



Indagini di Customer Satisfaction

Galleria d'Arte Moderna

29 Ottobre – 2 Novembre 2022

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 2021-2022
- 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. **130 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 29 ottobre al 2 novembre** presso la **Galleria d'Arte Moderna** (gli intervistati rappresentano il 12% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine). Durante l'indagine erano in corso le mostre temporanee "*Pasolini pittore*" e "*StenLex. Rinascita – Intervento artistico site specific e standardo urbano*".

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 3,06\%$.

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 2022, 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%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale in sala** (2,88) e in **biglietteria** (2,80), la **pulizia del sito** (2,80) e gli **orari di apertura** (2,76).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. Le **opere della collezione** rappresentano la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa ed è anche quella più correlata all'esperienza complessiva (*cf.* pp. 17-19).

Tra i suggerimenti rilasciati emerge la richiesta di una maggiore promozione del museo (n. 7 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 57% da **cittadini romani, impiegati** (41%) e **liberi professionisti** (22%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (55%), appartenenti alle fasce d'età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (47% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che sono venuti a sapere del museo **passando, per caso** (22%); poi seguono **altri siti web** (20%) e **mostra** (18%).

È significativo che a rispondere *passando per caso* siano principalmente i turisti stranieri, diplomati, di età giovane 19-39 anni, privi di aspettative a priori e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece *altri siti web* è la voce predominante soprattutto per i visitatori italiani, che hanno conseguito un titolo di scuola media superiore, appartenenti alle fasce di età 14-25 anni e 55-74 anni, con un giudizio superiore alle attese, nel complesso abbastanza soddisfatti. Infine a venire a conoscenza della *Galleria d'Arte Moderna* tramite la *mostra* in corso sono prevalentemente i romani, laureati o con specializzazione post laurea, di età 35-44 anni, il cui giudizio è uguale alle aspettative e sono molto soddisfatti della loro esperienza.

Tabella riassuntiva

Galleria d'Arte Moderna 2022	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,33	2,00	120	0	0,582	0%	38%	0%	94%
Orari di apertura	2,76	3,00	120	0	0,430	0%	76%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,80	3,00	120	0	0,402	0%	80%	0%	100%
Guardaroba	2,52	3,00	48	72	0,714	60%	60%	4%	96%
Opere della collezione	2,65	3,00	120	0	0,560	0%	69%	0%	96%
Supporti informativi	2,51	3,00	120	0	0,608	0%	57%	0%	94%
Supporti digitali	2,27	2,00	118	2	0,622	2%	36%	0%	91%
Personale in sala	2,88	3,00	120	0	0,322	0%	88%	0%	100%
Segnaletica interna	2,48	3,00	120	0	0,580	0%	53%	0%	96%
Pulizia del sito	2,80	3,00	120	0	0,402	0%	80%	0%	100%
Libreria	2,42	2,00	48	72	0,577	60%	46%	0%	96%
Esperienza complessiva	2,76	3,00	120	0	0,430	0%	76%	0%	100%

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

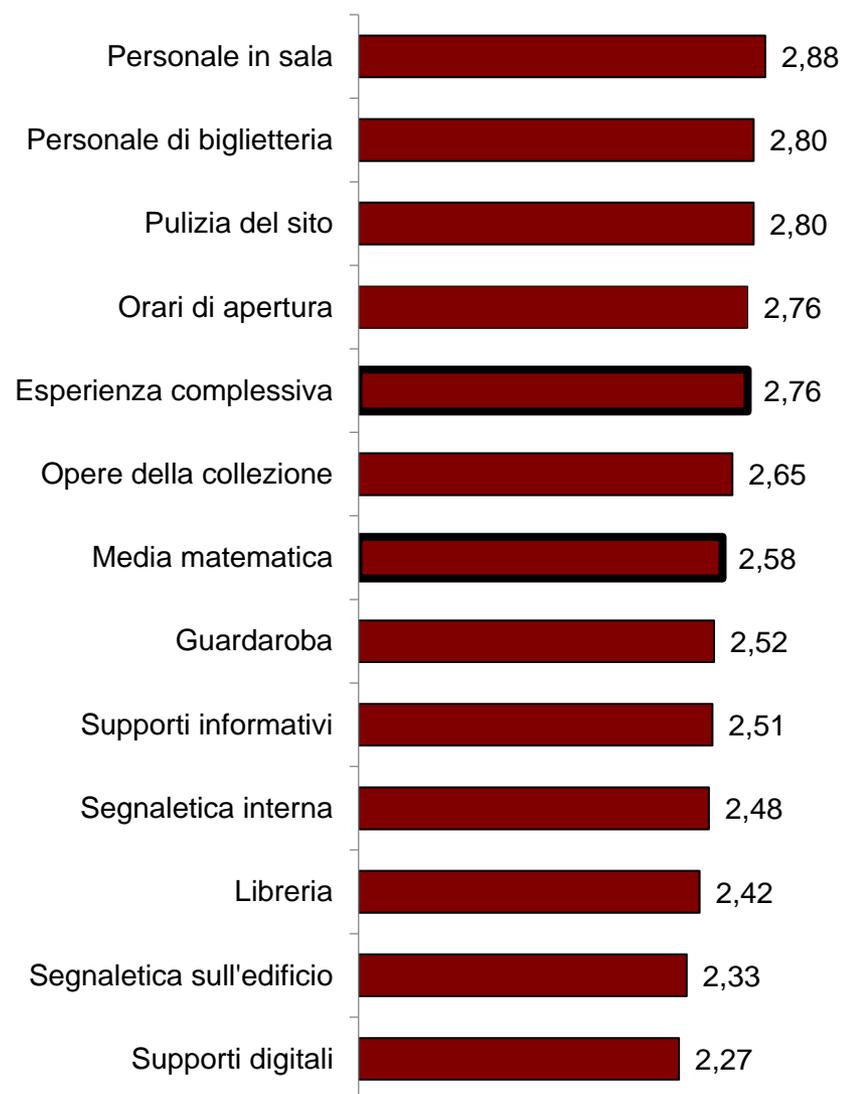
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,58).

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

Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.

