



Indagini di Customer Satisfaction

Villa di Massenzio

5 – 9 Ottobre 2021

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 2019-2021
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo museo ad un amico
- Con chi ha visitato il museo
- Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato
- 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 n. **101 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 5 al 9 ottobre** presso **Villa di Massenzio** (gli intervistati rappresentano il 30% 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 $\pm 4,65\%$.

Per verificare la significatività delle variabili e dei possibili incroci restituiti nella presente indagine, in fase di analisi dei dati sono stati effettuati precedentemente dei test statistici (*Chi quadro, Anova e T test*).

Per estrapolare i valori è stata utilizzata la seguente scala di giudizio/valore:

- Molto soddisfatto = 3
- Abbastanza soddisfatto = 2
- Poco soddisfatto = 1
- Per niente soddisfatto = 0

Nel 2021, 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 buono, con una media di **2,64** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono l'**area archeologica** (2,79) e il **personale di accoglienza** (2,70).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione dei **posti a sedere** (2,17).

I **supporti informativi**, la **segnaletica sull'edificio** e l'**area archeologia** sono le variabili ritenute più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 17-19).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 54% da cittadini **romani**, **impiegati** (31%) e **liberi professionisti** (27%), in possesso di un titolo di **laurea** o **specializzazione post laurea** (69%), di età compresa tra i **45 e 64 anni** (46% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando per caso** (24% sul totale degli intervistati); poi seguono **internet** (13%), il **passaparola** e la **guida cartacea** (12% per entrambi).

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando, per caso* siano soprattutto i turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce d'età 19-34 anni e 55-64 anni, con un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece il *passaparola* prevale tra i visitatori italiani (inclusi i romani), di età compresa tra i 40 e 54 anni, il cui giudizio è uguale alle attese e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

La *guida cartacea* è predominante per i turisti stranieri, di età 35-39 anni e 45-54 anni, con un giudizio superiore alle aspettative o non ne hanno, nel complesso sono molto soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Villa di Massenzio 2021	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,51	3,00	100	1	0,61	1%	57%	0%	94%
Orari di apertura	2,44	2,00	98	3	0,54	3%	46%	0%	98%
Personale di accoglienza	2,70	3,00	101	0	0,50	0%	72%	0%	98%
Area archeologica	2,79	3,00	100	1	0,41	1%	79%	0%	100%
Supporti informativi	2,36	2,00	99	2	0,65	2%	45%	0%	91%
Personale in sala	2,39	3,00	56	45	0,76	45%	54%	2%	88%
Posti a sedere	2,17	2,00	72	29	0,71	29%	32%	3%	88%
Pulizia del sito	2,48	3,00	99	2	0,63	2%	55%	1%	95%
Esperienza complessiva	2,64	3,00	101	0	0,50	0%	65%	0%	99%

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

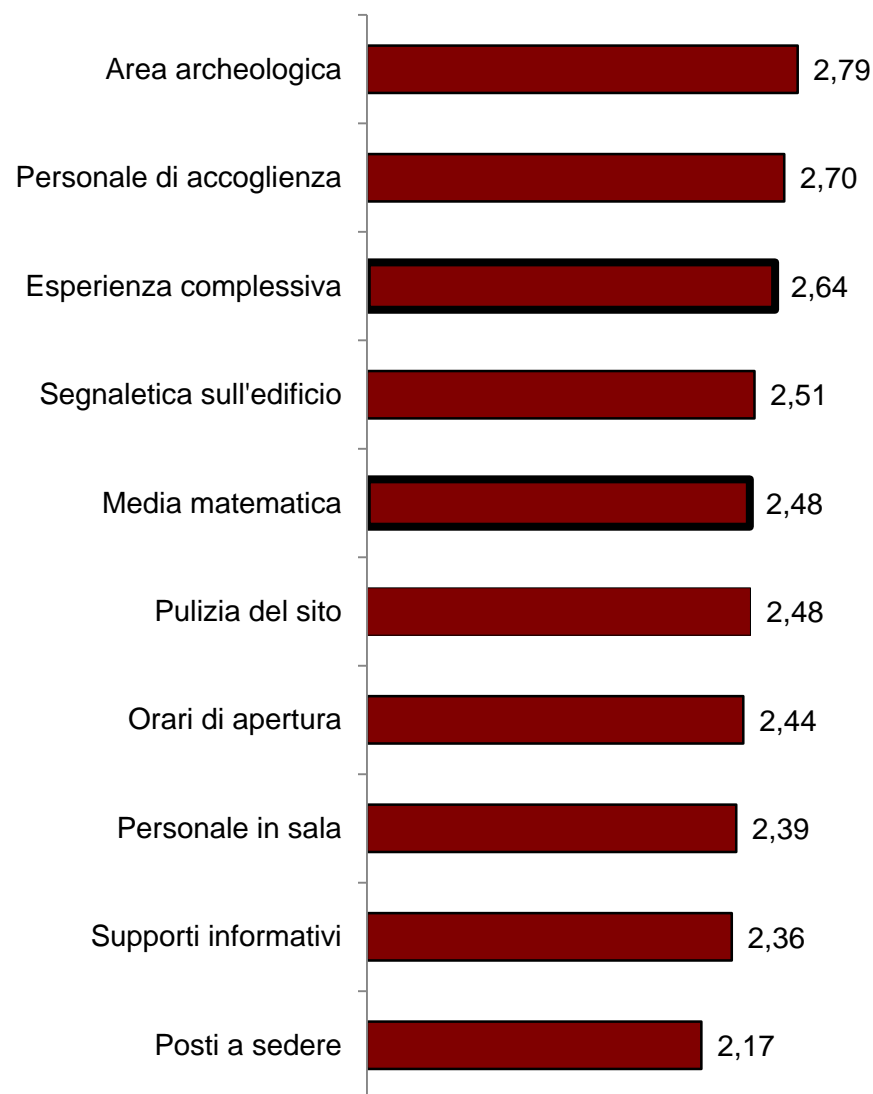
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,48).

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.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono l'**area archeologica** e il **personale di accoglienza**.

