



Indagini di Customer Satisfaction

Il Campidoglio. Mito, memoria, archeologia

Musei Capitolini

1 Marzo – 3 Luglio 2016

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 17/06/2016*

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 2015-2016
- Come è venuto a conoscenza della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto ai Musei Capitolini
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa mostra ad un amico
- Con chi ha visitato la mostra
- Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo
- Analisi socio-demografica
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 178 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 23 al 30 maggio 2016 presso i *Musei Capitolini* (gli intervistati rappresentano il 3% 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 del 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,47\%$.

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 2016, 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 **2,63** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **97%**.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,97), l'allestimento (2,89), la chiarezza del percorso di visita (2,87), i pannelli e didascalie (2,76).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il contenuto è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, ma anche quello più correlato alla soddisfazione complessiva, mentre solo i supporti digitali si collocano tra i miglioramenti prioritari nella mappa (pp. 19-21). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti (p. 22) prevale la segnaletica interna per raggiungere la mostra (45 suggerimenti), in quanto alcuni visitatori la ritengono inadeguata e richiedono la presenza di maggiori indicazioni sulla mostra durante il percorso museale.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per ben l'82% da stranieri, occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (33%), in possesso di un titolo di laurea o superiore (80%), soprattutto di età adulta compresa tra i 45 e 64 anni (41% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra in biglietteria/entrando nel museo (63% sul totale degli intervistati), seguono il canale web (9%), gli articoli di stampa e il passaparola (6% per entrambi).

A sapere di tale mostra "in biglietteria/entrando nel museo" sono soprattutto i visitatori stranieri, che vengono per la prima volta ai *Musei Capitolini*, alcuni dei quali hanno utilizzato la card Roma Pass per entrarvi, privi di aspettative a priori e con un giudizio generale abbastanza soddisfacente. Invece il canale web è predominante per i turisti italiani, alcuni già stati al museo, che non usufruiscono della Roma Pass, con un giudizio uguale alle aspettative e sono molto soddisfatti della mostra.

Il passaparola e gli articoli di stampa sono i mezzi prevalenti per i romani, già stati al museo, che non conoscono la Roma Pass, hanno un giudizio uguale alle aspettative e nel complesso sono molto soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Mostra Il Campidoglio. Mito, memoria e archeologia Musei Capitolini 2016	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+Abba stanza soddisfatti
Pubblicità (Immagine della mostra)	2,71	3,00	107	71	0,550	40%	75%	1%	97%
Contenuto	2,65	3,00	178	0	0,535	0%	67%	1%	98%
Pannelli e didascalie	2,76	3,00	172	6	0,470	3%	0%	77%	98%
Supporti digitali	2,43	2,00	63	115	0,499	65%	43%	0%	100%
Allestimento	2,89	3,00	178	0	0,310	0%	89%	0%	100%
Chiarezza percorso di visita	2,87	3,00	178	0	0,359	0%	87%	0%	99%
Pulizia del luogo	2,97	3,00	178	0	0,166	0%	97%	0%	100%
Giudizio generale mostra	2,63	3,00	178	0	0,549	0%	67%	0%	97%

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

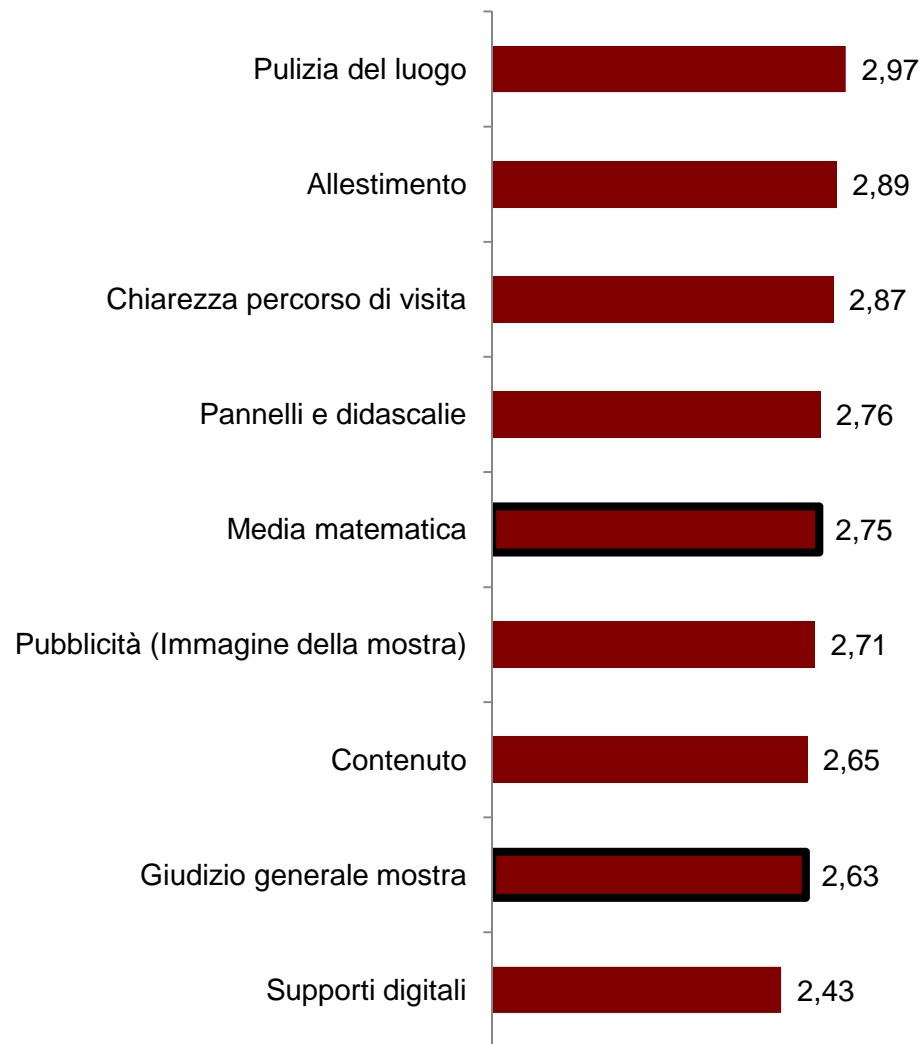
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,75).

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 la **pulizia del luogo**, l'**allestimento**, la **chiarezza del percorso di visita**, i **pannelli e didascalie**.

