



Indagini di Customer Satisfaction

Spartaco. Schiavi e padroni a Roma

Spazio espositivo Ara Pacis

31 Marzo – 17 Settembre 2017

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 24/05/2017*

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 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 235 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 2 al 12 maggio 2017 presso lo *Spazio espositivo del Museo dell'Ara Pacis* (gli intervistati rappresentano il 29% 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 95%, un margine di errore di stima di $\pm 2,34\%$.

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 **2,57** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 93%.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,99), l'allestimento (2,78), la chiarezza del percorso di visita (2,76), la pubblicità (2,73) e i supporti informativi (2,71).

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, insieme all'allestimento (pp. 16-18).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti (pp. 22-23) prevalgono i supporti digitali (73 suggerimenti) e il contenuto (60 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 58% da stranieri, pensionati (28%) e occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (23%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (69%), soprattutto di età adulta tra i 45 e i 74 anni (51% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra “entrando nel museo” (30% sul totale degli intervistati), poi seguono “passaparola” e “internet” (raggiungono entrambi il 14% sul campione totale).

Risulta significativo che “entrando nel museo” e “passaparola” siano i mezzi prevalenti per i visitatori adulti, di età oltre i 45 anni, diplomati e che vengono per la prima volta al Museo dell'Ara Pacis. Da evidenziare che la prima voce emerge soprattutto per i turisti stranieri, privi di aspettative a priori e in generale abbastanza soddisfatti, mentre il passaparola prevale in particolare per i turisti italiani, che hanno un giudizio superiore alle aspettative e sono molto soddisfatti dell'esperienza complessiva.

Tabella riassuntiva

Mostra <i>Spartaco. Schiavi e padroni a Roma 2017</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (immagine mostra)	2,73	3,00	200	35	0,501	15%	75%	1%	99%
Contenuto	2,52	3,00	235	0	0,797	0%	67%	4%	89%
Pannelli e didascalie	2,71	3,00	228	7	0,573	3%	77%	1%	96%
Allestimento	2,78	3,00	235	0	0,500	0%	81%	0%	97%
Supporti digitali	2,50	3,00	227	8	0,713	3%	63%	0%	88%
Chiarezza percorso di visita	2,76	3,00	233	2	0,505	1%	79%	0%	97%
Pulizia del luogo	2,99	3,00	234	1	0,113	0%	99%	0%	100%
Giudizio generale mostra	2,57	3,00	235	0	0,726	0%	68%	3%	93%

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

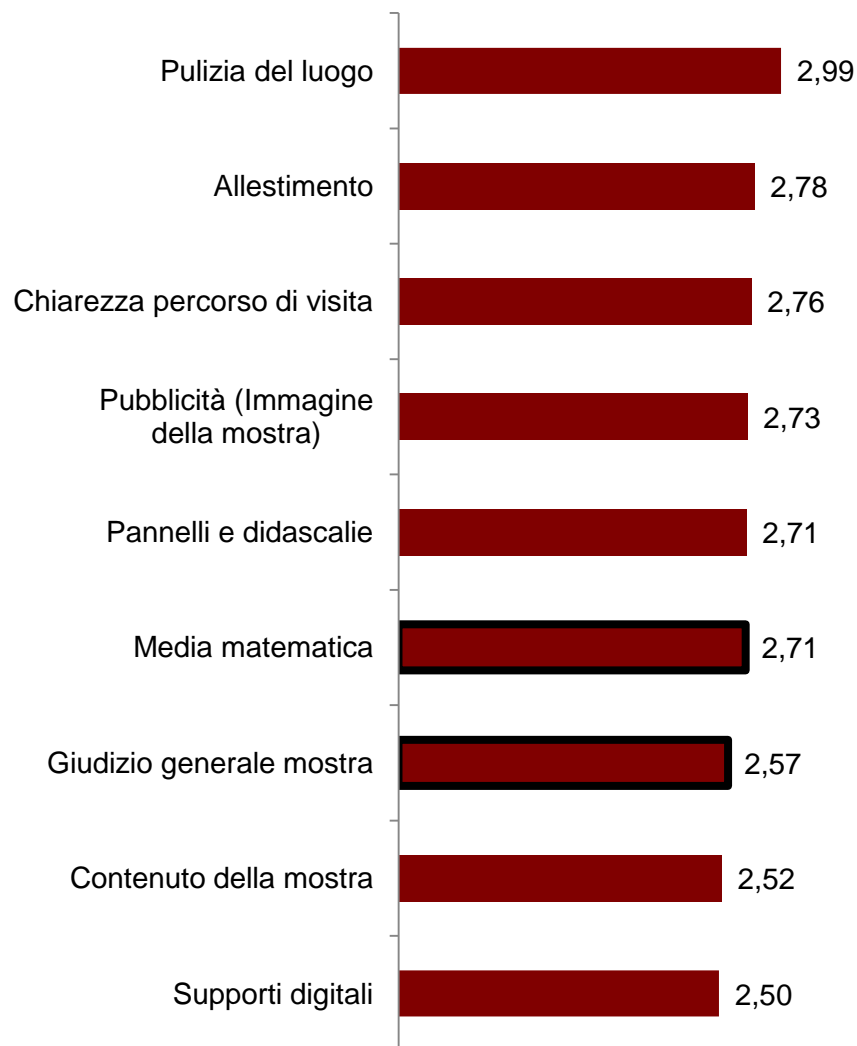
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,71).

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'**allestimento**, la **chiarezza del percorso di visita**, la **pubblicità (immagine della mostra)** e i **supporti informativi (pannelli e didascalie)**.

