



Indagini di Customer Satisfaction

7 Dicembre 2017 - 20 Maggio 2018

Il Tesoro di Antichità

Winkelmann e il Museo Capitolino nella Roma del Settecento

Musei Capitolini

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 26/04/2018*

Zètema
progetto cultura

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Analisi del trend 2017-2018
- 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 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 261 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 27 marzo al 5 aprile 2018 presso i *Musei Capitolini* (gli intervistati rappresentano l'8% 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 dell'85%, un margine di errore di stima di $\pm 4,34\%$.

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 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 più che sufficiente, con una media di **2,37** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **95%**.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,90), il contenuto (2,50), i pannelli e didascalie (2,49) e l'allestimento (2,46).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, tranne la chiarezza del percorso di visita (1,71) e i supporti digitali (1,69).

Il contenuto è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante ma anche soddisfacente nella mappa, oltre che quello più correlato alla soddisfazione complessiva (pp. 16-18).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti (p. 22) prevale il percorso di visita, in particolare la richiesta di indicazioni direzionali più chiare per non perdersi (97 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per l'81% da turisti stranieri, occupati dipendenti (31%) e studenti (30%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (58%), soprattutto appartenenti alle fasce d'età 45-64 anni e 14-25 anni (rispettivamente 31% e 26% sul totale degli intervistati).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra "entrando nel museo/in biglietteria" (57% sul totale), mentre il 10% ne viene a conoscenza tramite "scuola/università" e il 9% attraverso "internet".

Risulta significativo che ad avere scoperto della mostra solo dopo essere entrati nel museo siano in prevalenza i turisti stranieri, di età 26-44 anni, diplomati, nuovi visitatori, senza aspettative. La voce scuola/università emerge tra chi giunge da altre province italiane, di età 14-25 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che si recano per la prima volta in questo museo e hanno un giudizio uguale alle attese o ne sono privi. Invece il canale web e il passaparola sono predominanti tra i visitatori italiani (inclusi i romani), di età adulta oltre i 40 anni, diplomati o laureati, alcuni già stati ai *Musei Capitolini* con un giudizio uguale alle aspettative.

Tabella riassuntiva

Mostra Winkelmann 2018	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (Immagine della mostra)	2,34	2,00	130	131	0,677	50%	45%	0%	88%
Contenuto della mostra	2,50	3,00	261	0	0,566	0%	53%	0%	97%
Pannelli e didascalie	2,49	3,00	248	13	0,679	5%	60%	0%	90%
Supporti digitali	2,46	2,00	258	3	0,544	1%	48%	0%	98%
Allestimento	1,69	1,00	90	171	1,067	66%	33%	12%	48%
Chiarezza percorso di visita	1,71	2,00	240	21	0,807	8%	17%	5%	60%
Pulizia del luogo	2,90	3,00	261	0	0,295	0%	90%	0%	100%
Giudizio generale mostra	2,37	2,00	261	0	0,578	0%	42%	0%	95%

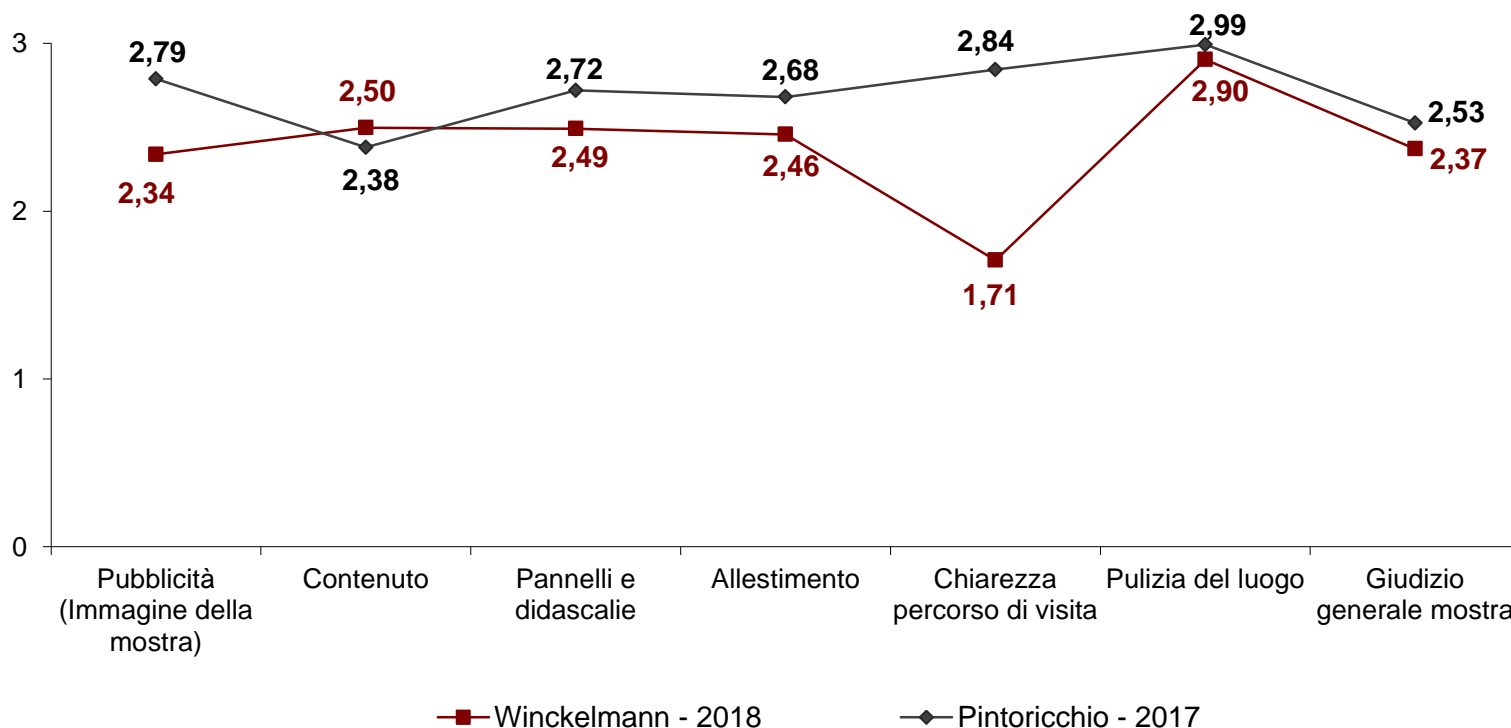
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,30).

