito	0,462
Orari di apertura	0,441
Supporti digitali	0,396
Supporti informativi	0,373
Personale di accoglienza	0,354
Posti a sedere	0,334
Personale in sala	0,201

## Mapa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa, ma anche la **segnaletica sull'edificio** si posiziona nel quadrante in alto a destra, seppure più in basso e in una posizione *borderline*. Nessun aspetto rientra tra i 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

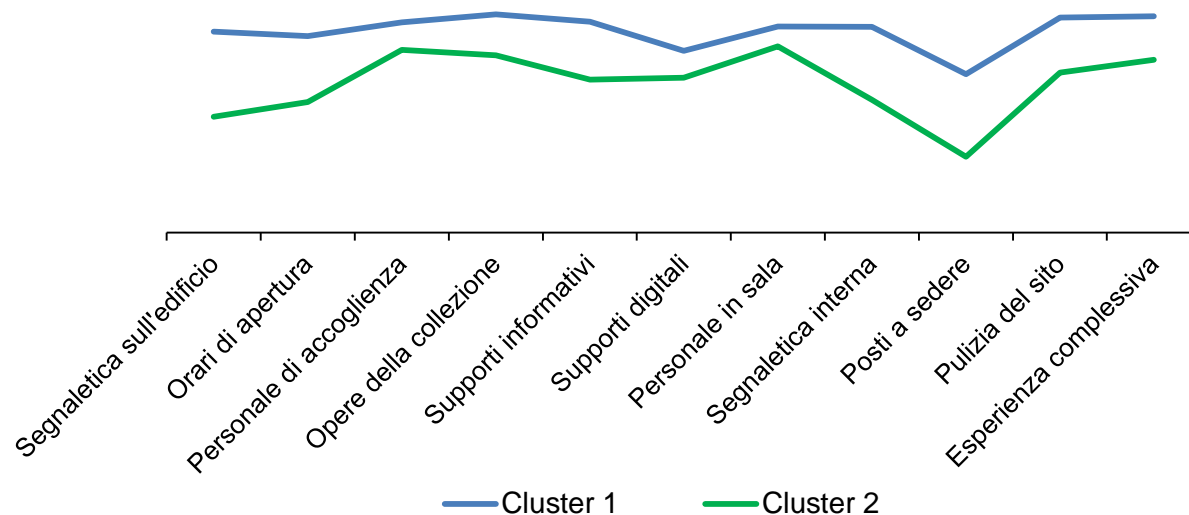
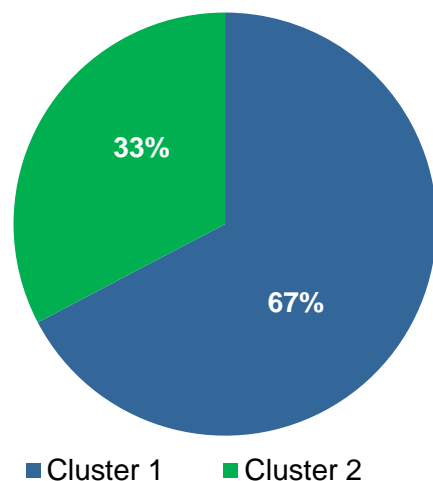
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (70 individui per il *Cluster 1* e 34 per il *Cluster 2*; n. 3 casi mancanti).

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 su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

**Cluster 1 – Molto Soddisfatti**: in prevalenza residenti nei Municipi IV e XII; di età 14-18 anni e 45-74 anni; diplomati e laureati; studenti, impiegati e pensionati; alcuni già stati al *Museo di Casal de' Pazzi*; conoscono il museo tramite scuola, internet e passando per caso; vengono con la scuola, in coppia o con amici; giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.

