



Indagini di Customer Satisfaction

**HOKUSAI. Sulle orme del Maestro**

Spazio espositivo Ara Pacis

12 Ottobre 2017 – 14 Gennaio 2018

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità  
Data 05/01/2018*

## 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 dell'Ara Pacis
- 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 419 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 4 al 12 dicembre 2017 presso lo *Spazio espositivo del Museo dell'Ara Pacis* (gli intervistati rappresentano il 17% 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 97%, un margine di errore di stima di  $\pm 1,64\%$ .

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 elevato, con una media di **2,85** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 100%.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,96), il contenuto (2,85), l'allestimento (2,81), i pannelli e didascalie (2,74).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono nettamente al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il contenuto è la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa delle priorità, ma anche quella più correlata alla soddisfazione complessiva della mostra (pp. 16-18). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti (pp. 22-23) emergono i supporti informativi (80 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 45% da romani, studenti (34%) e occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (24%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (53%), soprattutto di età giovane tra i 14 e 34 anni (42% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra tramite “internet” (26% sul totale degli intervistati), poi seguono la “pubblicità” (22%) e “scuola/università” (15%).

Risulta significativo che la pubblicità sia il mezzo prevalente tra i romani, di età 35-44 anni e adulti al di sopra dei 65 anni, diplomati, già stati in questo museo, con un giudizio uguale alle aspettative e in generale molto soddisfatti della mostra. Invece il canale web emerge tra i turisti italiani, di età 26-34 anni e 45-54 anni, alcuni si sono già recati al *Museo dell'Ara Pacis*, laureati, con un giudizio uguale alle attese, nel complesso molto o abbastanza soddisfatti.

La voce “scuola/università” è predominante tra i romani, minorenni, con un titolo di scuola dell'obbligo, che vengono per la prima volta in questo museo, sono privi di aspettative e si ritengono abbastanza soddisfatti.

## Tabella riassuntiva

<b>Mostra Hokusai sulle orme del Maestro 2017</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana*</b>	<b>Risposte valide</b>	<b>Risposte mancanti</b>	<b>Deviazione standard**</b>	<b>Servizio non utilizzato</b>	<b>Deliziati</b>	<b>Insoddisfatti</b>	<b>Molto+ Abbastanza soddisfatti</b>
Pubblicità (immagine mostra)	2,69	3,00	370	49	0,543	12%	73%	0%	96%
Contenuto	2,85	3,00	418	1	0,363	0%	85%	0%	100%
Audioguida	2,46	3,00	67	352	0,804	84%	61%	4%	90%
Pannelli e didascalie	2,74	3,00	378	41	0,481	10%	75%	0%	99%
Allestimento	2,81	3,00	418	1	0,425	0%	82%	0%	99%
Chiarezza percorso di visita	2,65	3,00	399	20	0,559	5%	69%	0%	96%
Pulizia del luogo	2,96	3,00	418	1	0,256	0%	97%	0%	99%
<b>Giudizio generale mostra</b>	<b>2,85</b>	<b>3,00</b>	<b>418</b>	<b>1</b>	<b>0,365</b>	<b>0%</b>	<b>85%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

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

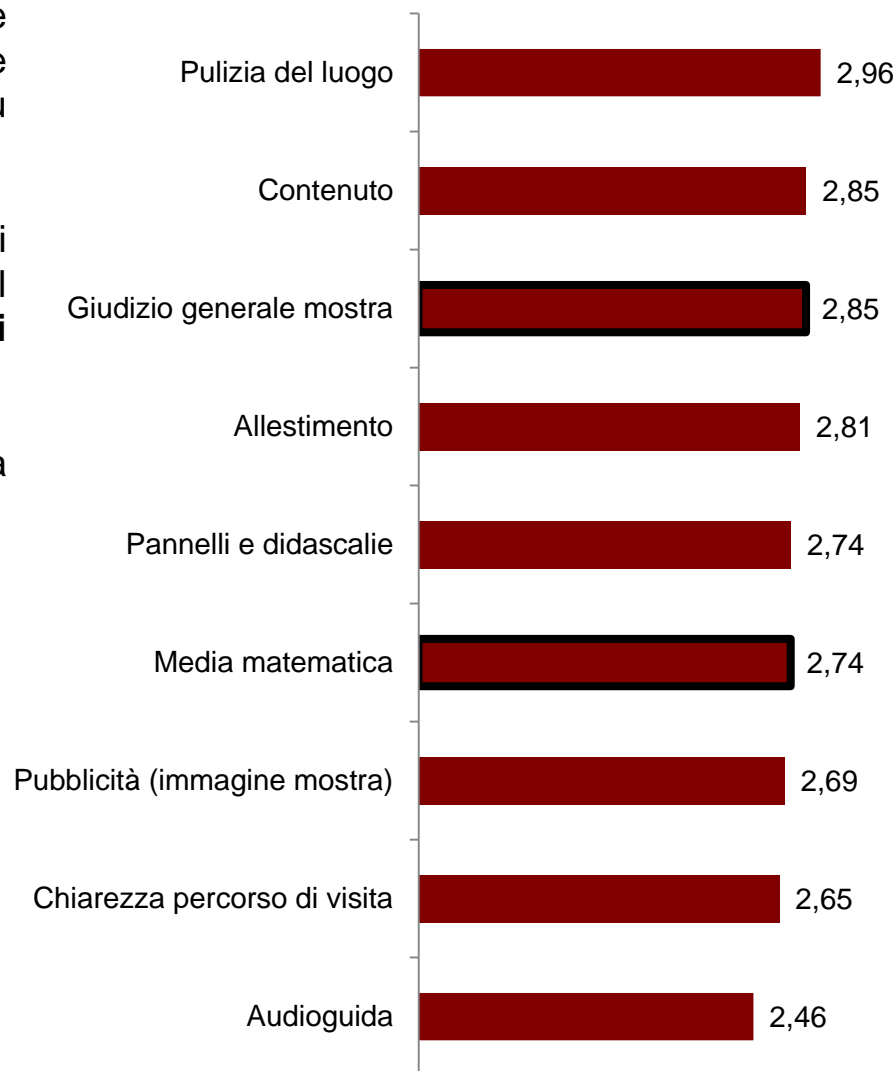
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,74).

## 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**, il **contenuto**, l'**allestimento**, i **supporti informativi (pannelli e didascalie)**.

