



Indagini di Customer Satisfaction

Piranesi. La fabbrica dell'utopia

Spazio espositivo Museo di Roma

16 Giugno – 15 Ottobre 2017

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 02/08/2017*

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 149 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 4 al 12 luglio 2017 presso lo *Spazio espositivo del Museo di Roma* (gli intervistati rappresentano il 50% 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 $\pm 2,75\%$.

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 buono, con una media di **2,89** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 99%.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,99), la pubblicità (immagine della mostra - 2,86) e il contenuto della mostra (2,81).

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

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti (pp. 22-23) prevalgono i supporti informativi (26 suggerimenti) e la segnaletica interna (21 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 66% da stranieri, studenti (31%), impiegati/insegnanti (25%) e liberi professionisti (18%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (68%), soprattutto di età adulta tra i 45 e 74 anni (40% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra tramite “lo stendardo sull'edificio” (26% sul totale degli intervistati), poi seguono “entrando nel museo/in biglietteria” e “internet”, che raggiungono entrambi il 14% sul campione totale.

Risulta significativo che “stendardo sull'edificio” ed “entrando nel museo/in biglietteria” siano le voci prevalenti per i turisti stranieri, nuovi visitatori, diplomati, metà dei quali hanno utilizzato la Roma Pass per entrare nel museo. Il canale web è predominante per chi giunge da altre città italiane, alcuni sono già stati in questo museo, laureati, conoscono la Roma Pass, ma non ne hanno usufruito. Invece la stampa è il mezzo che emerge tra i romani, che hanno già visitato il *Museo di Roma*, sia diplomati che laureati, affermano di non conoscere la suddetta card.



Tabella riassuntiva

Mostra Piranesi. La fabbrica dell'utopia 2017	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (immagine mostra)	2,86	3,00	124	25	0,345	17%	86%	0%	100%
Contenuto	2,81	3,00	149	0	0,392	0%	81%	0%	100%
Pannelli e didascalie	2,69	3,00	144	5	0,535	3%	72%	0%	97%
Allestimento	2,78	3,00	149	0	0,433	0%	79%	0%	99%
Supporti digitali	2,65	3,00	122	27	0,655	18%	74%	1%	92%
Chiarezza percorso di visita	2,59	3,00	146	3	0,681	2%	68%	1%	92%
Pulizia del luogo	2,99	3,00	148	1	0,116	1%	99%	0%	100%
Giudizio generale mostra	2,89	3,00	149	0	0,340	0%	89%	0%	99%

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

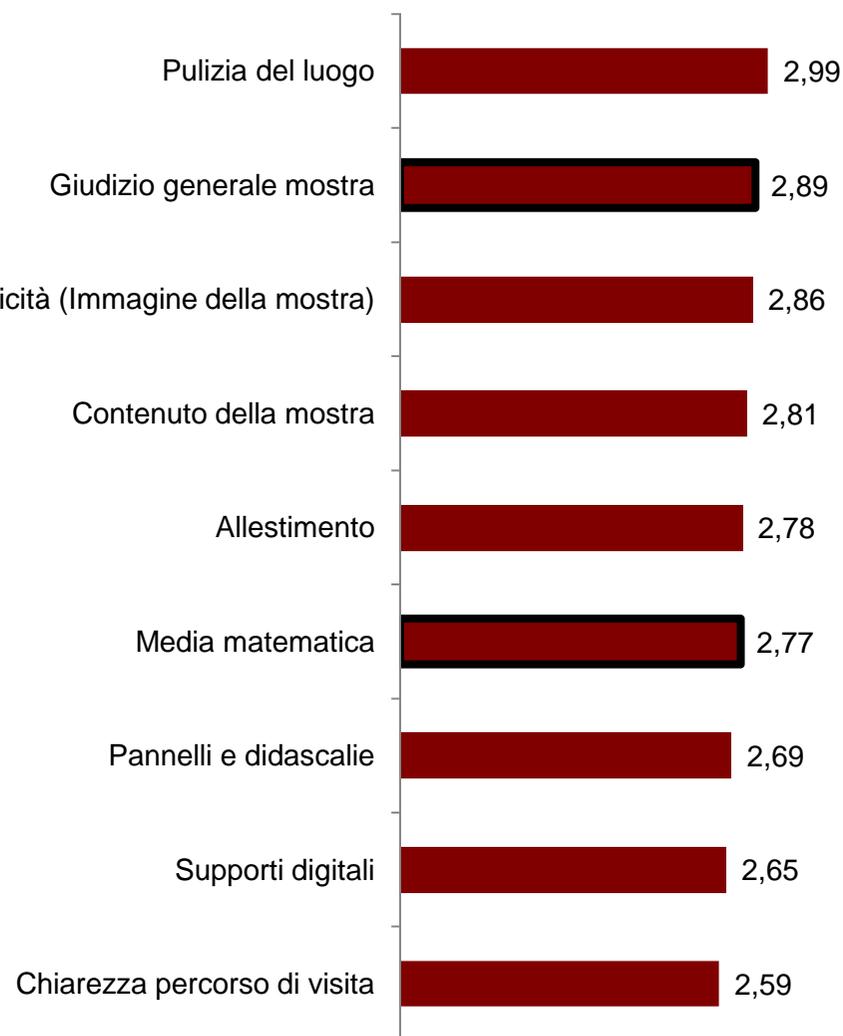
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,77).

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**, la **pubblicità (immagine della mostra)**, il **contenuto** e l'**allestimento**.

Tutte le medie oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard di 2,20.

