



Indagini di Customer Satisfaction

Josef Koudelka. Radici
Evidenza della storia, enigma della bellezza

Museo dell'Ara Pacis

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Analisi del trend 2020-2021
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Come è venuto a conoscenza della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto al Museo dell'Ara Pacis
- Ha utilizzato la MIC Card per visitare la mostra
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa mostra ad un amico
- Con chi ha visitato la mostra
- Apprezzamento per la visita in solitaria e sensazioni tramesse
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Suggestimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **146 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate dal personale dell'Ufficio Customer Care con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) dal **10 al 22 maggio 2021** presso lo **Spazio Espositivo del Museo dell'Ara Pacis** (gli intervistati rappresentano il 32% degli ingressi totali alla mostra 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 $\pm 1,62\%$.

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 elevato, con una media di **2,80** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tra gli aspetti della mostra maggiormente graditi emerge il **contenuto** (2,82), ma tutte le medie 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 al giudizio generale sulla mostra (pp. 17-19).

Invece tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevalgono il **percorso** e i **supporti informativi** (28 suggerimenti in entrambi i casi).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da **cittadini romani** (72%), **impiegati** (25%), in possesso di un titolo di **laurea** o **specializzazione post laurea** (80%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta compresa tra i **45** e **74 anni** (54% sul campione totale degli intervistati).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra attraverso "**internet**" (35%), poi seguono il "**passaparola**" (19%) e la "**stampa**" (14%). Risulta significativo che il *canale web* prevalga soprattutto per i visitatori laureati, di età 26-44 anni, che vengono per la prima volta al *Museo dell'Ara Pacis*, il cui giudizio è uguale alle aspettative ed in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece il *passaparola* emerge per chi ha un diploma di scuola media inferiore o una laurea, minorenni o di età 45-64 anni, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative e nel complesso sono abbastanza soddisfatti. Infine a rispondere *stampa* sono in particolare coloro che hanno conseguito una specializzazione post laurea, di età adulta oltre i 65 anni, molti già stati in questo museo, hanno un giudizio superiore alle attese e sono abbastanza soddisfatti della mostra visitata.

Tabella riassuntiva

ics mostra <i>Josef Koudelka. Radici</i> Museo dell'Ara Pacis 2021	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (immagine mostra)	2,49	3,00	131	15	0,532	10%	50%	0%	98%
Contenuto della mostra	2,82	3,00	145	1	0,451	1%	84%	1%	99%
Pannelli e didascalie	2,35	2,00	140	6	0,678	4%	46%	1%	90%
Allestimento	2,69	3,00	143	3	0,547	2%	73%	0%	96%
Supporti digitali	2,45	3,00	117	29	0,609	20%	50%	1%	96%
Chiarezza percorso di visita	2,41	2,00	143	3	0,643	2%	50%	0%	92%
Giudizio generale mostra	2,80	3,00	138	8	0,466	5%	83%	1%	99%

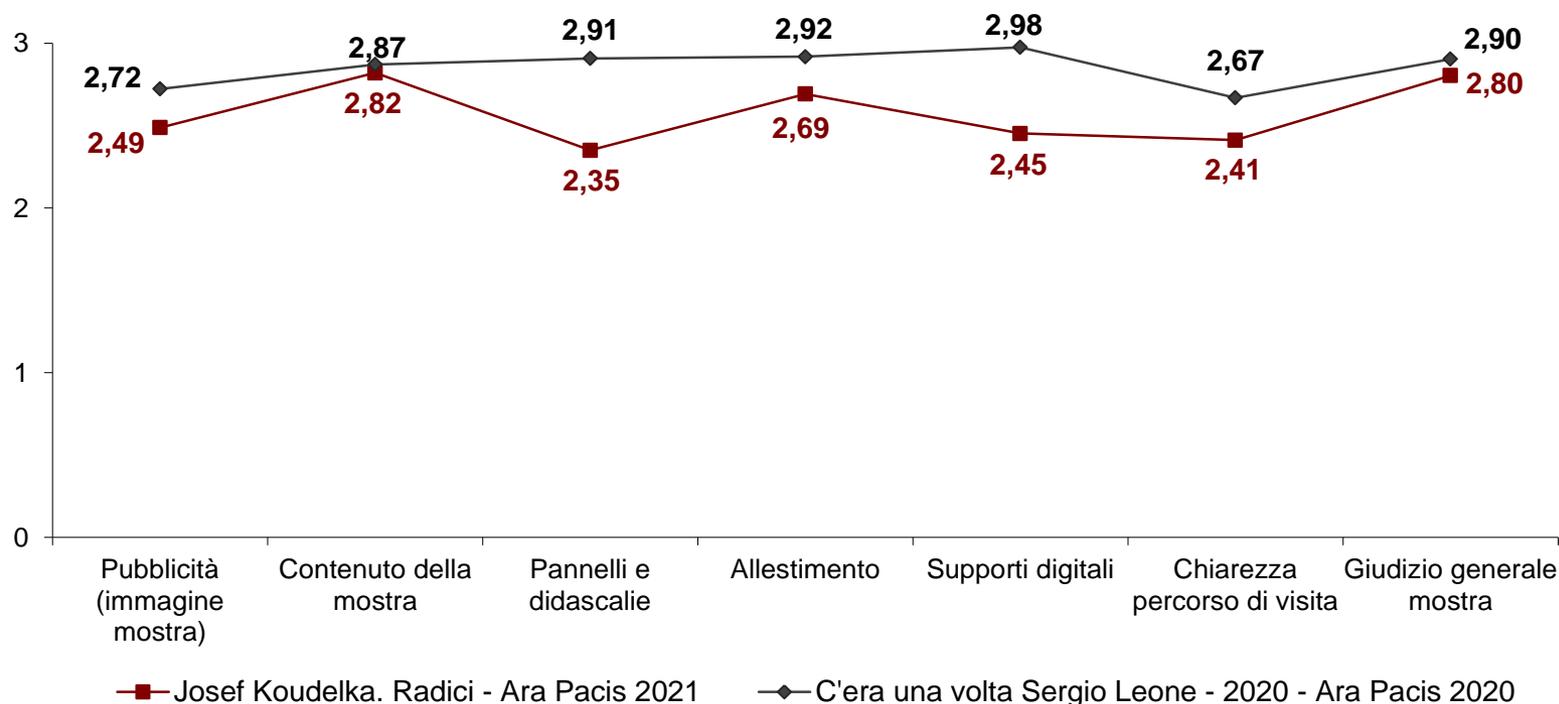
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,54).

