



Data 01/06/2017

Indagini di Customer Satisfaction

20 Maggio 2017

Notte dei Musei

Musei Capitolini

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 01/06/2017*

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 2016-2017
- Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa "*Notte dei Musei*"
- Partecipazione alle edizioni precedenti
- Ha già visitato questo museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa iniziativa ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per spettacolo
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 414 questionari somministrati a campione sia attraverso interviste dirette che autocompilazione da parte del pubblico che ha partecipato all'iniziativa "*Notte dei Musei*" del 20 maggio 2017 presso i Musei Capitolini (il 6% sugli ingressi totali al museo in tale serata).

Gli spettacoli oggetto d'indagine sono stati i seguenti: "*L'Eclettismo musicale del mandolino*" (Sala Pietro da Cortona e Protomoteca); "*Duo for Gershwin*" (Esedra di Marco Aurelio), "*Concerto di Christoforos Staboglis e Sotiris Louizos*" (Protomoteca) e "*Rovine*" (Salone di Palazzo Nuovo).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 1,65\%$.

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 2017, 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 molto buono, con una media di **2,68** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Al di sopra del giudizio generale dell'iniziativa si colloca il gradimento dello spettacolo (2,70).

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine registrano valori medi ben al di sopra dello standard di 2,20. L'organizzazione generale ed il programma risultano essere gli aspetti maggiormente correlati al giudizio generale, ma anche quelli ritenuti più importanti nella mappa (cfr. pp. 17-19).

Tra i suggerimenti prevale la richiesta di organizzare con maggiore frequenza iniziative culturali di questo tipo (32 suggerimenti) e di migliorare la qualità della diffusione audio (22 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (80%), occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (35%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (57%), soprattutto appartenenti alle fasce di età adulta tra i 45-74 anni (51% sul campione totale), ma vi sono anche i giovani di età 19-34 anni (26%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che sono venuti a conoscenza dell'iniziativa tramite internet (31%; di cui il 14% attraverso i *social network*). Poi vi sono il passaparola (25%), la pubblicità (raggiunge complessivamente il 20%; di cui il 13% è relativo ai "manifesti pubblicitari") e la stampa (11%).

Risulta significativo che il passaparola sia predominante tra i turisti italiani, uomini, di età giovane fino ai 25 anni o adulta 45-74 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, privi di aspettative, nuovi visitatori e partecipano per la prima volta a tale iniziativa. Invece i *social network* prevalgono tra i visitatori italiani (inclusi i romani), soprattutto donne, di età 19-25 anni e 40-44 anni, diplomati, con giudizio superiore o uguale alle aspettative, alcuni di essi hanno già visitato questo museo e partecipato alle precedenti edizioni di "*Notte dei Musei*".

Tabella riassuntiva

Notte dei Musei 2017	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+Abba stanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,56	3,00	413	1	0,526	57%	0%	99%
Personale di accoglienza	2,64	3,00	411	3	0,534	66%	0%	97%
Qualità diffusione audio	2,35	2,00	399	15	0,711	48%	1%	88%
Gradimento spettacolo	2,70	3,00	402	12	0,494	72%	0%	99%
Programma	2,56	3,00	403	11	0,526	58%	0%	99%
Giudizio generale Notte dei Musei 2017	2,68	3,00	403	11	0,479	68%	0%	100%

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

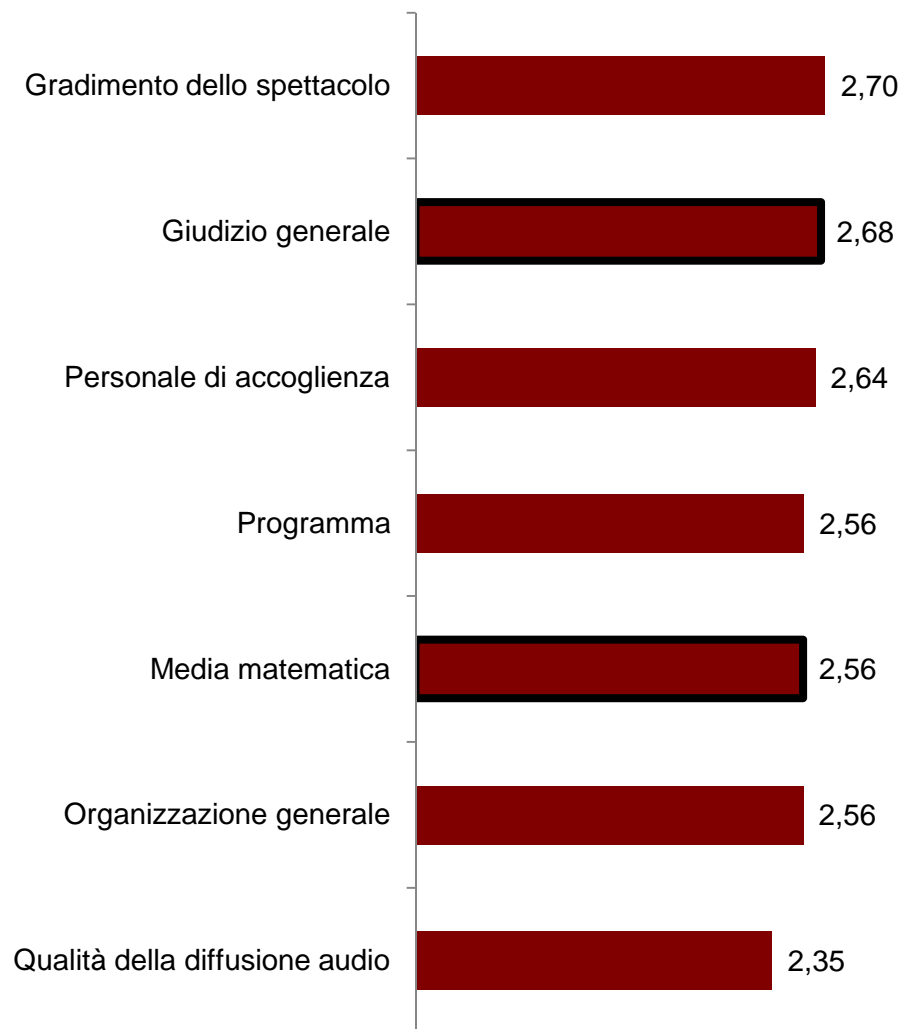
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,56).