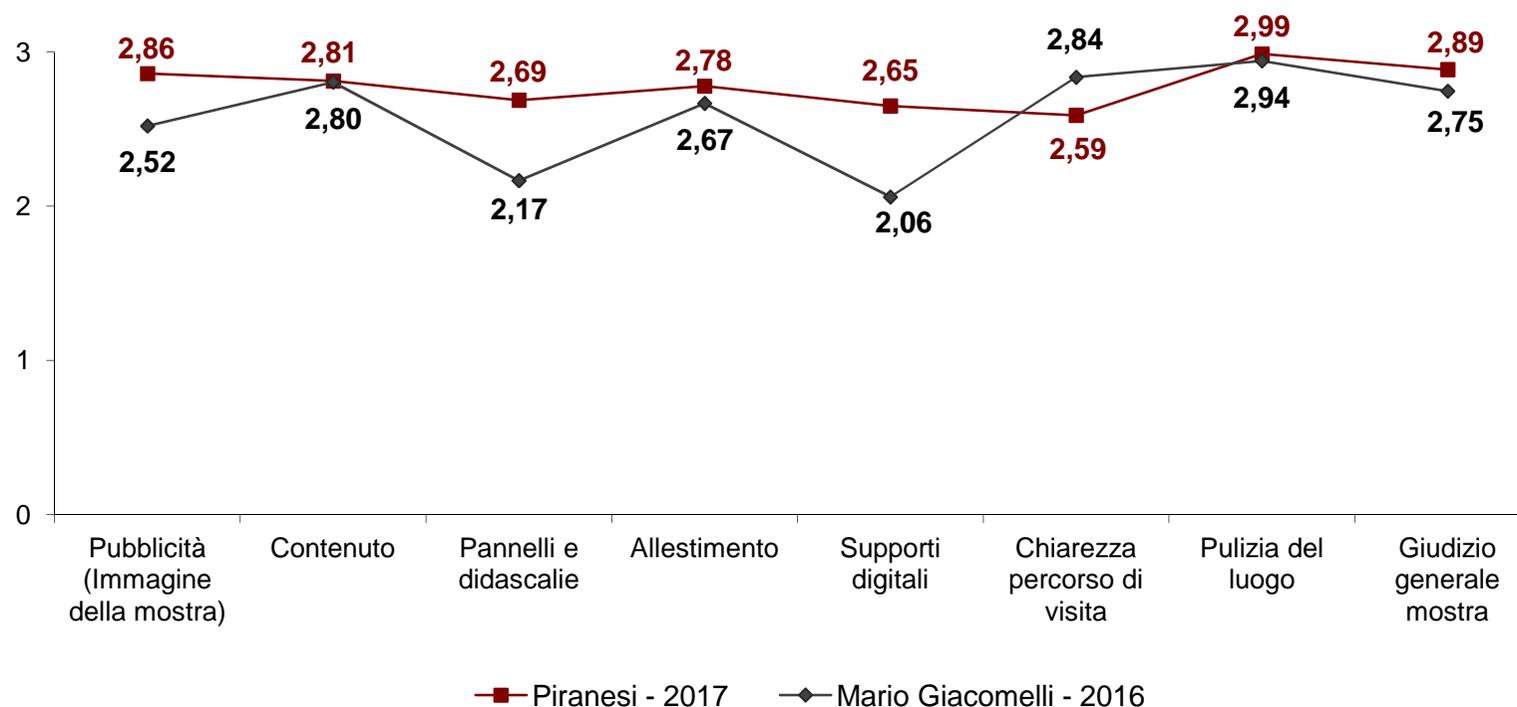


Analisi del trend 2016-2017

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta piuttosto divergente rispetto all'indagine precedente effettuata sulla mostra "*Mario Giacomelli*" (aprile 2016).

Si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto di indagine, in particolare sui supporti digitali e informativi (pannelli e didascalie).

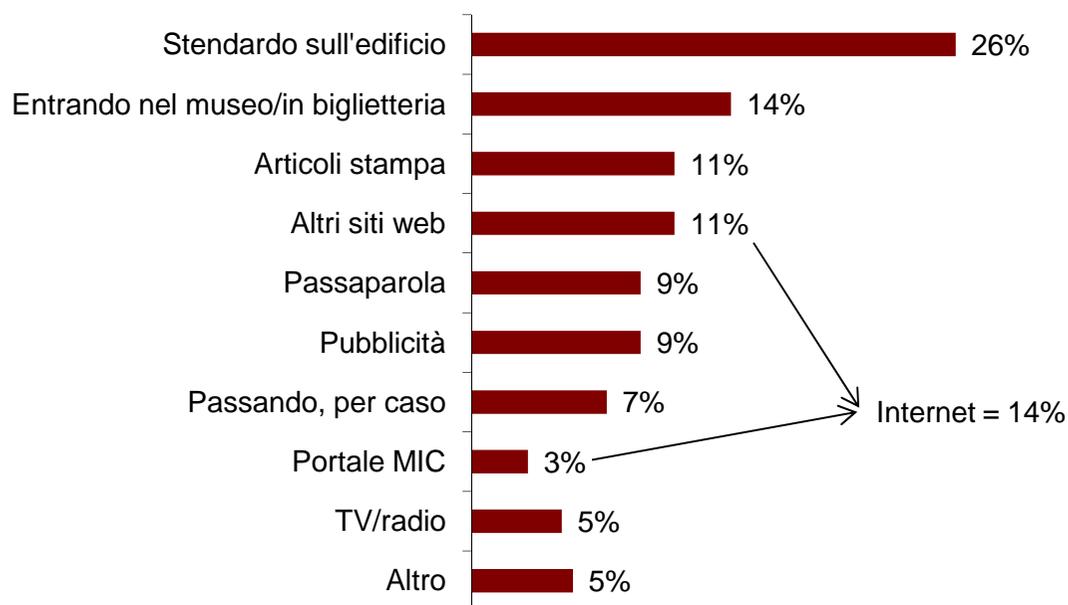
La chiarezza del percorso di visita è l'unica variabile che subisce una lieve flessione, seppure la media sia nettamente superiore allo standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 26% del campione intervistato afferma di essere venuto a sapere della mostra tramite lo “standardo sull’edificio” (in netto aumento rispetto all’11% della mostra “*Mario Giacomelli*”). Il 14% risponde “entrando nel museo/in biglietteria” (era il 35% nell’indagine scorsa); stessa percentuale per chi ne viene a conoscenza tramite “internet”, mentre l’11% attraverso gli “articoli di stampa” (era 6% per la mostra precedente).

