



---

Indagini di Customer Satisfaction

Museo Civico di Zoologia

## 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 2023-2024
- 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. **101** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 27 al 31 ottobre** presso il **Museo Civico di Zoologia** (gli intervistati rappresentano il 42% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

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  $\pm 3,34\%$ .

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 2024, 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 piuttosto buono, con una media di **2,45** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono la **libreria** (2,79), gli **orari di apertura** (2,69), il **personale di biglietteria** (2,64) e **in sala** (2,59), la **segnaletica sull'edificio** (2,56).

Le medie dei vari aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della **pulizia del sito** (1,93).

Le **opere della collezione** rappresentano la variabile più importante nella mappa, ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 18-20).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono l'**allestimento** (n. 10 suggerimenti) e la **pulizia** (n. 10 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **romani** (63% sul totale), **studenti** (44%) ed **impiegati** (29%), in possesso di un titolo di **diploma di scuola media inferiore o superiore** (56%), soprattutto **minori di 14 anni** (24%) e di età **45-54 anni** (33%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi è venuto a sapere del museo tramite **altri siti web e canali social** (44%); poi seguono il **passaparola** (19%) e il portale **www.museiincomuneroma.it e canali social** (15%).

È significativo che *altri siti web e canali social* emergano soprattutto per visitatori minorenni e di età 45-74 anni, alcuni già stati al *Museo Civico di Zoologia*, con giudizio superiore alle aspettative e hanno frequentato meno di tre musei in quest'ultimo anno. Invece a rispondere *passaparola e www.museiincomuneroma.it e canali social* sono in particolare coloro che appartengono alla fascia di età 19-25 anni, nuovi visitatori, il cui giudizio è uguale alle aspettative o ne sono privi e in quest'ultimo anno sono stati in più di tre musei.

## Tabella riassuntiva

<i>Museo Civico di Zoologia 2024</i>	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,56	3,00	101	0	0,498	0%	56%	0%	100%
Orari di apertura	2,69	3,00	101	0	0,464	0%	69%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,64	3,00	101	0	0,481	0%	64%	0%	100%
Opere della collezione	2,54	3,00	101	0	0,557	0%	57%	0%	97%
Supporti informativi	2,31	2,00	101	0	0,524	0%	34%	0%	97%
Supporti digitali	2,49	3,00	85	16	0,548	16%	52%	0%	98%
Personale in sala	2,59	3,00	86	15	0,494	15%	59%	0%	100%
Segnaletica interna	2,34	2,00	101	0	0,475	0%	34%	0%	100%
Pulizia del sito	1,93	2,00	101	0	0,682	0%	20%	0%	73%
Libreria	2,79	3,00	70	31	0,413	31%	79%	0%	100%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,45</b>	<b>2,00</b>	<b>101</b>	<b>0</b>	<b>0,519</b>	<b>0%</b>	<b>46%</b>	<b>0%</b>	<b>99%</b>

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

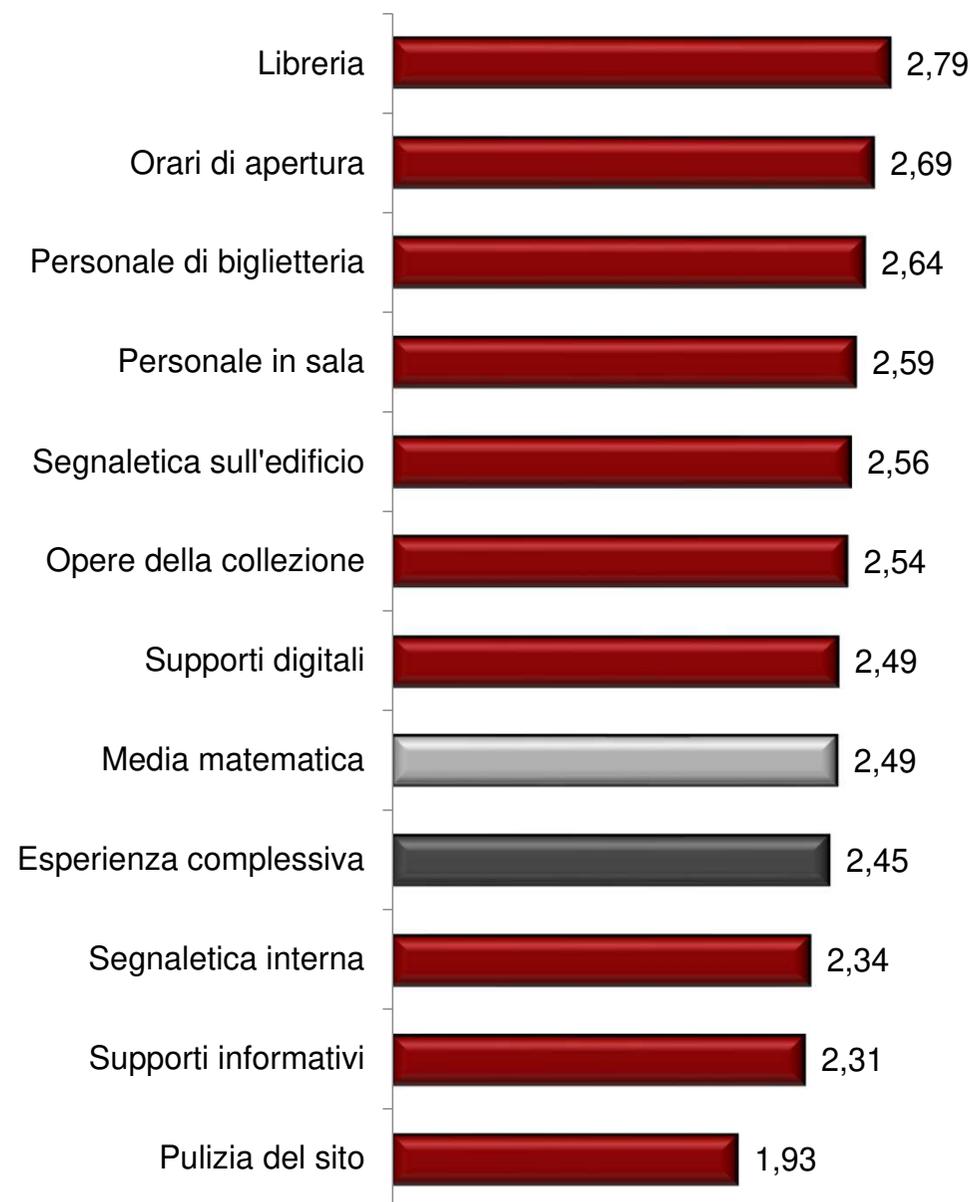
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,49).

## 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 **libreria**, gli **orari di apertura**, il **personale (di biglietteria e in sala)** e la **segnaletica sull'edificio**.

