



---

Indagini di Customer Satisfaction

Archivio Storico Capitolino

18 - 27 Febbraio 2019

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità  
Data 14/03/2019*

**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 2018-2019
- Come è venuto a conoscenza dell'Archivio
- Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio
- Motivazione della visita
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo luogo di ricerca ad un amico/collega
- 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 135 questionari somministrati a campione, sia attraverso autocompilazione che interviste dirette *face-to-face* dal 18 al 27 febbraio 2019 presso l'*Archivio Storico Capitolino* (gli intervistati rappresentano il 49% degli ingressi totali nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 92%, un margine di errore di stima di  $\pm 4,59\%$ .

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 2019, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

## Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli utenti intervistati è molto buono, con una media di **2,70** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Al di sopra del giudizio generale vi sono il personale di accoglienza (2,92), la pulizia del luogo (2,85), la competenza del personale per l'interpretazione dei testi e la consulenza nella ricerca (2,82), il servizio di guardaroba (2,78).

Quasi tutti gli aspetti oggetto d'indagine hanno una media al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione del numero di pezzi da consultare (1,91), che insieme alle postazioni p.c. risultano tra i miglioramenti prioritari nella mappa.

La competenza del personale, il numero di posti a sedere e il personale di accoglienza sono anche quelle più importanti e soddisfacenti nella mappa delle priorità (cfr. pp. 15-17).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la quasi totalità da cittadini romani (90% del campione totale), soprattutto liberi professionisti (70%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (77%), appartenenti alle fasce di età 26-34 anni e 45-54 anni (23% e 29% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi viene a conoscenza dell'Archivio tramite "lavoro" (42%), poi seguono "scuola/università" (28%) e "internet" (12%).

Risulta significativo che a rispondere "lavoro" siano soprattutto gli uomini, diplomati, alcuni già stati all'Archivio, con un giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti. Invece "scuola/università" prevale per le donne, che hanno conseguito una specializzazione post laurea, frequentano abitualmente tale spazio culturale, il loro giudizio è uguale alle attese e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatte.

## Tabella riassuntiva

Archivio Storico Capitolino 2019	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio Non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Orari di apertura	2,38	2,00	133	2	0,745	1%	49%	2%	89%
Personale di accoglienza	2,92	3,00	133	2	0,303	1%	91%	0%	100%
Segnaletica interna	2,65	3,00	132	3	0,524	2%	64%	0%	99%
Guardaroba	2,78	3,00	134	1	0,722	1%	66%	1%	96%
Competenza personale	2,82	3,00	133	2	0,548	1%	79%	1%	98%
Numero pezzi da consultare	1,91	2,00	128	7	1,000	5%	26%	7%	61%
Posti a sedere	2,56	3,00	133	2	0,656	1%	58%	1%	95%
Postazioni p.c.	2,33	2,00	130	5	0,848	4%	36%	2%	85%
Pulizia del luogo	2,85	3,00	134	1	0,398	1%	83%	0%	100%
Temperatura sale	2,60	3,00	133	2	0,728	1%	70%	3%	92%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,70</b>	<b>3,00</b>	<b>121</b>	<b>14</b>	<b>0,542</b>	<b>10%</b>	<b>74%</b>	<b>1%</b>	<b>98%</b>

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

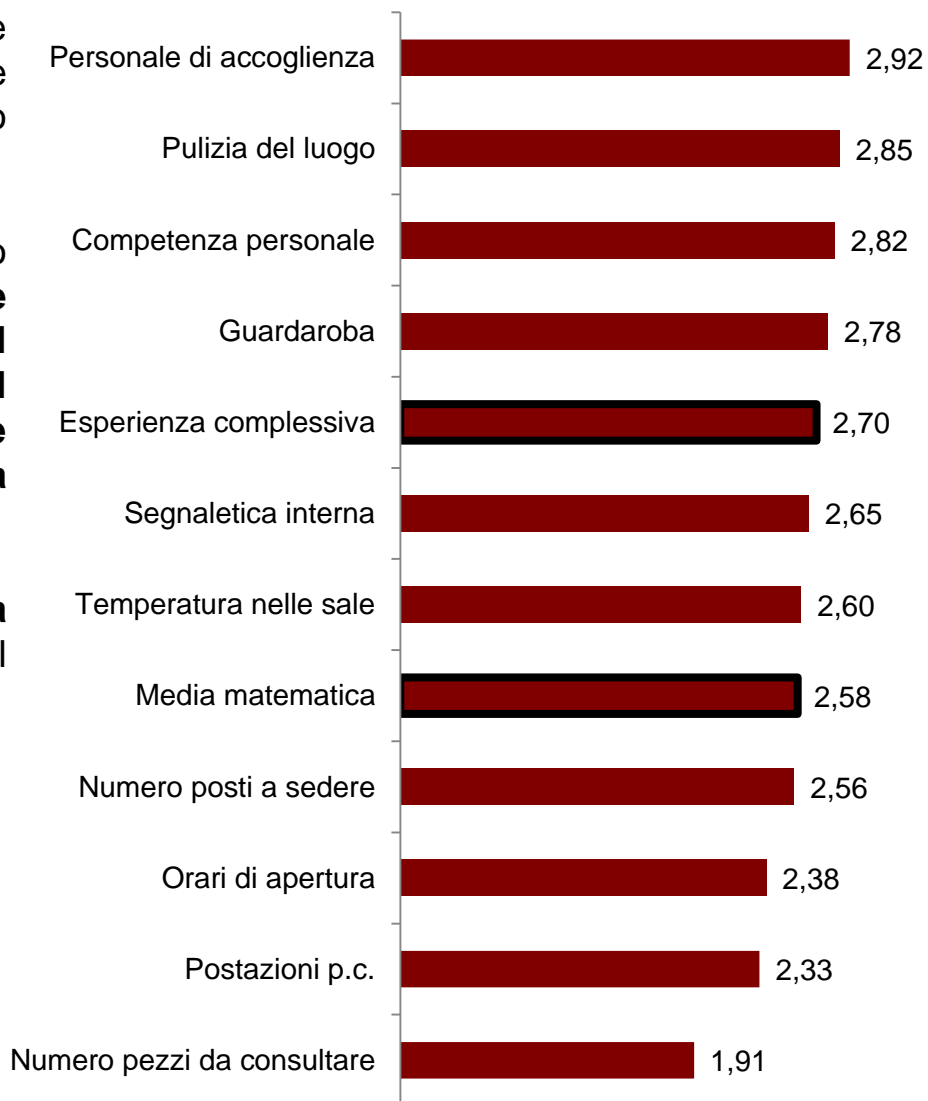
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,58).