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.

Il gradimento dello spettacolo è l'aspetto maggiormente soddisfacente per il campione di spettatori intervistati.

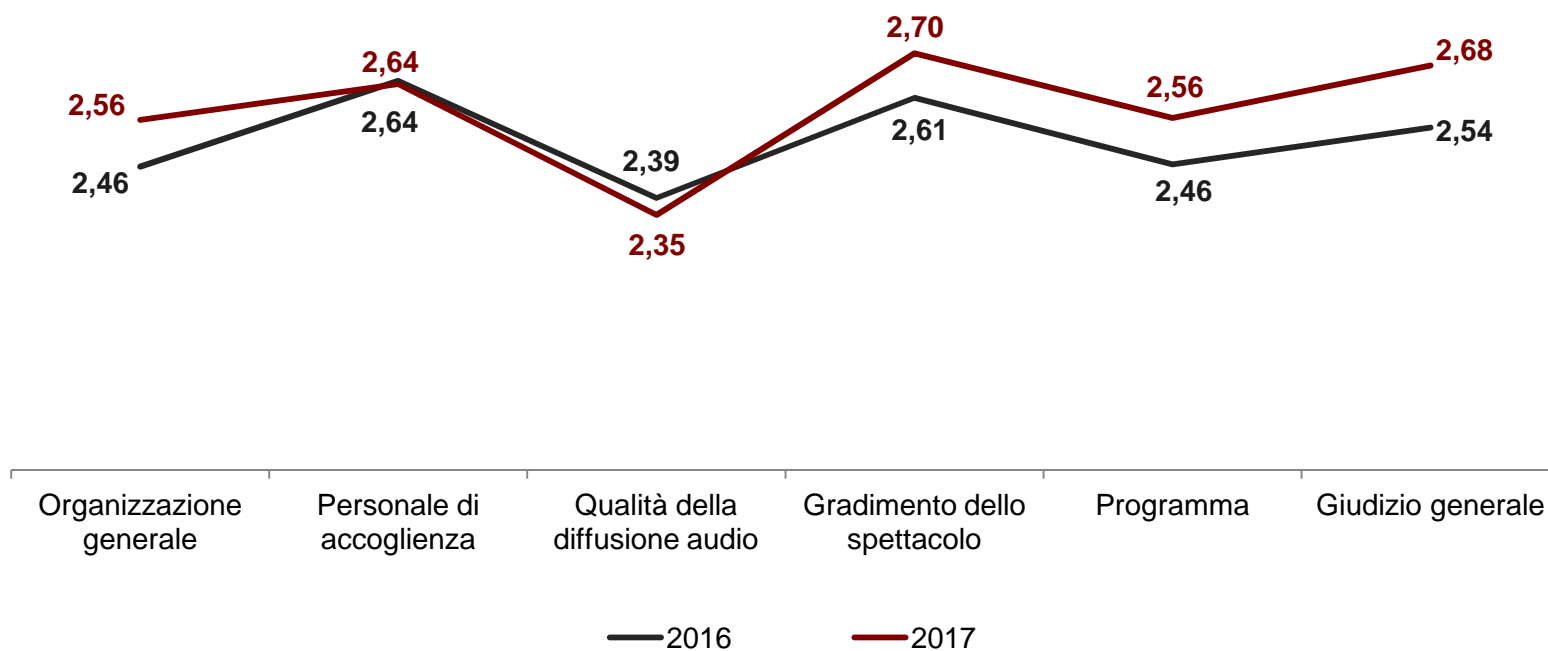
Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard di 2,20.



Analisi del trend 2016-2017

Rispetto allo scorso anno il trend di soddisfazione risulta piuttosto costante.

In aumento il livello medio di soddisfazione sull'organizzazione, sul gradimento dello spettacolo, sul programma e sul giudizio generale, mentre si registra una lieve flessione sulla qualità della diffusione audio. La media sul personale di accoglienza resta invariata.

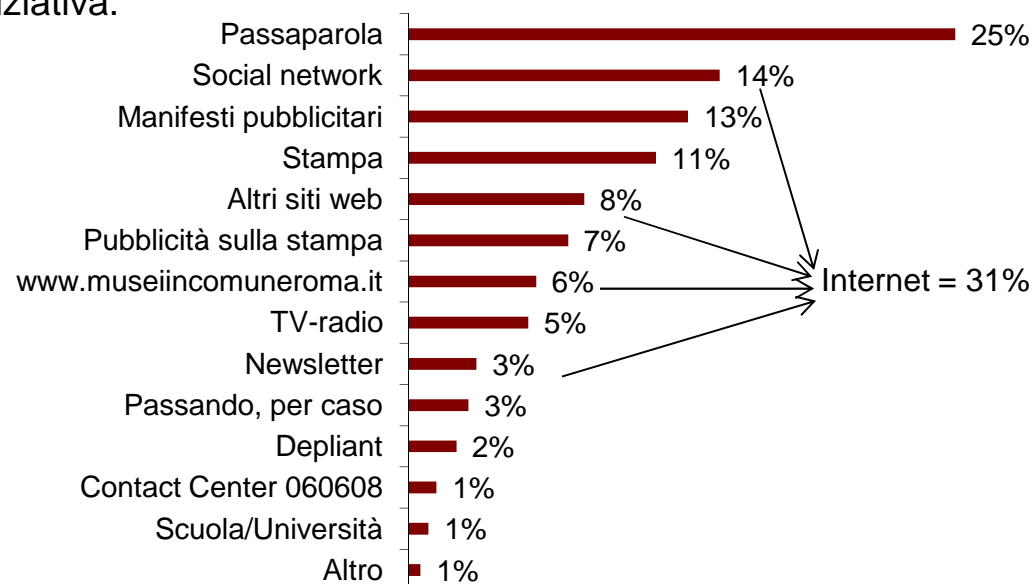


Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa "Notte dei Musei"

Tra i mezzi di comunicazione emerge "internet" col 31% sul totale degli intervistati (stessa percentuale dello scorso anno), di cui il 14% si riferisce ai "social network". Poi vi sono il passaparola (25%; era 24% nel 2016) e la pubblicità (raggiunge complessivamente il 20%; di cui il 13% è relativo ai "manifesti pubblicitari"; in aumento dal 12% dell'indagine precedente).

