



Indagini di Customer Satisfaction

Museo dell'Ara Pacis

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. **304** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 23 al 27 ottobre** presso il **Museo dell'Ara Pacis** (gli intervistati rappresentano il 19% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine). Durante l'indagine era in corso la mostra temporanea "*Helmut Newton. Legacy*".

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento giacché assicura, con una soddisfazione media del 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,12\%$. 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 **2,80** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono gli **orari di apertura** (2,99), il **personale di biglietteria** (2,98), il **guardaroba** (2,98), la **pulizia del sito** (2,97), la **segnaletica sull'edificio** (2,97), la **videoguida** (2,95), il **personale in sala** (2,93) e le **opere della collezione** (2,89).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. La **videoguida** è la variabile ritenuta più importante nella mappa (tale servizio è stato utilizzato dal 13% degli intervistati), ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cfr.* pp. 17-19), insieme alla **libreria** e alle **opere della collezione**. Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono i **supporti digitali** (n. 66 suggerimenti) e **informativi** (n. 57 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da turisti **stranieri** (81% sul totale); **studenti** (29%), **impiegati** (27%) e **pensionati** (24%), in possesso di un titolo di **laurea/post laurea** (60%), soprattutto di età **al di sopra dei 45 anni** (53% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi è venuto a sapere del museo tramite **scuola/università** (20%); seguono **passaparola** (18%) e **conoscenza personale** (17%).

È significativo che a rispondere *scuola/università* e *passaparola* siano soprattutto i turisti, di età giovane 14-25 anni, con titolo di diploma inferiore/superiore, nuovi visitatori, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno. Invece la voce *conoscenza personale* prevale per i visitatori italiani (inclusi i romani), di età 45-74 anni, con titolo di laurea/post laurea, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, hanno un giudizio uguale alle proprie attese e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno.

Tabella riassuntiva

Museo dell'Ara Pacis 2023	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,97	3,00	303	1	0,179	0%	97%	0%	100%
Orari di apertura	2,99	3,00	303	1	0,081	0%	99%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,98	3,00	241	63	0,128	21%	98%	0%	100%
Guardaroba	2,98	3,00	118	186	0,130	61%	98%	0%	100%
Opere della collezione	2,89	3,00	303	1	0,312	0%	89%	0%	100%
Videoguida	2,95	3,00	39	265	0,223	87%	95%	0%	100%
Supporti informativi	2,60	3,00	293	11	0,504	4%	61%	0%	99%
Supporti digitali	2,60	3,00	285	19	0,512	6%	61%	0%	99%
Personale in sala	2,93	3,00	236	68	0,252	22%	93%	0%	100%
Segnaletica interna	2,80	3,00	304	0	0,404	0%	80%	0%	100%
Pulizia del sito	2,97	3,00	304	0	0,179	0%	97%	0%	100%
Libreria	2,86	3,00	163	141	0,349	46%	86%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,80	3,00	304	0	0,399	0%	80%	0%	100%

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

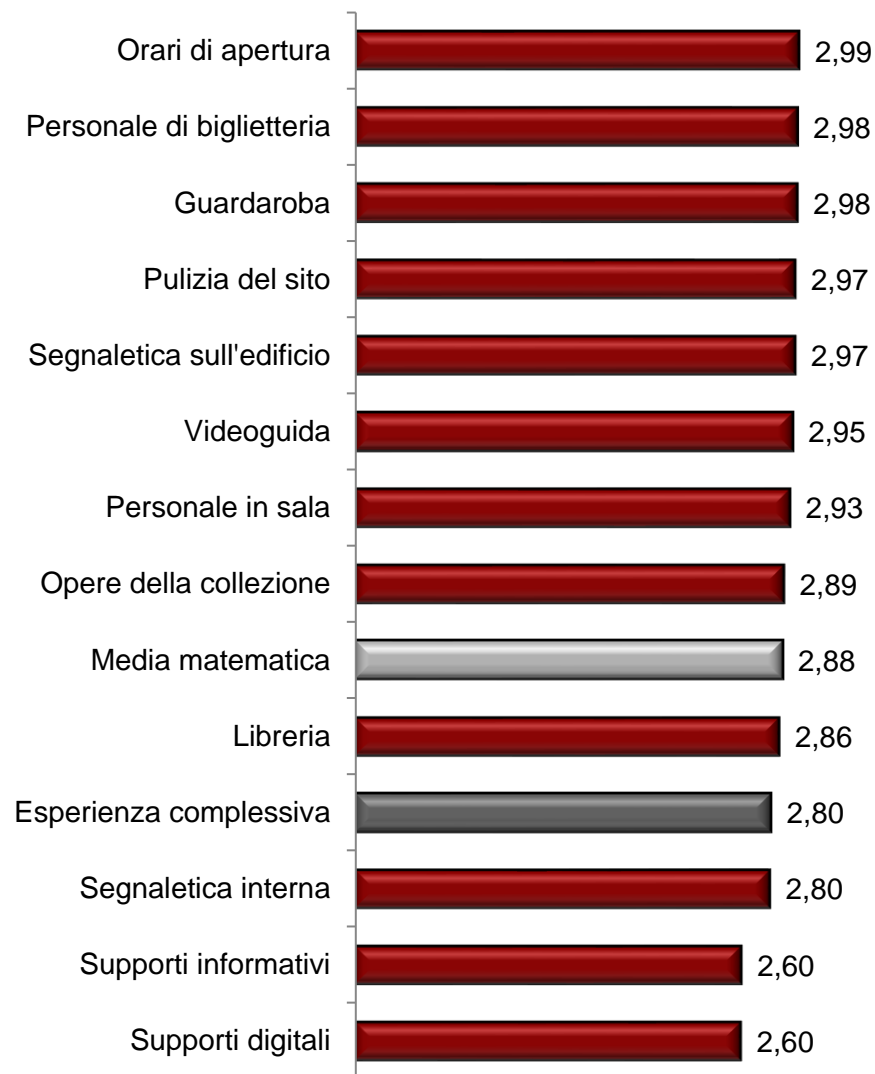
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,88).

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: gli **orari di apertura**, il **personale di biglietteria**, il **guardaroba**, la **pulizia del sito**, la **segnaletica sull'edificio**, la **videoguida**, il **personale in sala** e le **opere della collezione**.

