



Indagini di Customer Satisfaction

***Artisti all'Opera. Il Teatro dell'Opera di Roma
sulla frontiera dell'arte da Picasso a Kentridge***

Museo di Roma

17 Novembre 2017 – 18 Marzo 2018

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 28/03/2018*

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 2017-2018
- 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 252 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dall'1 al 9 marzo 2018 presso il *Museo di Roma* (gli intervistati rappresentano il 26% 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 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,23\%$.

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 2018, 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 ottimo, con una media di **2,92** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 100%.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,99), l'allestimento (2,96) e il contenuto (2,92).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono nettamente al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il contenuto e i supporti digitali sono le variabili ritenute in assoluto più importanti e soddisfacenti nella mappa, ma anche quelle più correlate alla soddisfazione complessiva (pp. 16-18).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti (p. 22) prevalgono la comunicazione (30 suggerimenti), i supporti digitali (25 suggerimenti) e informativi (24 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 60% da romani, pensionati (29%), studenti (25%) e liberi professionisti (20%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (58%), soprattutto adulti al di sopra dei 65 anni (31%) e minorenni (22%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra tramite il "passaparola" e "internet" (raggiungono rispettivamente il 20% e 19% sul campione totale).

Risulta significativo che il passaparola sia il mezzo predominante per i visitatori romani, minorenni o di età adulta oltre i 55 anni, che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore, molti vengono per la prima volta in questo museo, hanno un giudizio uguale alle proprie aspettative e in generale sono molto o abbastanza soddisfatti.

Il canale web prevale per coloro che giungono da altre province italiane, di età 40-64 anni, laureati, alcuni già stati al *Museo di Roma*, con un giudizio superiore alle attese e nel complesso si ritengono molto soddisfatti della mostra.

Tabella riassuntiva

Mostra <i>Artisti all'Opera</i> 2018	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (immagine mostra)	2,57	3,00	195	57	0,625	77%	64%	1%	94%
Contenuto	2,92	3,00	252	0	0,285	100%	92%	0%	100%
Pannelli e didascalie	2,79	3,00	221	31	0,491	88%	81%	1%	98%
Allestimento	2,96	3,00	252	0	0,206	100%	97%	0%	100%
Supporti digitali	2,80	3,00	244	8	0,431	97%	81%	0%	99%
Chiarezza percorso di visita	2,72	3,00	243	9	0,466	96%	73%	0%	99%
Pulizia del luogo	2,99	3,00	251	1	0,109	100%	99%	0%	100%
Giudizio generale mostra	2,92	3,00	252	0	0,265	100%	92%	0%	100%

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

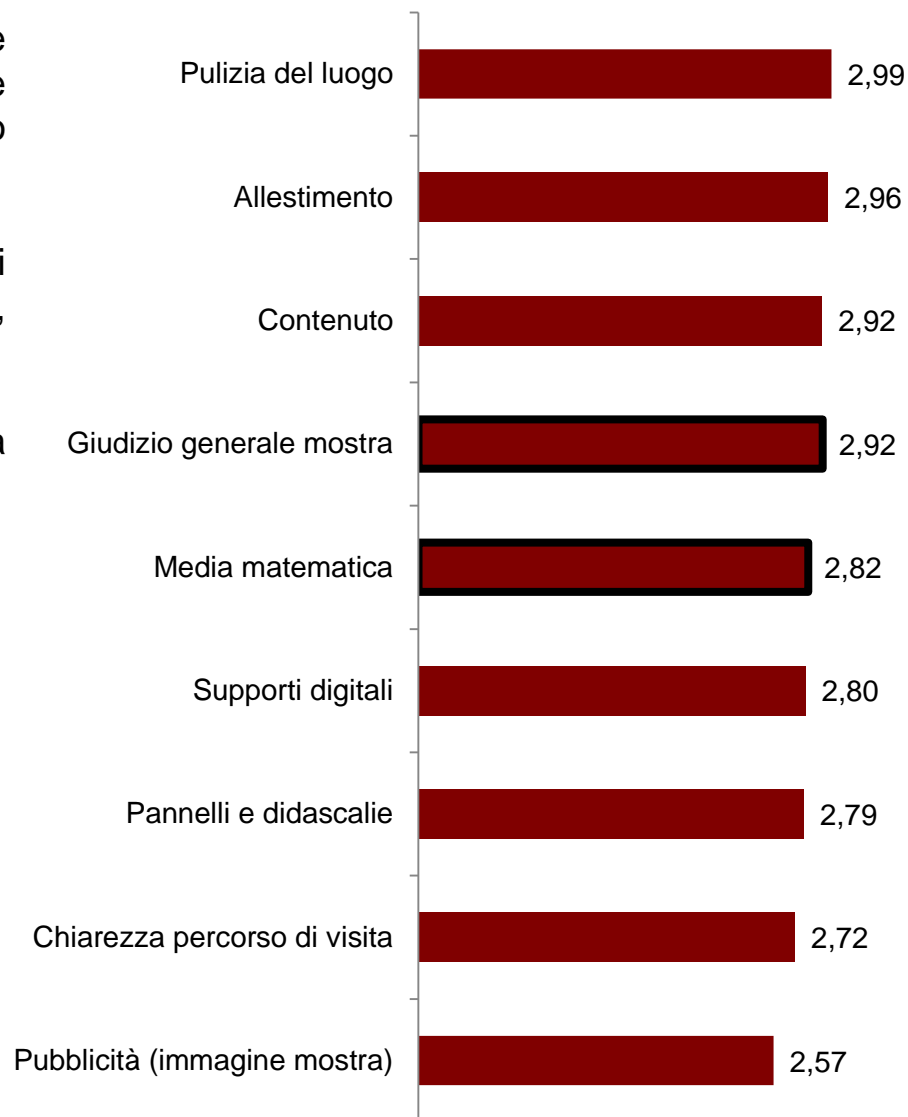
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,82).

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** e il **contenuto**.

