



Indagini di Customer Satisfaction

Traiano. Costruire l'Impero, creare l'Europa

Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali

29 Novembre 2017 – 18 Novembre 2018

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 24/05/2018*

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 ai Mercati di Traiano
- 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 239 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 7 al 14 maggio 2018 presso i *Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali* (gli intervistati rappresentano il 10% 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 96%, un margine di errore di stima di $\pm 2,49\%$.

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 **2,73** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 98%.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,97), il contenuto (2,85), l'allestimento (2,81) e i supporti digitali (2,80).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Il contenuto è la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa delle priorità (insieme ai supporti digitali), ma anche quella più correlata alla soddisfazione complessiva della mostra (pp. 16-18). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti (p. 22) emergono il percorso (68 suggerimenti) e i supporti informativi (33 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 74% da visitatori stranieri, occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (23%) e liberi professionisti (22%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (61%), soprattutto di età adulta tra i 45 e 74 anni (49% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra “entrando al museo/in biglietteria” (46% sul totale degli intervistati), poi seguono “passando, per caso” (30%), poi seguono il “passaparola” (14%) e “internet” (13%).

Le voci “entrando nel museo/in biglietteria” e “passando, per caso” prevalgono tra i turisti stranieri, nuovi visitatori, privi di aspettative, ma nel primo caso hanno un'età compresa tra i 35 e 54 anni, diplomati e con un giudizio complessivo abbastanza soddisfacente; invece nel secondo caso appartengono alle fasce d'età 26-34 anni e 45-64 anni, hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea e in generale si ritengono molto soddisfatti della mostra.

Il canale web è il mezzo predominante per coloro che giungono da altre province italiane, alcuni già stati in questo museo, con un giudizio uguale alle attese, di età giovane 19-39 anni o adulta 65-74 anni, diplomati e nel complesso abbastanza soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Mostra Traiano. Costruire l'Impero, creare l'Europa 2018	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (Immagine della mostra)	2,63	3,00	104	135	0,506	56%	63%	0%	99%
Contenuto	2,85	3,00	239	0	0,396	0%	85%	0%	100%
Pannelli e didascalie	2,63	3,00	219	20	0,537	8%	66%	0%	97%
Allestimento	2,81	3,00	238	1	0,406	0%	81%	0%	100%
Supporti digitali	2,80	3,00	171	68	0,519	28%	84%	1%	97%
Chiarezza percorso di visita	2,12	2,00	222	17	0,789	7%	36%	2%	78%
Pulizia del luogo	2,97	3,00	238	1	0,182	0%	98%	0%	100%
Giudizio generale mostra	2,73	3,00	239	0	0,497	0%	75%	0%	98%

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

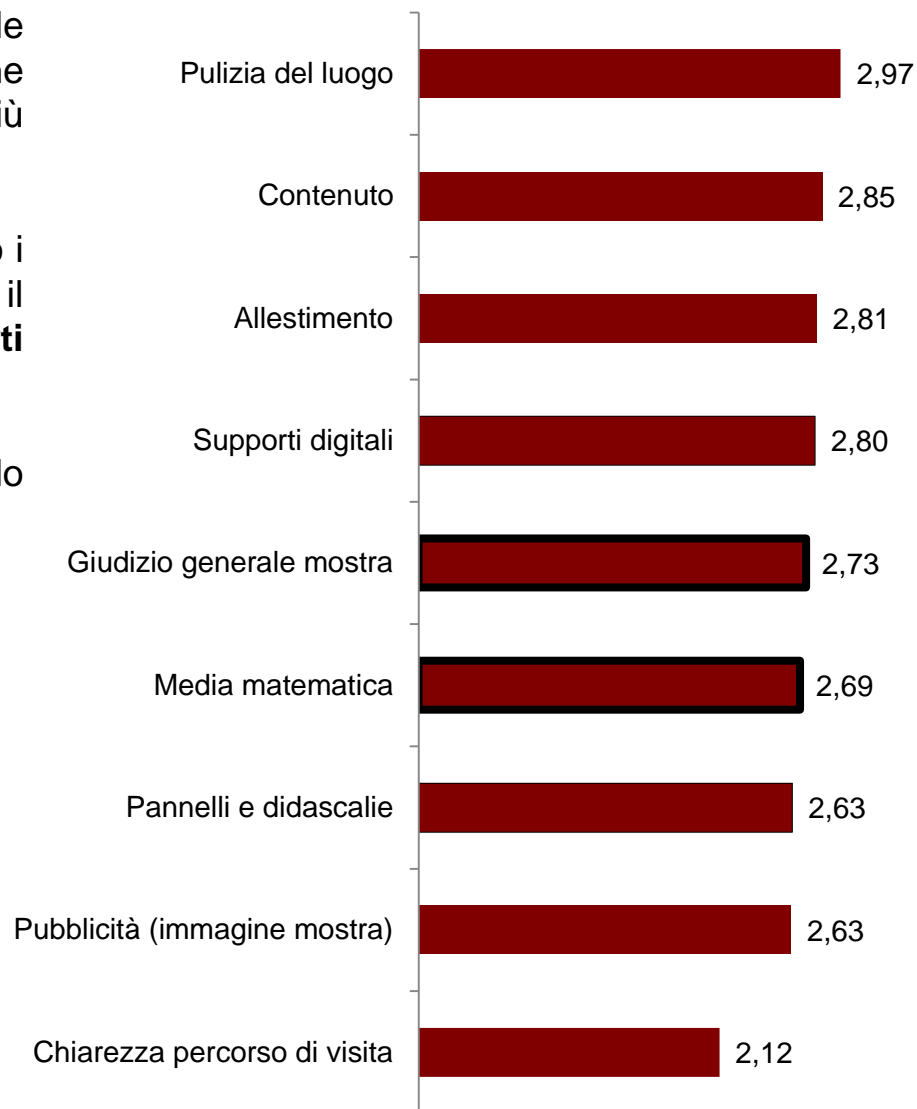
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,69).

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**, il **contenuto**, l'**allestimento** e i **supporti digitali**.

