



Indagini di Customer Satisfaction

Museo Pietro Canonica

5 – 9 Ottobre 2022

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 2021-2022
- 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 il **Museo Pietro Canonica** (gli intervistati rappresentano il 20% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare abbastanza adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,95\%$.

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 2022, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è molto buono, con una media di **2,71** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono la **pulizia del sito** (2,89) e il **personale di accoglienza** (2,84).

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

Le **opere della collezione**, la **segnaletica interna**, il **personale in sala e all'accoglienza** sono le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 16-18). Tra i suggerimenti rilasciati dai visitatori intervistati prevale la richiesta di una maggiore **promozione** del museo (n. 5 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 56% da **turisti stranieri**, **impiegati** (41%) e **studenti** (22%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (58%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età dei **19-34 anni** (35%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando, per caso** (47%); poi seguono **altri siti web** (13%) e **standardo sull'edificio** (10%). È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando per caso* siano soprattutto i cittadini romani, con titolo di laurea o post laurea, appartenenti alle fasce di età 26-34 anni ed oltre i 45 anni, senza aspettative a priori. Invece la voce *altri siti web* è predominante per i visitatori italiani, diplomati, di età compresa tra i 40 e 54 anni, il cui giudizio è superiore alle proprie attese. Infine a rispondere *standardo sull'edificio* sono principalmente i turisti stranieri, diplomati, di età 14-25 anni e 35-44 anni, con giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi

Tabella riassuntiva

Museo Pietro Canonica 2022	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,67	3,00	101	0	0,492	0%	68%	0%	99%
Orari di apertura	2,50	3,00	101	0	0,522	0%	51%	0%	99%
Personale di accoglienza	2,84	3,00	100	1	0,368	1%	84%	0%	100%
Opere della collezione	2,67	3,00	101	0	0,471	0%	67%	0%	100%
Supporti informativi	2,46	2,00	100	1	0,558	1%	49%	0%	97%
Personale in sala	2,58	3,00	100	1	0,589	1%	63%	0%	95%
Segnaletica interna	2,70	3,00	101	0	0,459	0%	70%	0%	100%
Pulizia del sito	2,89	3,00	101	0	0,313	0%	89%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,71	3,00	101	0	0,476	0%	72%	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 (2,67).

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: la **pulizia del sito** e il **personale di accoglienza**.

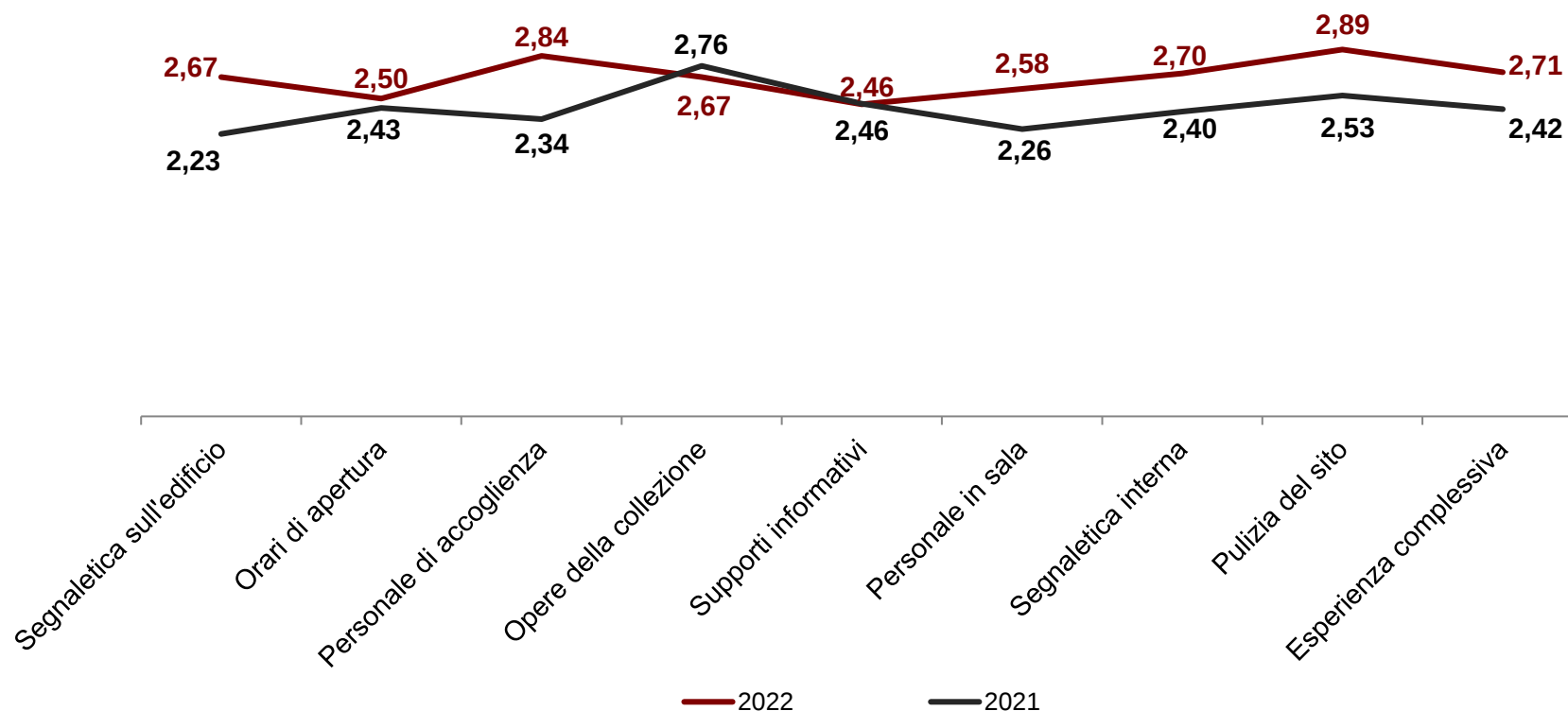
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2021-2022

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare, anche se con qualche lieve discrepanza.