Analisi del trend 2017-2018

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta piuttosto costante rispetto all'indagine precedente effettuata alla mostra "*Pintoricchio pittore dei Borgia*" (giugno 2017).

Si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione sul contenuto della mostra, mentre si registra una flessione sulle restanti variabili oggetto d'indagine, seppure solo la media relativa alla chiarezza del percorso di visita scende al di sotto dello standard minimo di 2,20.

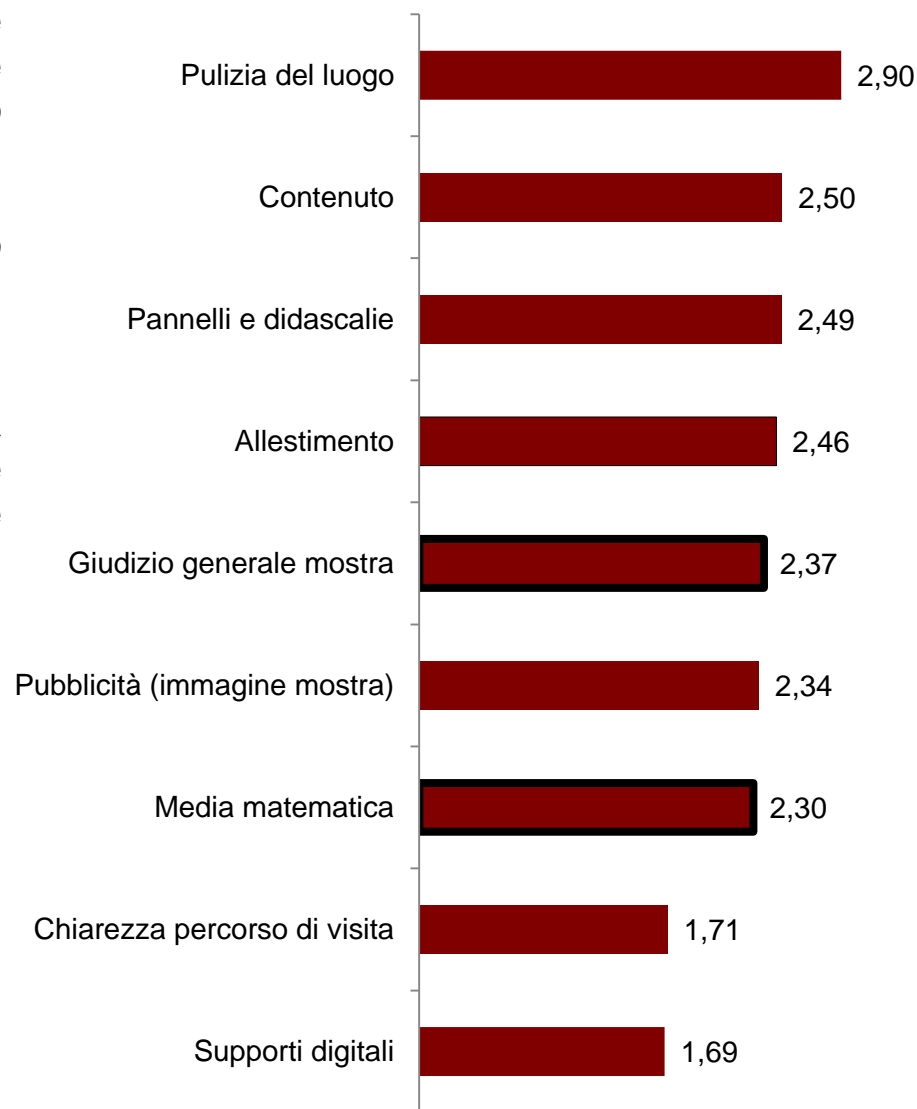


Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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**, il **contenuto** e i **pannelli e didascalie**.

Quasi tutte le medie sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione della chiarezza del percorso di visita e dei supporti digitali.

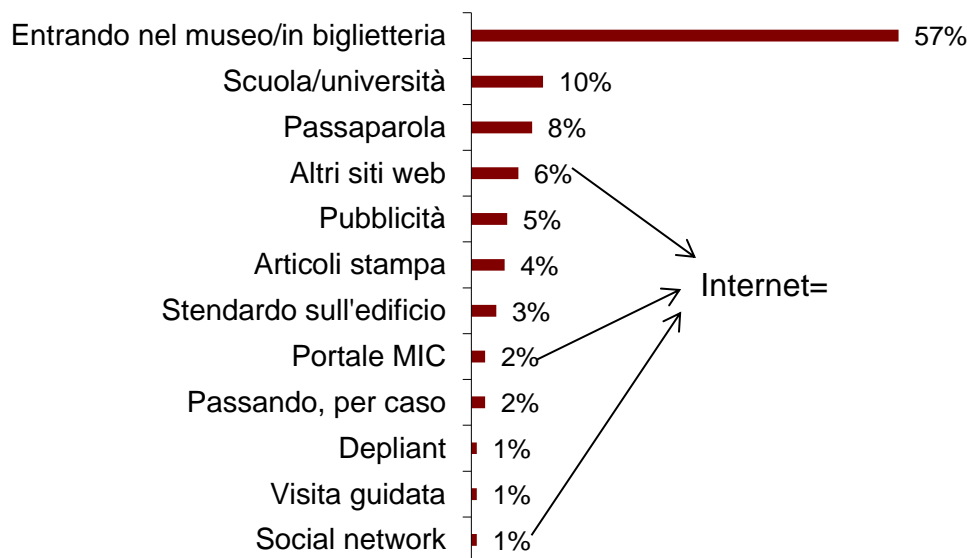


Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 57% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza della mostra “entrando nel museo/in biglietteria” (in aumento dal 43% per la mostra “*Pintoricchio pittore dei Borgia*”), mentre il 10% ne viene a conoscenza tramite “scuola/università” (era 6% per la mostra precedente) e il 9% attraverso “internet” (in discesa dal 13% emerso nella scorsa indagine).

La percentuale del passaparola aumenta da 5% a 8%.

