

Zè

Indagini di Customer Satisfaction

C'era una volta Sergio Leone

Spazio espositivo Ara Pacis

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 2019-2020
- Come è venuto a conoscenza della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto al Museo dell'Ara Pacis
- 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 **210 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* col metodo *TAPI* (*ausilio di tablet*) **dal 28 gennaio al 4 febbraio 2020** presso lo **Spazio espositivo del Museo dell'Ara Pacis** (gli intervistati rappresentano il 44% degli ingressi totali alla mostra temporanea nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,35\%$.

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 ottimo, con una media di **2,90** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi vi sono i **supporti digitali** (2,98), l'**allestimento** (2,92), i **pannelli e didascalie** (2,91).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il **contenuto** è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa delle priorità, ma anche quella più correlata alla soddisfazione complessiva su tale mostra (pp. 16-18).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono soprattutto il **contenuto**, ovvero una mostra più ampia e ricca di materiale (8 suggerimenti). Inoltre si richiede una maggiore **chiarezza del percorso di visita** (8 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 48% da **cittadini romani, liberi professionisti** (30%) e **pensionati** (22%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (61%), soprattutto di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (55% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra tramite **“internet”** (25% sul totale degli intervistati); poi seguono i **“manifesti pubblicitari”** (24%) e il **“passaparola”** (18%).

Risulta significativo che i *manifesti pubblicitari* prevalgono soprattutto per i romani, di età adulta oltre i 45 anni, con un titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, privi di aspettative.

Il *passaparola* è predominante per i visitatori residenti a Roma, appartenenti alle fasce di età giovane 19-25 anni o adulta 45-74 anni, che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore, vengono per la prima volta al *Museo dell'Ara Pacis*, con un giudizio uguale alle attese. Invece *internet* emerge per coloro che giungono da altre province italiane, di età 19-34 anni, diplomati, alcuni sono già stati in questo museo e hanno un giudizio superiore alle attese.

Tabella riassuntiva

Mostra C'era una volta Sergio Leone 2020	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (immagine mostra)	2,72	3,00	206	4	0,480	2%	73%	0%	100%
Contenuto	2,87	3,00	210	0	0,336	0%	87%	0%	100%
Pannelli e didascalie	2,91	3,00	208	2	0,289	1%	91%	0%	100%
Allestimento	2,92	3,00	210	0	0,290	0%	92%	0%	100%
Supporti digitali	2,98	3,00	209	1	0,153	0%	98%	0%	100%
Chiarezza percorso di visita	2,67	3,00	209	1	0,556	0%	71%	0%	96%
Giudizio generale mostra	2,90	3,00	209	1	0,295	0%	90%	0%	100%

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

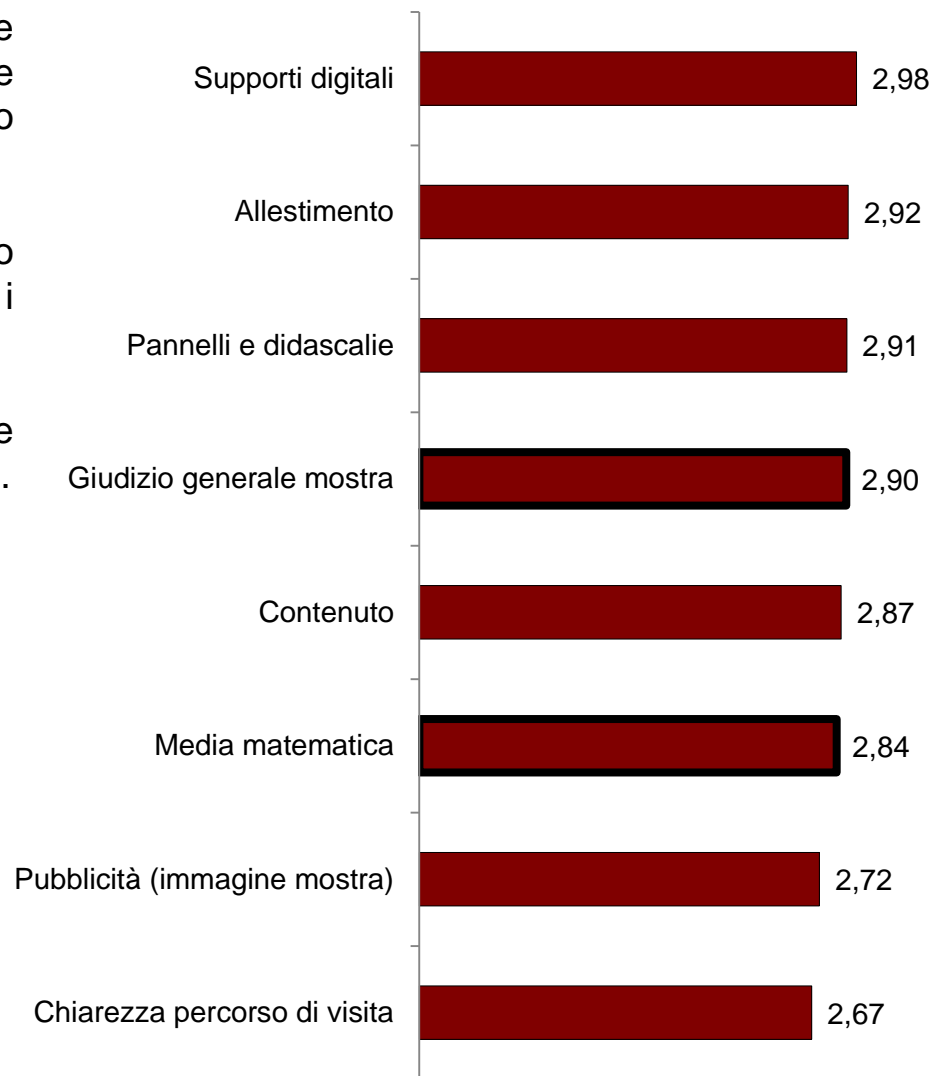
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,84).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Gli aspetti maggiormente graditi sono i **supporti digitali**, l'**allestimento**, i **pannelli e didascalie**.

