



Indagini di Customer Satisfaction

Musei Capitolini

23 – 27 Ottobre 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. **400** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) dal **23 al 27 ottobre** presso i **Musei Capitolini** (gli intervistati rappresentano il 6% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Durante l'indagine erano in corso le mostre temporanee *“Domiziano Imperatore. Odio e amore”*, *“I colori dell'Antico. Marmi Santarelli ai Musei Capitolini”*, *“Cursus Honorum. Il governo di Roma prima di Cesare”* e *“L'eredità di Cesare e la conquista del tempo”*.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento giacché assicura, con una soddisfazione media del 96%, un margine di errore di stima di $\pm 1,92\%$. 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 ottimo, con una media di **2,85** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti più graditi sono le **opere della collezione** (2,96), gli **orari di apertura** (2,93), la **pulizia del sito** (2,87), il **personale in sala** (2,87) e **in libreria** (2,85).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della **segnaletica interna** (1,81), seppure non emerga tra i miglioramenti prioritari. La **libreria**, il **personale in libreria** e la **caffetteria** (servizi utilizzati rispettivamente dal 40%, 37% e 54% degli intervistati), sono le variabili ritenute più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 17-19). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emerge la **segnaletica interna** (n. 11 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da turisti **stranieri** (72% sul totale); **studenti** (41%) e **impiegati** (28%), **con diploma di scuola media inferiore/superiore** (59%), soprattutto **minorenni** (36%) e di età **45-64 anni** (23%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi è venuto a sapere del museo tramite **scuola/università** (26%); seguono **conoscenza personale** e **guida cartacea** (14% per entrambi).

È significativo che *scuola/università* emerga soprattutto per i turisti italiani, di età 14-18 anni, la maggior parte di essi sono nuovi visitatori, privi di aspettative, in generale molto soddisfatti.

A rispondere *conoscenza personale* sono principalmente i visitatori romani, appartenenti alle fasce di età 35-44 anni, alcuni hanno già visitato ai *Musei Capitolini*, il loro giudizio è uguale alle attese e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece la *guida cartacea* prevale per i turisti stranieri, di età adulta oltre i 45 anni, che vengono per la prima volta in questo museo, hanno un giudizio superiore alle aspettative e sono molto soddisfatti della loro esperienza.

Tabella riassuntiva

<i>Musei Capitolini 2022</i>	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,70	3,00	400	0	0,472	0%	70%	0%	100%
Orari di apertura	2,93	3,00	400	0	0,269	0%	93%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,84	3,00	394	6	0,392	2%	85%	0%	99%
Guardaroba	2,81	3,00	349	51	0,394	13%	81%	0%	100%
Opere della collezione	2,96	3,00	400	0	0,202	0%	96%	0%	100%
Videoguida	2,71	3,00	118	282	0,491	71%	73%	0%	98%
Supporti informativi	2,46	3,00	397	3	0,683	1%	56%	1%	92%
Supporti digitali	2,35	2,00	369	31	0,510	8%	37%	0%	98%
Personale in sala	2,87	3,00	395	5	0,363	1%	87%	0%	99%
Segnaletica interna	1,81	2,00	400	0	0,830	0%	22%	4%	63%
Pulizia del sito	2,87	3,00	399	1	0,349	0%	88%	0%	99%
Personale in libreria	2,85	3,00	149	251	0,415	63%	87%	0%	98%
Libreria	2,73	3,00	161	239	0,522	60%	77%	0%	96%
Caffetteria	2,65	3,00	217	183	0,597	46%	72%	0%	94%
Esperienza complessiva	2,85	3,00	400	0	0,362	0%	85%	0%	100%

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

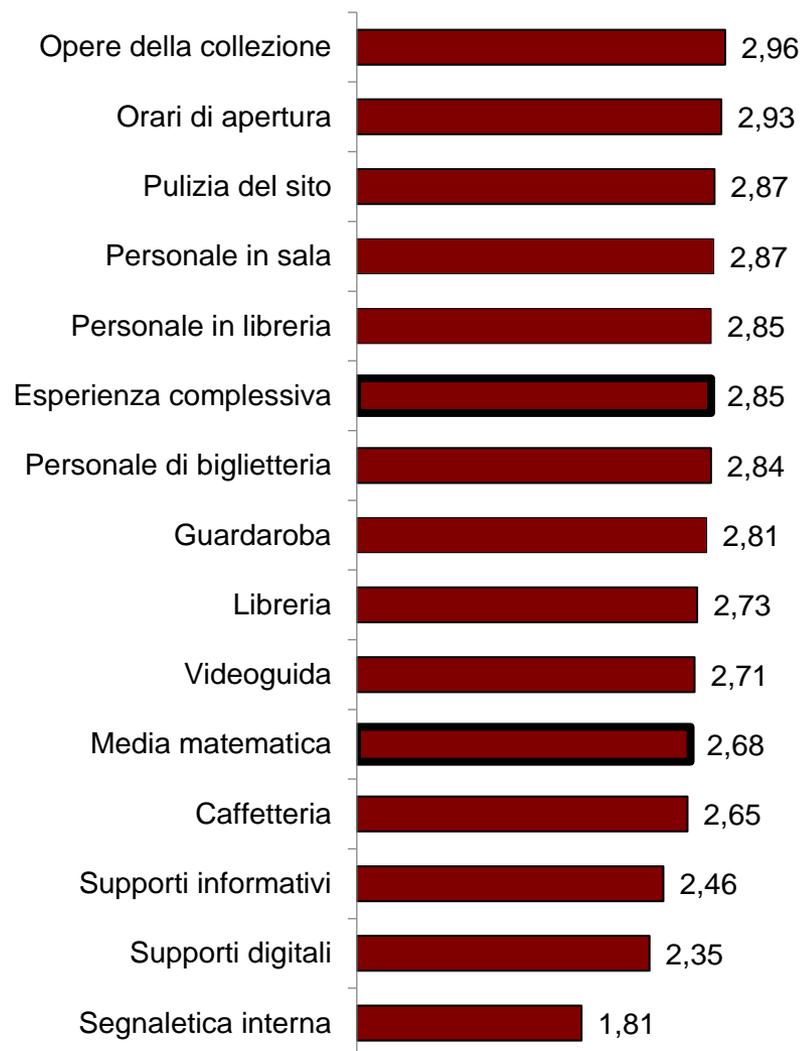
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,68).