Analisi del trend 2020-2021

Il grafico sottostante evidenzia l'analisi del trend rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2020 alla mostra "C'era una volta Sergio Leone".

In generale si rileva una flessione del livello di soddisfazione sui vari aspetti oggetto di indagine, anche se tutti i giudizi medi restano nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.

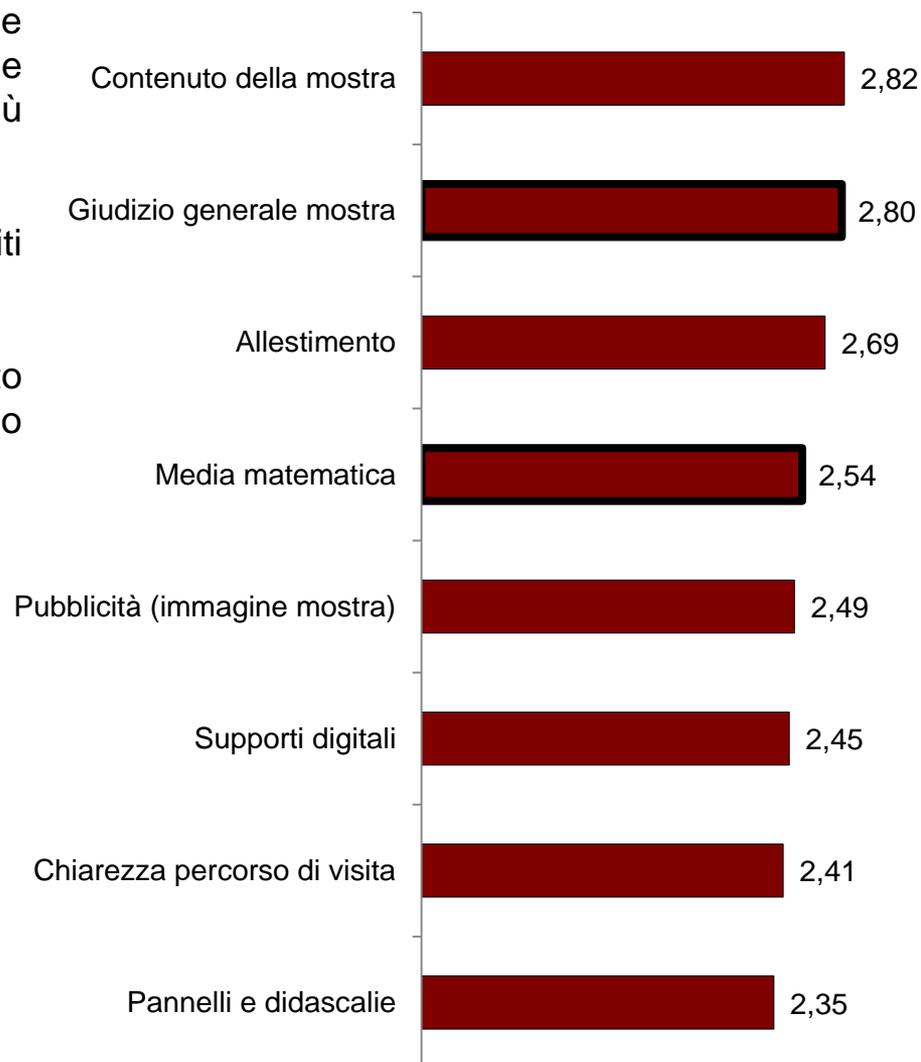


Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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

Tra gli aspetti maggiormente graditi emerge il **contenuto della mostra**.

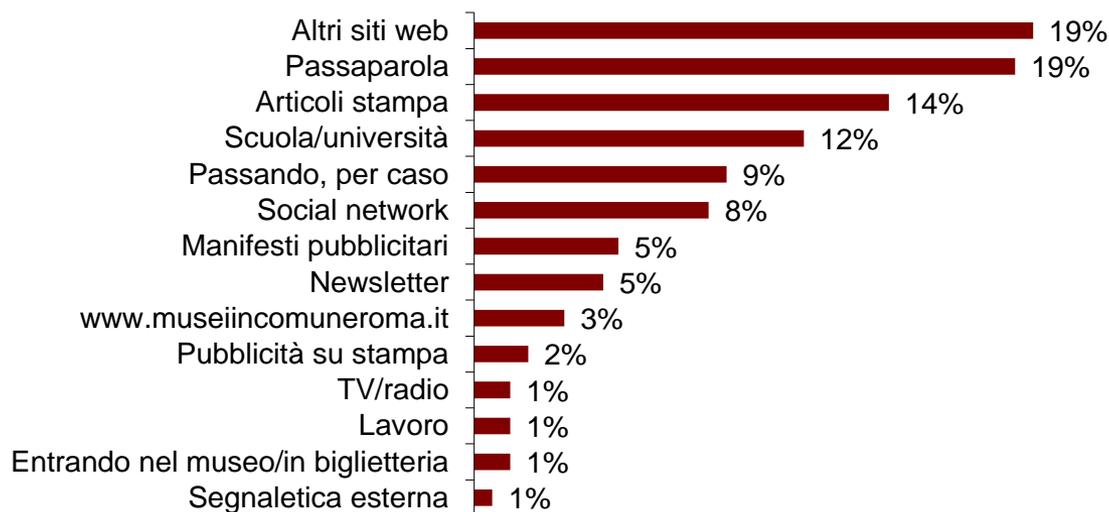
Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 35% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso “**internet**” (di cui il 19% risponde “**altri siti web**”, l’8% “**social network**”, il 5% “**newsletter**” e il 3% “**www.museiincomuneroma**”; la percentuale complessiva del canale web per la precedente mostra “*C’era una volta Sergio Leone*” era pari al 25%). Il 19% risponde “**passaparola**” (18% nel 2020), mentre il 14% indica “**stampa**” (in aumento dal 9% emerso nella scorsa indagine).