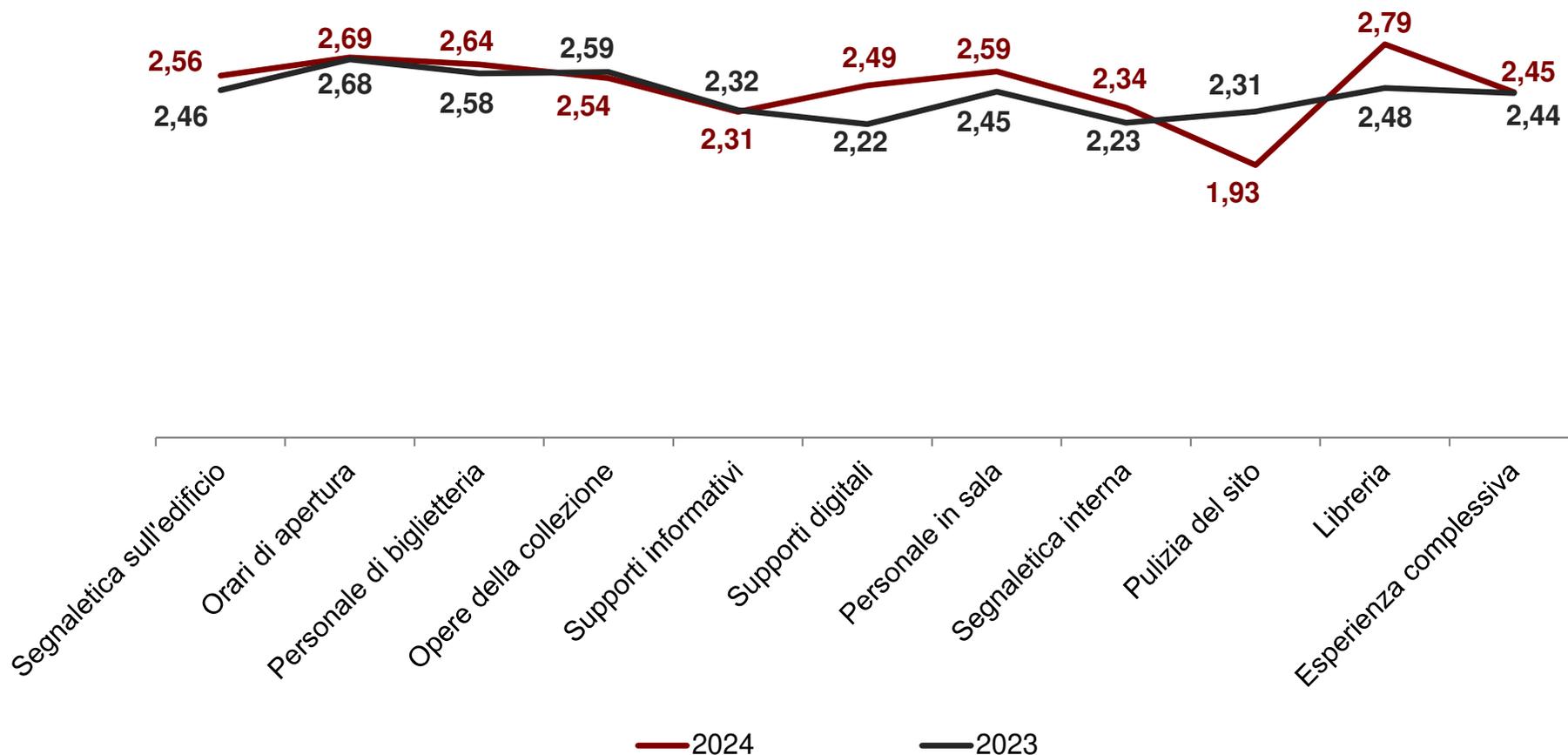
Quasi tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20, ad eccezione della **pulizia del sito** (1,93).



## Analisi del trend 2023-2024

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

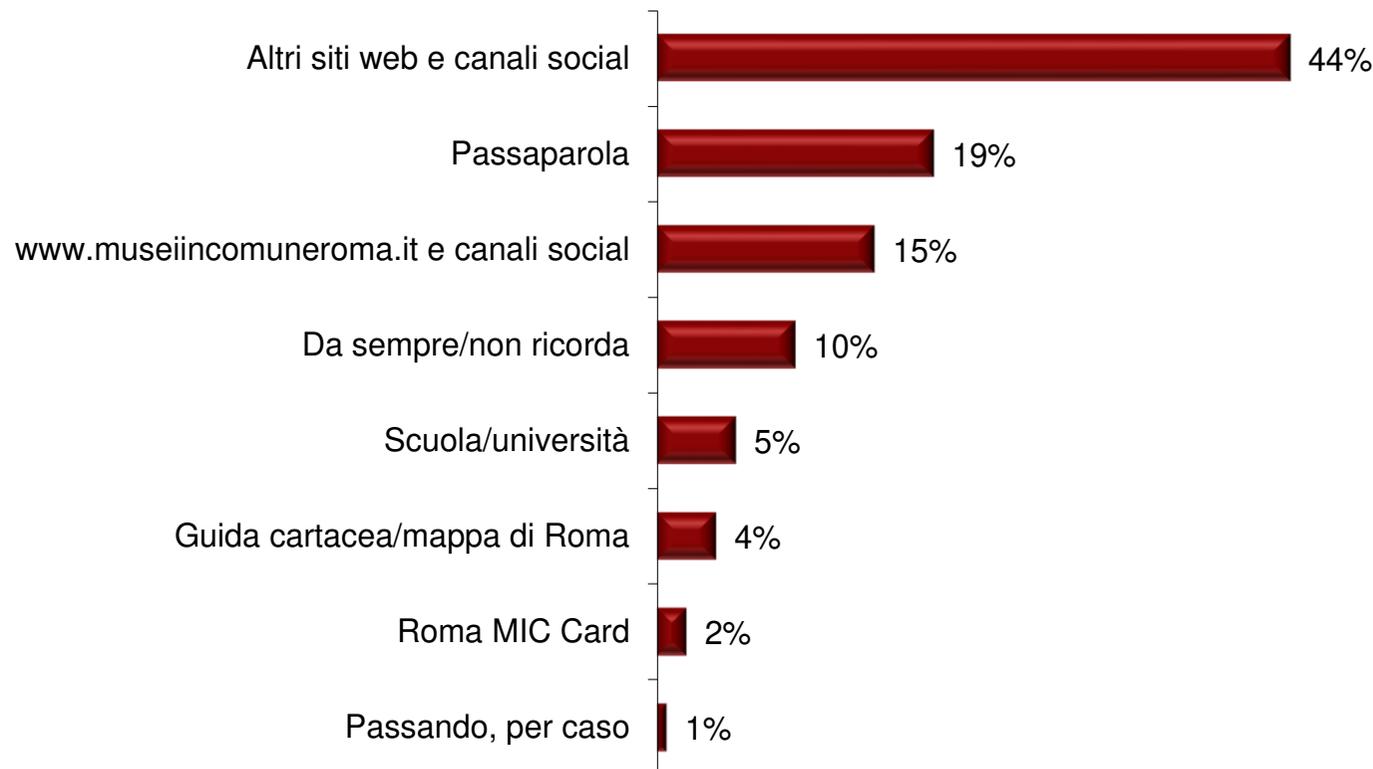
Si rileva un incremento del livello di soddisfazione sui seguenti aspetti: **segnaletica (sull'edificio e interna)**, **orari di apertura**, **personale di biglietteria**, **supporti digitali**, **personale in sala**, **libreria** ed **esperienza complessiva**. In discesa le medie delle restanti variabili oggetto d'indagine, in particolare la **pulizia del sito**, che scende al di sotto dello standard di 2,20.



## Come è venuto a conoscenza del museo

Il 44% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo attraverso “**altri siti web e canali social**”. Segue chi risponde “**passaparola**” (19%) e il portale “**www.museiincomuneroma.it e canali social**” (15%).

