



Indagini di Customer Satisfaction

Artemisia Gentileschi e il suo tempo

Museo di Roma

30 Novembre 2016 – 7 Maggio 2017

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 10/03/2017*

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 della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto al Museo di Roma
- Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa mostra ad un amico
- Con chi ha visitato la mostra
- 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 454 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 14 al 24 febbraio 2017 presso il *Museo di Roma* (gli intervistati rappresentano il 13% degli ingressi totali alla mostra temporanea nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 99%, un margine di errore di stima di $\pm 0,85\%$.

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 **2,77** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 99%.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,97), l'audioguida (2,92) e i supporti digitali (2,82).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono nettamente al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il contenuto è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, ma anche quello più correlato alla soddisfazione complessiva (pp. 16-18).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti (pp. 22-23) prevalgono il contenuto (66 suggerimenti), l'illuminazione (40 suggerimenti) e i supporti digitali (36 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 51% da romani, pensionati (37%) e occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (21%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (61%), soprattutto di età adulta oltre i 55 anni (58% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra attraverso "pubblicità" (27% sul totale degli intervistati), poi seguono "internet" e "articoli di stampa" (raggiungono rispettivamente il 17% e 16% sul campione totale).

Risulta significativo che la pubblicità sia il mezzo prevalente per i romani o turisti stranieri, di età oltre i 45 anni, diplomati o laureati, ma mentre alcuni romani sono già stati al *Museo di Roma* e hanno un giudizio uguale alle aspettative, gli stranieri vengono per la prima volta e ne sono privi. Invece il canale web emerge soprattutto tra i turisti italiani, di età 40-54 anni, diplomati, mai stati al museo, con un giudizio uguale alle proprie attese. La stampa è predominante per i visitatori italiani, alcuni già stati in questo museo (in particolare i romani), hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative.



Tabella riassuntiva

Mostra Artemisia Gentileschi e il suo tempo 2017	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (immagine mostra)	2,75	3,00	437	17	0,511	4%	78%	0%	97%
Contenuto	2,73	3,00	454	0	0,460	0%	74%	0%	99%
Audioguida	2,92	3,00	53	401	0,267	88%	92%	0%	100%
Pannelli e didascalie	2,79	3,00	410	44	0,472	10%	81%	0%	98%
Allestimento	2,74	3,00	454	0	0,484	0%	76%	0%	98%
Supporti digitali	2,82	3,00	303	151	0,466	33%	84%	0%	97%
Chiarezza percorso di visita	2,77	3,00	433	21	0,495	5%	80%	0%	97%
Pulizia del luogo	2,97	3,00	450	4	0,161	1%	97%	0%	100%
Giudizio generale mostra	2,77	3,00	454	0	0,435	0%	78%	0%	99%

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

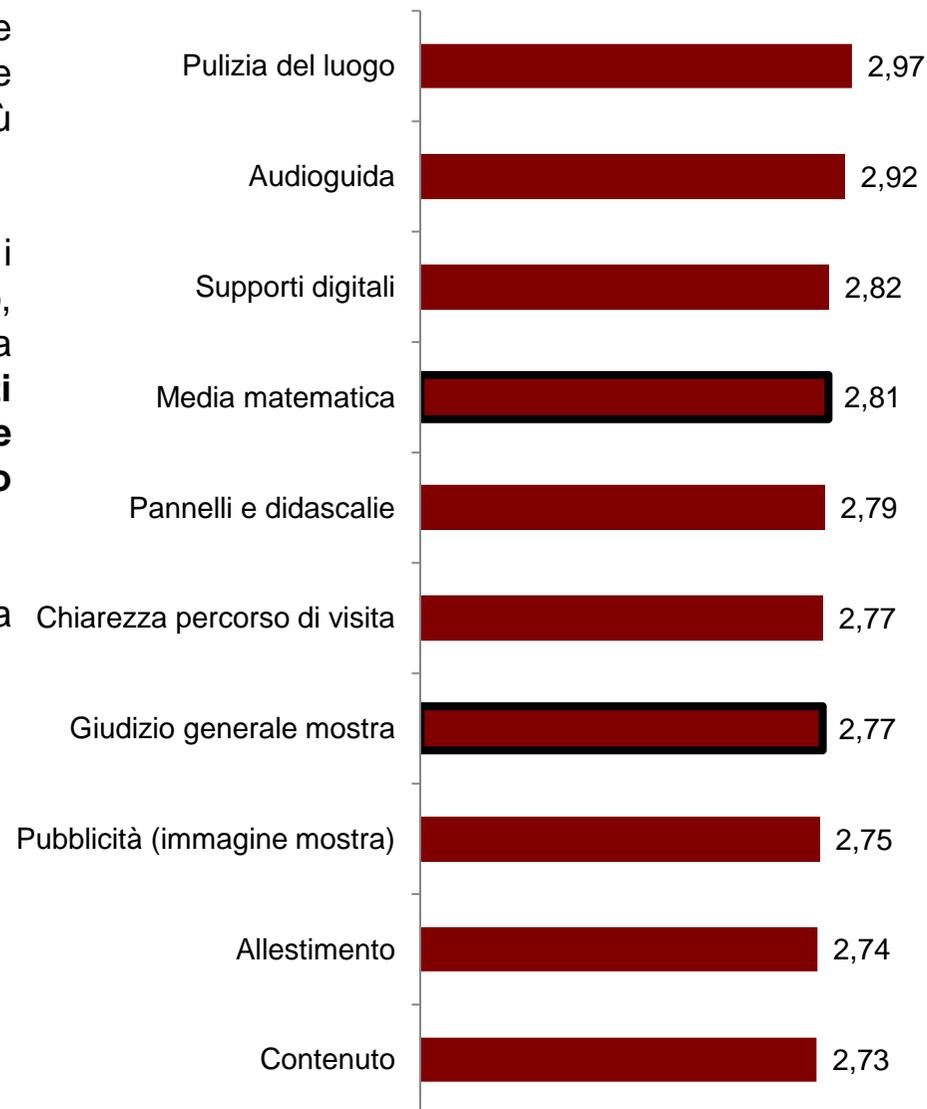
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,81).

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.

Gli aspetti maggiormente graditi sono i seguenti: la **pulizia del luogo**, l'**audioguida** (l'8% degli intervistati ha usufruito di tale servizio), i **supporti digitali e informativi (pannelli e didascalie)**, la **chiarezza del percorso di visita**.

