



Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 19/12/2018*

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 116 questionari somministrati a campione attraverso autocompilazione dal 26 settembre al 1 dicembre 2018 presso il Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco (gli intervistati rappresentano il 10% 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 92%, un margine di errore di stima di $\pm 4,96\%$.

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 molto buono, con una media di **2,71** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 100%.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono le opere della collezione (2,84), la pulizia del sito (2,81), il personale di accoglienza (2,80) e l'audioguida (2,78; il 20% sul totale degli intervistati rilascia un giudizio medio su tale servizio).

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 (1,98). Il personale (sia di accoglienza che in sala) è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, ma anche quello più correlato all'esperienza complessiva, insieme alla segnaletica sull'edificio. Quest'ultima variabile e il materiale informativo all'accoglienza si posizionano tra i miglioramenti prioritari (*cf.* pp. 16-18). Invece tra i suggerimenti emergono i supporti informativi, che potrebbero essere tradotti in altre lingue e più dettagliati (n. 15 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 41% da turisti stranieri, impiegati/insegnanti (25%) e pensionati (18%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (55%), di età adulta compresa tra i 45 e 74 anni (57% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del museo passando, per caso (40% sul totale degli intervistati), poi seguono internet (19%), il passaparola e la guida turistica cartacea (rispettivamente 17% e 12%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo passando per caso siano principalmente i romani, diplomati, in generale molto soddisfatti e hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad averlo saputo tramite internet sono in particolare i turisti, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nel complesso abbastanza soddisfatti, con un giudizio uguale alle attese e quest'anno hanno visto tra uno e tre musei.

Tabella riassuntiva

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2018	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,25	2,00	102	14	0,801	12%	46%	1%	79%
Orari di apertura	2,53	3,00	110	6	0,700	5%	64%	1%	90%
Personale di accoglienza	2,80	3,00	114	2	0,464	2%	82%	1%	99%
Materiale all'accoglienza	2,37	2,00	93	23	0,704	20%	49%	0%	87%
Guardaroba	2,44	3,00	43	73	0,734	63%	56%	2%	91%
Opere della collezione	2,84	3,00	114	2	0,433	2%	86%	1%	99%
Audioguida	2,78	3,00	23	93	0,422	80%	78%	0%	100%
Supporti informativi	2,59	3,00	107	9	0,531	8%	61%	0%	98%
Personale in sala	2,62	3,00	94	22	0,570	19%	66%	0%	96%
Segnaletica interna	2,55	3,00	103	13	0,622	11%	62%	0%	93%
Posti a sedere	1,98	2,00	85	31	0,938	27%	36%	6%	67%
Pulizia del sito	2,81	3,00	115	1	0,476	1%	83%	1%	98%
Esperienza complessiva	2,71	3,00	103	13	0,457	11%	71%	0%	100%

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

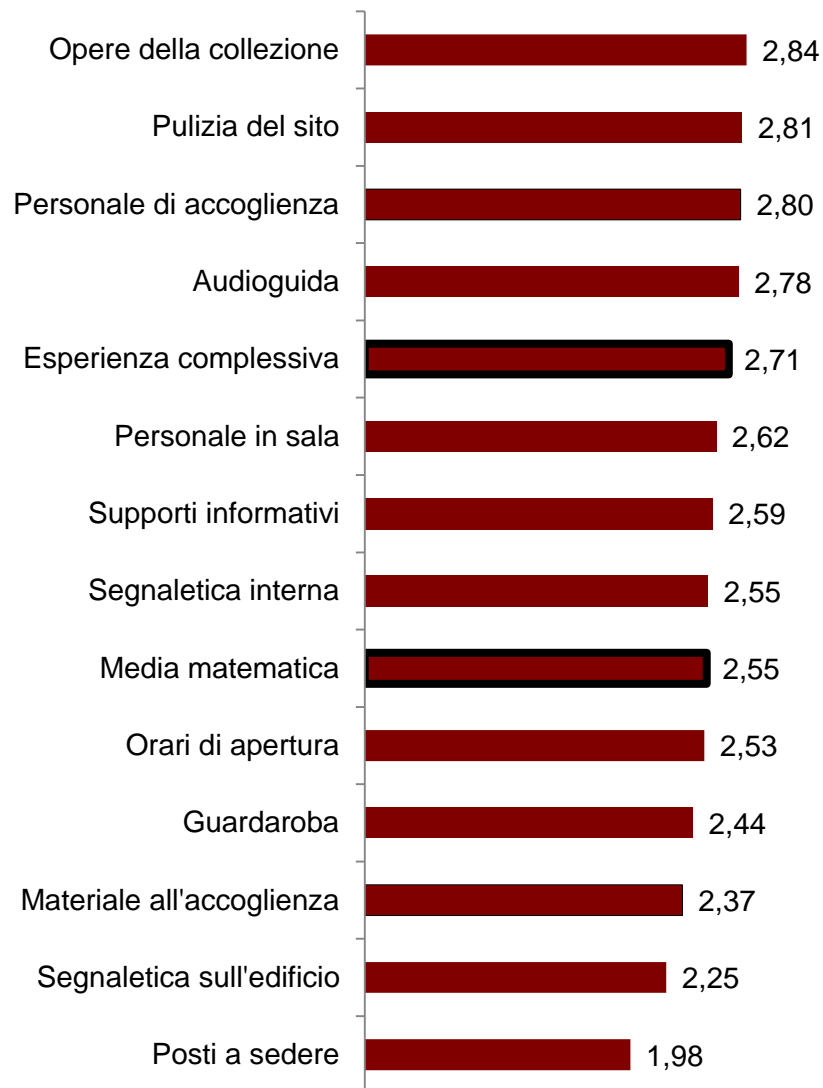
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,55).

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**, la **pulizia del sito**, il **personale di accoglienza** e l'**audioguida** (il 20% sul totale degli intervistati rilascia un giudizio medio su tale servizio).

