Indagini di Customer Satisfaction

Zètema progetto cultura

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 dell’iniziativa
- Partecipazione alle edizioni precedenti
- Ha già visitato questo museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa iniziativa ad un amico
- Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell’evento
- Con chi è venuto al museo
- Per quale motivo ha scelto di recarsi in questo museo
- Ha partecipato ad eventi culturali online durante le chiusure per la pandemia
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per tipologia di indagine
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Musei/spazi visitati in occasione di questo evento
- Allegato 2 – Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **778** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) presso i ***Musei Capitolini*** e online col metodo **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*), in occasione dell'evento ***La Notte dei Musei*** di **sabato 13 maggio 2023**.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 94%, un margine di errore di stima di ±1,67%.

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 buono, con una media di **2,64** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**.
Tra gli aspetti maggiormente apprezzati vi sono il **gradimento dello spettacolo** (2,62) e il **personale di accoglienza** (2,60).

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine registrano valori medi al di sopra dello standard di 2,20. L'**organizzazione generale** risulta essere la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa, oltre che quella più correlata al giudizio complessivo sull'iniziativa, insieme al **programma** (*cfr.* pp. 19-21).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da **romani** (80%), **impiegati** (42%) e **studenti** (18%), in possesso di un titolo di **laurea** o **specializzazione post laurea** (61%), soprattutto appartenenti alle fasce di età **45-64 anni** (41%) e **19-34 anni** (31% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevalgono i **social network** (24%), seguono il **passaparola** (19%) e i **manifesti pubblicitari** (10%).
Risulta significativo che i *social network* emergano in particolare per i visitatori italiani (inclusi i romani), donne, diplomati, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti dell'iniziativa. Invece il *passaparola* è il mezzo predominante tra i turisti stranieri, uomini, che hanno conseguito un diploma di scuola media superiore, il cui giudizio è uguale alle aspettative e in generale sono abbastanza soddisfatti. Infine i *manifesti pubblicitari* prevalgono soprattutto per i turisti italiani, uomini, con un titolo di laurea/post laurea, il loro giudizio è superiore o uguale alle attese ed affermano di essere molto soddisfatti della loro esperienza.

Tabella riassuntiva

La Notte dei Musei 2023	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,48	3,00	774	4	0,680	1%	57%	1%	93%
Personale di accoglienza	2,60	3,00	773	5	0,660	1%	68%	1%	92%
Gradimento dello spettacolo	2,62	3,00	752	26	0,621	3%	68%	1%	95%
Programma	2,57	3,00	745	33	0,631	4%	64%	1%	94%
Giudizio generale	**2,64**	**3,00**	**763**	**15**	**0,573**	**2%**	**68%**	**1%**	**96%**

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

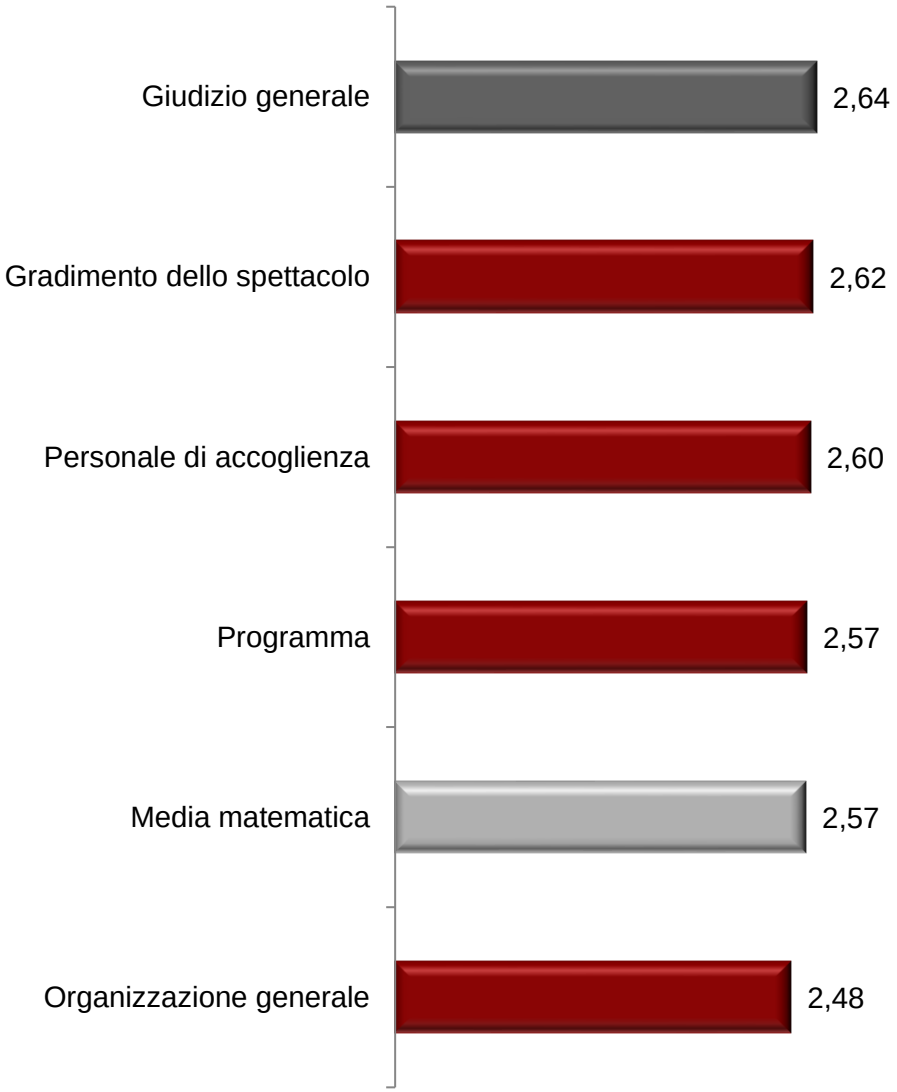
***La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,57).*

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per una visione più immediata dei risultati.

Il **gradimento dello spettacolo** e il **personale di accoglienza** sono gli aspetti maggiormente apprezzati dagli spettatori intervistati.

