



Indagini di Customer Satisfaction

La Roma dei Re. Il racconto dell'archeologia

Musei Capitolini

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 01/03/2019*

Zètema
progetto cultura

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Analisi del trend 2018-2019
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Come è venuto a conoscenza della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto ai Musei Capitolini
- Ha utilizzato una card 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 176 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 15 al 28 gennaio 2019 presso i *Musei Capitolini* (gli intervistati rappresentano il 4% 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 98%, un margine di errore di stima di $\pm 2,07\%$.

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 2019, 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 **2,89** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (3,00) ed i supporti digitali (2,98).

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, ma anche soddisfacente nella mappa, insieme alla chiarezza del percorso di visita, mentre nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (p. 18).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevalgono i supporti informativi, in particolare la richiesta di informazioni più dettagliate, specifiche e approfondite (37 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 49% da turisti stranieri, studenti (26%) e occupati/dipendenti (24%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (66%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta 45-74 anni (46% sul totale degli intervistati).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra “passando, per caso” (17% sul totale), mentre un 15% ne viene a conoscenza “entrando nel museo/in biglietteria”, un 14% tramite lo “stendardo sull'edificio”, “scuola/università” e “internet”.

Risulta significativo che ad avere scoperto la mostra per caso o attraverso lo stendardo siano in prevalenza i turisti stranieri, di età 19-25 anni e 40-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, il cui giudizio è superiore o uguale alle aspettative. Invece chi la conosce entrando nel museo/in biglietteria giunge soprattutto da fuori Roma, di età 26-39 anni, diplomato, privo di attese a priori.

Tabella riassuntiva

| ics mostra <i>La Roma dei Re 2019</i> | Media | Mediana* | Risposte valide | Risposte mancanti | Deviazione standard** | Servizio non utilizzato | Molto soddisfatti | Per niente soddisfatti | Molto+ Abbastanza soddisfatti |
|------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|-------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------|------------------------|----------------------------------|
| Pubblicità (immagine mostra) | 2,46 | 3,00 | 125 | 51 | 0,654 | 29% | 54% | 1% | 93% |
| Contenuto | 2,88 | 3,00 | 176 | 0 | 0,364 | 0% | 89% | 0% | 99% |
| Pannelli e didascalie | 2,83 | 3,00 | 172 | 4 | 0,433 | 2% | 85% | 0% | 98% |
| Allestimento | 2,89 | 3,00 | 176 | 0 | 0,318 | 0% | 89% | 0% | 100% |
| Supporti digitali | 2,98 | 3,00 | 161 | 15 | 0,136 | 9% | 98% | 0% | 100% |
| Chiarezza percorso di visita | 2,81 | 3,00 | 176 | 0 | 0,498 | 0% | 85% | 1% | 97% |
| Pulizia del luogo | 3,00 | 3,00 | 175 | 1 | 0,000 | 1% | 100% | 0% | 100% |
| Giudizio generale mostra | 2,89 | 3,00 | 176 | 0 | 0,336 | 0% | 89% | 0% | 99% |

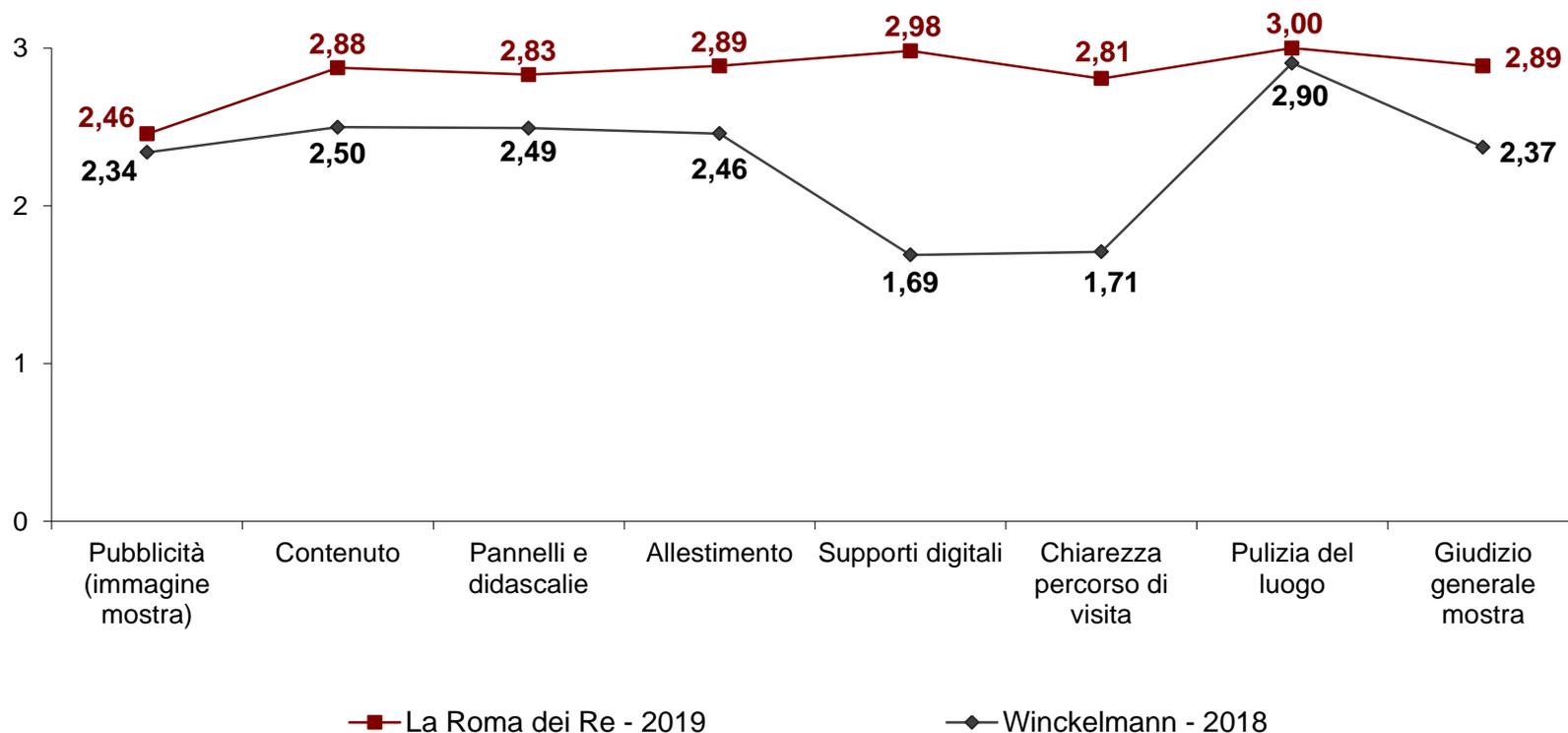
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,83).