Risulta significativo che il passaparola sia predominante tra i turisti italiani, uomini, di età giovane fino ai 25 anni o adulta 45-74 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, privi di aspettative, nuovi visitatori e partecipano per la prima volta a tale iniziativa. Invece i social network prevalgono tra i visitatori italiani (inclusi i romani), soprattutto donne, di età 19-25 anni e 40-44 anni, diplomati, con giudizio superiore o uguale alle aspettative, alcuni di essi hanno già visitato questo museo e partecipato alle precedenti edizioni di "Notte dei Musei".

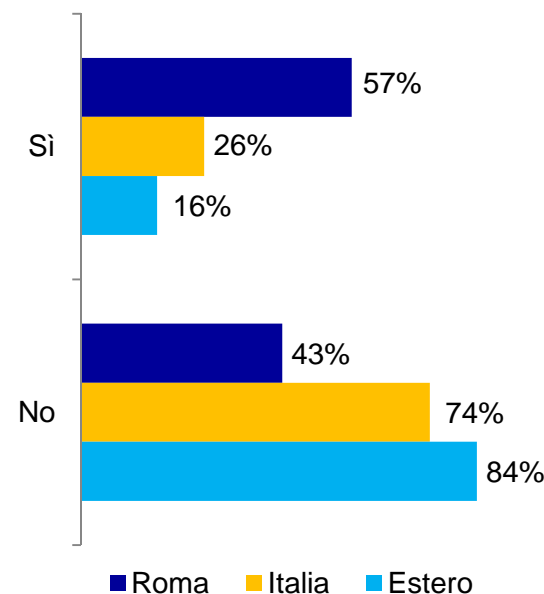
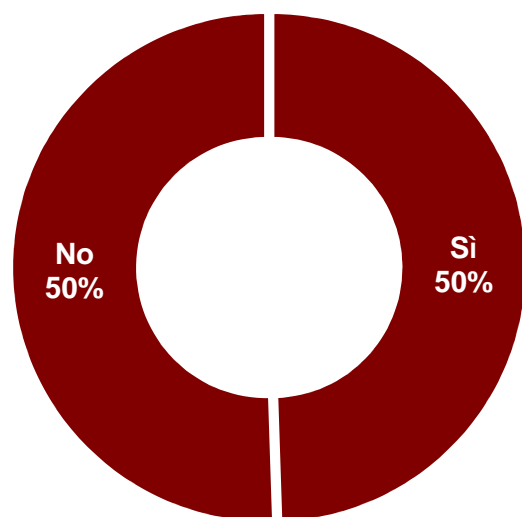
Infine si evidenzia la predominanza dei manifesti pubblicitari per i turisti (italiani e stranieri), di genere femminile, appartenenti alle fasce d'età 26-34 anni e 45-64 anni, laureati, con un giudizio uguale alle proprie attese, metà di essi hanno già visitato i *Musei Capitolini* e partecipato all'iniziativa.



Partecipazione alle edizioni precedenti

Il campione intervistato è equamente ripartito tra coloro che hanno già partecipato alle edizioni precedenti della “*Notte dei Musei*” e chi vi ha preso parte per la prima volta (lo scorso anno erano rispettivamente 48% e 52%).

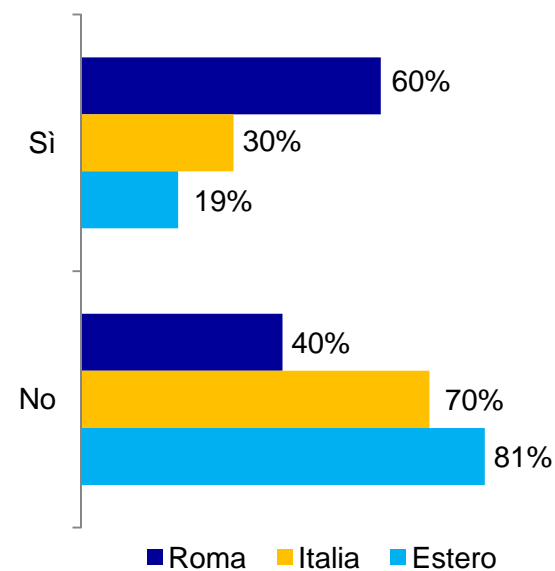
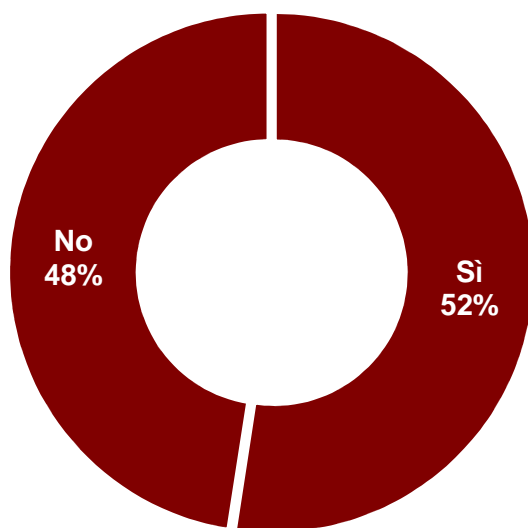
Risulta significativo che ad avere già partecipato alle edizioni precedenti siano soprattutto le donne, residenti a Roma (*cf.* grafico sottostante a destra), di età adulta al di sopra dei 45 anni e hanno già visitato i *Musei Capitolini*. Invece a partecipare per la prima volta sono in prevalenza gli uomini, turisti (sia italiani che stranieri), di età giovane fino ai 34 anni e vengono per la prima volta in questo museo.