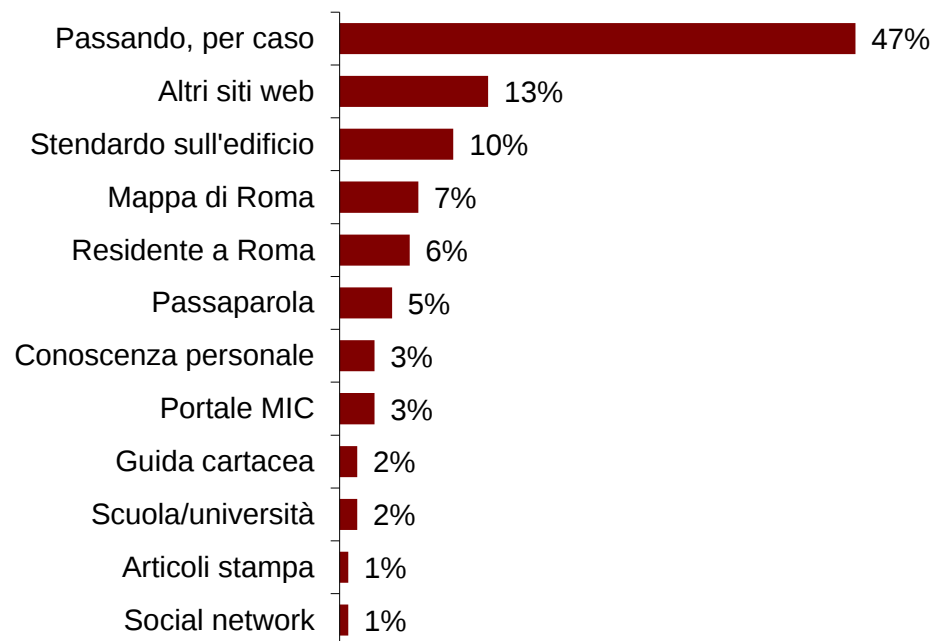
Dal grafico sottostante si evidenzia un aumento del livello di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sulla segnaletica sull'edificio e sul personale di accoglienza. Invece si registra una flessione minima riguardo alle opere della collezione, ma la media resta ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 47% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (in netto incremento dal 13% emerso nel 2021); poi seguono “**altri siti web**” (in aumento da 8% a 13%) e “**stendardo sull’edificio**” (10%; lo scorso anno era 9%). Scende invece notevolmente il valore percentuale della voce “**mappa di Roma**” (da 18% a 7%).

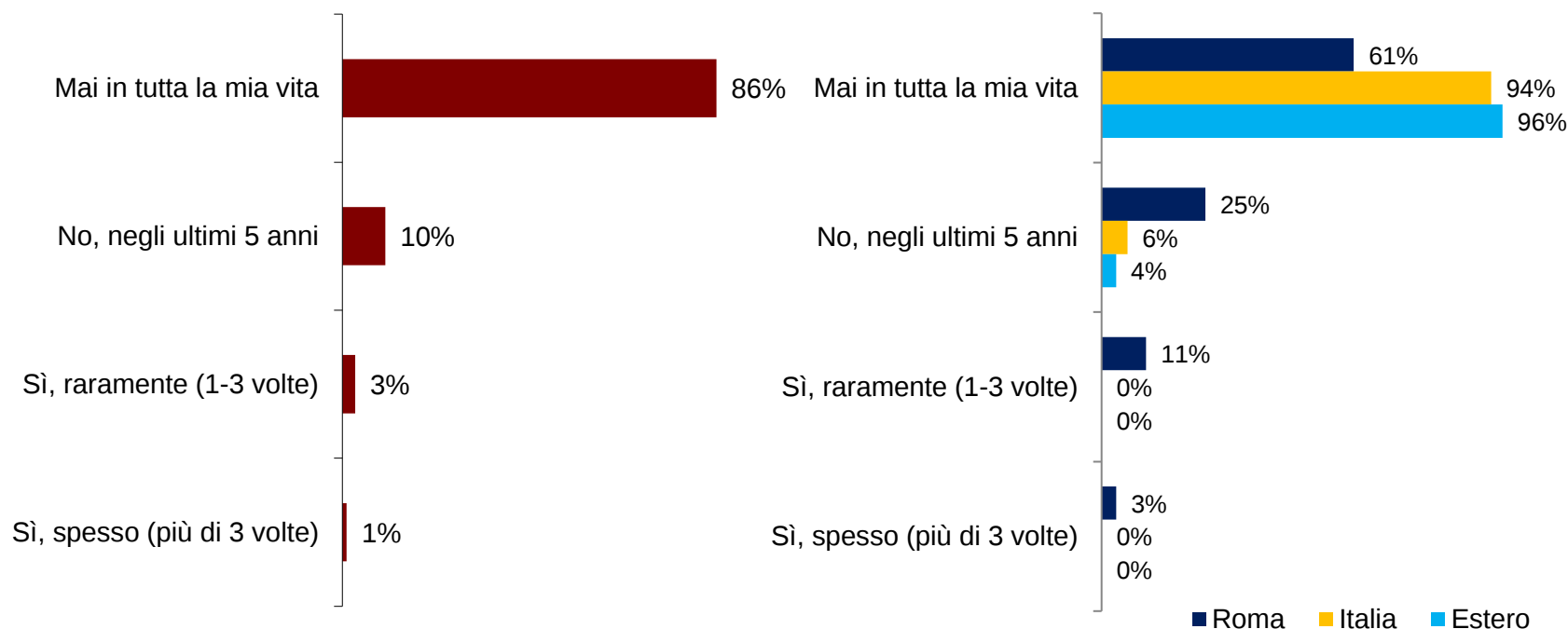
È significativo che ad avere conosciuto il museo passando per caso siano soprattutto i cittadini romani, con titolo di laurea o post laurea, appartenenti alle fasce di età 26-34 anni ed oltre i 45 anni, senza aspettative a priori. Invece la voce altri siti web è predominante per i visitatori italiani, diplomati, di età compresa tra i 40 e 54 anni, il cui giudizio è superiore alle proprie attese. Infine a rispondere stendardo sull’edificio sono principalmente i turisti stranieri, diplomati, di età 14-25 anni e 35-44 anni, con giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (86% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima al Museo Pietro Canonica**, il 10% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni e solo il restante 4% già vi è stato (di cui il 3% “da una a tre volte” e l’1% “più di tre volte”).