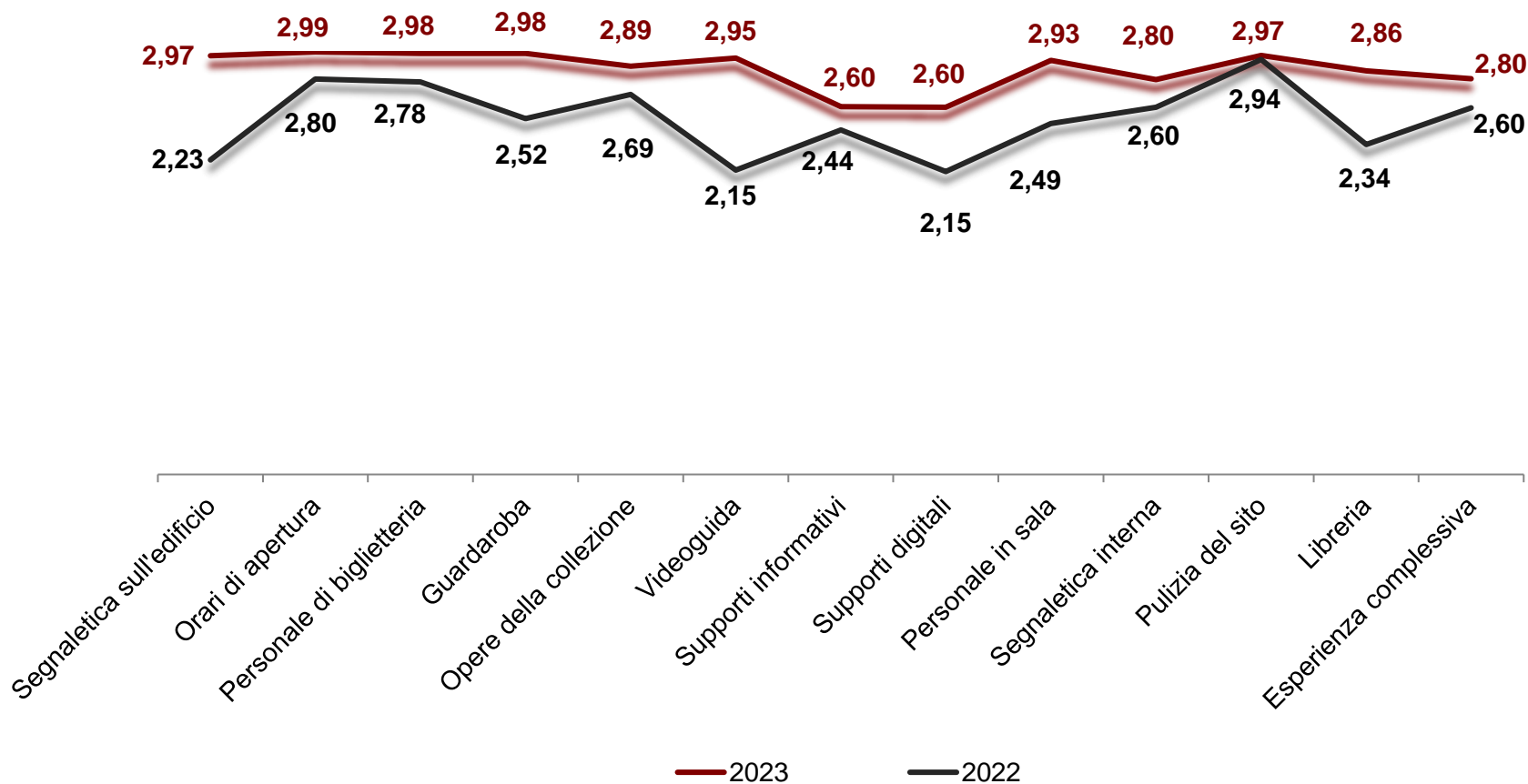
Tutte le medie sono ben al sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2022-2023

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

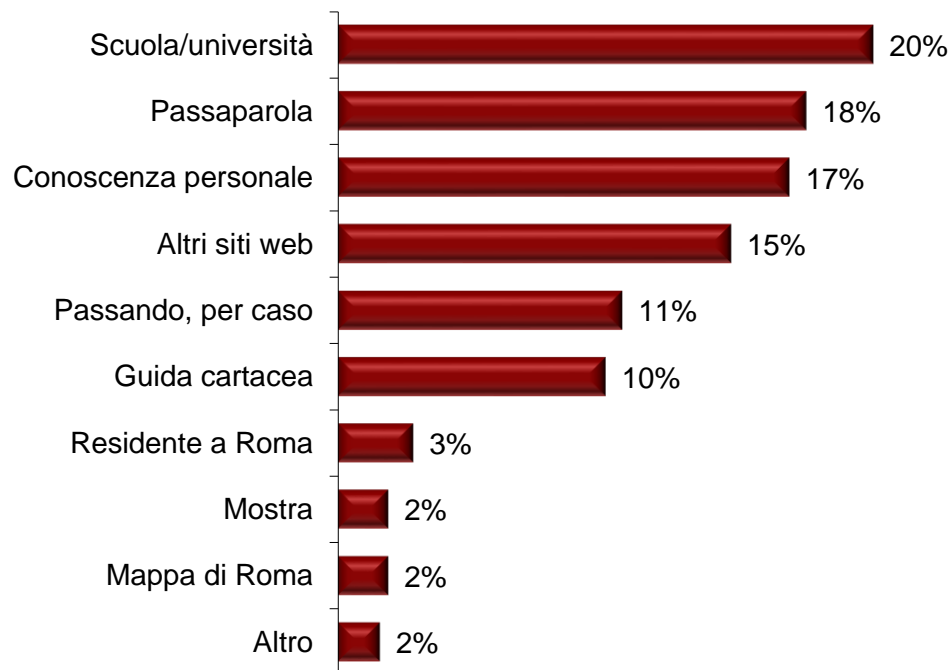
Si evidenzia un incremento generale del livello medio di soddisfazione, in particolare sui seguenti aspetti: segnaletica sull'edificio, guardaroba, supporti digitali, personale in sala e libreria.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 20% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo attraverso “**scuola/università**” (stessa percentuale emersa nel 2022). Segue chi risponde “**passaparola**” (raddoppia dal 9% al 18%) e “**conoscenza personale**” (passa da 15% a 17%).

È significativo che a rispondere scuola/università e passaparola siano soprattutto i turisti, di età giovane 14-25 anni, con titolo di diploma, nuovi visitatori, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno. Invece la voce conoscenza personale prevale per i visitatori italiani (inclusi i romani), di età 45-74 anni, con titolo di laurea/post laurea, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, hanno un giudizio uguale alle proprie attese e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Ben l'85% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** al *Museo dell'Ara Pacis*, l'8% vi è già stato (di cui il 6% raramente "da una a tre volte" e il 2% spesso "più di tre volte"); il restante 7% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti stranieri (cfr. grafico sottostante a destra), di età giovane inferiore ai 39 anni, diplomati, privi di attese e in quest'ultimo anno sono stati in meno di tre musei.