Analisi del trend 2018-2019

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta abbastanza costante rispetto all'indagine precedente effettuata alla mostra *"Il Tesoro di Antichità. Winkelmann e il Museo Capitolino nella Roma del Settecento"* (maggio 2018).

Si evidenzia un aumento del livello medio di soddisfazione su tutte le variabili indagate, in particolare sui supporti digitali e sulla chiarezza del percorso di visita, le cui medie sono nettamente superiori allo standard di 2,20.

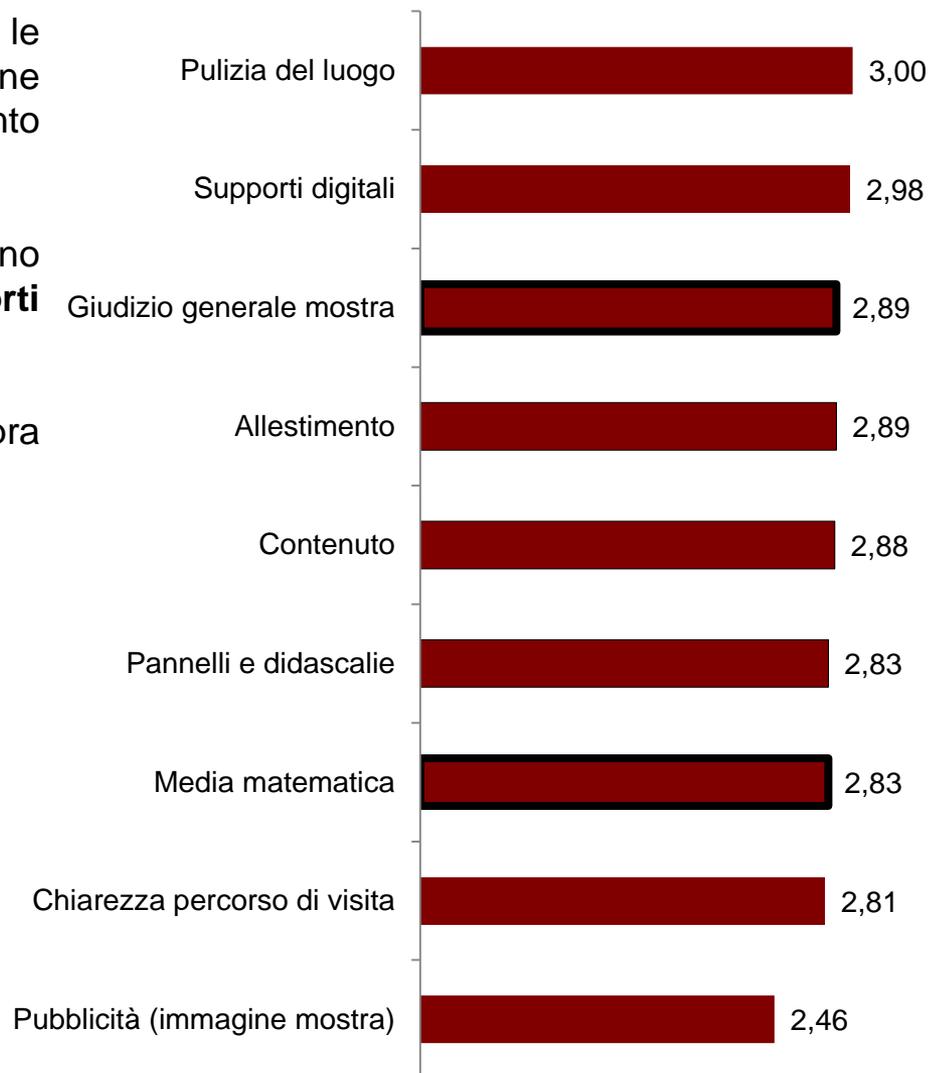


Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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 la **pulizia del luogo** e i **supporti digitali**.

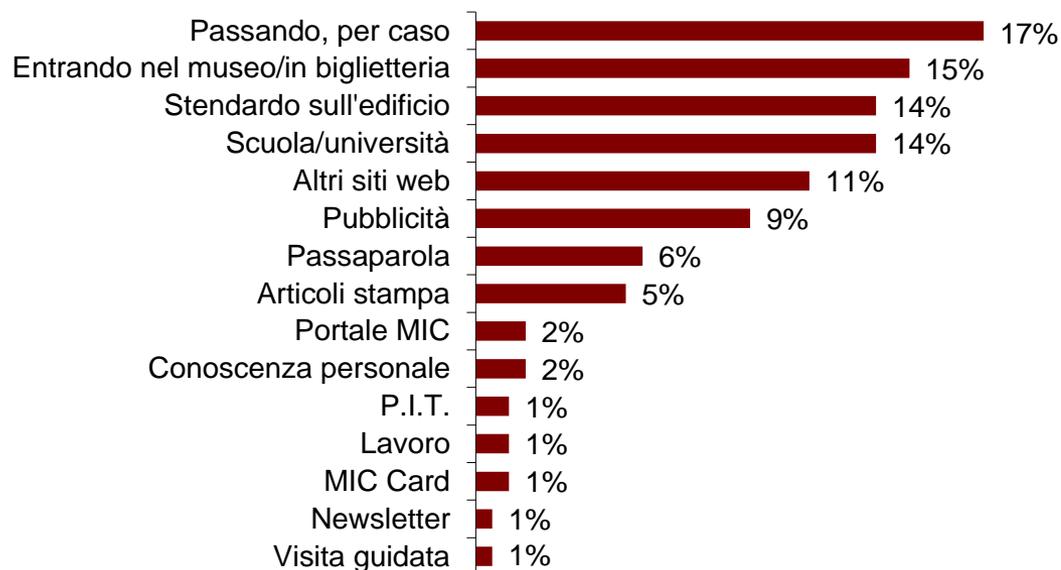
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 17% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza della mostra “passando, per caso” (in aumento dal 2% emerso per la mostra “*Il Tesoro di Antichità. Winkelmann e il Museo Capitolino nella Roma del Settecento*”), il 15% risponde “entrando nel museo/in biglietteria” (era 57% per la mostra precedente), mentre un 14% lo viene a sapere tramite “standardo sull’edificio”, “scuola/università” e “internet” (nell’indagine scorsa raggiungevano rispettivamente una percentuale pari a 3%, 10% e 9%).