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti (cfr. grafico in basso a destra), in generale abbastanza soddisfatti e sono stati in meno di tre musei nell’ultimo anno. Invece ad avere già visto il Museo Pietro Canonica sono prevalentemente i visitatori romani, molto soddisfatti della loro esperienza complessiva e in quest’ultimo anno dichiarano di avere frequentato più di tre musei.

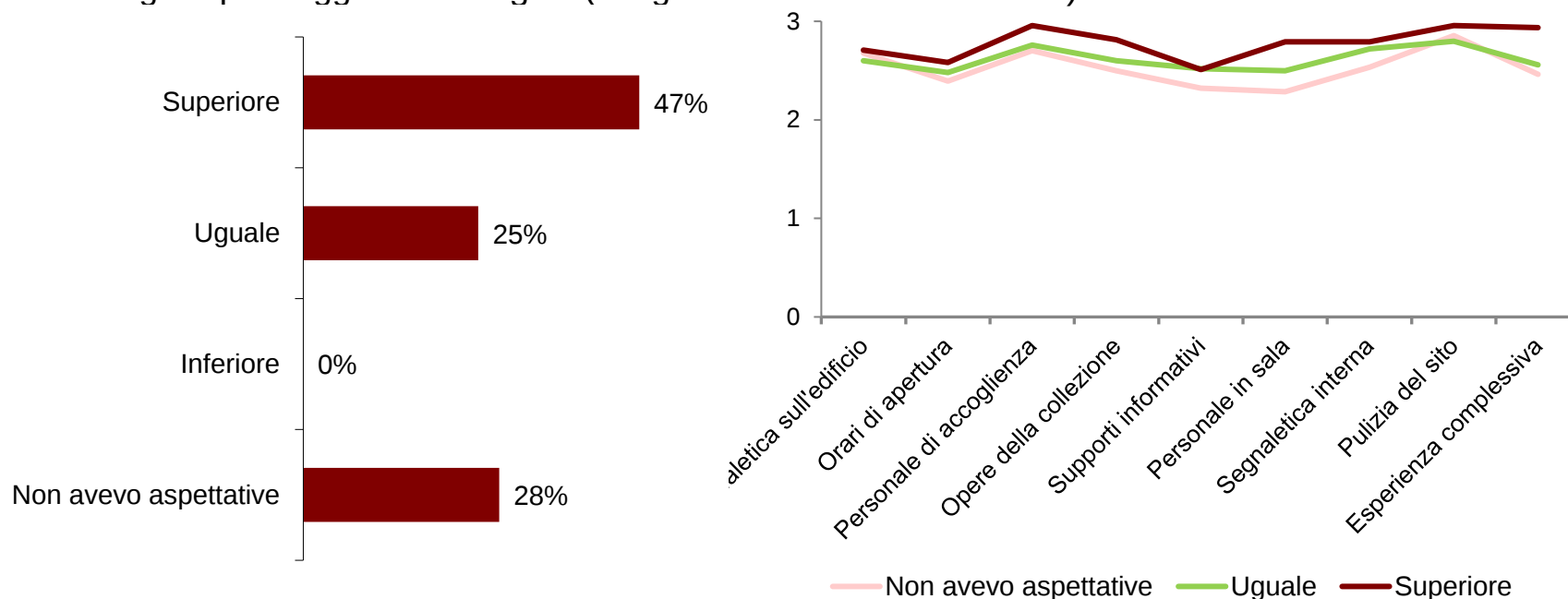


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 47% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 25% è uguale, mentre per nessuno degli intervistati è inferiore. Il restante 28% afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese o ad esserne privi siano in particolare i turisti stranieri, mai stati al *Museo Pietro Canonica* e hanno visitato meno di tre musei in quest'ultimo anno. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per i visitatori italiani (inclusi i romani), alcuni hanno già visto tale museo e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti su tutti gli aspetti oggetto d'indagine (*cfr.* grafico sottostante a destra).



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 il *Museo Pietro Canonica* è pari al **35%**.

Il 59% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Il restante 3% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

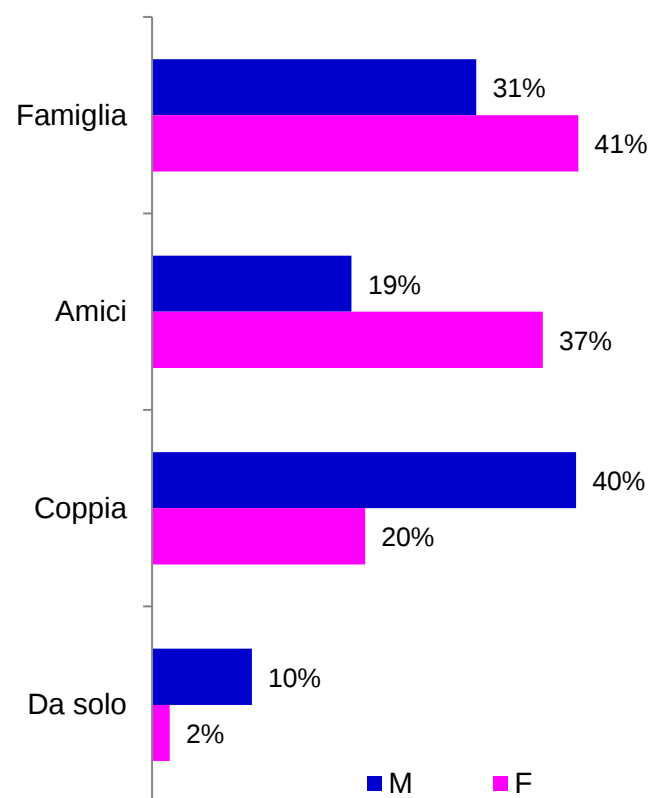
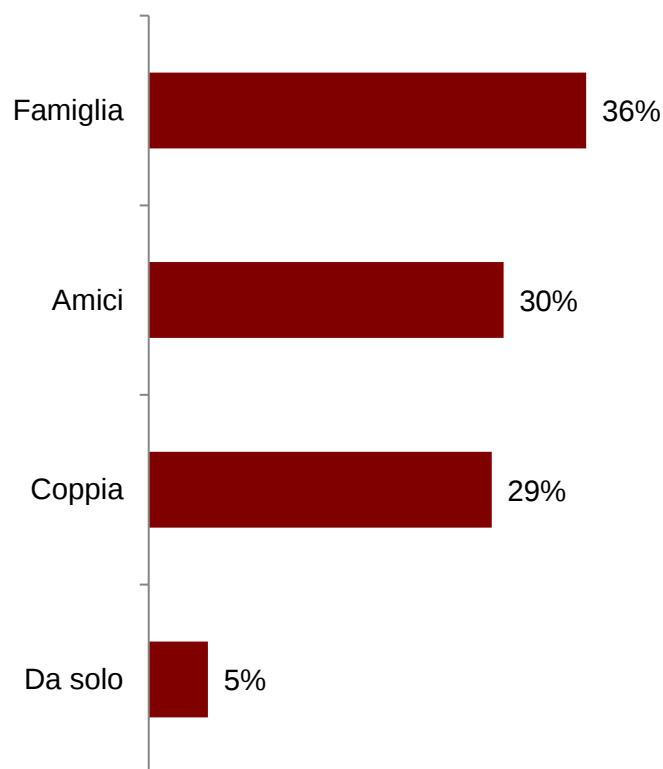