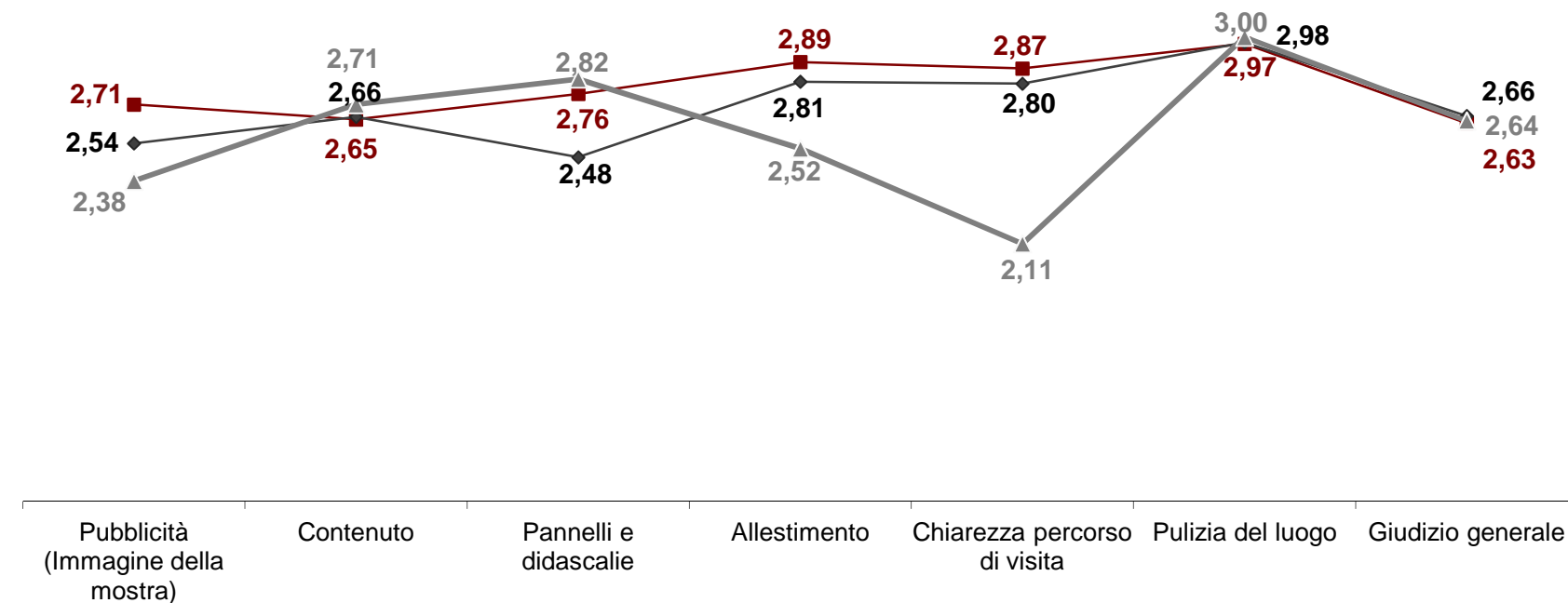
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2015-2016

Come si denota dal grafico sottostante, il trend si mantiene abbastanza costante rispetto alle indagini precedentemente effettuate sulle mostre “*Raffaello, Parmigianino e Barocci*” (novembre 2015) e “*L’Età dell’angoscia*” (marzo 2015), seppure vi siano delle discrepanze su alcuni aspetti oggetto d’indagine.

In aumento il livello medio di soddisfazione sulla pubblicità (immagine della mostra), sull’allestimento e sulla chiarezza del percorso di visita, mentre si registra una lieve flessione sui restanti aspetti, anche se le medie si attestano su valori nettamente superiori allo standard di 2,20.

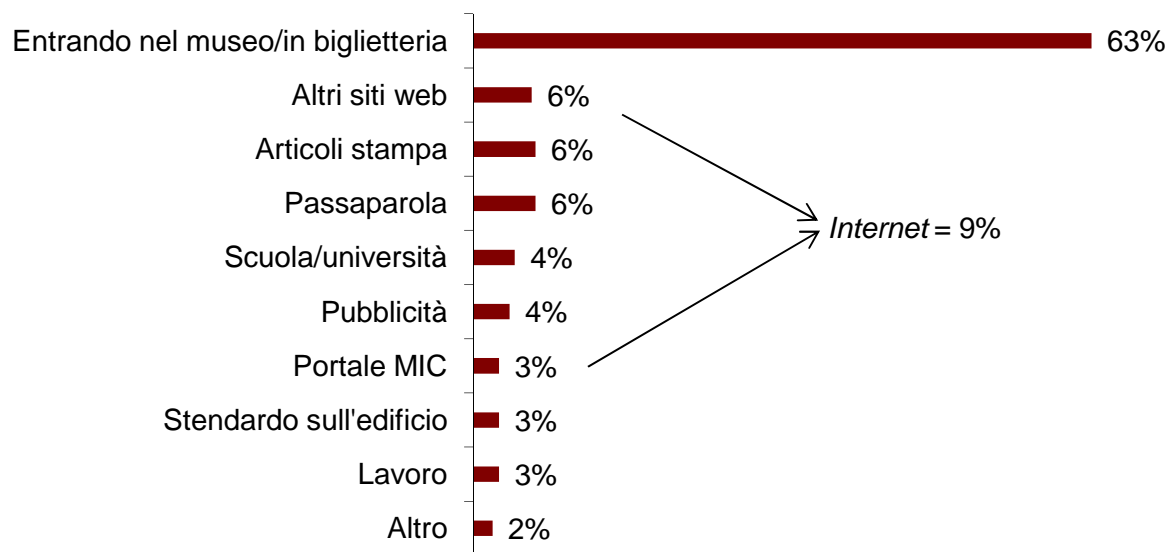


—■— Campidoglio. Mito, memoria, archeologia - 2016 —◆— Raffaello, Parmigiano e Barocci - novembre 2015 —▲— L'Età dell'Angoscia - marzo 2015

Come è venuto a conoscenza della mostra

Oltre la metà del campione intervistato (63% sul totale) è venuto a sapere della mostra “in biglietteria/entrando nel museo”. Tra i vari mezzi di comunicazione prevalgono “internet” (9%), gli “articoli di stampa” ed il “passaparola” (6% per entrambi). Nelle precedenti indagini era più alta la percentuale relativa a “scuola/università” (28% per “*Raffaello, Parmigianino e Barocci*” e 16% per “*L’Età dell’angoscia*”) e ciò è probabilmente dovuto al differente periodo d’indagine.

