



Indagini di Customer Satisfaction

Luca Signorelli e Roma. Oblio e riscoperte

Musei Capitolini

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Analisi del trend 2019-2020
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Come è venuto a conoscenza della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto ai Musei Capitolini
- Ha utilizzato una card 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 **2 al 9 gennaio 2020** presso i **Musei Capitolini** (gli intervistati rappresentano il 4% degli ingressi totali al museo 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 94%, un margine di errore di stima di $\pm 3,28\%$.

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 2020, 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 piuttosto buono, con una media di **2,49** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono la **chiarezza del percorso di visita** (2,75), l'**allestimento** (2,65), i **pannelli e didascalie** (2,61), il **contenuto** (2,55).

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

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante ed anche soddisfacente nella mappa delle priorità, ma risulta essere anche l'aspetto più correlato al giudizio generale (pp. 16-18).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevalgono quelli relativi al **contenuto**, in particolare la richiesta di più opere originali, con meno riproduzioni (50 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito sia da visitatori **stranieri** che **romani** (42% per entrambi), **pensionati** (34%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (73%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta **45-74 anni** (58% sul campione totale degli intervistati).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra "**entrando nel museo/in biglietteria**" (22%), seguono "**passando, per caso**" e "**internet**" (entrambi raggiungono il 21% sul totale).

Risulta significativo che ad avere scoperto la mostra *passando per caso* o *entrando nel museo* siano in prevalenza i turisti stranieri, nuovi visitatori, senza aspettative a priori, diplomati o laureati, che si ritengono molto (*entrando nel museo/in biglietteria*) o abbastanza soddisfatti (*passando per caso*). Chi la conosce tramite il *portale MiC* giunge soprattutto da Roma o da altre province italiane, ha già visitato i *Musei Capitolini*, possiede un titolo di scuola media superiore, ha un giudizio superiore alle attese e in generale si ritiene molto soddisfatto.

Tabella riassuntiva

ics Mostra "Luca Signorelli e Roma: Oblio e riscoperte" – Musei Capitolini 2020	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (immagine mostra)	2,29	2,00	194	9	0,763	4%	45%	3%	87%
Contenuto	2,55	3,00	203	0	0,606	0%	61%	0%	95%
Pannelli e didascalie	2,61	3,00	192	11	0,567	5%	65%	1%	97%
Allestimento	2,65	3,00	201	2	0,555	1%	69%	0%	96%
Supporti digitali	2,41	2,50	32	171	0,665	84%	50%	0%	91%
Chiarezza percorso di visita	2,75	3,00	199	4	0,455	2%	76%	0%	99%
Giudizio generale mostra	2,49	3,00	202	1	0,575	0%	52%	0%	96%

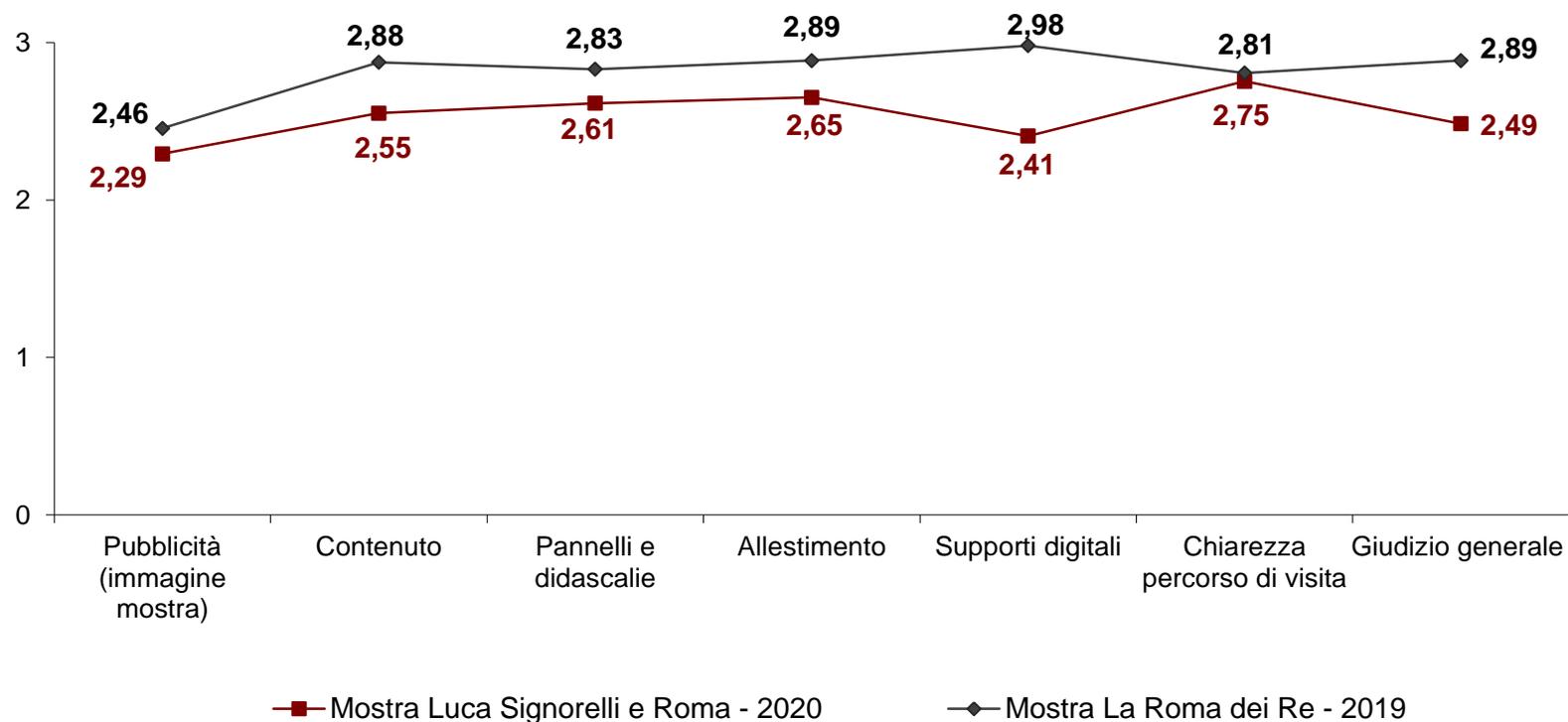
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,55).