NET PROMOTER SCORE Museo Pietro Canonica 2022										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	4	25	34	15	23
0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	25%	34%	15%	23%
DETRATTORI = 3%							PASSIVI = 59%	PROMOTORI = 38%		
38%-3%=35%										

Con chi ha visitato il museo

Il 36% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la propria “**famiglia**”, il 30% viene in compagnia di “**amici**”, il 29% in “**coppia**” e il restante 5% viene “**da solo**”.

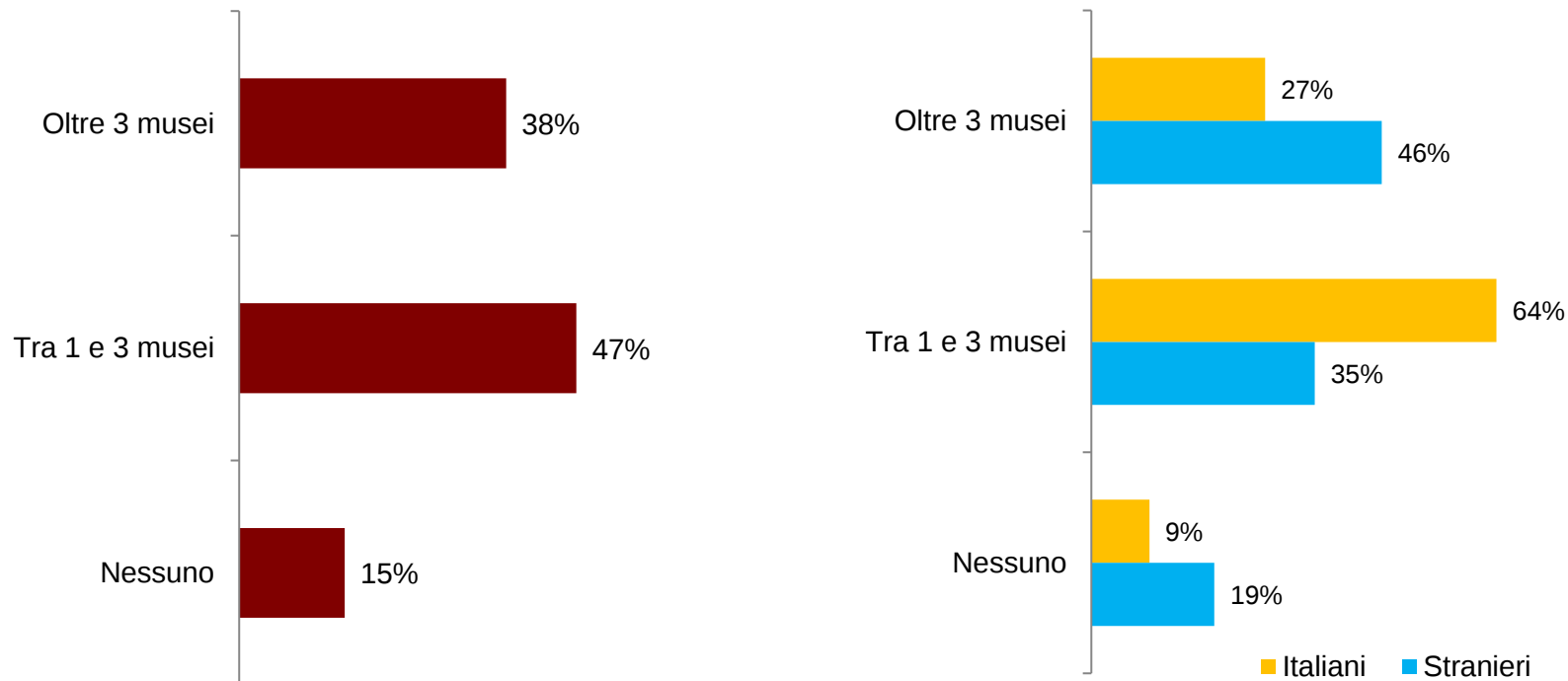
Risulta significativo che a venire con la propria famiglia o con amici siano principalmente le donne (*cfr.* grafico in basso a destra), che giungono da altre province italiane o dall'estero. Invece a recarsi al museo in coppia o da soli sono principalmente gli uomini, residenti a Roma.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 47% degli intervistati dichiara di avere visitato **“tra uno e tre musei”** nell'ultimo anno, il 38% risponde **“oltre tre musei”** e il 15% dichiara di non aver visitato quest'anno alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i turisti stranieri, il cui giudizio è uguale alle proprie aspettative e in generale si ritengono molto soddisfatti. Ad avere frequentato tra uno e tre musei in quest'ultimo anno sono principalmente i visitatori Italiani (inclusi i romani), senza attese a priori, nel complesso molto soddisfatti. Infine a non avere visitato altri musei negli ultimi dodici mesi sono in particolare coloro che giungono dall'estero, hanno un giudizio superiore alle aspettative e si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza.