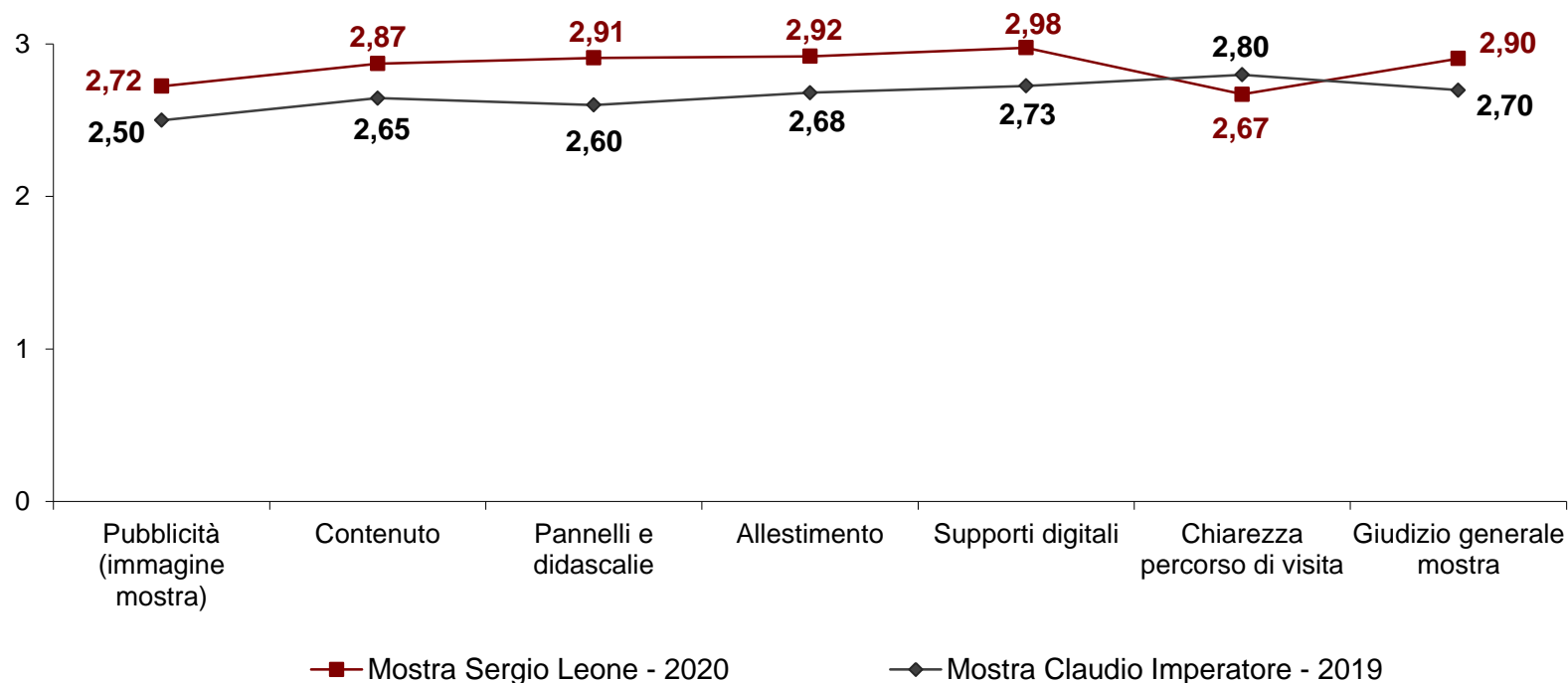
Tutte le medie sono nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2018-2019

Come si denota dal grafico sottostante, il trend risulta piuttosto costante e lineare rispetto all'indagine precedente effettuata sulla mostra *“Claudio Imperatore. Messalina, Agrippina e le ombre di una dinastia”*.

Si registra un netto aumento del livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, in particolare sui pannelli e didascalie. In discesa solo la media relativa alla chiarezza del percorso di visita, seppure resti ben al di sopra dello standard di 2,20.

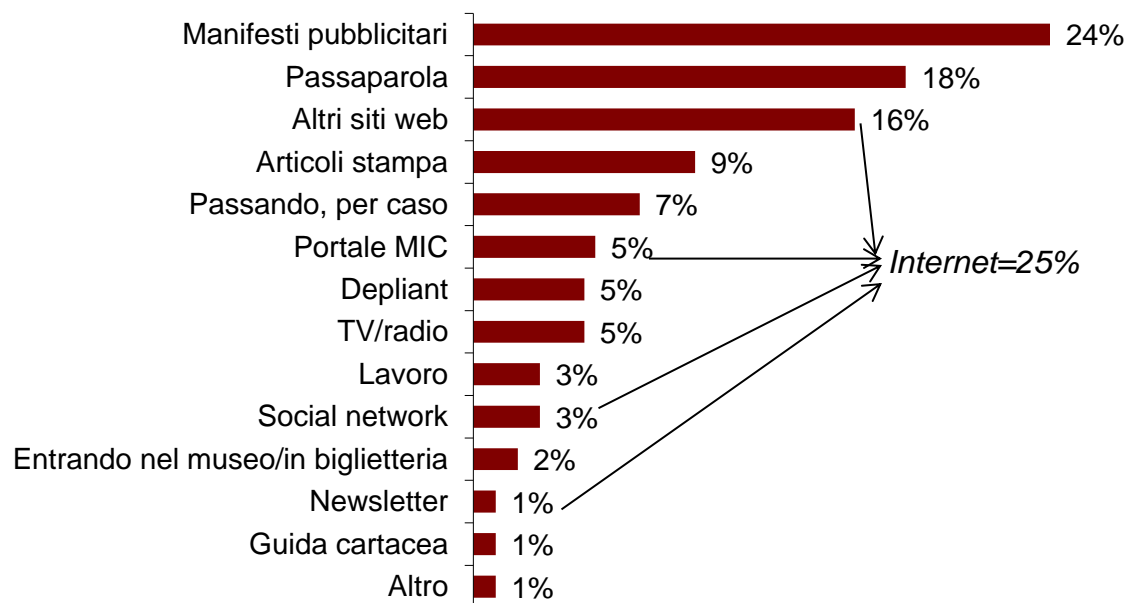


Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 25% del campione intervistato afferma di avere saputo della mostra attraverso “**internet**” (in aumento dal 18% per la mostra “*Claudio Imperatore*”). Seguono i “**manifesti pubblicitari**”, che raggiungono il 24% sul totale (l’incremento è notevole dal 9% emerso nell’indagine precedente), mentre il 18% ne viene a conoscenza tramite il “**passaparola**” (lo scorso anno era il 12%).

Risulta significativo che i manifesti pubblicitari prevalgono soprattutto per i romani, di età adulta oltre i 45 anni, con un titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, privi di aspettative.