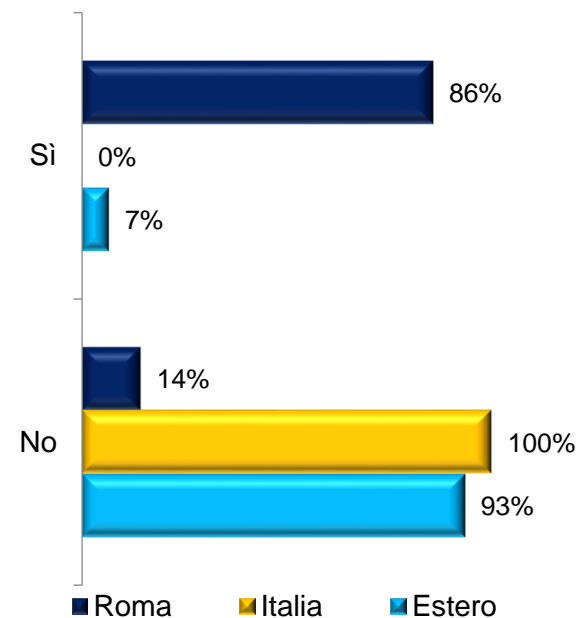
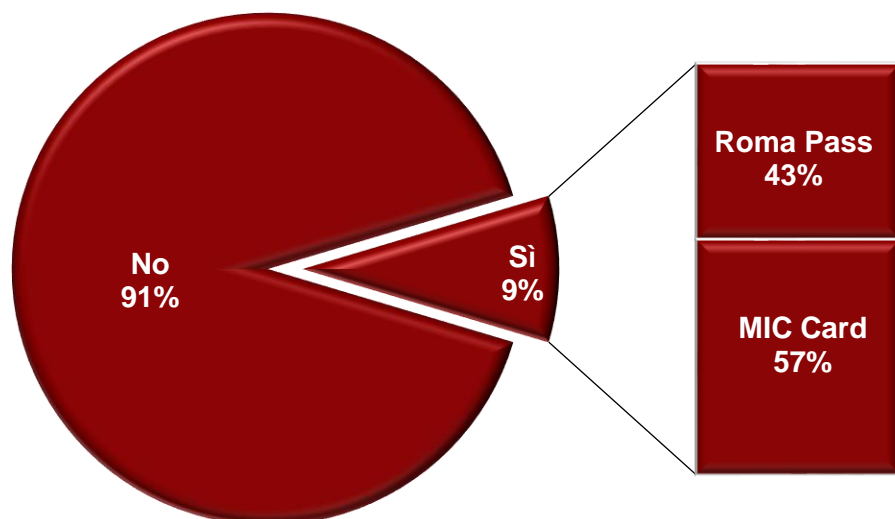
Ad avere già visto il Museo dell'Ara Pacis sono prevalentemente i visitatori italiani, di età 40-54 anni e 65-74 anni, con titolo di laurea/post laurea, il cui giudizio è superiore o uguale alle aspettative e hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



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 il 57% si riferisce alla **MIC Card** e il restante 43% 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* e in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare in questo museo, sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

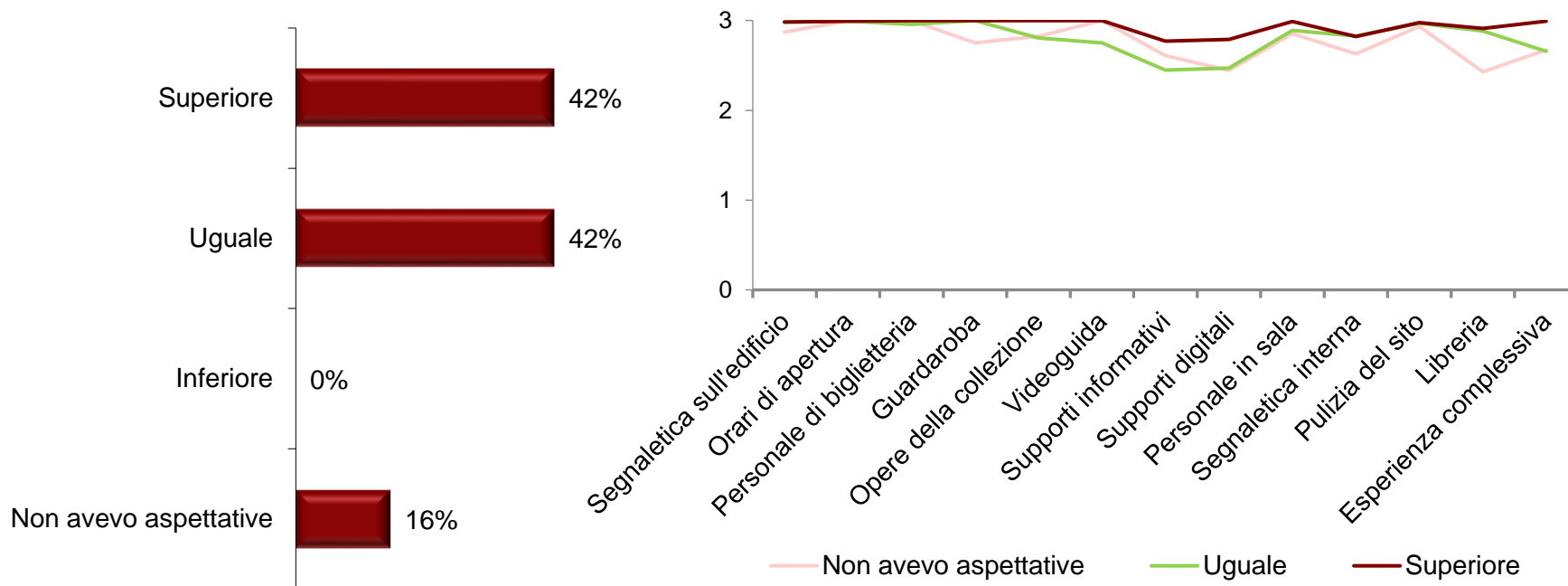


Giudizio rispetto alle aspettative

Un 42% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese** e per un ulteriore 42% è uguale, mentre nessuno 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 alle aspettative siano in particolare coloro che sono già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno e in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece ad avere un giudizio uguale alle attese o ad esserne privi sono soprattutto i nuovi visitatori, che hanno visto meno di tre musei negli ultimi dodici mesi, nel complesso abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

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

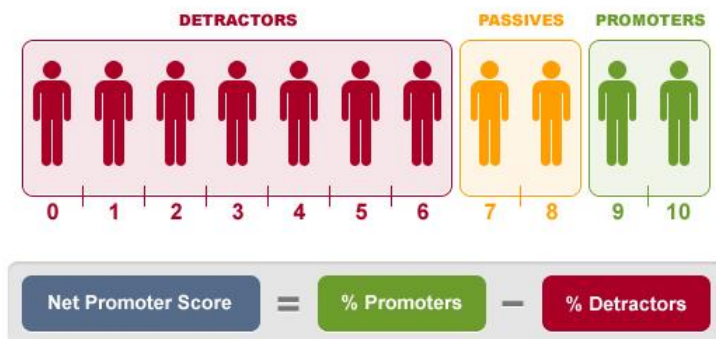


Consiglierebbe questo museo ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 – e i **detrattori** – utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene del museo che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà il *Museo dell'Ara Pacis* è pari al **58%**.