Risulta significativo che ad avere scoperto la mostra passando per caso o attraverso lo standardo siano in prevalenza i turisti stranieri, di età 19-25 anni e 40-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, il cui giudizio è superiore o uguale alle aspettative. Chi la conosce entrando nel museo/in biglietteria giunge soprattutto da fuori Roma, di età 26-39 anni, diplomato, privo di attese a priori. Invece a rispondere scuola/università sono soprattutto i visitatori romani, minorenni, con un diploma di scuola media inferiore, che dichiarano di non avere aspettative prima della visita a questa mostra.



Negli ultimi cinque anni è già stato ai Musei Capitolini

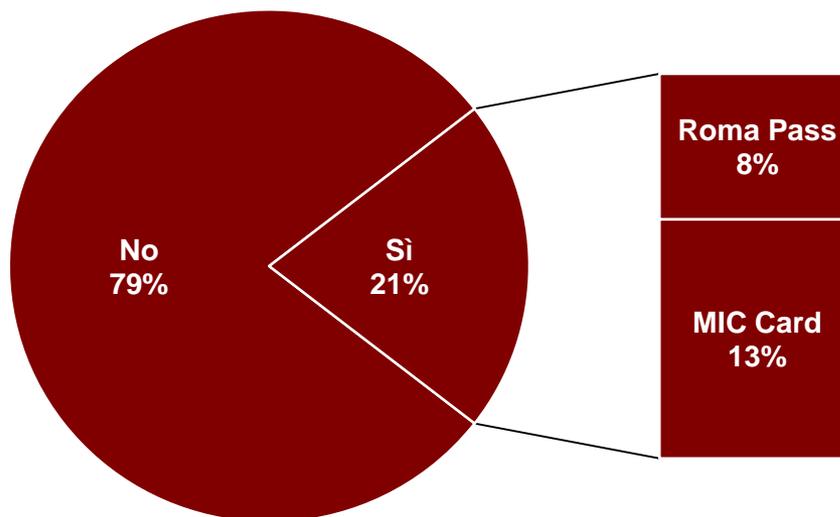
Il 64% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima ai *Musei Capitolini*, il 35% già vi è stato (di cui il 19% “da una a tre volte” e il 16% “più di tre volte”); il restante 1% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che la quasi totalità di coloro che non sono mai stati in questo museo siano soprattutto i turisti stranieri (*cf.* grafico sottostante a destra), di età giovane fino ai 44 anni, che non hanno utilizzato alcuna card per entrare ai *Musei Capitolini*, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, privi di aspettative a priori e nel complesso si ritengono molto soddisfatti. Invece ad avere già visitato il museo sono principalmente gli italiani (inclusi i romani), di età adulta al di sopra dei 45 anni, alcuni hanno usufruito della *MIC Card* per accedere al museo, hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, il cui giudizio è superiore alle proprie attese ed in generale sono abbastanza soddisfatti della mostra.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 21% degli intervistati afferma di avere utilizzato una card per accedere ai *Musei Capitolini* (di cui il 13% la *MiC Card* e l'8% la *Roma Pass*), mentre il 79% del campione non ne ha usufruito. Risulta significativo che a prediligere l'utilizzo di una card siano prevalentemente i romani (*MiC Card*) o i turisti stranieri (*Roma Pass*), di età adulta compresa tra i 45 e 74 anni, laureati, alcuni romani sono già stati ai *Musei Capitolini*, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative e nel complesso si ritengono molto soddisfatti della mostra. Invece a non utilizzare le card sono prevalentemente coloro che giungono da altre province italiane, di età giovane al di sotto dei 34 anni, che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti della mostra visitata.

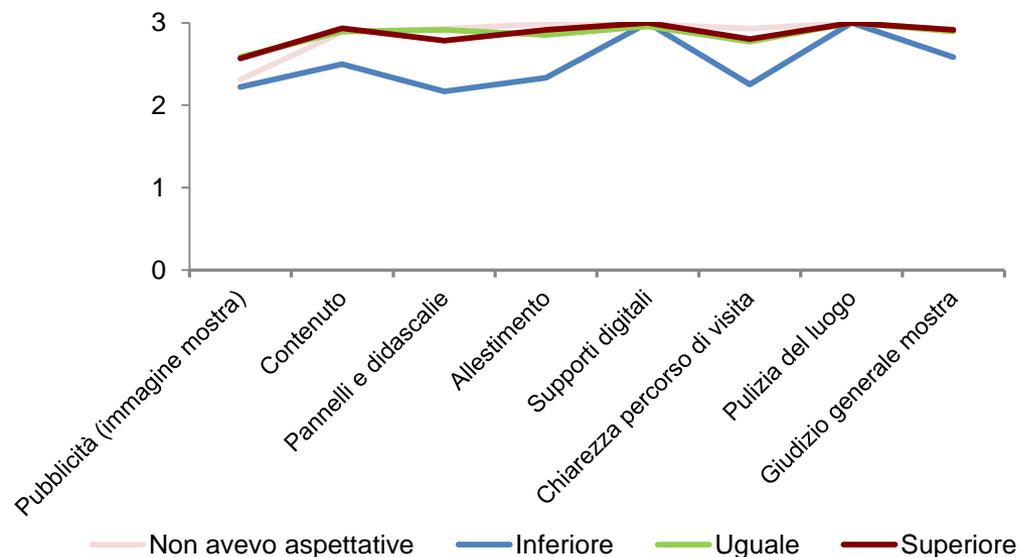
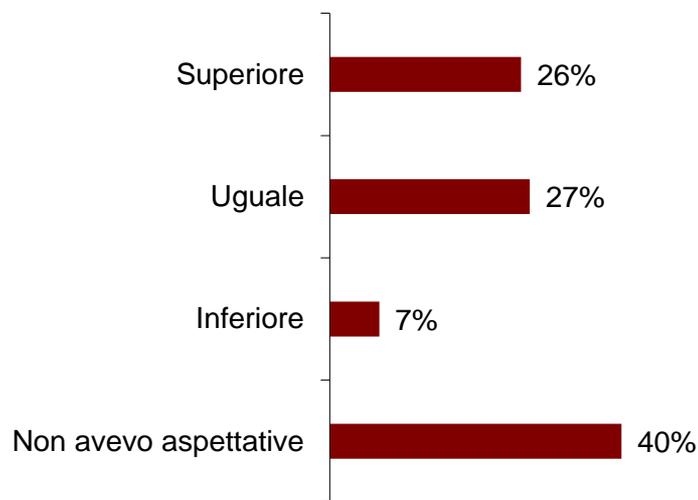


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 40% degli intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita a questa mostra.

