



---

Indagini di Customer Satisfaction

**Magnum Manifesto.  
Guardare il mondo e raccontarlo in fotografia**

Spazio espositivo Ara Pacis

7 Febbraio 2018 – 3 Giugno 2018

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità  
Data 14/05/2018*

**zè**tema  
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 dell'Ara Pacis
- 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 203 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette *face-to-face* dal 10 al 17 aprile 2018 presso lo *Spazio espositivo del Museo dell'Ara Pacis* (gli intervistati rappresentano il 31% 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 95%, un margine di errore di stima di  $\pm 3,01\%$ .

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 **2,66** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 97%.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la pulizia del luogo (2,90), la chiarezza del percorso (2,81) e il contenuto (2,69).

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, ma anche quella più correlata alla soddisfazione complessiva della mostra (pp. 16-18). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti (pp. 22-23) emergono i supporti digitali (46 suggerimenti) ed informativi (42 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 40% da romani, liberi professionisti (28%) e occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (26%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (64%), soprattutto di età adulta tra i 45 e 64 anni (37% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra tramite “internet” (30% sul totale degli intervistati), poi seguono il “passaparola” (15%) ed “entrando al museo/in biglietteria” (12%).

Risulta significativo che il canale web sia il mezzo prevalente per i turisti, appartenenti alle fasce di età compresa tra i 26 e 54 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni già stati in questo museo, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative e in generale molto soddisfatti della mostra. Invece il passaparola emerge tra i turisti italiani, di età 19-34 anni, 40-44 anni e 55-74 anni, diplomati, alcuni si sono già recati al *Museo dell'Ara Pacis*, con un giudizio superiore alle attese, nel complesso abbastanza soddisfatti. La voce “entrando nel museo/in biglietteria” è predominante tra i turisti stranieri, di età 35-39 anni e 55-64 anni, laureati, nuovi visitatori, privi di aspettative e si ritengono molto o abbastanza soddisfatti della mostra visitata.

## Tabella riassuntiva

<b>Mostra Magnum Manifesto 2018</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana*</b>	<b>Risposte valide</b>	<b>Risposte mancanti</b>	<b>Deviazione standard**</b>	<b>Servizio non utilizzato</b>	<b>Deliziati</b>	<b>Insoddisfatti</b>	<b>Molto+ Abbastanza soddisfatti</b>
Pubblicità (immagine mostra)	2,35	2,00	147	56	0,571	28%	40%	0%	95%
Contenuto	2,69	3,00	203	0	0,576	0%	74%	1%	96%
Pannelli e didascalie	2,65	3,00	199	4	0,548	2%	68%	1%	97%
Allestimento	2,61	3,00	202	1	0,591	0%	66%	0%	96%
Supporti digitali	2,21	2,00	115	88	0,719	43%	37%	1%	84%
Chiarezza percorso di visita	2,81	3,00	200	3	0,422	1%	82%	0%	99%
Pulizia del luogo	2,90	3,00	202	1	0,360	0%	92%	0%	98%
<b>Giudizio generale mostra</b>	<b>2,66</b>	<b>3,00</b>	<b>203</b>	<b>0</b>	<b>0,534</b>	<b>0%</b>	<b>69%</b>	<b>0%</b>	<b>97%</b>

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

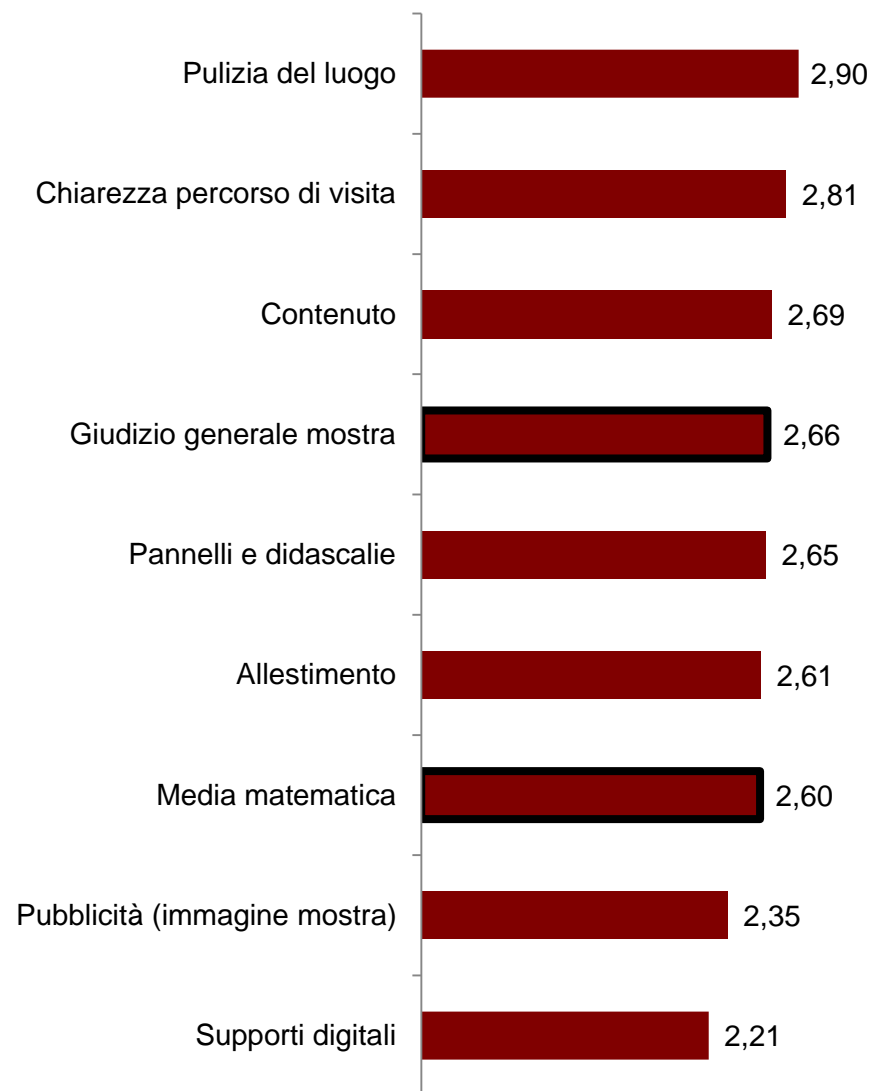
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,60).

