



Indagini di Customer Satisfaction

Musei Capitolini

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 2022-2023
- 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. **458** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) dal **10 al 14 ottobre** presso i **Musei Capitolini** (gli intervistati rappresentano il 7% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Durante l'indagine erano in corso le mostre temporanee *“L'eredità di Cesare e la conquista del tempo”*, *“I Colori dell'Antico. Marmi Santarelli ai Musei Capitolini”*, *“La Roma della Repubblica. Il racconto dell'Archeologia”*, *“VRBS ROMA”* e *“La Deposizione di Cristo di Jacopo Tintoretto”*.

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 $\pm 1,56\%$. 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 2023, 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 la **pulizia del sito** (2,94), gli **orari di apertura** (2,92), le **opere della collezione** (2,90), la **segnaletica sull'edificio** (2,87), il **personale in libreria** (2,87) e il **guardaroba** (2,86).

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 delle priorità, 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 emerge la **segnaletica interna** (n. 122 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da turisti **stranieri** (89% sul totale); **impiegati** (35%) e **pensionati** (24%), con **titolo di laurea/post laurea** (69%), soprattutto di età adulta **al di sopra dei 45 anni** (54%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi è venuto a sapere del museo tramite **altri siti web** (29%); poi seguono **guida cartacea** (18%), "**scuola/università**" (17%) e "**passaparola**" (15%).

È significativo che a rispondere *altri siti web* siano in particolare i turisti stranieri, di età 26-44 anni, con titolo di laurea/post laurea e hanno un giudizio superiore alle aspettative.

La *guida cartacea* prevale per coloro che giungono dall'estero, di età adulta 40-74 anni, laureati, privi di attese a priori. Invece la voce *scuola/università* emerge per gli italiani, di età inferiore ai 25 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore, senza aspettative. Infine il *passaparola* è predominante per i visitatori italiani, appartenenti alle fasce di età 35-39 anni e over 55 anni, diplomati, il cui giudizio è uguale alle proprie attese.

Tabella riassuntiva

<i>Musei Capitolini 2023</i>	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,87	3,00	455	3	0,338	1%	88%	0%	100%
Orari di apertura	2,92	3,00	456	2	0,277	0%	92%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,74	3,00	360	98	0,452	21%	74%	0%	99%
Guardaroba	2,86	3,00	266	192	0,357	42%	86%	0%	100%
Opere della collezione	2,90	3,00	458	0	0,298	0%	90%	0%	100%
Videoguida	2,77	3,00	81	377	0,507	82%	79%	1%	99%
Supporti informativi	2,51	3,00	441	17	0,565	4%	54%	0%	98%
Supporti digitali	2,23	2,00	221	237	0,692	52%	36%	2%	89%
Personale in sala	2,66	3,00	347	111	0,617	24%	73%	1%	93%
Segnaletica interna	2,21	2,00	447	11	0,776	2%	40%	3%	84%
Pulizia del sito	2,94	3,00	453	5	0,242	1%	94%	0%	100%
Personale in libreria	2,87	3,00	148	310	0,336	68%	87%	0%	100%
Libreria	2,71	3,00	168	290	0,456	63%	71%	0%	100%
Caffetteria	2,62	3,00	236	222	0,494	48%	63%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,85	3,00	454	4	0,363	1%	85%	0%	100%

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

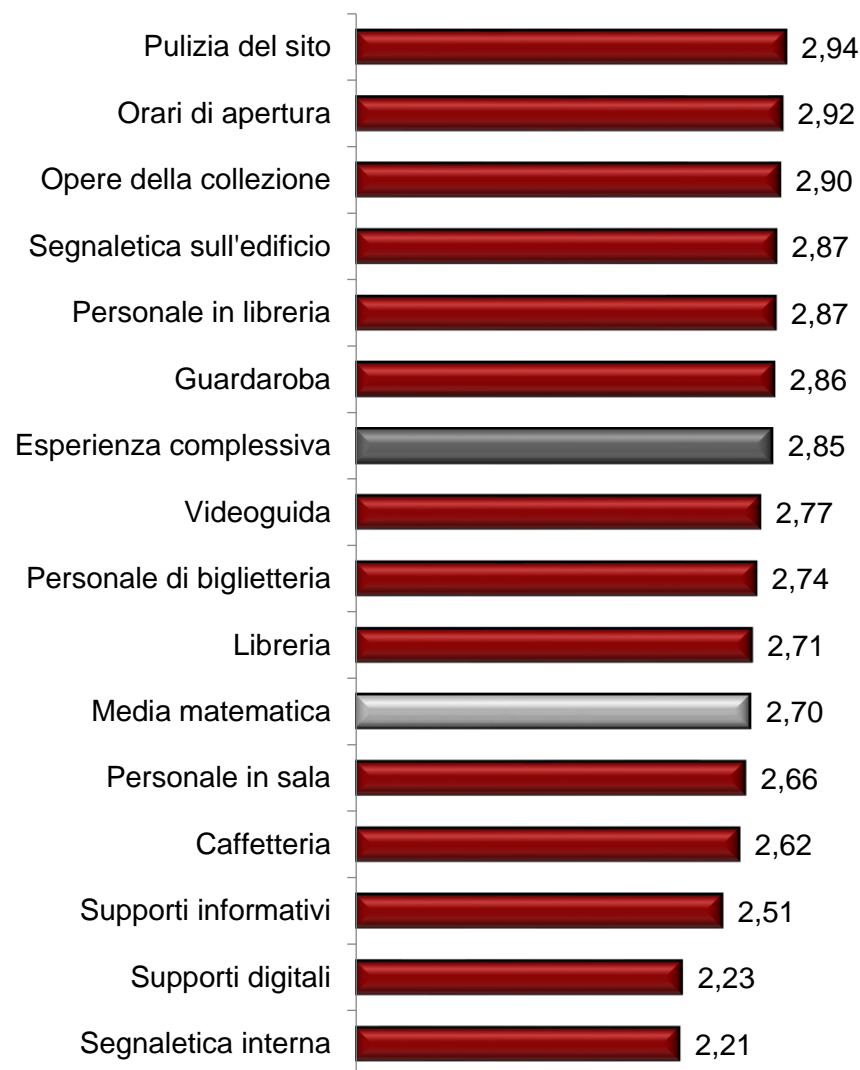
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,70).

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**, le **opere della collezione**, la **segnaletica sull'edificio**, il **personale in libreria** e il **guardaroba**.

Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.