Risulta significativo che “standardo sull’edificio” ed “entrando nel museo/in biglietteria” siano le voci prevalenti per i turisti stranieri, nuovi visitatori, diplomati, metà dei quali hanno utilizzato la Roma Pass per entrare nel museo. Il canale web è predominante per chi giunge da altre città italiane, alcuni sono già stati in questo museo, laureati, conoscono la Roma Pass, ma non ne hanno usufruito. Invece la stampa è il mezzo che emerge tra i romani, che hanno già visitato il *Museo di Roma*, sia diplomati che laureati, affermano di non conoscere la suddetta card.



Negli ultimi cinque anni è già stato al Museo di Roma

Il 71% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima al *Museo di Roma*, il 27% vi è già stato (di cui il 12% “da una a tre volte” e il 15% “più di tre volte”) e il restante 2% 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 (97%; *cf.* grafico sottostante a destra), in prevalenza giovani fino a 39 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, alcuni hanno utilizzato la Roma Pass e hanno un giudizio generale molto soddisfacente.

Invece ad avere già frequentato il museo sono principalmente i visitatori romani, soprattutto di età adulta oltre i 45 anni, laureati o con titolo di specializzazione post laurea, non conoscono la card Roma Pass e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti della mostra.

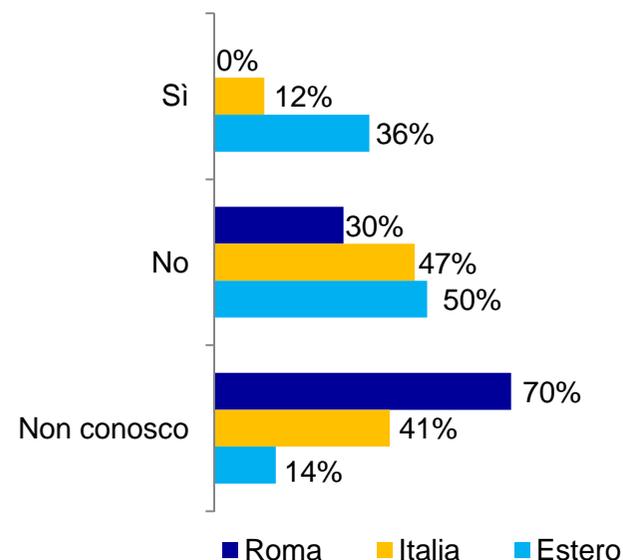
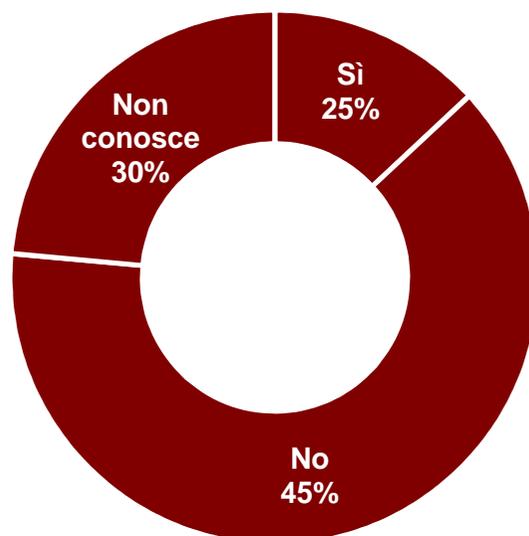


Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Il 25% degli intervistati ha utilizzato la card Roma Pass, il 45% afferma di conoscerla ma di non averla utilizzata per entrare al museo, mentre il 30% non la conosce affatto.

Risulta significativo che ad utilizzare la Roma Pass siano soprattutto i visitatori stranieri (anche se il 50% di essi non l'ha utilizzata per entrare), appartenenti alle fasce di età 14-18 anni e 45-54 anni, che vengono per la prima volta al museo e si ritengono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva.

A conoscere la card, ma a non utilizzarla sono in particolare i turisti (sia italiani che stranieri), di età 26-34 anni e 40-54 anni, nuovi visitatori, in generale molto o abbastanza soddisfatti. Invece a non conoscere la Roma Pass sono prevalentemente i visitatori romani, adulti al di sopra di 65 anni, che si sono già recati al *Museo di Roma* e hanno un giudizio complessivo sulla mostra abbastanza soddisfacente.