## 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 il **contenuto**.

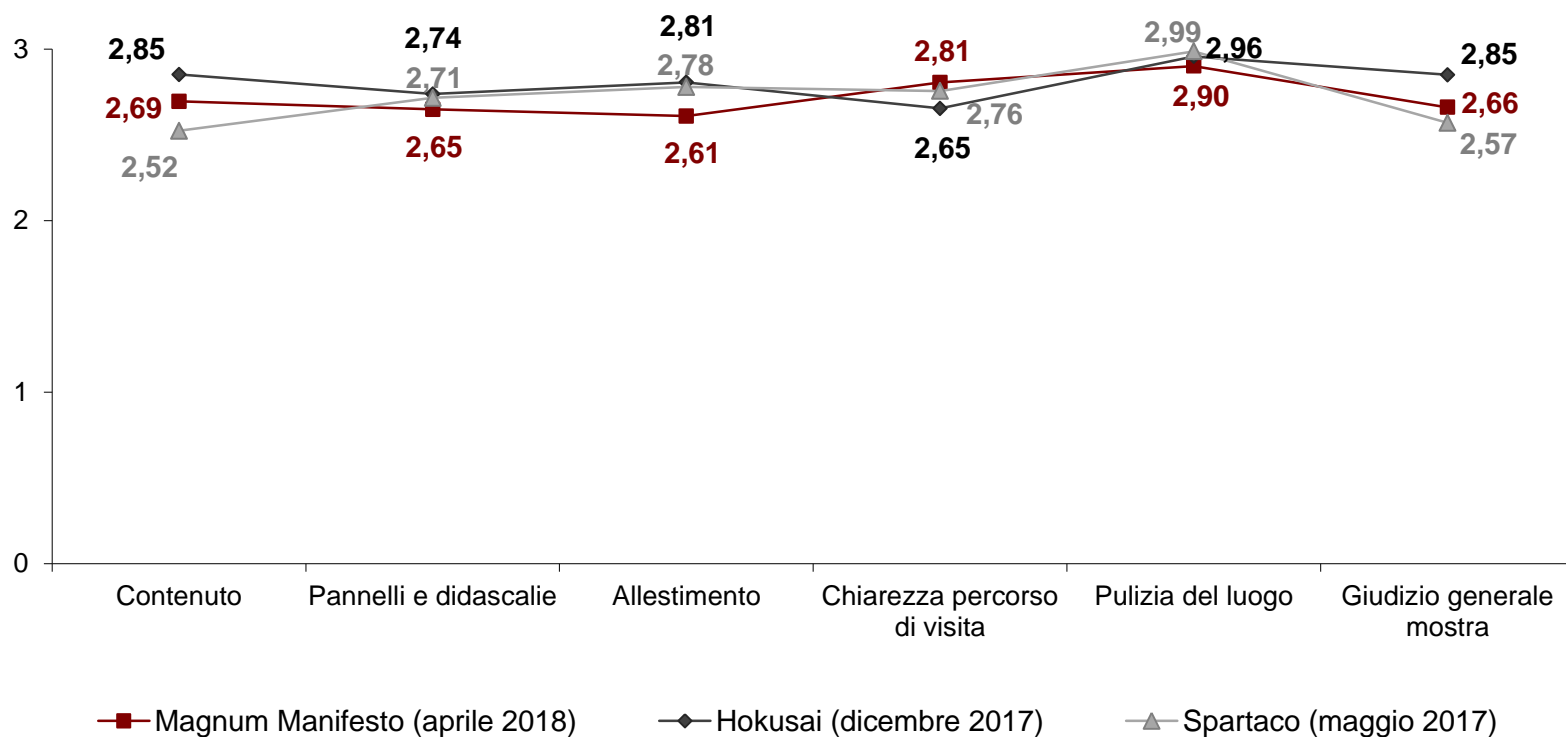
Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.



## Analisi del trend 2017-2018

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta piuttosto costante e lineare rispetto alle indagini effettuate sulle mostre precedenti “*Hokusai. Sulle orme del Maestro*” (dicembre 2017) e “*Spartaco. Schiavi e padroni a Roma*” (maggio 2017).

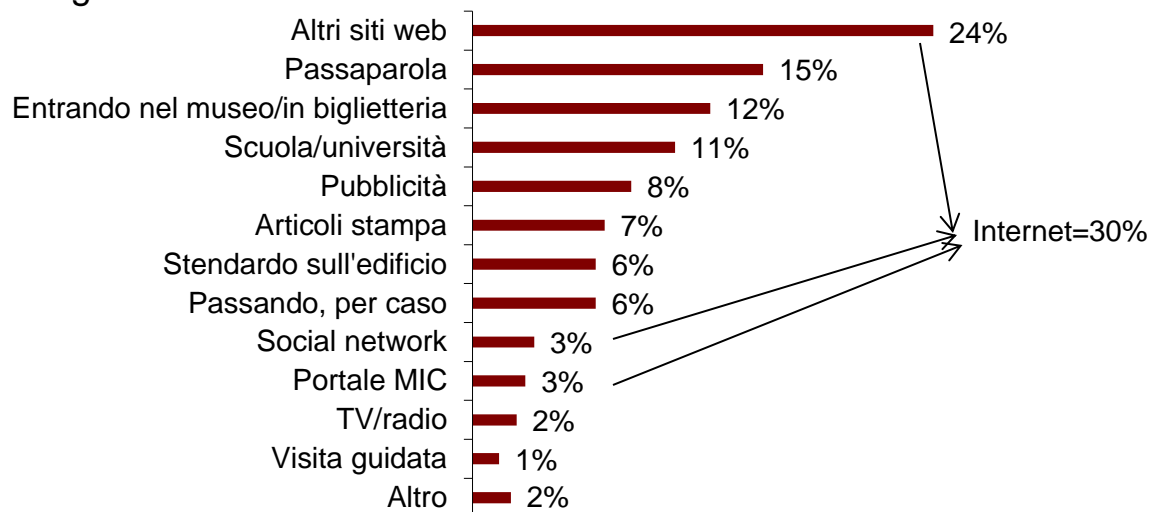
Si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione sulla chiarezza del percorso di visita, mentre si registra una lieve flessione sui restanti aspetti oggetto d’indagine, seppure le medie siano nettamente superiori allo standard di 2,20.



## Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 30% del campione intervistato afferma di avere saputo della mostra attraverso “internet” (in aumento dal 26% per la mostra *“Hokusai. Sulle orme del maestro”* e dal 14% per *“Spartaco. Schiavi e padroni a Roma”*). Segue il “passaparola” col 15% sul totale delle risposte rilasciate (la percentuale era pari al 12% e al 14% per le due mostre precedenti), mentre il 12% ne viene a conoscenza “entrando nel museo/in biglietteria” (stessa percentuale emersa per *“Spartaco. Schiavi e padroni a Roma”*, ma in notevole aumento rispetto al 4% della mostra *“Hokusai. Sulle orme del maestro”*).

