



Indagini di Customer Satisfaction

Museo dell'Ara Pacis

27 Settembre - 1 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. **250** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) dal **27 settembre al 1 ottobre** presso il **Museo dell'Ara Pacis** (gli intervistati rappresentano il 13% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine). Durante l'indagine era in corso la mostra temporanea "*Lucio Dalla. Anche se il tempo passa*".

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 $\pm 3,37\%$.

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 buono, con una media di **2,60** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono la **pulizia del sito** (2,94), gli **orari di apertura** (2,80), il **personale di biglietteria** (2,78), le **opere della collezione** (2,69) e la **segnaletica interna** (2,60).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della **videoguida** e dei **supporti digitali** (2,15 per entrambi), seppure non emergano tra i miglioramenti prioritari. Il **personale in sala** è la variabile ritenuta più importante nella mappa, ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 17-19).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono i **supporti informativi** (n. 10 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da turisti **stranieri** (46% sul totale); **studenti** (39%) ed **impiegati** (32%), in possesso di un titolo di **diploma di scuola media inferiore o superiore** (64%), soprattutto di età **14-34 anni** (54%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi è venuto a sapere del museo tramite **scuola/università** (20%); seguono **conoscenza personale** (15%) e **altri siti web** (14%).

È significativo che *scuola/università* emerga soprattutto per i turisti (in prevalenza stranieri), di età giovane 14-18 anni, con un diploma di scuola media inferiore, nuovi visitatori ed in generale abbastanza soddisfatti. A rispondere *conoscenza personale* sono principalmente i visitatori romani, di età 35-39 anni e 45-64 anni, con un titolo di laurea o post laurea, alcuni hanno già visitato il museo, nel complesso si ritengono molto soddisfatti. Invece *altri siti web* è la voce predominante per i turisti italiani, di età compresa tra i 19 e 44 anni, diplomati, che vengono per la prima volta al *Museo dell'Ara Pacis* e sono abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

Tabella riassuntiva

Museo dell'Ara Pacis 2022	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,23	2,00	250	0	0,766	0%	42%	1%	82%
Orari di apertura	2,80	3,00	250	0	0,401	0%	80%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,78	3,00	250	0	0,470	0%	80%	0%	98%
Guardaroba	2,52	3,00	119	131	0,565	52%	55%	0%	97%
Opere della collezione	2,69	3,00	250	0	0,543	0%	73%	0%	96%
Videoguida	2,15	2,00	123	127	0,840	51%	41%	2%	76%
Supporti informativi	2,44	3,00	250	0	0,681	0%	53%	2%	92%
Supporti digitali	2,15	2,00	240	10	0,937	4%	45%	7%	77%
Personale in sala	2,49	3,00	241	9	0,599	4%	54%	0%	95%
Segnaletica interna	2,60	3,00	250	0	0,614	0%	66%	1%	95%
Pulizia del sito	2,94	3,00	250	0	0,238	0%	94%	0%	100%
Libreria	2,34	2,00	232	18	0,602	7%	40%	1%	95%
Esperienza complessiva	2,60	3,00	250	0	0,508	0%	60%	0%	99%

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

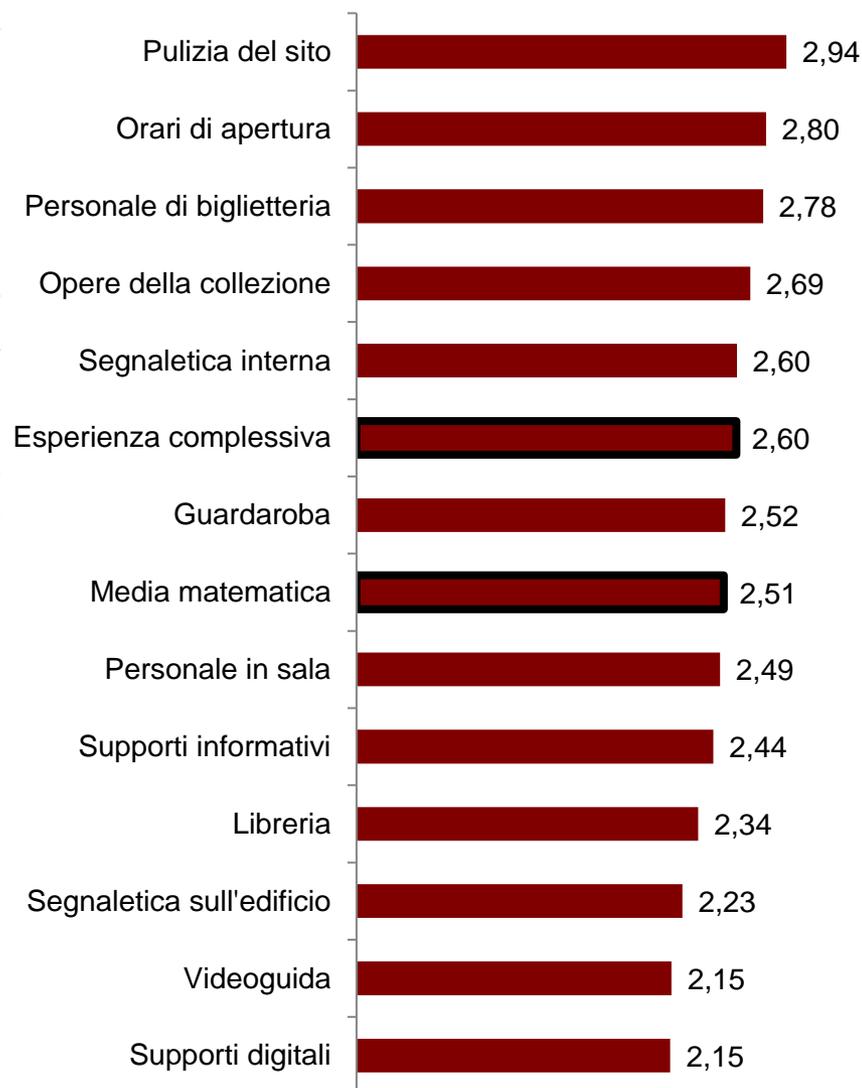
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,51).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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