Ha già visitato questo museo

Il 52% sul campione totale dichiara di avere già visitato i *Musei Capitolini*, mentre il 48% vi si reca per la prima volta.

Da evidenziare che ad avere già visitato il museo siano soprattutto i romani (*cf.* grafico sottostante a destra), di età adulta oltre i 40 anni e che hanno partecipato alle edizioni precedenti dell'iniziativa. Invece vi si recano per la prima volta principalmente i turisti, (soprattutto stranieri), appartenenti alle fasce d'età giovane fino ai 39 anni e che vengono per la prima volta alla *Notte dei Musei*.



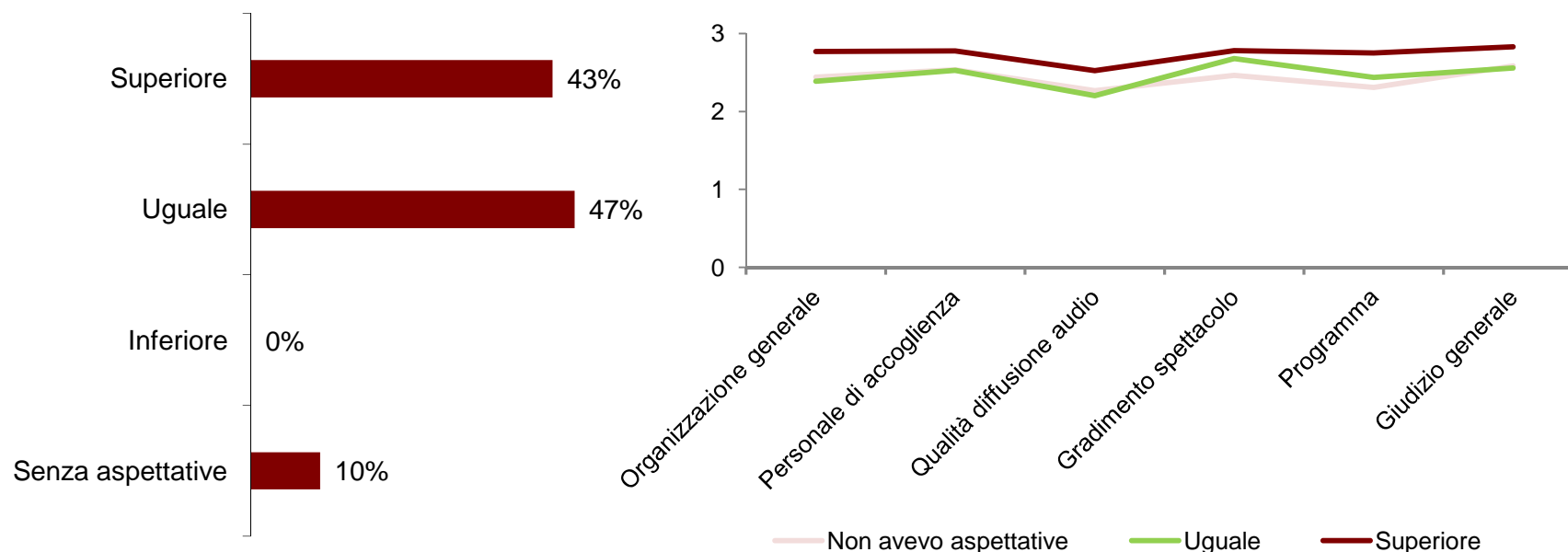
Giudizio rispetto alle aspettative

Il 47% sul totale degli intervistati afferma di avere un giudizio uguale alle aspettative, per il 43% è superiore, mentre nessuno ha un giudizio inferiore alle proprie attese. Il 10% del campione totale dichiara di non avere aspettative a priori.

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative soprattutto per coloro che non hanno mai partecipato all'iniziativa e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.

Ad avere un giudizio uguale alle proprie attese sono principalmente gli spettatori che hanno partecipato alle precedenti edizioni di *Notte dei Musei* e nel complesso dichiarano di essere abbastanza soddisfatti.

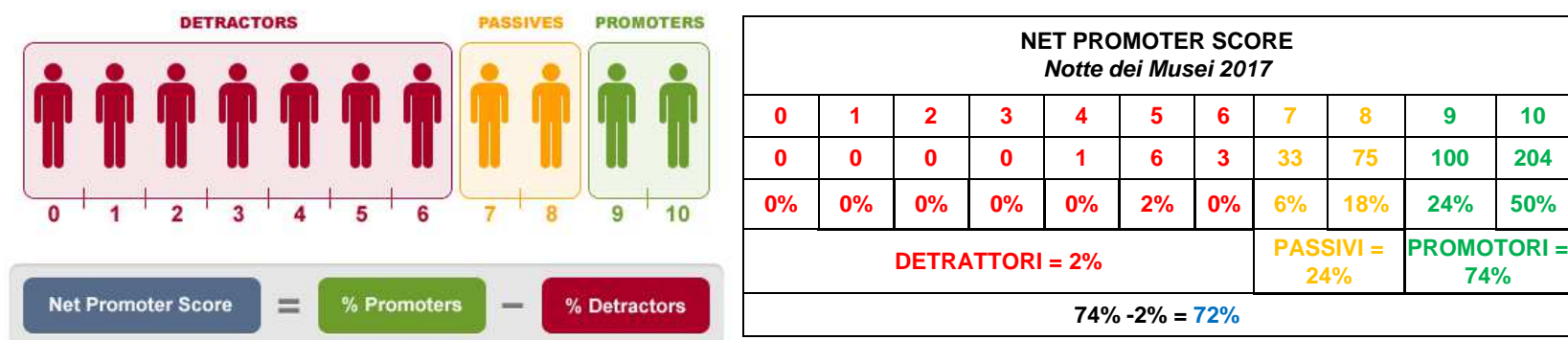
Il livello di soddisfazione è mediamente più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine per coloro che dichiarano di avere un giudizio superiore alle attese (*cf.* grafico sottostante in basso a destra).