Il 42% 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.



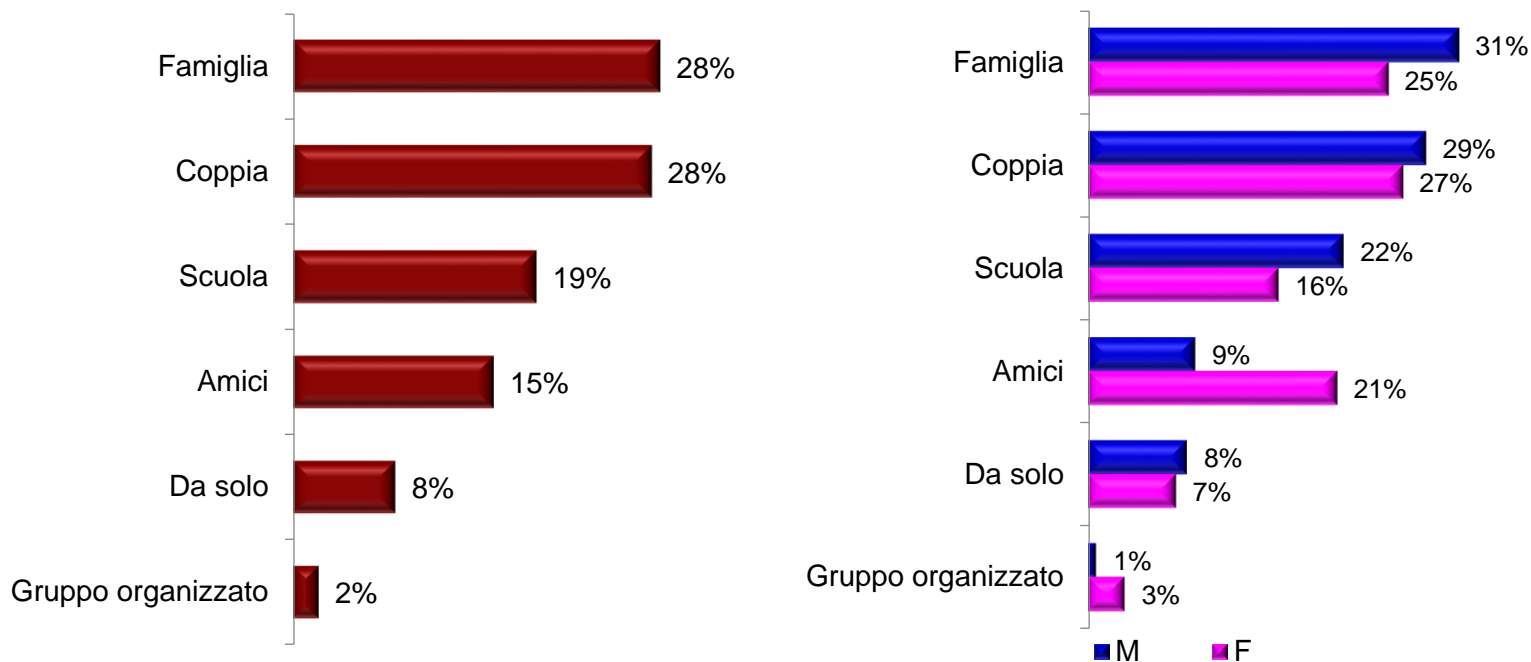
NET PROMOTER SCORE Museo dell'Ara Pacis 2023										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	1	27	100	71	105
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	9%	33%	23%	35%
DETRATTORI = 0%							PASSIVI = 42%	PROMOTORI = 58%		
58%-0%=58%										

Con chi ha visitato il museo

Un 28% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la “**famiglia**” e un 28% in “**coppia**”, il 19% risponde con la propria “**scuola**” e il 15% insieme ad “**amici**”, l’8% vi giunge “**da solo**” e il restante 2% con un “**gruppo organizzato**”.

Risulta significativo che a visitare il museo con la propria famiglia siano in prevalenza gli uomini (cfr. grafico sottostante a destra), che giungono dall’estero, minorenni o di età 40-54 anni, con titolo di scuola media inferiore o specializzazione post laurea, in generale molto soddisfatti.

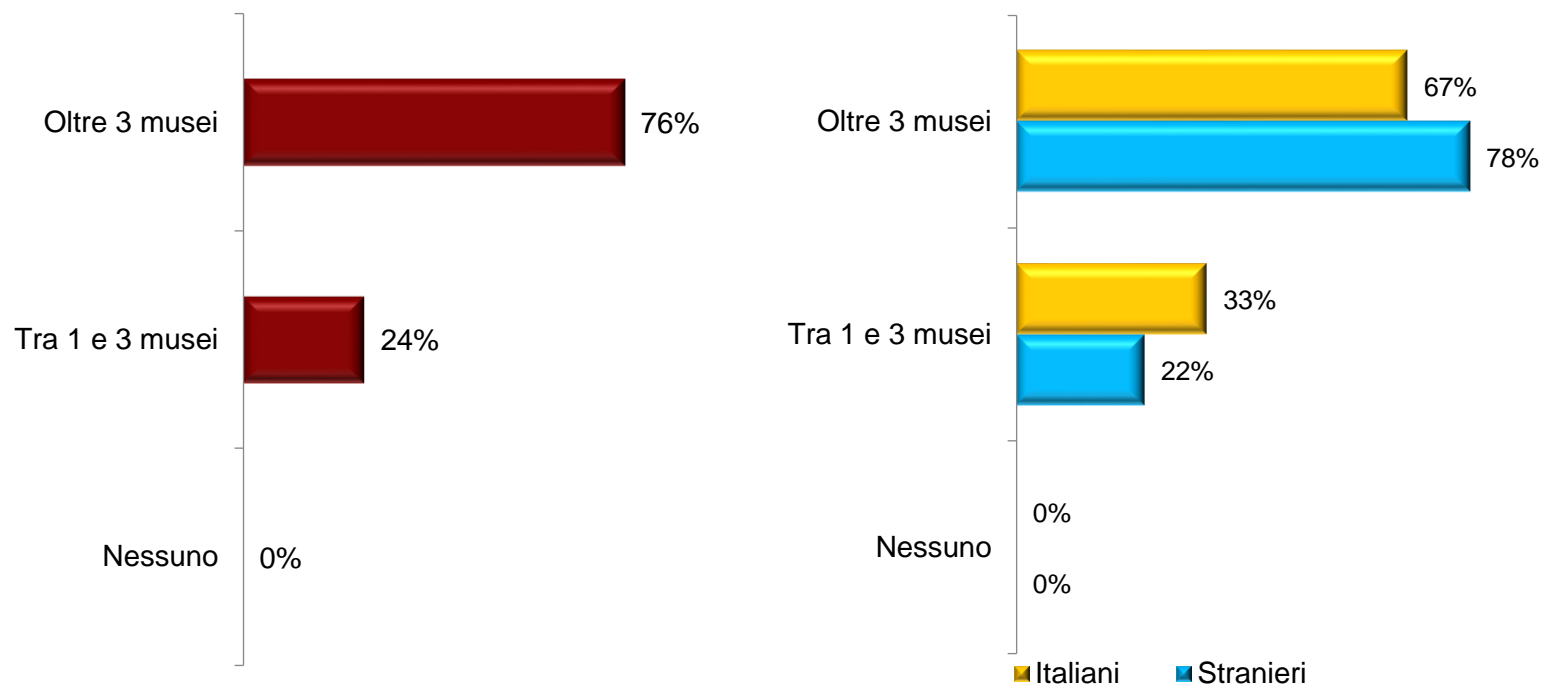
A rispondere in coppia sono stati in particolare gli uomini, turisti (sia italiani che stranieri), di età 35-39 anni e 55-64 anni, laureati, nel complesso molto soddisfatti. Invece a venire con la scuola sono soprattutto i ragazzi di età 14-18 anni, stranieri, con titolo di diploma inferiore/superiore, abbastanza soddisfatti della loro esperienza al *Museo dell’Ara Pacis*.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 76% degli intervistati dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno e il 24% risponde “**tra uno e tre musei**”, mentre nessuno afferma 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 stranieri (*cfr.* grafico in basso a destra), di età adulta al di sopra dei 45 anni, con titolo di laurea/post laurea, il cui giudizio è superiore o uguale alle aspettative, nel complesso molto soddisfatti. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei sono in prevalenza i visitatori italiani, di età giovane 14-34 anni, con titolo di diploma inferiore/superiore, privi di attese e abbastanza soddisfatti della loro esperienza al *Museo dell'Ara Pacis*.