Il canale web è il mezzo prevalente per i turisti, appartenenti alle fasce di età compresa tra i 26 e 54 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni già stati in questo museo, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative e in generale molto soddisfatti della mostra. Invece il passaparola emerge tra i turisti italiani, di età 19-34 anni, 40-44 anni e 55-74 anni, diplomati, alcuni si sono già recati al *Museo dell’Ara Pacis*, con un giudizio superiore alle attese, nel complesso abbastanza soddisfatti. La voce “entrando nel museo/in biglietteria” è predominante tra i turisti stranieri, di età 35-39 anni e 55-64 anni, laureati, nuovi visitatori, privi di aspettative e si ritengono molto o abbastanza soddisfatti della mostra visitata.

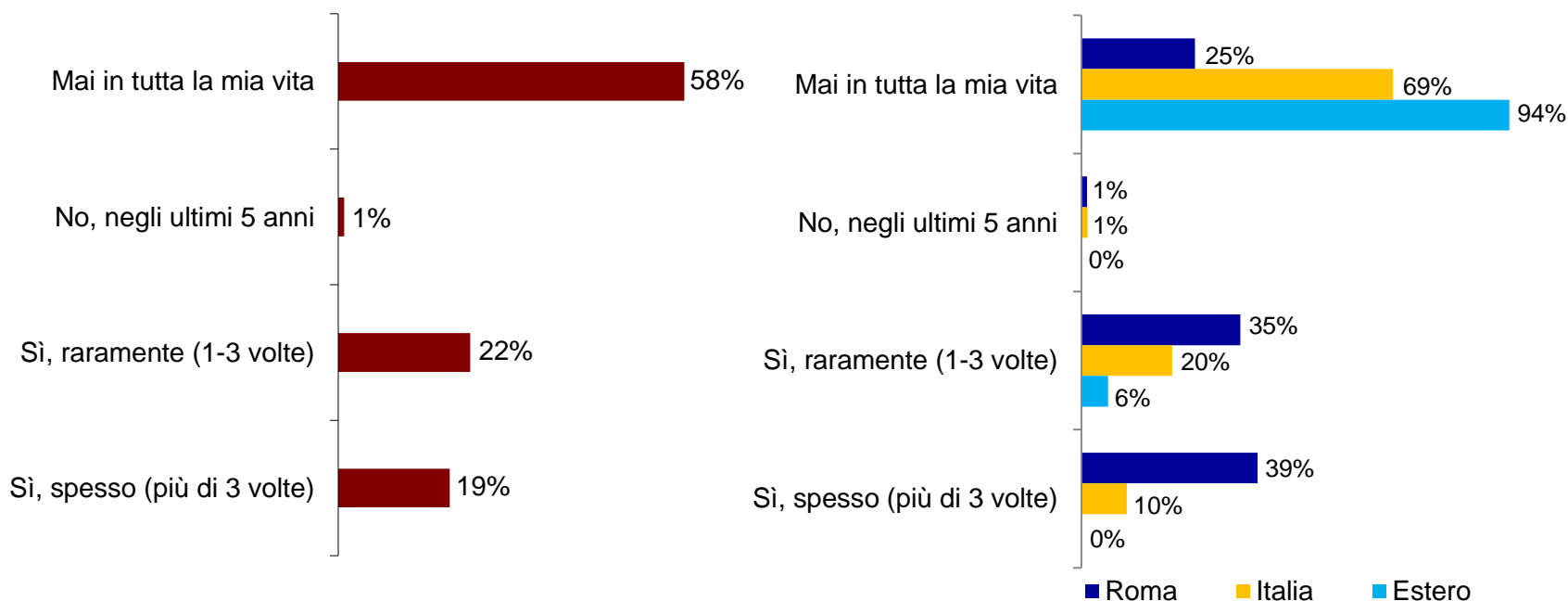




## Negli ultimi cinque anni è già stato al Museo dell’Ara Pacis

Il 58% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima al *Museo dell’Ara Pacis*, il 41% già vi è stato (di cui il 22% “da una a tre volte” e il 19% “più di tre volte”) e solo l’1% 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 (94%; *cf.* grafico sottostante a destra), diplomati, privi di aspettative, in generale molto soddisfatti della mostra. Invece ad avere già frequentato il museo sono principalmente i visitatori romani, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, giudizio superiore o uguale alle aspettative, nel complesso abbastanza soddisfatti.



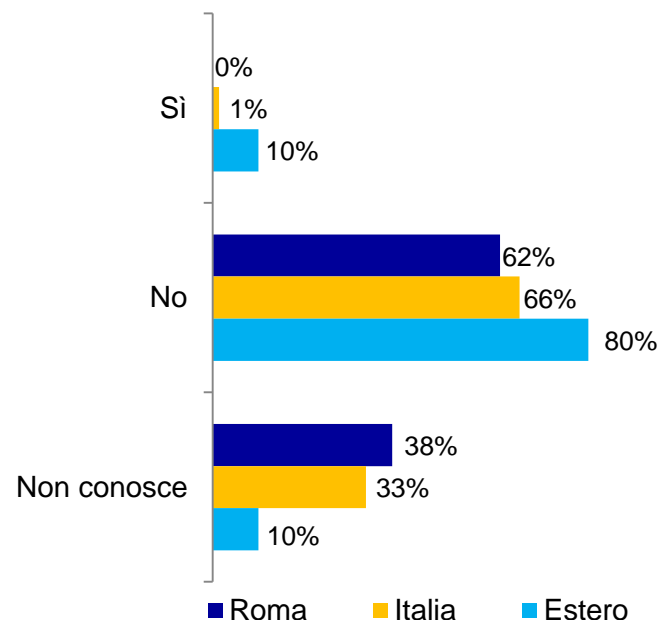
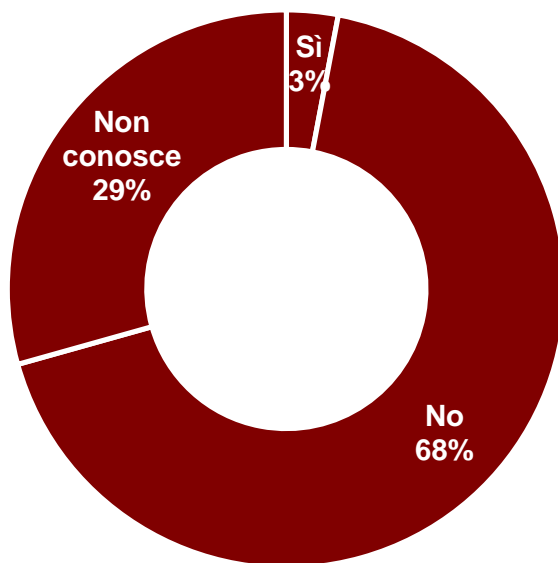
## Ha utilizzato la card Roma Pass per entrare nel museo

Il 3% degli intervistati ha usufruito della card Roma Pass, il 68% afferma di conoscerla, ma non l'ha utilizzata per entrare al museo, mentre il 29% non la conosce affatto.