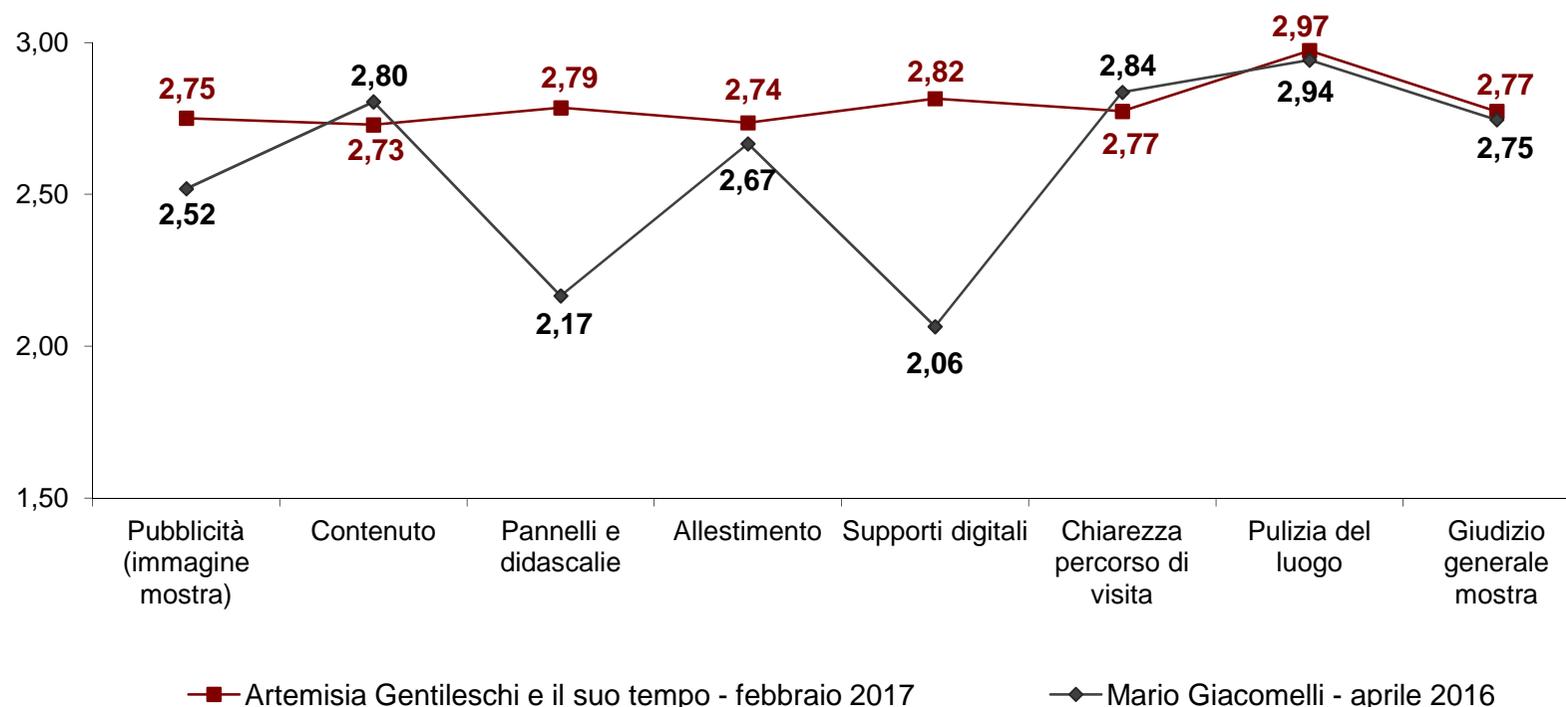
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2016-2017

Come si denota dal grafico sottostante, il trend presenta alcune discrepanze rispetto all'indagine precedente effettuata sulla mostra *"Mario Giacomelli. La figura nera aspetta il bianco"* (aprile 2016).

Si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione in particolare sulla pubblicità (immagine mostra), sui supporti informativi (pannelli e didascalie) e digitali, mentre si registra una lieve flessione sul contenuto e sulla chiarezza del percorso di visita, anche se restano ben al di sopra dello standard di 2,20.

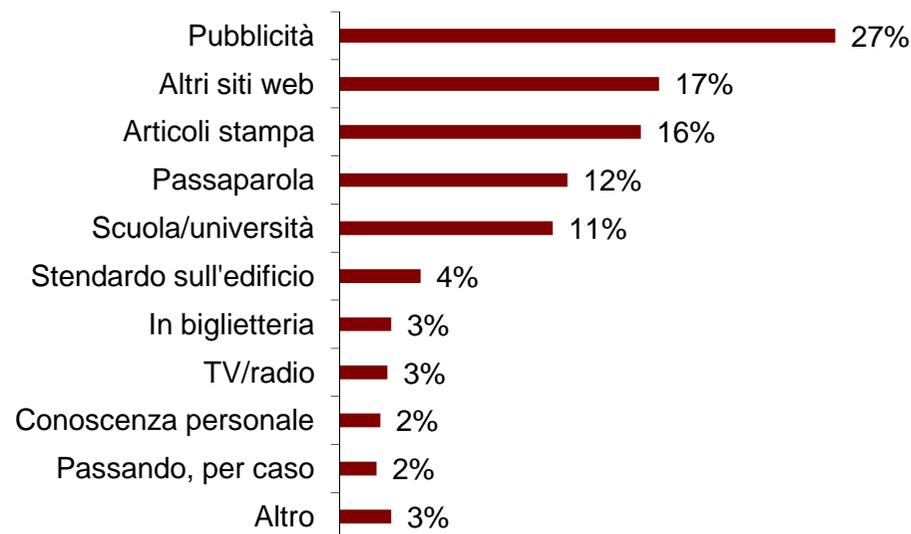




Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 27% del campione intervistato afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso “pubblicità” (di cui il 68% specifica “affissioni” e il restante 22% “pubblicità sulla stampa”; in netto aumento dal 2% per la mostra “*Mario Giacomelli*”). Il 17% ne viene a conoscenza tramite il “canale web” (era 23% per la mostra precedente), mentre il 16% risponde “articoli di stampa” (in aumento dal 9% nell’indagine scorsa). Paragonando i risultati emersi per la mostra “*Mario Giacomelli*” si evidenzia che la percentuale del “passaparola” resta simile passando da 11% a 12%, mentre quella di “scuola/università” aumenta da 1% a 11%.

Risulta significativo che la pubblicità sia il mezzo prevalente per i romani o turisti stranieri, di età oltre i 45 anni, diplomati o laureati, ma mentre alcuni romani sono già stati al *Museo di Roma* e hanno un giudizio uguale alle aspettative, gli stranieri vengono per la prima volta e ne sono privi. Invece il canale web emerge soprattutto tra i turisti italiani, di età 40-54 anni, diplomati, mai stati al museo, con un giudizio uguale alle proprie attese. La stampa è predominante per i visitatori italiani, alcuni già stati in questo museo (in particolare i romani), che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative.