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

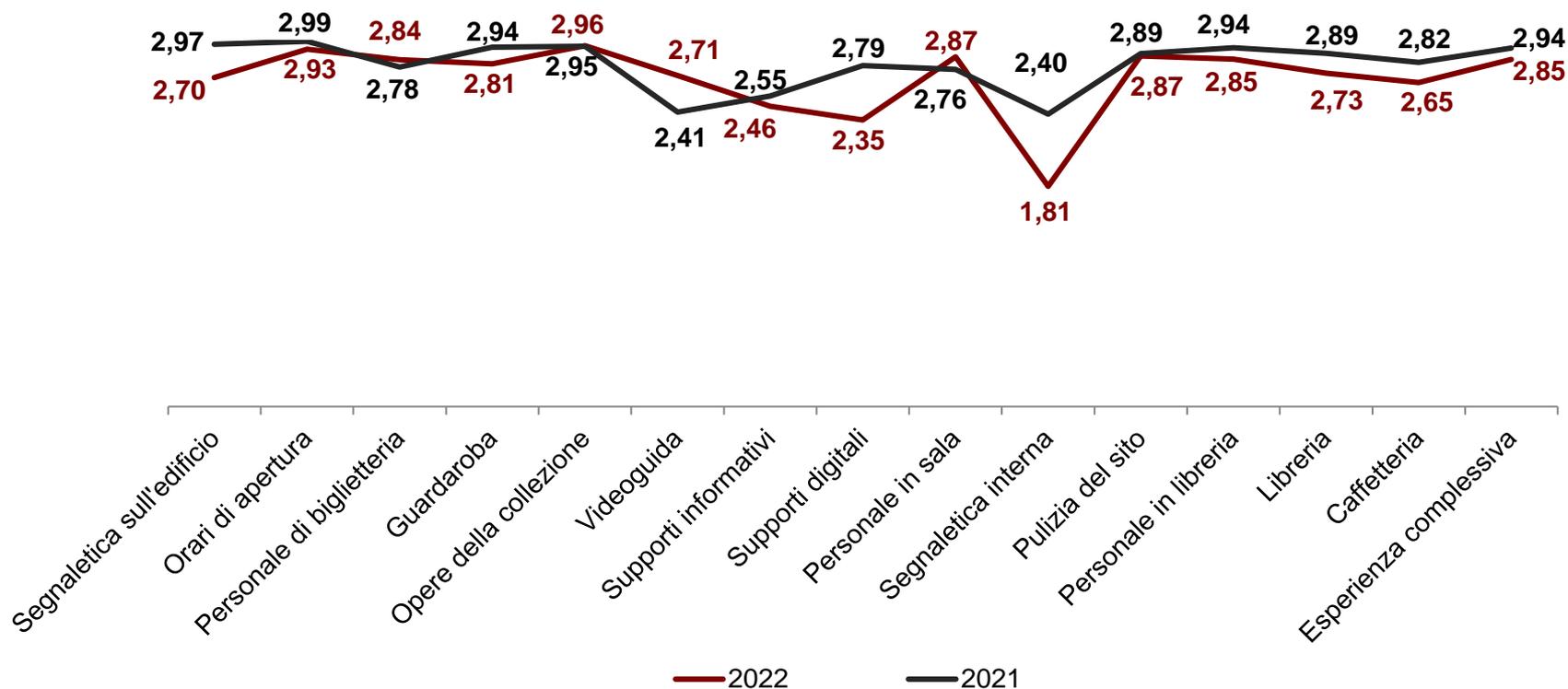
Quasi tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20, ad eccezione della **segnaletica interna**.



Analisi del trend 2021-2022

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

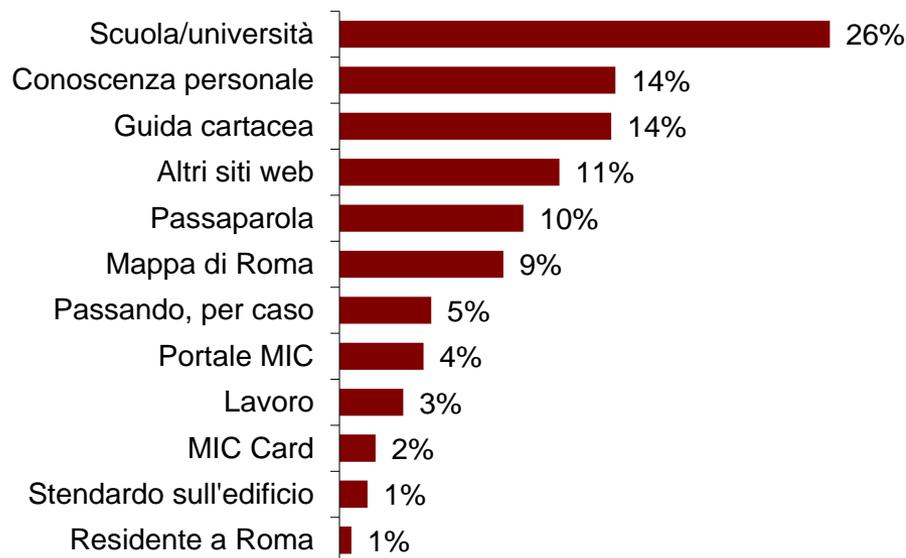
Si evidenzia una flessione generale del livello di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sui supporti digitali e sulla segnaletica interna, ma solo quest'ultima scende al di sotto dello standard minimo di 2,20. Invece si rileva un incremento medio significativo sulla videoguida, che passa da 2,41 a 2,71 (il servizio è stato utilizzato dal 29% del campione intervistato).



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 26% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo tramite “**scuola/università**” (in netto aumento dal 12% emerso nel 2021). Rispetto al 2021 resta pressoché invariata la percentuale di chi risponde “**conoscenza personale**”, che passa dal 15% al 14%, mentre emerge quest’anno la “**guida turistica cartacea**” (14%; voce assente nella scorsa indagine). Inoltre si evidenzia il decremento di “**altri siti web**” (dal 17% all’11%).

