

*Data 20/12/2019*

---

Indagini di Customer Satisfaction

Villa di Massenzio

19 Settembre – 20 Novembre 2019

Zè

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 2018-2019
- 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 **114** questionari somministrati a campione sia attraverso interviste dirette *face-to-face* in lingua che autocompilazione **dal 19 settembre al 20 novembre** presso **Villa di Massenzio** (gli intervistati rappresentano l'8% 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 dell'83%, un margine di errore di stima di  $\pm 6,93\%$ .

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 2019, 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 abbastanza buono, con una media di **2,38** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **91%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il **personale di accoglienza** (2,79), il **personale in sala** (2,65) e gli **orari di apertura** (2,54).

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** e della **segnaletica sull'edificio**.

I **supporti informativi** sono la variabile ritenuta più importante, ma anche soddisfacente, insieme all'**area archeologica** e alla **pulizia del sito**, che risultano essere gli aspetti più correlati al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 16-18).

Tra i suggerimenti rilasciati dai visitatori intervistati emergono quelli sull'**illuminazione** nel Mausoleo (n. 24 suggerimenti) e sulla **segnaletica esterna** (n. 22 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 51% da turisti **stranieri**, **impiegati** (33%) e **pensionati** (25%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (59%), di età adulta compresa tra i **55 e 74 anni** (40% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando, per caso** (28%), poi seguono il **passaparola** (20%) e la **guida cartacea** (18%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo passando, per caso o tramite guida cartacea siano soprattutto i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto (*guida cartacea*) o abbastanza (*passando, per caso*) soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno.

Invece il passaparola è predominante per i romani, che hanno già visitato *Villa di Massenzio*, con un giudizio uguale alle attese, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti e hanno visitato meno di tre musei in quest'ultimo anno.

## Tabella riassuntiva

Villa di Massenzio 2019	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	1,62	2,00	74	40	1,143	35%	30%	23%	55%
Orari di apertura	2,54	3,00	113	1	0,708	1%	65%	1%	89%
Personale di accoglienza	2,79	3,00	112	2	0,427	2%	80%	0%	99%
Area archeologica	2,35	3,00	107	7	1,001	6%	63%	10%	82%
Supporti informativi	2,27	2,00	113	1	0,835	1%	47%	4%	84%
Personale in sala	2,65	3,00	78	36	0,621	32%	72%	1%	95%
Posti a sedere	1,78	2,00	90	24	1,234	21%	41%	26%	62%
Pulizia del sito	2,36	2,00	112	2	0,683	2%	46%	2%	92%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,38</b>	<b>2,00</b>	<b>112</b>	<b>2</b>	<b>0,699</b>	<b>2%</b>	<b>48%</b>	<b>2%</b>	<b>91%</b>

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

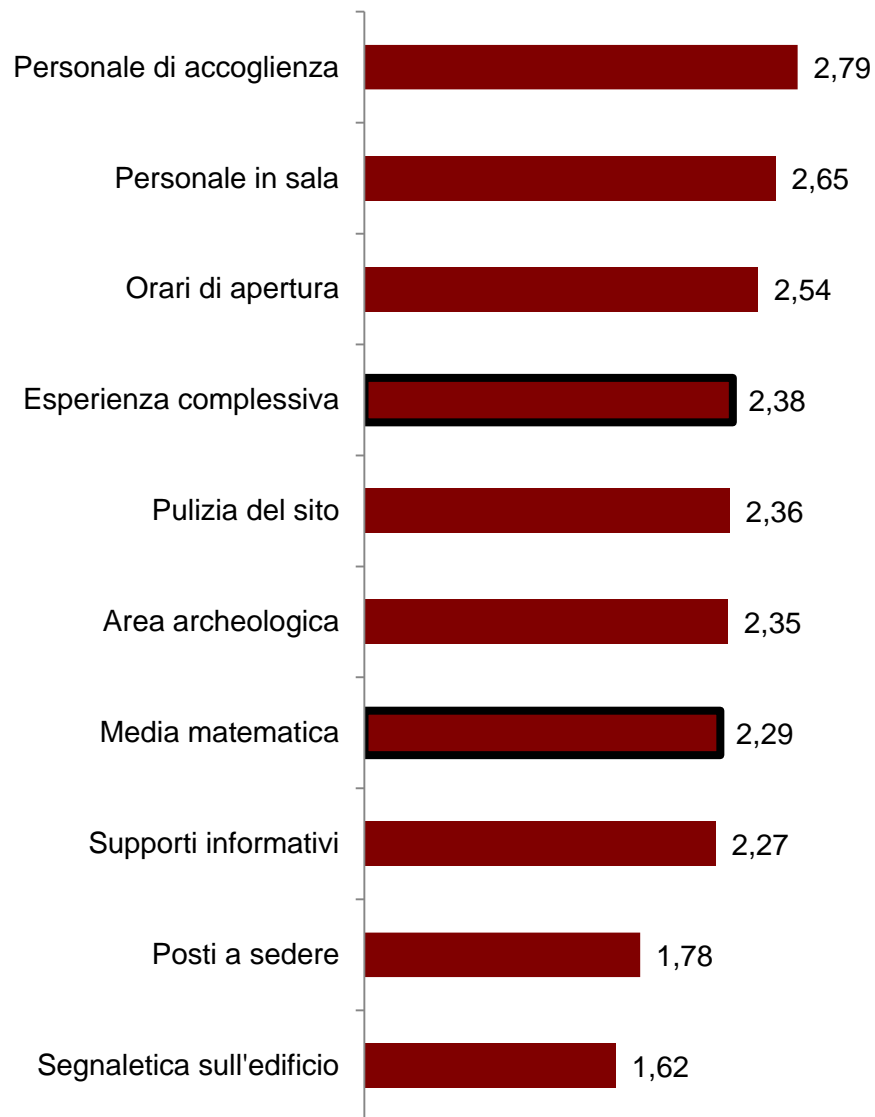
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,29).

## 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** (sia **di accoglienza** che **in sala**) e gli **orari di apertura**.