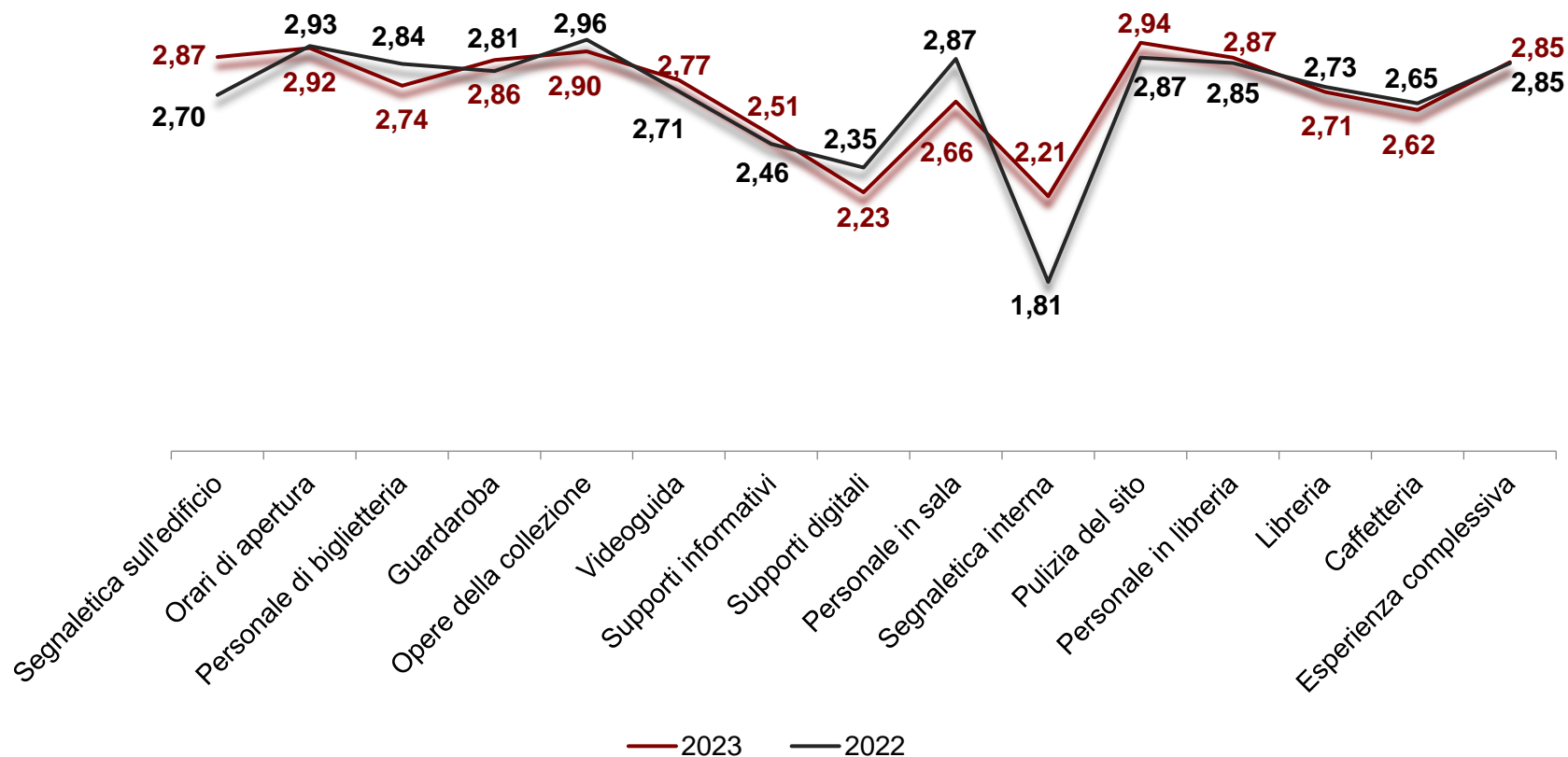


Analisi del trend 2022-2023

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

Si rileva una lieve flessione generale del livello di soddisfazione su vari aspetti oggetto d'indagine, ma tutte le medie restano al di sopra dello standard minimo di 2,20. Invece si evidenzia un incremento medio significativo sulla segnaletica, sia sull'edificio che interna.

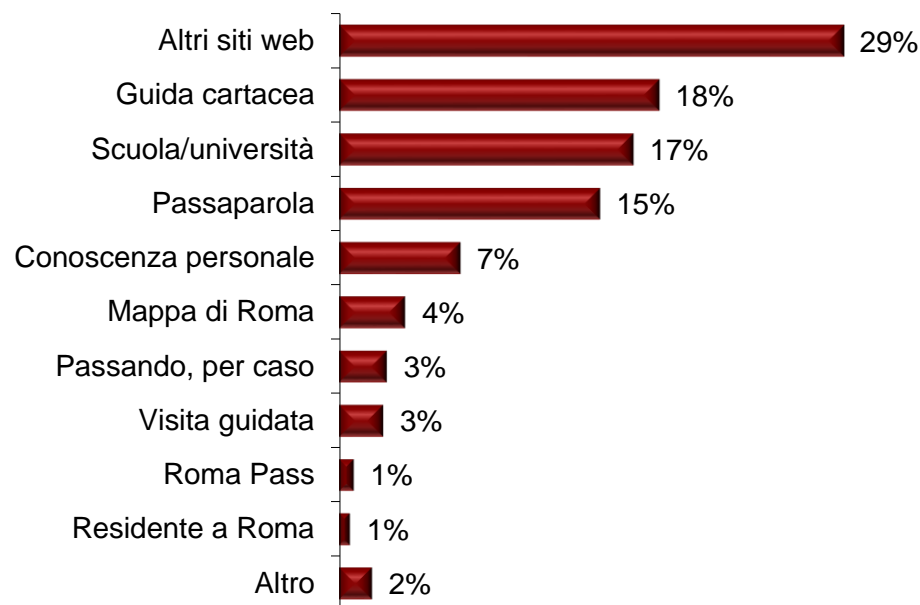
Il giudizio sull'esperienza complessiva resta invariato e pari a 2,85 su 3,00.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 29% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo tramite “**altri siti web**” (in netto aumento dall’11% emerso nel 2022). Poi seguono “**guida cartacea**” (passa da 14% a 18%) e “**scuola/università**” (in discesa da 26% a 17%). Inoltre si registra un incremento della percentuale del “**passaparola**” (da 10% a 15%).

