



Indagini di Customer Satisfaction

Canaletto 1697-1768

Spazio espositivo Museo di Roma

11 Aprile 2018 – 19 Agosto 2018

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 21/06/2018*

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 304 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 29 maggio all'8 giugno 2018 presso lo Spazio espositivo del Museo di Roma (gli intervistati rappresentano il 15% 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 $\pm 1,12\%$.

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 elevato, con una media di **2,79** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 99%.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,97), la chiarezza del percorso di visita (2,90) e l'audioguida (2,89).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il contenuto è la variabile ritenuta in assoluto più importante, ma anche soddisfacente nella mappa delle priorità, oltre che quella più correlata alla soddisfazione complessiva della mostra (pp. 16-18). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono l'illuminazione (44 suggerimenti) e i supporti informativi (30 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 40% da visitatori residenti a Roma, pensionati, (50%), liberi professionisti e occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (entrambi raggiungono una percentuale pari al 15%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (68%), soprattutto di età adulta compresa tra i 55 e 74 anni (55% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra attraverso "internet" (26% sul totale degli intervistati), poi segue la "pubblicità" (16%; di cui il 78% è relativo ai manifesti e il restante 22% agli spazi pubblicitari sulla stampa), mentre gli "articoli di stampa" e "passando, per caso" raggiungono entrambi il 14% sul campione totale.

Le voci "internet" e "passando, per caso" emergono tra i visitatori di età 40-64 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea e specializzazione post laurea, vengono per la prima volta al *Museo di Roma* ed alcuni utilizzano la card Roma Pass per entrare nel museo, ma mentre nel primo caso si tratta principalmente di turisti italiani, con un giudizio superiore alle aspettative e in generale abbastanza soddisfatti; nel secondo caso sono soprattutto stranieri, privi di aspettative a priori e molto soddisfatti della mostra visitata.

Tabella riassuntiva

Mostra Canaletto 1697-1768	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (immagine mostra)	2,58	3,00	263	41	0,546	13%	61%	0%	97%
Contenuto	2,77	3,00	304	0	0,445	0%	78%	0%	99%
Audioguida	2,89	3,00	53	251	0,320	83%	89%	0%	100%
Pannelli e didascalie	2,77	3,00	286	18	0,444	6%	78%	0%	99%
Allestimento	2,78	3,00	303	1	0,444	0%	80%	0%	99%
Chiarezza percorso di visita	2,90	3,00	294	10	0,316	3%	91%	0%	99%
Pulizia del luogo	2,97	3,00	301	3	0,161	1%	97%	0%	100%
Giudizio generale mostra	2,79	3,00	304	0	0,426	0%	79%	0%	99%

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

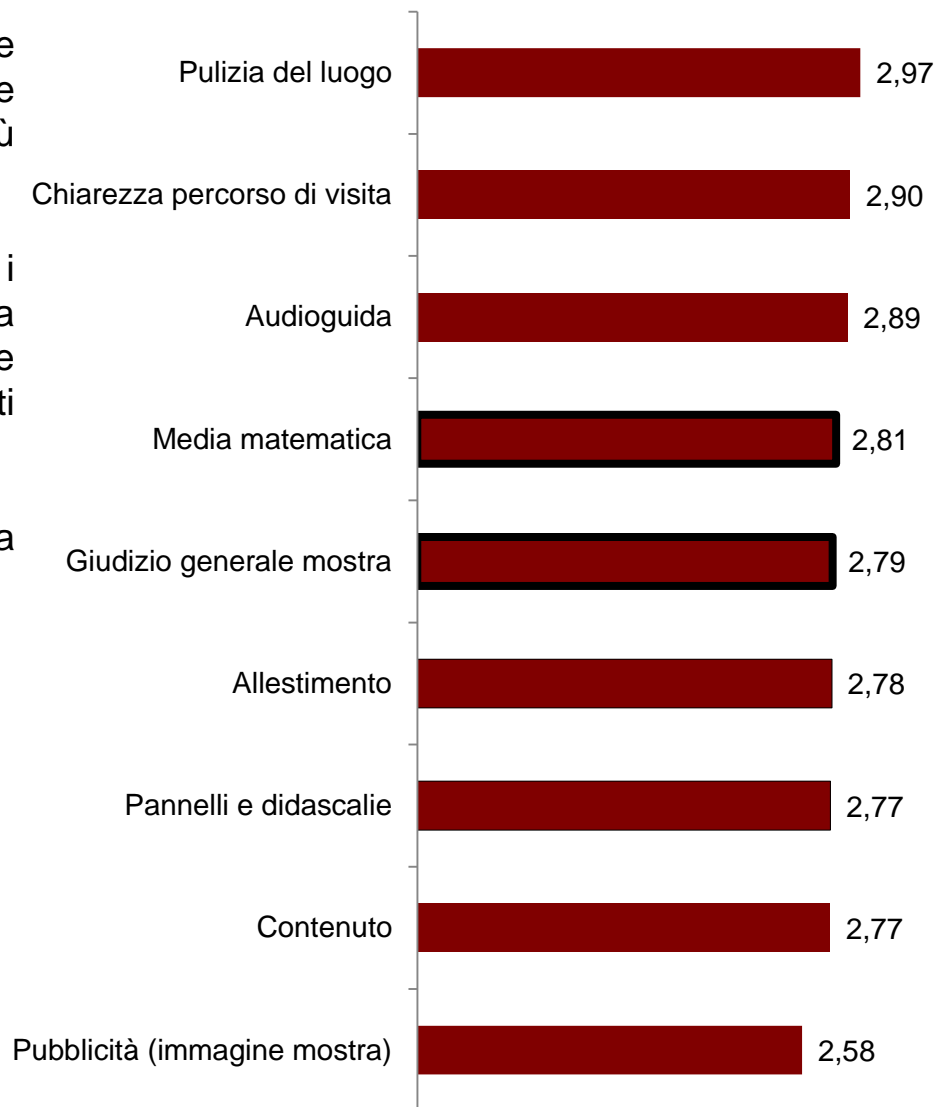
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,81).