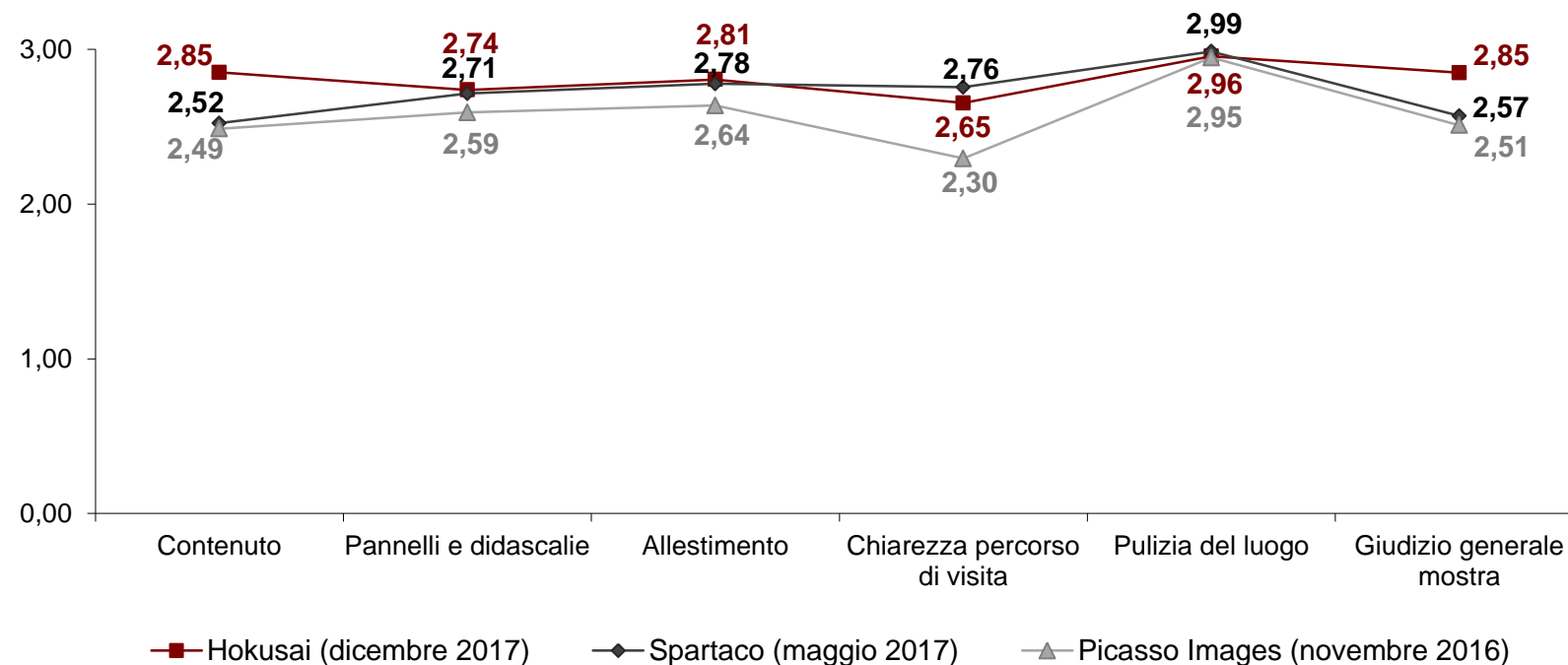
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



## Analisi del trend 2016-2017

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta piuttosto costante e lineare rispetto alle indagini effettuate sulle mostre precedenti “*Spartaco. Schiavi e padroni*” (maggio 2017) e “*Picasso Images*” (novembre 2016).

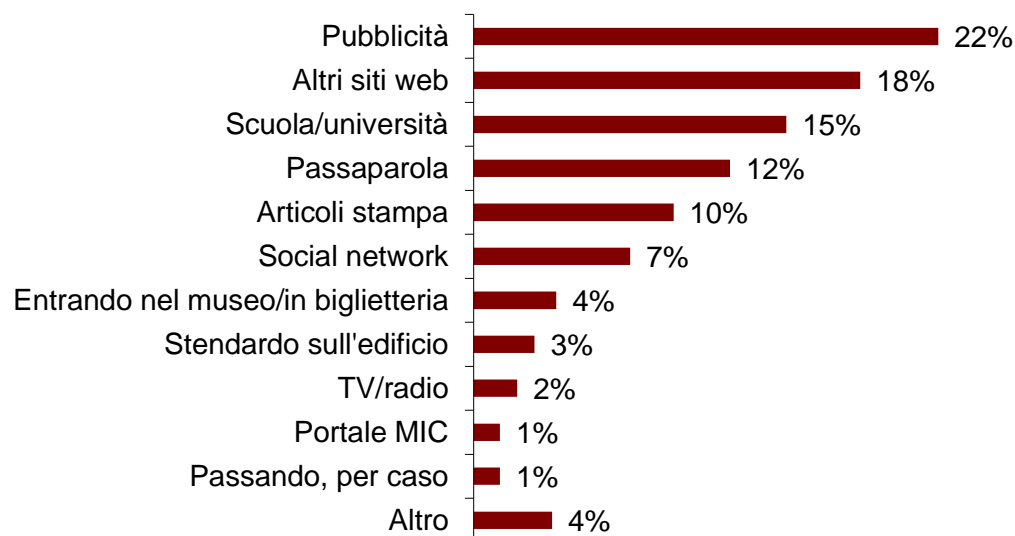
Si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione sulla maggior parte delle variabili oggetto di indagine, in particolare sul contenuto e sull’esperienza complessiva.



## Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 26% del campione intervistato afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso “internet” (in netto aumento dal 16% per la mostra “*Spartaco. Schiavi e padroni*”). Il 22% risponde “pubblicità” (di cui l’88% specifica “affissioni” e il restante 12% “pubblicità sulla stampa”; in netto aumento rispetto all’8% emerso dall’indagine scorsa), mentre il 15% ne viene a conoscenza tramite “scuola/università” (era 7% per la mostra precedente).

La pubblicità è il mezzo prevalente tra i romani, di età 35-44 anni e adulti al di sopra dei 65 anni, diplomati, già stati in questo museo, con un giudizio uguale alle aspettative e in generale molto soddisfatti della mostra. Invece il canale web emerge tra i turisti italiani, di età 26-34 anni e 45-54 anni, laureati, alcuni si sono già recati al *Museo dell’Ara Pacis*, con un giudizio uguale alle attese, nel complesso molto o abbastanza soddisfatti. La voce “scuola/università” è predominante tra i romani, minorenni, con un titolo di scuola dell’obbligo, che vengono per la prima volta in questo museo, sono privi di aspettative e si ritengono abbastanza soddisfatti. Infine il passaparola prevale per i turisti stranieri, di età 19-39 anni e 45-64 anni, laureati, nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle attese o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.