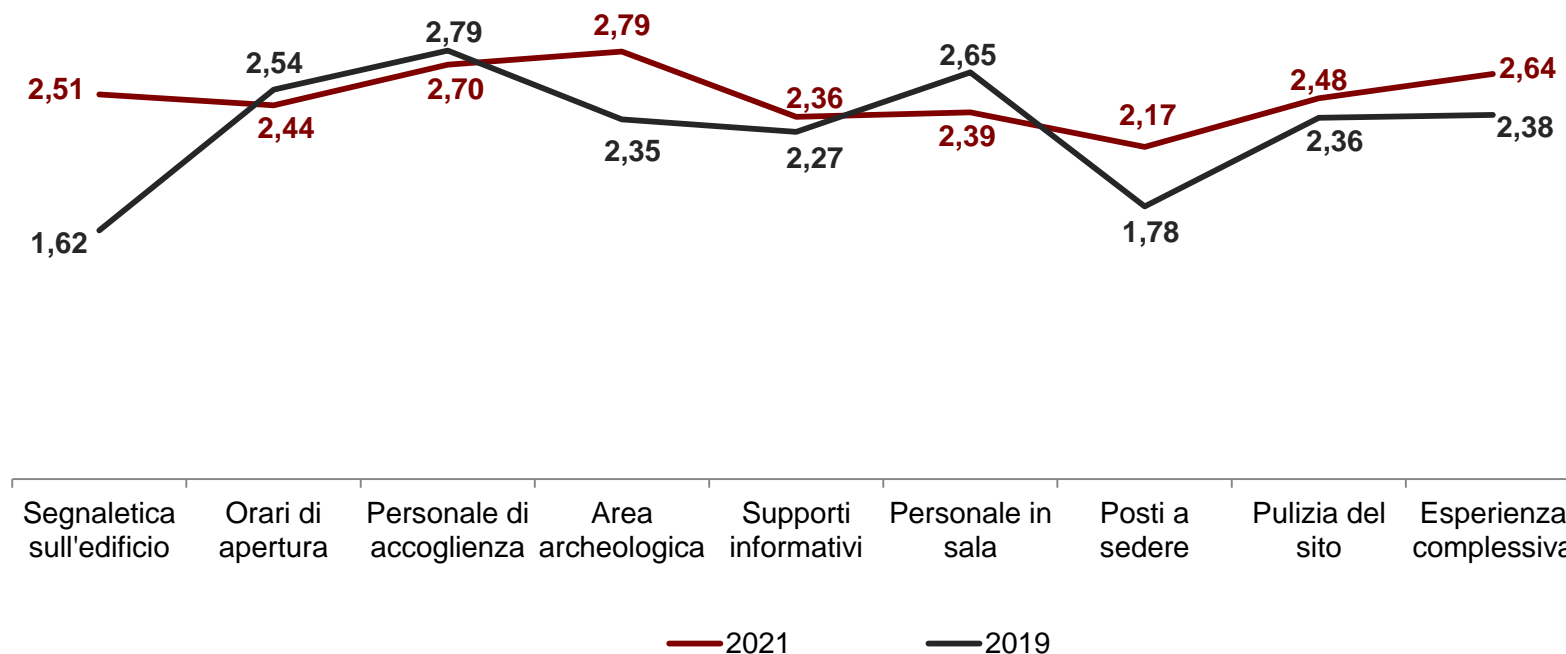
Quasi tutte le medie sono nettamente superiori allo standard minimo di 2,20, ad eccezione dei **posti a sedere**.



Analisi del trend 2019-2021

Rispetto alla precedente indagine realizzata nel 2019^(*), il trend risulta piuttosto costante e lineare, anche se con qualche discrepanza.

Si rileva un aumento della soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti indagati, in particolare per la segnaletica sull'edificio e l'area archeologica. Invece si registra una lieve flessione sugli orari di apertura e sul personale, mentre aumenta il valore medio relativo ai posti a sedere, pur restando leggermente al di sotto dello standard minimo di 2,20.



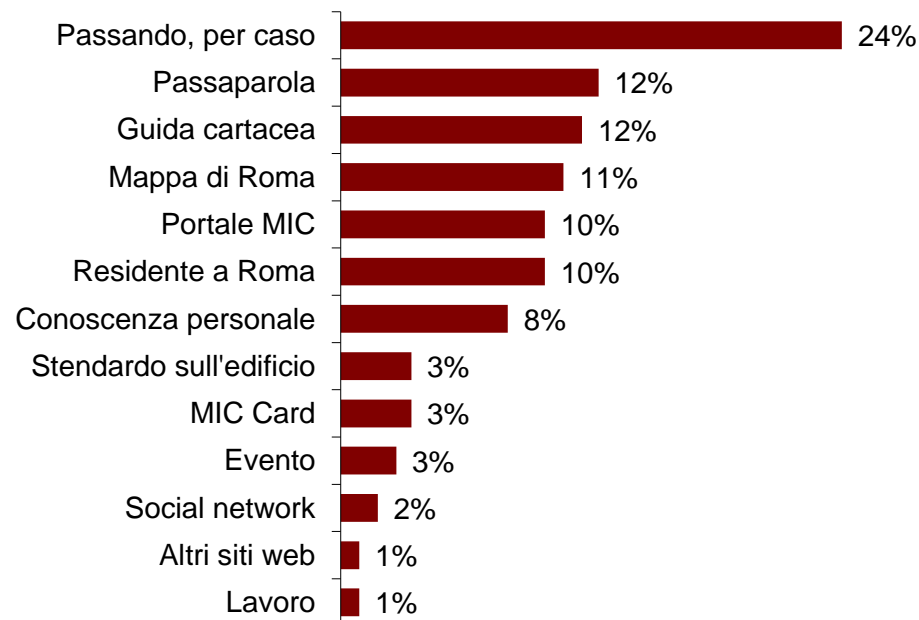
^(*) Nel 2020 non è stata effettuata la survey in presenza, come concordato con la Sovrintendenza Capitolina.

Come è venuto a conoscenza del museo

Il 24% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo “**passando per caso**” (28% nel 2019); poi seguono il “**passaparola**” e la “**guida cartacea**” (12% per entrambi; nell’ultima indagine erano rispettivamente 20% e 18%). La percentuale complessiva relativa a “**internet**” resta pressoché invariata poiché passa da 14% a 13%.

È significativo che ad avere conosciuto il museo passando, per caso siano soprattutto i turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce d’età 19-34 anni e 55-64 anni, con un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece il passaparola prevale tra i visitatori italiani (inclusi i romani), di età compresa tra i 40 e 54 anni, il cui giudizio è uguale alle attese e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

La guida cartacea è predominante per i turisti stranieri, di età 35-39 anni e 45-54 anni, con un giudizio superiore alle aspettative o non ne hanno e nel complesso sono molto soddisfatti.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (82% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima a Villa di Massenzio**, l'11% già vi è stato (di cui il 7% "da una a tre volte" e il 4% "più di tre volte"), mentre il restante 7% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Come si denota dal grafico sottostante a destra, risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti (sia italiani che stranieri), mentre ad avere già visto Villa di Massenzio sono prevalentemente i visitatori romani.

