



Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Casal de' Pazzi

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

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 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 126 questionari somministrati a campione attraverso autocompilazione dal 26 settembre al 16 novembre 2018 presso il Museo di Casal de' Pazzi (gli intervistati rappresentano il 26% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 94%, un margine di errore di stima di $\pm 4,16\%$.

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 **2,87** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 98%.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono le opere della collezione (2,91) e il personale di accoglienza (2,90).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, tranne la segnaletica sull'edificio (1,95). Il personale di accoglienza rappresenta la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente, ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 16-18). Invece tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emerge la segnaletica esterna (n. 8 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 90% da romani, studenti (42%), in possesso di un diploma di scuola media inferiore o superiore (61%), di età fino ai 18 anni (30% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che sono venuti a conoscenza del museo attraverso scuola/università (37% sul totale), il 31% lo ha conosciuto tramite "internet" (di cui il 12% riguarda il portale *MiC*, il 12% i canali social e il restante 7% altri siti web), mentre coloro che vi sono arrivati col "passaparola" rappresentano il 10% del campione intervistato.

È significativo che coloro che hanno conosciuto il museo attraverso scuola/università siano complessivamente abbastanza soddisfatti, con un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, mentre il canale web e il passaparola sono i mezzi predominanti per i visitatori in generale molto soddisfatti e con un giudizio superiore alle proprie attese.

Tabella riassuntiva

Museo di Casal de' Pazzi 2018	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	1,95	2,00	100	26	0,936	21%	34%	7%	68%
Orari di apertura	2,69	3,00	115	11	0,466	9%	69%	0%	100%
Personale di accoglienza	2,90	3,00	125	1	0,306	1%	90%	0%	100%
Materiale all'accoglienza	2,86	3,00	118	8	0,419	6%	87%	1%	99%
Opere della collezione	2,91	3,00	122	4	0,288	3%	91%	0%	100%
Supporti informativi	2,83	3,00	120	6	0,436	5%	86%	0%	98%
Supporti digitali	2,73	3,00	120	6	0,518	5%	76%	0%	97%
Personale in sala	2,81	3,00	124	2	0,472	2%	83%	1%	98%
Segnaletica interna	2,80	3,00	111	15	0,536	12%	85%	2%	97%
Posti a sedere	2,57	3,00	115	11	0,869	9%	77%	6%	87%
Pulizia del sito	2,33	3,00	124	2	0,853	2%	54%	4%	83%
Esperienza complessiva	2,87	3,00	118	8	0,382	6%	89%	0%	98%

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

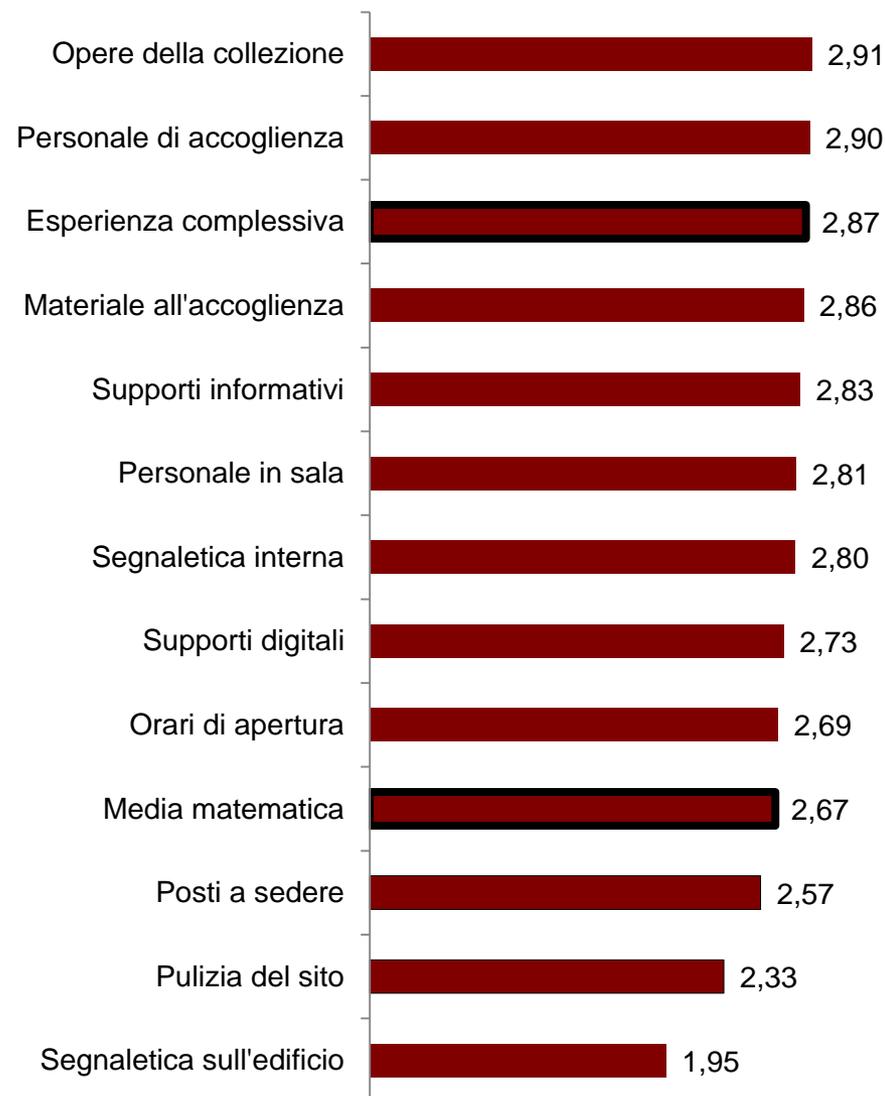
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,67).

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 le **opere della collezione** ed il **personale di accoglienza**.