Ad essere venuti a conoscenza della mostra in biglietteria/entrando nel museo sono soprattutto i visitatori stranieri, che vengono per la prima volta ai *Musei Capitolini*, alcuni dei quali hanno utilizzato la card Roma Pass per entrarvi, privi di aspettative a priori e con un giudizio generale abbastanza soddisfacente. Invece il canale web è predominante per i turisti italiani, alcuni già stati al museo, che non usufruiscono della Roma Pass, con un giudizio uguale alle aspettative e sono molto soddisfatti della mostra. Il passaparola e gli articoli di stampa sono i mezzi prevalenti per i romani, già stati al museo, che non conoscono la Roma Pass, hanno un giudizio uguale alle aspettative e nel complesso sono molto soddisfatti.

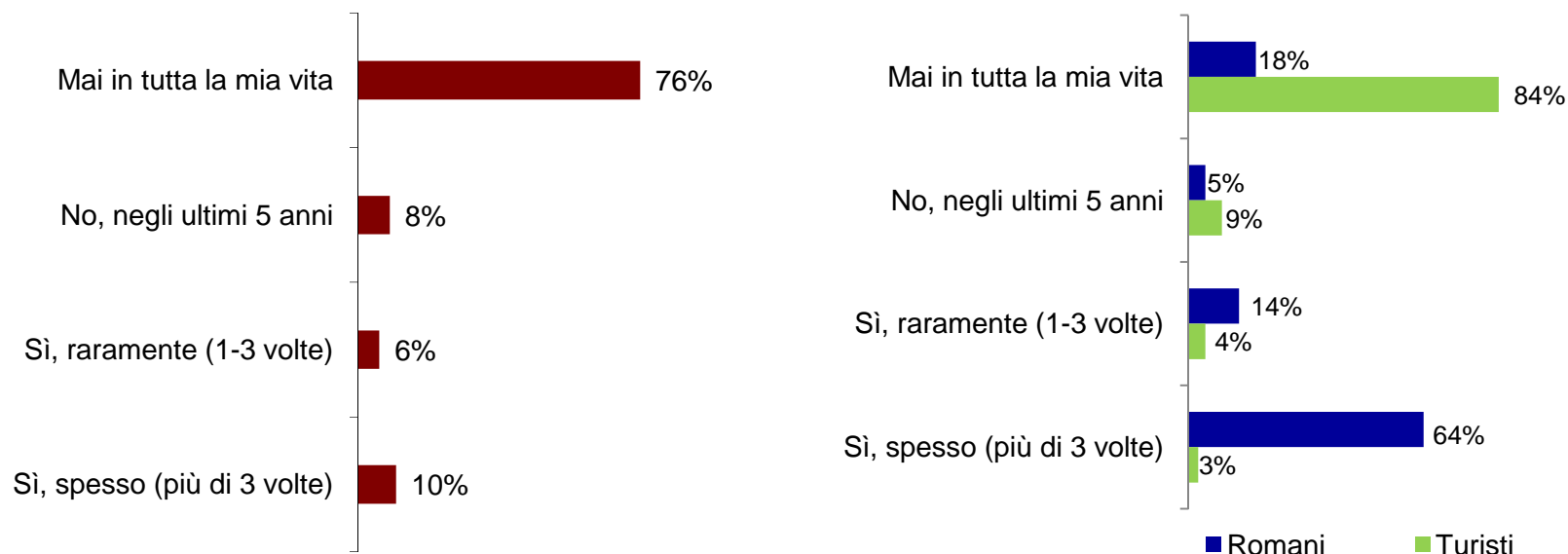


Negli ultimi cinque anni è già stato ai Musei Capitolini

Oltre la metà degli intervistati (il 76% sul campione totale) dichiara di non essere mai stato prima ai *Musei Capitolini*, il 16% già vi è stato (di cui il 6% “da una a tre volte” e il 10% “più di tre volte”) e il restante 8% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che la maggior parte di coloro che non sono mai stati al museo siano soprattutto i turisti (84% - *cfr.* grafico sottostante a destra; la percentuale sale a 87% per gli stranieri), di età giovane fino ai 39 anni, alcuni dei quali hanno utilizzato la card Roma Pass per entrarvi, privi di aspettative ed in generale abbastanza soddisfatti su tale mostra temporanea.

Invece ad avere già frequentato il museo sono principalmente i visitatori romani (78%), che non conoscono la Roma Pass, hanno un giudizio superiore o uguale alle proprie aspettative e nel complesso sono molto soddisfatti della mostra.

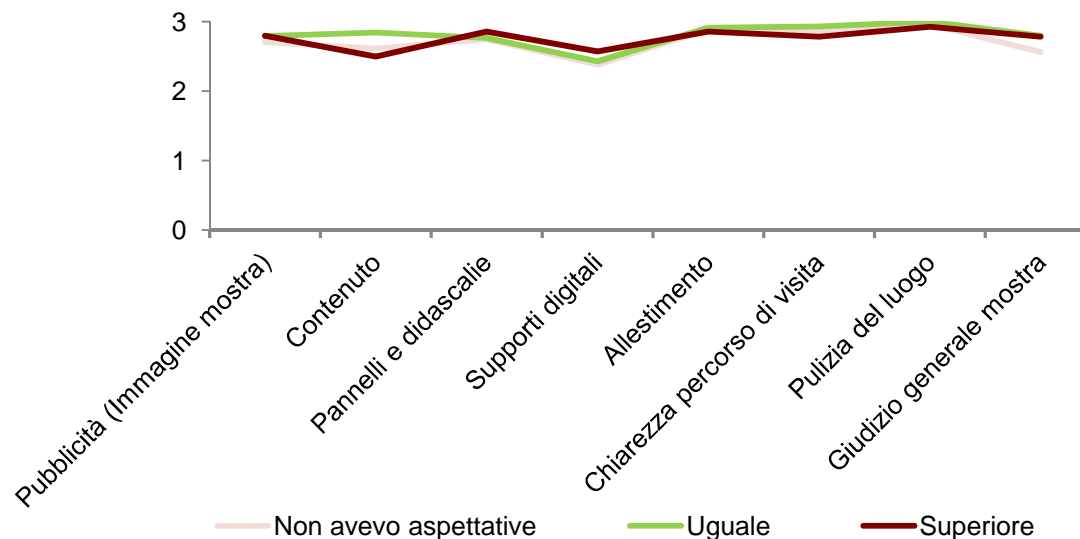
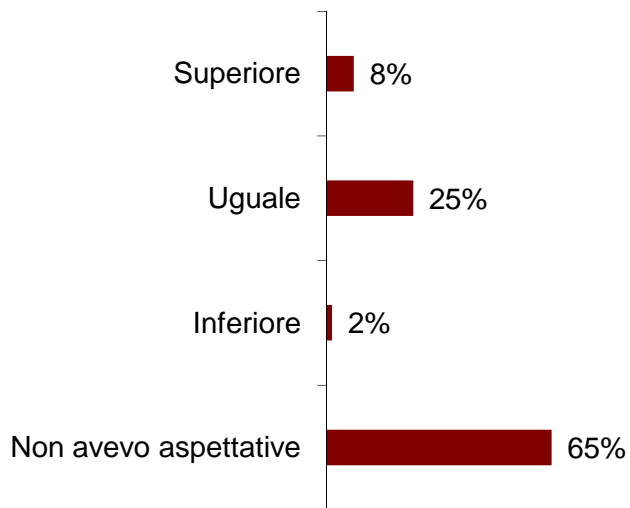


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 65% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita alla mostra, mentre il 25% afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per l'8% è superiore e solo per il restante 2% risulta essere inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i visitatori stranieri, che vengono per la prima volta in tale museo, in coppia o con la propria famiglia. Invece ad avere un giudizio superiore o uguale alle aspettative sono prevalentemente i romani, che già sono stati ai *Musei Capitolini* e visitano la mostra da soli.