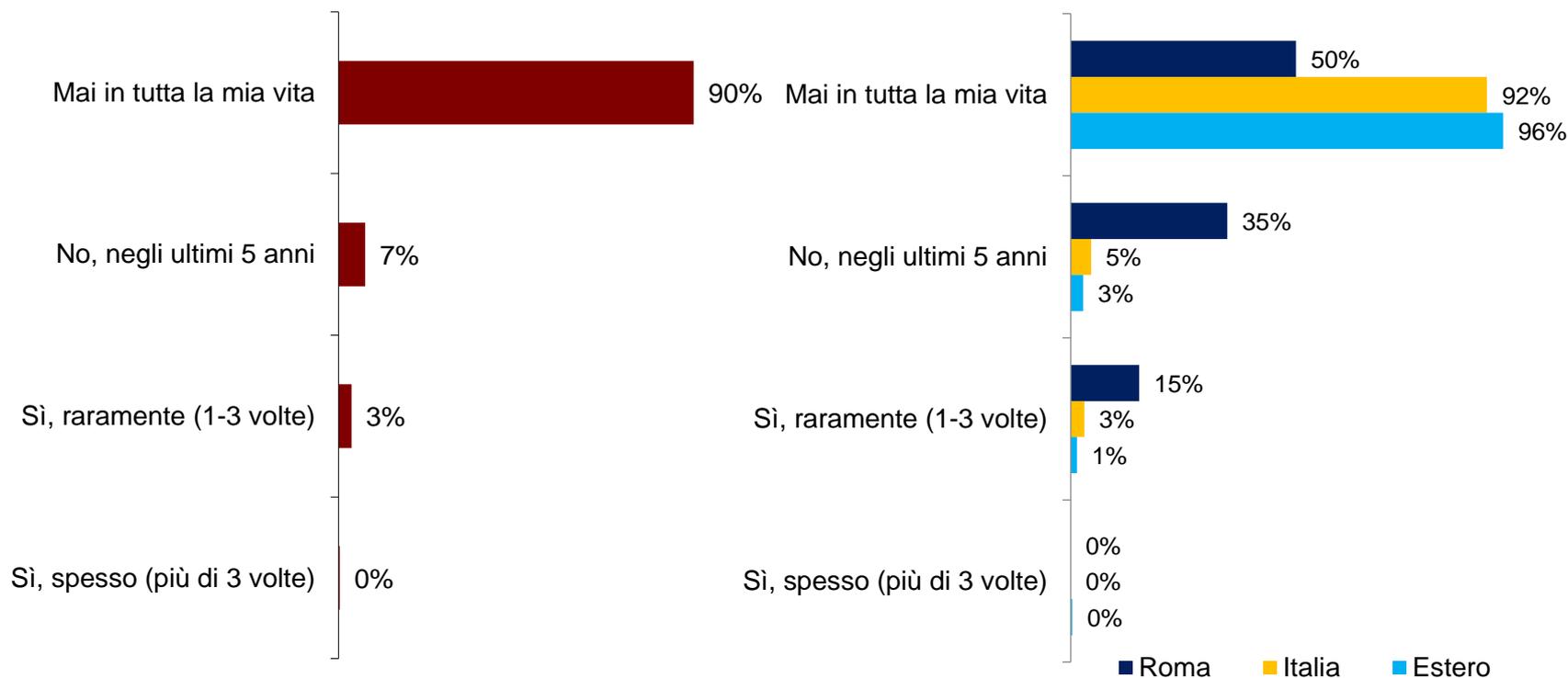
È significativo che scuola/università emerga soprattutto per i turisti italiani, di età 14-18 anni, la maggior parte di essi sono nuovi visitatori, privi di aspettative, in generale molto soddisfatti. A rispondere conoscenza personale sono principalmente i visitatori romani, appartenenti alle fasce di età 35-44 anni, alcuni hanno già visitato ai *Musei Capitolini*, il loro giudizio è uguale alle attese e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti del museo. Invece la guida cartacea prevale per i turisti stranieri, di età adulta oltre i 45 anni, che vengono per la prima volta in questo museo, hanno un giudizio superiore alle aspettative e sono molto soddisfatti della loro esperienza.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Ben il 90% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** ai *Musei Capitolini*, il 3% vi è già stato (raramente “*da una a tre volte*”); il restante 7% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

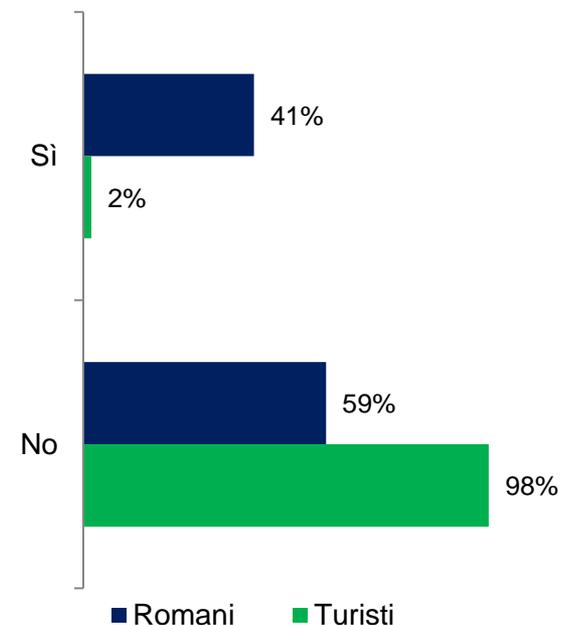
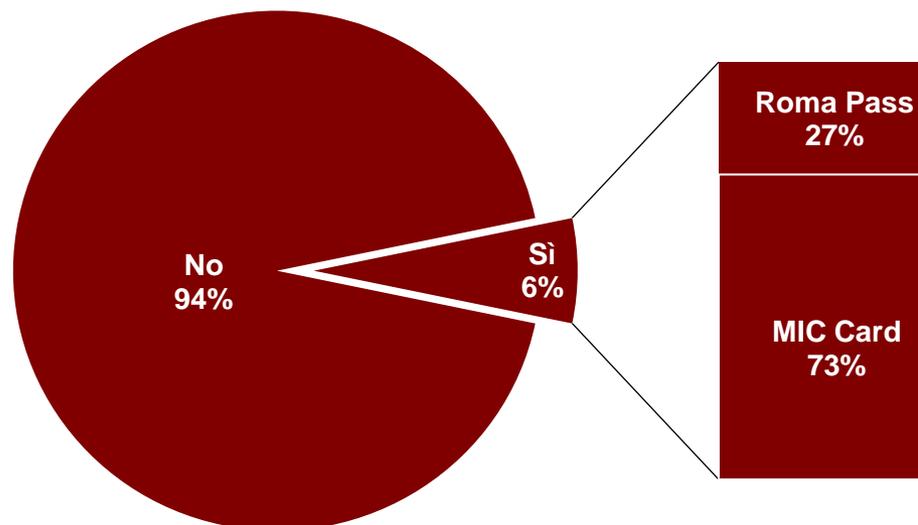
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti, sia italiani che stranieri (*cf.* grafico sottostante a destra), di età giovane fino ai 39 anni, che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore. Invece ad avere già visto i Musei Capitolini sono prevalentemente i visitatori romani, di età adulta oltre i 45 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 94% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nel museo, mentre il restante 6% ne ha usufruito (di cui il 73% si riferisce alla **MIC Card** e il 27% alla **Roma Pass**).