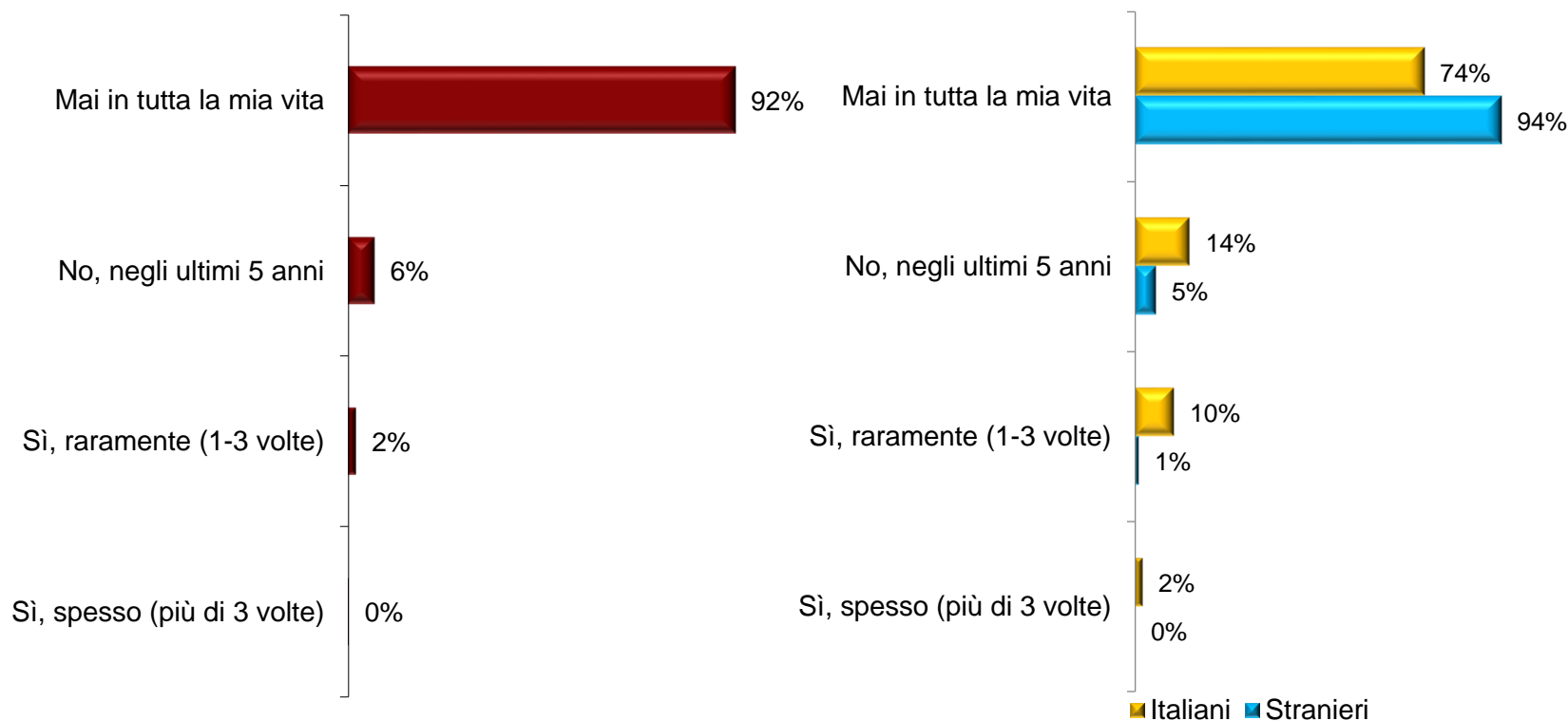
È significativo che a rispondere altri siti web siano in particolare i turisti stranieri, di età 26-44 anni, con titolo di laurea/post laurea e hanno un giudizio superiore alle aspettative. La guida cartacea prevale per coloro che giungono dall’estero, di età adulta 40-74 anni, laureati, privi di attese a priori. Invece la voce scuola/università emerge per gli italiani, di età inferiore ai 25 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore, senza aspettative. Infine il passaparola è predominante per i visitatori italiani, appartenenti alle fasce di età 35-39 anni e over 55 anni, diplomati, il cui giudizio è uguale alle proprie attese.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Ben il 92% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** ai *Musei Capitolini*, il 6% non vi si reca dagli ultimi cinque anni, mentre il restante il 2% vi è già stato (raramente “*da una a tre volte*”).

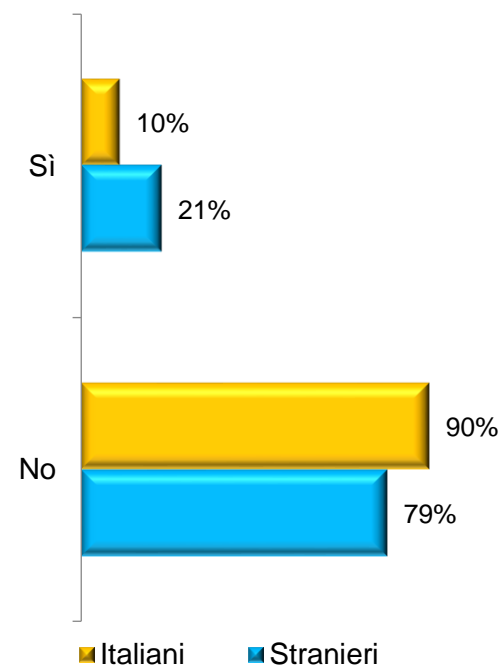
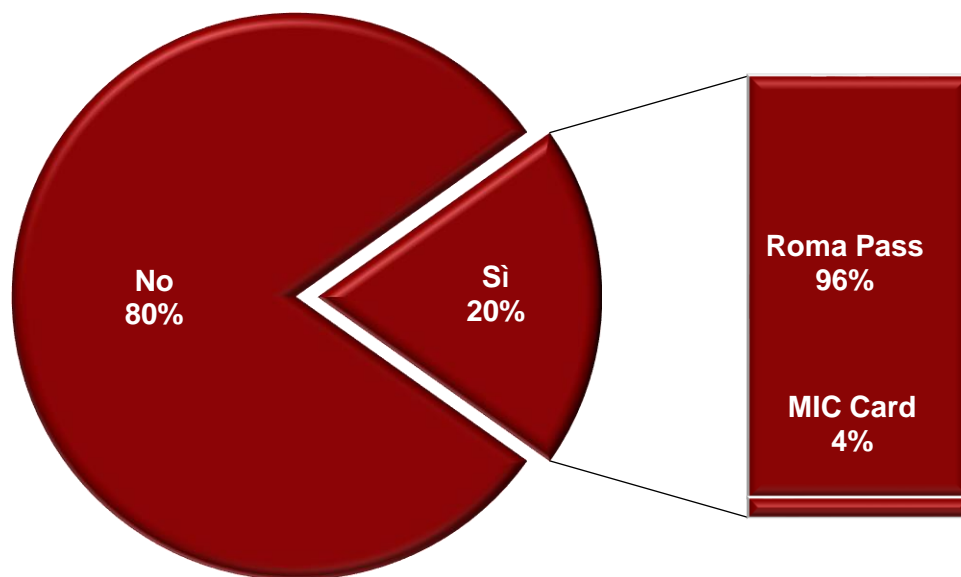
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti stranieri (cfr. grafico sottostante a destra), di età giovane compresa tra i 14 e 44 anni. Invece ad avere già visto i Musei Capitolini sono prevalentemente i visitatori italiani, di età adulta oltre i 45 anni.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

L'80% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nel museo, mentre il restante 20% ne ha usufruito (di cui ben il 96% si riferisce alla **Roma Pass** e il 4% alla **MIC Card**).