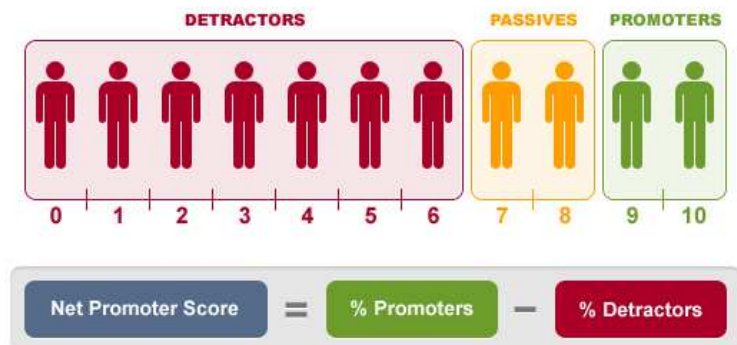
Dal grafico sottostante a destra si evidenzia che coloro che hanno un giudizio uguale alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sia sul contenuto, che sui supporti digitali e sulla chiarezza del percorso di visita.



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 all' **11%**; ben il 51% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.



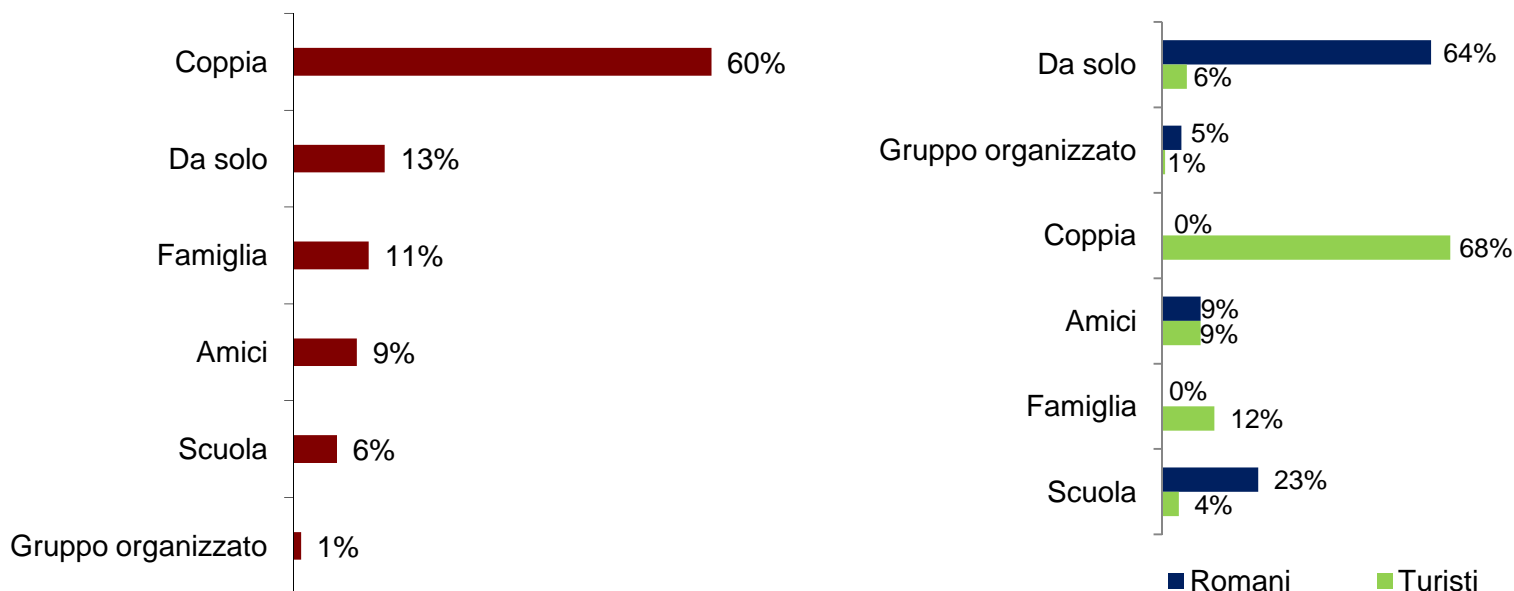
NET PROMOTER SCORE										
Mostra “ <i>Campidoglio. Mito, memoria e archeologia</i> ” – Musei Capitolini 2016										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1	2	0	12	18	27	65	34	19
0%	0%	1%	1%	0%	7%	10%	15%	36%	19%	11%
DETRATTORI = 19%							PASSIVI = 51%		PROMOTORI = 30%	
30% - 19% = 11%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 60% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra in “coppia”, il 13% “da solo”, l’11% con la propria “famiglia”, il 9% con “amici”, il 6% con la scuola; il restante 1% risponde “gruppo organizzato”.

Risulta significativo che a venire in coppia o con la famiglia siano principalmente coloro che vengono per la prima volta ai *Musei Capitolini*, diplomati, alcuni di essi hanno utilizzato la card Roma Pass per entrarvi, privi di aspettative a priori. Invece prediligono venire da soli principalmente i visitatori che sono già stati al museo, laureati, non hanno usufruito della Roma Pass e hanno un giudizio uguale alle aspettative.

Inoltre dal grafico sottostante a destra in base alla provenienza si rileva che i turisti (in prevalenza quelli stranieri) vengono soprattutto in coppia o con la propria famiglia, mentre i romani da soli o con la scuola.