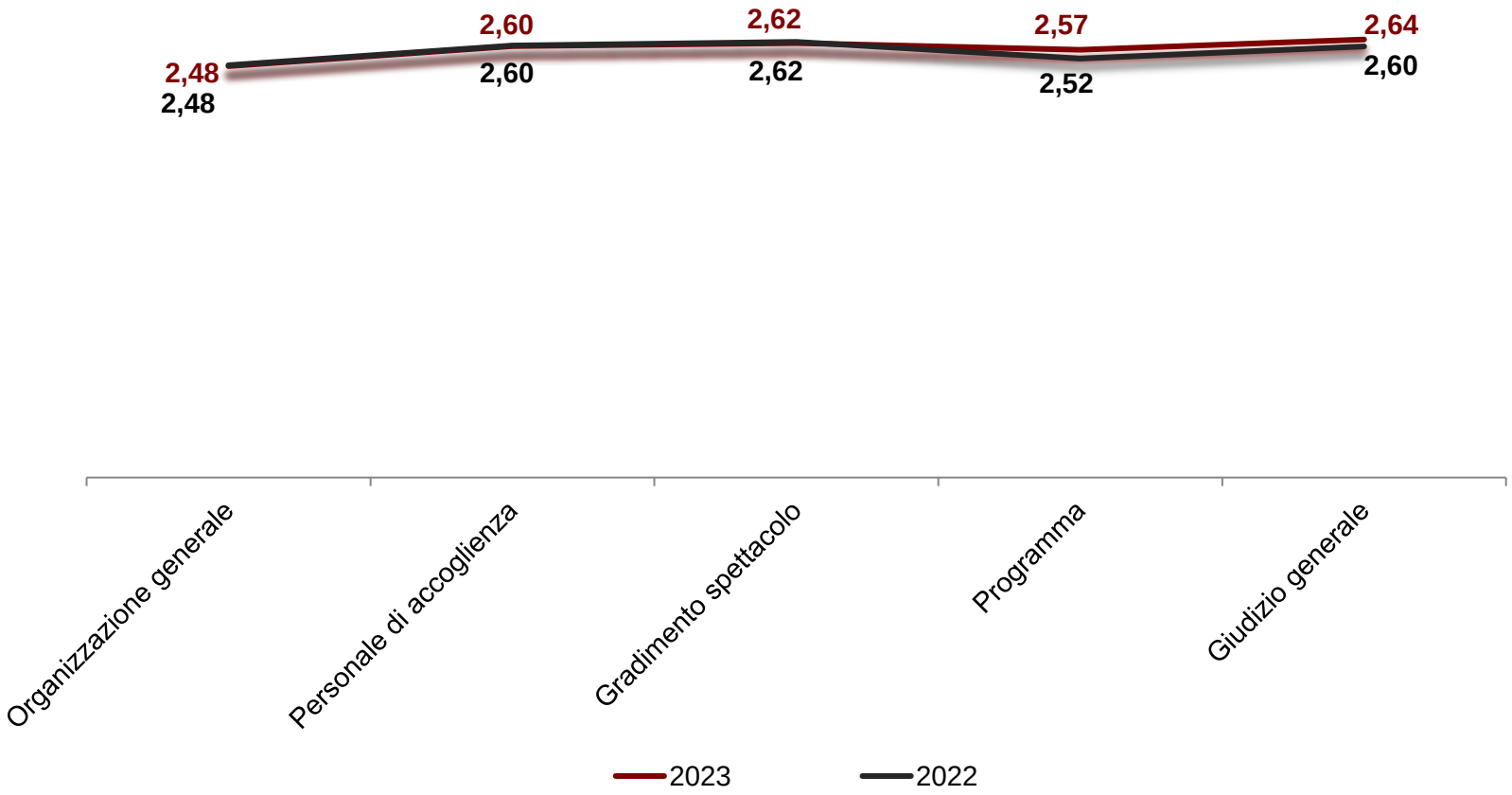
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2022-2023

Rispetto allo scorso anno il trend di soddisfazione risulta costante e lineare.

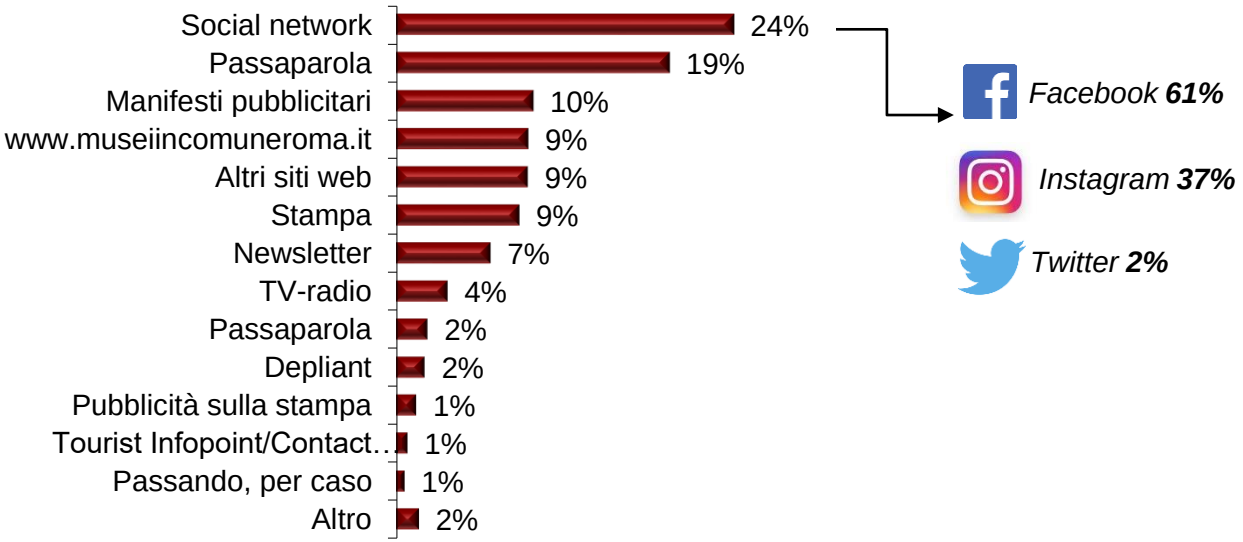
In lieve aumento le medie sul programma e sul giudizio generale, mentre restano invariati i valori relativi agli altri aspetti oggetto di indagine.



Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa

Il 24% degli intervistati viene a sapere dell'iniziativa tramite i **social network** (di cui il 61% su Facebook; in aumento dal 18% emerso nella precedente indagine). Segue il **passaparola**, che rappresenta il 19% del campione (nel 2022 era il 23%), mentre il 10% risponde i **manifesti pubblicitari** (la percentuale è rimasta invariata rispetto allo scorso anno).

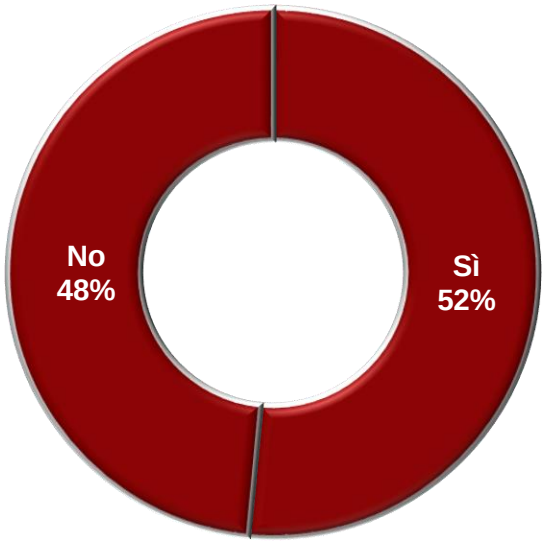
Risulta significativo che i social network emergano in particolare per i visitatori italiani (inclusi i romani), donne, diplomati, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti dell'iniziativa. Invece il passaparola è il mezzo predominante tra i turisti stranieri, uomini, che hanno conseguito un diploma di scuola media superiore, il cui giudizio è uguale alle aspettative e in generale sono abbastanza soddisfatti. Infine i manifesti pubblicitari prevalgono soprattutto per i turisti italiani, uomini, con un titolo di laurea/post laurea, il loro giudizio è superiore o uguale alle attese ed affermano di essere molto soddisfatti della loro esperienza.