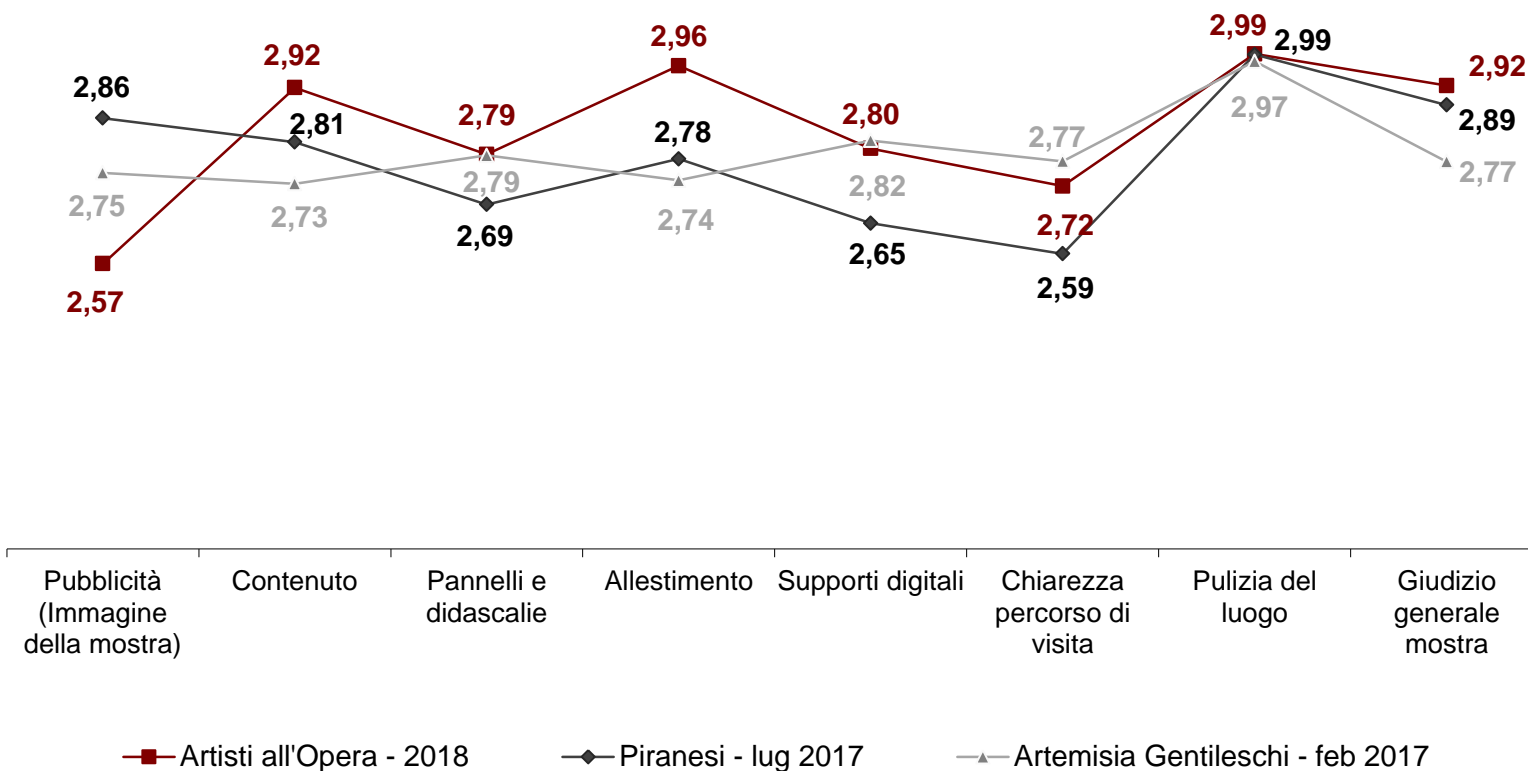
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2017-2018

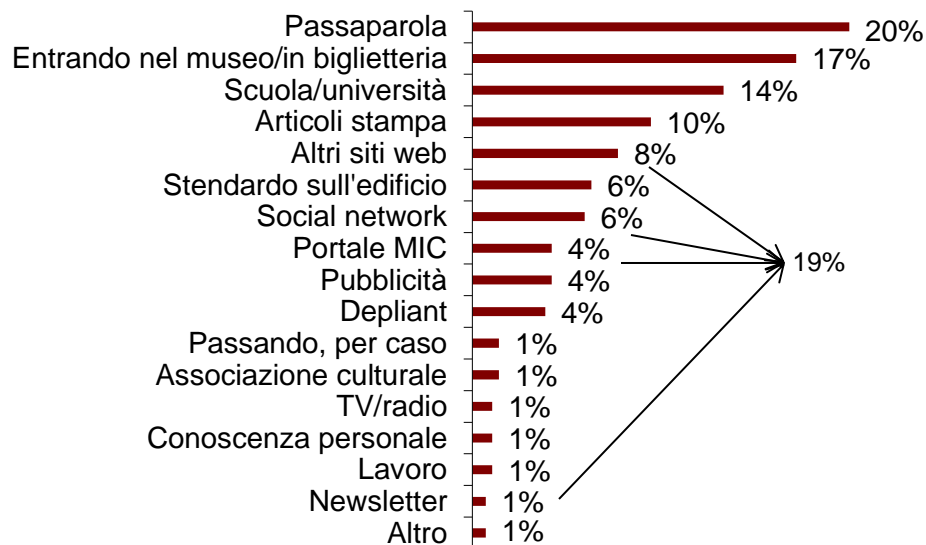
Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta piuttosto costante, seppure vi siano alcune discrepanze rispetto alle indagini precedenti effettuate sulle mostre “*Artemisia Gentileschi e il suo tempo*” (febbraio 2017) e “*Piranesi. La fabbrica dell’utopia*” (luglio 2017).

Si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione in particolare sul contenuto e sull’allestimento, mentre si registra una flessione sull’immagine grafica e sulla chiarezza del percorso di visita, anche se i giudizi medi su tali aspetti restano ben al di sopra di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 20% del campione intervistato afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso il “passaparola” (in aumento dal 12% della mostra *“Artemisia Gentileschi e il suo tempo”* e dal 9% della mostra *“Piranesi. La fabbrica dell'utopia”*); il 19% tramite “internet” (era 14% e 17% per le due mostre precedenti), mentre il 17% risponde “entrando nel museo/in biglietteria” (in netto aumento dalle percentuali emerse nelle scorse indagini poiché erano rispettivamente 3% e 14%). Risulta significativo che il passaparola sia il mezzo predominante per i visitatori romani, minorenni o di età adulta oltre i 55 anni, che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore, molti vengono per la prima volta in questo museo, hanno un giudizio uguale alle proprie aspettative e in generale sono molto o abbastanza soddisfatti. Il canale web prevale per coloro che giungono da altre province italiane, di età 40-64 anni, laureati, alcuni già stati al *Museo di Roma*, con un giudizio superiore alle attese e nel complesso molto soddisfatti. Infine ad essere venuti a conoscenza della mostra in biglietteria o dopo essere entrati nel museo sono in particolare i turisti stranieri, di età 26-39 anni oppure al di sopra dei 65 anni, diplomati, nuovi visitatori, privi di aspettative e si ritengono abbastanza soddisfatti della mostra.