Risulta significativo che ad utilizzare la Roma Pass siano soprattutto i visitatori stranieri (anche se l'80% di essi non l'ha acquistata per entrare), di età 45-54 anni, diplomati, senza aspettative a priori, con un giudizio generale molto soddisfacente.

Invece a conoscere la card ma a non utilizzarla sono in particolare i turisti (sia italiani che stranieri), di età 26-44 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, giudizio superiore o uguale alle proprie attese, nel complesso molto soddisfatti.

A non conoscere la Roma Pass sono prevalentemente i romani, di età giovane fino ai 25 anni, con un titolo di scuola media inferiore, molti privi di aspettative e nel complesso abbastanza soddisfatti.

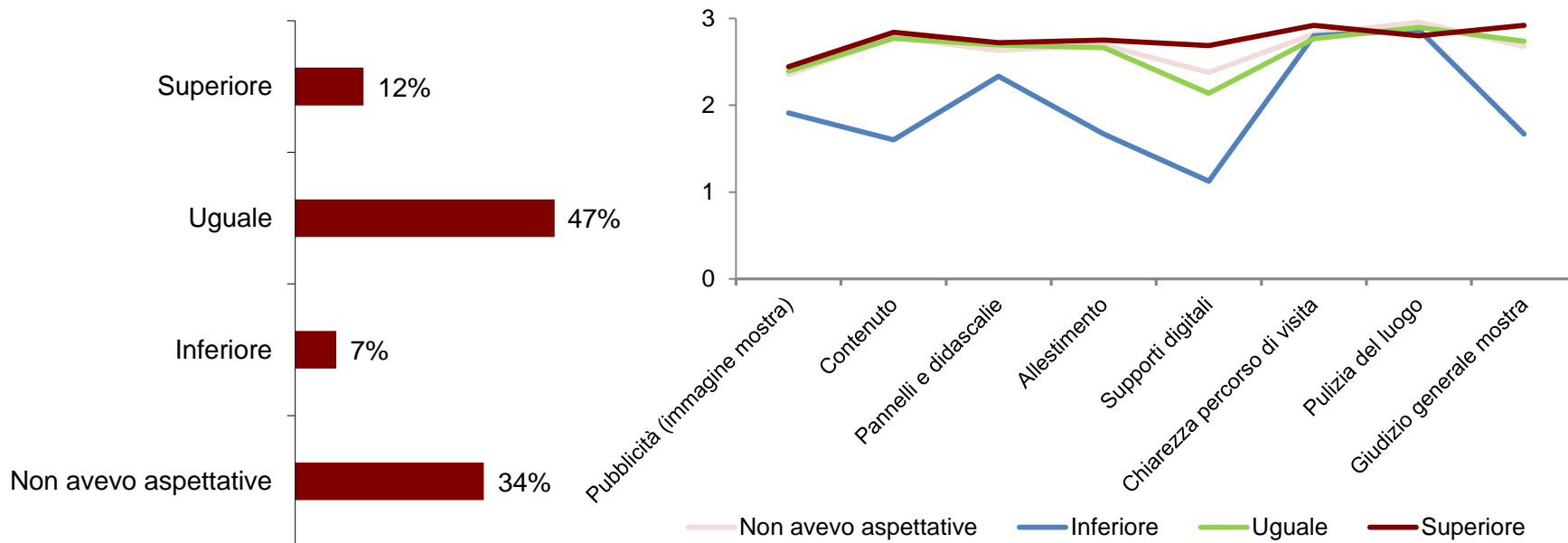


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 34% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita a questa mostra. Il 47% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 12% è superiore e solo per il 7% è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i turisti stranieri, nuovi visitatori, laureati, in generale abbastanza soddisfatti. Invece ad avere un giudizio superiore alle aspettative sono in particolare i visitatori italiani (inclusi i romani), alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, diplomati e nel complesso si ritengono molto soddisfatti della mostra. Coloro che hanno un giudizio uguale alle attese sono prevalentemente i romani, già stati in questo museo, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea e rilasciano un giudizio generale molto o abbastanza soddisfacente.

Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine, tranne che sulla pulizia del luogo (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 **22%**; il 60% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.

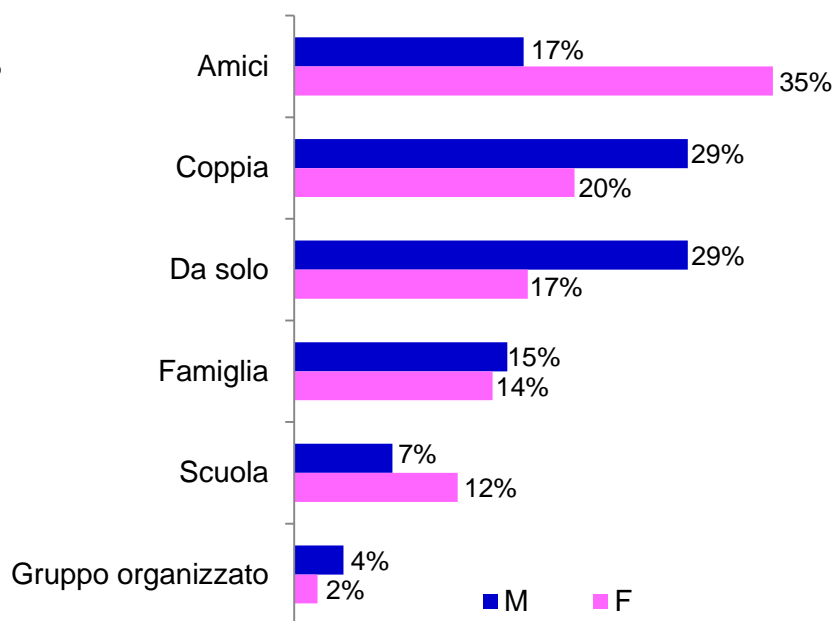
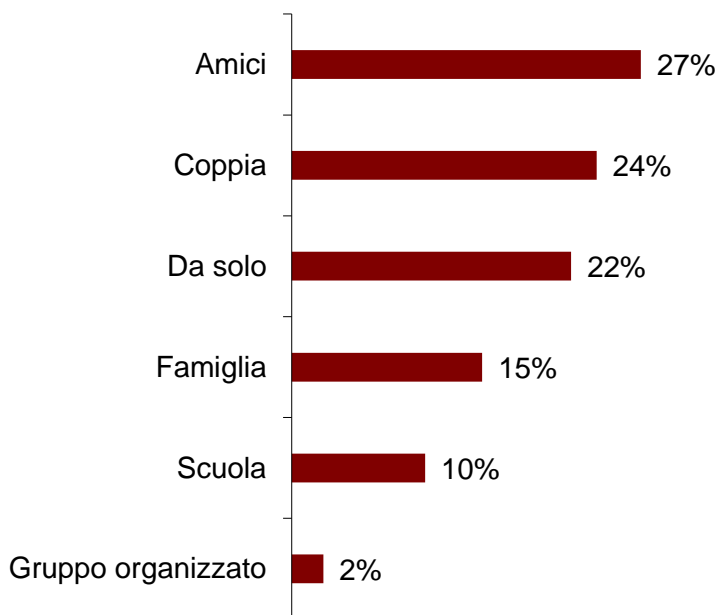