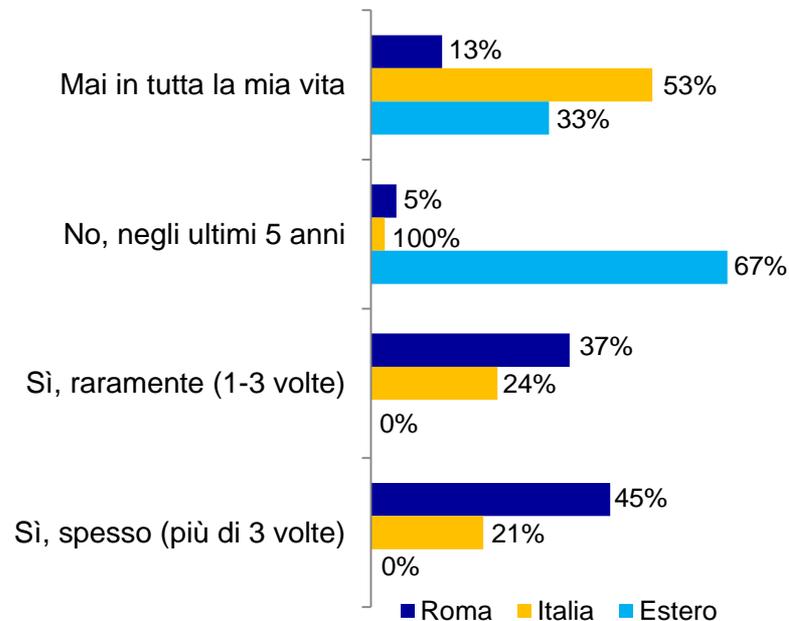
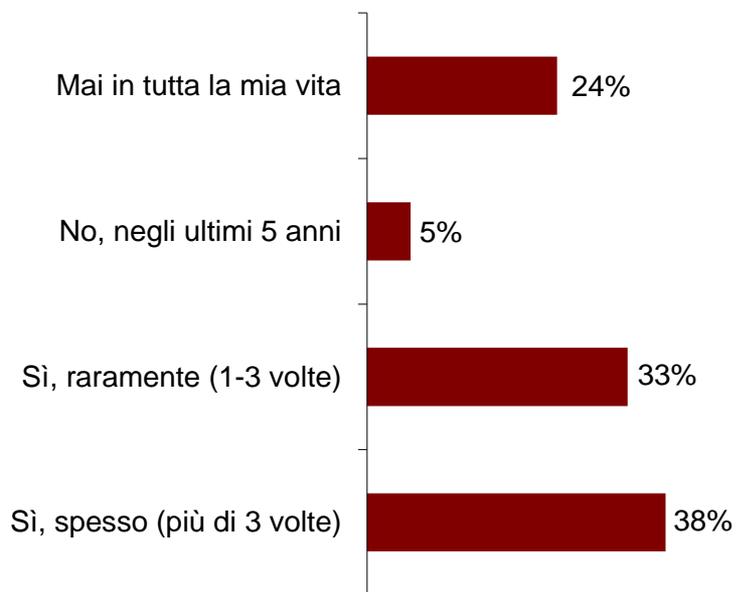
Risulta significativo che il canale web prevalga soprattutto per i visitatori laureati, di età 26-44 anni, che vengono per la prima volta al *Museo dell’Ara Pacis*, il cui giudizio è uguale alle aspettative ed in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece il passaparola emerge per chi ha un diploma di scuola media inferiore o una laurea, minorenni e di età 45-64 anni, con un giudizio superiore o uguale alle aspettative e nel complesso sono abbastanza soddisfatti. Infine a rispondere stampa sono in particolare coloro che hanno conseguito una specializzazione post laurea, di età adulta oltre i 65 anni, molti già stati in questo museo, hanno un giudizio superiore alle attese e sono abbastanza soddisfatti della mostra visitata.



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

Il 71% degli intervistati dichiara di essere già stato al *Museo dell’Ara Pacis* (di cui il 38% **“più di tre volte”** e il 33% **“da una a tre volte”**); il 24% afferma di non esservi mai stato prima e il restante 5% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto turisti, italiani e stranieri (*cfr.* grafico sottostante a destra), diplomati, privi di aspettative a priori. Invece ad essere già stati al Museo dell’Ara Pacis sono principalmente i romani, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, il cui giudizio è superiore o uguale alle proprie attese.



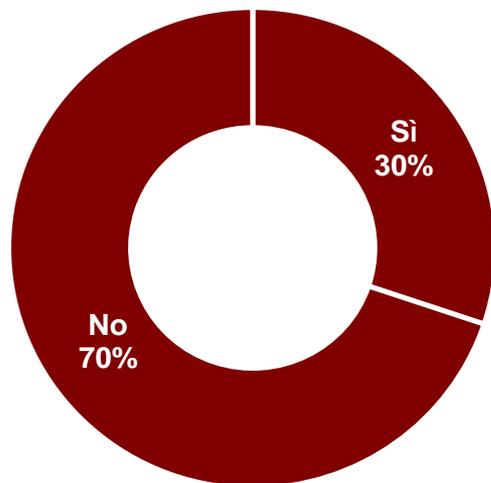
Ha utilizzato la *MIC Card* per visitare la mostra

Il 70% degli intervistati afferma di non avere usufruito della *MIC Card* per visitare tale mostra temporanea, mentre il restante 30% l'ha utilizzata (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

Tra coloro che hanno risposto affermativamente a tale domanda, ben il 98% **già possedeva la card** e solo il 2% l'ha acquistata in occasione della mostra.

Come si rileva nella tabella sottostante, tra le motivazioni per cui gli intervistati non sono possessori della *MIC Card* prevalgono le seguenti: **non sono residenti nell'Area Metropolitana di Roma (38%), hanno già diritto a gratuità (33%), non la conoscono (10%).**

Risulta significativo che ad utilizzare tale card siano prevalentemente i visitatori di età adulta oltre i 55 anni, diplomati, già stati al *Museo dell'Ara Pacis* e con un giudizio superiore alle aspettative. Invece a non usufruire della card sono in particolare coloro che hanno un'età fino ai 54 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, vengono per la prima volta in questo museo e sono privi di aspettative.