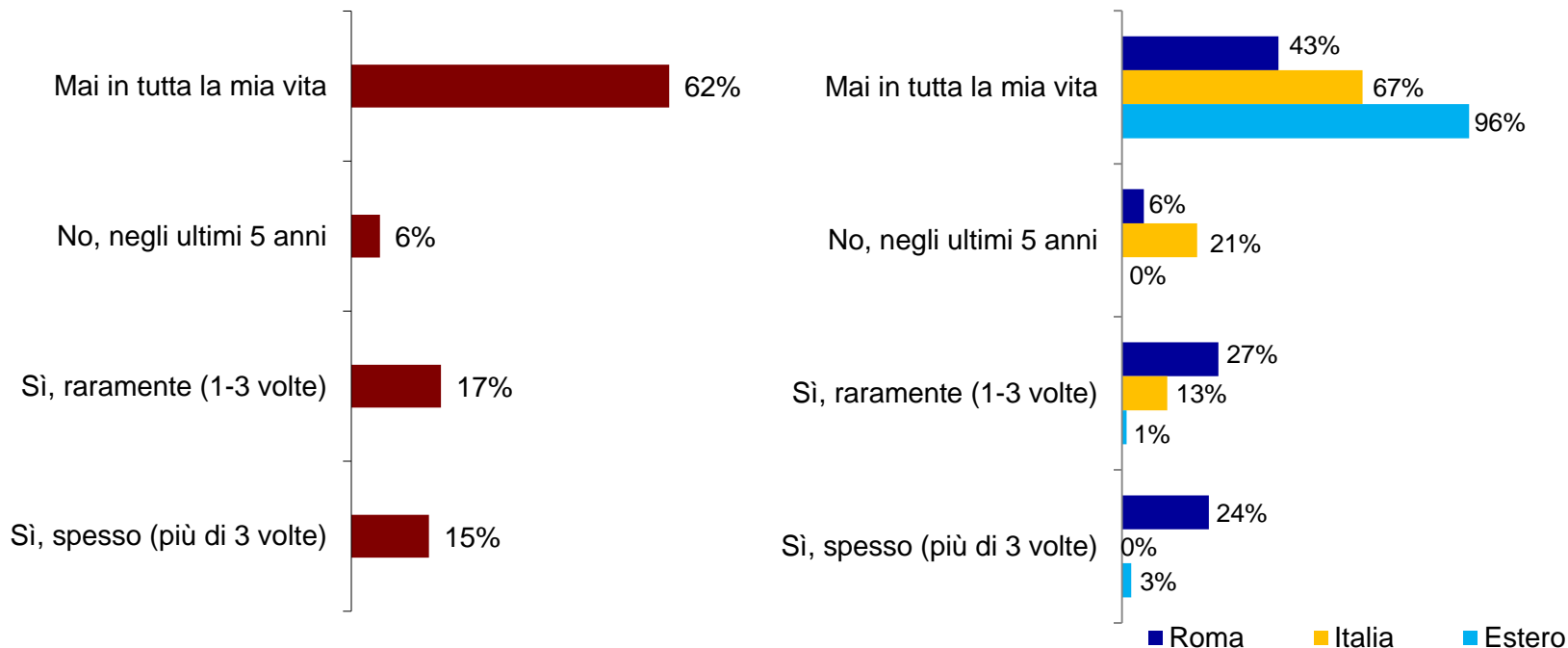


Negli ultimi cinque anni è già stato al Museo di Roma

Il 62% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima al *Museo di Roma*, il 32% già vi è stato (di cui il 17% “da una a tre volte” e il 15% “più di tre volte”) e il restante 6% 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 prima al museo siano soprattutto i turisti stranieri (96%; *cfr.* grafico sottostante a destra), in prevalenza uomini, di età giovane fino a 39 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti su tale mostra.

Invece ad avere già frequentato il museo sono principalmente i visitatori romani, donne, soprattutto di età adulta oltre i 45 anni, laureati, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, giudizio superiore o uguale alle proprie attese, nel complesso molto soddisfatti.



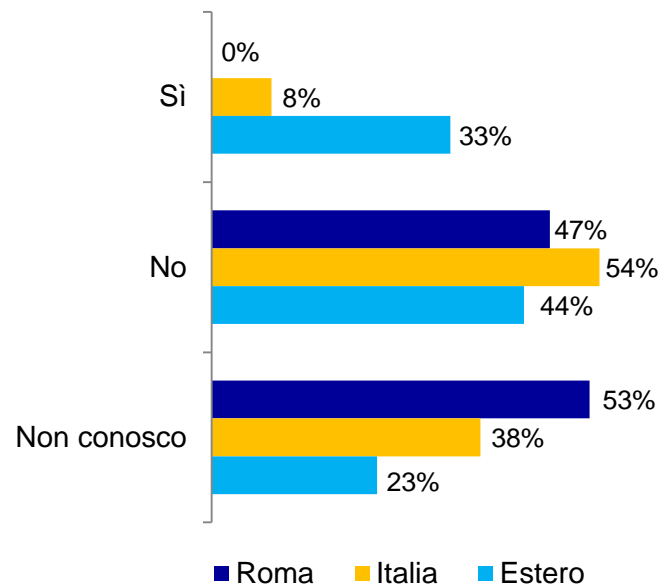
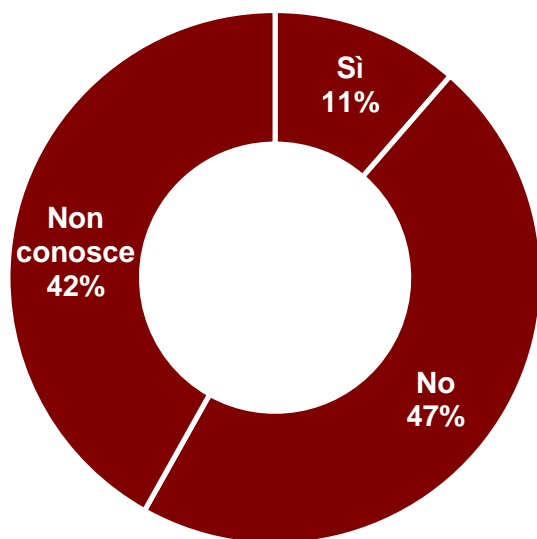
Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

L'11% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 47% afferma di conoscerla, ma non l'ha utilizzata per entrare al museo, mentre il 42% non la conosce affatto.

Risulta significativo che ad utilizzare la Roma Pass siano soprattutto i visitatori stranieri (anche se il 44% di essi non l'ha utilizzata per entrare), che vengono per la prima volta al museo e non hanno aspettative a priori.

Invece a conoscere la card ma a non utilizzarla sono in particolare i turisti italiani, alcuni dei quali si sono già recati al *Museo di Roma* (da una e tre volte) e hanno un giudizio uguale alle proprie attese.