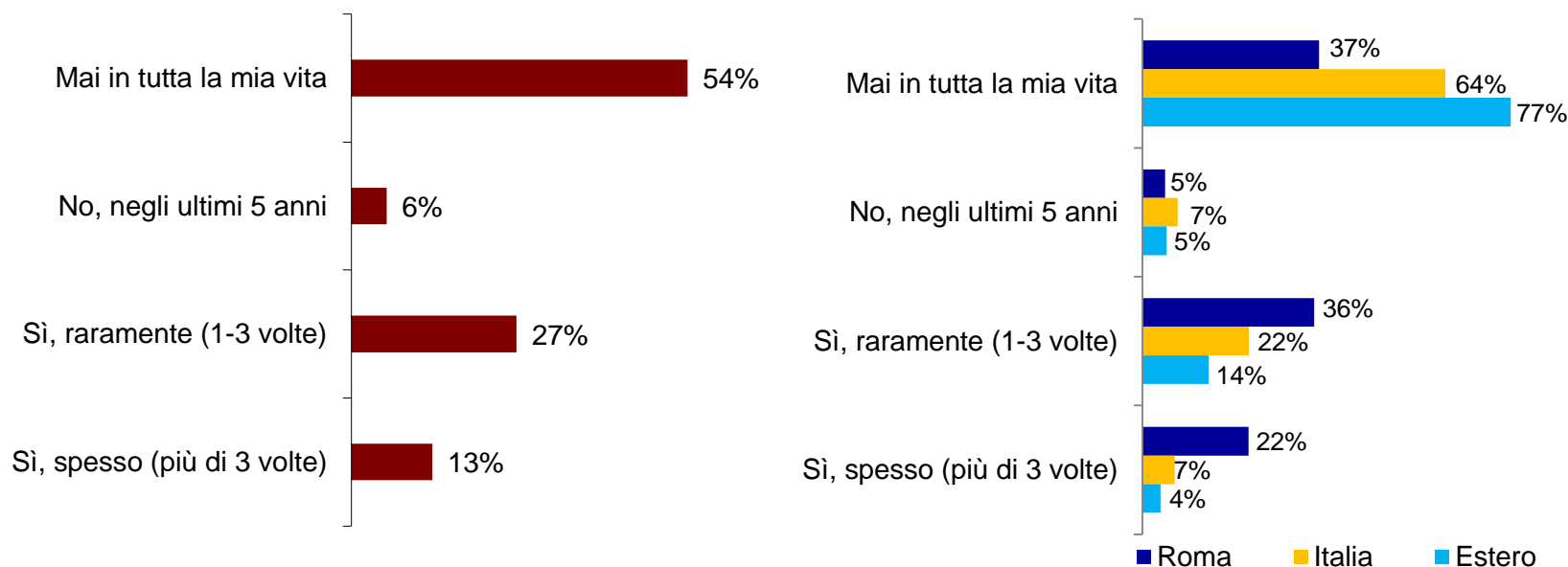


## Negli ultimi cinque anni è già stato al Museo dell’Ara Pacis

Il 54% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima al *Museo dell’Ara Pacis*, il 40% già vi è stato (di cui il 27% “da una a tre volte” e il 13% “più di tre volte”) e il restante 6% 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 stranieri (77%; *cfr.* grafico sottostante a destra), con un titolo di scuola media inferiore o superiore, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

Invece ad avere già frequentato il museo sono principalmente i visitatori romani, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, con un giudizio superiore alle aspettative, nel complesso molto soddisfatti.



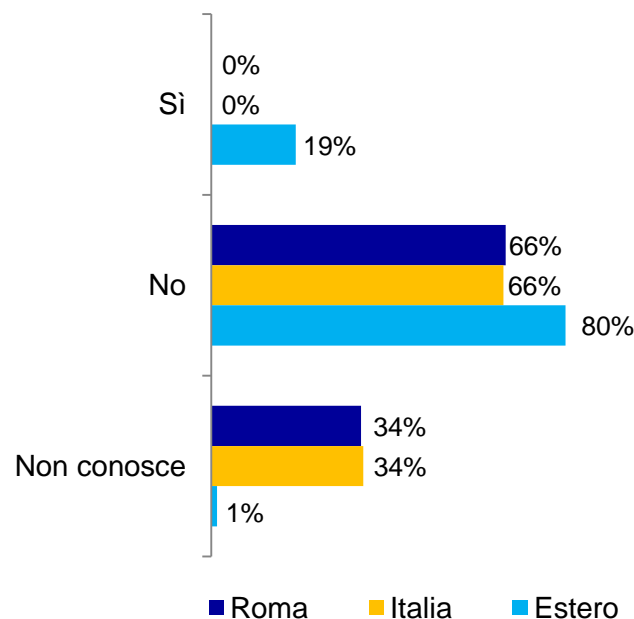
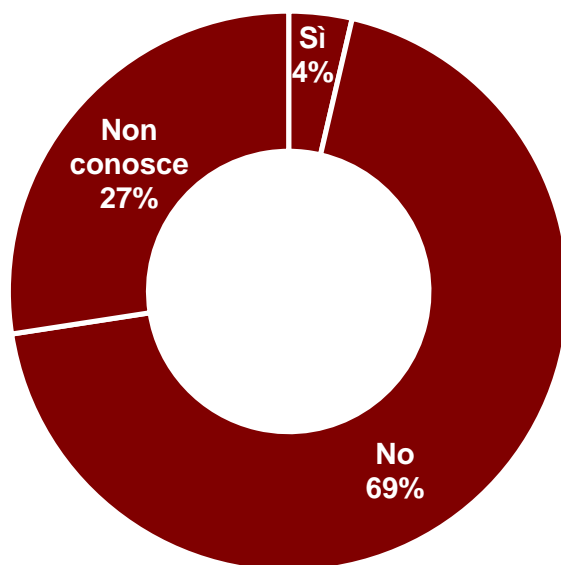
## Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Il 4% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 69% afferma di conoscerla, ma non l'ha utilizzata per entrare al museo, mentre il 27% non la conosce affatto.

Risulta significativo che ad utilizzare la Roma Pass siano soprattutto i visitatori stranieri (anche se l'80% di essi non l'ha acquistata per entrare), laureati, che vengono per la prima volta al museo, senza aspettative a priori, molto soddisfatti della loro esperienza complessiva.

Invece a conoscere la card ma a non utilizzarla sono in particolare i turisti italiani, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni già stati al museo, con un giudizio superiore o uguale alle proprie attese, in generale molto soddisfatti.

A non conoscere la Roma Pass sono prevalentemente i romani, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, nuovi visitatori, privi di aspettative e nel complesso abbastanza soddisfatti.