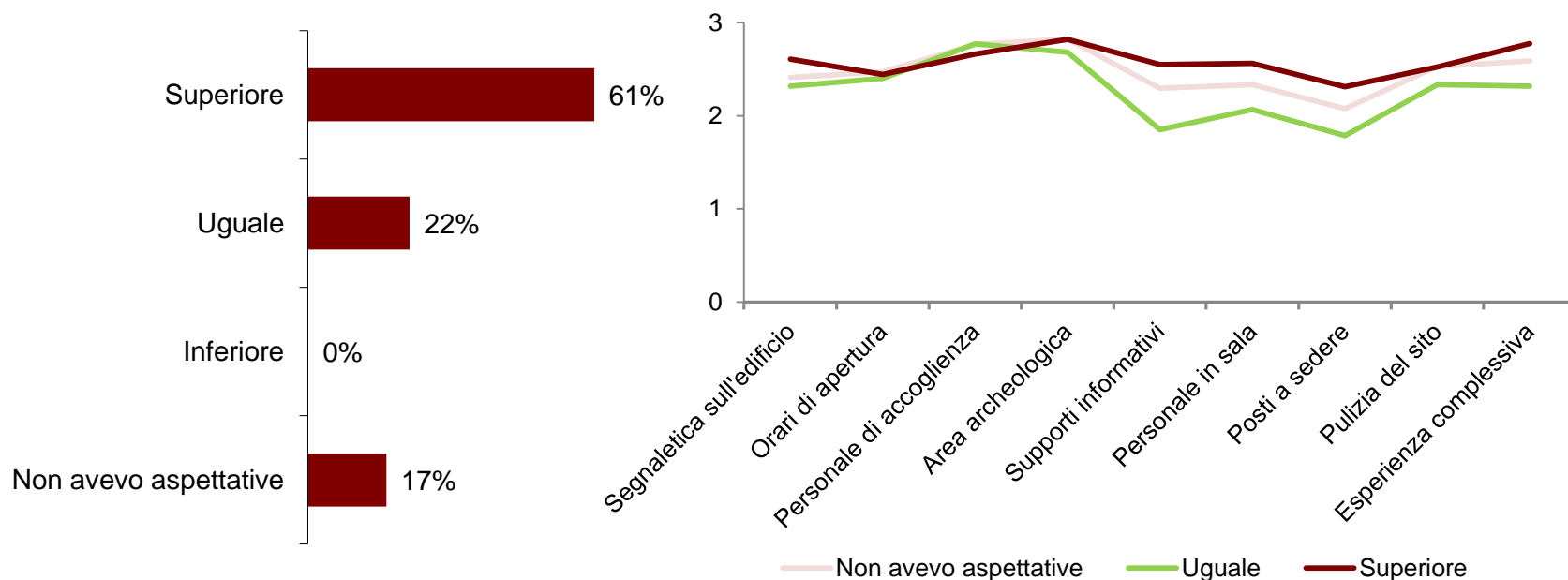


Giudizio rispetto alle aspettative

Ben il 61% afferma di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 22% è uguale, mentre nessuno degli intervistati ritiene il museo inferiore ad esse. Il 17% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano soprattutto i visitatori che si dichiarano molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece ad avere un giudizio uguale alle attese o ad esserne privi sono in particolare coloro che in generale si ritengono abbastanza soddisfatti del museo visitato.

Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sui vari aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione degli orari di apertura e del personale di accoglienza (cfr. grafico sottostante).



Consiglierebbe questo museo 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 del museo che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà *Villa di Massenzio* è pari al **60%**.

Il 36% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”; solo il restante 2% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).



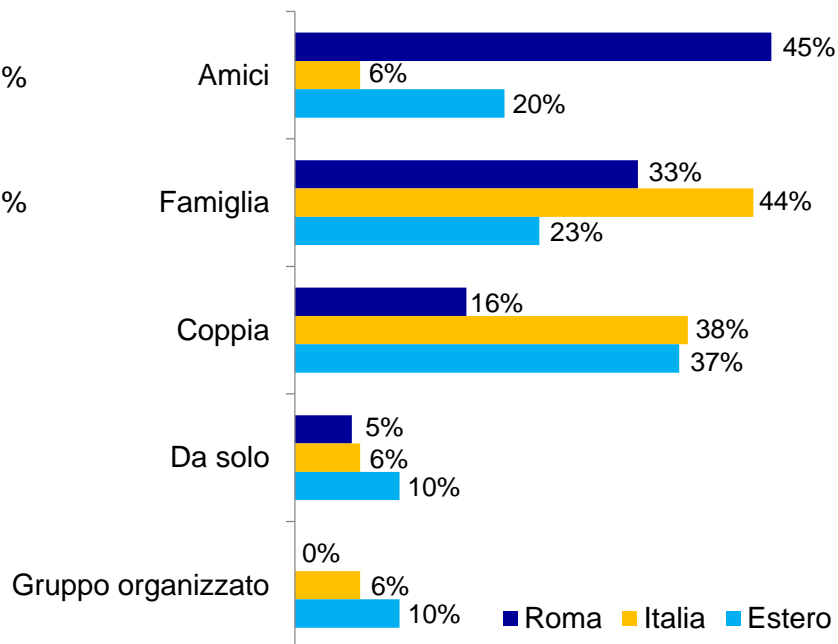
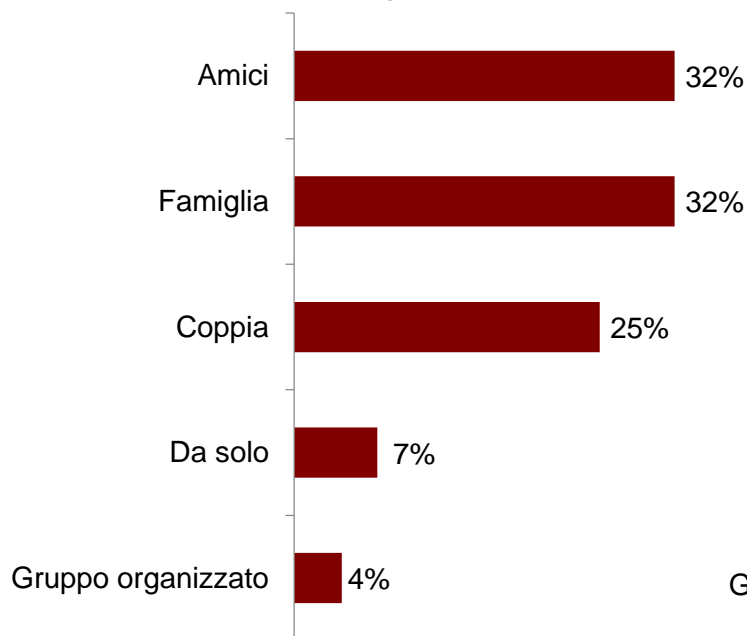
NET PROMOTER SCORE Villa di Massenzio 2021										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	1	6	30	33	30
0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	6%	30%	32%	30%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 36%		PROMOTORI = 62%	
62% - 2% = 60%										