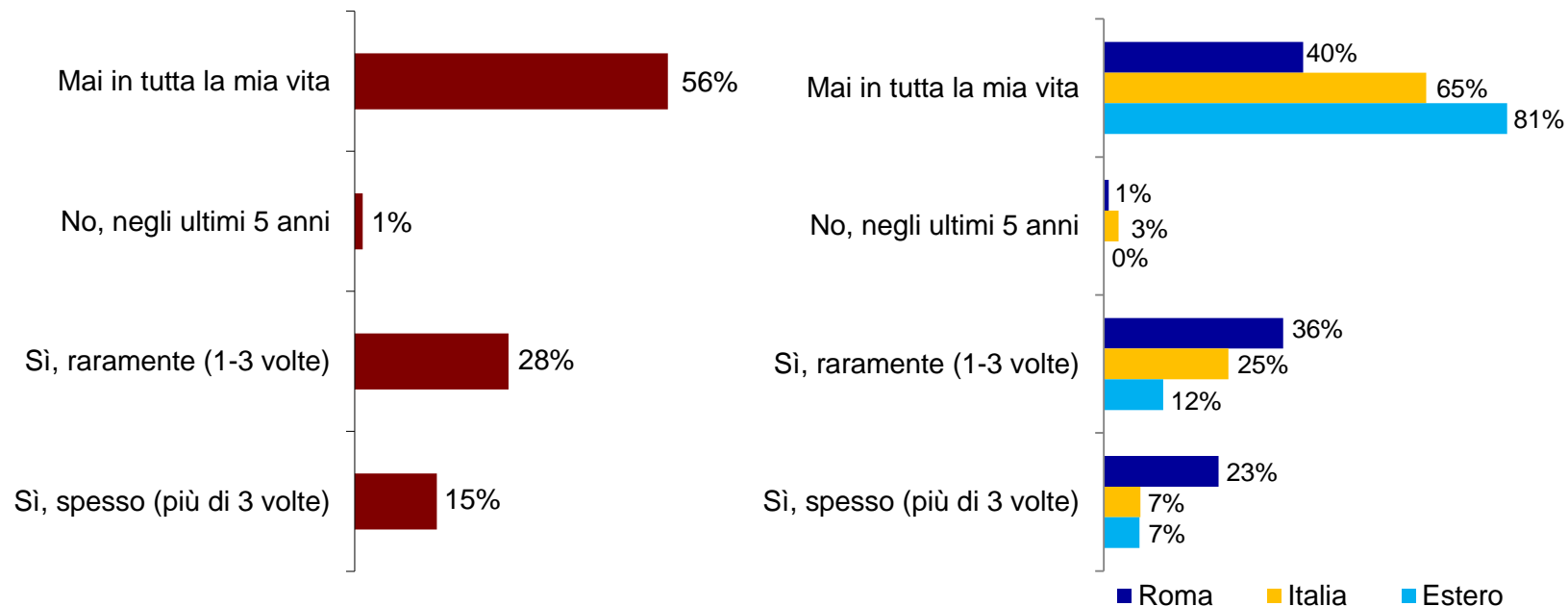
Il passaparola è predominante per i visitatori residenti a Roma, appartenenti alle fasce di età giovane 19-25 anni o adulta 45-74 anni, che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore, vengono per la prima volta al *Museo dell’Ara Pacis*, con un giudizio uguale alle attese. Invece internet emerge per coloro che giungono da altre province italiane, di età 19-34 anni, diplomati, alcuni sono già stati in questo museo e hanno un giudizio superiore alle attese.



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

Il 56% degli intervistati dichiara di non essere mai stato prima al *Museo dell'Ara Pacis*, il 43% già vi è stato (di cui il 28% **“da una a tre volte”** e il 15% **“più di tre volte”**); il restante 1% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

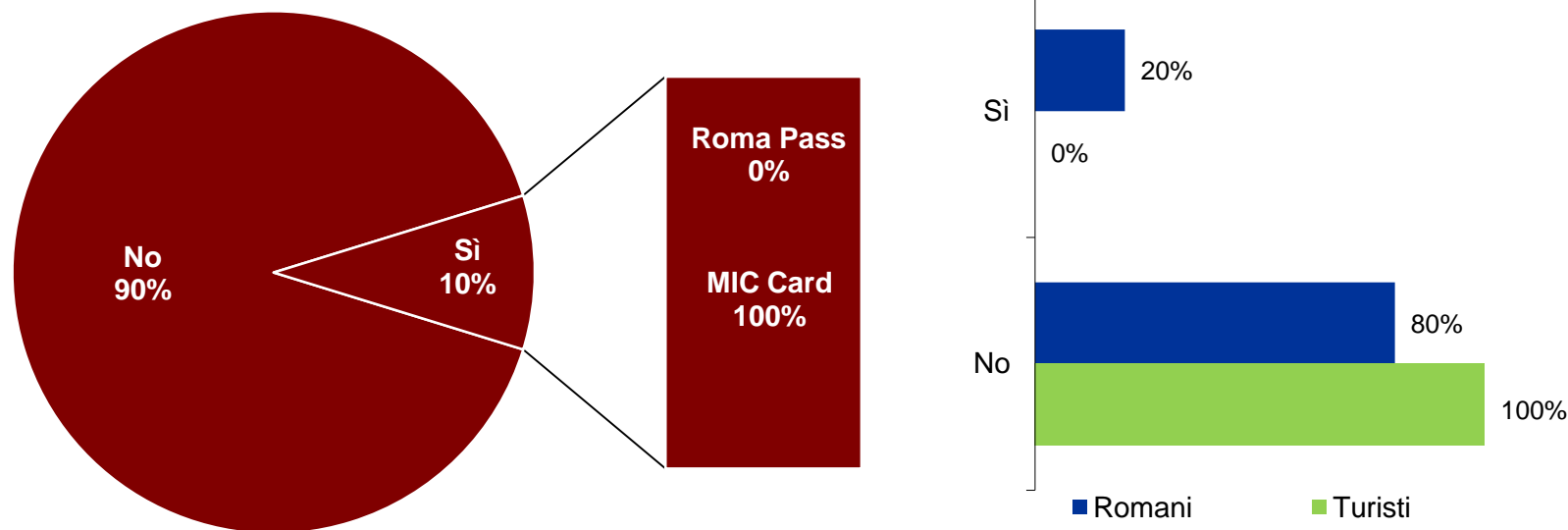
Risulta significativo che la maggior parte di coloro che non sono mai stati al museo siano in prevalenza i turisti, soprattutto stranieri (81%; *cfr.* grafico sottostante a destra), con un titolo di diploma superiore o specializzazione post laurea, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale si ritengono molto soddisfatti della mostra. Invece ad avere già visto tale museo sono principalmente i visitatori romani, laureati, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e nel complesso si dichiarano abbastanza soddisfatti.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 10% degli intervistati afferma di avere utilizzato una card per accedere al *Museo dell'Ara Pacis* (di cui il 100% la **MIC Card** e nessuno la **Roma Pass**), mentre il 90% del campione non ne ha usufruito.