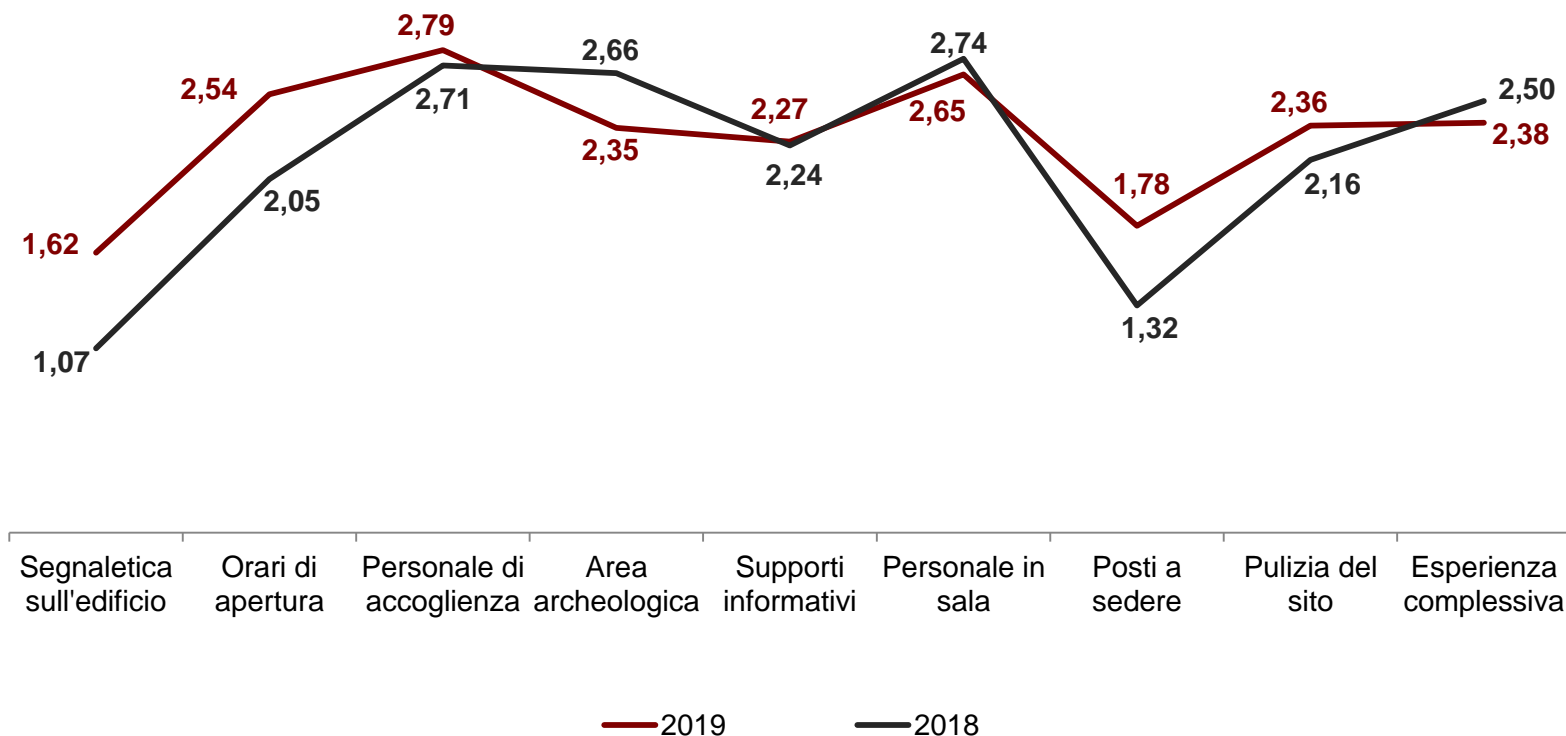
Quasi tutte le medie sono nettamente superiori allo standard di 2,20, ad eccezione dei **posti a sedere** e della **segnaletica sull'edificio**.



## Analisi del trend 2018-2019

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante, anche se con qualche discrepanza.

Si rileva un incremento del livello di soddisfazione soprattutto sugli orari di apertura e sulla pulizia del sito, che salgono al di sopra dello standard minimo, mentre la segnaletica sull'edificio e i posti a sedere hanno giudizi medi inferiori a 2,20, nonostante registrino un aumento significativo rispetto all'indagine precedente.

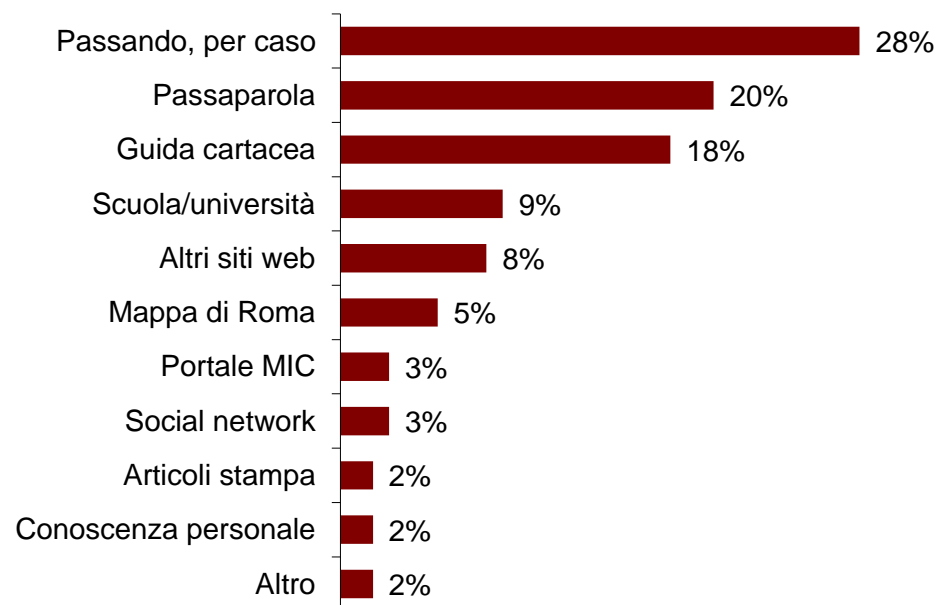


## Come è venuto a conoscenza del museo

Il 28% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo “**passando per caso**” (in calo dal 53% emerso nel 2018), mentre il “**passaparola**” raggiunge il 20% (in netto aumento dall’8% dell’anno scorso) e la “**guida cartacea**” il 18% (registra un incremento notevole rispetto al 2% emerso nell’indagine precedente).

È significativo che ad avere conosciuto il museo passando, per caso o tramite guida cartacea siano soprattutto i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto (*guida cartacea*) o abbastanza (*passando, per caso*) soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei nell’ultimo anno.

Invece il passaparola è predominante per i romani, che hanno già visitato *Villa di Massenzio*, con un giudizio uguale alle attese, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti e hanno visitato meno di tre musei in quest’ultimo anno.