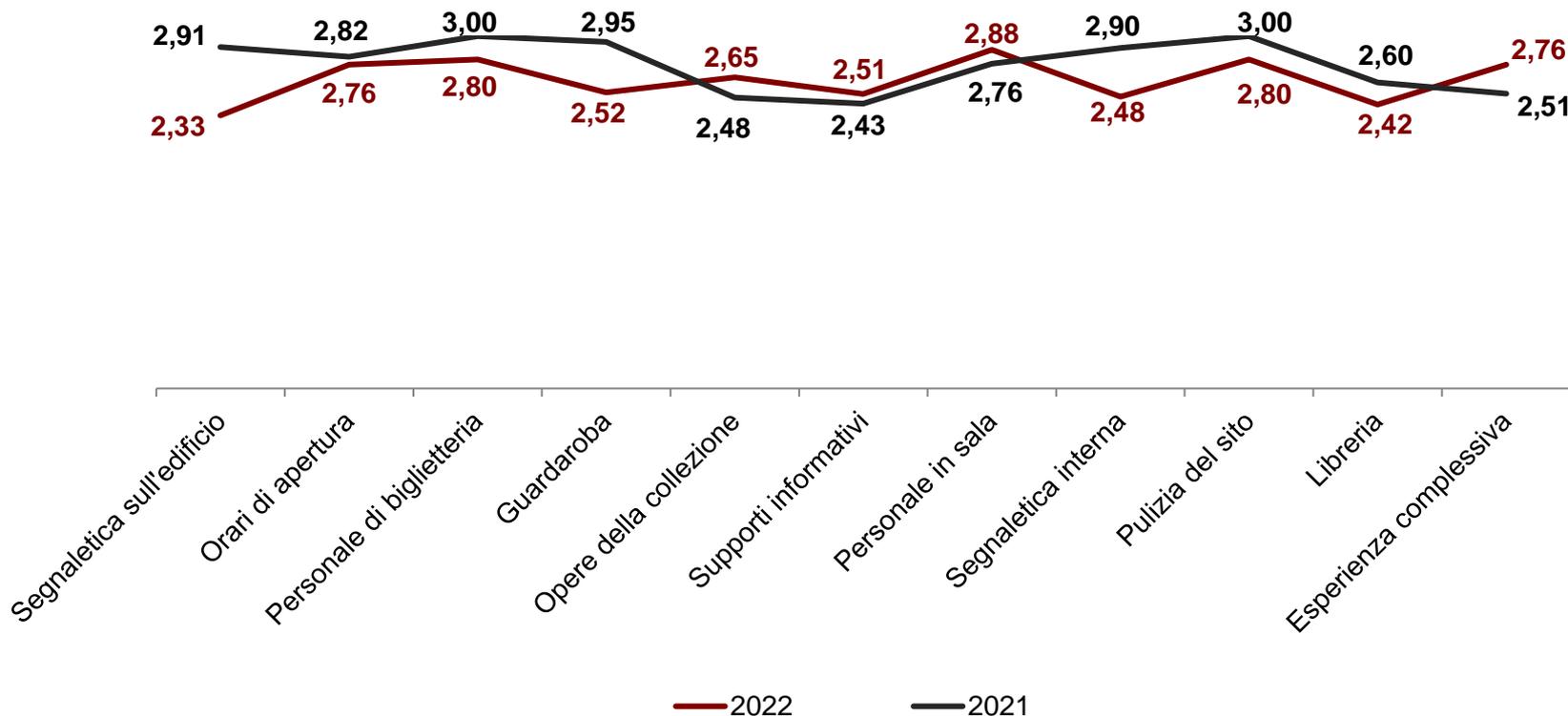


Analisi del trend 2021-2022

Rispetto alla precedente indagine il trend risulta piuttosto costante e lineare, seppure con qualche lieve discrepanza.

Si registra una flessione del livello medio di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti, ad eccezione delle opere della collezione, dei supporti informativi, del personale in sala e dell'esperienza complessiva.

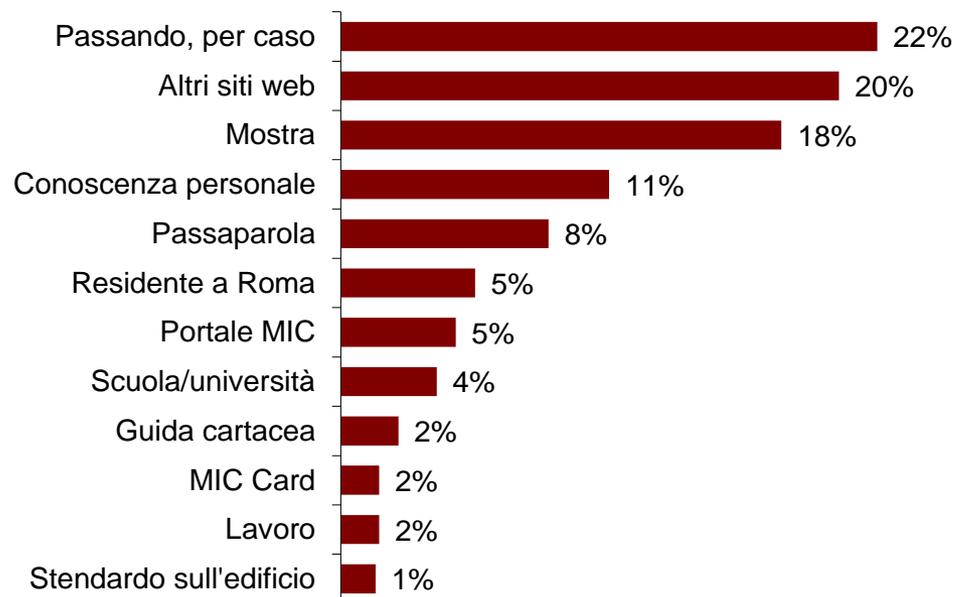
Il decremento maggiore viene rilevato sulle seguenti variabili: segnaletica sull'edificio, guardaroba e segnaletica interna, pur restando tutte le medie al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 22% del campione intervistato dichiara di essere venuto sapere del museo “**passando, per caso**” (28% nel 2021), il 20% tramite “**altri siti web**” (in discesa dal 29% emerso nel 2021), mentre il 18% risponde “**mostra**” (in netto aumento dall’1% dell’indagine precedente).