Risulta significativo che a prediligere l'utilizzo di una card siano prevalentemente i romani (**MIC Card**), di età adulta oltre i 45 anni, alcuni dei quali sono già stati al *Museo dell'Ara Pacis*. Invece a non avere utilizzato alcuna card sono prevalentemente i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, di età compresa tra i 19 e 44 anni.

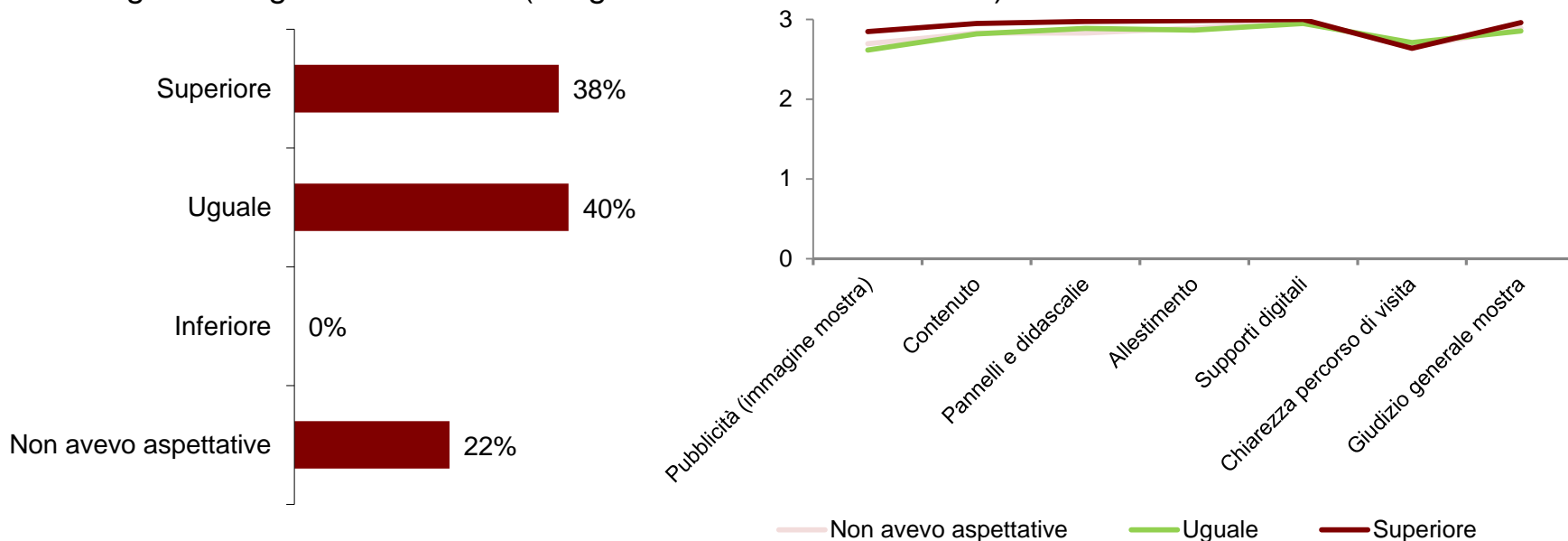


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 22% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima di visitare questa mostra. Il 40% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 38% è superiore e per nessuno è inferiore.

Risulta significativo che a non avere aspettative sulla mostra siano soprattutto i turisti stranieri, diplomati, nuovi visitatori ed in generale molto soddisfatti. Invece ad avere un giudizio superiore alle aspettative sono in particolare coloro che giungono da altre province italiane, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, mai stati in questo museo e nel complesso molto soddisfatti della mostra. Infine il giudizio è uguale alle proprie attese in prevalenza per i romani, laureati, alcuni già stati in questo museo e rilasciano un giudizio generale abbastanza soddisfacente.

Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine, tranne che sul percorso di visita, che è gradito maggiormente dai visitatori con un giudizio uguale alle attese (cfr. grafico sottostante a destra).



Consiglierebbe questa mostra ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 - e i **detrattori** - utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene della mostra che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà tale mostra è pari al **61%**; il 39% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.

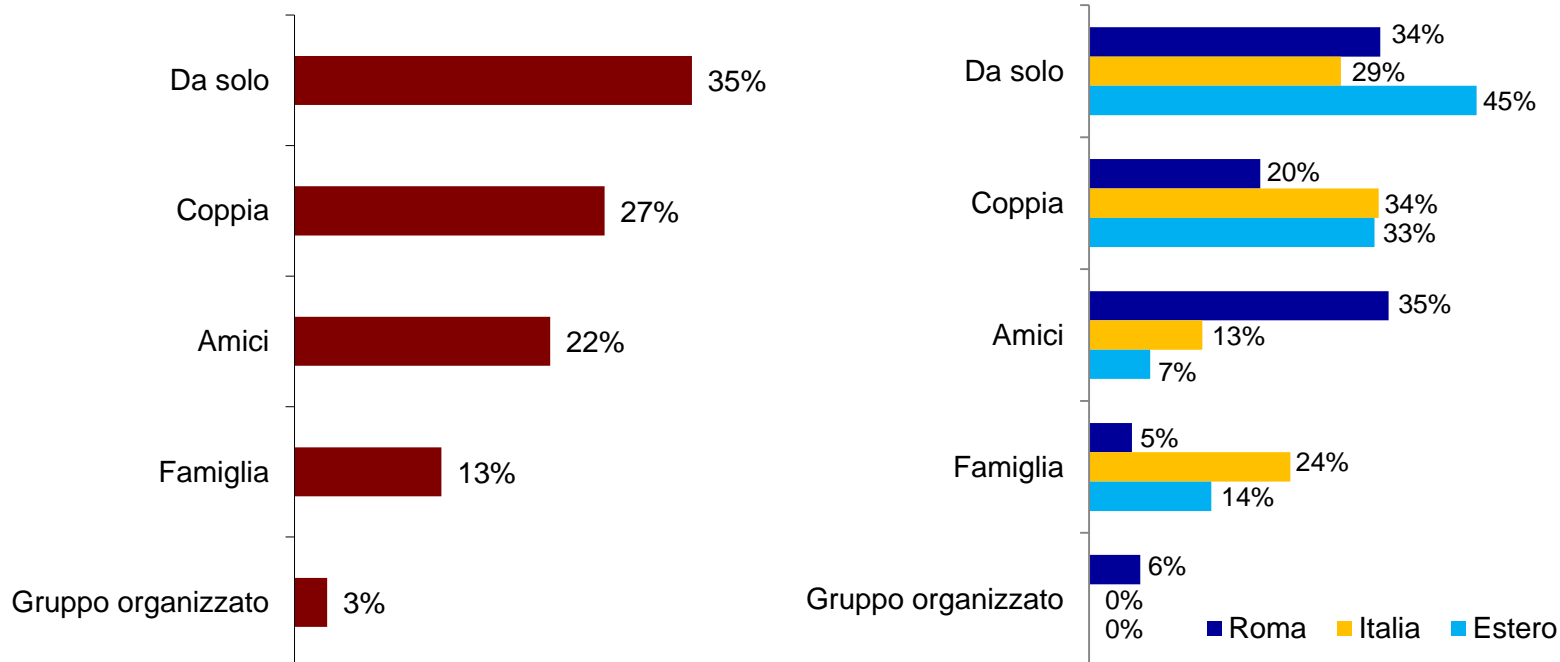
Da evidenziare che nessuno degli intervistati ha rilasciato valutazioni a 0 a 6, pertanto ciò denota un elevato gradimento sulla mostra visitata.