Con chi ha visitato il museo

Un 32% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con “**amici**” ed un ulteriore 32% viene con la propria “**famiglia**”, il 25% in “**coppia**”, il 7% “**da solo**” e il restante 4% con un “**gruppo organizzato**”.

Risulta significativo che a venire con amici siano principalmente i cittadini romani (*cf.* grafico in basso a destra), abbastanza soddisfatti della loro esperienza. A visitare il museo in famiglia sono soprattutto i turisti italiani, che hanno un giudizio generale abbastanza soddisfacente, mentre a visitare il museo in coppia sono in particolare i turisti (sia italiani che stranieri), che nel complesso si ritengono molto o abbastanza soddisfatti.

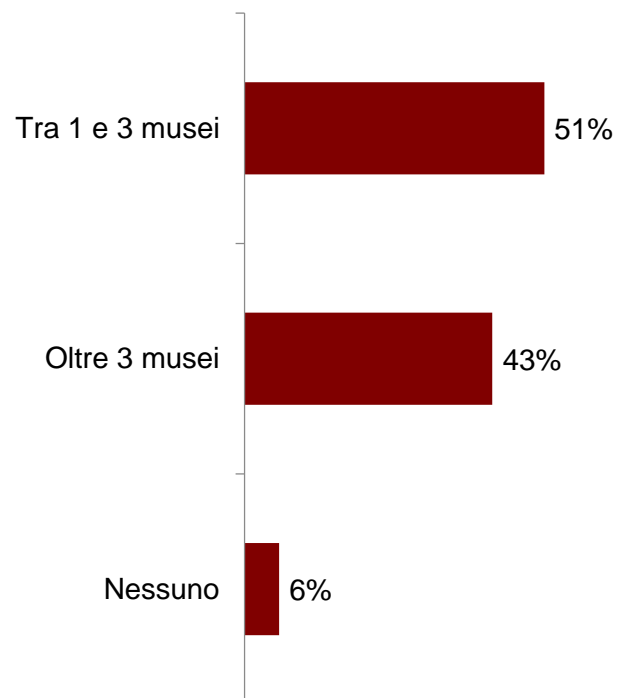
Infine a venire da soli o con un gruppo organizzato sono in prevalenza i turisti stranieri, il cui livello di soddisfazione generale è molto soddisfacente.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Poco più della metà del campione (51% sul totale degli intervistati) dichiara di avere visitato **“tra uno e tre musei”** nell'ultimo anno, il 43% **“oltre tre musei”** e il 6% non ne ha visitato **“nessuno”**.

Risulta significativo che ad essersi recati in più di tre musei nell'ultimo anno siano in particolare coloro che hanno già visitato *Villa di Massenzio*, mentre tra chi ha frequentato meno di tre musei, prevalgono soprattutto i nuovi visitatori.



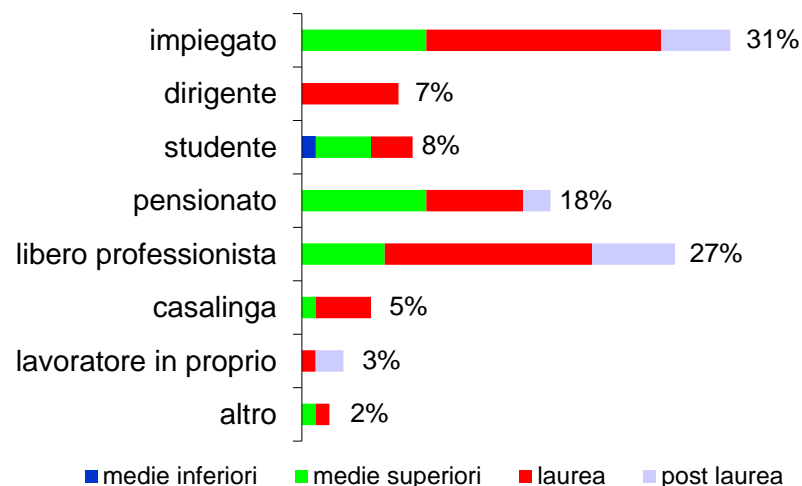
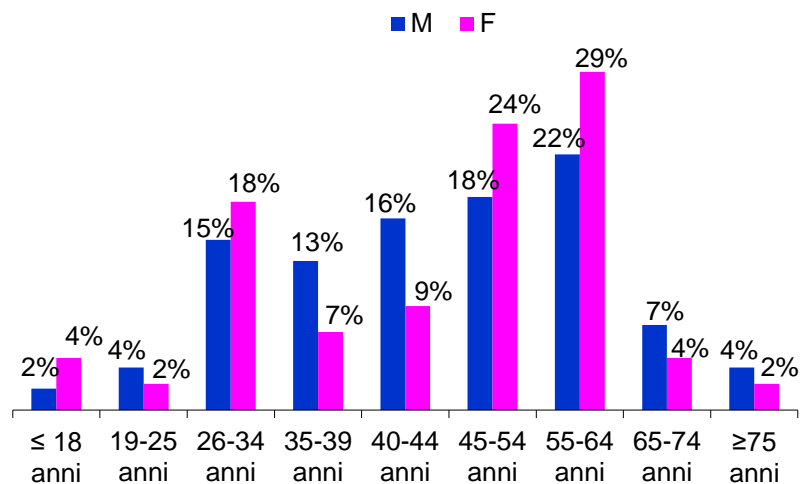
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il **genere maschile** (55%; nel 2019 era il 53% sul totale), soprattutto nelle fasce d'età 35-44 anni ed over 65 anni. Invece le donne emergono nelle fasce dei 26-34 anni e 45-64 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età compresa tra i **45 e 64 anni**, che raggiungono complessivamente il 46% sul totale degli intervistati (erano il 35% nel 2019). La percentuale dei giovani di età 19-39 anni resta pressoché invariata (passa da 18% a 19%), mentre diminuiscono gli over 65 anni (da 22% a 9%).