Consiglierebbe questa iniziativa ad un amico

La fedeltà è l'elemento su cui si deve puntare, e questo indicatore contiene al suo interno la relazione tra fedeltà e raccomandazione. Chiedendo all'intervistato di rispondere alla domanda "Consiglierebbe questa iniziativa ad un amico?" con una valutazione su una scala da 0 a 10, si ottiene che la differenza tra la percentuale dei **promotori** (cioè di coloro che si ritengono soddisfatti/molto soddisfatti e hanno dato una valutazione 9-10) e i **detrattori** (utenti insoddisfatti con una valutazione da 0-6) corrisponde a coloro che parleranno realmente bene di tale evento.

In questo caso la percentuale di spettatori intervistati che consiglierà "Notte dei Musei" è pari al **72%** (in netto aumento dal 57% emerso nel 2016); ciò è indice di un alto livello di gradimento da parte del campione intervistato.



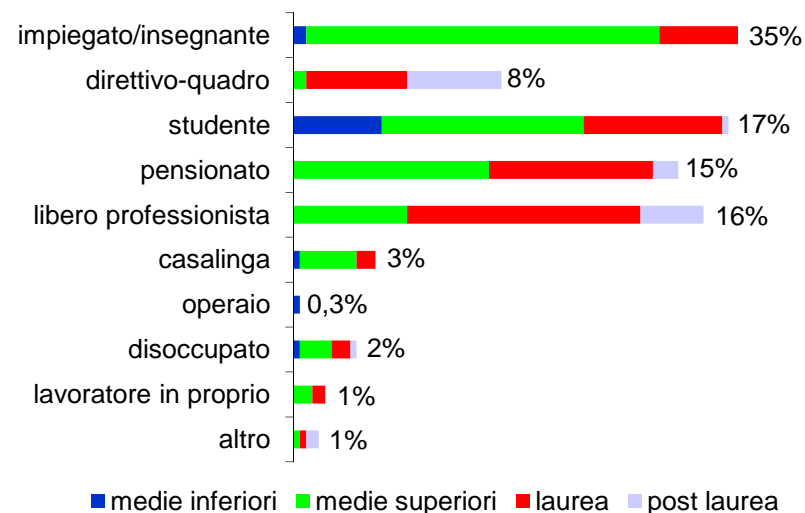
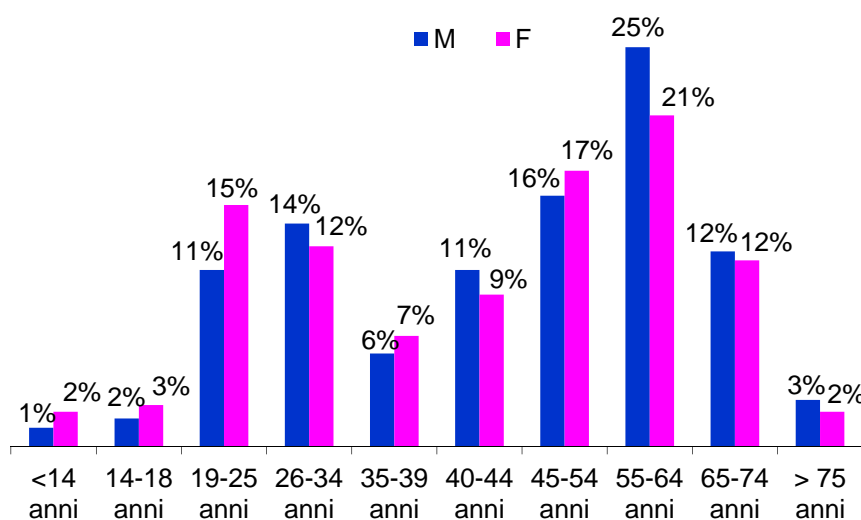
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno prevale il genere femminile col 57% sul campione totale (nel 2016 le donne erano il 61%), soprattutto nelle fasce fino ai 25 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle adulte comprese tra i 45 e 74 anni, che raggiungono complessivamente il 51% sul totale degli intervistati (42% nell'indagine precedente). Invece la percentuale dei giovani di età 19-34 anni è pari al 26% (lo scorso anno era il 38%).

Il 57% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (60% nell'indagine precedente).