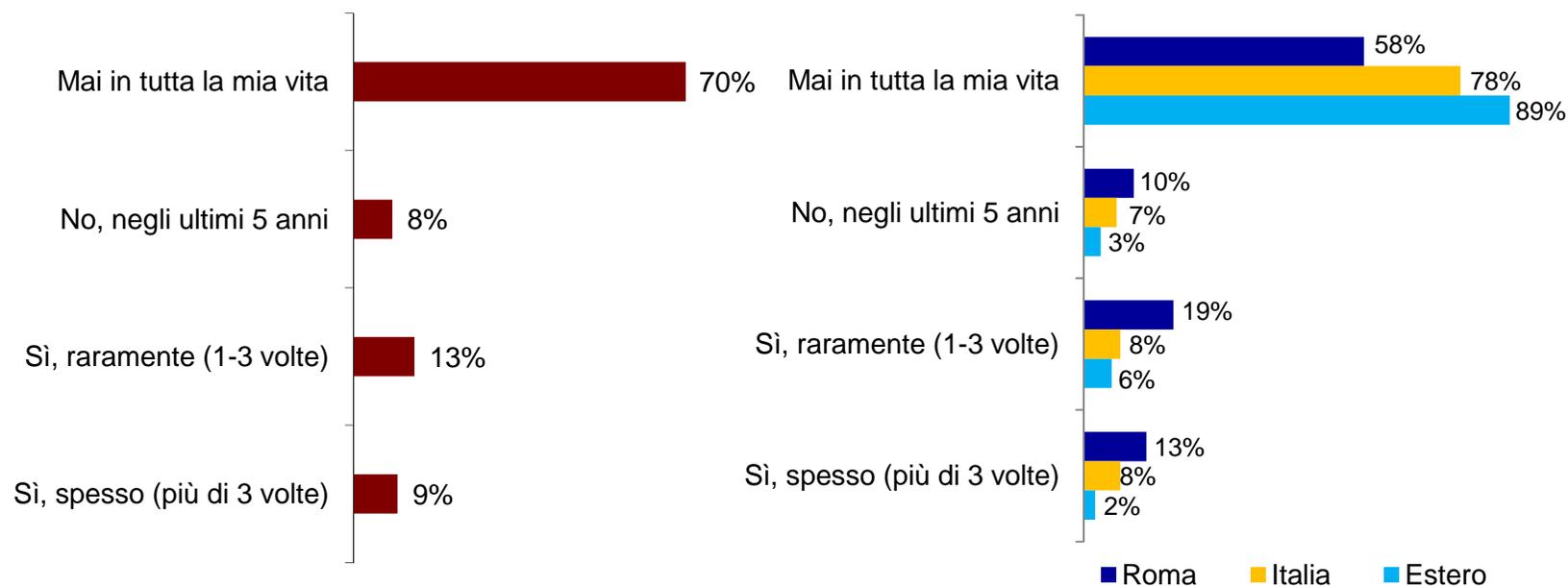


Negli ultimi cinque anni è già stato al Museo di Roma

Il 70% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima al *Museo di Roma*, il 22% già vi è stato (di cui il 13% “da una a tre volte” e il 9% “più di tre volte”) e il restante 8% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che la quasi totalità di coloro che non sono mai stati al museo siano soprattutto i turisti stranieri (89%; *cf.* grafico sottostante a destra), in prevalenza giovani fino a 39 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, alcuni dei quali hanno utilizzato la Roma Pass per entrare al museo.

Invece ad avere già frequentato il museo sono principalmente i visitatori romani, soprattutto di età adulta oltre i 55 anni, laureati, che non conoscono la card Roma Pass.



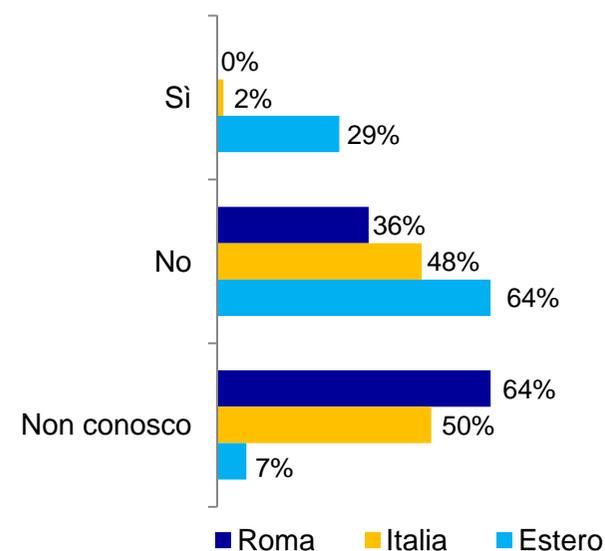
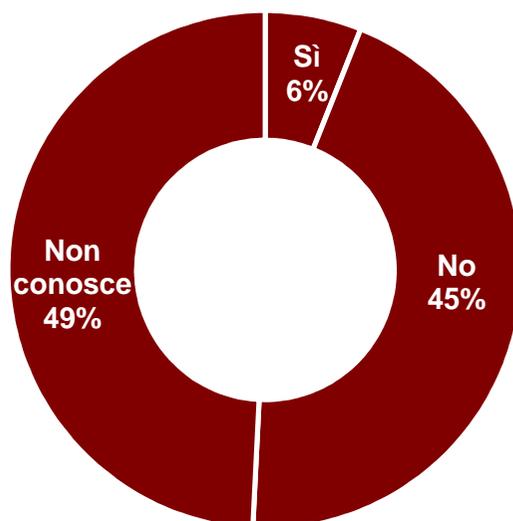
Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Il 6% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 45% afferma di conoscerla, ma non l'ha utilizzata per entrare al museo, mentre il 49% non la conosce affatto.

Risulta significativo che ad utilizzare la Roma Pass siano soprattutto i visitatori stranieri (anche se il 64% di essi non l'ha utilizzata per entrare), uomini, laureati, che vengono per la prima volta al museo, senza aspettative a priori.

Invece a conoscere la card ma a non utilizzarla sono in particolare i turisti italiani, principalmente donne, con un titolo di specializzazione post laurea, di età 35-54 anni, che si sono già recati al *Museo di Roma* (da una e tre volte), con un giudizio uguale o inferiore alle proprie attese.

A non conoscere la Roma Pass sono prevalentemente i romani, uomini, adulti al di sopra di 65 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che frequentano spesso il museo e hanno un giudizio superiore o uguale alle aspettative.



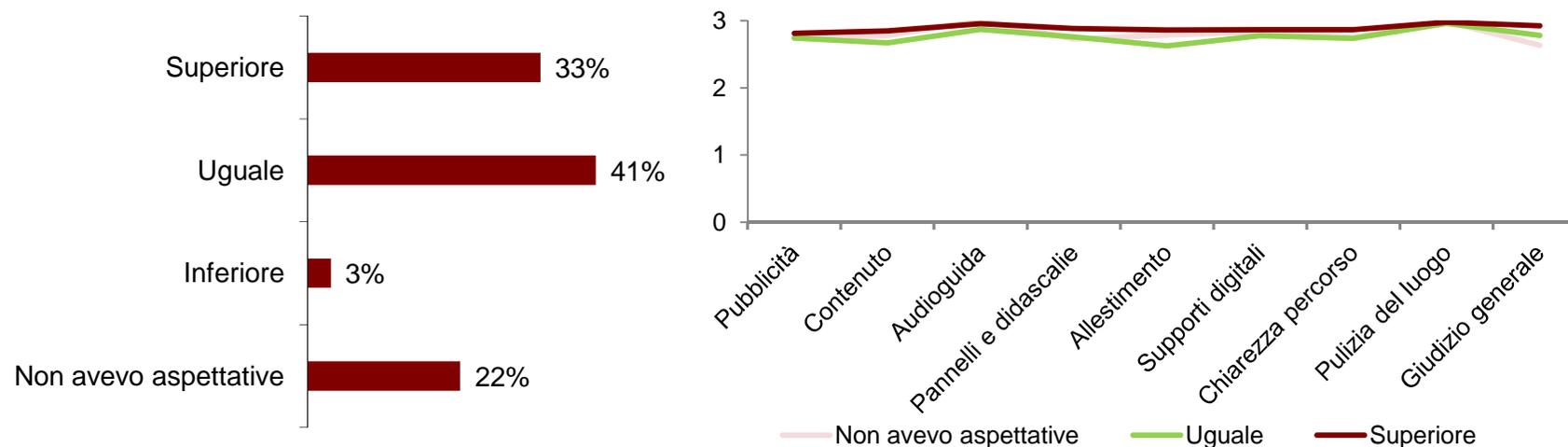
Giudizio rispetto alle aspettative

Il 22% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita a tale mostra.