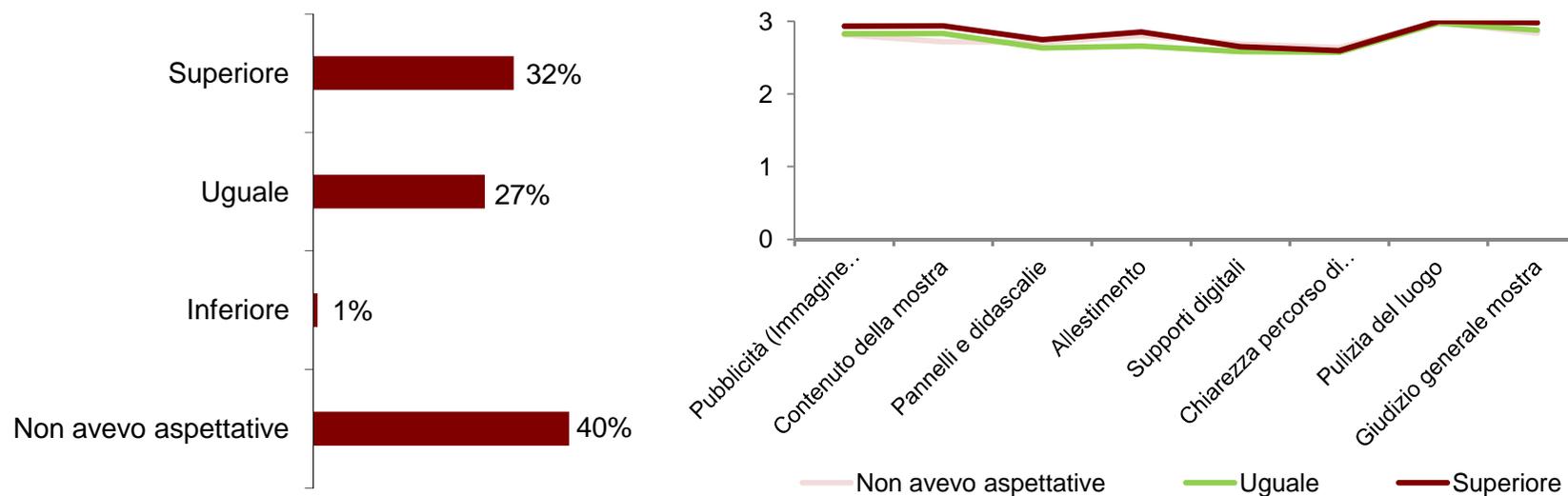
Giudizio rispetto alle aspettative

Il 40% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima di visitare la mostra.

Il 32% sul campione totale afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, per il 27% è uguale, mentre solo per l'1% dei casi l'aspettativa è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i turisti stranieri, alcuni dei quali hanno utilizzato la Roma Pass, nuovi visitatori, con un titolo di diploma inferiore o superiore, in generale molto soddisfatti. Coloro che hanno un giudizio superiore alle attese sono prevalentemente i visitatori che giungono da altre province italiane, non usufruiscono della Roma Pass, alcuni sono già stati in questo museo, laureati, con un giudizio complessivo molto soddisfacente. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono in particolare i visitatori italiani (inclusi i romani), che non conoscono la Roma Pass, già stati al *Museo di Roma*, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nel complesso abbastanza soddisfatti su tale mostra.

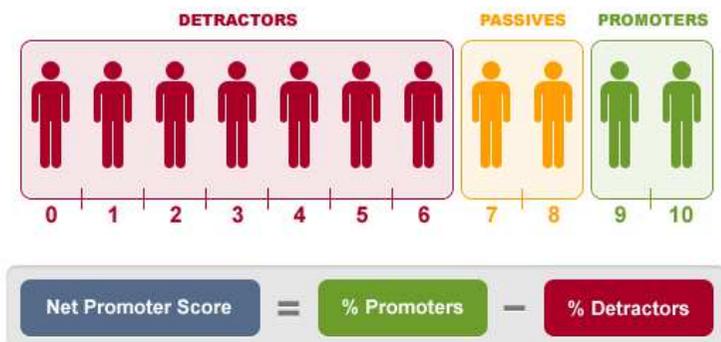
Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).



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 **49%**; da evidenziare che il 43% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.



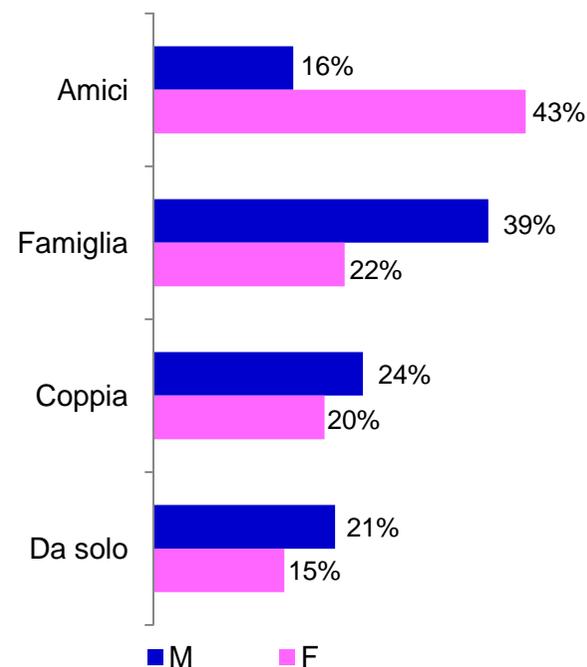
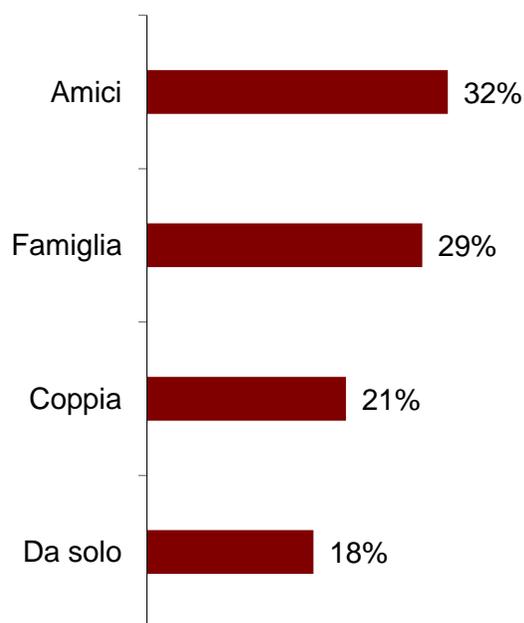
NET PROMOTER SCORE										
Mostra “ <i>Piranesi. La fabbrica dell'utopia</i> ” - Spazio espositivo Museo di Roma 2017										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	3	9	55	37	41
0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	6%	37%	25%	28%
DETRATTORI = 4%							PASSIVI = 43%		PROMOTORI = 53%	
53% - 4% = 49%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 32% degli intervistati è venuto a visitare la mostra con “amici”, il 29% con la propria “famiglia”, il 21% in “coppia” e il restante 18% “da solo” .

Risulta significativo che a venire con amici siano in particolare le donne (*cf.* grafico sottostante a destra), residenti a Roma, con un titolo di diploma superiore e un giudizio uguale alle proprie aspettative oppure non ne hanno. Invece sono soprattutto gli uomini a visitare la mostra con la propria famiglia, turisti, con un titolo di scuola media inferiore, privi di attese.