Analisi del trend 2019-2020

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta abbastanza costante rispetto all'indagine precedente effettuata lo scorso anno alla mostra "*La Roma dei Re. Il racconto dell'archeologia*".

Si evidenzia una flessione sui vari aspetti oggetto di indagine, soprattutto sui supporti digitali e sul giudizio generale, seppure tutte le medie restino al di sopra dello standard minimo di 2,20.

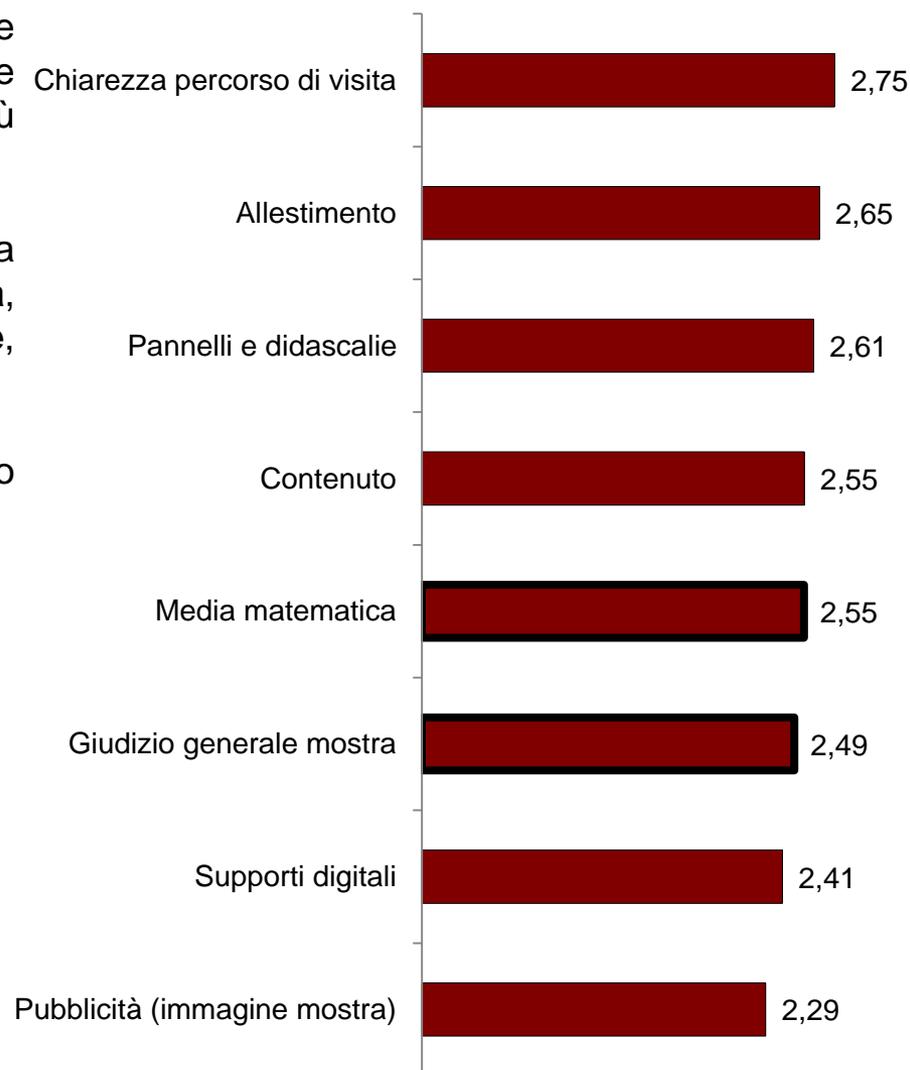


Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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 la **chiarezza del percorso di visita**, l'**allestimento**, i **pannelli e didascalie**, il **contenuto**.

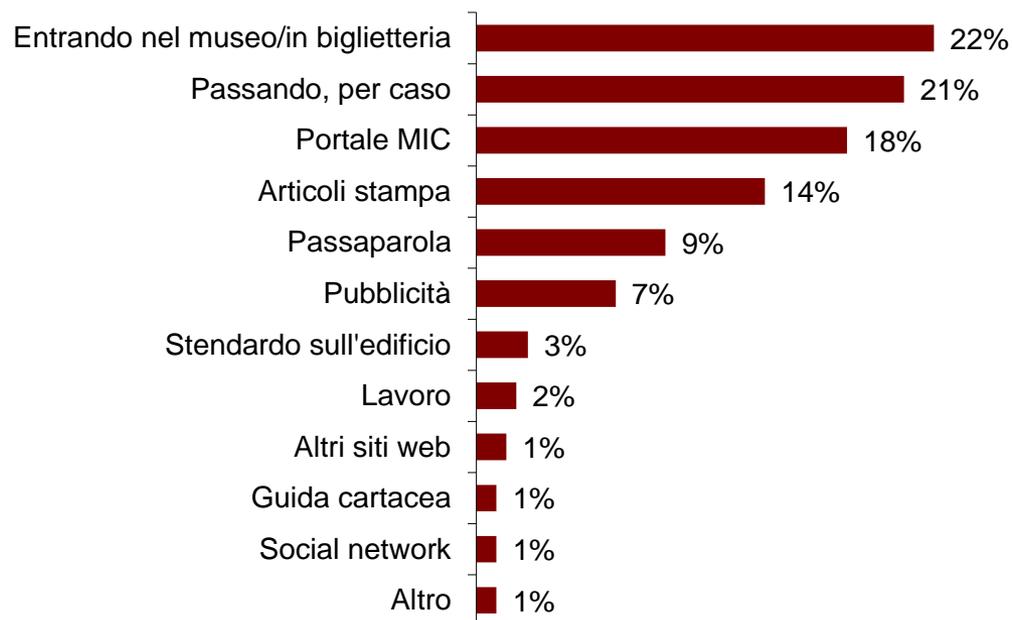
Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 22% del campione intervistato afferma di essere venuto a sapere della mostra “**entrando nel museo/in biglietteria**” (in aumento dal 15% della mostra “*La Roma dei Re. Il racconto dell’archeologia*”); il 21% risponde “**passando, per caso**” (era 17% per l’indagine precedente), mentre il 20% tramite “**internet**” (di cui il 18% riguarda il **portale MiC**; la percentuale complessiva del canale web emersa lo scorso anno era pari al 14%).