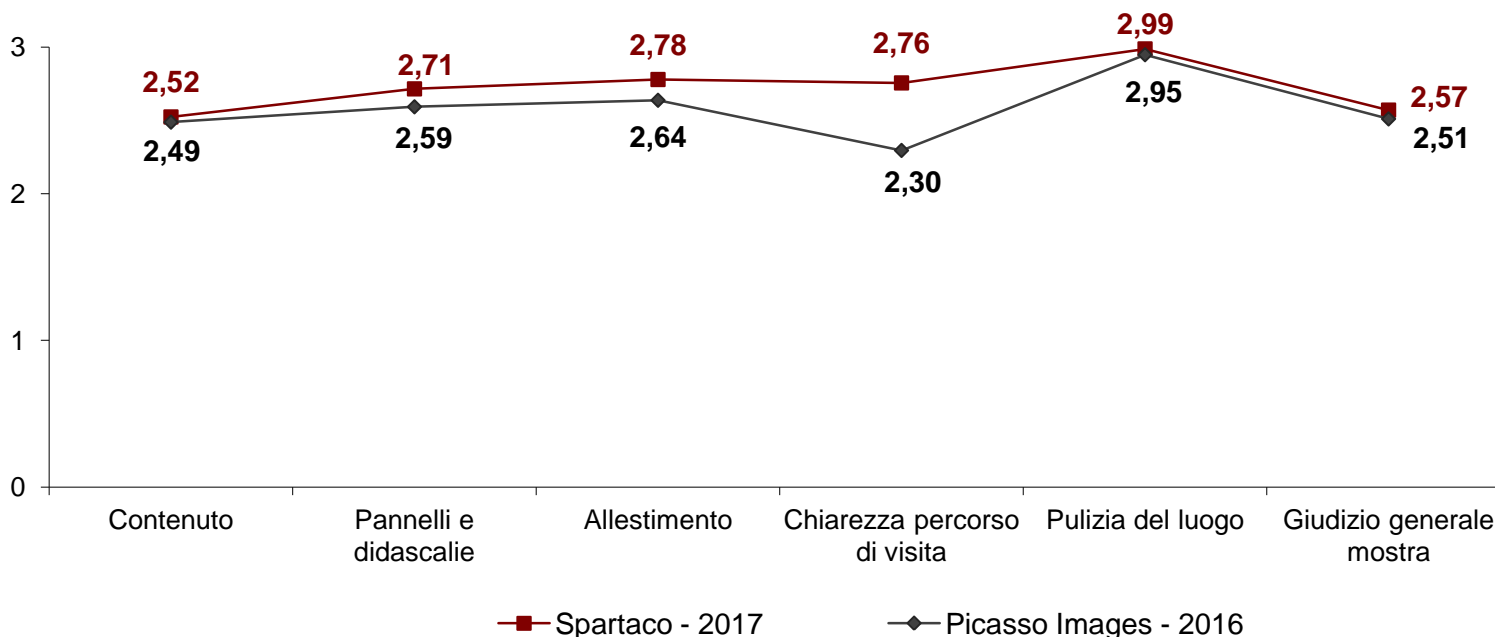
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2016-2017

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta piuttosto costante rispetto all'indagine precedente effettuata sulla mostra "*Picasso Images*" (novembre 2016).

Si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione su tutte le variabili oggetto di indagine, in particolare sulla chiarezza del percorso di visita, sui supporti informativi (pannelli e didascalie) e sull'allestimento.

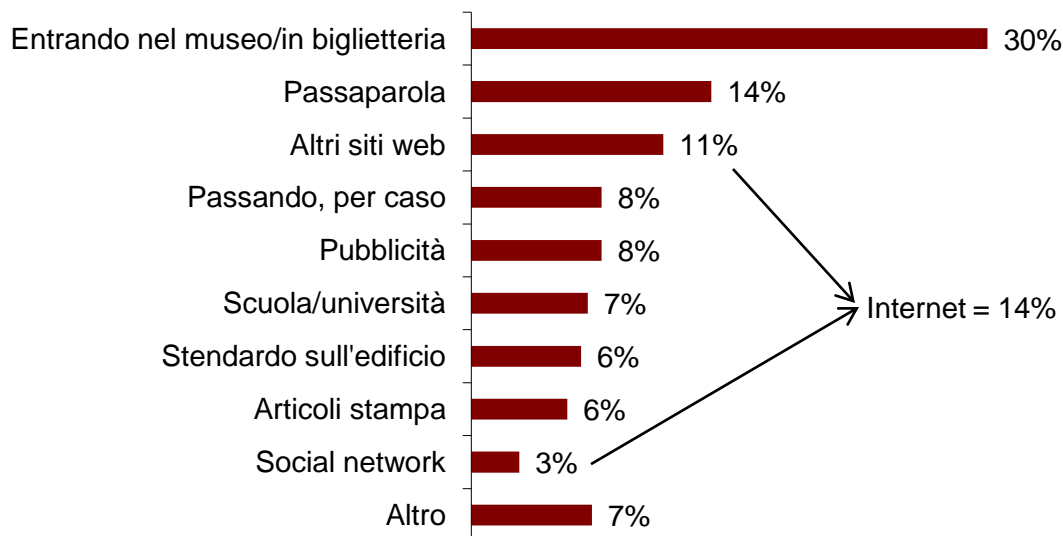


Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 30% del campione intervistato afferma di essere venuto a sapere della mostra “entrando nel museo/in biglietteria” (in netto aumento dal 10% per la mostra “*Picasso Images*”). Il 14% risponde “passaparola” (stessa percentuale dell’indagine scorsa), mentre il 14% ne viene a conoscenza tramite il “canale web” (era 27% per la mostra precedente).

Risulta significativo che “entrando nel museo” e “passaparola” siano i mezzi prevalenti per i visitatori adulti, di età oltre i 45 anni, diplomati e che vengono per la prima volta al *Museo dell’Ara Pacis*. Da evidenziare che la prima voce emerge soprattutto per i turisti stranieri, privi di aspettative a priori e in generale abbastanza soddisfatti, mentre il passaparola prevale in particolare per i turisti italiani, che hanno un giudizio superiore alle aspettative e sono molto soddisfatti dell’esperienza complessiva.

Invece “internet” e “pubblicità” emergono principalmente tra i cittadini romani, più giovani di età 19-39 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni già stati in questo museo, con un giudizio uguale alle proprie attese e nel complesso abbastanza soddisfatti.