Il 41% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 33% è superiore e solo per il 3% è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i visitatori stranieri, in prevalenza uomini, giovani fino ai 34 anni, che vengono per la prima volta in tale museo, alcuni hanno utilizzato la Roma Pass e sono abbastanza soddisfatti dell'esperienza complessiva. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono in particolare gli italiani, soprattutto donne, di età adulta 45-64 anni, alcuni sono già stati al *Museo di Roma*, non conoscono la Roma Pass ed in generale sono abbastanza soddisfatti su tale mostra. Coloro che hanno un giudizio superiore alle attese sono prevalentemente stranieri, equamente ripartiti tra uomini e donne, di età compresa tra i 26 e 44 anni o adulti oltre i 65 anni, nuovi visitatori, non hanno usufruito della Roma Pass per entrare e in generale sono molto soddisfatti.

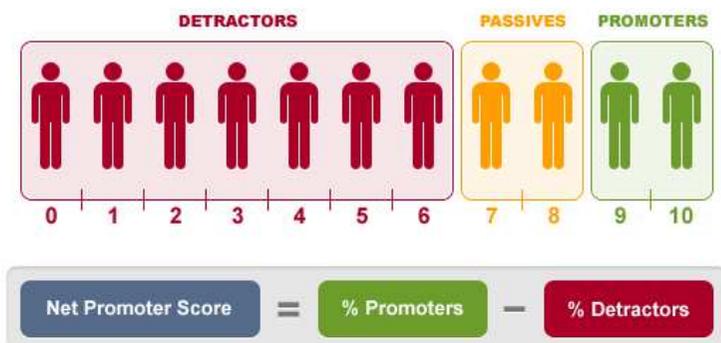
Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).



Consiglierebbe questa mostra 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 della mostra che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà tale mostra è pari al **55%**; il 41% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.



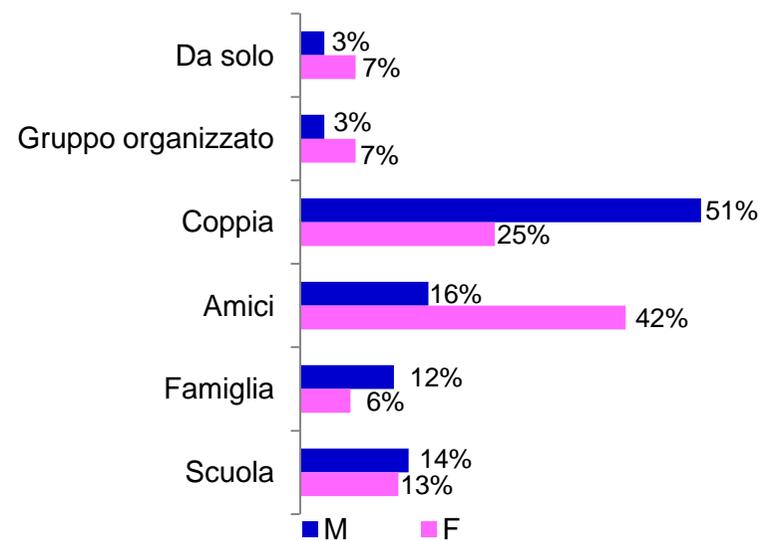
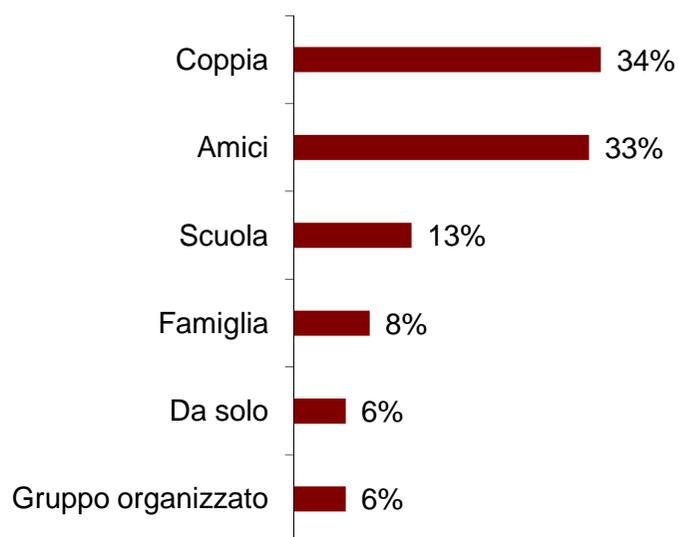
NET PROMOTER SCORE										
Mostra “ <i>Artemisia Gentileschi e il suo tempo</i> ” – Museo di Roma 2017										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	4	6	34	151	138	120
0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	8%	33%	30%	27%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 41%		PROMOTORI = 57%	
57% - 2% = 55%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 34% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra in “coppia”, il 33% in compagnia di “amici”, il 13% con la “scuola”, l’8% con la propria “famiglia”, un 6% “da solo” e un 6% con un “gruppo organizzato”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente gli uomini, di provenienza straniera, con un’età compresa tra i 35 e 54 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori, alcuni dei quali utilizzano la card Roma Pass per entrare al museo e non hanno attese a priori.

Invece come si denota dal grafico sottostante a destra, a venire con i propri amici sono in prevalenza donne, di provenienza italiana ed età adulta 55-74 anni, diplomati, alcuni già stati in questo museo, non hanno usufruito della Roma Pass e affermano di avere delle aspettative prima di visitare la mostra. A venire con la scuola sono in particolare i romani, equamente ripartiti per genere, minorenni, con un titolo di scuola media inferiore, mai stati al *Museo di Roma*, non conoscono la Roma Pass e sono privi di attese a priori.