NET PROMOTER SCORE										
Mostra “C'era una volta Sergio Leone” - Spazio espositivo Ara Pacis 2020										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	9	73	57	71
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	35%	27%	34%
DETRATTORI = 0%							PASSIVI = 39%		PROMOTORI = 61%	
61% - 0% = 61%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 35% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra “**da solo**”, il 27% in “**coppia**”, il 22% con “**amici**”, il 13% con la propria “**famiglia**” e il restante 3% con un “**gruppo organizzato**”. Risulta significativo che a venire da soli siano in particolare i turisti stranieri (*cfr.* grafico sottostante a destra), con un titolo di laurea o post laurea, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece vengono in coppia soprattutto i visitatori italiani, diplomati, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva. A venire con amici sono principalmente i cittadini residenti a Roma, diplomati o laureati, nel complesso molto soddisfatti. Infine a recarsi alla mostra “*C'era una volta Sergio Leone*” con la propria famiglia sono prevalentemente coloro che giungono da altre province italiane, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, il cui giudizio generale è molto soddisfacente.



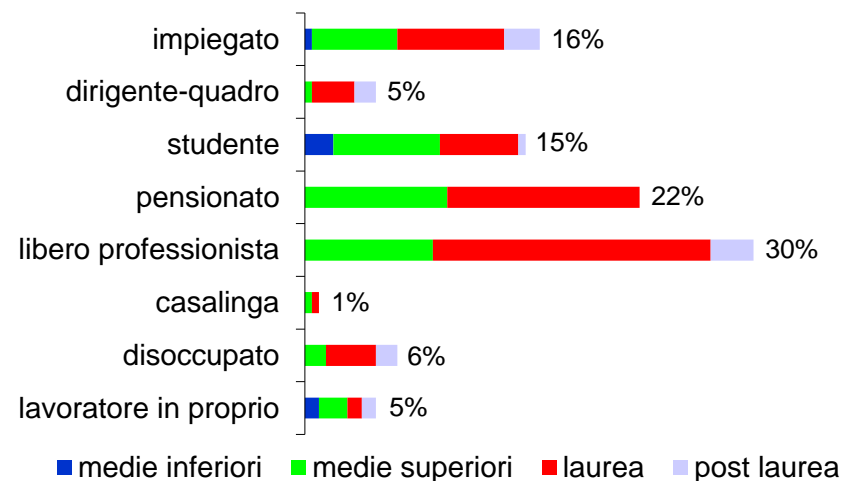
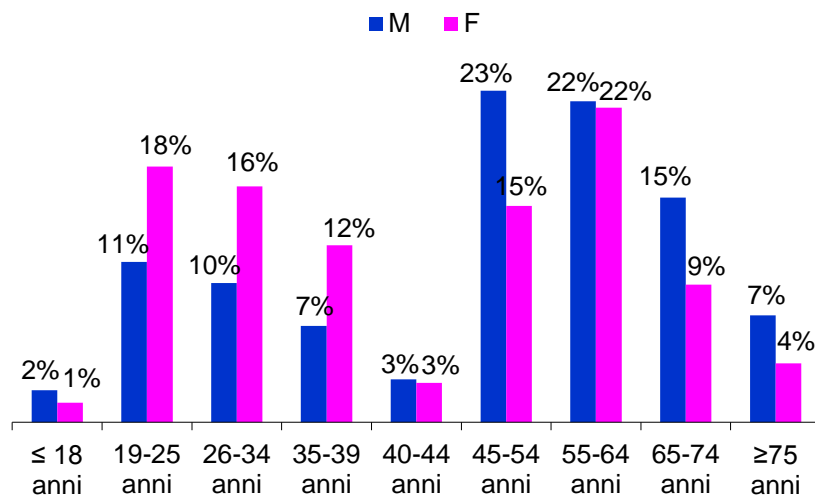
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il **genere maschile** (65% sul totale; in netto aumento dal 46% della mostra precedente) nelle fasce d'età 45-54 anni ed oltre i 65 anni, mentre le donne sono predominanti nelle fasce d'età giovane 19-39 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i **45 e 74 anni**, che raggiungono complessivamente il 55% sul totale degli intervistati (erano il 62% per la mostra "Claudio Imperatore").

Il 61% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (in discesa dal 76% dello scorsa indagine).

Tra le categorie professionali prevalgono i **liberi professionisti** col 30% sul totale degli intervistati (in netto aumento dal 18% emerso per la mostra precedente), poi seguono i pensionati (22%; in discesa dal 36% per la mostra "Claudio Imperatore") e gli impiegati (16%; erano il 21%).