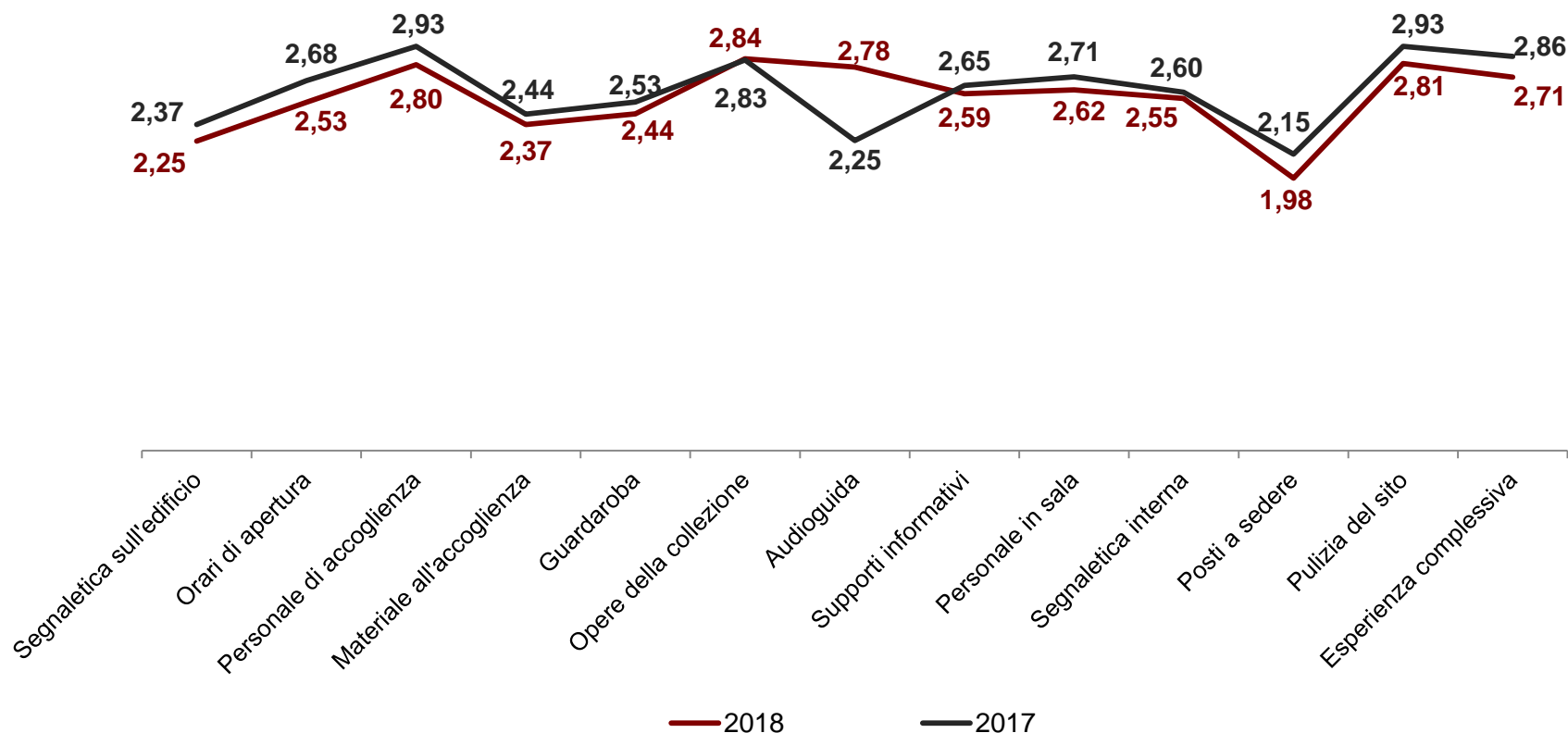
Quasi tutte le medie sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione dei posti a sedere.



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 sulle opere della collezione e soprattutto sull'audioguida, mentre subiscono una flessione le medie delle restanti variabili, seppure restino quasi tutte al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione dei posti a sedere.

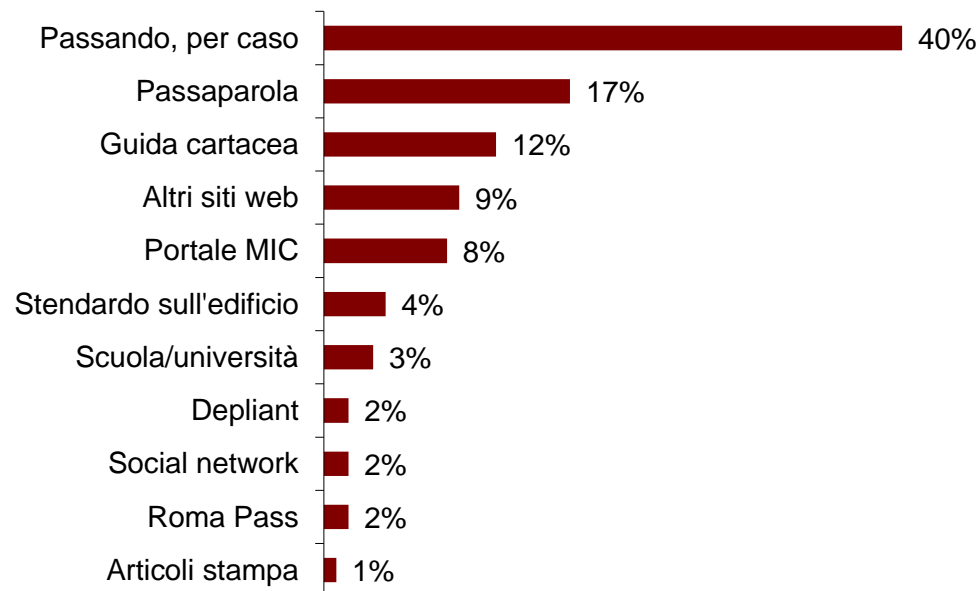


Come è venuto a conoscenza del museo

Il 40% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo passando, per caso (36% nell'indagine precedente), il 19% tramite il canale web (lo scorso anno era 22%), il 17% col passaparola (in aumento dall'11% emerso nel 2017). La percentuale relativa alla guida cartacea passa da 11% a 12%.

È significativo che ad avere conosciuto il museo passando per caso siano principalmente i romani, diplomati, in generale molto soddisfatti e hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad averlo saputo tramite internet sono in particolare i turisti, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nel complesso abbastanza soddisfatti, con un giudizio uguale alle attese e quest'anno hanno visto tra uno e tre musei.