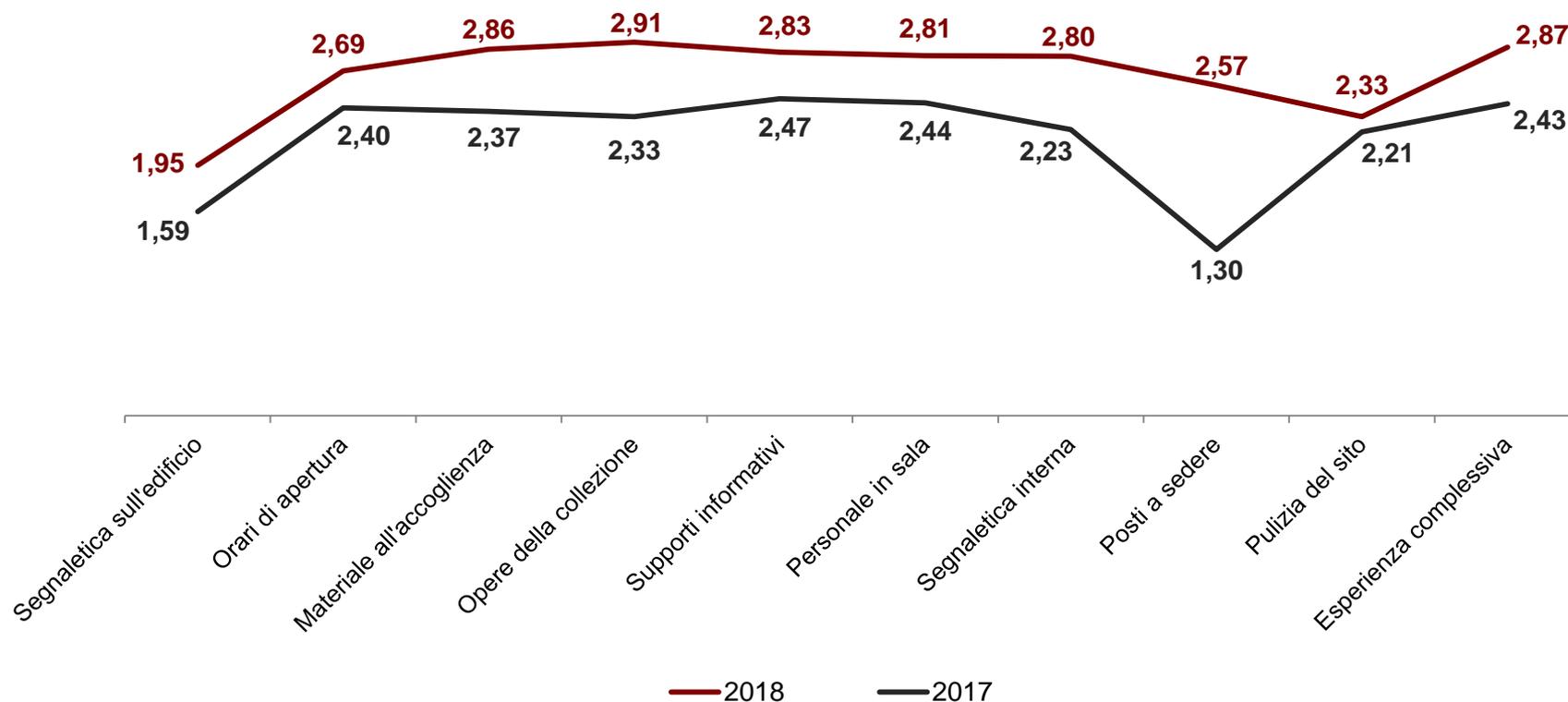
Quasi tutte le medie sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione della segnaletica sull'edificio (1,95).



Analisi del trend 2017-2018

Rispetto allo scorso anno il trend risulta costante e lineare, ma con un incremento generale sui vari aspetti oggetto d'indagine.

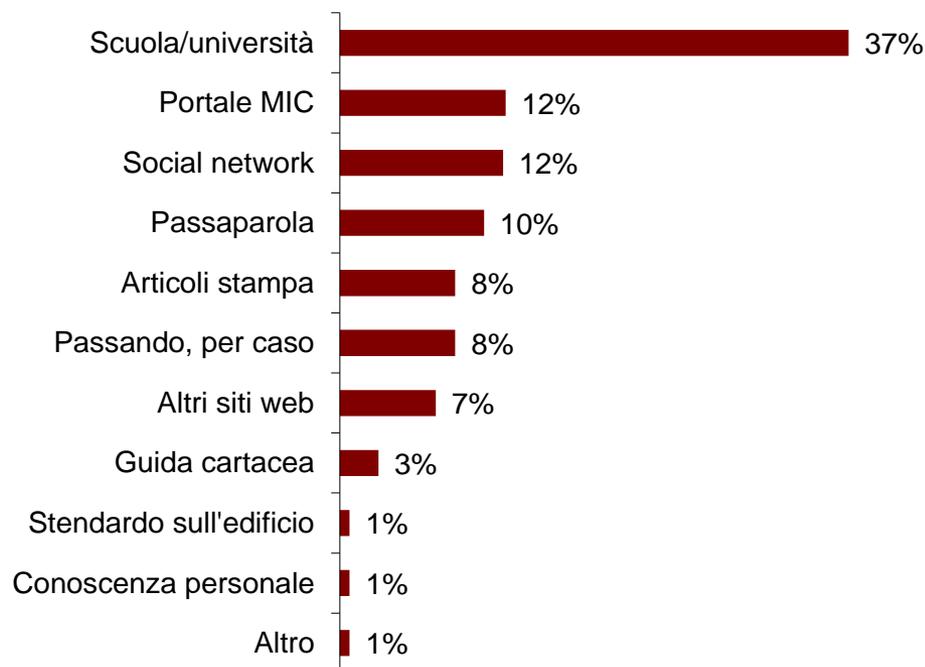
In aumento il livello medio di soddisfazione su tutte le variabili, in particolare sulle opere della collezione, sulla segnaletica interna e sui posti a sedere.



Come è venuto a conoscenza del museo

Una buona parte del campione intervistato afferma di avere conosciuto il museo attraverso “scuola/università” (37%; in netta discesa rispetto al 77% dell’indagine scorsa); il 31% lo ha saputo tramite “internet”, di cui il 12% riguarda il portale *MiC*, il 12% i canali social e il restante 7% altri siti web (in notevole aumento dal 14% dell’anno precedente). Rispetto al 2017 raddoppia la percentuale del “passaparola”, che passa da 5% a 10%.