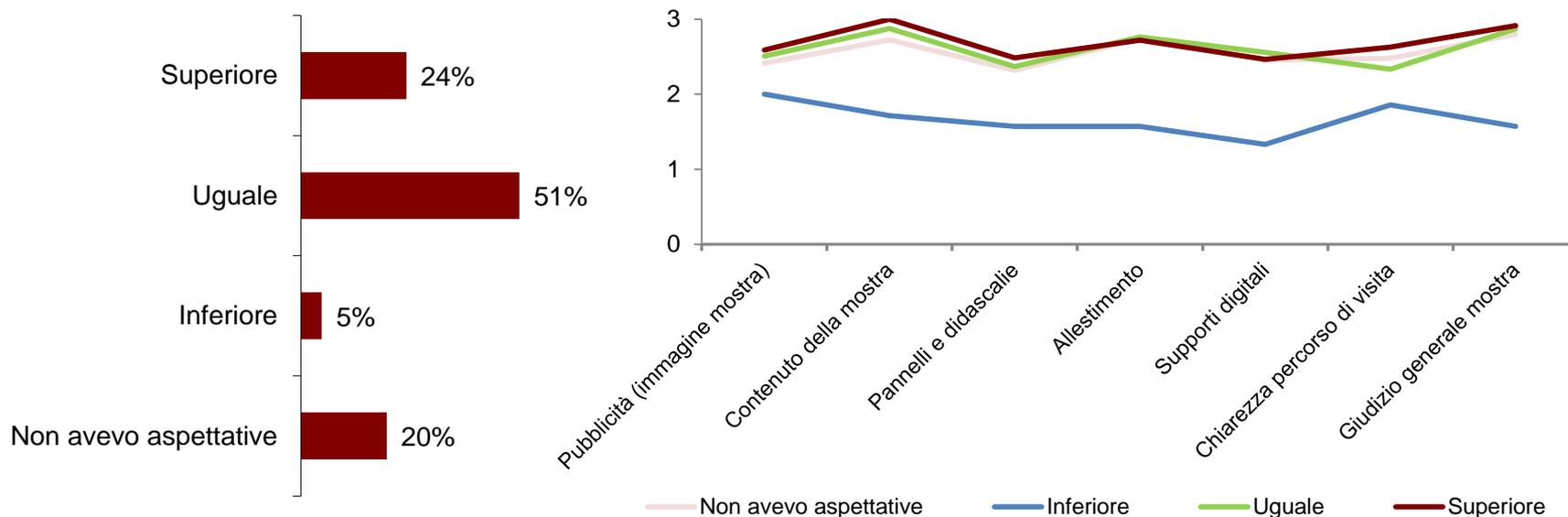
Motivazioni di non acquisto della <i>MIC Card</i>	n.	%
Non residente a Roma	36	38%
Categorie aventi diritto a gratuità	31	33%
Non la conoscevo	9	10%
Non interessato, mancanza di tempo, utilità	7	8%
Non include gli spazi espositivi temporanei	7	8%
Card scaduta da rinnovare, intenzione di acquistarla	3	3%

Giudizio rispetto alle aspettative

Il 51% sul campione totale afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 24% è superiore e per il 5% inferiore. Il 20% degli intervistati dichiara di non avere aspettative a priori prima della visita a tale mostra temporanea.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore o uguale alle aspettative siano soprattutto i visitatori romani, sia uomini (superiore) che donne (uguale), già stati al *Museo dell'Ara Pacis* e si ritengono molto soddisfatti della mostra. Invece ad essere privi di attese sono in particolare i turisti, uomini, nuovi visitatori, con un giudizio generale abbastanza soddisfacente.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (*cf.* 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**, ovvero utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene della mostra temporanea che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà tale mostra è pari al **48%**.

Si evidenzia che il 42% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.

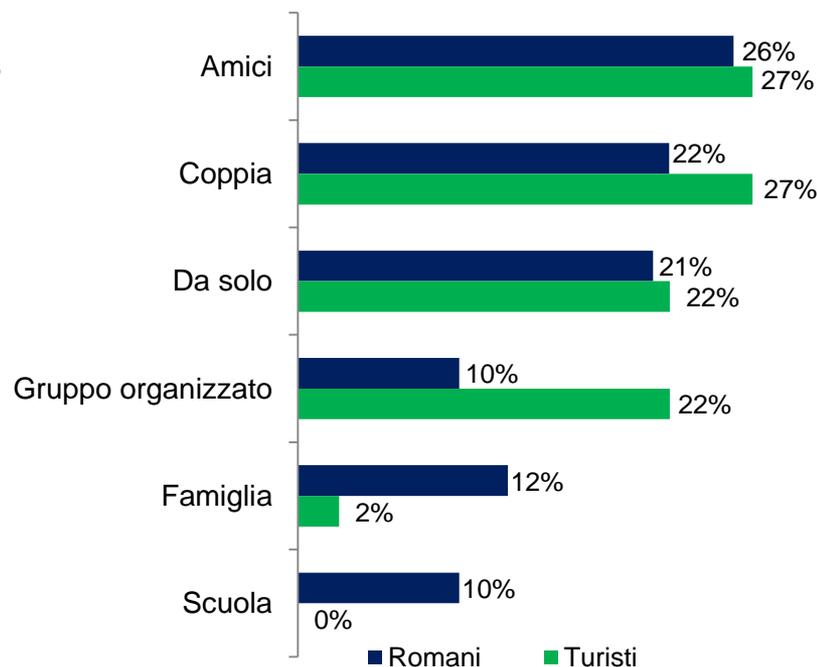
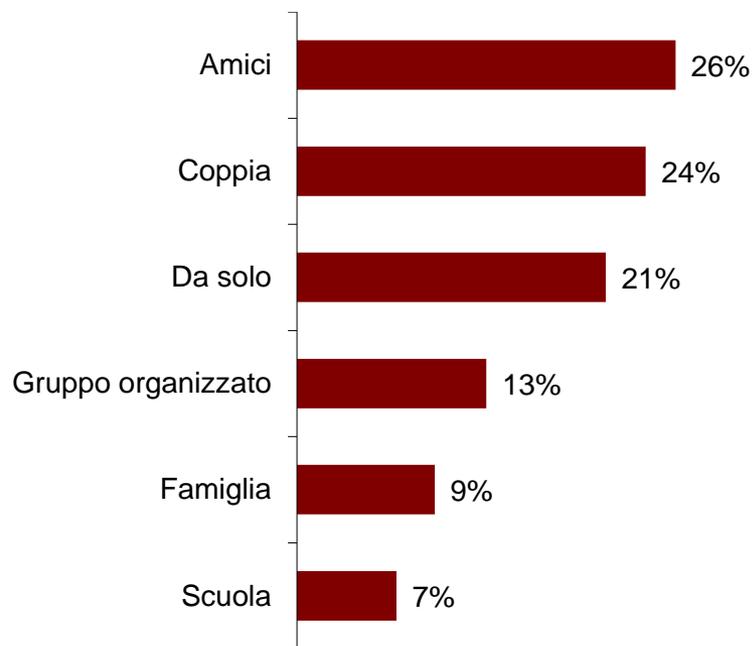