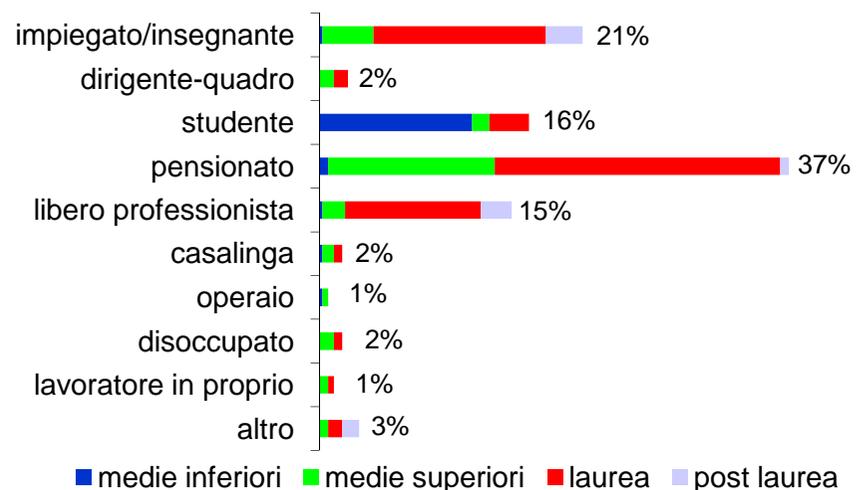
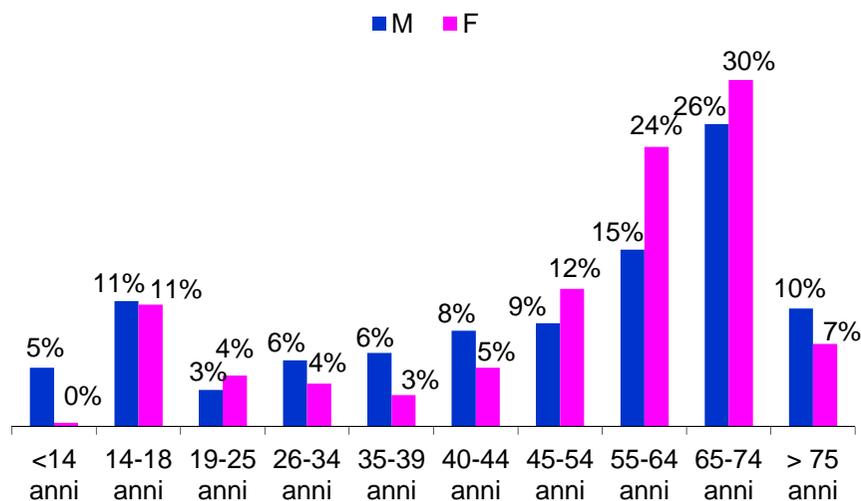
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Prevale il genere femminile (65%; era 55% nell'indagine precedente), soprattutto nelle fasce d'età adulta tra i 45 e 74 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i 55 e 74 anni, che raggiungono complessivamente il 50% sul totale degli intervistati (la percentuale era pari al 29% per la mostra "Mario Giacomelli").

Il 61% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (la percentuale raggiungeva il 77% nell'indagine precedente).

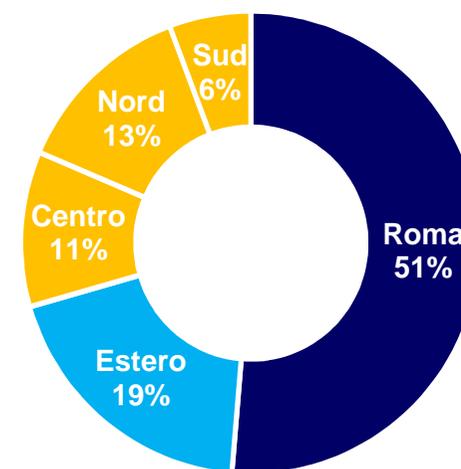
Rispetto alle categorie professionali prevalgono i pensionati (37%; erano il 22% nell'indagine scorsa), seguono gli impiegati/insegnanti (21%; erano il 22% nella mostra precedente) e gli studenti (16%; in lieve aumento dal 13% nella mostra "Mario Giacomelli"). Invece i liberi professionisti scendono dal 24% al 15%.



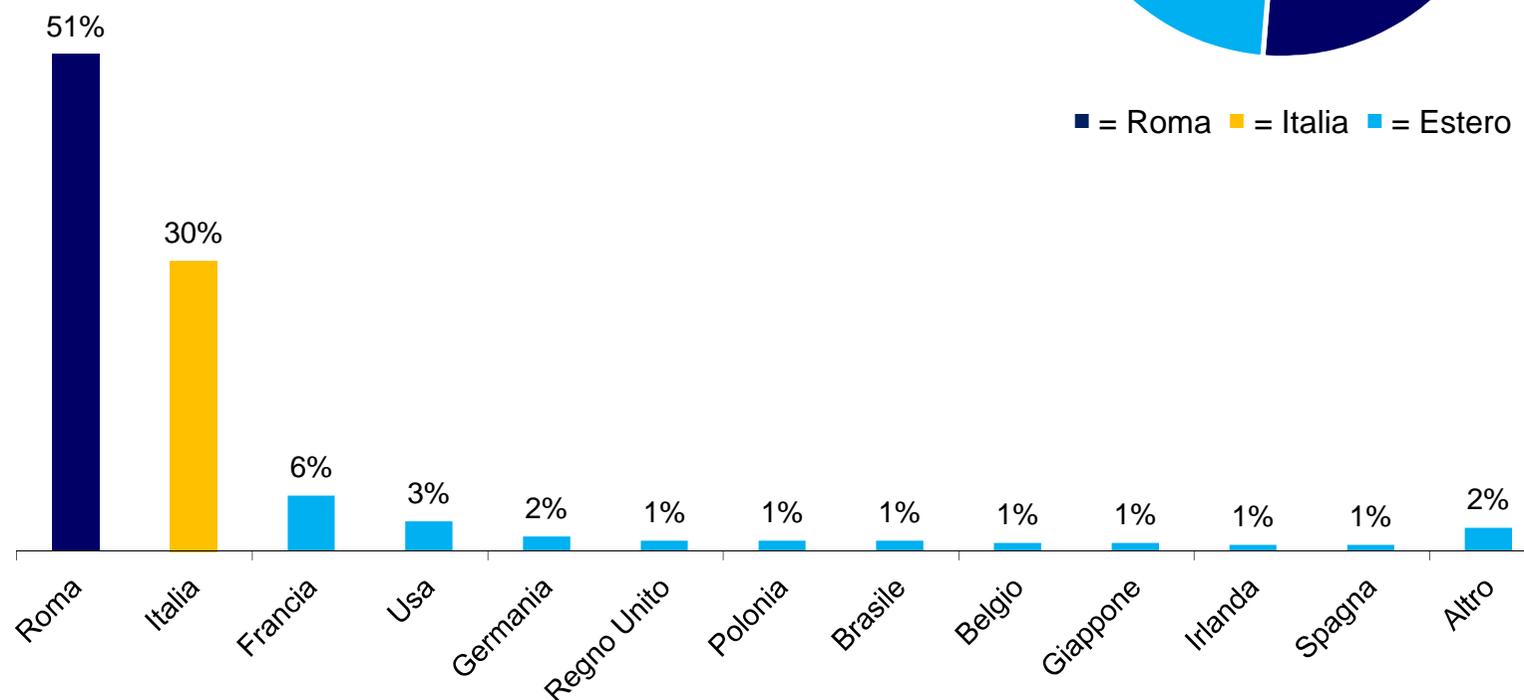
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 51% del campione intervistato è costituito da visitatori romani (in netto aumento dal 29% nell'indagine precedente), il 30% giunge da altre città italiane (17% per la mostra precedente) e il 19% dall'estero (in discesa dal 53% della scorsa indagine).