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 **chiarezza del percorso di visita** e l'**audioguida** (il 17% degli intervistati ha usufruito di tale servizio).

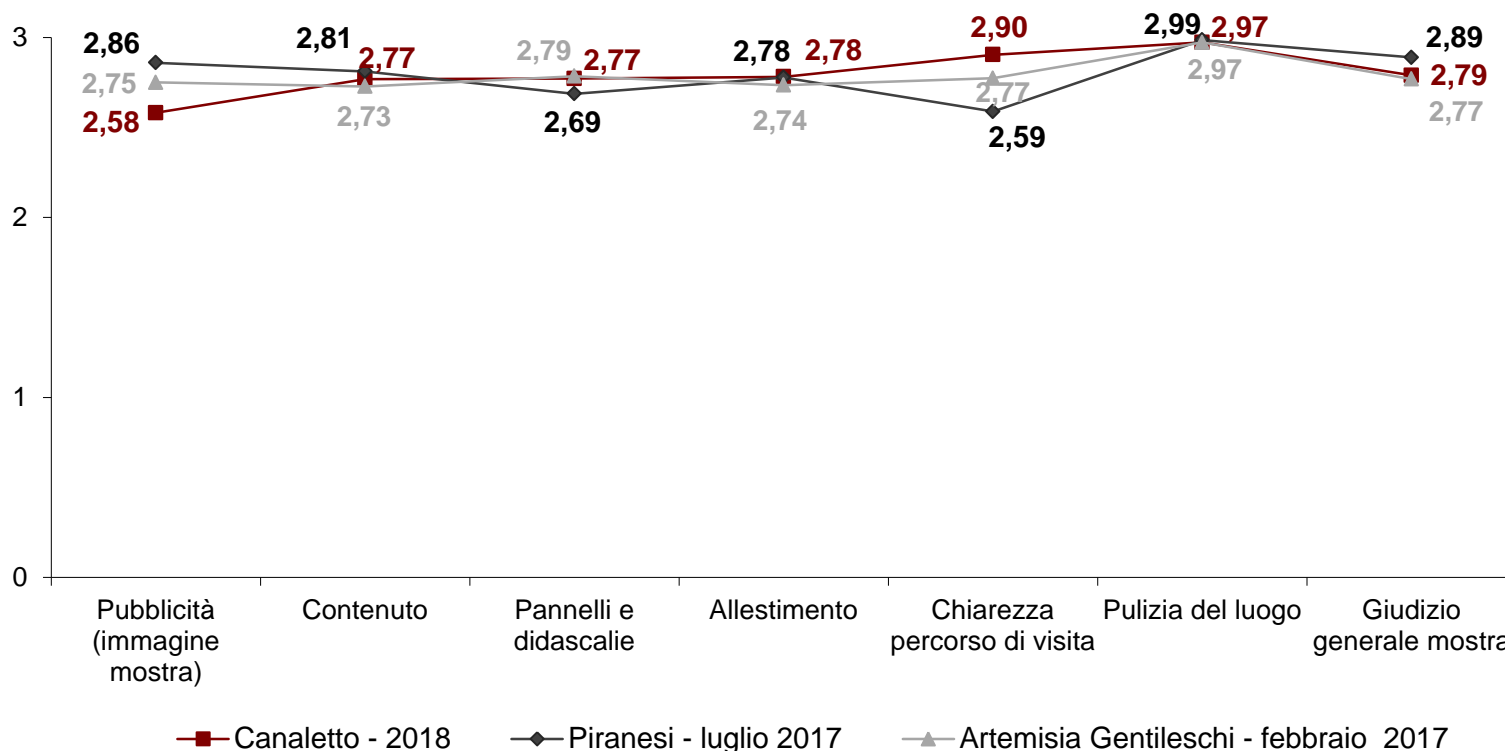
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2017-2018

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

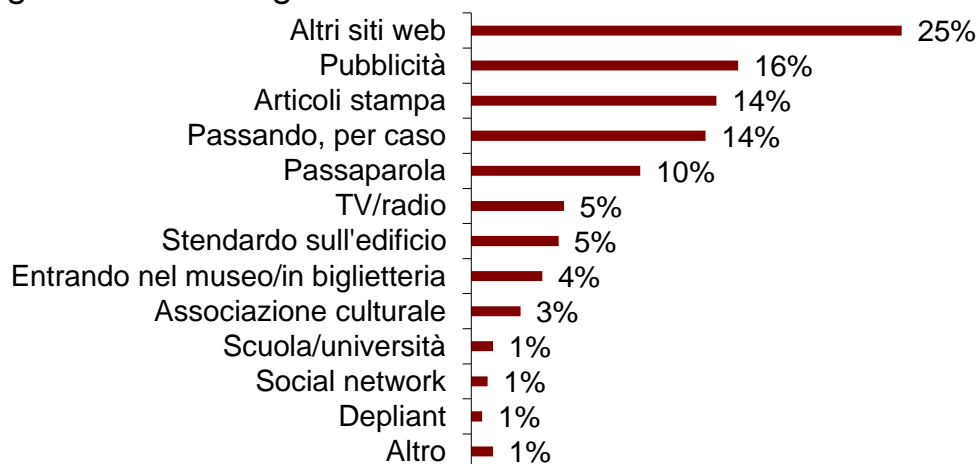
In particolare si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione sulla chiarezza del percorso di visita (media di 2,90), mentre si registra una flessione sull’immagine grafica, anche se la media è pari a 2,58, pertanto resta ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 26% del campione intervistato afferma di avere saputo della mostra attraverso “internet” (in aumento dal 17% per *“Artemisia Gentileschi e il suo tempo”* e dal 14% per *“Piranesi. La fabbrica dell’utopia”*). Segue la voce “pubblicità” col 16% (di cui il 78% specifica “affissioni” e il restante 22% “pubblicità sulla stampa”; in calo rispetto al 27% emerso per *“Artemisia Gentileschi e il suo tempo”* e in netto aumento dal 9% per *“Piranesi. La fabbrica dell’utopia”*), mentre gli “articoli di stampa” raggiungono il 14% sul totale (erano pari a 16% per *“Artemisia Gentileschi e il suo tempo”* e 11% per *“Piranesi. La fabbrica dell’utopia”*).