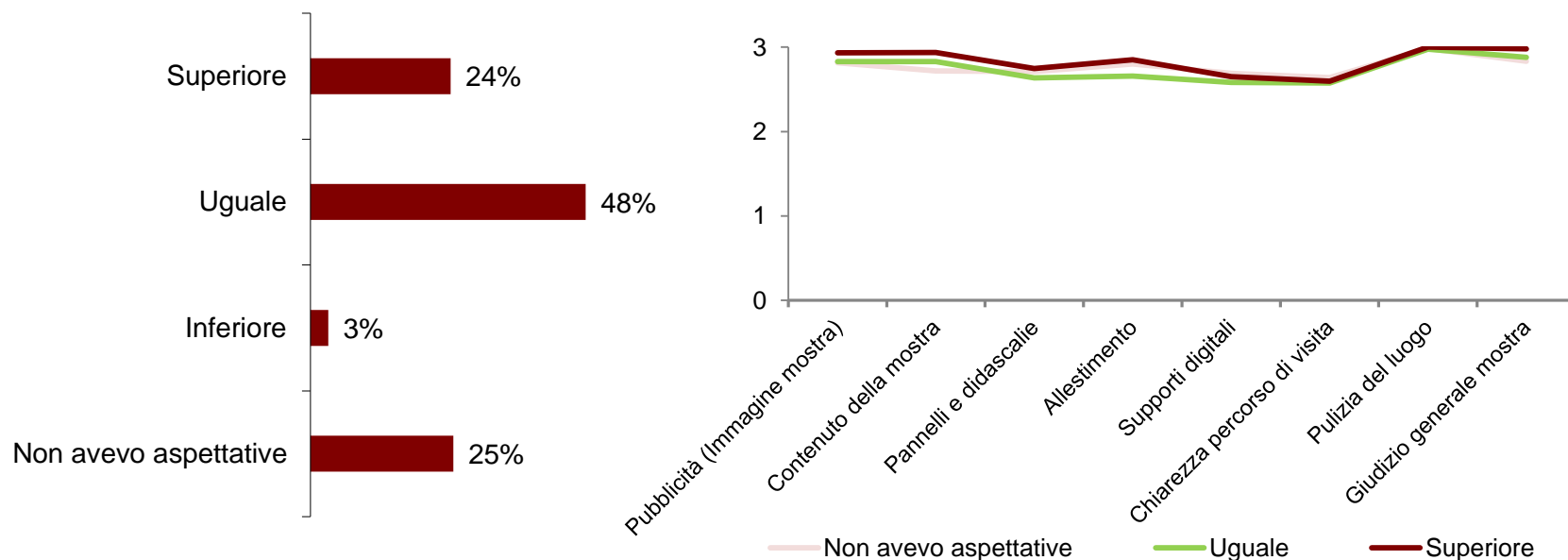
## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 25% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita a tale mostra.

Il 48% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 24% è superiore e solo per il 3% è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i turisti stranieri, in prevalenza uomini, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, nuovi visitatori. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono in particolare i visitatori italiani (inclusi i romani), sia donne che uomini, diplomati, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*. Coloro che hanno un giudizio superiore alle attese sono prevalentemente stranieri, in prevalenza donne, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea e vengono per la prima volta in tale museo.

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 **46%**; il 50% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece solo il 2% rappresenta i “*detrattori*” e ciò denota un elevato apprezzamento da parte del campione intervistato.



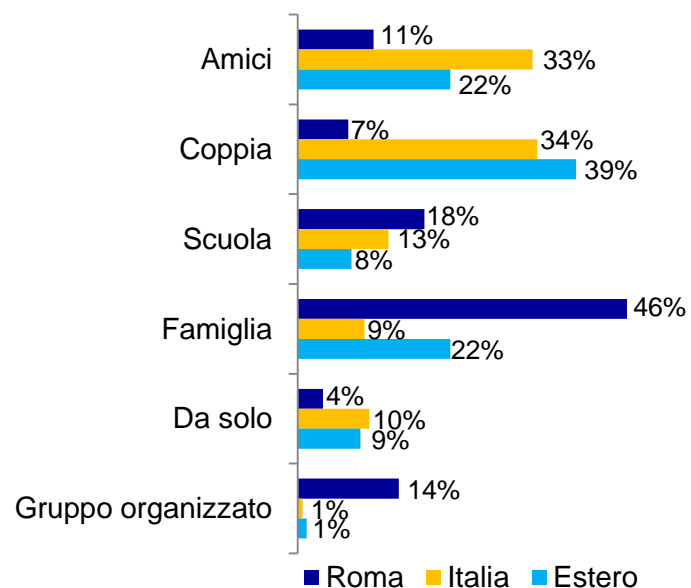
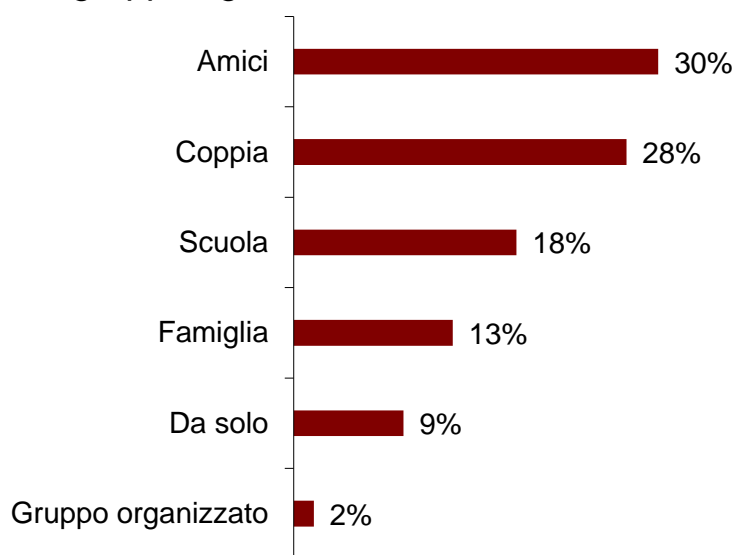
NET PROMOTER SCORE										
Mostra “ <i>Hokusai. Sulle orme del Maestro</i> ” - Spazio espositivo Ara Pacis 2017										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	7	46	164	103	99
0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	11%	39%	25%	23%
DETRACTORI = 2%							PASSIVI = 50%		PROMOTORI = 48%	
48% - 2% = 46%										

## Con chi ha visitato la mostra

Il 30% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra con “amici”, il 28% “in coppia”, il 18% con la “scuola”, il 13% con la propria “famiglia”, il 9% “da solo” e il restante 2% con un “gruppo organizzato”.