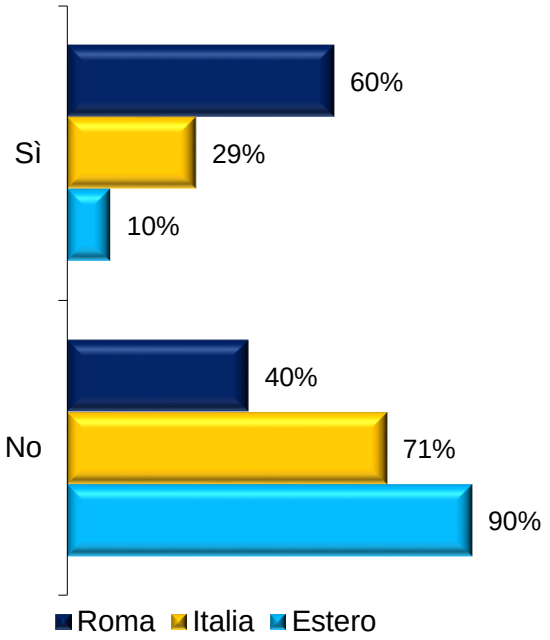


Partecipazione alle edizioni precedenti

Poco più della metà degli intervistati (52% sul campione totale) afferma di **avere già partecipato alle edizioni precedenti di tale iniziativa** (46% nel 2022), mentre il 48% risponde di esservi stato per la prima volta (nell'indagine precedente i nuovi visitatori erano il 54%).

È significativo che ad avere partecipato alle edizioni precedenti di tale iniziativa siano soprattutto i visitatori romani (*cfr*. grafico sottostante a destra), di età adulta al di sopra dei 45 anni, con un titolo di laurea/post laurea, che hanno già visitato il museo scelto e hanno un giudizio uguale alle aspettative. Invece vi partecipano per la prima volta soprattutto i turisti, in prevalenza stranieri, di età giovane inferiore ai 44 anni, diplomati, che si recano per la prima volta in tali musei e hanno un giudizio superiore alle proprie attese.

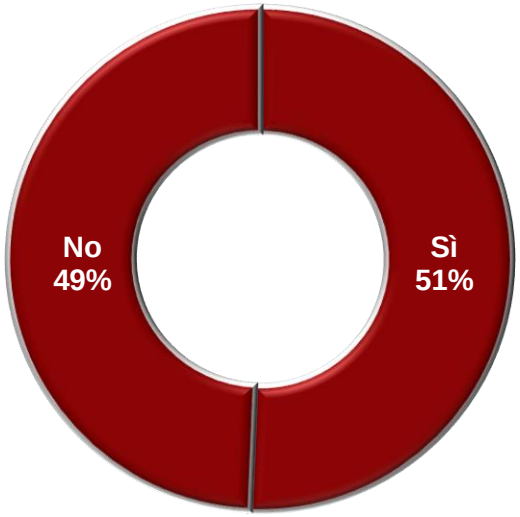


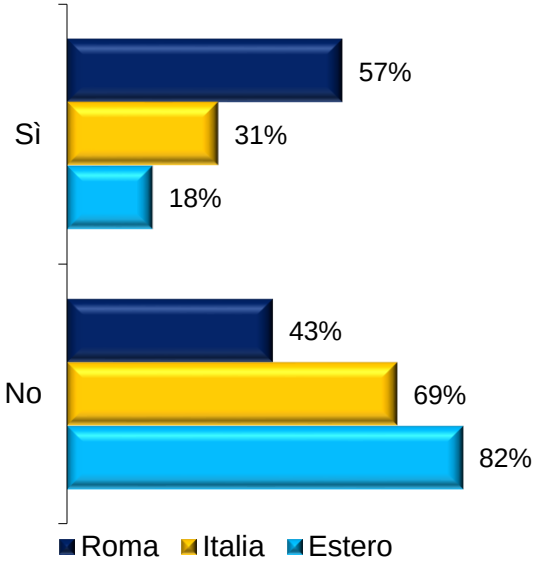


Ha già visitato questo museo

Anche quest'anno gli intervistati che dichiarano di **avere già visitato il museo** sono il 51%, mentre il 49% vi si reca per la prima volta (stessa percentuale emersa in occasione della precedente edizione di "*La Notte dei Musei*").

Risulta significativo che ad avere già visitato il museo siano soprattutto i romani (*cfr.* grafico sottostante a destra), laureati, che hanno partecipato alle precedenti edizioni dell'iniziativa, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e in generale affermano di essere molto soddisfatti.
Invece a recarsi per la prima volta sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), diplomati, che non hanno aderito all'iniziativa in passato, il loro giudizio è superiore alle aspettative e nel complesso sono abbastanza soddisfatti.
Tra i musei già visitati prevalgono in particolare il *Museo dell'Ara Pacis* e i *Mercati di Traiano*, mentre ai *Musei Capitolini* le percentuali dei nuovi visitatori e chi vi è già stato sono equivalenti.