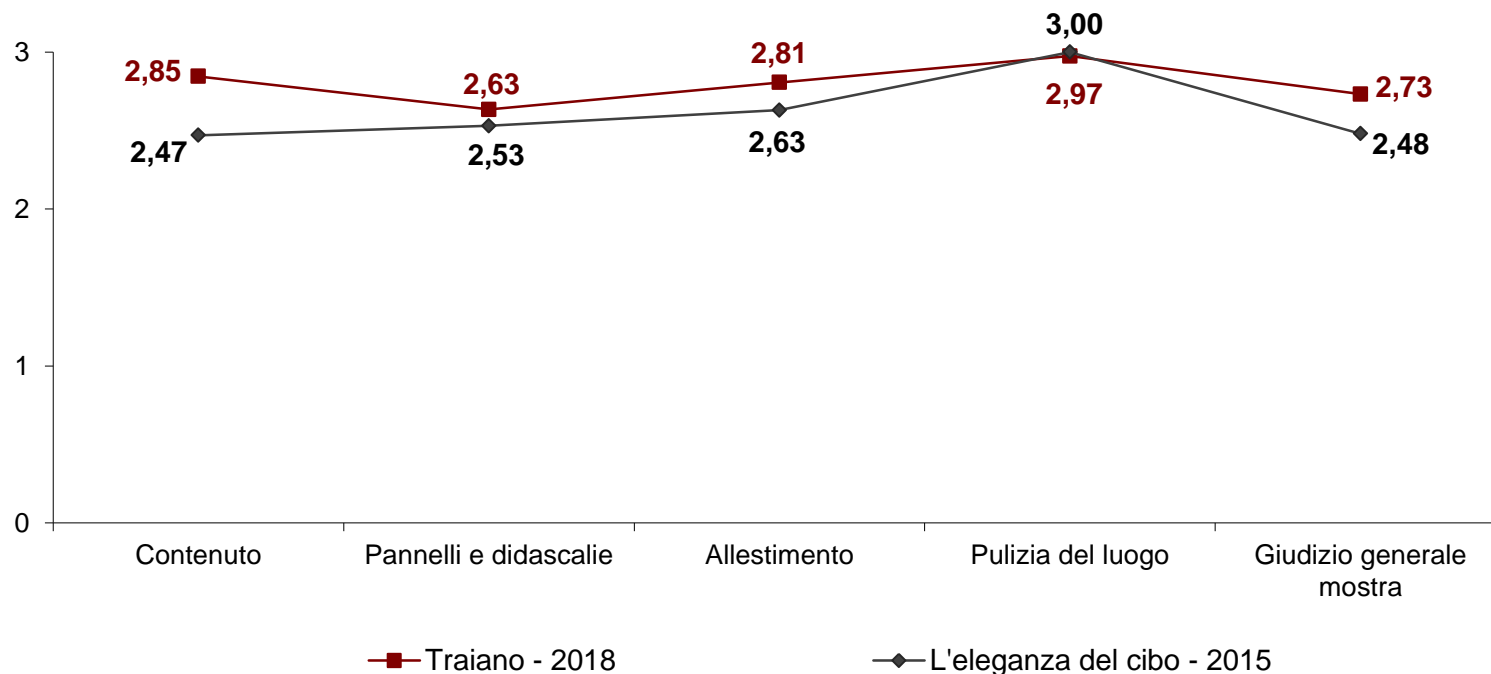
Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2017-2018

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta piuttosto costante e lineare rispetto all'indagine effettuata sulla mostra precedente "L'Eleganza del Cibo. Tales about food and fashion" (luglio 2015).

Si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, in particolare sul contenuto, mentre si registra una lieve flessione sulla pulizia, anche se il giudizio su tale variabile resta ottimo (media di 2,97).

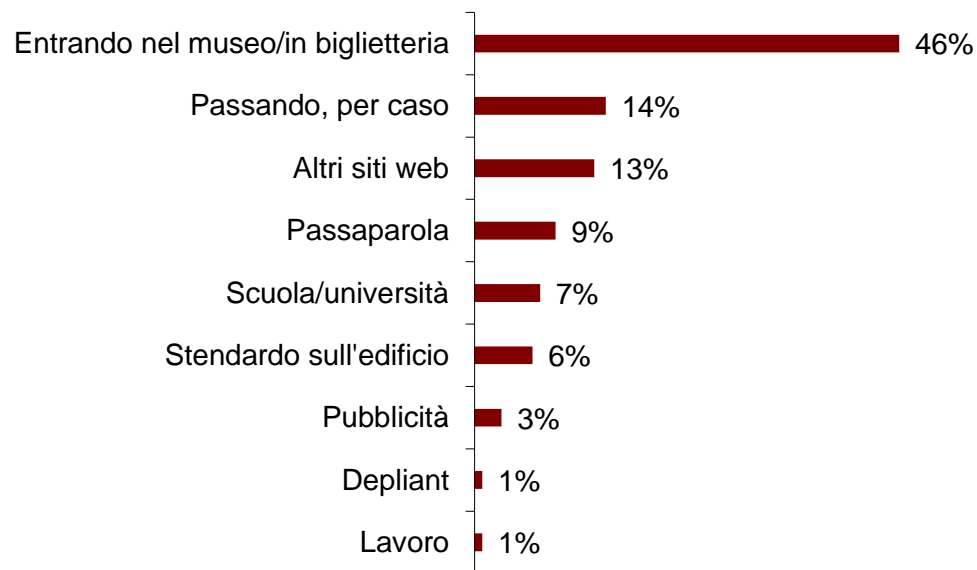


Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 46% del campione intervistato afferma di avere saputo della mostra “entrando nel museo/in biglietteria” (in discesa dal 66% emerso per la mostra “*L'Eleganza del Cibo. Tales about food and fashion*”). Segue la voce “passando, per caso” col 14% sul totale delle risposte rilasciate (la percentuale era nulla per l'esposizione precedente), mentre il 13% ne viene a conoscenza attraverso “internet” (in netto aumento dal 4% emerso per l'indagine scorsa).

Le voci “entrando nel museo/in biglietteria” e “passando, per caso” prevalgono tra i turisti stranieri, nuovi visitatori, privi di aspettative, ma nel primo caso hanno un'età compresa tra i 35 e 54 anni, diplomati e con un giudizio complessivo abbastanza soddisfacente; invece nel secondo caso appartengono alle fasce d'età 26-34 anni e 45-64 anni, hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea e in generale si ritengono molto soddisfatti della mostra.