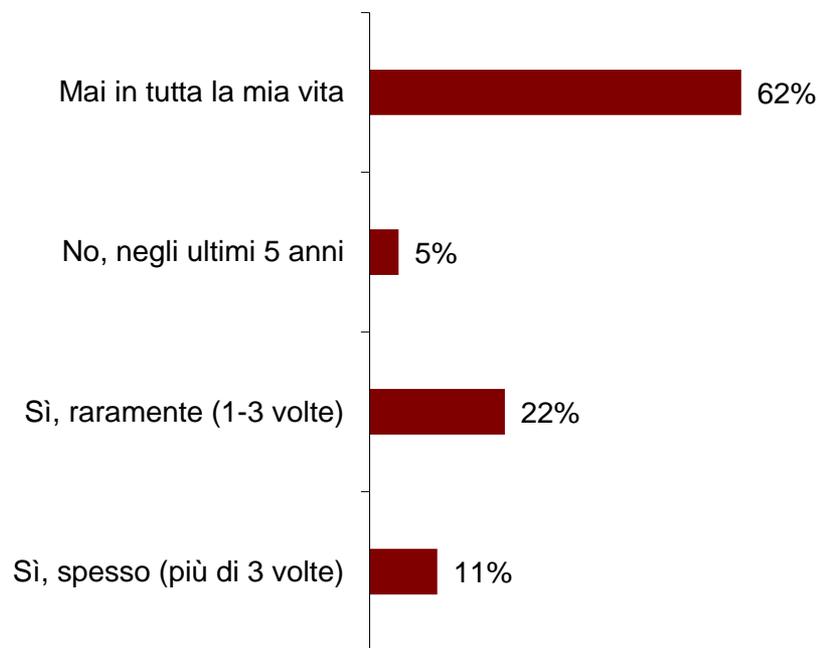
È significativo che coloro che hanno conosciuto il museo attraverso scuola/università siano complessivamente abbastanza soddisfatti, con un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, mentre il canale web e il passaparola sono i mezzi predominanti per i visitatori in generale molto soddisfatti e con un giudizio superiore alle proprie attese.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Il 62% degli intervistati afferma di non essere mai stato prima in questo museo, il 33% vi è già stato (di cui il 22% “da una a tre volte” e l’11% “più di tre volte”) e il restante 5% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni (il *Museo di Casal de' Pazzi* è entrato a far parte del *Sistema Musei in Comune* dal 30 marzo 2015).

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano in prevalenza minorenni o adulti di età 40-44 anni, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva al *Museo di Casal de' Pazzi*, mentre coloro che hanno già visitato il museo, appartengono alle fasce d'età 35-39 e 55-64 anni e dichiarano di essere in generale molto soddisfatti.

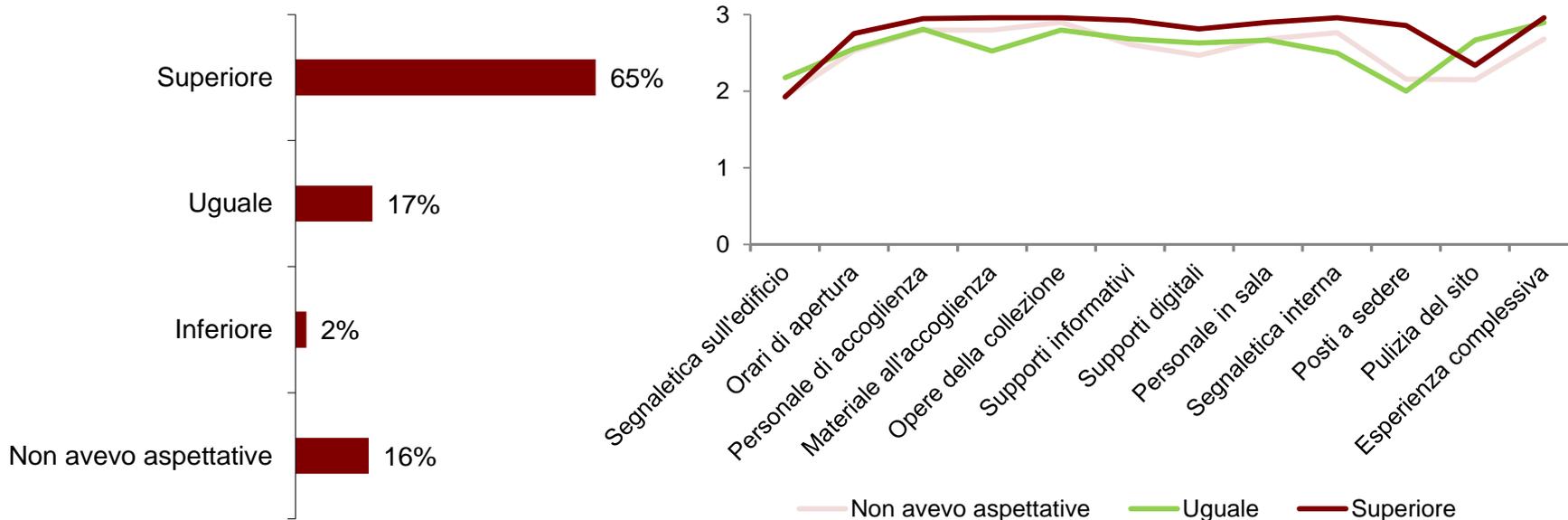


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 16% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita, il 65% afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, per il 17% è uguale e solo per il restante 2% è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto coloro che hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea, alcuni hanno già visitato questo museo, si ritengono molto soddisfatti della loro esperienza e sono stati in vari musei nell'ultimo anno. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative o ad esserne privi sono principalmente i nuovi visitatori, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, ma mentre i primi sono molto soddisfatti e non hanno frequentato altri musei nell'ultimo anno, chi è privo di aspettative è abbastanza soddisfatto ed afferma di avere visitato tra uno e tre musei.

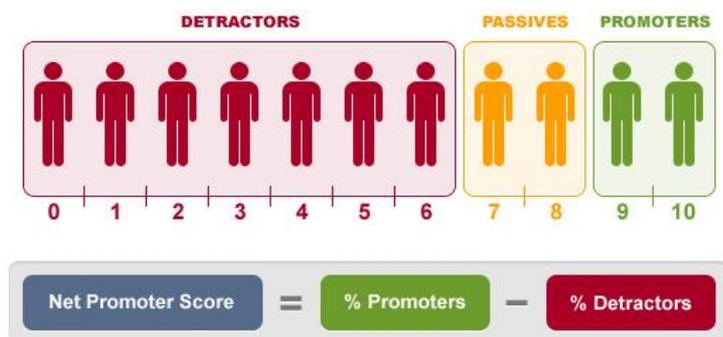
Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti, tranne che sulla segnaletica esterna e sulla pulizia del sito (*cf.* grafico sottostante a destra).