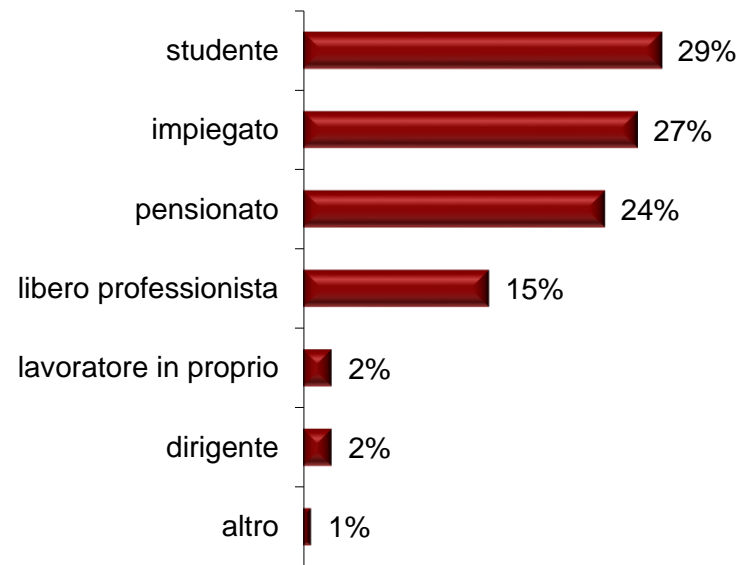
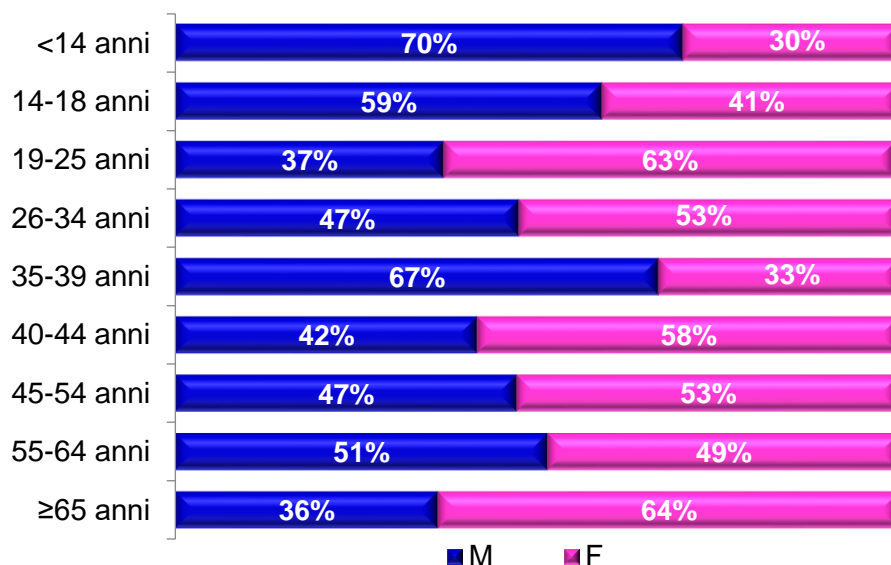
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 53% del campione appartiene al **genere femminile** (52% nel 2022), soprattutto nelle fasce dei 19-34 anni, 40-54 anni e ≥ 65 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei ≤ 18 anni, 35-39 anni e 55-64 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta **al di sopra dei 45 anni**, che raggiungono complessivamente il 53% sul totale del campione intervistato (lo scorso anno la percentuale era pari al 34%). Si evidenzia una diminuzione della fascia 14-18 anni (dal 31% al 17%).

Il 60% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (in netto aumento dal 41% dell'indagine precedente).

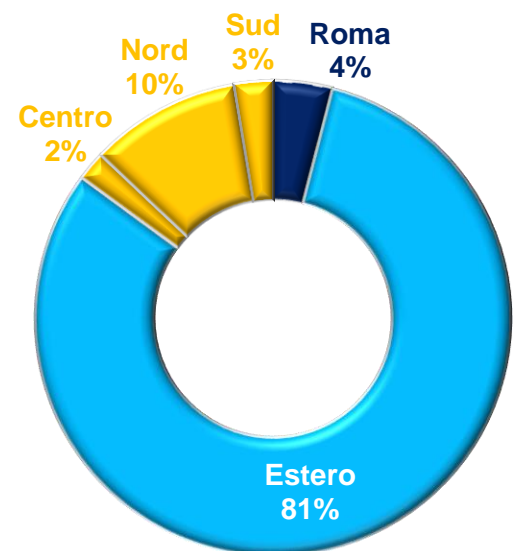
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **studenti** (29%; erano il 39% nel 2022). Seguono gli impiegati (passano da 32% a 27%) e i pensionati (in aumento da 8% a 24%).