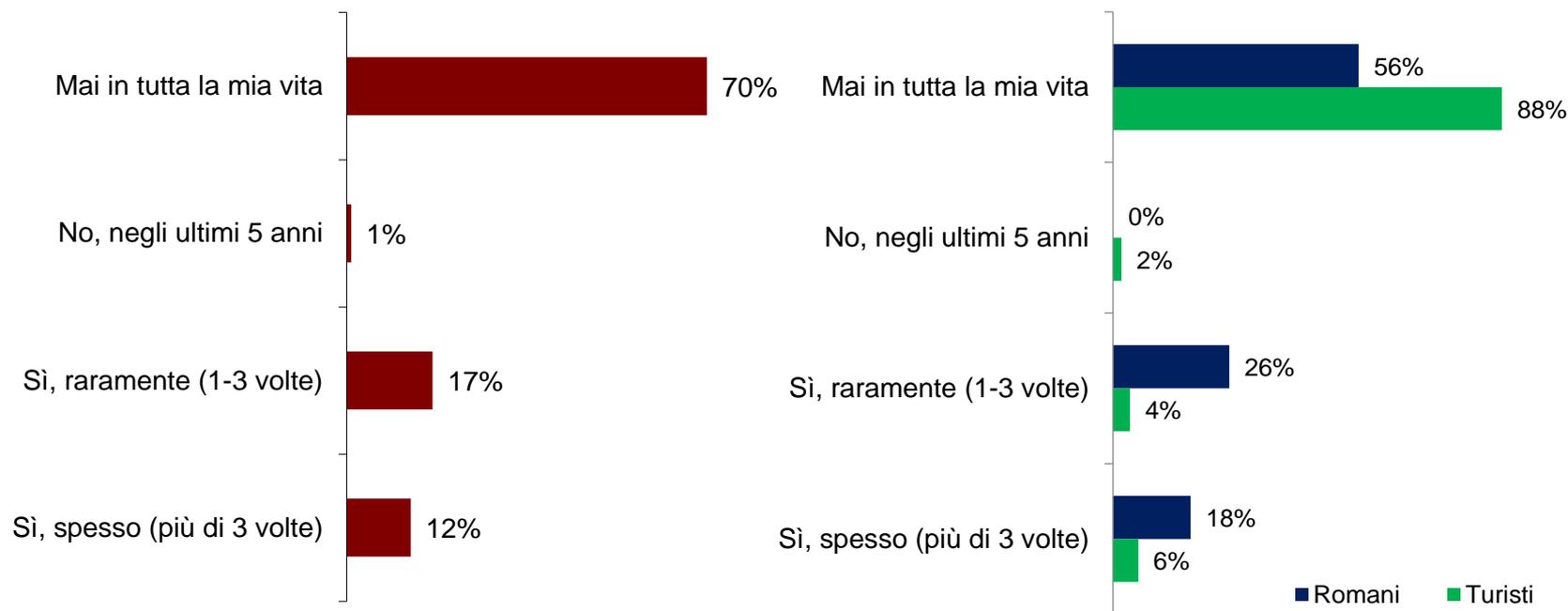
È significativo che a rispondere passando per caso siano principalmente i turisti stranieri, diplomati, di età giovane 19-39 anni, privi di aspettative a priori e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece altri siti web è la voce predominante soprattutto per i visitatori italiani, che hanno conseguito un titolo di scuola media superiore, appartenenti alle fasce di età 14-25 anni e 55-74 anni, con un giudizio superiore alle attese, nel complesso abbastanza soddisfatti. Infine a venire a conoscenza della *Galleria d’Arte Moderna* tramite la mostra in corso sono prevalentemente i romani, laureati o con specializzazione post laurea, di età 35-44 anni, il cui giudizio è uguale alle aspettative e sono molto soddisfatti della loro esperienza.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (70% sul campione totale) dichiara di **non essere mai stato prima** alla *Galleria d'Arte Moderna*, il 29% già vi è stato (di cui il 17% raramente “*da una a tre volte*” e il 12% spesso “*più di tre volte*”), mentre solo il restante 1% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

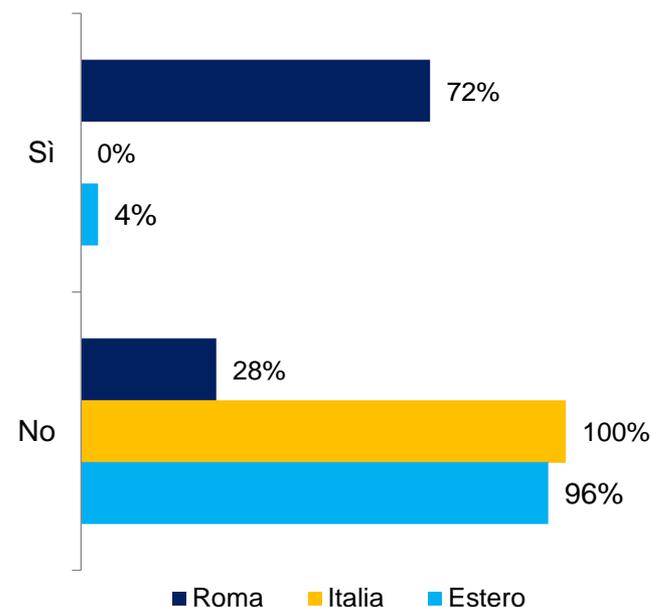
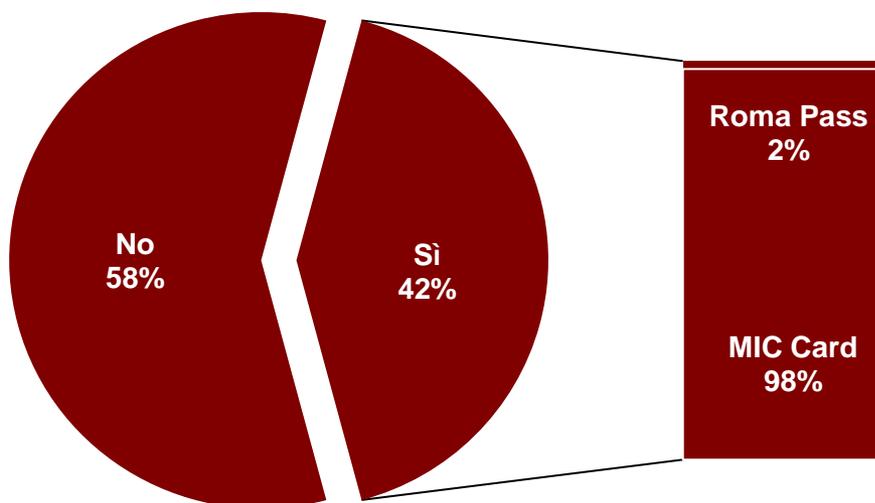
Come si denota dal grafico in basso a destra, risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti (sia italiani che stranieri), diplomati, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e sono stati in meno di tre musei nell’ultimo anno. Invece ad avere già visto la Galleria d'Arte Moderna sono prevalentemente i cittadini romani, laureati, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e hanno frequentato più di tre musei negli ultimi dodici mesi.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 42% degli intervistati ha usufruito di una card per entrare nel museo (di cui ben il 98% si riferisce alla **MIC Card** e il 2% alla **Roma Pass**), mentre il 58% afferma di non averla utilizzata.

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i visitatori romani (*cf.* grafico in basso a destra), già stati in questo museo, il cui giudizio è uguale alle aspettative e hanno visto meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare alla *Galleria d'Arte Moderna*, sono principalmente i turisti (in prevalenza italiani), nuovi visitatori, con giudizio superiore alle attese o ne sono privi e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno.