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

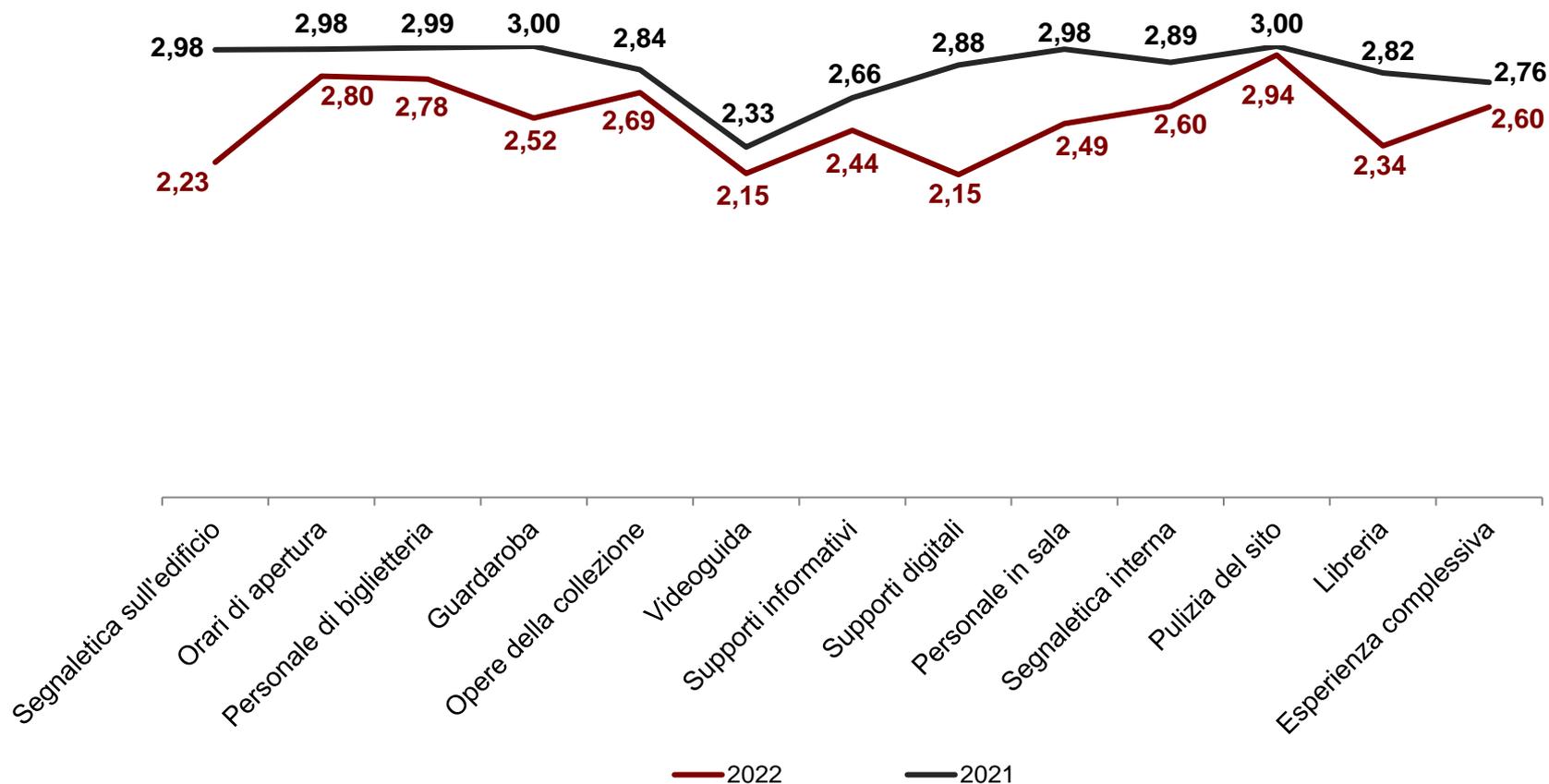
Quasi tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20, ad eccezione della **videoguida** e dei **supporti digitali**.



Analisi del trend 2021-2022

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare.

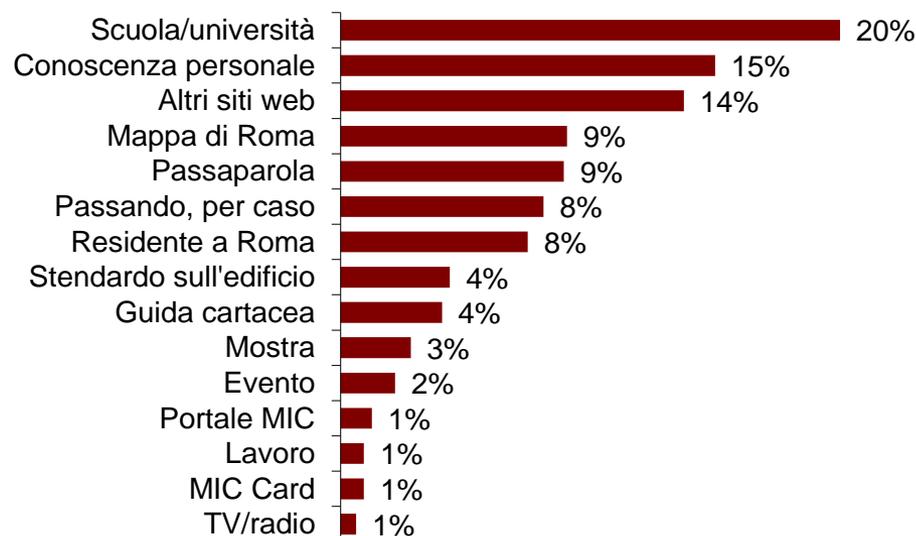
Si evidenzia una flessione generale del livello medio di soddisfazione, in particolare sui seguenti aspetti: segnaletica sull'edificio, guardaroba, supporti digitali (scendono al di sotto dello standard di 2,20, come la videoguida), personale in sala e libreria.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 20% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo attraverso “**scuola/università**” (30% nel 2021). Segue chi risponde “**conoscenza personale**” (in discesa dal 24% al 15%) e “**altri siti web**” (in netto aumento dal 5% al 14%). Inoltre si evidenzia l’incremento della “**mappa di Roma**”, che passa dal 2% al 9%, mentre il “**passaparola**” scende dal 14% al 9%.

È significativo che scuola/università emerga soprattutto per i turisti (in prevalenza stranieri), di età giovane 14-18 anni, con un diploma di scuola media inferiore, nuovi visitatori ed in generale abbastanza soddisfatti. A rispondere conoscenza personale sono principalmente i visitatori romani, di età 35-39 anni e 45-64 anni, con un titolo di laurea o post laurea, alcuni hanno già visitato tale museo, nel complesso si ritengono molto soddisfatti. Invece altri siti web è la voce predominante per i turisti italiani, di età compresa tra i 19 e 44 anni, diplomati, che vengono per la prima volta al *Museo dell’Ara Pacis* e sono abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