## 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.

Al di sopra della media sul giudizio generale si collocano il **personale di accoglienza**, la **pulizia del luogo**, la **competenza del personale per l'interpretazione dei testi** e la **consulenza nella ricerca**, il **servizio di guardaroba**.

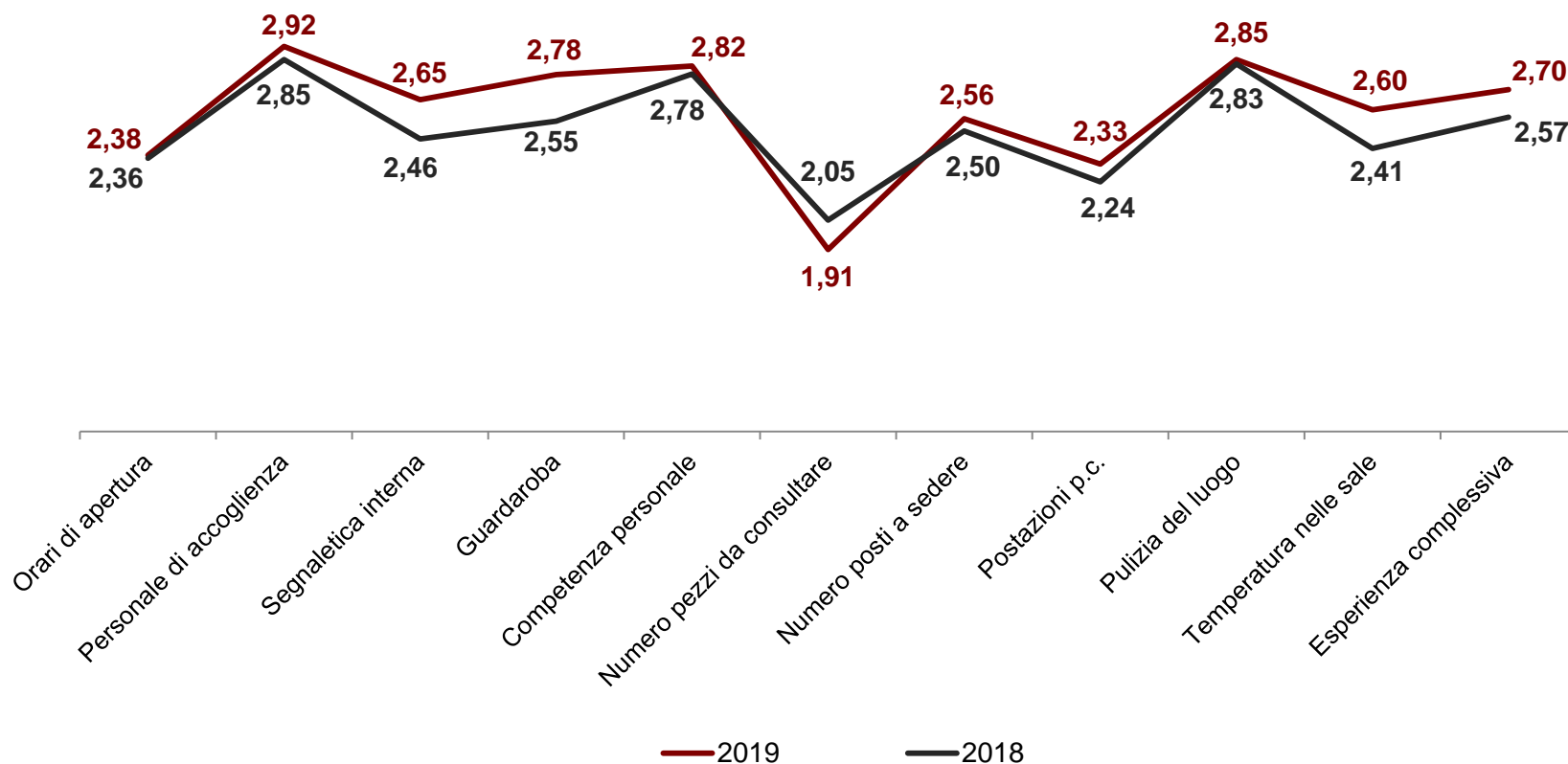
Invece il **numero di pezzi da consultare** raggiunge un valore al di sotto dello standard di 2,20.



## Analisi del trend 2018-2019

Rispetto all'indagine dello scorso anno, il trend risulta piuttosto costante e lineare, seppure con qualche discrepanza.

In aumento il livello medio di soddisfazione soprattutto sulla segnaletica interna, sul servizio di guardaroba, sulla temperatura nelle sale e sull'esperienza complessiva, mentre il numero dei pezzi da consultare registra una flessione, restando al di sotto dello standard minimo di 2,20.

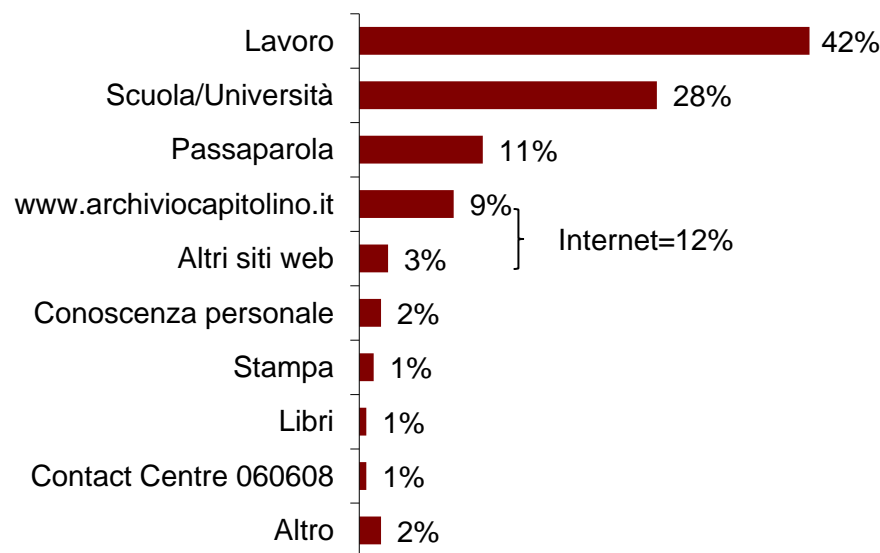


## Come è venuto a conoscenza dell'Archivio

Il 42% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza dell'Archivio tramite "lavoro" (era il 40% nel 2018), il 28% attraverso "scuola/università" (in lieve aumento rispetto al 26% dello scorso anno). Il canale web scende da 18% a 12%, mentre il passaparola resta invariato con una percentuale pari a 11%.