A venire in coppia sono principalmente gli uomini, che giungono dall'estero, laureati, con un giudizio superiore alle aspettative. Infine coloro che visitano la mostra da soli sono in prevalenza uomini, romani, laureati e con un giudizio corrispondente alle proprie attese.



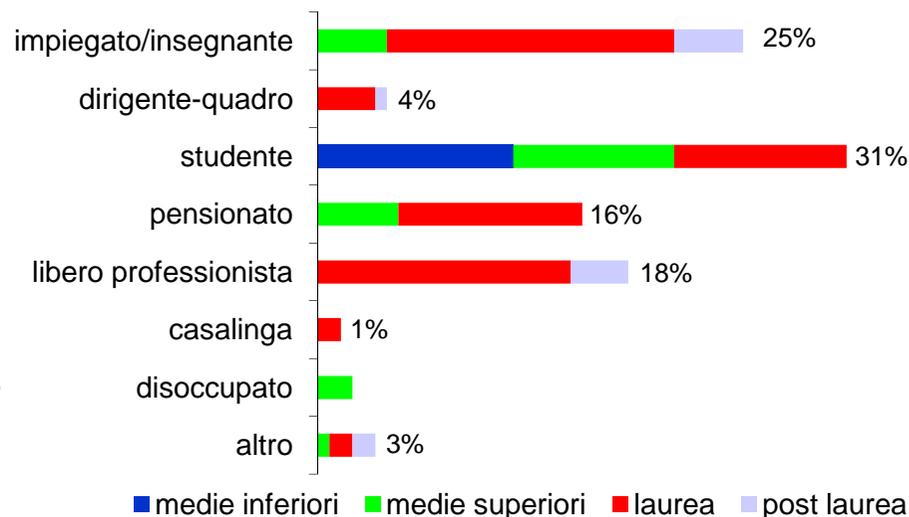
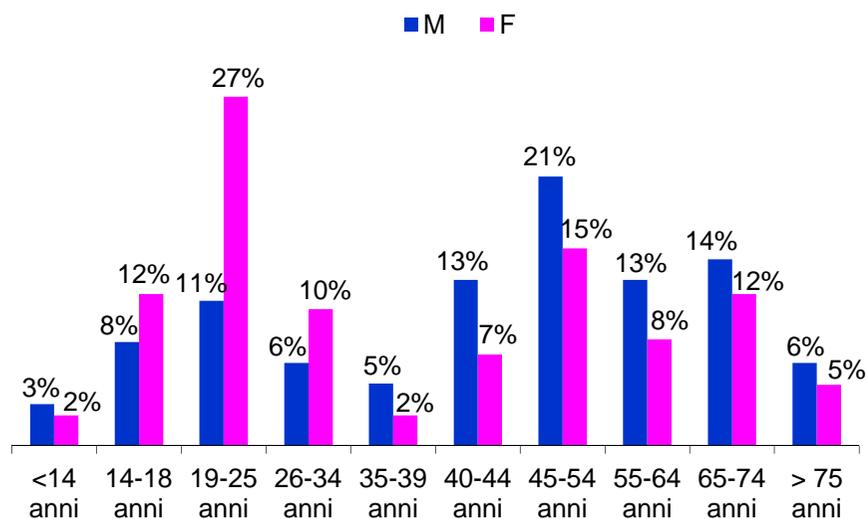
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Prevale il genere femminile (58%; era il 55% nell'indagine precedente), soprattutto nella fascia d'età 19-25 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e 74 anni, che raggiungono complessivamente il 40% sul totale degli intervistati (la percentuale era pari al 43% per la mostra "*Mario Giacomelli*"). Anche i giovani di età 14-25 anni raggiungono una buona percentuale (30%; in netto aumento dal 12% della mostra precedente).

Il 68% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (erano ben il 77% nella scorsa indagine).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli studenti (31%; erano il 13% nel 2016), seguono gli impiegati/insegnanti (25%; in lieve aumento dal 22% nella precedente indagine) e i liberi professionisti (18%; in calo rispetto al 24% della mostra "*Mario Giacomelli*").