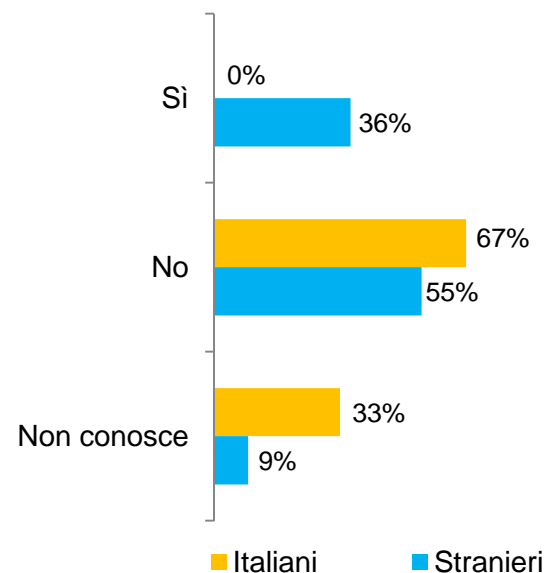
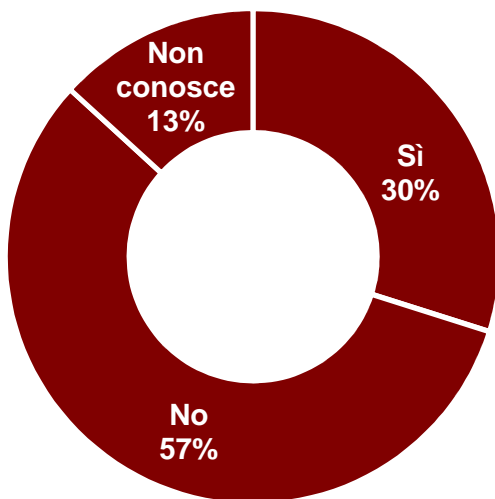


Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Il 30% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 57% afferma di conoscerla, ma non l'ha utilizzata per entrare al museo, mentre il 13% non la conosce affatto.

Risulta significativo che a conoscere la Roma Pass siano prevalentemente i visitatori stranieri (anche se il 55% di essi non l'ha utilizzata per entrare in tale museo), che vengono per la prima volta ai *Musei Capitolini*, privi di aspettative su tale mostra e con un giudizio complessivo abbastanza soddisfacente.

Mentre a non conoscere la card sono principalmente i visitatori italiani (la percentuale è identica sia per i romani che per coloro che giungono da altre province italiane), alcuni dei quali hanno già visitato il museo, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti su tale mostra temporanea.



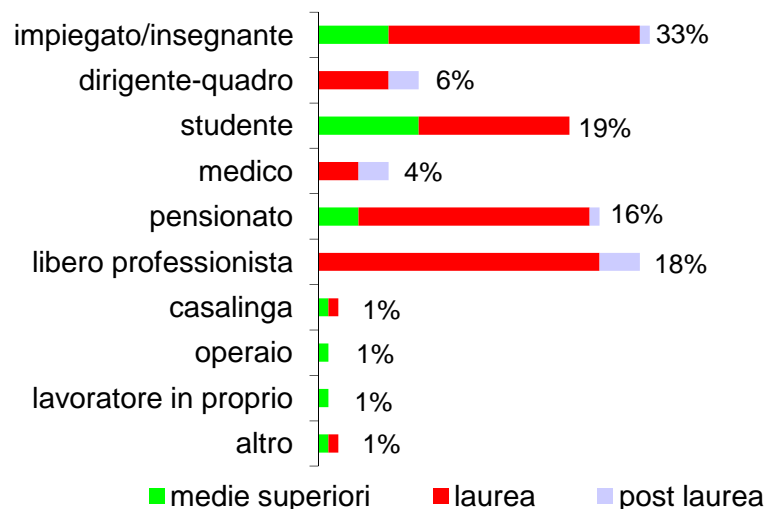
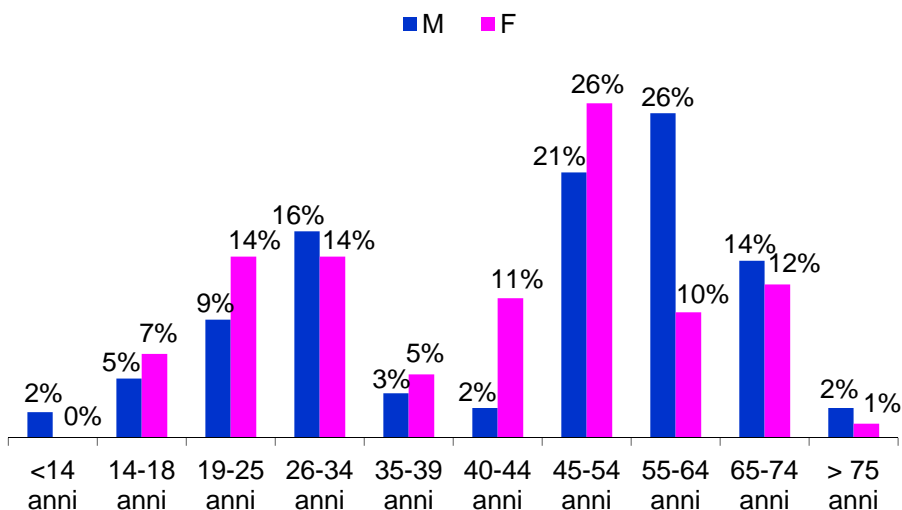
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche in questa indagine prevale il genere femminile (52%; era 56% per la mostra “*Raffaello, Parmigianino e Barocci*”), soprattutto nelle fasce d’età 19-25 anni e 45- 54 anni.

Le fasce d’età più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e 64 anni (41%; nell’indagine scorsa erano pari al 30%).

Ben l’80% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (la percentuale raggiungeva il 47% nell’indagine precedente).

Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli impiegati/insegnanti (33%; in netto aumento dal 15% emerso per la mostra “*Raffaello, Parmigianino e Barocci*”), seguono gli studenti (19%; in discesa dal 38% dell’indagine scorsa) e i liberi professionisti (18%; erano il 7% nel 2015).