NET PROMOTER SCORE										
Mostra “Magnum Manifesto” - Spazio espositivo Ara Pacis 2018										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	2	2	2	13	30	92	42	20
0%	0%	0%	1%	1%	1%	6%	15%	45%	21%	10%
<b>DETRATTORI = 9%</b>							<b>PASSIVI = 60%</b>		<b>PROMOTORI = 31%</b>	
<b>31% - 9% = 22%</b>										

## Con chi ha visitato la mostra

Il 27% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra con “amici”, il 24% “in coppia”, il 22% “da solo”, il 15% con la propria “famiglia”, il 10% tramite “scuola” e il restante 2% con un “gruppo organizzato”.

Risulta significativo che a venire con gli amici siano in particolare donne (cfr. grafico sottostante a destra), residenti a Roma, di età giovane 19-25 anni o adulta al di sopra dei 55 anni, diplomate, alcune già state in questo museo e con un giudizio uguale alle aspettative. Invece vengono in coppia soprattutto gli uomini, turisti stranieri, di età 35-54 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, nuovi visitatori, privi di attese sulla mostra. A venire da soli sono principalmente gli uomini italiani (inclusi i romani), di età 26-39 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni già stati al *Museo dell’Ara Pacis*, il cui giudizio è superiore o uguale alle proprie aspettative.



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

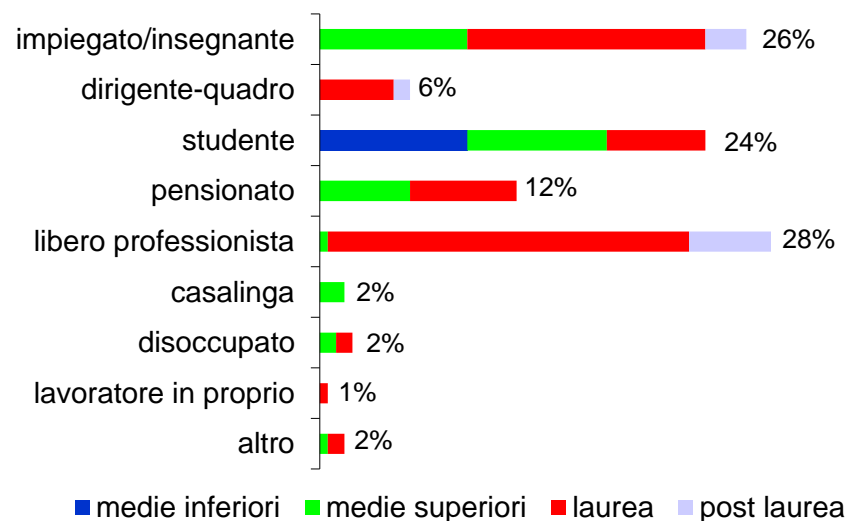
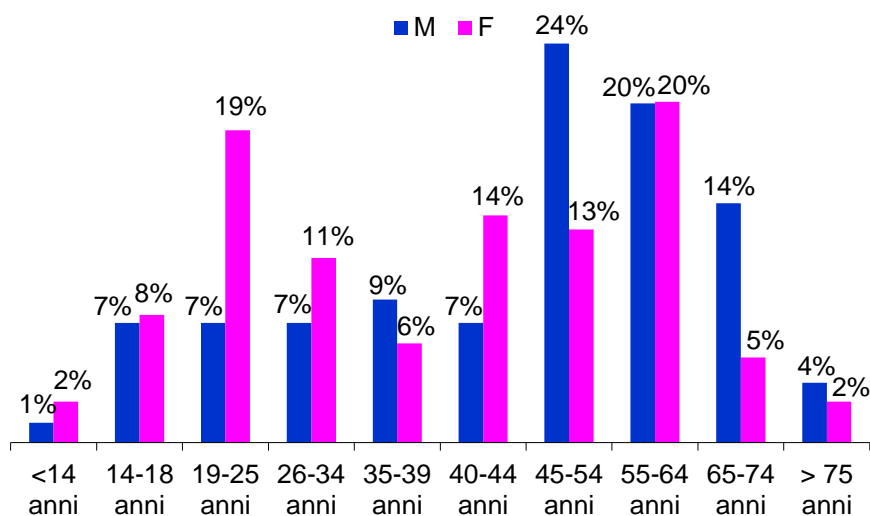
In questa indagine prevale il genere femminile (58%), in particolare nelle fasce d'età 19-25 anni e 40-44 anni, mentre gli uomini sono predominanti nella fascia 45-54 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e 64 anni, che raggiungono complessivamente il 37% sul totale degli intervistati, mentre i giovani di età 19-34 anni raggiungono il 24% sul totale.

Il 64% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea.

Rispetto alle categorie professionali prevalgono i liberi professionisti col 28% sul totale degli intervistati, poi seguono gli impiegati/insegnanti (26%) e gli studenti (24%).

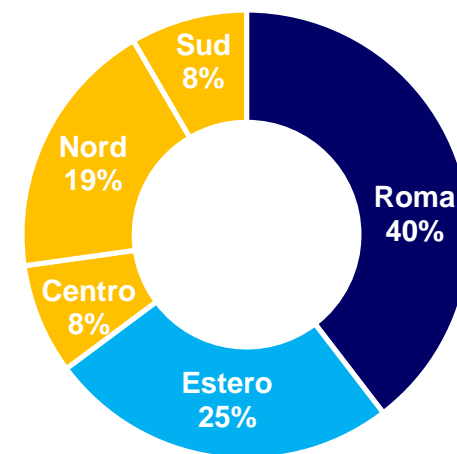
Il profilo socio-demografico del campione intervistato varia parzialmente rispetto alle due mostre precedenti: per quanto riguarda il genere e le fasce d'età i risultati emersi sono più simili alla mostra *"Hokusai. Sulle orme del maestro"*, mentre per il titolo di studio e la professione svolta le percentuali sono analoghe alla mostra *"Spartaco. Schiavi e padroni"*.