NET PROMOTER SCORE										
Mostra <i>Mostra Josef Koudelka. Radici - Museo dell'Ara Pacis 2021</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1	0	0	0	6	12	49	43	35
0%	0%	1%	0%	0%	0%	4%	8%	34%	29%	24%
DETRATTORI = 5%							PASSIVI = 42%	PROMOTORI = 53%		
53%-5%=48%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 26% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra con “**amici**”, il 24% “**in coppia**”, il 21% viene “**da solo**”, il 13% con un “**gruppo organizzato**”, il 9% con la propria “**famiglia**”, mentre il restante 7% vi si è recato con la “**scuola**”.

Risulta significativo che a venire in coppia o da soli siano principalmente i turisti (cfr. grafico in basso a destra), con un giudizio superiore alle aspettative, ma mentre chi viene da solo è diplomato ed è molto soddisfatto della mostra, in coppia vengono i visitatori con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nel complesso abbastanza soddisfatti. Invece a visitare la mostra con amici sono in prevalenza i romani, laureati, con un giudizio uguale alle attese o ne sono privi, abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

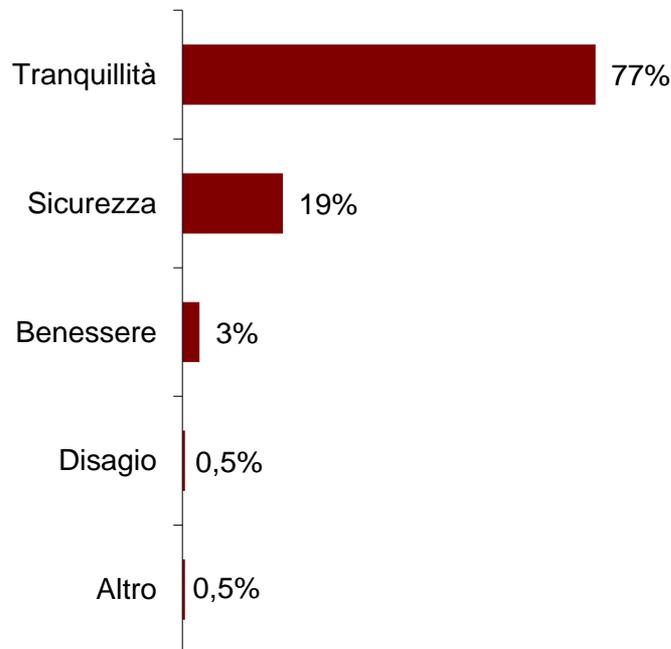


Apprezzamento per la visita in solitaria e sensazioni trasmesse

Alla domanda su quanto sia stata apprezzata la visita in solitaria ben il 95% risponde **molto**, il 4% abbastanza e solo un 1% è poco soddisfatto, mentre nessuno si ritiene per niente soddisfatto.

Relativamente alle sensazioni trasmesse durante la visita in questa modalità controllata, il 77% degli intervistati dichiara di provare un senso di "**tranquillità**", il 19% risponde "sicurezza" e il 3% "benessere" (il restante 1% risponde "disagio" o "altro").

Risulta significativo che a rispondere tranquillità siano soprattutto coloro che si ritengono molto soddisfatti della mostra, mentre a provare sicurezza sono principalmente i visitatori che nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti.