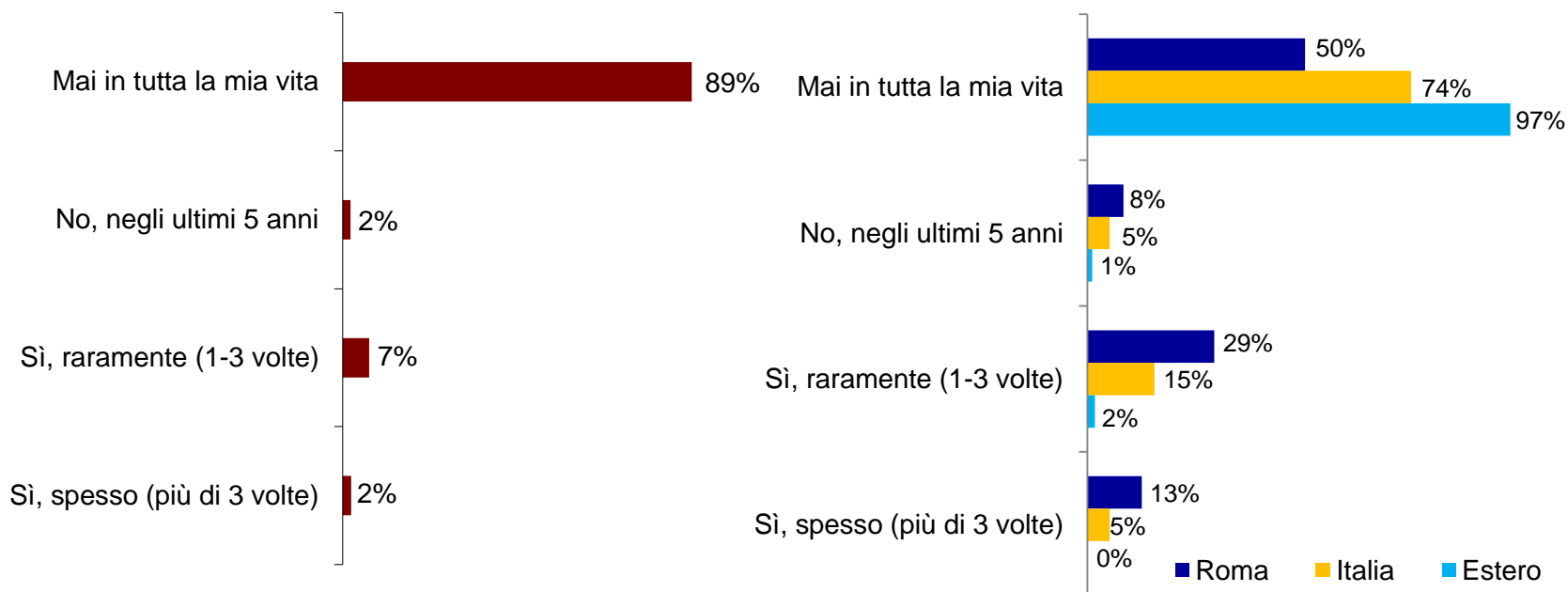
Il canale web è il mezzo predominante per coloro che giungono da altre province italiane, alcuni già stati in questo museo, con un giudizio uguale alle attese, di età giovane 19-39 anni o adulta 65-74 anni, diplomati e nel complesso abbastanza soddisfatti.



Negli ultimi cinque anni è già stato ai Mercati di Traiano

L'89% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima ai *Mercati di Traiano*, il 9% già vi è stato (di cui il 7% “da una a tre volte” e il 2% “più di tre volte”) e solo il 2% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che la maggior parte di coloro che non sono mai stati al museo siano soprattutto i turisti stranieri (97%; *cfr.* grafico sottostante a destra), con un titolo di scuola dell'obbligo o specializzazione post laurea, in generale abbastanza soddisfatti della mostra. Invece ad avere già frequentato il museo sono principalmente i visitatori romani, con un titolo di diploma superiore o laurea, nel complesso molto soddisfatti.



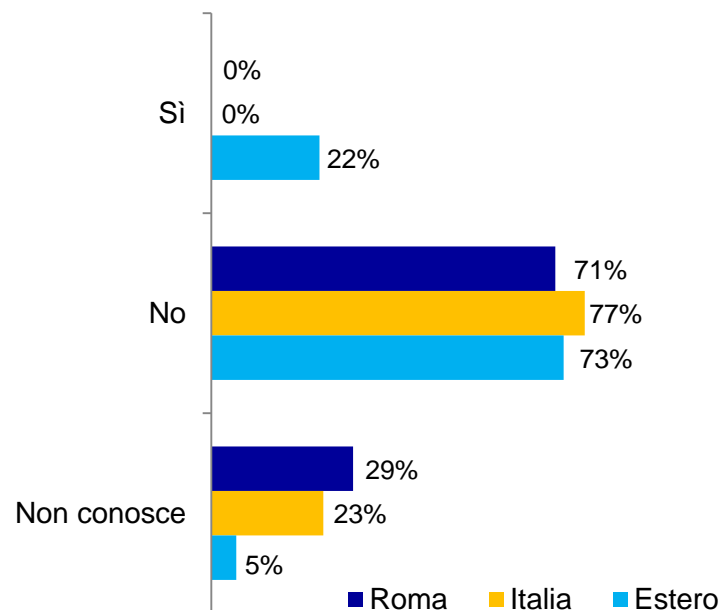
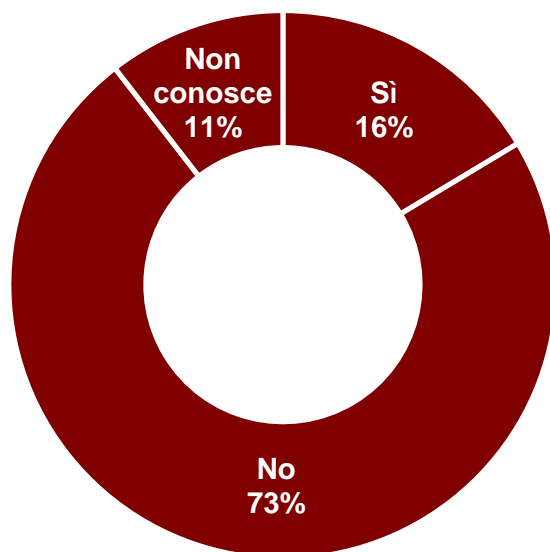
Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Il 16% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 73% afferma di conoscerla, ma non l'ha utilizzata per entrare al museo, mentre l'11% non la conosce affatto.

Risulta significativo che ad utilizzare la Roma Pass siano soprattutto i visitatori stranieri (anche se il 73% di essi non l'ha acquistata per entrare), di età 19-34 anni, laureati, che vengono per la prima volta in questo museo, con un giudizio generale molto o abbastanza soddisfacente.

Invece a conoscere la card ma a non utilizzarla sono in particolare i turisti italiani, di età 35-54 anni, con un titolo di diploma superiore o specializzazione post laurea, nuovi visitatori, nel complesso abbastanza soddisfatti.

A non conoscere la Roma Pass sono prevalentemente i romani, minorenni o di età adulta oltre i 55 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, alcuni già stati ai *Mercati di Traiano* e in generale molto soddisfatti sulla mostra visitata.