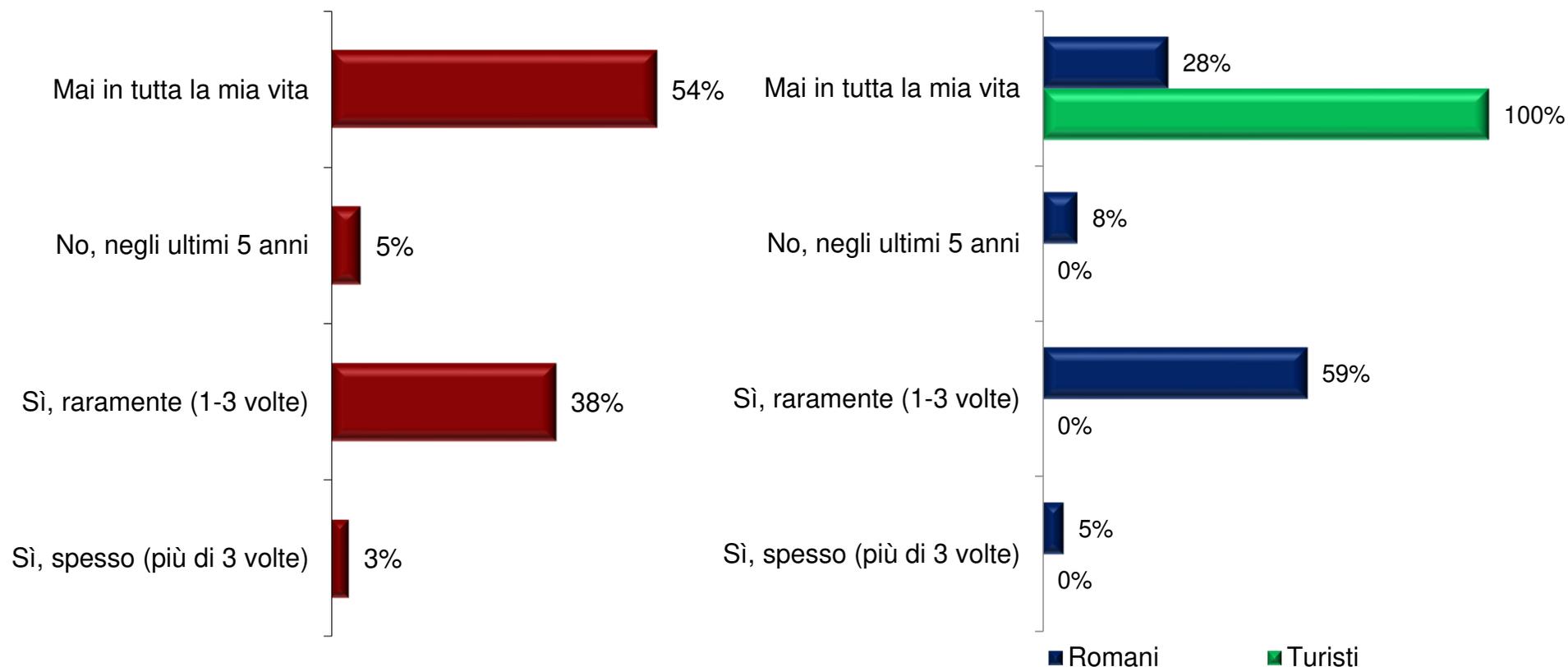
È significativo che altri siti web e canali social emergano soprattutto per visitatori minorenni e di età 45-74 anni, alcuni già stati al *Museo Civico di Zoologia*, con giudizio superiore alle aspettative e hanno frequentato meno di tre musei in quest’ultimo anno. Invece a rispondere passaparola e www.museiincomuneroma.it e canali social sono in particolare coloro che appartengono alla fascia di età 19-25 anni, nuovi visitatori, il cui giudizio è uguale alle aspettative o ne sono privi e in quest’ultimo anno sono stati in più di tre musei.



## Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Il 54% degli intervistati afferma di **non essere mai stato** al *Museo Civico di Zoologia*, il 41% vi è già stato (di cui il 38% raramente “*da una a tre volte*” e il 3% spesso “*più di tre volte*”); il restante 5% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

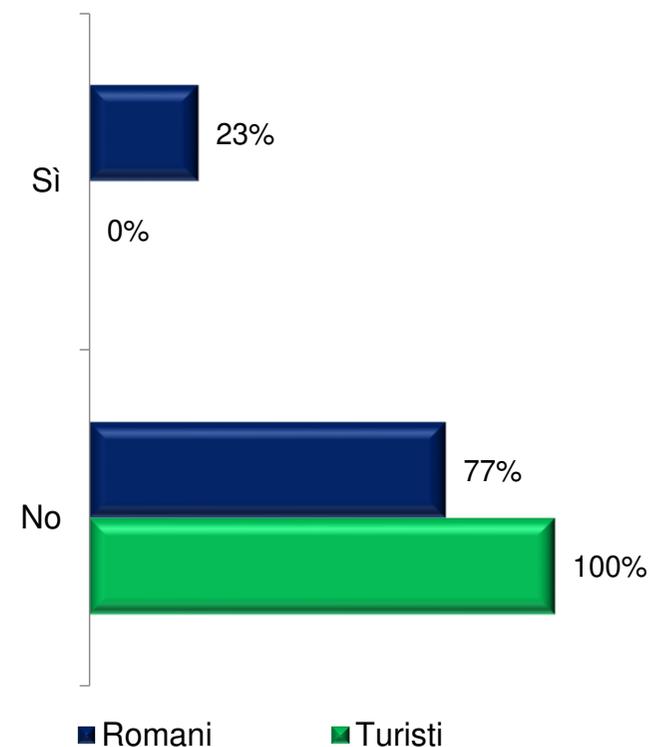
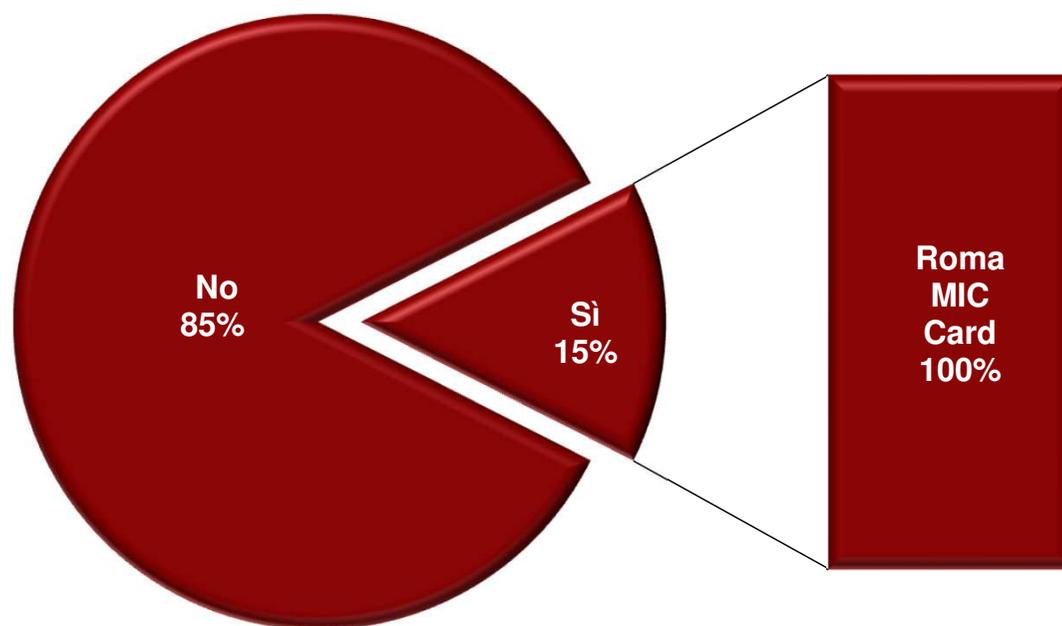
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti (*cf.* grafico in basso a destra), giovani di età fino ai 25 anni, con un titolo di scuola media inferiore/superiore, in generale molto soddisfatti. Invece ad avere già visto il Museo Civico di Zoologia sono prevalentemente i romani, di età adulta 45-74 anni, con titolo di laurea/post laurea, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.