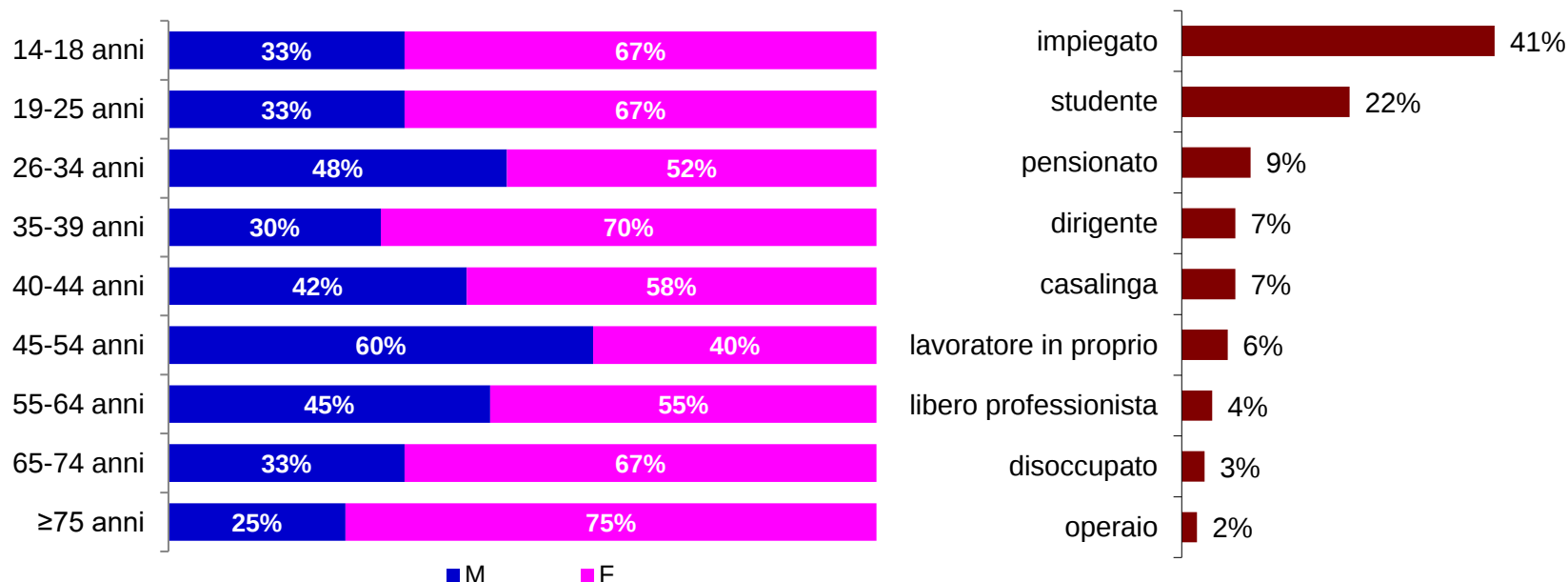
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 58% del campione appartiene al **genere femminile** (47% nel 2021), che emerge nelle varie fasce di età, ad eccezione di quella dei 45-54 anni (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

In tale indagine si registra una maggiore presenza di giovani di età **19-34 anni** (in aumento dal 28% al 35%) e **40-44 anni** (da 13% a 19%). Invece diminuiscono i visitatori di età 45-64 anni, la cui percentuale scende dal 39% al 21%.

Il 58% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (73% nel 2021).

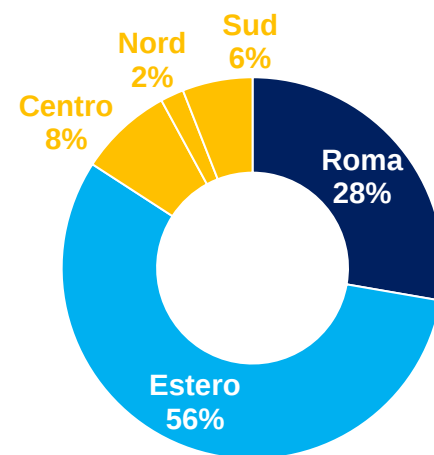
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono nettamente gli **impiegati** (41%; in aumento dal 35% emerso nell'indagine precedente); seguono gli **studenti** (22%; lo scorso anno erano il 20%).