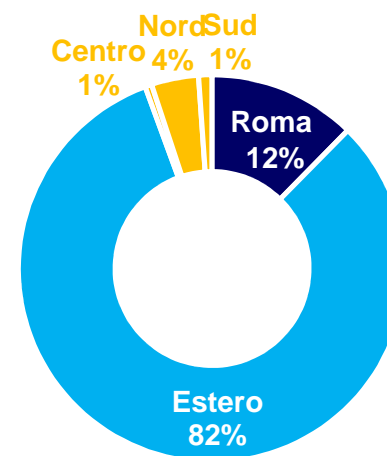


Analisi socio-demografica (provenienza)

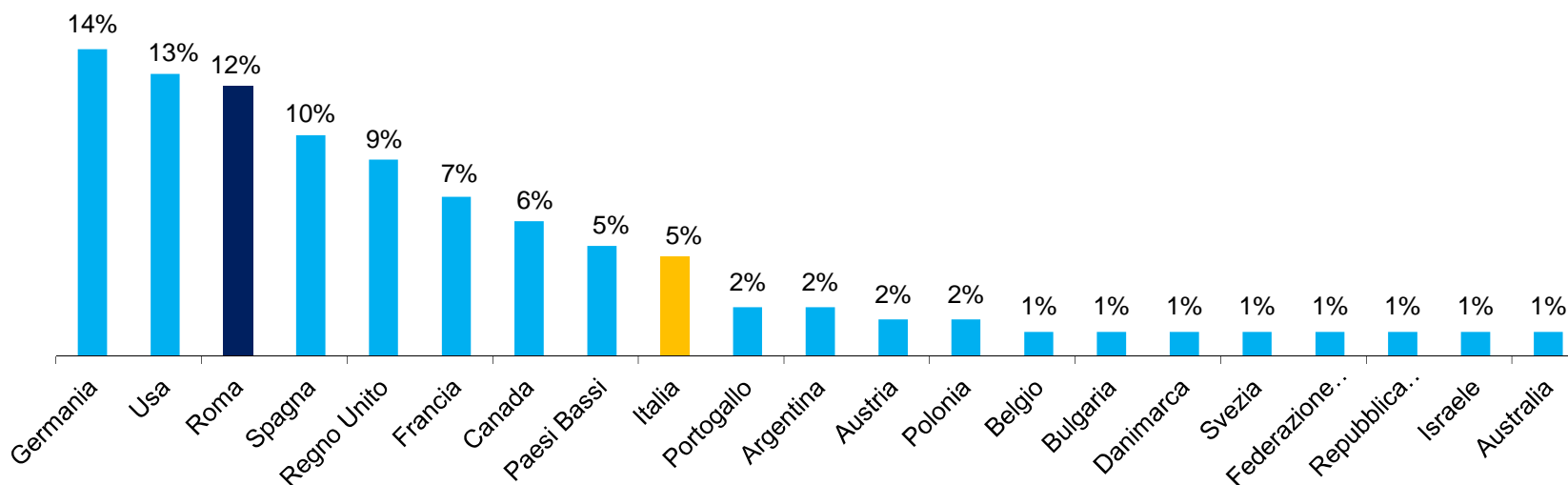
L'82% del campione intervistato è costituito da visitatori stranieri (in forte aumento dal 37% dell'indagine precedente), il 12% sono romani (in netta diminuzione dal 45% della scorsa indagine) e il 6% giunge da altre città italiane (18% nella precedente indagine).

Rispetto alla mostra *"Raffaello, Parmigianino e Barocci"* la diversificazione del target per provenienza è probabilmente dovuta al differente periodo d'indagine (l'indagine scorsa era stata svolta nel mese di dicembre).

Le nazionalità prevalenti sono la tedesca (14%) e l'americana (13%), ma si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Cluster Analysis

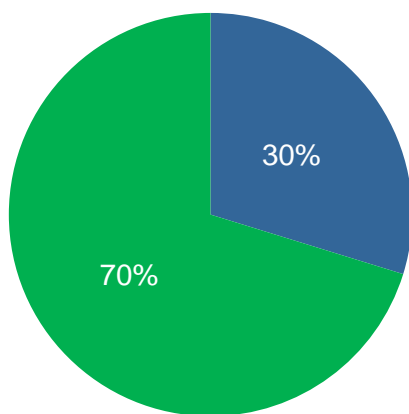
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (53 individui per il *Cluster 1* e 125 per il *Cluster 2*).

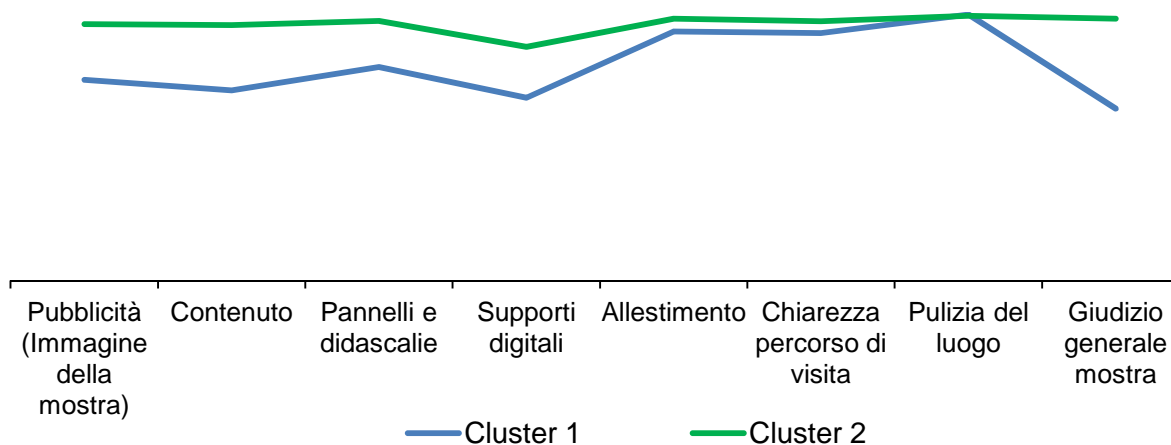
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello leggermente più basso di soddisfazione, mentre la 2° tipologia dei **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto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

Cluster 1 – Soddisfatti: in prevalenza studenti minorenni o pensionati oltre i 55 anni, diplomati, sono venuti a conoscenza della mostra casualmente dopo esservi entrati, vengono soprattutto in famiglia, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 – Deliziati: in prevalenza occupati dipendenti e liberi professionisti, di età 19-39 anni, laureati, vengono a conoscenza della mostra tramite la stampa e il canale web, vengono soprattutto in coppia, giudizio uguale alle proprie aspettative, in generale molto soddisfatti.