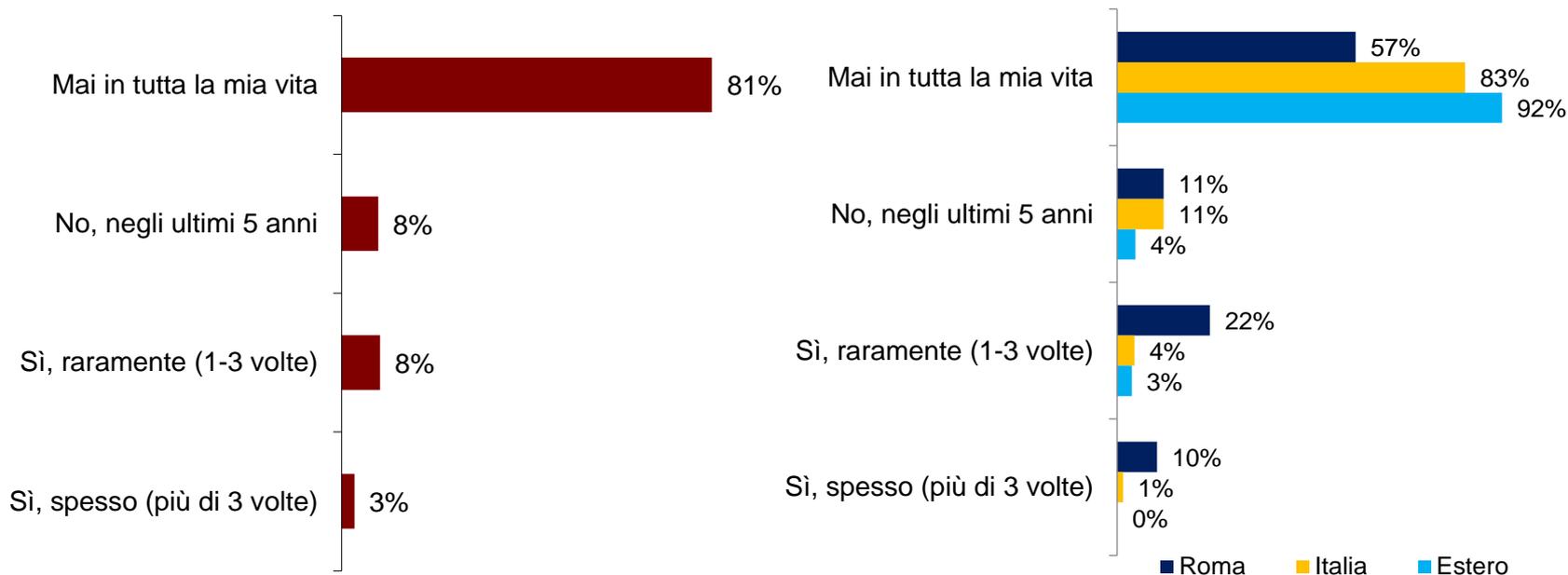


Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Ben l'81% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** al *Museo dell'Ara Pacis*, l'11% vi è già stato (di cui l'8% raramente “*da una a tre volte*” e il 3% spesso “*più di tre volte*”); il restante 8% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti, sia italiani che stranieri (cfr. grafico sottostante a destra), di età giovane fino ai 39 anni, che non hanno utilizzato alcuna card per entrare in questo museo, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

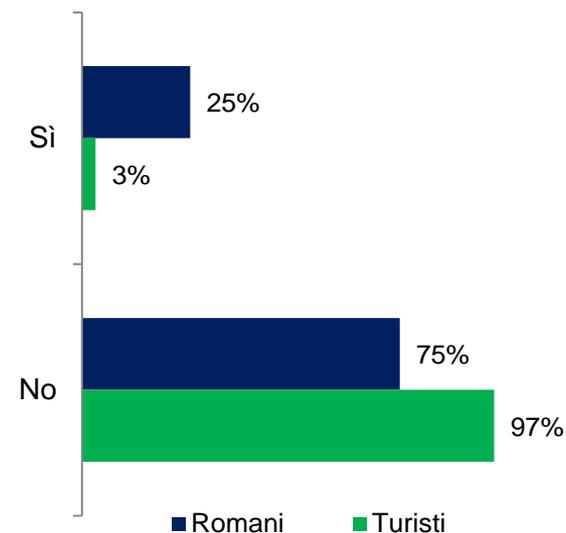
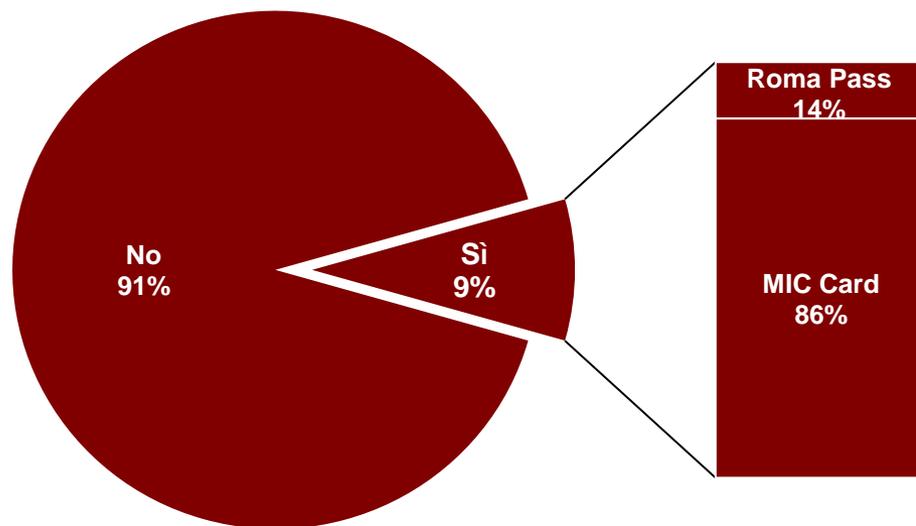
Ad avere già visto il Museo dell'Ara Pacis sono prevalentemente i visitatori romani, di età adulta 40-64 anni, alcuni di essi hanno utilizzato la *MIC Card*, il loro giudizio è uguale alle proprie attese e in quest'ultimo anno sono stati in meno di tre musei.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 91% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nel museo, mentre il restante 9% ne ha usufruito (di cui l'86% si riferisce alla **MIC Card** e il restante 14% alla **Roma Pass**).

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i cittadini romani (cfr. grafico sottostante a destra), alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare in questo museo, sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori.