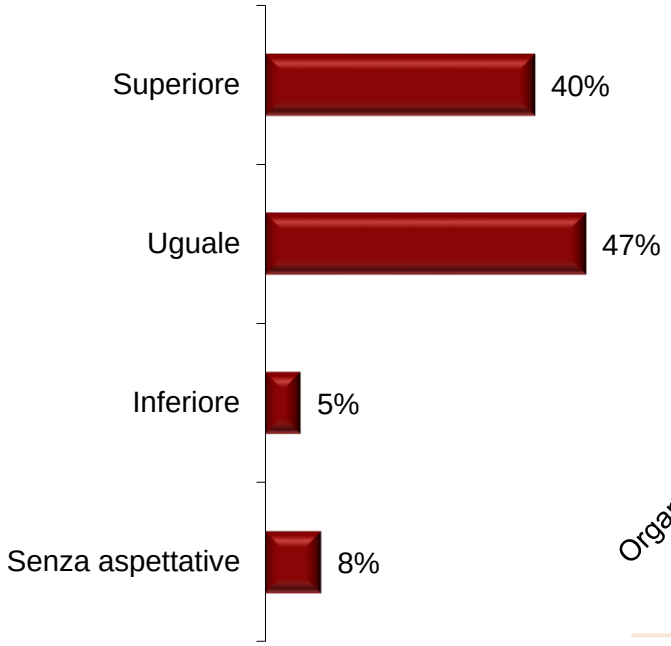


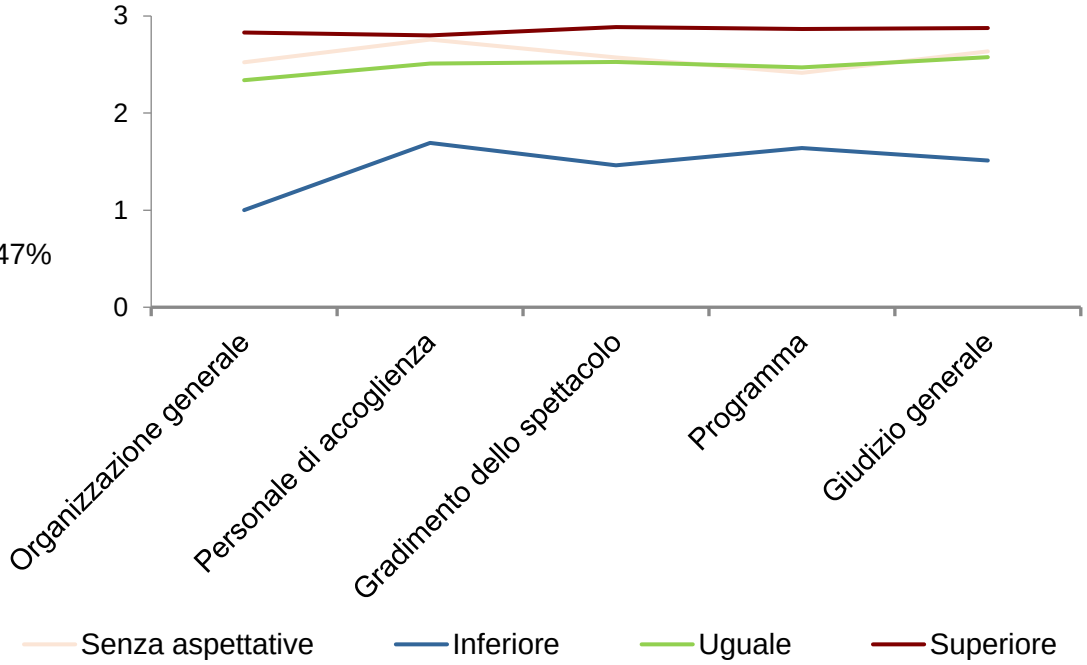


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 47% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle aspettative**, per il 40% è superiore, mentre solo per il 5% il giudizio è inferiore alle proprie attese. L'8% sul campione totale dichiara di non avere aspettative a priori.
Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto i nuovi visitatori, di età adulta 40-64 anni, in generale molto soddisfatti dell'iniziativa. Invece il giudizio è uguale alle proprie attese in particolare per coloro che sono già stati nei musei scelti, di età giovane 19-39 anni e la loro esperienza complessiva è abbastanza soddisfacente.

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



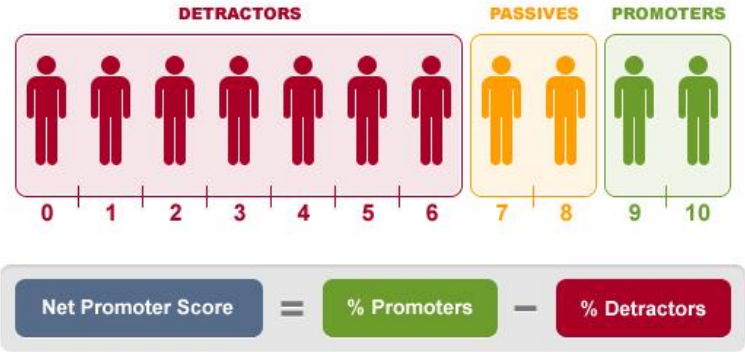


Consiglierebbe questa iniziativa ad un amico

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 utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene dell'evento a cui hanno partecipato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà *La Notte dei Musei* è pari al **56%**.

Si evidenzia che il 32% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei "*promotori*".

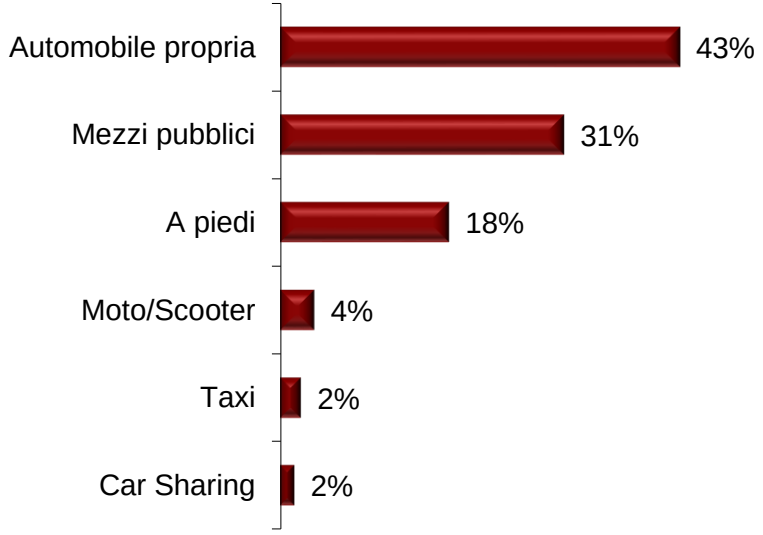


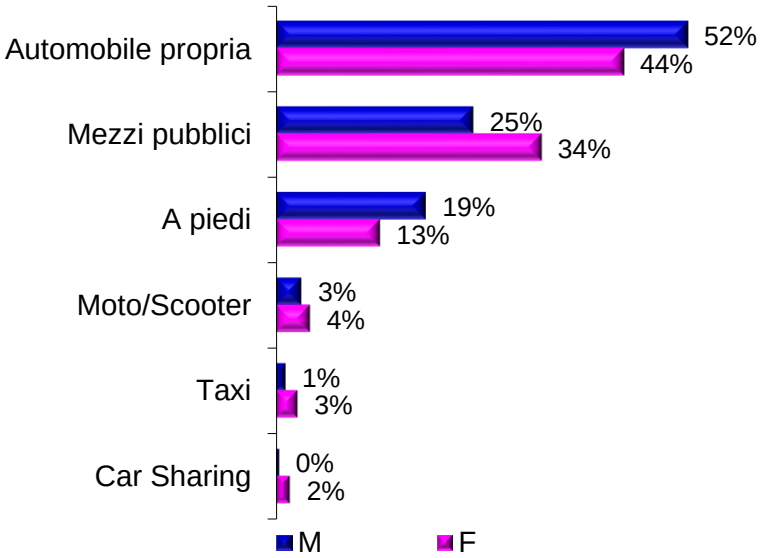
NET PROMOTER SCORE *La Notte dei Musei 2023*										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	0	2	5	4	8	23	68	173	157	317
1%	0%	0%	1%	0%	1%	3%	9%	23%	21%	41%
DETRATTORI = 6%							PASSIVI = 32%		PROMOTORI = 62%	
62%-6% = 56%										

Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento

Il 43% sul campione totale dichiara di avere utilizzato la propria «***automobile***» per raggiungere il luogo dell'evento, il 31% vi è giunto con i «*mezzi pubblici*», il 18% si è recato «*a piedi*», il 4% in «*moto/scooter*», un 2% in «*taxi*» e un 2% ha scelto il «*car sharing*».

Risulta significativo che ad essersi spostati in automobile siano maggiormente gli uomini (*cfr.* grafico in basso a destra), residenti a Roma, di età 40-64 anni, diplomati, con un giudizio superiore alle attese e in generale molto soddisfatti. A prediligere i mezzi pubblici sono state in prevalenza le donne, che giungono da altre province italiane, di età 14-34 anni, con un diploma di scuola media inferiore o superiore, il loro giudizio è uguale alle attese e nel complesso sono abbastanza soddisfatte. Invece a muoversi a piedi sono soprattutto gli uomini, turisti stranieri, appartenenti alle fasce di età 35-39 anni e 65-74 anni, laureati, privi di aspettative a priori e si ritengono molto sodisfatti dell'iniziativa a cui hanno partecipato.