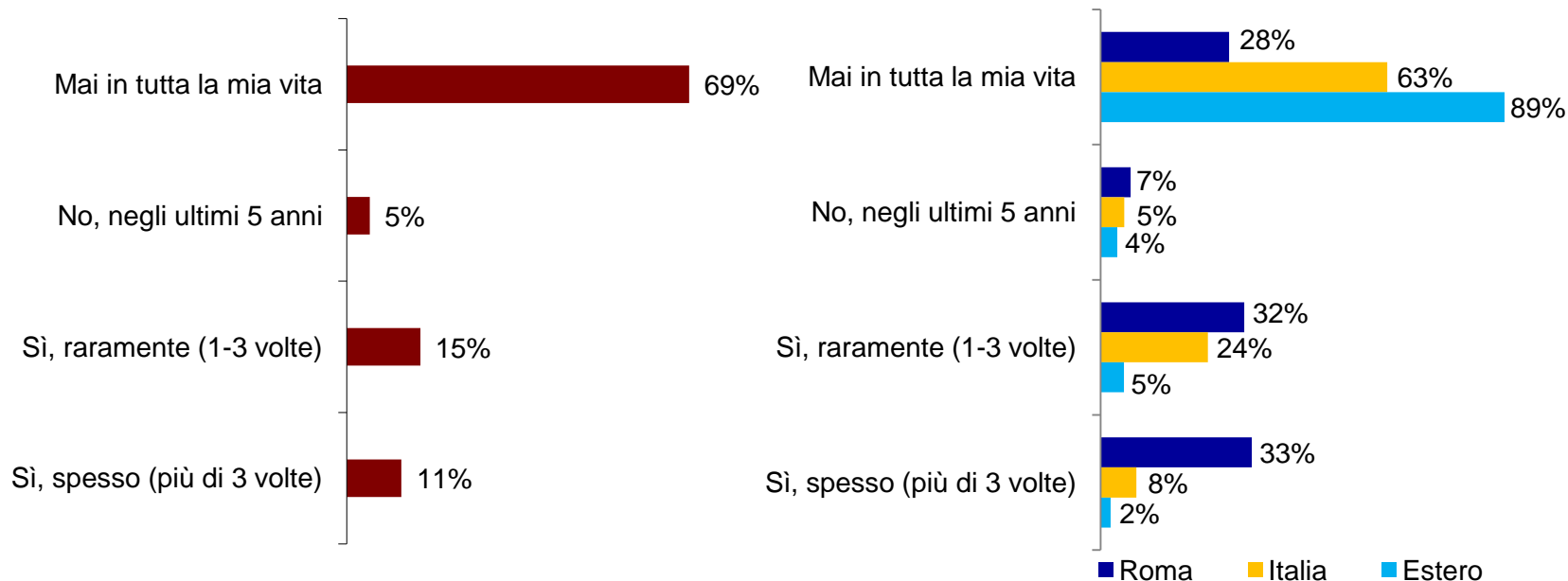


Negli ultimi cinque anni è già stato al Museo dell’Ara Pacis

Il 69% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima al *Museo dell’Ara Pacis*, il 26% già vi è stato (di cui il 15% “da una a tre volte” e l’11% “più di tre volte”) e il restante 5% 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 34 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, privi di aspettative a priori, con un giudizio generale abbastanza soddisfacente.

Invece ad avere già frequentato il museo sono principalmente i visitatori romani, soprattutto di età adulta tra i 35 e 64 anni, laureati o con specializzazione post laurea, con un giudizio uguale alle aspettative, in generale molto o abbastanza soddisfatti.



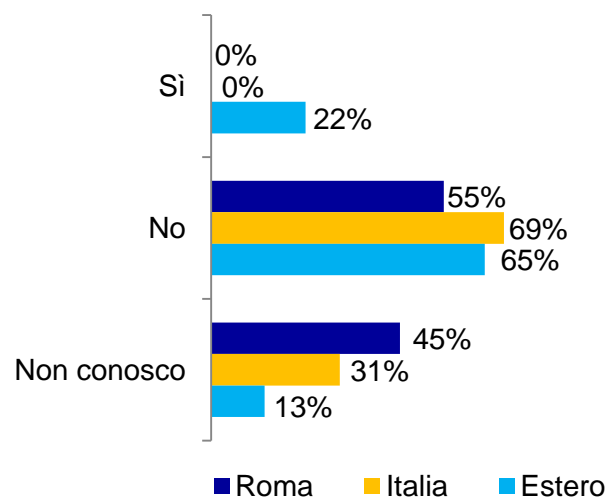
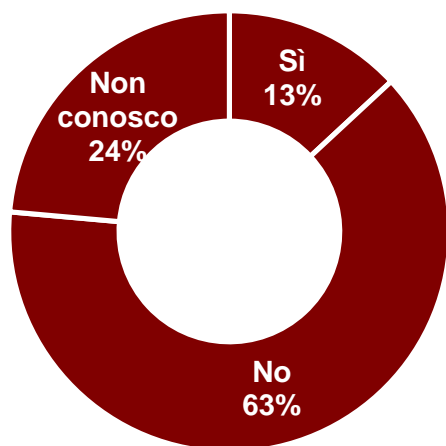
Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Il 13% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 63% afferma di conoscerla, ma non l'ha utilizzata per entrare al museo, mentre il 24% non la conosce affatto.

Risulta significativo che ad utilizzare la Roma Pass siano soprattutto i visitatori stranieri (anche se il 65% di essi non l'ha utilizzata per entrare), diplomati o laureati, appartenenti alle fasce di età 26-34 anni e 45-54 anni, che vengono per la prima volta al museo, senza aspettative a priori, molto soddisfatti dell'esperienza complessiva.

Invece a conoscere la card ma a non utilizzarla sono in particolare i turisti italiani, laureati o con un titolo di specializzazione post laurea, di età 35-39 anni e 55-64 anni, alcuni già stati al museo, con un giudizio superiore alle proprie attese e in generale molto soddisfatti.

