



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 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
- Come è venuto a conoscenza della card
- 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. **422** 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 dell'Ara Pacis** (gli intervistati rappresentano il 12% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine). Durante l'indagine era in corso la mostra temporanea *“TEATRO. Autori, attori e pubblico nell'antica Roma”*.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento giacché assicura, con una soddisfazione media del 98%, un margine di errore di stima di $\pm 1,34\%$. 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 molto buono, con una media di **2,65** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono gli **orari di apertura** (2,97), la **pulizia del sito** (2,94), il **personale di biglietteria** (2,87), la **segnaletica interna** (2,83), il **personale in sala** (2,82) e la **segnaletica sull'edificio** (2,77).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Le **opere della collezione** sono la variabile ritenuta 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 i **supporti informativi** (n. 66 suggerimenti) e **digitali** (n. 42 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da turisti **stranieri** (69% sul totale), **impiegati** (32%), **studenti** (27%) e **pensionati** (19%), con titolo di **laurea/post laurea** (63%), soprattutto di età **45-74 anni** (46% sul totale). Inoltre, si evidenzia che le fasce dei giovani fino ai 25 anni raggiungono il 27% sul totale.

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi è venuto a sapere del museo tramite **scuola/università** (31%); seguono **passaparola** (19%) e **da sempre/non ricorda** (15%).

È significativo che a rispondere *scuola/università* siano soprattutto i residenti a Roma, di età giovane 14-25 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, in generale abbastanza soddisfatti. Il *passaparola* emerge per i turisti stranieri, di età 26-44 anni, laureati, nuovi visitatori, molto soddisfatti della loro esperienza. Invece la voce *da sempre/non ricorda* prevale per i visitatori italiani (inclusi i romani), di età 45-74 anni, diplomati, che vengono per la prima volta in questo museo e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.

Tabella riassuntiva

<i>Museo dell'Ara Pacis 2024</i>	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,77	3,00	410	12	0,520	3%	82%	0%	95%
Orari di apertura	2,97	3,00	415	7	0,174	2%	97%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,87	3,00	374	48	0,340	11%	88%	0%	100%
Guardaroba	2,72	3,00	131	291	0,452	69%	72%	0%	100%
Opere della collezione	2,76	3,00	421	1	0,497	0%	78%	0%	97%
Supporti informativi	2,56	3,00	407	15	0,597	4%	60%	0%	96%
Supporti digitali	2,63	3,00	356	66	0,594	16%	68%	0%	96%
Personale in sala	2,82	3,00	357	65	0,398	15%	83%	0%	99%
Segnaletica interna	2,83	3,00	421	1	0,379	0%	84%	0%	100%
Pulizia del sito	2,94	3,00	420	2	0,237	0%	94%	0%	100%
Libreria	2,54	3,00	209	213	0,509	50%	54%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,65	3,00	422	0	0,501	0%	66%	0%	99%

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

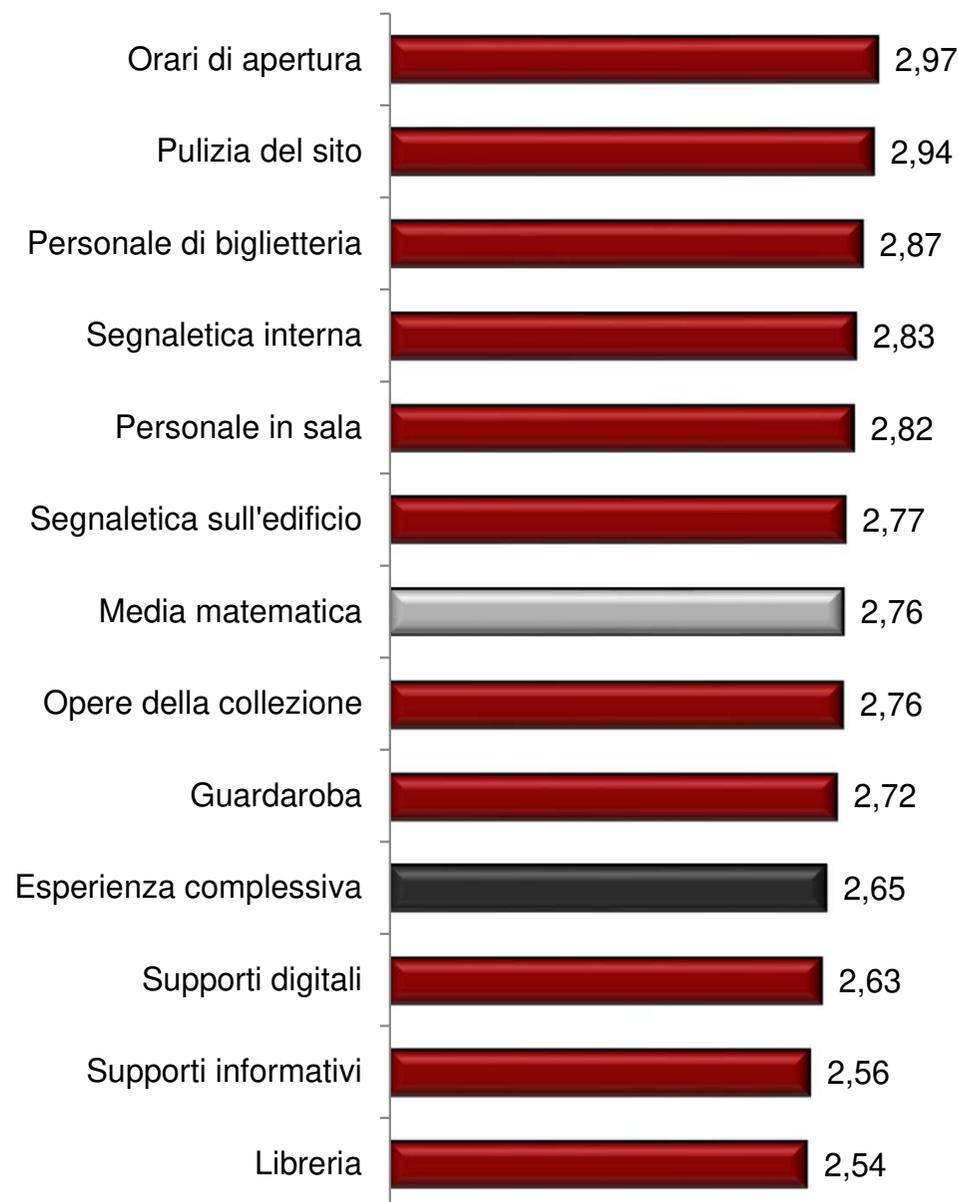
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,76).

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**, la **pulizia del sito**, il **personale di biglietteria**, la **segnaletica interna**, il **personale in sala** e la **segnaletica sull'edificio**.