Risulta significativo che ad avere scoperto la mostra passando per caso o entrando nel museo siano in prevalenza i turisti stranieri, nuovi visitatori, senza aspettative a priori, diplomati o laureati, che si ritengono molto (*entrando nel museo*) o abbastanza soddisfatti (*passando per caso*). Chi la conosce tramite il portale MiC giunge soprattutto da Roma o da altre province italiane, ha già visitato i *Musei Capitolini*, possiede un titolo di scuola media superiore, ha un giudizio superiore alle attese e in generale si ritiene molto soddisfatto della mostra.



Negli ultimi cinque anni è già stato ai Musei Capitolini

Il 39% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima ai *Musei Capitolini*, il 59% già vi è stato (di cui il 21% “**da una a tre volte**” e il 38% “**più di tre volte**”); il restante 2% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

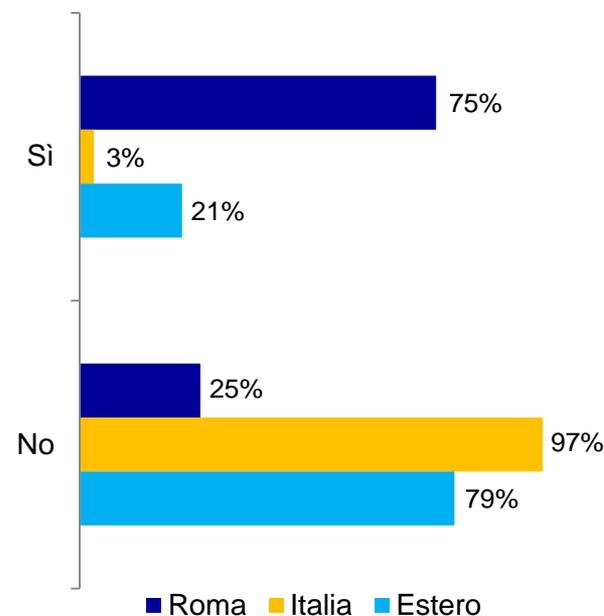
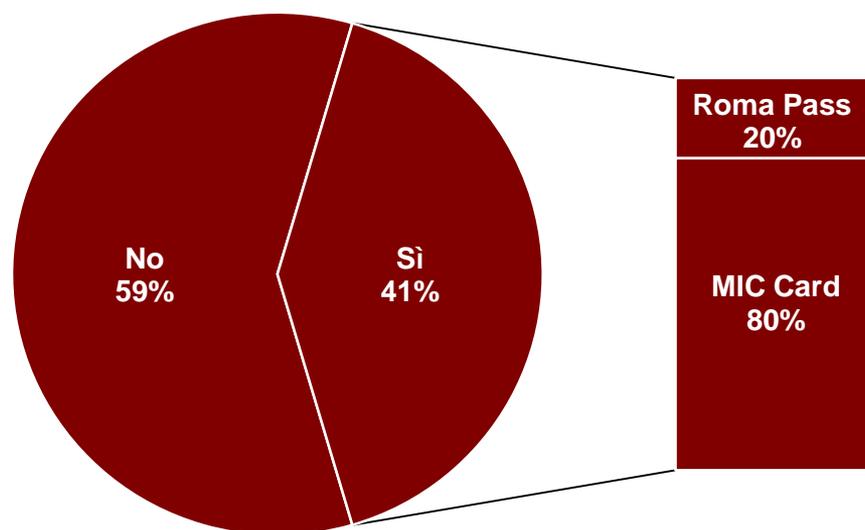
Risulta significativo che la maggior parte di coloro che non sono mai stati in questo museo siano in prevalenza i turisti stranieri (*cf.* grafico sottostante a destra), di età giovane 19-39 anni, che non hanno utilizzato alcuna card per entrare ai *Musei Capitolini*, il loro giudizio è superiore alle proprie aspettative o ne sono privi e nel complesso si ritengono molto soddisfatti. Invece ad avere già visitato il museo sono principalmente i romani, di età adulta al di sopra dei 45 anni, alcuni hanno usufruito della *MIC Card* per accedere al museo, il cui giudizio è uguale alle proprie attese ed in generale sono abbastanza soddisfatti della mostra.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 41% degli intervistati afferma di avere utilizzato una card per accedere ai *Musei Capitolini* (di cui l'80% la **MIC Card** e il 20% la **Roma Pass**), mentre il 59% del campione non ne ha usufruito.

Risulta significativo che a prediligere l'utilizzo di una card siano prevalentemente i romani (*MiC Card*) che sono già stati ai *Musei Capitolini*. Invece a non utilizzare le card sono prevalentemente i turisti (sia italiani che stranieri), che vengono al museo per la prima volta.