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 di Casal de' Pazzi* è pari a **80%** (da evidenziare che nel 2017 il valore era pari a -7%); il 12% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “promotori”.

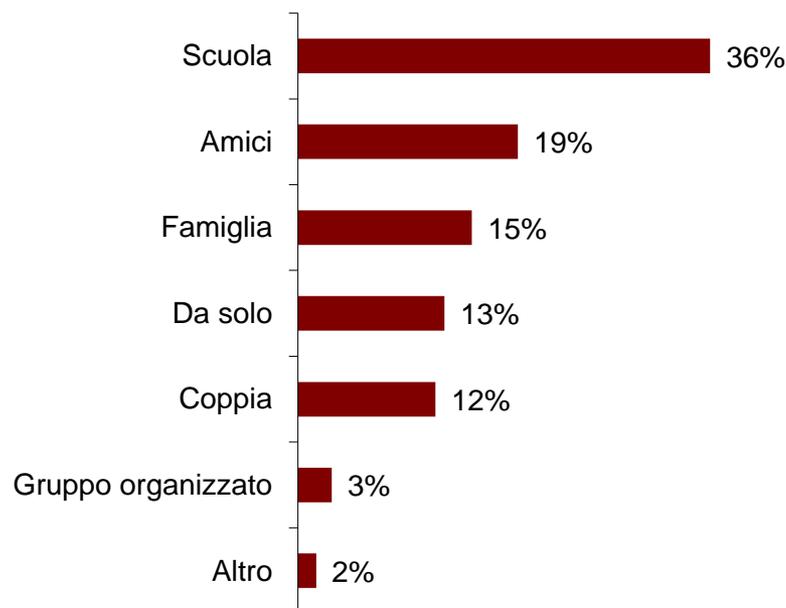


NET PROMOTER SCORE										
Museo di Casal de' Pazzi - 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	2	0	2	1	1	4	11	35	70
0%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	3%	9%	28%	56%
DETRATTORI = 4%							PASSIVI = 12%		PROMOTORI = 84%	
84% - 4% = -80%										

Con chi ha visitato il museo

Ben il 36% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la “scuola”, il 19% vi si è recato con i propri “amici”, il 15% insieme alla “famiglia”, il 13% “da solo”, il 12% in “coppia”, il 3% viene con un “gruppo organizzato” ed il restante 3% risponde “altro” .

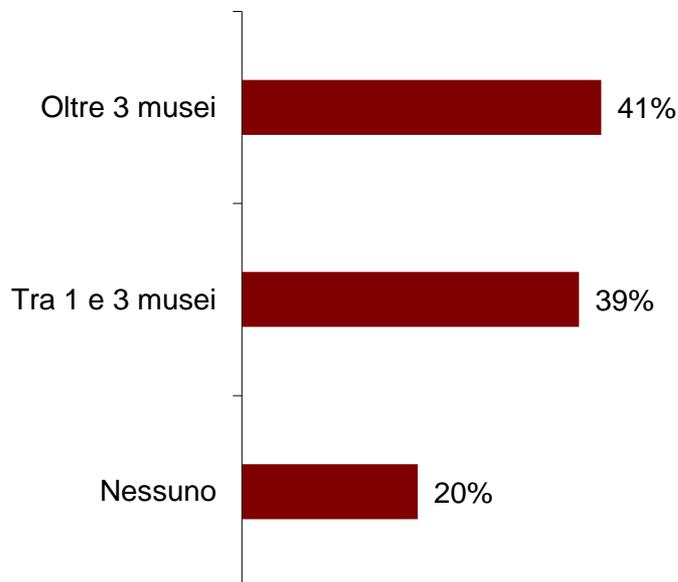
Risulta significativo che a venire con la scuola siano soprattutto i visitatori che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore, non sono stati in altri musei nell'ultimo anno, il loro giudizio è uguale alle aspettative o ne sono privi e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece coloro che vengono con amici, famiglia o in coppia sono principalmente i visitatori con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, che hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno, il cui giudizio è superiore alle proprie attese e sono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 41% degli intervistati dichiara di avere visitato “oltre tre musei” nell'ultimo anno, il 39% risponde “tra uno e tre musei”, il restante 20% afferma di non averne visitato alcuno.

Risulta significativo che tra coloro che hanno visto più di tre musei nell'ultimo anno vi siano soprattutto i visitatori laureati o con specializzazione post laurea, alcuni già stati in questo museo, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative e complessivamente molto o abbastanza soddisfatti. Invece gli intervistati che affermano di non aver visitato nessun museo, hanno un titolo di scuola media inferiore o superiore, vengono per la prima volta al *Museo di Casal de' Pazzi*, sono privi di attese e molto soddisfatti della loro esperienza.



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

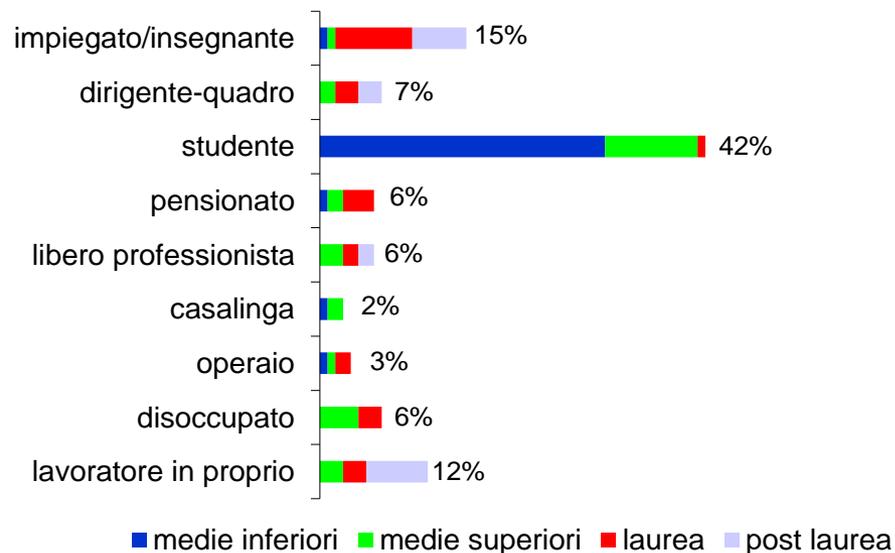
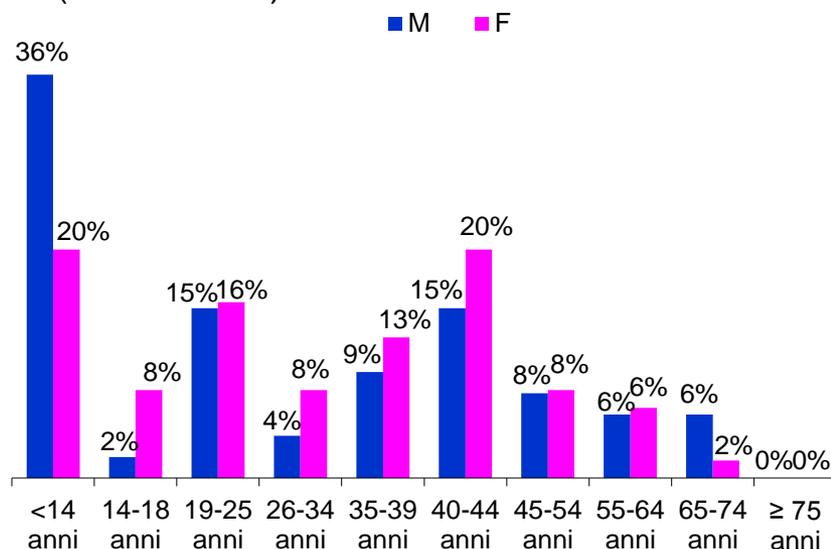
In questa indagine prevalgono le donne (55%; lo scorso anno erano il 41%), soprattutto nelle fasce di età 26-44 anni. Invece c'è una netta predominanza di uomini di età inferiore ai 14 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle dei minorenni, che raggiungono complessivamente il 30% sul totale degli intervistati (erano il 78% nel 2017).