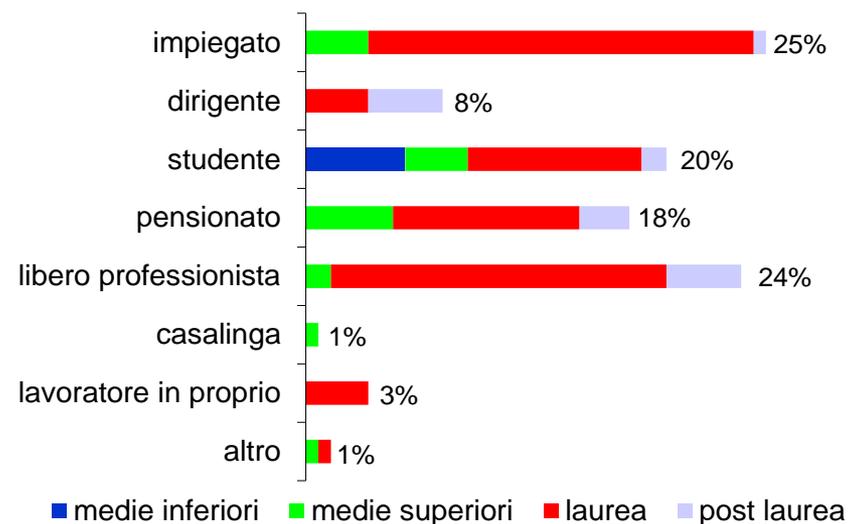
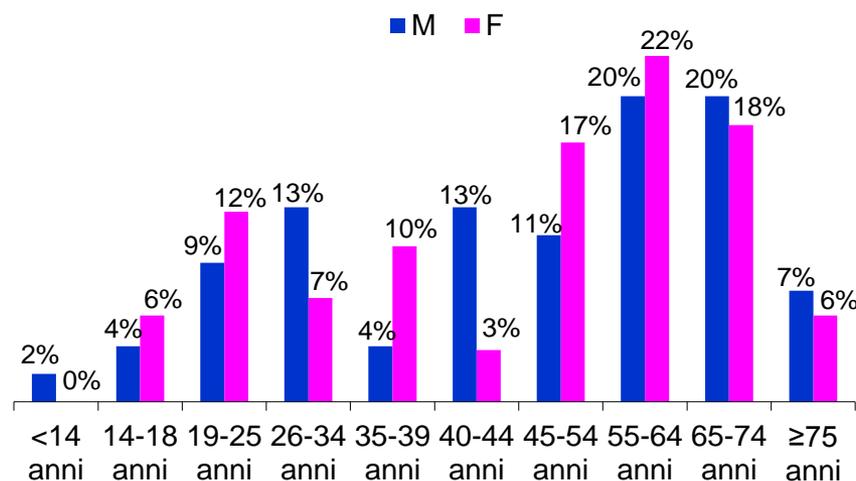
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

In questa indagine prevale il **genere femminile**, che raggiunge il 62% sul totale (in netto aumento dal 35% della precedente mostra “*C’era una volta Sergio Leone*”), soprattutto nelle fasce di età dei 45-64 anni. Invece gli uomini sono predominanti particolarmente nelle fasce di età 40-44 anni ed oltre i 65 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (54%; nella scorsa indagine erano il 55%).

L’80% del campione totale dichiara di possedere un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (nel 2020 tale percentuale era pari al 61%).

Le categorie professionali più rappresentate sono quelle degli **impiegati** con il 25%, (in aumento rispetto al 16% emerso per la mostra “*C’era una volta Sergio Leone*”). In aumento anche gli studenti (dal 15% al 20%), mentre diminuiscono i liberi professionisti (dal 30% al 24%).

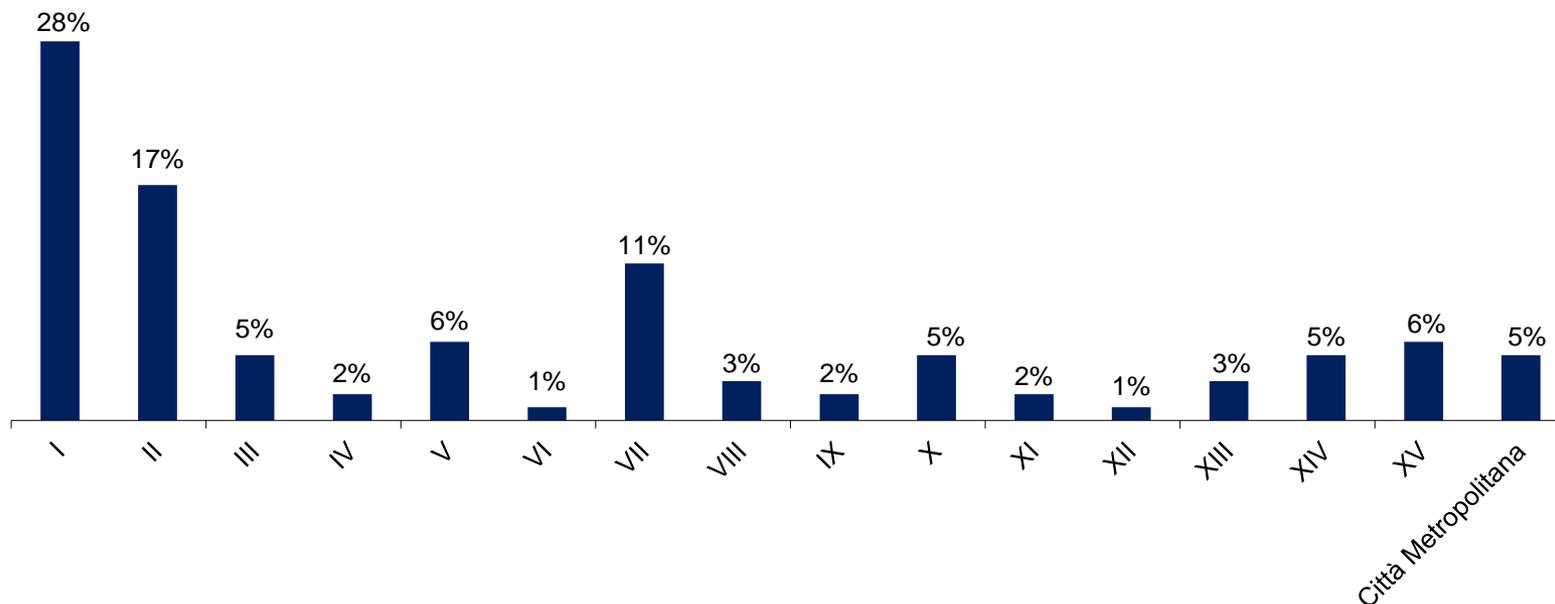
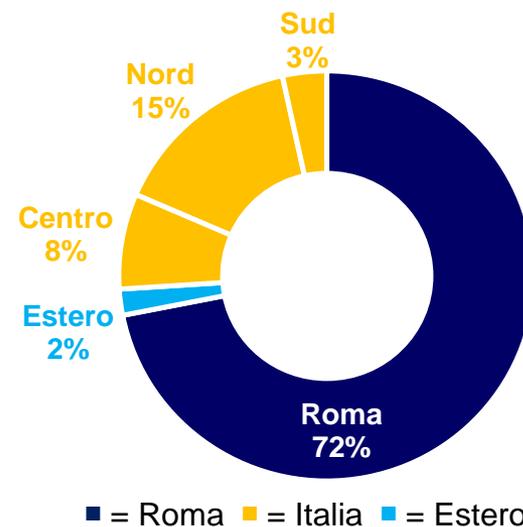


Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 72% dei visitatori della mostra “*Josef Koudelka. Radici*” è costituito da **cittadini romani** (in notevole aumento rispetto al 48% emerso per la mostra precedente), il 26% giunge da **altre province italiane** (nel 2020 la percentuale era pari al 32%), mentre il restante 2% è rappresentato dai **turisti stranieri** (in netto calo dal 20% rilevato per “*C’era una volta Sergio Leone*”).