A non conoscere la Roma Pass sono prevalentemente i romani, equamente ripartiti tra coloro che frequentano spesso il museo e chi vi si reca per la prima volta, con un giudizio superiore alle aspettative.

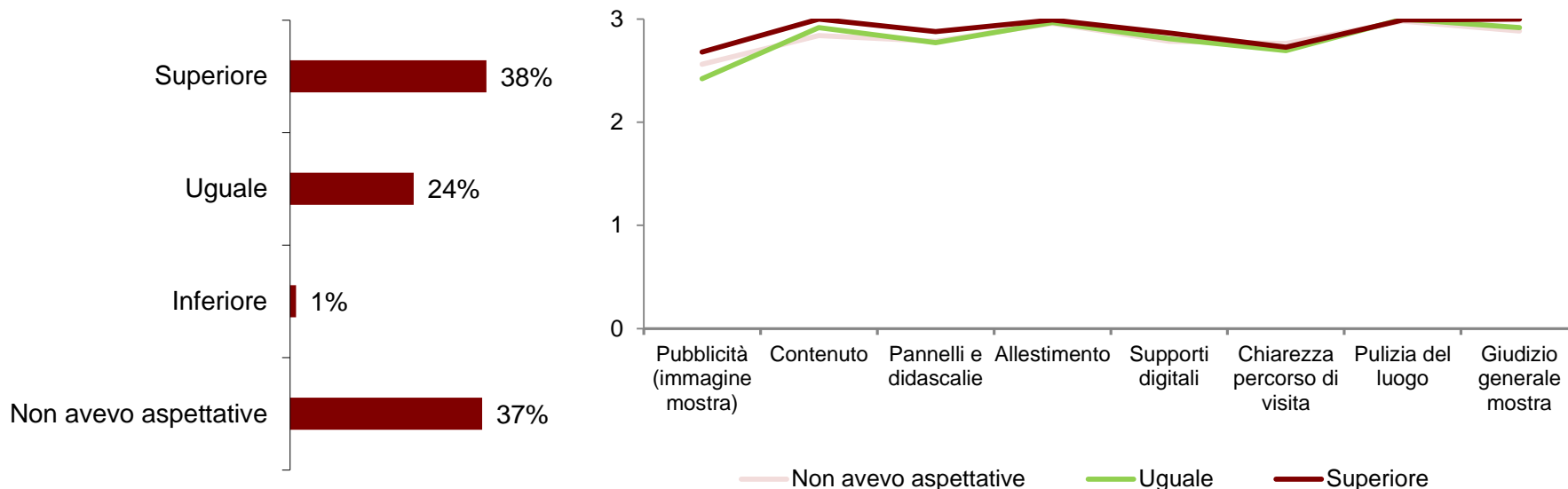


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 37% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita a tale mostra. Il 38% sul campione totale afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, per il 24% è uguale e solo per il restante 1% è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i visitatori stranieri, in prevalenza uomini, giovani fino ai 34 anni, che vengono per la prima volta in tale museo e sono abbastanza soddisfatti dell'esperienza complessiva. Invece ad avere un giudizio superiore alle attese sono in particolare gli italiani, soprattutto donne, minorenni o di età adulta 45-54 anni e al di sopra dei 65 anni, alcuni sono già stati al *Museo di Roma* e in generale sono molto soddisfatti su tale mostra. Coloro che hanno un giudizio uguale alle attese sono prevalentemente romani, principalmente donne, di età 35-44 anni e 55-64 anni, oltre la metà di essi sono già stati in questo museo e nel complesso si ritengono molto o abbastanza soddisfatti della mostra visitata.

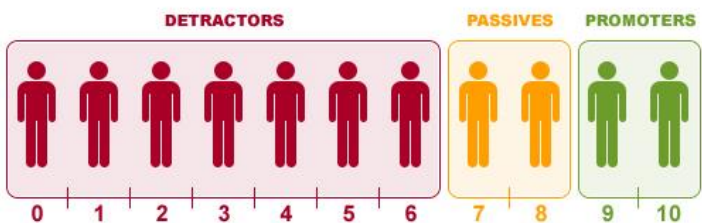
Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).



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 **62%**; il 36% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.



Net Promoter Score = % Promoters - % Detractors

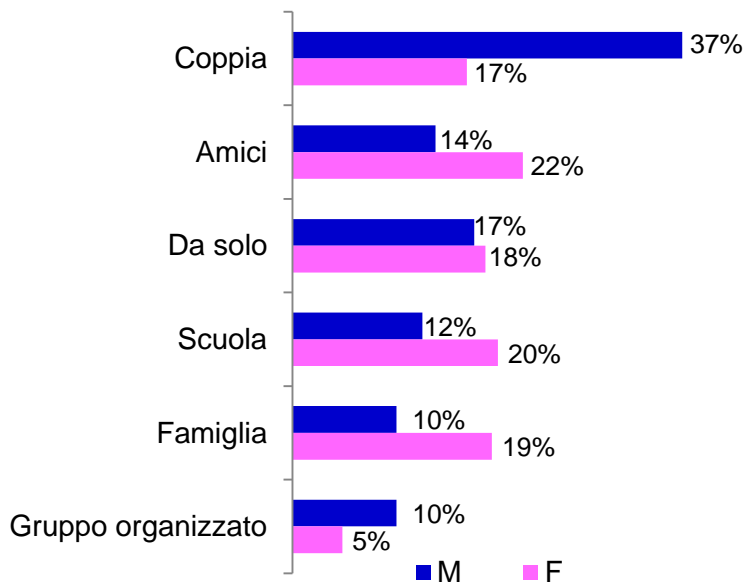
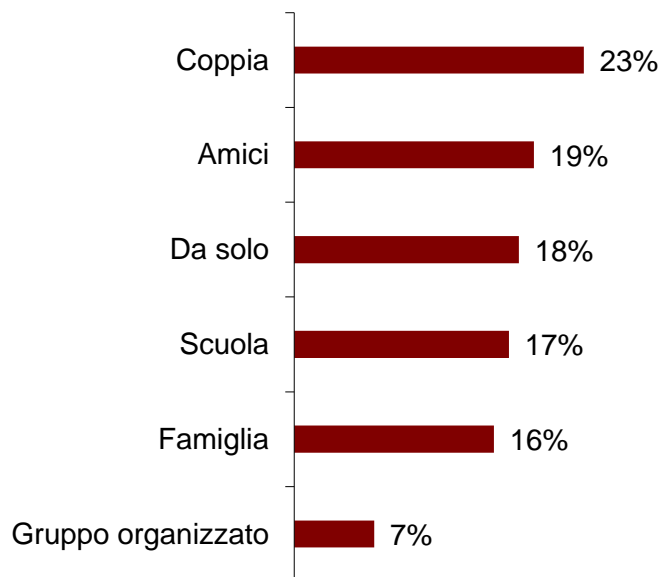
NET PROMOTER SCORE										
Mostra “ <i>Artisti all’Opera</i> ” – Museo di Roma 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	1	10	81	73	86
0%	0%	0%	0%	0%	0,4%	0,4%	4%	32%	29%	34%
DETRATTORI = 1%							PASSIVI = 36%		PROMOTORI = 63%	
63% - 1% = 62%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 23% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra in “coppia”, il 19% in compagnia di “amici”, il 18% “da solo”, il 17% con la “scuola”, il 16% con la propria “famiglia” e il 7% con un “gruppo organizzato”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente gli uomini, di provenienza straniera, con un’età compresa tra i 26 e 39 anni, diplomati, nuovi visitatori e non hanno attese a priori.