Il 61% del campione totale è in possesso di un titolo di scuola media inferiore o superiore (la percentuale raggiungeva l'88% nell'indagine precedente).

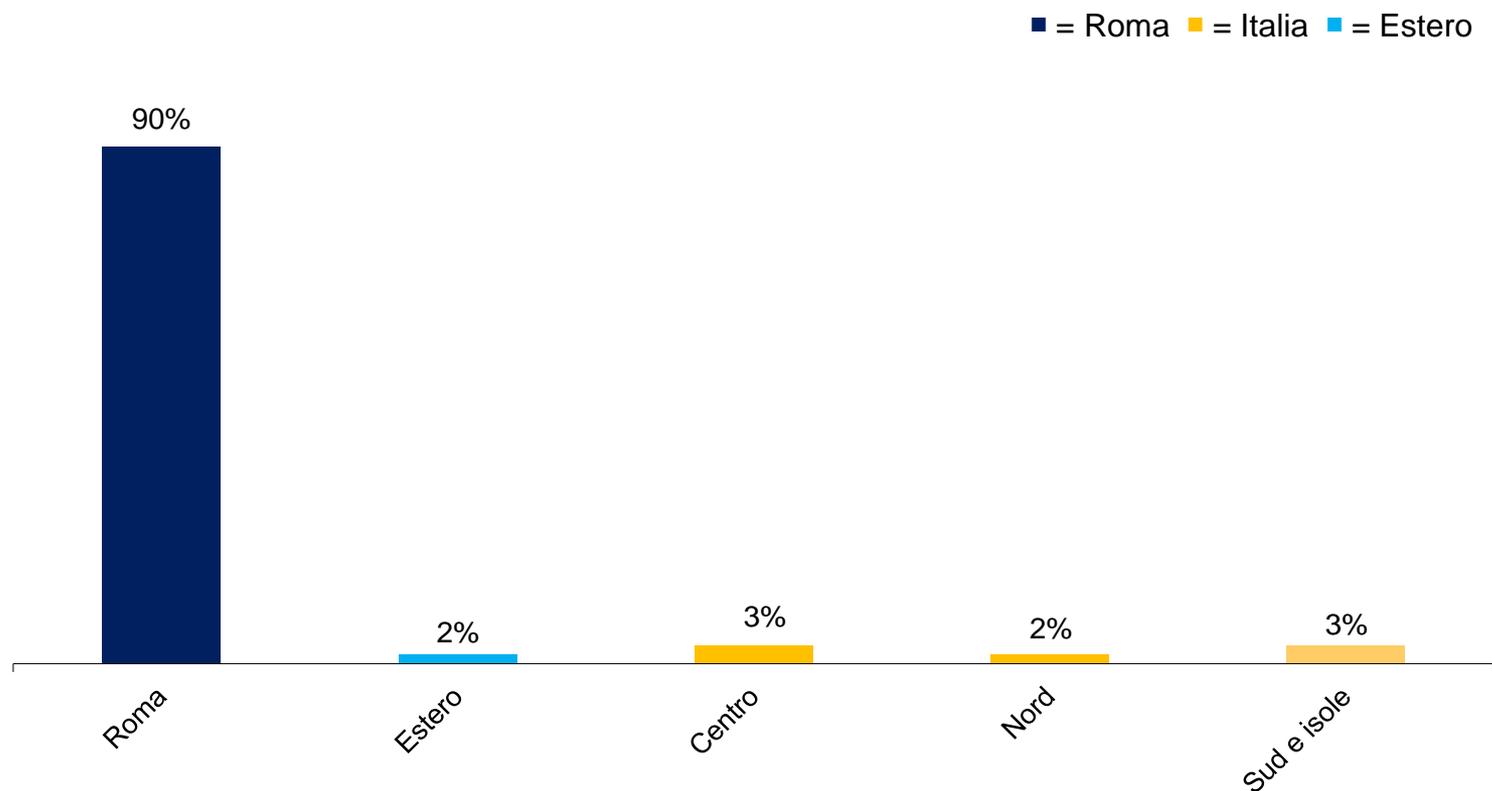
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli studenti, che raggiungono il 42% sul totale degli intervistati (in netta discesa dall'80% emerso nel 2017); poi seguono gli occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (15%; in discesa dal 10% dello scorso anno).

In aumento i dirigenti-quadri (da 3% a 7%), i pensionati (da 1% a 6%) ed i liberi professionisti (da 3% a 6%).



Analisi socio-demografica (provenienza)

La quasi totalità del campione intervistato (90%) è costituita da visitatori romani (in discesa dal 97% emerso lo scorso anno), l'8% giunge da altre provincie italiane (2% nel 2017), mentre il restante 2% dall'estero (1% nell'indagine precedente).