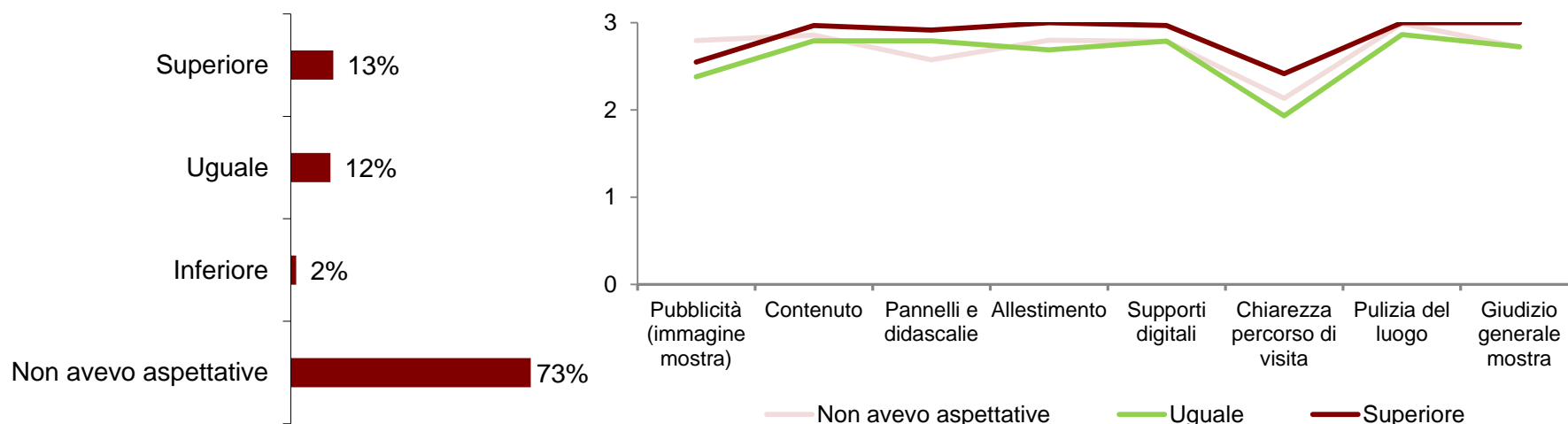
Giudizio rispetto alle aspettative

Ben il 73% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita.

Il 13% sul campione totale afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, per il 12% è uguale e solo per il 2% è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i turisti stranieri, di età 26-44 anni, con un titolo di diploma superiore o specializzazione post laurea, nuovi visitatori e in generale abbastanza soddisfatti. Invece ad avere un giudizio superiore alle aspettative sono in particolare i romani, di età giovane fino ai 25 anni o adulta 45-64 anni, con un titolo di scuola dell'obbligo o laurea, alcuni già stati ai *Mercati di Traiano* e nel complesso si ritengono molto soddisfatti della mostra. Coloro che hanno un giudizio uguale alle attese sono prevalentemente coloro che giungono da altre province italiane, di età 40-44 anni e oltre i 65 anni, laureati, alcuni già stati in questo museo e rilasciano un giudizio generale abbastanza soddisfacente.

Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine, tranne che sull'immagine grafica, che soddisfa maggiormente chi è privo di attese a priori (*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 **34%**; il 60% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei "promotori".



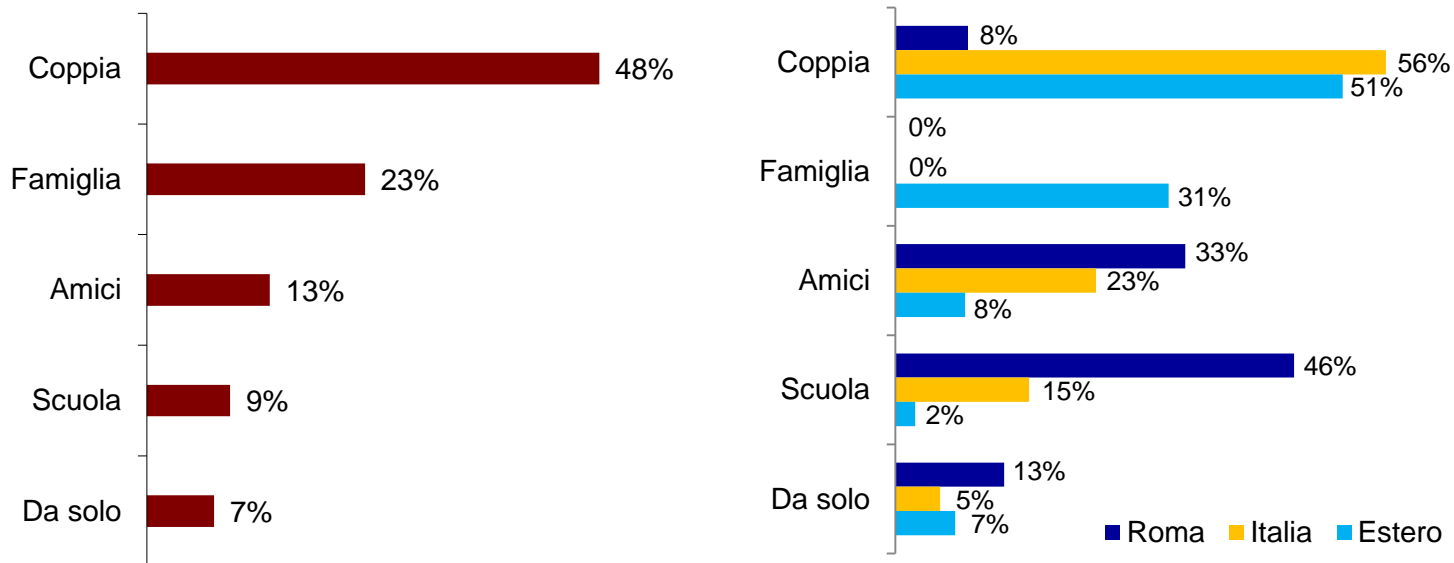
NET PROMOTER SCORE										
Mostra "Traiano. Costruire l'Impero, creare l'Europa" - Mercati di Traiano 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1	0	4	3	51	92	49	39
0%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	21%	39%	21%	16%
DETRATTORI = 3%							PASSIVI = 60%		PROMOTORI = 37	
37% - 3% = 34%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 48% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra “in coppia”, il 23% con la propria “famiglia”, il 13% con “amici”, il 9% tramite “scuola” e il restante 7% “da solo”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano in particolare i turisti italiani (*cfr.* grafico sottostante a destra), di età 26-39 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni già stati in questo museo, privi di aspettative su tale mostra e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece vengono con la propria famiglia soprattutto i turisti stranieri, minorenni e di età 40-54 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, nuovi visitatori, senza attese sulla mostra e con un giudizio generale molto soddisfacente.

