



*Data 15/01/2020*

---

Indagini di Customer Satisfaction

## **Musei in Musica**

14 Dicembre 2019

## 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’iniziativa “*Musei in Musica*”
- Partecipazione alle edizioni precedenti
- Ha già visitato questo museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa iniziativa ad un amico
- Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell’evento
- Con chi ha visitato il museo
- Per quale motivo ha scelto di recarsi in questo museo
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per spettacolo
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di **1.116 questionari** somministrati a campione sia attraverso interviste *face-to-face* col **metodo TAPI** (ausilio di tablet), che autocompilazione da parte del pubblico che ha partecipato all'iniziativa "**Musei in Musica**" del **14 dicembre 2019** presso i **Musei Capitolini** e il **Museo dell'Ara Pacis** (il 15% sugli ingressi totali nei due musei in tale serata).

Gli spettacoli oggetto d'indagine sono stati i seguenti: "*Nell'Europa barocca – Grandezze & meraviglie*" (Esedra del Marco Aurelio), "*Pasiones Cruzadas*" (Sala Pietro da Cortona); "*Micol arpa rock in "unplugged"*" (Palazzo Nuovo - Salone), "*Le canzoni dell'acqua*" (Protomoteca); "*Die Mauer – Operina per violoncello, violino, sax, nastro magnetico e attori di Riccardo Vannuccini*" (Museo dell'Ara Pacis - Area monumento) e "*Daniele Cordisco Jazz Society feat. Greg Hutchinson*" (Museo dell'Ara Pacis - Auditorium).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di  $\pm 2,70\%$ . 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 dei visitatori intervistati è molto buono, con una media di **2,70** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tra gli aspetti maggiormente apprezzati vi sono il **personale di accoglienza** (2,72), il **gradimento dello spettacolo** (2,64) e l'**organizzazione generale** (2,60).

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine registrano valori medi ben al di sopra dello standard di 2,20.

Il **programma** risulta essere la variabile ritenuta complessivamente più importante e soddisfacente nella mappa, oltre che quella più correlata al giudizio complessivo sull'iniziativa (cfr. pp. 18-20).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da **cittadini romani** (70%), impiegati (37%), studenti (22%) e liberi professionisti (15%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (71%), soprattutto appartenenti alle fasce di età compresa tra i **19 e 34 anni** (48%).

Tra i mezzi di comunicazione prevalgono il **passaparola** (30%) e i **social network** (19%).

La percentuale complessiva relativa al **canale web** (canali social, portale MiC e altri siti internet) risulta pari al 39%, mentre la **pubblicità** raggiunge l'11% e la **stampa** il 6% sul totale degli intervistati.

Risulta significativo che il *passaparola* sia il mezzo prevalente per i turisti (sia italiani che stranieri), di età 14-34 anni e 45-54 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che non hanno mai partecipato all'iniziativa, né visitato tali musei in precedenza e si sono recati soprattutto agli spettacoli dei *Musei Capitolini*.

I *social network* e i *siti internet* (incluso il *portale MiC*) sono predominanti per i visitatori italiani (inclusi i romani), alcuni dei quali hanno partecipato alla precedenti edizioni di *Musei in Musica* e sono già stati in questi musei, ma quest'anno hanno prediletto gli spettacoli del *Museo dell'Ara Pacis*. Però mentre i *social network* prevalgono per i laureati di età 26-44 anni, il *portale MiC* e *altri siti web* emergono tra i diplomati, che hanno un'età adulta al di sopra dei 45 anni.

## Tabella riassuntiva

<i>Musei in Musica 2019</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,60	3,00	1106	10	0,559	63%	1%	97%
Personale di accoglienza	2,72	3,00	1100	16	0,536	75%	1%	97%
Qualità diffusione audio	2,44	3,00	1064	52	0,724	56%	2%	90%
Gradimento spettacolo	2,64	3,00	1073	43	0,578	69%	0%	96%
Programma	2,54	3,00	1041	75	0,605	59%	1%	96%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,70</b>	<b>3,00</b>	<b>1075</b>	<b>41</b>	<b>0,492</b>	<b>71%</b>	<b>0%</b>	<b>99%</b>

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

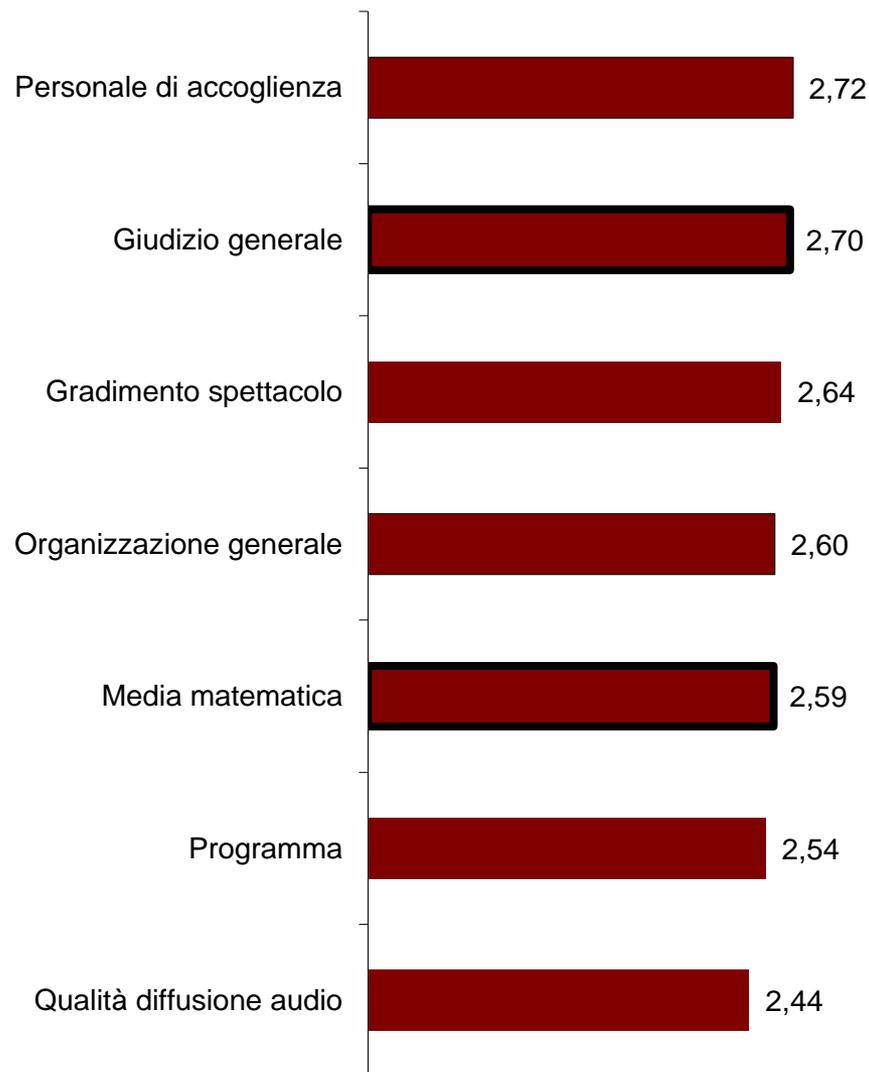
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,59).

## Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per una visione più immediata dei risultati.

Il **personale di accoglienza** è l'aspetto maggiormente apprezzato dagli spettatori intervistati, ma anche il **gradimento dello spettacolo** e l'**organizzazione generale** sono stati molto graditi.

