



Indagini di Customer Satisfaction

Museo Napoleonico

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità  
Data 03/01/2019*

**Zè**tema  
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 2017-2018
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo 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 106 questionari somministrati a campione sia attraverso interviste dirette *face-to-face* in lingua che autocompilazione dal 26 settembre al 27 novembre 2018 presso il Museo Napoleonico (gli intervistati rappresentano il 4% 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 90%, un margine di errore di stima di  $\pm 5,74\%$ .

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 2018, 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 **2,58** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 98%.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il personale di accoglienza (2,81), le opere della collezione (2,79), gli orari di apertura (2,78) e il personale in sala (2,60).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione dei posti a sedere (1,41). La segnaletica interna è la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, ma anche quella più correlata all'esperienza complessiva (*cfr.* pp. 16-18). Tra i suggerimenti prevalgono quelli sui posti a sedere, che dovrebbero aumentare (n. 8 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 73% da visitatori romani, pensionati (32%) e impiegati/insegnanti (21%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (48%), di età adulta 55-74 anni (44% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del museo attraverso il passaparola (22% sul totale degli intervistati), passando per caso (18%), internet (16%) e scuola/università (13%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo attraverso il passaparola siano soprattutto i visitatori stranieri, di età giovane 19-25 anni e adulta al di sopra dei 65 anni, nel complesso molto soddisfatti. A rispondere "passando, per caso" sono in particolare i turisti italiani, di età 26-34 anni, in generale abbastanza soddisfatti. Invece la voce "scuola/università" prevale tra i romani, minorenni, che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

## Tabella riassuntiva

Museo Napoleonico 2018	Media	Mediana	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,55	3,00	82	24	0,548	23%	57%	0%	98%
Orari di apertura	2,78	3,00	101	5	0,415	5%	78%	0%	100%
Personale di accoglienza	2,81	3,00	103	3	0,444	3%	83%	0%	98%
Materiale all'accoglienza	2,48	3,00	92	14	0,671	13%	57%	1%	92%
Guardaroba	2,25	2,00	52	54	0,764	51%	42%	2%	85%
Opere della collezione	2,79	3,00	104	2	0,410	2%	79%	0%	100%
Supporti informativi	2,36	3,00	95	11	0,798	10%	52%	4%	88%
Personale in sala	2,60	3,00	93	13	0,678	12%	69%	2%	94%
Segnaletica interna	2,34	3,00	90	16	0,781	15%	51%	2%	86%
Posti a sedere	1,41	1,00	87	19	1,095	18%	23%	24%	43%
Pulizia del sito	2,57	3,00	97	9	0,644	8%	64%	1%	94%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,58</b>	<b>3,00</b>	<b>100</b>	<b>6</b>	<b>0,535</b>	<b>6%</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>	<b>98%</b>

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

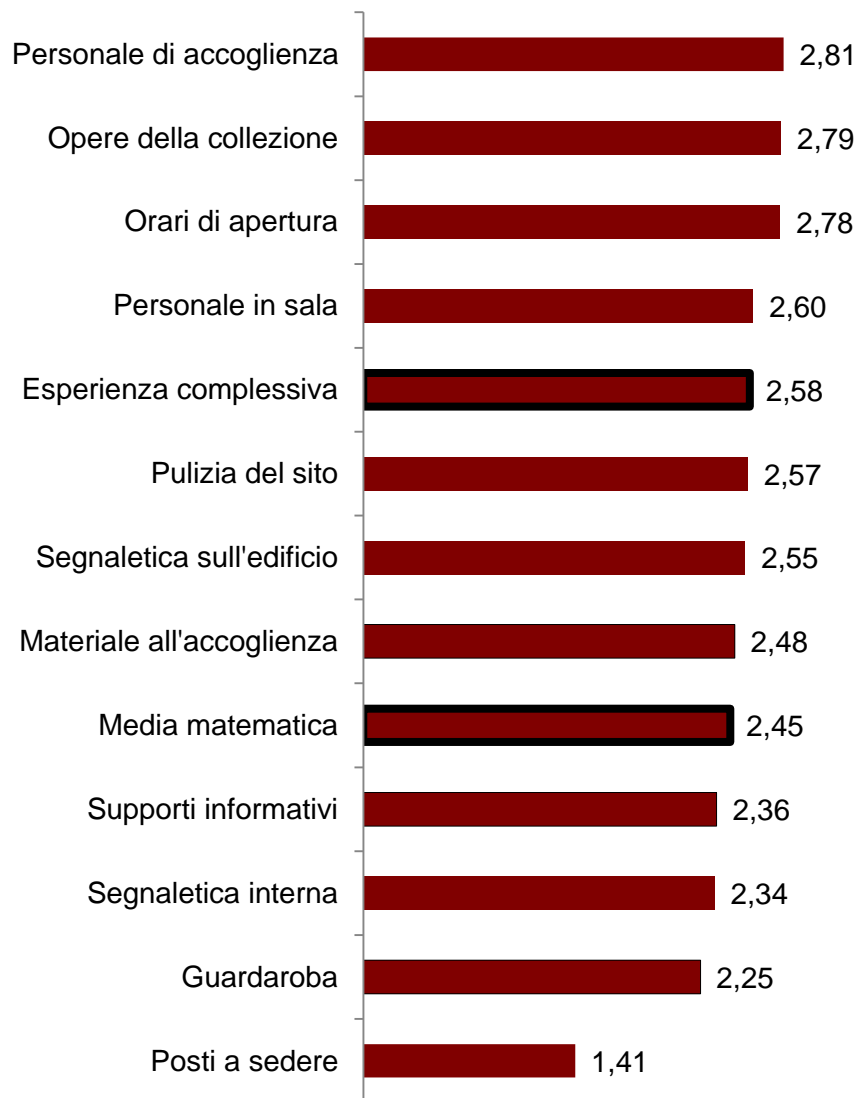
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,45).

## Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il **personale di accoglienza**, le **opere della collezione**, gli **orari di apertura** e il **personale in sala**.