A venire con gli amici sono principalmente i romani, di età giovane 19-25 anni o adulta al di sopra dei 55 anni, che hanno conseguito un titolo di diploma o laurea, alcuni già stati ai *Mercati di Traiano*, con un giudizio uguale alle aspettative e nel complesso abbastanza soddisfatti. Infine la voce “scuola” emerge tra i romani, di età 14-18 anni, con un titolo di scuola dell’obbligo, nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle attese e in generale molto soddisfatti.



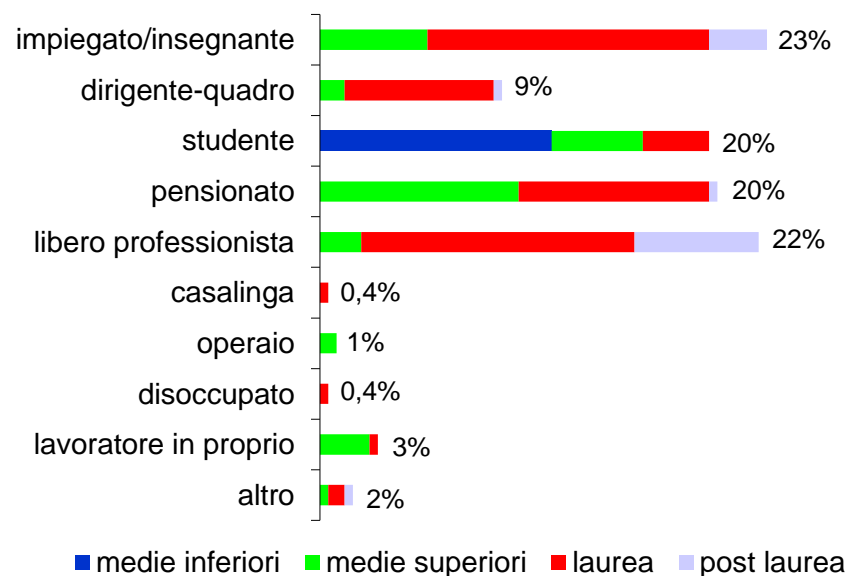
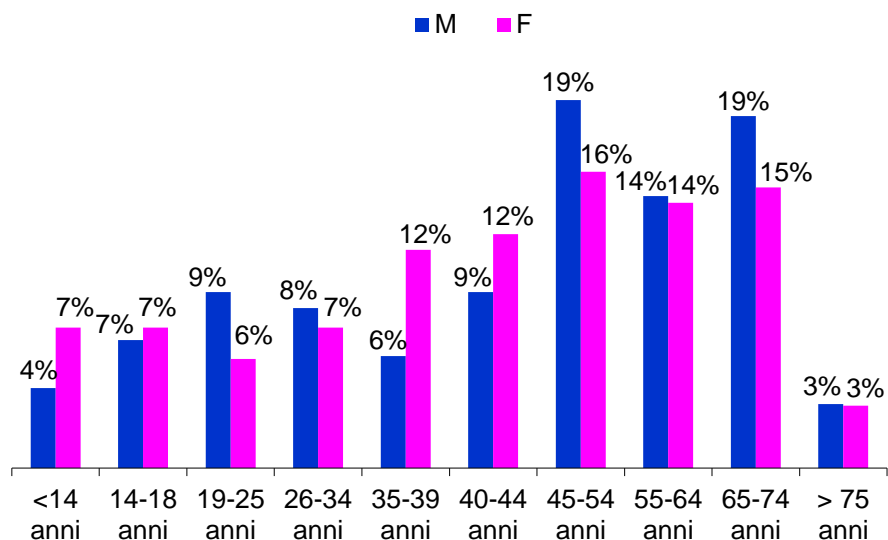
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il genere femminile (51%; era il 67% per la mostra “*L'Eleganza del Cibo. Tales about food and fashion*”), in particolare nelle fasce d'età 35-44 anni, mentre è maggiore la percentuale degli uomini di età adulta al di sopra dei 45 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e 74 anni, che raggiungono complessivamente il 49% sul totale degli intervistati (in aumento dal 34% emerso nell'indagine scorsa).

Il 61% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (65% nella mostra precedente).

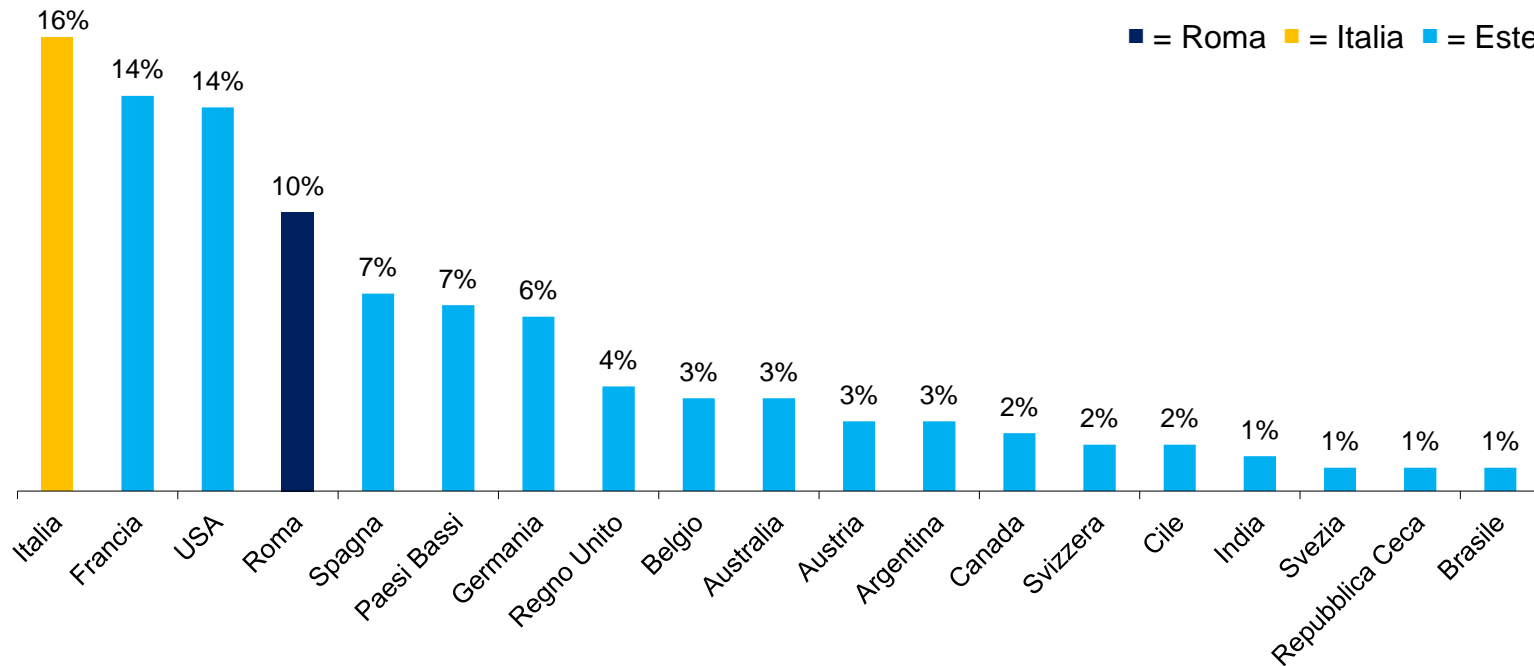
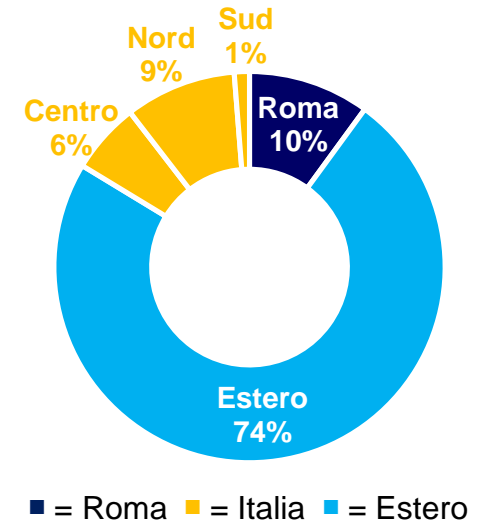
Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli impiegati/insegnanti col 23% sul totale degli intervistati, poi seguono i liberi professionisti (22%), gli studenti e i pensionati (entrambi raggiungono il 20%). Quest'ultime due categorie subiscono una variazione maggiore, in quanto erano pari a 35% e 20% per la mostra “*L'Eleganza del Cibo. Tales about food and fashion*”.