Il 27% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 26% è superiore e per il restante 7% è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i giovani al di sotto dei 34 anni, nuovi visitatori, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, in generale molto soddisfatti della mostra. Ad avere un giudizio uguale alle proprie attese sono in particolare i visitatori appartenenti alle fasce di età 35-39 anni e 55-74 anni, alcuni già stati ai *Musei Capitolini*, diplomati, nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece coloro che hanno un giudizio superiore alle attese sono prevalentemente gli adulti di età 40-54 anni, che si sono già recati al museo, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, il cui giudizio è molto soddisfacente. Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine, tranne che sui supporti informativi e sulla chiarezza del percorso (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 a **36%**, ma si evidenzia che il 46% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.

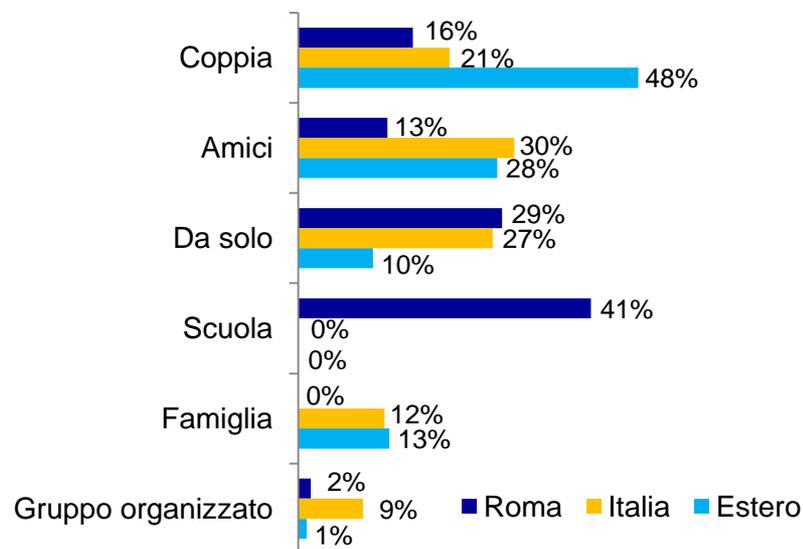
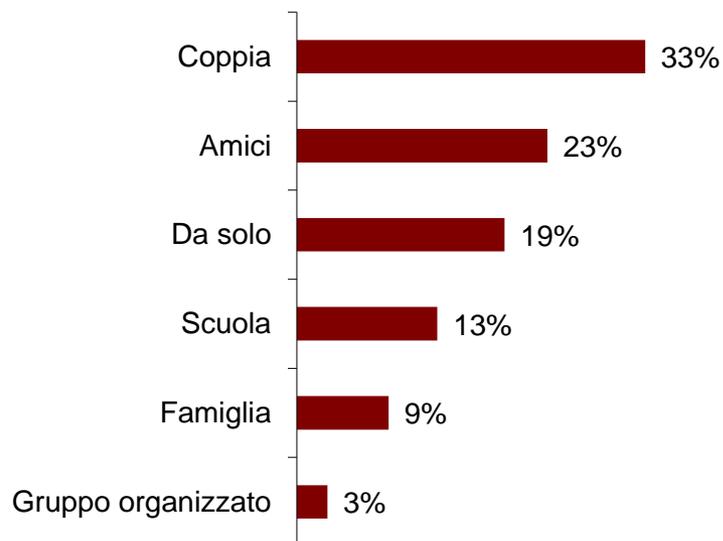


| NET PROMOTER SCORE | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----------------------|-----|------------------------|-----|
| Mostra “La Roma dei Re” – Musei Capitolini 2019 | | | | | | | | | | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 9 | 18 | 64 | 31 | 48 |
| 1% | 0% | 0% | 0% | 1% | 2% | 5% | 10% | 36% | 18% | 27% |
| DETRACTORI = 9% | | | | | | | PASSIVI = 46% | | PROMOTORI = 45% | |
| 45% - 9% = 36% | | | | | | | | | | |

Con chi ha visitato la mostra

Il 33% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra “in coppia”, il 23% in compagnia di “amici”, il 19% “da solo”, il 13% con la “scuola”, il 9% con la propria “famiglia”, mentre il restante 3% risponde con “gruppo organizzato”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente i turisti stranieri (*cf.* grafico sottostante a destra), di età 26-34 anni e 40-44 anni, nuovi visitatori, alcuni hanno utilizzato la Roma Pass per entrare, con un giudizio uguale alle aspettative e nel complesso si ritengono molto soddisfatti. A recarsi alla mostra con gli amici sono soprattutto i visitatori che giungono da altre province italiane, di età 19-25 anni e 35-39 anni, alcuni già stati ai *Musei Capitolini*, hanno un giudizio superiore alle attese ed in generale sono abbastanza soddisfatti. A visitare la mostra da soli sono in particolare i romani, di età adulta oltre i 55 anni, molti hanno già visitato il museo, vi entrano con la *MIC Card*, il loro giudizio è uguale alle attese ed in generale si dichiarano abbastanza soddisfatti della loro esperienza. Invece la scuola prevale per i visitatori romani, minorenni, mai stati in questo museo, privi di aspettative a priori e molto soddisfatti.