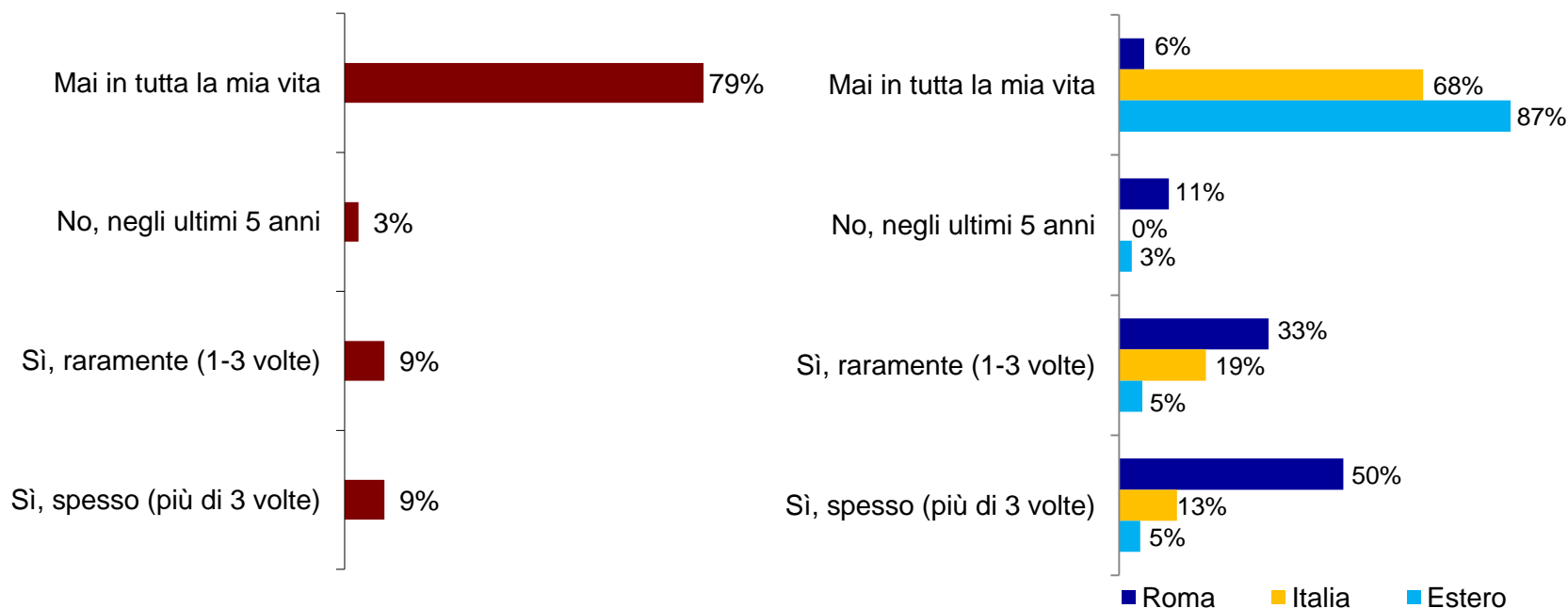
Risulta significativo che ad avere scoperto della mostra solo dopo essere entrati nel museo siano in prevalenza i turisti stranieri, di età 26-44 anni, diplomati, nuovi visitatori, senza aspettative. La voce scuola/università emerge tra chi giunge da altre province italiane, di età 14-25 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che si recano per la prima volta in questo museo e hanno un giudizio uguale alle attese o ne sono privi. Invece il canale web e il passaparola sono predominanti tra i visitatori italiani (inclusi i romani), di età adulta oltre i 40 anni, diplomati o laureati, alcuni già stati ai *Musei Capitolini* e hanno un giudizio uguale alle aspettative.



Negli ultimi cinque anni è già stato ai Musei Capitolini

Il 79% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima ai *Musei Capitolini*, il 18% già vi è stato (di cui un 9% “da una a tre volte” e un 9% “più di tre volte”) e il restante 3% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

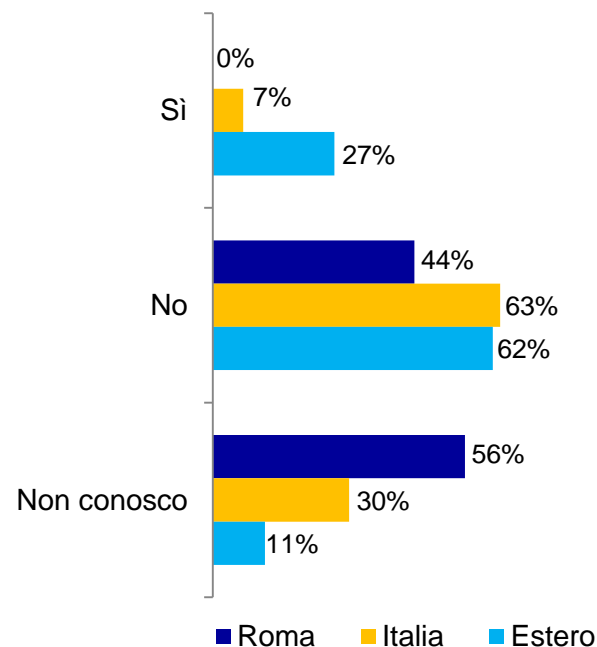
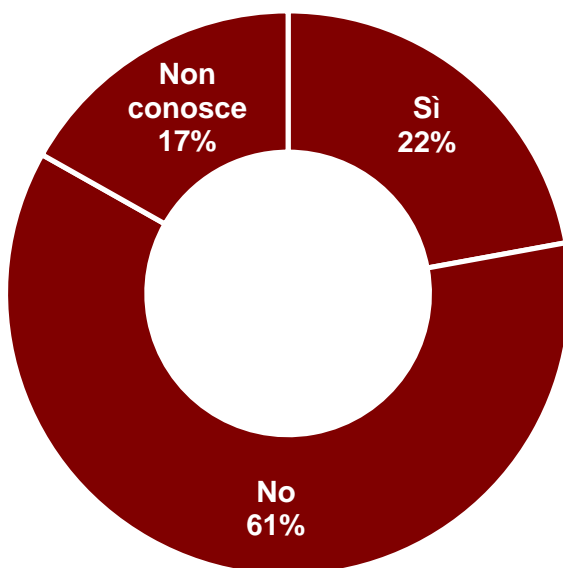
Risulta significativo che la quasi totalità di coloro che non sono mai stati al museo siano soprattutto i turisti stranieri (87%; *cfr.* grafico sottostante a destra), di età giovane fino ai 44 anni, alcuni dei quali hanno utilizzato la Roma Pass per entrare nel museo, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, privi di aspettative a priori. Invece ad avere già frequentato il museo sono principalmente i visitatori romani, di età adulta al di sopra dei 45 anni, che dichiarano di non conoscere la card Roma Pass, laureati, con un giudizio uguale alle proprie attese.



Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Il 22% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 61% afferma di conoscerla, ma non l'ha utilizzata per entrare al museo, mentre il 17% non la conosce affatto.

Risulta significativo che ad utilizzare la Roma Pass siano soprattutto i visitatori stranieri (anche se il 62% di essi non l'ha utilizzata per entrare), nuovi visitatori, di età 35-54 anni, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti. Invece a non utilizzare la card Roma Pass sono prevalentemente gli italiani (oltre la metà dei romani dichiara di non conoscerla), alcuni già stati ai *Musei Capitolini*, di età 19-34 anni e 55-74 anni, con un giudizio uguale alle proprie attese e nel complesso si ritengono molto soddisfatti della mostra.

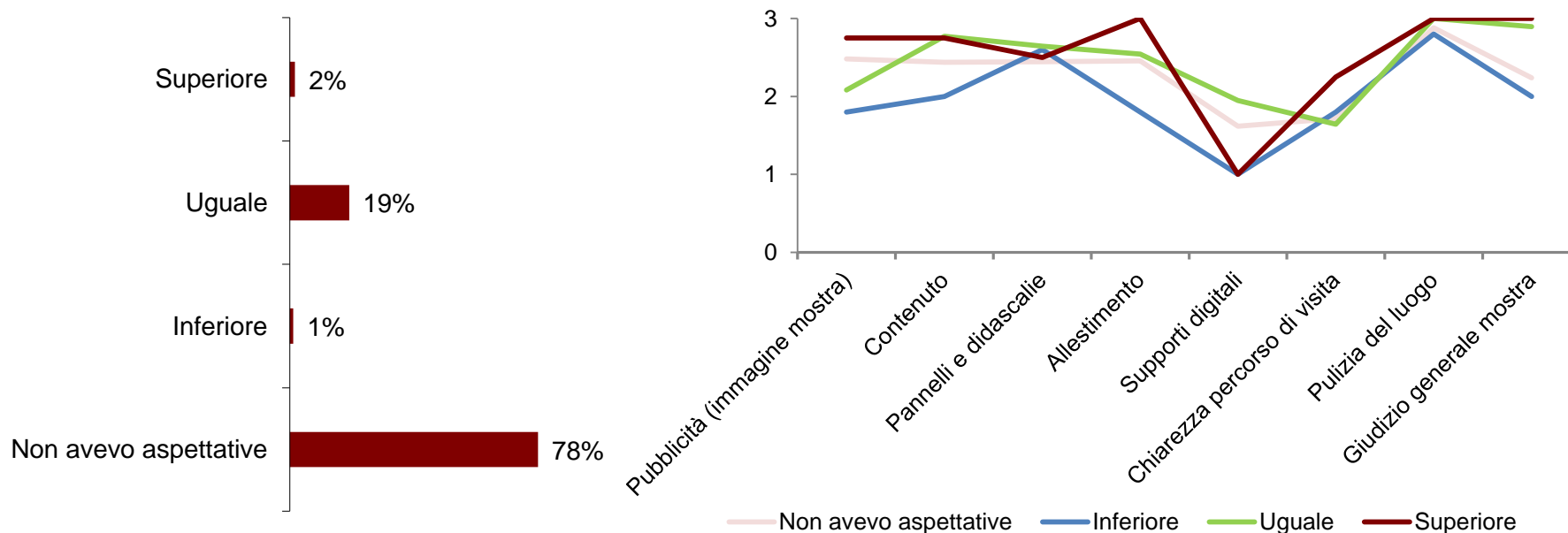


Giudizio rispetto alle aspettative

Ben il 78% degli intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita a tale mostra. Il 19% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 2% è superiore e per il restante 1% è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i turisti stranieri, nuovi visitatori, diplomati, alcuni dei quali hanno utilizzato la Roma Pass per entrare nel museo e in generale sono abbastanza soddisfatti. Invece a dichiarare di avere un giudizio uguale alle proprie attese sono in particolare i visitatori italiani (inclusi i romani), alcuni già stati ai *Musei Capitolini*, laureati, non conoscono la Roma Pass e nel complesso si ritengono molto soddisfatti della mostra.

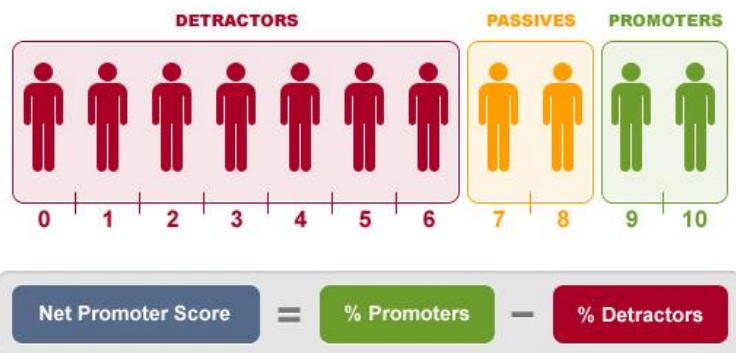
Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine, tranne che sui supporti informativi e digitali (cfr. grafico sottostante a destra).



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 **-6%**, ma si evidenzia che ben il 74% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.