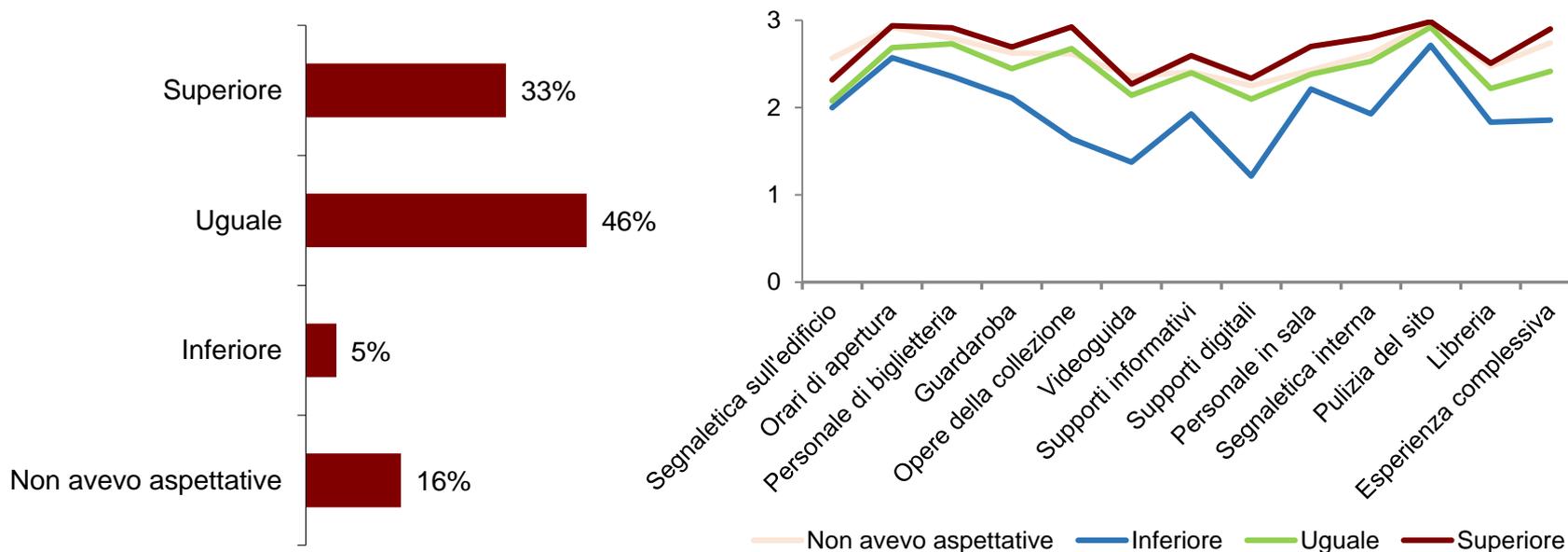


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 46% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 33% è superiore e solo il 5% ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 16% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore o ad esserne privi siano in particolare i nuovi visitatori, di età 35-54 anni, con titolo di laurea o post laurea, nel complesso molto soddisfatti e hanno visto più di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente coloro che sono già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, di età giovane 14-34 anni, con titolo di diploma inferiore/superiore, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti e sono stati in meno di tre musei in quest'ultimo anno.

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

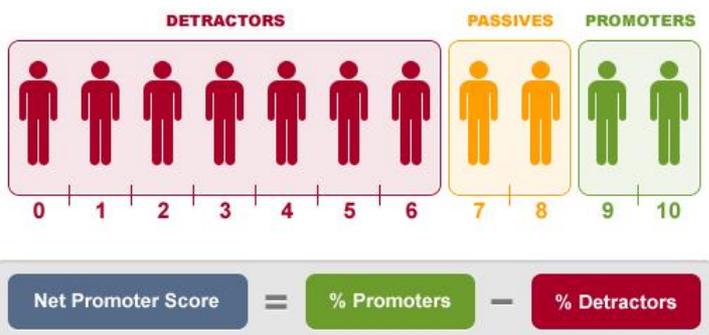


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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**, 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 *Museo dell'Ara Pacis* è pari al **40%**.

Il 42% del campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre il restante 9% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

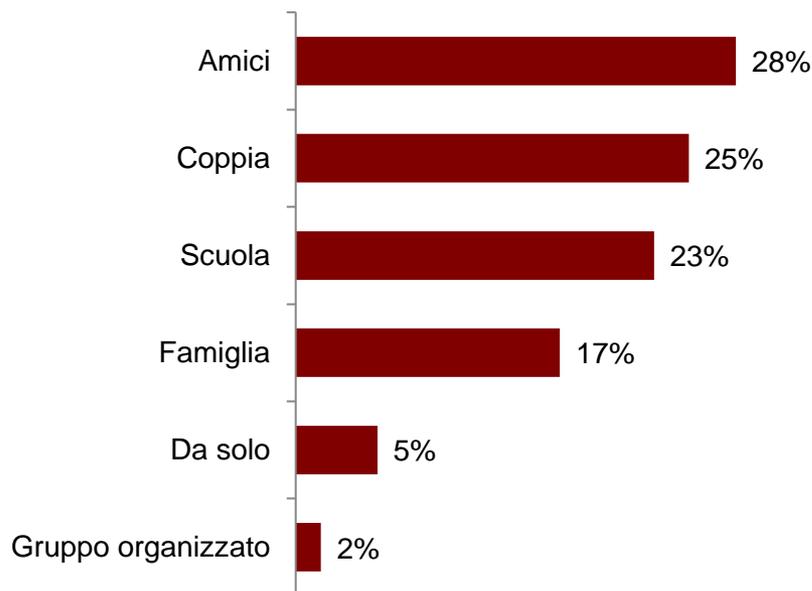


NET PROMOTER SCORE Museo dell'Ara Pacis 2022										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	22	46	60	53	69
0%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	18%	24%	21%	28%
DETRACTORI = 9%							PASSIVI = 42%	PROMOTORI = 49%		
49% - 9% = 40%										

Con chi ha visitato il museo

Il 28% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo insieme ad **“amici”**, il 25% in **“coppia”**, il 23% con la propria **“scuola”**, il 17% con la **“famiglia”**, il 5% vi giunge **“da solo”** e il restante 2% con un **“gruppo organizzato”**.