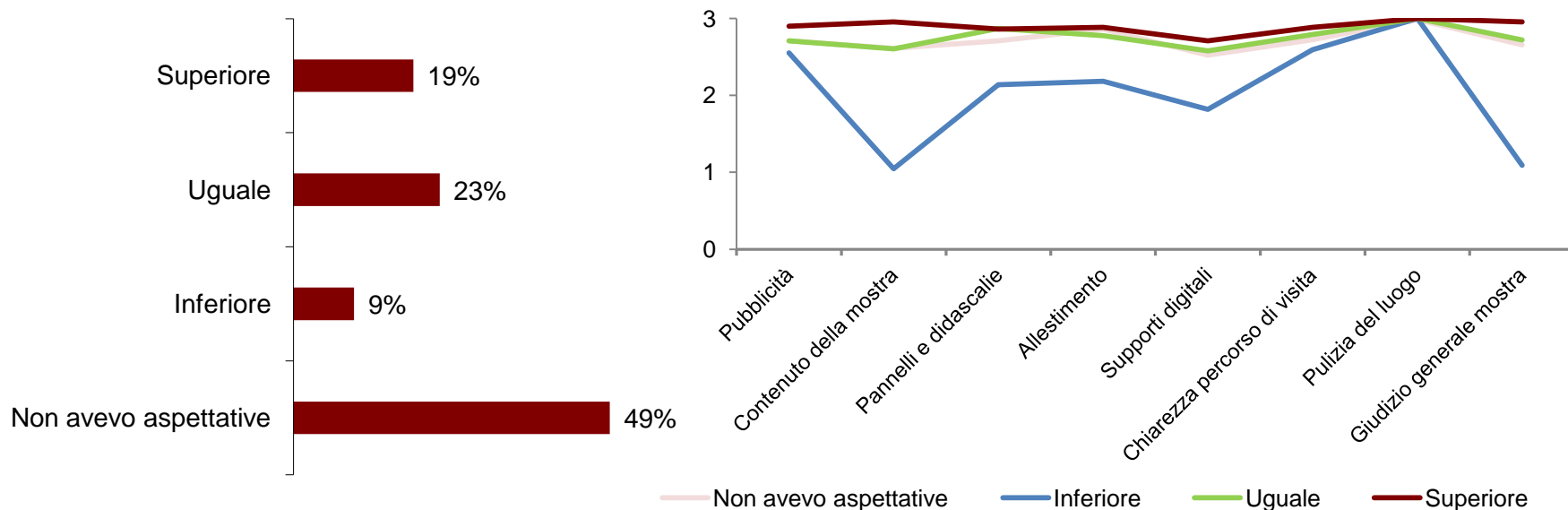
A non conoscere la Roma Pass sono prevalentemente i romani, minorenni o adulti al di sopra di 65 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che si sono già recati al *Museo dell'Ara Pacis* (da una a tre volte), hanno un giudizio uguale alle aspettative e in media sono abbastanza soddisfatti.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 49% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita a tale mostra. Il 23% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 19% è superiore e per il 9% è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i turisti stranieri, in prevalenza uomini, che vengono per la prima volta in tale museo e sono molto soddisfatti dell'esperienza complessiva. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono in particolare i visitatori italiani (inclusi i romani), soprattutto uomini, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis* ed in generale abbastanza soddisfatti su tale mostra. Anche coloro che hanno un giudizio superiore alle attese sono prevalentemente italiani, che hanno già visitato questo museo, ma si tratta principalmente di donne, che rilasciano un giudizio complessivo molto soddisfacente. Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine (*cf.* 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 **22%**; il 48% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.



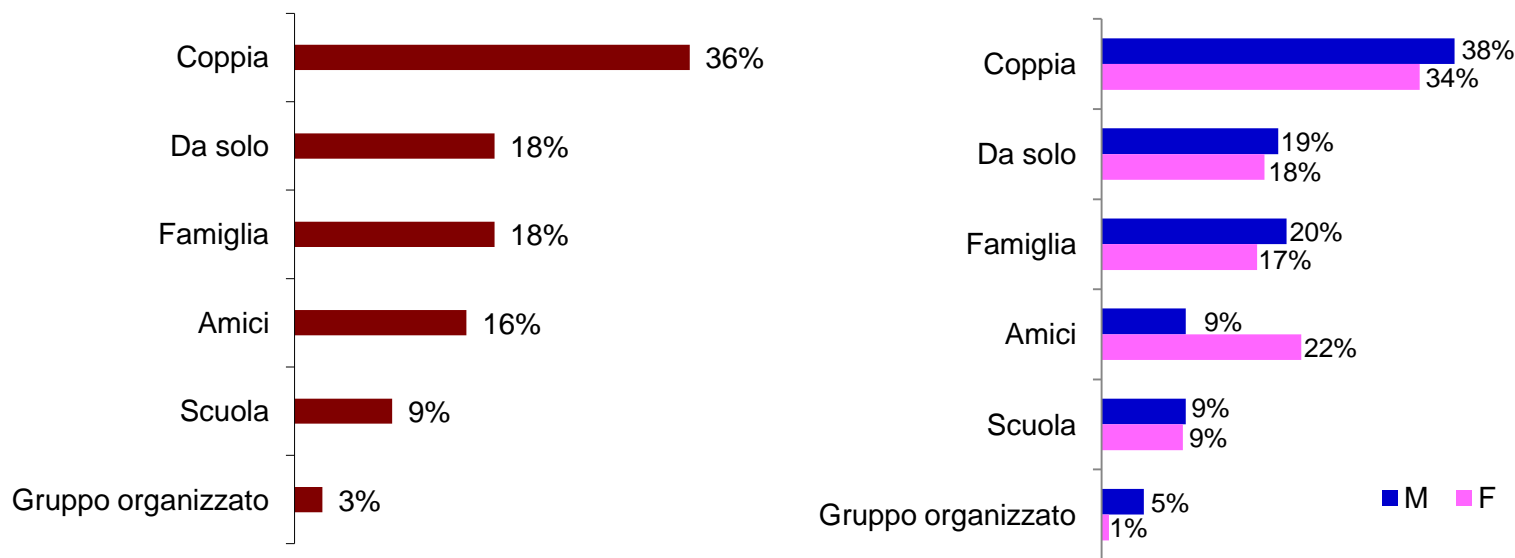
NET PROMOTER SCORE										
Mostra “ <i>Spartaco. Schiavi e padroni a Roma</i> ” - Spazio espositivo Ara Pacis 2017										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5	0	1	1	6	7	16	31	81	48	38
2%	0%	0%	0%	3%	3%	7%	13%	35%	21%	16%
DETRATTORI = 15%							PASSIVI = 48%		PROMOTORI = 37%	
37% - 15% = 22%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 36% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra in “coppia”, il 18% “da solo” e con la propria “famiglia”, il 16% in compagnia di “amici”, il 9% con la “scuola” e un 3% con un “gruppo organizzato”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano in particolare gli uomini, stranieri, di età giovane 19-34 anni o adulta 65-74 anni, diplomati, nuovi visitatori, con un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti. Invece vengono da soli sia gli uomini che le donne, italiani (inclusi i romani), di età 45-54 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni già stati in questo museo, con un giudizio superiore alle aspettative e nel complesso molto soddisfatti della mostra. A venire in famiglia sono principalmente gli uomini, turisti italiani, minorenni o di età 45-64 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che visitano il museo per la prima volta, privi di aspettative o con un giudizio inferiore ad esse ed un’esperienza generale abbastanza soddisfacente.