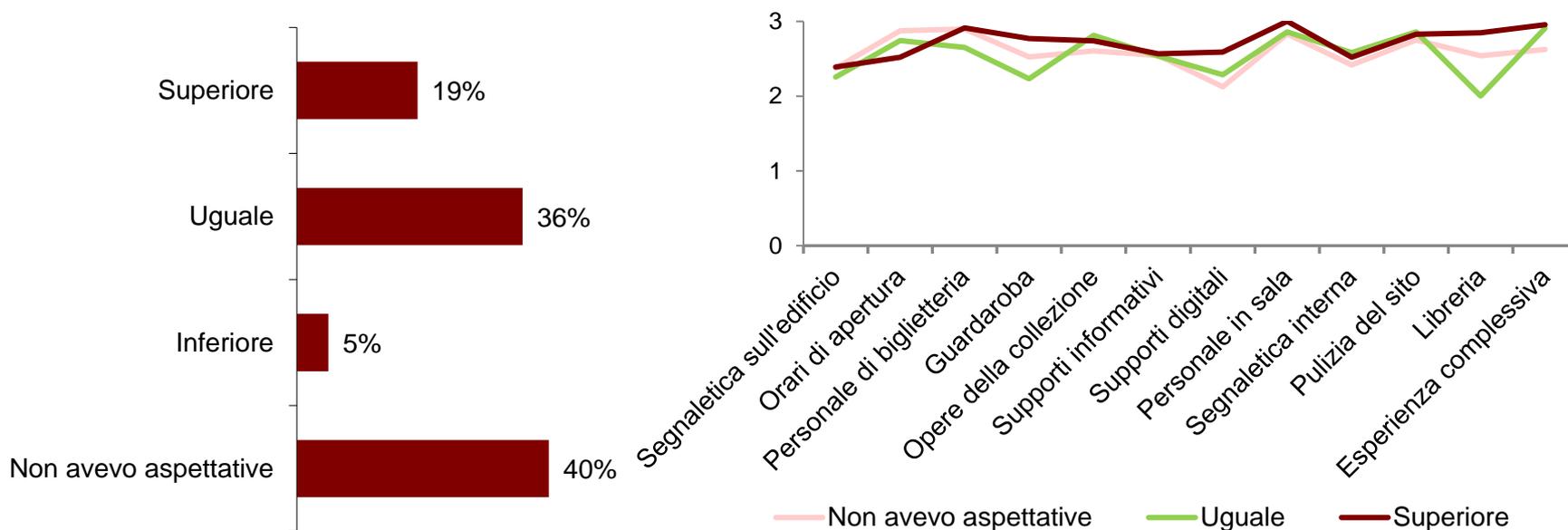


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 36% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 19% è superiore e per il 5% tale museo risulta essere inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 40% degli intervistati afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore o uguale alle attese siano soprattutto i visitatori italiani (inclusi i romani), in generale molto soddisfatti e nell'ultimo anno sono stati in più di tre musei, ma mentre chi ha un giudizio superiore alle aspettative non è mai stato prima in questo museo, coloro che hanno un giudizio uguale hanno già visitato la *Galleria*. Invece a essere privi di aspettative sono i turisti stranieri, nuovi visitatori, nel complesso abbastanza soddisfatti e hanno visto meno di tre musei negli ultimi dodici mesi.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (*cf.* grafico sottostante a destra).

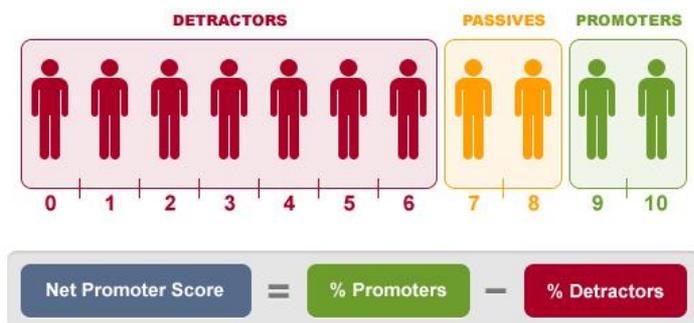


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 la *Galleria d'Arte Moderna* è pari al **21%**.

Il 65% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre il 7% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

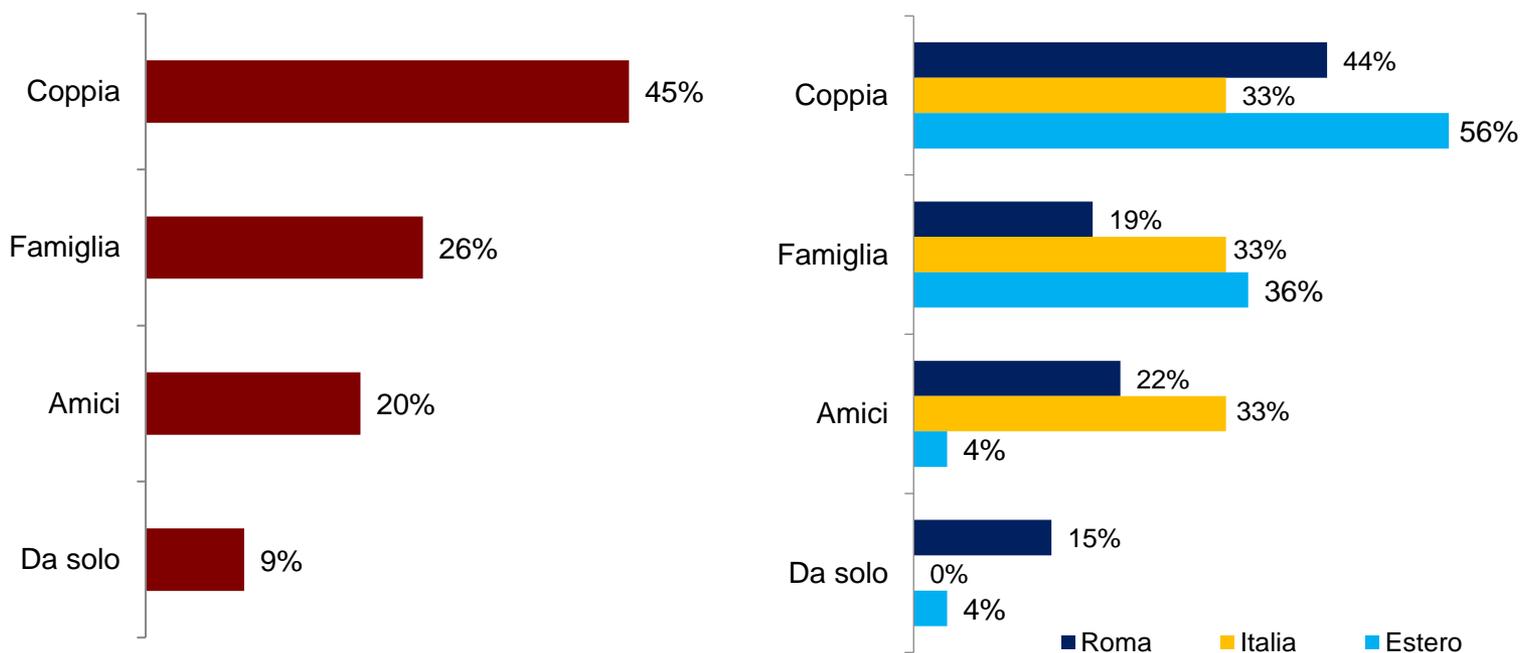


NET PROMOTER SCORE Galleria d'Arte Moderna 2022										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	9	20	58	25	8
0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	17%	48%	21%	7%
DETRACTORI = 7%							PASSIVI = 65%	PROMOTORI = 28%		
28%-7%=21%										

Con chi ha visitato il museo

Il 45% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 26% insieme alla propria “**famiglia**”, il 20% in compagnia di “**amici**” e il 9% risponde “**da solo**”.