Le voci "internet" e "passando, per caso" emergono tra i visitatori di età 40-64 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea e specializzazione post laurea, vengono per la prima volta al *Museo di Roma* ed alcuni utilizzano la card Roma Pass per entrare nel museo, ma mentre nel primo caso si tratta principalmente di turisti italiani, con un giudizio superiore alle aspettative e in generale abbastanza soddisfatti; nel secondo caso sono soprattutto stranieri, privi di aspettative a priori e molto soddisfatti della mostra visitata. Invece la pubblicità e la stampa prevalgono tra i romani, di età adulta oltre 65 anni, diplomati, già stati in questo museo, non hanno utilizzato la Roma Pass per entrarvi, hanno un giudizio superiore o uguale alle attese e in generale si ritengono molto o abbastanza soddisfatti.



Negli ultimi cinque anni è già stato al Museo di Roma

Il 54% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima al *Museo di Roma*, mentre il 43% già vi è stato (di cui il 31% “più di tre volte” e il 12% “da una a tre volte”) e solo il 3% 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 (93%; *cfr.* grafico sottostante a destra), in prevalenza uomini, di età 40-64 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, che hanno utilizzato la Roma Pass per entrare al museo, privi di aspettative e con un giudizio complessivo molto soddisfacente.

Invece ad avere già frequentato il museo sono principalmente i visitatori romani, soprattutto donne, di età adulta oltre i 65 anni, con un titolo di diploma superiore, non conoscono la card Roma Pass, hanno un giudizio superiore o uguale alle attese e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti della mostra.

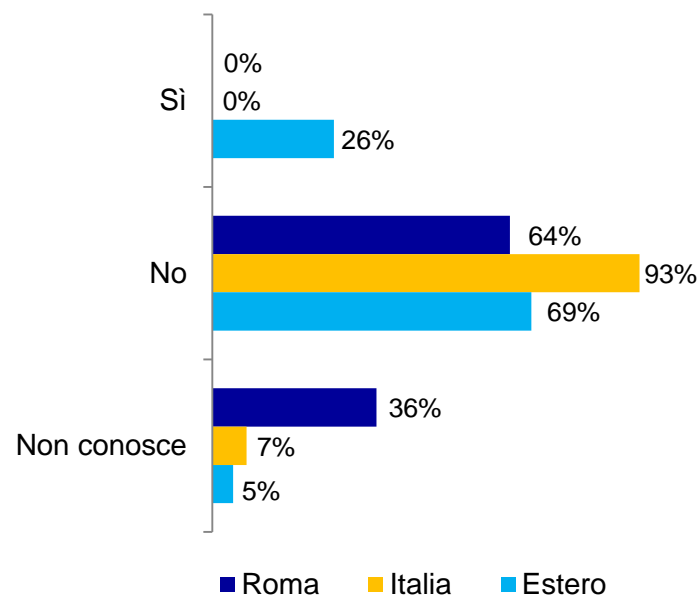
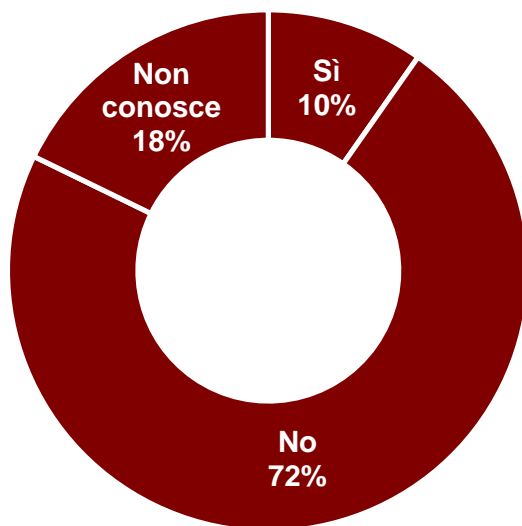


Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Il 10% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 72% afferma di conoscerla, ma non l'ha utilizzata per entrare al museo, mentre il 18% non la conosce affatto.

Risulta significativo che ad utilizzare la Roma Pass siano solamente i visitatori stranieri, che vengono per la prima volta al museo, privi di aspettative e si ritengono abbastanza soddisfatti della mostra visitata.

Invece a conoscere la card, ma a non utilizzarla sono in particolare i turisti italiani, nuovi visitatori, con un giudizio uguale alle attese e in generale molto soddisfatti, mentre a non conoscere la Roma Pass sono prevalentemente i visitatori romani, che si sono già recati al *Museo di Roma*, con un giudizio superiore alle aspettative e nel complesso molto soddisfatti.