La variazione della provenienza del target intervistato è dovuta al periodo di emergenza a causa del Covid-19.

Come si denota nel grafico sottostante, tra i municipi di residenza dei romani intervistati prevalgono i **Municipi I e II** (rispettivamente 28% e 17%).



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman***	Pubblicità (immagine mostra)	Contenuto della mostra	Pannelli e didascalie	Allestimento	Supporti digitali	Chiarezza percorso di visita	Giudizio generale mostra
Pubblicità (immagine mostra)	1,000	,316**	,493**	,321**	,577**	,186*	,239**
Contenuto della mostra	,316**	1,000	,303**	,239**	,207*	,325**	,585**
Pannelli e didascalie	,493**	,303**	1,000	,353**	,535**	,304**	,321**
Allestimento	,321**	,239**	,353**	1,000	,330**	,351**	,422**
Supporti digitali	,577**	,207*	,535**	,330**	1,000	,315**	,385**
Chiarezza percorso di visita	,186*	,325**	,304**	,351**	,315**	1,000	,315**
Giudizio generale mostra	,239**	,585**	,321**	,422**	,385**	,315**	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).

Per la mostra “*Josef Koudelka. Radici*” la variabile che risulta più correlata al giudizio generale è il **contenuto**.

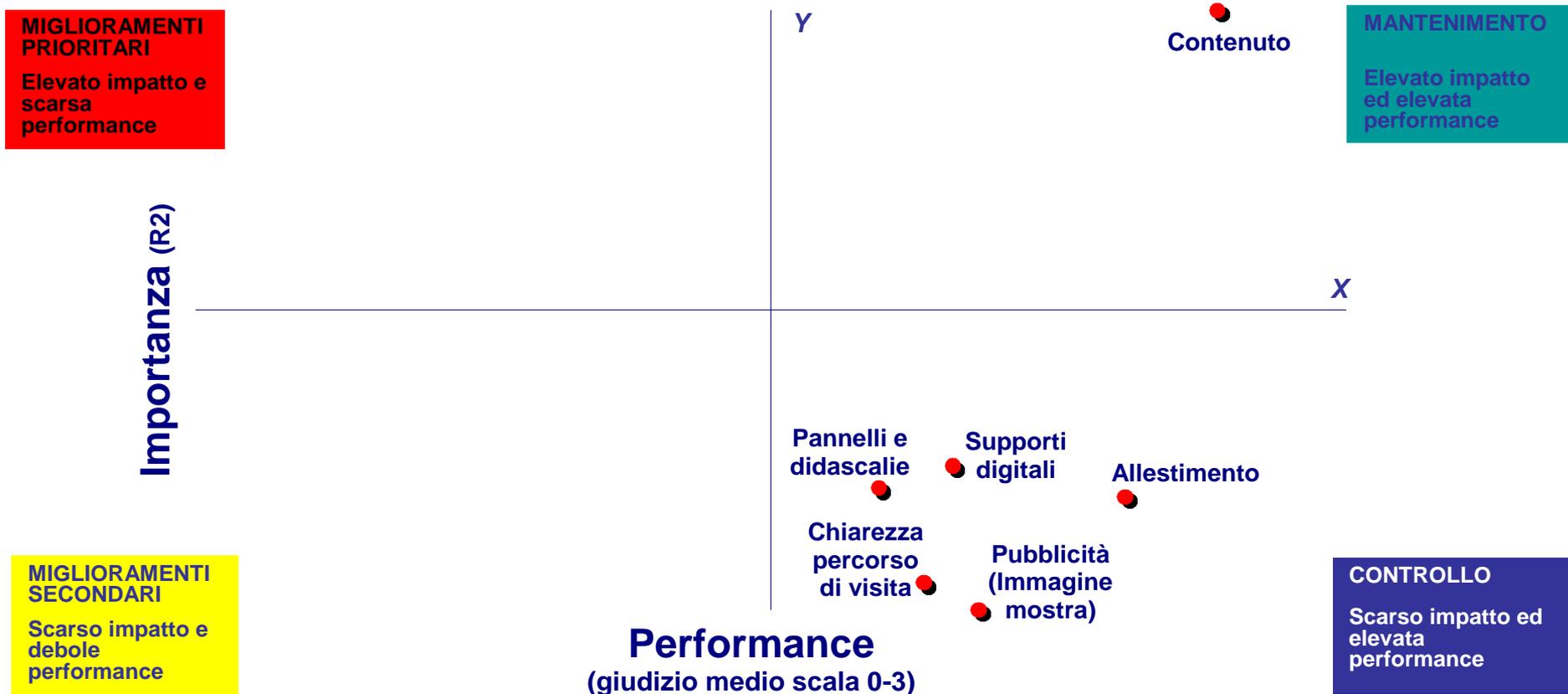
Nessuna delle variabili indagate ha un'incidenza negativa sul giudizio generale.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra “<i>Josef Koudelka. Radici</i>”	
Contenuto della mostra	0,585
Allestimento	0,422
Supporti digitali	0,385
Pannelli e didascalie	0,321
Chiarezza percorso di visita	0,315
Pubblicità (immagine mostra)	0,239

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente (quadrante in alto a destra). 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 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

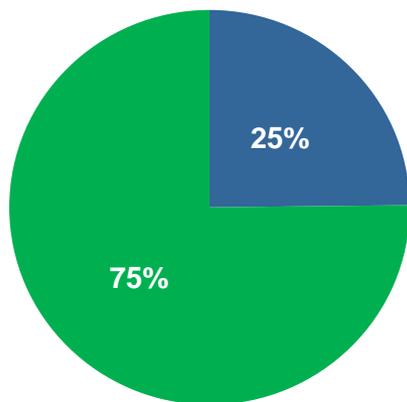
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (36 individui per il *Cluster 1* e 109 per il *Cluster 2*; n.1 caso mancante).