Risulta significativo che a rispondere "lavoro" siano soprattutto gli uomini, diplomati, alcuni già stati all'Archivio, con un giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti. Invece "scuola/università" prevale per le donne, in possesso di una specializzazione post laurea, frequentano abitualmente tale spazio culturale, hanno un giudizio uguale alle attese e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatte.

Il canale web è predominante per le donne, laureate, che si recano per la prima volta all'Archivio, con un giudizio uguale alle aspettative e sono molto soddisfatte della loro esperienza.

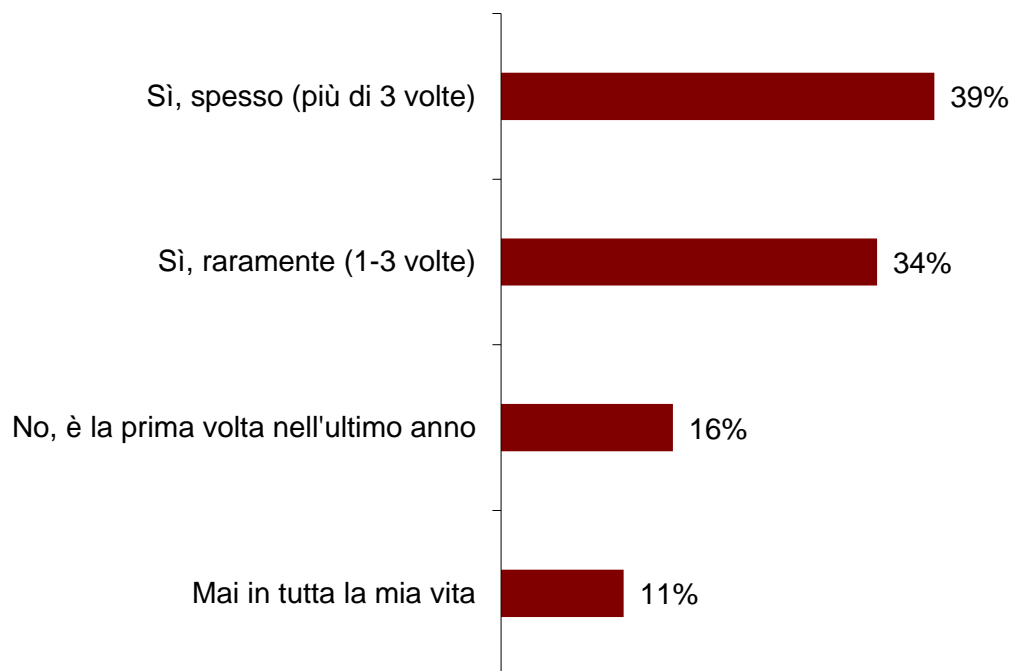




## Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio

La maggior parte degli intervistati (73% sul campione totale) dichiara di essere già stato all'Archivio (di cui il 39% "più di tre volte" e il 34% "tra una e tre volte"), mentre il 16% non vi si è recato nell'ultimo anno e l'11% non vi è mai stato.

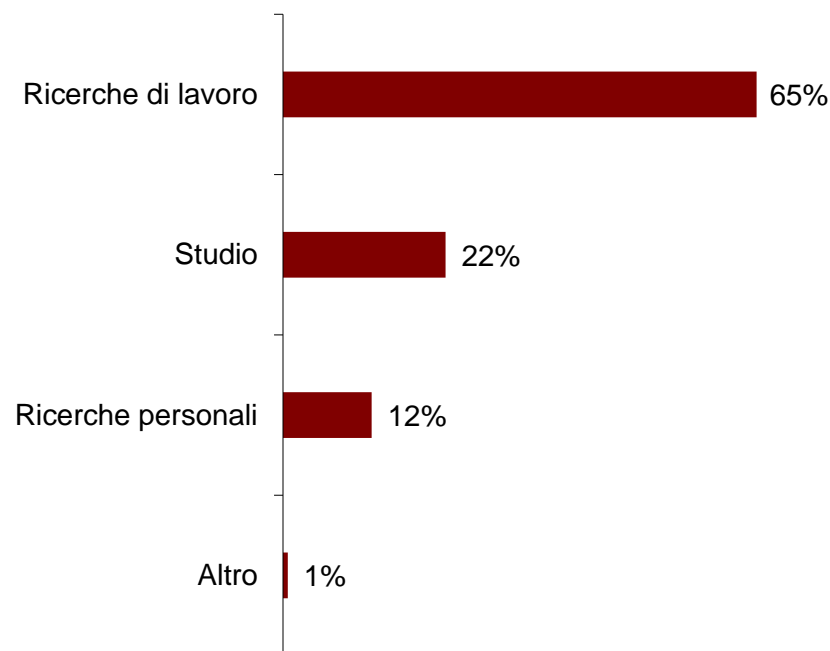
È rilevante che ad essersi già recati all'Archivio siano prevalentemente gli utenti residenti a Roma, che nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece i nuovi fruitori sono soprattutto coloro che giungono da fuori Roma ed affermano di avere un giudizio generale molto soddisfacente.



## Motivazione della visita

Il 65% degli intervistati afferma di essersi recato all'Archivio per fare delle "ricerche di lavoro", il 22% per motivi di "studio" e il 12% per "ricerche personali"; il restante 1% risponde "altro".