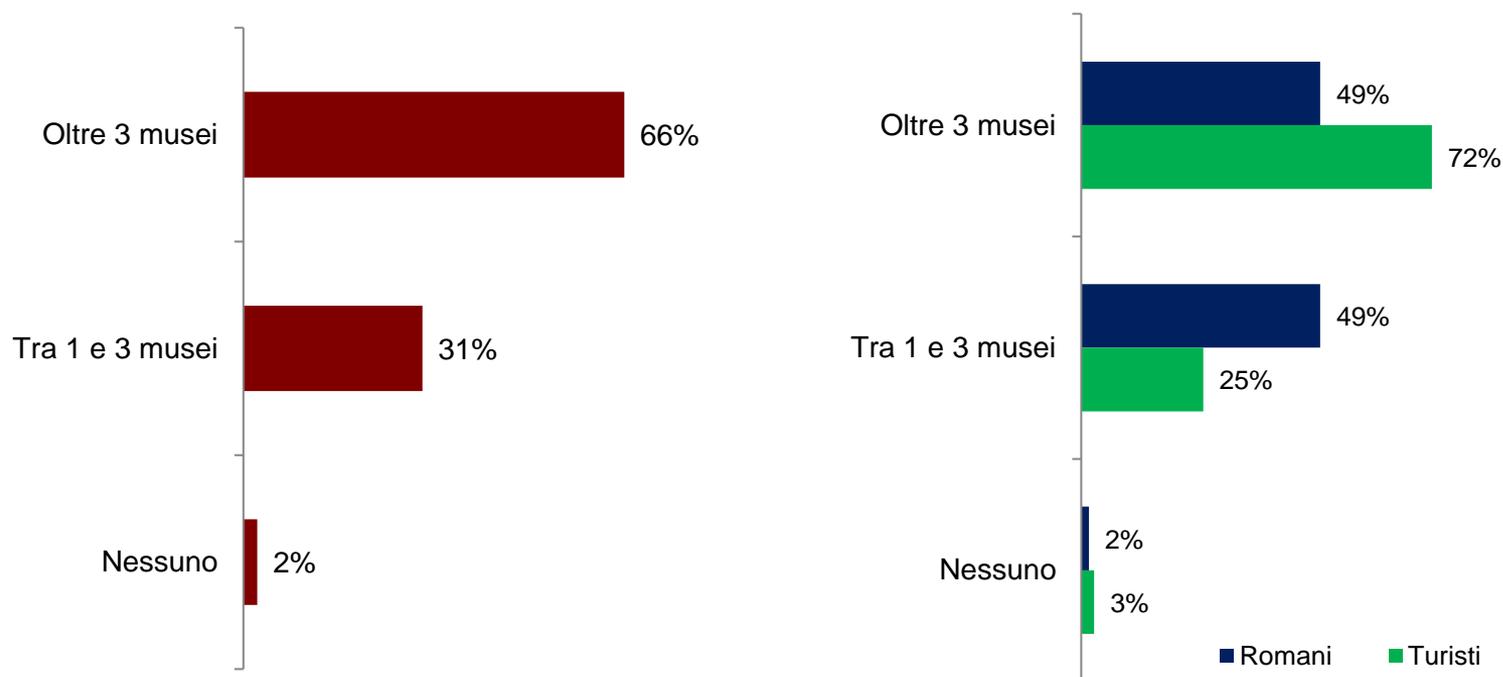
Risulta significativo che a visitare il museo con amici siano in prevalenza i turisti italiani, appartenenti alle fasce di età 19-25 anni e 45-64 anni, nuovi visitatori, in generale molto soddisfatti. A recarsi in coppia sono soprattutto i visitatori italiani (inclusi i residenti a Roma), di età 26-39 anni, alcuni di essi sono già stati al *Museo dell'Ara Pacis* e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. A venire con la scuola sono in particolare i turisti stranieri, di età 14-18 anni, che si recano in tale museo per la prima volta e sono abbastanza soddisfatti della loro esperienza. Infine a rispondere con la propria famiglia sono in prevalenza i visitatori romani, di età 40-54 anni, già stati in questo museo e con un giudizio complessivo molto soddisfacente.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 66% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 31% risponde **“tra uno e tre musei”** e il 2% 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 (sia italiani che stranieri; *cf.* grafico in basso a destra), nuovi visitatori, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei sono in prevalenza i visitatori romani, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, con un giudizio uguale alle proprie attese.



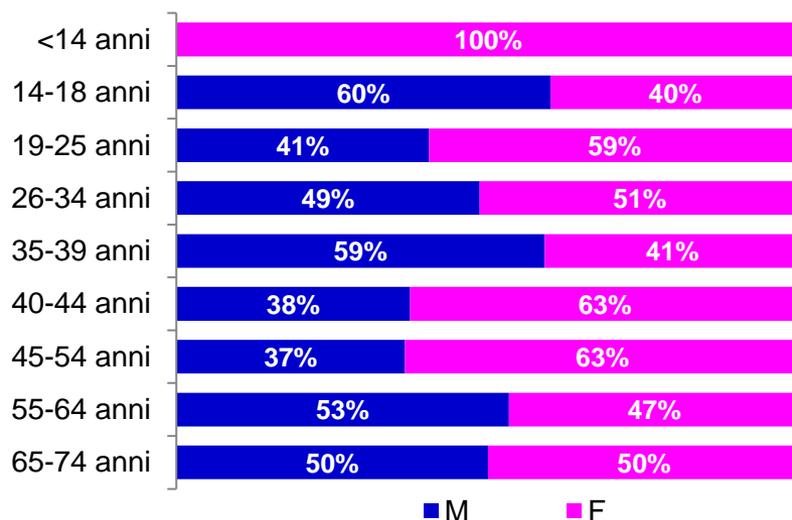
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 51% del campione appartiene al **genere femminile** (54% nel 2021), soprattutto nelle fasce dei 40-54 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 14-18 anni, 35-39 anni e 55-64 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età giovane compresa tra i **14 e 34 anni**, che raggiungono complessivamente il 54% sul totale del campione intervistato (lo scorso anno la percentuale era pari al 38%). Si evidenzia una diminuzione dei visitatori di età adulta 45-74 anni (dal 44% al 30%).

Il 64% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **diploma inferiore/superiore** (in netto aumento dal 30% dell'indagine precedente, dove emergevano i laureati col 52%).

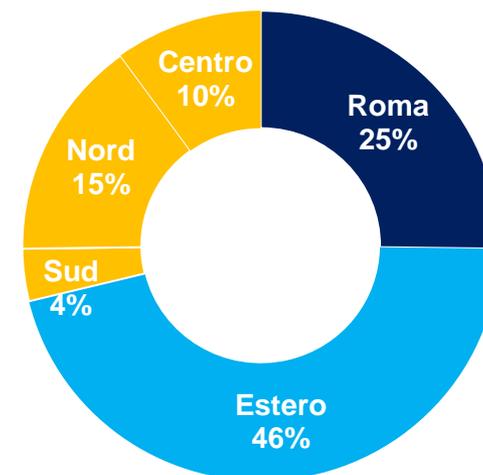
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **studenti** (39%; in aumento dal 25% emerso nella scorsa indagine). Seguono gli impiegati (32%; erano il 23% nel 2021) e i liberi professionisti (14%; lo scorso anno erano il 21%).