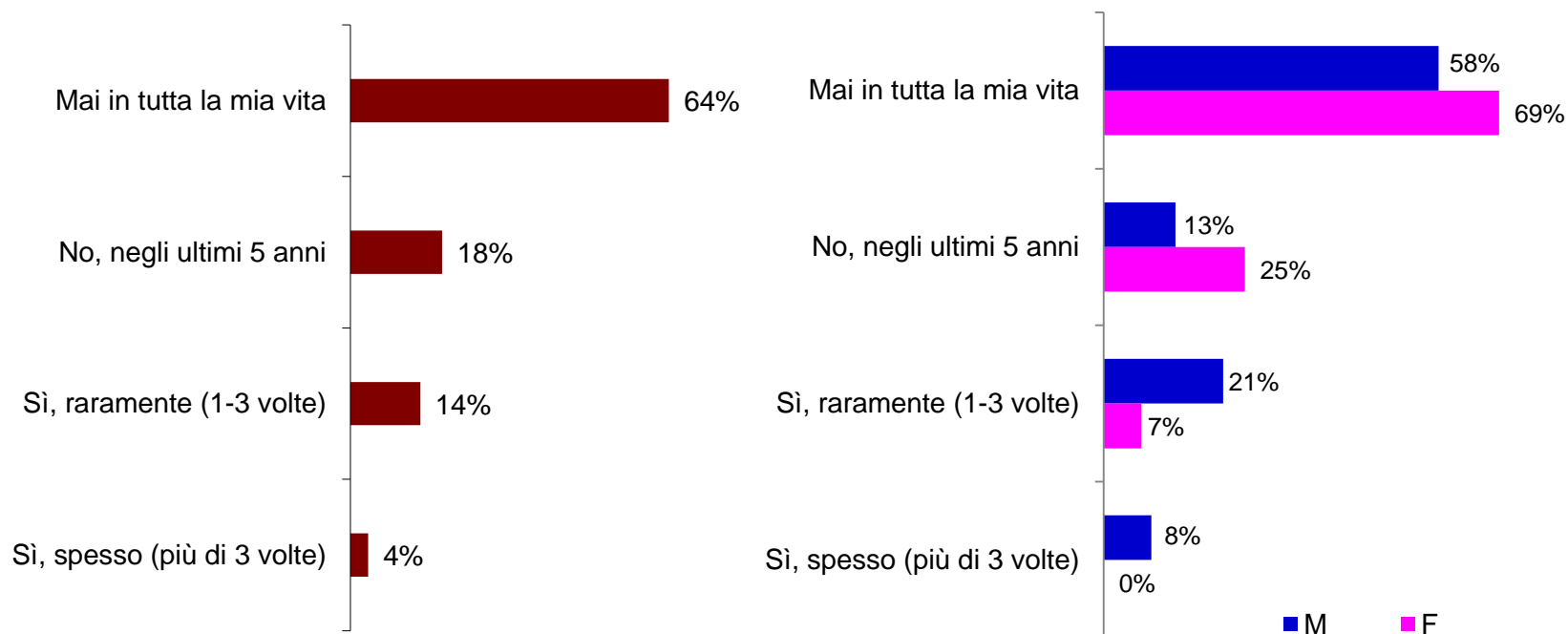
Infine il passaparola è predominante per gli italiani (inclusi i romani), in generale molto soddisfatti, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative e hanno visitato oltre tre musei in quest'ultimo anno.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (64% sul campione totale) dichiara di non essere mai stato prima al museo che ha visitato, il 18% già vi è stato (di cui il 14% da “una a tre volte” e il 4% “più di tre volte”) e il restante 18% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che a recarsi in tale museo per la prima volta siano prevalentemente le donne (cfr. grafico sottostante a destra), che giungono da fuori Roma, sono state in più di tre musei nell'ultimo anno ed in generale si ritengono molto soddisfatte. Invece ad avere già visitato il *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* sono soprattutto gli uomini, residenti a Roma, che hanno frequentato tra uno e tre musei in quest'ultimo anno e sono abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

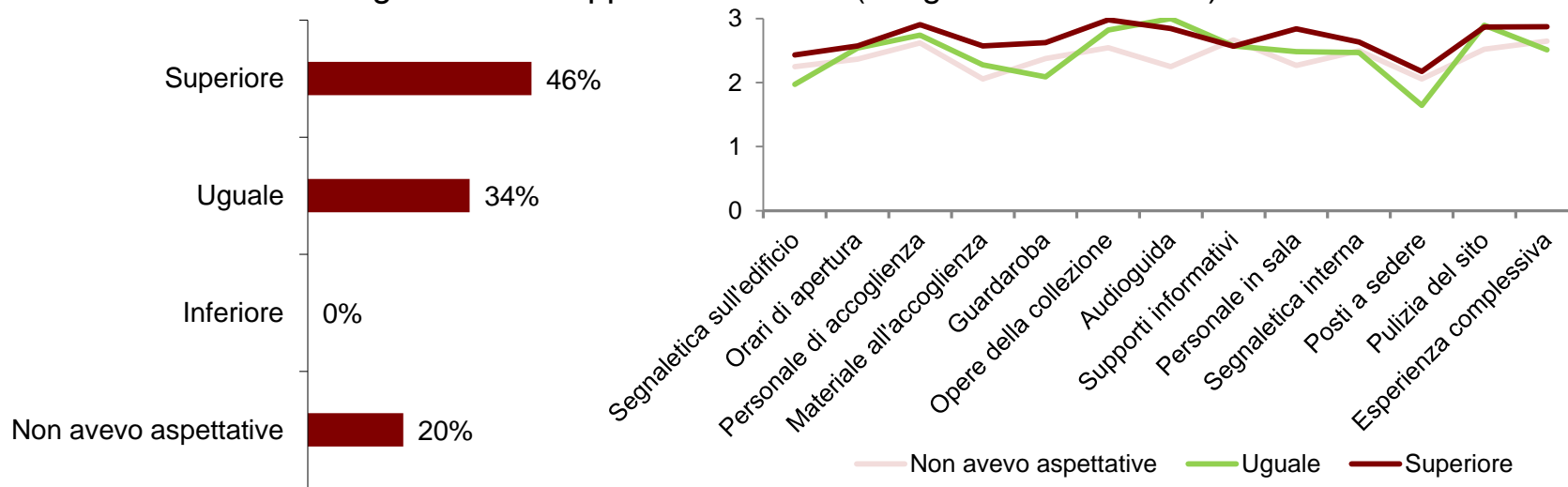


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 20% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita, mentre il 46% afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, per il 34% è uguale e per nessuno è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto i visitatori che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, di età 35-39 e oltre i 45 anni, alcuni già stati in questo museo, in generale molto soddisfatti e hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno. Invece il giudizio è uguale alle attese in particolare per i diplomati, di età 26-34 anni e 40-44 anni, nuovi visitatori, nel complesso abbastanza soddisfatti e hanno frequentato più di tre siti museali. Invece a non avere aspettative sono in prevalenza i visitatori con un titolo di scuola media inferiore, di età giovane al di sotto dei 25 anni, che vengono per la prima volta, si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza e si sono recati in più di tre musei in quest'ultimo anno.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti, tranne che sull'audioguida e sui supporti informativi (cfr. 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 di Scultura Antica Giovanni Barracco* è pari a **38%**; il 42% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “promotori”.