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

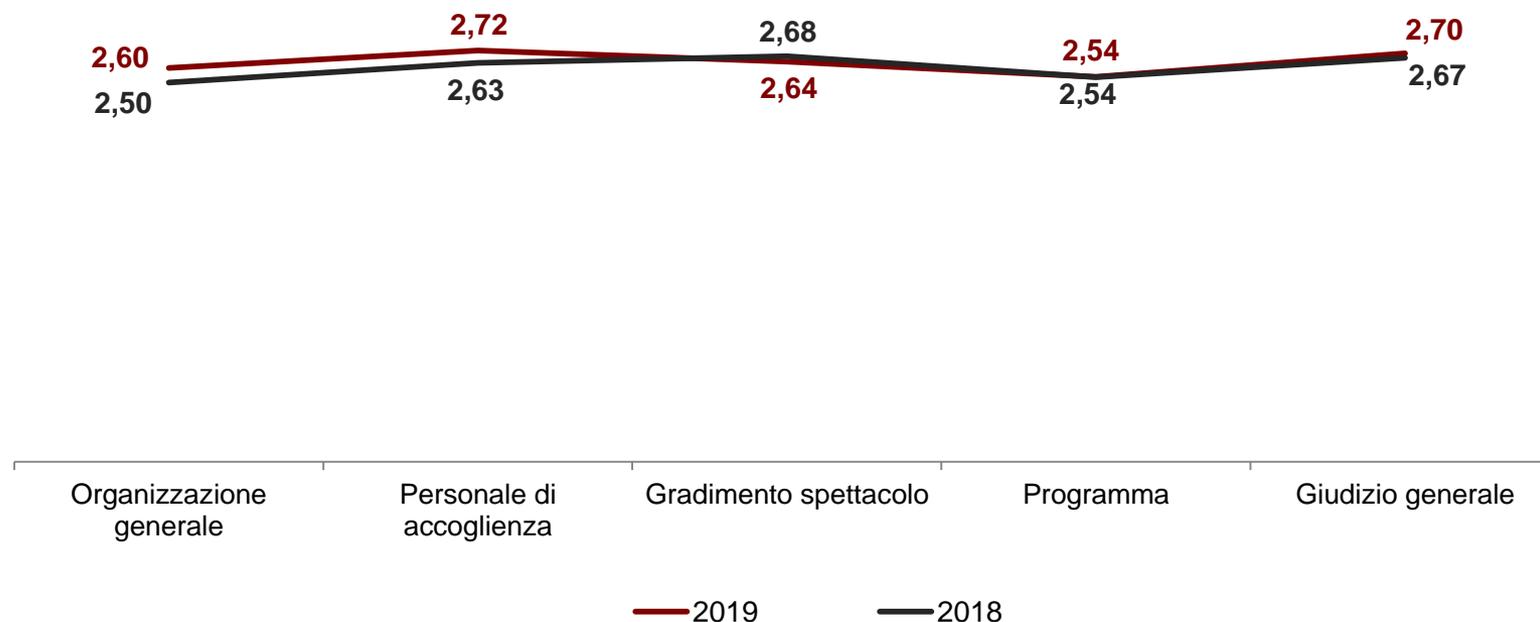


## Analisi del trend 2018-2019

Rispetto allo scorso anno il trend di soddisfazione risulta costante e lineare.

In aumento il livello medio di soddisfazione sull'organizzazione generale, sul personale di accoglienza e sul giudizio generale, mentre resta invariata la media sul programma. Invece si registra una lieve diminuzione del giudizio medio relativo al gradimento dello spettacolo visto, pur restando ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Nella comparazione dei dati va considerato che nel 2018 l'indagine è stata svolta ai *Musei Capitolini* e al *Museo di Roma*.

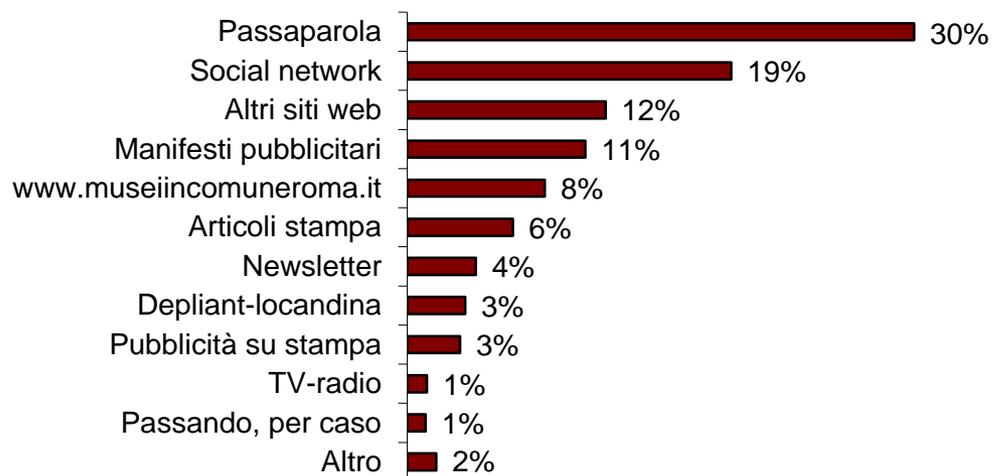


## Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa "Musei in Musica" (1/2)

Tra i mezzi di comunicazione attraverso cui gli intervistati vengono a sapere di tale iniziativa prevale il **canale web**, che raggiunge complessivamente il 39 % sul totale (lo scorso anno era 44%), di cui i **social network** rappresentano il 19% (in discesa dal 26% emerso nel 2018). In aumento **altri siti web** (da 8% a 17%) e il **portale MiC** (da 6% a 8%). Seguono il **passaparola** (30%; in lieve aumento dal 27% della precedente indagine) e la **pubblicità** (passa da 13% a 14%, di cui l'11% si riferisce ai **manifesti pubblicitari**).

Risulta significativo che il passaparola sia il mezzo prevalente per i turisti (sia italiani che stranieri), di età 14-34 anni e 45-54 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che non hanno mai partecipato all'iniziativa, né visitato tali musei in precedenza e si sono recati soprattutto agli spettacoli dei *Musei Capitolini*.

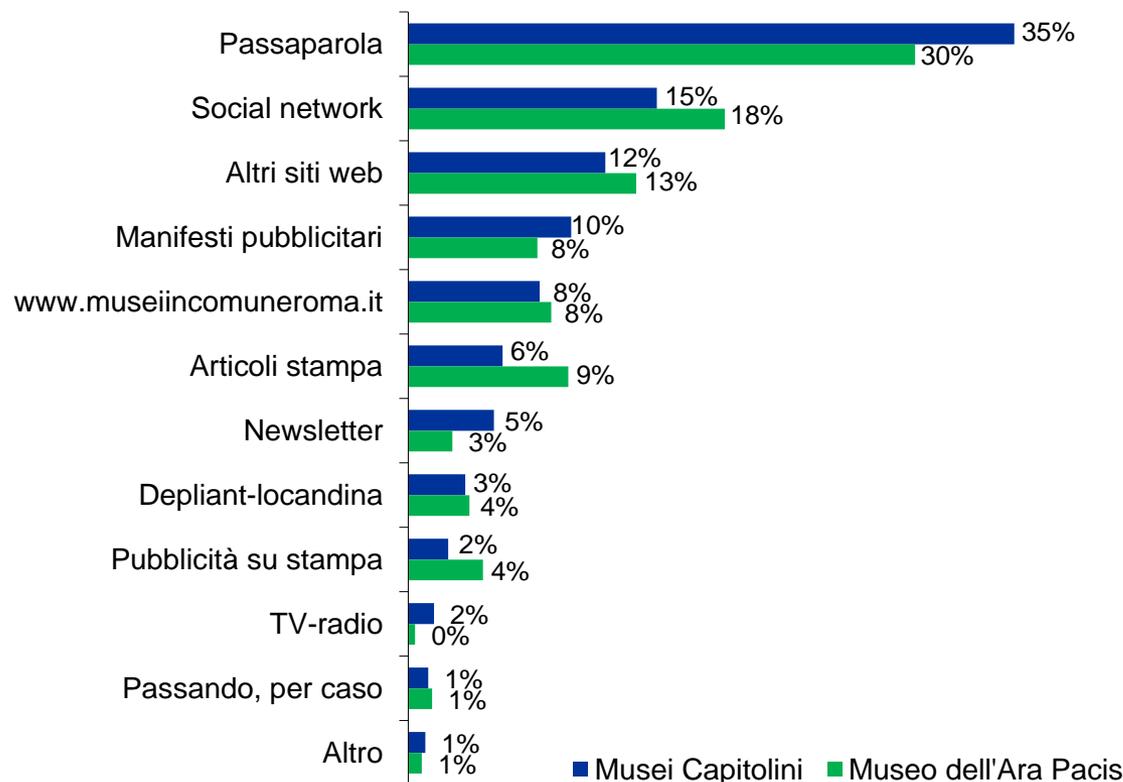
I social network e i siti internet (incluso il portale MiC) sono predominanti per i visitatori italiani (inclusi i romani), alcuni dei quali hanno partecipato alla precedenti edizioni di *Musei in Musica* e sono già stati in questi musei, ma quest'anno hanno prediletto gli spettacoli del *Museo dell'Ara Pacis*. Però mentre i *social network* prevalgono per i laureati di età 26-44 anni, *il portale MiC* e *altri siti web* emergono tra i diplomati, che hanno un'età adulta al di sopra dei 45 anni.



## Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa "Musei in Musica" (2/2)

Invece a rispondere manifesti pubblicitari sono in particolare i cittadini romani, appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 45-64 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, molti di essi hanno già partecipato in passato a questa iniziativa e visitato tali musei, ma quest'anno si sono recati soprattutto agli spettacoli in programma presso i *Musei Capitolini* (cfr. grafico sottostante).

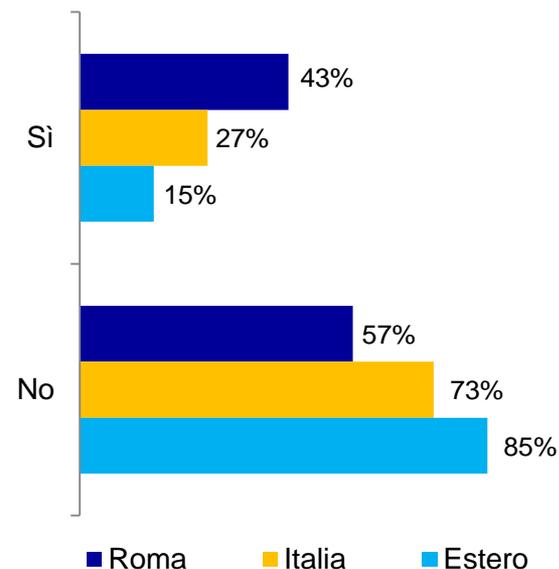
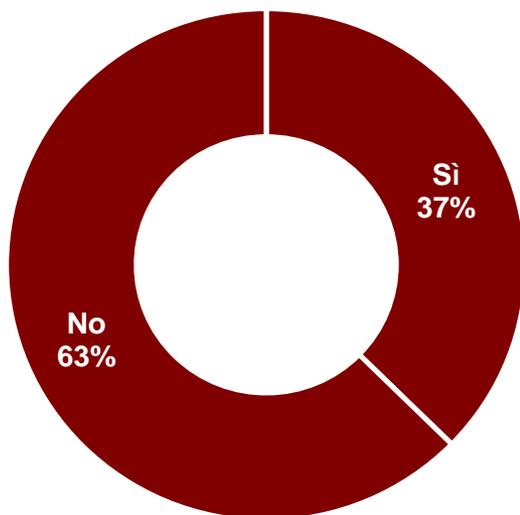
Nel grafico vengono riportate le singole differenze percentuali relative ai mezzi di comunicazione, che variano leggermente per i due musei oggetto d'indagine.



## Partecipazione alle edizioni precedenti

La maggior parte degli intervistati (63% sul campione totale) dichiara di non avere partecipato alle edizioni precedenti di tale iniziativa (59% nel 2018), mentre il 37% risponde di esservi già stato (nell'indagine precedente era 41%).

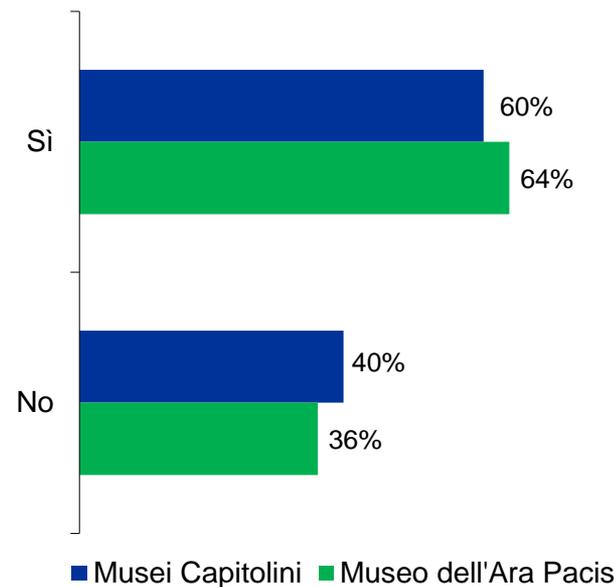
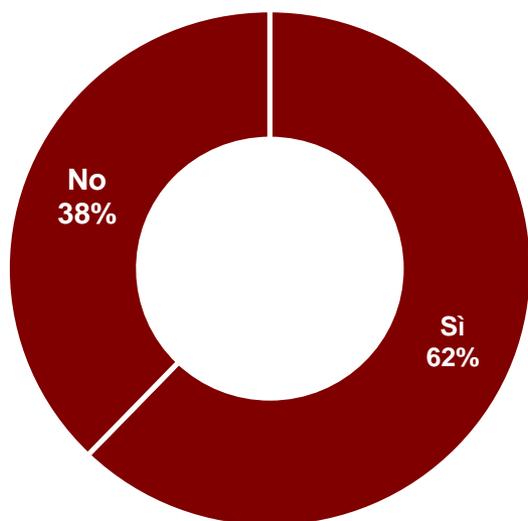
È significativo che ad avere partecipato alle precedenti edizioni di tale iniziativa siano in particolare i romani (*cf.* grafico in basso a destra), con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, che sono già stati nei musei oggetto d'indagine, dichiarano di avere un giudizio uguale alle aspettative e hanno visto soprattutto gli spettacoli presso il *Museo dell'Ara Pacis*. Invece vi partecipano per la prima volta principalmente i turisti (in prevalenza stranieri), con un titolo di scuola media inferiore o superiore, nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle attese o ne sono privi, che hanno assistito principalmente agli spettacoli in programma ai *Musei Capitolini*.



## Ha già visitato questo museo

Il 62% sul campione totale dichiara di avere già visitato i *Musei Capitolini* o il *Museo dell'Ara Pacis* (58% nell'indagine precedente), mentre il 38% vi si reca per la prima volta (era 42% nel 2018) in occasione dell'iniziativa "*Musei in Musica*".

Si rileva che ad avere già visitato il museo siano soprattutto i romani, di età adulta oltre i 40 anni, che hanno partecipato alle precedenti edizioni di *Musei in Musica* e hanno assistito in particolare agli spettacoli ospitati al *Museo dell'Ara Pacis* (cfr. grafico sottostante a destra). Invece vi si recano per la prima volta principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), di età 19-39 anni, che non hanno aderito all'iniziativa in passato e hanno prediletto gli spettacoli dei *Musei Capitolini*.