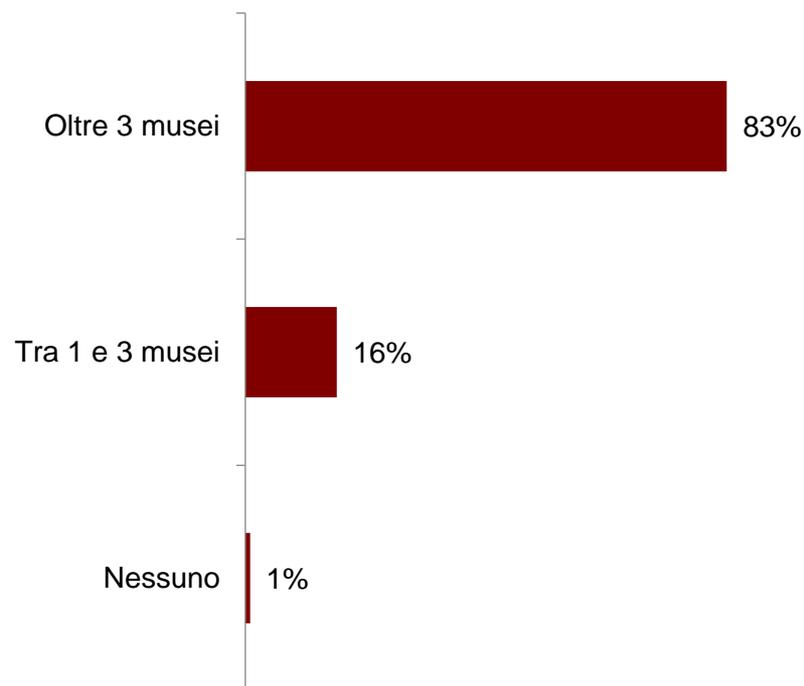
Risulta significativo che a venire in coppia o con la propria famiglia siano principalmente i turisti stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, nel complesso molto (*coppia*) o abbastanza (*famiglia*) soddisfatti. A visitare il museo con amici sono in prevalenza i visitatori italiani, alcuni già stati in questo museo, hanno un giudizio uguale alle proprie attese e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a recarsi da soli sono in particolare i romani, che in passato hanno già frequentato la *Galleria d'Arte Moderna*, il cui giudizio è superiore alle aspettative e sono molto soddisfatti della loro esperienza.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

L'83% degli intervistati dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 16% risponde “**tra uno e tre musei**”, mentre solo l'1% dichiara di non aver visitato alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i nuovi visitatori. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono prevalentemente coloro che in passati sono già stati alla *Galleria d'Arte Moderna*.



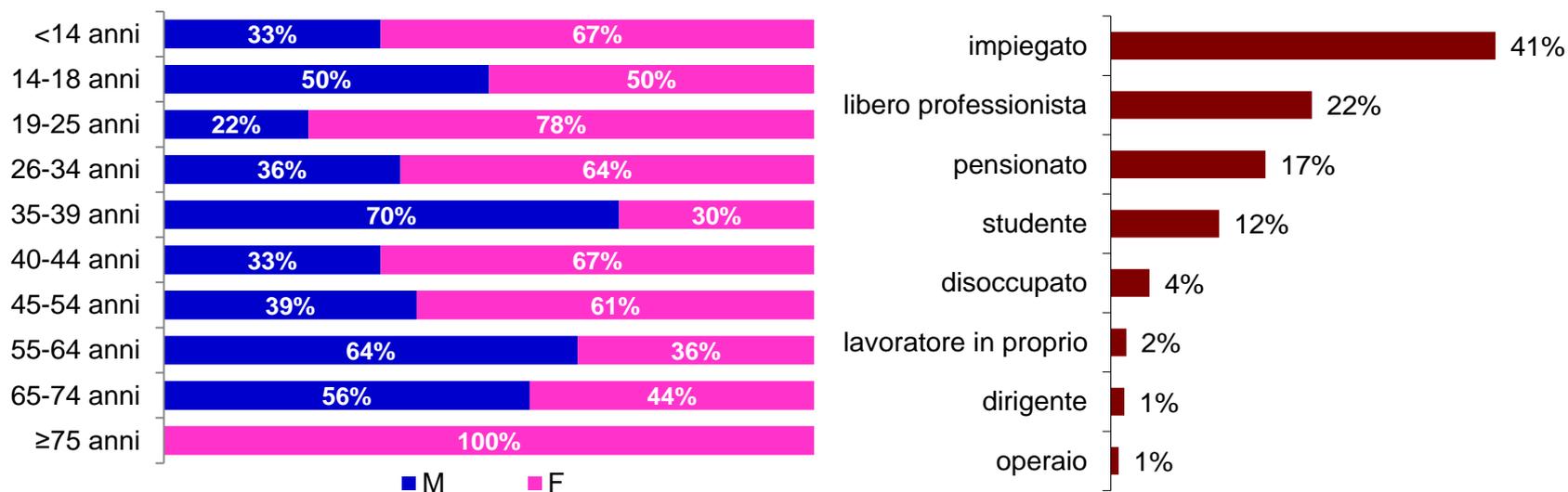
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche in questa indagine prevale il **genere femminile** (54%; nel 2021 era il 56% sul totale), soprattutto nelle fasce d'età giovane fino ai 34 anni e tra i 40 e 54 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 35-39 anni e 55-74 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età compresa tra i **45 e 74 anni** (47% sul totale; erano il 51% nell'indagine precedente). In aumento la percentuale dei minorenni (da 0% a 6%) e della fascia 40-44 anni (da 5% a 13%), mentre diminuisce la fascia dei 19-25 anni (da 20% a 8%).

Il 55% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (in discesa dal 68% emerso nel 2021).