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 74% del campione intervistato è costituito dai visitatori stranieri (75% per la mostra “*L'Eleganza del Cibo. Tales about food and fashion*”); il 16% giunge da altre città italiane (nella mostra precedente la percentuale era pari a 8%) e il 10% sono i cittadini romani (in discesa dal 17% emerso nell'indagine scorsa).

Le nazionalità prevalenti sono la francese e l'americana (14% per ciascuna); 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 Traiano, Costruire l'Impero, creare l'Europa - 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	,531**	,306**	,205*	,288**	,252*	,104	,521**
Contenuto	,531**	1,000	,339**	,513**	,377**	,123	,103	,599**
Pannelli e didascalie	,306**	,339**	1,000	,320**	,339**	,183**	,122	,520**
Allestimento	,205*	,513**	,320**	1,000	,079	,070	,079	,499**
Supporti digitali	,288**	,377**	,339**	,079	1,000	,082	-,077	,478**
Chiarezza percorso di visita	,252*	,123	,183**	,070	,082	1,000	,157*	,266**
Pulizia del luogo	,104	,103	,122	,079	-,077	,157*	1,000	,049
Giudizio generale mostra	,521**	,599**	,520**	,499**	,478**	,266**	,049	1,000

*** L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile

Correlazione 2/2

Per una visione più immediata e diretta è stata estrapolata dalla tabella della pagina precedente, la colonna laterale di sintesi relativa agli aspetti indagati che sono maggiormente correlati alla soddisfazione generale della mostra (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Quasi tutte le variabili sono risultate significative rispetto al giudizio generale, ad eccezione della pulizia del luogo, che per tale motivo è stata esclusa dalla tabella laterale.

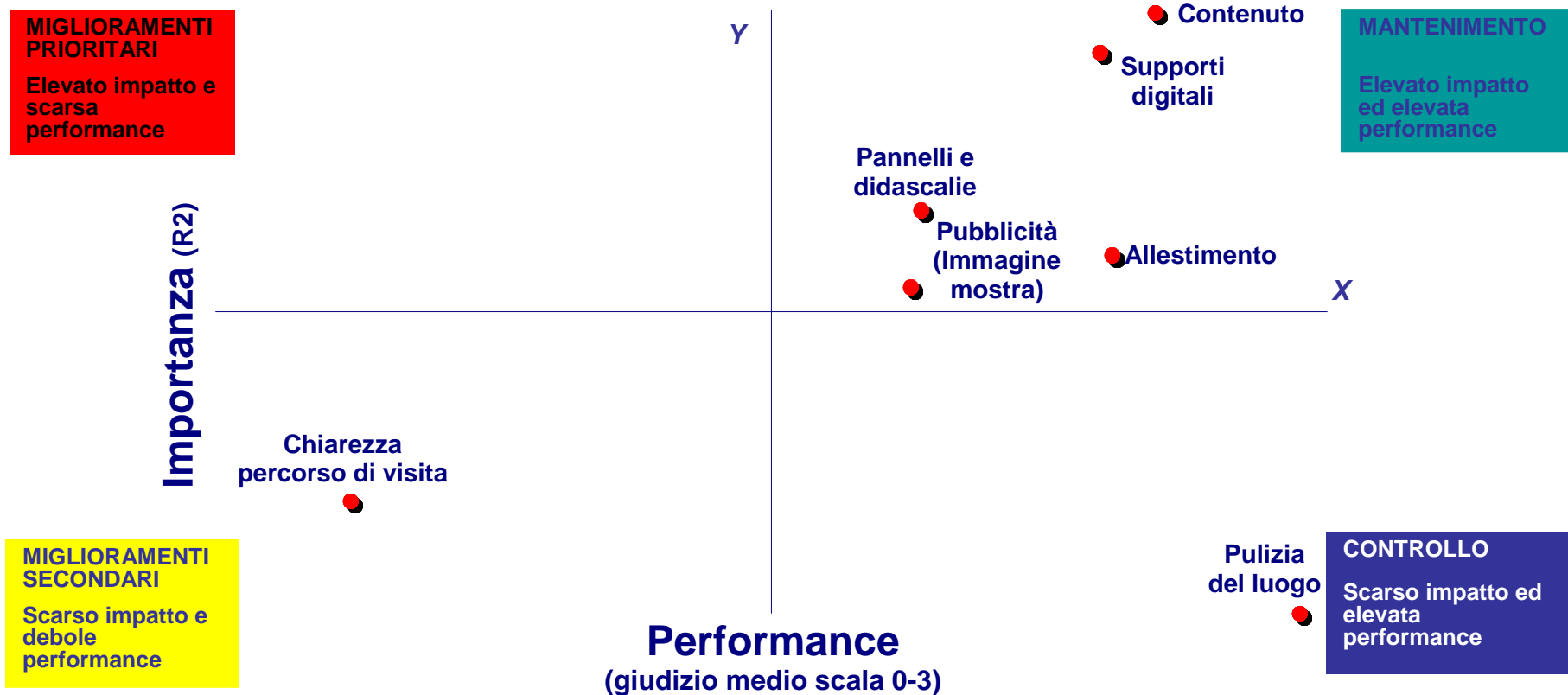
Per la mostra “**Traiano. Costruire l'Impero, creare l'Europa**” l'aspetto che risulta più correlato al giudizio generale è il **contenuto**.