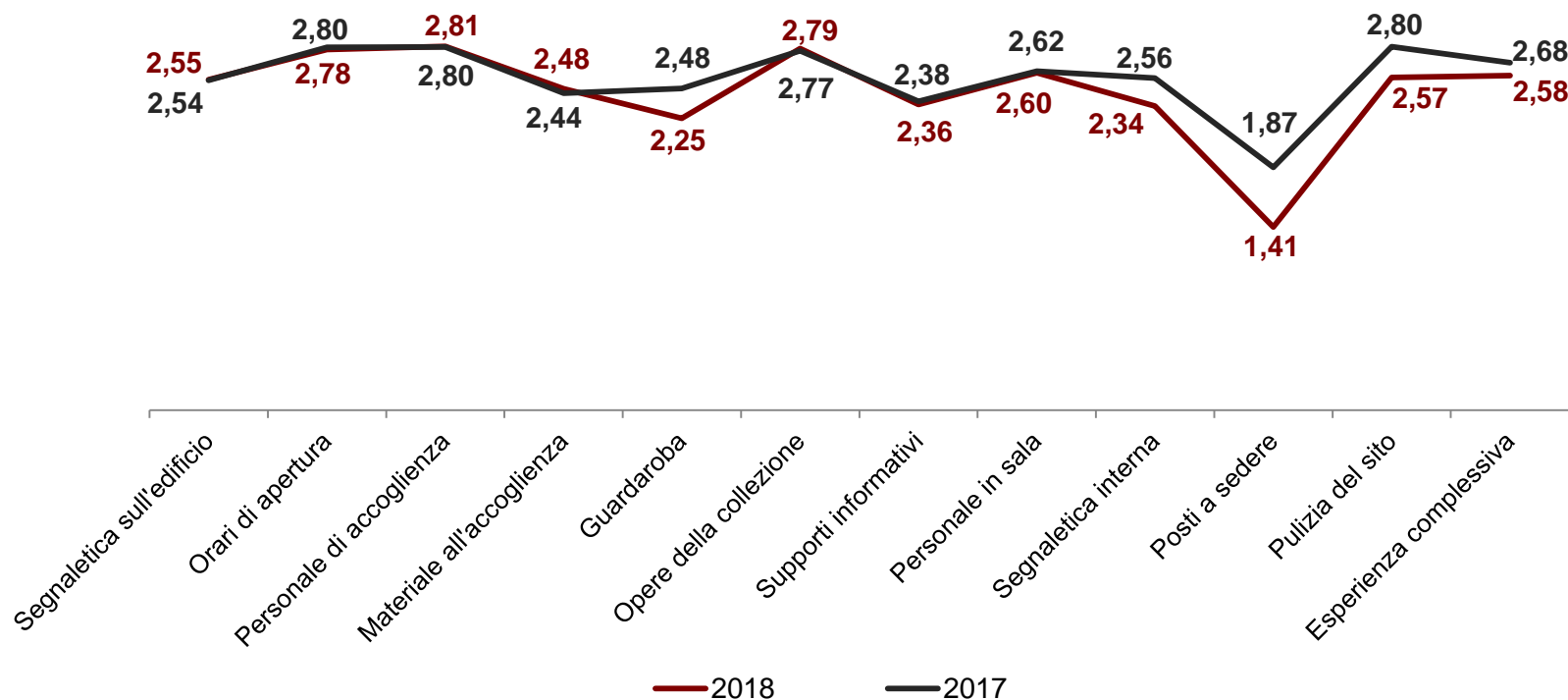
Quasi tutte le medie sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione dei posti a sedere (media di 1,41).



## Analisi del trend 2017-2018

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante e lineare, anche se si rileva un decremento sulla maggior parte degli aspetti oggetto di indagine.

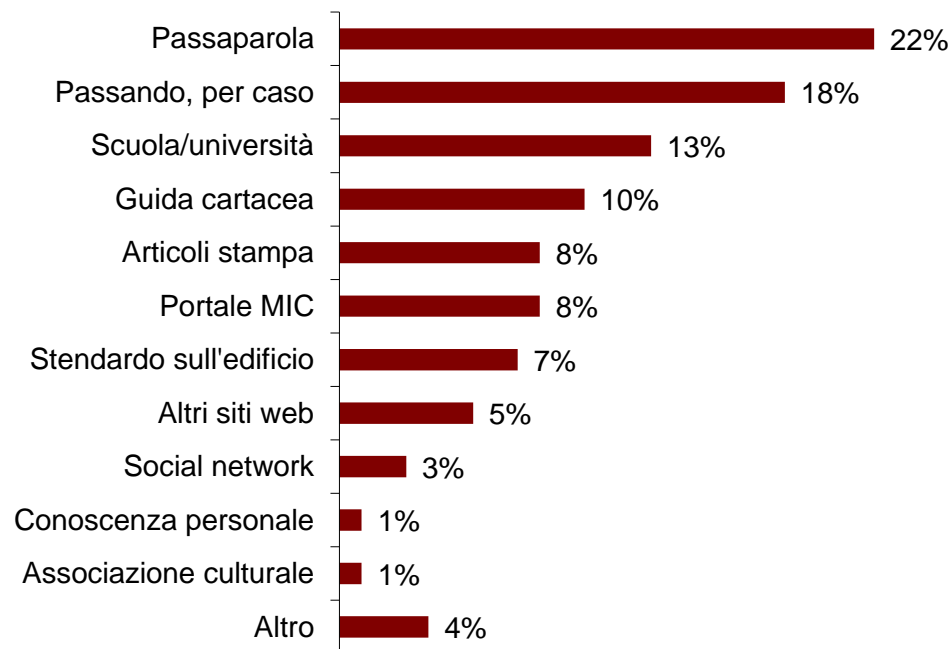
In aumento il livello medio di soddisfazione sulla segnaletica sull'edificio, sull'accoglienza (personale e materiale informativo) e sulle opere della collezione, mentre subiscono una flessione le medie delle restanti variabili, seppure restino quasi tutte al di sopra dello standard minimo di 2,20, tranne i posti a sedere.



## Come è venuto a conoscenza del museo

Il 22% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a conoscenza del museo con il “passaparola” (in netto aumento rispetto all’11% emerso nell’indagine precedente), il 18% “passando, per caso” (in discesa dal 37% nel 2017) e il 16% attraverso “internet” (stesso percentuale dello scorso anno). La percentuale di “scuola/università” passa da 14% a 13%.

È significativo che ad avere conosciuto il museo attraverso il passaparola siano soprattutto i visitatori stranieri, di età giovane 19-25 anni e adulta al di sopra dei 65 anni, nel complesso molto soddisfatti. A rispondere “passando, per caso” sono in particolare i turisti italiani, di età 26-34 anni, in generale abbastanza soddisfatti. Invece la voce “scuola/università” prevale tra i romani, minorenni, che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