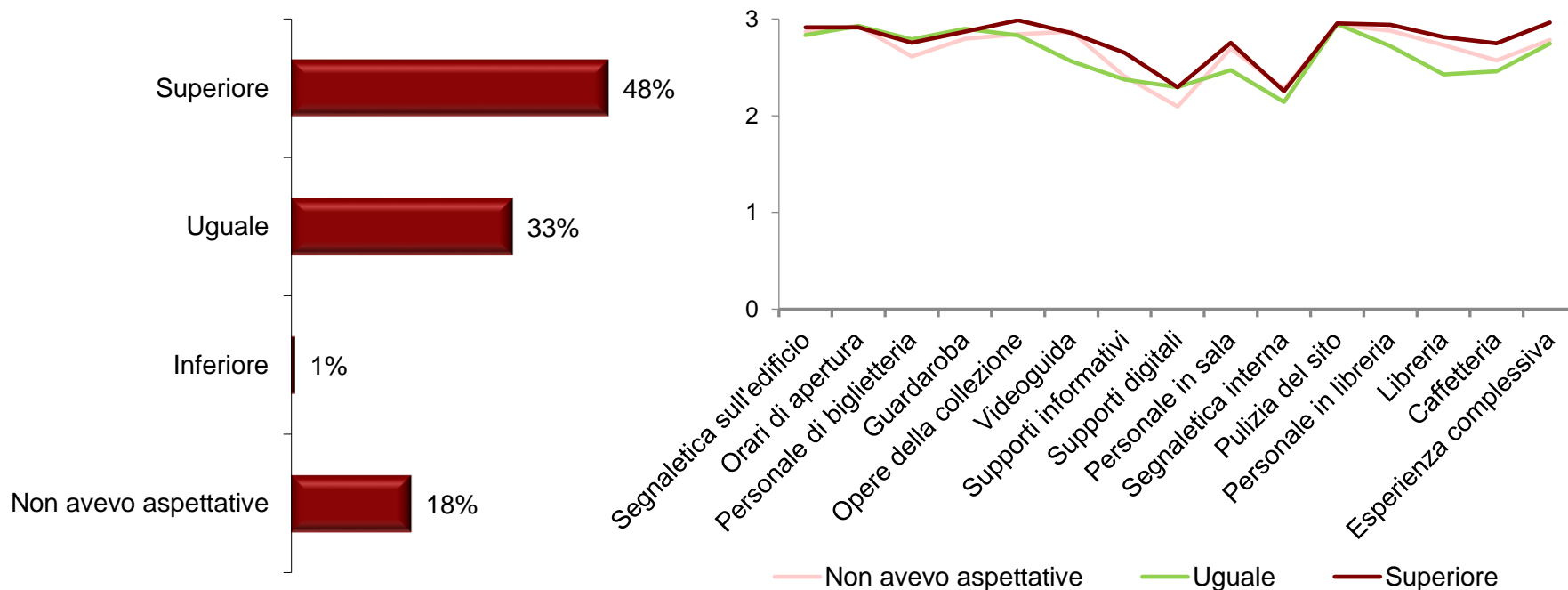
Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i turisti stranieri (cfr. grafico in basso a destra), di età compresa tra i 35 e 54 anni, con titolo di laurea/post laurea, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare ai *Musei Capitolini*, sono principalmente i visitatori italiani, appartenenti alle fasce di età giovane 14-34 anni e adulta over 55 anni, con titolo di diploma di scuola media inferiore/superiore e il loro giudizio è uguale alle proprie attese.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 48% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie aspettative** e per il 33% è uguale, mentre solo un 1% ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie attese. Il 18% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese o ad esserne privi siano in particolare i turisti stranieri, con titolo di laurea/post laurea, alcuni hanno utilizzato la *Roma Pass* per entrare e hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente i visitatori italiani, che non hanno usufruito di alcuna card per accedere ai *Musei Capitolini*, diplomati e in quest'ultimo anno sono stati in più di tre musei. 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** – 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 **69%**.

Il 31% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece nessun intervistato rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6); ciò è indice di un elevato gradimento del museo visitato.



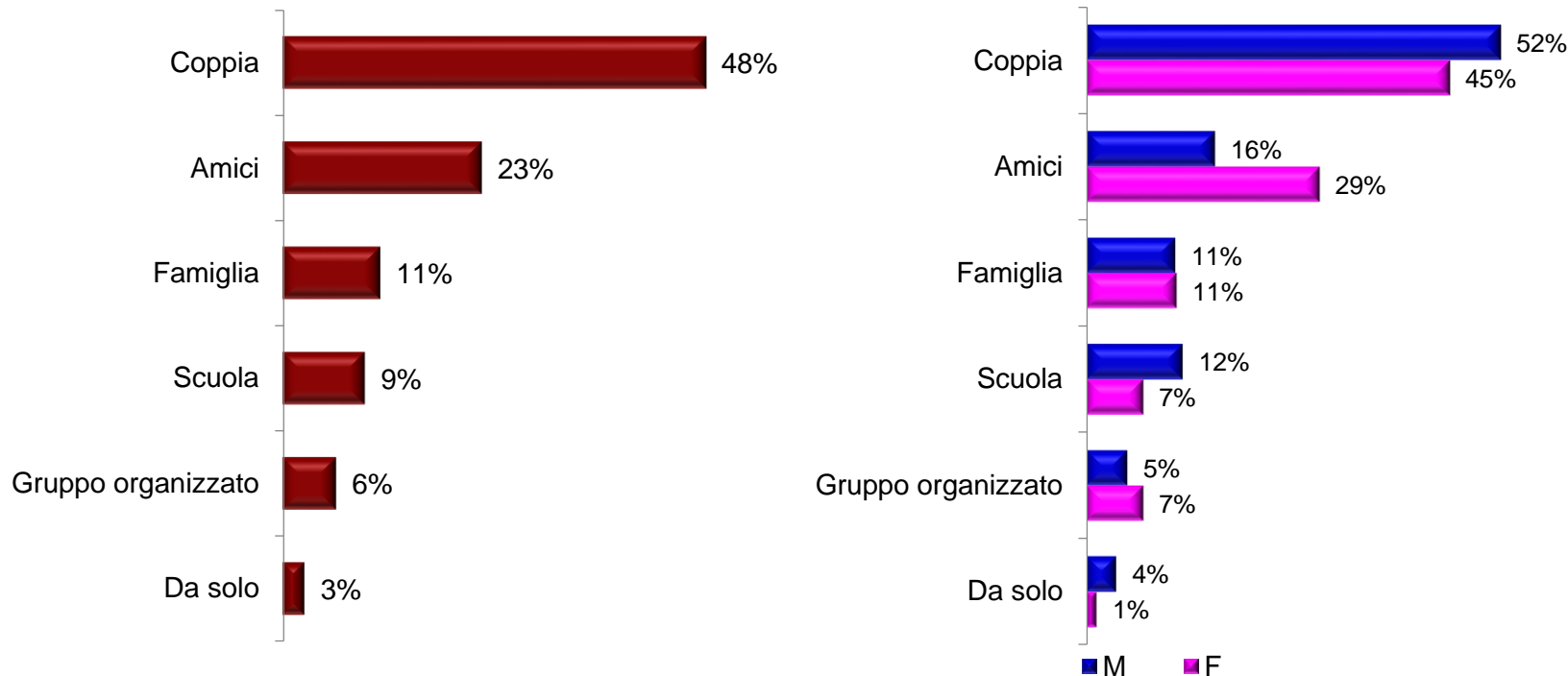
NET PROMOTER SCORE <i>Musei Capitolini 2023</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	1	17	122	132	186
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	27%	29%	40%
DETRATTORI = 0%							PASSIVI =	PROMOTORI		
							31%	= 69%		
69%-0%=69%										

Con chi ha visitato il museo

Il 48% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 23% insieme ad “**amici**”, l’11% viene con la propria “**famiglia**”, il 9% con la “**scuola**”, il 6% con un “**gruppo organizzato**” e il restante 3% giunge “**da solo**”.