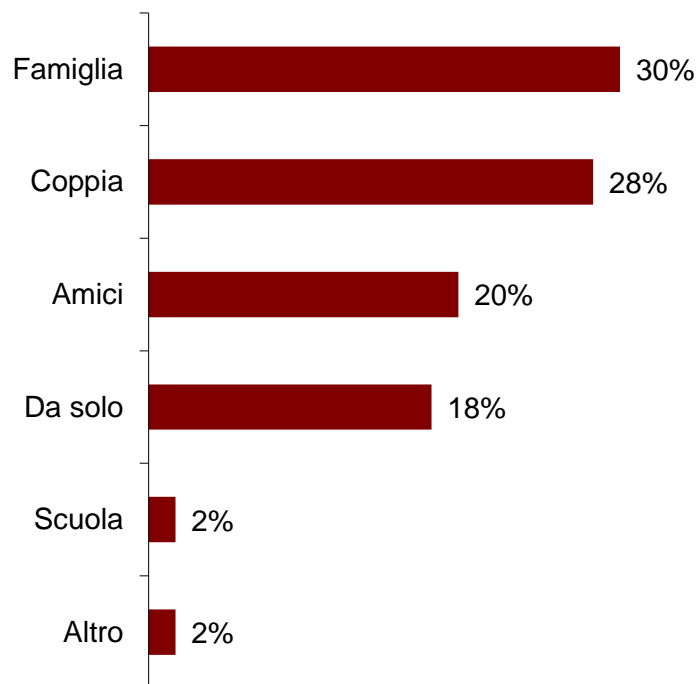


NET PROMOTER SCORE										
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	0	0	3	1	7	16	32	19	36
0%	1%	0%	0%	2%	1%	6%	14%	28%	17%	31%
DETRATTORI = 10%							PASSIVI = 42%		PROMOTORI = 48%	
48% - 10% = 38%										

Con chi ha visitato il museo

Il 30% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la propria “famiglia”, il 28% vi si è recato in “coppia”, il 20% ha visitato il museo con “amici”, il 18% “da solo”, un 2% è andato con la “scuola” e il restante 2% risponde “altro”.

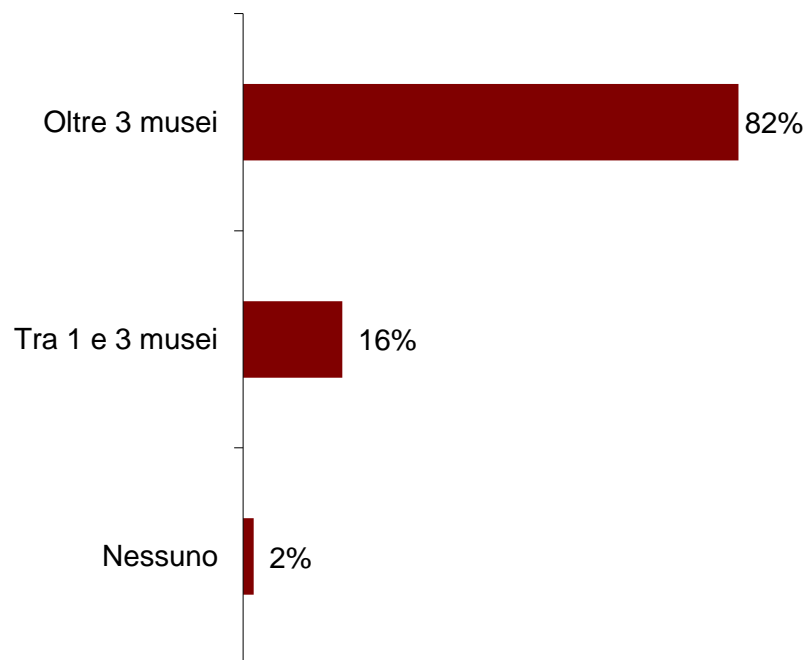
Risulta significativo che a venire in famiglia e in coppia siano principalmente i nuovi visitatori, nel complesso molto soddisfatti, ma mentre i primi hanno un’età giovane fino ai 25 anni oppure appartengono alla fascia di età 45-54 anni, chi vi si reca in coppia ha un’età compresa tra i 40 e 44 anni. Invece coloro che vi si recano prevalentemente in compagnia di amici o da soli sono già stati altre volte al museo, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti e hanno un’età adulta al di sopra dei 55 anni.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

L'82% dichiara di avere visitato "oltre tre musei" nell'ultimo anno, il 16% risponde "tra uno e tre musei", mentre il 2% non ne ha visitato "nessuno".

Risulta significativo che ad avere frequentato oltre tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto coloro che già sono stati ("raramente, da una a tre volte") al *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco*. Invece a rispondere "tra uno e tre musei" sono in prevalenza i visitatori che si recano per la prima volta in tale museo.