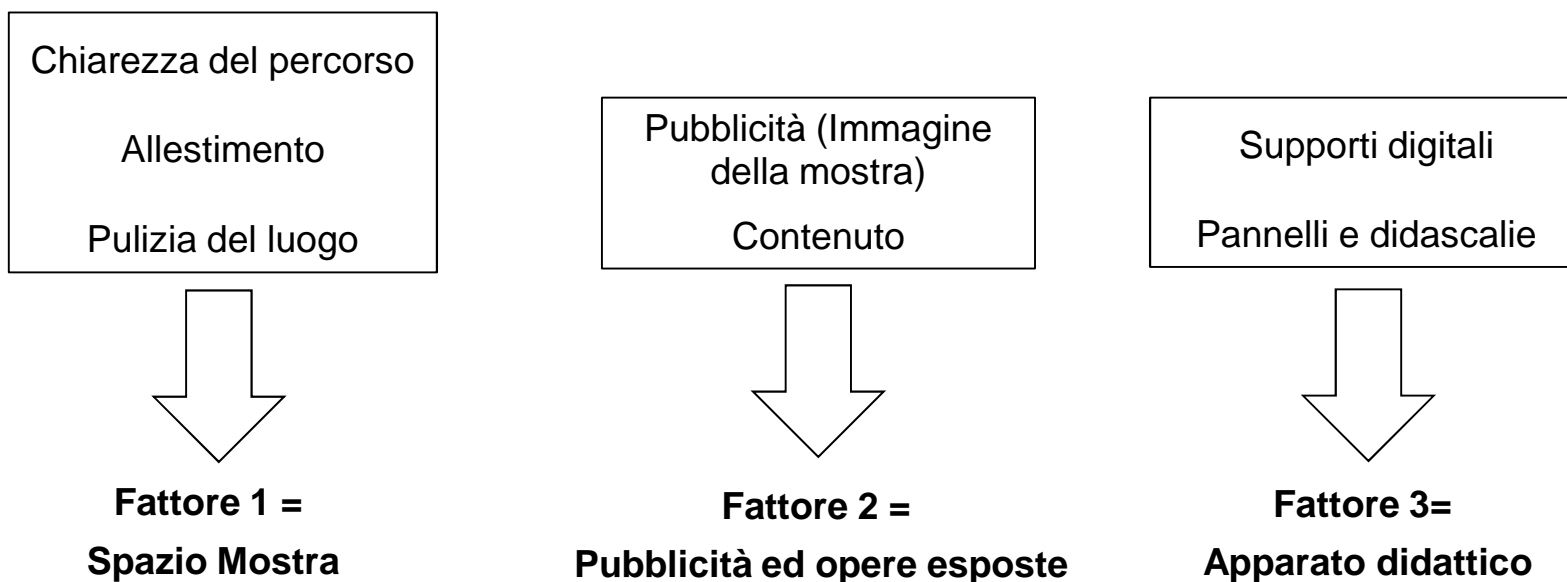
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

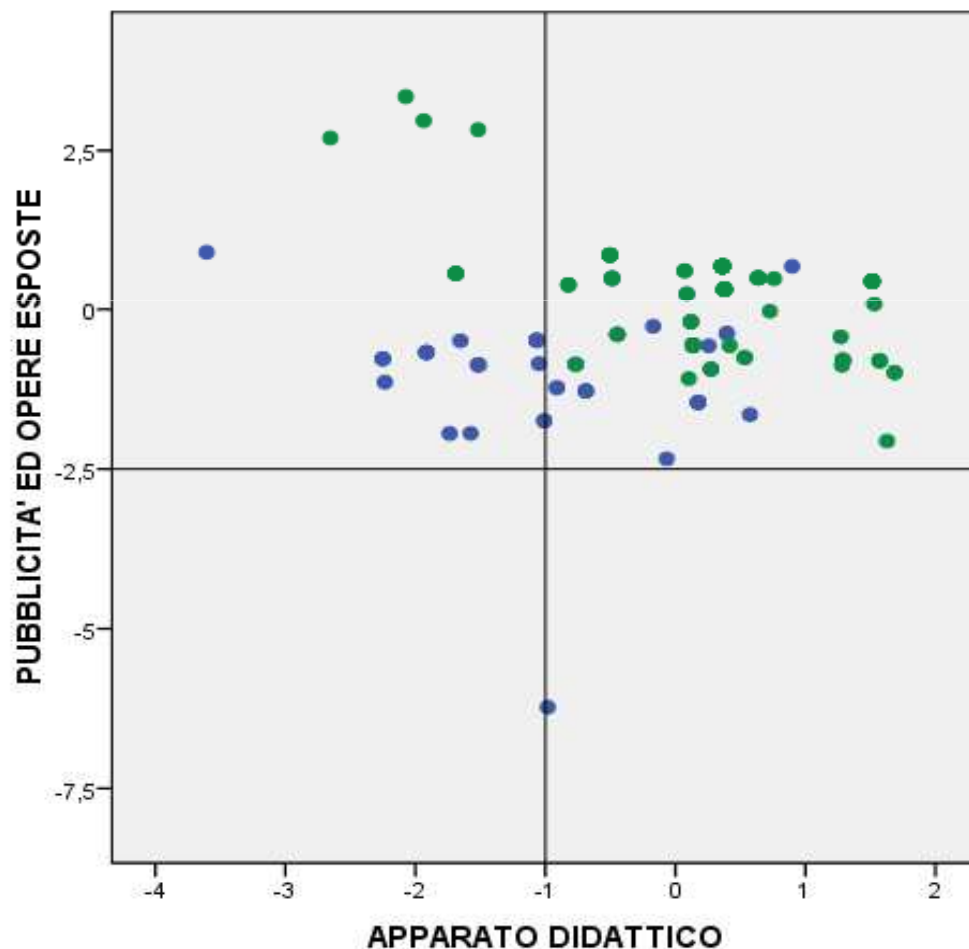
L'analisi fattoriale è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Con le variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i **3 Fattori** seguenti:



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “Deliziati”, mostra una maggiore soddisfazione generale, in particolare sul Fattore 1 (“Pubblicità ed opere esposte”), mentre il Custer 2 dei “Soddisfatti” è tendenzialmente meno soddisfatto.



Cluster 1 Soddisfatti: in prevalenza studenti minorenni o pensionati oltre i 55 anni, diplomati, sono venuti a conoscenza della mostra casualmente dopo esservi entrati, vengono soprattutto in famiglia, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 Deliziati: in prevalenza occupati dipendenti e liberi professionisti, di età 19-39 anni, laureati, vengono a conoscenza della mostra tramite la stampa e il canale web, vengono soprattutto in coppia, giudizio uguale alle proprie aspettative, in generale molto soddisfatti.

Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman***	Pubblicità (Immagine della mostra)	Contenuto	Pannelli e didascalie	Supporti digitali	Allestimento	Chiarezza percorso	Pulizia del luogo	Giudizio generale mostra
Pubblicità (Immagine della mostra)	1,000	,458 **	,139	,157	,242 *	,256 **	-,051	,471 **
Contenuto	,458 **	1,000	,366 **	,153	,418 **	,221 **	,015	,539 **
Pannelli e didascalie	,139	,366 **	1,000	,352 **	,173 *	,039	,131	,427 **
Supporti digitali	,157	,153	,352 **	1,000	,079	,113	,094	,457 **
Allestimento	,242 *	,418 **	,173 *	,079	1,000	,531 **	,161 *	,168 *
Chiarezza percorso di visita	,256 **	,221 **	,039	,113	,531 **	1,000	,221 **	,179 *
Pulizia del luogo	-,051	,015	,131	,094	,161 *	,221 **	1,000	-,051
Giudizio generale mostra	,471 **	,539 **	,427 **	,457 **	,168 *	,179 *	-,051	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).