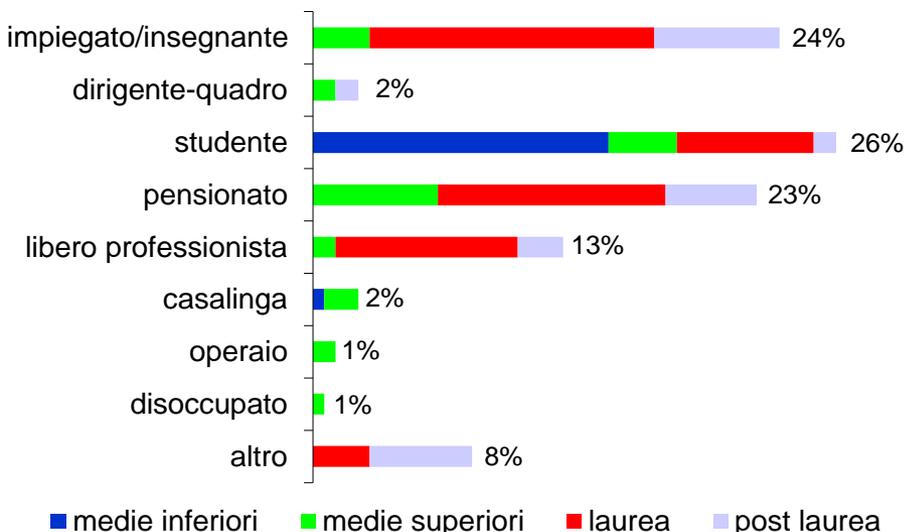
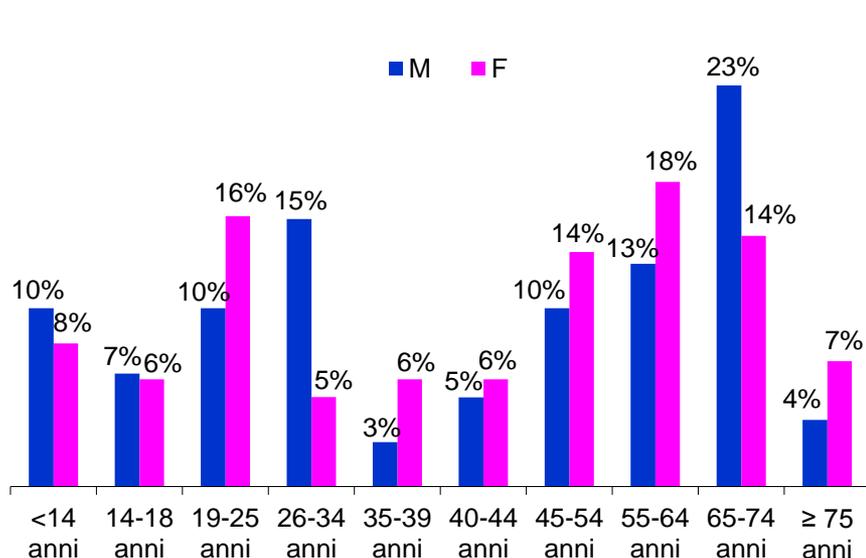
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche in questa indagine prevale il genere femminile (55%; era 52% per la mostra “*Winkelmann e il Museo Capitolino*”), soprattutto nelle fasce d’età 19-25 anni e 35-64 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i 45 e 74 anni (46%; erano il 40% nell’indagine scorsa). Si rileva che i giovani di età 19-25 anni aumentano dal 10% della mostra precedente al 13%.

Il 66% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (nel 2018 la percentuale raggiungeva il 58%).

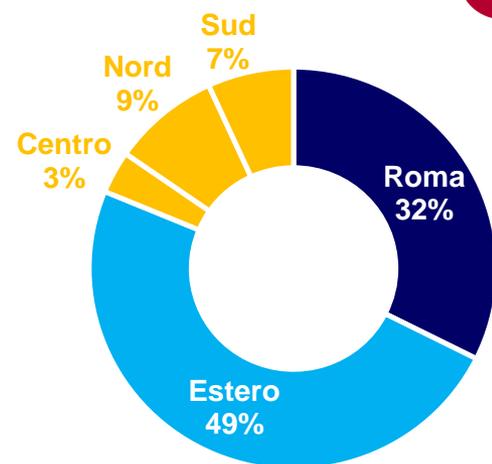
Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli studenti (26%, erano il 30% nel 2018), poi seguono gli occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (24%, in calo dal 31% dell’indagine scorsa) ed i pensionati (23%, in aumento dal 12% della mostra precedente).



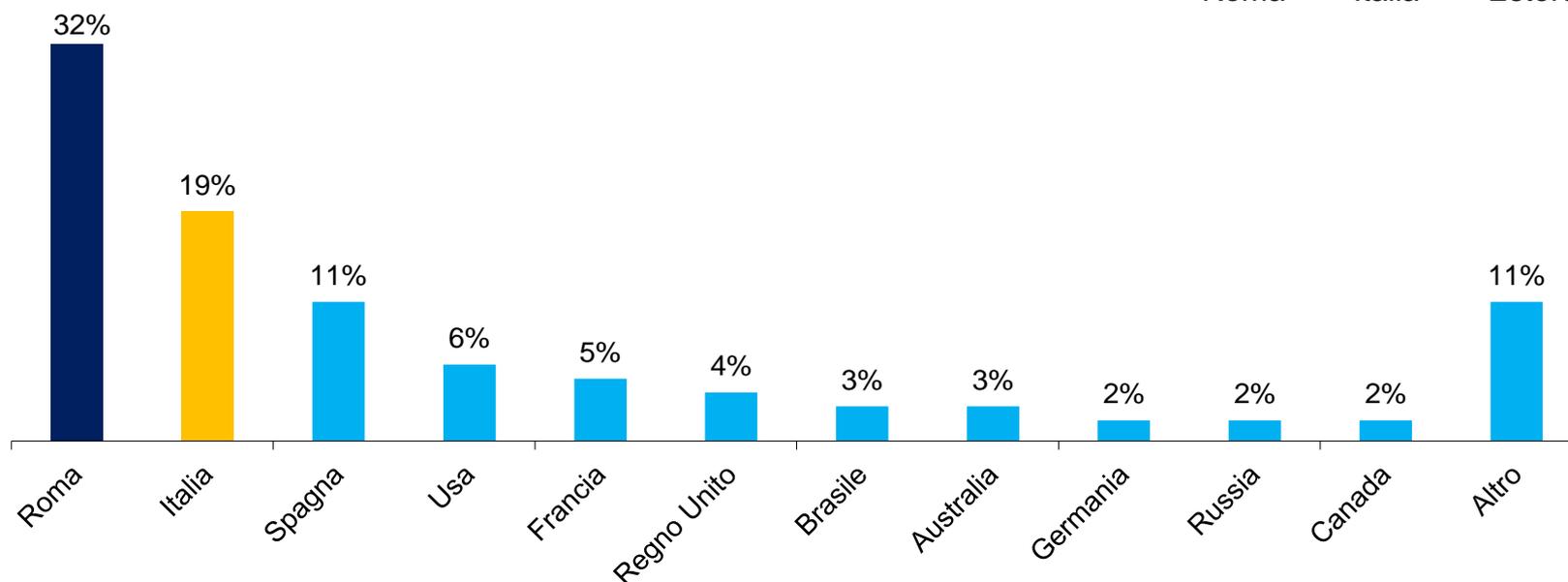
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 49% del campione intervistato è costituito da visitatori stranieri (in netta discesa dall'81% nell'indagine precedente), il 32% è residente a Roma (lo scorso anno era il 7%), mentre il restante 19% proviene da altre città italiane (12% per la mostra precedente). Rispetto all'indagine effettuata nel 2018 si registra un notevole aumento di visitatori romani e ciò è probabilmente dovuto all'introduzione della *MiC Card*.