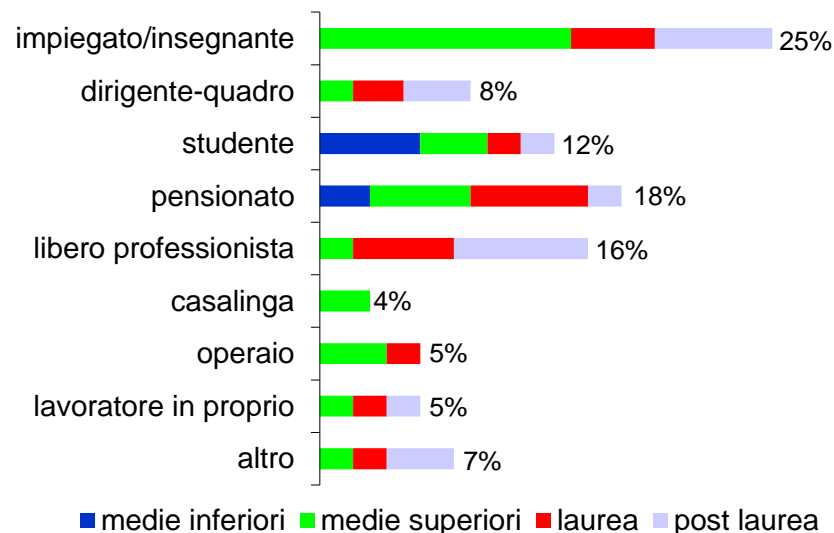
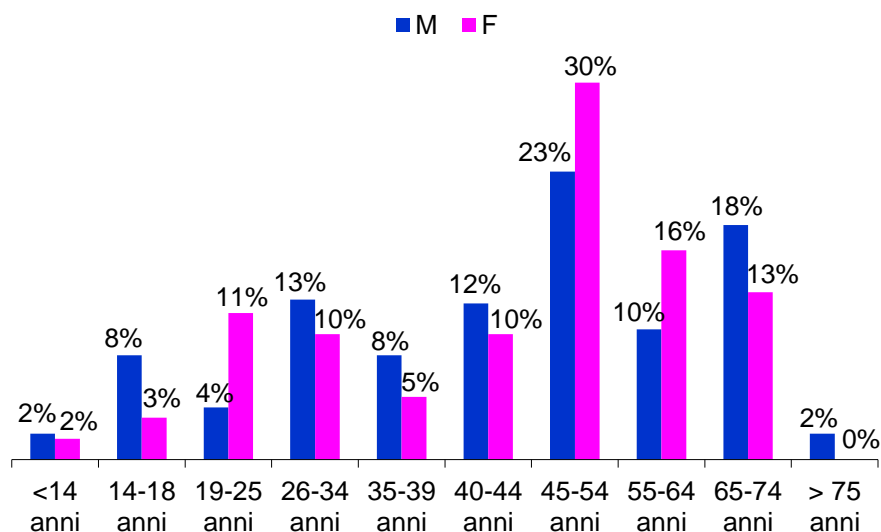
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il genere femminile col 56% sul totale degli intervistati (nel 2017 erano il 60%), soprattutto nelle fasce 19-25 anni e 45-64 anni. Invece gli uomini emergono tra i minorenni e nelle fasce di età 26-44 e oltre 65 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e 74 anni, che raggiungono complessivamente il 57% sul totale degli intervistati (58% nel 2017).

Il 55% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (la percentuale raggiungeva il 65% nell'indagine precedente).

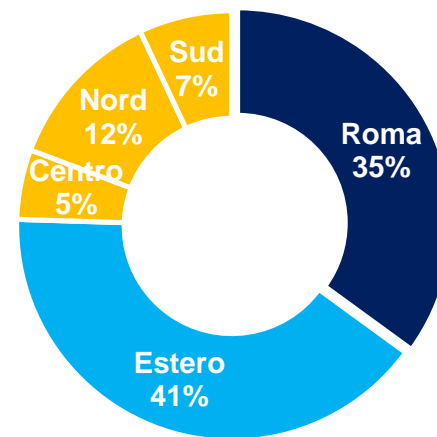
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli impiegati/insegnanti (25%; in aumento dal 21% dello scorso anno), poi seguono i pensionati (18%; erano il 19% nell'indagine precedente), i liberi professionisti (16%; la percentuale aumenta dal 13% emerso nel 2017) e gli studenti (passano da 13% a 12%).



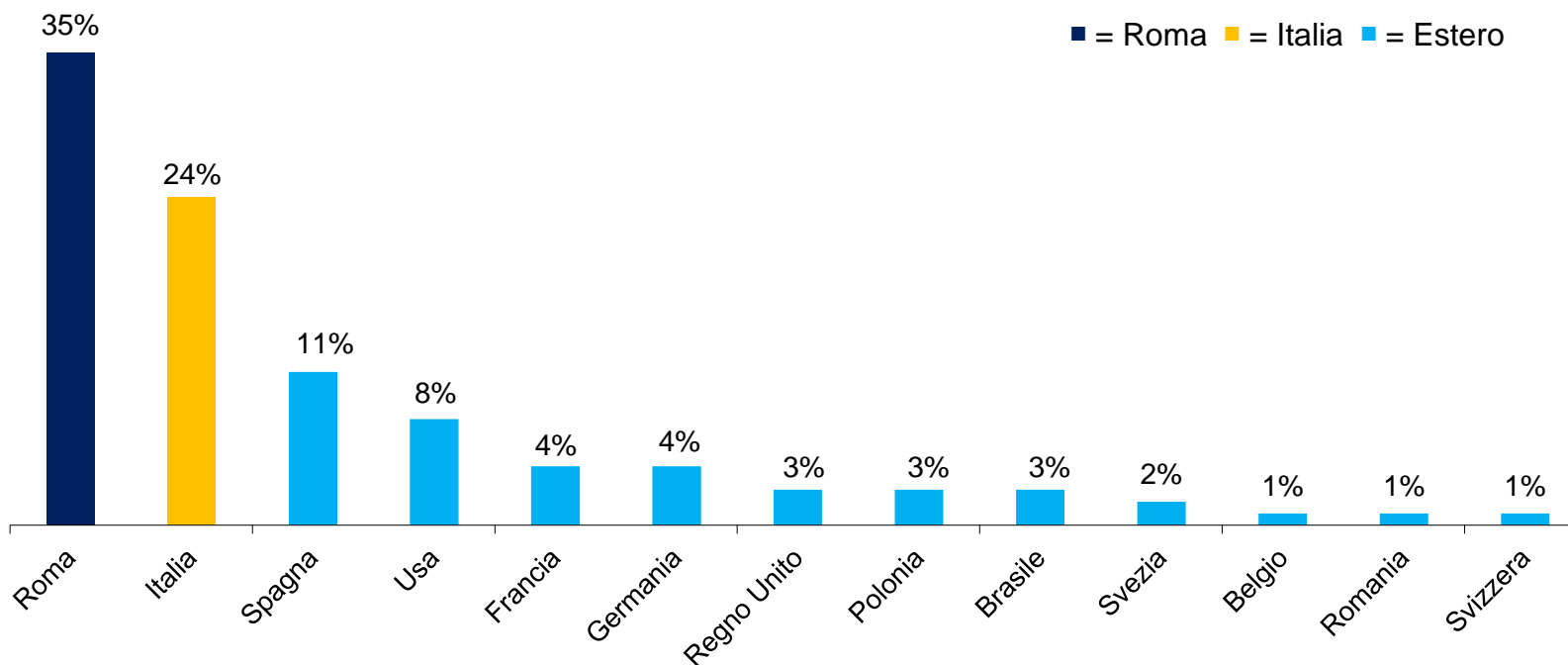
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 41% del campione intervistato è costituito da visitatori stranieri (in diminuzione dal 48% dell'indagine precedente), il 35% sono cittadini romani (stessa percentuale emersa lo scorso anno) e il 24% giunge da altre province italiane (la percentuale aumenta dal 16% del 2017).

