



Indagini di Customer Satisfaction

Silvano Toti Globe Theatre

Luglio – Settembre 2017

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 29/09/2017*

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 2016-2017
- Come è venuto a conoscenza del Globe Theatre
- Negli ultimi cinque anni è già stato al Globe Theatre
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe il Globe Theatre ad un amico
- Quale spettacolo è il più interessante della stagione
- Quale spettacolo vorrebbe fosse inserito nella prossima stagione
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per spettacolo
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Fattoriale e Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 194 questionari somministrati a campione presso il *Silvano Toti Globe Theatre* di Villa Borghese (gli intervistati rappresentano circa il 15% degli ingressi totali nelle due serate in cui sono state effettuate le interviste).

Gli spettacoli oggetto d'indagine sono i seguenti: “*Enrico V*” (29 luglio) e “*Macbeth*” (22 settembre).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 91%, un margine di errore di stima di $\pm 4,04\%$.

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 2017, 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 **2,83** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono i costumi (2,84) e le luci (2,80).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto di indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della promozione (2,09), bar (1,92) e toilette (1,73).

La pulizia del Teatro, le luci e l'organizzazione generale risultano essere gli aspetti ritenuti più importanti e soddisfacenti, ma anche quelli più correlati all'esperienza complessiva del *Globe Theatre* (cfr. pp. 17-19). Invece i posti a sedere sono l'elemento prevalente nella parte dei suggerimenti, in quanto gli spettatori consigliano una maggiore comodità e la disponibilità di cuscini (n. 11 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito prevalentemente da cittadini romani (85%), occupati dipendenti (33%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (74%), soprattutto appartenenti alle fasce di età comprese tra i 19 e 34 anni (45% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del *Globe Theatre* attraverso il passaparola col 41% sul totale delle risposte rilasciate.

Risulta significativo che il passaparola sia il canale di comunicazione predominante in particolare per gli spettatori di età 19-25 anni e 35-44 anni, molti dei quali sono nuovi spettatori, nel complesso si ritengono molto soddisfatti, con un giudizio superiore alle proprie aspettative o ne sono privi.

Tabella riassuntiva

<i>Silvano Toti Globe Theatre 2017</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Per niente soddisfatti	% Molto+ Abbastanza soddisfatti
Accessibilità	2,39	2,00	193	1	0,646	48%	1%	92%
Botteghino	2,62	3,00	187	7	0,529	64%	0%	98%
Cartellone	2,41	2,00	185	9	0,654	50%	0%	91%
Promozione	2,09	2,00	170	24	0,768	31%	3%	81%
Organizzazione generale	2,49	2,00	185	9	0,512	50%	0%	99%
Costumi	2,84	3,00	186	8	0,410	85%	0%	98%
Luci	2,80	3,00	188	6	0,441	81%	0%	98%
Fonica	2,71	3,00	187	7	0,533	74%	0%	96%
Personale di accoglienza	2,58	3,00	191	3	0,564	62%	0%	96%
Giudizio spettacolo	2,77	3,00	169	25	0,500	80%	0%	96%
Bar	1,92	2,00	151	43	0,876	28%	7%	71%
Toilette	1,73	2,00	150	44	0,857	19%	8%	63%
Pulizia Teatro	2,53	3,00	192	2	0,560	56%	0%	97%
Esperienza complessiva	2,83	3,00	187	7	0,378	83%	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 (2,45).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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

I costumi e le luci sono gli aspetti oggetto d'indagine che sono stati maggiormente graditi dagli spettatori intervistati.

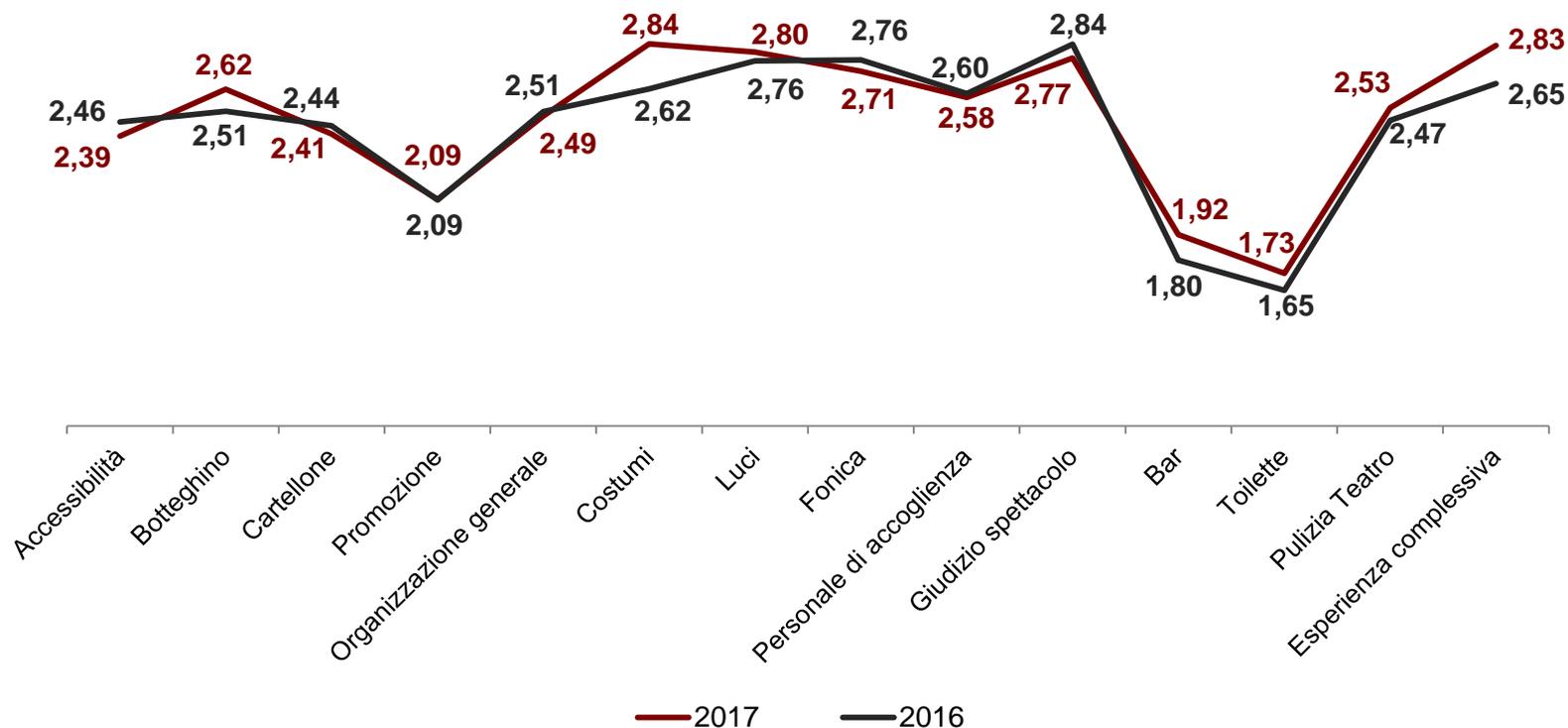
La promozione, il bar e la toilette sono le uniche variabili che si collocano al di sotto dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2016-2017

Rispetto allo scorso anno il trend risulta abbastanza costante, ma si registrano alcune discrepanze.