Risulta significativo che a venire con gli amici siano in particolare i turisti italiani, di età giovane 19-34 anni o adulta al di sopra dei 65 anni, diplomati, alcuni già stati in questo museo, con giudizio superiore alle aspettative e in generale molto soddisfatti. Invece vengono in coppia soprattutto i turisti stranieri, di età 35-39 anni e 45-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori, con giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, nel complesso abbastanza soddisfatti della mostra. A venire con la scuola sono principalmente i romani, minorenni, senza aspettative, con un giudizio complessivo abbastanza soddisfacente.

Nel grafico sottostante a destra si evidenzia che i romani vengono soprattutto con la famiglia o con gruppi organizzati.



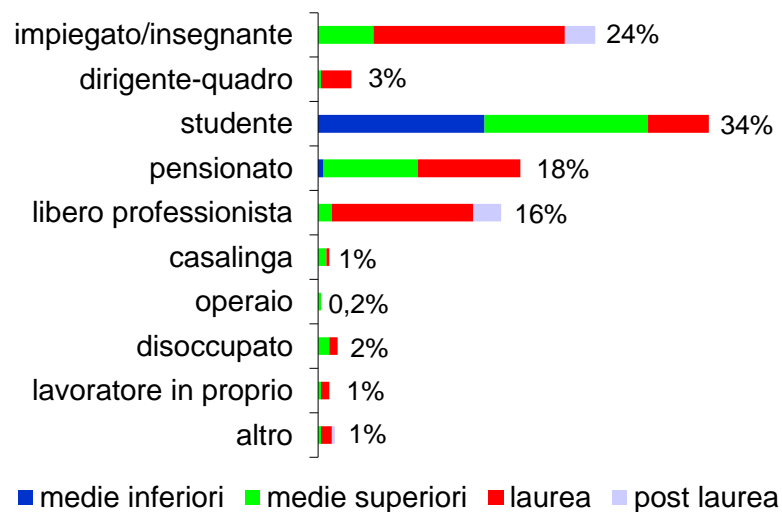
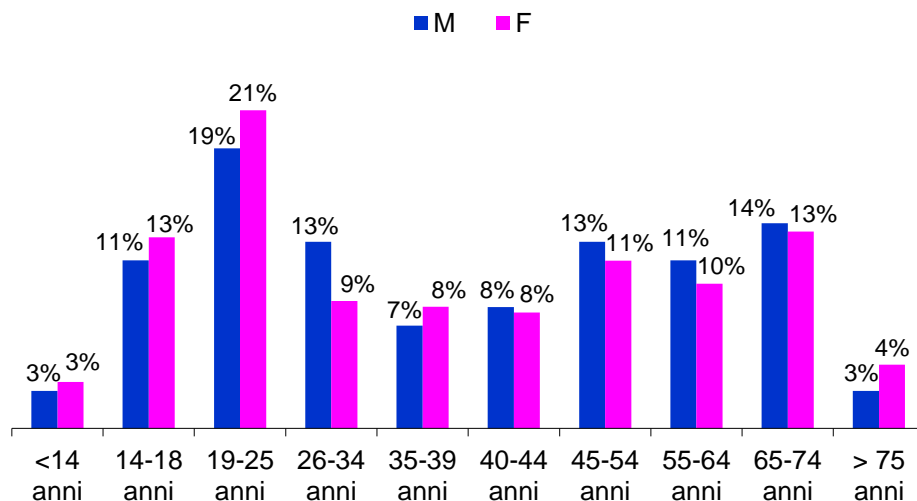
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il genere femminile (62%; era 53% per la mostra precedente), in particolare nelle fasce d'età 14-25 anni e 35-39 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i 14 e 34 anni, che raggiungono complessivamente il 42% sul totale degli intervistati (in aumento dal 28% per la mostra "Spartaco. Schiavi e padroni"). In discesa gli adulti al di sopra dei 45 anni, che passano dal 56% al 39%.

Il 54% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (la percentuale raggiungeva il 69% nell'indagine precedente).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli studenti (34%; erano il 17% nell'indagine scorsa), seguono gli impiegati/insegnanti (24%; erano il 23% nella mostra precedente), i pensionati (scendono dal 28% al 18%) e i liberi professionisti (passano da 17% a 16%).

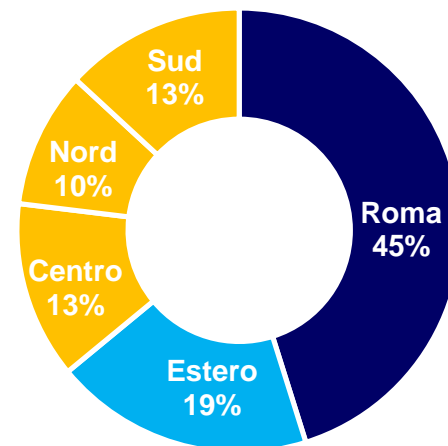


## Analisi socio-demografica (provenienza)

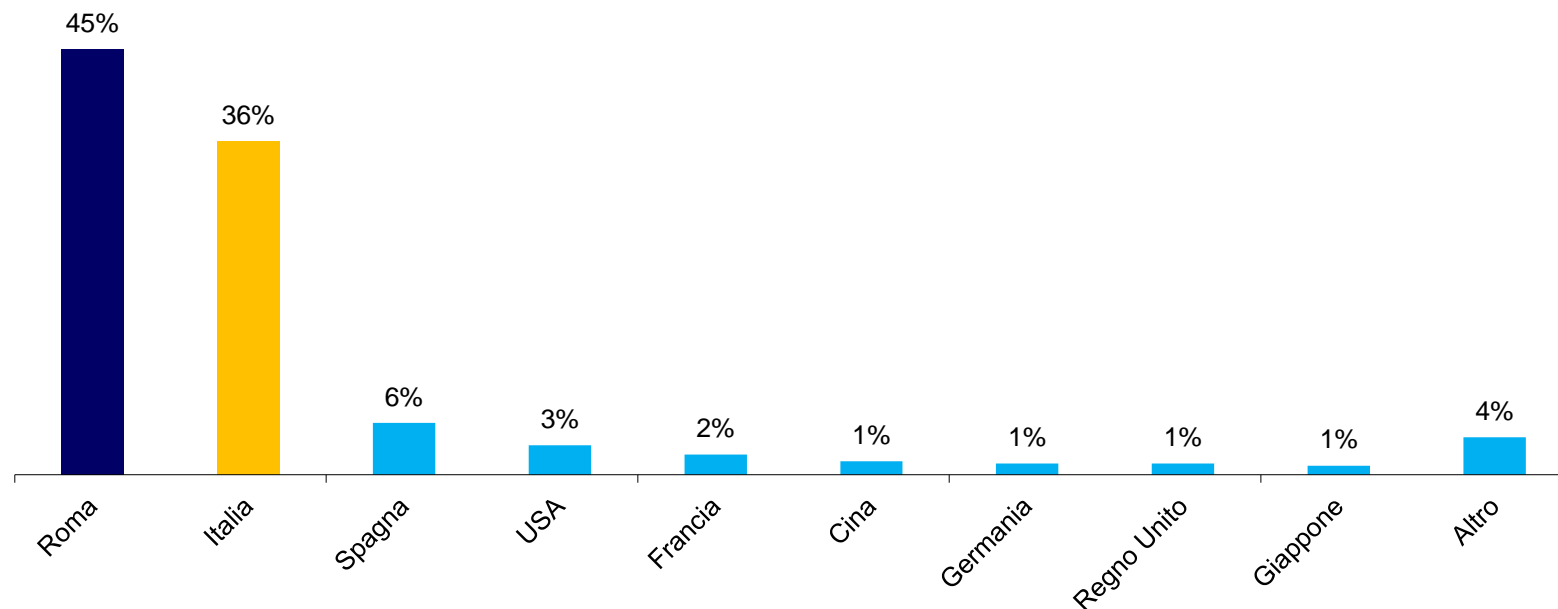
Il 45% del campione intervistato è costituito dai visitatori romani (in notevole aumento rispetto al 26% della mostra precedente); il 36% giunge da altre città italiane (16% per la mostra “*Spartaco. Schiavi e padroni*”) e il 19% sono stranieri (in netta discesa dal 58% emerso nell’indagine scorsa).