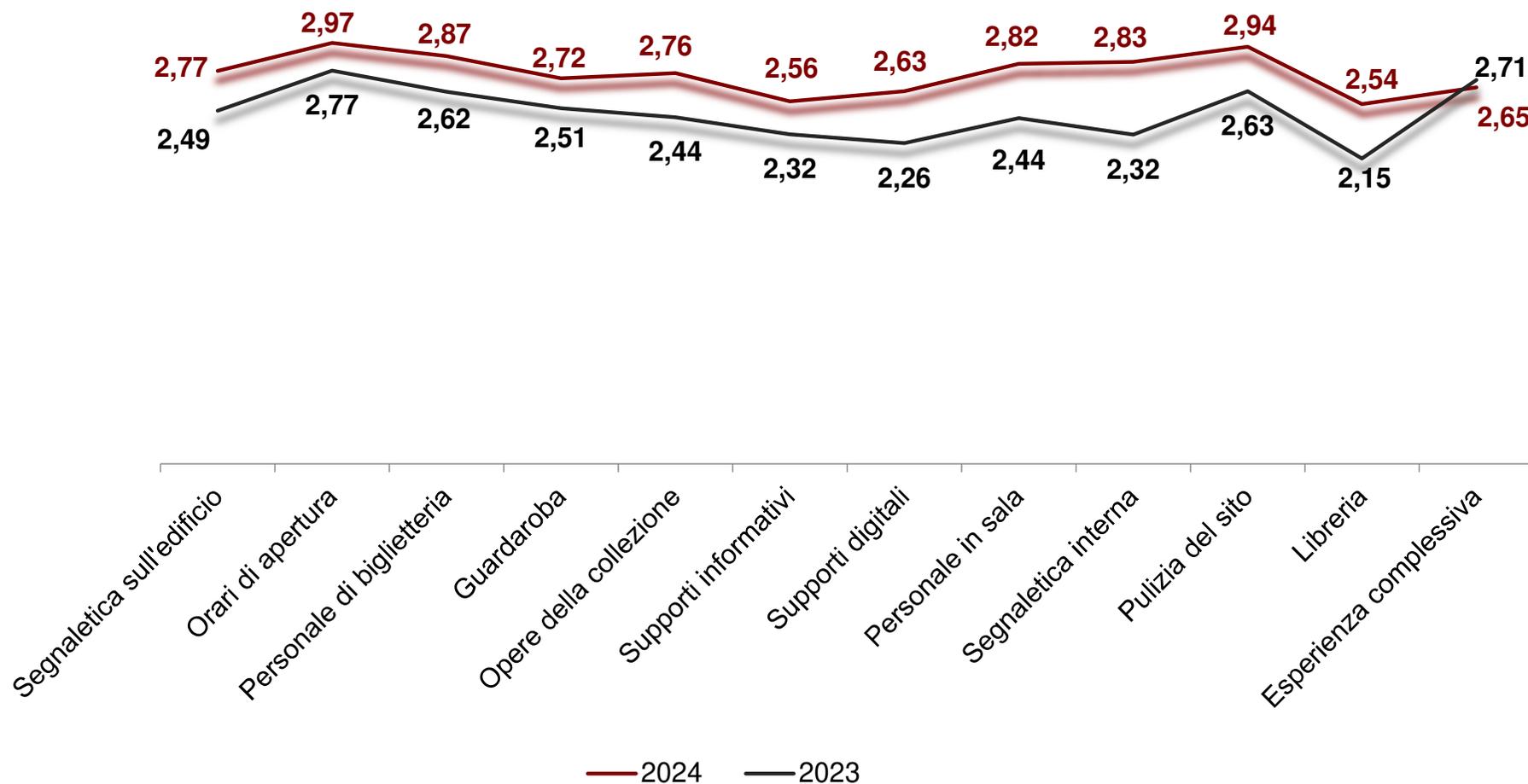
Tutte le medie sono ben al sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2023-2024

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

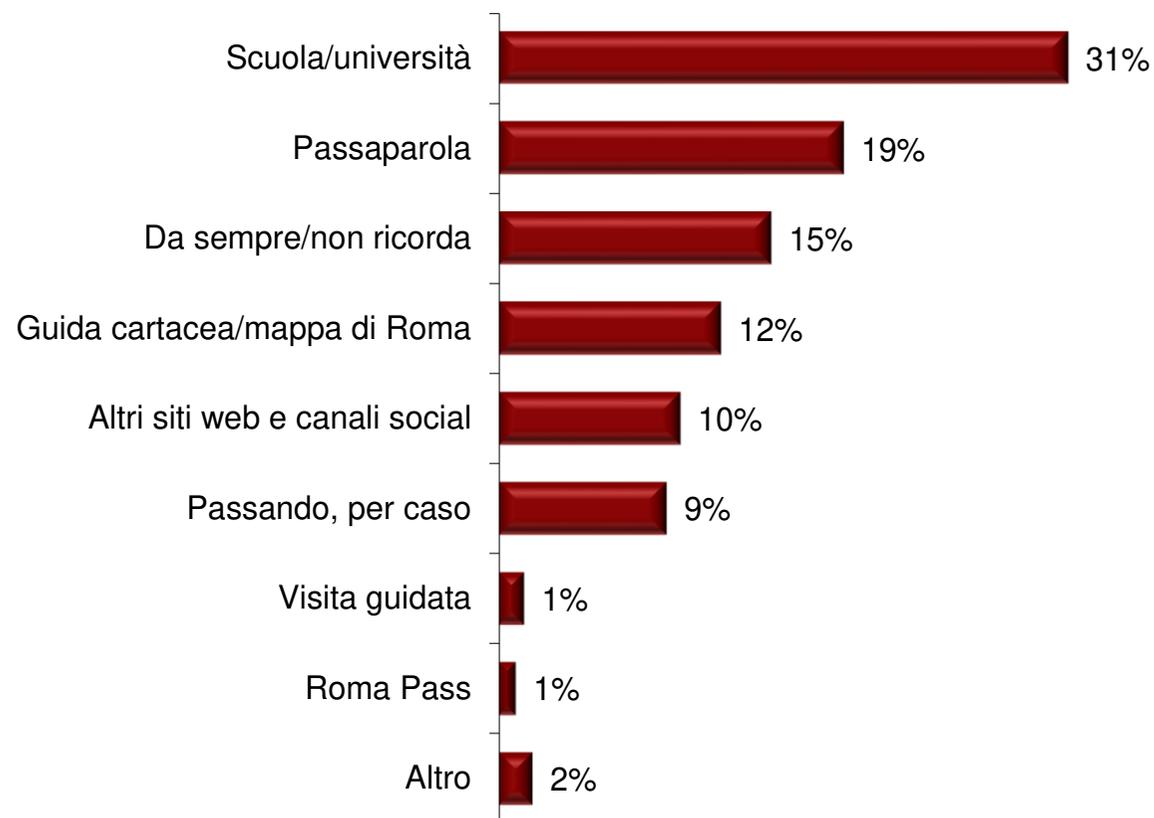
Si evidenzia un incremento generale del livello medio di soddisfazione, in particolare sui seguenti aspetti: **opere della collezione**, **personale in sala**, **segnaletica interna** e **libreria**. L'**esperienza complessiva** è l'unica variabile che subisce una flessione, seppure minima (passa da 2,71 a 2,65).



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 31% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo attraverso “**scuola/università**”; poi seguono il “**passaparola**” (19%) e “**da sempre/non ricorda**” (15%).

È significativo che a rispondere scuola/università siano soprattutto i residenti a Roma, di età giovane 14-25 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore, in generale abbastanza soddisfatti. Il passaparola emerge per i turisti stranieri, di età 26-44 anni, laureati, molto soddisfatti della loro esperienza. Invece la voce da sempre/non ricorda prevale per i visitatori italiani (inclusi i romani), di età 45-74 anni, diplomati, nel complesso si ritengono molto soddisfatti.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Ben l'80% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** al Museo dell'Ara Pacis, il 10% vi è già stato (di cui il 7% raramente "da una a tre volte" e il 3% spesso "più di tre volte"); il restante 10% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