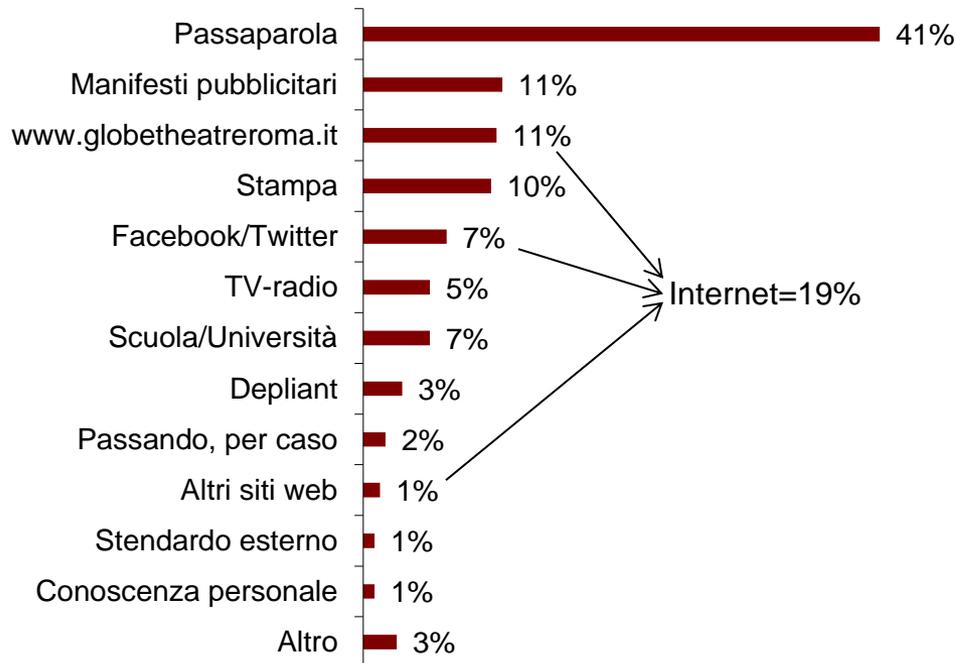
Dal grafico sottostante si rileva un aumento della soddisfazione sulle seguenti variabili: botteghino, costumi, luci, bar, toilette, pulizia ed esperienza complessiva. Resta invariata la media sulla promozione, mentre diminuisce il giudizio sui restanti aspetti oggetto di indagine. Da evidenziare l'incremento significativo dell'esperienza complessiva, il cui valore medio passa da 2,65 a 2,83.



Come è venuto a conoscenza del Globe Theatre

Il 41% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza del *Globe Theatre* col passaparola (nel 2016 era il 60%), il 19% tramite il canale web e l'11% attraverso i manifesti pubblicitari (lo scorso anno erano rispettivamente 11% e 8%). La stampa è pari al 10% (nel 2016 era 12%).

Risulta significativo che il passaparola sia il canale di comunicazione predominante in particolare per gli spettatori di età 19-25 anni e 35-44 anni, molti dei quali sono nuovi spettatori, nel complesso si ritengono molto o abbastanza soddisfatti, con un giudizio superiore alle proprie aspettative o ne sono privi. Invece il canale web emerge per coloro che appartengono alla fascia dei 26-34 anni, già stati al *Globe Theatre*, in generale molto soddisfatti della loro esperienza complessiva e con un giudizio uguale alle proprie attese.



Negli ultimi cinque anni è già stato al Globe Theatre

Ben il 79% degli intervistati dichiara di essere già stato al *Globe Theatre* (56% “oltre tre volte” e 23% “da una a tre volte”), mentre il 16% non vi è mai stato e il 5% è la prima volta che vi si reca negli ultimi cinque anni.

E' significativo che i frequentatori abituali del *Globe Theatre* siano prevalentemente gli spettatori di età 26-34 anni e oltre i 55 anni, che dichiarano di avere un giudizio uguale alle aspettative e in generale si ritengono molto o abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece i nuovi spettatori appartengono soprattutto alle fasce d'età 19-25 anni o 45-54 anni, con un giudizio superiore alle proprie attese o ne sono privi, nel complesso molto soddisfatti.



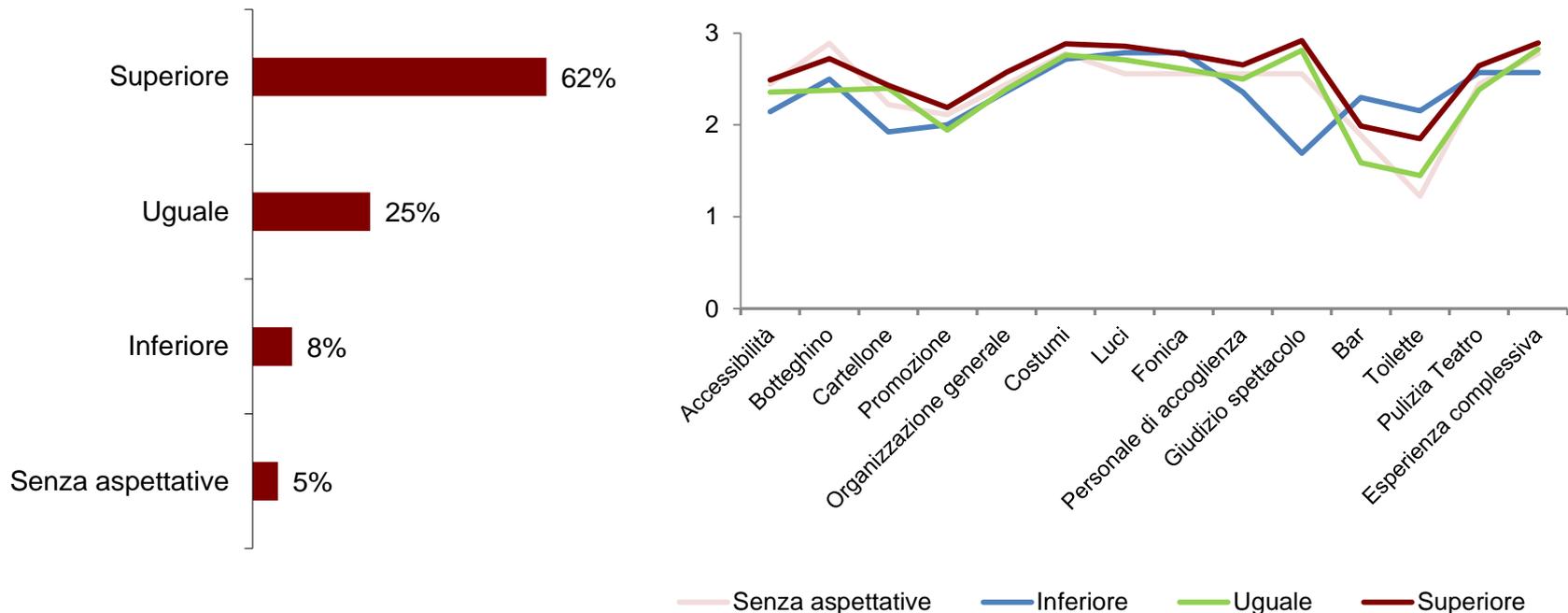
Giudizio rispetto alle aspettative

Il 5% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita.