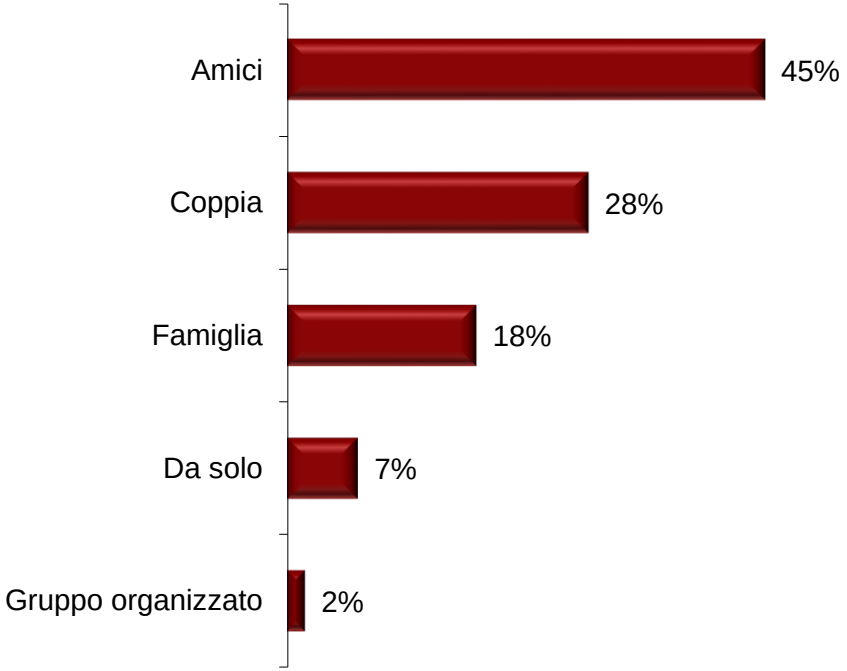


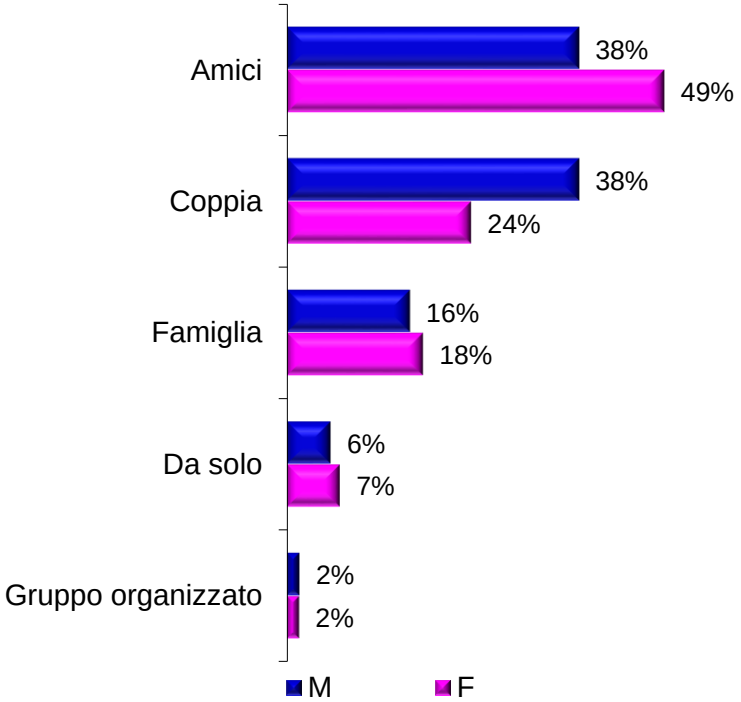


Con chi è venuto al museo

Il 45% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con «***amici***», il 28% in «*coppia*», il 18% con la propria «*famiglia*», il 7% «*da solo*» e il restante 2% con un «*gruppo organizzato*».

Risulta significativo che a venire con gli amici siano in particolare le donne (*cfr*. grafico sottostante a destra), residenti a Roma, di età giovane 19-44 anni, già state nel museo scelto e nel complesso si ritengono molto soddisfatte dell'iniziativa. Invece a recarsi in coppia sono stati principalmente gli uomini, turisti (sia italiani che stranieri), di età adulta oltre i 45 anni, nuovi visitatori, con un giudizio generale abbastanza soddisfacente.





Per quale motivo ha scelto di recarsi in questo museo

Il 41% sul campione totale dichiara di avere scelto il museo per gli «***spettacoli***», il 24% per la «*collezione*», il 10% per «*accompagnare amici*», il 9% per «*comodità/vicinanza*», li 7% per «*per caso*», il 4% viene per vedere la «*mostra*», mentre il restante 5% risponde «*altro*».

Risulta significativo che a scegliere il museo per gli spettacoli siano in particolare i visitatori italiani (inclusi i romani), uomini, di età giovane 19-34 anni o adulta al di sopra dei 55 anni, che hanno partecipato alle edizioni precedenti dell'evento e sono già stati in tale museo, nel complesso molto soddisfatti dell'iniziativa. Invece la collezione prevale soprattutto per i turisti stranieri, donne, appartenenti alle fasce d'età compresa tra i 35 e 54 anni, che non hanno aderito in passato a tale iniziativa, visitano il museo prescelto per la prima volta e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

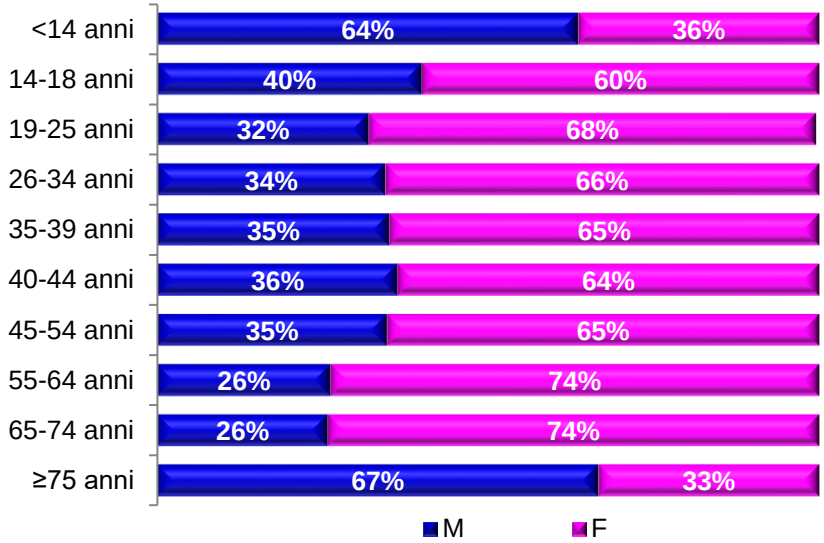
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno prevale il **genere femminile** col 67% sul campione totale (stessa percentuale emersa nel 2022), in tutte le fasce di età, ad eccezione dei minori di 14 anni e gli over 75.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei **45-64 anni** (41% sul totale; nel 2022 la percentuale era pari al 36%). In lieve discesa i giovani di età **19-34 anni**, che passano dal 36% al 31%.

Il 61% del campione totale dichiara di avere conseguito **un titolo di laurea/post laurea** (66% nel 2022).

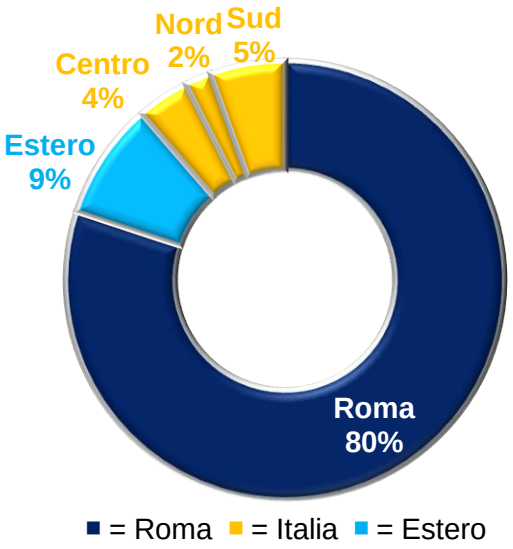
Rispetto alle categorie professionali, anche quest'anno prevalgono gli **impiegati**, che raggiungono il 42% degli intervistati (38% nell'indagine precedente). Seguono gli **studenti** (scendono dal 21% al 18%) e i **liberi professionisti** (15%; come l'anno scorso).