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

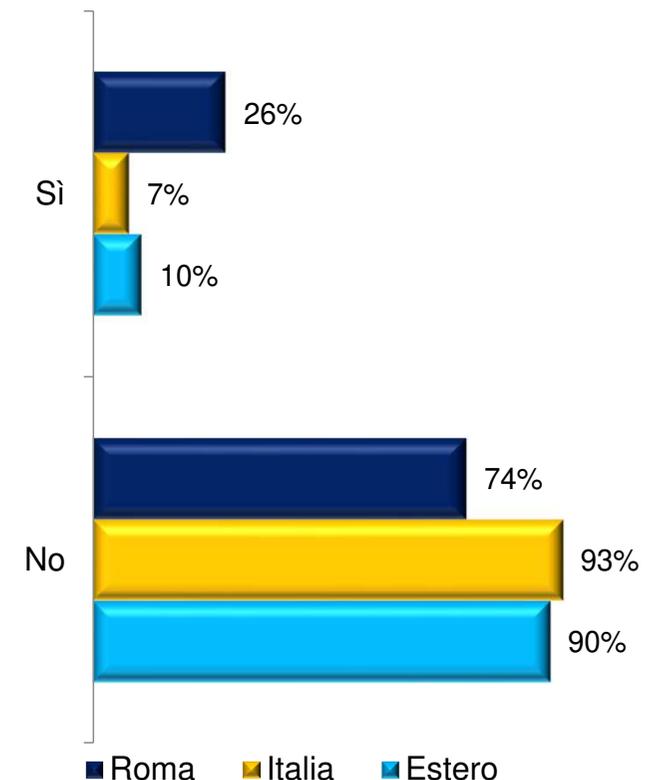
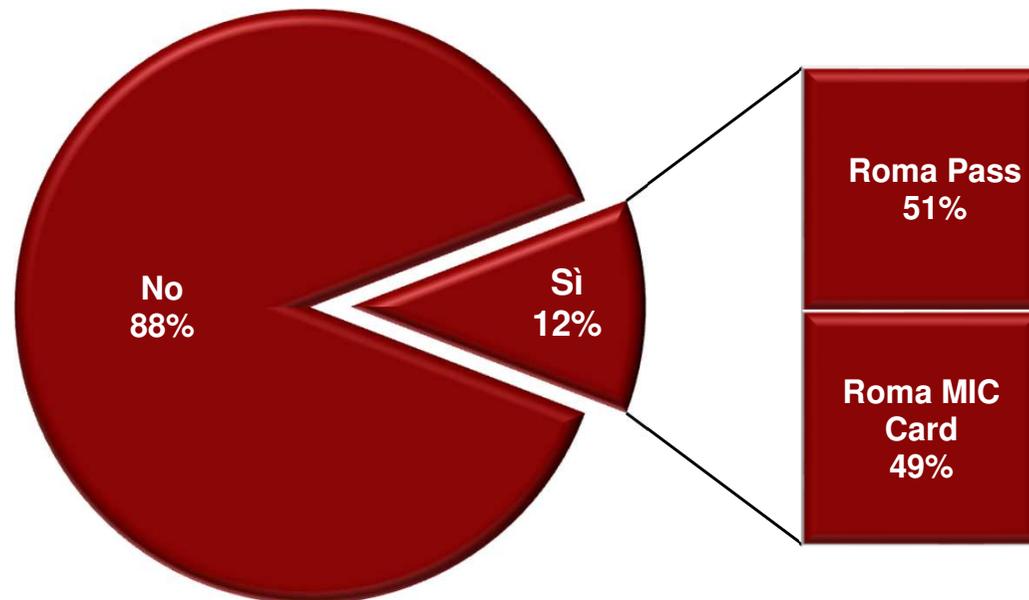
Ad avere già visto il Museo dell'Ara Pacis sono prevalentemente i visitatori romani, di età adulta 45-74 anni, con titolo di laurea/post laurea, nel complesso molto soddisfatti e hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

L'88% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nel museo, mentre il restante 12% ne ha usufruito (di cui il 51% si riferisce alla **Roma Pass** e il 49% alla **Roma MIC Card**).

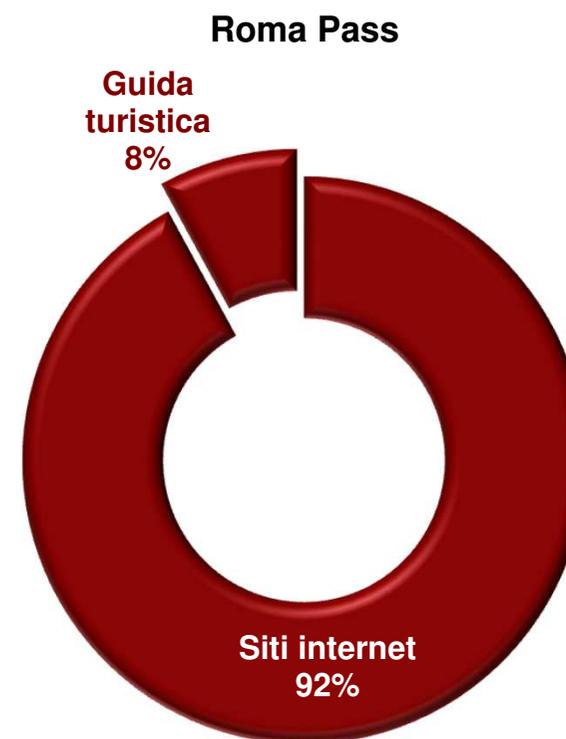
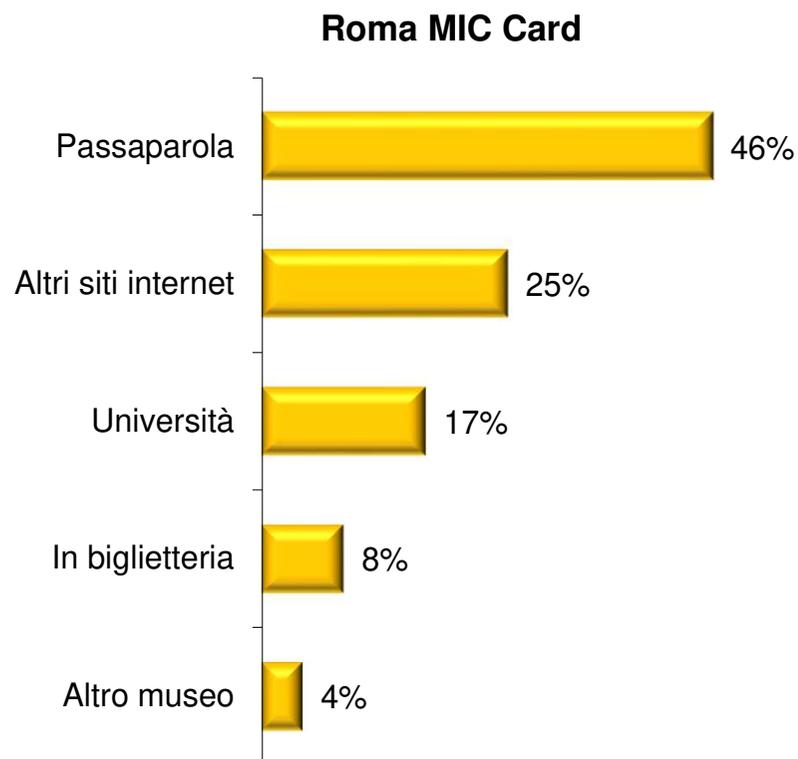
Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i cittadini romani (cfr. grafico sottostante a destra), donne, diplomate e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare in questo museo, sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), uomini, con titolo di laurea/post laurea e in quest'ultimo anno sono stati in meno di tre musei.



Come è venuto a conoscenza della card

Analizzando la domanda su come gli intervistati siano venuti a conoscenza della card utilizzata (12% sul campione totale, *cfr.* slide precedente), per la *Roma MIC Card* emergono in particolare le voci “**passaparola**” (46%) e “**altri internet**” (25%).

Invece per la card *Roma Pass* prevalgono le seguenti risposte: **siti internet** (92%) e **guida turistica** (8%).