Il 69% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (la percentuale raggiungeva il 59% nell'indagine precedente).

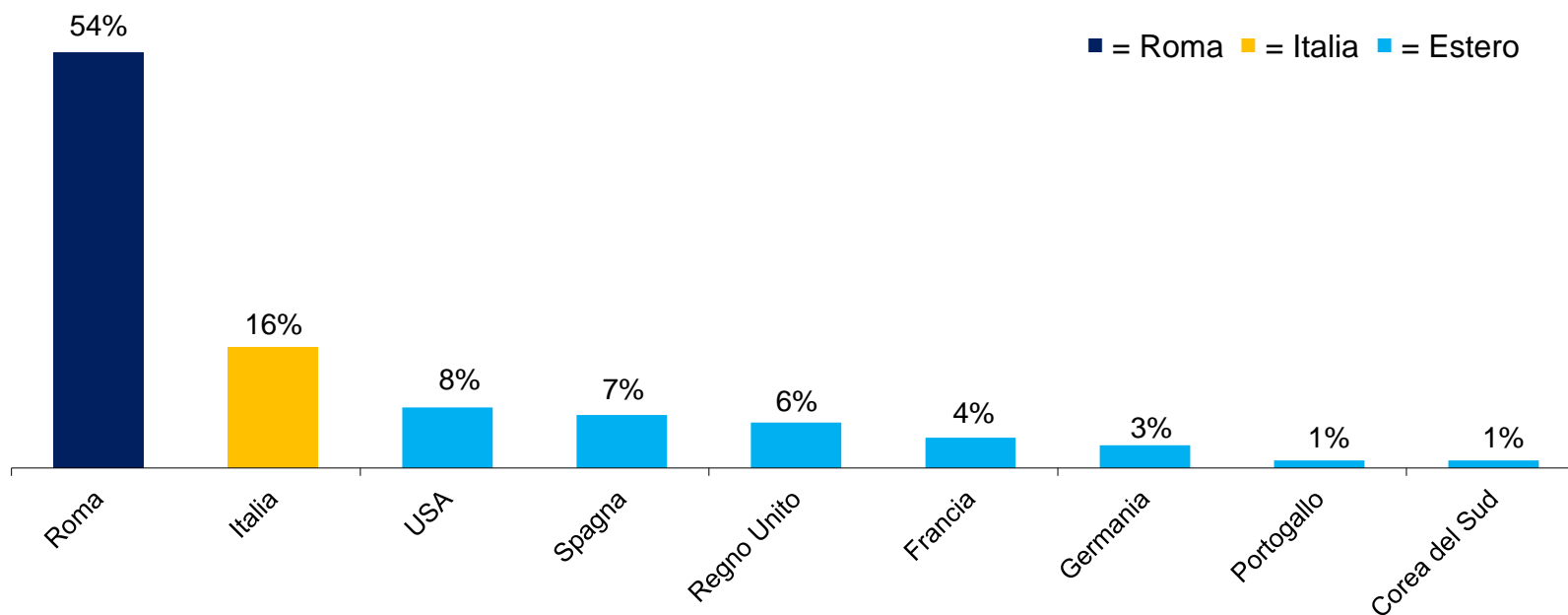
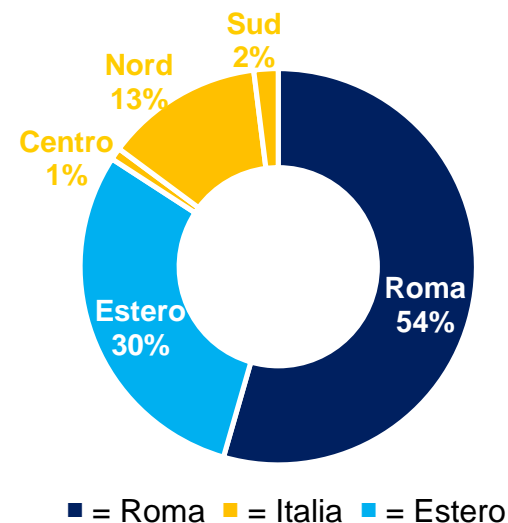
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (31%; erano il 33% nel 2019); poi seguono i liberi professionisti (27%; in netto aumento dal 12% emerso nella scorsa indagine) e i pensionati (in discesa dal 25% al 18%).



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 54% del campione totale è costituito da cittadini **romani** (in forte incremento dal 36% emerso nell'indagine precedente); il 30% proviene dall'estero (in calo rispetto al 51% emerso nel 2019) e il restante 16% giunge da altre province italiane (13% nel 2019).

Tra le nazionalità estere prevale quella **americana** (8%); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.