La nazionalità prevalente è quella francese (6%), 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.

Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Mostra Artemisia Gentileschi e il suo tempo - 2017	Publicità (immagine mostra)	Contenuto	Audioguida	Pannelli e didascalie	Allestimento	Supporti digitali	Chiarezza percorso di visita	Pulizia del luogo	Giudizio generale mostra
Publicità (immagine mostra)	1,000	,170 **	-,013	,021	,071	,174 **	,090	,010	,282 **
Contenuto	,170 **	1,000	-,009	,033	,176 **	,062	,094	-,006	,422 **
Audioguida	-,013	-,009	1,000	-,097	-,180	1,000 **	,041	.	,061
Pannelli e didascalie	,021	,033	-,097	1,000	,330 **	,241 **	,304 **	,081	,223 **
Allestimento	,071	,176 **	-,180	,330 **	1,000	,218 **	,180 **	,158 **	,289 **
Supporti digitali	,174 **	,062	1,000 **	,241 **	,218 **	1,000	,189 **	,070	,209 **
Chiarezza percorso di visita	,090	,094	,041	,304 **	,180 **	,189 **	1,000	,118 *	,201 **
Pulizia del luogo	,010	-,006	.	,081	,158 **	,070	,118 *	1,000	,119 *
Giudizio generale mostra	,282 **	,422 **	,061	,223 **	,289 **	,209 **	,201 **	,119 *	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 della mostra (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Quasi tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio generale, ad eccezione dell'audioguida, che per tale motivo è stata esclusa dalla tabella laterale.

Alla mostra "*Artemisia Gentileschi e il suo tempo*" le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono il **contenuto** e l'**allestimento**.

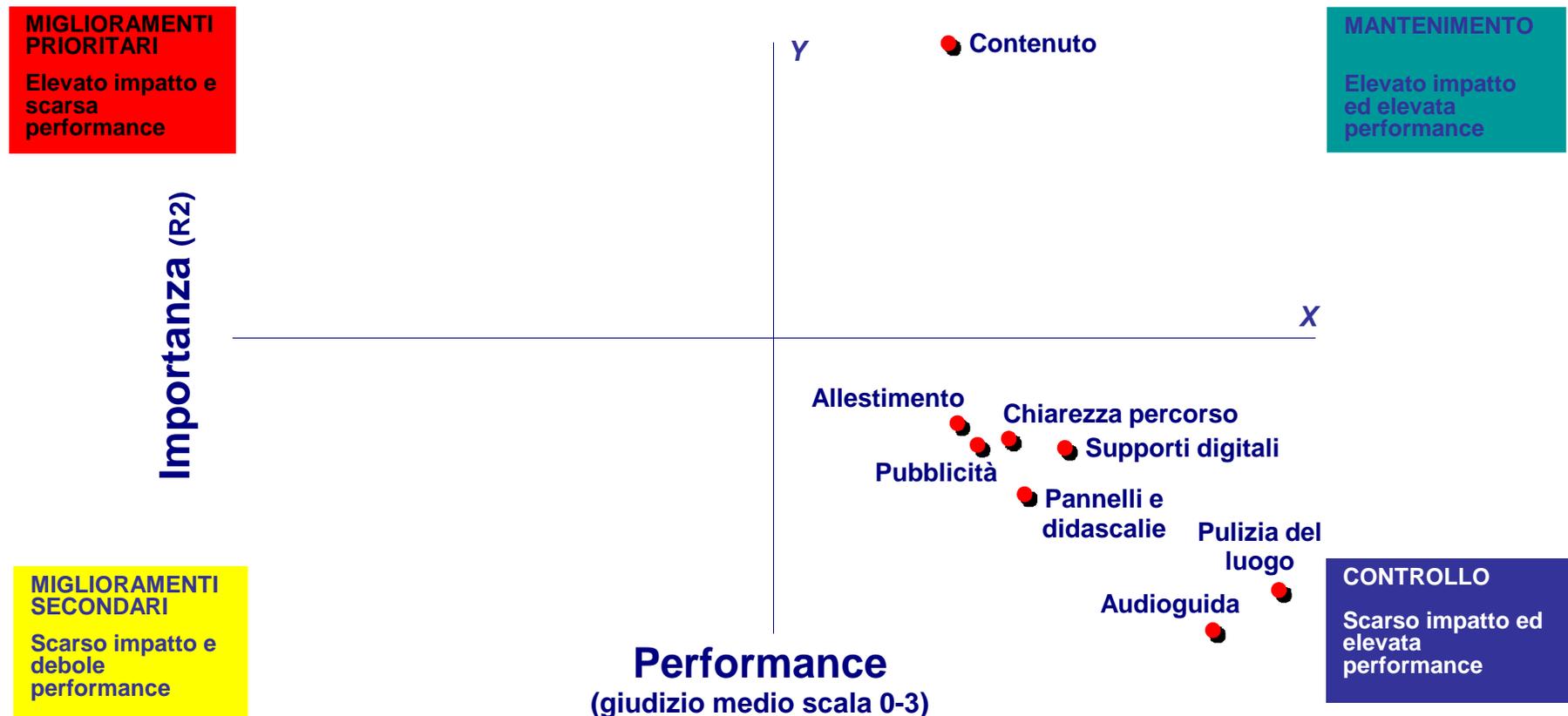
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra " <i>Artemisia Gentileschi e il suo tempo</i> " 2017	
Contenuto	0,422
Allestimento	0,289
Pubblicità (immagine mostra)	0,282
Pannelli e didascalie	0,223
Supporti digitali	0,209
Chiarezza percorso di visita	0,201
Pulizia del luogo	0,119

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante, ma anche soddisfacente, mentre nessuna delle variabili oggetto d'indagine 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 sul giudizio generale della mostra, 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

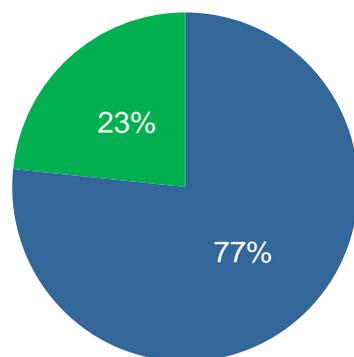
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (348 individui per il *Cluster 1* e 106 per il *Cluster 2*).