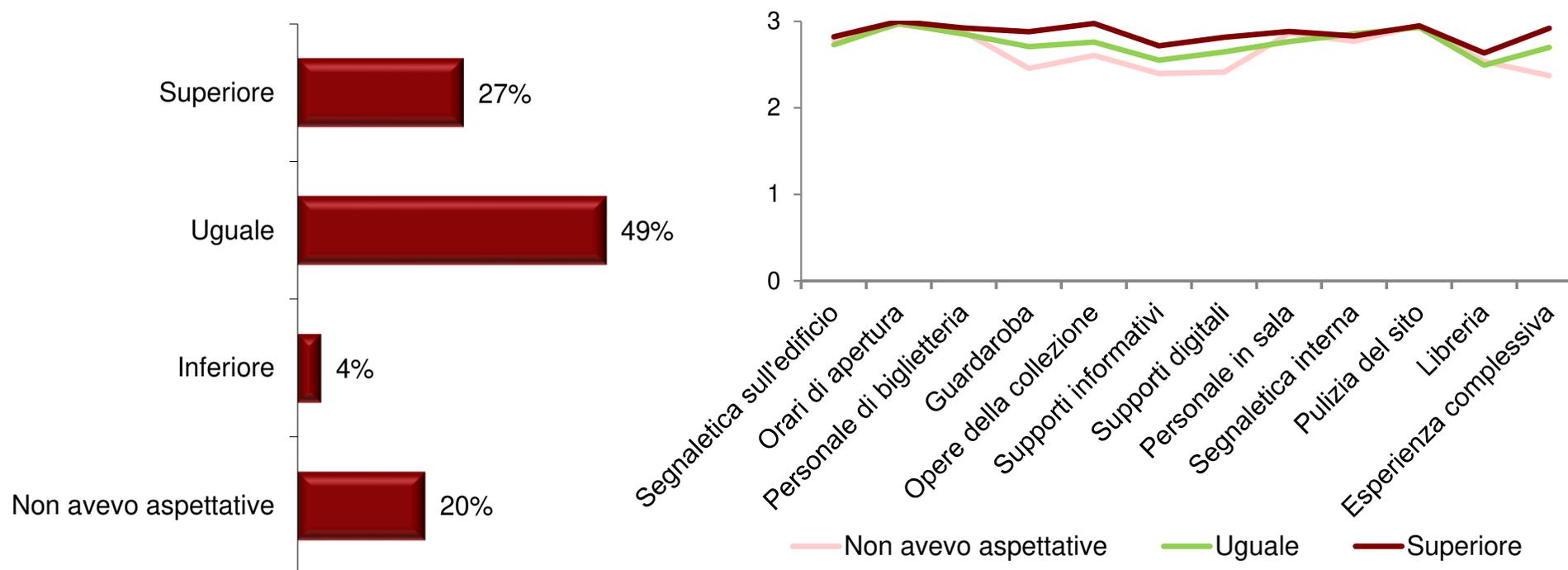


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 49% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 27% è superiore, mentre solo il 4% ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 20% 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*, di età adulta 45-74 anni, 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, minorenni e di età 35-44 anni, che hanno visto meno di tre musei negli ultimi dodici mesi, nel complesso abbastanza soddisfatti.

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

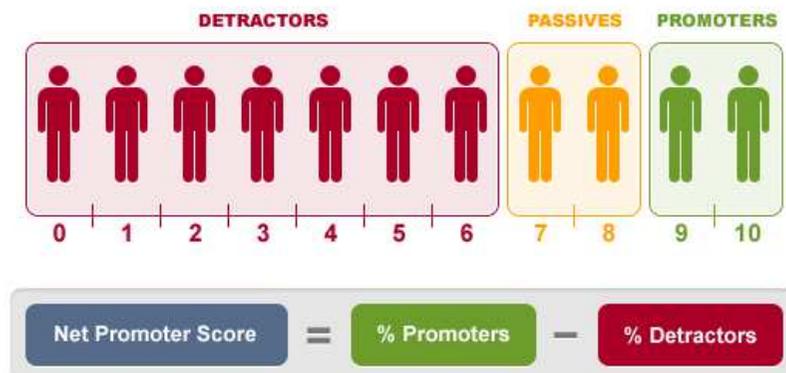


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 il *Museo dell'Ara Pacis* è pari al **39%**.

Il 55% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece solo il 3% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

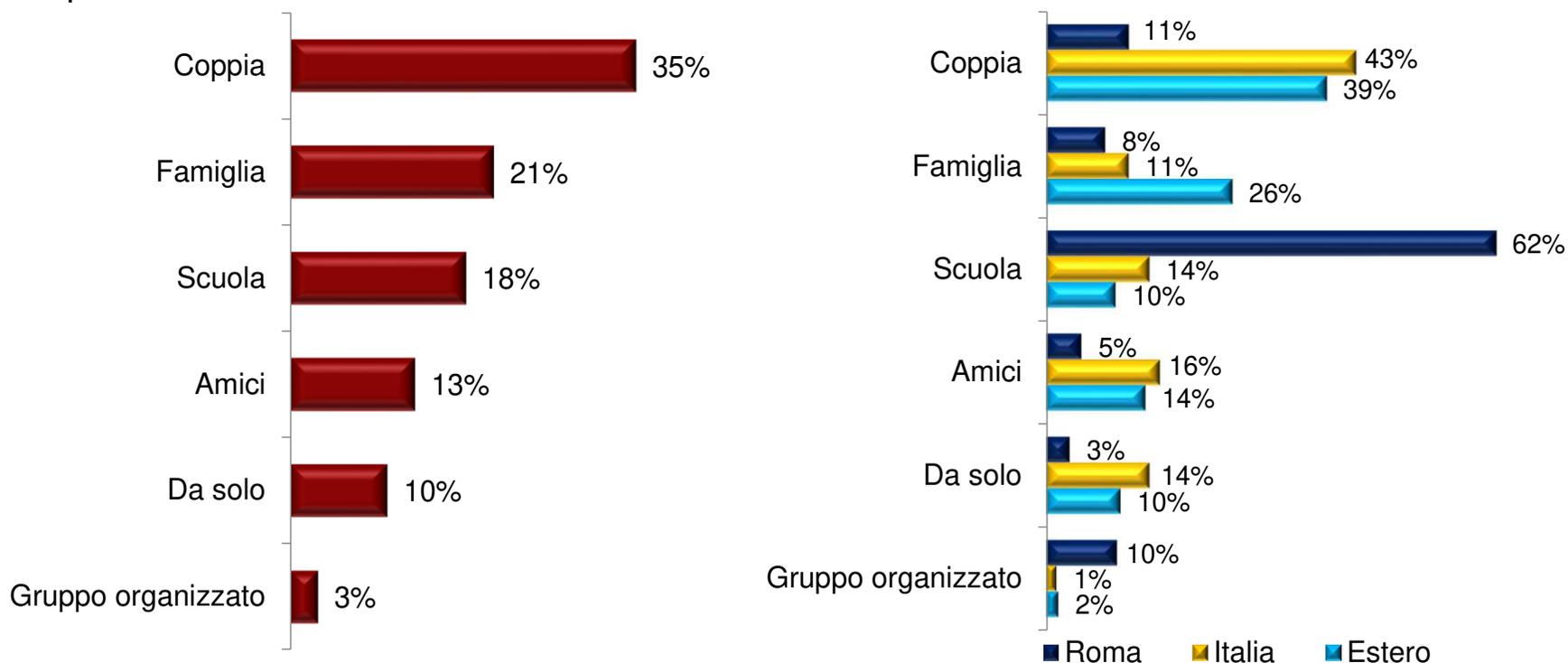


NET PROMOTER SCORE <i>Museo dell'Ara Pacis 2024</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	0	0	0	2	7	70	162	65	115
0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	17%	38%	15%	27%
DETRACTORI = 3%							PASSIVI = 55%		PROMOTORI = 42%	
42%-3%=39%										

Con chi ha visitato il museo

Il 35% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in **“coppia”**, il 21% con la **“famiglia”**, il 18% risponde con la propria **“scuola”** e il 13% insieme ad **“amici”**, il 10% vi giunge **“da solo”** e il restante 3% con un **“gruppo organizzato”**.