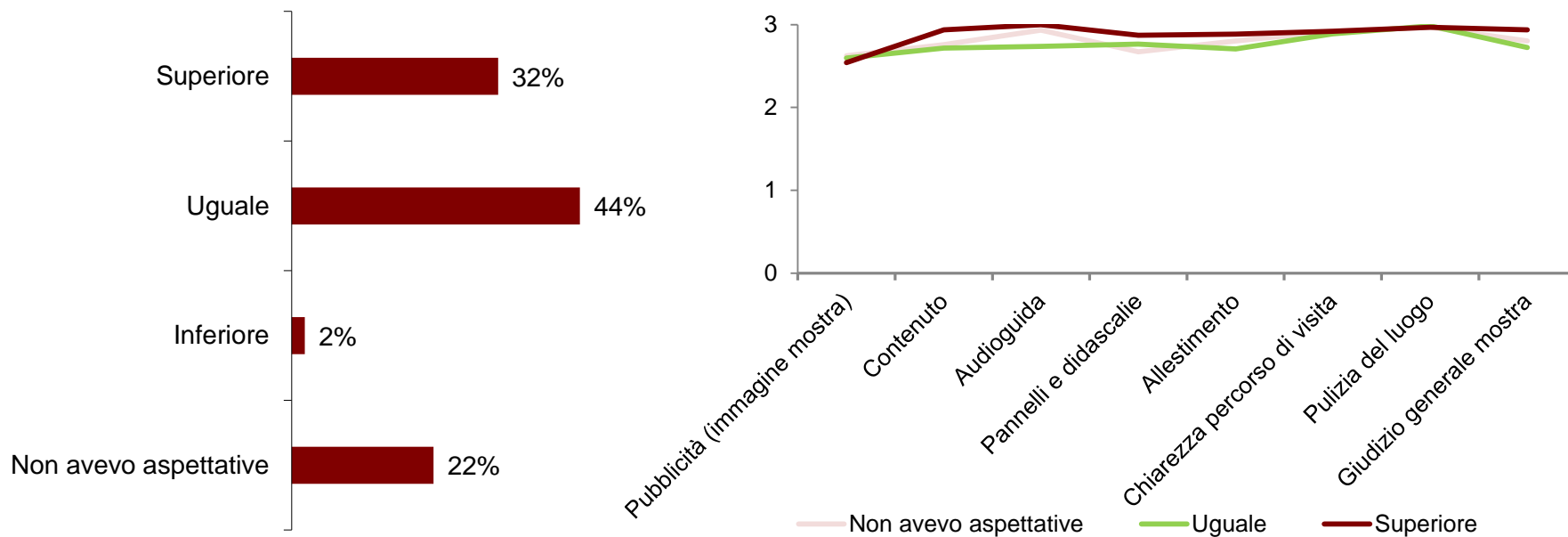


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 22% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita a tale mostra. Il 44% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 32% è superiore e solo per il 2% è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative o ad esserne privi siano soprattutto i turisti stranieri, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori, alcuni dei quali hanno utilizzato la Roma Pass per entrare al museo e in generale sono molto soddisfatti della mostra. Invece ad avere un giudizio uguale alle attese sono in particolare i visitatori italiani (inclusi i romani), diplomati, alcuni già stati al *Museo di Roma*, non hanno utilizzato la Roma Pass per entrare nel museo e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti su tale mostra.

Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto su tutti gli 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 **65%**; soltanto l'1% del campione intervistato rilascia una valutazione da 0 a 6.

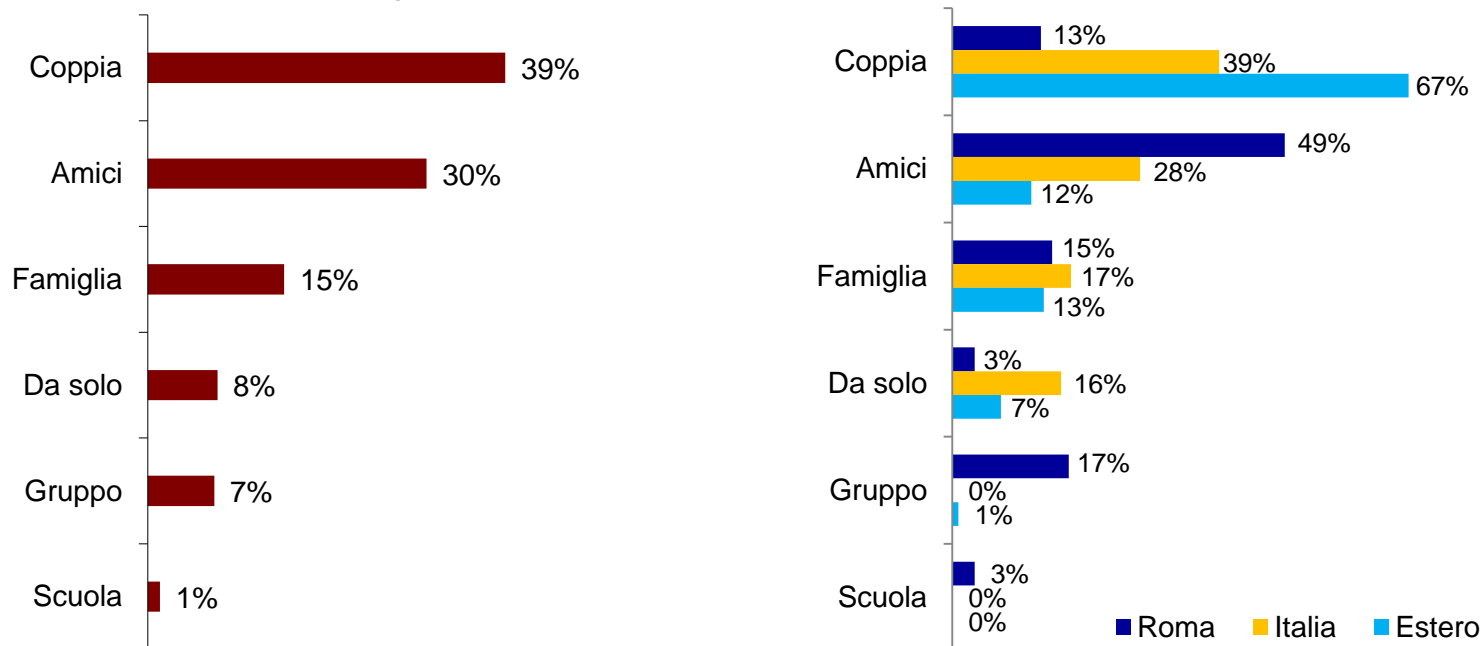


NET PROMOTER SCORE										
Mostra "Canaletto 1697-1768" - Museo di Roma 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	2	1	26	73	75	127
0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	9%	24%	24%	42%
DETRATTORI = 1%							PASSIVI = 33%		PROMOTORI = 66%	
66% - 1% = 65%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 39% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra “in coppia”, il 30% con “amici”, il 15% con la propria “famiglia”, l’8% “da solo”, il 7% tramite “gruppo organizzato” e il restante 1% con la “scuola”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano in particolare i turisti stranieri (*cfr.* grafico sottostante a destra), uomini, di età 40-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori, conoscono la card Roma Pass e alcuni la utilizzano per entrare in questo museo, il loro giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, nel complesso si ritengono molto soddisfatti della mostra visitata. Invece a venire con gli amici sono principalmente i romani, soprattutto donne, di età adulta oltre i 65 anni, con un titolo di diploma superiore, alcuni già stati al *Museo di Roma*, non conoscono la Roma Pass, hanno un giudizio uguale alle aspettative e in generale abbastanza soddisfatti.