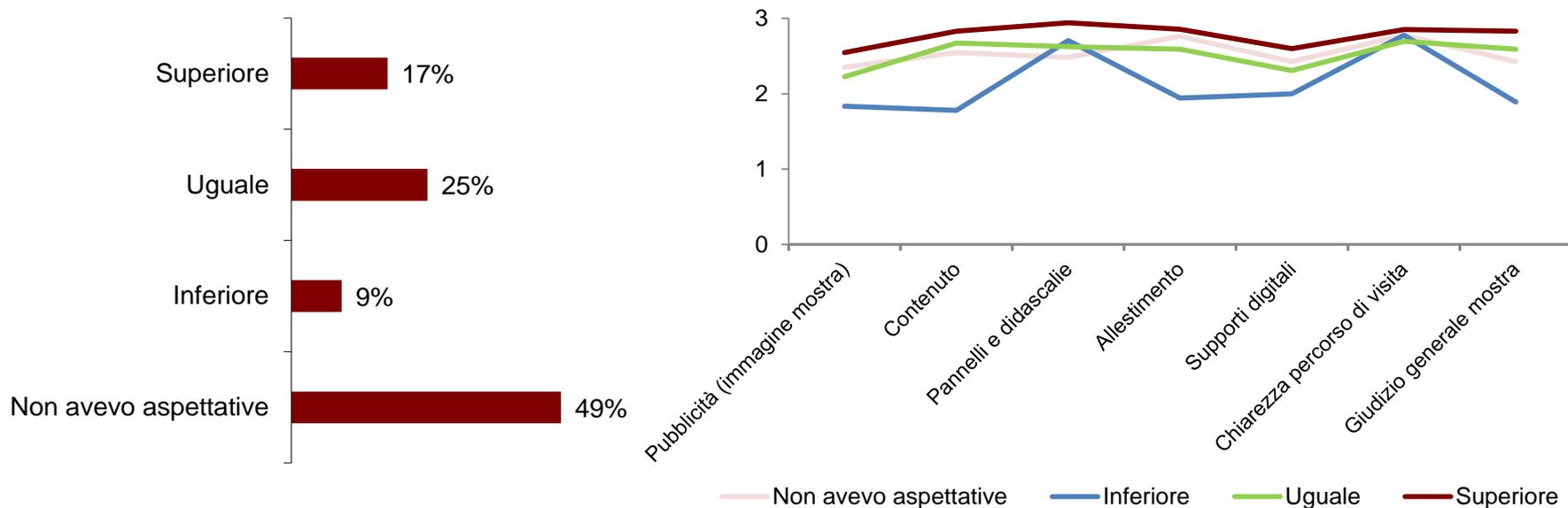
Giudizio rispetto alle aspettative

Il 49% degli intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita a questa mostra.

Il 25% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 17% è superiore e per il restante 9% è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano in particolare i turisti stranieri, nuovi visitatori, che non hanno utilizzato alcuna card per entrare nel museo, in generale abbastanza soddisfatti della mostra. Invece ad avere un giudizio superiore o uguale alle proprie attese sono in particolare i visitatori italiani (inclusi i romani), alcuni già stati ai *Musei Capitolini*, hanno utilizzato la *MIC Card* per entrarvi e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.

Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine (*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 a **24%**.

Si evidenzia che il 52% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.

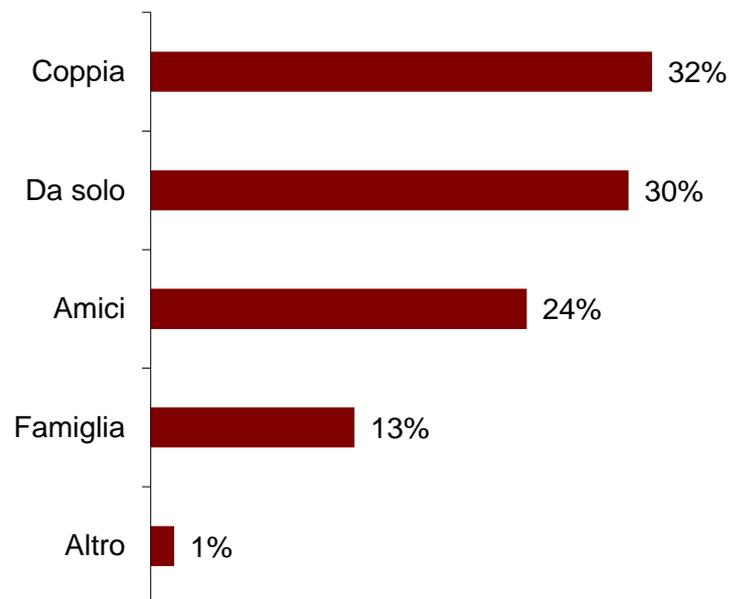


NET PROMOTER SCORE										
Mostra Luca Signorelli e Roma - Musei Capitolini 2020										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	1	2	1	6	13	36	68	27	47
0,5%	0%	0,5%	1%	0,5%	3%	6%	18%	34%	13%	23%
DETRATTORI = 12%							PASSIVI = 52%		PROMOTORI = 36%	
36%-12% = 24%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 32% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra **“in coppia”**, il 30% viene **“da solo”**, il 24% in compagnia di **“amici”** e il 13% con la propria **“famiglia”**; il restante 1% risponde **“altro”**.

Risulta significativo che a venire in coppia o con la famiglia siano principalmente coloro che appartengono alle fasce di età 26-44 anni, nuovi visitatori, privi di aspettative a priori e nel complesso si ritengono molto (*famiglia*) o abbastanza (*in coppia*) soddisfatti della mostra. Invece a recarsi da soli o con gli amici sono soprattutto i visitatori di età giovane 19-25 anni o adulta oltre i 45 anni, alcuni già stati ai *Musei Capitolini*, il cui giudizio è superiore alle attese (*da solo*) o uguale (*amici*), in generale molto soddisfatti.