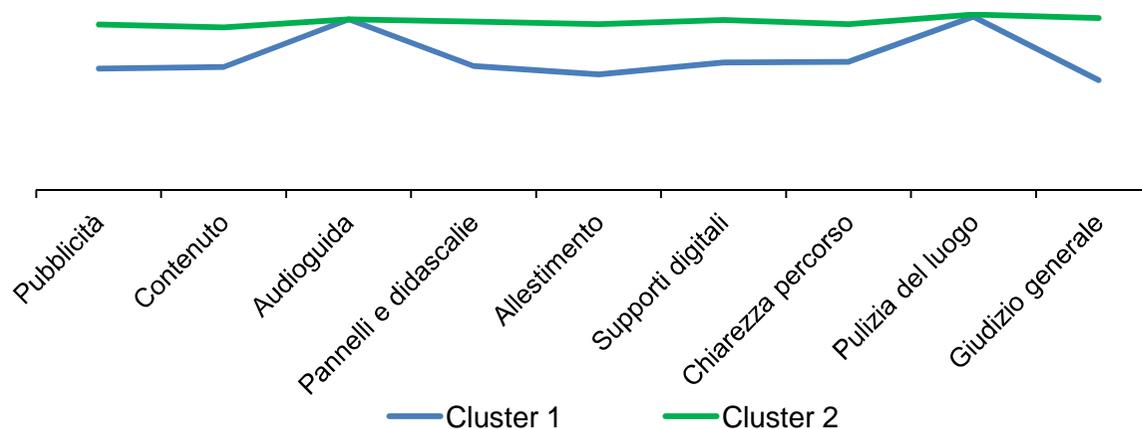
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, mentre la 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti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

Cluster 1 – Soddisfatti: in prevalenza uomini, soprattutto turisti italiani, di età 45-54 e 65-74 anni, diplomati, non conoscono la card Roma Pass, alcuni già stati al museo, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet e passaparola, vengono con amici o famiglia, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 – Deliziati: in prevalenza donne, soprattutto residenti a Roma o all'estero, di età 35-44 anni e 55-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, conoscono la card Roma Pass, alcuni già stati (romani) e altri vengono per la prima volta (stranieri), scoprono la mostra attraverso stampa, pubblicità o tramite lo standardo sull'edificio, vengono da soli o in coppia, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.



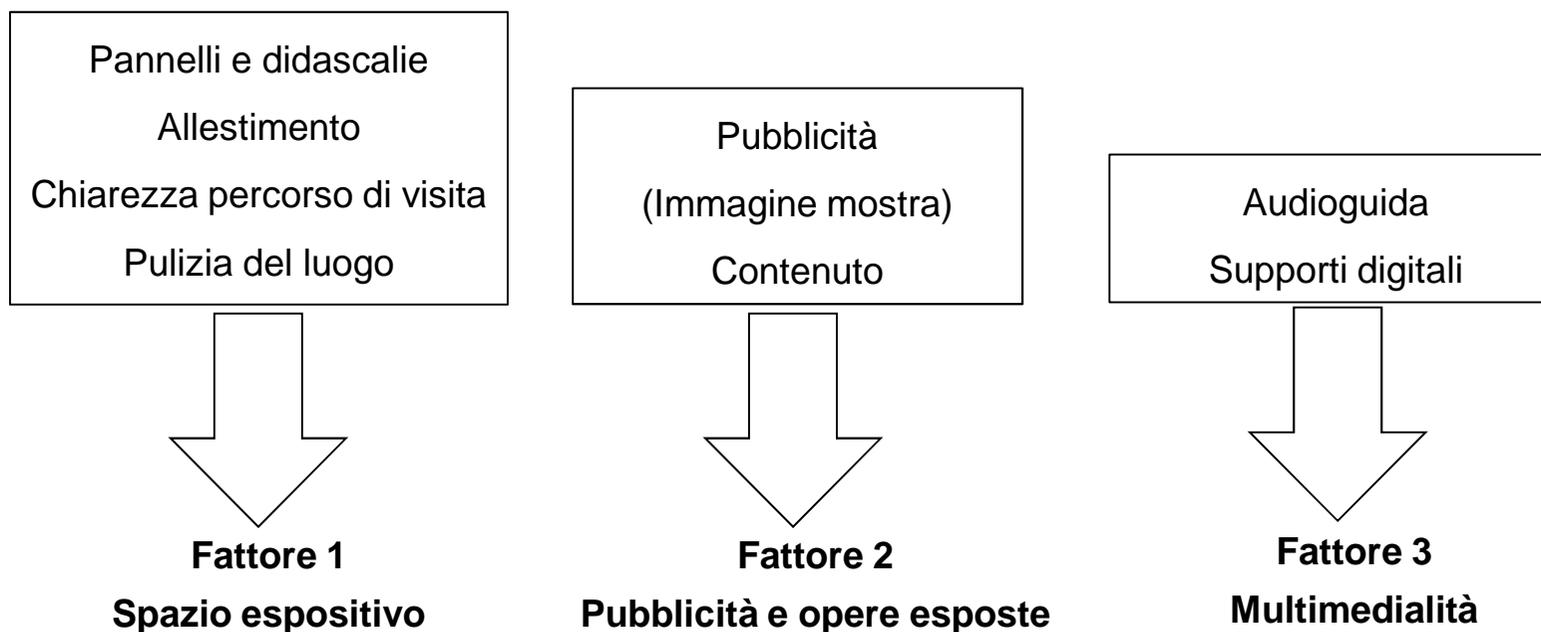
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

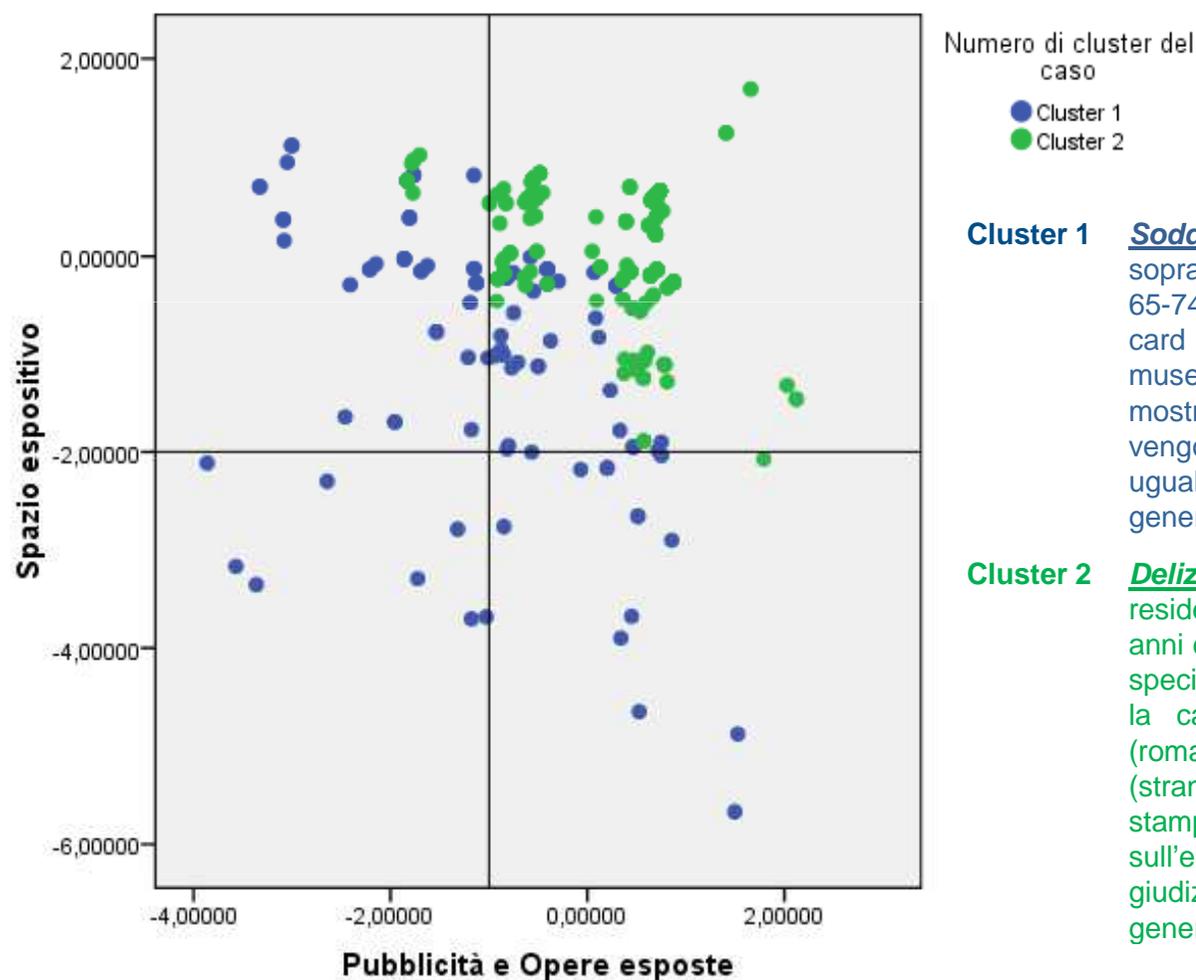
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media il Cluster 2, ovvero quello dei “Deliziati”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Custer 1 dei “Soddisfatti” rileva una maggiore dispersività di giudizi.