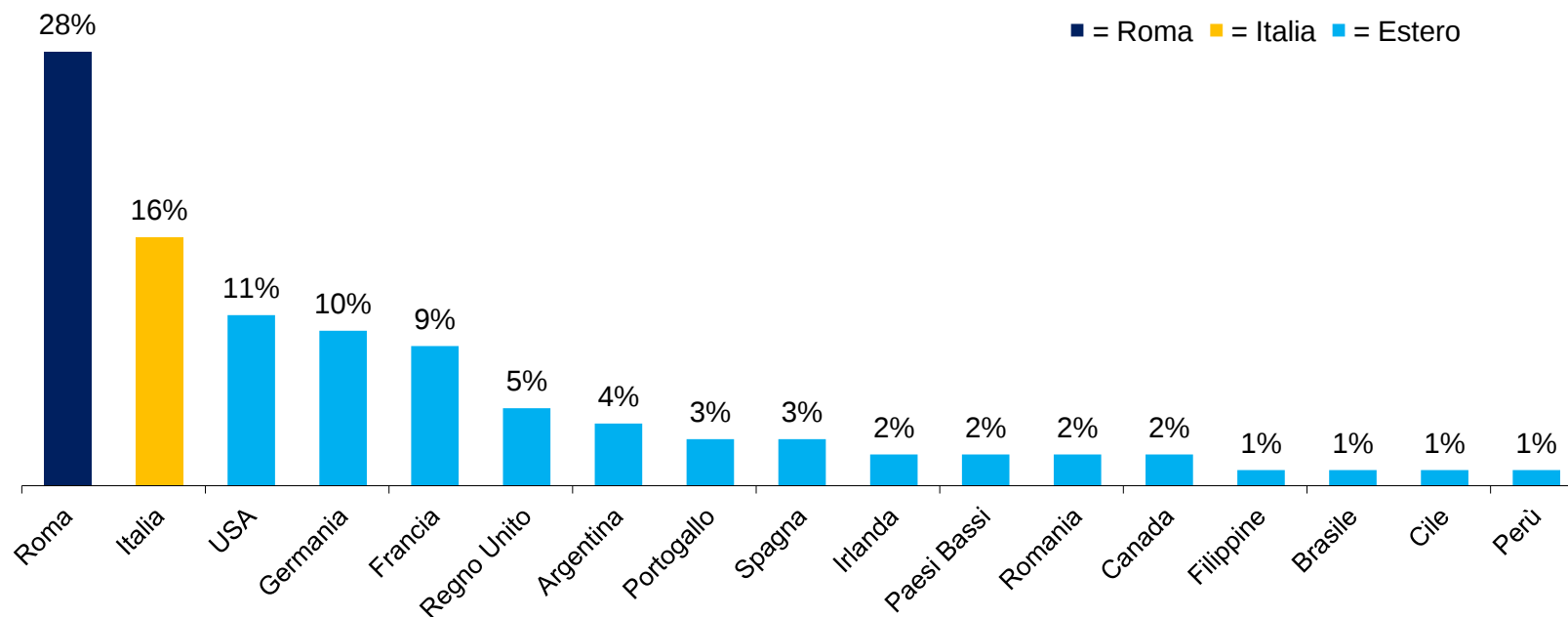
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 56% del campione totale è rappresentato da **turisti stranieri** (erano il 48% nel 2021); i residenti a Roma scendono dal 39% dello scorso anno al 28%, mentre il 16% giunge da altre province italiane (in lieve aumento dal 13% emerso nell'indagine precedente).

Tra le nazionalità estere prevale quella **statunitense** (11%); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i> ***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	0,173	,232 *	0,109	,299 **	0,116	,309 **	,235 *	,382 **
Orari di apertura	0,173	1,000	,444 **	,305 **	,303 **	,504 **	,269 **	0,194	,286 **
Personale di biglietteria	,232 *	,444 **	1,000	,448 **	,316 **	,503 **	,369 **	,282 **	,509 **
Opere della collezione	0,109	,305 **	,448 **	1,000	,311 **	,344 **	,240 *	,299 **	,561 **
Supporti informativi	,299 **	,303 **	,316 **	,311 **	1,000	,409 **	,534 **	,290 **	,440 **
Personale in sala	0,116	,504 **	,503 **	,344 **	,409 **	1,000	,402 **	,317 **	,571 **
Segnaletica interna	,309 **	,269 **	,369 **	,240 *	,534 **	,402 **	1,000	,329 **	,473 **
Pulizia del sito	,235 *	0,194	,282 **	,299 **	,290 **	,317 **	,329 **	1,000	,345 **
Esperienza complessiva	,382 **	,286 **	,509 **	,561 **	,440 **	,571 **	,473 **	,345 **	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 sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per il *Museo Pietro Canonica* il **personale in sala**, le **opere della collezione** e il **personale di accoglienza** sono gli elementi più correlati alla soddisfazione generale.

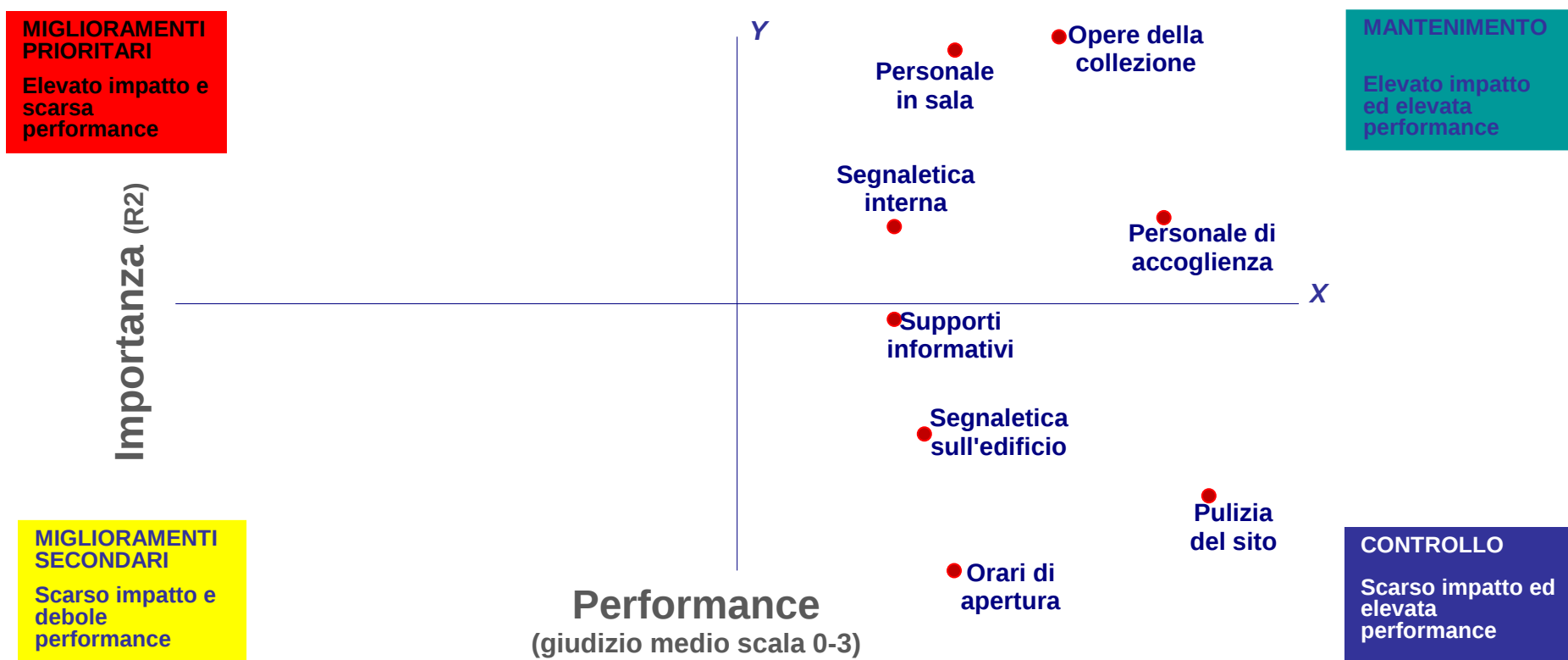
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Personale in sala	0,571
Opere della collezione	0,561
Personale di accoglienza	0,509
Segnaletica interna	0,473
Supporti informativi	0,440
Segnaletica sull'edificio	0,382
Pulizia del sito	0,345
Orari di apertura	0,286