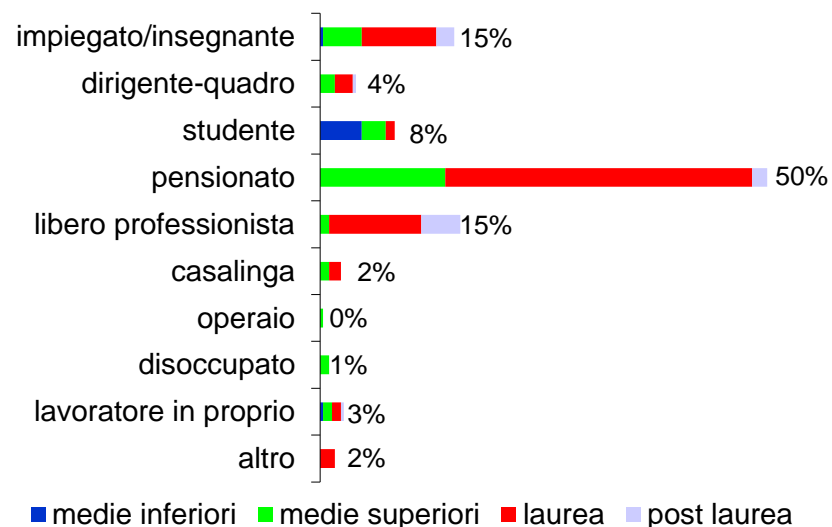
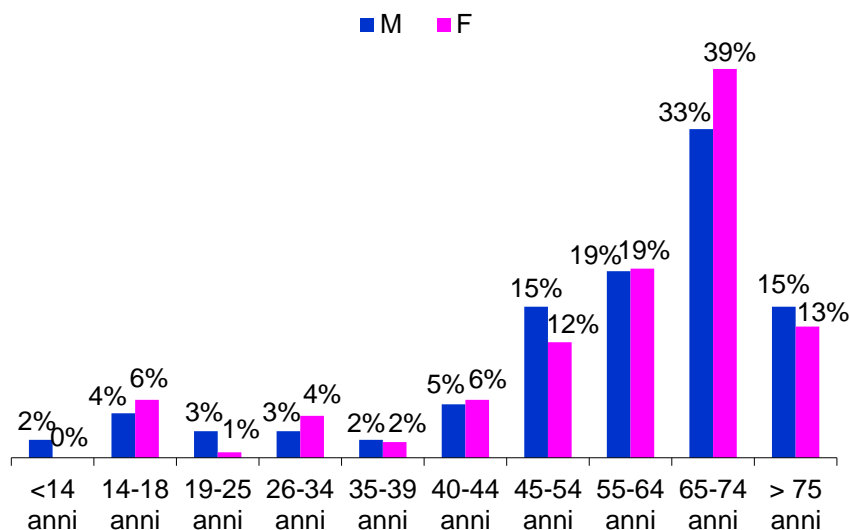
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il genere femminile (63%; viene confermato il dato delle indagini precedenti), in particolare nella fascia d'età 65-74 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle adulte comprese tra i 55 e 74 anni, che raggiungono complessivamente il 55% sul totale degli intervistati (50% nella mostra *“Artemisia Gentileschi e il suo tempo”* e 23% per *“Piranesi. La fabbrica dell'utopia”*).

Il 68% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (stessa percentuale emersa per la mostra *“Piranesi. La fabbrica dell'utopia”*, mentre per *“Artemisia Gentileschi e il suo tempo”* raggiungeva il 61%).