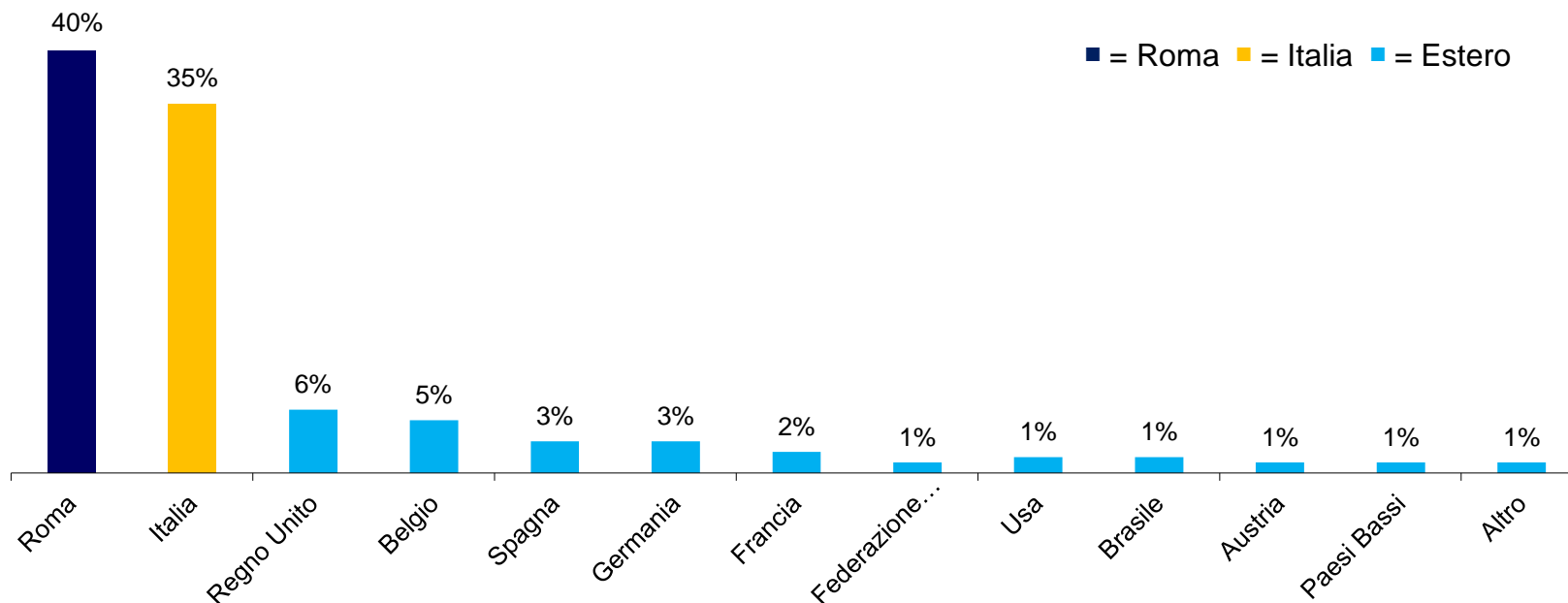
## Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 40% del campione intervistato è costituito dai visitatori romani (45% per la mostra *“Hokusai. Sulle orme del maestro”* e 26% per *“Spartaco. Schiavi e padroni”*); il 35% giunge da altre città italiane (nelle mostre precedenti la percentuale era pari a 36% e 16%, pertanto si registra un notevole aumento rispetto alla mostra *“Spartaco. Schiavi e padroni”*) e il 25% sono stranieri (in aumento dal 19% emerso nell’indagine precedente, ma in netta discesa dal 58% relativo a *“Spartaco. Schiavi e padroni”*).

La nazionalità prevalente è quella inglese (6%); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



## Correlazione 1/2

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

<b>Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Mostra Magnum Manifesto - 2018</b>	Pubblicità (immagine mostra)	Contenuto	Pannelli e didascalie	Allestimen to	Supporti digitali	Chiarezza percorso di visita	Pulizia del luogo	Giudizio generale mostra
Pubblicità (immagine mostra)	1,000	,349**	,070	,267**	,300**	,109	-,035	,424**
Contenuto	,349**	1,000	,182*	,325**	,210*	,109	,119	,590**
Pannelli e didascalie	,070	,182*	1,000	,101	,102	,199**	,038	,340**
Allestimento	,267**	,325**	,101	1,000	,392**	,074	-,046	,361**
Supporti digitali	,300**	,210*	,102	,392**	1,000	,130	-,002	,277**
Chiarezza percorso di visita	,109	,109	,199**	,074	,130	1,000	,093	,043
Pulizia del luogo	-,035	,119	,038	-,046	-,002	,093	1,000	,007
Giudizio generale mostra	,424**	,590**	,340**	,361**	,277**	,043	,007	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 chiarezza del percorso di visita e della pulizia del luogo, che per tale motivo sono state escluse dalla tabella laterale.

Per la mostra “*Magnum Manifesto*” l’aspetto che risulta più correlato al giudizio generale è il **contenuto**.

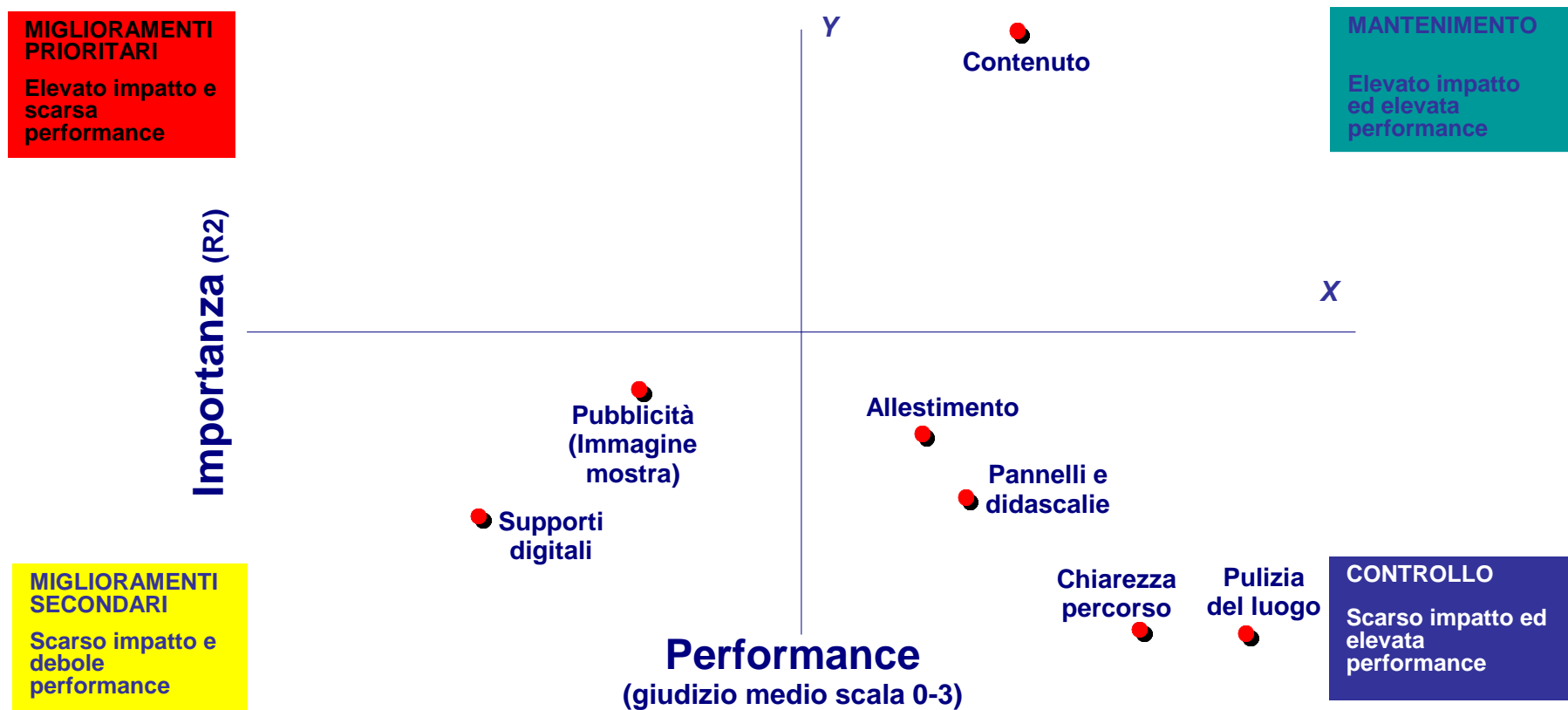
Nessuno degli aspetti indagati ha un’incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra “ <i>Magnum Manifesto</i> ” 2018	
Contenuto	0,590
Pubblicità (immagine mostra)	0,424
Allestimento	0,361
Pannelli e didascalie	0,340
Supporti digitali	0,277