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

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra “Traiano. Costruire l'Impero, creare l'Europa” - 2018	
Contenuto	0,599
Pubblicità (immagine mostra)	0,521
Pannelli e didascalie	0,520
Allestimento	0,499
Supporti digitali	0,478
Chiarezza percorso di visita	0,266

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** e i **supporti digitali** sono gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti e soddisfacenti, ma anche i **pannelli e didascalie**, la **pubblicità (immagine della mostra)** e l'**allestimento** si posizionano nel 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

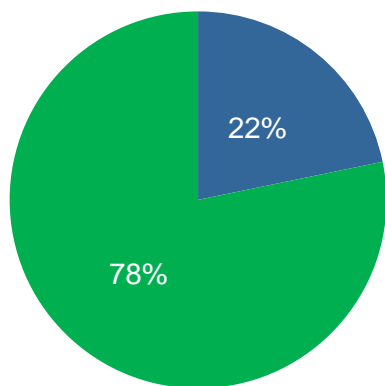
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (52 individui per il *Cluster 1* e 187 per il *Cluster 2*).

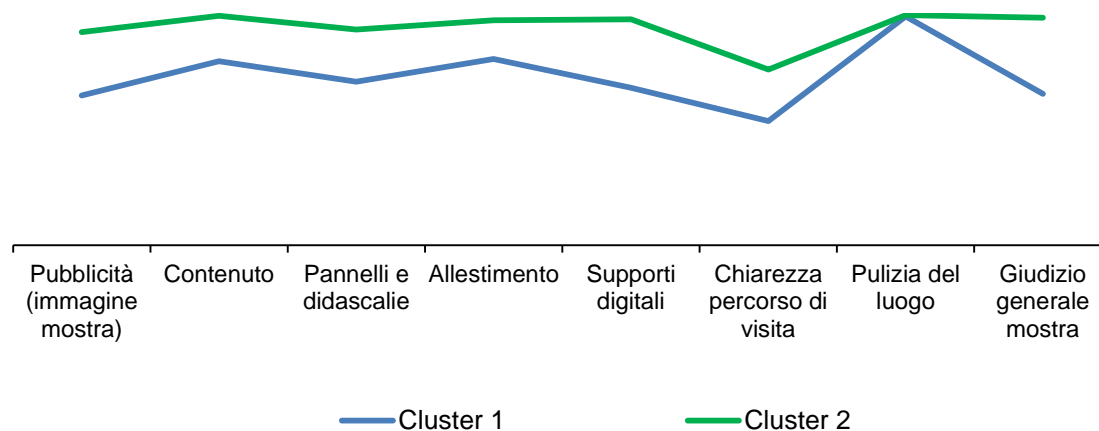
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione, mentre la 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti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

Cluster 1 – Soddisfatti: in prevalenza donne, turisti italiani, di età 26-54 anni, con un titolo di diploma o laurea, liberi professionisti, dirigenti e lavoratori autonomi, alcuni già stati in questo museo, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet o in biglietteria, vengono in coppia o con amici, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 – Deliziati: equamente ripartiti tra uomini e donne, romani e turisti stranieri, minorenni o di età adulta oltre i 55 anni, con un titolo di scuola dell'obbligo o specializzazione post laurea, studenti, occupati dipendenti e pensionati, nuovi visitatori, vengono a conoscenza della mostra tramite scuola/università, passaparola e stendardo sull'edificio, vengono con la scuola o la propria famiglia, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.



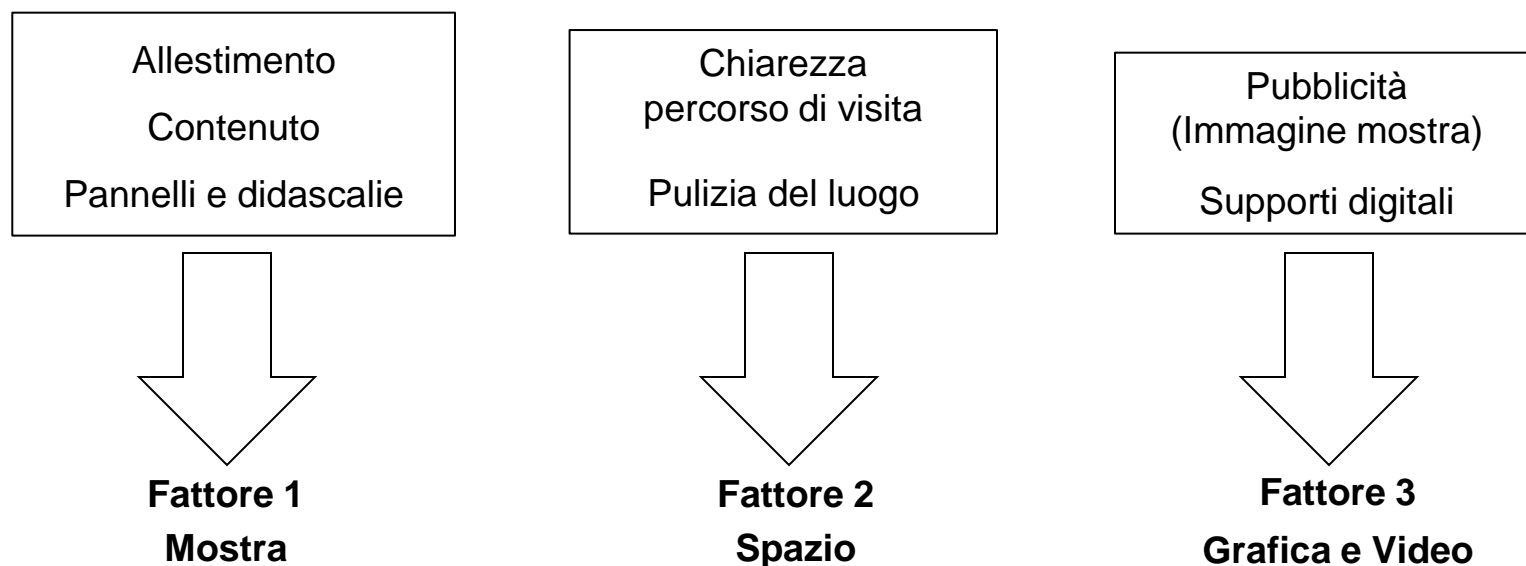
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