Invece a venire con i propri amici sono in prevalenza le donne (*cf.* grafico sottostante a destra), residenti a Roma, di età adulta oltre i 65 anni, con un titolo di diploma superiore, già state in questo museo, con un giudizio uguale alle proprie aspettative. A recarsi da soli sono in particolare coloro che giungono da altre province italiane, equamente ripartiti per genere, appartenenti alle fasce d’età 19-34 anni e 45-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni sono già stati al *Museo di Roma* e il loro giudizio su questa mostra è superiore alle proprie attese



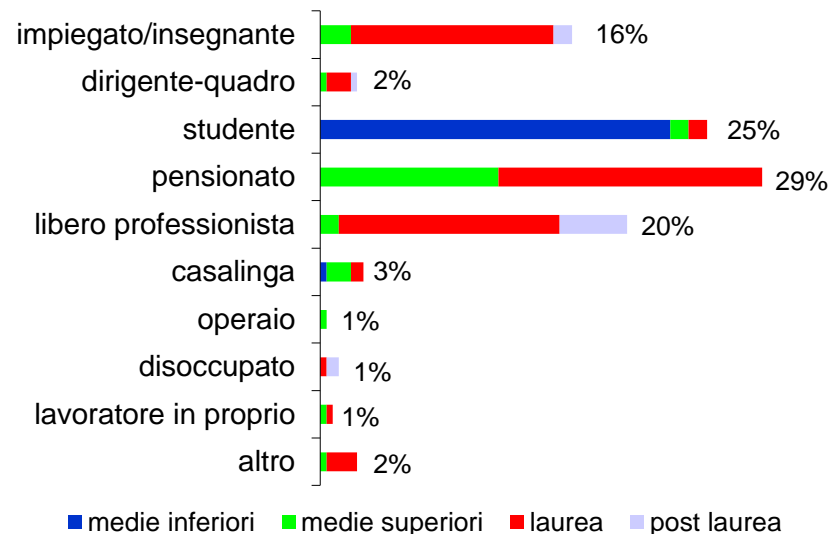
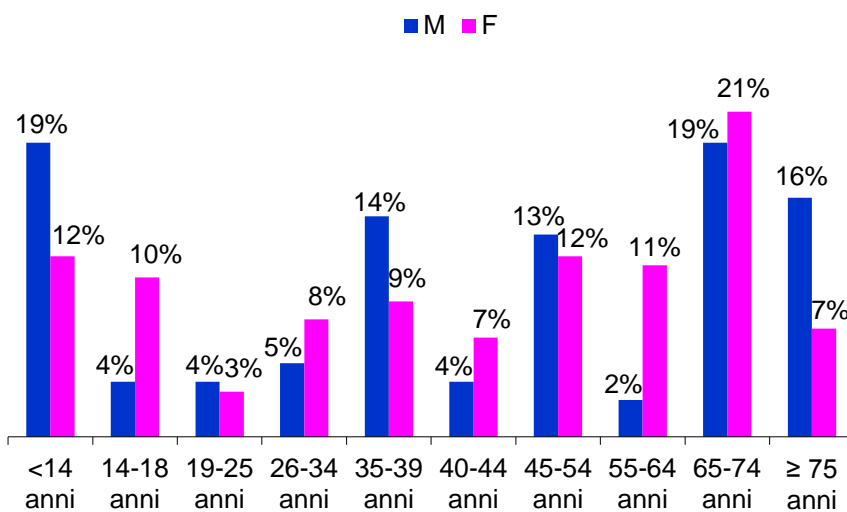
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Prevale il genere femminile (67%; era pari al 65% per la mostra “*Artemisia Gentileschi e il suo tempo*” e al 58% per la mostra “*Piranesi. La fabbrica dell'utopia*”), soprattutto nelle fasce d'età 14-18 anni e 65-74 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle degli adulti al di sopra dei 65 anni (31%; in discesa dal 37% emerso per “*Artemisia Gentileschi e il suo tempo*” e in aumento dal 18% per la mostra “*Piranesi. La fabbrica dell'utopia*”). Rispetto alle mostre precedenti si registra un incremento dei visitatori minorenni dal 13% al 22%.

Il 58% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (la percentuale raggiungeva il 61% e 68% nelle indagini scorse).

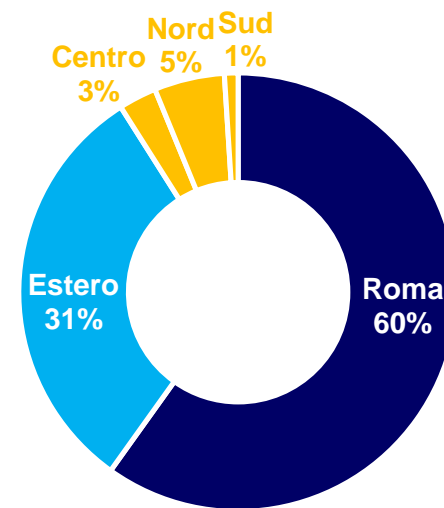
Rispetto alle categorie professionali prevalgono i pensionati (29%; erano il 37% la mostra “*Artemisia Gentileschi e il suo tempo*” e il 16% per la mostra “*Piranesi. La fabbrica dell'utopia*”); seguono gli studenti (25%; in aumento dal 16% della mostra “*Artemisia Gentileschi e il suo tempo*” e dal 18% emerso per la mostra “*Piranesi. La fabbrica dell'utopia*”) e i liberi professionisti (20%; in aumento dal 15% e 18% delle indagini precedenti).