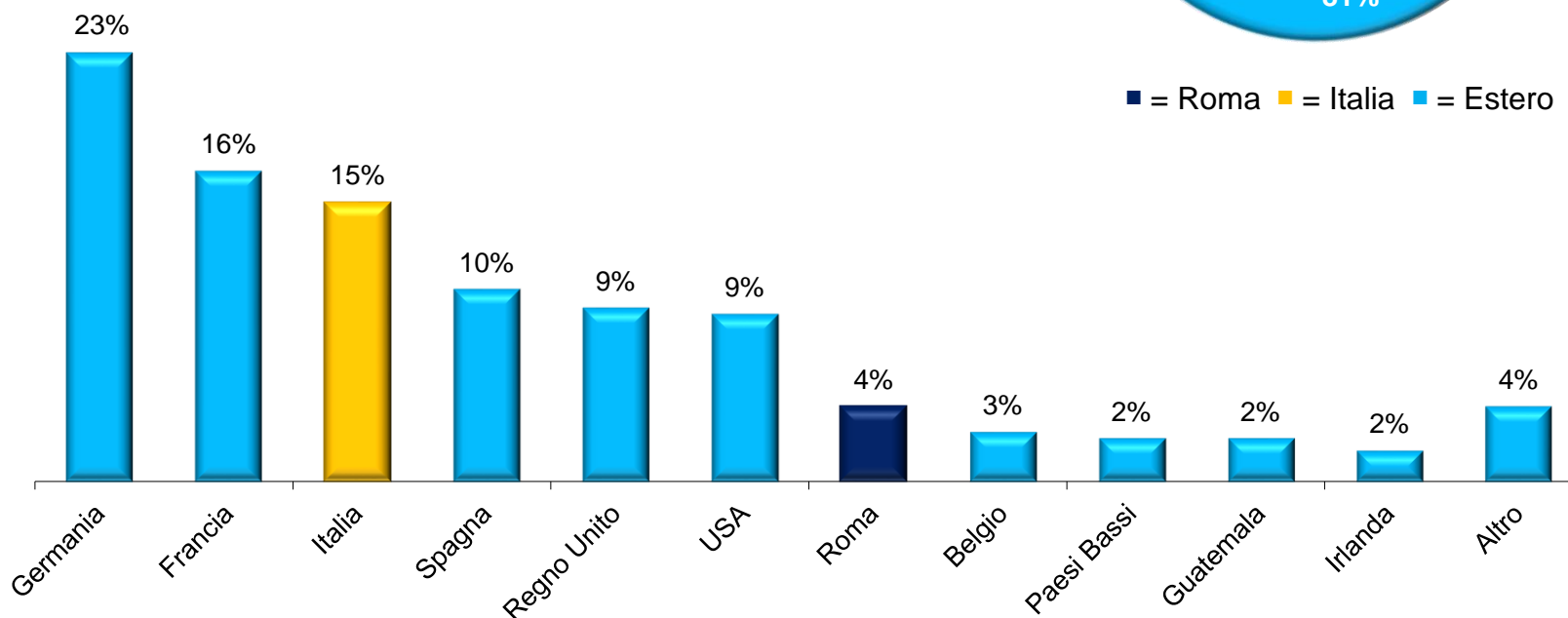
Analisi socio-demografica (provenienza)

Ben l'81% del campione intervistato è costituito da turisti **stranieri** (in netto aumento dal 46% emerso lo scorso anno), mentre coloro che giungono da altre province italiane diminuiscono dal 29% al 15% e la percentuale dei visitatori romani passa dal 25% al 4%.

Tra le nazionalità estere prevalgono la **tedesca** e la **francese** (rispettivamente 23% e 16% 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	-0,015	-0,027	-0,021	0,057	-0,038	-0,073	0,041	0,027	,135*	-0,034	,389**	0,002
Orari di apertura	-0,015	1,000	,346**	-0,012	-0,028	-	-0,066	-0,067	-0,025	-0,041	-0,015	-0,045	-0,040
Personale di biglietteria	-0,027	,346**	1,000	-0,026	,210**	-	0,110	0,104	-0,038	0,079	-0,027	0,135	,131*
Guardaroba	-0,021	-0,012	-0,026	1,000	-0,046	-	0,155	0,163	-0,037	-0,063	-	,398**	,260**
Opere della collezione	0,057	-0,028	,210**	-0,046	1,000	-0,038	,311**	,331**	-0,035	-0,099	-0,005	,190*	,491**
Videoguida	-0,038	-	-	-	-0,038	1,000	-0,044	,413*	-	,329*	-	-	,688**
Supporti informativi	-0,073	-0,066	0,110	0,155	,311**	-0,044	1,000	,549**	,218**	0,097	0,003	,206*	,352**
Supporti digitali	0,041	-0,067	0,104	0,163	,331**	,413*	,549**	1,000	,297**	,186**	,149*	,245**	,462**
Personale in sala	0,027	-0,025	-0,038	-0,037	-0,035	-	,218**	,297**	1,000	,413**	,278**	,326**	,263**
Segnaletica interna	,135*	-0,041	0,079	-0,063	-0,099	,329*	0,097	,186**	,413**	1,000	,227**	,307**	0,057
Pulizia del sito	-0,034	-0,015	-0,027		-0,005	-	0,003	,149*	,278**	,227**	1,000	-0,056	0,001
Libreria	,389**	-0,045	0,135	,398**	,190*	-	,206*	,245**	,326**	,307**	-0,056	1,000	,493**
Esperienza complessiva	0,002	-0,040	,131*	,260**	,491**	,688**	,352**	,462**	,263**	0,057	0,001	,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).

Tutte le variabili non ritenute significative rispetto all'esperienza complessiva sono state escluse dalla tabella laterale.