Il 62% di coloro che invece rispondono a tale domanda afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, per il 25% è uguale, mentre per l'8% il giudizio è inferiore alle aspettative.

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative soprattutto per i nuovi spettatori, i quali sono molto soddisfatti sia dello spettacolo visto che dell'esperienza complessiva.

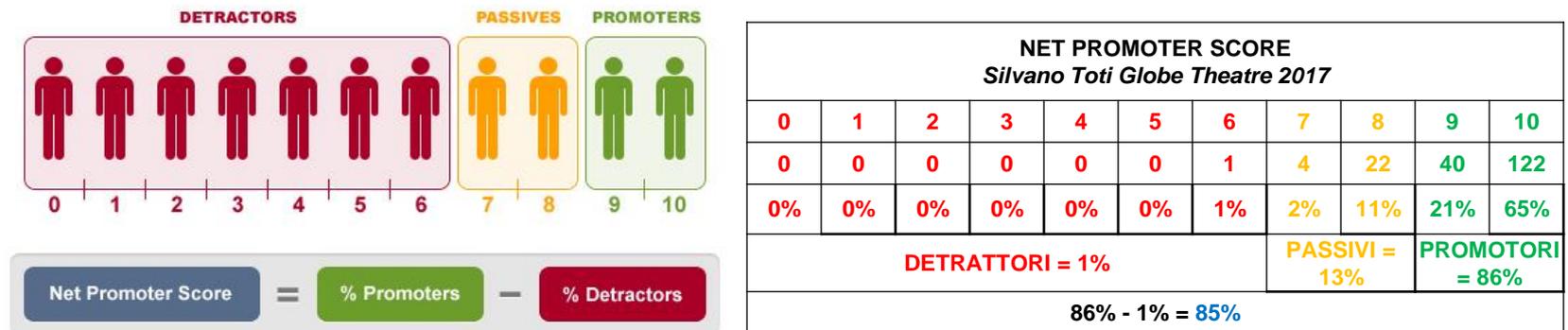
Invece coloro che sono già stati più volte al *Globe Theatre* hanno principalmente un giudizio uguale alle proprie attese e sono mediamente un po' meno soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico in basso a destra).



Consiglierebbe il Globe Theatre ad un amico

La fedeltà è l'elemento su cui si deve puntare, e questo indicatore contiene al suo interno la relazione tra fedeltà e raccomandazione. Chiedendo all'intervistato di rispondere alla domanda "Consiglierebbe il *Globe Theatre* ad un amico?" con una valutazione su una scala da 0 a 10, si ottiene che la differenza tra la percentuale dei **promotori** (cioè di coloro che si ritengono soddisfatti/molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10) e i **detrattori** (utenti insoddisfatti con una valutazione da 0-6) corrisponde a coloro che parleranno realmente bene di tale spazio culturale.

In questo caso la percentuale di spettatori che consiglierà il *Globe Theatre* è pari a **85%** (in aumento dal 75% dello scorso anno); ciò è indice di un elevato gradimento degli spettacoli visti.

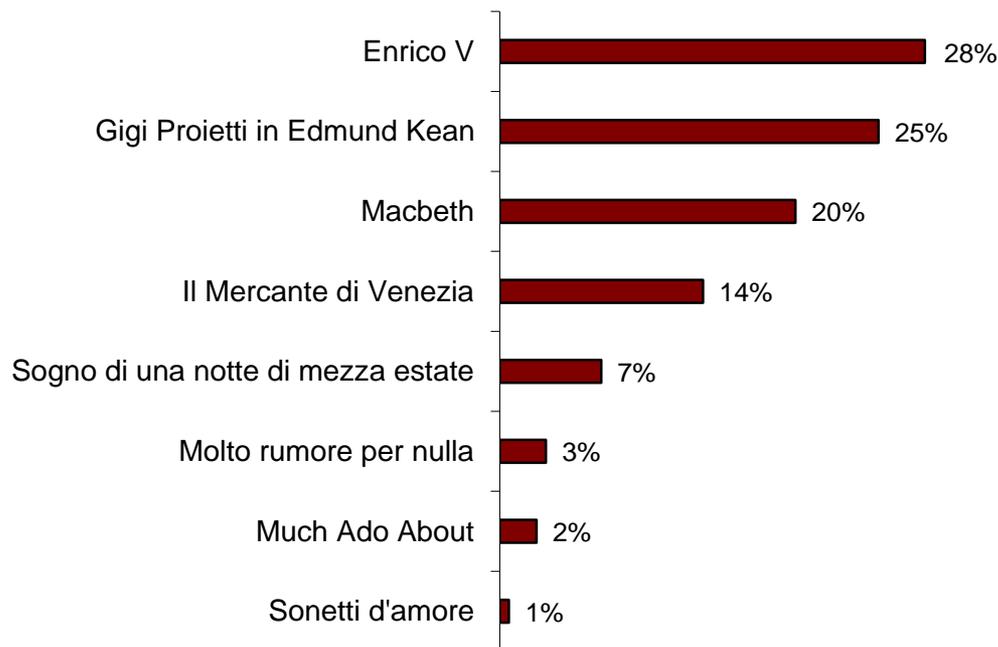


Quale spettacolo è il più interessante della stagione

Il 28% degli intervistati ritiene “*Enrico V*” lo spettacolo più interessante del cartellone di quest’anno, poi seguono “*Gigi Proietti in Edmund Kean*” (25%), “*Macbeth*” (20%), “*Il Mercante di Venezia*” (14%), “*Sogno di una notte di mezza estate*” (7%), “*Molto rumore per nulla*” (3%), “*Much Ado About*” (2%) e “*Sonetti d’amore*” (1%).

Risulta significativo che ad avere indicato “*Enrico V*” siano stati soprattutto gli spettatori di età giovane 19-34 anni, in generale molto soddisfatti sia dello spettacolo visto che della loro esperienza complessiva. Invece “*Gigi Proietti in Edmund Kean*” è lo spettacolo che prevale tra gli spettatori adulti di età 45-64 anni, nel complesso molto soddisfatti.