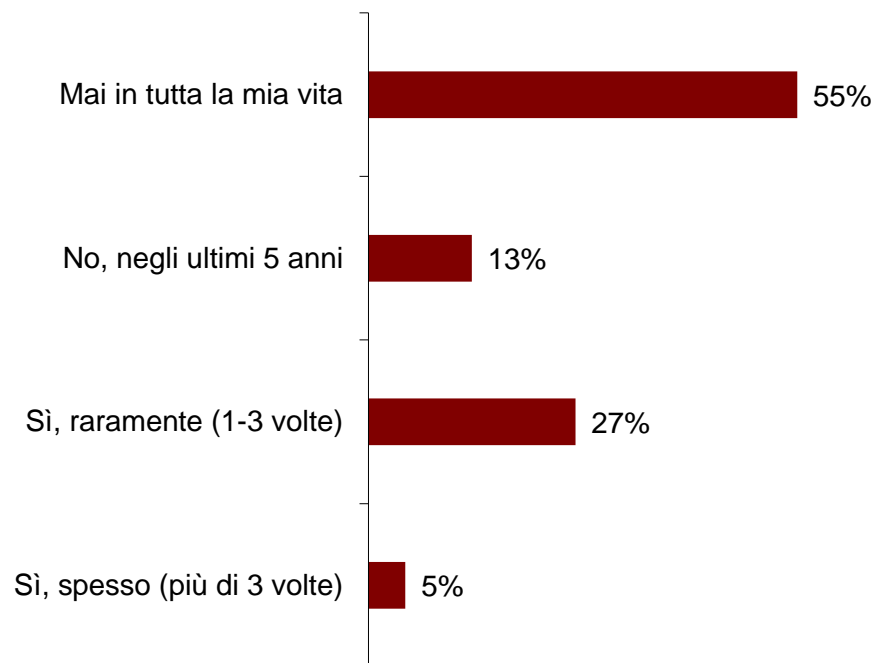




## Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Più della metà degli intervistati (55% sul campione totale) dichiara di non essere mai stato prima in questo museo, il 32% già vi è stato (di cui il 27% “da una a tre volte” e il 5% “più di tre volte”) e il restante 13% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che coloro che si recano per la prima volta al museo siano in prevalenza i visitatori molto soddisfatti, che nell’ultimo anno hanno frequentato più di tre musei. Invece ad avere già frequentato il *Museo Napoleonico* sono principalmente i visitatori abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva e sono stati in meno di tre musei in quest’ultimo anno.

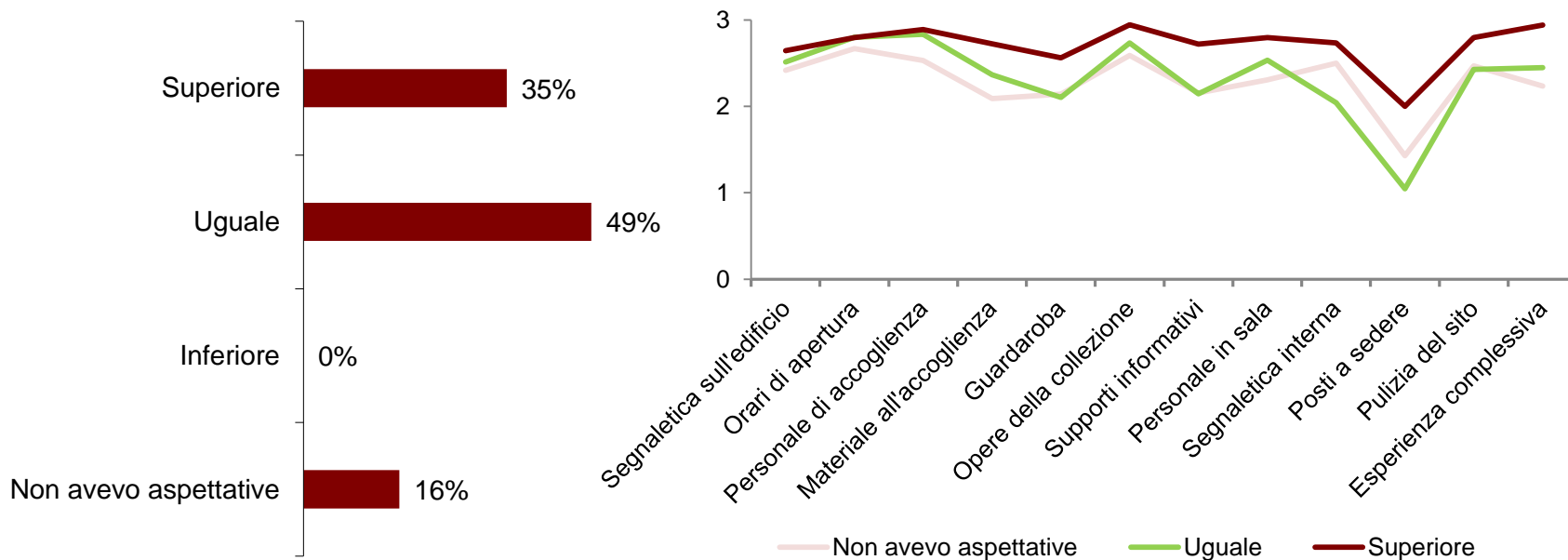


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 16% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita. Il 49% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, mentre il 35% lo ritiene superiore e per nessuno è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative sul museo siano soprattutto coloro che nel complesso si ritengono molto soddisfatti e hanno visitato più di tre musei in quest'ultimo anno. Invece i visitatori che hanno un giudizio uguale alle attese o ne sono privi sono abbastanza soddisfatti della loro esperienza, ma mentre i primi hanno frequentato da vari musei, quelli senza attese sono stati in meno di tre musei nell'ultimo anno.

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



## 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 Napoleonico* è pari a **36%**; 46% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “promotori”.