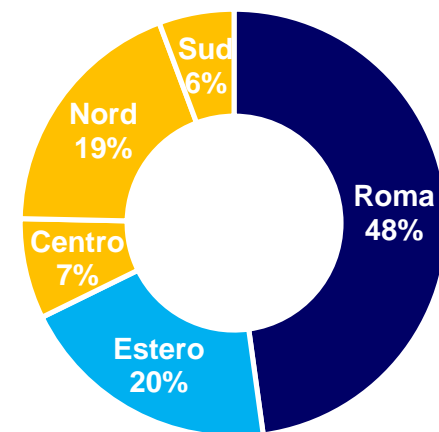


Analisi socio-demografica (provenienza)

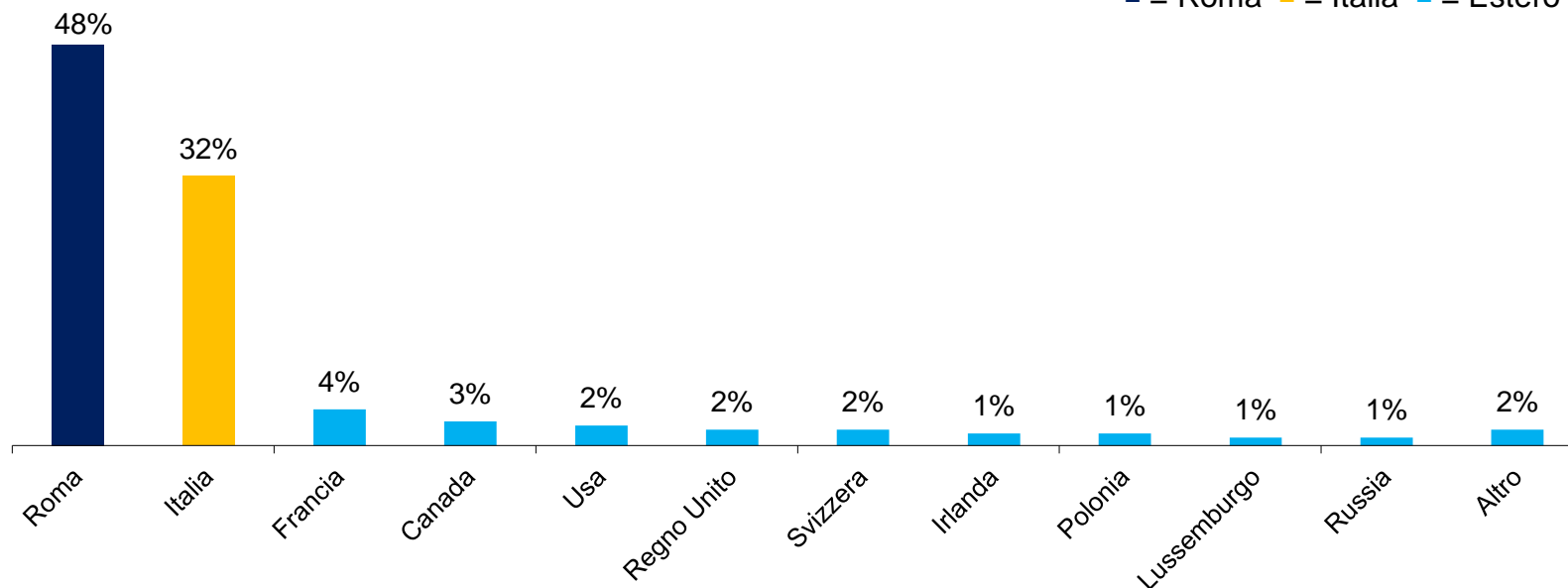
Il 48% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (in aumento dal 33% emerso per “*Claudio Imperatore*”); il 32% giunge da altre province italiane (20% per la mostra precedente), mentre il 20% dall'estero (in notevole calo dal 47% della scorsa indagine).

La nazionalità prevalente è quella **francese** (4% sul totale); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.

Rispetto alla mostra “*Claudio Imperatore*” la variazione della composizione del target è probabilmente dovuta alla differenza di tipologia di mostra e periodo d'indagine.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman*** Mostra Sergio Leone - 2020	Pubblicità (immagine mostra)	Contenuto	Pannelli e didascalie	Allestimento	Supporti digitali	Chiarezza percorso di visita	Giudizio generale mostra
Pubblicità (immagine mostra)	1,000	,165*	,188**	,218**	,191**	,226**	,207**
Contenuto	,165*	1,000	,183**	,214**	,406**	0,024	,505**
Pannelli e didascalie	,188**	,183**	1,000	,168*	,206**	,159*	0,066
Allestimento	,218**	,214**	,168*	1,000	,550**	,209**	,215**
Supporti digitali	,191**	,406**	,206**	,550**	1,000	0,100	,268**
Chiarezza percorso di visita	,226**	0,024	,159*	,209**	0,100	1,000	0,013
Giudizio generale mostra	,207**	,505**	0,066	,215**	,268**	0,013	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 della mostra (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Dalla tabella laterale sono state escluse le variabili oggetto d'indagine che non sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per la mostra "*C'era una volta Sergio Leone*" l'aspetto che risulta più correlato all'esperienza complessiva è il **contenuto**.