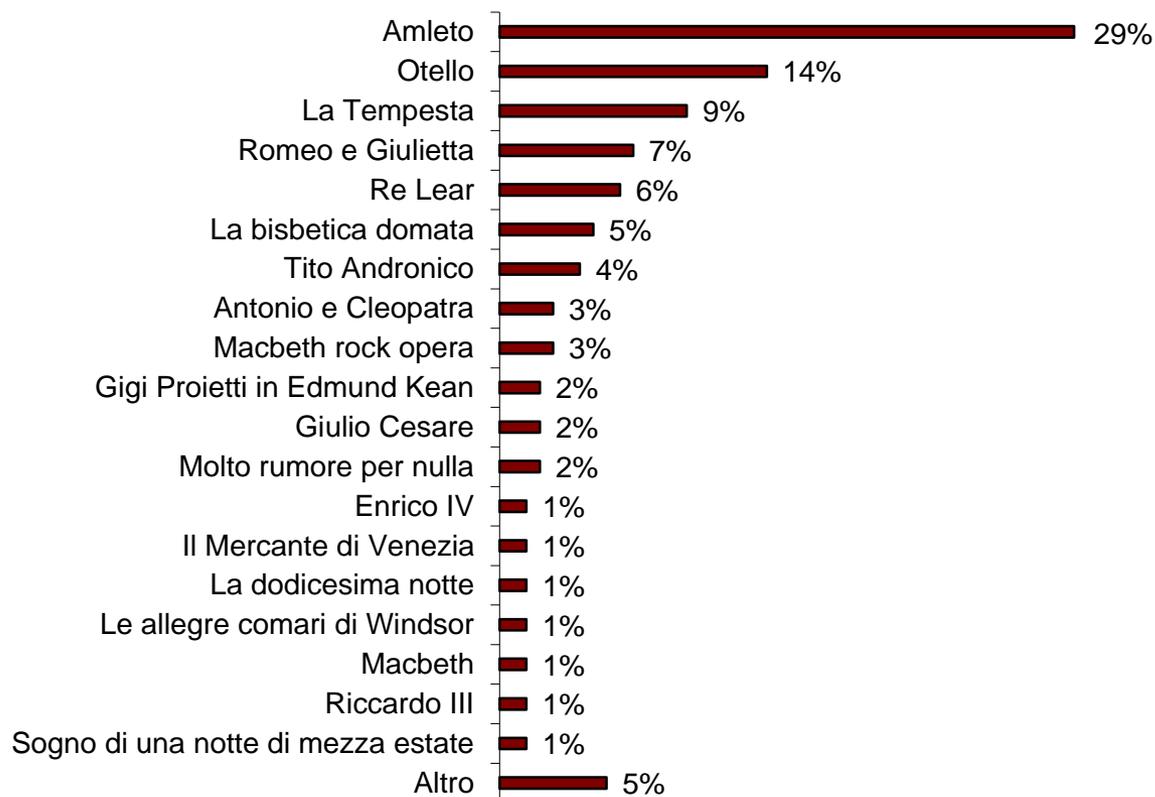
A rispondere “*Macbeth*” sono stati in particolare coloro che appartengono alla fascia dei 26-34 anni, che dichiarano di avere un giudizio generale abbastanza soddisfacente.



Quale spettacolo vorrebbe fosse inserito nella prossima stagione

Anche quest'anno tra le preferenze sugli spettacoli per la prossima stagione prevale "Amleto" (29% sul totale delle risposte rilasciate); seguono "Otello" (14%) e "La tempesta" (9%).

Nel grafico sottostante vengono elencate nel dettaglio le varie proposte in ordine decrescente di preferenza.



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

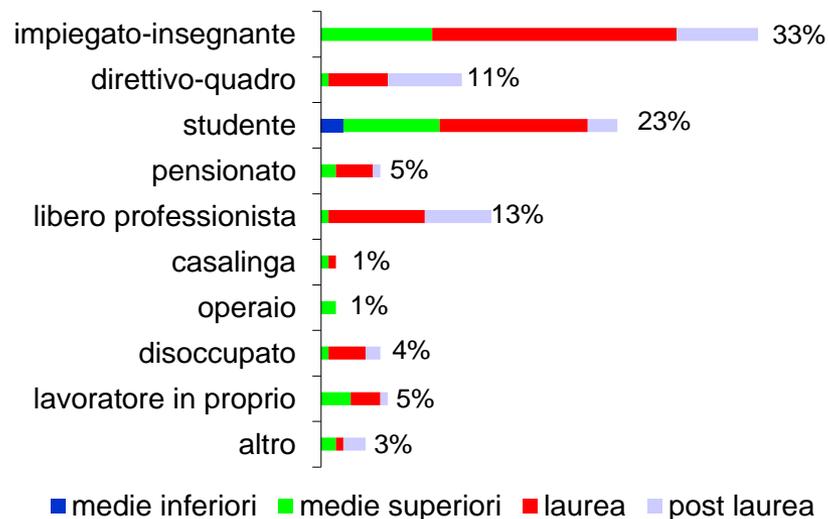
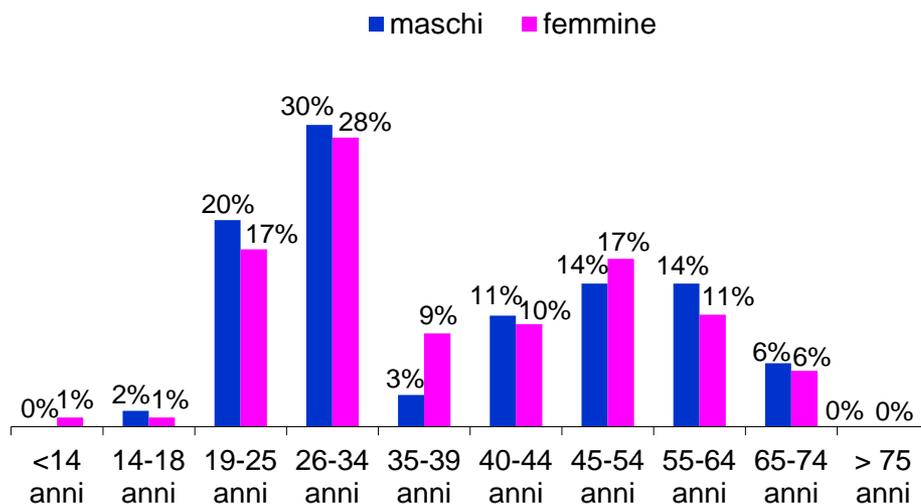
Anche quest'anno prevale il genere femminile col 63% (nel 2016 le donne erano il 55%), soprattutto nelle fasce 35-39 anni e 45-54 anni.

La fascia di età più rappresentata è quella dei 26-34 anni (27%; fascia predominante anche lo scorso anno col 29% sul campione totale), poi seguono le fasce dei 19-25 anni e 45-54 anni (rispettivamente 17% e 15%; nel 2016 raggiungevano il 19% e il 12%).

Le fasce comprese tra i 40 e 64 anni aumentano dal 28% al 39%.

Il 74% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (in aumento dal 64% nel 2016).

Paragonando i risultati relativi alle categorie professionali emergono gli occupati dipendenti (impiegati ed insegnanti) col 33% (nel 2016 erano il 41%), poi seguono gli studenti (passano da 29% a 23%) e i liberi professionisti col 13% (in decremento rispetto al 17% del 2016).