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, posizionandosi nel quadrante in alto a destra, insieme al **personale (in sala e di accoglienza)** e alla **segnaletica interna**. Non emergono miglioramenti prioritari (quadrante in alto a destra).

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.

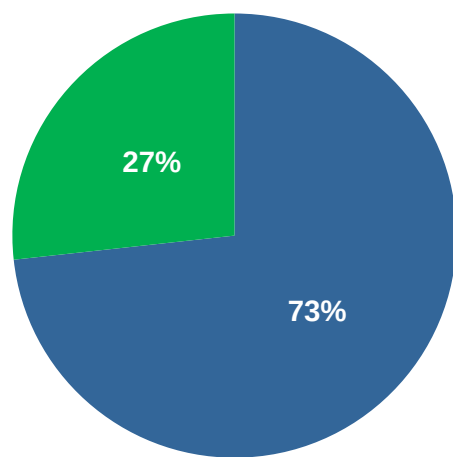
Cluster Analysis

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

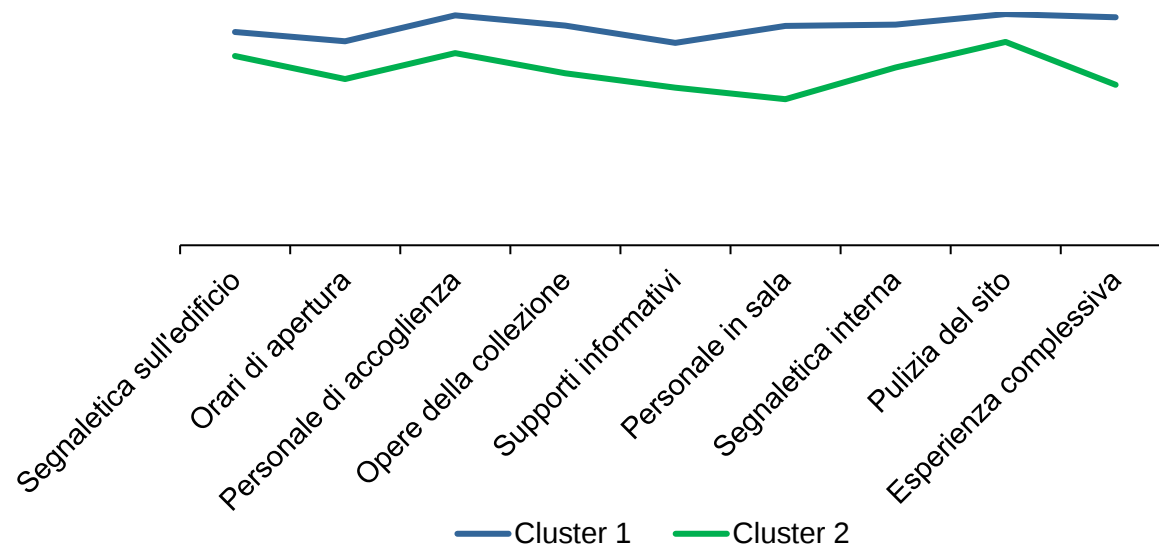
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (63 individui per il *Cluster 1* e 37 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo mediamente più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto Soddisfatti: in prevalenza donne; turisti (italiani e stranieri); di età 26-34 anni e 65-74 anni; laureati; studenti e pensionati; vengono a conoscenza del museo soprattutto passando per caso o tramite passaparola; vengono in coppia o con la propria famiglia; giudizio superiore alle aspettative; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini; romani; di età 35-54 anni; diplomati; impiegati e liberi professionisti; vengono a conoscenza del museo soprattutto tramite altri siti web e standardo sull'edificio; vengono con amici; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.



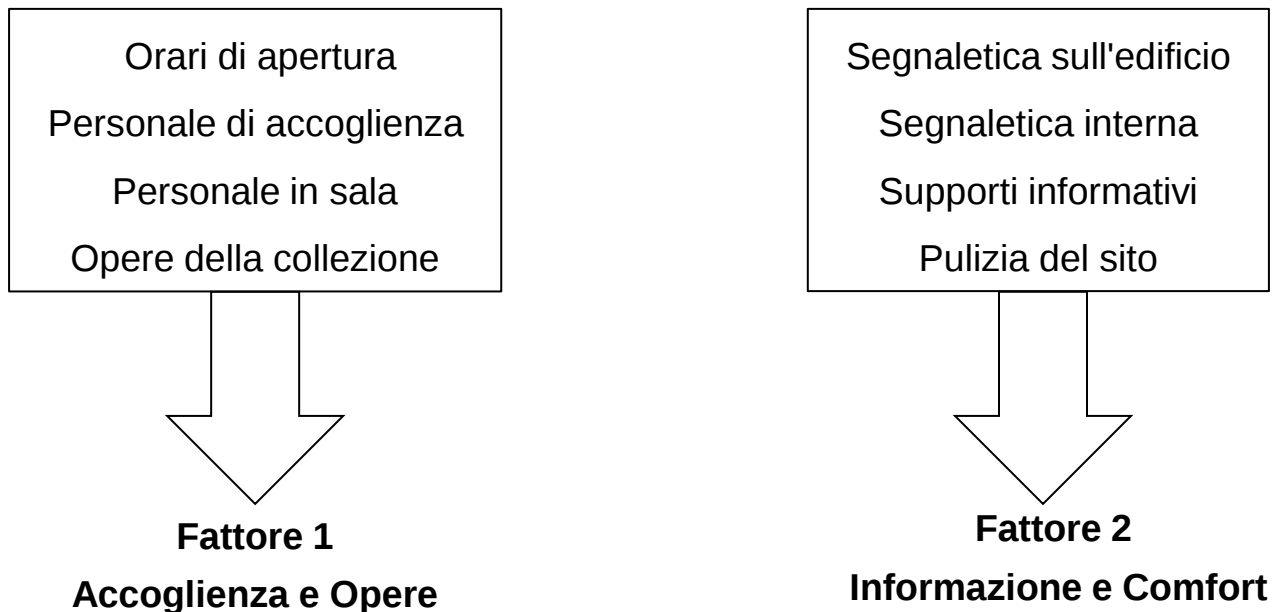
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