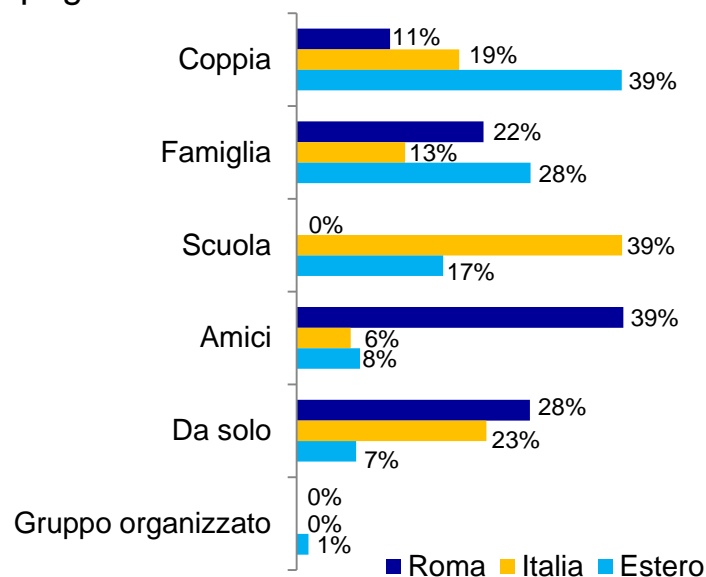
NET PROMOTER SCORE										
Mostra “ <i>Pintoricchio pittore dei Borgia</i> ” – Musei Capitolini 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	0	1	1	5	35	97	95	18	7
0%	0,4%	0%	0,4%	0,4%	2%	13%	37%	37%	7%	3%
DETRATTORI = 16%							PASSIVI = 74%		PROMOTORI = 10%	
10% - 16% = -6%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 34% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra “in coppia”, il 26% con la propria “famiglia”, il 19% con la “scuola”, il 10% “da solo” e il 10% in compagnia di “amici”, mentre il restante 1% risponde con “gruppo organizzato”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente i turisti stranieri (*cf.* grafico sottostante a destra), di età 26-39 anni, con un titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, nel complesso abbastanza soddisfatti. A recarsi alla mostra con la propria famiglia sono soprattutto i visitatori che giungono dall'estero, di età giovane fino ai 25 anni e adulta 40-54 anni, con un titolo di scuola media inferiore e superiore, la maggior parte di essi si reca per la prima volta ai *Musei Capitolini* e rilascia un giudizio complessivo abbastanza soddisfacente.

A visitare la mostra con la scuola sono in particolare i turisti italiani, minorenni, con un titolo di scuola media inferiore, alcuni di essi sono già stati in questo museo e in generale si dichiarano molto della loro esperienza. Come si denota dal grafico in basso a destra, i romani affermano di visitare la mostra soprattutto in compagnia di amici o da soli.



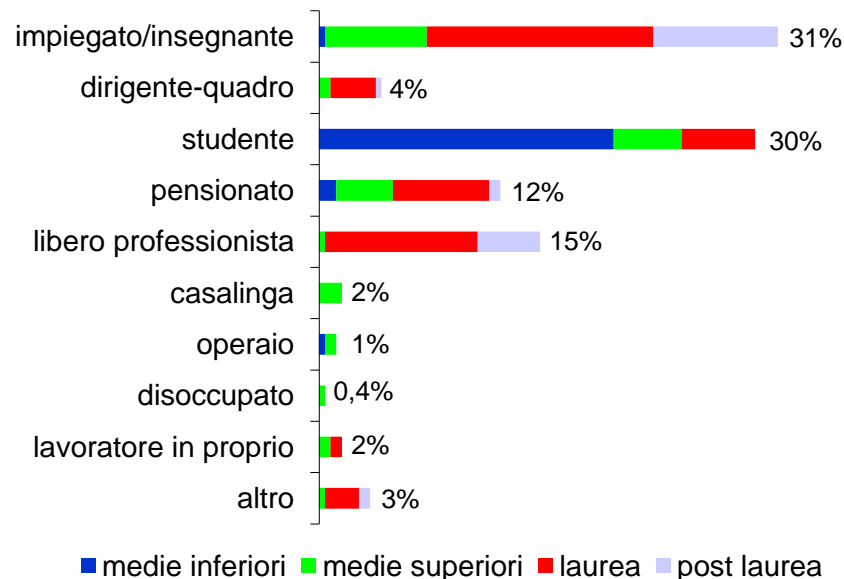
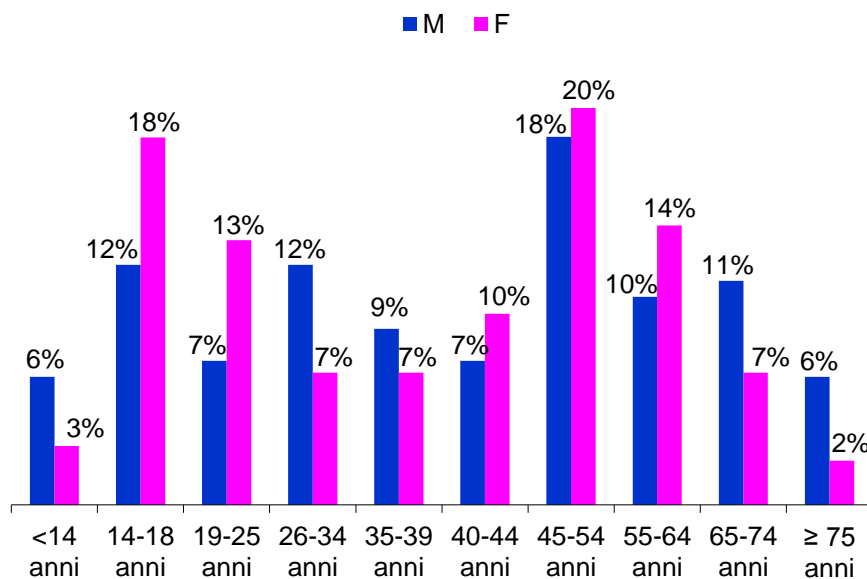
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Prevale il genere femminile (52%; era 58% per la mostra “*Pintoricchio pittore dei Borgia*”), soprattutto nelle fasce d’età giovane 14-25 anni e adulta 40-64 anni.

Le fasce d’età più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e 64 anni (31%; era il 28% nell’indagine scorsa) e 14-25 anni (26%; in lieve aumento dal 23% della mostra precedente).

Il 58% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (la percentuale raggiungeva il 70% nell’indagine precedente).