Risulta significativo che a visitare il museo in coppia siano in prevalenza gli uomini (*cfr.* grafico in basso a destra), di età 40-64 anni, laureati, in generale abbastanza soddisfatti.

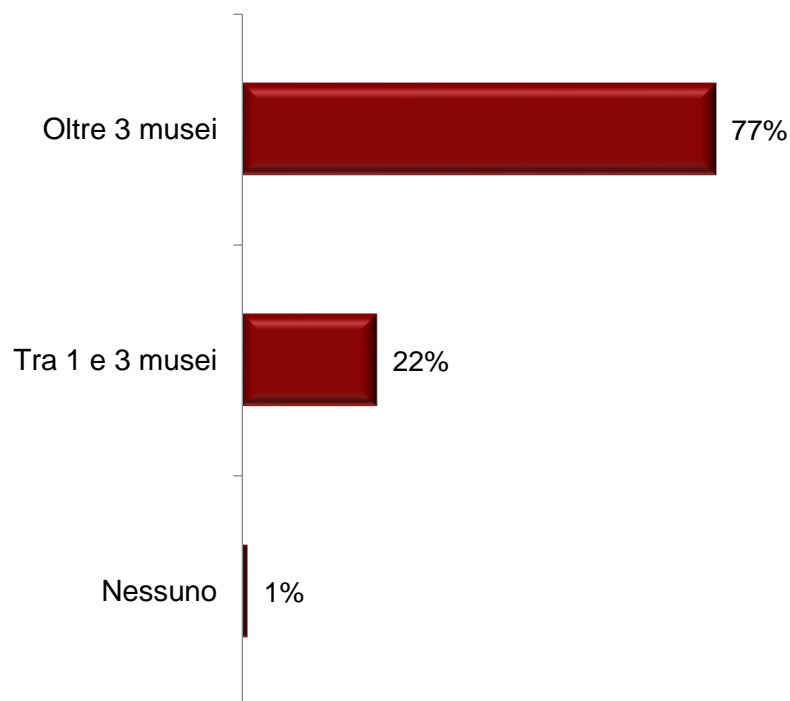
A recarsi con amici sono soprattutto le donne, appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 65-74 anni, diplomate, nel complesso molto soddisfatte. Invece a rispondere con la famiglia sono sia uomini che donne, di età 26-39 anni, con titolo di diploma superiore o specializzazione post laurea, abbastanza soddisfatti della loro esperienza ai *Musei Capitolini*.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 77% degli intervistati dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 22% 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 visitatori di età al di sopra dei 40 anni, il cui giudizio è uguale alle aspettative. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono prevalentemente i giovani di età compresa tra i 14 e 39 anni, con un giudizio superiore alle proprie attese o ne sono privi.



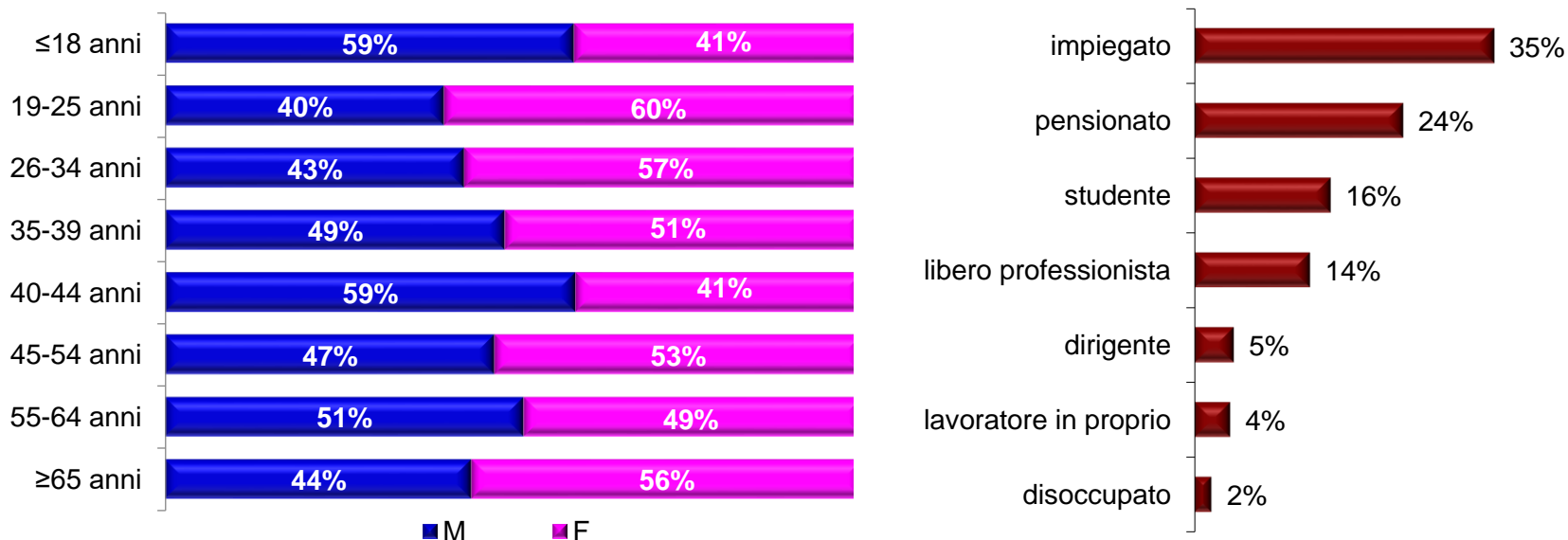
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 53% del campione appartiene al **genere femminile** (52% nel 2022), che prevale nelle fasce dei 19-39 anni, 45-54 anni e over 65 anni. Invece gli uomini emergono nelle restanti fasce (≤ 18 anni, 40-44 anni e 55-64 anni).

Quest'anno si registra un notevole incremento delle fasce di età dei **19-34 anni** (da 10% a 23%) e al di sopra dei 45 anni (da 34% a 54%). In forte discesa la percentuale dei **minorenni** (≤ 18 anni), che passano dal 36% dello scorso anno al 6%.

Il 69% del campione totale dichiara di avere conseguito un **diploma di scuola media inferiore/superiore** (59% nell'indagine precedente).

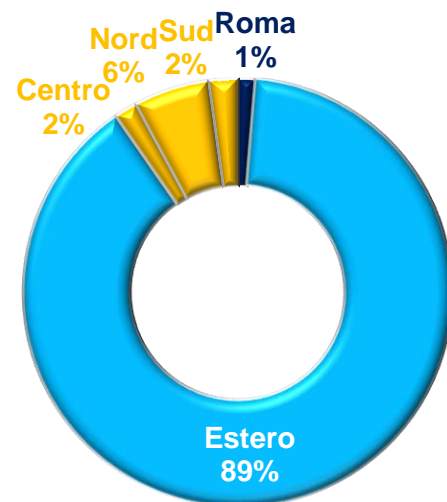
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (35%; erano il 28% nel 2022); seguono i pensionati (in aumento da 8% a 24%) e gli studenti (scendono da 41% a 16%).