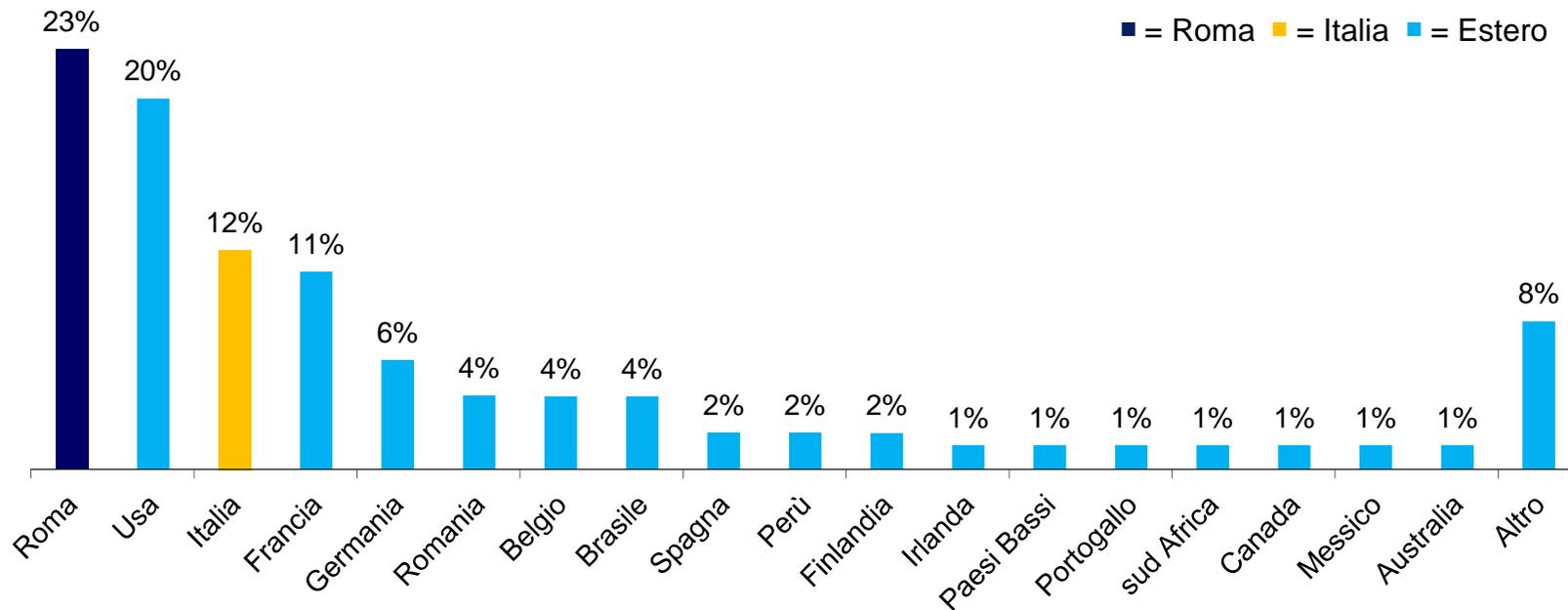
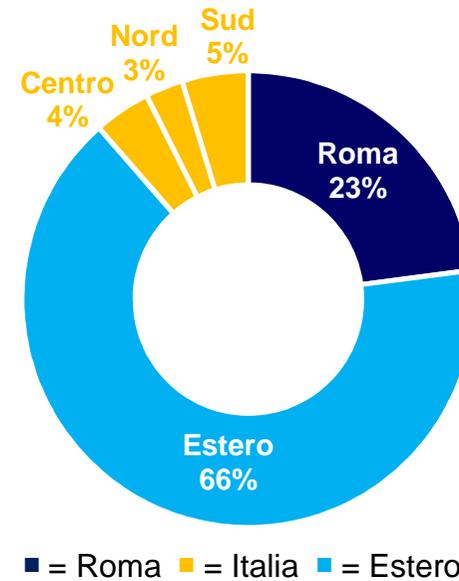




Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 66% del campione intervistato è costituito da visitatori stranieri (in aumento dal 53% dell'indagine scorsa), il 12% giunge da altre città italiane (17% per la mostra precedente); i romani sono il 23% (erano il 29% alla mostra "Mario Giacomelli").

Le nazionalità prevalenti sono la statunitense (20%) e la francese (11%), ma si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.





Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Mostra "Piranesi. La fabbrica dell'utopia" - 2017	Pubblicità (Immagine della mostra)	Contenuto della mostra	Pannelli e didascalie	Allestimento	Supporti digitali	Chiarezza percorso di visita	Pulizia del luogo	Giudizio generale mostra
Pubblicità (Immagine della mostra)	1	0,245**	0,150	0,331**	0,319**	0,082	. ^a	0,370**
Contenuto della mostra	0,245**	1	0,206*	0,271**	0,222*	0,141	0,093	0,396**
Pannelli e didascalie	0,150	0,206*	1	0,200*	0,221*	0,290**	0,264**	0,233**
Allestimento	0,331**	0,271**	0,200*	1	0,421**	0,126	0,075	0,333**
Supporti digitali	0,319**	0,222*	0,221*	0,421**	1	0,065	0,425**	0,418**
Chiarezza percorso di visita	0,082	0,141	0,290**	0,126	0,065	1	-0,072	0,134
Pulizia del luogo	. ^a	0,093	0,264**	0,075	0,425**	-0,072	1	0,133
Giudizio generale mostra	0,370**	0,396**	0,233**	0,333**	0,418**	0,134	0,133	1

*** 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 della chiarezza del percorso di visita e della pulizia del sito, che per tale motivo sono state escluse dalla tabella laterale.

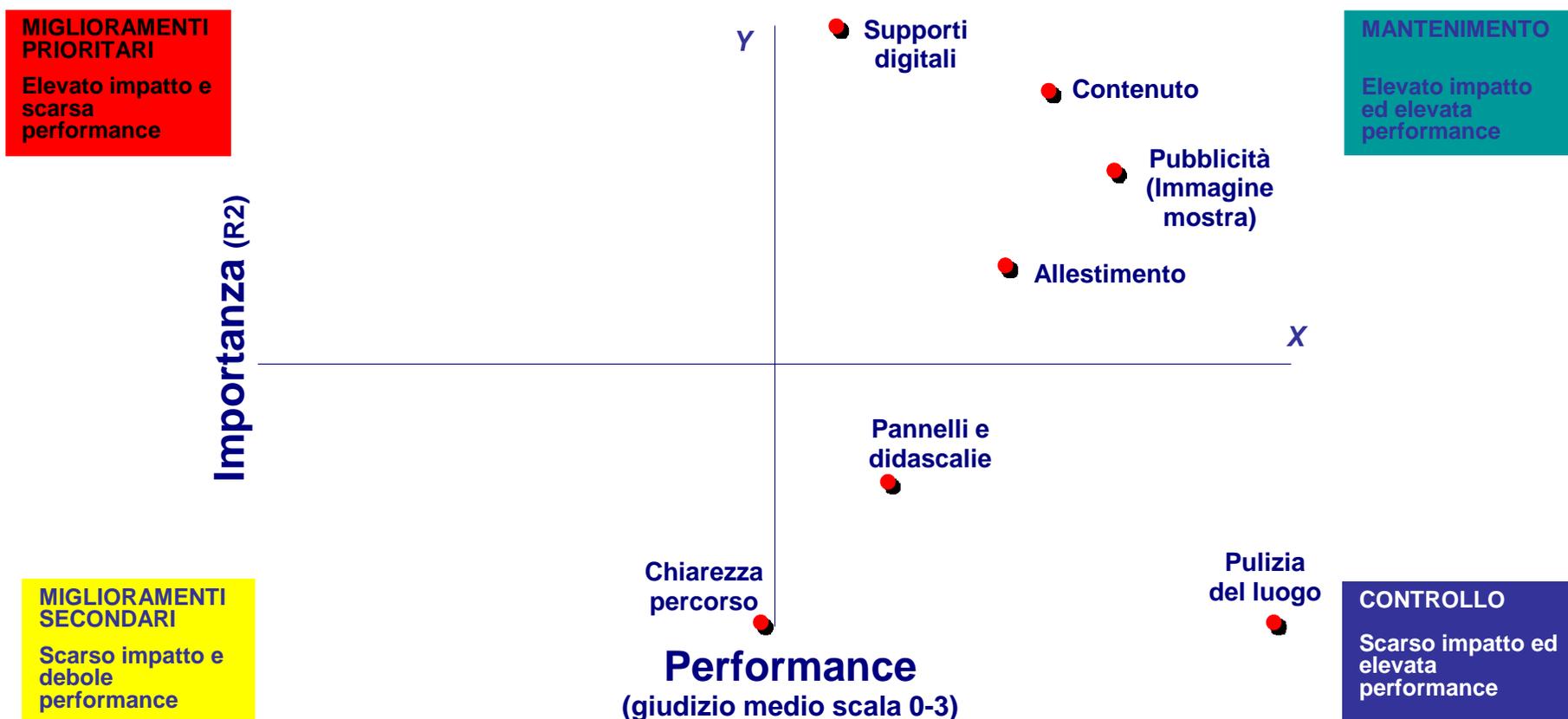
Alla mostra *“Piranesi. La fabbrica dell’utopia”* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono i **supporti digitali** e il **contenuto della mostra**.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra <i>“Piranesi. La fabbrica dell’utopia” 2017</i>	
Supporti digitali	0,418
Contenuto della mostra	0,396
Pubblicità (Immagine della mostra)	0,370
Allestimento	0,333
Pannelli e didascalie	0,233