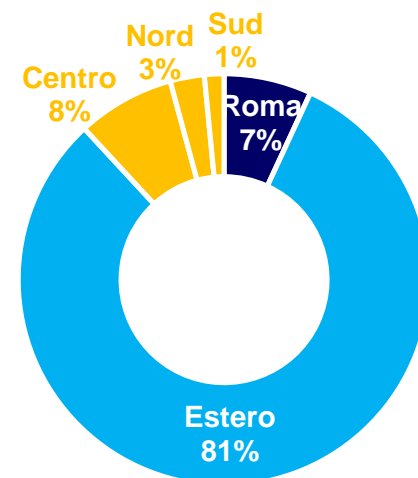
Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (31%) e studenti (30%), che nell’indagine alla mostra dello scorso anno raggiungevano percentuali inferiori, pari rispettivamente a 18% e 25% sul totale degli intervistati.



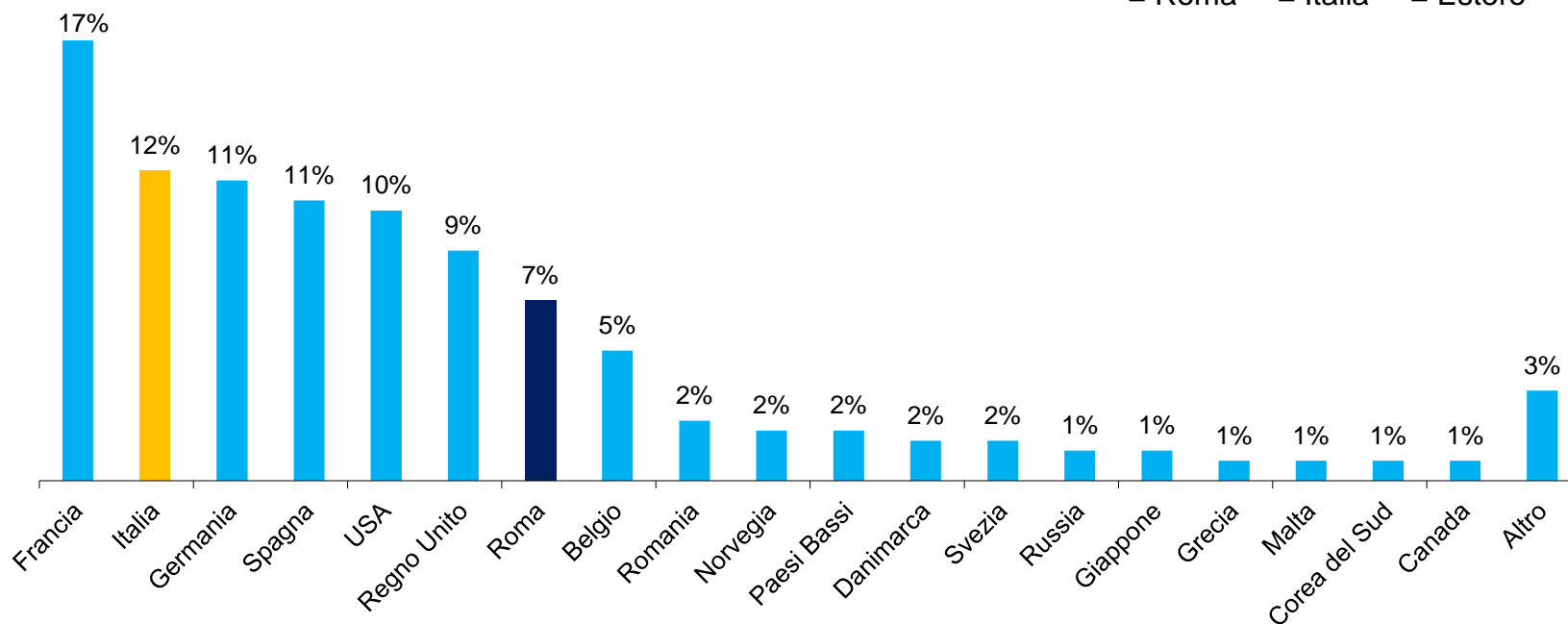
Analisi socio-demografica (provenienza)

Ben l'81% del campione intervistato è costituito da visitatori stranieri (73% nell'indagine precedente), il 12% giunge da altre città italiane (lo scorso anno era il 14%), mentre il 7% sono i cittadini residenti a Roma (13% per la mostra precedente).

La nazionalità prevalente è quella francese (17%), 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 Winkelmann - 2018	Pubblicità (Immagine della mostra)	Contenuto	Pannelli e didascalie	Allestimento	Supporti digitali	Chiarezza percorso di visita	Pulizia del luogo	Giudizio generale mostra
Pubblicità (Immagine della mostra)	1,000	,453**	-,043	,420**	,274*	,162	-,006	,384**
Contenuto	,453**	1,000	,124	,251**	,126	,177**	,136*	,622**
Pannelli e didascalie	-,043	,124	1,000	,002	,238*	,134*	,063	,262**
Allestimento	,420**	,251**	,002	1,000	,359**	,243**	,246**	,404**
Supporti digitali	,274*	,126	,238*	,359**	1,000	,329**	,140	,462**
Chiarezza percorso di visita	,162	,177**	,134*	,243**	,329**	1,000	,185**	,109*
Pulizia del luogo	-,006	,136*	,063	,246**	,140	,185**	1,000	,219**
Giudizio generale mostra	,384**	,622**	,262**	,404**	,462**	,109*	,219**	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).

Tutti gli aspetti sono risultati significativi rispetto al giudizio generale e per tale motivo sono stati inseriti nella tabella laterale.

Alla mostra *“Il Tesoro di Antichità. Winkelmann e il Museo Capitolino nella Roma nel Settecento”* la variabile che risulta più correlata al giudizio generale è il **contenuto**.