Nel grafico sottostante a destra si evidenzia che le donne vengono soprattutto con amici.



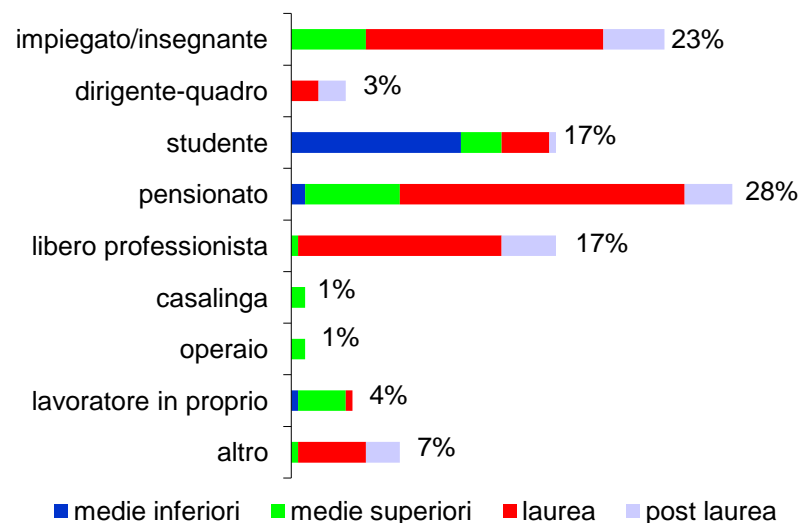
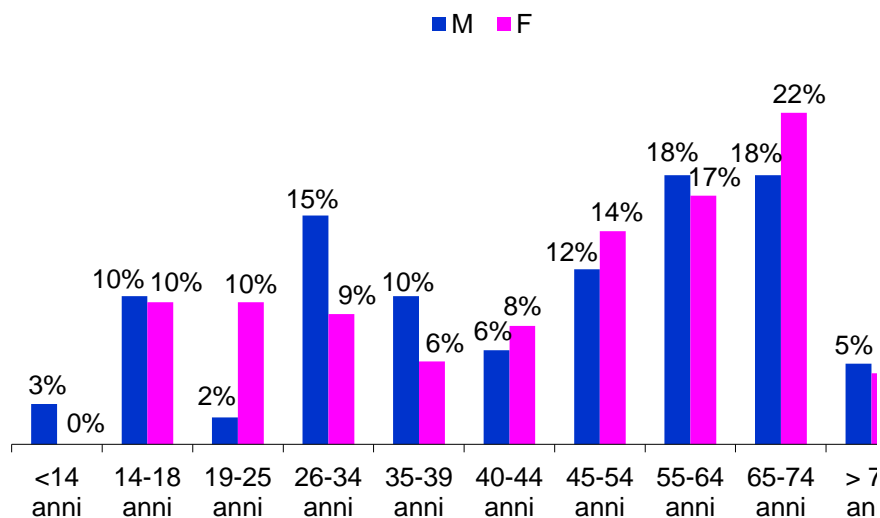
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Prevale il genere femminile (53%; era 64% nell'indagine precedente), soprattutto nelle fasce d'età 19-25 anni, 40-54 anni e 65-74 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e i 74 anni, che raggiungono complessivamente il 51% sul totale degli intervistati (la percentuale era pari al 45% per la mostra "*Picasso Images*"). Anche i giovani di età 26-39 anni raggiungono una buona percentuale (20%; in aumento dal 16% nella mostra precedente).

Il 69% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (la percentuale raggiungeva il 62% nell'indagine precedente).

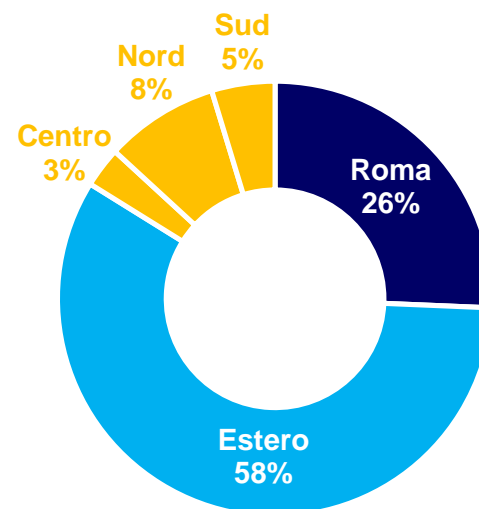
Rispetto alle categorie professionali prevalgono i pensionati (28%; erano il 23% nell'indagine scorsa), seguono gli impiegati/insegnanti (23%; erano il 19% nella mostra precedente), gli studenti e i liberi professionisti (entrambi 17%; nel 2016 erano rispettivamente 21% e 26%).