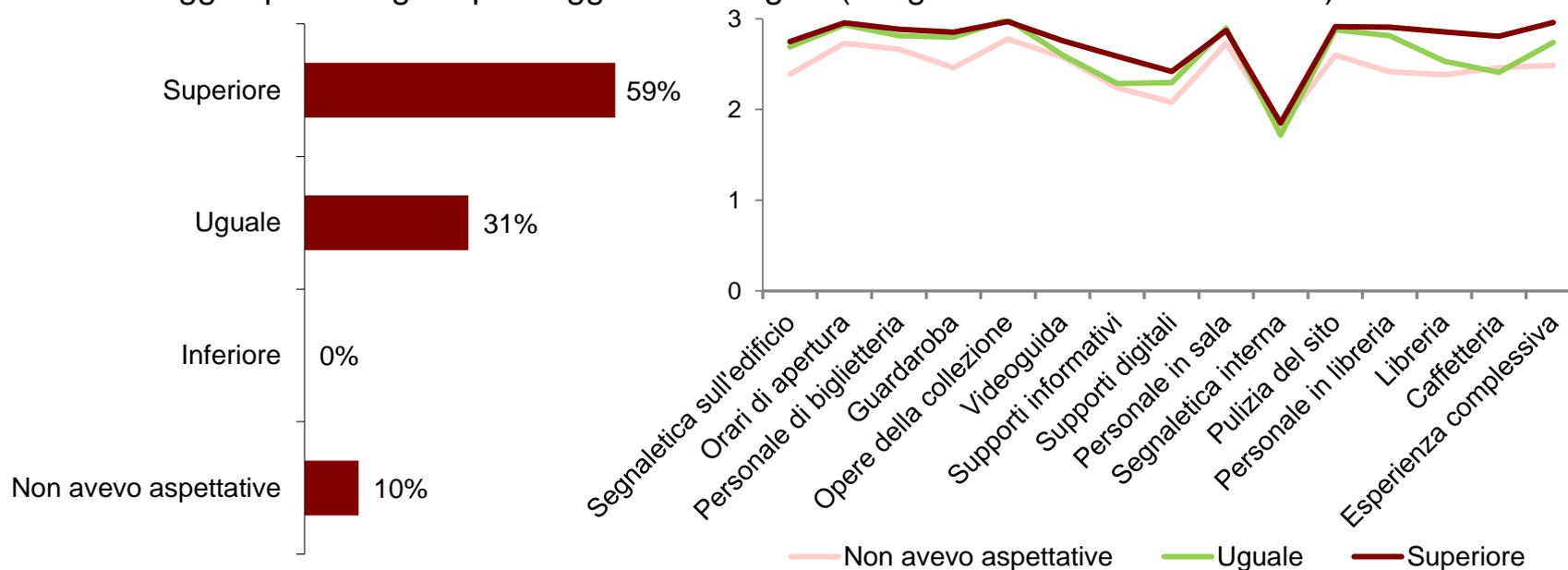
Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i cittadini romani (cfr. grafico in basso a destra), di età 55-64 anni, alcuni già stati ai *Musei Capitolini* e nel complesso sono molto soddisfatti. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare in questo museo, sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), di età 19-44 anni, nuovi visitatori, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 59% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie aspettative** e per il 31% è uguale; nessuno ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie attese. Il 10% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano in particolare i turisti stranieri, appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 55-74 anni, diplomati, in generale molto soddisfatti. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente i romani, di età compresa tra i 35 e 54 anni, con un titolo di laurea o post laurea, nel complesso abbastanza soddisfatti. Infine a non avere attese a priori sono in prevalenza i turisti italiani, di età 14-18 anni, con diploma di scuola media inferiore/superiore, abbastanza 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).

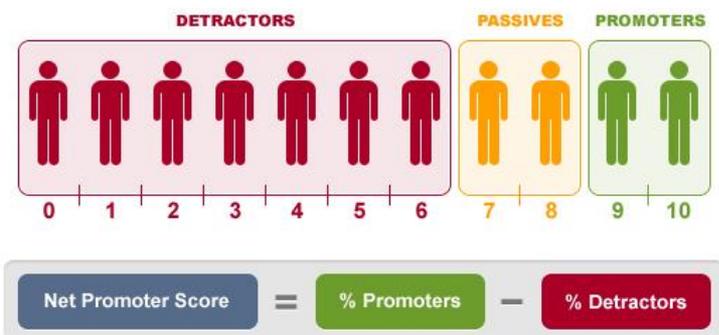


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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**, ovvero gli 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 i *Musei Capitolini* è pari al **74%**.

Il 24% del campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il restante 1% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

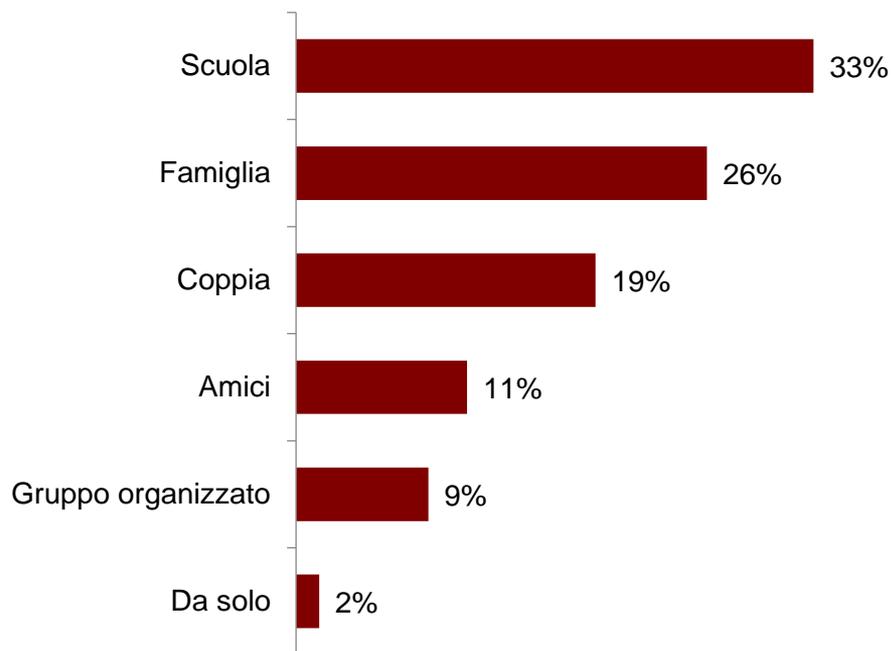


NET PROMOTER SCORE Musei Capitolini 2022										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	4	23	71	61	241
0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	6%	18%	15%	60%
DETRATTORI = 1%							PASSIVI = 24%	PROMOTORI = 75%		
75%-1%=74%										

Con chi ha visitato il museo

Il 33% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la “**scuola**”, il 26% insieme alla “**famiglia**”, il 19% viene in “**coppia**”, l’11% insieme ad “**amici**”, il 9% in “**gruppo organizzato**” e il restante 2% giunge “**da solo**”.