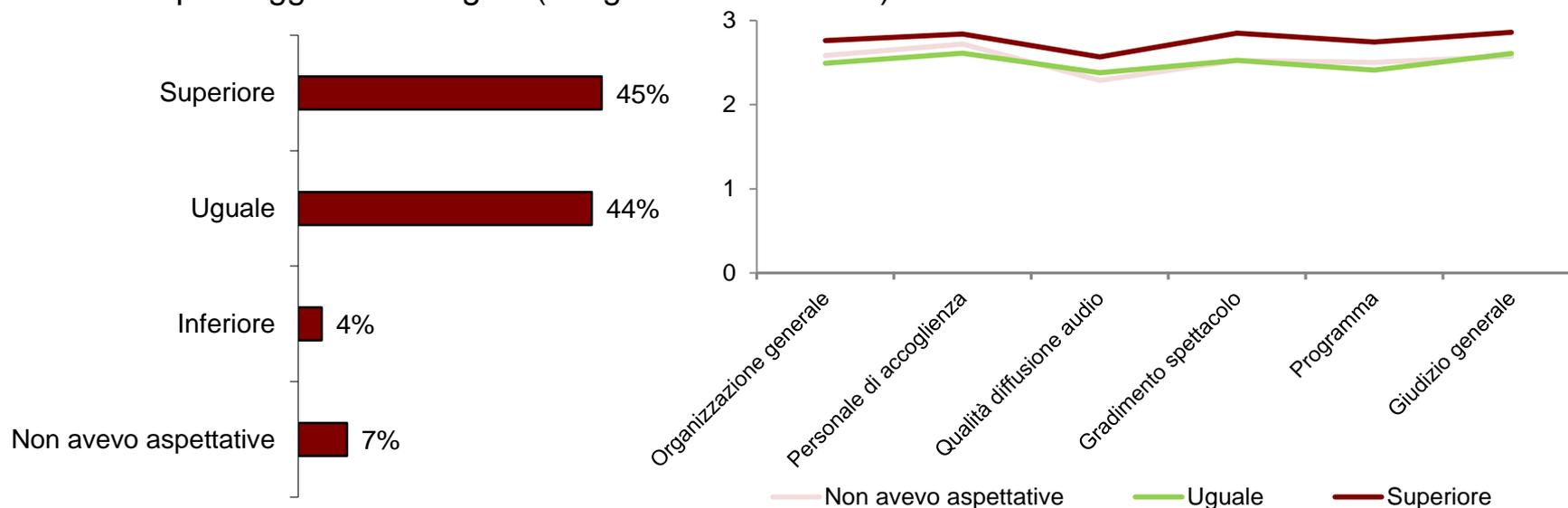


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 7% sul campione totale dichiara di non avere aspettative a priori. Il 45% dei visitatori intervistati dichiara di avere un giudizio superiore alle aspettative, per il 44% è uguale, mentre solo per il 4% il giudizio è inferiore alle proprie attese.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative o ad esserne privi siano soprattutto i turisti, che partecipano all'iniziativa per la prima volta. Si evidenzia però che ad essere senza aspettative sono principalmente i giovani di età 19-25 anni, diplomati o laureati, nel complesso abbastanza soddisfatti, mentre il giudizio è superiore alle attese per i visitatori di età adulta 45-64 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, in generale molto soddisfatti. Invece il giudizio è uguale alle attese in particolare per i visitatori romani, appartenenti alle fasce d'età 26-44 anni e 65-74 anni, laureati, che hanno preso parte alle edizioni precedenti di *Musei in Musica* e nel complesso affermano di essere abbastanza soddisfatti.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante).



## 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 complessiva di spettatori intervistati che consiglierà "**Musei in Musica**" è pari al **66%**; (la percentuale è 64% per il *Museo dell'Ara Pacis* e 66% per i *Musei Capitolini*).

Da evidenziare che il 28% del campione totale intervistato rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei "promotori".



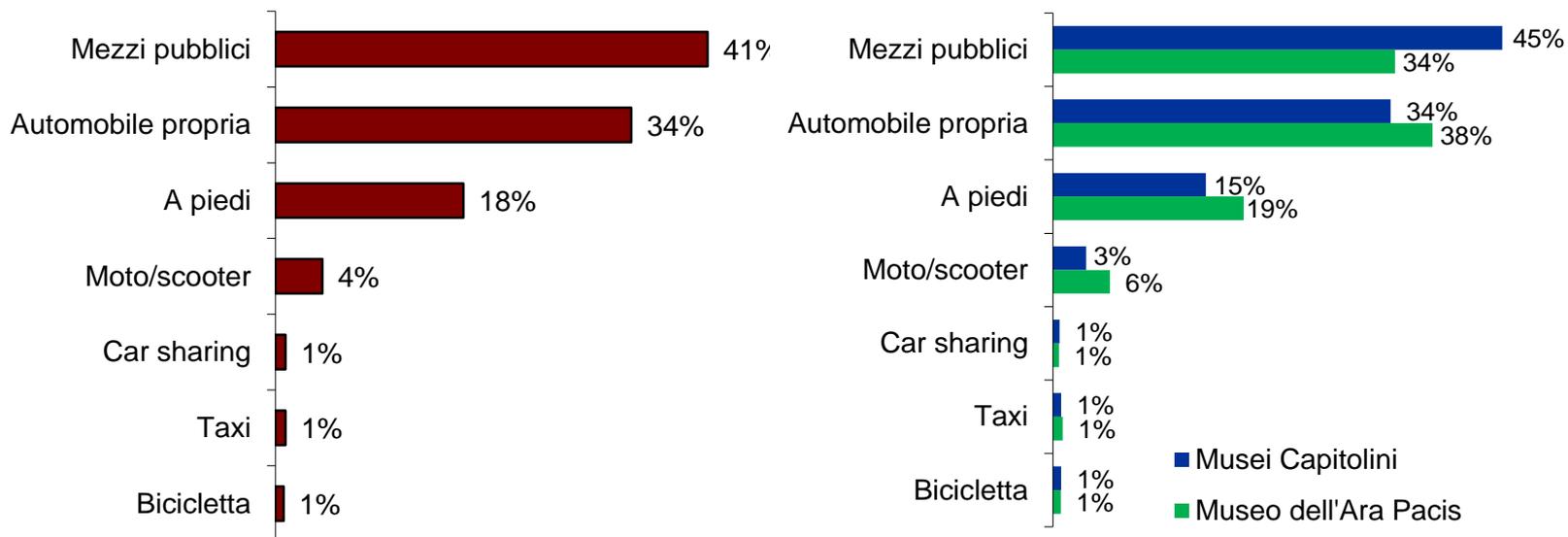
NET PROMOTER SCORE <i>Musei in Musica 2019</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	2	2	2	9	23	86	221	250	506
0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	8%	20%	23%	46%
<b>DETRATTORI = 3%</b>							<b>PASSIVI = 28%</b>		<b>PROMOTORI = 69%</b>	
<b>69% - 3% = 66%</b>										

## Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento

Il 41% sul campione totale dichiara avere utilizzato i “**mezzi pubblici**” per raggiungere il luogo dell'evento, il 34% vi è giunto con la propria “**automobile**”, il 18% si è recato “**a piedi**”, il 4% in “**moto/scooter**”, mentre “**taxi**”, “**car sharing**” e “**bicicletta**” raggiungono entrambi una percentuale pari a 1%.

Risulta significativo che a prediligere i mezzi pubblici siano stati soprattutto i visitatori italiani, di età 19-39 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, alcuni hanno partecipato alle edizioni precedenti di *Musei in Musica*, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti e hanno visto in prevalenza gli spettacoli in programma ai *Musei Capitolini* (cfr. grafico in basso a destra). Invece ad essersi spostati in automobile sono principalmente i romani, di età adulta oltre i 55 anni, diplomati, che hanno già aderito a tale iniziativa, molto o abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva e sono stati in particolare al *Museo dell'Ara Pacis*.