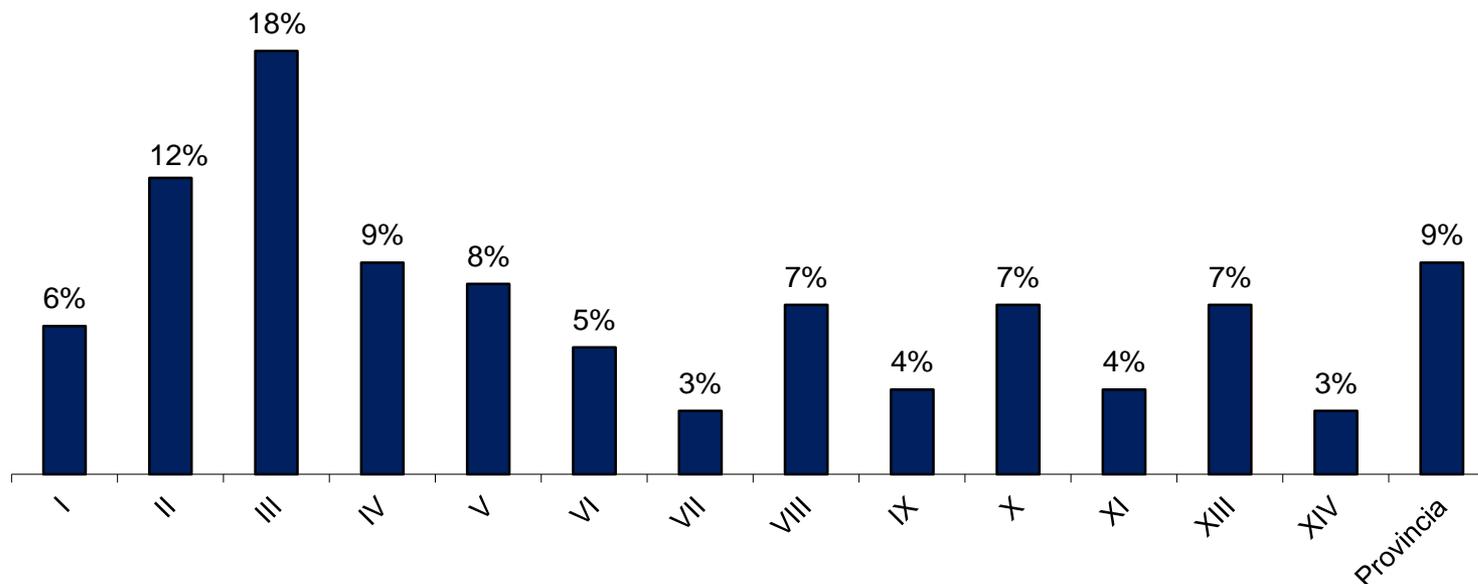
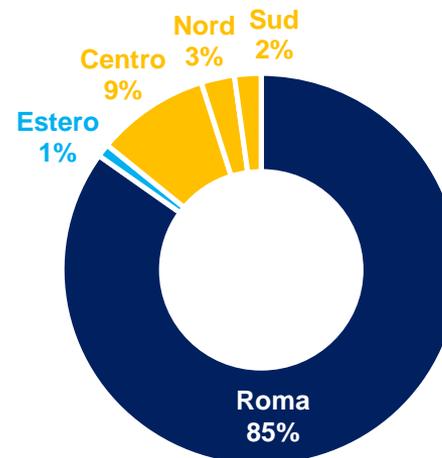


Analisi socio-demografica (provenienza)

Ben l'85% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (89% nel 2016), mentre il 14% giunge da altre province italiane (lo scorso anno era l'11%) e un 1% dall'estero (nel 2016 tale categoria non era emersa).

Tra i municipi in cui risiedono maggiormente gli spettatori intervistati prevalgono il III e il II, rispettivamente con il 18% e il 12% sul campione totale.

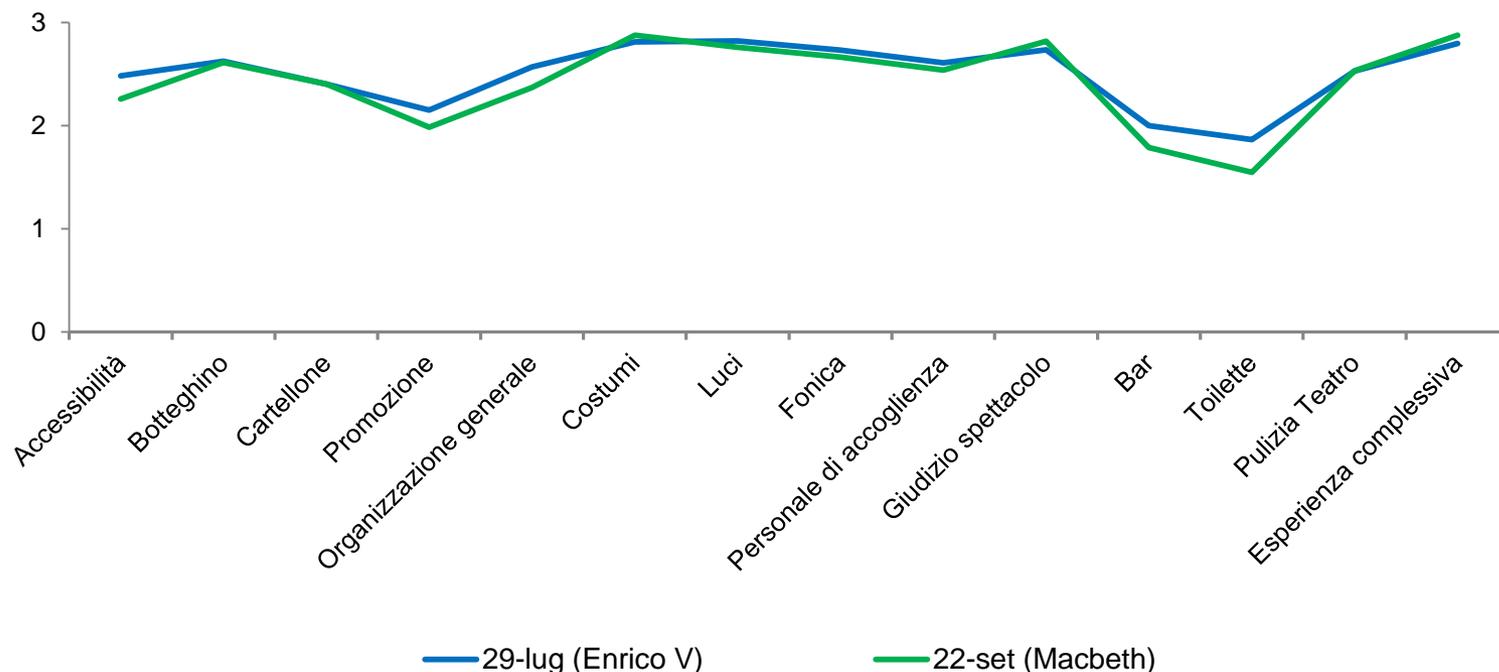
Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui municipi di residenza.



Analisi univariate per spettacolo

Paragonando i dati rispetto ai due spettacoli oggetto d'indagine, risulta significativo che alla serata del 29 luglio ("*Enrico V*") abbia partecipato una percentuale più alta di nuovi spettatori, mai stati prima al *Globe Theatre* (26% rispetto al 13% del 22 settembre), mentre i frequentatori abituali sono più presenti allo spettacolo "*Macbeth*" (69% sul campione totale; tale percentuale scende a 48% per lo spettacolo "*Enrico V*" del 29 luglio).