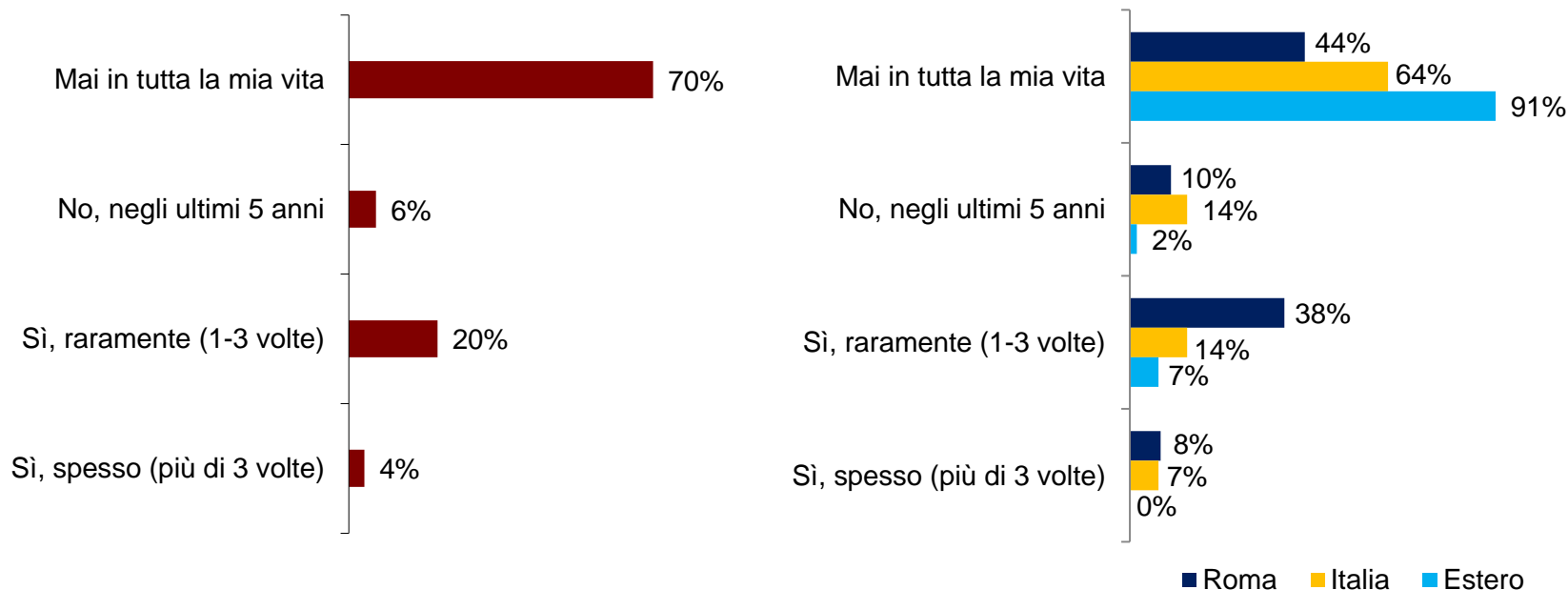


## Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (70% sul campione totale) dichiara di non essere mai stato prima a *Villa di Massenzio*, il 24% vi è già stato (di cui il 20% “**da una a tre volte**” e il 4% “**più di tre volte**”) e il restante 6% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che a recarsi per la prima volta al museo visitato siano soprattutto i turisti, in prevalenza stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), di età giovane fino ai 34 anni o adulta oltre i 55 anni, laureati, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e hanno frequentato più di tre musei in quest’ultimo anno.

Invece ad avere già frequentato *Villa di Massenzio* sono prevalentemente i visitatori romani, di età compresa tra i 35 e 64 anni, diplomati, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e sono stati in meno di tre musei nell’ultimo anno.

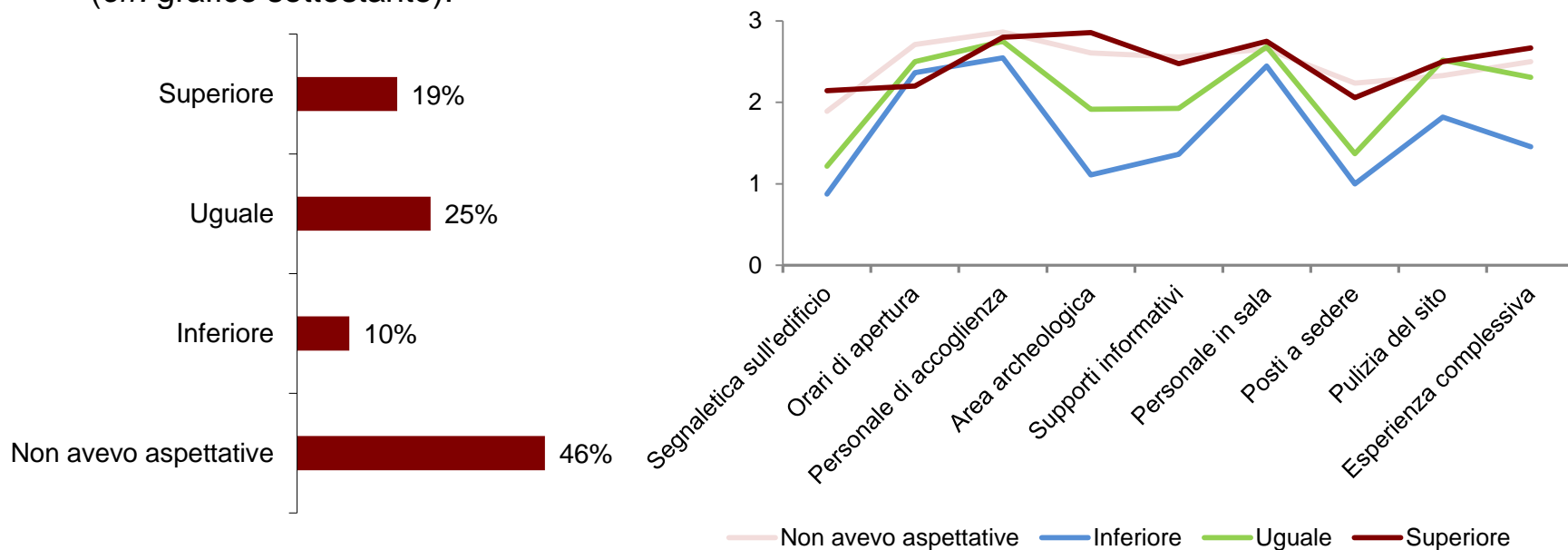


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 46% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita, mentre il 25% afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 19% è superiore e per il 10% tale museo è inferiore rispetto alle aspettative.

È significativo che il giudizio sia superiore o uguale alle proprie attese soprattutto per i visitatori italiani (inclusi i romani), di età adulta oltre i 40 anni, alcuni di essi sono già stati a *Villa di Massenzio* e hanno frequentato meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece a non avere aspettative a priori sono in prevalenza i turisti stranieri, di età giovane fino ai 39 anni, che vengono per la prima volta e hanno frequentato oltre tre musei nell'ultimo anno.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione degli orari di apertura, del personale di accoglienza, dei supporti informativi e dei posti a sedere, che sono stati più apprezzati da chi è privo di attese (cfr. grafico sottostante).



## Consiglierebbe questo museo ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti e 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 visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà *Villa di Massenzio* è pari a **13%**; il 53% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “promotori”.