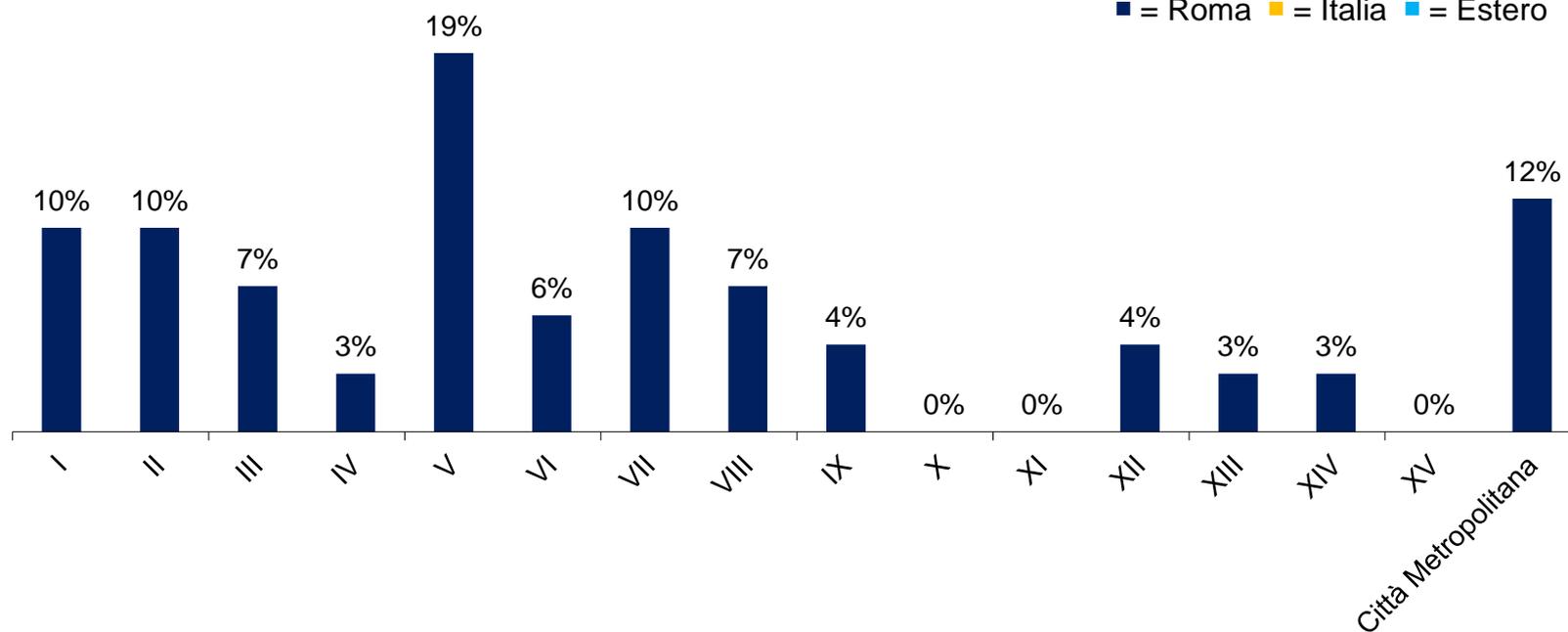
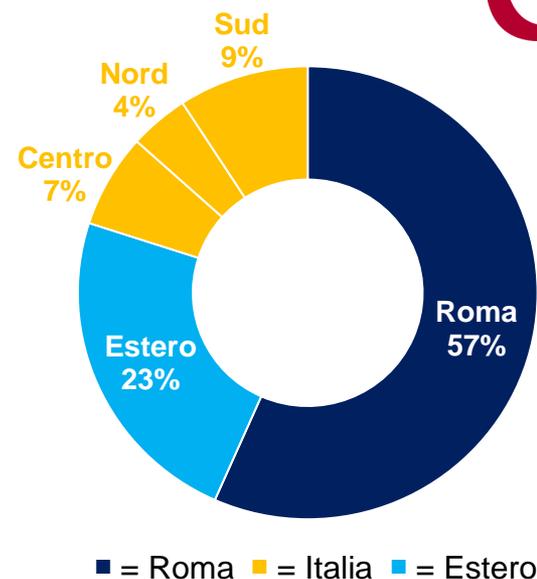
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (41%; in netto aumento dal 24% nell'indagine precedente); poi seguono i liberi professionisti (22%; stessa percentuale nel 2021) e i pensionati (17%; erano 21% lo scorso anno). Invece gli studenti scendono dal 21% al 12%.



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 57% del campione totale è costituito da cittadini **romani** (39% nell'indagine precedente); il 23% proviene dall'estero (in discesa dal 42% emerso nel 2021) e il 20% giunge da altre province italiane (lo scorso anno la percentuale era pari al 19%).

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza dei romani intervistati: prevalgono il **Municipio V** (19%) e i vari Comuni della **Città Metropolitana** (12%).



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Guardaroba	Opere della collezione	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Libreria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	0,169	,229*	-0,130	0,054	,196*	,286**	,200*	0,063	,191*	0,188	0,168
Orari di apertura	0,169	1,000	0,156	0,013	0,067	0,093	0,108	0,098	-0,032	0,058	-0,079	0,000
Personale di biglietteria	,229*	0,156	1,000	0,029	0,096	0,130	0,113	,402**	0,004	-0,042	,378**	0,107
Guardaroba	-0,130	0,013	0,029	1,000	0,132	,590**	,376**	-0,273	,577**	0,069	-0,026	,335*
Opere della collezione	0,054	0,067	0,096	0,132	1,000	0,151	-0,060	-0,080	,371**	,226*	0,031	,572**
Supporti informativi	,196*	0,093	0,130	,590**	0,151	1,000	,487**	0,023	,278**	,189*	0,080	,361**
Supporti digitali	,286**	0,108	0,113	,376**	-0,060	,487**	1,000	,212*	0,056	0,048	-0,019	,229*
Personale in sala	,200*	0,098	,402**	-0,273	-0,080	0,023	,212*	1,000	0,027	0,143	0,227	0,098
Segnaletica interna	0,063	-0,032	0,004	,577**	,371**	,278**	0,056	0,027	1,000	0,063	-0,069	,426**
Pulizia del sito	,191*	0,058	-0,042	0,069	,226*	,189*	0,048	0,143	0,063	1,000	-0,008	,350**
Libreria	0,188	-0,079	,378**	-0,026	0,031	0,080	-0,019	0,227	-0,069	-0,008	1,000	0,088
Esperienza complessiva	0,168	0,000	0,107	,335*	,572**	,361**	,229*	0,098	,426**	,350**	0,088	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).

La segnaletica sull'edificio, gli orari di apertura, il personale di biglietteria e in sala e la libreria sono le variabili che non risultano significative rispetto all'esperienza complessiva e sono state escluse dalla tabella laterale.