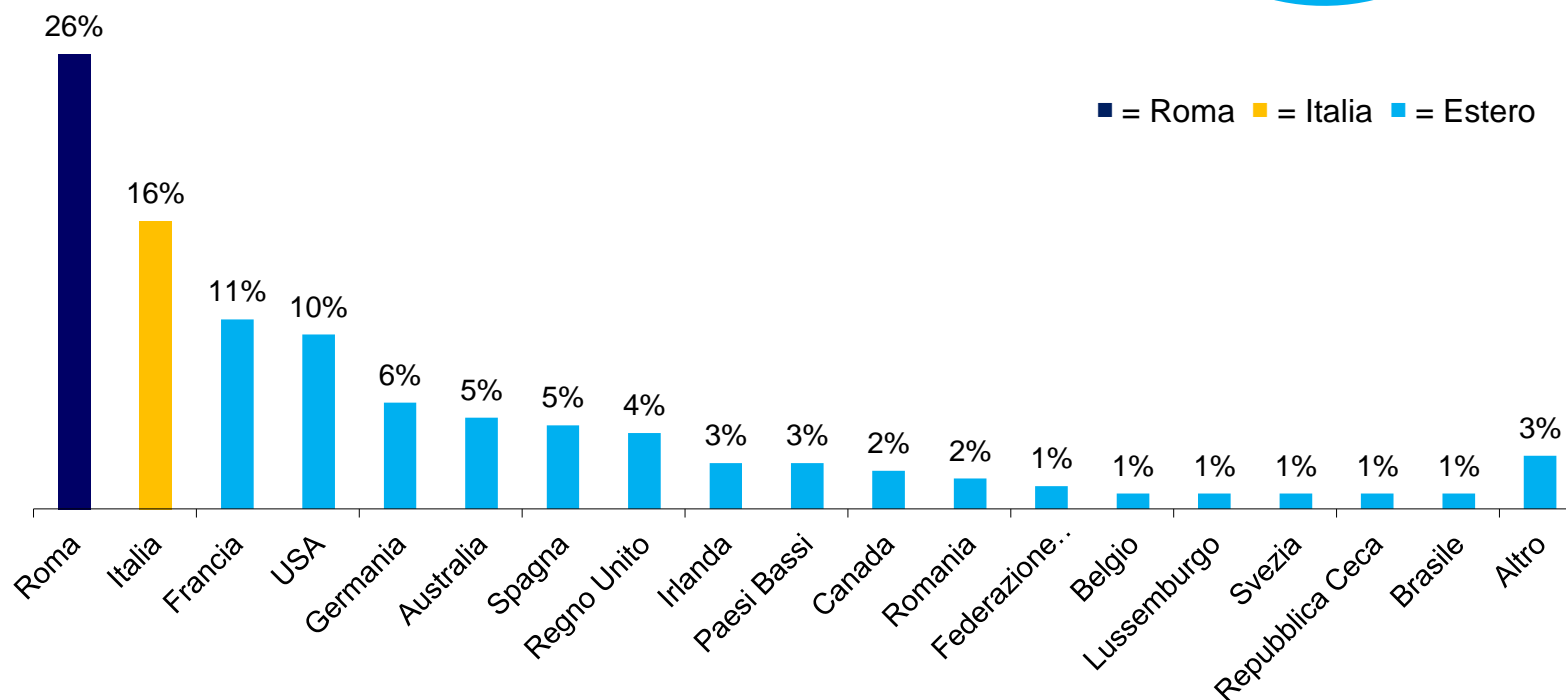
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 58% del campione intervistato è costituito da visitatori stranieri (in aumento dal 42% nell'indagine precedente), il 16% giunge da altre città italiane (17% per la mostra precedente) e il 26% sono romani (in discesa dal 41% della scorsa indagine).

Le nazionalità prevalenti sono quella francese (11%) e statunitense (10%), 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 Spartaco. Schiavi e padroni a Roma - 2017	Pubblicità (immagine mostra)	Contenuto	Pannelli e didascalie	Allestimento	Supporti digitali	Chiarezza percorso di visita	Pulizia del luogo	Giudizio generale mostra
Pubblicità (immagine mostra)	1,000	,298**	,274**	,244**	,163*	,169*	,170*	,312**
Contenuto	,298**	1,000	,152*	,386**	,274**	-,076	,063	,686**
Pannelli e didascalie	,274**	,152*	1,000	,300**	,243**	,064	,110	,336**
Allestimento	,244**	,386**	,300**	1,000	,292**	-,037	,039	,430**
Supporti digitali	,163*	,274**	,243**	,292**	1,000	,008	-,088	,339**
Chiarezza percorso di visita	,169*	-,076	,064	-,037	,008	1,000	-,060	,110
Pulizia del luogo	,170*	,063	,110	,039	-,088	-,060	1,000	-,003
Giudizio generale mostra	,312**	,686**	,336**	,430**	,339**	,110	-,003	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 della chiarezza del percorso di visita e della pulizia del sito, che per tale motivo sono state escluse dalla tabella laterale.

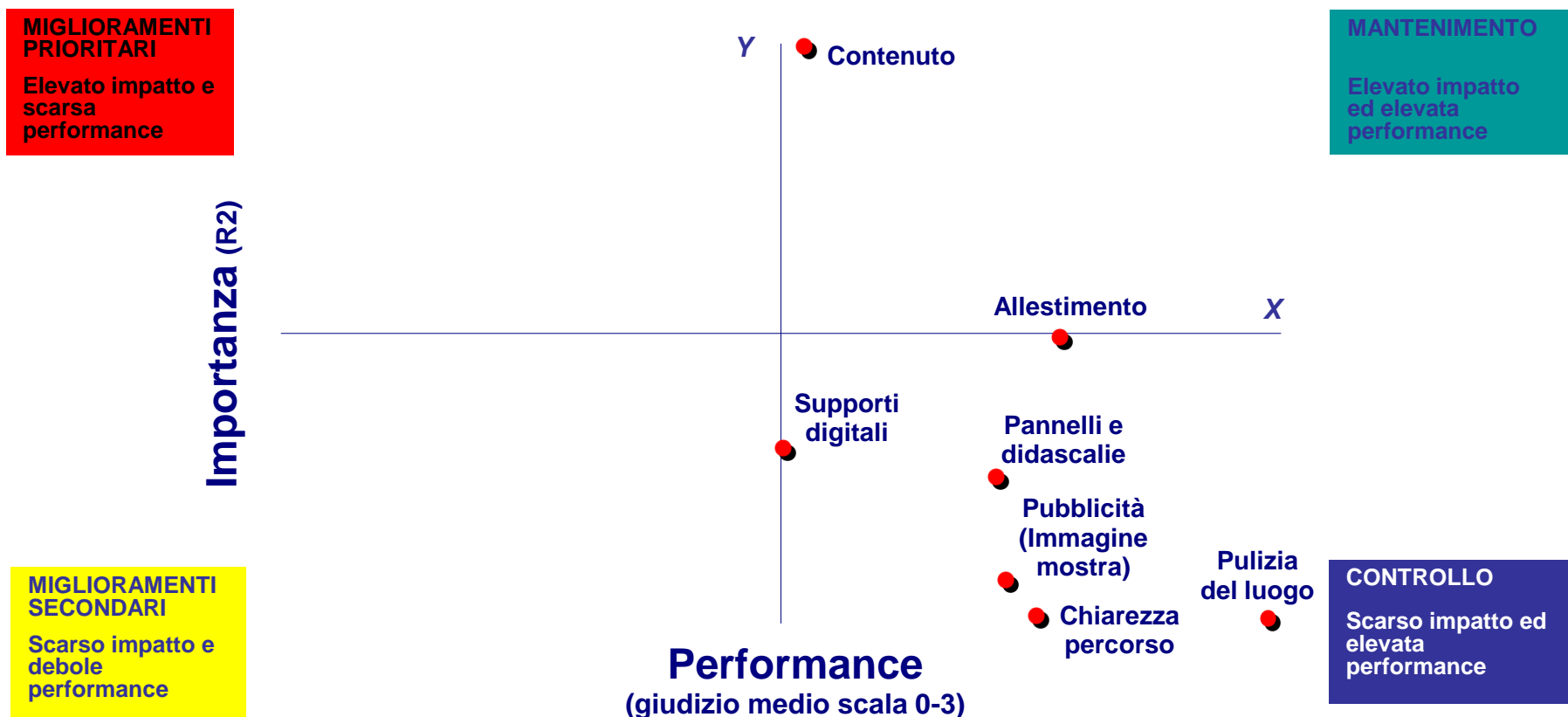
Alla mostra “*Spartaco. Schiavi e padroni a Roma*” gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono il **contenuto** e l'**allestimento**.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra “ <i>Spartaco. Schiavi e padroni a Roma</i> ” 2017	
Contenuto della mostra	0,686
Allestimento	0,430
Supporti digitali	0,339
Pannelli e didascalie	0,336
Pubblicità (Immagine della mostra)	0,312