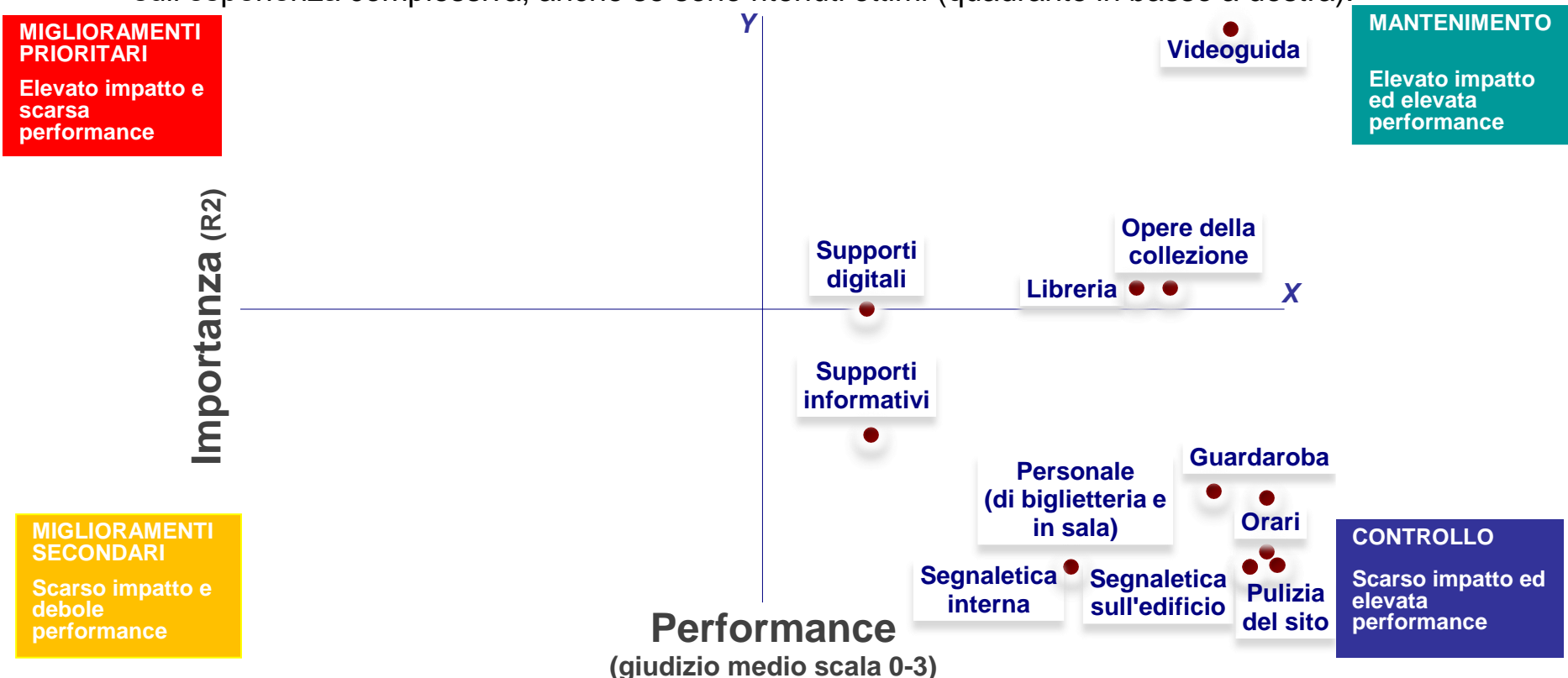
Per il *Museo dell'Ara Pacis* la **videoguida** (tale servizio è stato utilizzato dal 13% degli intervistati), la **libreria** e le **opere della collezione** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Videoguida	0,688
Libreria	0,493
Opere della collezione	0,491
Supporti digitali	0,462
Supporti informativi	0,352
Personale in sala	0,263
Guardaroba	0,260
Personale di biglietteria	0,131

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **videoguida** rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa (tale servizio è stato utilizzato dal 13% degli intervistati) e si posiziona nel quadrante in alto a destra, insieme alle **opere della collezione** e alla **libreria**, seppure quest'ultimi abbiano un coefficiente di importanza inferiore. Invece i **supporti digitali** sono *borderline*, mentre 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.

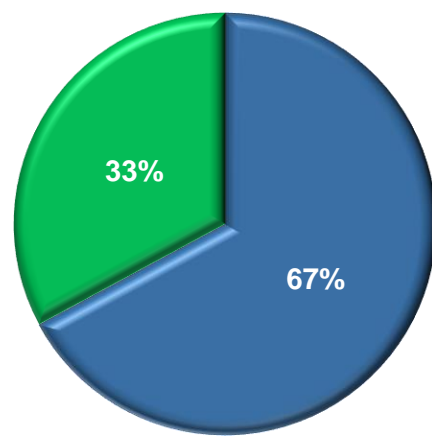
Cluster Analysis

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

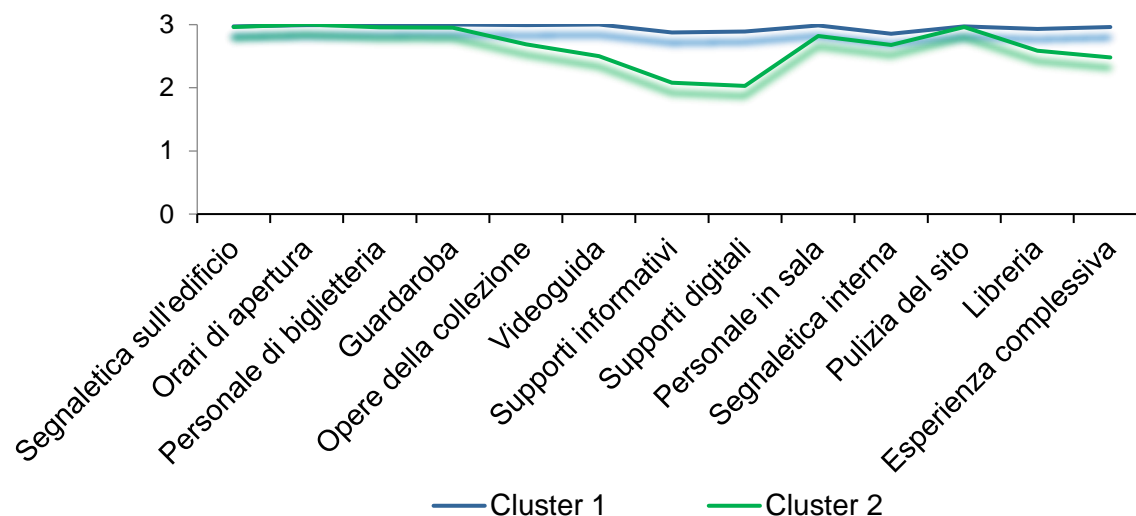
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (204 individui per il *Cluster 1* e 100 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico 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; italiani (inclusi i residenti a Roma); di età 26-34 anni e al di sopra dei 40 anni; con titolo di laurea/laurea; impiegati, liberi professionisti e pensionati; alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*; lo scoprono tramite il passaparola e per conoscenza personale pregressa; giudizio superiore alle aspettative; visitano il museo in coppia, con amici o da soli; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza uomini; turisti stranieri; di età 14-25 anni; con titolo di diploma inferiore/superiore; studenti; nuovi visitatori; scoprono il museo tramite scuola/università e altri siti web; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; vengono con la scuola o la propria famiglia; hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.