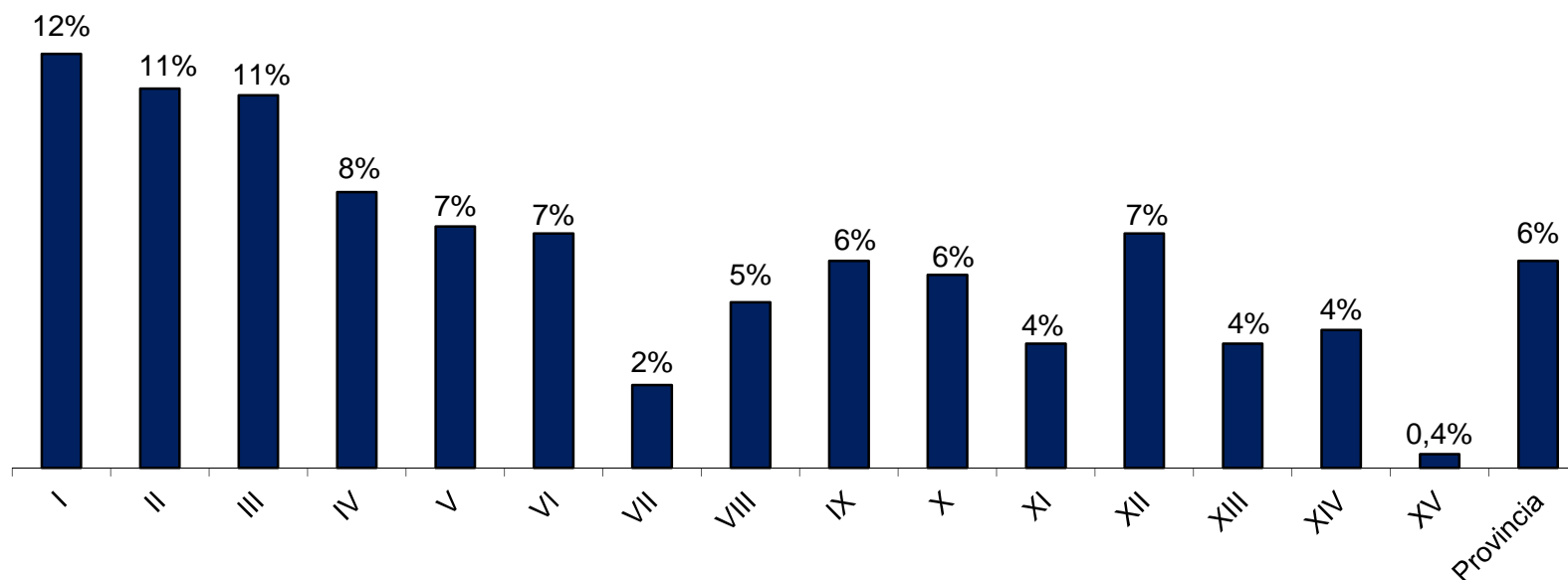
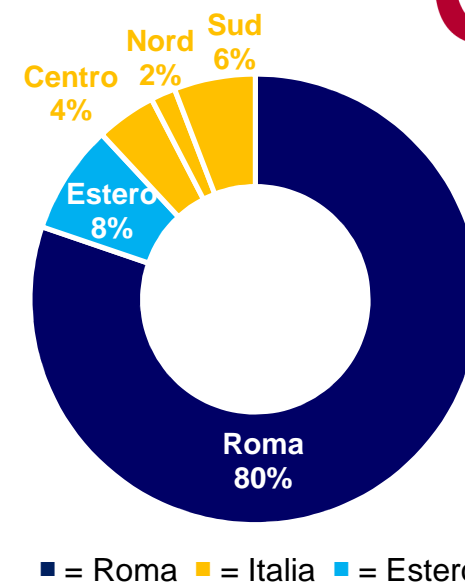
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli occupati dipendenti, ovvero impiegati e insegnanti (35%; nel 2016 erano il 29%), gli studenti (17%; in calo dal 22% dello scorso anno), i liberi professionisti (passano dal 12% al 16%) e i pensionati (15%; erano il 14% nell'indagine precedente).



Analisi socio-demografica: genere e provenienza

Ben l'80% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (in aumento dal 72% nel 2016), mentre il 12% giunge da altre città italiane (in diminuzione dal 22% dell'indagine precedente) e il restante 8% dall'estero (6% nel 2016).

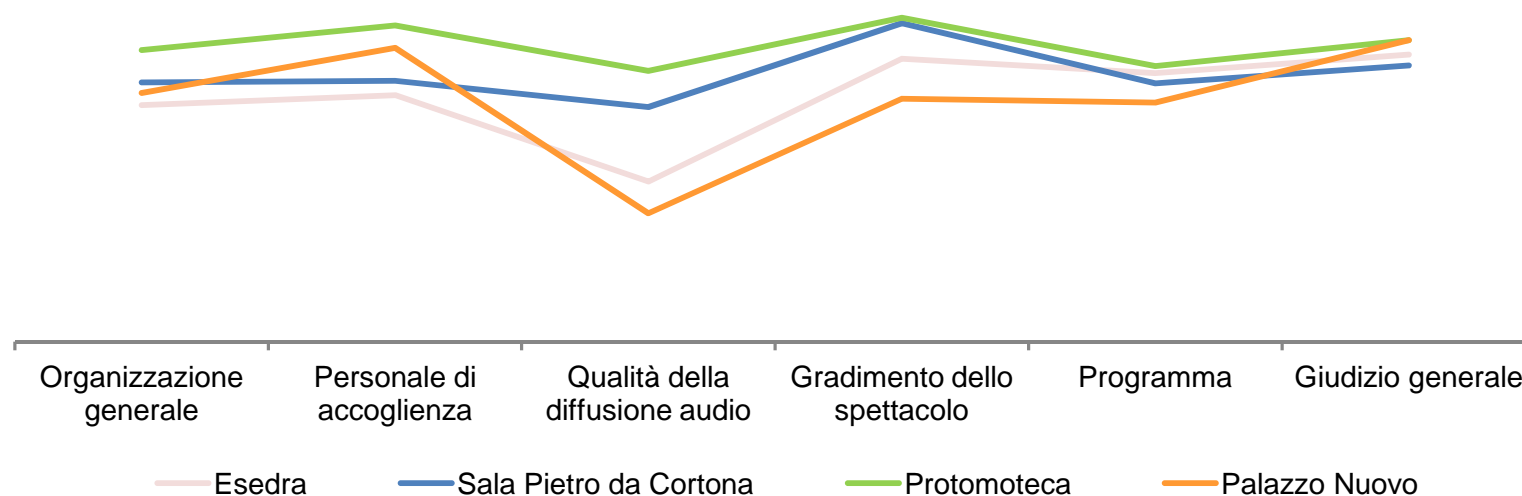
Analizzando i vari municipi di residenza dei romani intervistati, emergono i primi tre (Municipi I-II-III), ma si denota un'ampia adesione all'iniziativa da parte dei cittadini che risiedono nelle varie zone della città.



Analisi univariate per spettacolo

Analizzando i giudizi medi rilasciati sui vari aspetti oggetto d'indagine rispetto agli spettacoli visti, dal grafico sottostante si rileva un livello medio di soddisfazione tendenzialmente più alto da parte di chi ha partecipato agli spettacoli in Protomoteca, in particolare sulla qualità della diffusione audio. Si evidenzia che lo spettacolo in assoluto maggiormente gradito sia stato *"L'Eclettismo musicale del mandolino"*, che si è svolto sia in Sala Pietro da Cortona (ore 21:15 e 23:15), che in Protomoteca (ore 22:15).