Tra le nazionalità estere prevale quella spagnola (11%), ma 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.

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco – 2018***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Materiale all'accoglienza	Guardaroba	Opere della collezione	Audioguida	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,413**	,305**	,513**	,236	,121	,296	,344**	,349**	,531**	,386**	,303**	,513**
Orari di apertura	,413**	1,000	,284**	,410**	,565**	,216*	,520*	,399**	,336**	,494**	,324**	,386**	,436**
Personale di accoglienza	,305**	,284**	1,000	,431**	,269	,468**	,578**	,102	,520**	,122	,106	,621**	,547**
Materiale all'accoglienza	,513**	,410**	,431**	1,000	,423**	,437**	,678**	,452**	,445**	,366**	,433**	,346**	,496**
Guardaroba	,236	,565**	,269	,423**	1,000	,135	,539	,291	,139	,505**	,550**	,356*	,386*
Opere della collezione	,121	,216*	,468**	,437**	,135	1,000	,611**	,032	,385**	,068	-,062	,376**	,368**
Audioguida	,296	,520*	,578**	,678**	,539	,611**	1,000	,237	,100	,170	,081	,533**	,327
Supporti informativi	,344**	,399**	,102	,452**	,291	,032	,237	1,000	,226*	,635**	,384**	,123	,294**
Personale in sala	,349**	,336**	,520**	,445**	,139	,385**	,100	,226*	1,000	,271**	,219	,346**	,516**
Segnaletica interna	,531**	,494**	,122	,366**	,505**	,068	,170	,635**	,271**	1,000	,429**	,383**	,357**
Posti a sedere	,386**	,324**	,106	,433**	,550**	-,062	,081	,384**	,219	,429**	1,000	,208	,260*
Pulizia del sito	,303**	,386**	,621**	,346**	,356*	,376**	,533**	,123	,346**	,383**	,208	1,000	,432**
Esperienza complessiva	,513**	,436**	,547**	,496**	,386*	,368**	,327	,294**	,516**	,357**	,260*	,432**	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).

L'audioguida non è risultata significativa rispetto all'esperienza complessiva ed è stata esclusa dalla tabella laterale.

Per il *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* il **personale** (sia di **accoglienza** che in **sala**) e la **segnaletica sull'edificio** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

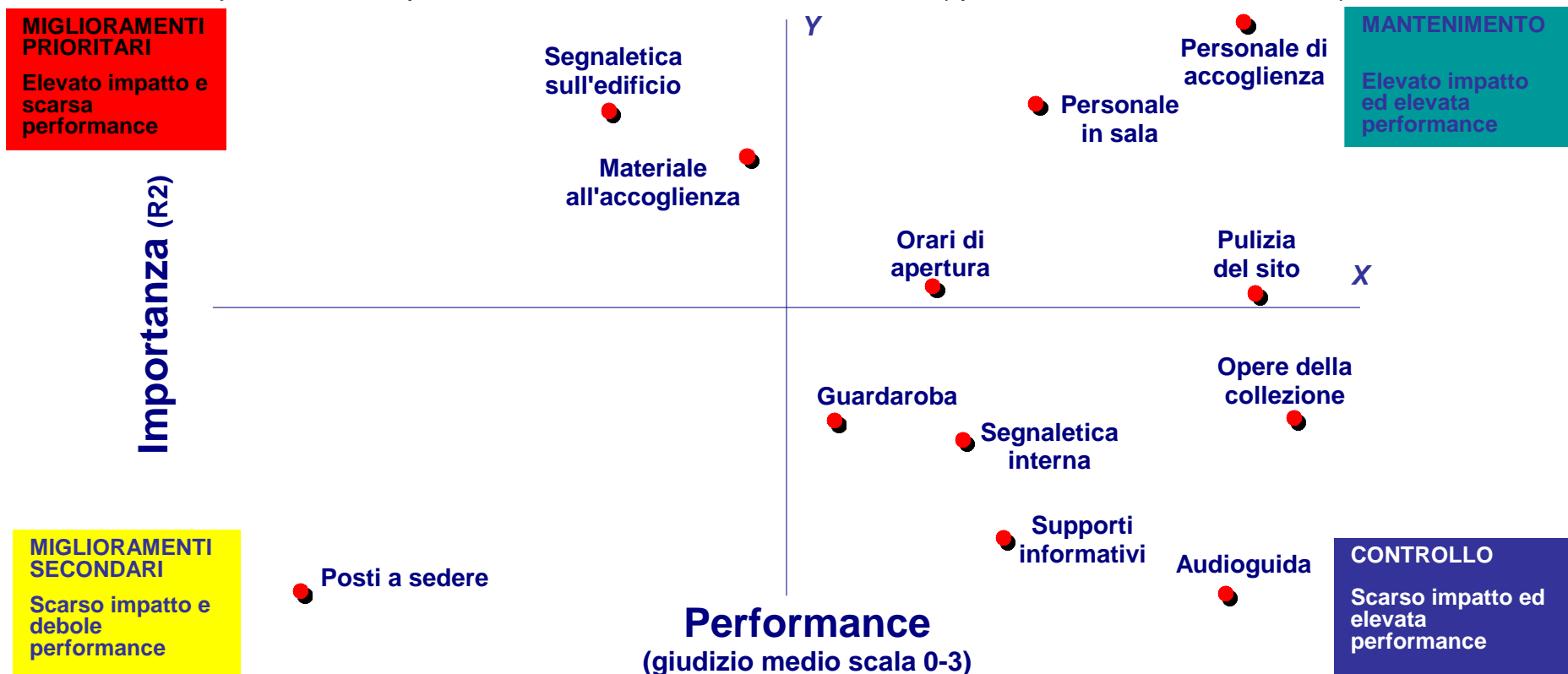
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza complessiva Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco – 2018	
Personale di accoglienza	0,547
Personale in sala	0,516
Segnaletica sull'edificio	0,513
Materiale all'accoglienza	0,496
Orari di apertura	0,436
Pulizia del sito	0,432
Guardaroba	0,386
Opere della collezione	0,368
Segnaletica interna	0,357
Supporti informativi	0,294
Posti a sedere	0,260