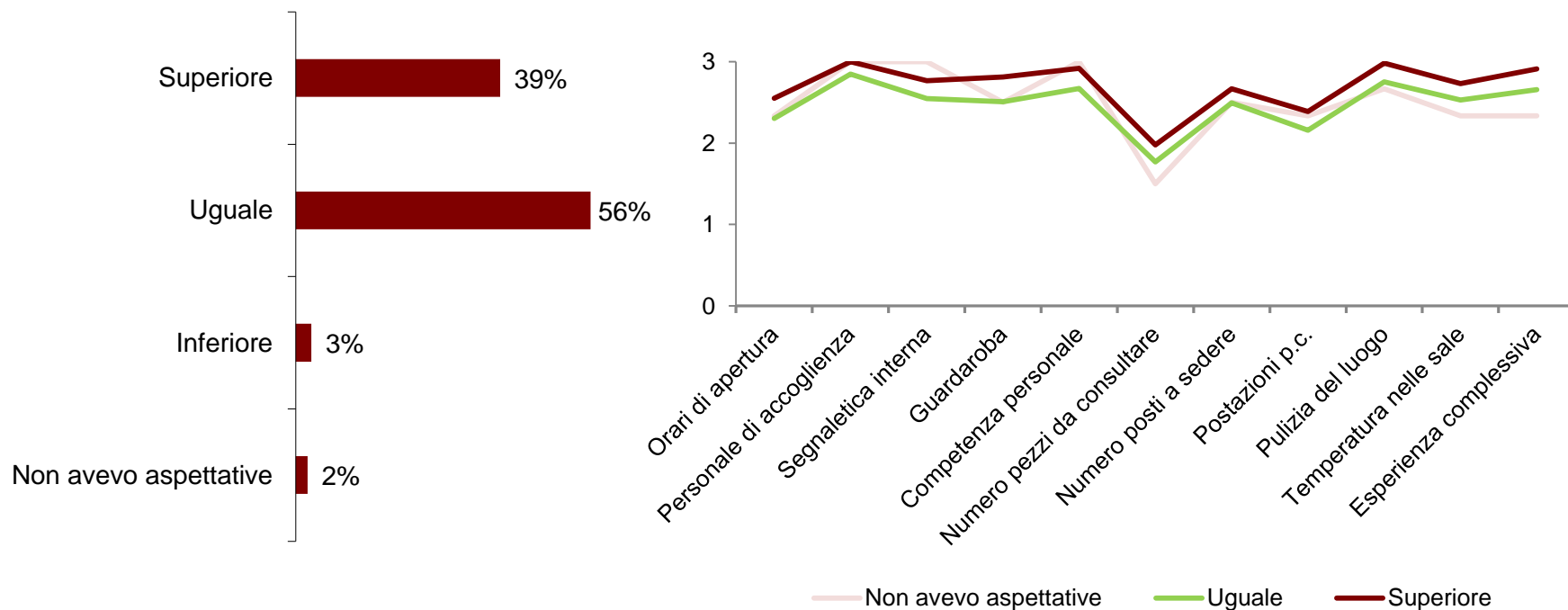
Risulta significativo che a recarsi all'Archivio per effettuare ricerche di lavoro siano in prevalenza gli utenti molto soddisfatti della loro esperienza complessiva in tale spazio culturale, mentre lo studio e le ricerche personali risultano essere le motivazioni predominanti tra coloro che si ritengono in generale abbastanza soddisfatti.



## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 2% degli utenti intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita all'Archivio. Oltre la metà di coloro che rispondono a tale domanda (56% sul totale) afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, mentre per il 39% è superiore e solo per il 3% è inferiore.

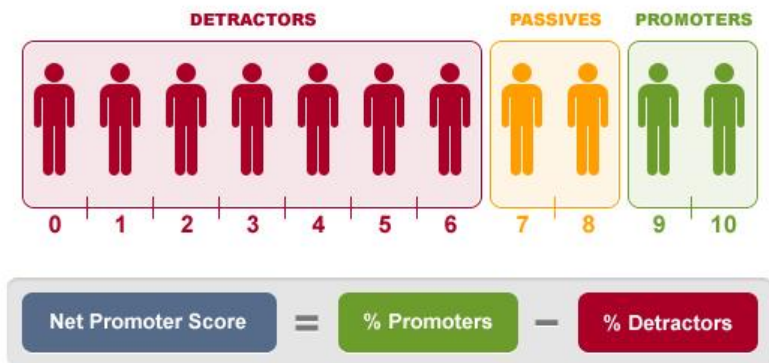
Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (*cf.* grafico sottostante a destra), tranne che sulla segnaletica interna (tale aspetto è più soddisfacente per chi è privo di attese).



## Consiglierebbe questo luogo di ricerca ad un amico/collega

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti e 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 dello spazio visitato.

In questo caso la percentuale di utenti che consiglierà l'*Archivio Storico Capitolino* è pari al **54%**; da evidenziare che ben il 40% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.



NET PROMOTER SCORE										
Archivio Storico Capitolino 2019										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1	0	0	0	2	14	41	35	42
0%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	10%	30%	26%	31%
DETRATTORI = 3%							PASSIVI = 40%		PROMOTORI = 57%	
57% - 3% = 54%										