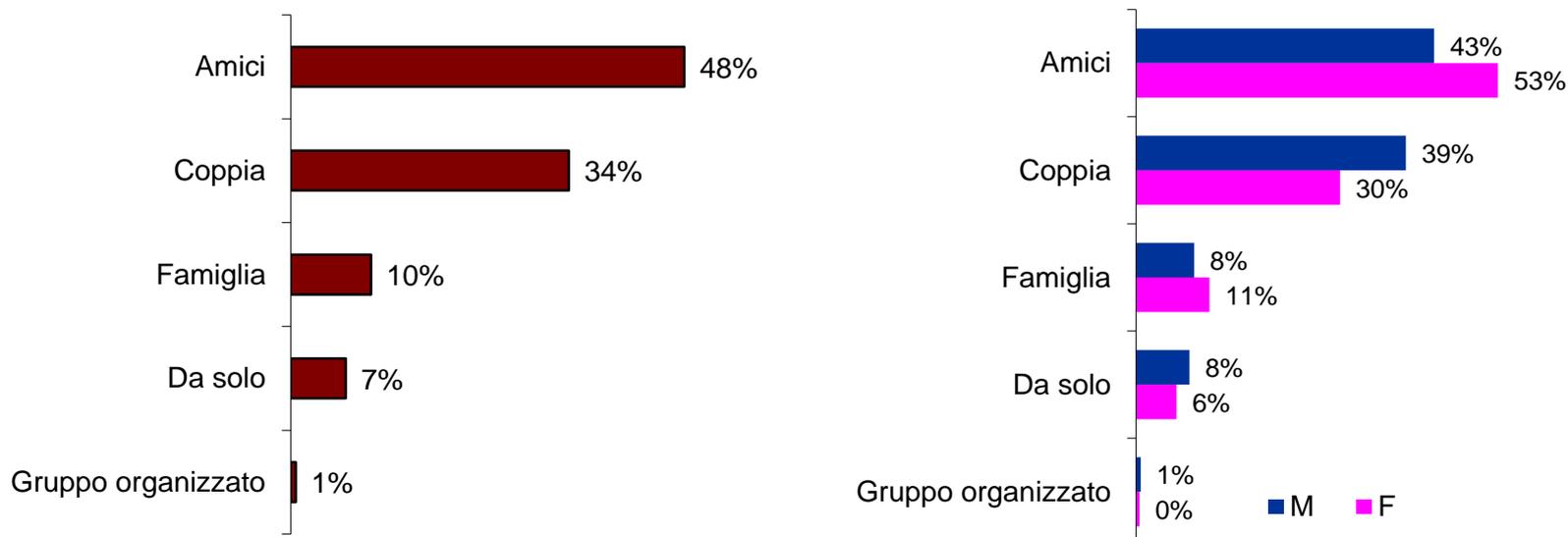
Coloro che si muovono a piedi sono prevalentemente i turisti stranieri, di età 40-64 anni, laureati, che partecipano per la prima volta e si recano soprattutto al *Museo dell'Ara Pacis*.



## Con chi ha visitato il museo

Il 48% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con “**amici**”, il 34% “**in coppia**”, il 10% con la propria “**famiglia**”, il 7% “**da solo**” e l’1% con un “**gruppo organizzato**”. Risulta significativo che a venire con gli amici siano in particolare le donne (cfr. grafico sottostante a destra), di età compresa tra i 19 e 44 anni, laureate, che hanno assistito agli spettacoli del *Museo dell’Ara Pacis* ed in generale si ritengono molto o abbastanza soddisfatte. Invece vengono in coppia soprattutto gli uomini, di età adulta oltre i 45 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, che si sono recati principalmente ai *Musei Capitolini* e sono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. A venire con la propria famiglia sono in prevalenza le donne, di età giovane fino ai 25 anni o adulta 45-64 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che hanno visto gli spettacoli dei *Musei Capitolini* e nel complesso sono molto o abbastanza soddisfatte di tale iniziativa.

Infine vengono da soli maggiormente gli uomini, di età 26-34 anni o al di sopra dei 55 anni, laureati, che si sono recati al *Museo dell’Ara Pacis* e sono molto soddisfatti dell’iniziativa.

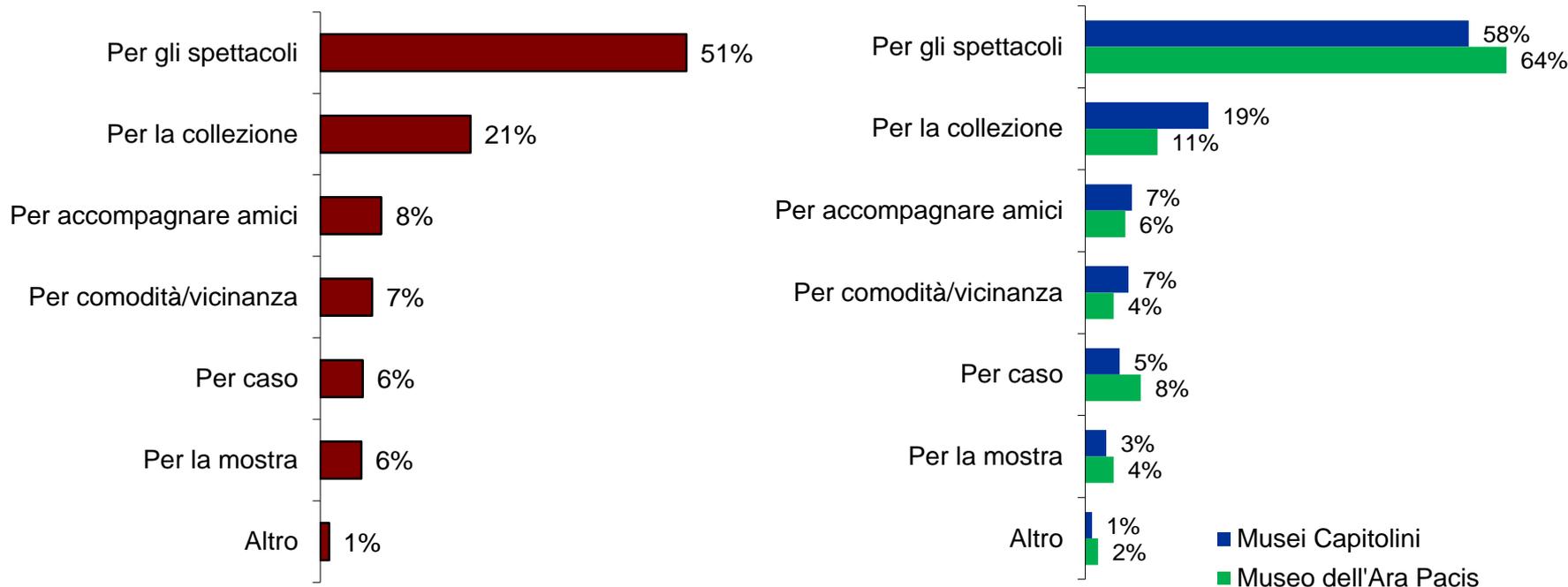


## Per quale motivo ha scelto di recarsi in questo museo

Il 51% sul campione totale dichiara di avere scelto il museo per gli **spettacoli**, il 21% per la **collezione permanente**, l'8% per **accompagnare amici**, il 7% per la **comodità/vicinanza**, un 6% **per caso** e un 6% per la **mostra**; il restante 1% risponde **altro**.

Risulta significativo che a rispondere "per gli spettacoli" siano in particolare i visitatori romani, alcuni hanno partecipato alle scorse edizioni dell'iniziativa, il cui giudizio è uguale alle aspettative e si sono recati soprattutto al *Museo dell'Ara Pacis* (cfr. grafico in basso a destra).