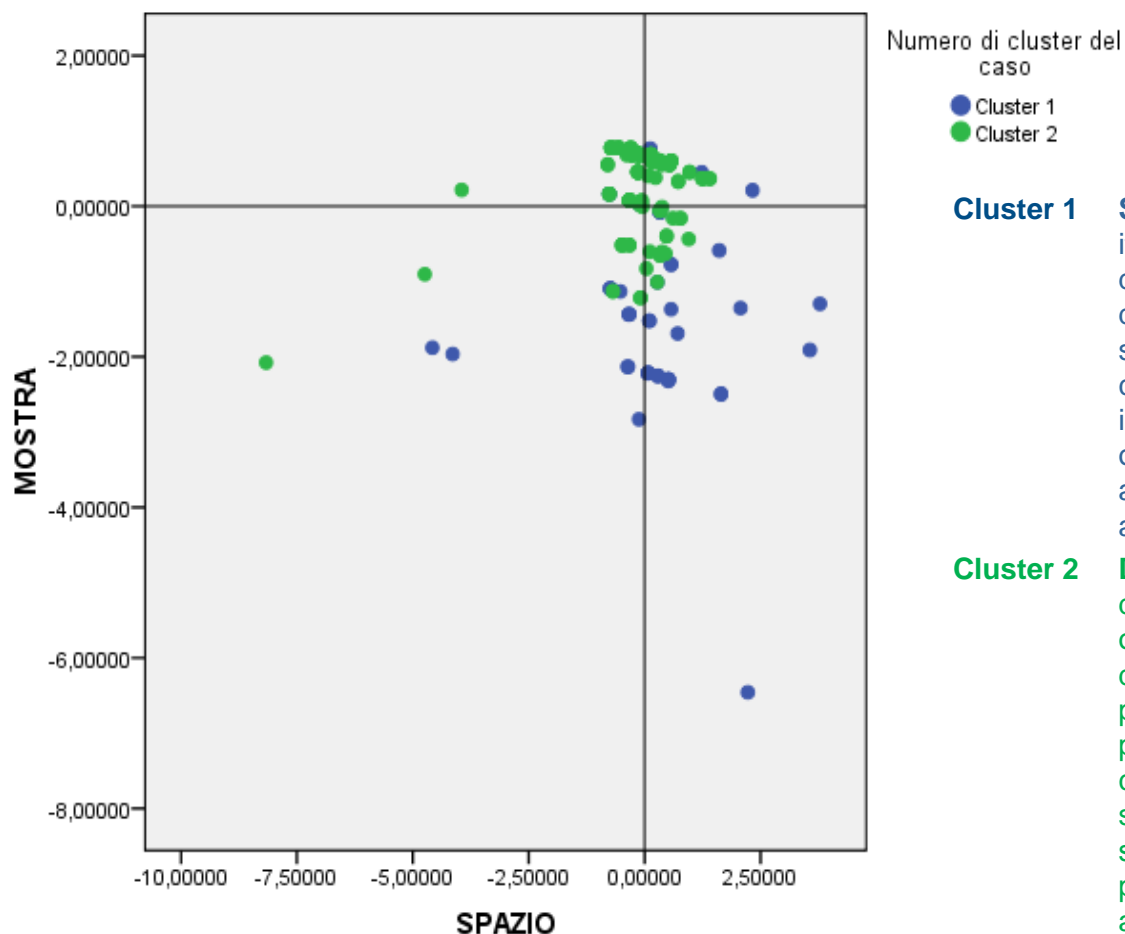
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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, mentre il Cluster 1 dei “Soddisfatti” rileva una più evidente dispersività di giudizi ed è tendenzialmente meno soddisfatto, in particolare sul fattore 1 (*Mostra*).



Cluster 1 Soddisfatti: in prevalenza donne, turisti italiani, di età 26-54 anni, con un titolo di diploma o laurea, liberi professionisti, dirigenti e lavoratori autonomi, alcuni già stati in questo museo, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet o in biglietteria, vengono in coppia o con amici, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 Deliziati: equamente ripartiti tra uomini e donne, romani e turisti stranieri, minorenni o di età adulta oltre i 55 anni, con un titolo di scuola dell'obbligo o specializzazione post laurea, studenti, occupati dipendenti e pensionati, nuovi visitatori, vengono a conoscenza della mostra tramite scuola/università, passaparola e stendardo sull'edificio, vengono con la scuola o la propria famiglia, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 113**

ELOGI mostra molto interessante e didattica, aggiunge valore al museo (17), piacciono la grafica, l'allestimento e i video (5). **Totale 22**

PERCORSO confuso, poco chiaro, si confonde col percorso del museo. **Totale 68**

SUPPORTI INFORMATIVI traduzione in più lingue (14), le scritte in verde su sfondo bianco sono poco leggibili (6), poco approfonditi e contestualizzati (4), testi nei pannelli troppo lunghi (4), altro (5). **Totale 33**

SUPPORTI DIGITALI in più lingue (7), altro (4). **Totale 11**

BIGLIETTO troppo caro. **Totale 11**

ALLESTIMENTO caotico, invasivo (6), altro (2). **Totale 8**

DEPLIANT anche in altre lingue (5), altro (2). **Totale 7**

ORGANIZZAZIONE caotica, troppi gruppi all'ingresso. **Totale 5**

COMUNICAZIONE la grafica dell'immagine mostra è fuorviante, non rende idea del contenuto, troppo colorata, in più lingue. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 16**

TOTALE 164 SUGGERIMENTI
MOSTRA TRAIANO. COSTRUIRE L'IMPERO, CREARE L'EUROPA



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 Mercati di Traiano?

- Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi 5 anni Sì, raramente (1-3 volte) Sì, spesso (oltre 3 volte)

2. Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo? Sì No Non la conosco

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

- stampa (quotidiani/riviste) pubblicità (indicare se stampa o affissione)
 www.museiincomune.it televisione/radio
 altri siti internet scuola/università
 standardo sull'edificio social network
 passando, per caso in biglietteria
 amici-parenti altro.....

Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala sottostante:

	Non utilizzato	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
4. Pubblicità (Immagine della mostra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Contenuto della mostra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 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?	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:** Uomo Donna

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

Professione:

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