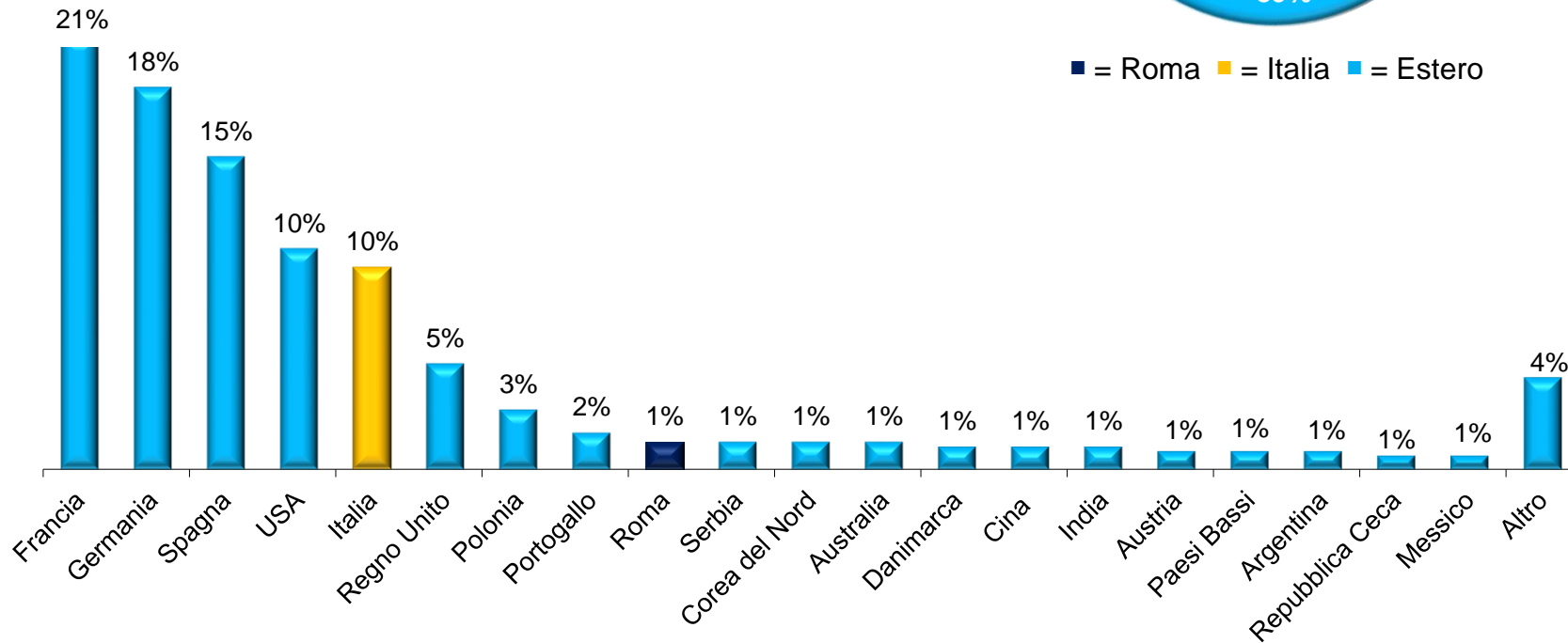
Analisi socio-demografica (provenienza)

Ben l'89% del campione intervistato è costituito da turisti **stranieri** (72% nella precedente indagine), il 10% giunge da altre province italiane (16% nel 2022), mentre scende la percentuale dei romani, che passa da 12% a 1%.

Tra le nazionalità estere prevalgono la **francese** e la **tedesca** (rispettivamente 21% e 18% 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	Personale in libreria	Libreria	Caffetteria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,372**	,160**	,368**	0,058	,396**	-0,014	-0,009	,284**	,289**	,176**	,364**	,418**	,303**	,165**
Orari di apertura	,372**	1,000	,374**	,349**	,113*	,392**	-0,001	-0,005	,130*	,163**	,137**	,517**	,249**	,149*	,146**
Personale di biglietteria	,160**	,374**	1,000	,307**	,135*	,325**	,167**	,165*	,255**	,220**	,137**	,469**	,213*	,254**	,151**
Guardaroba	,368**	,349**	,307**	1,000	,157*	,722**	,197**	0,081	,268**	,322**	,373**	,447**	,207*	,172*	,198**
Opere della collezione	0,058	,113*	,135*	,157*	1,000	,408**	,254**	,210**	,222**	,120*	0,020	,355**	,164*	,368**	,537**
Videoguida	,396**	,392**	,325**	,722**	,408**	1,000	,367**	,297*	,306**	,282*	,452**	,761**	,554**	,236*	,281*
Supporti informativi	-0,014	-0,001	,167**	,197**	,254**	,367**	1,000	,498**	,176**	,227**	,156**	,291**	-0,028	,289**	,297**
Supporti digitali	-0,009	-0,005	,165*	0,081	,210**	,297*	,498**	1,000	0,049	0,108	,167*	,203*	0,050	,174*	,240**
Personale in sala	,284**	,130*	,255**	,268**	,222**	,306**	,176**	0,049	1,000	,452**	,252**	0,146	,333**	,363**	,368**
Segnaletica interna	,289**	,163**	,220**	,322**	,120*	,282*	,227**	0,108	,452**	1,000	,172**	,222**	,287**	,268**	,214**
Pulizia del sito	,176**	,137**	,137**	,373**	0,020	,452**	,156**	,167*	,252**	,172**	1,000	,238**	0,143	,134*	,175**
Personale in libreria	,364**	,517**	,469**	,447**	,355**	,761**	,291**	,203*	0,146	,222**	,238**	1,000	,631**	,475**	,475**
Libreria	,418**	,249**	,213*	,207*	,164*	,554**	-0,028	0,050	,333**	,287**	0,143	,631**	1,000	,543**	,351**
Caffetteria	,303**	,149*	,254**	,172*	,368**	,236*	,289**	,174*	,363**	,268**	,134*	,475**	,543**	1,000	,347**
Esperienza complessiva	,165**	,146**	,151**	,198**	,537**	,281*	,297**	,240**	,368**	,214**	,175**	,475**	,351**	,347**	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.