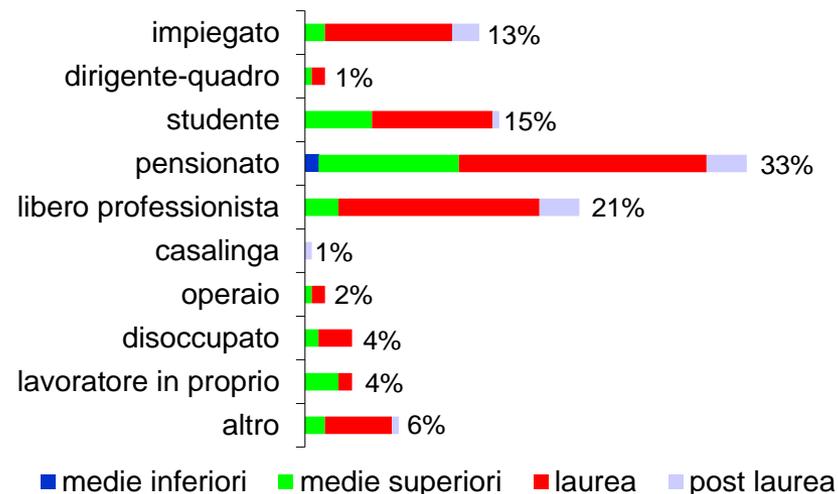
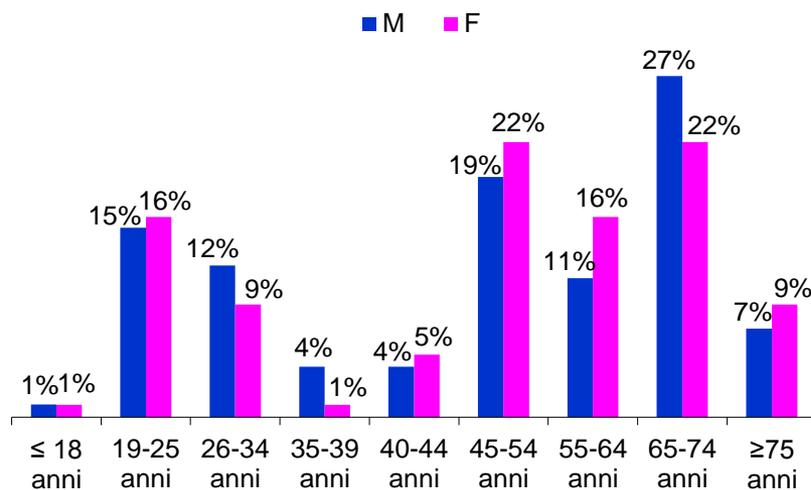
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine il campione è ripartito equamente per genere (50% sia per **donne** che **uomini**; lo scorso anno prevalevano le donne con il 55% sul totale). Le donne prevalgono nelle fasce di età giovane 19-25 anni o adulta 40-64 anni ed oltre i 75 anni, mentre gli uomini soprattutto nelle fasce d'età 26-39 anni e 65-74 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (58%; in aumento rispetto al 46% dell'indagine precedente). Le fasce dei 19-34 anni passano dal 23% al 26%.

Il 73% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (nel 2019 la percentuale raggiungeva il 66%).

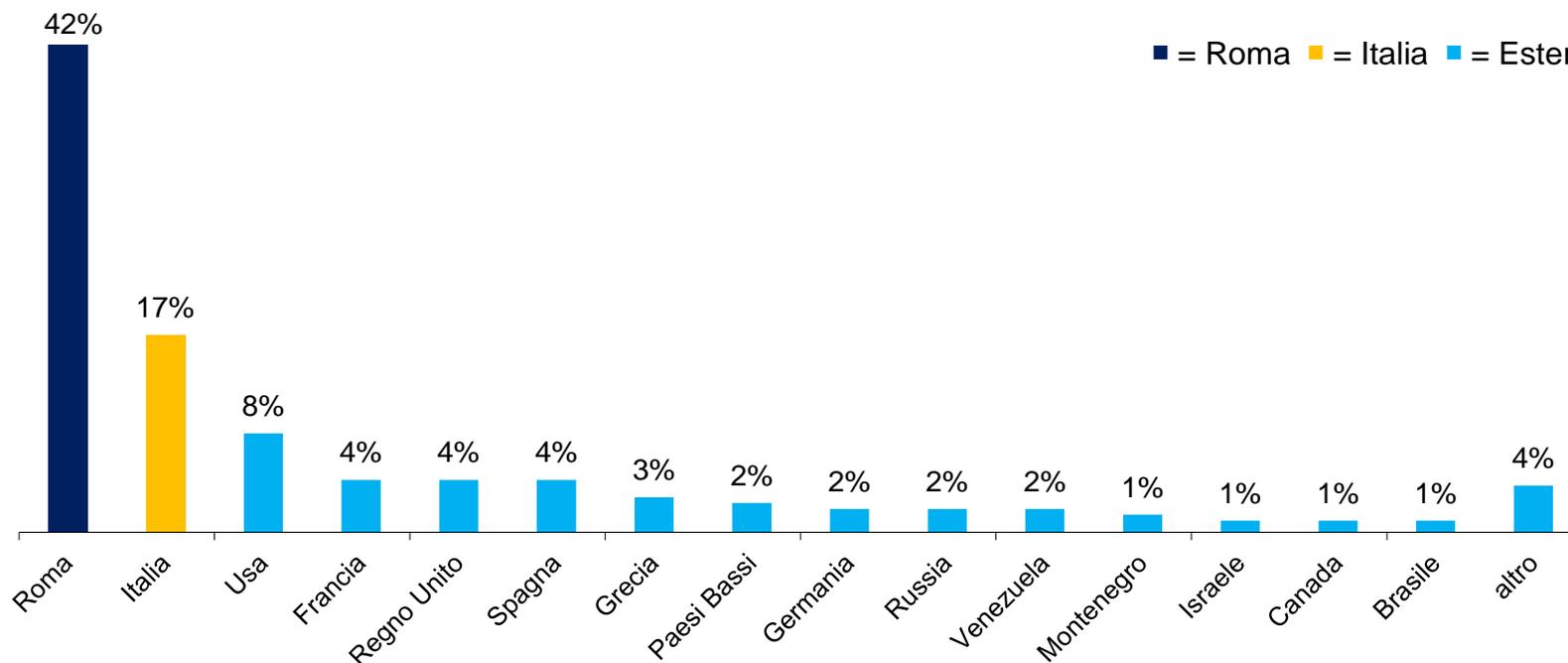
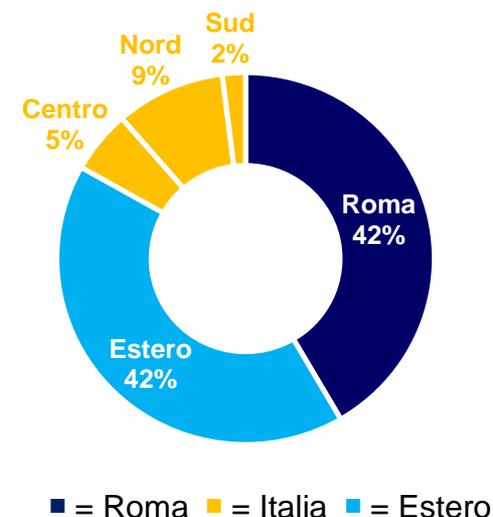
Rispetto alle categorie professionali prevalgono i **pensionati** (33%; in aumento dal 23% della mostra precedente); poi seguono i liberi professionisti (21%; lo scorso anno erano il 13%) e gli studenti (15%; in netto calo dal 26% emerso nel 2019). Gli impiegati scendono dal 24% al 13%.