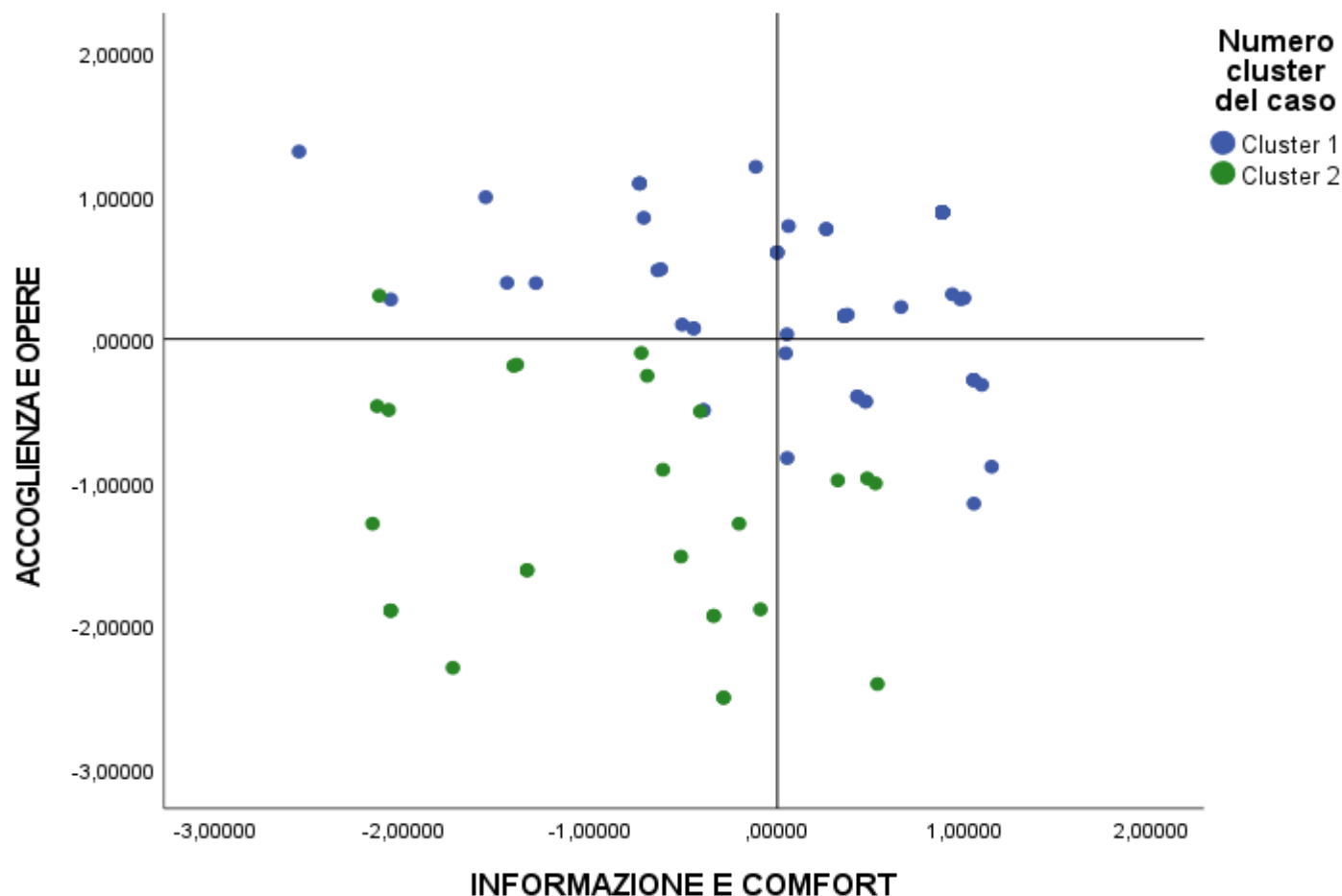
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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, in particolare sul Fattore 1 (*Accoglienza e Opere*).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 17

COMUNICAZIONE pubblicizzare di più il museo. **Totale 5**

SUPPORTI DIGITALI aggiungere più video. **Totale 4**

SUPPORTI INFORMATIVI traduzioni in altre lingue, informazioni più chiare. **Totale 4**

SEGNALETICA ESTERNA più indicazioni all'interno del parco. **Totale 3**

ALTRO. Totale 2

TOTALE 18 SUGGERIMENTI
Museo Pietro Canonica

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	☐	☐	☐	☐	☐
Orari di apertura	☐	☐	☐	☐	☐
Personale di accoglienza	☐	☐	☐	☐	☐
Opere della collezione	☐	☐	☐	☐	☐
Supporti informativi	☐	☐	☐	☐	☐
Personale di assistenza in sala	☐	☐	☐	☐	☐
Segnaletica interna	☐	☐	☐	☐	☐
Pulizia del sito	☐	☐	☐	☐	☐
Esperienza complessiva	☐	☐	☐	☐	☐

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:.....