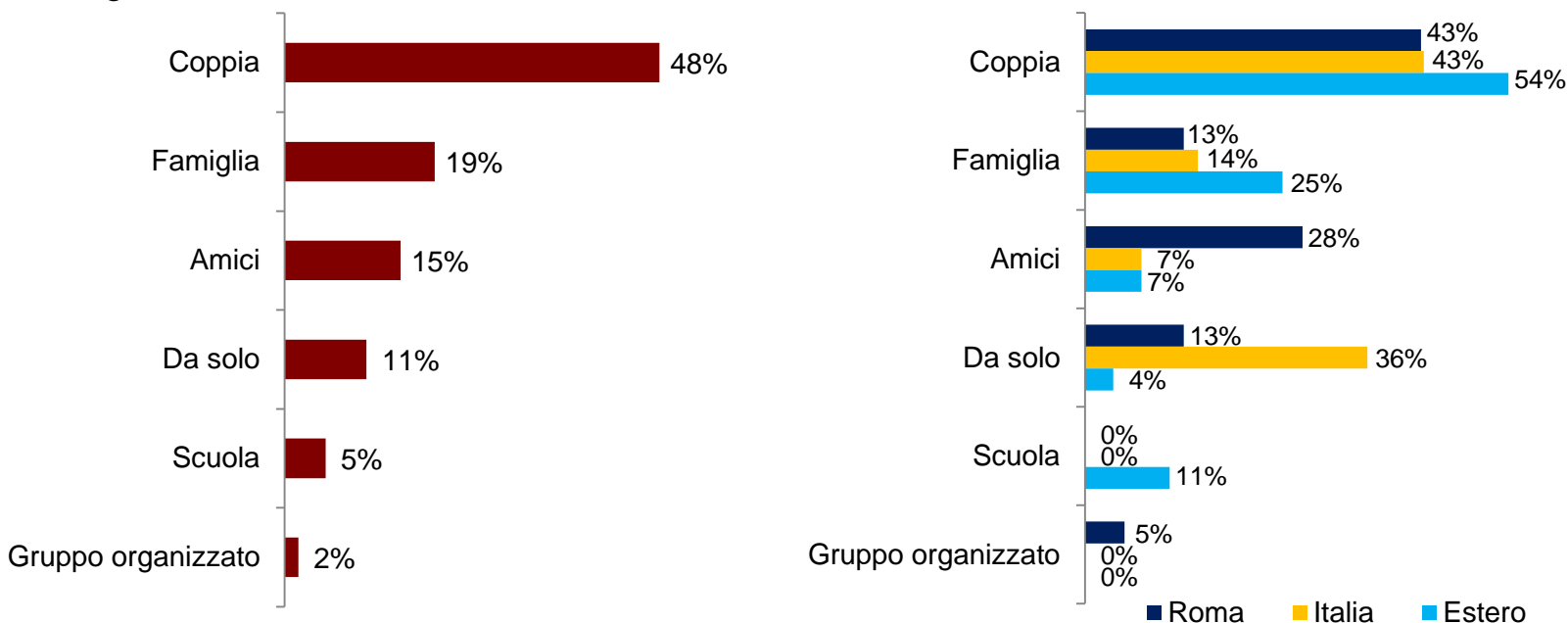
NET PROMOTER SCORE Villa di Massenzio 2019										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	1	7	11	34	25	19	15
0%	0%	0%	0%	1%	6%	10%	31%	22%	17%	13%
<b>DETRATTORI = 17%</b>							<b>PASSIVI = 53%</b>		<b>PROMOTORI = 30%</b>	
<b>30% - 17% = 13%</b>										

## Con chi ha visitato il museo

Il 48% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 19% con la propria “**famiglia**”, il 15% in compagnia di “**amici**”, l’11% “**da solo**”, il 5% con la “**scuola**” ed il restante 2% con un “**gruppo organizzato**”.

Risulta significativo che a venire in coppia o con la propria famiglia siano principalmente i turisti stranieri (*cf.* grafico sottostante a destra), con un giudizio superiore alle proprie attese o ne sono privi, nel complesso sono molto soddisfatti e hanno visitato più di tre musei nell’ultimo anno; ma mentre chi viene in coppia ha un’età compresa tra i 26 e 39 anni, chi vi si reca con la famiglia ha un’età giovane inferiore ai 25 anni o adulta 45-64 anni.

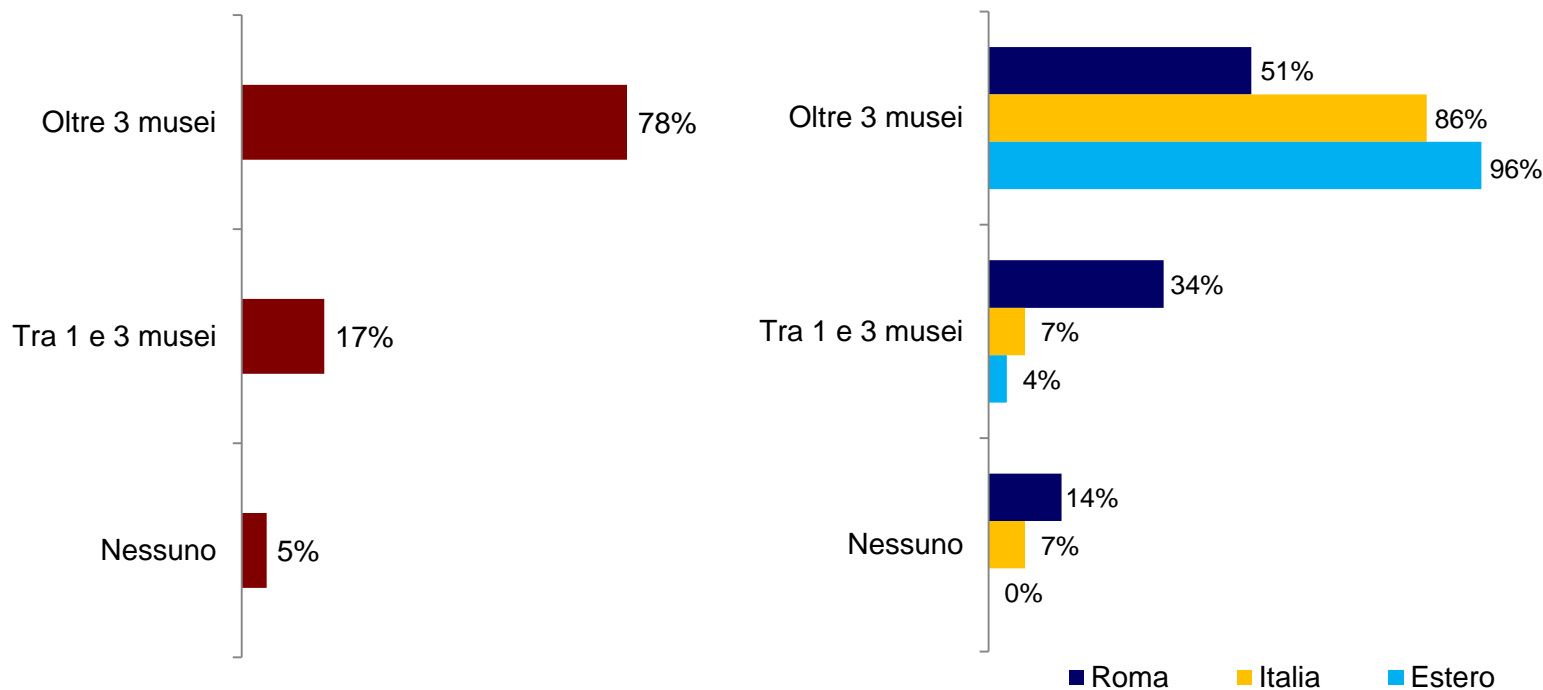
Coloro che vengono in compagnia di amici sono principalmente romani, appartenenti alle fasce d’età 35-44 anni e oltre i 65 anni, il cui giudizio è uguale alle aspettative, in generale si ritengono molto o abbastanza soddisfatti e nell’ultimo anno sono stati in meno di tre musei.



## Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Ben il 78% sul campione totale dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 17% risponde “**tra uno e tre musei**” e solo il 5% risponde “**nessuno**”.

Risulta significativo che ad essere stati in più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i turisti, sia italiani che stranieri (*cfr.* grafico sottostante a destra), nuovi visitatori, con un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi. Invece chi ha visto meno di tre musei è residente a Roma, è già stato a *Villa di Massenzio* e ha un giudizio superiore alle proprie attese.