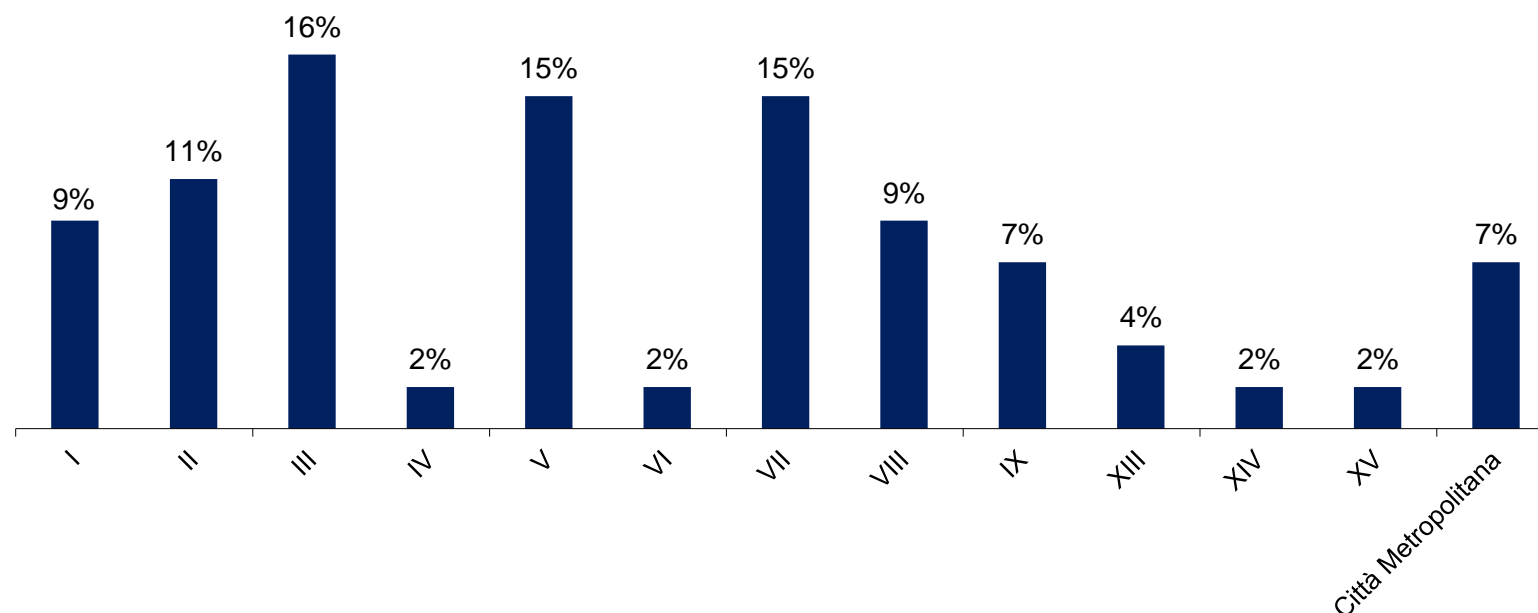


Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Analizzando i vari municipi di residenza dei romani intervistati, risulta emergere soprattutto il **Municipio III** (16%), seguito dai **Municipi V** e **VII** (entrambi 15% sul totale).

Si rileva una ripartizione piuttosto diversificata, che denota una buona frequentazione del museo da parte dei cittadini che risiedono nelle varie zone della città, anche se alcuni municipi raggiungono percentuali più basse.

Per ulteriori dettagli sui municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Area archeologica	Supporti informativi	Personale in sala	Posti a sedere	Pulizia	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,688**	,403**	,423**	,632**	,484**	,533**	,312**	,487**
Orari di apertura	,688**	1,000	,472**	,370**	,423**	,496**	,513**	,392**	,354**
Personale di accoglienza	,403**	,472**	1,000	,336**	,323**	,450**	0,194	,283**	,310**
Area archeologica	,423**	,370**	,336**	1,000	,368**	0,255	,240*	,293**	,467**
Supporti informativi	,632**	,423**	,323**	,368**	1,000	,572**	,468**	,370**	,519**
Personale in sala	,484**	,496**	,450**	0,255	,572**	1,000	,461**	,383**	,300*
Posti a sedere	,533**	,513**	0,194	,240*	,468**	,461**	1,000	,293*	,407**
Pulizia del sito	,312**	,392**	,283**	,293**	,370**	,383**	,293*	1,000	,354**
Esperienza complessiva	,487**	,354**	,310**	,467**	,519**	,300*	,407**	,354**	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 oggetto d'indagine sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per *Villa di Massenzio* i **supporti informativi**, la **segnaletica sull'edificio** e l'**area archeologica** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

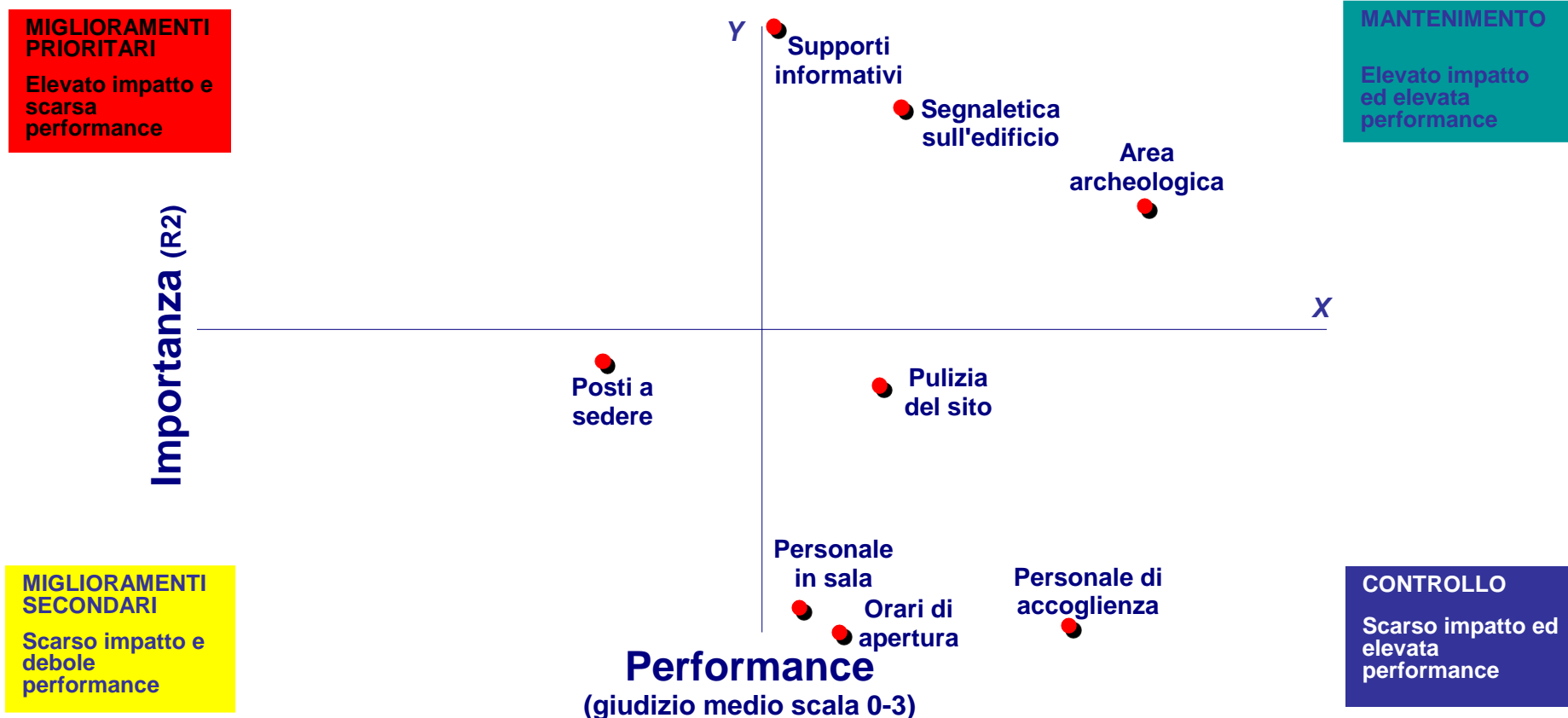
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Supporti informativi	0,519
Segnaletica sull'edificio	0,487
Area archeologica	0,467
Posti a sedere	0,407
Orari di apertura	0,354
Pulizia del sito	0,354
Personale biglietteria	0,310
Personale in sala	0,300

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I **supporti informativi** sono l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa e si trovano in una posizione *borderline*, mentre la **segnaletica sull'edificio** e l'**area archeologica** si posizionano nel quadrante in alto a destra, seppure più in basso.