Correlazione 1/2

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

Museo di Casal de' Pazzi 2018***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Materiale all'accoglienza	Opere della collezione	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,212*	-,069	-,039	-,061	-,103	,132	-,092	,002	-,268*	,323**	-,046
Orari di apertura	,212*	1,000	,110	,161	,028	,259**	,054	,254**	,317**	,122	,030	,065
Personale di accoglienza	-,069	,110	1,000	,466**	,472**	,393**	,270**	,463**	,345**	,401**	,167	,650**
Materiale all'accoglienza	-,039	,161	,466**	1,000	,640**	,527**	,306**	,488**	,594**	,436**	,027	,502**
Opere della collezione	-,061	,028	,472**	,640**	1,000	,425**	,080	,408**	,408**	,450**	-,016	,536**
Supporti informativi	-,103	,259**	,393**	,527**	,425**	1,000	,456**	,436**	,331**	,382**	,013	,508**
Supporti digitali	,132	,054	,270**	,306**	,080	,456**	1,000	,297**	,252**	,330**	,019	,256**
Personale in sala	-,092	,254**	,463**	,488**	,408**	,436**	,297**	1,000	,684**	,557**	,050	,430**
Segnaletica interna	,002	,317**	,345**	,594**	,408**	,331**	,252**	,684**	1,000	,541**	,104	,376**
Posti a sedere	-,268*	,122	,401**	,436**	,450**	,382**	,330**	,557**	,541**	1,000	-,026	,513**
Pulizia del sito	,323**	,030	,167	,027	-,016	,013	,019	,050	,104	-,026	1,000	,266**
Esperienza complessiva	-,046	,065	,650**	,502**	,536**	,508**	,256**	,430**	,376**	,513**	,266**	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).

Le variabili che non sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva sono state escluse dalla tabella laterale.

Per il *Museo di Casal de' Pazzi* il **personale di accoglienza**, le **opere della collezione** ed i **posti a sedere** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

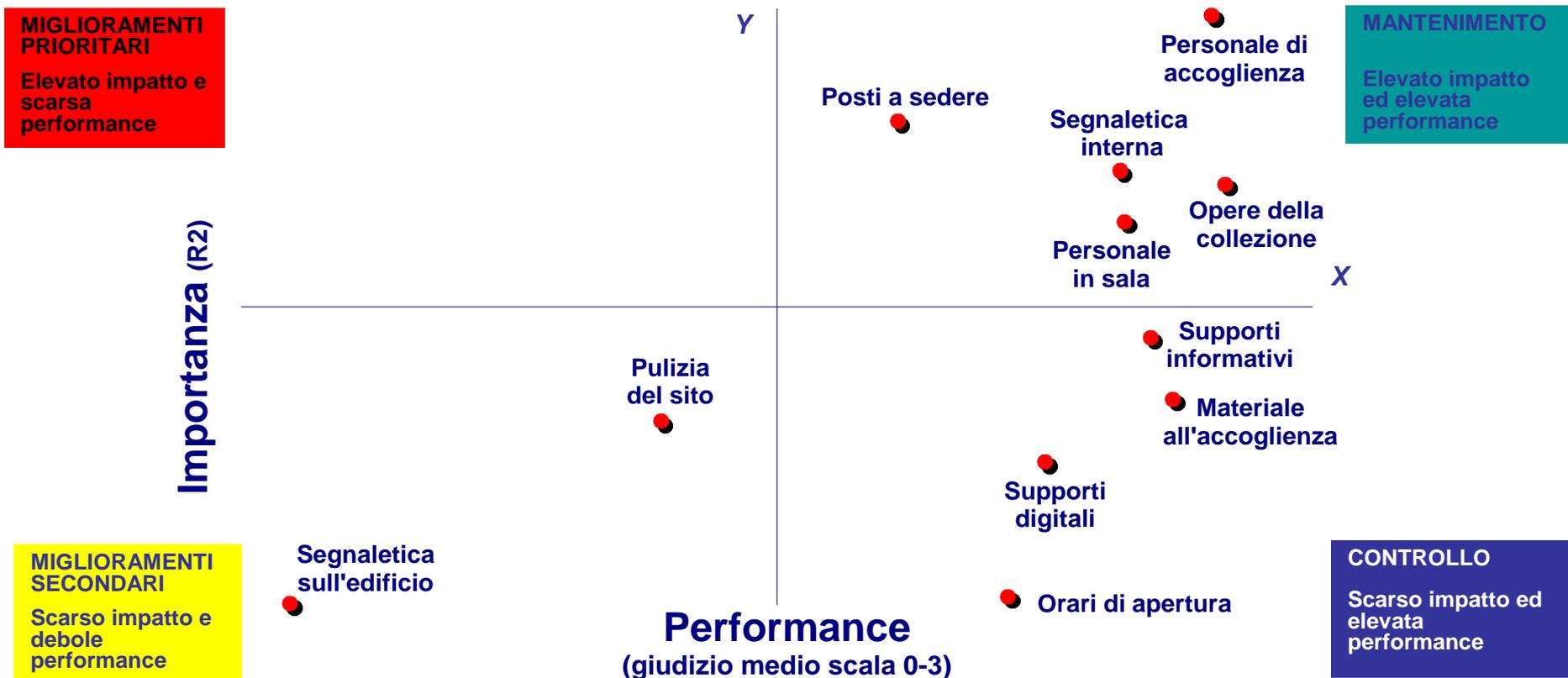
La segnaletica sull'edificio ha un'incidenza negativa sull'esperienza complessiva, seppure sia minima e non significativa.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva Museo di Casal de' Pazzi - 2018	
Personale di accoglienza	0,650
Opere della collezione	0,536
Posti a sedere	0,513
Supporti informativi	0,508
Materiale all'accoglienza	0,502
Personale in sala	0,430
Segnaletica interna	0,376

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **personale di accoglienza** rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, ma anche i **posti a sedere**, la **segnaletica interna**, le **opere della collezione** ed il **personale in sala** si posizionano nel quadrante in alto a destra. 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