Mapa delle priorità (Regressione lineare)

I **supporti digitali**, il **contenuto**, la **pubblicità (immagine della mostra)** e l'**allestimento** sono gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti e soddisfacenti (quadrante in alto a destra). Nessuna variabile 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

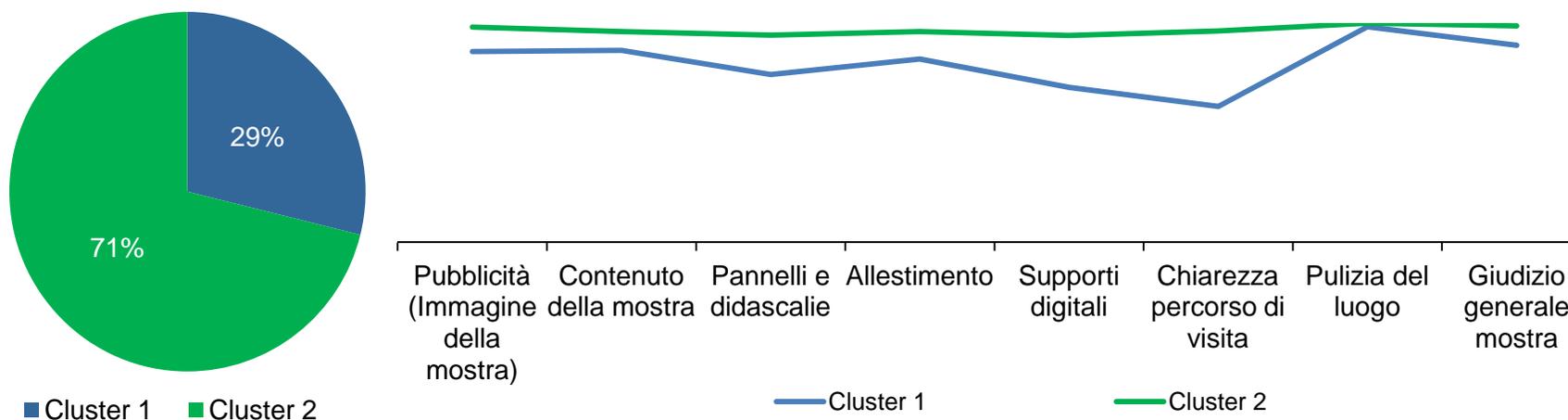
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (43 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 **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, mentre la 2° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione (cfr. grafico sottostante a destra).

Cluster 1 – Soddisfatti: in prevalenza romani, minorenni o di età 40-54 anni, diplomati, studenti e liberi professionisti, alcuni già stati al museo, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet e passaparola, vengono da soli o in famiglia, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

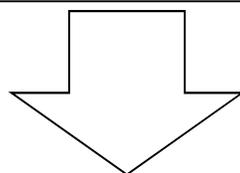
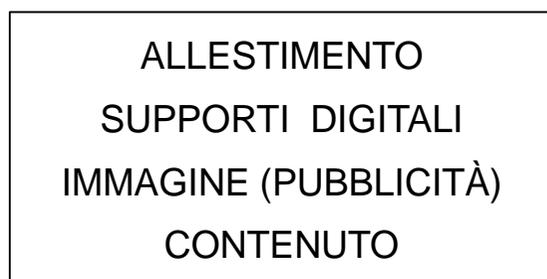
Cluster 2 – Deliziati: in prevalenza turisti, di età 19-39 anni e oltre i 65 anni, laureati, occupati dipendenti e pensionati, nuovi visitatori, vengono a conoscenza della mostra attraverso lo standardo sull'edificio o dopo essere entrati nel museo, vengono in coppia o con amici, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.