Invece "per la collezione" e "per accompagnare amici" sono le risposte prevalenti tra i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle proprie attese o ne sono privi e hanno assistito principalmente agli spettacoli dei *Musei Capitolini*.



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

Anche quest'anno prevale il **genere femminile** col 59% sul campione totale (60% nel 2018), soprattutto nelle fasce dei 19-25 anni e 45-64 anni. Al Museo *dell'Ara Pacis* c'è una maggiore presenza di donne (61% rispetto al 57% emerso ai *Musei Capitolini*).

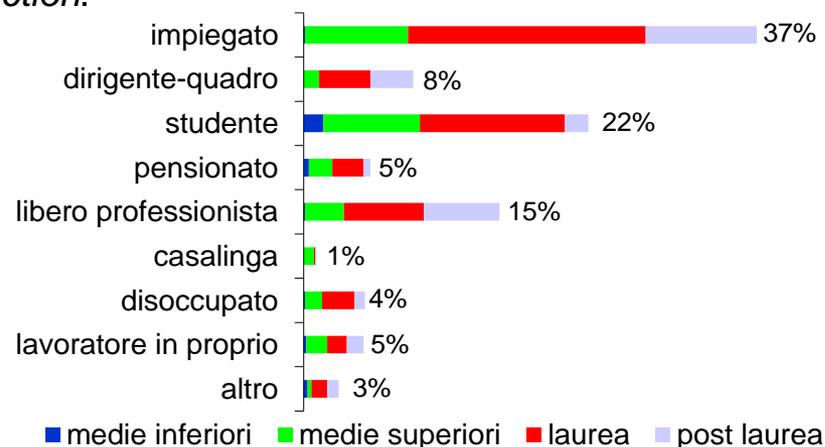
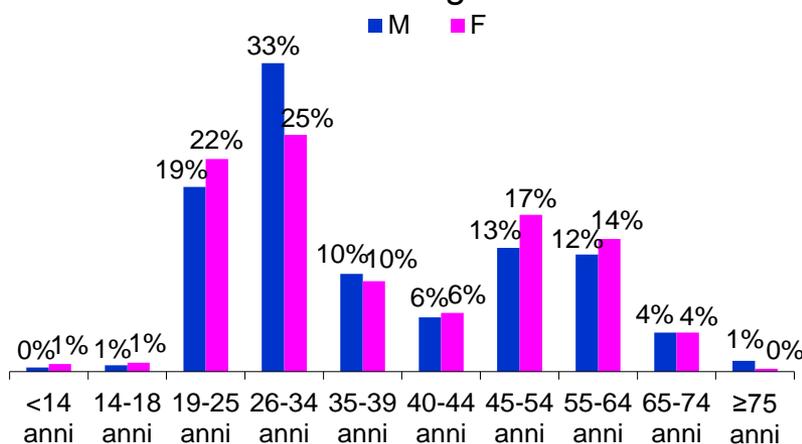
Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei **19-34 anni** (48%; in netto aumento dal 29% dello scorso anno) e **45-64 anni** (29% sul totale; percentuale in discesa rispetto al 39% nel 2019). La composizione del target per fasce d'età differisce tra i due musei: per i *Musei Capitolini* emergono le fasce degli adulti al di sopra dei 45 anni (39%), mentre al *Museo dell'Ara Pacis* è maggiore la presenza dei giovani di età 26-39 anni (44%).

Il 71% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (61% nel 2018; la percentuale sale al 74% per il *Museo dell'Ara Pacis*).

Rispetto alle categorie professionali, anche quest'anno prevalgono gli **impiegati**, che raggiungono il 37% sul totale degli intervistati (stessa percentuale dello scorso anno).

Si registra un aumento della percentuale relativa agli **studenti** (da 18% a 22%) e ai **liberi professionisti** (dal 16% al 19%), mentre sono in calo i **pensionati** (da 11% a 5%).

Non si rileva una significativa differenza di composizione del target per professione nei due musei in cui è stata svolta l'indagine di *customer satisfaction*.

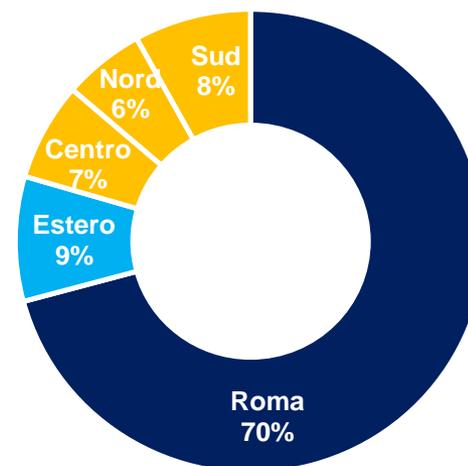


## Analisi socio-demografica: provenienza

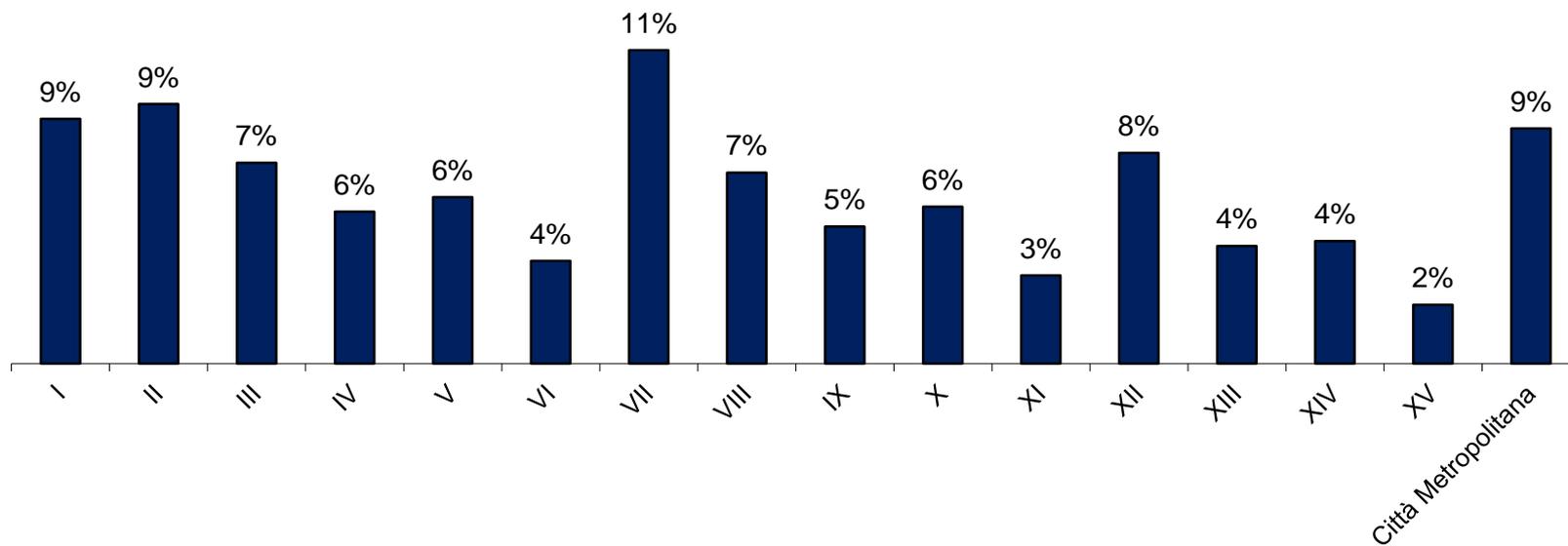
Il 70% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (in discesa dal 79% dell'anno scorso), mentre il 21% giunge da altre città italiane (18% nel 2018) e il restante 9% dall'estero (in aumento dal 3% nell'indagine precedente).