Cluster 1 **Soddisfatti:** in prevalenza uomini, soprattutto turisti italiani, di età 45-54 e 65-74 anni, diplomati, non conoscono la card Roma Pass, alcuni già stati al museo, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet e passaparola, vengono con amici o famiglia, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 **Deliziati:** in prevalenza donne, soprattutto residenti a Roma o all'estero, di età 35-44 anni e 55-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, conoscono la card Roma Pass, alcuni già stati (romani) e altri vengono per la prima volta (stranieri), scoprono la mostra attraverso stampa, pubblicità o tramite lo stando sull'edificio, vengono da soli o in coppia, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Suggerimenti (1/2)

NIENTE da migliorare. **Totale 138**

ELOGI mostra stupenda, ben organizzata e curata (11), bellissimo il palazzo e la vista su Piazza Navona (5), altro (6). **Totale 22**

CONTENUTO più opere di Artemisia, mancano alcuni quadri (39), troppi dipinti di artisti sconosciuti e di minore qualità (18), maggiore contestualizzazione storico-artistica (4), altro (5). **Totale 66**

ILLUMINAZIONE da migliorare, non molto buona (28), riflessi su alcune opere (12). **Totale 40**

SUPPORTI DIGITALI l'audio del secondo video non si sente bene (19), mancano sottotitoli al video *Sky Arte* (4), scegliere una sala video più capiente (4), video *Sky Arte* noioso, troppo lungo (4), altro (5). **Totale 36**

SUPPORTI INFORMATIVI troppo sintetici, più informazioni sull'artista e sul contesto (14), didascalie posizionate troppo in basso, scomode, difficilmente leggibili (10), maggiori informazioni in lingua (7), altro (4). **Totale 35**

ALLESTIMENTO troppi quadri rispetto agli spazi ristretti a disposizione (21), suddividere le opere di Artemisia da quelle di altri artisti in sale distinte (8), altro (4). **Totale 33**

ORGANIZZAZIONE visita caotica per la presenza di numerosi gruppi contemporaneamente, prevedere l'utilizzo di radioguide. **Totale 27**

Suggerimenti (2/2)

PUBBLICITÀ l'immagine della mostra è troppo violenta (11), non piace molto l'immagine grafica (7), altro (2). **Totale 20**

SEGNALETICA INTERNA più indicazioni di percorso, anche con frecce direzionali (9), poco chiara per l'uscita (6), altro (1). **Totale 16**

LIBRERIA più articoli dedicati in vendita, ad esempio cartoline, poster e locandine (8), altro (6). **Totale 14**

BIGLIETTO troppo caro, dovrebbe essere ridotto per la mancanza di alcune opere (5), includere l'audioguida (4), altro (3). **Totale 12**

PERCORSO in alcuni punti un po' confuso e dispersivo. **Totale 10**

ORARIO da anticipare, posticipare la chiusura e prevedere l'apertura anche il lunedì. **Totale 9**

POSTI A SEDERE da aumentare durante il percorso. **Totale 6**

AUDIOGUIDA incompleta e troppo didascalica, manca per i bambini, disponibile anche in francese. **Totale 6**

ALTRO. **Totale 12**

TOTALE 342 SUGGERIMENTI
MOSTRA ARTEMISIA GENTILESCHI E IL SUO TEMPO



Allegato 1 - Questionario

Gentile Visitatore, Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario per aiutarci a rendere migliore l'organizzazione e la qualità dei nostri servizi di questa mostra temporanea.

1. Negli ultimi 5 anni è già venuto al Museo di Roma?

- Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi 5 anni Sì, raramente (1-3 volte) Sì, spesso (oltre 3 volte)

2. Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo? Sì No Non la conosco

3. Attraverso quale canale di comunicazione è venuto a conoscenza della mostra?

- stampa (quotidiani/riviste) pubblicità (indicare se stampa o affissione)
 www.museiincomune.it televisione/radio
 altri siti internet scuola/università
 stendardo sull'edificio social network
 passando, per caso in biglietteria
 amici-parenti altro.....

Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala sottostante:

- | | Non
utilizzato | Molto
Soddisfatto | Abbastanza
Soddisfatto | Poco
Soddisfatto | Per niente
Soddisfatto | | | | | | |
|---|--|------------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 4. Pubblicità (Immagine della mostra) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 5. Contenuto della mostra | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 6. Audioguida | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 7. Apparato didattico (Pannelli e didascalie) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 8. Allestimento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 9. Supporti digitali | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 10. Chiarezza percorso di visita | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 11. Pulizia del luogo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 12. Giudizio generale della mostra | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 13. Rispetto alle aspettative, il suo giudizio sulla mostra è: | | <input type="checkbox"/> Superiore | <input type="checkbox"/> Uguale | <input type="checkbox"/> Inferiore | <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative | | | | | | |
| 14. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questa mostra ad un amico? | | | | | | | | | | | |
| | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 8 | <input type="checkbox"/> 9 | <input type="checkbox"/> 10 |
| 15. Con chi ha visitato la mostra? | <input type="checkbox"/> Da solo <input type="checkbox"/> Gruppo organizzato <input type="checkbox"/> Coppia <input type="checkbox"/> Amici <input type="checkbox"/> Famiglia <input type="checkbox"/> Scuola <input type="checkbox"/> Altro | | | | | | | | | | |
| 16. Aspetti da migliorare | <input type="checkbox"/> Nessuno | | | | | | | | | | |

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI :

Età: <14 14 –18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 >75 **Genere:** M F

Titolo di studio: scuola dell'obbligo studi superiori laurea post laurea

Professione:

Provenienza: Roma Altra Provincia italiana:..... Altra Nazionalità:.....