Analisi socio-demografica (provenienza)

La maggior parte del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** e **turisti stranieri** (42% per entrambi; nell'indagine precedente gli stranieri erano il 49% mentre i romani aumentano dal 32%). Il restante 16% giunge da altre città italiane (lo scorso anno la percentuale era pari al 19%).

La nazionalità prevalente è quella **statunitense** (8% sul totale), ma si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Mostra "Luca Signorelli e Roma: Oblio e riscoperte"	Publicità (immagine mostra)	Contenuto	Pannelli e didascalie	Allestimento	Supporti digitali	Chiarezza percorso di visita	Giudizio generale mostra
Publicità (immagine mostra)	1,000	,322**	,270**	,228**	,339	,329**	,530**
Contenuto	,322**	1,000	,250**	,370**	,255	,111	,490**
Pannelli e didascalie	,270**	,250**	1,000	,130	,245	,327**	,459**
Allestimento	,228**	,370**	,130	1,000	,333	,313**	,390**
Supporti digitali	,339	,255	,245	,333	1,000	,568**	,280
Chiarezza percorso di visita	,329**	,111	,327**	,313**	,568**	1,000	,454**
Giudizio generale mostra	,530**	,490**	,459**	,390**	,280	,454**	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).

I supporti digitali non sono risultati significativi rispetto al giudizio generale e per tale motivo sono stati esclusi nella tabella laterale.

Per la mostra “*Luca Signorelli e Roma. Oblio e riscoperte*” le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono la **pubblicità (immagine mostra)** e il **contenuto**.

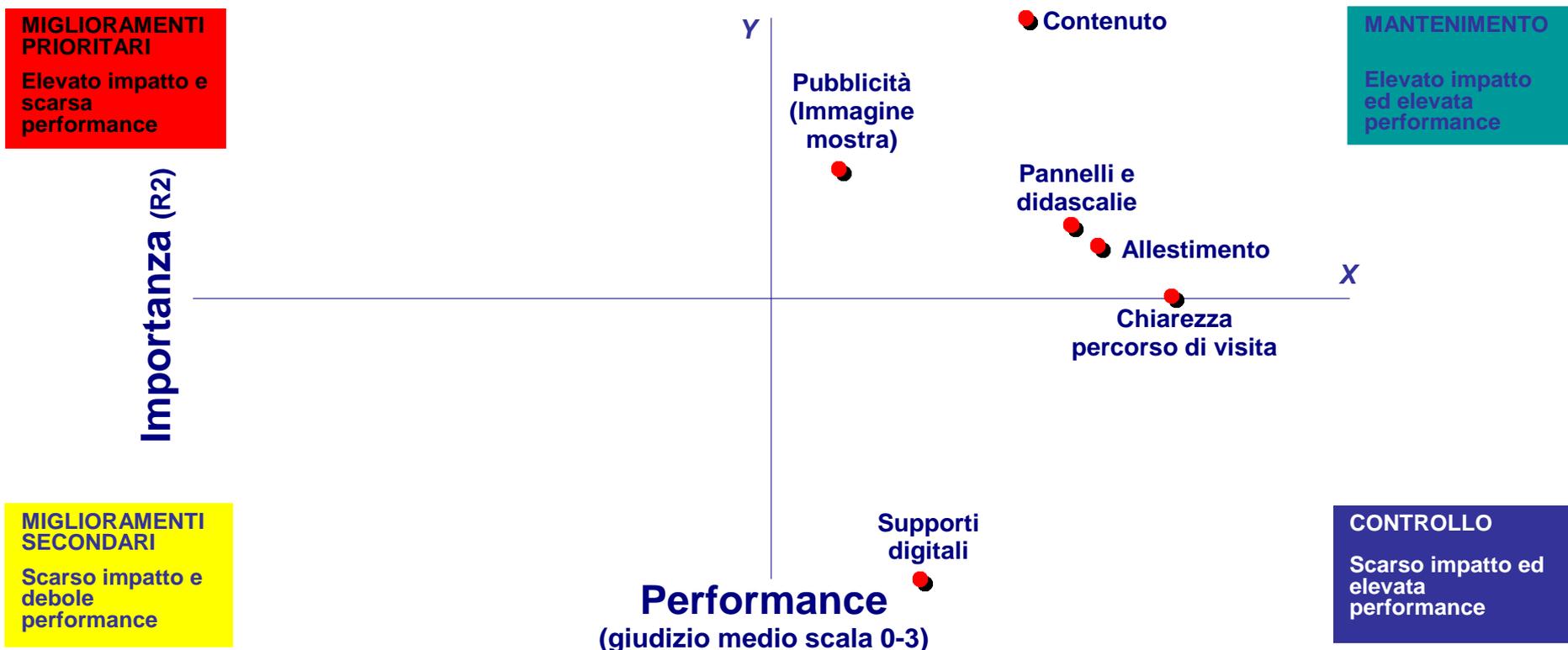
Nessuno degli aspetti indagati ha un’incidenza negativa sul giudizio generale.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra “ <i>Luca Signorelli e Roma: Oblio e riscoperte</i> ”	
Pubblicità (immagine mostra)	0,530
Contenuto	0,490
Pannelli e didascalie	0,459
Chiarezza percorso di visita	0,454
Allestimento	0,390