Si registra una maggiore presenza di romani per il Museo dell'Ara Pacis (74%; per i *Musei Capitolini* è il 67%), mentre la percentuale di turisti stranieri raggiunge un valore più alto per i *Musei Capitolini* (10%; per i *Musei Capitolini* era 7%).

Analizzando i vari municipi di residenza dei romani intervistati, emergono soprattutto i **Municipi I, II e VII**, ma anche l'area della Città Metropolitana; ciò denota un'adesione all'iniziativa anche da parte dei cittadini che risiedono fuori dal territorio cittadino.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero

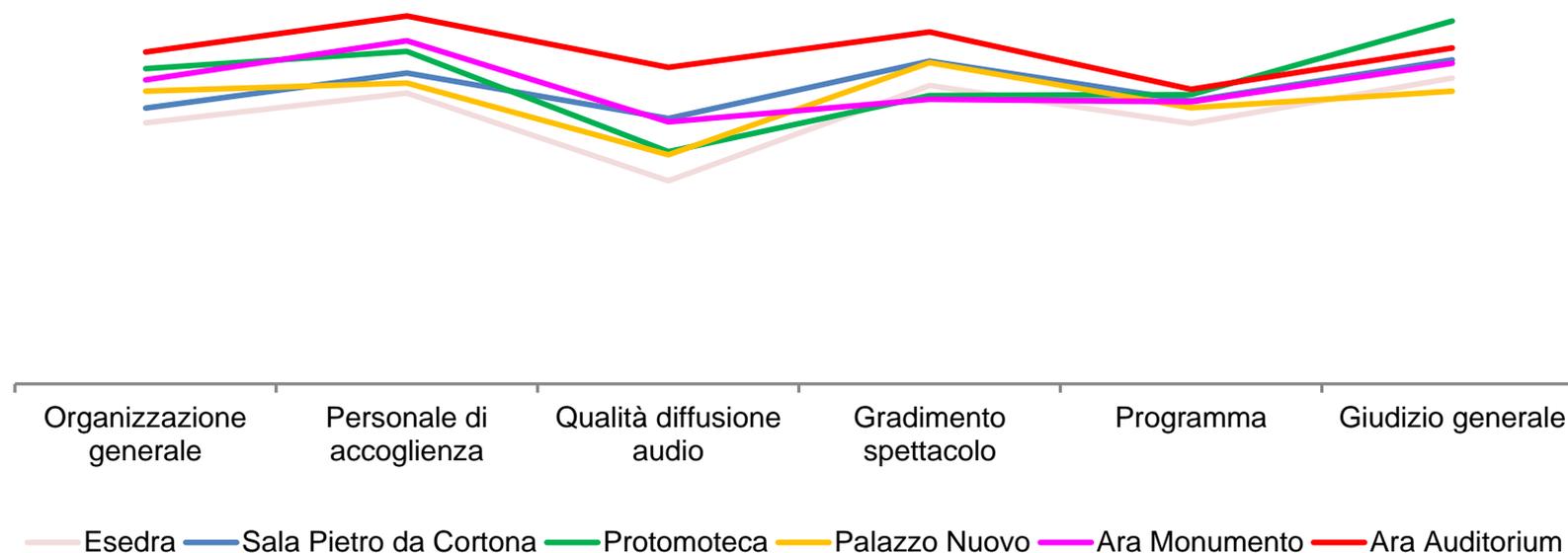


## Analisi univariate per spettacolo

Si rileva un livello medio di soddisfazione tendenzialmente più alto sullo spettacolo che si è svolto presso l'Auditorium del *Museo dell'Ara Pacis* (*Daniele Cordisco Jazz Society feat. Greg Hutchinson*), anche se il programma e il giudizio generale risultano molto soddisfacenti per chi ha partecipato allo spettacolo in *Protomoteca* (*Le canzoni dell'acqua*).

Risulta significativo che nel complesso, ad avere partecipato agli spettacoli dei *Musei Capitolini* siano in prevalenza gli spettatori di età adulta oltre i 45 anni (in *Protomoteca* e a Palazzo Nuovo l'età media dei visitatori scende ed emergono le fasce dei 35-44 anni), diplomati, in generale molto o abbastanza soddisfatti dell'iniziativa.

Invece i visitatori del *Museo dell'Ara Pacis* sono principalmente giovani di età 19-39 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, che dichiarano di essere molto soddisfatti della loro esperienza.



## 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 programma col gradimento dello spettacolo visto.

<b>Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Musei in Musica 2019</b>	Organizzazione generale	Personale di accoglienza	Qualità diffusione audio	Gradimento spettacolo	Programma	Giudizio generale
Organizzazione generale	1,000	,467**	,355**	,382**	,440**	,442**
Personale di accoglienza	,467**	1,000	,336**	,288**	,299**	,307**
Qualità diffusione audio	,355**	,336**	1,000	,411**	,311**	,296**
Gradimento spettacolo	,382**	,288**	,411**	1,000	,517**	,421**
Programma	,440**	,299**	,311**	,517**	1,000	,564**
Giudizio generale	,442**	,307**	,296**	,421**	,564**	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 complessiva (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

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

A *Musei in Musica 2019* gli aspetti che risultano più correlati al livello medio di soddisfazione sull'iniziativa sono quelli relativi al **programma** e all'**organizzazione generale** (ciò resta invariato per il *Museo dell'Ara Pacis*, mentre ai *Musei Capitolini* ad emergere è il gradimento dello spettacolo).

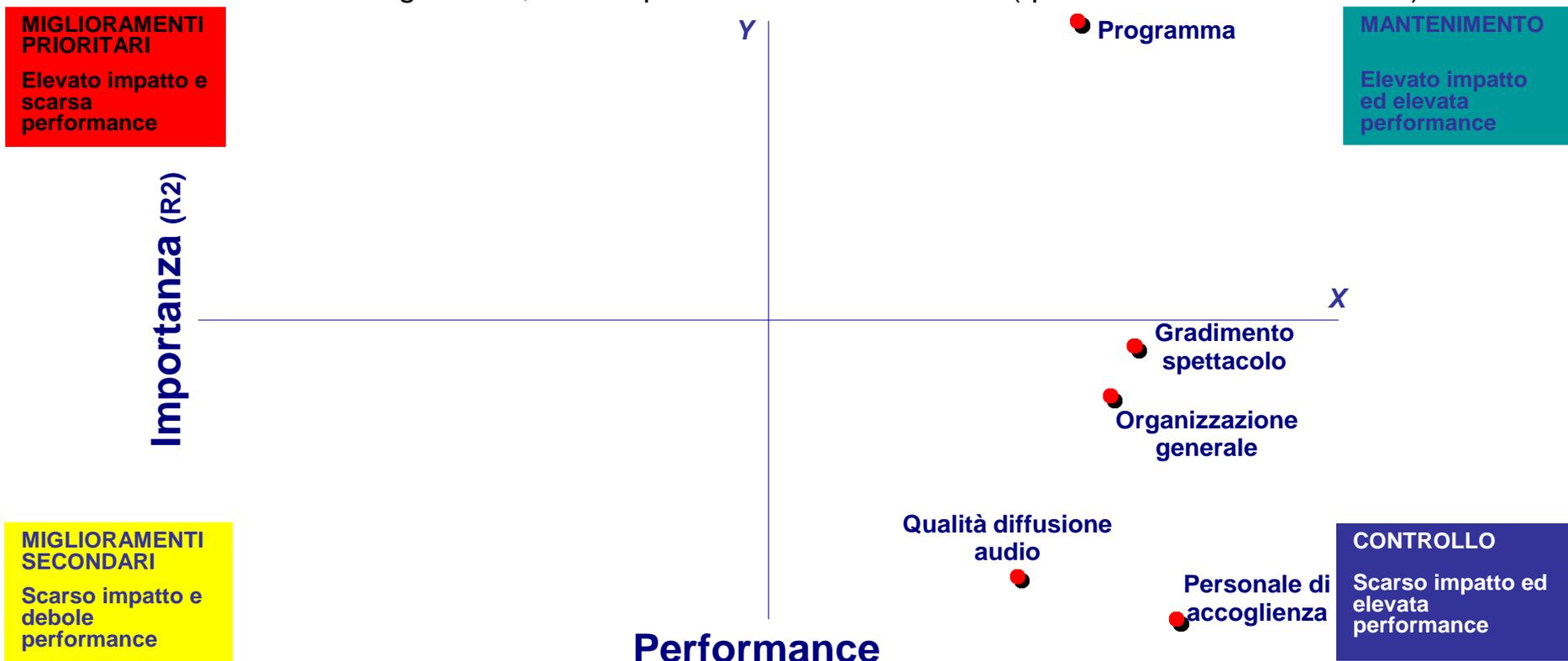
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sull'esperienza complessiva.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>Musei in Musica 2019</i>	
Programma	0,564
Organizzazione generale	0,442
Gradimento spettacolo	0,421
Personale di accoglienza	0,307
Qualità diffusione audio	0,296