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

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

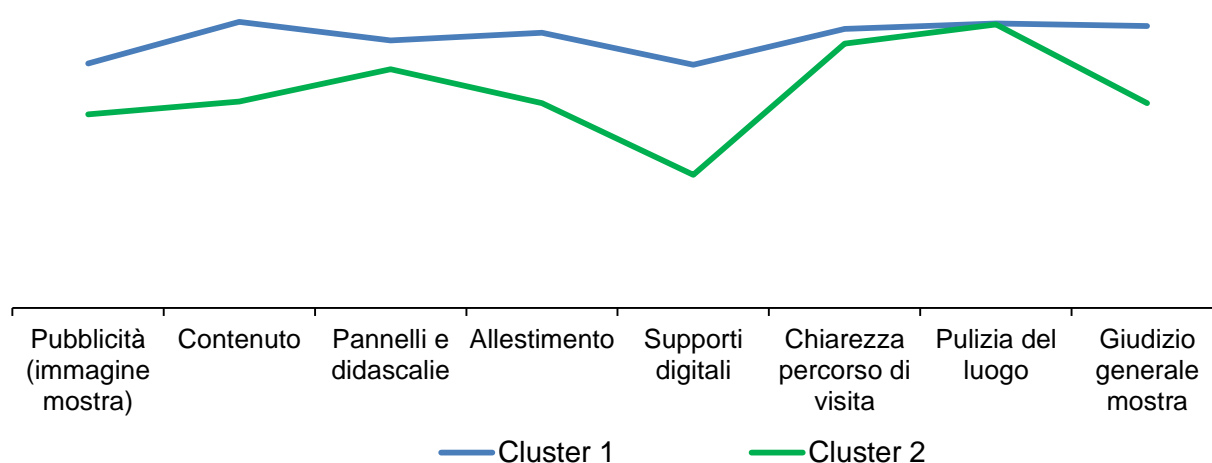
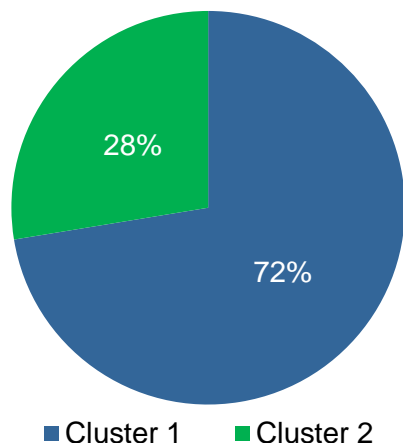
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (147 individui per il *Cluster 1* e 56 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 (cfr. grafico sottostante a destra), mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione,

**Cluster 1 – Deliziati:** in prevalenza donne, turisti stranieri, di età 19-25 anni e 45-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, occupati dipendenti e liberi professionisti, nuovi visitatori, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet, pubblicità o in biglietteria, vengono in coppia, da soli o con la famiglia, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti.

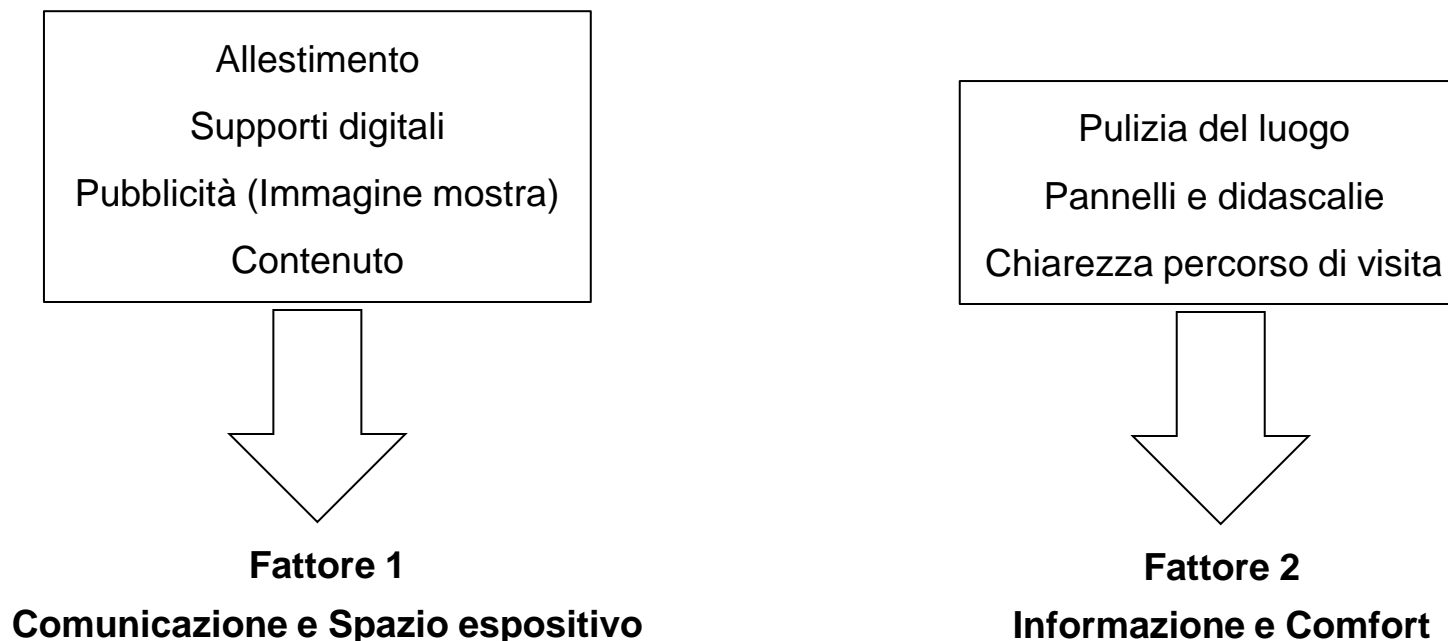
**Cluster 2 – Soddisfatti:** in prevalenza uomini, soprattutto italiani (inclusi romani), minorenni o di età adulta 40-44 anni e oltre i 65 anni, diplomati, studenti e pensionati, alcuni già stati in questo museo, vengono a conoscenza della mostra tramite scuola/università e passaparola, vengono con la scuola o con amici, giudizio uguale o inferiore alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.