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante ed anche soddisfacente, ma nel quadrante in alto a destra si posizionano anche la **pubblicità (immagine mostra)**, i **pannelli e didascalie** e l'**allestimento**. Invece la **chiarezza del percorso di visita** si trova in una posizione *borderline*. 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 gli aspetti 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

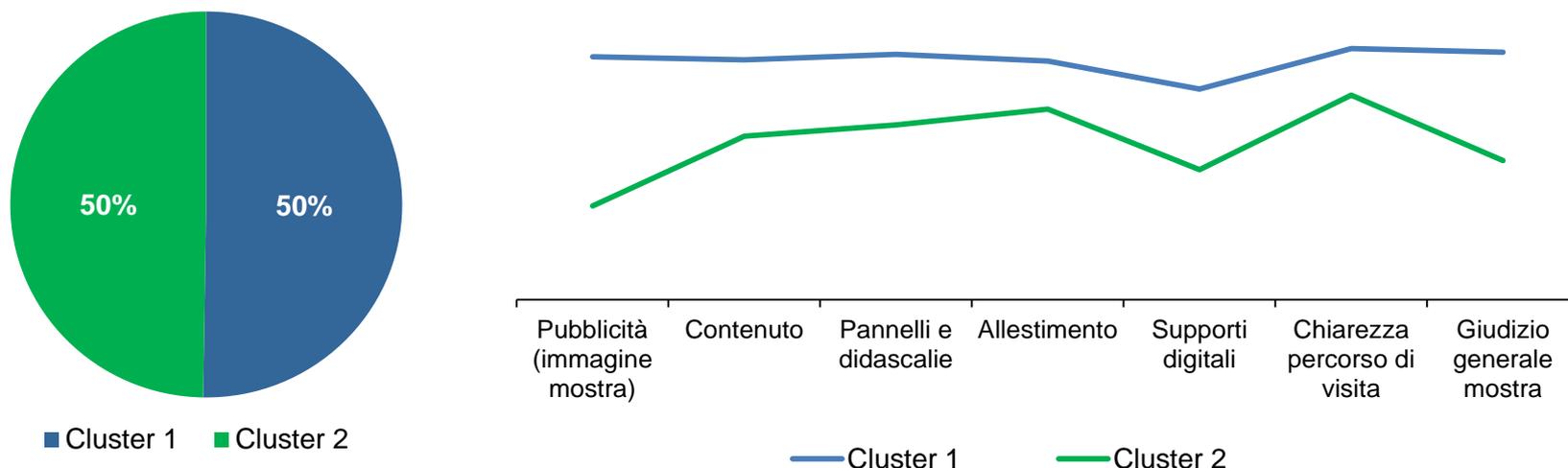
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (102 individui per il *Cluster 1* e 101 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 **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini, turisti (sia italiani che stranieri, di età 26-34 anni e 45-54 anni, diplomati, liberi professionisti e impiegati, nuovi visitatori, vengono a conoscenza della mostra entrando nel museo o tramite il portale MiC, alcuni utilizzano la Roma Pass per entrare ai *Musei Capitolini*, vi si recano da soli o con la famiglia, giudizio superiore alle aspettative.

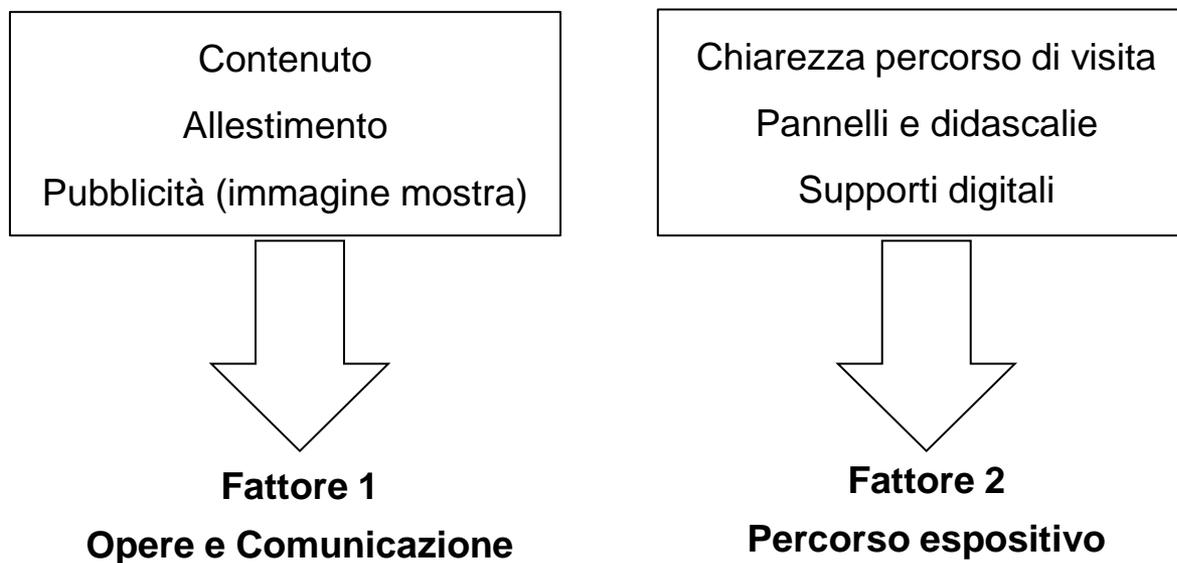
Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne, residenti a Roma, di età 19-25 anni e 55-74 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, studenti e pensionati, alcuni già stati in questo museo, vengono a conoscenza della mostra attraverso la pubblicità e la stampa, alcuni utilizzano la MIC Card per entrare ai *Musei Capitolini*, vi si recano in coppia o con amici, giudizio uguale alle attese o ne sono privi.