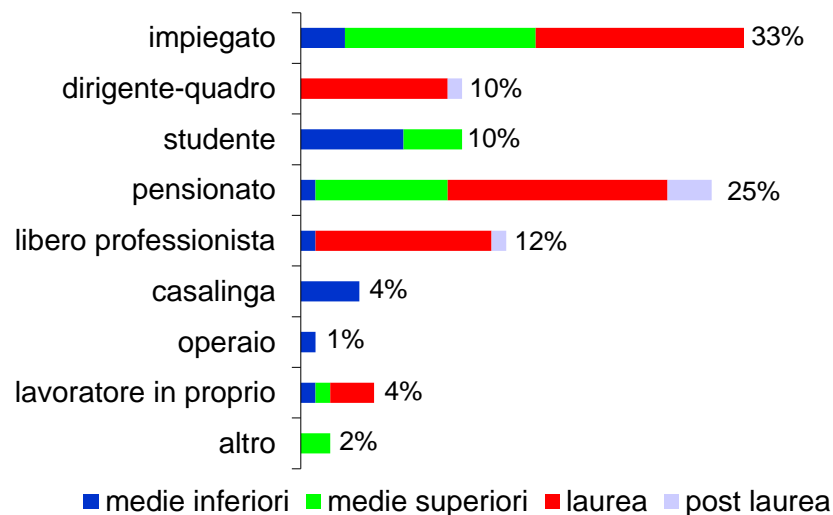
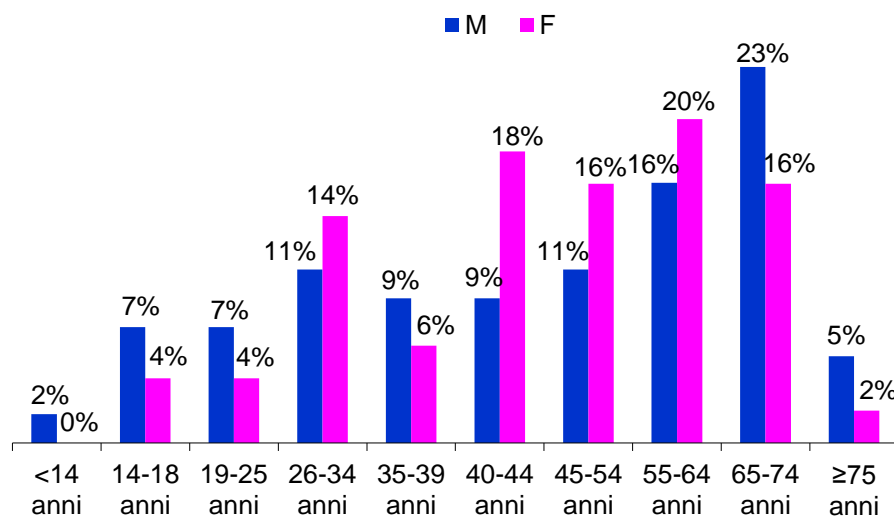
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche in questa indagine prevale il **genere maschile** (53%; era il 51% nel 2018), soprattutto nelle fasce d'età giovane fino ai 25 anni e adulta oltre i 65 anni. Invece le donne sono predominanti nelle fasce dei 26-34 anni e 40-64 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **55 e 74 anni**, che raggiungono complessivamente il 40% sul totale degli intervistati (in lieve aumento dal 37% emerso nel 2018).

Il 59% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (58% nell'indagine precedente).

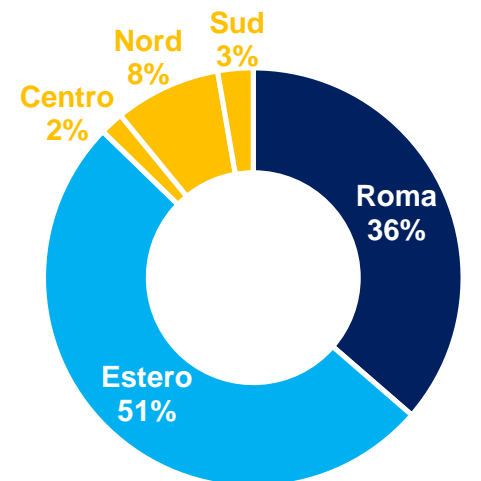
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (33%; in discesa rispetto al 27% nel 2018), poi seguono i pensionati (25%, in aumento dal 22% dello scorso anno) e i liberi professionisti (12%; erano il 14% nel 2018).



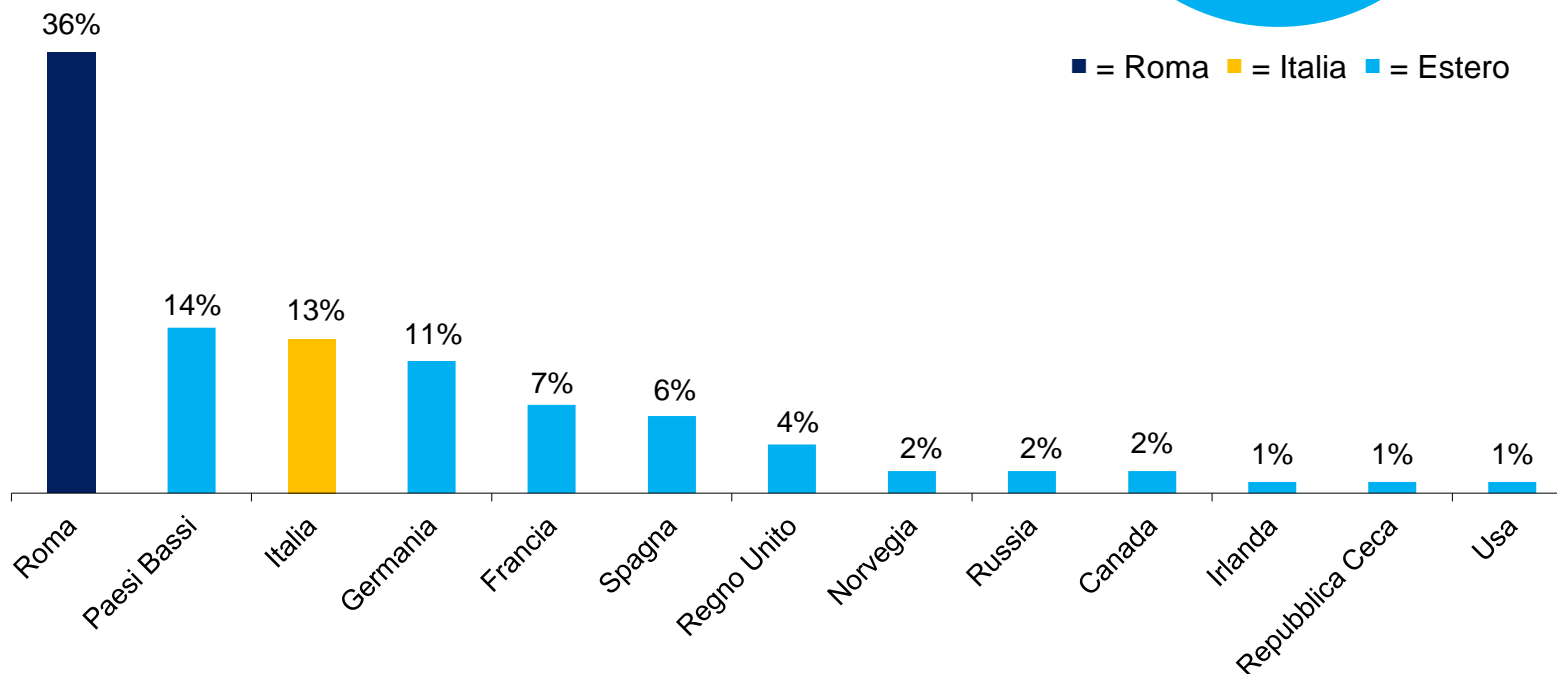
## Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 51% del campione intervistato è costituito da turisti **stranieri** (era 52% nel 2018), il 36% dai visitatori romani (37% nell'indagine precedente) e il 13% da altre provincie italiane (lo scorso anno la percentuale era 11%).