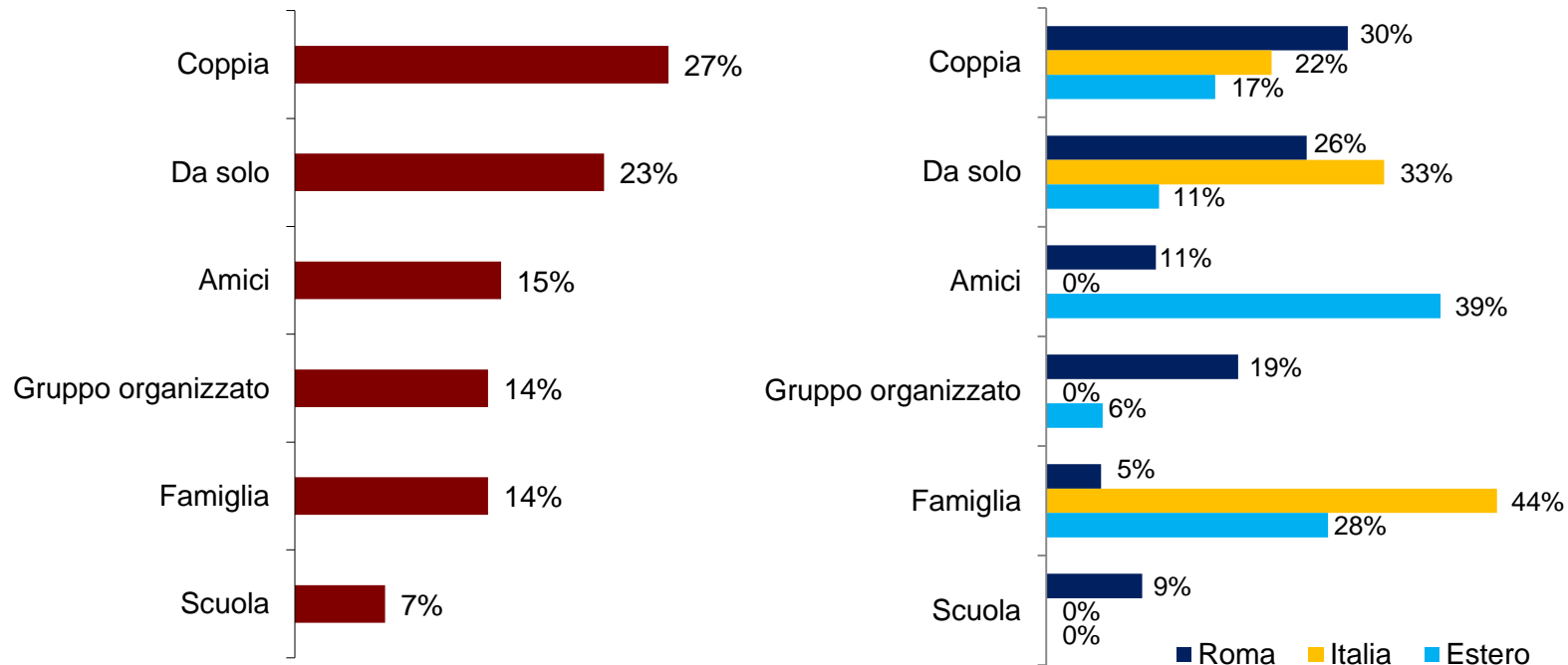


NET PROMOTER SCORE Ics Napoleonico 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	1	1	0	2	5	22	27	10	37
1%	0%	1%	1%	0%	2%	4%	21%	25%	10%	35%
<b>DETRATTORI = 9%</b>							<b>PASSIVI = 46%</b>		<b>PROMOTORI = 45%</b>	
<b>45% - 9% = 36%</b>										

## Con chi ha visitato il museo

Il 27% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “coppia”, il 23% vi si è recato “da solo”, il 15% con “amici”, il 14% con un “gruppo organizzato”, il 14% con la propria “famiglia” e il restante 7% con la “scuola”.

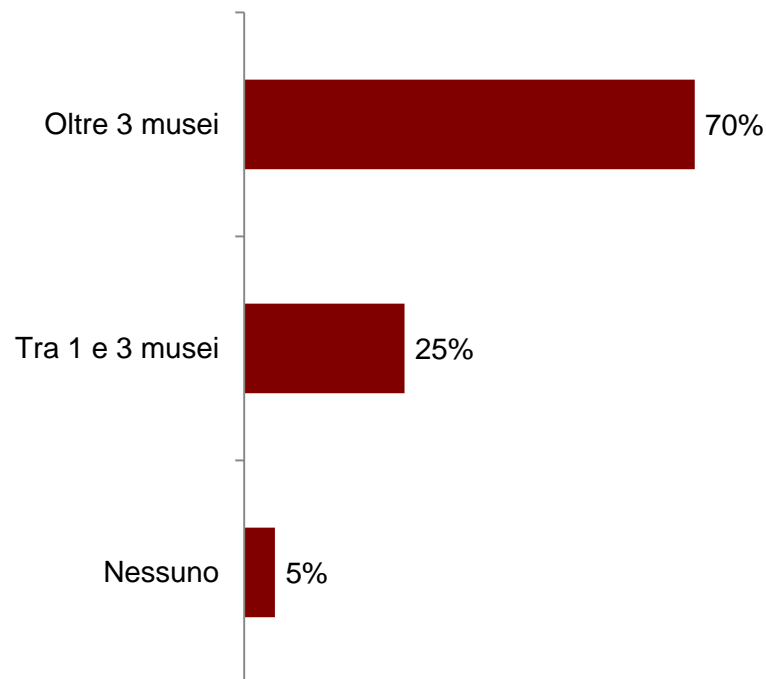
Risulta significativo che a visitare il museo in coppia siano in prevalenza i romani (*cf.* grafico in basso a destra), appartenenti alle fasce d’età 26-34 anni e 44-54 anni, laureati, nuovi visitatori, nel complesso abbastanza soddisfatti. A recarsi da soli sono principalmente i visitatori italiani, di età adulta oltre i 55 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni già stati in questo museo ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a venire con i propri amici sono in particolare i turisti stranieri, di età 19-34 anni, diplomati, che vengono per la prima volta al *Museo Napoleonico* e sono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva.



## Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 70% dei visitatori intervistati dichiara di avere visitato “oltre tre musei” nell'ultimo anno, il 25% risponde “tra uno e tre musei”, mentre il restante 5% non ne ha visitato “nessuno”.

È significativo che ad avere frequentato oltre tre musei in quest'ultimo anno siano soprattutto i nuovi visitatori, mentre ad essere stati in meno di tre musei sono principalmente coloro che affermano di essere già stati al *Museo Napoleonico*.



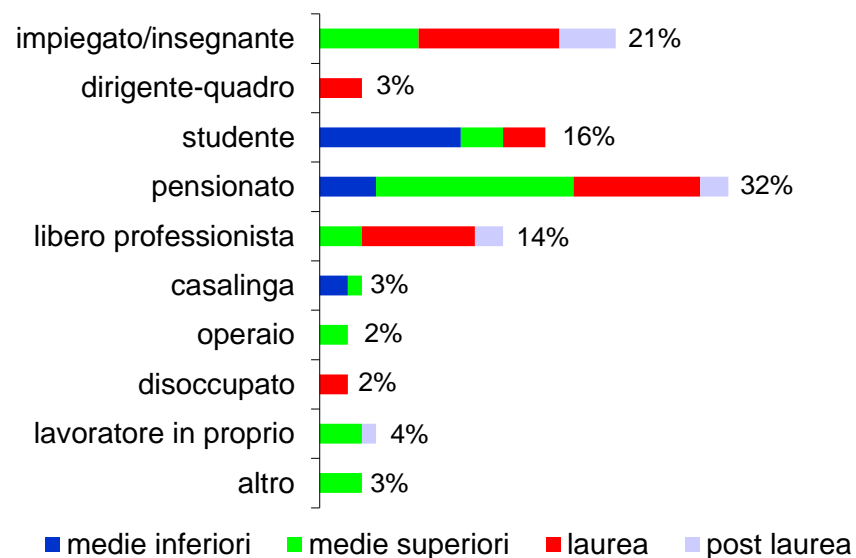
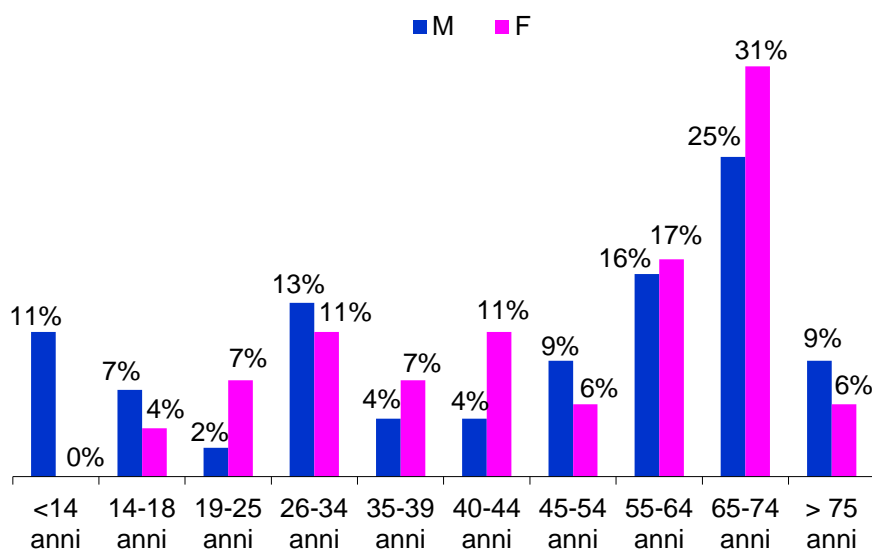
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche in questa indagine prevale il genere femminile (55% sul campione totale; era il 60% nell'indagine precedente), soprattutto nelle fasce d'età 35-44 anni e 55-74 anni. Invece gli uomini sono predominanti tra i minorenni.