Analizzando i giudizi medi rilasciati sui vari aspetti oggetto d'indagine, dal grafico sottostante si evidenzia un livello medio di soddisfazione tendenzialmente più alto da parte di chi ha partecipato alla serata del 29 luglio ("*Enrico V*"), in particolare sull'accessibilità, sull'organizzazione generale, sul bar e sulla toilette.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman***	Accessibilità	Botteghino	Cartellone	Promozione	Organizzazione generale	Costumi	Luci	Fonica	Personale di accoglienza	Giudizio spettacolo	Bar	Toilette	Pulizia Teatro	Esperienza complessiva
Accessibilità	1,000	,317**	,074	,186*	,317**	,121	,232**	,118	,149*	,079	,258**	,211**	,291**	,232**
Botteghino	,317**	1,000	,254**	,331**	,250**	,181*	,100	,210**	,238**	,205**	,239**	,191*	,362**	,178*
Cartellone	,074	,254**	1,000	,480**	,198**	,163*	,105	,168*	,181*	,273**	,174*	,033	,088	,085
Promozione	,186*	,331**	,480**	1,000	,375**	,165*	,177*	,211**	,216**	,261**	,268**	,193*	,223**	,243**
Organizzazione generale	,317**	,250**	,198**	,375**	1,000	,187*	,311**	,249**	,405**	,194*	,409**	,350**	,445**	,308**
Costumi	,121	,181*	,163*	,165*	,187*	1,000	,508**	,281**	,123	,234**	,151	,143	,265**	,244**
Luci	,232**	,100	,105	,177*	,311**	,508**	1,000	,439**	,249**	,145	,274**	,226**	,383**	,357**
Fonica	,118	,210**	,168*	,211**	,249**	,281**	,439**	1,000	,313**	,113	,364**	,178*	,322**	,248**
Personale di accoglienza	,149*	,238**	,181*	,216**	,405**	,123	,249**	,313**	1,000	,238**	,455**	,169*	,417**	,206**
Giudizio spettacolo	,079	,205**	,273**	,261**	,194*	,234**	,145	,113	,238**	1,000	,080	,046	,218**	,269**
Bar	,258**	,239**	,174*	,268**	,409**	,151	,274**	,364**	,455**	,080	1,000	,542**	,455**	,167*
Toilette	,211**	,191*	,033	,193*	,350**	,143	,226**	,178*	,169*	,046	,542**	1,000	,453**	,159
Pulizia Teatro	,291**	,362**	,088	,223**	,445**	,265**	,383**	,322**	,417**	,218**	,455**	,453**	1,000	,389**
Esperienza complessiva	,232**	,178*	,085	,243**	,308**	,244**	,357**	,248**	,206**	,269**	,167*	,159	,389**	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).

Il cartellone e la toilette sono gli unici aspetti che non sono risultati significativi rispetto all'esperienza complessiva e per tale motivo sono stati esclusi dalla tabella laterale.

Al *Silvano Toti Globe Theatre* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sul teatro sono quelli relativi alla **pulizia del Teatro**, alle **luci** e all'**organizzazione generale**.

Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

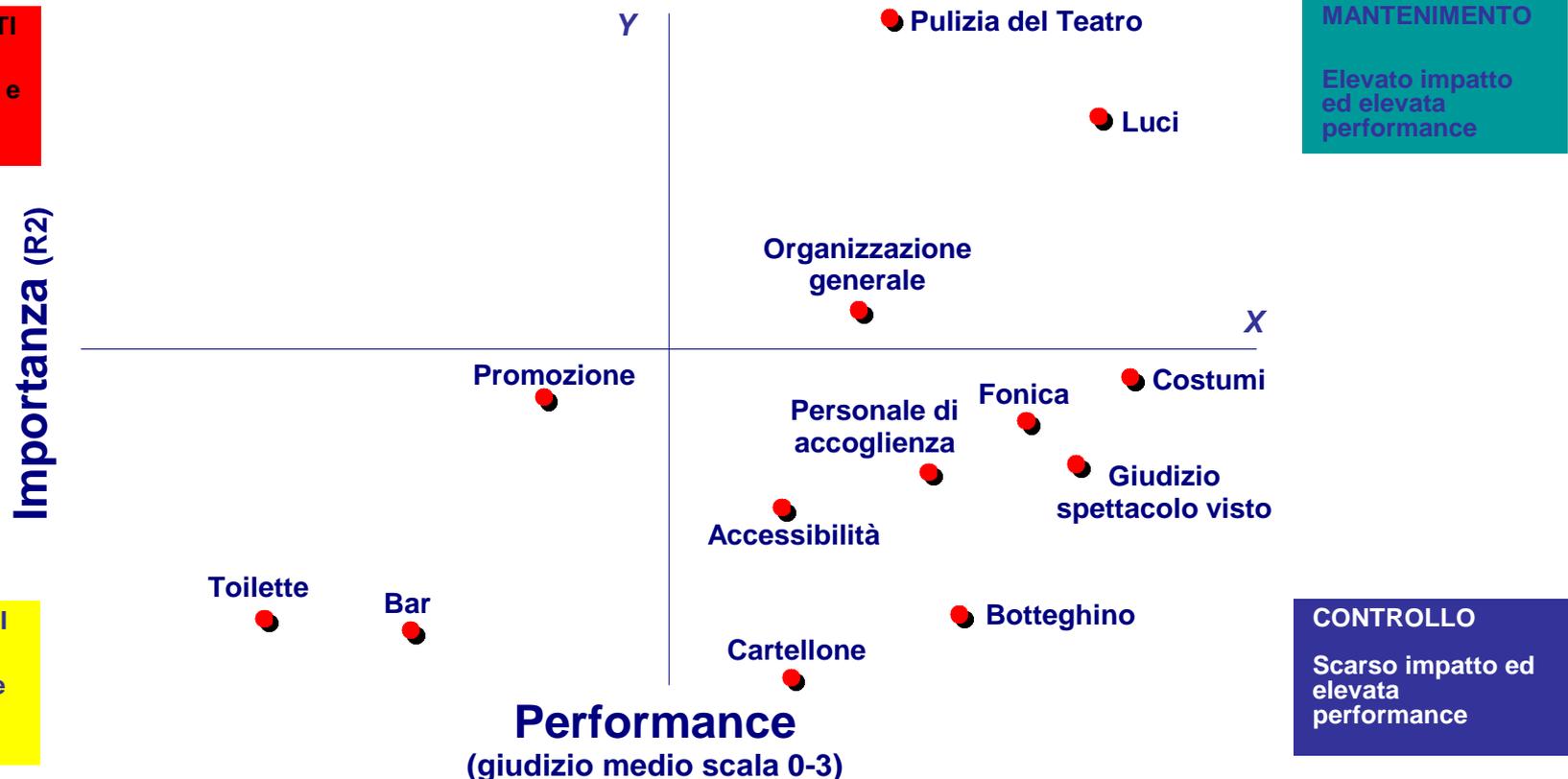
Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale del <i>Globe Theatre</i>	
Pulizia Teatro	0,389
Luci	0,357
Organizzazione generale	0,308
Giudizio spettacolo	0,269
Fonica	0,248
Costumi	0,244
Promozione	0,243
Accessibilità	0,232
Personale di accoglienza	0,206
Botteghino	0,178
Bar	0,167

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **pulizia del Teatro**, le **luci** e l'**organizzazione generale** sono gli aspetti ritenuti più importanti e soddisfacenti poiché si collocano nel quadrante in alto a destra.

Nessuna variabile oggetto d'indagine si posiziona tra i possibili "miglioramenti prioritari" (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse vi sono invece i servizi che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).