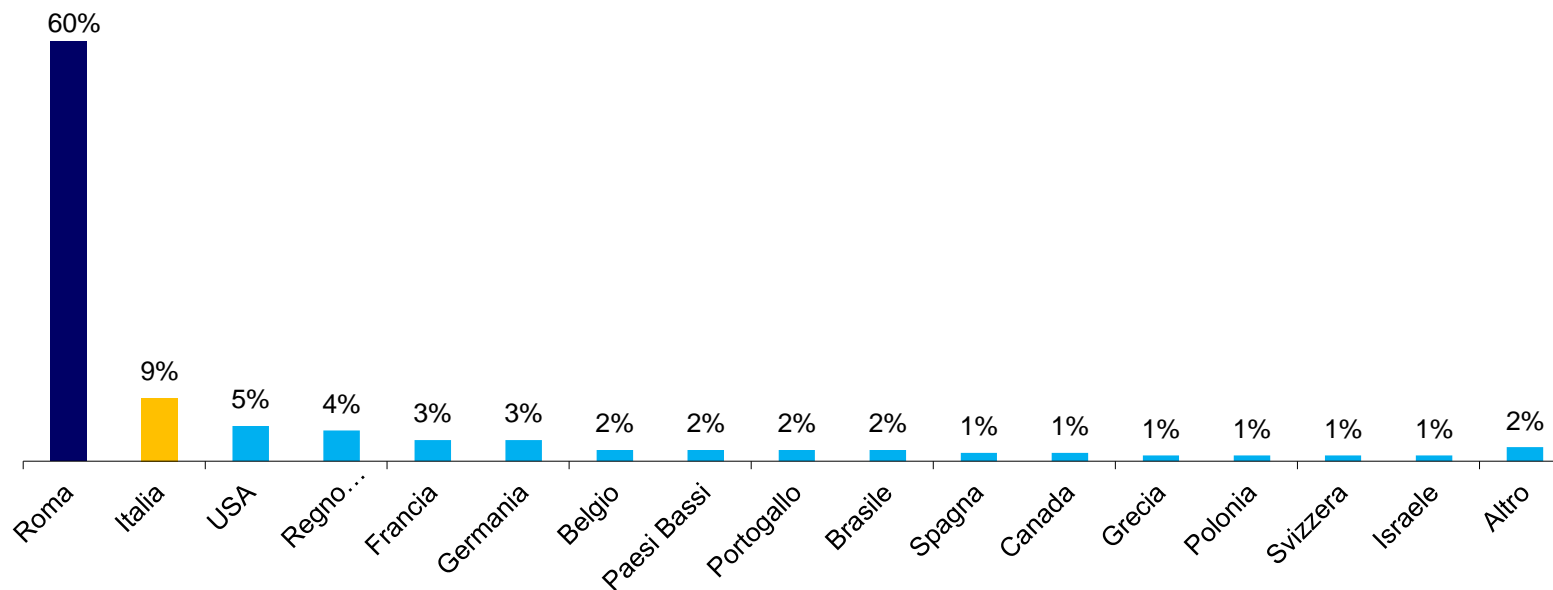
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 60% del campione intervistato è costituito da visitatori romani, il 9% giunge da altre città italiane e il 31% dall'estero. La nazionalità prevalente è quella statunitense (5%), ma si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.

Rispetto alle indagini precedenti aumenta la presenza dei residenti a Roma, che erano pari al 51% per la mostra "*Artemisia Gentileschi e il suo tempo*" e al 23% per "*Piranesi. La fabbrica dell'utopia*" (in quest'ultima mostra era maggiore la presenza dei turisti stranieri, che raggiungevano il 66% sul totale degli intervistati, ma ciò potrebbe essere dovuto anche al differente periodo d'indagine).



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Mostra Artisti all'Opera - 2018	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	,199**	,070	-,105	,141	,114	-,076	,231**
Contenuto	,199**	1,000	,107	,033	,103	-,039	-,031	,485**
Pannelli e didascalie	,070	,107	1,000	-,029	,254**	,083	-,055	,222**
Allestimento	-,105	,033	-,029	1,000	,156*	,199**	-,019	,122
Supporti digitali	,141	,103	,254**	,156*	1,000	,277**	-,053	,306**
Chiarezza percorso di visita	,114	-,039	,083	,199**	,277**	1,000	,184**	,111
Pulizia del luogo	-,076	-,031	-,055	-,019	-,053	,184**	1,000	-,031
Giudizio generale mostra	,231**	,485**	,222**	,121*	,306**	,111	-,031	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 tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio generale, ad eccezione della chiarezza del percorso di visita e della pulizia del luogo, che per tale motivo sono stati esclusi dalla tabella laterale.

Alla mostra *“Artisti all’Opera. Il Teatro dell’Opera di Roma sulla frontiera dell’arte da Picasso a Kentridge”* le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono il **contenuto** e i **supporti digitali**.

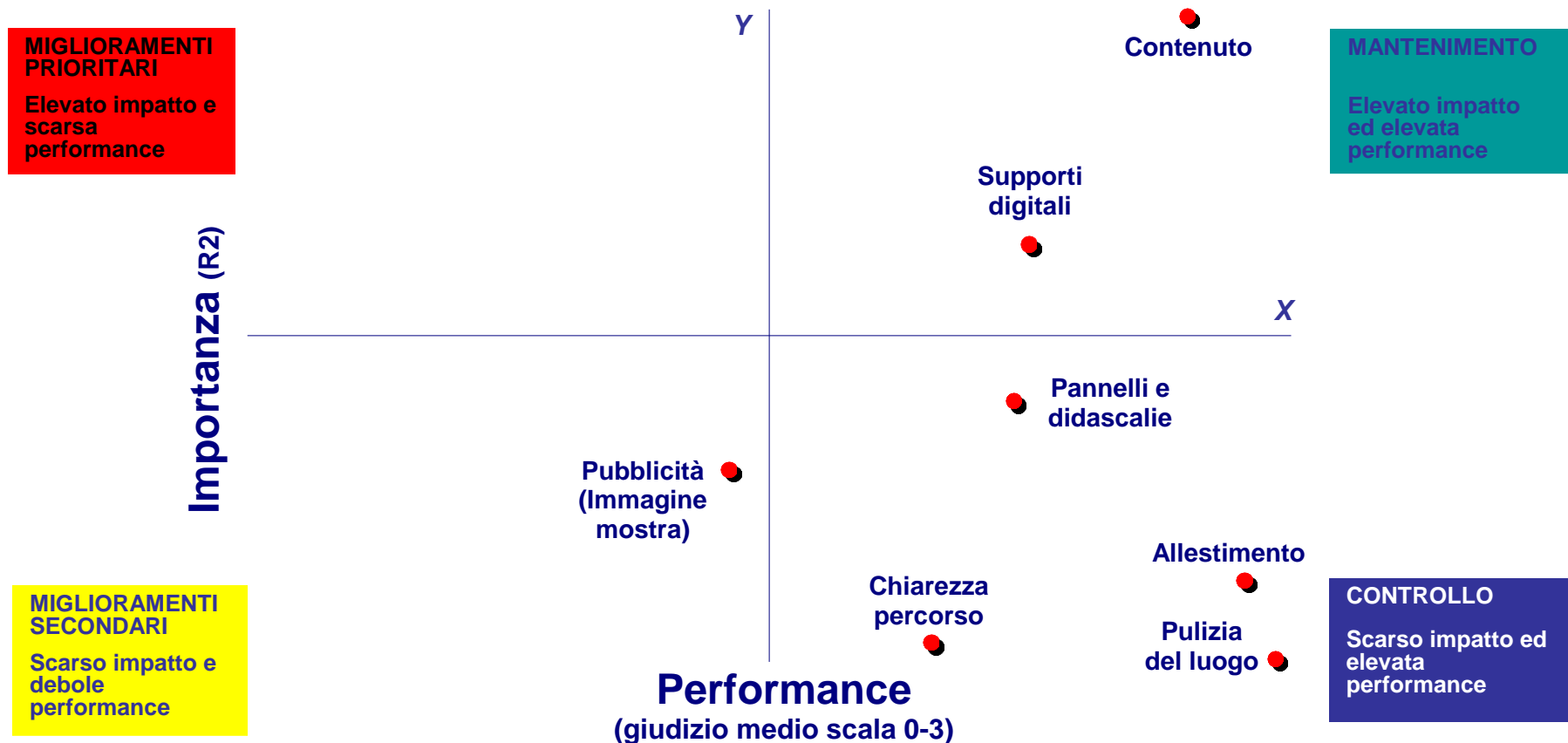
Nessuno degli aspetti indagati ha un’incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra <i>“Artisti all’Opera”</i> 2018	
Contenuto	0,485
Supporti digitali	0,306
Pubblicità (immagine mostra)	0,231
Pannelli e didascalie	0,222
Allestimento	0,121