La nazionalità prevalente è quella spagnola (11%), 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. Nella tabella sottostante non compare la pulizia del luogo, in quanto il coefficiente di correlazione è nullo (tutti gli intervistati hanno espresso una valutazione pari a 3,00).

| Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Mostra “La Roma dei Re. Il racconto dell’Archeologia” | Pubblicità (immagine mostra) | Contenuto | Pannelli e didascalie | Allestimento | Supporti digitali | Chiarezza percorso di visita | Giudizio generale mostra |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------|--------------------------|--------------|----------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| Pubblicità (immagine mostra) | 1,000 | 0,255** | 0,102 | 0,041 | 0,185* | 0,146 | 0,276** |
| Contenuto | 0,255** | 1,000 | 0,049 | 0,268** | 0,086 | 0,167* | 0,235** |
| Pannelli e didascalie | 0,102 | 0,049 | 1,000 | 0,332** | -0,054 | 0,147 | 0,074 |
| Allestimento | 0,041 | 0,268** | 0,332** | 1,000 | -0,052 | ,151* | 0,226** |
| Supporti digitali | 0,185* | 0,086 | -0,054 | -0,052 | 1,000 | -0,062 | -0,050 |
| Chiarezza percorso di visita | 0,146 | 0,167* | 0,147 | 0,151* | -0,062 | 1,000 | 0,175* |
| Giudizio generale mostra | 0,276** | 0,235** | 0,074 | 0,226** | -0,050 | 0,175* | 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).

I pannelli e didascalie e i supporti digitali non sono risultati significativi rispetto al giudizio generale e per tale motivo sono stati esclusi nella tabella laterale.

Alla mostra "*La Roma dei Re. Il racconto dell'Archeologia*" le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono la **pubblicità (immagine mostra)** e il **contenuto**.

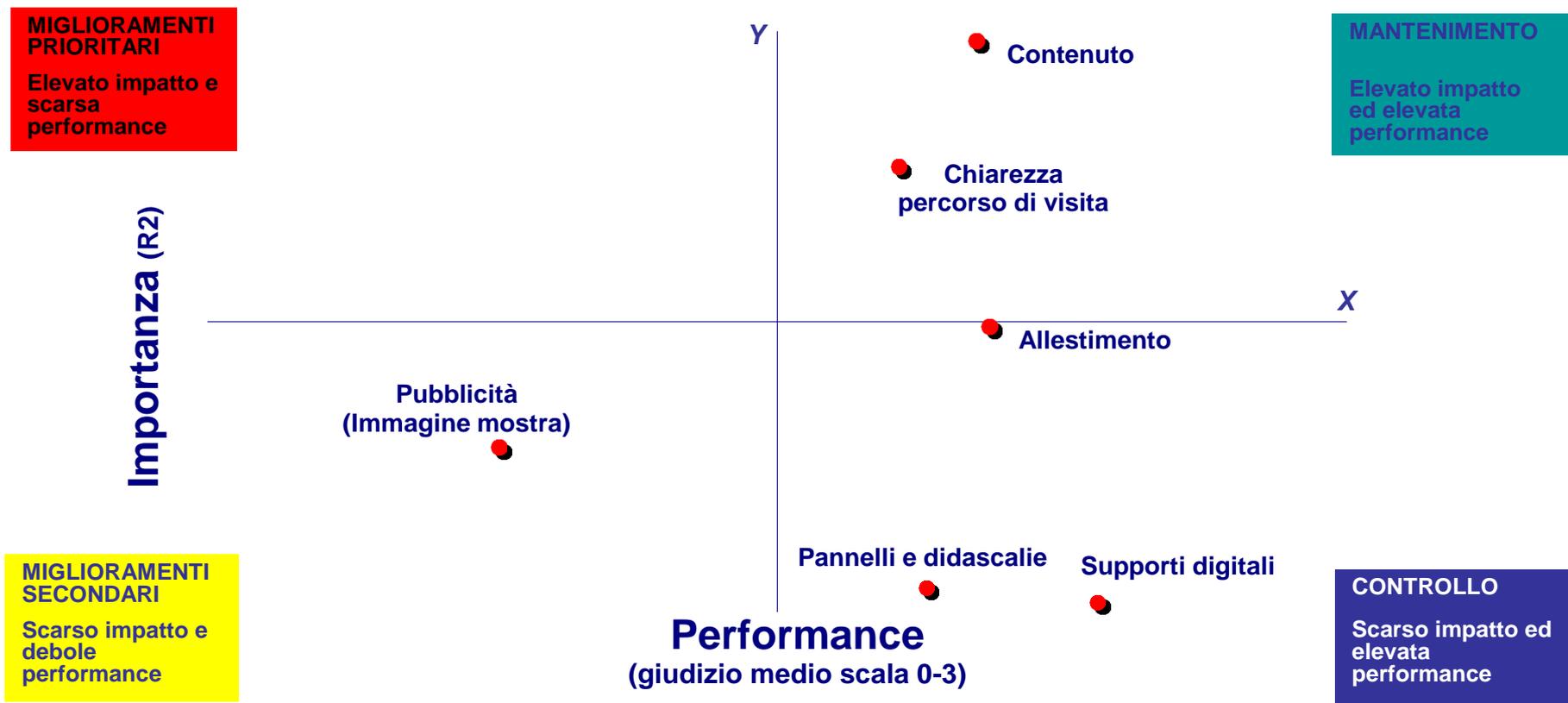
I supporti digitali hanno un'incidenza negativa sul giudizio complessivo, seppure minima e non significativa.

| Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra " <i>La Roma dei Re. Il racconto dell'Archeologia</i> " | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Pubblicità (immagine mostra) | 0,276 |
| Contenuto | 0,235 |
| Allestimento | 0,226 |
| Chiarezza percorso di visita | 0,175 |

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante, ma anche soddisfacente, insieme alla **chiarezza del percorso di visita**, 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.

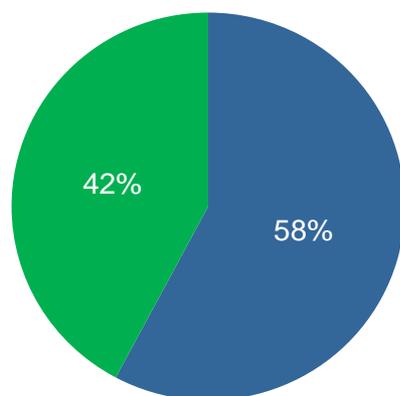
Cluster Analysis

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

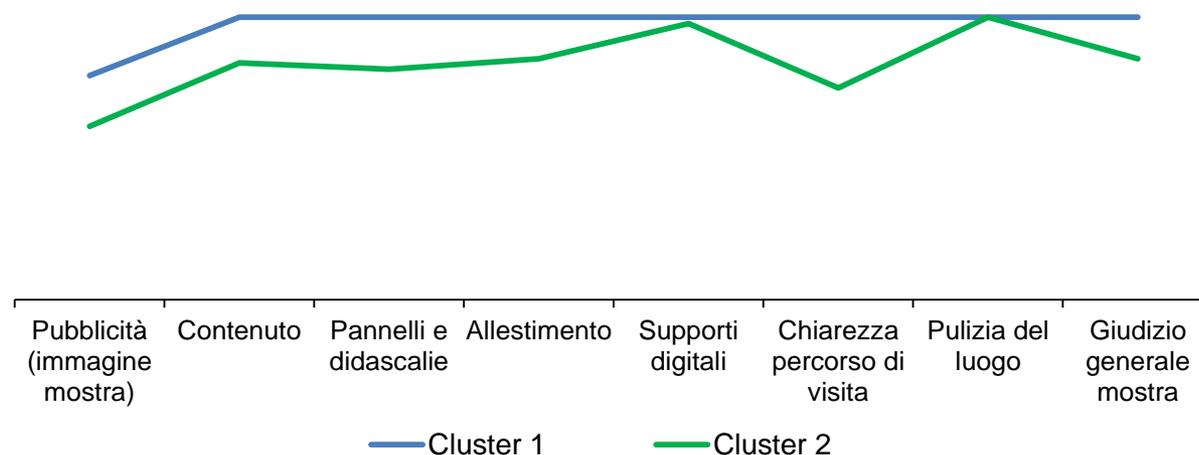
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente (16 casi mancanti) per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (92 individui per il *Cluster 1* e 68 per il *Cluster 2*). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto Soddisfatti: in prevalenza donne, residenti a Roma o all'estero, minorenni o di età adulta 45-74 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, occupati dipendenti e pensionati, nuovi visitatori, vengono a conoscenza della mostra tramite scuola/università, standardo esterno e pubblicità, vi si recano con la scuola o in coppia, privi di aspettative, in generale molto soddisfatti.

Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini, giungono da altre province italiane, di età 19-44 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, studenti e liberi professionisti, alcuni già stati in questo museo, vengono a conoscenza della mostra passando per caso/entrando nel museo o tramite internet, vi si recano con amici o da soli, giudizio superiore o uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.



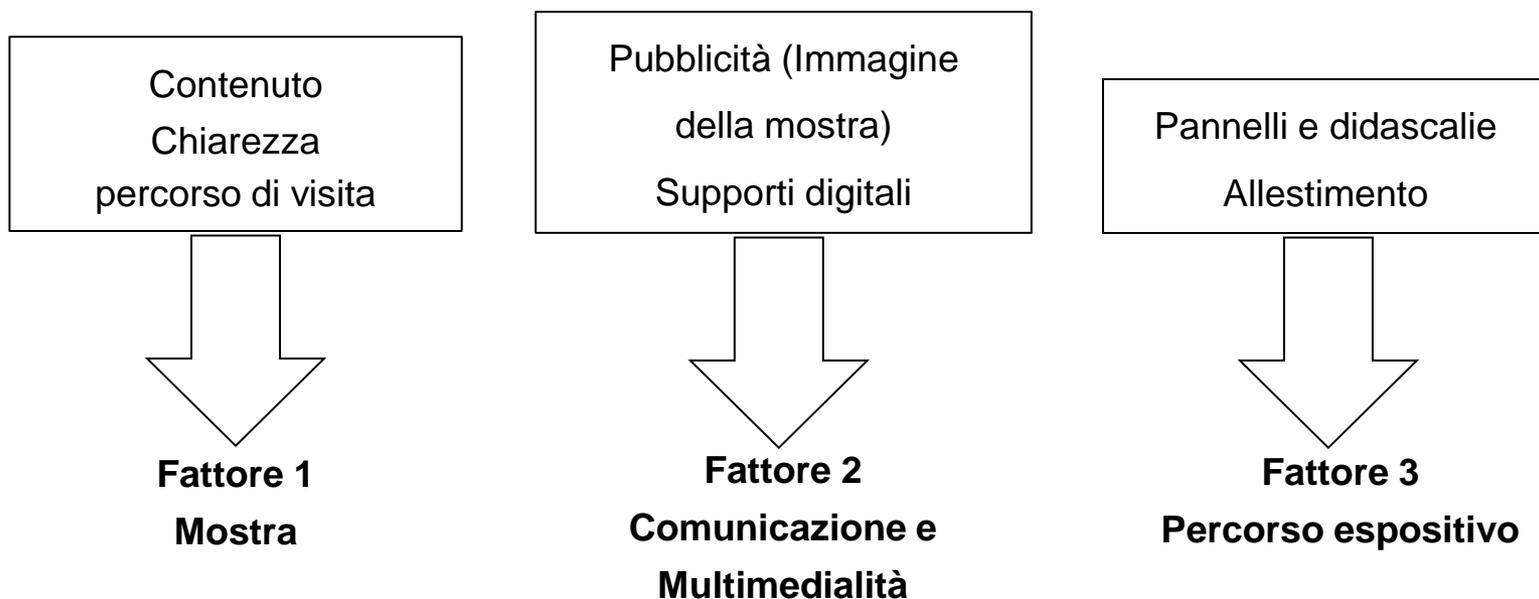
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