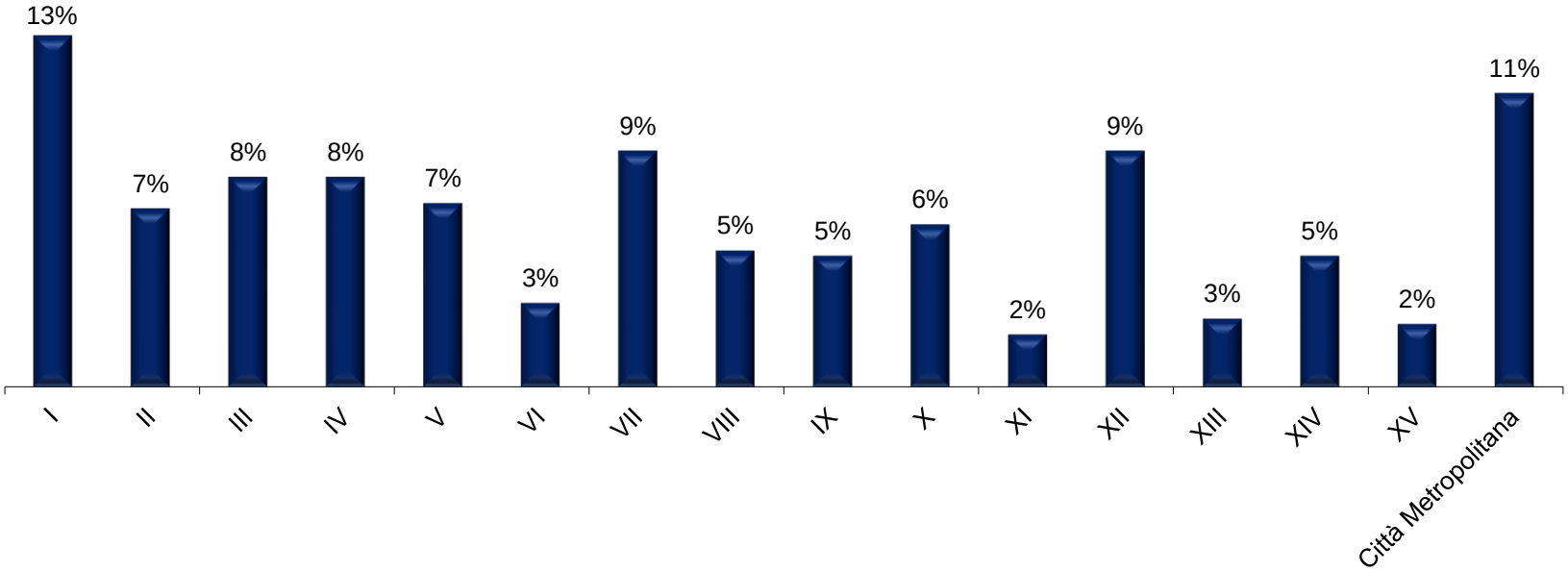


Analisi socio-demografica: genere e provenienza

L'80% del campione intervistato è costituito da **residenti a Roma** (81% nel 2022), mentre l'11% giunge da altre città italiane (stessa percentuale dello scorso anno) e il restante 9% proviene dall'estero (8% nell'indagine precedente).

Analizzando i vari municipi di residenza dei romani intervistati, emergono soprattutto il **Municipio I** (13%) e l'area della **Città Metropolitana** (11%). In ogni modo si denota un'adesione all'iniziativa da parte dei cittadini che risiedono in tutto il territorio capitolino, incluse le zone periferiche (*cfr*. grafico sottostante).

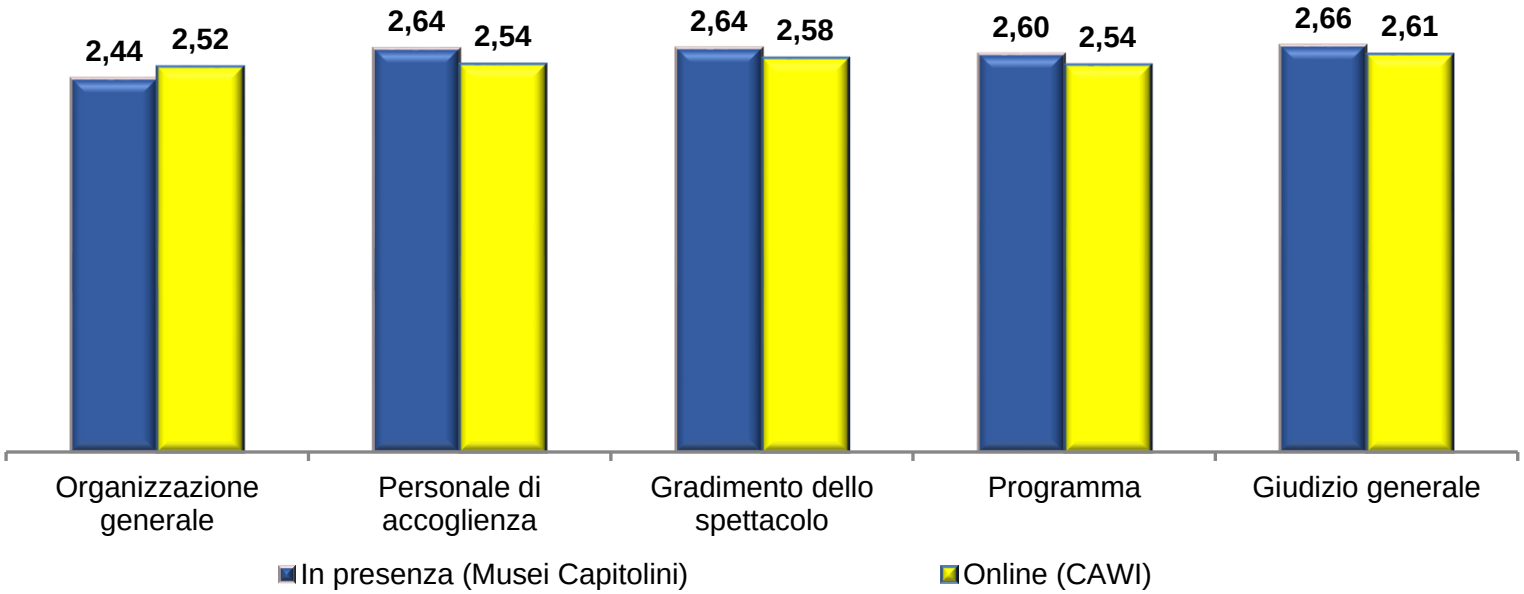




Analisi univariate per tipologia di indagine

Analizzando il livello medio di soddisfazione dei vari aspetti, si denota un gradimento leggermente più alto per l'indagine effettuata in presenza ai *Musei Capitolini* durante la serata del 13 maggio rispetto al form online compilato dai visitatori attraverso la metodologia *CAWI* (scansione del QR-code e compilazione del questionario da smartphone, pc o tablet) anche nei giorni successivi all'evento. L'organizzazione generale è l'unico aspetto che ha un valore più alto per la survey realizzata online.

Risulta significativo che per l'indagine in presenza sia più elevata la percentuale dei turisti (italiani e stranieri), di età giovane 19-39 anni, che sono venuti a conoscenza dell'iniziativa soprattutto tramite il passaparola e altri siti web, oltre la metà di essi non ha partecipato alle precedenti edizioni e hanno raggiunto il luogo dell'evento con i mezzi pubblici o a piedi.



Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.
Le variabili più correlate tra di loro risultano essere l'organizzazione generale con il personale di accoglienza, ma anche il programma col gradimento dello spettacolo visto.

Correlazione bivariata ***Rho di Spearman****	Organizzazione generale	Personale di accoglienza	Gradimento dello spettacolo	Programma	Giudizio generale
Organizzazione generale	1,000	,518**	,409**	,365**	,563**
Personale di accoglienza	,518**	1,000	,305**	,265**	,434**
Gradimento dello spettacolo	,409**	,305**	1,000	,567**	,419**
Programma	,365**	,265**	,567**	1,000	,505**
Giudizio generale	,563**	,434**	,419**	,505**	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 complessiva (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine sono risultati significativi rispetto al giudizio generale.

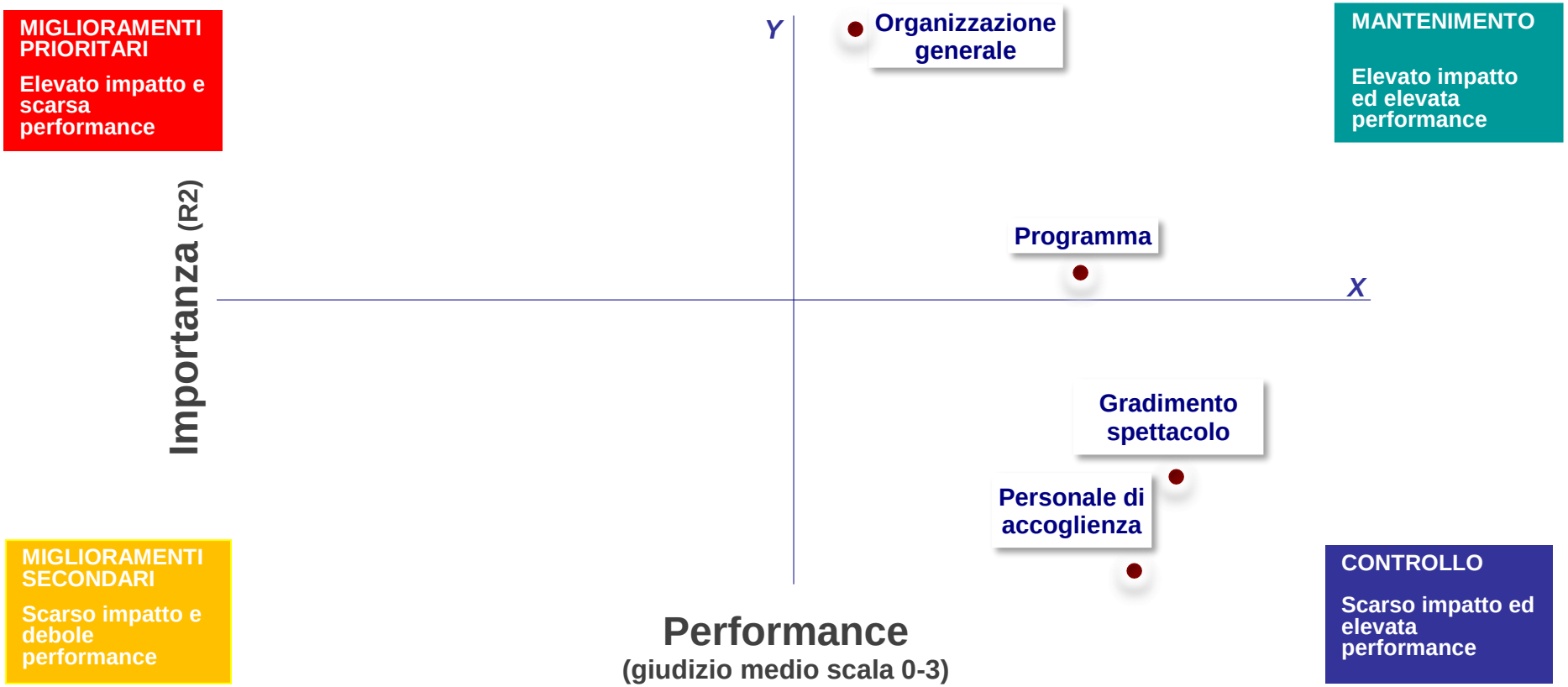
Per *La Notte dei Musei 2023* gli aspetti che risultano più correlati al livello medio di soddisfazione sull'iniziativa sono quelli relativi all'**organizzazione generale** e al **programma**.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Organizzazione generale	0,563
Programma	0,505
Personale di accoglienza	0,434
Gradimento dello spettacolo	0,419

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Nella mappa sottostante l'**organizzazione generale** risulta essere l'aspetto ritenuto in assoluto più importante poiché si colloca nel quadrante in alto a destra, insieme al **programma**.
Non emergono aspetti tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si posizionano invece gli aspetti che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



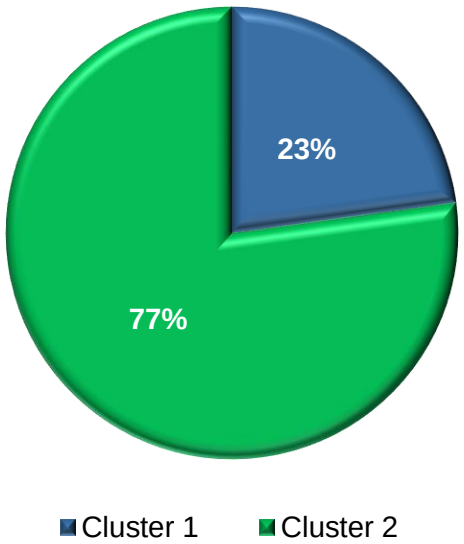
** Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.*

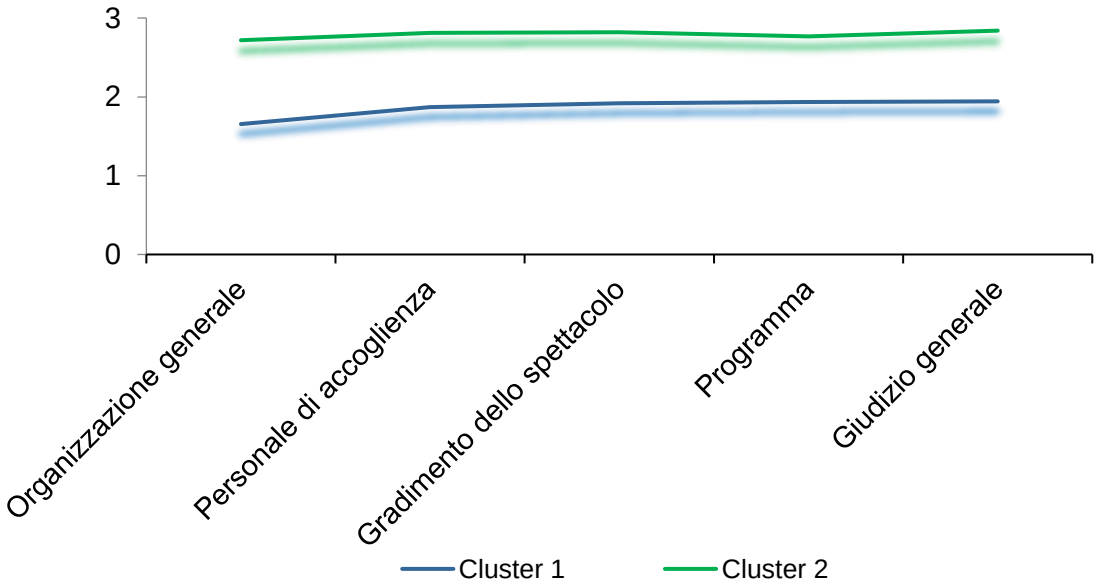
Cluster Analysis

L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (177 individui nel *Cluster 1* e 598 nel *Cluster 2*; n. 3 casi mancanti).
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i ***Molto Soddisfatti*** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – *Abbastanza Soddisfatti*: in prevalenza donne; di età giovane 19-34 anni; diplomati; romani; studenti; sono venuti a conoscenza dell'iniziativa soprattutto tramite passaparola e social network; si recano all'evento coi mezzi pubblici; vengono con amici; giudizio uguale o inferiore alle aspettative.