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i servizi che risultano di minore impatto sull'esperienza complessiva, anche se ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

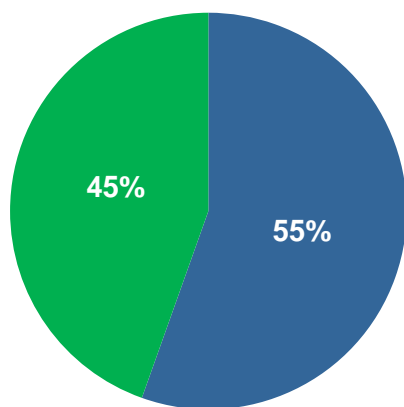
Cluster Analysis

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

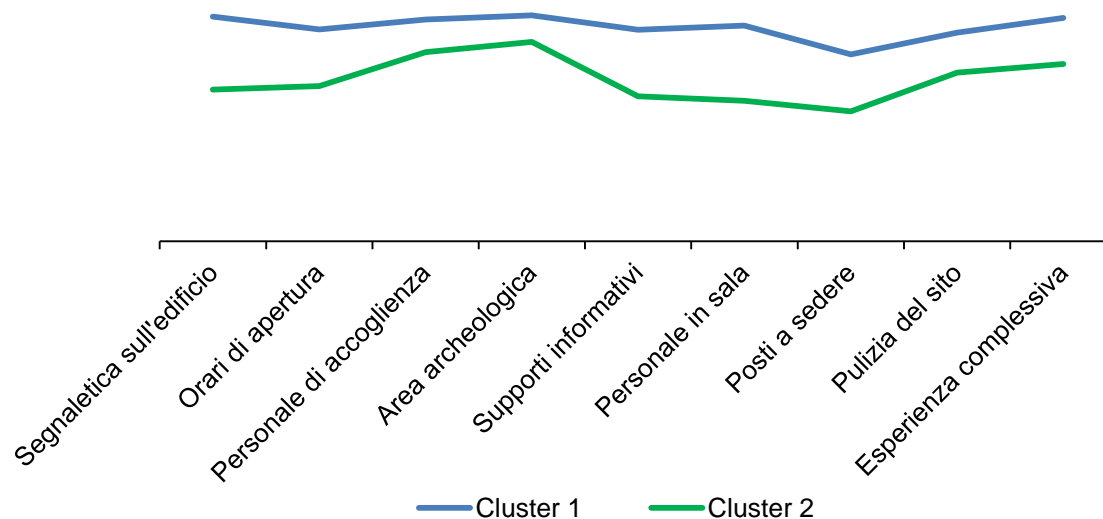
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (56 individui per il *Cluster 1* e 45 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che la 1° tipologia dei **Molto soddisfatti** mostra un giudizio complessivo tendenzialmente più alto su vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto soddisfatti: in prevalenza turisti (sia italiani che stranieri); di età 40-54 anni; diplomati; liberi professionisti; scoprono il museo attraverso internet e la mappa della città; giudizio superiore alle aspettative; visitano il museo da soli o con la propria famiglia; hanno visitato oltre tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza romani; di età 26-39 anni e 55-74 anni; con titolo di laurea o post laurea; impiegati e pensionati; scoprono il museo passando per caso; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; visitano il museo in coppia o con amici; hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.



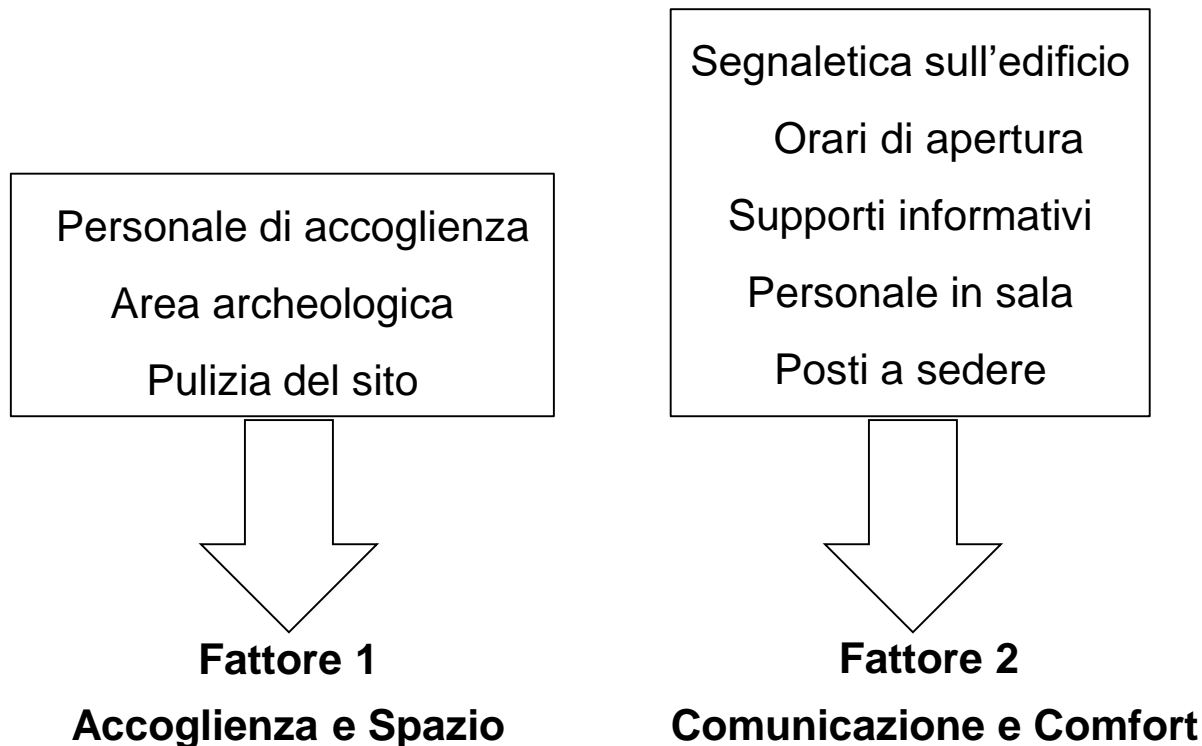
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