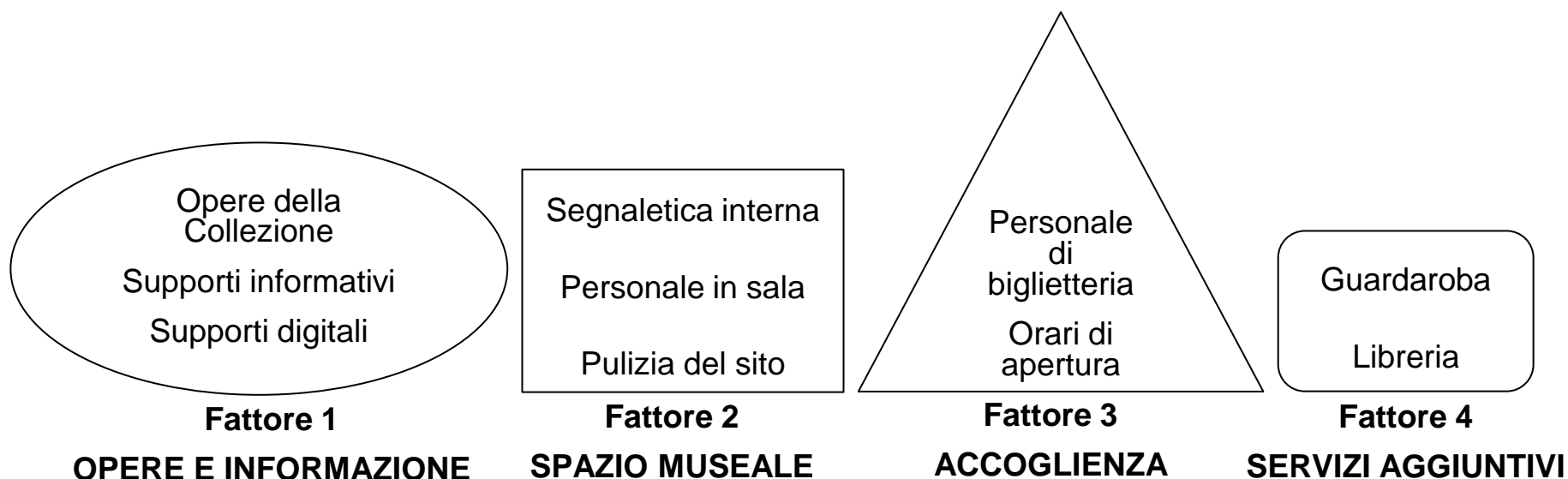
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

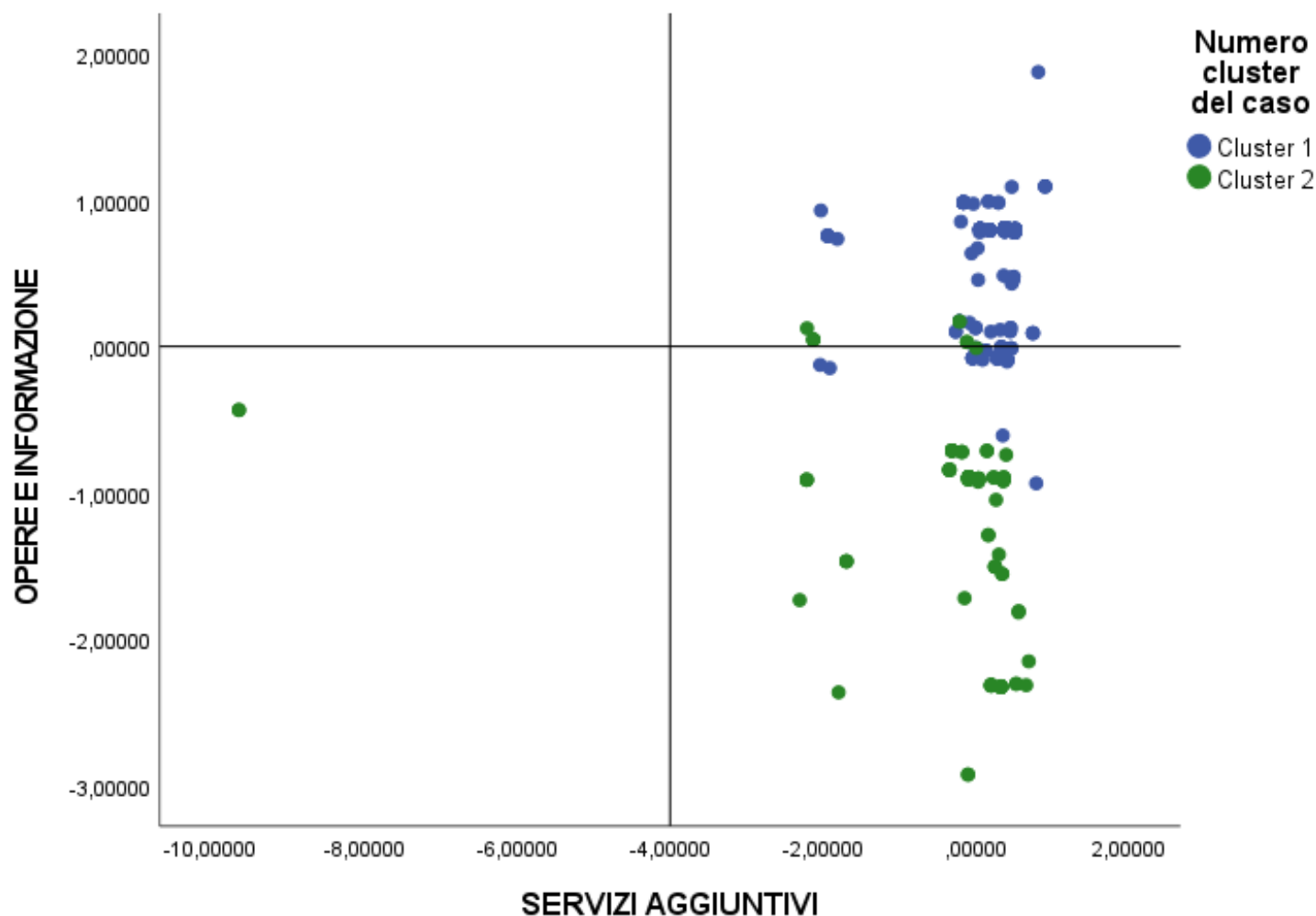
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (la segnaletica sull'edificio e l'audioguida sono state escluse poiché non sono risultate significative per 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 1 (*Opere e Informazione*).



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 163**

ELOGI bellissimo museo (11), bella struttura architettonica di Meier (8), altro (2). **Totale 21**

SUPPORTI DIGITALI più ricostruzioni in 3D (23); da aumentare, maggiore interattività (20); riproporre *L'Ara com'era* (12); realtà virtuale e aumentata (5); il video dovrebbe essere più lungo e con sottotitoli in inglese (4); altro (2). **Totale 66**

SUPPORTI INFORMATIVI i pannelli con le informazioni sui personaggi e fregi dovrebbero essere posizionati accanto all'Ara (46); in generale l'apparato didattico è carente, più cronologia e informazioni meno sintetiche (8); altro (3). **Totale 57**

SEGNALETICA INTERNA indicazioni più visibili per la toilette (16); altro (1). **Totale 17**

BIGLIETTO troppo caro rispetto alla collezione. **Totale 14**

COLLEZIONE più opere e cose da vedere, meno busti. **Totale 5**

LIBRERIA testi in altre lingue, prezzi più bassi. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 6**

TOTALE 170 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:.....