Cluster 2 – *Molto Soddisfatti*: in prevalenza uomini; di età adulta oltre i 45 anni; laureati; turisti (italiani e stranieri); impiegati e liberi professionisti; sono venuti a conoscenza dell'iniziativa soprattutto tramite internet e affissioni pubblicitarie; si recano all'evento in automobile o a piedi; vengono in coppia o con la propria famiglia; giudizio superiore alle aspettative.





ELOGI ripetere più spesso degli eventi musicali così nell'arco dell'anno, più aperture serali degli spazi culturali perché creano un valore aggiunto per i cittadini, atmosfera stimolante, risposta del pubblico superlativa (42); iniziativa stupenda ed emozionante (16); ottimo il coinvolgimento degli influencer (9); piaciuti molto i concerti, bravissima Noemi (8); iniziativa ben organizzata, programma ricco (7); altro (6). **Totale 88**

SUGGERIMENTI (1/2)

ORGANIZZAZIONE gestire meglio le code all'ingresso, differenziare con maggiore evidenza le file per i possessori della MIC Card (39); da migliorare, pessima (8); confusione tra Galleria Comunale e Galleria Nazionale d'Arte Moderna, errata comunicazione dell'orario di chiusura sul sito web (8); fare più iniziative e spettacoli per i giovani ed estendere all'intero weekend per una migliore fruizione degli eventi (8); non ha senso far uscire obbligatoriamente il pubblico dopo il primo spettacolo in Protomoteca (7); altro (10). **Totale 80**

COMUNICAZIONE depliant cartaceo incompleto, manca una mappa dei luoghi (14); traduzione in altre lingue almeno in formato digitale (7); prevedere una App dedicata da scaricare (7); specificare meglio dove è necessaria la prenotazione (7); altro (2). **Totale 37**

PRENOTAZIONE/ACQUISTO possibilità di prenotare anche online, almeno per gli eventi di maggiore richiamo. **Totale 27**

PERSONALE a volte non era preparato sul programma degli spettacoli e la dislocazione delle varie sale (13); aumentare il personale addetto (5); altro (2). **Totale 20**

PROGRAMMA spettacoli in orari differenti nello stesso museo, posticipare verso l'orario di chiusura in caso di grande afflusso, ad es. ai Musei Capitolini (9); più artisti famosi nei vari musei/spazi e includere anche attività per famiglie con bambini/ragazzi (7); altro (3). **Totale 19**

SUGGERIMENTI (2/2)

SPETTACOLO troppa gente, impossibile ascoltare la musica. **Totale 10**

SEGNALETICA INTERNA totem interattivi per raggiungere gli eventi, Palazzo Nuovo difficile da raggiungere. **Totale 10**

SICUREZZA alcuni spazi sono troppo ristretti e inadeguati per lo svolgimento degli spettacoli, a rischio integrità delle opere. **Totale 8**

ORARIO posticipare la chiusura di alcuni musei (5); anticipare l'apertura (3). **Totale 8**

WIFI dotare i musei di connessione *wireless*. **Totale 5**

TRASPORTO PUBBLICO intensificare le corse dei mezzi pubblici che portano ai siti dell'evento, non chiudere la metropolitana. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 15**

Totale 244 Suggerimenti
La Notte dei Musei 2023

Allegato 1 – Musei/spazi visitati in occasione di questo evento

Campione questionari survey *La Notte dei Musei 2023*		% di casi per colonna	
Sistema Musei di Roma Capitale	Musei Capitolini	65%	**Musei Civici=89%**
	Centrale Montemartini	4%	
	Museo di Roma	3%	
	Ara Pacis	3%	
	Mercati di Traiano	2%	
	Musei di Villa Torlonia	2%	
	Museo Napoleonico	2%	
	Galleria d'Arte Moderna	2%	
	Museo Barracco	1%	
	Museo Carlo Bilotti	1%	
	Museo di Roma in Trastevere	1%	
	Museo Civico di Zoologia	1%	
	Museo della Repubblica Romana	1%	
	Museo di Casal de' Pazzi	1%	
	Museo Pietro Canonica	0,4%	
	Museo delle Mura	0,1%	
Altri spazi/musei	Altri spazi	8%	**Altri spazi/musei=11%**
	Musei Statali	3%	

Allegato 2 – Questionario

Gentile visitatore, le chiediamo cortesemente di dedicarci qualche minuto per aiutarci a migliorare la qualità dell'iniziativa.
Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala sottostante:

	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
Organizzazione generale	☐	☐	☐	☐
Personale di accoglienza	☐	☐	☐	☐
Gradimento dello spettacolo	☐	☐	☐	☐
Programma	☐	☐	☐	☐
Giudizio generale *La Notte dei Musei 2023*	☐	☐	☐	☐

Rispetto alle aspettative, il suo grado di soddisfazione è: ☐ Superiore ☐ Uguale ☐ Inferiore ☐ Senza aspettative

Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo evento ad un amico?
MINIMO ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 MASSIMO

Come è venuto a conoscenza dell'evento *La Notte dei Musei*?
□ articoli di stampa
□ pubblicità su stampa
□ depliant/ locandina
□ portale MiC/ sito del museo
□ altri siti internet
□ newsletter
□ amici/ parenti (passaparola)
□ manifesti pubblicitari
□ TV/ radio
□ Contact Center 060608
□ social network (specificare……)
□ altro.....

Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento?
☐ Automobile ☐ Moto/Scooter ☐ Bicicletta ☐ A piedi ☐ Mezzi pubblici ☐ Taxi ☐ Car Sharing ☐ Altro

Ha partecipato alle precedenti edizioni di questo evento? ☐ Sì ☐ No

Con chi è venuto al museo? ☐ Da solo ☐ Gruppo organizzato ☐ Coppia ☐ Amici ☐ Famiglia ☐ Scuola ☐ Altro

Ha già visitato questo museo? ☐ Sì ☐ No

Per quale motivo ha scelto di recarsi in questo museo? ☐ Per gli spettacoli ☐ Per la collezione permanente ☐ Per la mostra temporanea
☐ Per caso ☐ Per accompagnare amici ☐ Per comodità/vicinanza ☐ Altro

Ha partecipato ad eventi culturali online durante la pandemia? ☐ Sì ☐ No
Se sì. quale tipo di evento preferisce? ☐ Eventi in presenza ☐ Eventi digitali ☐ Entrambe le tipologie

SUGGERIMENTI

_____

_____

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 □ diploma superiore □ laurea □ post laurea

Professione: □ impiegato □ dirigente □ studente □ pensionato □ libero professionista □ casalinga
□ operaio □ disoccupato/in cerca di prima occupazione □ lavoratore in proprio □ altro……..

□ **Residente a Roma (MUNICIPIO: _____)** □ **Altra Provincia Italiana/ Nazionalità estera:**_____