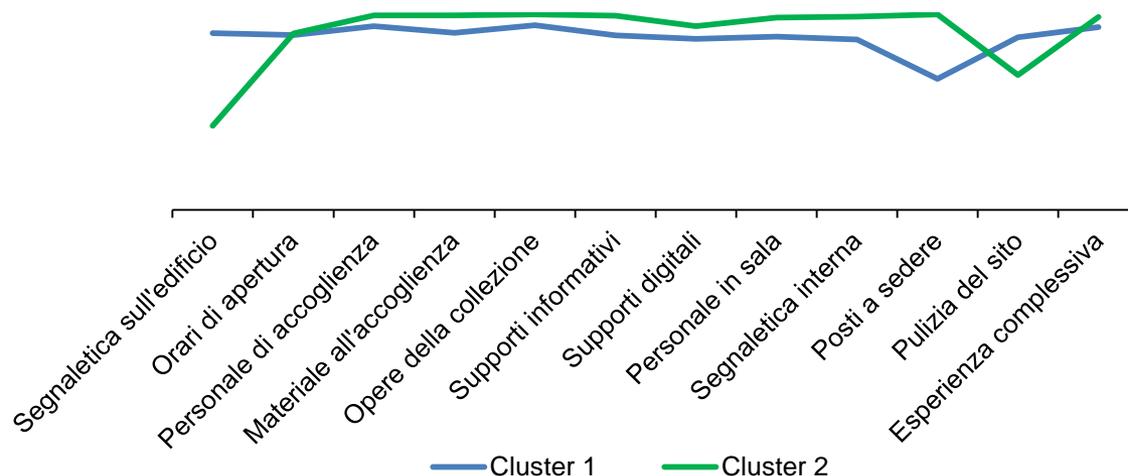
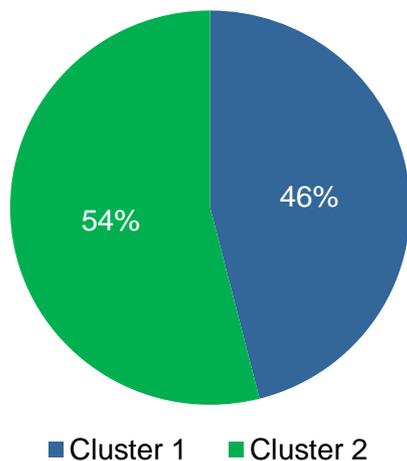
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (58 individui per il *Cluster 1* e 68 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 ad un livello tendenzialmente più basso di soddisfazione (tranne che sulla segnaletica sull'edificio e sulla pulizia del sito), mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** hanno un giudizio molto buono sulla maggior parte degli aspetti indagati.

Cluster 1 – Soddisfatti: in prevalenza uomini, di età 14-18 anni, con un titolo di scuola media inferiore, studenti, nuovi visitatori, conoscono il museo tramite scuola/università, vengono con la scuola, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti, non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno.

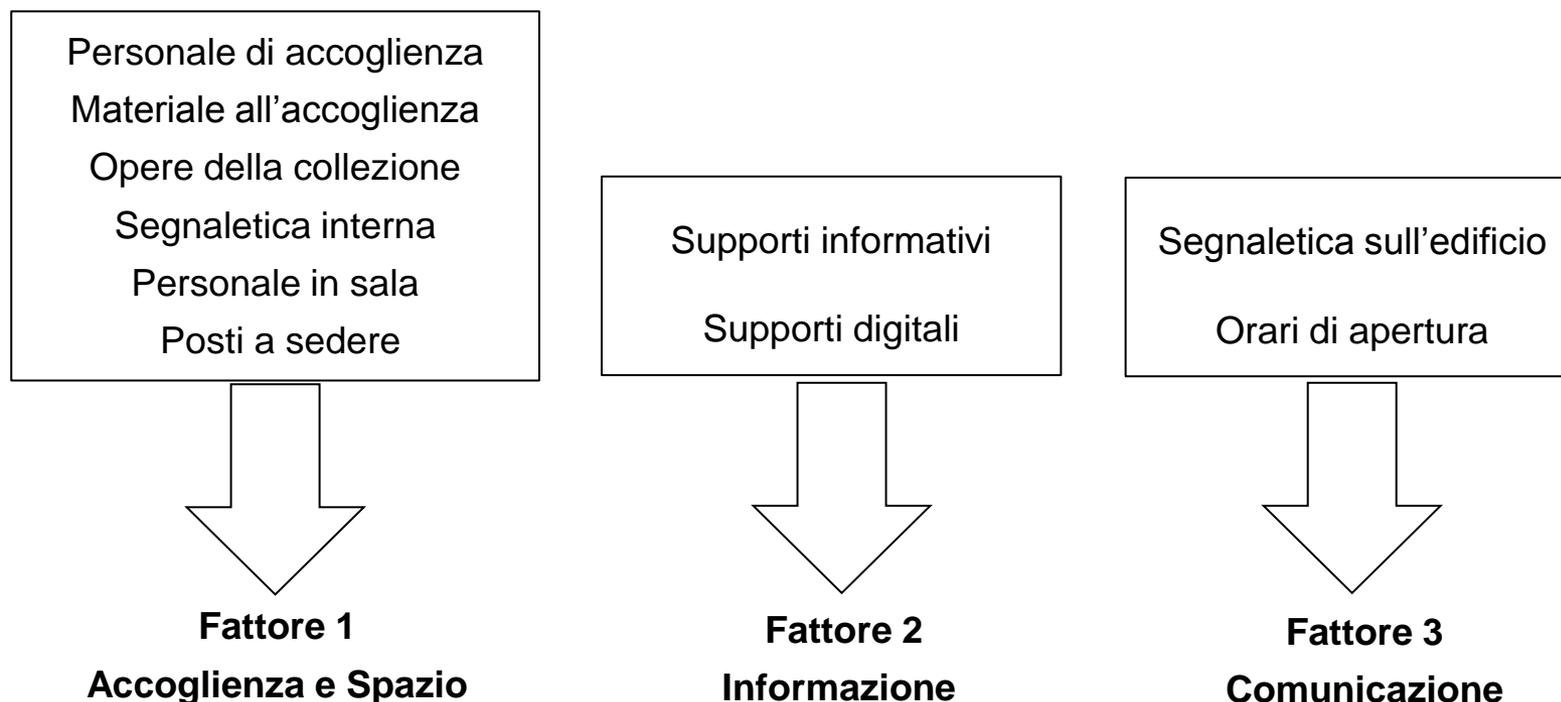
Cluster 2 – Deliziati: in prevalenza donne, appartenenti alle fasce di età 19-25 e 35-54 anni, diplomati e laureati, occupati dipendenti, lavoratori in proprio e disoccupati, alcuni già stati al museo, lo conoscono attraverso internet e passaparola, vengono con amici, da soli o in coppia, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti, hanno visitato altri musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