Tra le nazionalità estere prevale quella **olandese** (14%); 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>Villa di Massenzio 2019***</b>	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Area archeologica	Supporti informativi	Personale in sala	Posti a sedere	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,385**	,248*	,586**	,534**	-0,051	,517**	0,099	,429**
Orari di apertura	,385**	1,000	,429**	,297**	,394**	,244*	,546**	,260**	,261**
Personale di accoglienza	,248*	,429**	1,000	,231*	,280**	,356**	,358**	,377**	,305**
Area archeologica	,586**	,297**	,231*	1,000	,614**	,263*	,551**	0,116	,523**
Supporti informativi	,534**	,394**	,280**	,614**	1,000	0,151	,484**	,387**	,571**
Personale in sala	-0,051	,244*	,356**	,263*	0,151	1,000	0,083	,340**	,328**
Posti a sedere	,517**	,546**	,358**	,551**	,484**	0,083	1,000	,257*	,438**
Pulizia del sito	0,099	,260**	,377**	0,116	,387**	,340**	,257*	1,000	,382**
Esperienza complessiva	,429**	,261**	,305**	,523**	,571**	,328**	,438**	,382**	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).

Per *Villa di Massenzio* i **supporti informativi** e l'**area archeologica** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

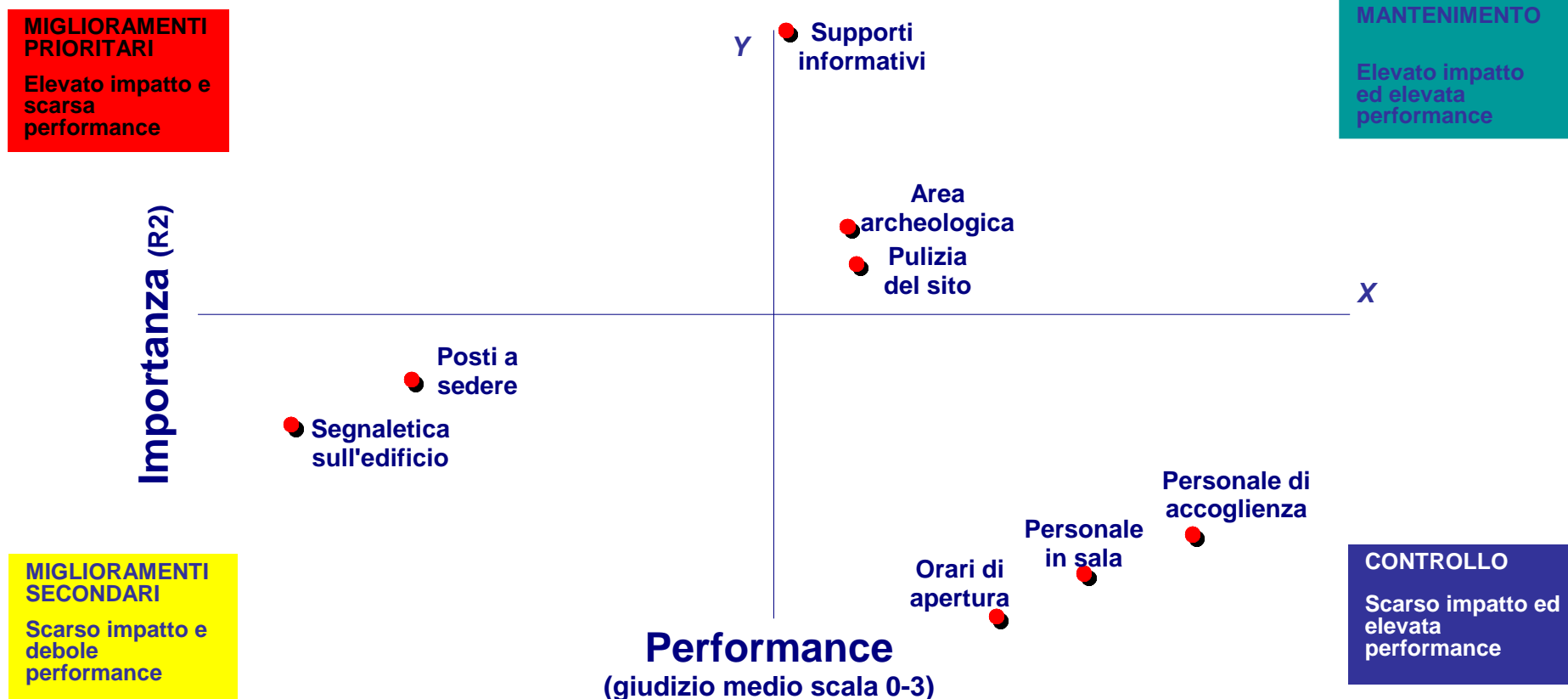
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva <i>Villa di Massenzio - 2019</i>	
Supporti informativi	0,571
Area archeologica	0,523
Posti a sedere	0,438
Segnaletica sull'edificio	0,429
Pulizia del sito	0,382
Personale in sala	0,328
Personale di biglietteria	0,305
Orari di apertura	0,261

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I **supporti informativi** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e si trovano in una posizione *borderline* nel quadrante in alto a destra, dove sono situati anche l'**area archeologica** e la **pulizia del sito**. Nessuna delle variabili 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 ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



\* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

## Cluster Analysis

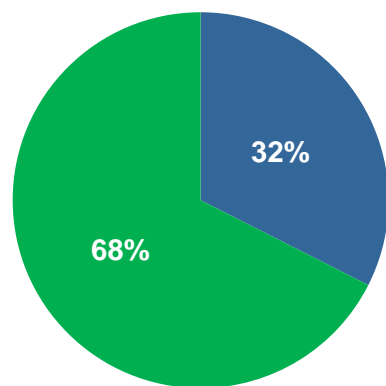
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è piuttosto buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (37 individui per il *Cluster 1* e 77 per il *Cluster 2*).