Le fasce più rappresentate sono quelle comprese tra i 55 e 74 anni, che raggiungono complessivamente il 44% sul totale degli intervistati (nel 2017 erano il 36%).

Il 48% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (la percentuale raggiungeva il 49% nell'indagine scorsa).

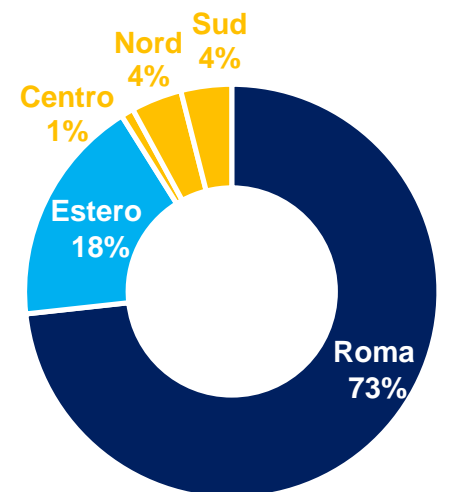
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono i pensionati (32%; in aumento dal 22% dello scorso anno), poi seguono gli impiegati/insegnanti (21%; erano il 22% nel 2017), gli studenti (passano dal 17% al 16%) ed i liberi professionisti (14%; in lieve discesa dal 16% nel 2017).



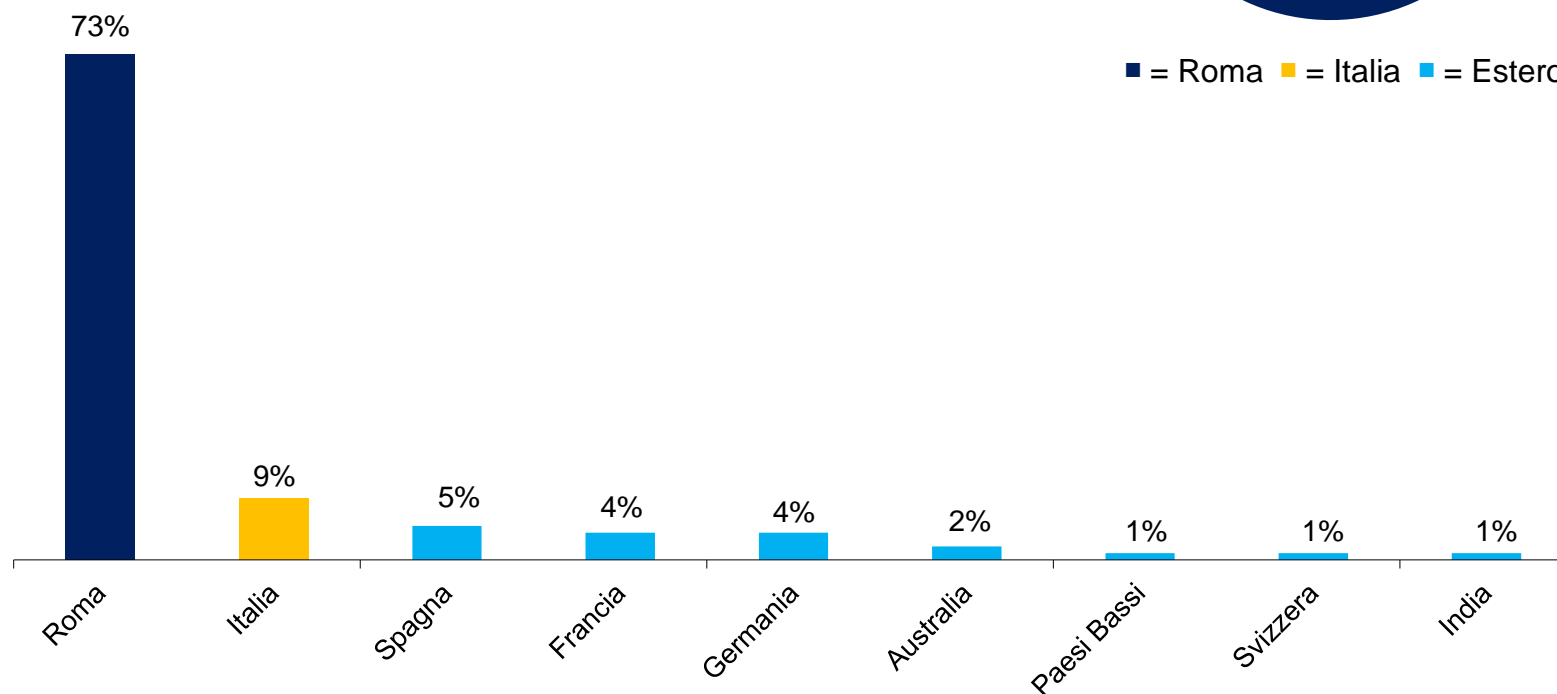
## Analisi socio-demografica (provenienza)

Ben il 73% del campione intervistato è costituito da visitatori romani (55% nel 2017), il 18% giunge dall'estero (in discesa dal 36% nell'indagine precedente) e il 9% da altre provincie italiane (stessa percentuale emersa lo scorso anno).

Tra le nazionalità estere prevale quella spagnola (5% sul totale); 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.

<b>Museo Napoleonico – 2018***</b>	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Materiale all'accoglienza	Guardaroba	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,551**	,110	,388**	,581**	,218	,258*	,396**	,267*	,032	,202	,198
Orari di apertura	,551**	1,000	,218*	,261*	,424**	,096	,088	,221*	-,042	,015	,166	,091
Personale di accoglienza	,110	,218*	1,000	,515**	,139	,392**	,210*	,511**	,113	,176	,236*	,318**
Materiale all'accoglienza	,388**	,261*	,515**	1,000	,402**	,289**	,279*	,433**	,164	,250*	,294**	,396**
Guardaroba	,581**	,424**	,139	,402**	1,000	,385**	,232	,235	,441**	,356*	,311*	,523**
Opere della collezione	,218	,096	,392**	,289**	,385**	1,000	,361**	,413**	,367**	,156	,196	,315**
Supporti informativi	,258*	,088	,210*	,279*	,232	,361**	1,000	,263*	,746**	,312**	,279**	,462**
Personale in sala	,396**	,221*	,511**	,433**	,235	,413**	,263*	1,000	,195	,100	,349**	,242*
Segnaletica interna	,267*	-,042	,113	,164	,441**	,367**	,746**	,195	1,000	,398**	,408**	,589**
Posti a sedere	,032	,015	,176	,250*	,356*	,156	,312**	,100	,398**	1,000	,380**	,423**
Pulizia del sito	,202	,166	,236*	,294**	,311*	,196	,279**	,349**	,408**	,380**	1,000	,494**
Esperienza complessiva	,198	,091	,318**	,396**	,523**	,315**	,462**	,242*	,589**	,423**	,494**	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).