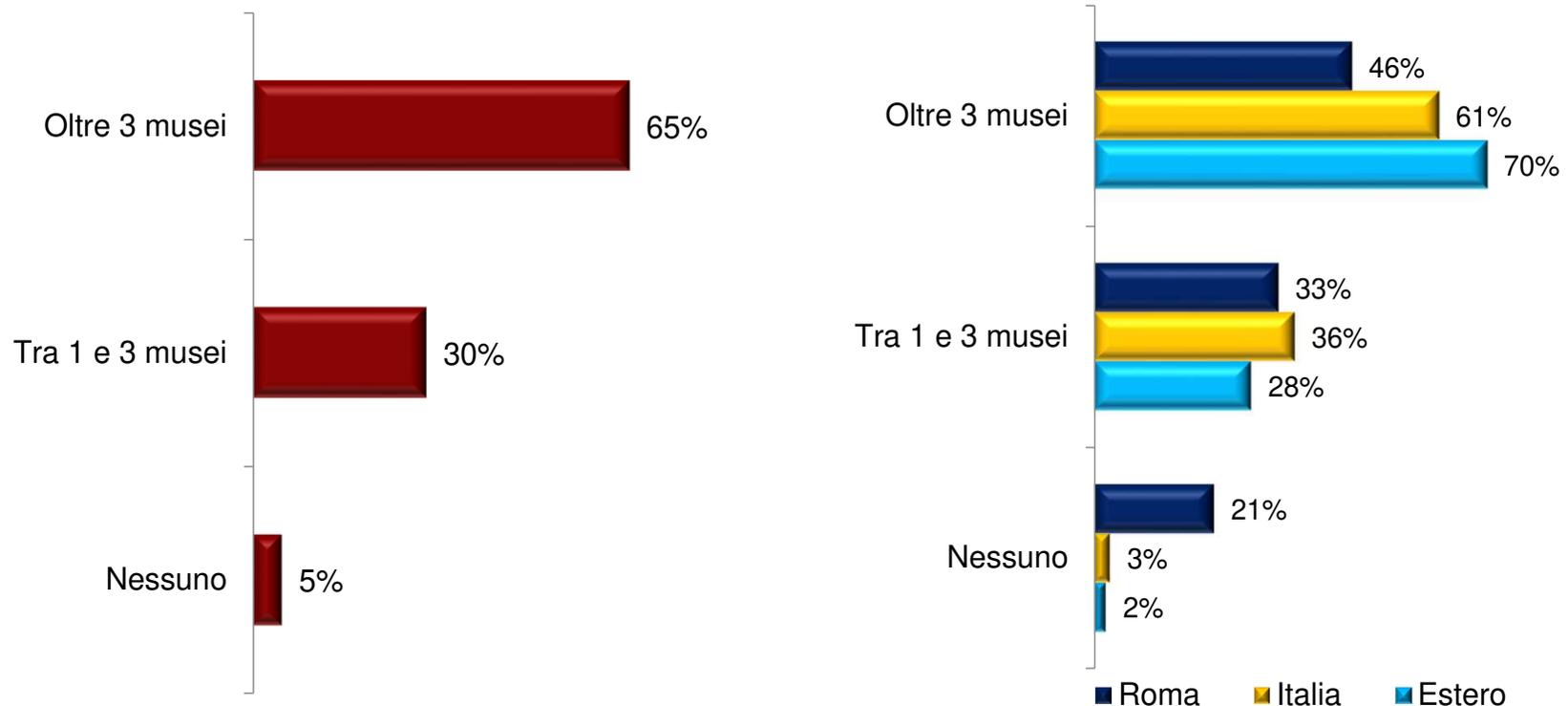
Risulta significativo che a visitare il museo in coppia sono stati in particolare i turisti (sia italiani che stranieri; *cfr.* grafico sottostante a destra), di età 26-39 anni, con titolo di laurea/post laurea, nel complesso molto soddisfatti. A venire con la propria famiglia sono in prevalenza i turisti stranieri, minorenni o di età 40-54 anni, con titolo di scuola media inferiore o laurea, in generale abbastanza soddisfatti. Invece a rispondere con la scuola sono soprattutto i ragazzi di età 14-18 anni, romani, con diploma di scuola media inferiore/superiore, abbastanza soddisfatti della loro esperienza al *Museo dell'Ara Pacis*.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 65% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 30% risponde **“tra uno e tre musei”**, mentre il restante 5% afferma di non essere stato quest'anno in alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i turisti, in prevalenza stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), con titolo di laurea/post laurea, il cui giudizio è superiore alle aspettative, nel complesso molto soddisfatti. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei sono in prevalenza i visitatori italiani (inclusi i residenti a Roma), con titolo di diploma inferiore/superiore, il loro giudizio è uguale alle attese oppure ne sono privi, abbastanza soddisfatti della loro esperienza al *Museo dell'Ara Pacis*.



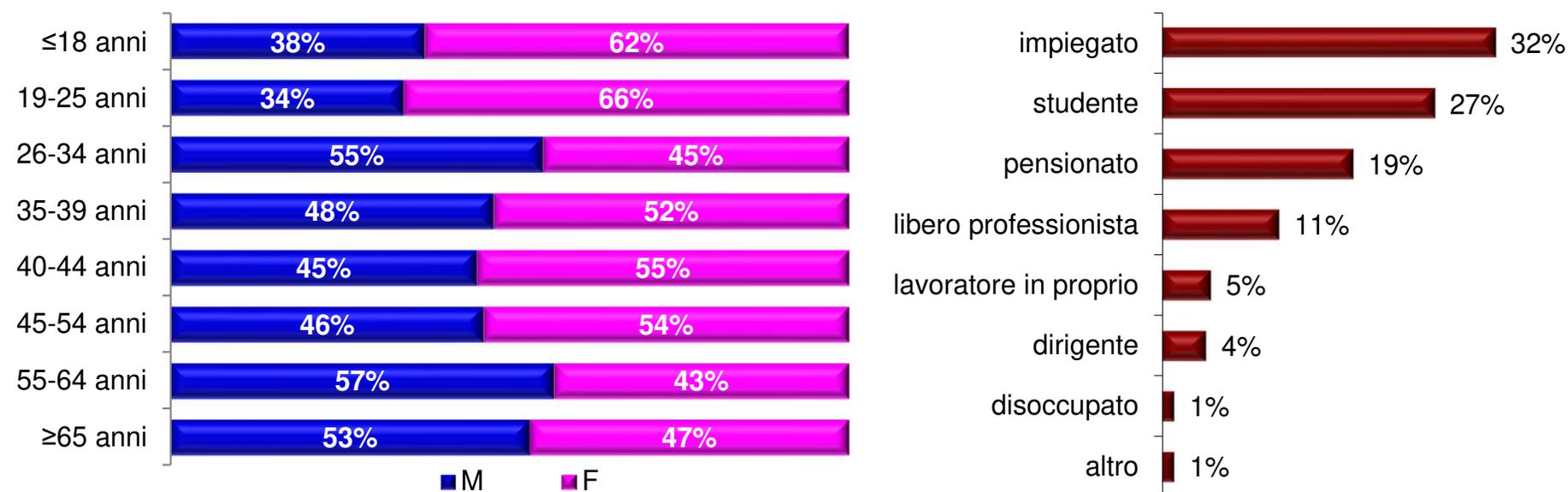
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 52% del campione appartiene al **genere femminile** (53% nel 2023), soprattutto nelle fasce dei minori di 25 anni e 35-54 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 26-34 anni e al di sopra dei 55 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta **45-74 anni**, che raggiungono complessivamente il 46% sul totale del campione intervistato (lo scorso anno la percentuale era pari al 53%). Si evidenzia un aumento delle fasce dei 26-39 anni (da 8% a 17%), mentre le fasce dei giovani fino ai 25 anni raggiungono il 27% sul totale (31% nel 2023).