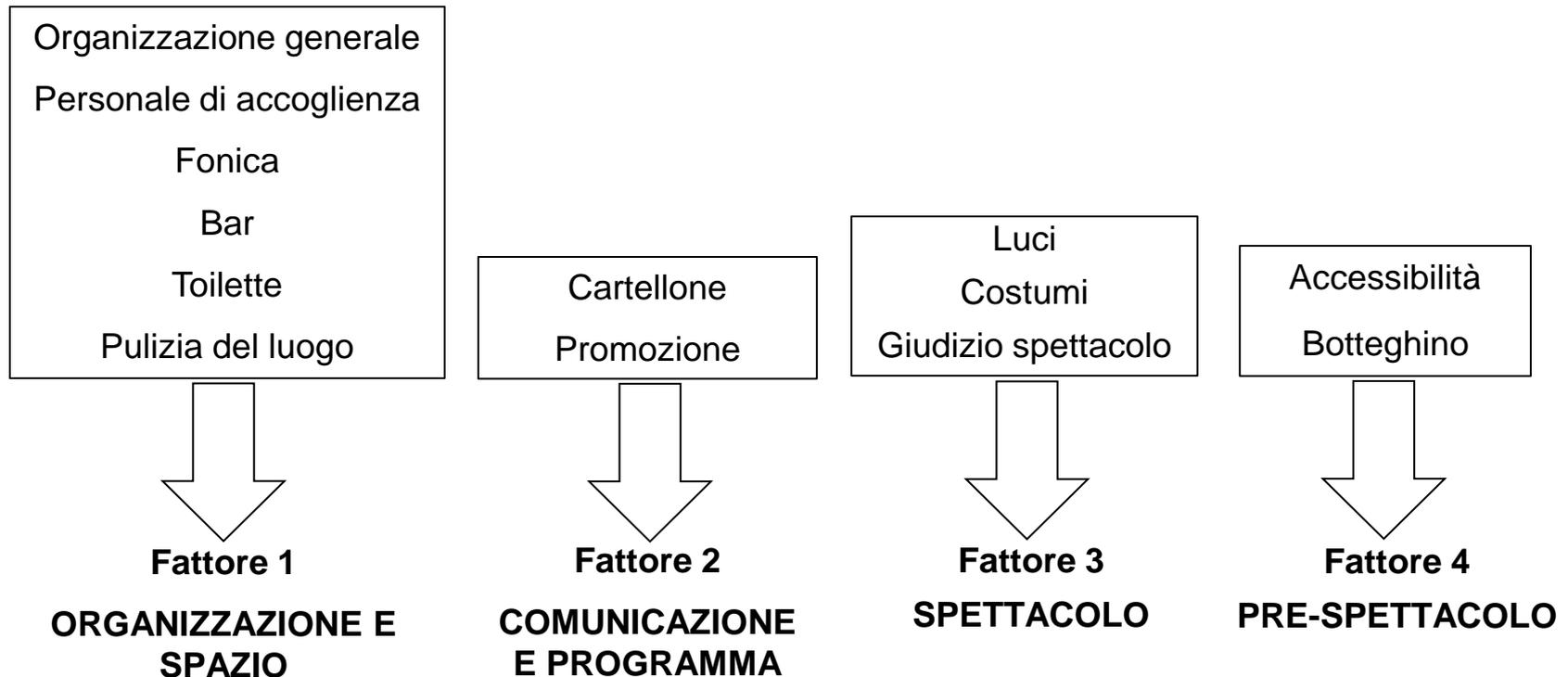


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

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.

Con tutte le variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i 4 **Fattori** seguenti:



Cluster Analysis

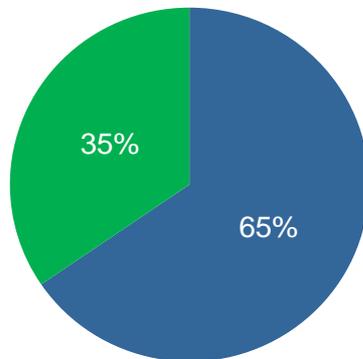
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (127 individui nel *Cluster 1* e 67 nel *Cluster 2*).

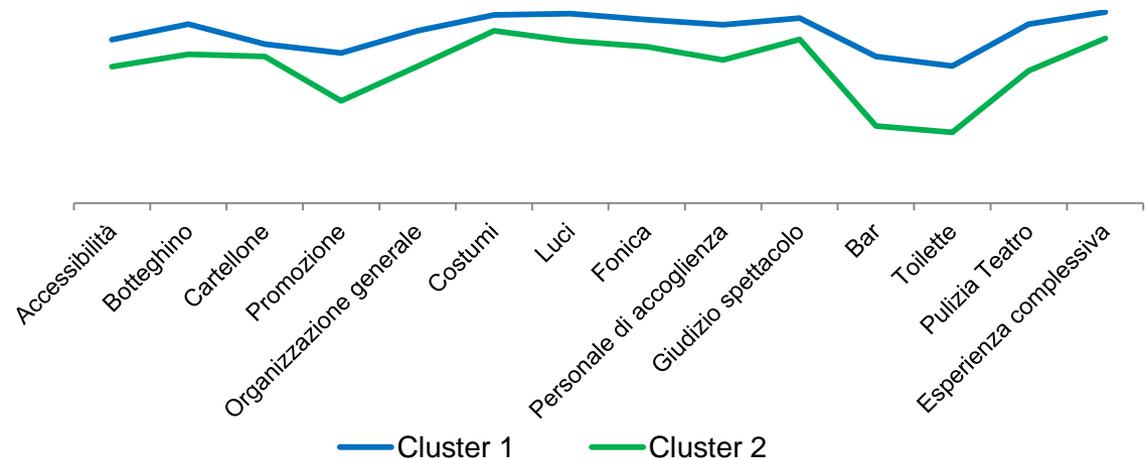
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutte le variabili oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono ad a un livello più basso di soddisfazione.

Cluster 1 Deliziati: in prevalenza uomini, con un titolo di diploma superiore, di età 35-39 anni e oltre i 45 anni, occupati dipendenti, conoscono il teatro tramite la stampa e internet, si recano per la prima volta al *Globe Theatre*, preferiscono “*Enrico V*” e “*Gigi Proietti in Edmund Kean*”, in generale molto soddisfatti, con un giudizio superiore alle aspettative.

Cluster 2 Soddisfatti: in prevalenza donne, con un titolo di laurea, di età 26-34 anni e 40-44 anni, studenti e lavoratori in proprio, conoscono il teatro attraverso il passaparola e TV/radio, già stati al *Globe Theatre*, preferiscono “*Macbeth*” e “*Il Mercante di Venezia*”, in generale abbastanza soddisfatti, con un giudizio uguale alle aspettative.