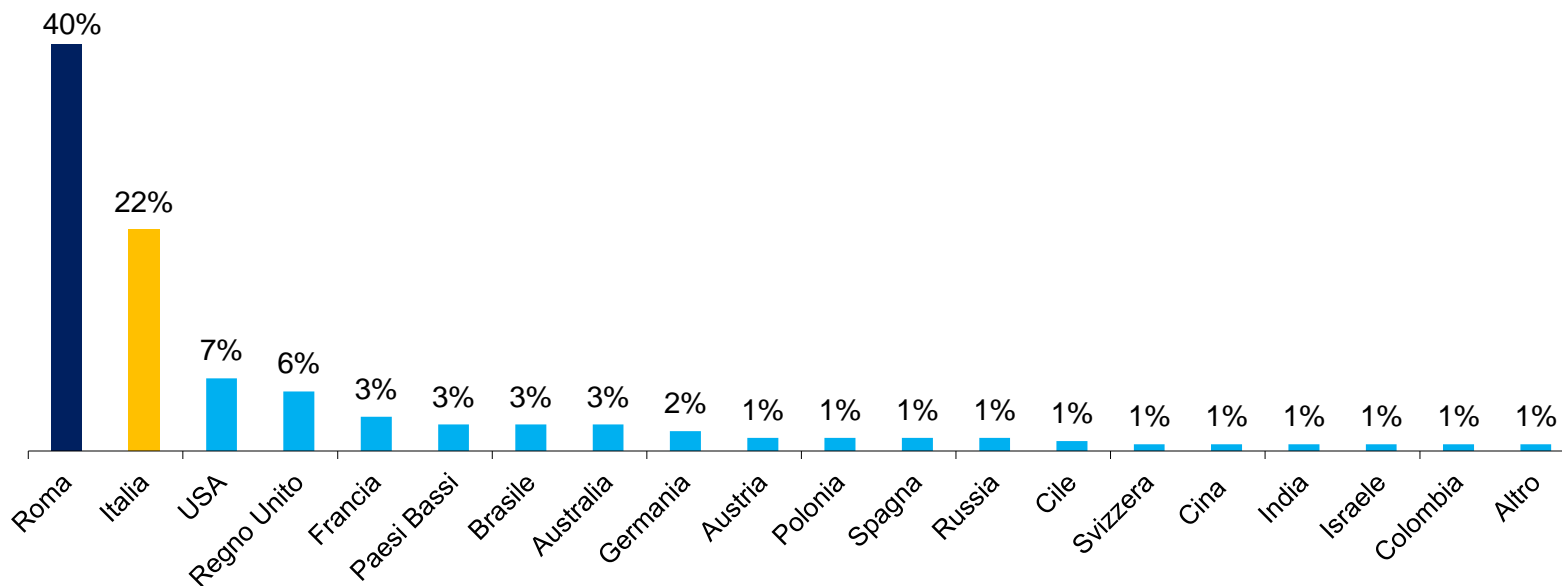
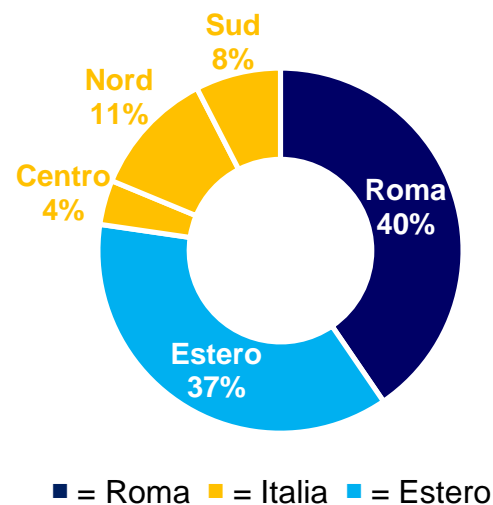
Rispetto alle categorie professionali prevalgono i pensionati col 50% sul totale degli intervistati (in netto aumento dal 37% per la mostra *“Artemisia Gentileschi e il suo tempo”* e dal 16% per *“Piranesi. La fabbrica dell'utopia”*). Poi seguono gli occupati dipendenti e i liberi professionisti (entrambi raggiungono il 15%; erano rispettivamente 21% e 15% per la mostra *“Artemisia Gentileschi e il suo tempo”*, mentre 25% e 18% per *“Piranesi. La fabbrica dell'utopia”*).



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 40% del campione intervistato è costituito da visitatori romani (51% per la mostra *“Artemisia Gentileschi e il suo tempo”* e 23% per *“Piranesi. La fabbrica dell’utopia”*); il 22% giunge da altre città italiane (erano 30% e 12% rispettivamente per *“Artemisia Gentileschi e il suo tempo”* e *“Piranesi. La fabbrica dell’utopia”*) e il 37% dall’estero (19% per la mostra *“Artemisia Gentileschi e il suo tempo”* e 66% per *“Piranesi. La fabbrica dell’utopia”*).

Le nazionalità prevalenti sono la statunitense e l’inglese (rispettivamente 7% e 6%); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Mostra Canaletto 1697-1768	Pubblicità (immagine mostra)	Contenuto	Audioguida	Pannelli e didascalie	Allestimento	Chiarezza percorso di visita	Pulizia del luogo	Giudizio generale mostra
Pubblicità (immagine mostra)	1,000	,069	,099	,055	,200**	-,074	,077	,091
Contenuto	,069	1,000	,156	,169**	,132*	-,022	,121*	,597**
Audioguida	,099	,156	1,000	,109	-,162	-,088	-,071	,212
Pannelli e didascalie	,055	,169**	,109	1,000	,137*	,075	,113	,216**
Allestimento	,200**	,132*	-,162	,137*	1,000	-,009	,128*	,251**
Chiarezza percorso di visita	-,074	-,022	-,088	,075	-,009	1,000	,240**	,076
Pulizia del luogo	,077	,121*	-,071	,113	,128*	,240**	1,000	,178**
Giudizio generale mostra	,091	,597**	,212	,216**	,251**	,076	,178**	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).

La pubblicità (immagine della mostra), l'audioguida e la chiarezza del percorso non sono risultate significative rispetto al giudizio generale e per tale motivo sono state escluse dalla tabella laterale.

Per la mostra "*Canaletto 1697-1768*" l'aspetto che risulta più correlato al giudizio generale è il **contenuto**.