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** e i **supporti digitali** sono gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti, ma anche soddisfacenti (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

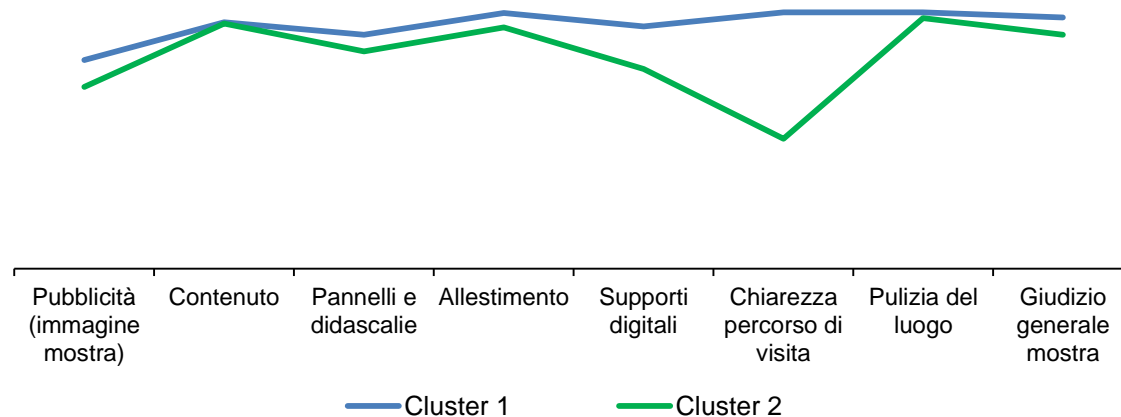
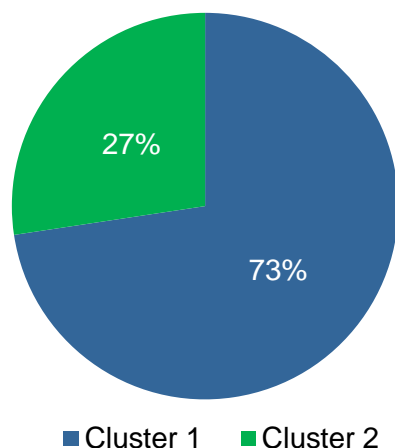
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (183 individui per il *Cluster 1* e 69 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 nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione (*cf.* grafico sottostante a destra).

Cluster 1 – Deliziati: in prevalenza italiani, minorenni o di età adulta 65-74 anni, con titolo di scuola media inferiore o superiore, non conoscono la card Roma Pass, vengono a conoscenza della mostra attraverso scuola/università e passaparola, giungono con la scuola, in coppia o famiglia, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

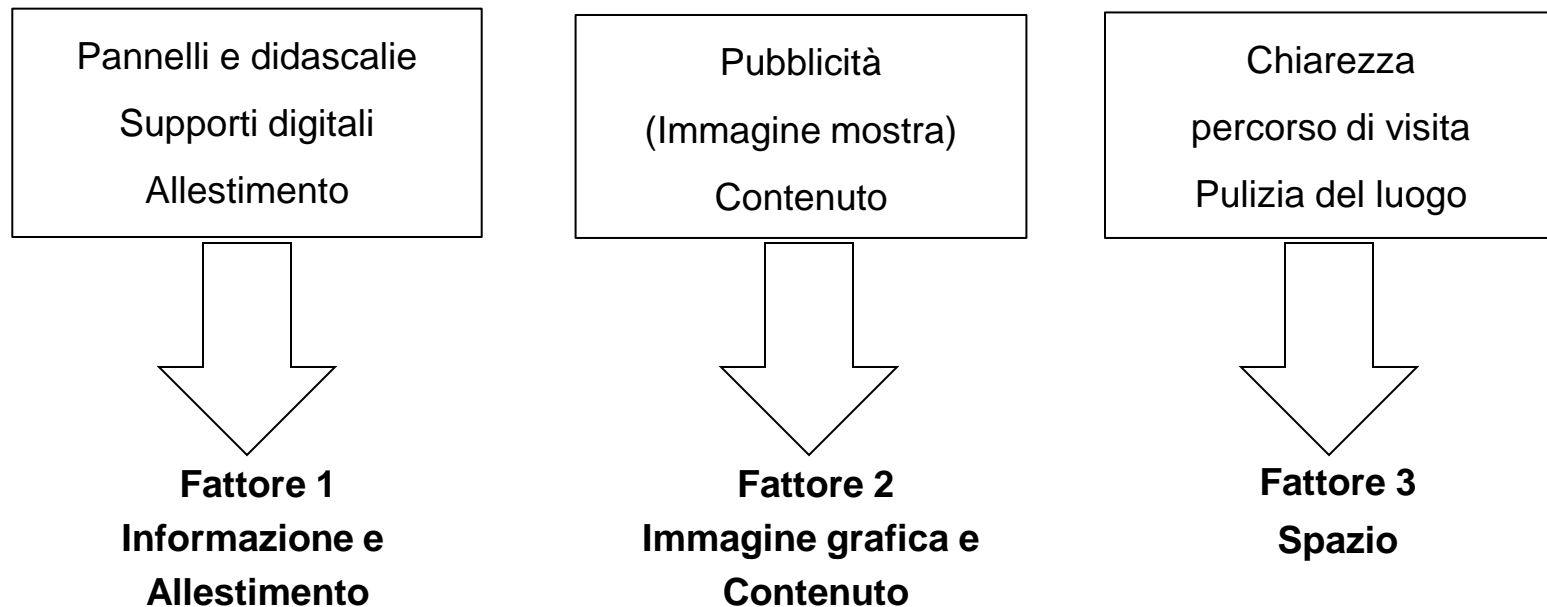
Cluster 2 – Soddisfatti: in prevalenza stranieri, di età 26-44 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni hanno utilizzato la card Roma Pass, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet, depliant e in biglietteria, giungono da soli o con amici, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.