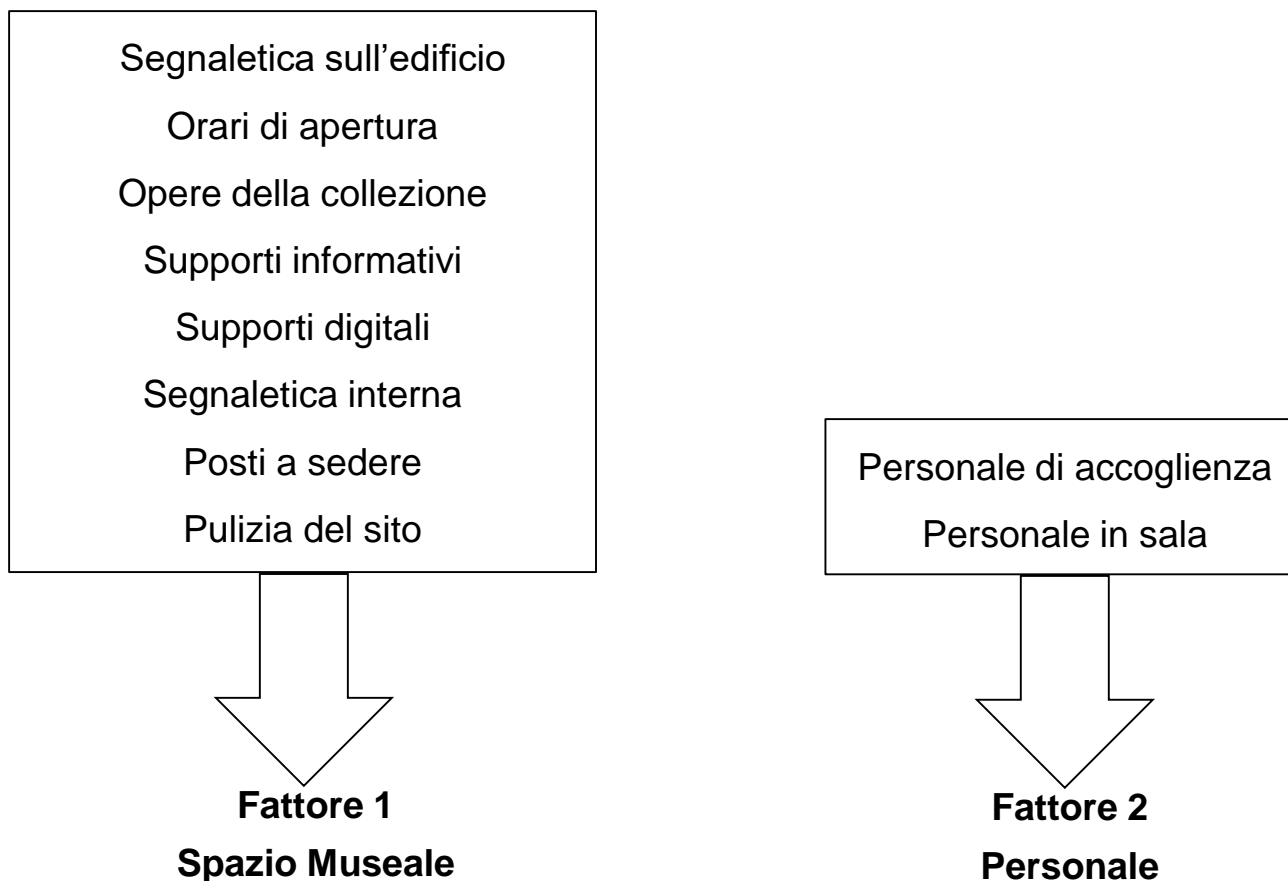
**Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti**: in prevalenza residenti nei Municipi II, III e XI; di età inferiore ai 14 anni e 35-44 anni; con un diploma di scuola media inferiore o una specializzazione post laurea; studenti e liberi professionisti; nuovi visitatori; conoscono il museo soprattutto tramite passaparola e portale MiC; vengono con la famiglia; giudizio uguale alle aspettative; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