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **personale di accoglienza** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, insieme al **personale in sala**, ma anche gli **orari di apertura** e la **pulizia del sito** si posizionano nel quadrante in alto a destra. Invece tra i possibili miglioramenti prioritari si posizionano la **segnaletica sull'edificio** ed il **materiale informativo all'accoglienza** (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

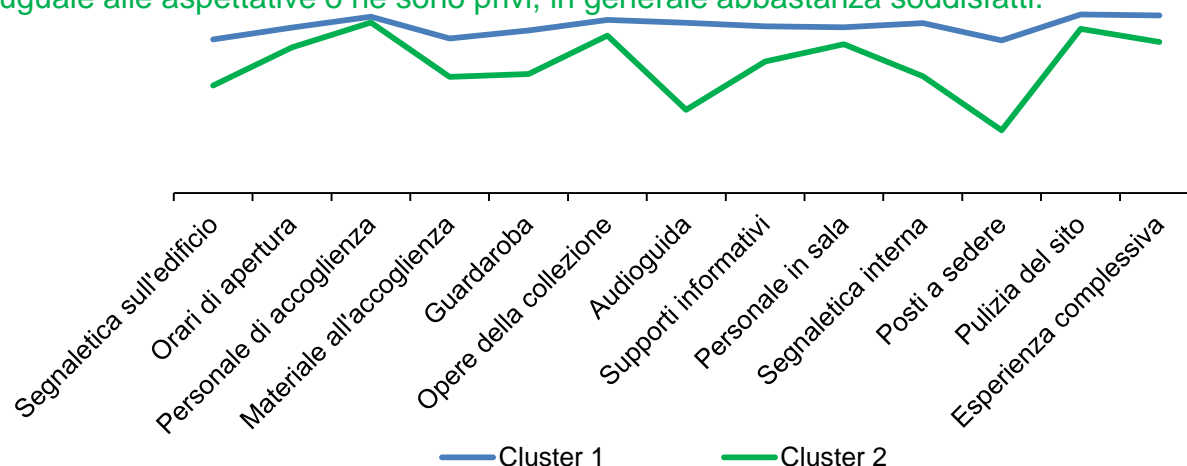
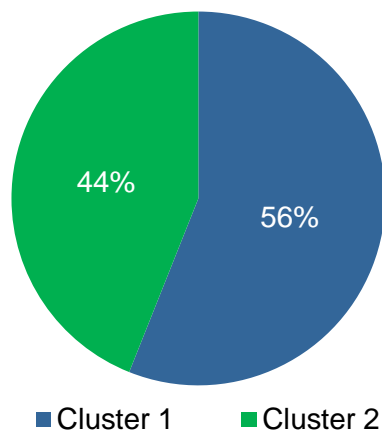
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (65 individui per il *Cluster 1* e 51 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 **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono, mentre la 2° tipologia dei **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Deliziati: in prevalenza turisti stranieri, di età 26-34 anni, 45-54 anni e al di sopra dei 65 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, pensionati e liberi professionisti, nuovi visitatori, conoscono il museo attraverso internet e guide turistiche cartacee, vengono in famiglia o in coppia, hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

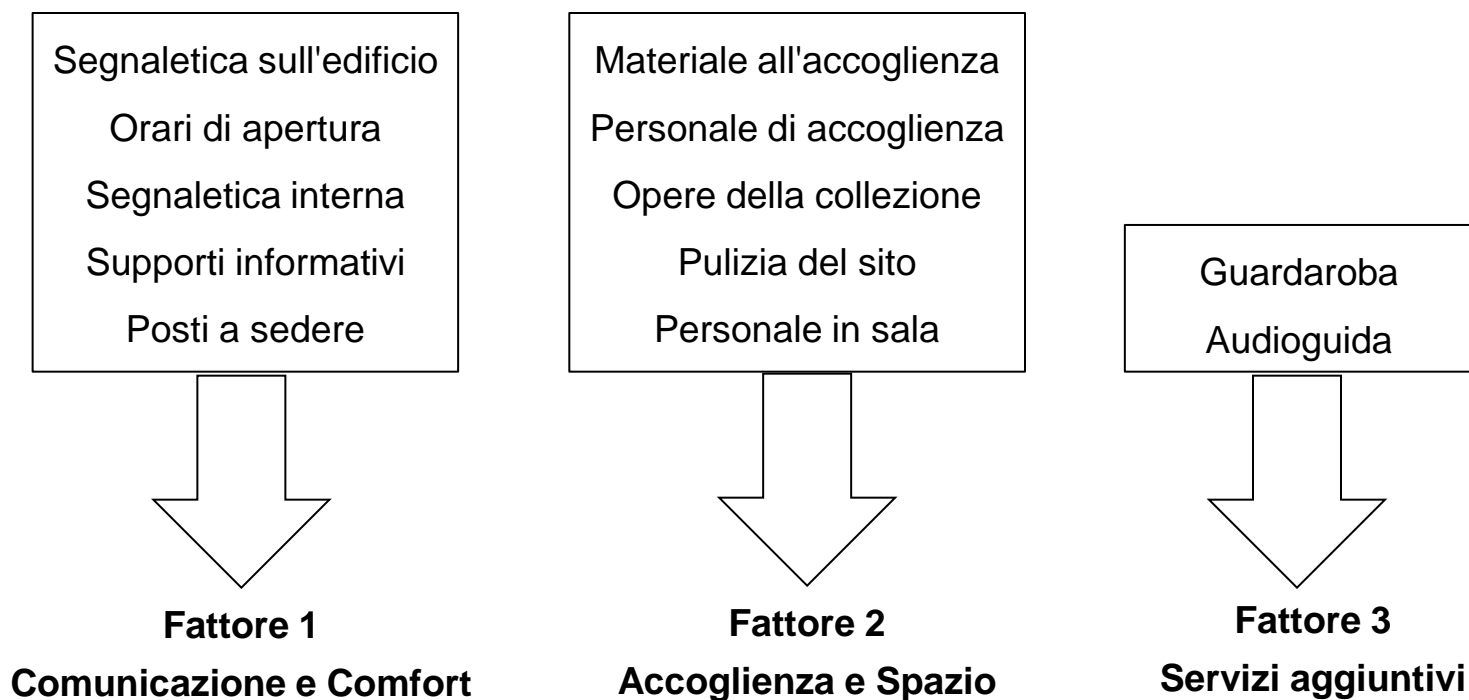
Cluster 2 – Soddisfatti: in prevalenza visitatori italiani (soprattutto romani), minorenni, di età 35-44 e 55-64 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, studenti e impiegati/insegnanti, alcuni già stati al museo, lo conoscono passando casualmente o tramite passaparola, vengono da soli e con amici, hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.