Dalla tabella laterale sono state escluse le variabili oggetto d'indagine che non sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per il *Museo Napoleonico* la **segnaletica interna**, il **guardaroba** e la **pulizia del sito** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

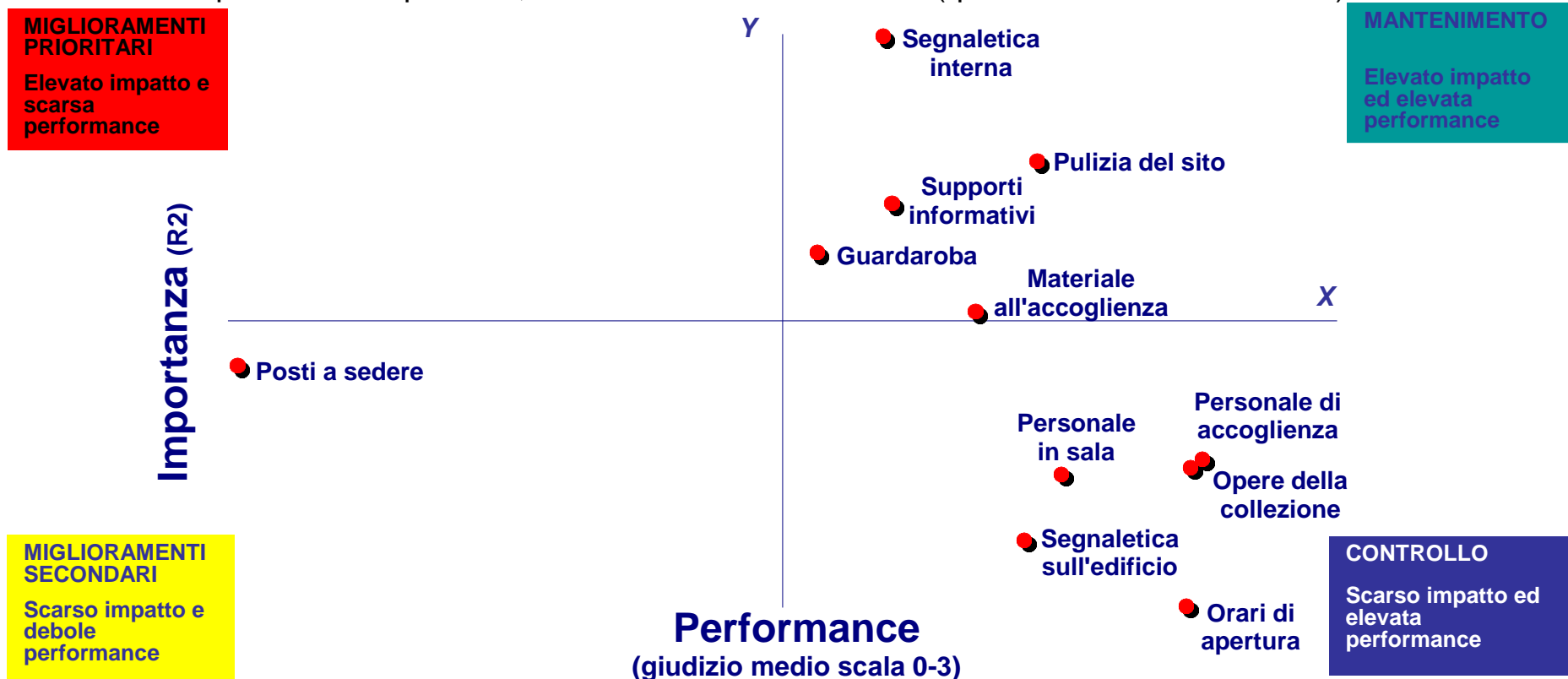
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

<b>Coefficiente di correlazione  <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza                      complessiva                      Museo Napoleonico – 2018</b>	
Segnaletica interna	0,589
Guardaroba	0,523
Pulizia del sito	0,494
Supporti informativi	0,462
Posti a sedere	0,423
Materiale all'accoglienza	0,396
Personale di accoglienza	0,318
Opere della collezione	0,315
Personale in sala	0,242

## Mapa delle priorità (Regressione lineare)

La **segnaletica interna** rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, ma anche la **pulizia del sito**, i **supporti informativi** e il **guardaroba** si posizionano nel quadrante in alto a destra. Il **materiale informativo all'accoglienza** è in una posizione *borderline*, mentre nessuno degli aspetti emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece 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

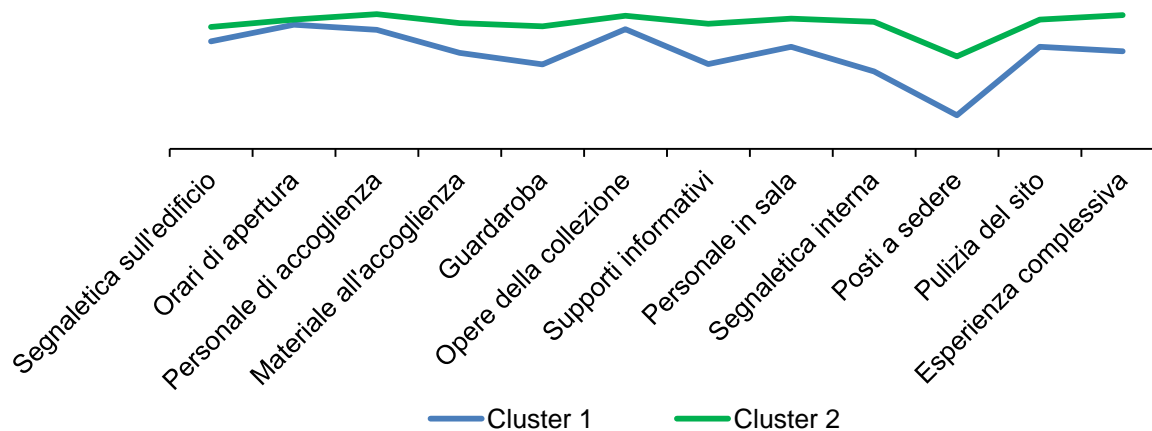
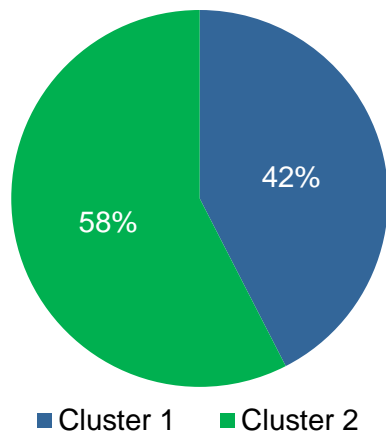
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (45 individui per il *Cluster 1* e 61 per il *Cluster 2*).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, mentre la 2° tipologia dei **Deliziati** hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti indagati.