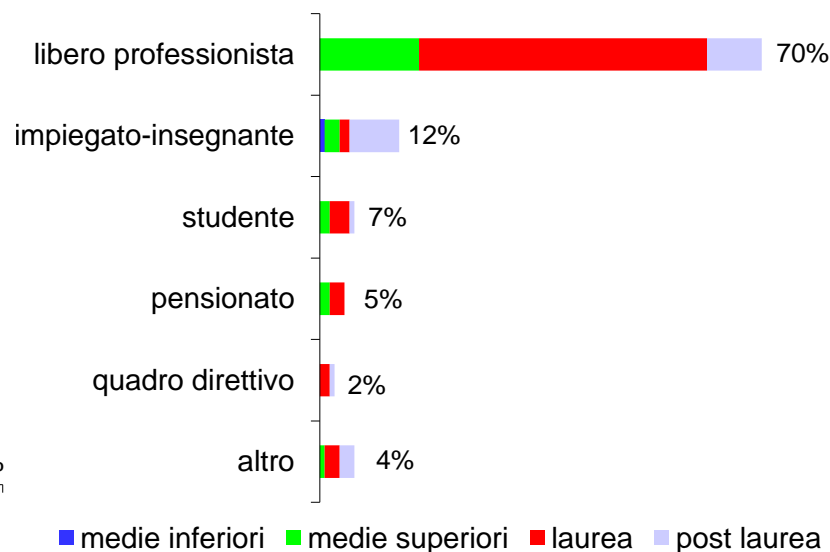
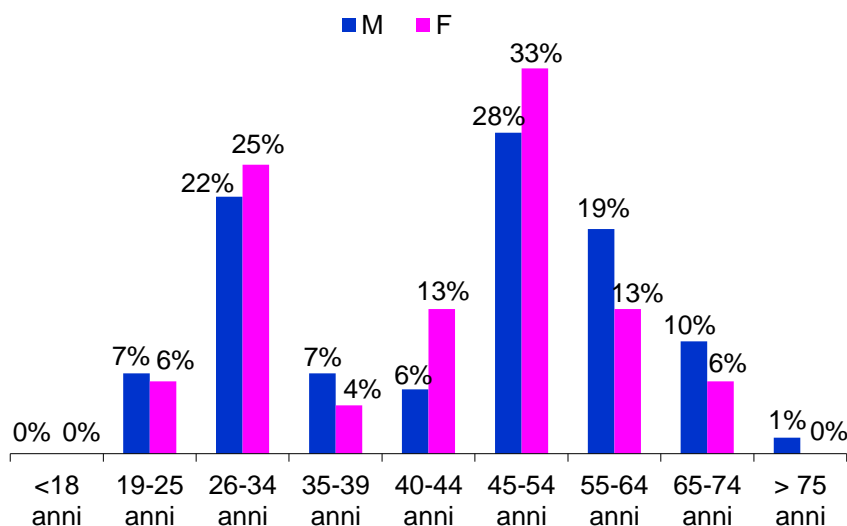
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno prevale il genere maschile (60%; era il 55% nel 2018), anche se le donne sono predominanti nelle fasce 26-34 anni e 40-54 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei 26-34 anni e 45-54 anni, che raggiungono rispettivamente il 23% e il 29% sul totale (lo scorso anno erano pari al 24% e 21%).

Il 77% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (76% nel 2018).

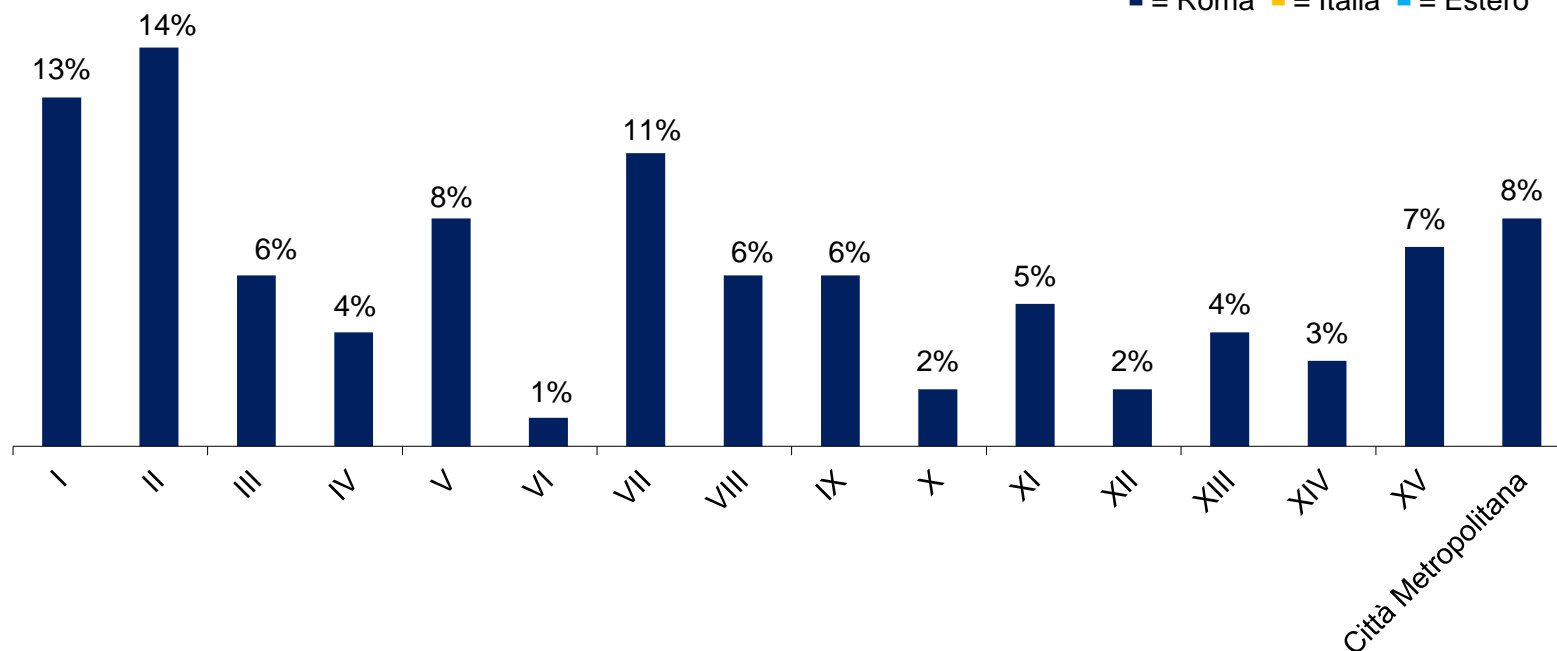
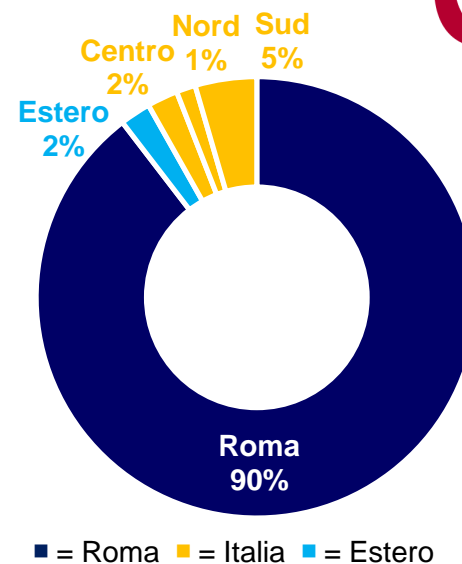
Rispetto alle categorie professionali viene confermata la prevalenza dei liberi professionisti (70% sul totale; in aumento dal 61% nel 2018), poi seguono gli occupati dipendenti, ovvero impiegati/insegnanti (12%; in leggera flessione dal 15% dell'indagine precedente). Si registra un calo degli studenti, che passano dal 16% al 7%.