## Ha utilizzato una card per entrare nel museo

L'85% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nel museo, mentre il restante 15% ne ha usufruito (di cui il 100% si riferisce alla **Roma MIC Card**).

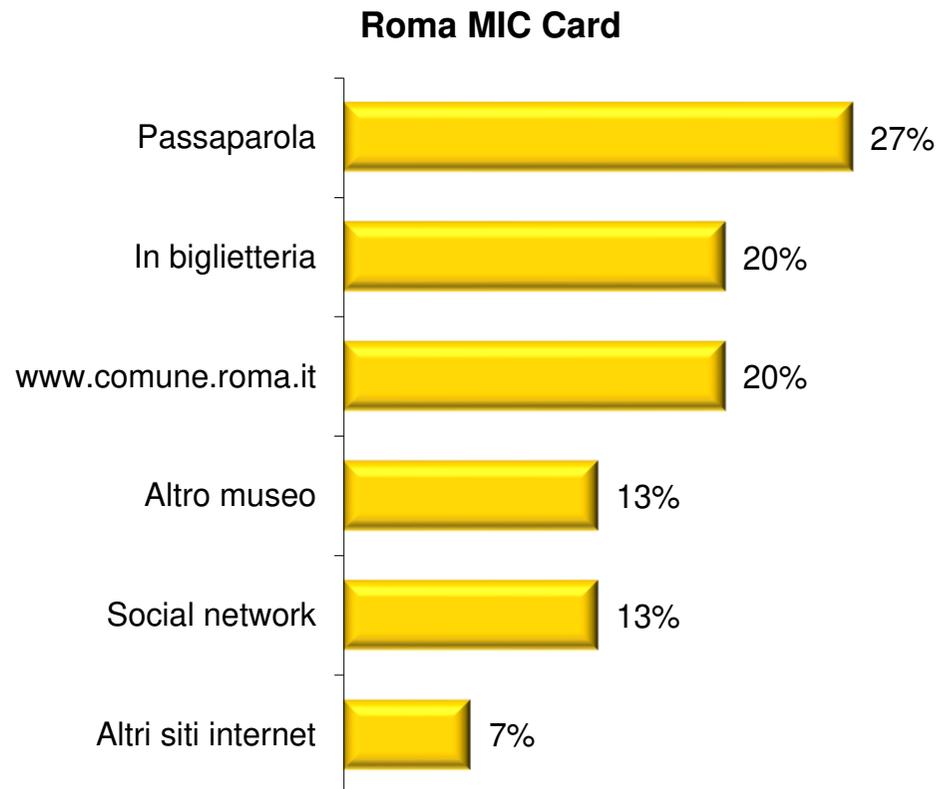
Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i cittadini romani (cfr. grafico sottostante a destra), alcuni già stati al *Museo Civico di Zoologia*, in generale abbastanza soddisfatti e hanno effettuato più di tre visite in altri musei nell'ultimo anno. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare in questo museo, sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, nel complesso molto soddisfatti e in quest'ultimo anno sono stati in meno di tre musei.



## Come è venuto a conoscenza della card

Analizzando la domanda su come i visitatori siano venuti a conoscenza della card utilizzata (15% sul totale degli intervistati, *cfr.* slide precedente), per la *Roma MIC Card* emergono le seguenti voci: “**passaparola** (27%), “**in biglietteria**” (20%) e “**www.comune.roma.it**” (20%).

Per tale indagine non è stato possibile effettuare un’analisi sulla card *Roma Pass* in quanto il campione intervistato non ne ha usufruito per accedere al museo.

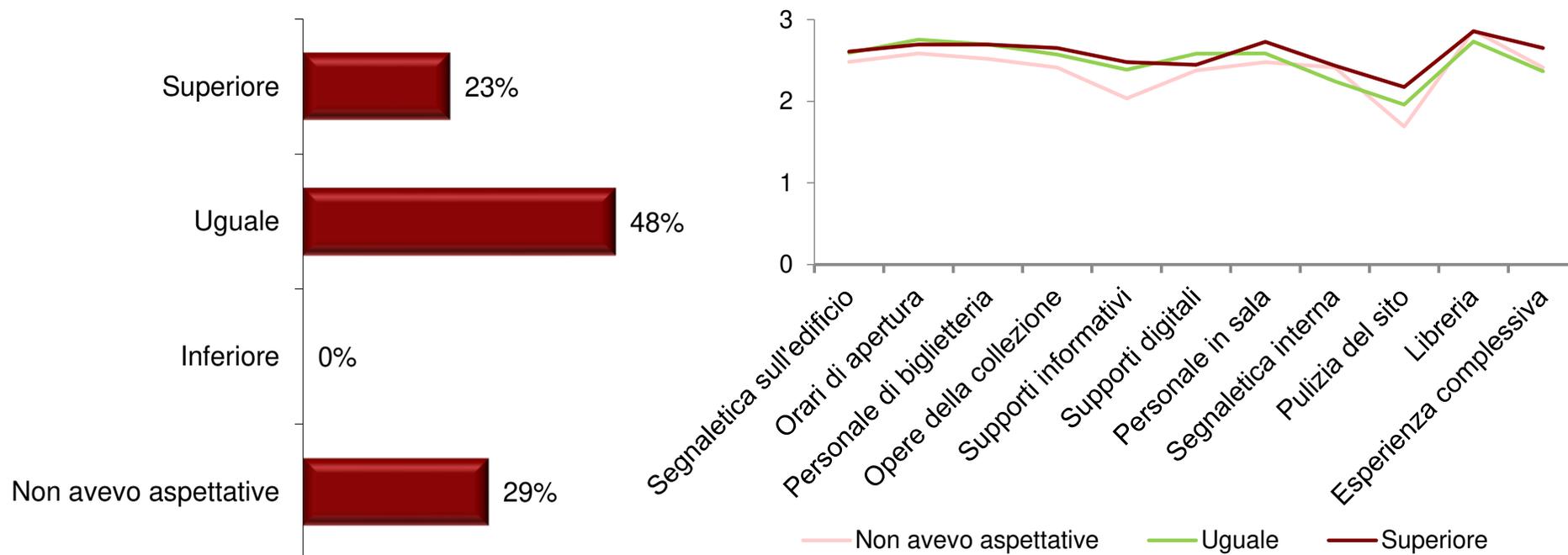


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 48% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 23% è superiore, mentre nessuno ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 29% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano in particolare i nuovi visitatori, di età 14-25 anni, che non hanno utilizzato una card per entrare e hanno visto meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad avere un giudizio uguale alle attese sono principalmente coloro che sono già stati al *Museo Civico di Zoologia*, di età inferiore ai 14 anni e 45-54 anni, alcuni hanno usufruito della *Roma MIC Card* e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno.