**Cluster 1 – Soddisfatti:** in prevalenza uomini, romani, minorenni e adulti al di sopra dei 65 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, studenti e pensionati, alcuni già stati in questo museo, ne sono venuti a conoscenza attraverso scuola/università o passando per caso, vengono con la scuola, in coppia o con amici, hanno visitato da uno a tre musei nell'ultimo anno, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

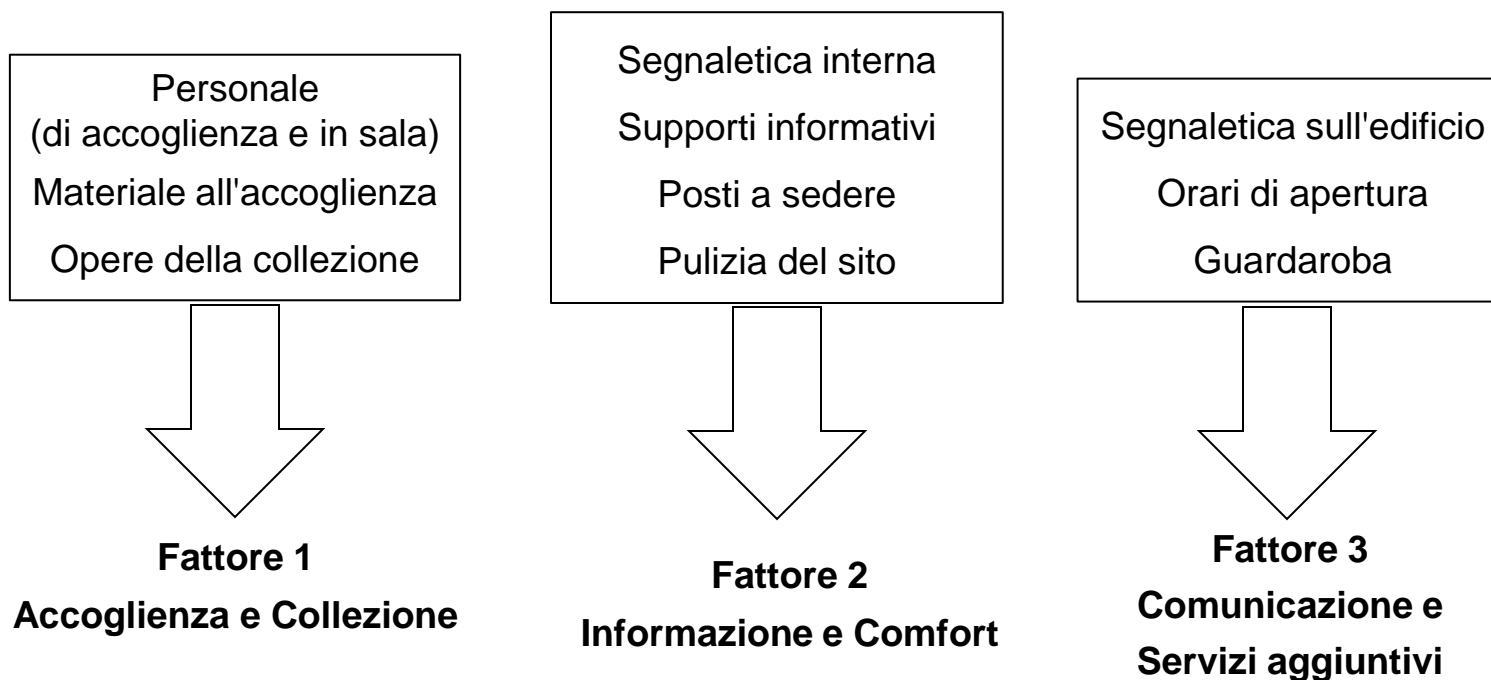
**Cluster 2 – Deliziati:** in prevalenza donne, turisti, di età 26-44 anni e 55-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori, sono venuti a conoscenza del museo attraverso il passaparola, vengono da soli, con la famiglia o gruppi organizzati, hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.



## Analisi Fattoriale

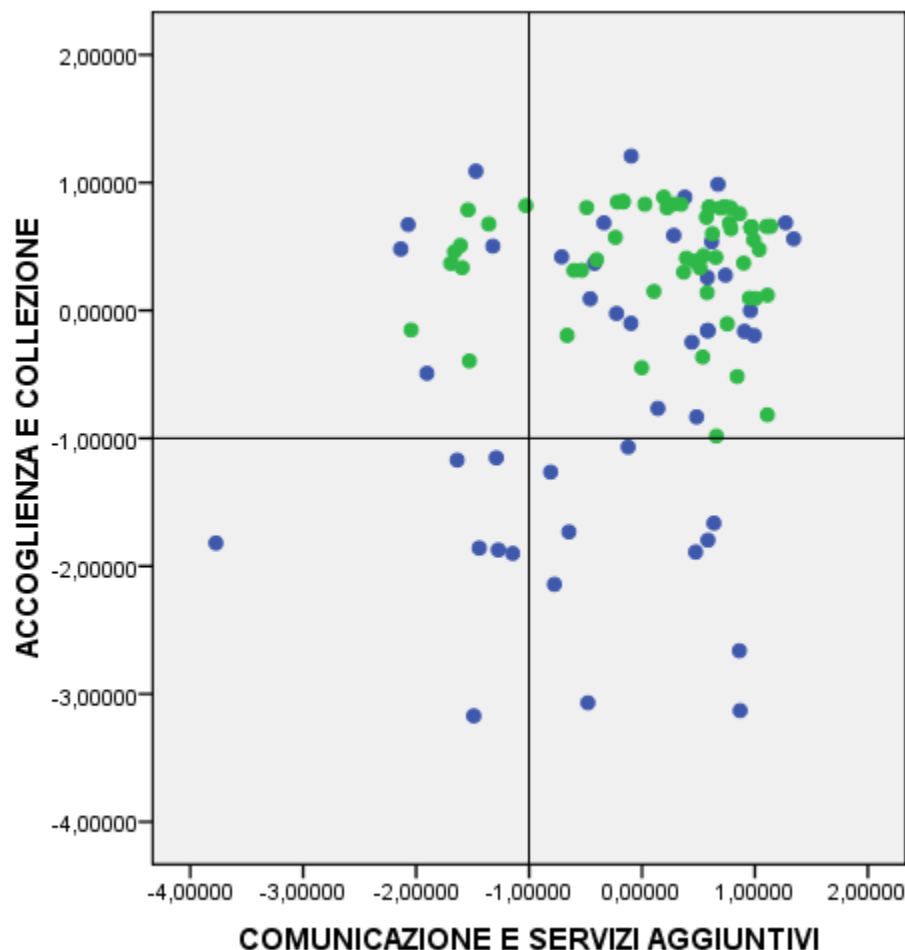
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 3 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



## Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2 dei “Deliziati” è tendenzialmente più soddisfatto su entrambi i fattori, soprattutto per il Fattore 1 (“Accoglienza e Collezione”), mentre il Cluster 1, ovvero quello dei “Soddisfatti”, mostra una maggiore dispersività di giudizi.