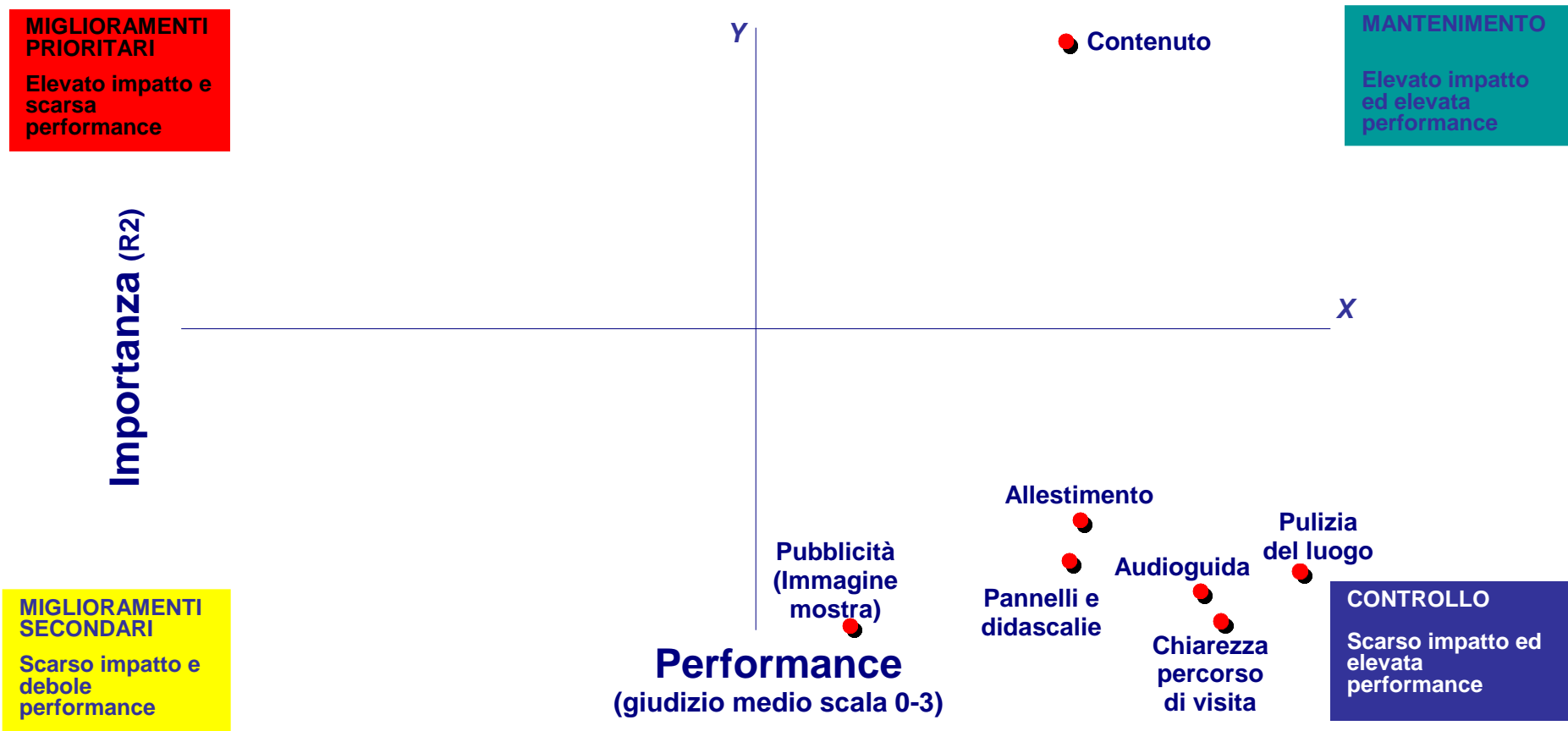
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra " <i>Canaletto 1697-1768</i> "	
Contenuto	0,597
Allestimento	0,251
Pannelli e didascalie	0,216
Pulizia del luogo	0,178

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante ma anche soddisfacente, 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

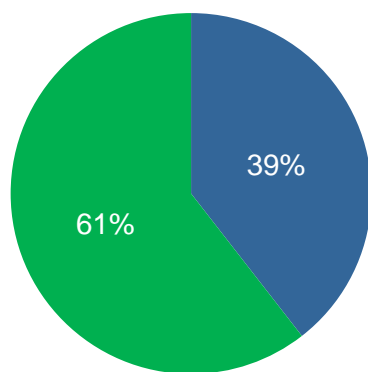
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (120 individui per il *Cluster 1* e 184 per il *Cluster 2*).

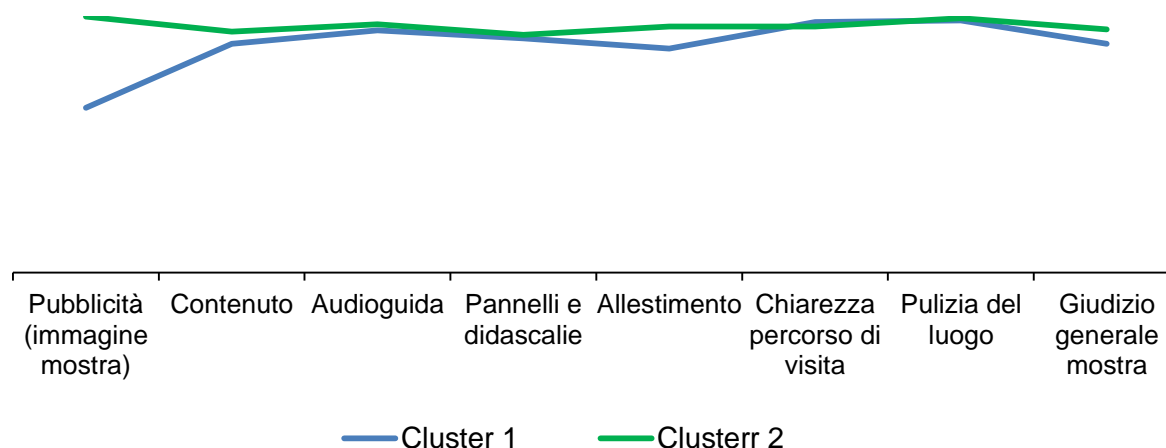
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, mentre la 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti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

Cluster 1 – Soddisfatti: in prevalenza uomini, romani, minorenni o di età adulta oltre i 65 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, studenti, impiegati e pensionati, alcuni già stati in questo museo, non conoscono la Roma Pass, vengono a sapere della mostra attraverso internet e passaparola, vengono in gruppo, in famiglia o con amici, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 – Deliziati: in prevalenza donne, turisti stranieri, di età 26-34 e 40-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, liberi professionisti e lavoratori in proprio, nuovi visitatori, conoscono la Roma Pass, vengono a sapere della mostra tramite pubblicità, passando per caso o entrando nel museo, vengono in coppia o da soli, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Clusterr 2