## Analisi socio-demografica: genere e provenienza

Il 90% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (nel 2018 erano l'81% sul campione totale), mentre l'8% giunge da altre città italiane (l'anno scorso era il 19%) e il restante 2% dall'estero (3% nell'ultima indagine).

I Municipi in cui risiedono maggiormente gli utenti intervistati sono quelli centrali (I e II), che raggiungono complessivamente il 27% sul campione dei romani intervistati.



## Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i> ***	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Segnaletica interna	Guardaroba	Competenza personale	Numero pezzi da consultare	Posti a sedere	Postazioni p.c.	Pulizia del luogo	Temperatura sale	Esperienza complessiva
Orari di apertura	1,000	0,227**	0,170	0,356**	0,277**	0,338**	0,189*	0,175	0,235**	0,037	0,384**
Personale di accoglienza	0,227**	1,000	0,307**	0,376**	0,541**	0,144	0,286**	0,245**	0,423**	0,261**	0,489**
Segnaletica interna	0,170	0,307**	1,000	0,484**	0,394**	0,281**	0,310**	0,329**	0,292**	0,247**	0,317**
Guardaroba	0,356**	0,376**	0,484**	1,000	0,493**	0,316**	0,300**	0,352**	0,452**	0,307**	0,537**
Competenza personale	0,277**	0,541**	0,394**	0,493**	1,000	0,291**	0,293**	0,193*	0,471**	0,133	0,513**
Numero pezzi da consultare	0,338**	0,144	0,281**	0,316**	0,291**	1,000	0,283**	0,447**	0,154	0,118	0,479**
Posti a sedere	0,189*	0,286**	0,310**	0,300**	0,293**	0,283**	1,000	0,563**	0,238**	0,046	0,437**
Postazioni p.c.	0,175	0,245**	0,329**	0,352**	0,193*	0,447**	0,563**	1,000	0,228*	0,208*	0,518**
Pulizia del luogo	0,235**	0,423**	0,292**	0,452**	0,471**	0,154	0,238**	0,228*	1,000	0,447**	0,480**
Temperatura sale	0,037	0,261**	0,247**	0,307**	0,133	0,118	0,046	0,208*	0,447**	1,000	0,297**
Esperienza complessiva	0,384**	0,489**	0,317**	0,537**	0,513**	0,479**	0,437**	0,518**	0,480**	0,297**	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).

Tutte le variabili sono risultate significative rispetto al giudizio generale e sono state inserite nella tabella laterale.

All'*Archivio Storico Capitolino* gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva sono quelli relativi al **servizio di guardaroba**, alle **postazioni p.c.** e alla **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca**.

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

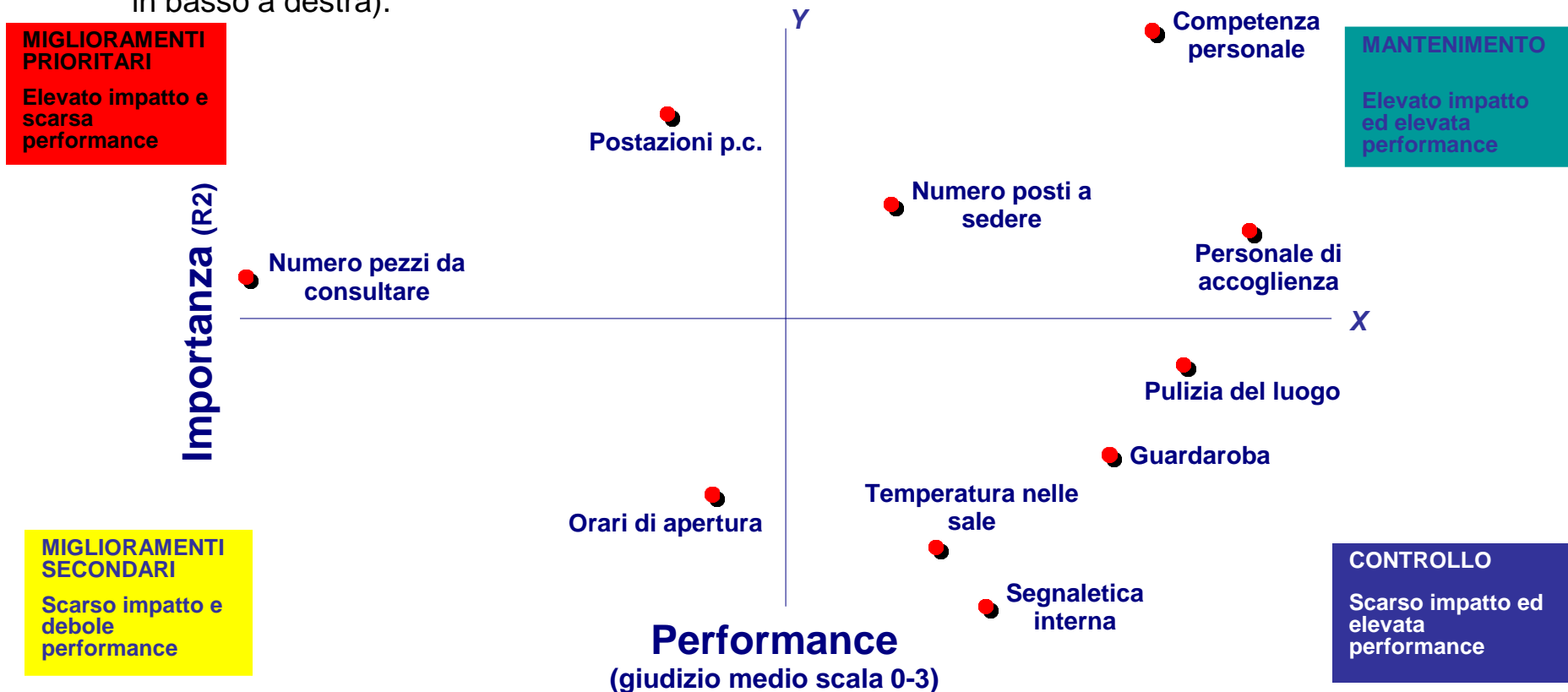
Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Guardaroba	0,537
Postazioni p.c.	0,518
Competenza personale	0,513
Personale di accoglienza	0,489
Pulizia del luogo	0,480
Numero pezzi da consultare	0,479
Numero posti a sedere	0,437
Orari di apertura	0,384
Segnaletica interna	0,317
Temperatura nelle sale	0,297



## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e consulenza nella ricerca** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, ma nel quadrante in alto a destra si posizionano anche il **numero di posti a sedere** ed il **personale di accoglienza**.

Tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra) emergono le **postazioni p.c.** e il **numero di pezzi da consultare**. Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i servizi che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se 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 sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (40 individui nel *Cluster 1* e 95 nel *Cluster 2*).

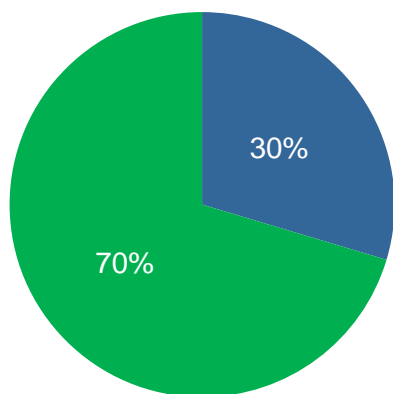
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia gli **Abbastanza soddisfatti** sono ad a un livello più basso di soddisfazione, mentre nella 2° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo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

### Cluster 1

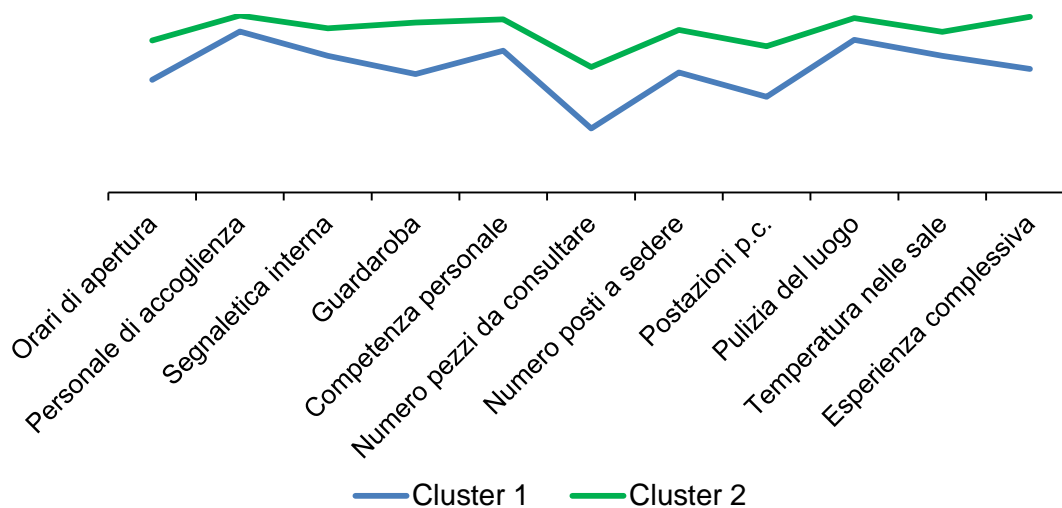
**Abbastanza Soddisfatti:** in prevalenza donne, di età 26-34 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, studenti e occupati dipendenti, residenti nei Municipi I e II, sono già stati all'Archivio, lo hanno conosciuto attraverso scuola/università e passaparola, vi si recano in particolare per motivi di studio, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

### Cluster 2

**Molto Soddisfatti:** in prevalenza uomini, di età 45-54 anni, diplomati o laureati, soprattutto liberi professionisti, residenti nel Municipio VII o nella Città Metropolitana, nuovi fruitori dell'Archivio, lo hanno conosciuto tramite lavoro, vi si recano in particolare per ricerche di lavoro, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.



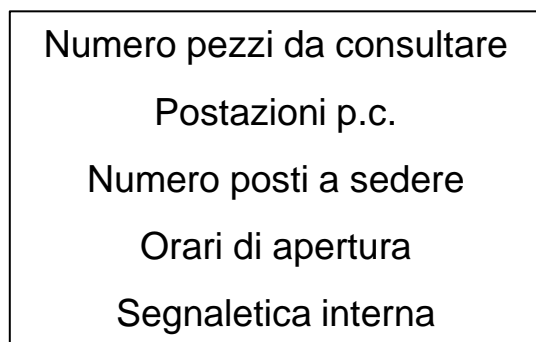
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



## Analisi Fattoriale

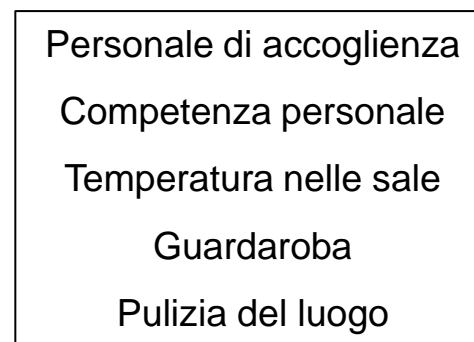
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Con tutte le variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i **2 Fattori** seguenti:



**Fattore 1 =**

**Spazio e Consultazione**

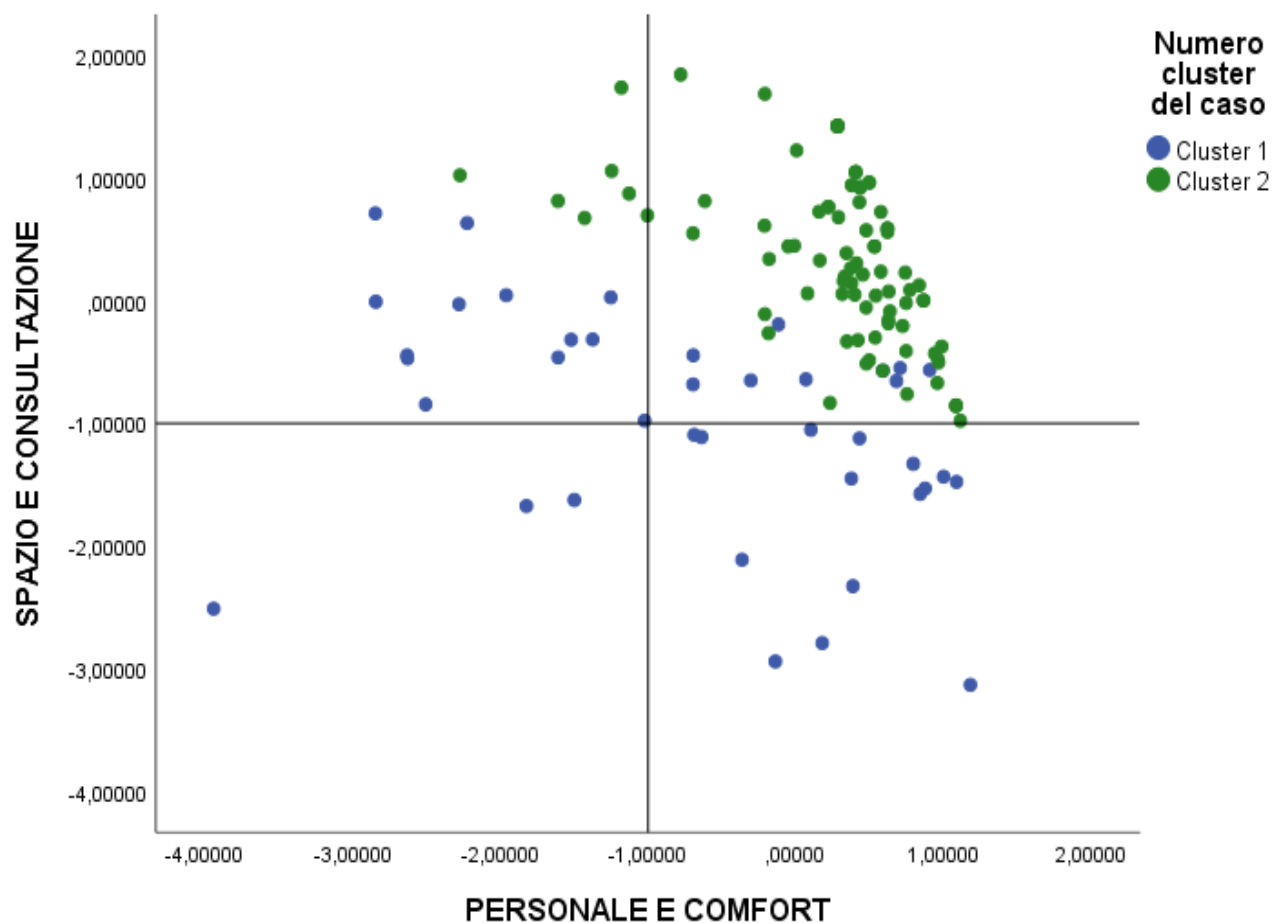


**Fattore 2 =**

**Personale e Comfort**

## Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “Molto soddisfatti” mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 1 rileva una maggiore dispersività di giudizi, soprattutto sul Fattore 1 (“Spazio e Consultazione”).



## **Suggerimenti**

**NON RISPONDE. Totale 97**

**ELOGIO** soddisfazione generale sul servizio. **Totale 1**

---

**CONSULTAZIONE** aumentare il numero delle prese giornaliere (17), modernizzare e digitalizzare l'Archivio (6), altro (3). **Totale 26**

**ORARIO** da estendere per l'apertura al pubblico. **Totale 9**

**ALTRO. Totale 10**

***Totale 45 Suggerimenti  
Archivio Storico Capitolino***

## Allegato 1 – Questionario

Buongiorno,

Stiamo facendo un sondaggio sulla percezione dei servizi offerti dall'Archivio Storico Capitolino al fine di migliorarne la qualità e rendere il più agevole possibile la visita. A tale scopo vorremmo sapere quanto si ritiene soddisfatto (da "Molto" a "Per niente") riguardo alle seguenti voci:

	Non utilizzato	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
1. Orari di apertura al pubblico	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
3. Segnaletica interna (per archivio, sale, servizi, toilette)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Servizio di guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Competenza personale e consulenza ricerca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Numero pezzi da consultare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Numero posti a sedere a disposizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Postazioni p.c.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Pulizia del luogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Temperatura nelle sale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Esperienza complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Rispetto alle aspettative, il suo grado di soddisfazione 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 questo luogo di ricerca ad un amico/collega? 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. Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio?	<input type="checkbox"/> Mai in tutta la mia vita <input type="checkbox"/> No, mai nell'ultimo anno <input type="checkbox"/> Sì, ma raramente <input type="checkbox"/> Sì, vengo molto spesso				
15. Per quale motivo vi si è recato?	<input type="checkbox"/> Studio <input type="checkbox"/> Ricerche di lavoro <input type="checkbox"/> Ricerche personali <input type="checkbox"/> Altro (Specificare) _____				
16. Come è venuto a conoscenza dell'Archivio?	<input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) <input type="checkbox"/> depliant/locandina <input type="checkbox"/> www.archiviocapitolino.it <input type="checkbox"/> amici/parenti (passaparola) <input type="checkbox"/> altri siti internet <input type="checkbox"/> pubblicità <input type="checkbox"/> stendardo sull'edificio <input type="checkbox"/> televisione/radio <input type="checkbox"/> passando, per caso <input type="checkbox"/> scuola/università <input type="checkbox"/> Punto Informativo Turistico - PIT <input type="checkbox"/> newsletter <input type="checkbox"/> Contact center 060608 <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> altro.....				
17. Suggerimenti	_____				

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

**Titolo di studio:**  scuola dell'obbligo (fino alle medie)  studi superiori  laurea  post laurea

**Professione:** \_\_\_\_\_

**Residenza:**  Roma (indicare MUNICIPIO: \_\_\_\_\_)  Altro (indicare PROVINCIA ITALIANA/NAZIONALITÀ: \_\_\_\_\_)