**Cluster 1** **Soddisfatti:** in prevalenza uomini, romani, minorenni e adulti al di sopra dei 65 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, studenti e pensionati, alcuni già stati in questo museo, ne sono venuti a conoscenza attraverso scuola/università o passando per caso, vengono con la scuola, in coppia o con amici, hanno visitato da uno a tre musei nell'ultimo anno, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

**Cluster 2** **Deliziati:** in prevalenza donne, turisti, di età 26-44 anni e 55-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori, sono venuti a conoscenza del museo attraverso il passaparola, vengono da soli, con la famiglia o gruppi organizzati, hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

## Suggerimenti

**NIENTE** da migliorare. **Totale 25**

**ELOGI** piacciono concerti e l'iniziativa "*Pausa Museo*". **Totale 2**

---

**POSTI A SEDERE** da aumentare. **Totale 8**

**ILLUMINAZIONE** da migliorare, carente. **Totale 7**

**SUPPORTI INFORMATIVI** tradotti anche in spagnolo, più informazioni sulla famiglia Bonaparte, non piacciono le schede di sala. **Totale 5**

**ALTRO**. **Totale 22**

**TOTALE 42 SUGGERIMENTI  
MUSEO NAPOLEONICO**

## Allegato 1: Fronte Questionario

<b>MUSEO/MUSEUM:</b> .....	<b>DATA/DATE:</b> _/_/____	<b>ORA/HOUR:</b> _/_			
Buongiorno, può dedicarmi pochi minuti per rispondere ad alcune domande sui servizi offerti da questo Museo per aiutarci a migliorarne la qualità e rendere il più agevole possibile la visita? <i>Good morning, can I have few minutes of your time to ask you some questions about the service provided by this Museum in order to improve the quality and make your visit as comfortable as possible?</i>					
<b>1. Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo? In the last five years, have you already visited this museum?</b> <input type="checkbox"/> Mai in tutta la mia vita/ <i>Never</i> <input type="checkbox"/> Sì, da 1 a 3 volte/ <i>Yes, 1-3 times</i> <input type="checkbox"/> No, negli ultimi 5 anni/ <i>Not in the last 5 years</i> <input type="checkbox"/> Sì, più di 3 volte/ <i>Yes, more than 3 times</i>					
<b>2. Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo? Did you use the Roma Pass to enter in the museum?</b> <input type="checkbox"/> Sì/ <i>Yes, I did</i> <input type="checkbox"/> No/ <i>No, I didn't</i> <input type="checkbox"/> Non la conosco/ <i>I don't know it</i>					
<b>3. La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo? How did you find out this museum the first time?</b> <input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste)/ <i>press (newspapers/magazines)</i> <input type="checkbox"/> amici/parenti/ <i>friends&amp;relatives</i> <input type="checkbox"/> <a href="http://www.museincomune.it">www.museincomune.it</a> -sito del museo/ <i>museum website</i> <input type="checkbox"/> scuola-università/ <i>school or university</i> <input type="checkbox"/> altri siti internet/ <i>other websites</i> ..... <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> stendardo sull'edificio/ <i>banner on the building</i> <input type="checkbox"/> guida turistica/ <i>guide book</i> <input type="checkbox"/> passando per caso/ <i>passing by</i> <input type="checkbox"/> altro/ <i>other</i> .....					
<b>Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala:</b> <i>Please rate your degree of satisfaction with each of the items listed below, according to the scale:</i>					
	<b>Non utilizzato <i>Not used</i></b>	<b>Molto soddisfatto <i>Very satisfied</i></b>	<b>Abbastanza soddisfatto <i>Quite satisfied</i></b>	<b>Poco soddisfatto <i>Slightly satisfied</i></b>	<b>Per niente soddisfatto <i>Not satisfied at all</i></b>
4. Segnaletica sull'edificio/ <i>Banner on the building</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Orari di apertura del museo/ <i>Museum opening hours</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Personale di accoglienza/ <i>Welcome staff</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Materiale informativo all'accoglienza/ <i>Leaflets in the ticket office</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Guardaroba/ <i>Cloakroom</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Opere della collezione/ <i>Permanent collection</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Videoguida/ <i>videoguide</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Supporti informativi (pannelli e didascalie)/ <i>Information tools and captions</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Supporti digitali/ <i>digital teaching aids (video-computer)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Personale di assistenza in sala/ <i>Attendant service</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Segnaletica interna/ <i>Sign system</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Posti a sedere (sedie, panche)/ <i>Seats, benches</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Pulizia del sito/ <i>Cleanliness</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Personale in libreria/ <i>Bookshop staff</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Libreria/ <i>Bookshop</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Caffetteria/ <i>Café</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>20. Esperienza Museale nel suo complesso/ Overall Museum Experience</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>21. Rispetto alle aspettative il museo è/ With respect to your expectations, the museum is:</b> <input type="checkbox"/> Superiore alle aspettative/ <i>Higher than expectations</i> <input type="checkbox"/> Uguale alle aspettative/ <i>Equal to the expectations</i> <input type="checkbox"/> Inferiore alle aspettative/ <i>Lower than expectations</i> <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative/ <i>No expectations</i>					

# Allegato 1:

## Retro Questionario

22. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo museo ad un amico?  
 How likely is it that you would recommend this museum to a friend, according to the scale 0-10?

MIN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MAX
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

23. Con chi ha visitato il museo?/ Who did you come to visit this museum with?

Da solo/ By myself     Gruppo organizzato/ Group Tour     Coppia/ Partner-Companion     Amici/ Friends

Famiglia/ Family     Scuola/ School     Altro/ Other.....

---

24. Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? In the last year, how many museums have you visited?

Nessuno/ None     Tra 1 e 3 musei / 1-3 museums     Oltre 3 musei / More than 3 museums

---

25. Aspetti da migliorare/ Features to improve  niente/ nothing

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI/ DATA REQUIRED FOR STATISTICAL PURPOSES:**

**Età/Age:**  <14     14-18     19-25     26-34     35-39     40-44     45-54     55-64     65-74     75 e più/ 75 and more

**Sesso/Gender:**  Uomo/ Man     Donna/ Woman

**Titolo di studio/Education:**  scuola dell'obbligo/ primary school     diploma superiore/ high school

laurea/ degree     specializzazione post laurea/ postgraduate

**Professione/Job:**

impiegato-insegnante/employee-teacher     casalinga/housewife

dirigente-direttivo-quadro /manager-executive     operaio/workman

studente/student     non occupato-in cerca di prima di occupazione/ unemployed-first job seeker

pensionato/retired     lavoratore in proprio/self-employed

libero professionista-imprenditore/freelance-businessman

altro/other \_\_\_\_\_

**Provenienza/Provenance:**  Roma/ Rome

Altra provincia italiana/ Other Italian province (specify) \_\_\_\_\_

Altra nazionalità/ Other nationality (specify) \_\_\_\_\_