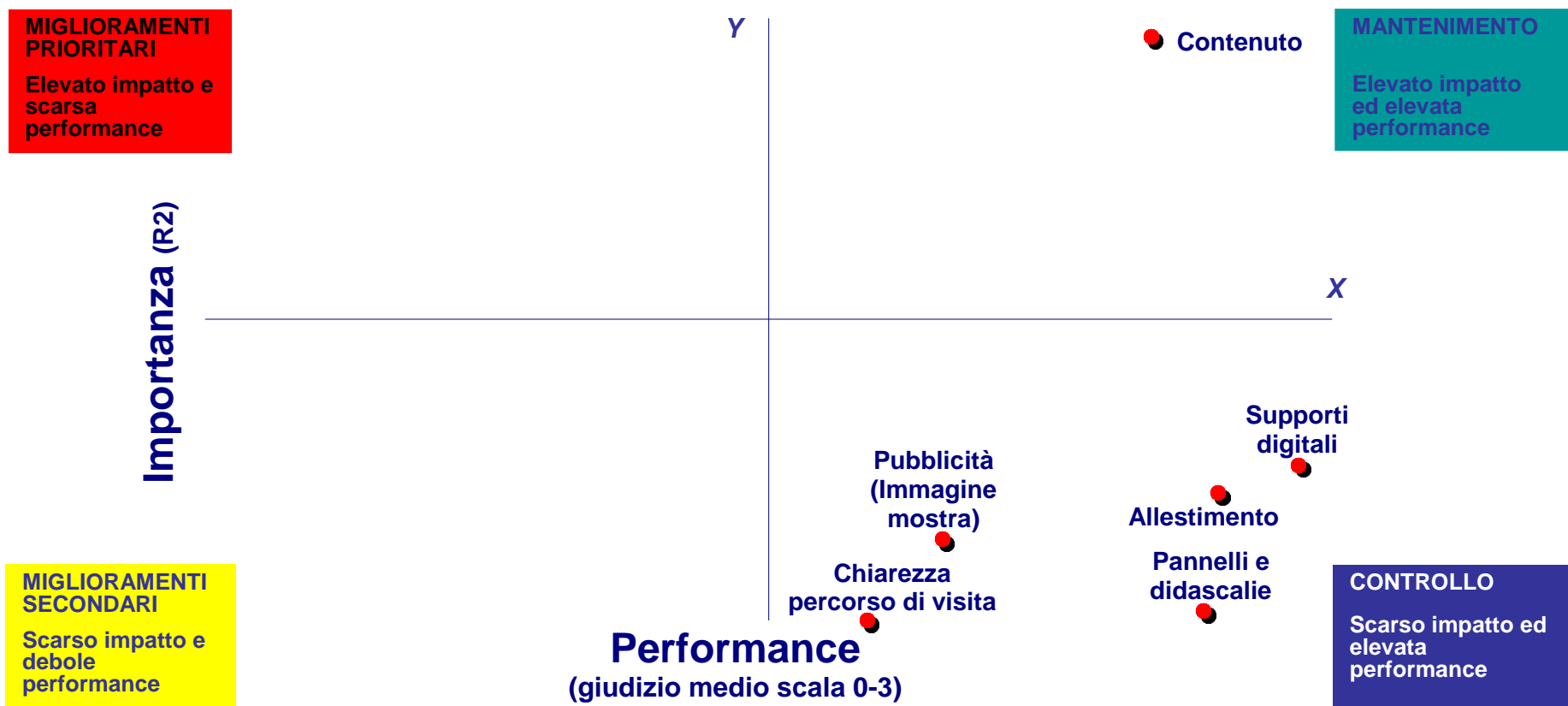
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio generale.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra " <i>Sergio Leone</i> " 2020	
Contenuto	0,505
Supporti digitali	0,268
Allestimento	0,215
Pubblicità (immagine mostra)	0,207

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, mentre nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece le variabili che risultano di minore impatto sul giudizio generale della mostra, anche se sono ritenute ottime (quadrante in basso a destra).



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

Cluster Analysis

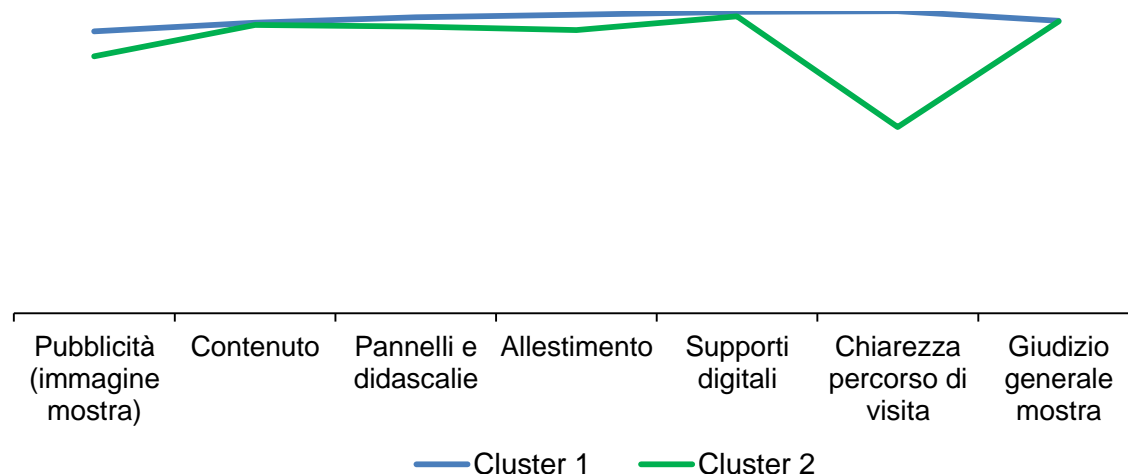
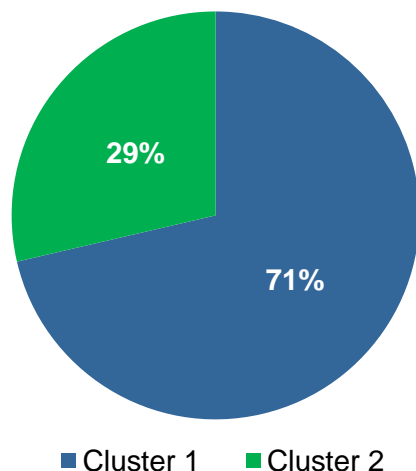
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è piuttosto buona e significativa, per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (147 individui per il *Cluster 1* e 59 per il *Cluster 2*; n. 4 casi mancanti).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono molte 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, soprattutto sul percorso di visita.

Cluster 1 – Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini, turisti, di età 45-54 anni, impiegati e pensionati, nuovi visitatori, vengono a conoscenza della mostra attraverso il passaparola, vengono da soli, in coppia o con la propria famiglia, giudizio superiore alle proprie aspettative.

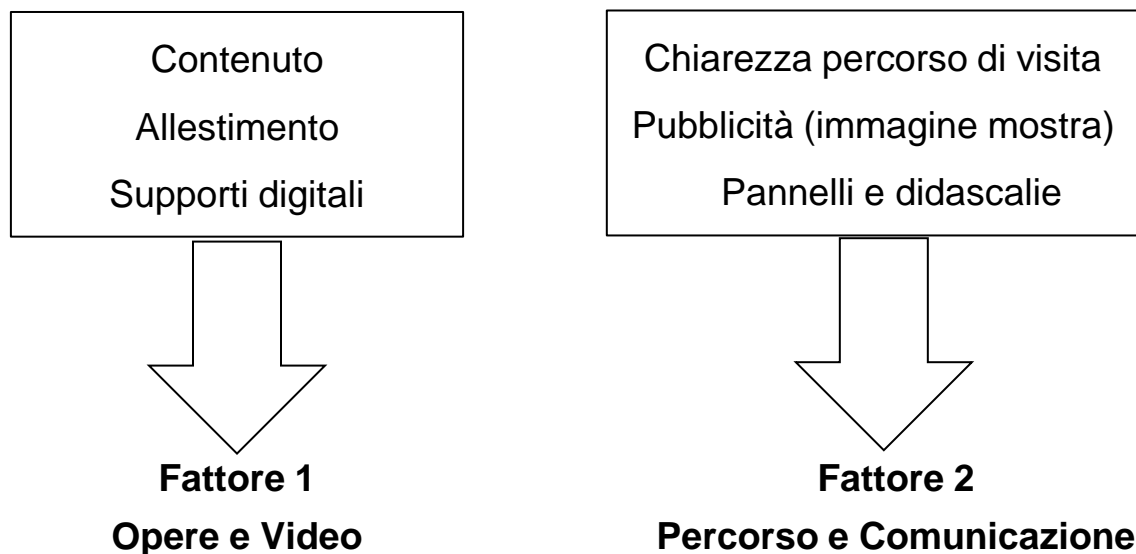
Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne, residenti a Roma, di età giovane 19-39 anni, liberi professionisti, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, vengono a conoscenza della mostra tramite stampa e manifesti pubblicitari, vengono con amici, giudizio uguale alle aspettative o ne sono prive.