Analisi Fattoriale

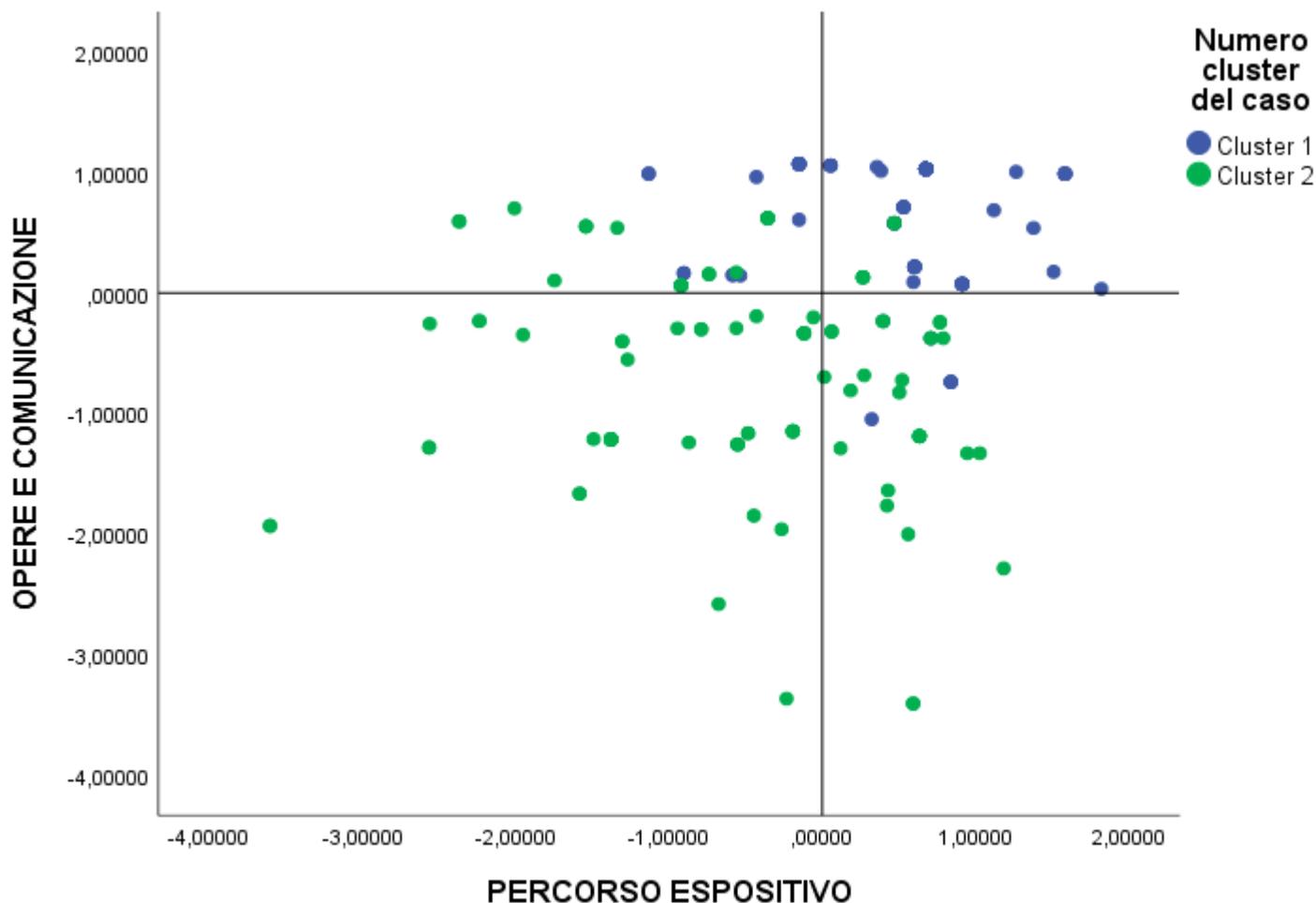
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 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 rileva una maggiore dispersività di giudizi e un livello medio di soddisfazione più basso, in particolare sul Fattore 1 (*Opere e Comunicazione*).



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 88**

ELOGI piace molto la mostra. **Totale 3**

CONTENUTO ampliare le opere (24), soprattutto più originali e meno riproduzioni (10), mostra piccola e poco approfondita (5), più disegni preparatori e grafici di Signorelli (4), altro (7). **Totale 50**

SUPPORTI INFORMATIVI linguaggio più semplice e maggiore sinteticità (8), informazioni più approfondite (7), testi anche in francese e spagnolo, migliorare le traduzioni in inglese (7), didascalie poco leggibili (5), altro (5). **Totale 32**

ILLUMINAZIONE alcuni riflessi di luce sulle opere (18), troppo bassa (4), altro (1). **Totale 23**

ALLESTIMENTO un po' pesante e confusionario, non piace la scelta cromatica, separazione cronologica tra le opere. **Totale 9**

SEGNALETICA INTERNA più indicazioni per raggiungere la mostra. **Totale 7**

PUBBLICITÀ immagine scura, poco visibile, non piace (3), da aumentare (3). **Totale 6**

ALTRO. **Totale 15**

**TOTALE 142 SUGGERIMENTI
MOSTRA LUCA SIGNORELLI E ROMA.
OBLIO E RISCOPERTE**

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 cinque anni è già venuto ai Musei Capitolini?

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

2. Ha utilizzato una card per entrare nel museo? Sì (Roma Pass MiC Card) No

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 entrando nel museo/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. Giudizio generale della mostra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 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				
12. 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				

13. Con chi ha visitato la mostra? Da solo Gruppo organizzato Coppia Amici Famiglia Scuola Altro

14. Aspetti da migliorare 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:.....