Analisi Fattoriale

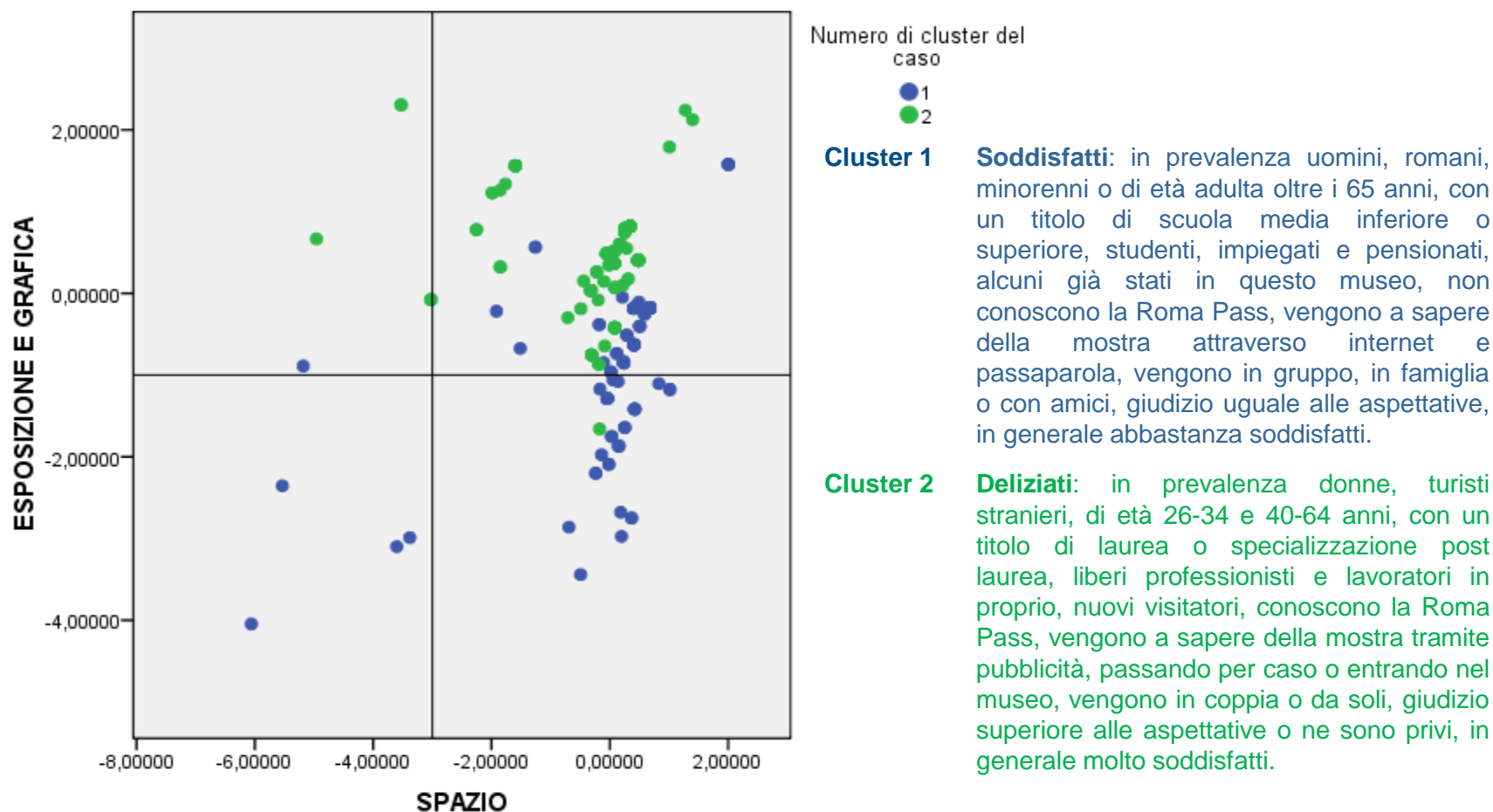
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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, ovvero quello dei “Deliziati”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 1 dei “Soddisfatti” rileva una più evidente dispersività di giudizi ed è tendenzialmente meno soddisfatto, in particolare sul fattore 1 (*Esposizione e Grafica*).



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 176**

ELOGI mostra bellissima, ben strutturata (16), altro (3). **Totale 19**

ILLUMINAZIONE scarsa, non permette di cogliere i dettagli delle opere (26), luci non puntate bene, creano riflessi sulle opere (18). **Totale 44**

SUPPORTI INFORMATIVI errori e refusi nella traduzione in inglese (8), poco approfonditi e contestualizzati (7), testi nei pannelli troppo lunghi (5), altro (10). **Totale 30**

CONTENUTO poche opere famose, ci si aspettava di più (13), altro (2). **Totale 15**

PERCORSO confuso, in alcuni punti si torna indietro (5), inizio mostra poco chiaro (4). **Totale 9**

AUDIOGUIDA più dettagliata, poche opere spiegate (5), altro (3). **Totale 8**

SUPPORTI DIGITALI manca un video introduttivo o a fine percorso (4), altro (4). **Totale 8**

ORGANIZZAZIONE sovraffollamento di gruppi in contemporanea che disturbano la visita dei singoli, disporre l'obbligo di radioguide (7), altro (1). **Totale 8**

SICUREZZA manca una protezione sulle opere, ci si può avvicinare troppo ai dipinti. **Totale 8**

POSTI A SEDERE da aumentare. **Totale 6**

ALTRO. **Totale 15**

**TOTALE 151 SUGGERIMENTI
MOSTRA CANALETTO 1697-1768**

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"/> www.museiincomune.it
<input type="checkbox"/> altri siti internet
<input type="checkbox"/> standardo sull'edificio
<input type="checkbox"/> passando, per caso
<input type="checkbox"/> 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. Audioguida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Pannelli e didascalie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Allestimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Chiarezza percorso di visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Pulizia del luogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Giudizio generale della mostra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Rispetto alle aspettative, il suo giudizio sulla mostra è:	<input type="checkbox"/> Superiore <input type="checkbox"/> Uguale <input type="checkbox"/> Inferiore <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative				
13. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questa mostra ad un amico?	MIN <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 MAX				
14. Con chi ha visitato la mostra?	<input type="checkbox"/> Da solo <input type="checkbox"/> Gruppo organizzato <input type="checkbox"/> Coppia <input type="checkbox"/> Amici <input type="checkbox"/> Famiglia <input type="checkbox"/> Scuola <input type="checkbox"/> Altro				
15. Aspetti da migliorare	<input type="checkbox"/> Nessuno				

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICHI :

Età: <14 14 –18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 ≥75 **Genere:** Uomo Donna

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

Professione:

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