Analisi Fattoriale

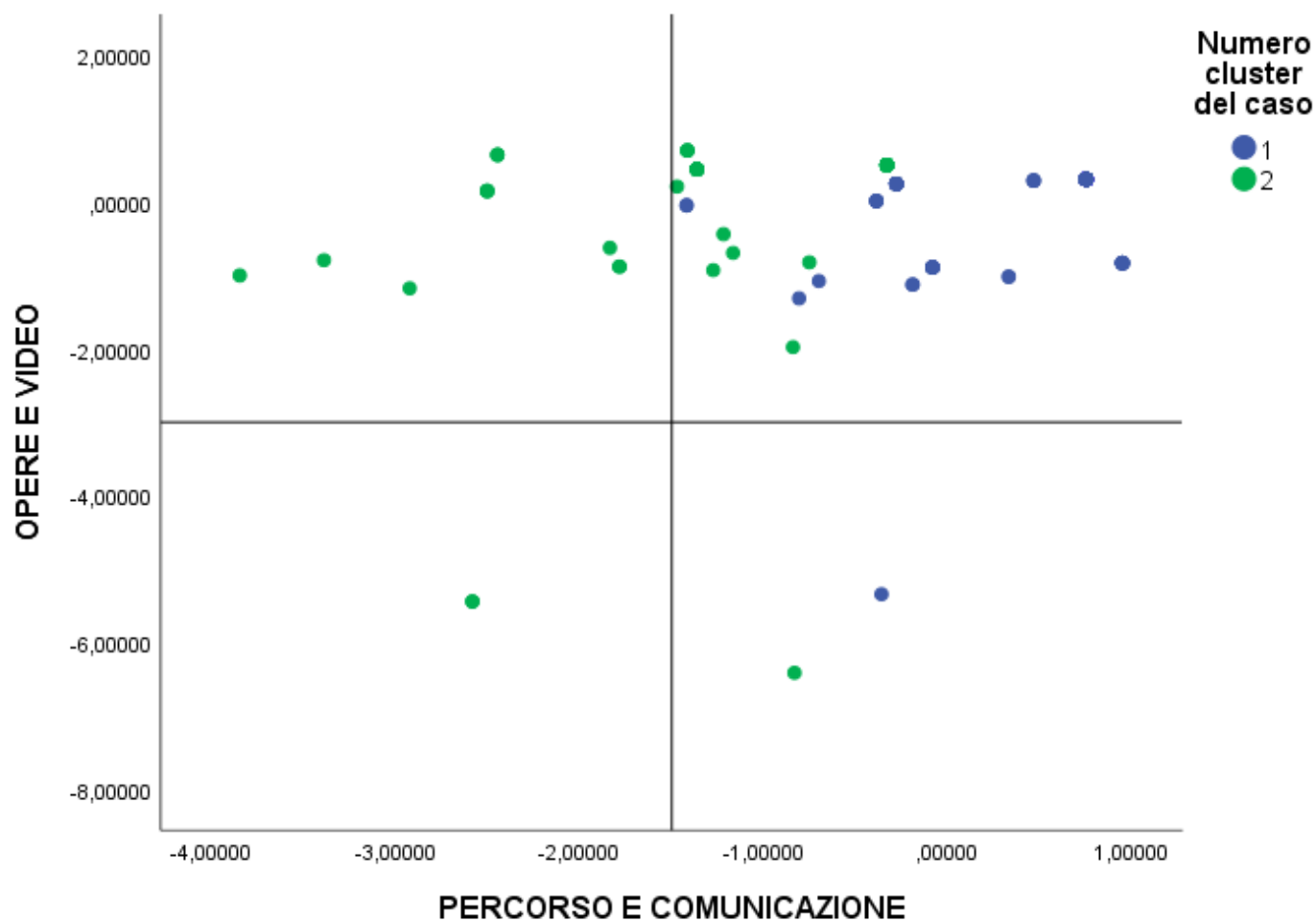
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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 2 (*Percorso e Comunicazione*).



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 156**

CONTENUTO mostra più ampia e approfondita, più ricca di materiale (7), altro (1). **Totale 8**

PERCORSO da migliorare, soprattutto nella parte iniziale (4), non molto chiaro, più lineare (4).
Totale 8

SUPPORTI INFORMATIVI più informazioni su filmografia e tecniche, didascalie più grandi e illuminate, migliorare il linguaggio sui pannelli. **Totale 7**

SEGNALETICA INTERNA di percorso da migliorare (5), altro (1). **Totale 6**

SUPPORTI DIGITALI audio troppo vicini si sovrappongono (3), altro (2). **Totale 5**

ILLUMINAZIONE da aumentare, buio in alcune sale. **Totale 4**

POSTI A SEDERE più sedie o panche. **Totale 4**

ALTRO. **Totale 10**

TOTALE 52 SUGGERIMENTI
MOSTRA C'ERA UNA VOLTA SERGIO LEONE

Allegato 1 - Questionario

Gentile Visitatore, Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario per aiutarci a rendere migliore l'organizzazione e la qualità dei nostri servizi di questa mostra temporanea.

1. Negli ultimi 5 anni è già venuto al Museo dell'Ara Pacis?

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

2. Ha utilizzato 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 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?	<input type="checkbox"/> Da solo	<input type="checkbox"/> Gruppo organizzato	<input type="checkbox"/> Coppia	<input type="checkbox"/> Amici	<input type="checkbox"/> Famiglia <input type="checkbox"/> Scuola <input type="checkbox"/> Altro
14. Aspetti da migliorare	<input type="checkbox"/> Nessuno				

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI :

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

Titolo di studio: scuola dell'obbligo studi superiori laurea post laurea

Professione:

Provenienza: Roma Altra Provincia italiana:..... Altra Nazionalità:.....