Analisi Fattoriale

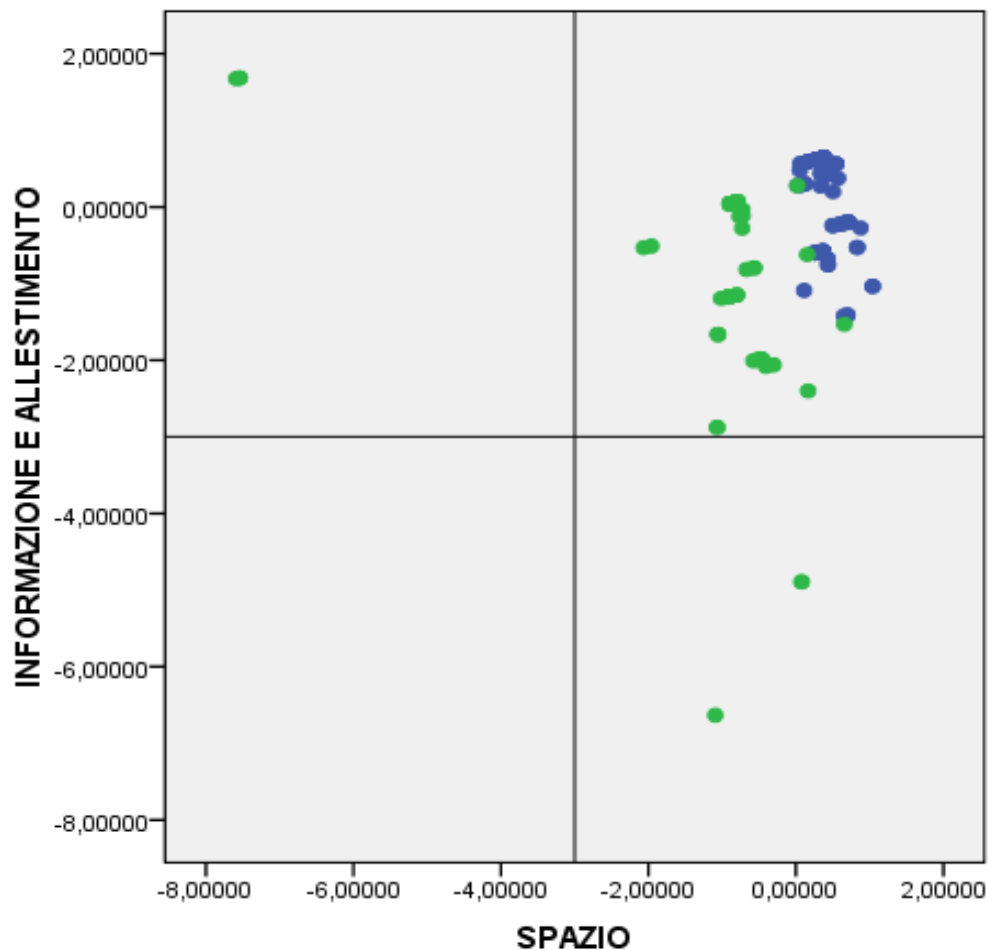
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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 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 (*Informazione e Allestimento*).



Cluster 1 Deliziati: in prevalenza italiani, minorenni o di età adulta 65-74 anni, con titolo di scuola media inferiore o superiore, non conoscono la card Roma Pass, vengono a conoscenza della mostra attraverso scuola/università e passaparola, giungono con la scuola, in coppia o famiglia, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Cluster 2 Soddisfatti: in prevalenza stranieri, di età 26-44 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni hanno utilizzato la card Roma Pass, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet, depliant e in biglietteria, giungono da soli o con amici, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

Suggerimenti (1/2)

NIENTE da migliorare. **Totale 127**

ELOGI mostra ricca, interessante, ben organizzata, coinvolgente e suggestiva (34), bellissimi costumi (4), visita didattica/laboratorio (4), piace la grafica (3), personale gentile (3). **Totale 48**

COMUNICAZIONE titolo e immagine grafica un po' fuorvianti perché non rendono bene l'idea della mostra (16), maggiore promozione, soprattutto nei teatri, accademie e università (12), altro (2). **Totale 30**

SUPPORTI DIGITALI più filmati, video e interattività (9), alcuni video non sono funzionanti (5), manca una sala video dedicata (4), altro (7). **Totale 25**

SUPPORTI INFORMATIVI più descrizioni su costumi, brani ed allestimenti operistici (11), posizionare le didascalie accanto alle opere (8), altro (5). **Totale 24**

MUSICA volume troppo alto e suoni che si sovrappongono, disturba la visita (19), altro (2). **Totale 21**

PERCORSO da migliorare, confuso in alcune sale (11), altro (3). **Totale 14**

ALLESTIMENTO troppo statico, renderlo più dinamico e coinvolgente (6), costumi poco visibili e sovraffollati, utilizzare pedane girevoli per vedere meglio i costumi (5), altro (2). **Totale 13**

Suggerimenti (2/2)

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

SEGNALETICA INTERNA più direzionale sul percorso da seguire (10), altro (2). **Totale 12**

LIBRERIA manca un catalogo della mostra da poter acquistare. **Totale 11**

CONTENUTO aumentare la componente scenografica, i bozzetti e costumi (6), altro (1). **Totale 7**

ALTRO. Totale 20

**TOTALE 189 SUGGERIMENTI
MOSTRA ARTISTI ALL'OPERA**

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.museiincomune.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?	<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? 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:.....