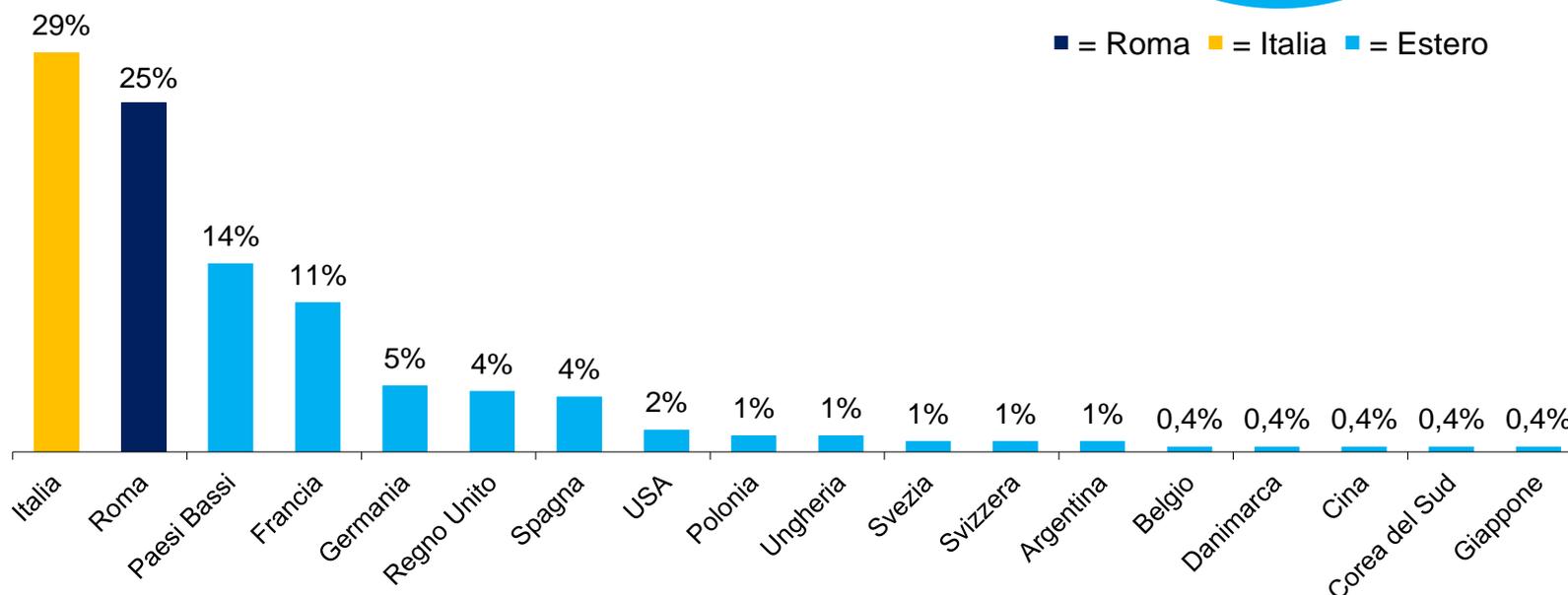
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 46% del campione intervistato è costituito da turisti **stranieri** (in discesa dal 55% emerso lo scorso anno), mentre coloro che giungono da altre province italiane aumentano dal 24% al 29% e la percentuale dei visitatori romani passa dal 21% al 25%.

Tra le nazionalità estere prevalgono l'**olandese** e la **francese** (rispettivamente 14% e 11% sul totale degli intervistati); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



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	Libreria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,229 **	,270 **	0,031	0,059	0,116	,276 **	,436 **	,283 **	,143 *	0,054	,219 **	,380 **
Orari di apertura	,229 **	1,000	,318 **	,350 **	,246 **	0,012	,175 **	0,070	,184 **	,327 **	,211 **	,139 *	,345 **
Personale di biglietteria	,270 **	,318 **	1,000	,419 **	,264 **	,200 *	,322 **	,296 **	,224 **	,197 **	,173 **	,204 **	,341 **
Guardaroba	0,031	,350 **	,419 **	1,000	,311 **	,292 **	,263 **	0,137	,239 **	,433 **	,230 *	,300 **	,441 **
Opere della collezione	0,059	,246 **	,264 **	,311 **	1,000	,431 **	,406 **	,278 **	,210 **	,301 **	,231 **	,166 *	,330 **
Videoguida	0,116	0,012	,200 *	,292 **	,431 **	1,000	,579 **	,681 **	,306 **	,219 *	-0,007	,325 **	,258 **
Supporti informativi	,276 **	,175 **	,322 **	,263 **	,406 **	,579 **	1,000	,691 **	,498 **	,244 **	,135 *	,217 **	,443 **
Supporti digitali	,436 **	0,070	,296 **	0,137	,278 **	,681 **	,691 **	1,000	,479 **	0,103	0,021	,207 **	,377 **
Personale in sala	,283 **	,184 **	,224 **	,239 **	,210 **	,306 **	,498 **	,479 **	1,000	,248 **	0,088	,261 **	,466 **
Segnaletica interna	,143 *	,327 **	,197 **	,433 **	,301 **	,219 *	,244 **	0,103	,248 **	1,000	,232 **	,196 **	,376 **
Pulizia del sito	0,054	,211 **	,173 **	,230 *	,231 **	-0,007	,135 *	0,021	0,088	,232 **	1,000	,153 *	,239 **
Libreria	,219 **	,139 *	,204 **	,300 **	,166 *	,325 **	,217 **	,207 **	,261 **	,196 **	,153 *	1,000	,356 **
Esperienza complessiva	,380 **	,345 **	,341 **	,441 **	,330 **	,258 **	,443 **	,377 **	,466 **	,376 **	,239 **	,356 **	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 sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per il *Museo dell'Ara Pacis* il **personale in sala**, i **supporti informativi** e il **guardaroba** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