Risulta significativo che ad avere visto gli spettacoli in Protomoteca siano stati in particolare i turisti stranieri, di età adulta al di sopra dei 45 anni, con un giudizio superiore alle proprie aspettative o ne sono privi. Invece i visitatori degli altri spazi sono prevalentemente italiani (inclusi i romani), ma mentre chi ha partecipato agli spettacoli presso la Sala Pietro da Cortona ha un giudizio uguale alle attese, un'età compresa tra 19 e 34 anni o 45 e 64 anni, all'Esedra si sono recati principalmente coloro che appartengono alle fasce 26-34 anni e 40-64 anni, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative. Infine gli spettatori di Palazzo Nuovo sono più giovani (età 19-39 anni) e privi di attese a priori.



Cluster Analysis

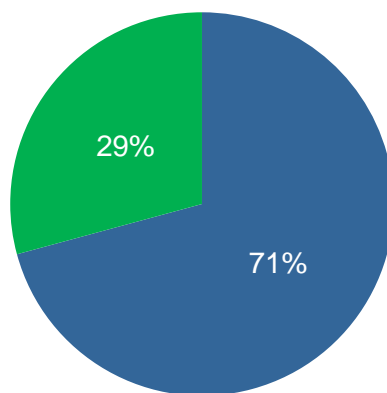
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (293 individui nel Cluster 1 e 121 nel Cluster 2).

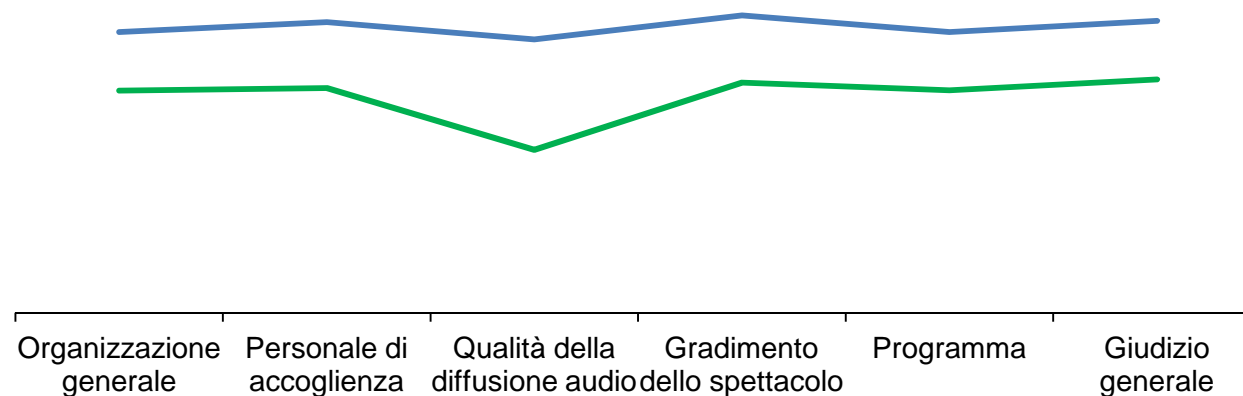
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono a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

Cluster 1 – Deliziati (Molto soddisfatti - Spettacoli Protomoteca e Sala Pietro da Cortona): in prevalenza turisti (italiani e stranieri), di età giovane 19-34 anni, diplomati, studenti e liberi professionisti, con giudizio superiore alle attese, in generale molto soddisfatti dell'iniziativa, di cui sono venuti a conoscenza tramite passaparola e pubblicità, non hanno partecipato alle precedenti edizioni e non hanno mai visitato il museo.

Cluster 2 – Soddisfatti (Abbastanza soddisfatti - Spettacoli Esedra e Palazzo Nuovo): in prevalenza romani, di età adulta 40-64 anni, laureati, occupati dipendenti e pensionati, con giudizio uguale alle attese, in generale abbastanza soddisfatti dell'iniziativa, di cui sono venuti a conoscenza attraverso i siti internet e social network, hanno partecipato ad altre edizioni e hanno già visitato il museo.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.
Le variabili più correlate tra di loro risultano essere l'organizzazione generale con il personale di accoglienza ed il gradimento dello spettacolo visto con la qualità della diffusione audio.

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i> ***	Organizzazione generale	Personale di accoglienza	Qualità diffusione audio	Gradimento dello spettacolo	Programma	Giudizio generale dell'iniziativa
Organizzazione generale	1,000	0,582**	0,390**	0,306**	0,306**	0,531**
Personale di accoglienza	0,582**	1,000	0,331**	0,373**	0,269**	0,421**
Qualità diffusione audio	0,390**	0,331**	1,000	0,462**	0,296**	0,264**
Gradimento dello spettacolo	0,306**	0,373**	0,462**	1,000	0,372**	0,294**
Programma	0,306**	0,269**	0,296**	0,372**	1,000	0,492**
Giudizio generale dell'iniziativa	0,531**	0,421**	0,264**	0,294**	0,492**	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 (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine sono risultati significativi rispetto al giudizio generale.

A *Notte dei Musei 2017* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale dell'iniziativa sono quelli relativi all'**organizzazione generale** ed al **programma**.