Il 63% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea/post laurea** (62% nell'indagine precedente).

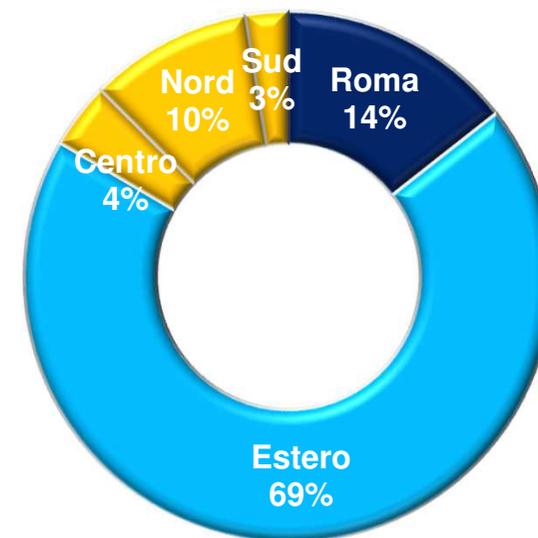
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (32%; erano il 27% nel 2023) e gli **studenti** (passano da 29% a 27%); poi seguono i pensionati (in discesa da 24% a 19%).



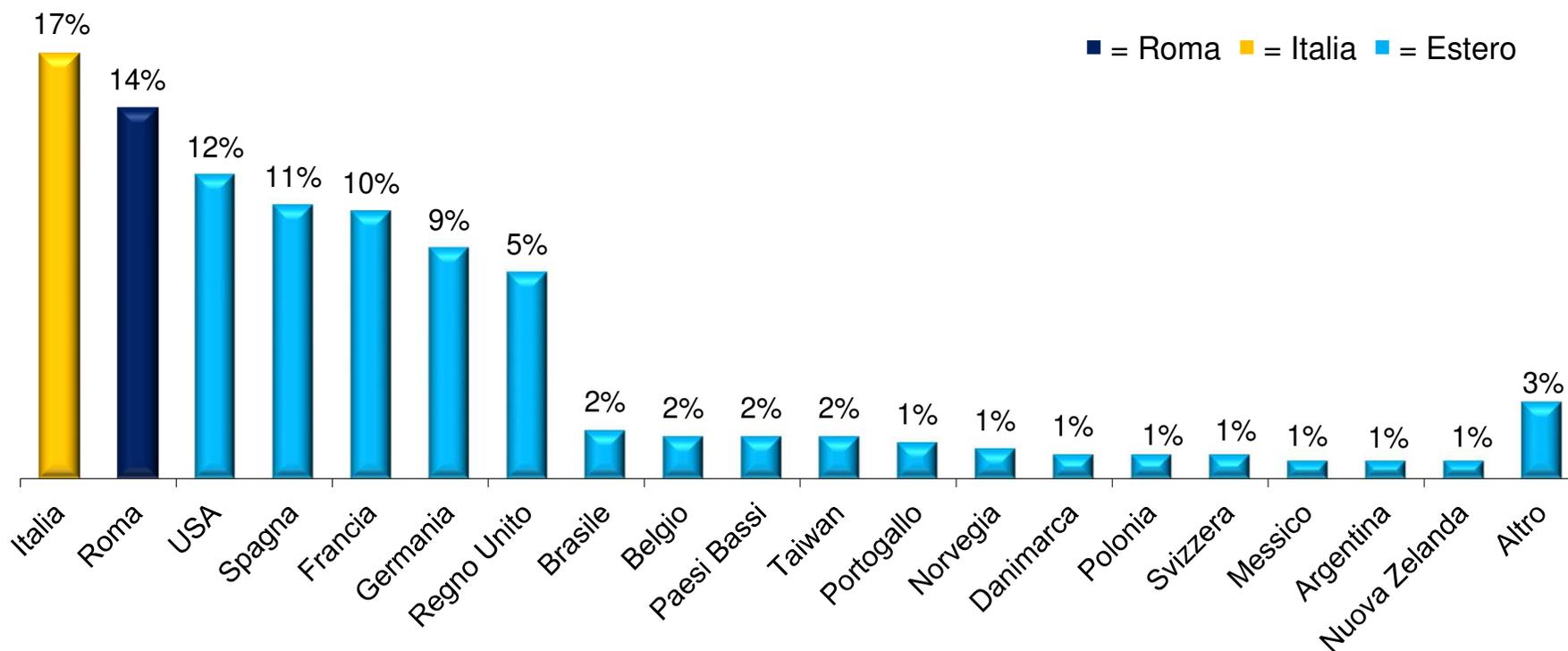
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 69% del campione intervistato è costituito da turisti **stranieri** (in discesa dall'81% emerso lo scorso anno), mentre coloro che giungono da altre province italiane passano dal 15% al 17% e la percentuale dei visitatori romani aumenta dal 4% al 14%.

Tra le nazionalità estere prevalgono la **statunitense** e la **spagnola** (rispettivamente 12% e 11% sul totale degli intervistati); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Correlazione bivariata di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Guardaroba	Opere della collezione	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Libreria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,255**	,335**	,302**	,122*	0,043	,154**	0,069	,107*	0,039	,254**	,119*
Orari di apertura	,255**	1,000	,199**	0,016	0,047	,135**	,170**	-0,027	0,080	-0,046	0,074	,234**
Personale di biglietteria	,335**	,199**	1,000	,417**	,207**	,284**	,279**	,243**	0,078	-0,086	,256**	,189**
Guardaroba	,302**	0,016	,417**	1,000	,187*	0,029	,434**	0,094	0,098	0,075	,248*	,403**
Opere della collezione	,122*	0,047	,207**	,187*	1,000	,319**	,310**	,159**	-0,030	-0,083	,310**	,453**
Supporti informativi	0,043	,135**	,284**	0,029	,319**	1,000	,597**	,323**	,109*	-0,005	,321**	,341**
Supporti digitali	,154**	,170**	,279**	,434**	,310**	,597**	1,000	,293**	,200**	0,076	,257**	,331**
Personale in sala	0,069	-0,027	,243**	0,094	,159**	,323**	,293**	1,000	,287**	-,119*	,243**	,186**
Segnaletica interna	,107*	0,080	0,078	0,098	-0,030	,109*	,200**	,287**	1,000	,219**	0,134	0,091
Pulizia del sito	0,039	-0,046	-0,086	0,075	-0,083	-0,005	0,076	-,119*	,219**	1,000	0,079	0,013
Libreria	,254**	0,074	,256**	,248*	,310**	,321**	,257**	,243**	0,134	0,079	1,000	,313**
Esperienza complessiva	,119*	,234**	,189**	,403**	,453**	,341**	,331**	,186**	0,091	0,013	,313**	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.