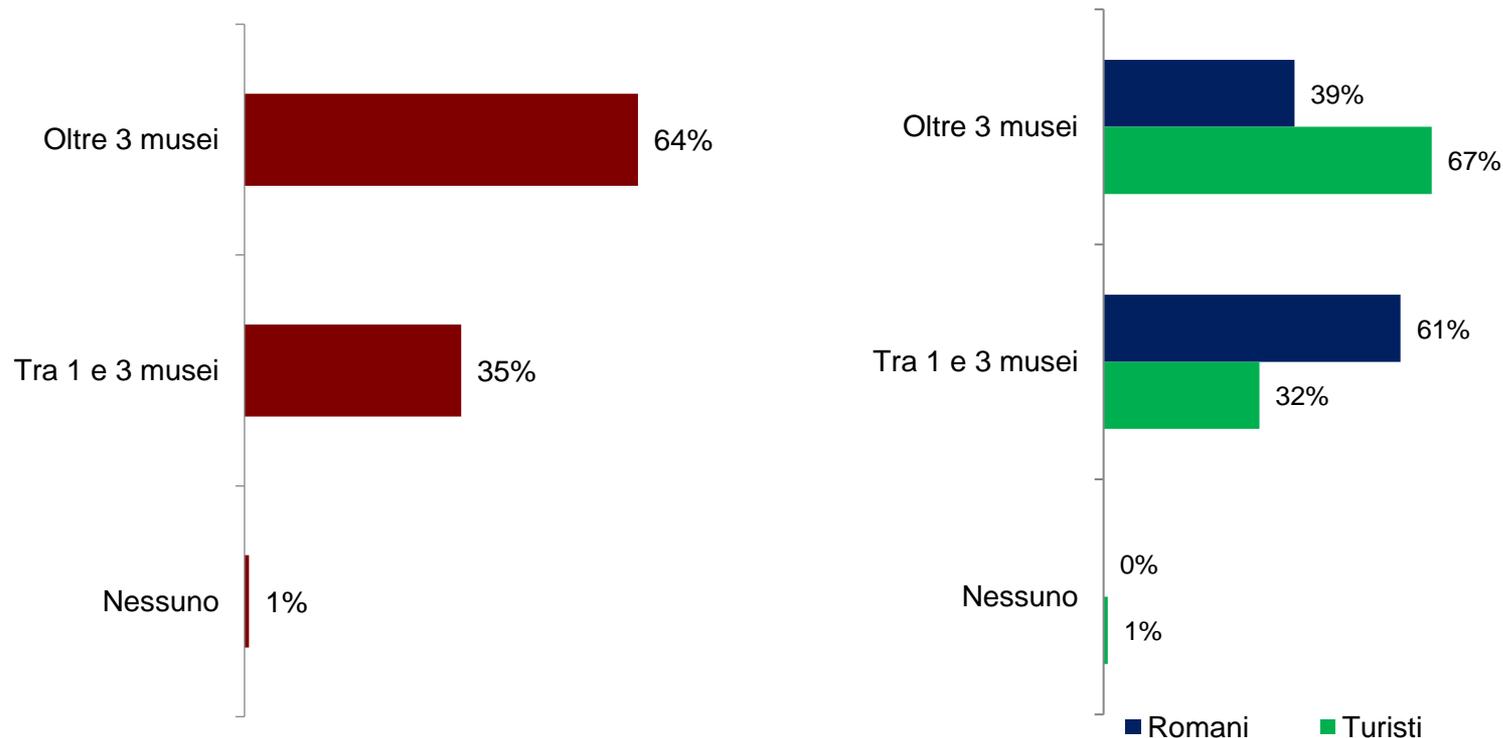
Risulta significativo che a visitare il museo con la scuola siano in prevalenza i turisti italiani, di età 14-18 anni, con un titolo di scuola media inferiore, privi di aspettative. A recarsi con la famiglia sono soprattutto i turisti stranieri, minorenni e di età 40-54 anni, con un diploma di scuola media inferiore o superiore, il cui giudizio è superiore alle proprie attese. Invece a rispondere in coppia sono principalmente i visitatori appartenenti alle fasce di età 26-39 anni e 55-64 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea e il loro giudizio è uguale alle aspettative.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 64% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 35% risponde **“tra uno e tre musei”** mentre l'1% 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 turisti (cfr. grafico sottostante a destra), in generale abbastanza soddisfatti. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei sono prevalentemente i visitatori romani, nel complesso molto soddisfatti della loro esperienza complessiva.



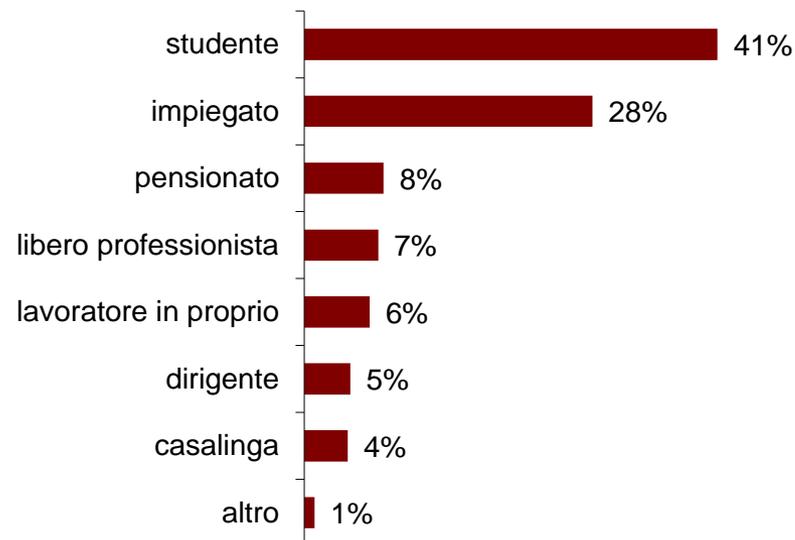
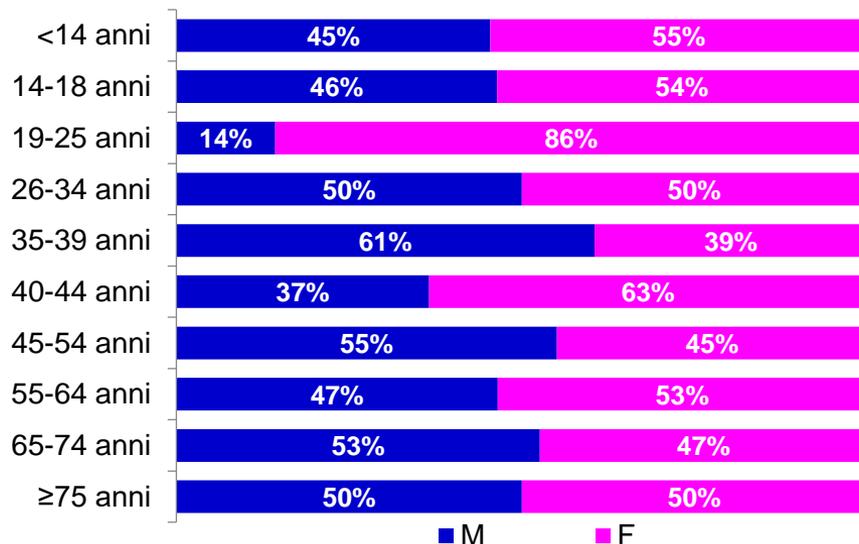
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 52% del campione appartiene al **genere femminile** (51% nel 2021), che prevale soprattutto tra i giovani fino ai 25 anni e nella fascia dei 40-44 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 35-39 anni, 45-54 anni e 65-74 anni.

Quest'anno si registra un forte incremento dei **minorenni (≤ 18 anni)**, che passano dal 6% dello scorso anno al 36%, mentre diminuiscono le fasce di età dei 19-34 anni (da 24% a 10%) e 45-64 anni (da 34% a 23%).

Il 59% del campione totale dichiara di avere conseguito un **diploma di scuola media inferiore/superiore** (35% nell'indagine precedente).