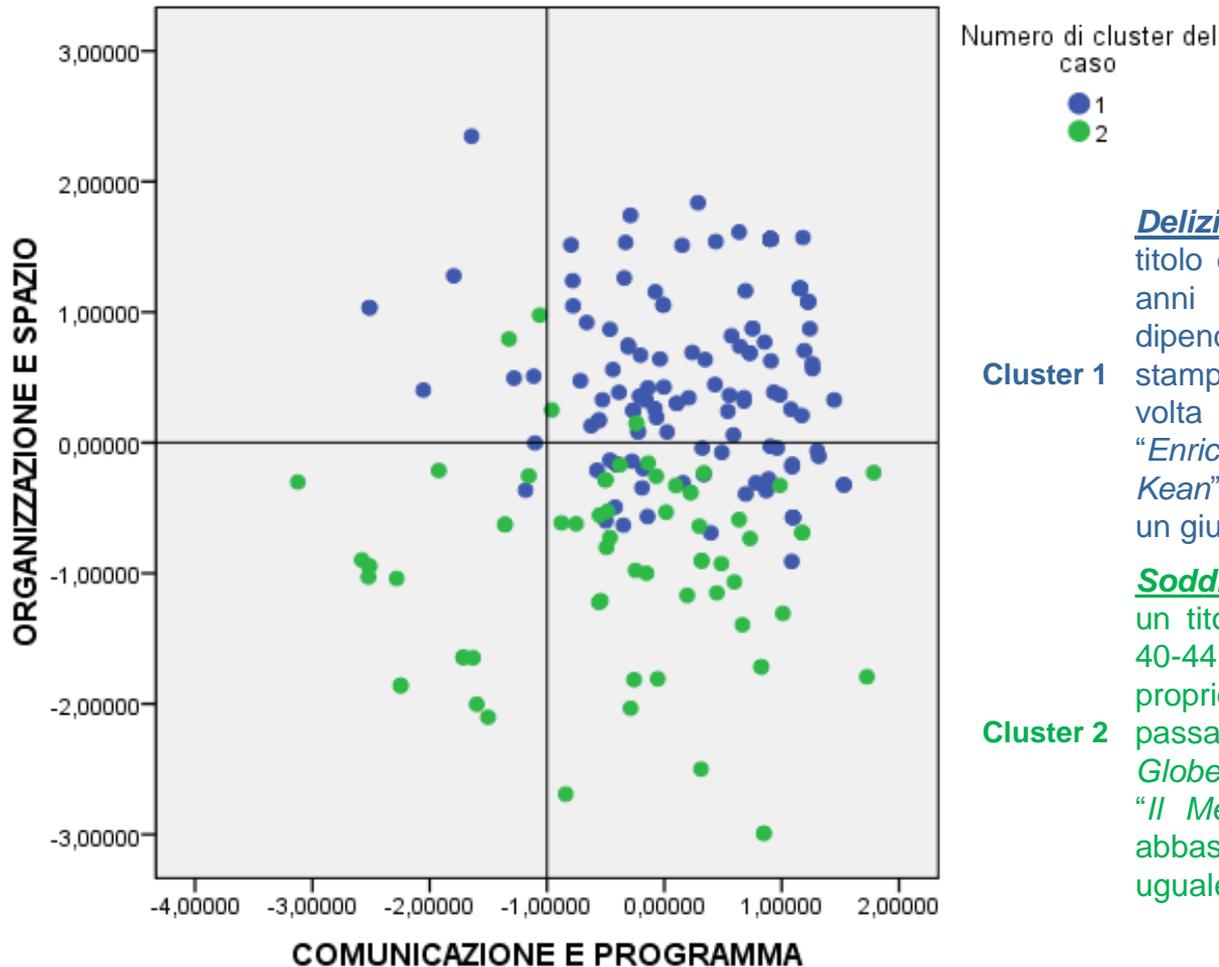


■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1, ovvero quello dei “Deliziati”, è più soddisfatto su entrambi i fattori presi in considerazione, mentre si denota una maggiore dispersività per il Cluster 2 dei “Soddisfatti”.



Cluster 1 *Deliziati*: in prevalenza uomini, con un titolo di diploma superiore, di età 35-39 anni e oltre i 45 anni, occupati dipendenti, conoscono il teatro tramite la stampa e internet, si recano per la prima volta al *Globe Theatre*, preferiscono “*Enrico V*” e “*Gigi Proietti in Edmund Kean*”, in generale molto soddisfatti, con un giudizio superiore alle aspettative.

Cluster 2 *Soddisfatti*: in prevalenza donne, con un titolo di laurea, di età 26-34 anni e 40-44 anni, studenti e lavoratori in proprio, conoscono il teatro attraverso il passaparola e TV/radio, già stati al *Globe Theatre*, preferiscono “*Macbeth*” e “*Il Mercante di Venezia*”, in generale abbastanza soddisfatti, con un giudizio uguale alle aspettative.

SUGGERIMENTI

ELOGI tutto molto bene, continuate così. **Totale 5**

POSTI A SEDERE scomodi, soprattutto quelli posizionati dietro le colonne (6), mancano dei cuscini (5). **Totale 11**

SPETTACOLO cambiare attori (6) ,non modificare i testi originali (4). **Totale 10**

BAR prezzi alti (4), migliorare la qualità dell'offerta (3). **Totale 7**

BIGLIETTO più promozioni e riduzioni per famiglie con bambini, troppo caro. **Totale 6**

CARTELLONE non mandare più in scena "*Sogno di una notte di mezza estate*", variare maggiormente gli spettacoli, anche in orario pomeridiano per i bambini. **Totale 6**

ORGANIZZAZIONE far rispettare il silenzio durante lo spettacolo, anticipare la stagione, evitare intralci all'ingresso, prevedere una copertura in caso di pioggia. **Totale 5**

ALTRO. Totale 11

***Totale 56 Suggestimenti
Silvano Toti Globe Theatre 2017***

Allegato 1 - Questionario

Le Sue valutazioni sono per noi molto importanti. Compilando questo breve questionario ci aiuterà a migliorare il Teatro, gli spettacoli ed i suoi servizi. A tale proposito Le chiediamo di indicare il suo grado di soddisfazione riguardo i seguenti aspetti con una scala che va da "Molto soddisfatto" a "Per niente soddisfatto". Grazie della collaborazione.

	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
Accessibilità al Teatro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Botteghino - Servizio di informazione e biglietteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cartellone della stagione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promozione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizzazione generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costumi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fonica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio sullo spettacolo visto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toilette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia del Teatro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esperienza complessiva <i>Globe Theatre</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle aspettative, il suo grado di soddisfazione è: Superiore Uguale Inferiore Non avevo aspettative

Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe il *Globe Theatre* ad un amico?

MIN 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MAX

Come è venuto a conoscenza del *Globe Theatre*? stampa (quotidiani/riviste) depliant/locandina
 www.globetheatreroma.it amici/parenti (passaparola)
 altri siti internet pubblicità
 stendardo esterno televisione/radio
 passando, per caso scuola/università
 Contact center 060608 social network
 Punto Informativo Turistico - PIT altro.....

Negli ultimi 5 anni è già stato al *Globe Theatre*?

Mai stato No, è la prima volta negli ultimi 5 anni Sì, ma raramente (1-3 volte) Sì, spesso (più di 3 volte)

Quale spettacolo è, secondo il Suo parere, il più interessante della stagione?

Troppu Trafficu Ppi nenti Gigi Proietti in Edmund Kean Enrico V Mucho Ado About Il Mercante di Venezia Macbeth
 Sogno di una notte di mezza estate Sonetti d'amore Playing Shakespeare Il canto di Shakespeare

Quale spettacolo vorrebbe fosse inserito nella prossima stagione del *Globe*?

Suggerimenti _____

DATI PERSONALI Et : 14 14-18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 ≥ 75

Genere: Uomo Donna **Titolo di studio:** scuola dell'obbligo diploma laurea post laurea

Professione: occupato dipendente (impiegato /insegnante) dirigente-quadro studente pensionato libero professionista

casalinga non occupato lavoratore in proprio altro (specificare)_____

Residenza Roma (indicare MUNICIPIO _____) Altro (indicare Provincia italiana/Nazionalit  _____)