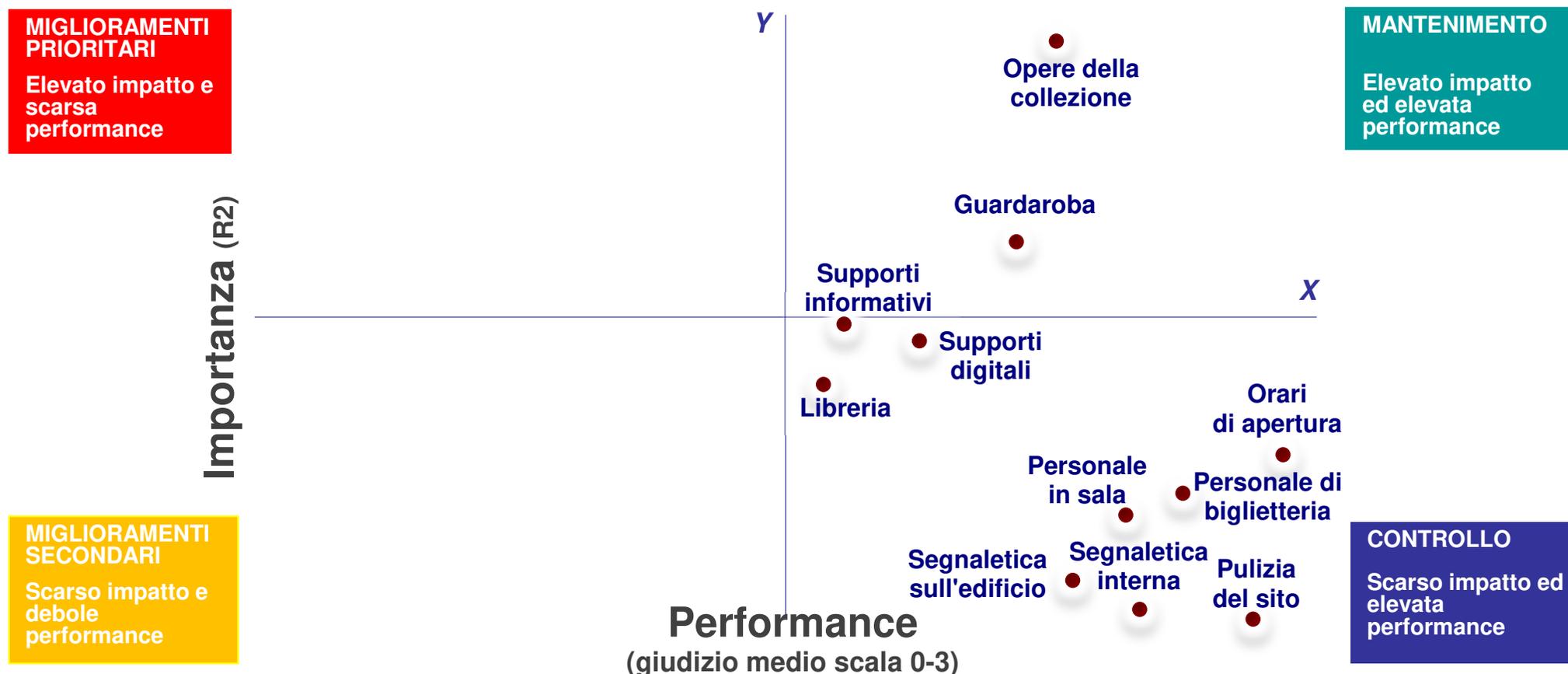
Per il *Museo dell'Ara Pacis* le **opere della collezione** sono l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

Correlazione di Spearman sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,453
Guardaroba	0,403
Supporti informativi	0,341
Supporti digitali	0,331
Libreria	0,313
Orari di apertura	0,234
Personale di biglietteria	0,189
Personale in sala	0,186
Segnaletica sull'edificio	0,119

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa e si posizionano nel quadrante in alto a destra, insieme al **guardaroba**, seppure quest'ultimo abbia un coefficiente di importanza inferiore. Invece i **supporti informativi** 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.

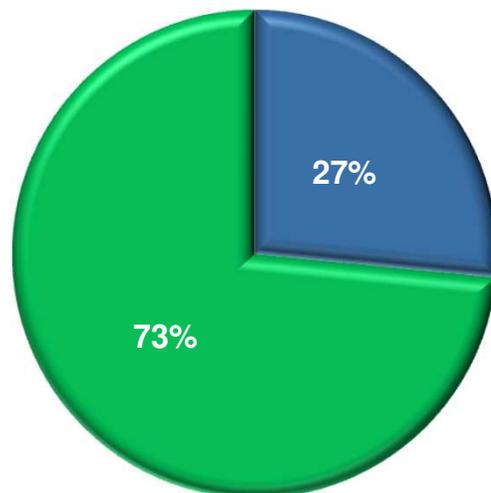
Cluster Analysis

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

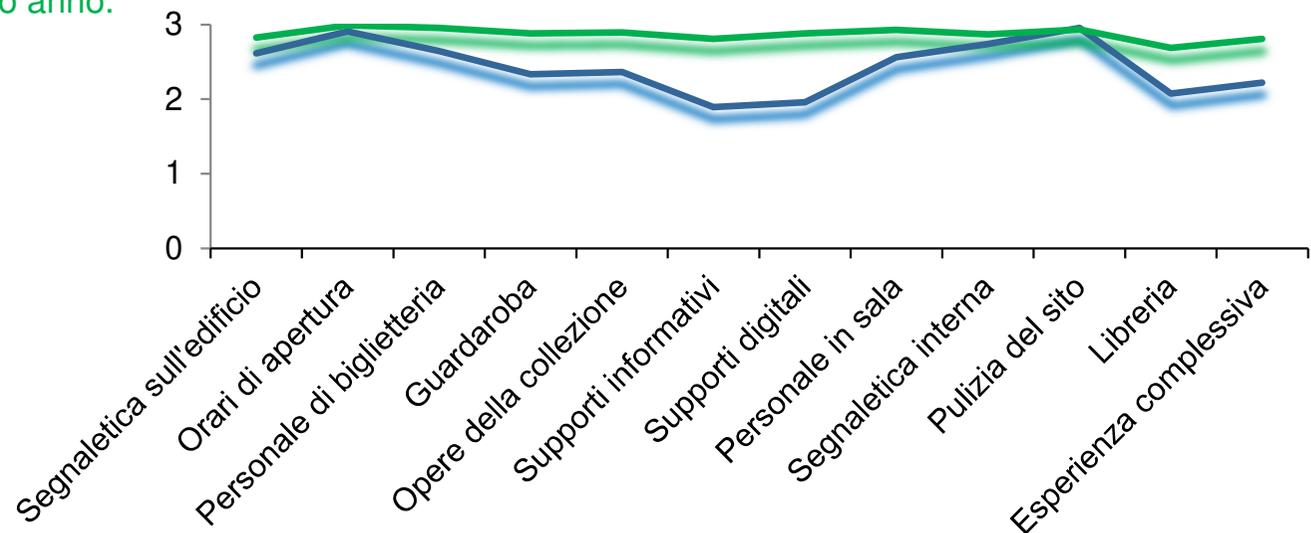
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (112 individui per il *Cluster 1* e 310 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che la 2° tipologia dei **Molto soddisfatti** mostra un giudizio complessivo tendenzialmente più alto su vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza donne; turisti; di età giovane fino ai 25 anni e 45-54 anni; con titolo di diploma; studenti e liberi professionisti; nuovi visitatori; scoprono il museo tramite passaparola, scuola/ università e passando per caso; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; vengono con la scuola, famiglia o in coppia; hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Molto soddisfatti: in prevalenza uomini; residenti a Roma; di età 26-34 anni e over 55 anni; con titolo di laurea/post laurea; impiegati e pensionati; alcuni già stati al Museo dell'Ara Pacis; scoprono il museo tramite internet e guide cartacee; giudizio superiore alle aspettative; vengono con amici o gruppi organizzati; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2