La variazione del target potrebbe essere dovuto al differente periodo d’indagine e alla tipologia di esposizione.

La nazionalità prevalente è quella spagnola (6%), ma si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



## Correlazione 1/2

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

<b>Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Mostra Hokusai. Sulle orme del Maestro - 2017</b>	Pubblicità (immagine mostra)	Contenuto	Audioguida	Pannelli e didascalie	Allestimento	Chiarezza percorso di visita	Pulizia del luogo	Giudizio generale mostra
Pubblicità (immagine mostra)	1,000	,114*	-,290*	,099	-,056	-,081	,052	,119*
Contenuto	,114*	1,000	,209	,177**	,226**	,105*	,175**	,559**
Audioguida	-,290*	,209	1,000	,076	,077	,079	,217	,046
Pannelli e didascalie	,099	,177**	,076	1,000	,111*	,139**	,234**	,245**
Allestimento	-,056	,226**	,077	,111*	1,000	,231**	,239**	,289**
Chiarezza percorso di visita	-,081	,105*	,079	,139**	,231**	1,000	,170**	,183**
Pulizia del luogo	,052	,175**	,217	,234**	,239**	,170**	1,000	,259**
Giudizio generale mostra	,119*	,559**	,046	,245**	,289**	,183**	,259**	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 tutte le variabili sono risultate significative rispetto al giudizio generale, ad eccezione dell'audioguida (il 16% degli intervistati ha utilizzato tale servizio), che per tale motivo è stata esclusa dalla tabella laterale.

Sulla mostra "*Hokusai. Sulle orme del Maestro*" l'aspetto che risulta più correlato al giudizio generale è il **contenuto**.

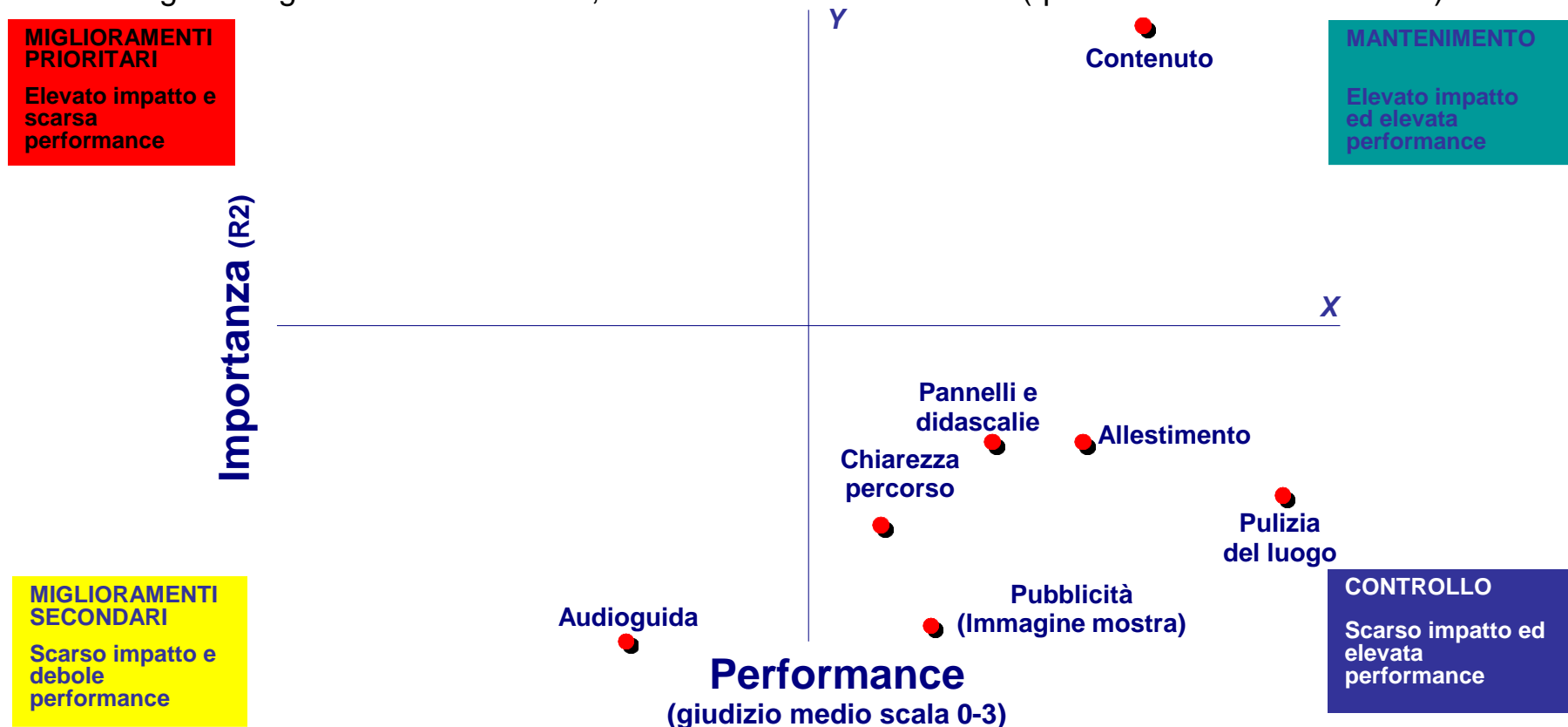
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra " <i>Hokusai. Sulle orme del Maestro</i> " 2017	
Contenuto	0,559
Allestimento	0,289
Pulizia del luogo	0,259
Pannelli e didascalie	0.245
Chiarezza percorso di visita	0,183