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante, ma anche soddisfacente, mentre l'allestimento si trova in una posizione *borderline*. 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

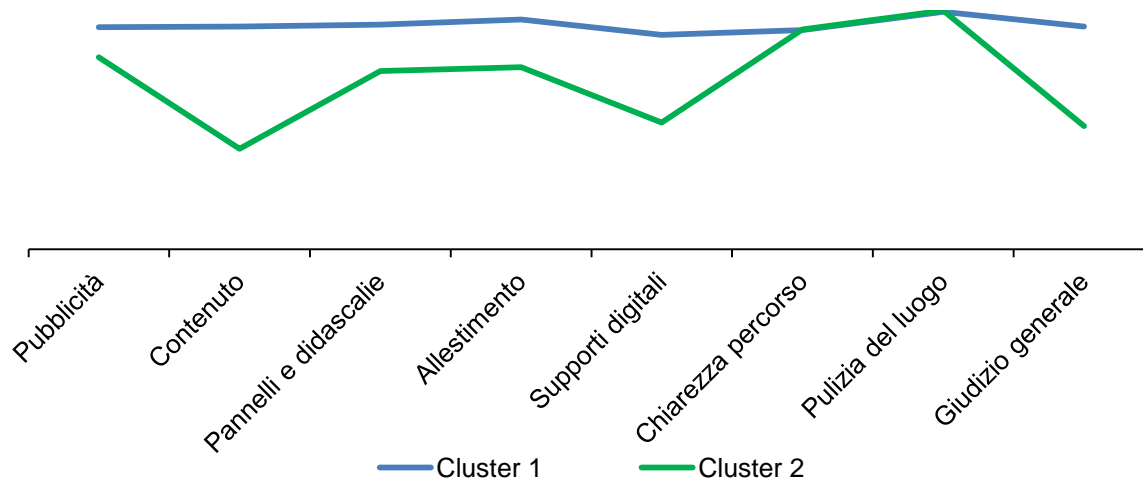
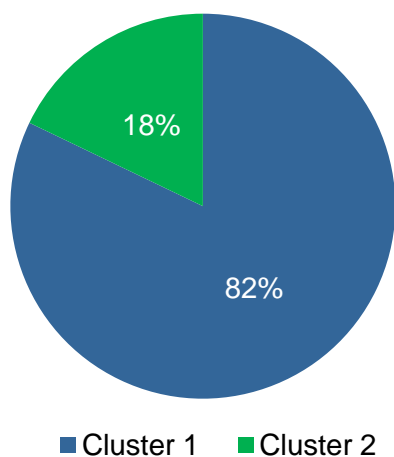
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (193 individui per il *Cluster 1* e 42 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 – Deliziati: in prevalenza donne, soprattutto italiani (inclusi romani), di età 19-34 e 45-54 anni, diplomati, occupati dipendenti e liberi professionisti, alcuni già stati al museo, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet e passaparola, vengono in coppia o da soli, giudizio superiore o uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

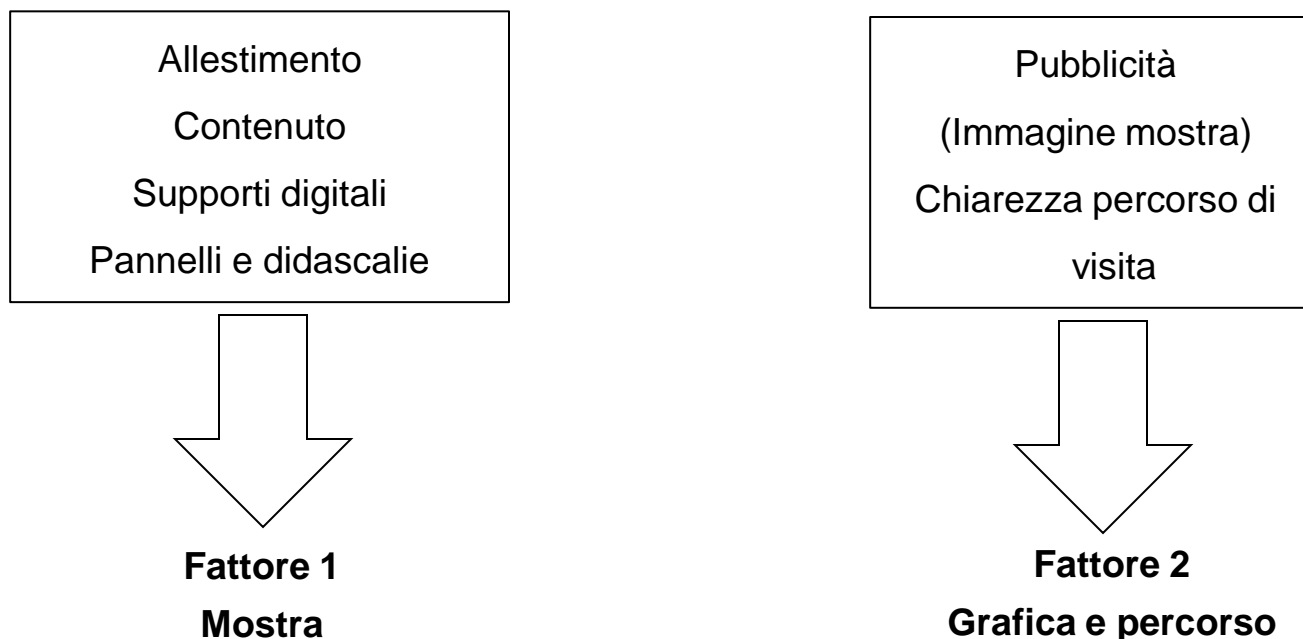
Cluster 2 – Soddisfatti: equamente tra donne e uomini, soprattutto stranieri, di età 55-74 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, pensionati, nuovi visitatori, scoprono la mostra entrando nel museo/in biglietteria, vengono con la famiglia, giudizio inferiore alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.