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

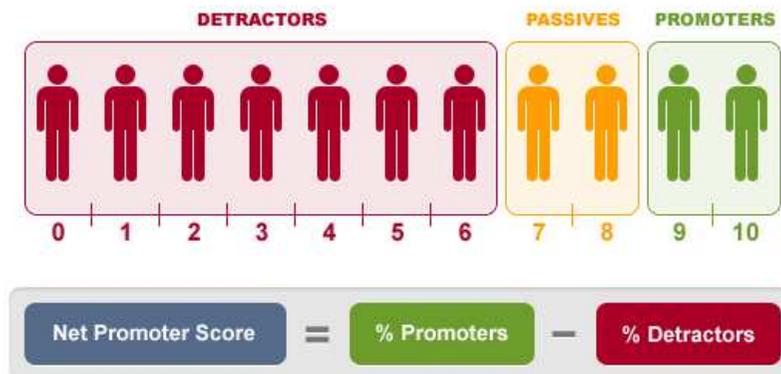


## Consiglierebbe questo museo ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 – e i **detrattori** – 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 Civico di Zoologia* è pari al **42%**.

Più della metà del campione totale (56%) rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Solo il restante 1% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

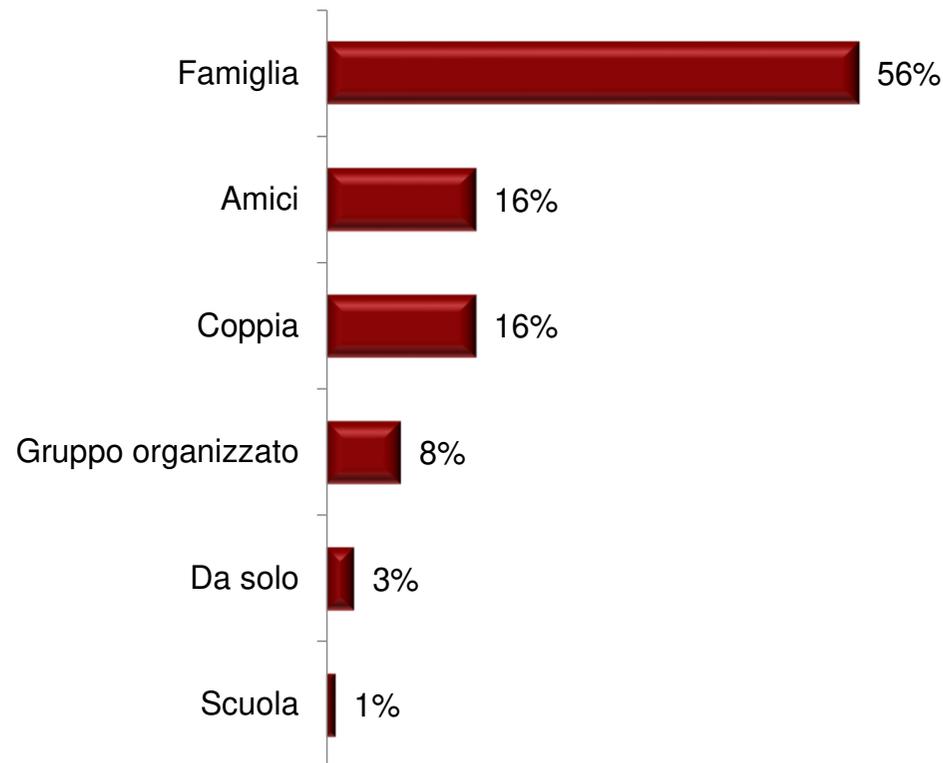


NET PROMOTER SCORE <i>Museo Civico di Zoologia 2024</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	0	4	52	33	10
0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	4%	52%	33%	10%
<b>DETRACTORI = 1%</b>							<b>PASSIVI = 56%</b>		<b>PROMOTORI = 43%</b>	
<b>43%-1%=42%</b>										

## Con chi ha visitato il museo

Il 56% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la propria **“famiglia”**, un 16% in compagnia di **“amici”** e un 16% **“in coppia”**, l’8% viene con un **“gruppo organizzato”**, mentre il 3% visita il museo **“da solo”** e il restante 1% con la **“scuola”**.

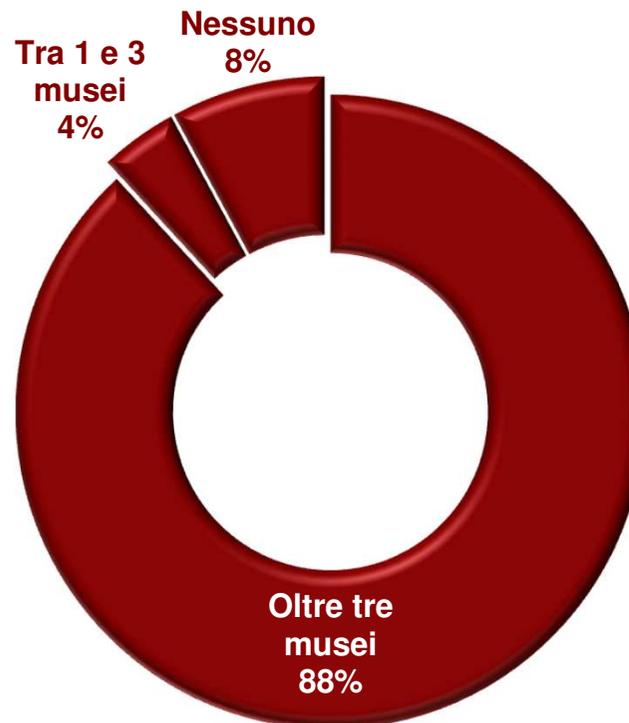
Risulta significativo che a visitare il museo con la propria famiglia siano in prevalenza i visitatori minorenni e di età 45-54 anni, alcuni di essi sono già stati al *Museo Civico di Zoologia*, in generale abbastanza soddisfatti e con giudizio uguale alle proprie attese. Invece a recarsi con amici o in coppia sono soprattutto coloro che appartengono alle fasce di età 19-25 anni e 45-74 anni, nuovi visitatori, nel complesso molto soddisfatti e il loro giudizio è superiore alle aspettative oppure ne sono privi.



## Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Ben l'88% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, mentre il restante 8% risponde **“nessuno”** e il restante 4% **“tra uno e tre musei”**.

Risulta significativo che ad essere stato in più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i visitatori di età adulta 45-74 anni, con titolo di laurea/post laurea, alcuni già stati al *Museo Civico di Zoologia*, il cui giudizio è uguale alle aspettative o ne sono privi. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono in particolare i giovani di età inferiore ai 25 anni, diplomati, nuovi visitatori, con giudizio superiore alle proprie attese.