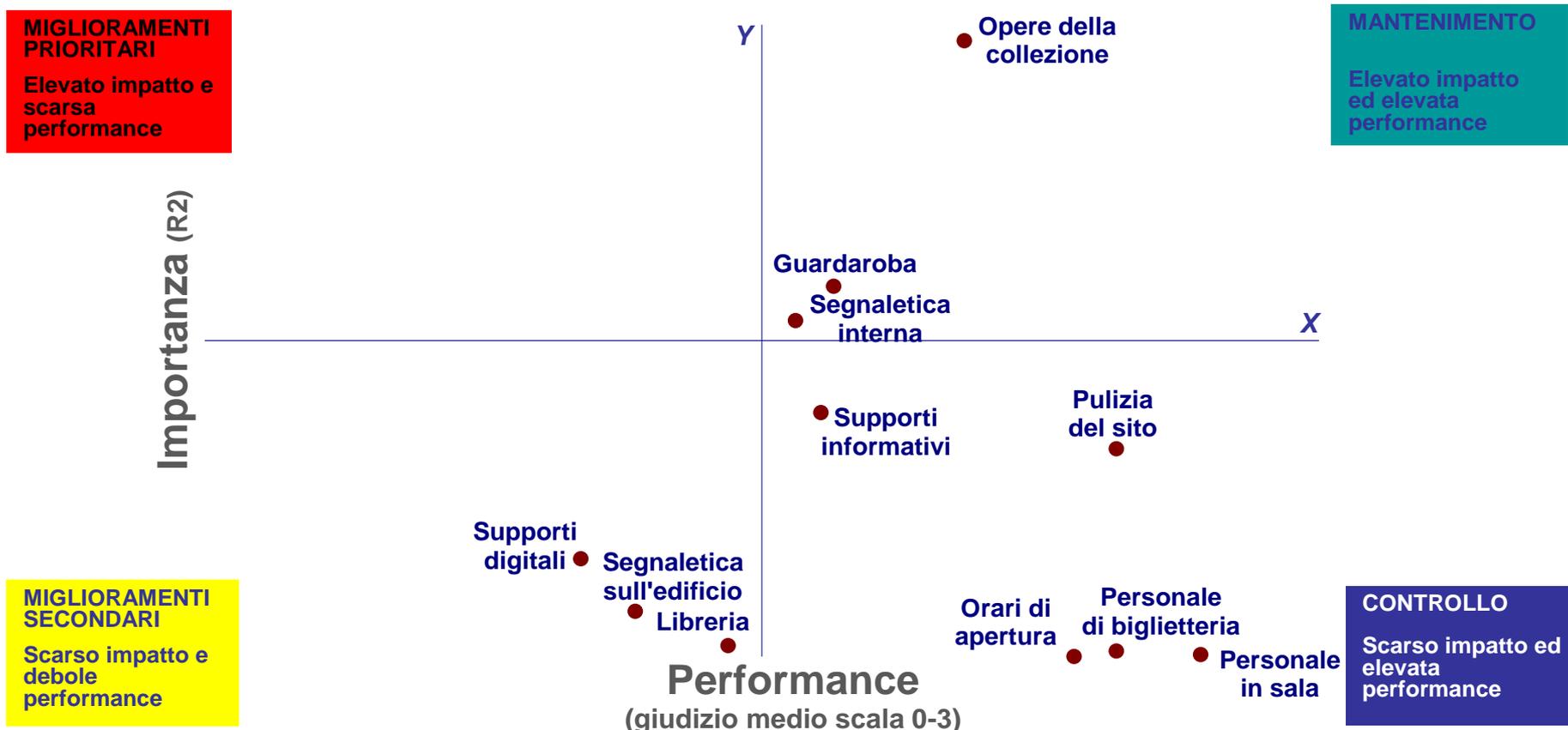
Per la *Galleria d'Arte Moderna* le **opere della collezione** e la **segnaletica interna** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

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	0,572
Segnaletica interna	0,426
Supporti informativi	0,361
Pulizia del sito	0,350
Guardaroba	0,335
Supporti digitali	0,229

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa, ma anche il **guardaroba** e la **segnaletica interna** si posizionano nel quadrante in alto a destra. Invece non risultano 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

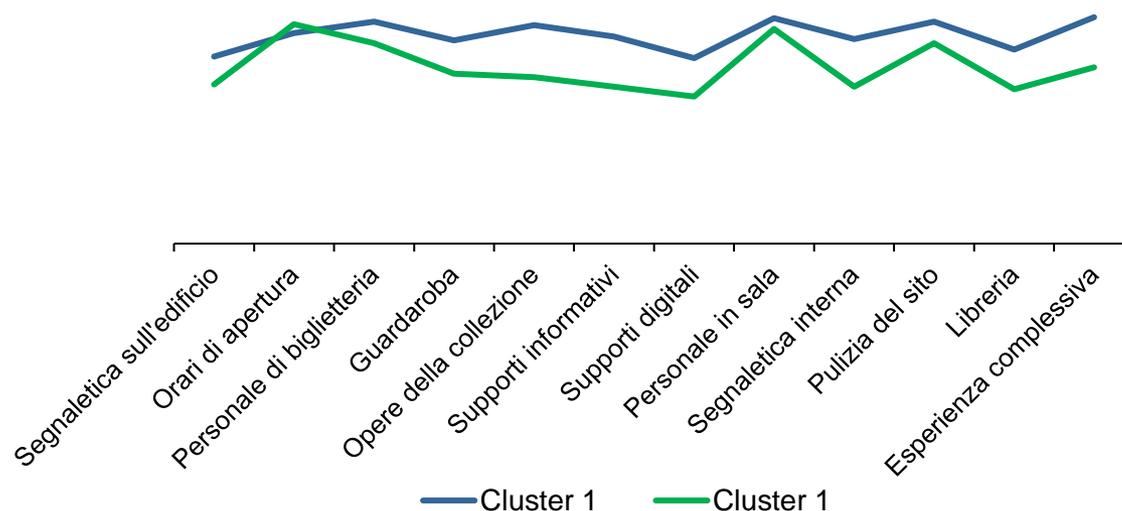
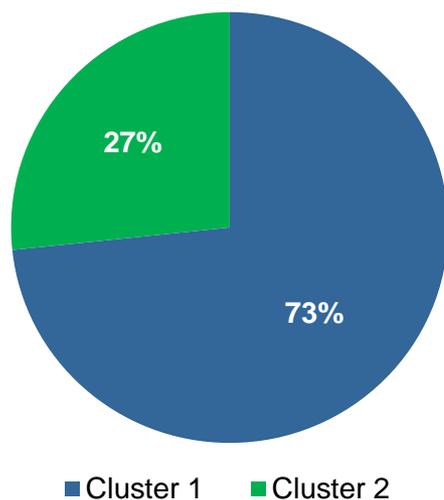
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (88 individui per il *Cluster 1* e 32 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 su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini; turisti; di età 26-34 anni e 45-64 anni; con titolo di laurea o post laurea; impiegati e liberi professionisti; alcuni già stati alla *Galleria d'Arte Moderna*; scoprono il museo soprattutto passando per caso, tramite mostra e passaparola; vengono in coppia o da soli; giudizio superiore o uguale alle aspettative; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