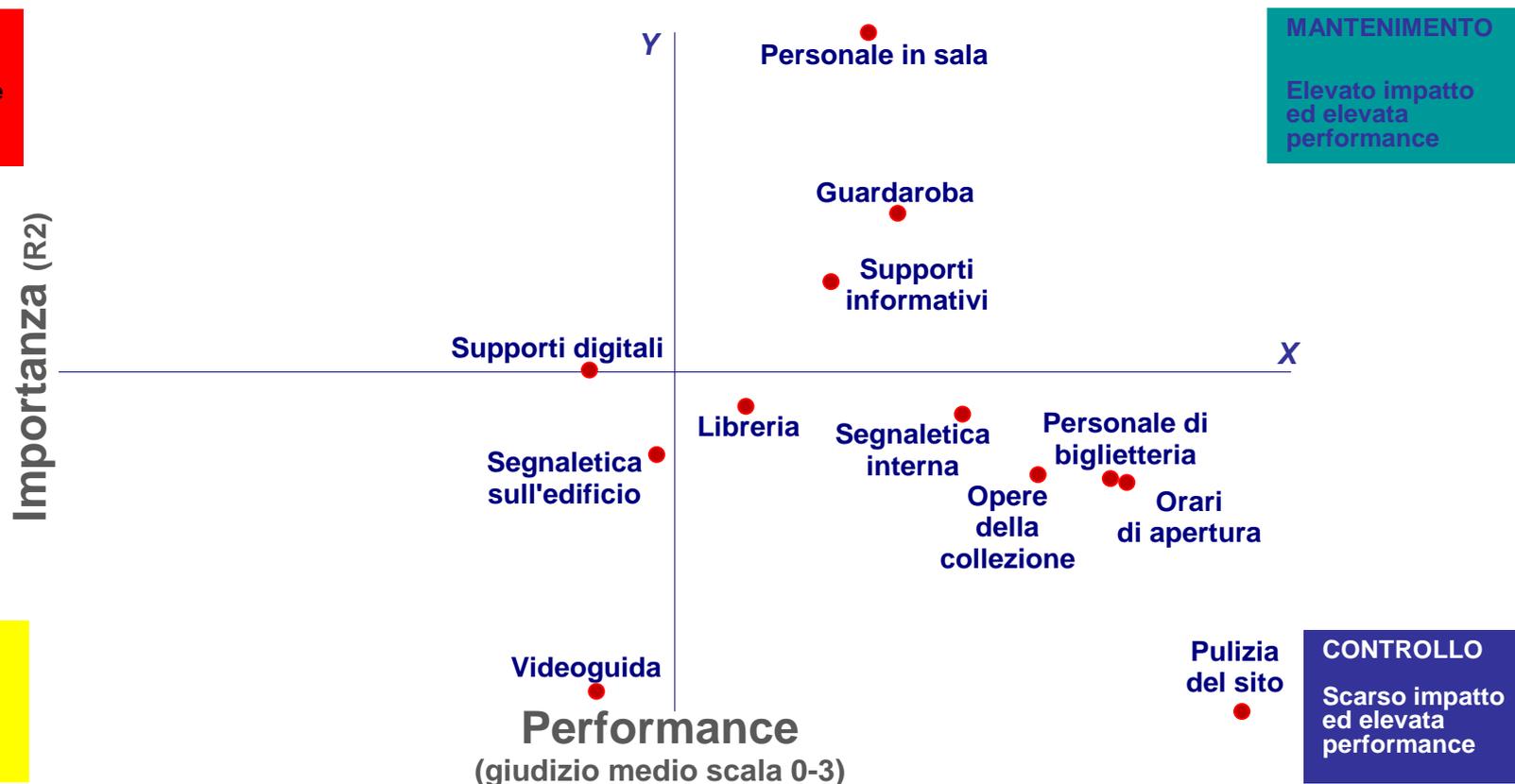
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Personale in sala	0,466
Supporti informativi	0,443
Guardaroba	0,441
Segnaletica sull'edificio	0,380
Supporti digitali	0,377
Segnaletica interna	0,376
Libreria	0,356
Orari di apertura	0,345
Personale di biglietteria	0,341
Opere della collezione	0,330
Videoguida	0,258
Pulizia del sito	0,239

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **personale in sala** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa e si posiziona nel quadrante in alto a destra, insieme al **guardaroba** e ai **supporti informativi**. Invece non emergono possibili miglioramenti prioritari, ma solo i **supporti digitali** sono in una posizione *borderline* (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i servizi che risultano di minore impatto sull'esperienza complessiva, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

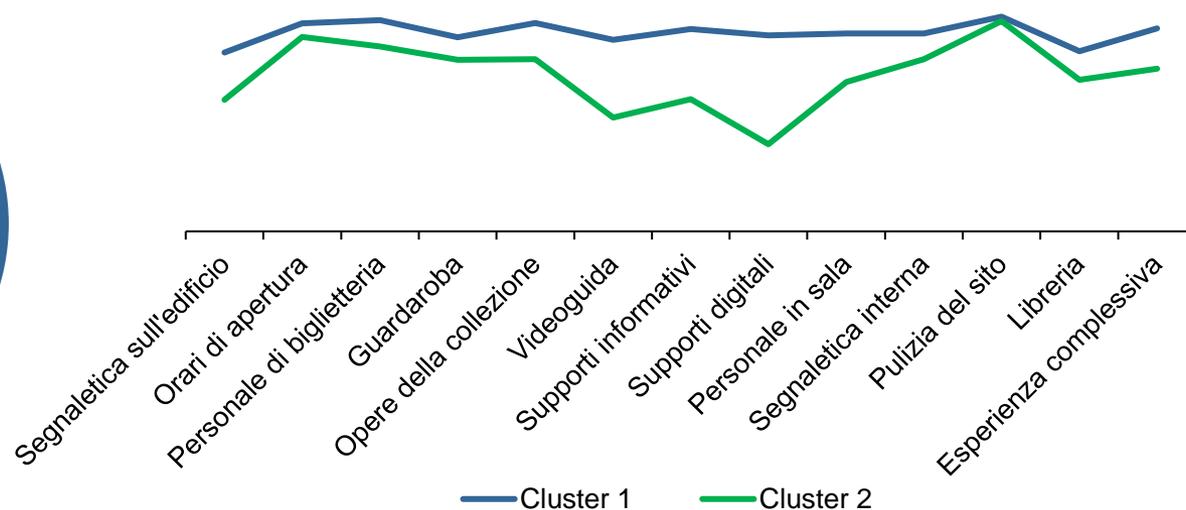
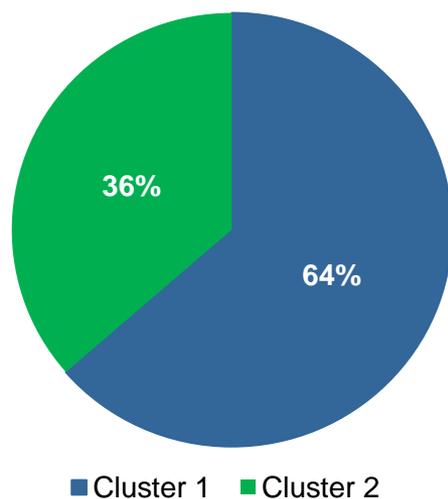
Cluster Analysis

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

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (159 individui per il *Cluster 1* e 91 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 1° tipologia dei **Molto soddisfatti** mostra un giudizio complessivo tendenzialmente più alto su vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto soddisfatti: in prevalenza uomini; italiani (inclusi i residenti a Roma); di età 45-64 anni; impiegati e liberi professionisti; alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*; scoprono il museo tramite il passaparola o per conoscenza personale; giudizio superiore alle aspettative; visitano il museo in coppia, con amici o la propria famiglia; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.