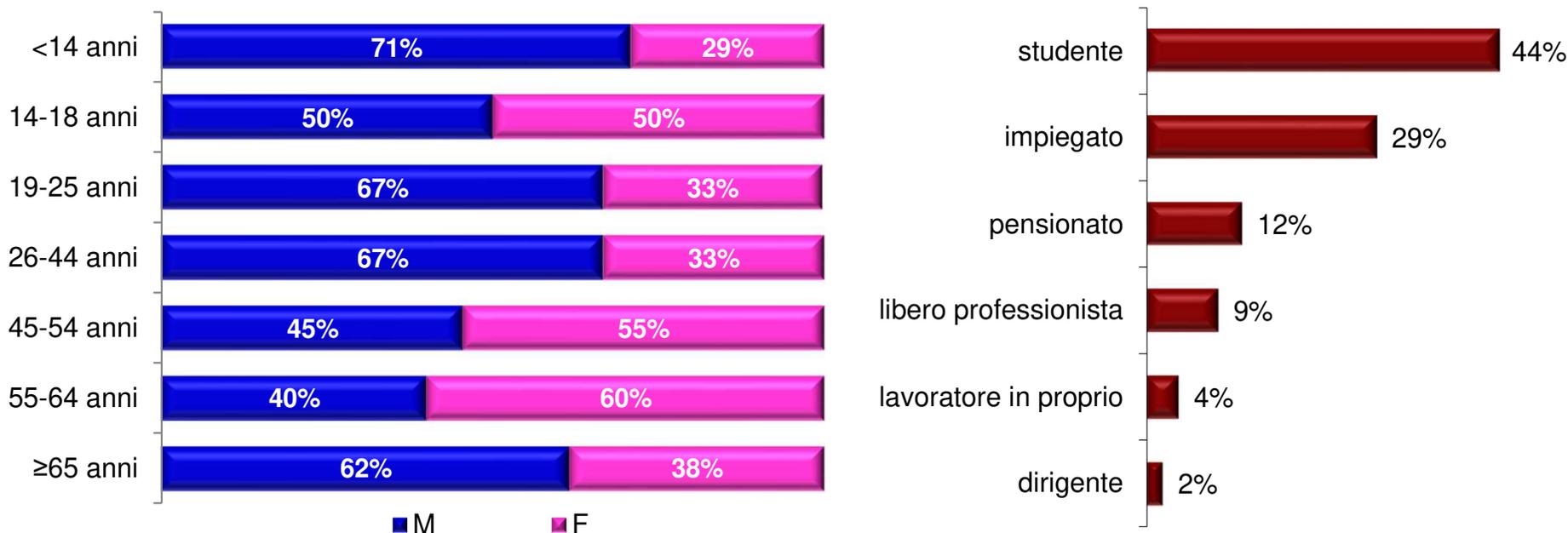
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 56% del campione appartiene al **genere maschile** (51% nel 2023), soprattutto nelle fasce dei minori di 14 anni, 19-44 anni e al di sopra dei 65 anni. Invece le donne emergono nella fascia di età compresa tra i 45 e i 64 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle dei **45-54 anni** (33%; in netto aumento dal 16% emerso lo scorso anno) e **minori di 14 anni** (24%; nel 2023 era 32%). Inoltre, si evidenzia un incremento della fascia **14-18 anni** (da 7% a 14%).

Il 56% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **diploma di scuola media inferiore/superiore** (51% nel 2023).

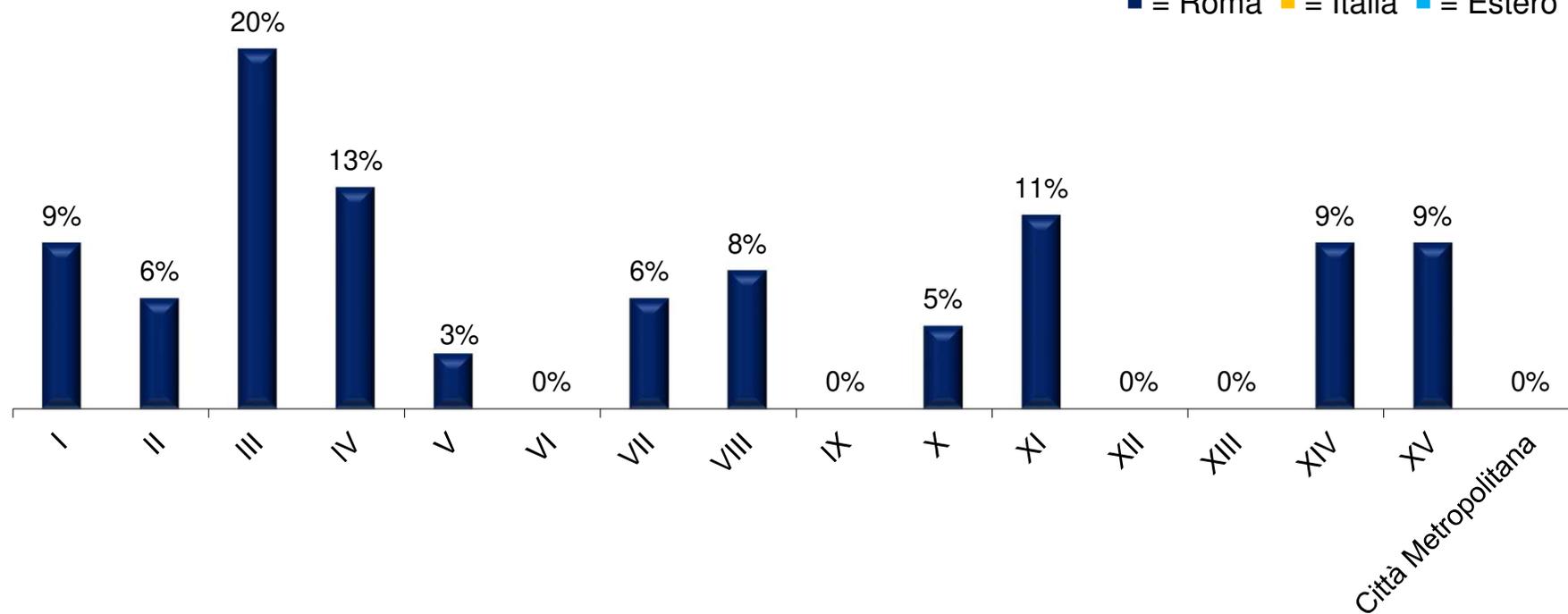
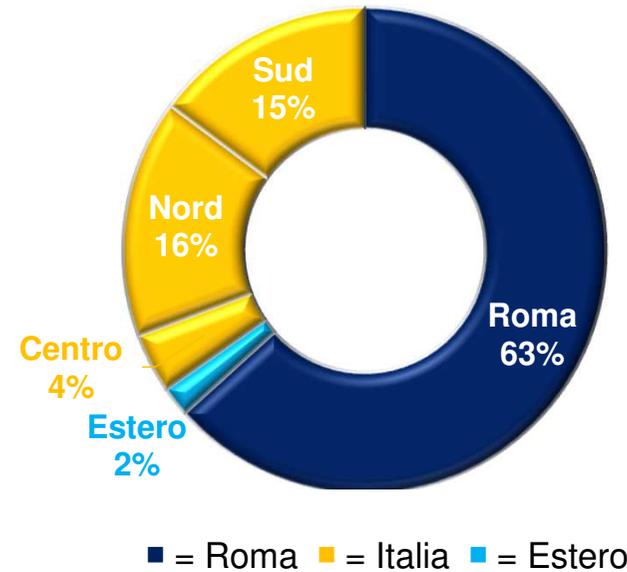
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **studenti** (44%; erano il 42% nella precedente indagine) e gli **impiegati**, che passano dal 40% al 29%. In aumento i pensionati (da 1% a 12%).



## Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 63% del campione intervistato è costituito da visitatori **romani** (in discesa dal 78% emerso lo scorso anno), mentre coloro che giungono da **altre province italiane** raddoppiano dal 18% al 35%. Invece resta pressoché invariata la percentuale dei turisti **stranieri** (da 4% a 2%).

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza dei romani intervistati: prevalgono i **Municipi III** (20%) e **IV** (13%).