La pulizia del luogo non è risultata significativa rispetto al giudizio generale e per tale motivo è stata esclusa nella tabella laterale.

Alla mostra “*Il Campidoglio. Mito, memoria, archeologia*” il **contenuto** è l’aspetto che risulta più correlato al giudizio generale.

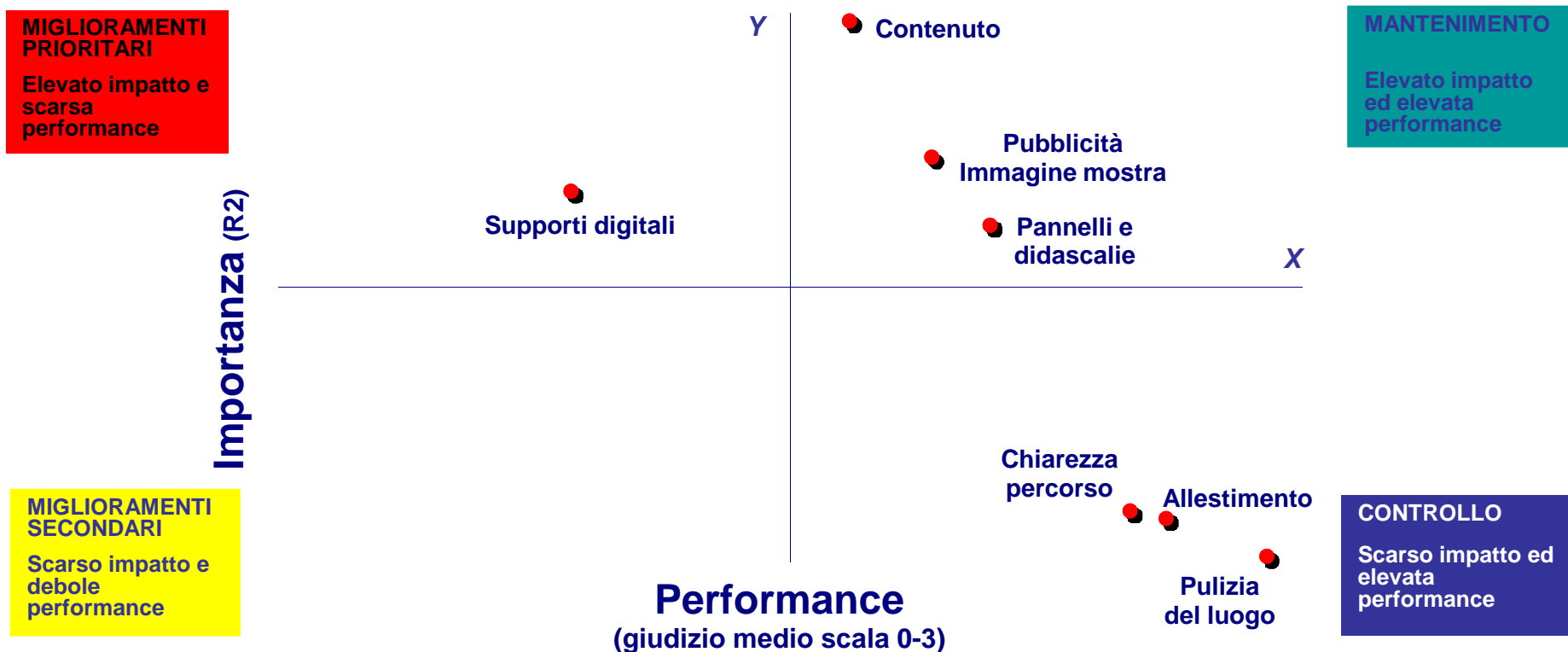
Nessuno degli aspetti indagati ha un’incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra	
Contenuto	0,539
Pubblicità (Immagine della mostra)	0,471
Supporti digitali	0.457
Pannelli e didascalie	0.427
Chiarezza percorso di visita	0,179
Allestimento	0,168

Mapa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, ma anche la **pubblicità (immagine della mostra)** e i **supporti informativi (pannelli e didascalie)** si collocano nel quadrante in alto a destra. Solo i **supporti digitali** emergono tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra); da evidenziare che ad avere espresso il proprio giudizio su tale aspetto della mostra è stato il 35% del campione intervistato.

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece gli aspetti 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.

Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 93**

ELOGI mostra molto bella, piace il quadro di Turner, ottima qualità .**Totale 11**

SEGNALETICA INTERNA inadeguata, difficile trovare la mostra, maggiori indicazioni di percorso per raggiungerla (43), altro (2).**Totale 45**

CONTENUTO più dipinti, anche di Turner, un maggior numero di opere esposte, mostra più ricca (13), non piace molto questa tipologia di mostra (9), troppo settoriale (6). **Totale 28**

PANNELLI E DIDASCALIE traduzione in più lingue (7), maggiori informazioni (7), non adatti a tutti i target (6). **Totale 20**

COMUNICAZIONE promuovere di più la mostra (5), terminata la brochure (5), titolo fuorviante perché non si capisce che si tratta di un'esposizione temporanea (4). **Totale 14**

SUPPORTI DIGITALI più supporti interattivi per evidenziare i mutamenti nel tempo, manca sottofondo musicale, un video, maggiore interattività. **Totale 7**

ALTRO. Totale 7

TOTALE 121SUGGERIMENTI
MOSTRA IL CAMPIDOGLIO. MITO, MEMORIA, ARCHEOLOGIA

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 ai Musei Capitolini**
 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. **La prima volta, attraverso quale canale di comunicazione è venuto a conoscenza della mostra?**

<input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) <input type="checkbox"/> www.museiincomune.it <input type="checkbox"/> altri siti internet <input type="checkbox"/> stendardo sull'edificio <input type="checkbox"/> passando, per caso <input type="checkbox"/> passaparola (amici/parenti)	<input type="checkbox"/> pubblicità (indicare se stampa o affissione) <input type="checkbox"/> televisione/radio <input type="checkbox"/> scuola/università <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> in biglietteria <input type="checkbox"/> 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. Pannelli e didascalie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Supporti digitali (video)	<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. Chiarezza percorso di visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Pulizia del luogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Giudizio generale della mostra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 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				
13. 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				
14. 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.....				
15. 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:.....