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante, ma anche soddisfacente (quadrante in alto a destra), 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

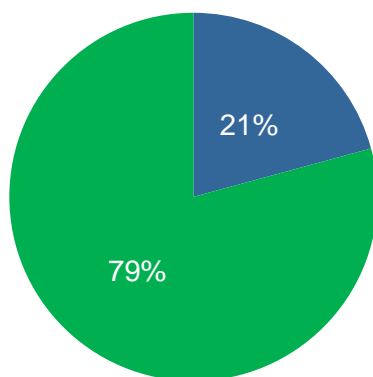
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (87 individui per il *Cluster 1* e 332 per il *Cluster 2*).

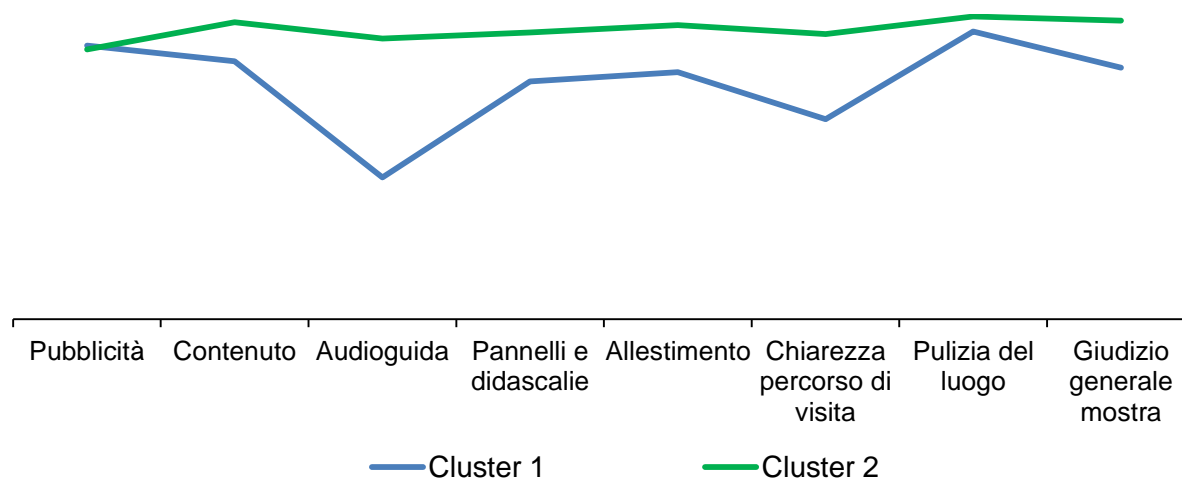
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, mentre la 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti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

**Cluster 1 – Soddisfatti:** in prevalenza donne, soprattutto italiani (inclusi romani), di età giovane compresa tra i 14 e 39 anni, con un titolo di scuola dell'obbligo o laurea, studenti e liberi professionisti, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet, pubblicità e passaparola, vengono in coppia o con amici, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

**Cluster 2 – Deliziati:** in prevalenza uomini, turisti stranieri, di età adulta oltre i 45 anni, diplomati, occupati dipendenti e pensionati, vengono a conoscenza della mostra entrando nel museo/in biglietteria o tramite la stampa, vengono da soli o con la famiglia, giudizio superiore o uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti.



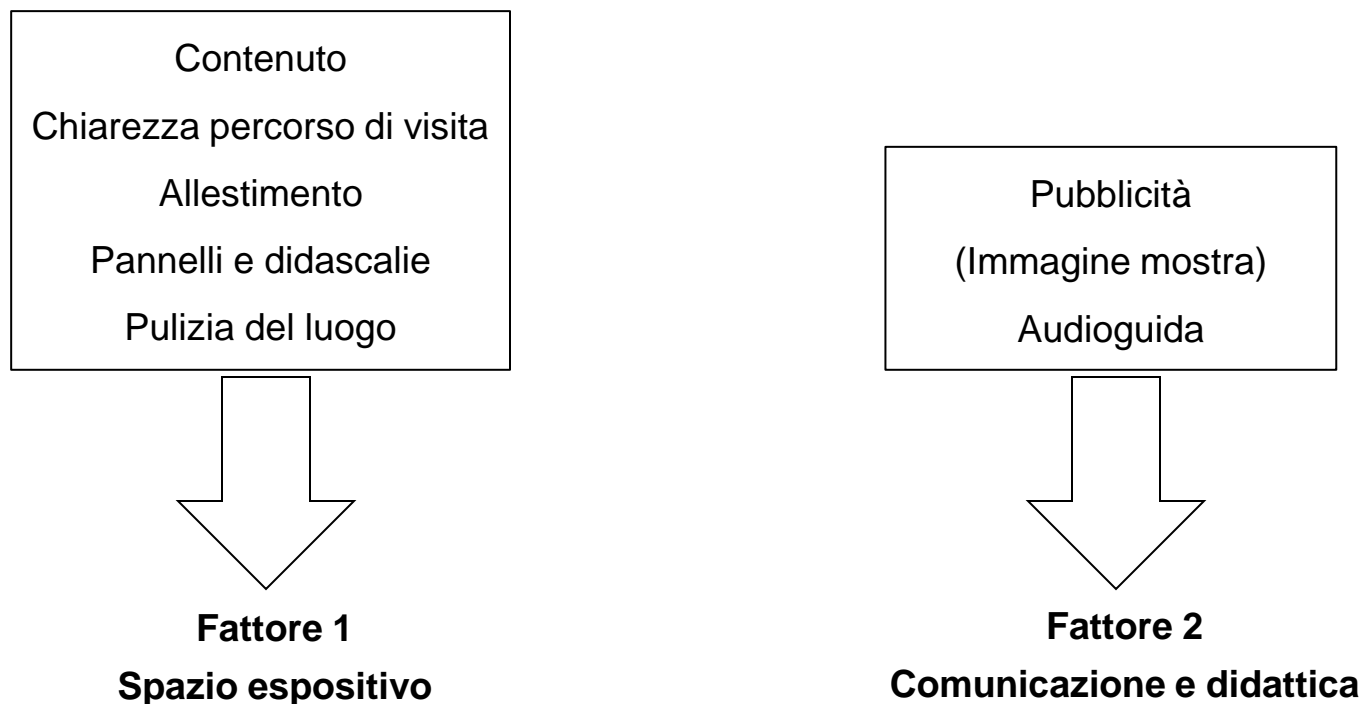
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