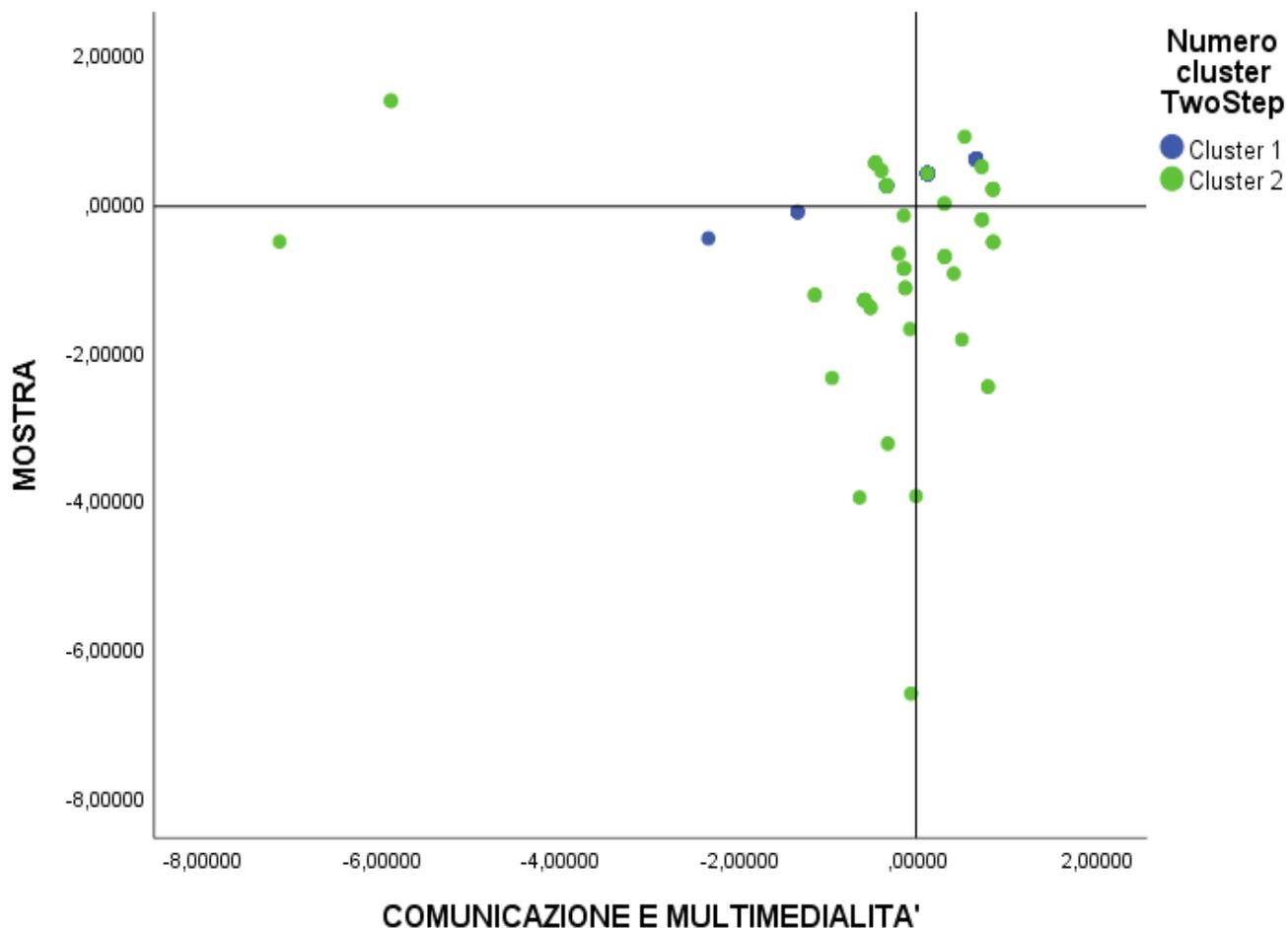
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree. La pulizia del luogo non rientra in nessuno dei due fattori.

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



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media il Cluster 2 rileva una maggiore dispersività di giudizi e un livello medio di soddisfazione più basso, in particolare sul Fattore 1 (*Mostra*).



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 113**

ELOGI piace molto la mostra. **Totale 2**

SUPPORTI INFORMATIVI da migliorare, approfondimenti ed informazioni più dettagliate, esaustive e specifiche (15), didascalie troppo piccole (9), anche in altre lingue (8), altro (5).

Totale 37

SUPPORTI DIGITALI il video scorre troppo velocemente (3), più chiarezza nelle informazioni (2), anche in francese (2), altro (1). **Totale 8**

ALLESTIMENTO più curato (4), altro (2). **Totale 6**

LIBRERIA manca il catalogo della mostra. **Totale 6**

CONTENUTO più immagini ed oggetti in esposizione (3), altro (2). **Totale 5**

CONDIZIONI DI ACCESSO possibilità di scattare fotografie e poter toccare le opere. **Totale 5**

COMUNICAZIONE più pubblicità della mostra. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 10**

**TOTALE 82 SUGGERIMENTI
MOSTRA LA ROMA DEI RE
IL RACCONTO DELL'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 una card per entrare nel museo? Sì (quale? Roma Pass MIC Card) No

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

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) <input type="checkbox"/> www.museiincomune.it/sito web museo <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. Apparato didattico (Pannelli e didascalie) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | | |
| 7. Supporti digitali | <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? 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:.....