Analisi Fattoriale

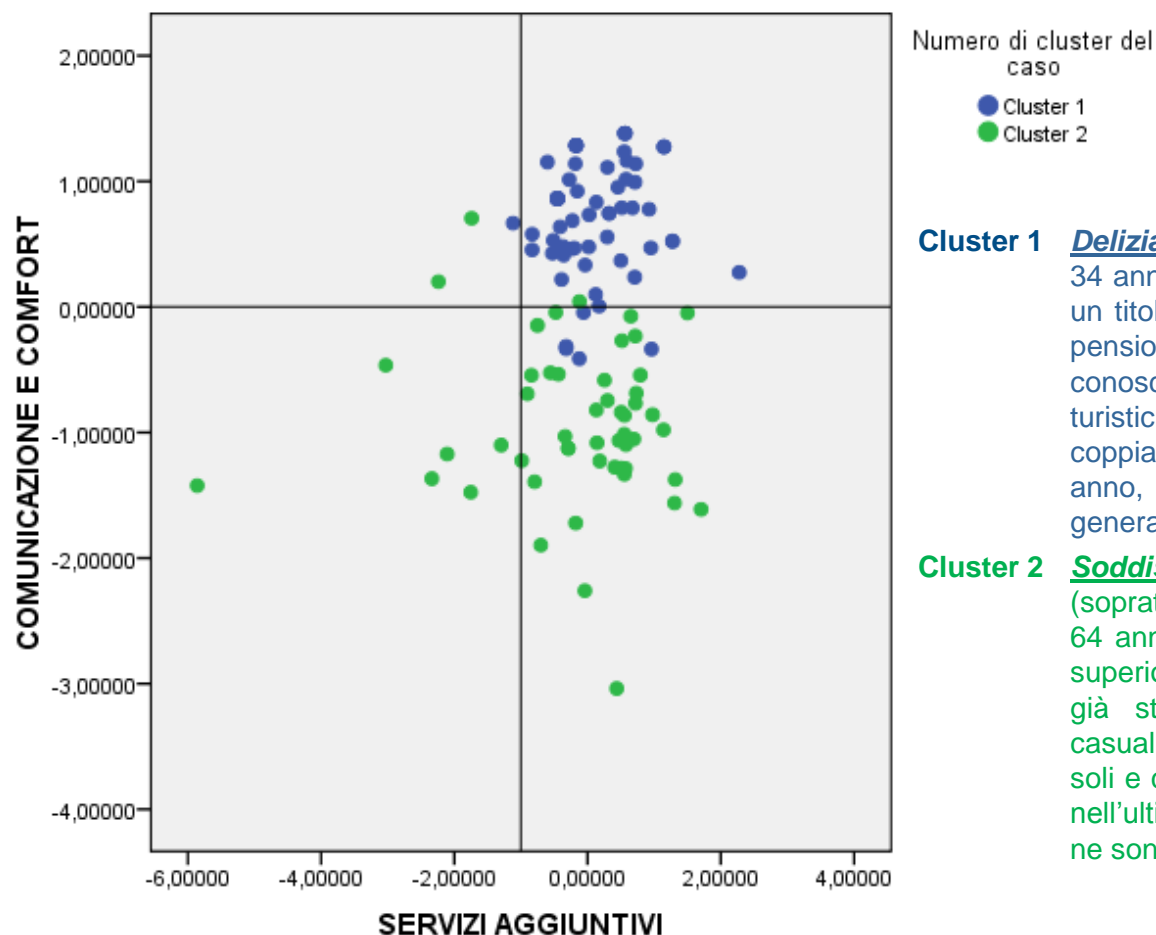
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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 1, ovvero quello dei “Deliziati”, è tendenzialmente più soddisfatto su entrambi i fattori, mentre il Cluster 2 dei “Soddisfatti” mostra una maggiore dispersività di giudizi, soprattutto sul Fattore 1 (“Comunicazione e Comfort”).



Cluster 1 Deliziati: in prevalenza turisti stranieri, di età 26-34 anni, 45-54 anni e al di sopra dei 65 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, pensionati e liberi professionisti, nuovi visitatori, conoscono il museo attraverso internet e guide turistiche cartacee, vengono in famiglia o in coppia, hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Cluster 2 Soddisfatti: in prevalenza visitatori italiani (soprattutto romani), minorenni, di età 35-44 e 55-64 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, studenti e impiegati/insegnanti, alcuni già stati al museo, lo conoscono passando casualmente o tramite passaparola, vengono da soli e con amici, hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 42**

SUPPORTI INFORMATIVI traduzione anche inglese e altre lingue (7), didascalie più approfondite, con più informazioni sui personaggi, le epoche storiche e gli arredi (7), altro (1).
Totale 15

SEGNALETICA ESTERNA più visibile. **Totale 6**

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

ALLESTIMENTO posizionare degli specchi dietro le opere e spostarne alcune per vederle meglio, ampliare gli spazi. **Totale 4**

ALTRO. **Totale 21**

TOTALE 51 SUGGERIMENTI
MUSEO DI SCULTURA ANTICA GIOVANNI BARRACCO

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></p> <p><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></p> <p><input type="checkbox"/> www.museiincomune.it-sito del museo/ <i>museum website</i> <input type="checkbox"/> scuola-università/ <i>school or university</i></p> <p><input type="checkbox"/> altri siti internet/ <i>other websites.....</i> <input type="checkbox"/> social network</p> <p><input type="checkbox"/> stendardo sull'edificio/ <i>banner on the building</i> <input type="checkbox"/> guida turistica/ <i>guide book</i></p> <p><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 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. Audioguida/ <i>Audioguide</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></p> <p><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"/>	<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) _____