## Analisi Fattoriale

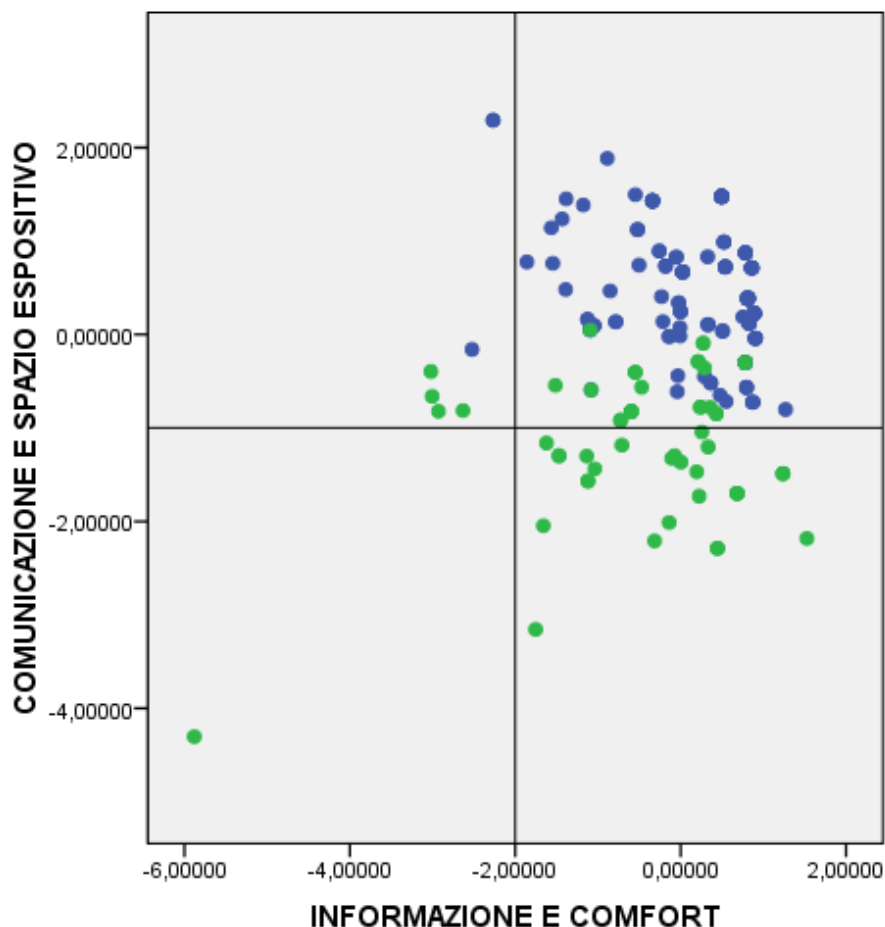
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree. La pulizia del luogo non rientra in nessuno dei due fattori.

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



## 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 ed è tendenzialmente meno soddisfatto, in particolare sul fattore 1 (*Comunicazione e Spazio espositivo*).



**Cluster 1** **Deliziati:** in prevalenza donne, turisti stranieri, di età 19-25 anni e 45-64 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, occupati dipendenti e liberi professionisti, nuovi visitatori, vengono a conoscenza della mostra attraverso internet, pubblicità o in biglietteria, vengono in coppia, da soli o con la famiglia, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti.

**Cluster 2** **Soddisfatti:** in prevalenza uomini, soprattutto italiani (inclusi romani), minorenni o di età adulta 40-44 anni e oltre i 65 anni, diplomati, studenti e pensionati, alcuni già stati in questo museo, vengono a conoscenza della mostra tramite scuola/università e passaparola, vengono con la scuola o con amici, giudizio uguale o inferiore alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

## Suggerimenti (1/2)

**NIENTE** da migliorare. **Totale 88**

**ELOGI** mostra molto bella, interessante e piacevole (7), piacciono il catalogo della mostra, la libreria, atmosfera tranquilla e rilassante (3). **Totale 10**

---

**SUPPORTI DIGITALI** le immagini e scritte del video sono sgranate, manca la messa a fuoco (18), scritte troppo piccole e poco leggibili (8), troppa attesa per vedere il video in italiano (7), audio non buono (5), scorre troppo velocemente (4), altro (4). **Totale 46**

**SUPPORTI INFORMATIVI** ingrandire il carattere sulle didascalie (7), schede informative poco visibili e approfondite (7), non piace l'idea delle schede informative plastificate (6), traduzione in più lingue (5), le schede non seguono l'ordine delle opere (4), troppo testo scritto (4), altro (9). **Totale 42**

**CONTENUTO** poche fotografie (7), mancano soprattutto quelle famose e rappresentative dei fotografi della *Magnum* (7), non piace (4). **Totale 18**

**ILLUMINAZIONE** da migliorare, bassa e in alcuni punti riflessi su opere. **Totale 13**

**ALLESTIMENTO** da migliorare il posizionamento dei manifesti e delle foto poiché sono troppo in basso (6), non piace (6). **Totale 12**

**LIBRERIA** catalogo troppo caro (5), altro (4). **Totale 9**

## **Suggerimenti (2/2)**

**BIGELIETTO** troppo caro. **Totale 7**

**SEGNALETICA INTERNA** da migliorare sul percorso. **Totale 7**

**ALTRO**. **Totale 17**

**TOTALE 171 SUGGERIMENTI  
MOSTRA MAGNUM MANIFESTO**

## 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 dell'Ara Pacis?**

- 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:.....