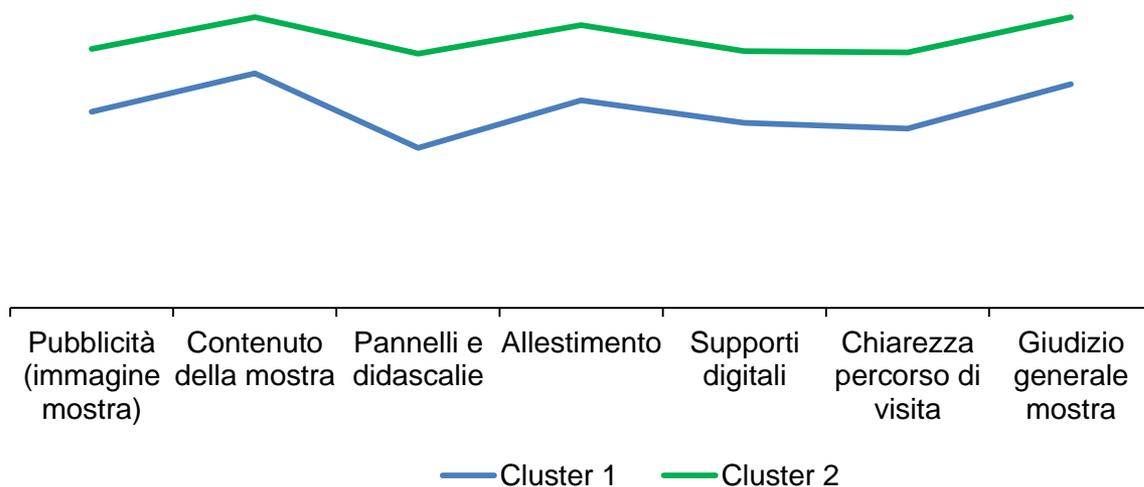
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato su ognuno degli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza turisti, di età giovane 19-34 anni, diplomati, studenti, mai stati in questo museo, vengono a conoscenza della mostra tramite scuola/università, vi si recano in coppia o con un gruppo organizzato, privi di aspettative a priori, abbastanza soddisfatti della visita ad ingresso contingentato.

Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza romani, di età adulta 45-74 anni, laureati, impiegati e liberi professionisti, già stati in questo museo, alcuni utilizzano la *MIC Card* per entrare, vengono a conoscenza della mostra attraverso il passaparola e altri siti internet, vi si recano da soli o con amici, giudizio superiore o uguale alle aspettative, molto soddisfatti della visita ad ingresso contingentato.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Suggerimenti

NIENTE da suggerire. **Totale 79**

ELOGI mostra bellissima. **Totale 7**

PERCORSO confuso, poco segnalato (22), andrebbe semplificato, numerando le sale (5), altro (2).
Totale 29

SUPPORTI INFORMATIVI pochi, da aumentare (20), mancano le tecniche di stampa e i luoghi (4),
posizionare le didascalie più in alto (4), altro (1). **Totale 29**

ALLESTIMENTO basamenti bassi, scomodi e poco visibili. **Totale 12**

ILLUMINAZIONE riflessi sulle foto. **Totale 10**

ALTRO. **Totale 20**

TOTALE 100 SUGGERIMENTI
MOSTRA JOSEF KOUDELKA. RADICI

Allegato 1 – Questionario

 <p>progetto cultura</p>	1 Febbraio 2021 – 29 Agosto 2021 Josef Koudelka. Radici Museo dell'Ara Pacis	DATA ___/___/___
---	---	------------------

1. Negli ultimi 5 anni è già venuto in questo museo?
 Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi 5 anni Sì, raramente (1-3 volte) Sì, spesso (più di 3 volte)

2. Ha utilizzato una card per entrare al museo oggi?
 Sì No

3. Come è venuto a conoscenza della mostra?

<input type="checkbox"/> articoli su stampa	<input type="checkbox"/> altri siti internet	<input type="checkbox"/> TV/radio	<input type="checkbox"/> passando, per caso
<input type="checkbox"/> pubblicità su stampa	<input type="checkbox"/> newsletter	<input type="checkbox"/> in biglietteria	<input type="checkbox"/> scuola/università
<input type="checkbox"/> depliant-locandina	<input type="checkbox"/> passaparola (amici-parenti)	<input type="checkbox"/> social network (quale:.....)	
<input type="checkbox"/> portale MiC-sito web museo	<input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari	<input type="checkbox"/> altro (specificare:.....)	

Indichi per questi aspetti il suo livello medio 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"/>				
5. Contenuto della mostra	<input type="checkbox"/>				
6. Apparato didattico (Pannelli e didascalie)	<input type="checkbox"/>				
7. Allestimento	<input type="checkbox"/>				
8. Supporti digitali	<input type="checkbox"/>				
9. Chiarezza percorso di visita	<input type="checkbox"/>				
10. Giudizio generale della mostra	<input type="checkbox"/>				

11. Rispetto alle aspettative la mostra è:
 Superiore alle aspettative Uguale alle aspettative Inferiore alle aspettative Non avevo aspettative

12. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questa mostra ad un amico/parente?

MIN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MAX
	<input type="checkbox"/>											

13. Con chi ha visitato la mostra?
 Da solo Gruppo organizzato Coppia Amici Famiglia Scuola Altro.....
Molto Abbastanza Poco Per niente

14. In che misura ha apprezzato la visita in solitaria

15. Quali sensazioni le hanno trasmesso le misure di sicurezza messe in atto
 Tranquillità Disagio Sicurezza Apprensione Benessere Solitudine Altro

16. Aspetti da migliorare nessuno

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI/ DATA REQUIRED FOR STATISTICAL PURPOSES

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 diploma superiore laurea specializzazione post laurea

Professione:
 impiegato pensionato non occupato
 dirigente-quadro libero professionista lavoratore in proprio