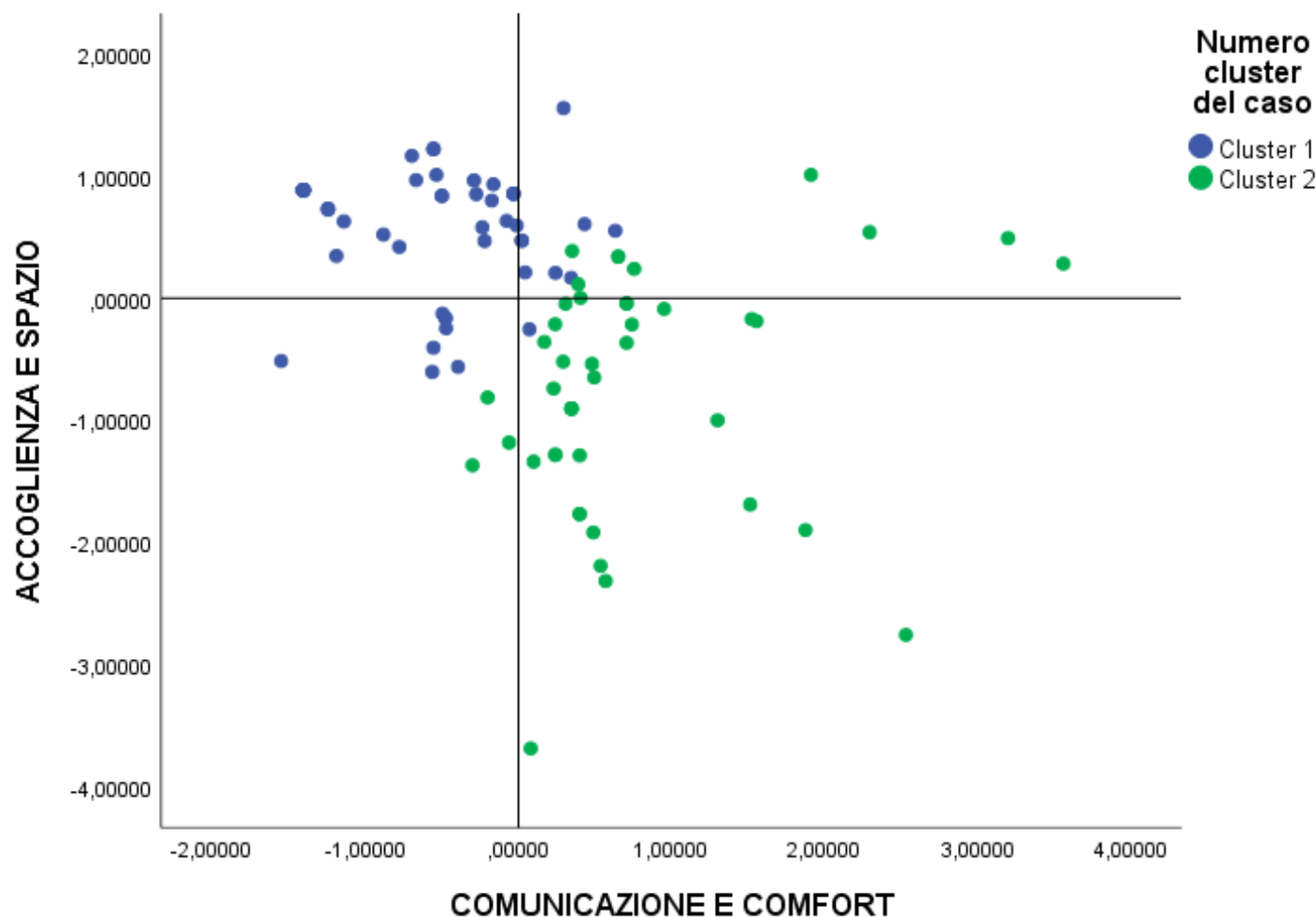
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 2 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*” mostra una maggiore soddisfazione soprattutto sul Fattore 1 (*Accoglienza e Spazio*), mentre il Cluster 2 degli “*Abbastanza Soddisfatti*” rileva una più ampia dispersività di giudizi.



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 65**

ELOGIO tutto bene. **Totale 1**

DISERBO migliorare la manutenzione del verde. **Totale 8**

COMUNICAZIONE promuovere di più il sito archeologico. **Totale 6**

SUPPORTI INFORMATIVI aumentare i pannelli, più informazioni. **Totale 6**

AMBIENTI NON VISITABILI aprire il palazzo. **Totale 4**

AUDIOGUIDA manca. **Totale 4**

POSTI A SEDERE aggiungere altre panche. **Totale 4**

ALTRO. **Totale 13**

**TOTALE 45 SUGGERIMENTI
VILLA DI MASSENZIO**

Allegato 1 - Questionario

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo?

- Mai in tutta la mia vita
 No, negli ultimi 5 anni
 Sì da 1 a 3 volte
 Sì più di 3 volte

La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo?

- stampa (quotidiani/riviste)
 standardo sull'edificio
 scuola-università
 www.museiincomuneroma.it
 amici/parenti
 social network
 altri siti internet
 scuola-università
 altro.....

Indichi per favore il suo indice di gradimento (da Molto a Per niente soddisfatto) dei seguenti aspetti:

	Non utilizzato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Segnaletica sull'edificio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Area archeologica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale in sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posti a sedere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia del sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esperienza complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle aspettative il suo giudizio sul servizio è: Superiore Uguale Inferiore Non avevo aspettative

Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo museo ad un amico?

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

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

Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? Nessuno Tra 1 e 3 musei Oltre 3 musei

Aspetti da migliorare _____

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 studi superiori laurea post laurea

Professione: impiegato dirigente studente pensionato libero professionista casalinga operaio disoccupato altro.....

Provenienza: Roma (Municipio:) Altra Provincia italiana:..... Altra Nazionalità:.....