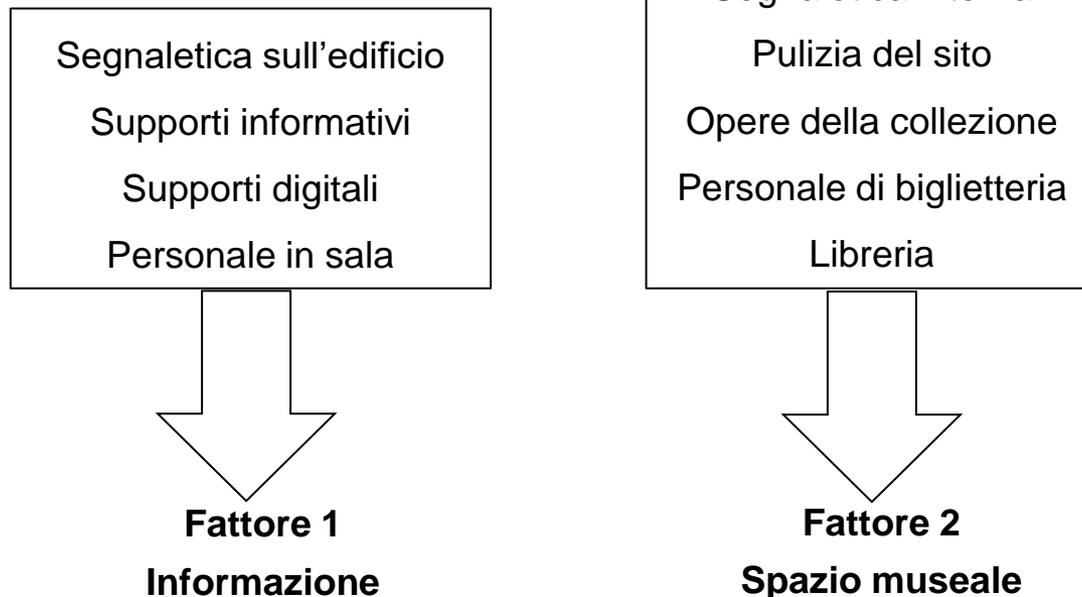
Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza donne; turisti stranieri; di età 14-18 anni; studenti; nuovi visitatori; scoprono il museo tramite scuola/università e altri siti web; giudizio uguale o inferiore alle aspettative; vengono con la scuola; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

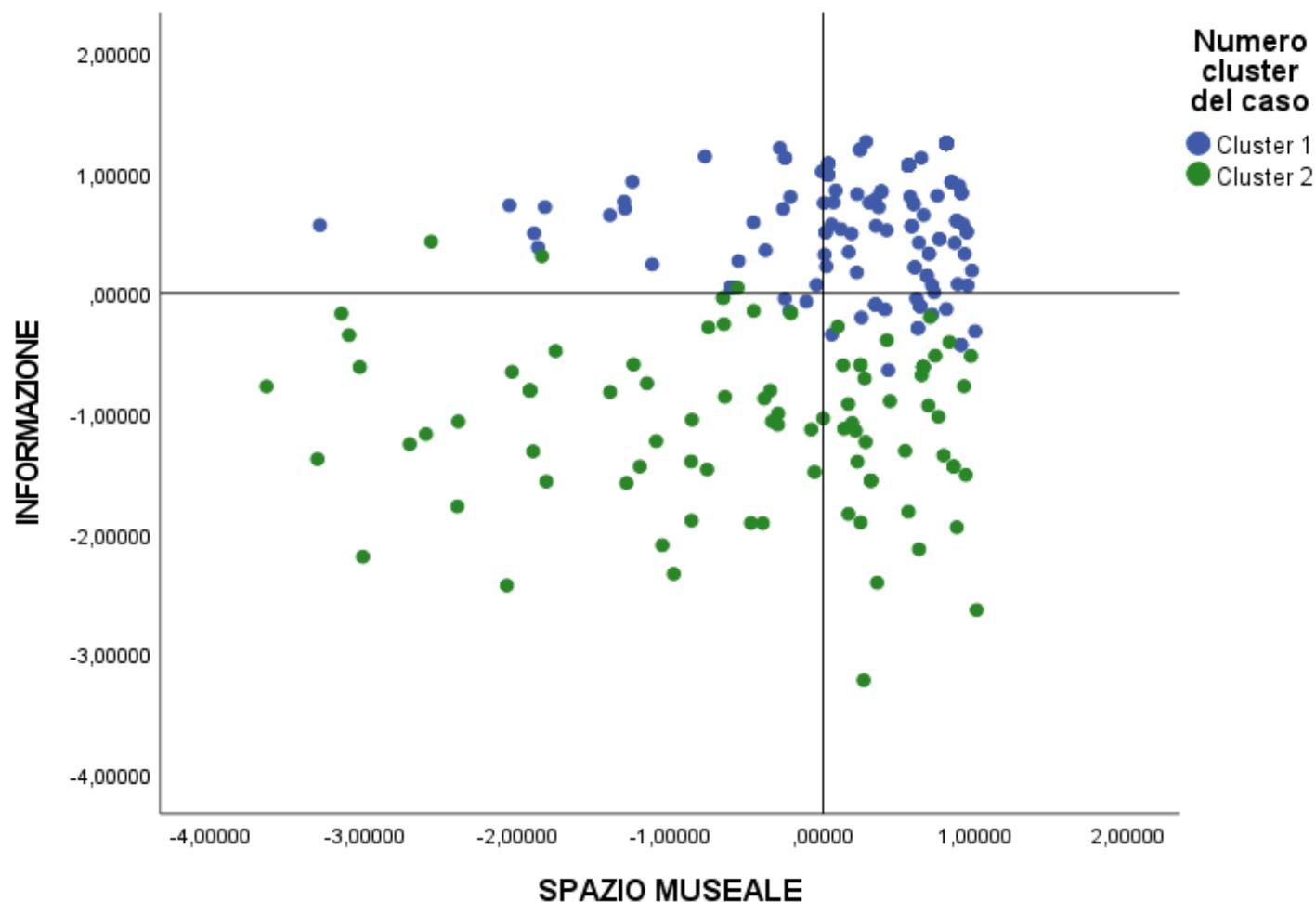
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (il guardaroba e l'audioguida sono stati esclusi poiché non sono risultati significativi per questo tipo di analisi).

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 su entrambi i fattori, in particolare sul fattore 1 (*Informazione*), che invece è stato meno gradito dal Cluster 2.



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 108**

ELOGI bellissimo, ben gestito, video interessante, piacevole la temperatura interna, gradita la scontistica per i giovani, didascalie esaustive, museo molto pulito. **Totale 15**

SUPPORTI INFORMATIVI più informazioni sulle opere (5); tradotti anche in altre lingue (4); altro (1). **Totale 10**

BIGLIETTO troppo caro, dovrebbe includere le mostre temporanee e il Mausoleo di Augusto. **Totale 6**

SUPPORTI DIGITALI riproporre i supporti multimediali colorati; spostare il video in uno spazio più grande. **Totale 5**

SEGNALETICA INTERNA da migliorare. **Totale 4**

DIDATTICA manca una guida sul posto a disposizione per chi desidera fare una visita guidata, prevedere un percorso didattico per bambini. **Totale 4**

LIBRERIA più gadget. **Totale 4**

ALTRO. **Totale 10**

TOTALE 43 SUGGERIMENTI
Museo dell'Ara Pacis

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"/>
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:.....