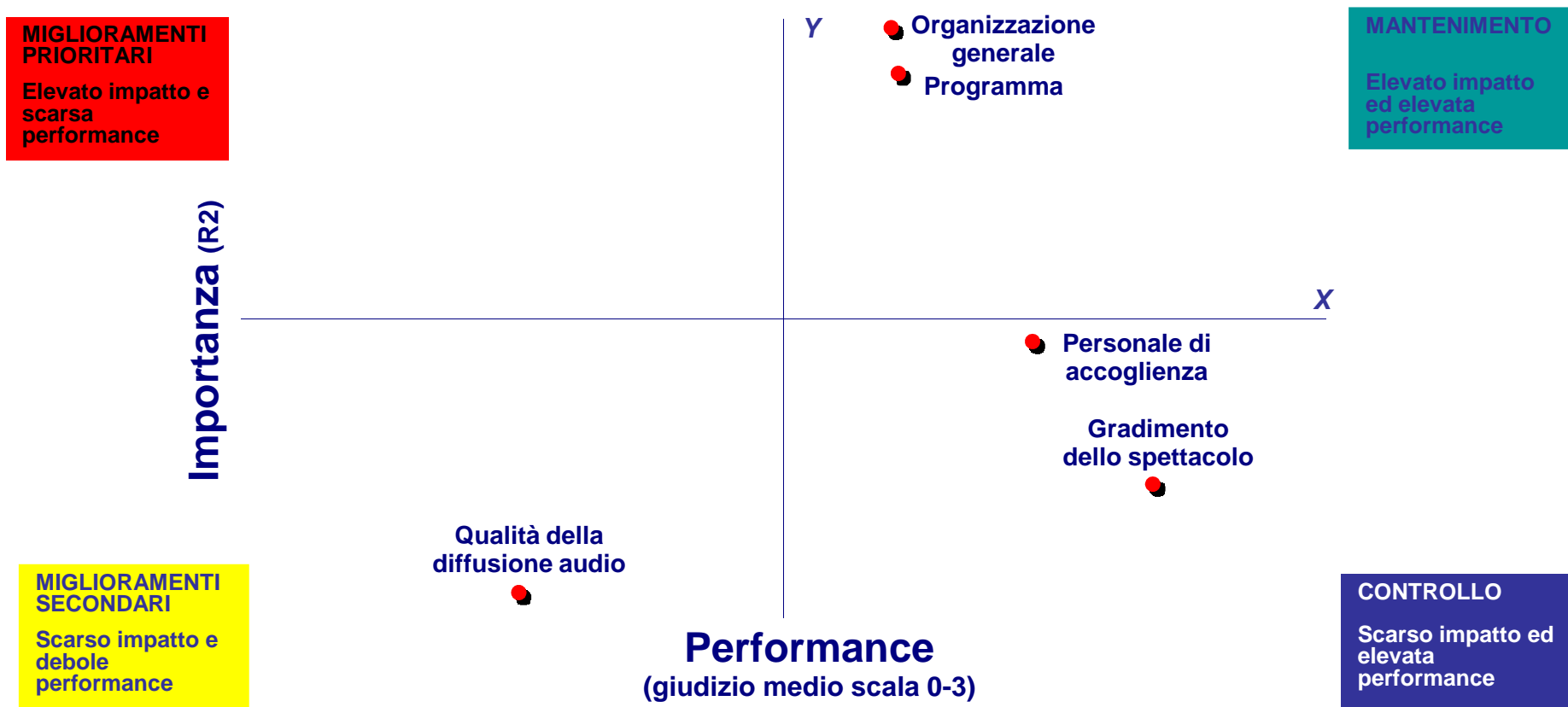
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione complessiva.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Notte dei Musei 2017</i>	
Organizzazione generale	0,531
Programma	0,492
Personale di accoglienza	0,421
Gradimento dello spettacolo	0,294
Qualità della diffusione audio	0,264

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'**organizzazione generale** e il **programma** risultano essere gli aspetti in assoluto più importanti e soddisfacenti dell'iniziativa, mentre non vi sono aspetti da considerare come miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si posizionano invece le variabili che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche quando sono ritenute ottime (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

ELOGI bella iniziativa, perfetta, tutto ottimo. **Totale 7**

SUGGERIMENTI

ORGANIZZAZIONE ripetere più spesso l'iniziativa nel corso dell'anno (32), organizzare anche delle visite guidate (7), far aderire più musei (5), altro (12). **Totale 56**

QUALITÀ AUDIO da migliorare, dotare i musicisti di un microfono, manca amplificazione (11), soprattutto per lo spettacolo di Haber (11). **Totale 22**

PROGRAMMA aumentare il numero di spettacoli (9), da arricchire, anche con eventi di maggiore richiamo (7). **Totale 16**

SPETTACOLO quello di Haber è durato poco, non è piaciuto molto (12), altro (1). **Totale 13**

SEGNALETICA INTERNA più indicazioni sul percorso da seguire (9), altro (3). **Totale 12**

ORARIO da prolungare (9), anticipare l'apertura (3). **Totale 12**

COMUNICAZIONE poche informazioni prima dell'evento, pubblicizzare di più l'iniziativa (6), altro (2). **Totale 8**

PERSONALE maggiore controllo, poco formato e cortese. **Totale 6**

ALTRO. Totale 6

***Totale 151 Suggerimenti
Notte dei Musei 2017***



Allegato 1 – Questionario

Gentile visitatore, le chiediamo cortesemente di dedicarci qualche minuto per aiutarci a migliorare la qualità dell'iniziativa. Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala:

	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
1. Organizzazione generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Qualità della diffusione audio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Gradimento dello spettacolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Programma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Giudizio generale <i>Notte dei Musei 2017</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. **Rispetto alle aspettative, il suo grado di soddisfazione è:** Superiore Uguale Inferiore Senza aspettative

8. **Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questa iniziativa ad un amico?**

MIN 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MAX

9. **Come è venuto a conoscenza di *Notte dei Musei*?**

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> articoli di stampa | <input type="checkbox"/> newsletter |
| <input type="checkbox"/> pubblicità su stampa | <input type="checkbox"/> amici/parenti (passaparola) |
| <input type="checkbox"/> leaflet/locandina | <input type="checkbox"/> scuola/università |
| <input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari | <input type="checkbox"/> TV/radio |
| <input type="checkbox"/> portale MiC/sito del museo | <input type="checkbox"/> passando per caso |
| <input type="checkbox"/> altri siti internet | <input type="checkbox"/> Contact Center 060608 |
| <input type="checkbox"/> social network (specificare.....) | <input type="checkbox"/> altro..... |

10. **Ha partecipato alle precedenti edizioni di *Notte dei Musei*?** Sì No

11. **Ha già visitato questo museo?** Sì No

12. **SUGGERIMENTI**

DATI PERSONALI : **Età:** <14 14 –18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 75 e più **Genere:** M F

Titolo di studio: scuola dell'obbligo (elementari/ medie) studi superiori laurea post laurea

Professione: impiegato/insegnante dirigente-quadro studente pensionato libero professionista/ imprenditore casalinga

operaio disoccupato/in cerca di prima occupazione lavoratore in proprio altro.....

Residente a Roma (MUNICIPIO: _____) **Altra Provincia Italiana/ Nazionalità estera:** _____