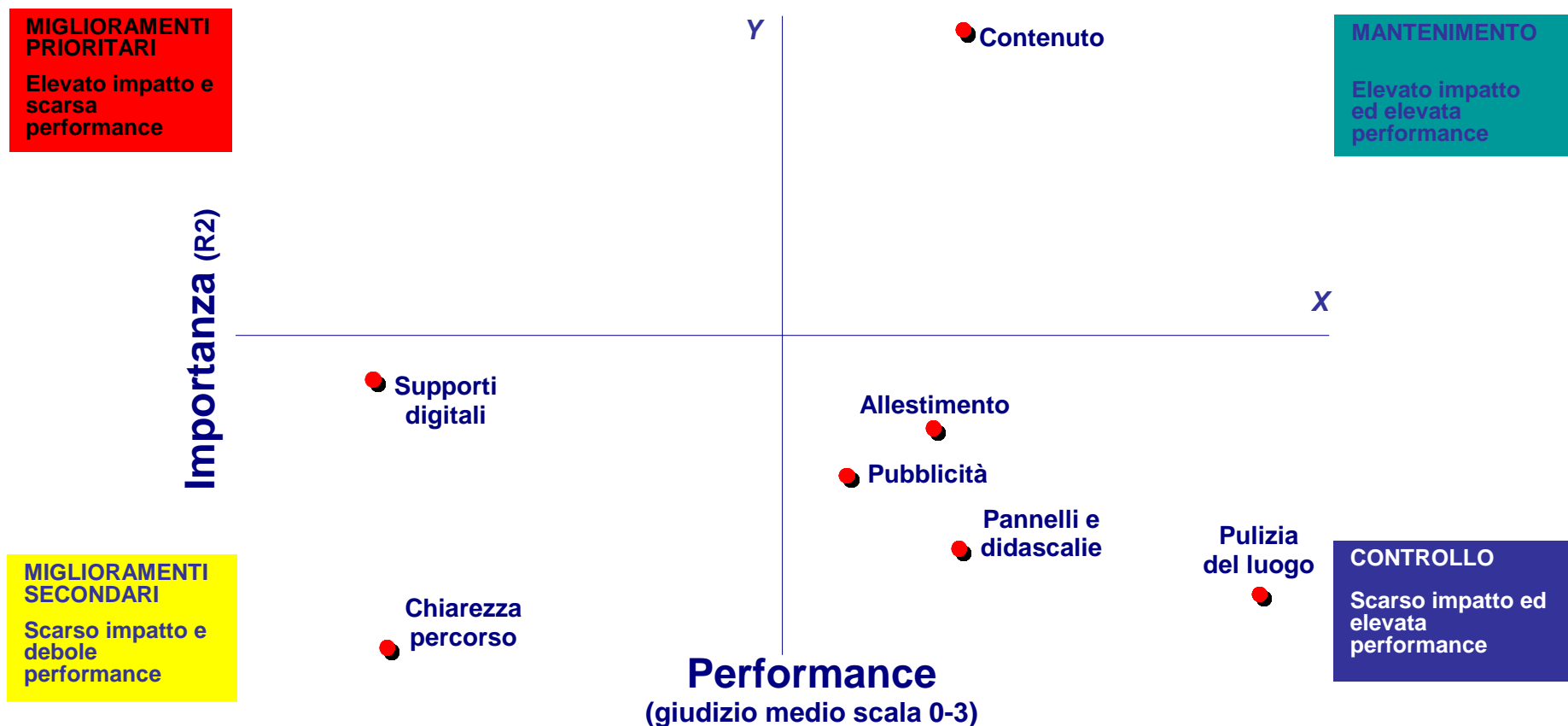
Nessuno degli aspetti indagati ha un’incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra <i>“Winkelmann” 2018</i>	
Contenuto	0,622
Supporti digitali	0,462
Allestimento	0,404
Pubblicità (immagine mostra)	0,384
Pannelli e didascalie	0,262
Pulizia del luogo	0,219
Chiarezza del percorso di visita	0,109

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

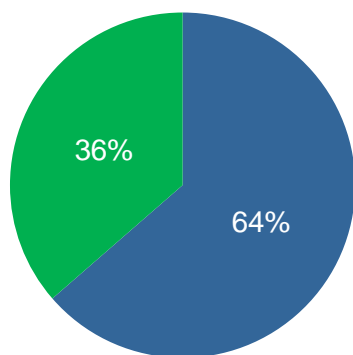
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (166 individui per il *Cluster 1* e 95 per il *Cluster 2*).

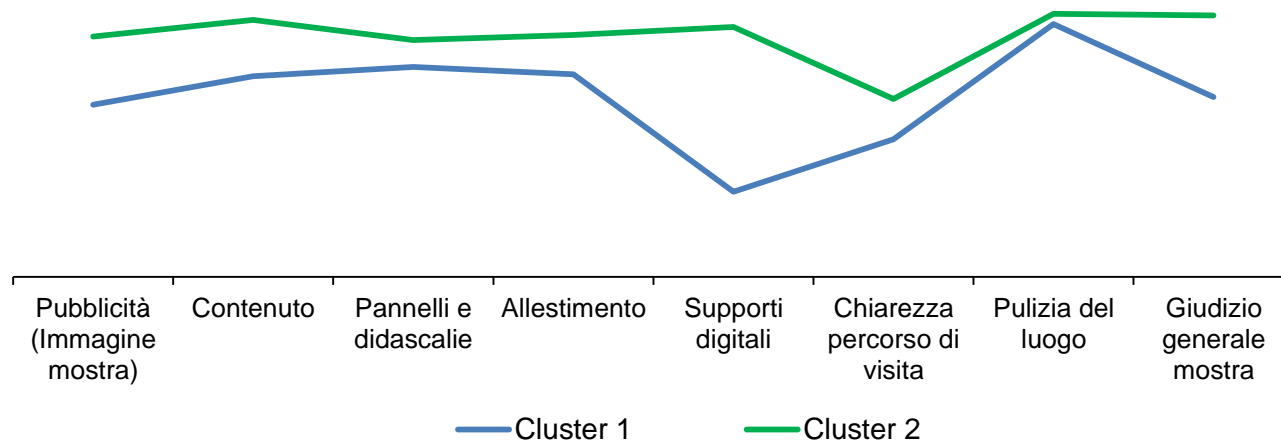
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su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

Cluster 1 – Soddisfatti: equamente ripartiti tra uomini e donne, soprattutto turisti stranieri, di età 19-25 anni e 35-54 anni, con un titolo di diploma superiore o specializzazione post laurea, occupati dipendenti e liberi professionisti, nuovi visitatori, vengono a conoscenza della mostra in biglietteria o tramite lo standard esterno ed internet, vi si recano in coppia o con amici, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 – Deliziati: in prevalenza donne, soprattutto residenti a Roma o in altre province italiane, minorenni, di età 26-34 anni e adulti oltre i 65 anni, con un titolo di scuola media inferiore o laurea, studenti e pensionati, alcuni già stati in questo museo, vengono a conoscenza della mostra attraverso scuola/università e passaparola, vi si recano da soli o con la scuola, giudizio uguale alle aspettative, in generale molto soddisfatti.