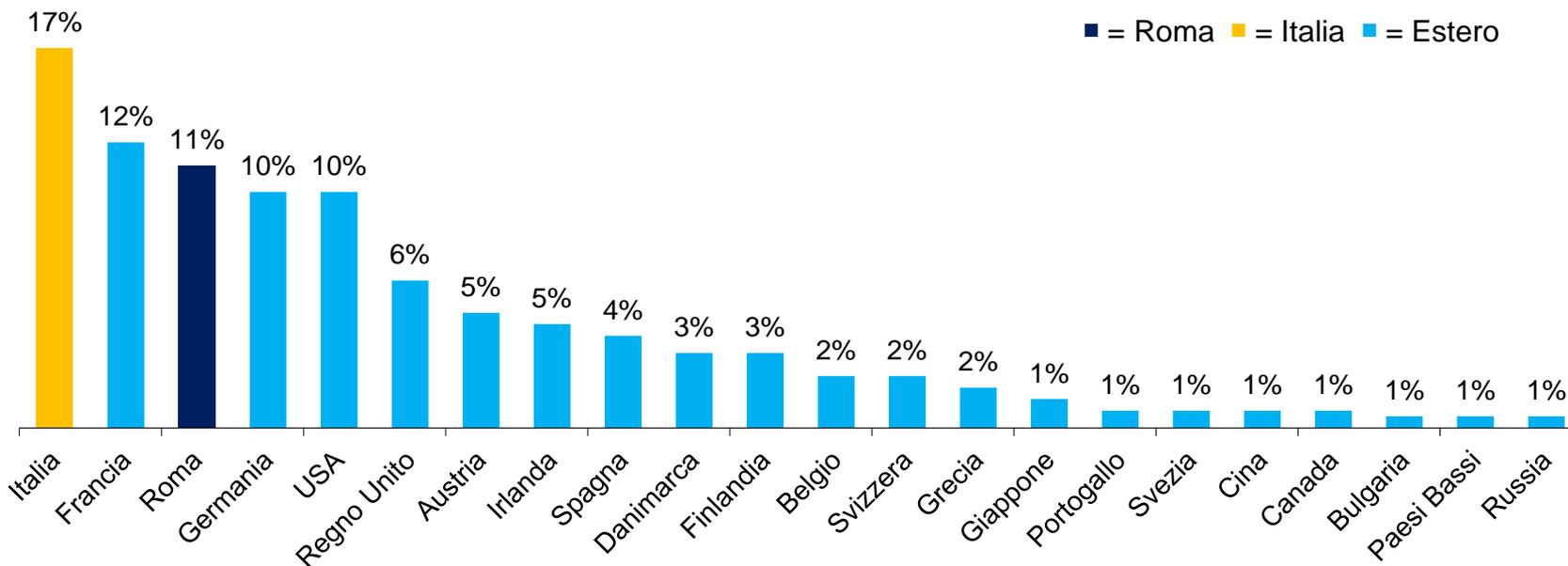
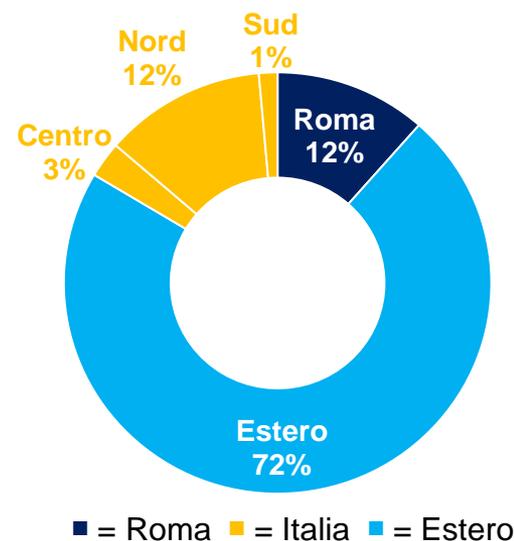
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **studenti** (41%; in netto aumento dal 15% nella scorsa indagine); in calo gli impiegati (dal 33% al 28%) e i pensionati (dal 17% all'8%).



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 72% del campione intervistato è costituito da turisti **stranieri** (79% nella precedente indagine), mentre i visitatori romani rappresentano il 12% (in aumento dal 5% dello scorso anno). La percentuale di coloro che giungono da altre province italiane resta invariata al 16% (di cui il 12% risiede nelle regioni settentrionali).

Tra le nazionalità estere prevale quella **francese** (12% sul totale degli intervistati); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Guardaroba	Opere della collezione	Videoguida	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Personale in libreria	Libreria	Caffetteria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,358**	,300**	,444**	,239**	0,043	,250**	0,069	,217**	0,015	,263**	,432**	,428**	,152*	,339**
Orari di apertura	,358**	1,000	,293**	,460**	,184**	,356**	,225**	0,033	,102*	-,127*	,164**	,254**	,302**	,138*	,180**
Personale di biglietteria	,300**	,293**	1,000	,467**	,387**	-0,105	,193**	-0,024	,304**	0,015	,287**	,425**	,308**	,299**	,396**
Guardaroba	,444**	,460**	,467**	1,000	,267**	,266**	,224**	,135*	,258**	0,051	,305**	,420**	,430**	,347**	,412**
Opere della collezione	,239**	,184**	,387**	,267**	1,000	0,065	,155**	,107*	,267**	0,033	,302**	,462**	,266**	0,045	,355**
Videoguida	0,043	,356**	-0,105	,266**	0,065	1,000	,299**	,470**	0,175	,304**	,324**	,322*	0,239	0,150	0,162
Supporti informativi	,250**	,225**	,193**	,224**	,155**	,299**	1,000	,459**	,125*	,273**	,249**	,256**	,371**	0,085	,327**
Supporti digitali	0,069	0,033	-0,024	,135*	,107*	,470**	,459**	1,000	0,050	,372**	,179**	0,087	,226**	,157*	,224**
Personale in sala	,217**	,102*	,304**	,258**	,267**	0,175	,125*	0,050	1,000	0,045	,234**	,220**	,212**	0,091	,272**
Segnaletica interna	0,015	-,127*	0,015	0,051	0,033	,304**	,273**	,372**	0,045	1,000	,114*	-0,085	-0,030	-0,035	0,082
Pulizia del sito	,263**	,164**	,287**	,305**	,302**	,324**	,249**	,179**	,234**	,114*	1,000	,529**	,516**	,207**	,392**
Personale in libreria	,432**	,254**	,425**	,420**	,462**	,322*	,256**	0,087	,220**	-0,085	,529**	1,000	,670**	,264**	,531**
Libreria	,428**	,302**	,308**	,430**	,266**	0,239	,371**	,226**	,212**	-0,030	,516**	,670**	1,000	,483**	,550**
Caffetteria	,152*	,138*	,299**	,347**	0,045	0,150	0,085	,157*	0,091	-0,035	,207**	,264**	,483**	1,000	,493**
Esperienza complessiva	,339**	,180**	,396**	,412**	,355**	0,162	,327**	,224**	,272**	0,082	,392**	,531**	,550**	,493**	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 videoguia e la segnaletica interna non sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva e sono state escluse dalla tabella laterale.