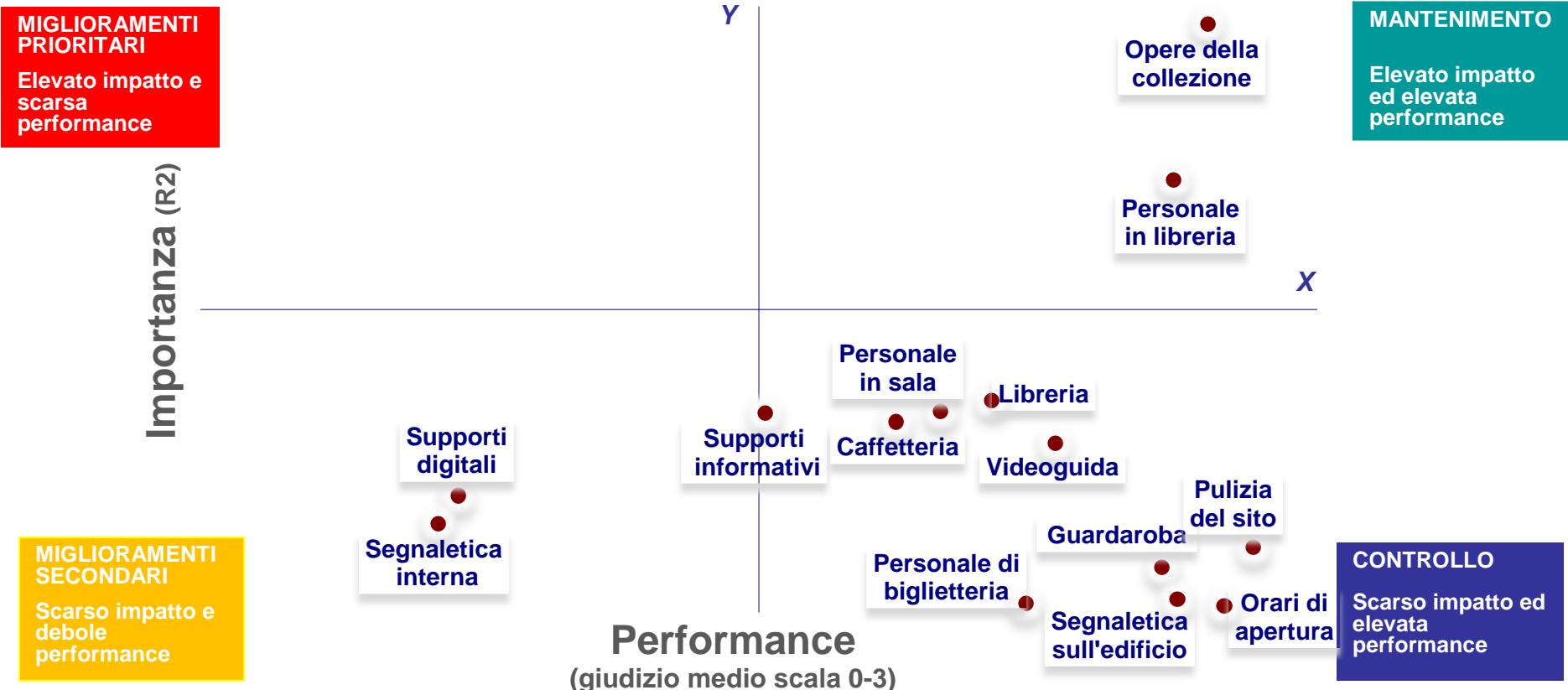
Per i *Musei Capitolini* le **opere della collezione** e il **personale in libreria** (il 32% degli intervistati ha risposto su tale servizio) sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,537
Personale in libreria	0,475
Personale in sala	0,368
Libreria	0,351
Caffetteria	0,347
Supporti informativi	0,297
Videoguida	0,281
Supporti digitali	0,240
Segnaletica interna	0,214
Guardaroba	0,198
Pulizia del sito	0,175
Segnaletica sull'edificio	0,165
Personale di biglietteria	0,151
Orari di apertura	0,146

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa (quadrante in alto a destra), insieme al **personale in libreria**, seppure quest'ultimo abbia un coefficiente di importanza inferiore. 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.

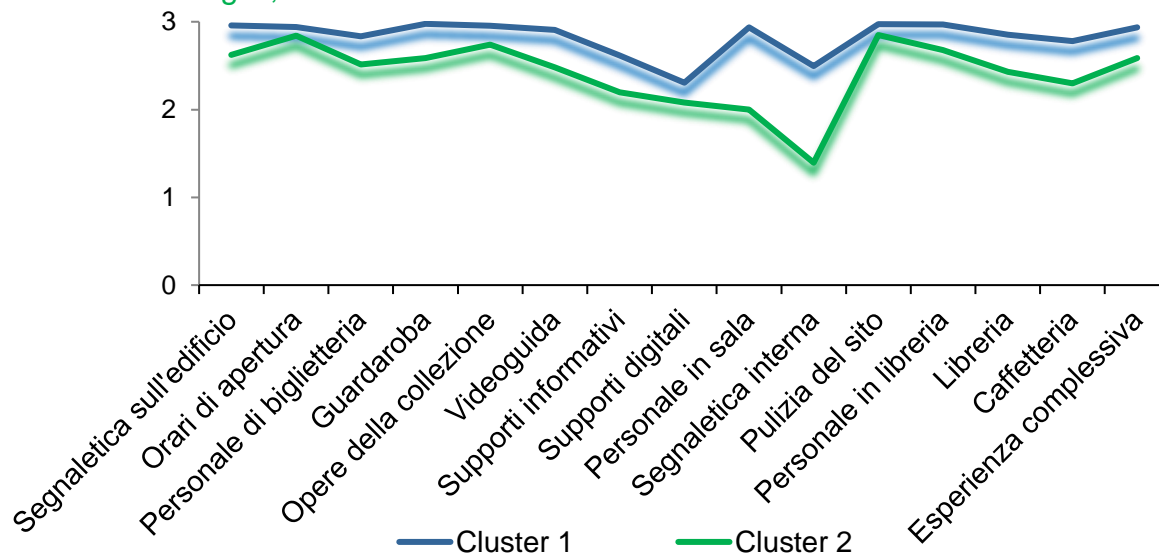
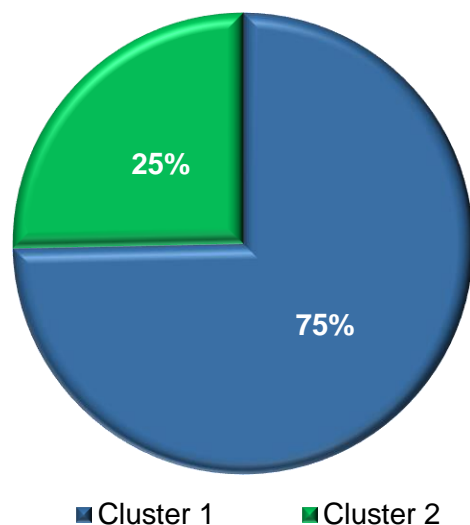
Cluster Analysis

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 (342 individui per il *Cluster 1* e 116 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 donne; stranieri; minorenni, di età 35-39 anni e ≥55 anni; diplomati; studenti, pensionati e lavoratori in proprio; scoprono il museo tramite scuola/università, passaparola e mappa di Roma; giudizio superiore alle aspettative; vengono con amici, scuola o gruppo organizzato; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.