## Analisi Fattoriale

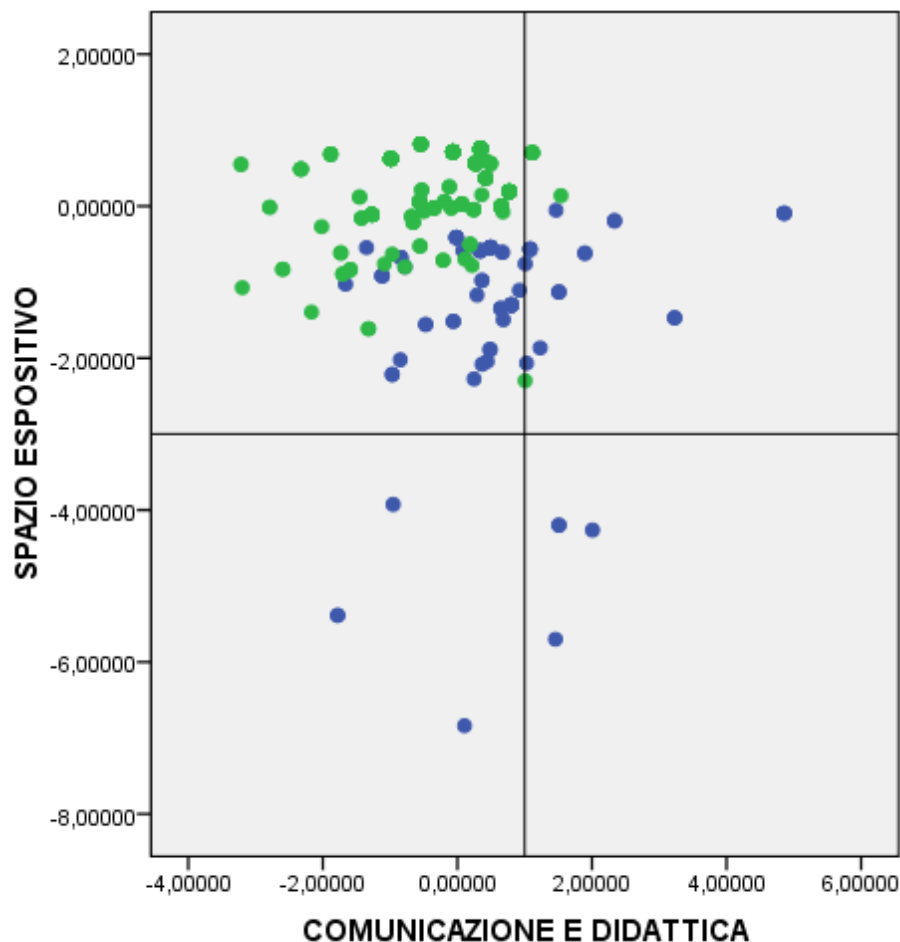
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree. La pulizia del luogo non rientra in nessuno dei due fattori.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 2 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 in particolare sul fattore 1 (*Spazio espositivo*), mentre il Cluster 1 dei “Soddisfatti” rileva una maggiore dispersività di giudizi ed è tendenzialmente meno soddisfatto.



**Cluster 1 Soddisfatti:** in prevalenza donne, soprattutto italiani (inclusi romani), di età giovane compresa tra i 14 e 39 anni, con un titolo di scuola dell'obbligo o laurea, studenti e liberi professionisti, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet, pubblicità e passaparola, vengono in coppia o con amici, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

**Cluster 2 Deliziati:** in prevalenza uomini, turisti stranieri, di età adulta oltre i 45 anni, diplomati, occupati dipendenti e pensionati, vengono a conoscenza della mostra entrando nel museo/in biglietteria o tramite la stampa, vengono da soli o con la famiglia, giudizio superiore o uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

## Suggerimenti (1/2)

**NIENTE** da migliorare. **Totale 189**

**ELOGI** mostra fantastica, interessante, ben organizzata (34), ottima la visita guidata (6), altro (1). **Totale 41**

---

**SUPPORTI INFORMATIVI** più dettagliati, ad esempio sull'artista e sulla tecnica pittorica, ma anche una maggiore contestualizzazione (36), informazioni in altre lingue, tradurre il giapponese (19), didascalie troppo piccole, al buio e poco leggibili (15), dovrebbero essere posizionate accanto alle opere (7), altro (3). **Totale 80**

**PERCORSO** da migliorare, un po' confuso, ci si perde (41), più chiaro per l'uscita (5).  
**Totale 46**

**ILLUMINAZIONE** troppo buio (29), direzionare meglio la luce sulle didascalie (6). **Totale 35**

**LIBRERIA** terminate le cartoline con l'*Onda* (9), manca il catalogo in lingua (6), le stampe hanno una bassa risoluzione grafica (5), prezzi alti e non esposti su tutti gli articoli in vendita (5), più testi in inglese (4). **Totale 29**

**AUDIOGUIDA** contenuti poco approfonditi rispetto alle informazioni contenute nei pannelli (13), non corrisponde la sequenza tra i numeri e le opere esposte (9), altro (3). **Totale 25**

**SEGNALETICA INTERNA** di percorso poco chiara, più indicazioni e frecce direzionali.  
**Totale 16**

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

**SUPPORTI DIGITALI** mancano video e supporti interattivi (10), un sottofondo musicale (5).  
**Totale 15**

**ALLESTIMENTO** troppo scuro, spazi ristretti. **Totale 14**

**BIGLIETTO** troppo caro, includere l'audioguida (8), accettare bonus studenti 18app (6).  
**Totale 14**

**POSTI A SEDERE** da aumentare. **Totale 12**

**ORGANIZZAZIONE** prevedere delle visite didattiche ad orari fissi prestabiliti (5), altro (3).  
**Totale 8**

**PUBBLICITÀ** promuovere di più la mostra. **Totale 7**

**CONTENUTO** più opere importanti di *Hokusai* e meno dei suoi allievi. **Totale 6**

**DIVIETI** possibilità di fotografare le opere con lo *smartphone*. **Totale 6**

**DEPLIANT** tradotto in più lingue. **Totale 5**

**ALTRO. Totale 25**

**TOTALE 343 SUGGERIMENTI  
MOSTRA HOKUSAI. SULLE ORME DEL MAESTRO**

## 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 dell'Ara Pacis?**

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  
 standardo 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. 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. 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? MIN <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 MAX							
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:**  Uomo  Donna

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

**Professione:** .....

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