Analisi Fattoriale

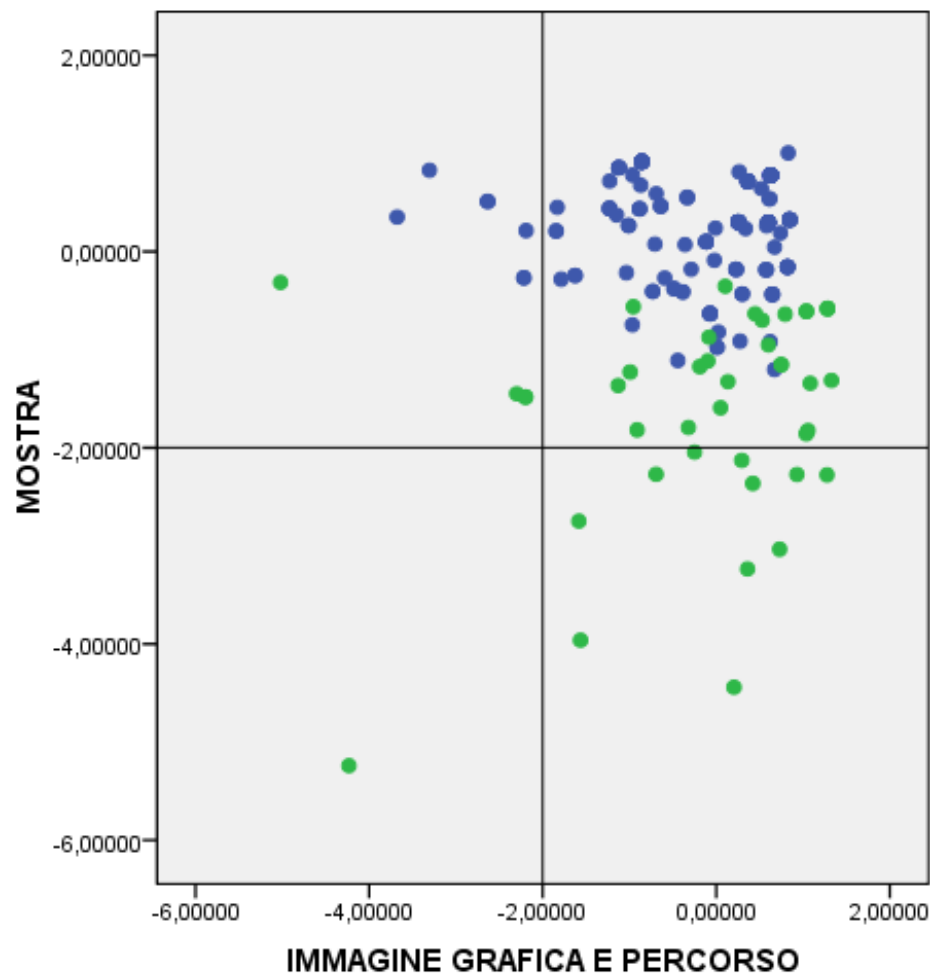
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree. La pulizia del luogo non rientra in nessuno dei due fattori.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 2 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



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, in particolare sul fattore 1 (*Mostra*).



Cluster 1 **Deliziati**: in prevalenza donne, soprattutto italiani (inclusi romani), di età 19-34 e 45-54 anni, diplomati, occupati dipendenti e liberi professionisti, alcuni già stati al museo, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet e passaparola, vengono in coppia o da soli, giudizio superiore o uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Cluster 2 **Soddisfatti**: equamente tra donne e uomini, soprattutto stranieri, di età 55-74 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, pensionati, nuovi visitatori, scoprono la mostra entrando nel museo/in biglietteria, vengono con la famiglia, giudizio inferiore alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

Suggerimenti (1/2)

NIENTE da migliorare. **Totale 92**

ELOGI mostra bellissima, variegata, emozionante, suggestiva e sorprendente. **Totale 26**

SUPPORTI DIGITALI sottofondo invasivo, fastidioso, inquietante, troppo alto, distoglie la concentrazione durante la visita (54), video in più lingue (14), altro (5). **Totale 73**

CONTENUTO c'è troppo poco sulla figura di Spartaco (37), mostra deludente, non piace (6), cambiare il titolo della mostra perché è fuorviante (6), altro (11). **Totale 60**

SUPPORTI INFORMATIVI manca la traduzione in francese e in altre lingue (11), pannelli troppo lunghi (7), altro (8). **Totale 26**

PERCORSO un po' confuso e non cronologico (6), non chiaro il collegamento tra piano superiore e piano inferiore dove c'è la mostra, possibilità di passare internamente per visitare la mostra (5), altro (3). **Totale 14**

ALLESTIMENTO troppo buio, ambiente cupo e soffocante (7), altro (4). **Totale 11**

BIGLIETTO cumulativo caro. **Totale 8**

Suggerimenti (2/2)

SEGNALETICA INTERNA più chiara, sia per il percorso poiché al centro ci si perde, che per i servizi igienici (6), altro (2). **Totale 8**

MATERIALE INFORMATIVO manca brochure in francese. **Totale 6**

PUBBLICITÀ maggiore promozione della mostra, anche nelle scuole. **Totale 6**

ALTRO. Totale 14

**TOTALE 226 SUGGERIMENTI
MOSTRA SPARTACO. SCHIAVI E PADRONI A ROMA**

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. 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? | <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:.....