## 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	Opere della collezione	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Libreria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,324**	,222*	0,078	,358**	0,194	,216*	-0,008	0,083	-0,143	,251*
Orari di apertura	,324**	1,000	,401**	,280**	0,165	0,081	0,210	0,111	,217*	0,055	0,191
Personale di biglietteria	,222*	,401**	1,000	,382**	,266**	,263*	,277**	0,093	0,103	0,210	,235*
Opere della collezione	0,078	,280**	,382**	1,000	0,153	,280**	0,207	,200*	,205*	0,064	,674**
Supporti informativi	,358**	0,165	,266**	0,153	1,000	,271*	,329**	0,136	0,164	0,214	,235*
Supporti digitali	0,194	0,081	,263*	,280**	,271*	1,000	0,215	,267*	0,210	-0,134	,344**
Segnaletica interna	,216*	0,210	,277**	0,207	,329**	0,215	1,000	-0,022	0,139	-0,021	,225*
Posti a sedere	-0,008	0,111	0,093	,200*	0,136	,267*	-0,022	1,000	0,131	-0,021	,319**
Pulizia del sito	0,083	,217*	0,103	,205*	0,164	0,210	0,139	0,131	1,000	-0,091	,273**
Libreria	-0,143	0,055	0,210	0,064	0,214	-0,134	-0,021	-0,021	-0,091	1,000	0,051
Esperienza complessiva	,251*	0,191	,235*	,674**	,235*	,344**	,225*	,319**	,273**	0,051	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.

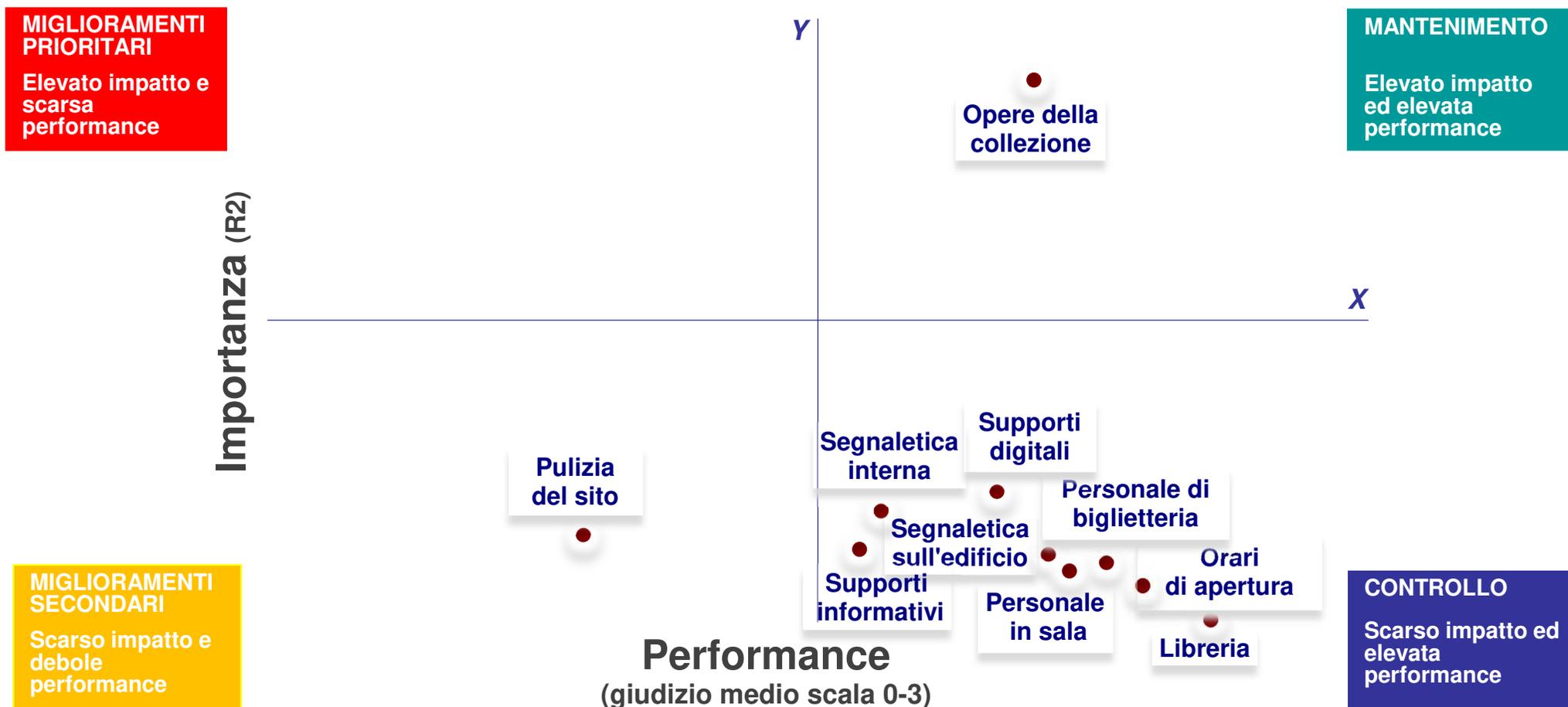
Per il *Museo Civico di Zoologia* le **opere della collezione** sono l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

Correlazione di Spearman sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,674
Supporti digitali	0,344
Segnaletica interna	0,319
Pulizia del sito	0,273
Segnaletica sull'edificio	0,251
Personale di biglietteria	0,235
Supporti informativi	0,235
Personale in sala	0,225

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e si collocano nel quadrante in alto a destra nella mappa. 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.

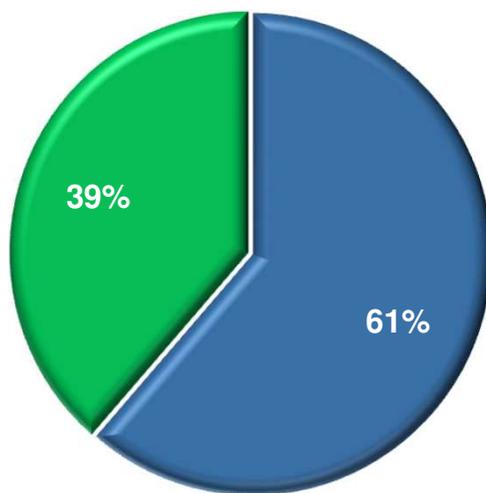
## Cluster Analysis

L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine (la segnaletica sull'edificio non è risultata significativa per tale analisi).

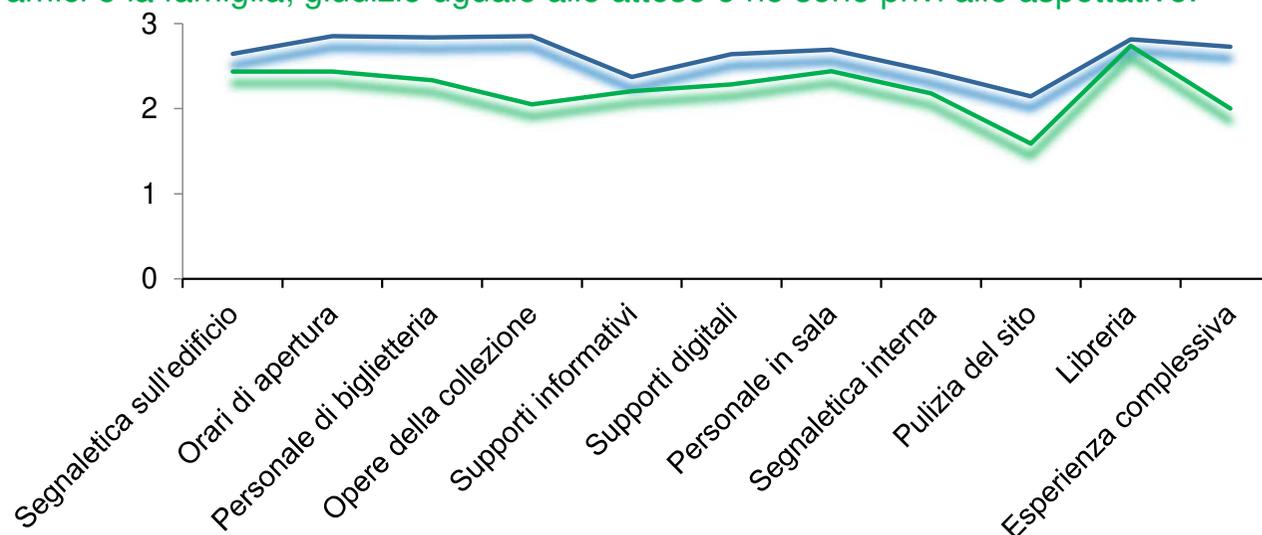
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (62 individui per il *Cluster 1* e 39 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico 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; turisti italiani; minori di 25 anni e di età 55-64 anni; con un titolo di diploma inferiore/superiore; studenti e liberi professionisti; nuovi visitatori; scoprono il museo tramite il portale [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it); vengono in coppia o con un gruppo organizzato; giudizio superiore alle attese.

**Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti:** in prevalenza uomini; romani; di età 45-54 anni e over 55 anni; con titolo di laurea; impiegati e pensionati; alcuni già stati al Museo Civico di Zoologia; scoprono il museo tramite il passaparola e altri siti web; vengono con gli amici e la famiglia; giudizio uguale alle attese o ne sono privi alle aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

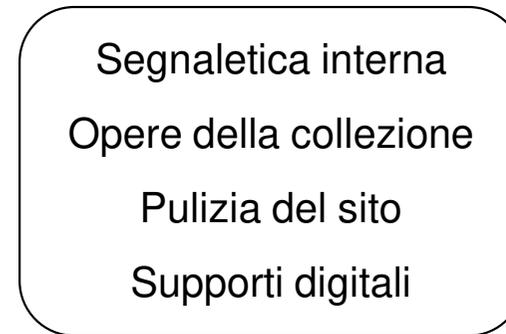
## Analisi Fattoriale

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 libreria è stata esclusa poiché non è risultata significativa per questo tipo di analisi).

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 2 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



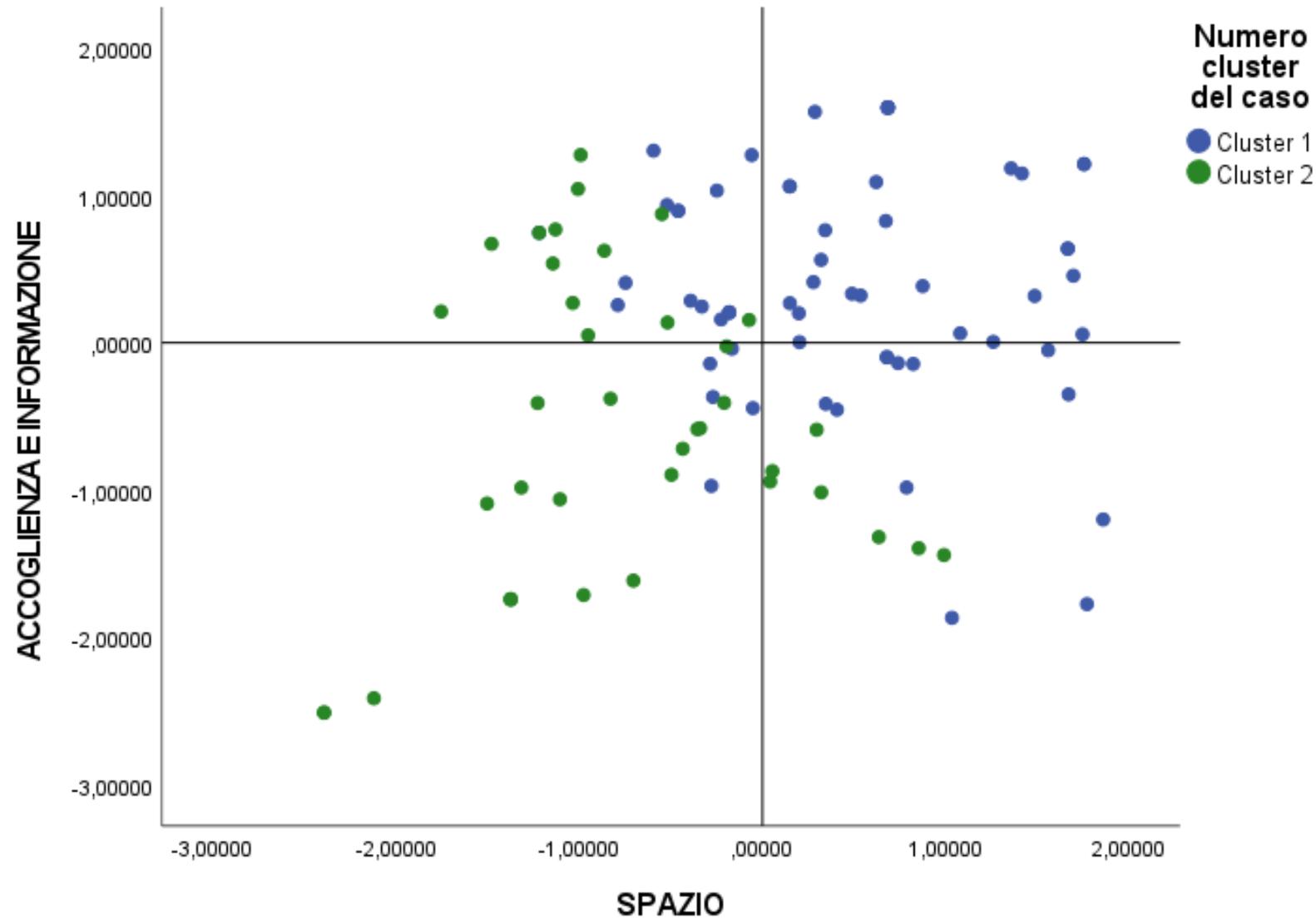
**Fattore 2**  
**ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE**



**Fattore 1**  
**SPAZIO**

## Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, in particolare sul fattore 2 (*Spazio*).



## Suggerimenti

**NIENTE** da migliorare. **Totale 73**

**ELOGI** museo molto bello. **Totale 9**

---

**ALLESTIMENTO** da modernizzare, troppo datato. **Totale 10**

**PULIZIA** da migliorare, presenza di polvere eccessiva. **Totale 10**

**SUPPORTI DIGITALI** più video e interattività. **Totale 4**

**SUPPORTI INFORMATIVI** da migliorare, più informazioni sugli animali e posizionare le didascalie al di sotto degli esemplari esposti. **Totale 4**

**ALTRO** esterno trascurato e sporco. **Totale 1**

**TOTALE 29 SUGGERIMENTI**



## 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  Roma MIC Card)  No

Se sì, come è venuto a conoscenza della card?.....

La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo?

stampa (quotidiani/riviste)  passando, per caso  social e portale museiincomuneroma.it  
 altri siti web e canali social  passaparola (amici/parenti)  affissioni pubblicitarie-schermi LED  
 mostra o evento  guida turistica/mappa di Roma  da sempre/non ricordo  altro (specificare:.....)

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"/>
Supporti informativi	<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  Altro Titolo di studio:  scuola dell'obbligo  studi superiori  laurea  post laurea

Professione:  impiegato  dirigente  studente  pensionato  libero professionista  operaio  disoccupato  altro.....

Provenienza:  Roma (Municipio: ..... )  Altra Provincia italiana:.....  Altra Nazionalità:.....