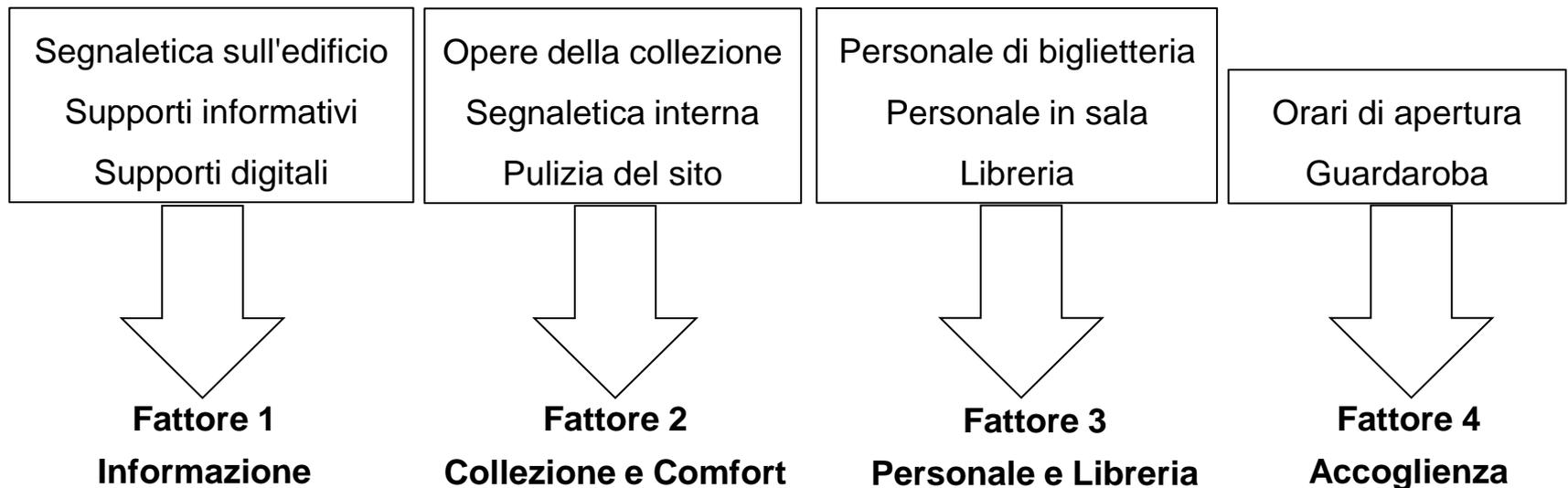
Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; romani; di età giovane fino a 25 anni; con titolo di scuola media inferiore o superiore; studenti; nuovi visitatori; scoprono il museo soprattutto tramite internet; vengono con amici o con la propria famiglia; senza aspettative a priori; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

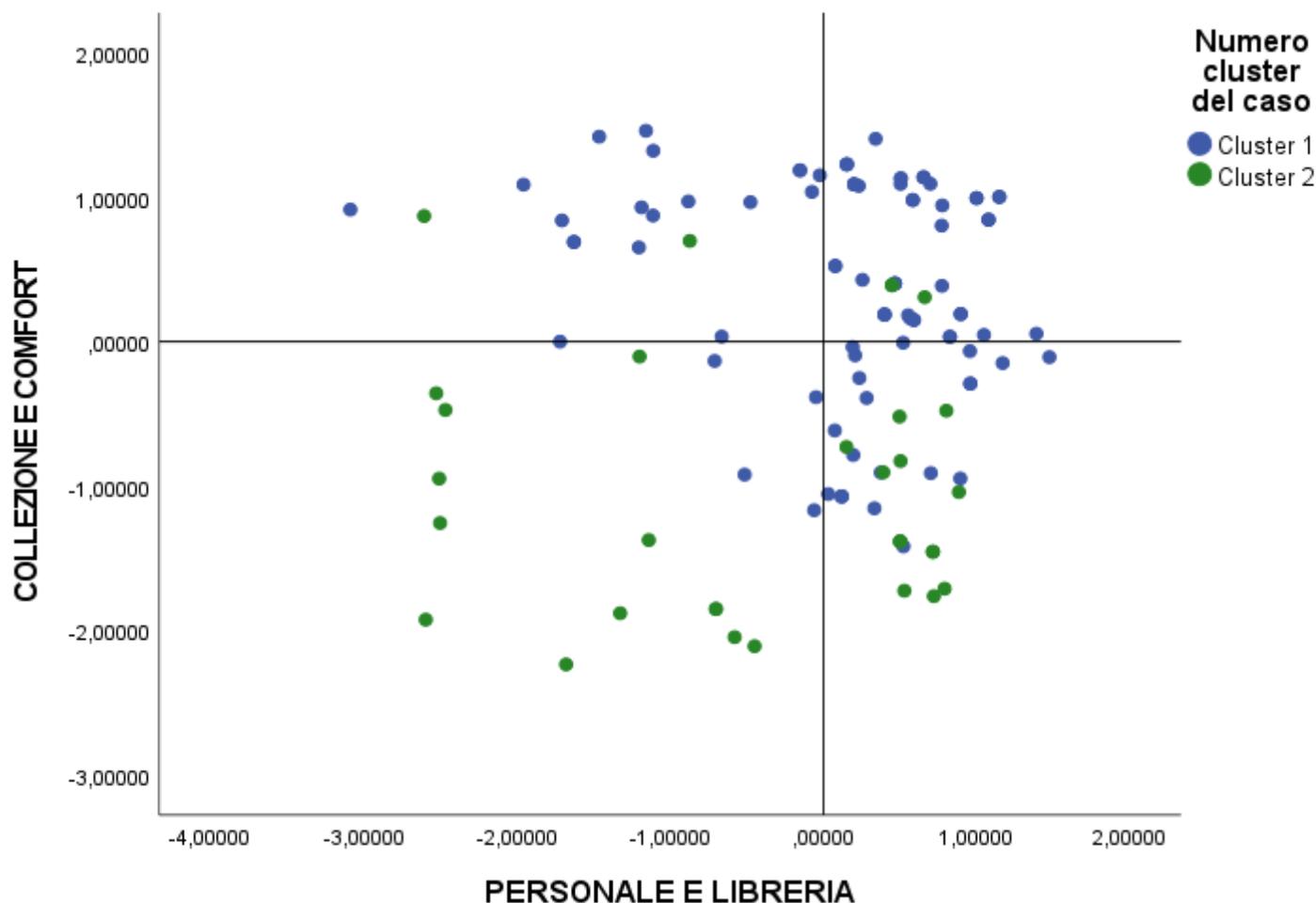
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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 (*Collezione e Comfort*), che è stato meno gradito dal Cluster 2.



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 89**

COMUNICAZIONE più promozione del museo. **Totale 7**

COLLEZIONE incrementare la collezione, anche con opere più famose. **Totale 6**

CAFFETTERIA manca. **Totale 4**

SUPPORTI DIGITALI sviluppare maggiormente la parte multimediale. **Totale 4**

SUPPORTI INFORMATIVI tradotti in più lingue. **Totale 4**

ALTRO. **Totale 8**

TOTALE 33 SUGGERIMENTI
Galleria d'Arte Moderna

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"/>
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"/>
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:.....