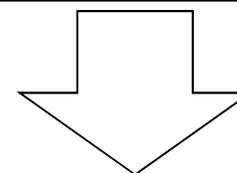
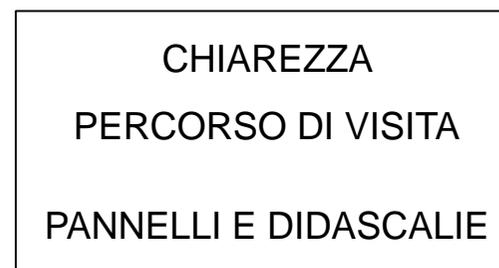
Analisi Fattoriale

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:



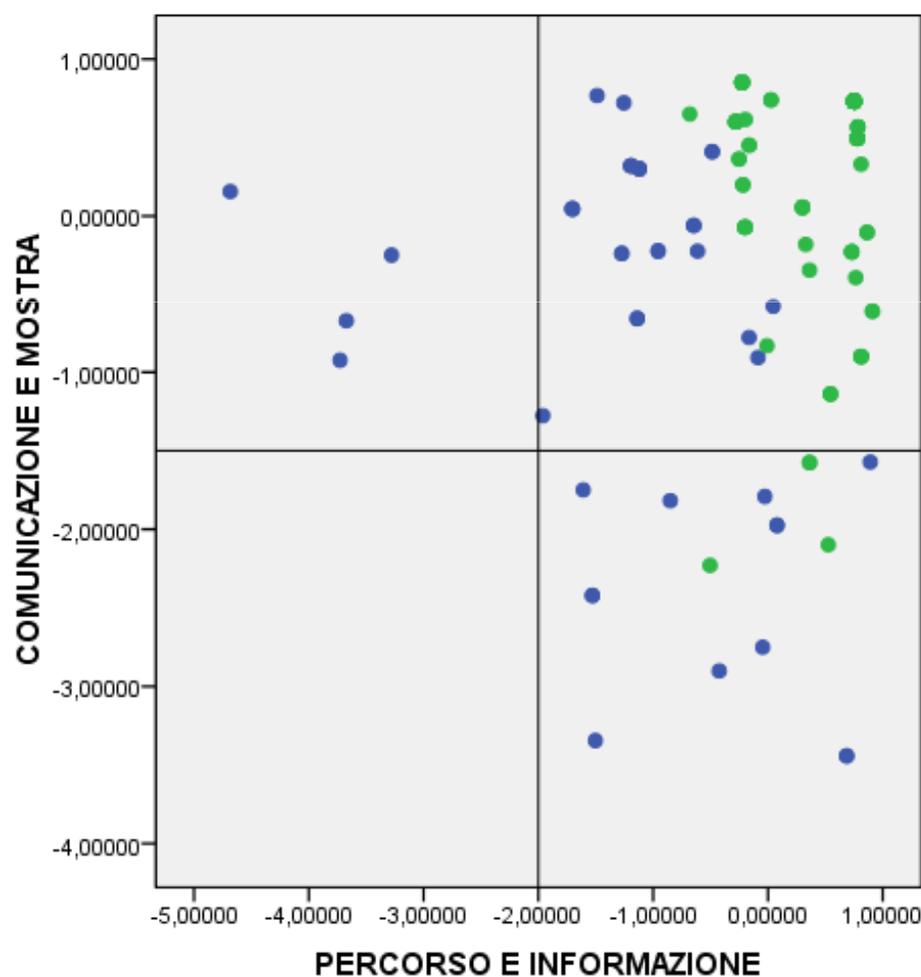
Fattore 1
Comunicazione e Mostra



Fattore 2
Percorso e Informazione

Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

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



Numero di cluster del caso

- 1
- 2

Cluster 1 Soddisfatti: in prevalenza romani, minorenni o di età 40-54 anni, diplomati, studenti e liberi professionisti, alcuni già stati al museo, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet e passaparola, vengono da soli o in famiglia, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 Deliziati: in prevalenza turisti, di età 19-39 anni e oltre i 65 anni, laureati, occupati dipendenti e pensionati, nuovi visitatori, vengono a conoscenza della mostra attraverso lo stendardo sull'edificio o dopo essere entrati nel museo, vengono in coppia o con amici, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Suggerimenti (1/2)

NIENTE da migliorare. **Totale 73**

ELOGI mostra molto bella, ben fatta e completa dal punto di vista didattico, piace la grafica.
Totale 12

SUPPORTI INFORMATIVI più informazioni didattiche nelle didascalie sulla biografia e sulla produzione di Piranesi (12), traduzione in più lingue (7), altro (7). **Totale 26**

SEGNALETICA INTERNA più chiara sul percorso da seguire, ad esempio indicare l'inizio (17), non è facile trovare la sala video (4). **Totale 21**

TEMPERATURA troppo calda, soprattutto in sala video. **Totale 16**

SUPPORTI DIGITALI il video è poco interessante, anche a livello di contenuti (6), il video in 3D crea vertigini ed è troppo rumoroso (5), altro (2). **Totale 13**

ALLESTIMENTO molte opere sono posizionate male, alcune troppo in alto e altre troppo in basso, scomode da guardare. **Totale 7**

BIGLIETTO troppo caro, dovrebbe includere l'audioguida, più riduzioni. **Totale 7**



Suggerimenti (2/2)

CONTENUTO più opere attuali, immagini sull'architettura medievale a Roma, mostra non adatta a tutti. **Totale 6**

AUDIOGUIDA manca un'audioguida specifica della mostra. **Totale 5**

POSTI A SEDERE da aumentare. **Totale 5**

ILLUMINAZIONE non buona su alcune opere. **Totale 4**

ALTRO. **Totale 13**

TOTALE 123 SUGGERIMENTI
MOSTRA PIRANESI. LA FABBRICA DELL'UTOPIA



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?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) | <input type="checkbox"/> pubblicità (indicare se stampa o affissione) |
| <input type="checkbox"/> www.museiincome.it | <input type="checkbox"/> televisione/radio |
| <input type="checkbox"/> altri siti internet | <input type="checkbox"/> scuola/università |
| <input type="checkbox"/> stendardo sull'edificio | <input type="checkbox"/> social network |
| <input type="checkbox"/> passando, per caso | <input type="checkbox"/> in biglietteria |
| <input type="checkbox"/> amici-parenti | <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. Apparato didattico (Pannelli e didascalie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Allestimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Supporti digitali	<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? Da solo Gruppo organizzato Coppia Amici Famiglia Scuola Altro

15. Aspetti da migliorare 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:.....