## Analisi Fattoriale

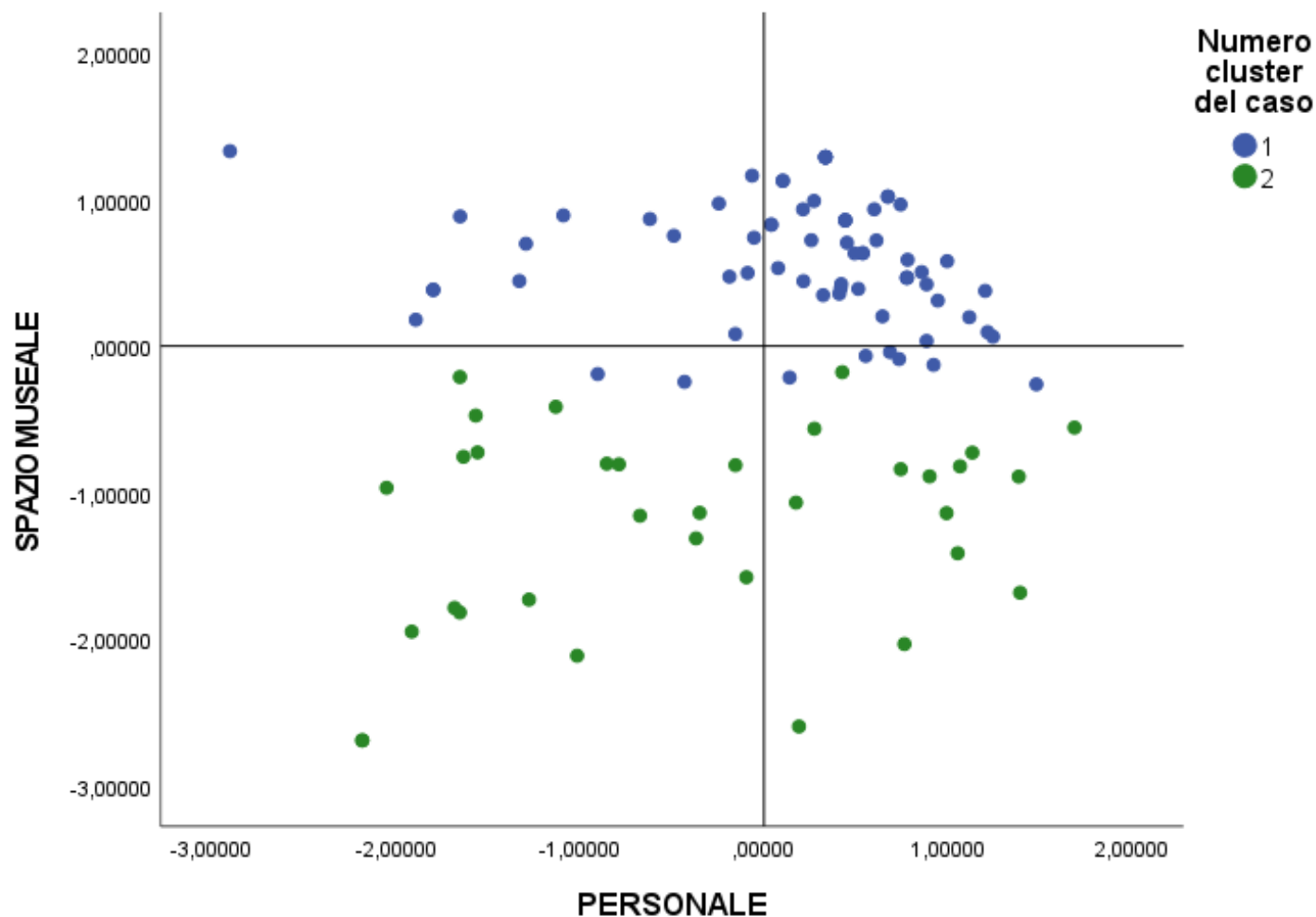
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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 1, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*” mostra una maggiore soddisfazione, in particolare sul Fattore 1 (*Spazio Museale*), che invece è stato meno gradito dal Cluster 2.



## **Suggerimenti**

**NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 57**

**ELOGI** museo bellissimo. **Totale 4**

---

**COMUNICAZIONE** far conoscere di più il museo, anche fuori dal quartiere. **Totale 9**

**SUPPORTI DIGITALI** più video, ricostruzioni interattive e multimedialità (7); altro (2). **Totale 9**

**ORARI** ampliare anche nel pomeriggio. **Totale 3**

**ALTRO. Totale 13**

**TOTALE 34 SUGGERIMENTI**  
**Museo di Casal de' Pazzi**

## 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

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

- stampa (quotidiani/riviste)     
  standardo 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 accoglienza	<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 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:.....