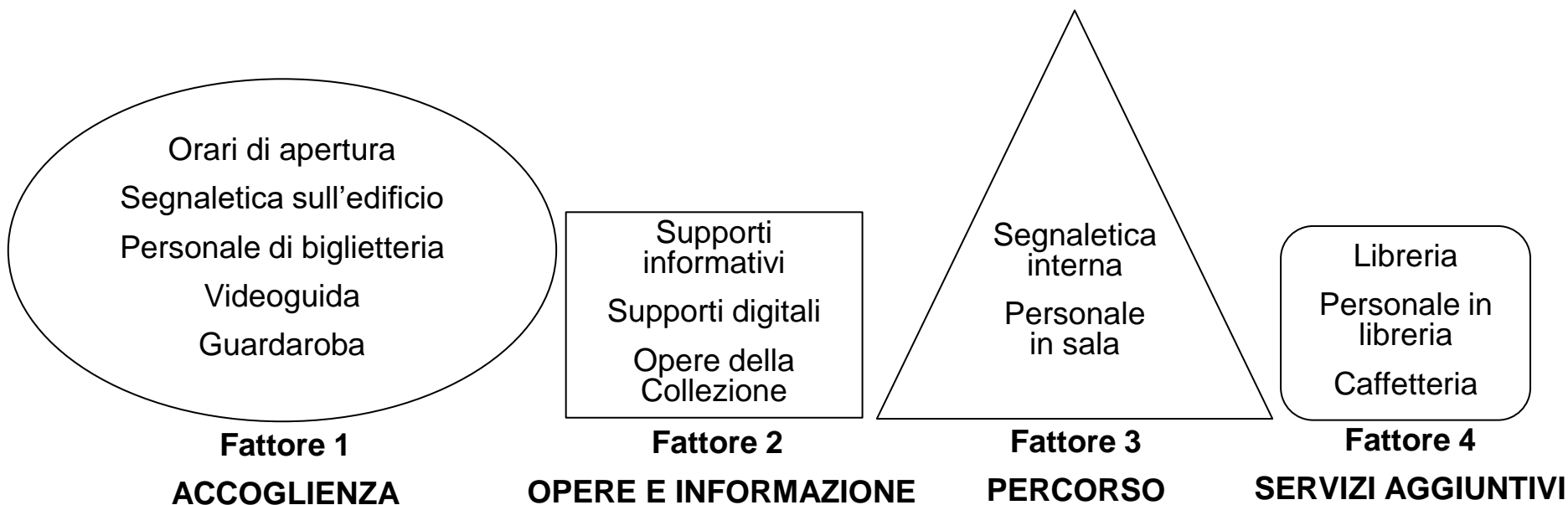
Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza uomini; italiani; di età 26-34 anni e 40-54 anni; laureati; impiegati e liberi professionisti; scoprono il museo tramite internet e guide cartacee; giudizio uguale alle aspettative o privi di attese; vengono in coppia o con la famiglia; hanno visitato oltre tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

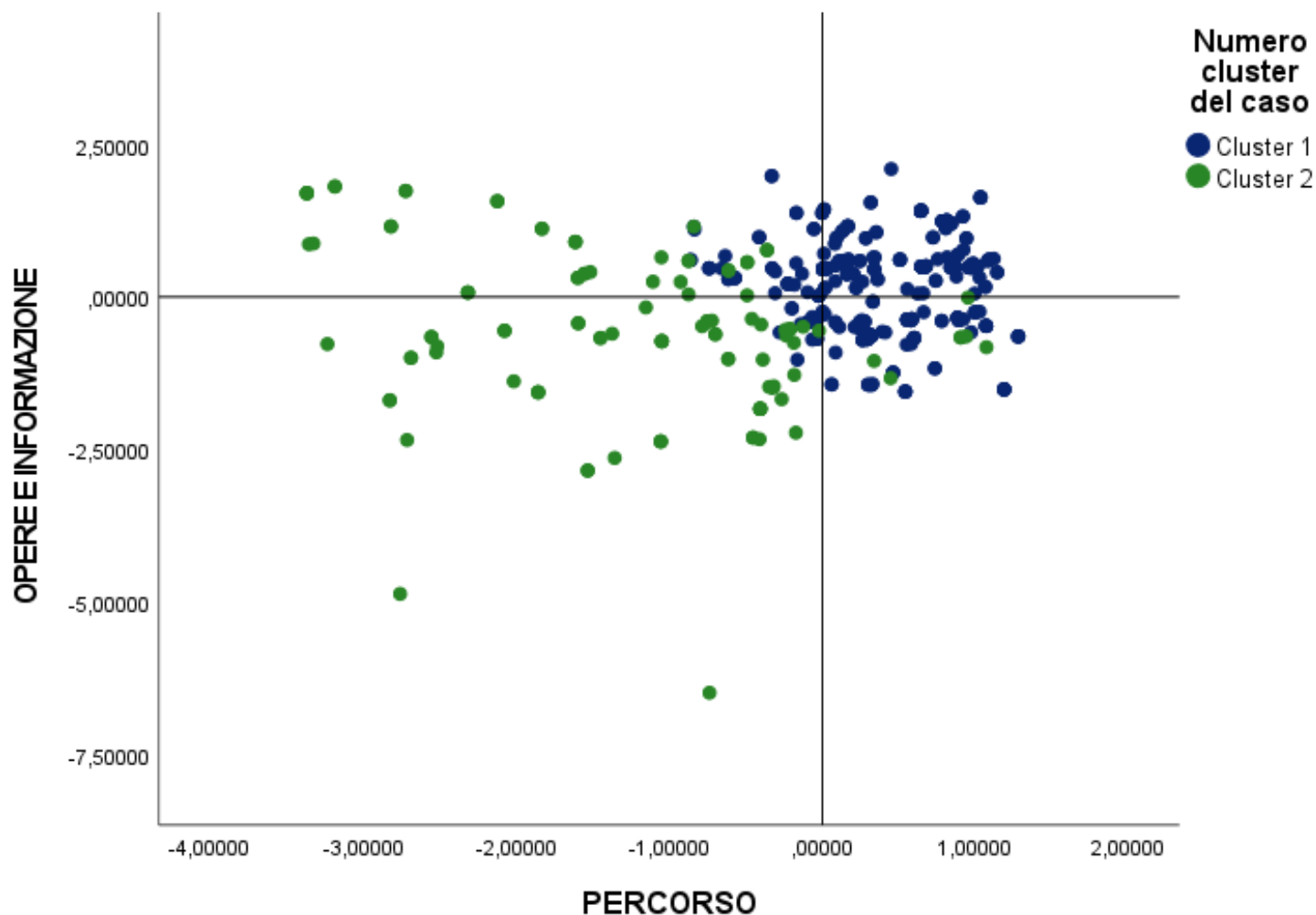
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (la pulizia del sito è stata esclusa poiché non è risultata significativa per questo tipo di analisi).

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 1, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, in particolare sul Fattore 3 (*Percorso*), che invece è stato meno gradito dal Cluster 2.



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 208**

ELOGI bellissimo, museo stupendo (14); videoguida molto utile e interessante (3). **Totale 17**

SEGNALETICA INTERNA confusa, poco chiara (92); da migliorare, ci si perde (23); più indicazioni sui vari servizi disponibili (4) e sul percorso, incluse le mostre temporanee (3). **Totale 122**

POSTI A SEDERE da aggiungere. **Totale 63**

SUPPORTI DIGITALI più interattività, video e ricostruzioni, anche in 3D. **Totale 58**

ASSISTENZA IN SALA il personale non aiuta (13) e sta al cellulare (11); non tutti parlano inglese (10); alcuni dovrebbero essere gentili e cortesi (8); altro (2). **Totale 44**

SUPPORTI INFORMATIVI pannelli lunghi e noiosi (15); carenti, più informazioni sulle opere (10); tradotti anche in francese (5). **Totale 30**

CAFFETERIA aggiungere più posti a sedere e tavoli (7); altro (3). **Totale 10**

ALTRO. Totale 15

TOTALE 342 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:.....