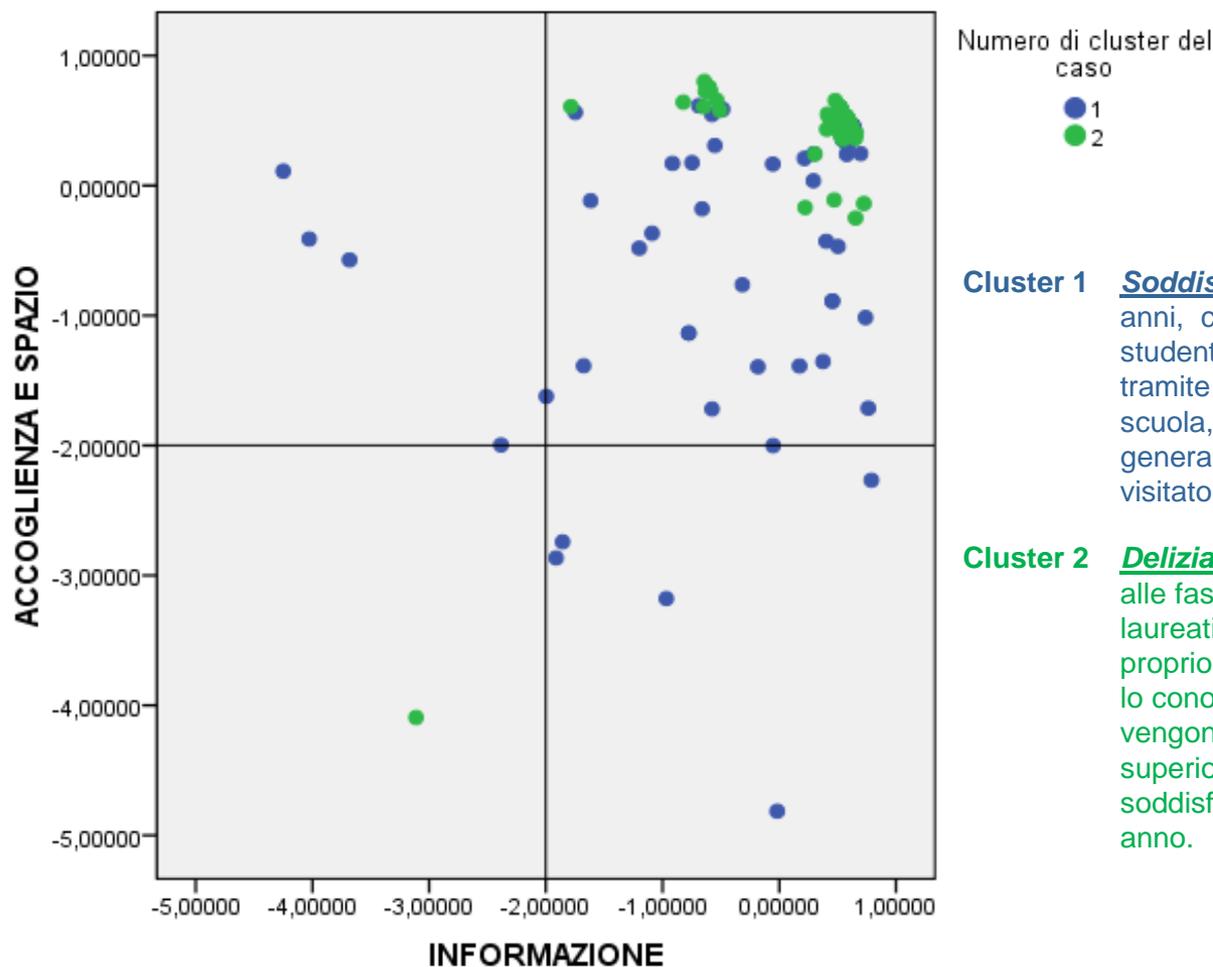
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (la pulizia del sito è stata esclusa poiché non risultata significativa per questo tipo di analisi).

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, ovvero quello dei “Deliziati”, mostra una maggiore soddisfazione generale su entrambi i fattori, mentre il Cluster 1 gradisce meno soprattutto il Fattore 1 (“Accoglienza e Spazio”).



Cluster 1 Soddisfatti: in prevalenza uomini, di età 14-18 anni, con un titolo di scuola media inferiore, studenti, nuovi visitatori, conoscono il museo tramite scuola/università, vengono con la scuola, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti, non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 Deliziati: in prevalenza donne, appartenenti alle fasce di età 19-25 e 35-54 anni, diplomati e laureati, occupati dipendenti, lavoratori in proprio e disoccupati, alcuni già stati al museo, lo conoscono attraverso internet e passaparola, vengono con amici, da soli o in coppia, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti, hanno visitato altri musei nell'ultimo anno.

Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 57**

ELOGIO tutto perfetto. **Totale 1**

SEGNALETICA ESTERNA aggiungere delle indicazioni per raggiungere il museo. **Totale 8**

POSTI A SEDERE da aumentare. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 8**

**TOTALE 21 SUGGERIMENTI
MUSEO DI CASAL DE' PAZZI**

Allegato 1: Fronte Questionario

MUSEO/MUSEUM	DATA/DATE: / /	ORA/HOUR: / /			
<p>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></p>					
<p>1. Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo? <i>In the last five years, have you already visited this museum?</i></p> <p><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></p>					
<p>2. Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo? <i>Did you use the Roma Pass to enter in the museum?</i></p> <p><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></p>					
<p>3. La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo? <i>How did you find out this museum the first time?</i></p> <p><input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste)/ <i>press (newspapers/magazines)</i> <input type="checkbox"/> amici/parenti/ <i>friends&relatives</i> <input type="checkbox"/> www.museiincomune.it-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></p>					
<p>Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala: <i>Please rate your degree of satisfaction with each of the items listed below, according to the scale:</i></p>					
	Non utilizzato <i>Not used</i>	Molto soddisfatto <i>Very satisfied</i>	Abbastanza soddisfatto <i>Quite satisfied</i>	Poco soddisfatto <i>Slightly satisfied</i>	Per niente soddisfatto <i>Not satisfied at all</i>
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 biglietteria/ <i>Ticket office 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"/>
20. Esperienza Museale nel suo complesso/ <i>Overall Museum Experience</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>21. Rispetto alle aspettative il museo è/ <i>With respect to your expectations, the museum is:</i></p> <p><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></p>					

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"/>											

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) _____