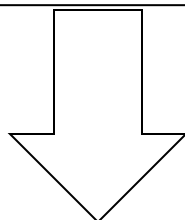
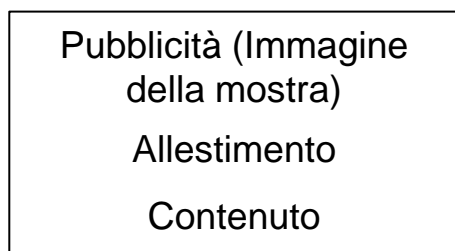
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

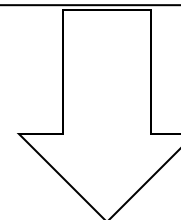
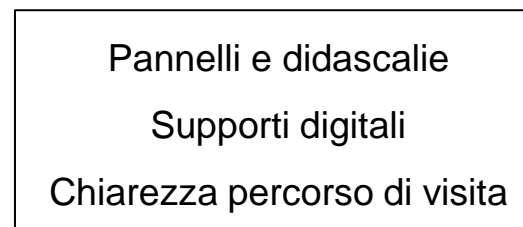
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree. La pulizia del luogo non rientra in nessuno dei due fattori.

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



Fattore 1

Comunicazione e Opere

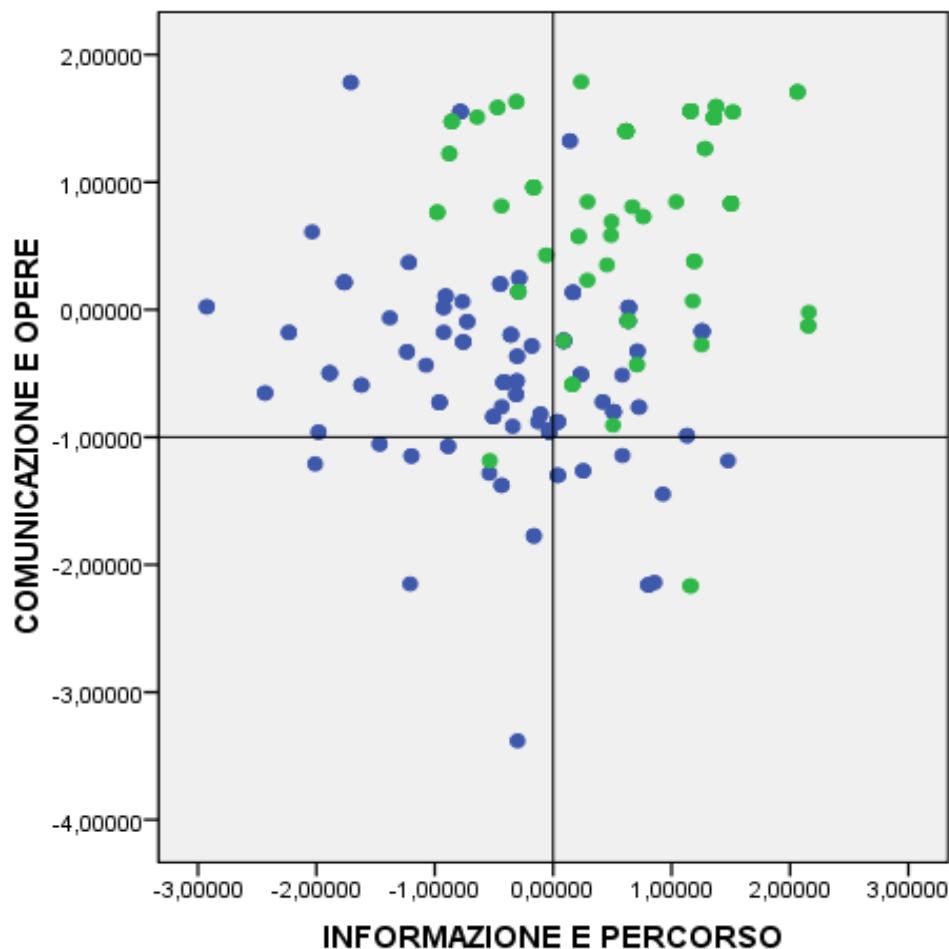


Fattore 2

Informazione e Percorso

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 maggiore dispersività di giudizi, in particolare sul Fattore 2 (*Informazione e Percorso*).



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 88**

ELOGI piace la mostra. **Totale 1**

PERCORSO DI VISITA segnaletica confusa, più indicazioni direzionali (64), poco chiaro e dispersivo, ci si perde (33). **Totale 97**

SUPPORTI INFORMATIVI tradotti in altre lingue, soprattutto in francese e spagnolo (32), più approfondimenti sul contesto e sull'artista (18), didascalie posizionate male (5) e poco illuminate (4), altro (5). **Totale 64**

SUPPORTI DIGITALI il video della sala immersiva è solo in italiano (42), quasi inesistenti, mostra poco interattiva (14), altro (6). **Totale 62**

CONTENUTO più opere di Winkelmann (7), settoriale, non adatta a tutti (6), altro (4). **Totale 17**

AUDIOGUIDA manca, faciliterebbe il percorso di visita. **Totale 11**

COMUNICAZIONE maggiore pubblicità della mostra. **Totale 11**

DEPLIANT in più lingue, francese e spagnolo (5), più indicazioni e mappa più chiara per facilitare il percorso lungo e complicato (5). **Totale 10**

IMMAGINE MOSTRA poco rappresentativa e accattivante (8), altro (2). **Totale 10**

ILLUMINAZIONE più luce sulle opere (7), altro (1). **Totale 8**

ALLESTIMENTO dispersivo e frammentario (3), più moderno e vivace (2). **Totale 5**

ALTRO. **Totale 22**



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 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.museiincome.it/sito web museo televisione/radio
 altri siti internet scuola/università
 stendardo sull'edificio social network
 passando, per caso in biglietteria
 passaparola (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. 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? | <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:.....