Per i *Musei Capitolini* la **libreria**, il **personale in libreria** e la **caffetteria** (servizi utilizzati rispettivamente dal 40%, 37% e 54% degli intervistati) sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

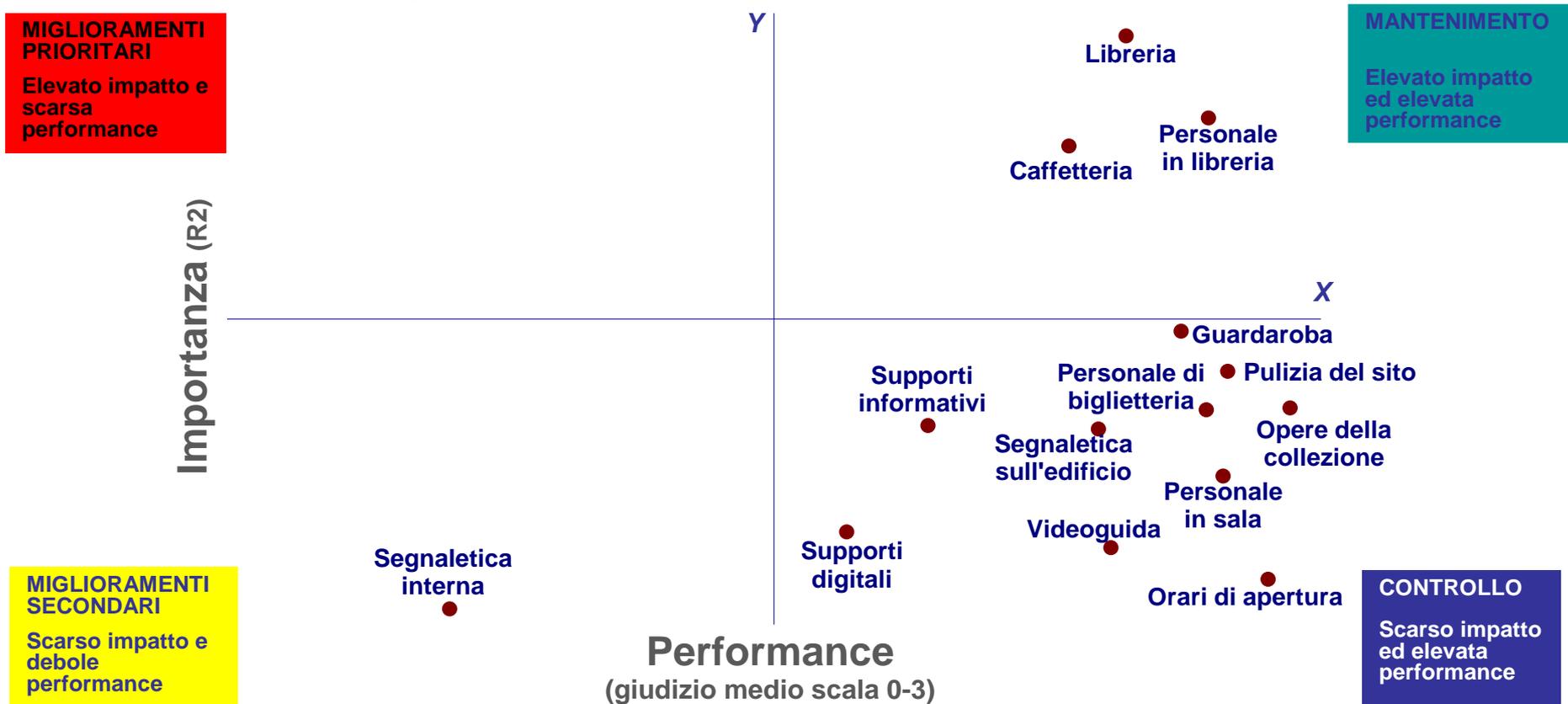
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Libreria	0,550
Personale in libreria	0,531
Caffetteria	0,493
Guardaroba	0,412
Personale di biglietteria	0,396
Pulizia del sito	0,392
Opere della collezione	0,355
Segnaletica sull'edificio	0,339
Supporti informativi	0,327
Personale in sala	0,272
Supporti digitali	0,224

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **libreria** è l'aspetto ritenuto più importante nella mappa e si posiziona nel quadrante in alto a destra, insieme alla **personale in libreria** e alla **caffetteria**. Invece non emergono 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 sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

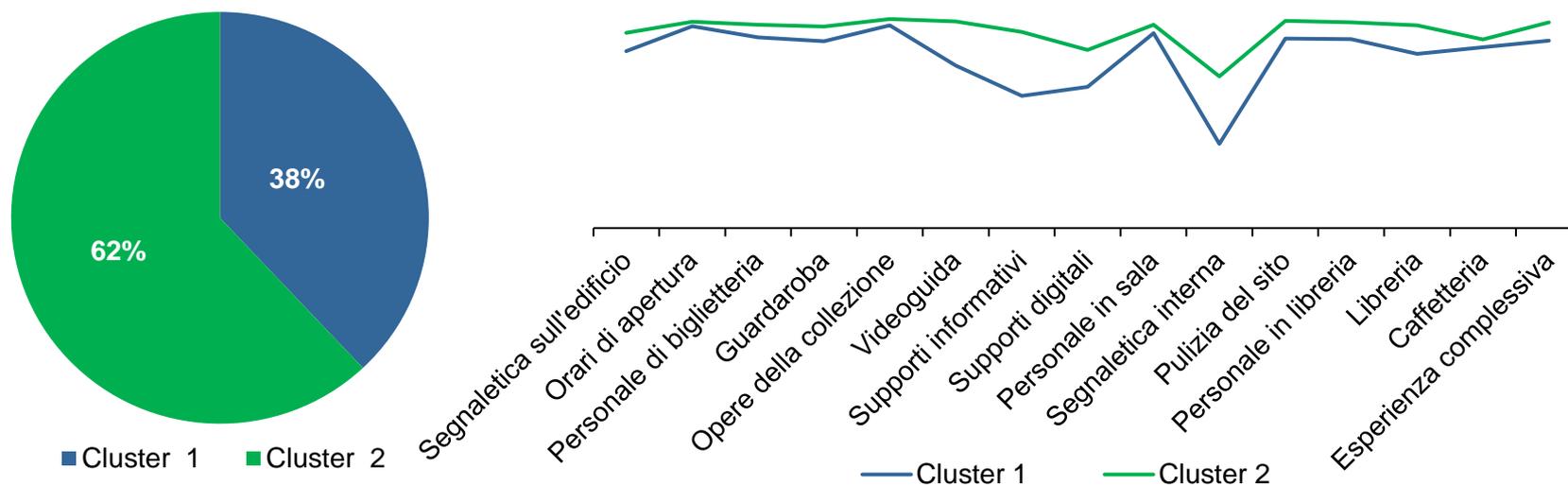
Cluster Analysis

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 ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (152 individui per il *Cluster 1* e 248 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 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 donne; turisti; di età 35-44 anni e 55-64 anni; laureati; impiegati; nuovi visitatori; scoprono il museo tramite internet; giudizio uguale alle aspettative o privi di attese; visitano il museo con la propria famiglia o in coppia; hanno visitato oltre tre musei nell'ultimo anno.