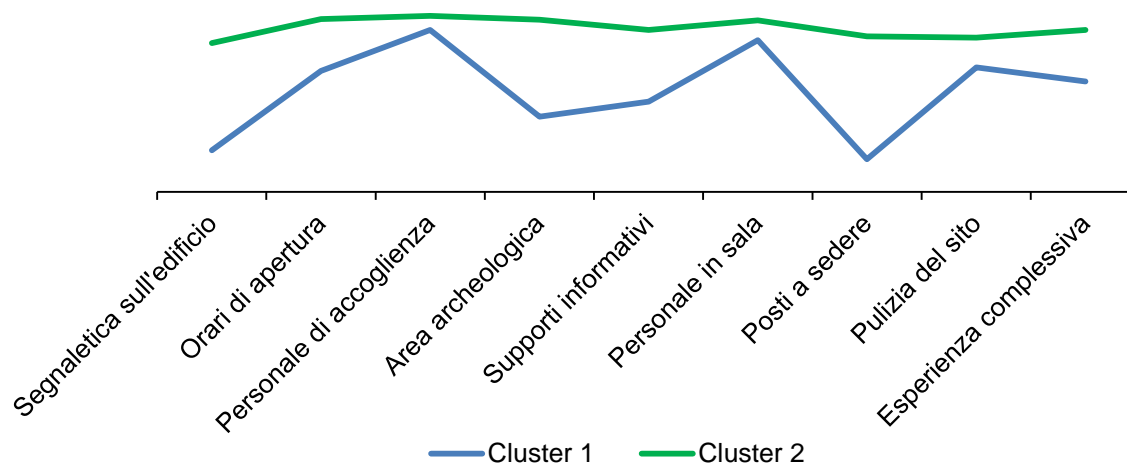
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia gli **Abbastanza soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, mentre nella 2° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo mediamente più alto.

**Cluster 1 – Abbastanza Soddisfatti**: in prevalenza romani, uomini, di età adulta oltre i 45 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, dirigenti-quadro e pensionati, alcuni già stati a *Villa di Massenzio*, ne vengono a conoscenza tramite il passaparola, vi si recano con amici o da soli, giudizio uguale alle aspettative, hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.

**Cluster 2 – Molto Soddisfatti**: in prevalenza turisti (sia italiani che stranieri), donne, di età giovane 14-39 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, studenti e impiegati, nuovi visitatori, hanno conosciuto il museo passando, per caso o tramite guide turistiche cartacee, vengono in coppia o con la famiglia, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



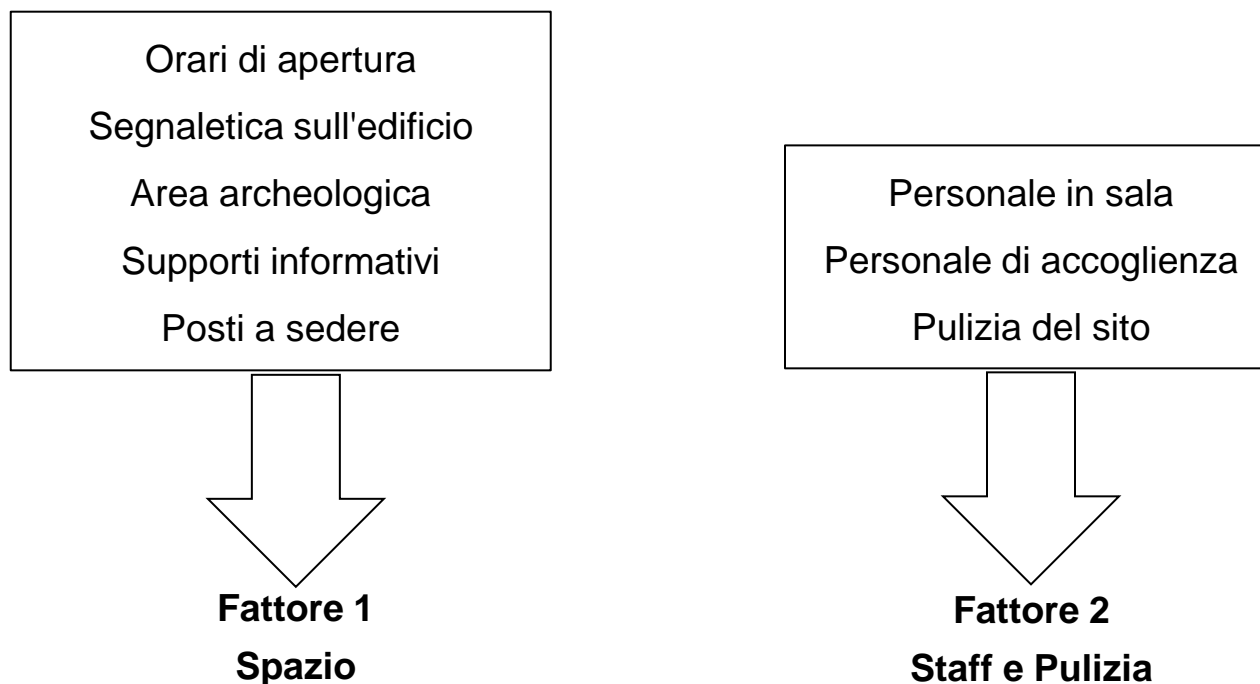
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



## Analisi Fattoriale

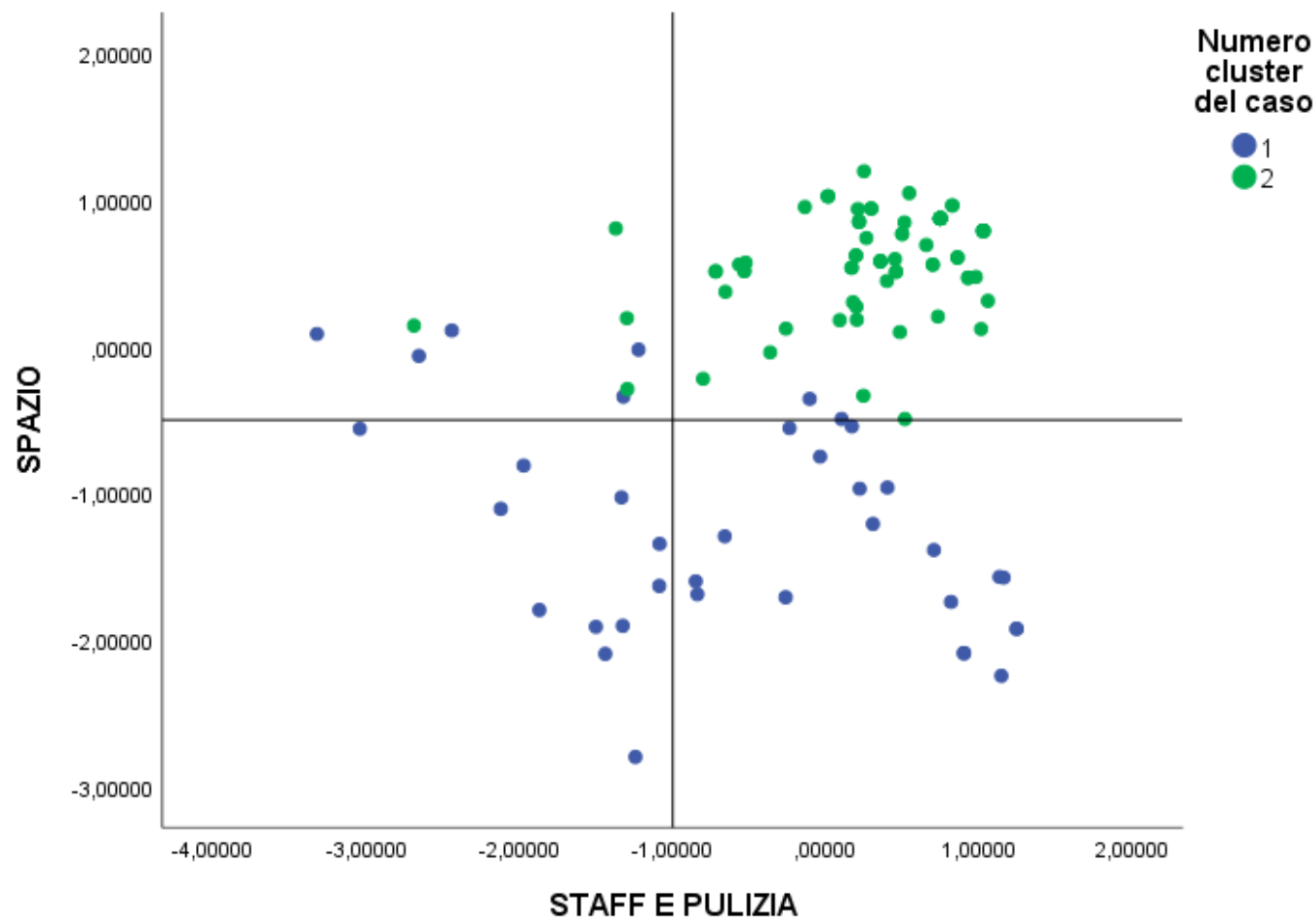
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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



## Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 1 degli “*Abbastanza Soddisfatti*” rileva una più ampia dispersività di giudizi, in particolare sul Fattore 1 (*Spazio*).



## **Suggerimenti (1/2)**

**NIENTE** da migliorare. **Totale 27**

**ELOGI** sito meraviglioso, spettacolare, stupendo. **Totale 17**

---

**ILLUMINAZIONE** accendere le luci nel Mausoleo. **Totale 24**

**SEGNALETICA ESTERNA** più indicazioni per raggiungere il museo (17), manca standardo (5).  
**Totale 22**

**SUPPORTI DIGITALI** più interattività, realtà aumentata, ricostruzioni (11), altro (3). **Totale 14**

**SUPPORTI INFORMATIVI** maggiori informazioni (9), altro (4). **Totale 13**

**AMBIENTI NON VISITABILI** aprire tutte le aree, anche il Ninfeo e il Palazzo. **Totale 11**

**POSTI A SEDERE** aumentare le panche. **Totale 11**

**PERCORSO** manca. **Totale 8**

**PUBBLICITÀ** promuovere di più questo sito archeologico. **Totale 8**

**SEGNALETICA INTERNA** da aumentare. **Totale 8**

## **Suggerimenti (2/2)**

**SERVIZI IGIENICI** da migliorare, anche per i disabili. **Totale 7**

**AUDIOGUIDA** manca. **Totale 6**

**BIGLIETTO** far pagare l'ingresso, non distribuire il biglietto cartaceo gratuito. **Totale 6**

**SICUREZZA** stradine interne pericolose. **Totale 5**

**ALTRO.** **Totale 29**

**TOTALE 172 SUGGERIMENTI  
VILLA DI MASSENZIO**

# Allegato 1: Fronte Questionario

MUSEO/MUSEUM: VILLA DI MASSENZIO	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 una card per entrare nel museo? <i>Did you use any card to enter in the museum?</i></p> <p><input type="checkbox"/> Sì/ <i>Yes, I did (quale?/which?)</i> <input type="checkbox"/> ROMA PASS <input type="checkbox"/> MIC CARD <input type="checkbox"/> No/ <i>No, I didn't</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&amp;relatives</i></p> <p><input type="checkbox"/> <a href="http://www.museiincomune.it">www.museiincomune.it</a>-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> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Non utilizzato <i>Not used</i></th> <th>Molto soddisfatto <i>Very satisfied</i></th> <th>Abbastanza soddisfatto <i>Quite satisfied</i></th> <th>Poco soddisfatto <i>Slightly satisfied</i></th> <th>Per niente soddisfatto <i>Not satisfied at all</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4. Segnaletica sull'edificio/ <i>Banner on the building</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>5. Orari di apertura del museo/ <i>Museum opening hours</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>6. Personale di accoglienza/ <i>Welcome staff</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>7. Guardaroba/ <i>Cloakroom</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>8. Interesse per l'area archeologica/ <i>Interest in the archaeological site</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>9. Supporti informativi (pannelli e didascalie)/ <i>Information tools and captions</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>10. Supporti digitali/ <i>Digital teaching aids (video-computer)</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>11. Personale di assistenza / <i>Attendant service</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>12. Segnaletica interna/ <i>Sign system</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>13. Posti a sedere (sedie, panche)/ <i>Seats, benches</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>14. Pulizia del sito/ <i>Cleanliness</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>15. Libreria/ <i>Bookshop</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>16. Caffetteria/ <i>Café</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>17. Esperienza Museale nel suo complesso/ <i>Overall Museum Experience</i></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="6"> <p>18. 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> </td> </tr> <tr> <td colspan="6"> <p>19. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo museo ad un amico?  <i>How likely is it that you would recommend this museum to a friend, according to the scale 0-10?</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MIN</th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> <th>MAX</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </tbody> </table>				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. Guardaroba/ <i>Cloakroom</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. Interesse per l'area archeologica/ <i>Interest in the archaeological site</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. 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"/>	10. Supporti digitali/ <i>Digital teaching aids (video-computer)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11. Personale di assistenza / <i>Attendant service</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12. Segnaletica interna/ <i>Sign system</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13. Posti a sedere (sedie, panche)/ <i>Seats, benches</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14. Pulizia del sito/ <i>Cleanliness</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15. Libreria/ <i>Bookshop</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16. Caffetteria/ <i>Café</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17. 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>18. 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>						<p>19. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo museo ad un amico?  <i>How likely is it that you would recommend this museum to a friend, according to the scale 0-10?</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MIN</th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> <th>MAX</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						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"/>	
	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. Guardaroba/ <i>Cloakroom</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																													
8. Interesse per l'area archeologica/ <i>Interest in the archaeological site</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																													
9. 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"/>																																																																																																																													
10. Supporti digitali/ <i>Digital teaching aids (video-computer)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																													
11. Personale di assistenza / <i>Attendant service</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																													
12. Segnaletica interna/ <i>Sign system</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																													
13. Posti a sedere (sedie, panche)/ <i>Seats, benches</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																													
14. Pulizia del sito/ <i>Cleanliness</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																													
15. Libreria/ <i>Bookshop</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																													
16. Caffetteria/ <i>Café</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																													
17. 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>18. 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>																																																																																																																																		
<p>19. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo museo ad un amico?  <i>How likely is it that you would recommend this museum to a friend, according to the scale 0-10?</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MIN</th> <th>0</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>8</th> <th>9</th> <th>10</th> <th>MAX</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						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"/>																																																																																																				
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"/>																																																																																																																							



# Allegato 1: Retro Questionario

20. **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.....*

21. **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*

22. **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/ *employee*     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)* \_\_\_\_\_