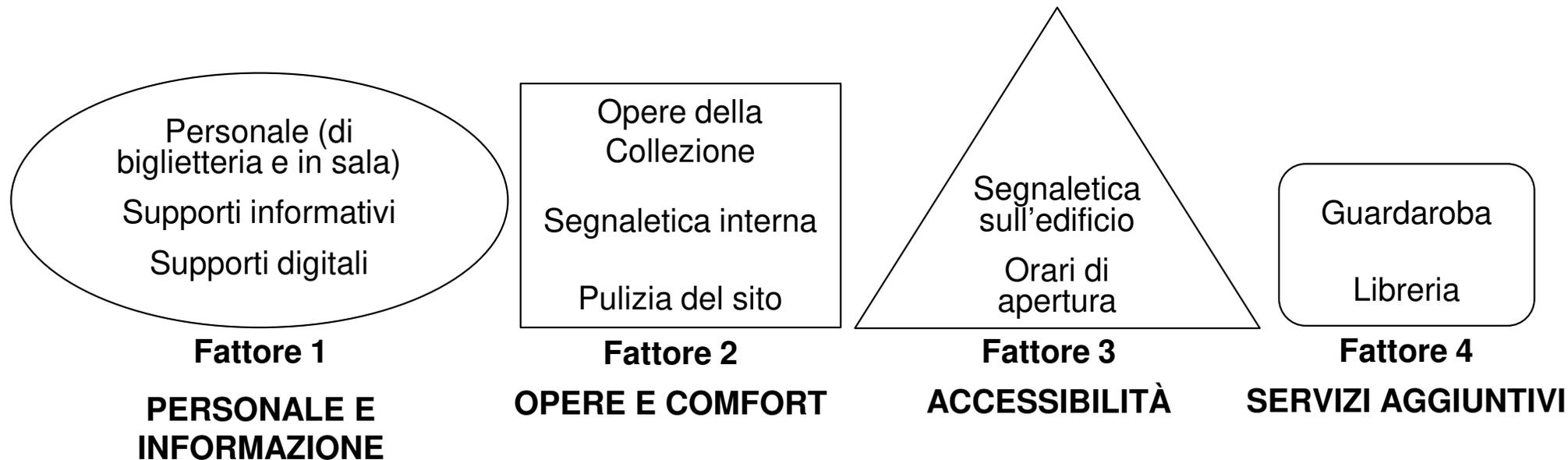


— Cluster 1 — Cluster 2

Analisi Fattoriale

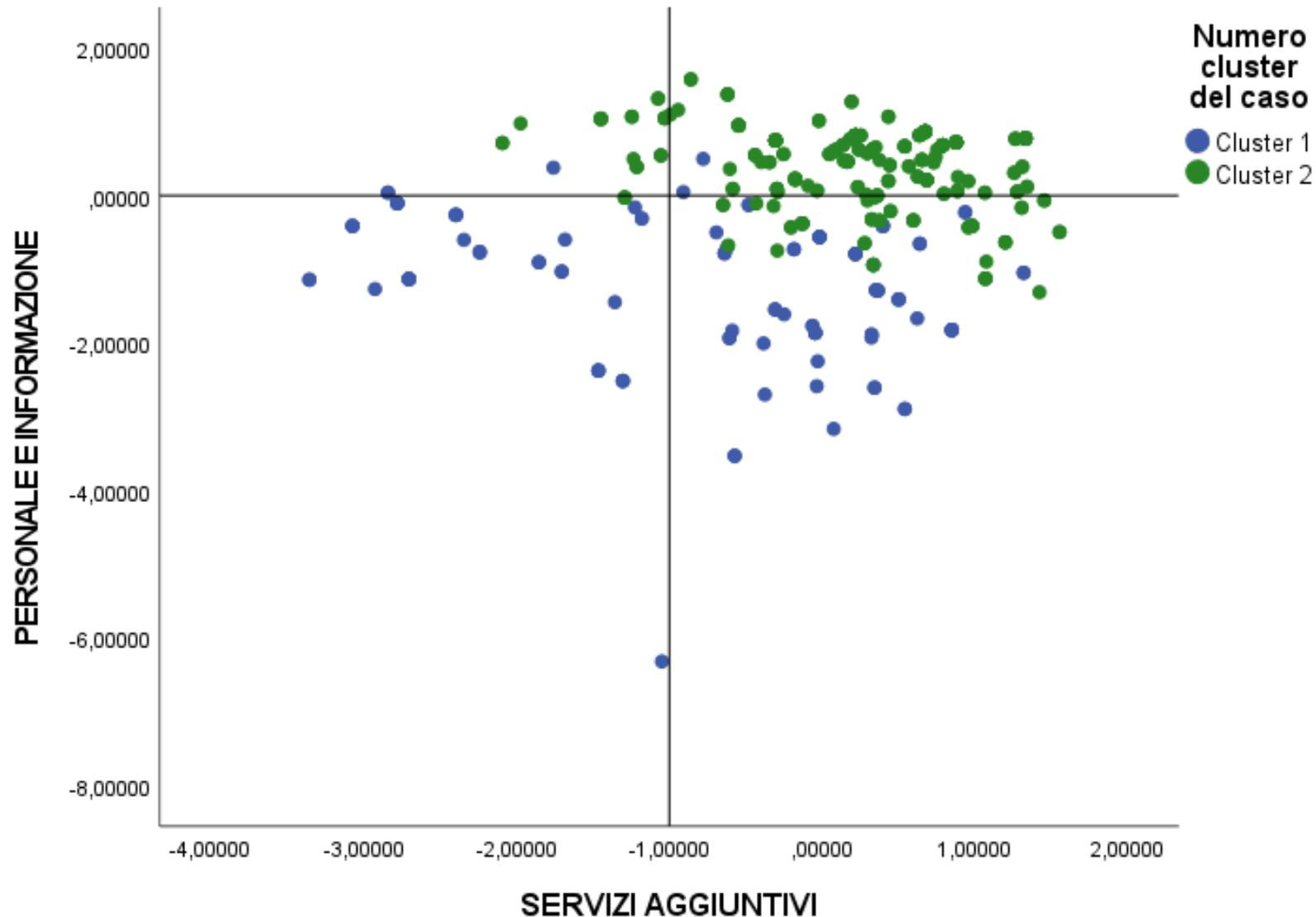
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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 2, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, in particolare sul Fattore 1 (*Personale e Informazione*).



Suggerimenti (1/2)

NIENTE da migliorare. **Totale 222**

ELOGI bellissimo museo (12), piacciono i video (4), edificio stupendo e valorizza l'altare (3), altro (2). **Totale 19**

SUPPORTI INFORMATIVI informazioni più dettagliate su fregi, altare, teca di Meier, personaggi raffigurati ecc. (28); traduzione in più lingue (16); i pannelli dovrebbero essere posizionati frontalmente e non di lato (11); più pannelli e didascalie (6); pannelli un po' noiosi, didascalie più creative (5). **Totale 66**

SUPPORTI DIGITALI più supporti interattivi e multimediali (26); sottotitoli in più lingue per il video (13); altro (3). **Totale 42**

BIGLIETTO caro rispetto alla collezione (30); troppo poca la riduzione con la *Roma Pass* (7). **Totale 37**

COLLEZIONE da arricchire, più opere da vedere. **Totale 23**

POSTI A SEDERE più panche intorno all'altare (10); rendere la seduta sulle panche più comoda con cuscini (5). **Totale 15**

SEGNALETICA INTERNA mancano le indicazioni per trovare il video (6); da migliorare, ad es. non si capisce dove inizia la mostra temporanea (6). **Totale 12**

Suggerimenti (2/2)

LIBRERIA testi in più lingue (6); una guida tascabile del museo (3). **Totale 9**

VIDEOGUIDA cara, da includere nel prezzo del biglietto (7), altro (2). **Totale 9**

ORGANIZZAZIONE riproporre eventi serali tipo *L'Ara com'era*. **Totale 7**

DIDATTICA più attività mirate per bambini/ragazzi (3); mettere a disposizione una guida per percorsi didattici *ad hoc* (3); altro (1). **Totale 7**

GUARDAROBA più armadietti a disposizione per le scolaresche. **Totale 4**

SEGNALETICA ESTERNA più indicazioni per raggiungere il museo. **Totale 4**

ALTRO. **Totale 17**

TOTALE 252 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"/>
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 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:.....