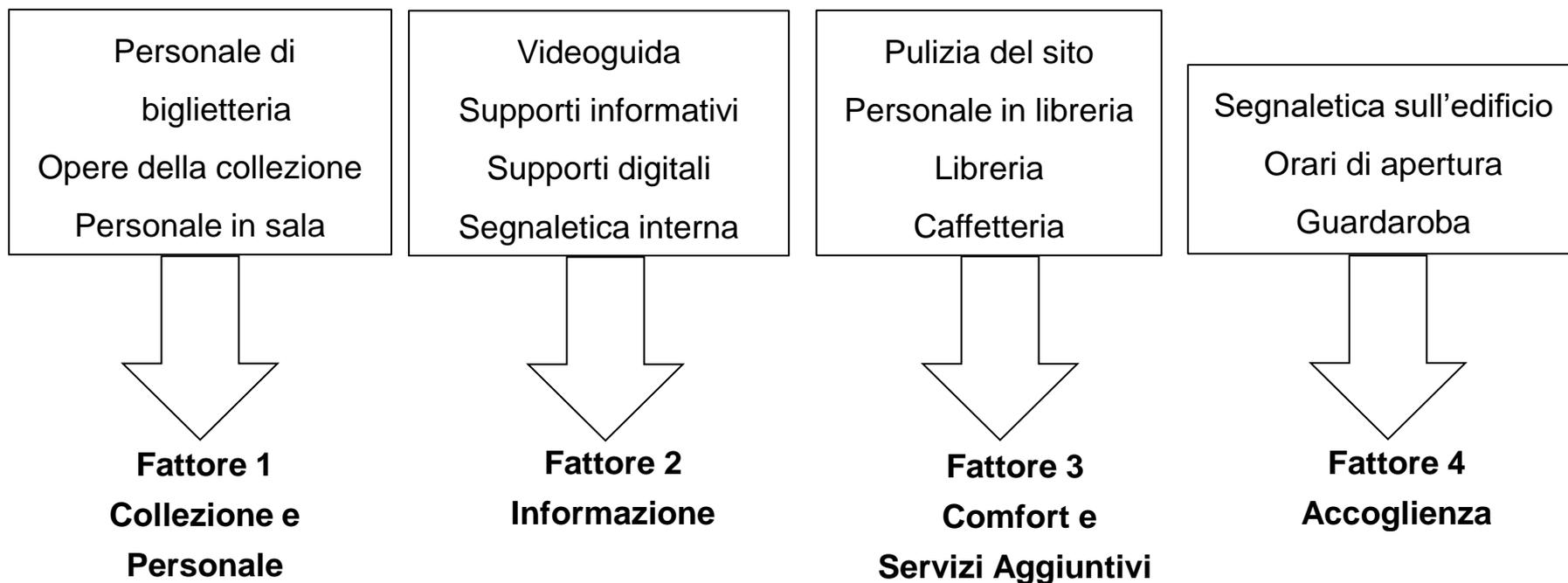
Cluster 2 – Molto soddisfatti: in prevalenza uomini; romani; minorenni e di età 65-74 anni; diplomati; studenti e pensionati; alcuni già stati ai *Musei Capitolini*; scoprono il museo tramite scuola e passaparola; giudizio superiore alle aspettative; vengono con la scuola o in gruppo organizzato; hanno visitato da uno a tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

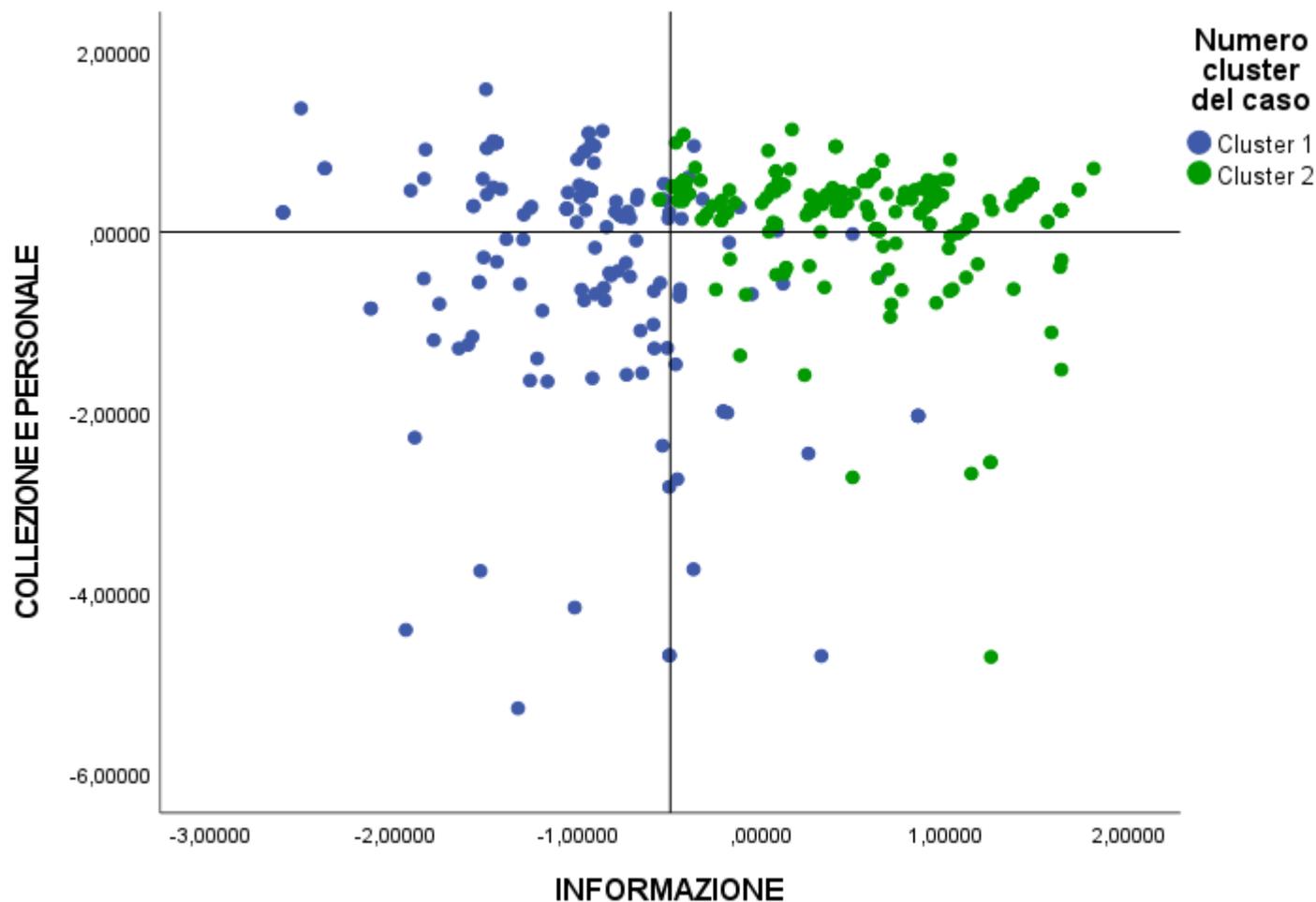
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (la pulizia del sito è stata esclusa poiché non è risultata significativa per questo tipo di analisi).

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



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 377**

ELOGIO museo molto migliorato negli anni. **Totale 1**

SEGNALETICA INTERNA da migliorare. **Totale 11**

ILLUMINAZIONE più luce su alcune opere. **Totale 5**

PERCORSO poco chiaro (4), ne manca uno specifico per le scolaresche. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 5**

TOTALE 26 SUGGERIMENTI
Musei Capitolini

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"/>
Videoguida	<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"/>
Personale in libreria	<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"/>
Caffetteria	<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:.....