## Mapa delle priorità (Regressione lineare)

Nella mappa complessiva dell'iniziativa il **programma** risulta essere l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente (quadrante in alto a destra), mentre il **gradimento dello spettacolo** assume un'importanza maggiore se si considerano solo i *Musei Capitolini* e l'**organizzazione generale** emerge al *Museo dell'Ara Pacis*. Non vi sono aspetti tra i possibili miglioramenti prioritari per i due musei oggetto d'indagine (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si posizionano invece gli aspetti che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche quando sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

## Cluster Analysis

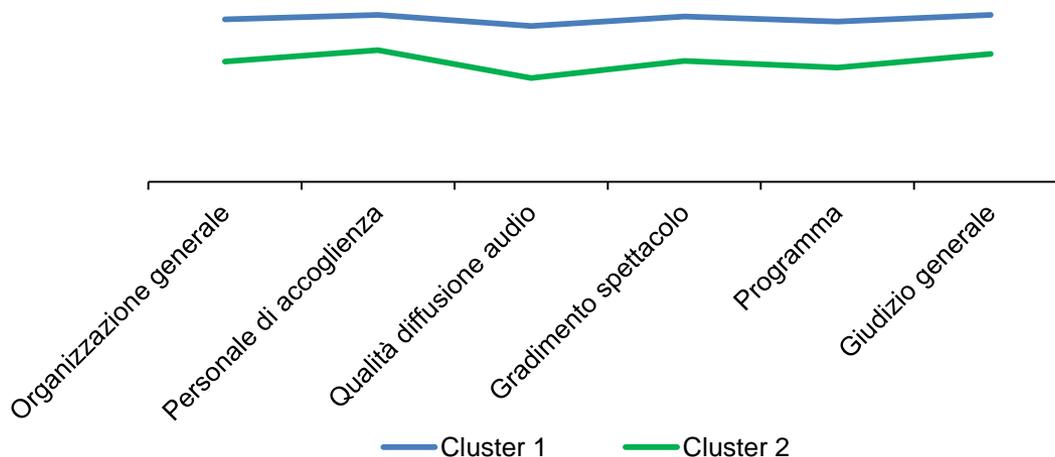
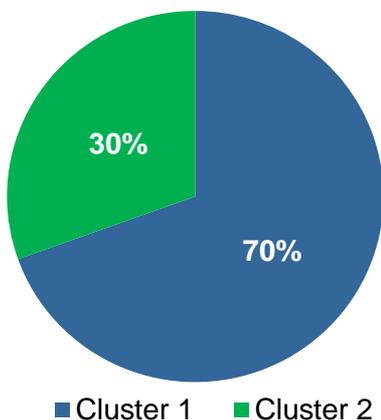
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (773 individui nel *Cluster 1* e 339 nel *Cluster 2*; n. 4 casi mancanti).

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

**Cluster 1 – Molto soddisfatti:** in prevalenza donne, di età 26-34 anni e 40-64 anni, con titolo di specializzazione post laurea, liberi professionisti, sono venuti a conoscenza dell'iniziativa tramite il passaparola e la stampa, alcuni hanno già partecipato all'iniziativa, ma non hanno visitato il museo che ospita lo spettacolo visto, vengono in coppia, vi si recano in automobile e a piedi, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti, hanno visto gli spettacoli presso il *Museo dell'Ara Pacis*.

**Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti:** in prevalenza uomini, di età giovane fino ai 25 anni, 35-39 anni e oltre 65 anni, diplomati e laureati, studenti, impiegati e pensionati, sono venuti a conoscenza dell'iniziativa tramite i social network e manifesti pubblicitari, alcuni partecipano all'iniziativa per la prima volta, ma sono già stati al museo visitato, vi si recano in moto/scooter e mezzi pubblici, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti, hanno visto gli spettacoli presso i *Musei Capitolini*.



**ELOGI** spettacoli meravigliosi, tutto perfetto, queste iniziative contribuiscono alla diffusione della cultura (12), altro (5). **Totale 17**

---

## **SUGGERIMENTI**

**ORGANIZZAZIONE** ripetere l'iniziativa più volte durante l'anno (20), ampliare i giorni per consentire di visitare tutti gli eventi in programma (8), troppo affollamento (8), predisporre un servizio navetta per spostarsi nei vari musei (4), anticipare l'apertura della biglietteria (4), altro (15). **Totale 59**

**COMUNICAZIONE** pubblicizzare meglio l'iniziativa (25), altro (3). **Totale 28**

**POSTI A SEDERE** da aumentare (22), altro (3). **Totale 25**

**PROGRAMMA** presentazione dei brani eseguiti durante gli spettacoli (5), più varietà nella scelta musicale (3), maggiore durata dei concerti (2), aumentare il numero degli spettacoli (2), lettura brani o monologhi (2), dare spazio a nuove proposte (2), altro (3). **Totale 19**

**DIFFUSIONE AUDIO** acustica da migliorare (6), altro (2). **Totale 8**

**PERSONALE** scarso e poco preparato (7), altro (1). **Totale 8**

**PUNTO RISTORO** bar, buffet, distributori automatici (6). **Totale 6**

**SERVIZI IGIENICI** scarsa igiene, fatiscenti, guasti (5). **Totale 5**

**DEPLIANT** pubblicare il programma anche in inglese (3), altro (2). **Totale 5**

**ALTRO. Totale 7**

***Totale 170 suggerimenti  
Musei in Musica 2019***

## 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 sottostante:

	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>Musei in Musica 2019</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. <b>Rispetto alle aspettative, il suo grado di soddisfazione è:</b>	<input type="checkbox"/> Superiore	<input type="checkbox"/> Uguale	<input type="checkbox"/> Inferiore	<input type="checkbox"/> Senza aspettative

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

**MINIMO**  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 **MASSIMO**

8. **Come è venuto a conoscenza dell'evento *Musei in Musica*?**

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

9. **Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento?**

- Automobile propria  Moto/Scooter  Bicicletta  A piedi  Mezzi pubblici  Taxi  Car Sharing  Altro

10. **Ha partecipato alle precedenti edizioni di questo evento?**  Sì  No

11. **Con chi ha visitato il museo?**  Da solo  Gruppo organizzato  Coppia  Amici  Famiglia  Scuola  Altro

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

13. **Per quale motivo ha scelto di recarsi in questo museo?**  Per gli spettacoli  Per la collezione permanente  Per la mostra temporanea  
 Per caso  Per accompagnare amici  Per comodità/vicinanza  Altro

14. **SUGGERIMENTI**

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

**Titolo di studio:**  scuola dell'obbligo (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: \_\_\_\_\_**