



Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Casal de' Pazzi

27 Settembre – 2 Novembre 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. **108 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) **dal 27 settembre al 2 novembre** presso il **Museo di Casal de' Pazzi** (gli intervistati rappresentano il 23% sul totale delle email a cui è stato inviato il form online).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 4,13\%$.

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 buono, con una media di **2,61** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale in sala** (2,75) e **di accoglienza** (2,74), la **pulizia del sito** (2,63).

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

Il **personale in sala**, le **opere della collezione** e la **pulizia del sito** 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 emerge la richiesta di incrementare le **attività didattiche** (n. 13 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 94% da cittadini **romani, impiegati** (40%), in possesso di **laurea o specializzazione post laurea** (53%), soprattutto appartenenti alle fasce d'età **45-64 anni** (43% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevalgono le percentuali di coloro che vengono a sapere del museo tramite **altri siti web** (19%); poi seguono le voci **passaparola** (18%) e **residente a Roma** (17%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo tramite *altri siti web* siano in prevalenza coloro che hanno già visitato il *Museo di Casal de' Pazzi*, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece il *passaparola* emerge soprattutto tra i nuovi visitatori, con un giudizio uguale alle attese, in generale molto soddisfatti. Infine sono i *residenti a Roma* ad essere già stati in tale museo, il loro giudizio è uguale alle aspettative e sono molto soddisfatti dell'esperienza complessiva.

Tabella riassuntiva

<i>Museo di Casal de' Pazzi 2022</i>	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,24	2,00	103	5	0,707	5%	39%	1%	86%
Orari di apertura	2,33	2,00	106	2	0,643	2%	42%	0%	91%
Personale di accoglienza	2,74	3,00	105	3	0,439	3%	74%	0%	100%
Opere della collezione	2,61	3,00	104	4	0,598	4%	66%	0%	94%
Supporti informativi	2,54	3,00	105	3	0,589	3%	59%	0%	95%
Personale in sala	2,75	3,00	105	3	0,476	3%	77%	0%	98%
Segnaletica interna	2,41	2,00	104	4	0,585	4%	46%	0%	95%
Pulizia del sito	2,63	3,00	104	4	0,594	4%	68%	0%	94%
Esperienza complessiva	2,61	3,00	106	2	0,508	2%	62%	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 (2,53).

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: il **personale (in sala e di accoglienza)**, la **pulizia del sito**.

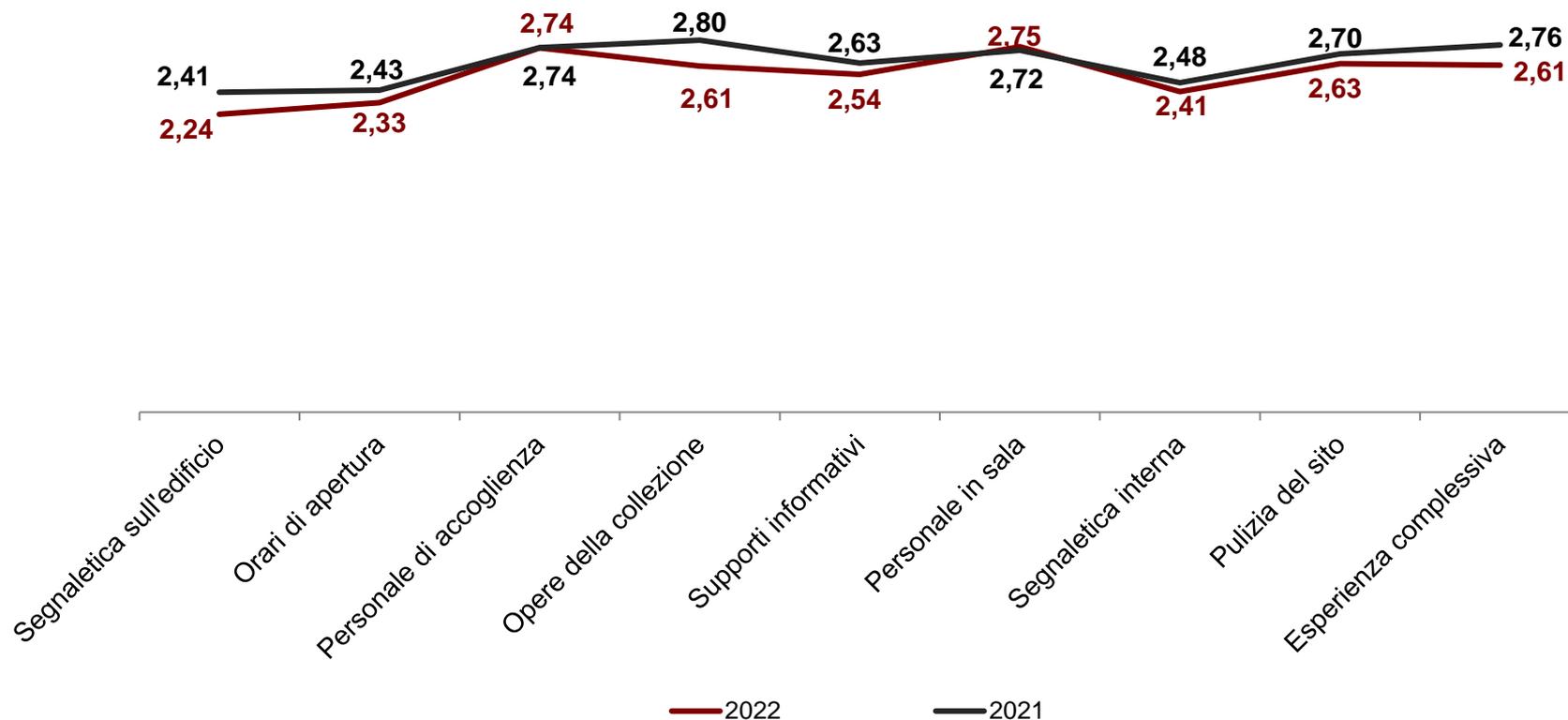
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2021-2022

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

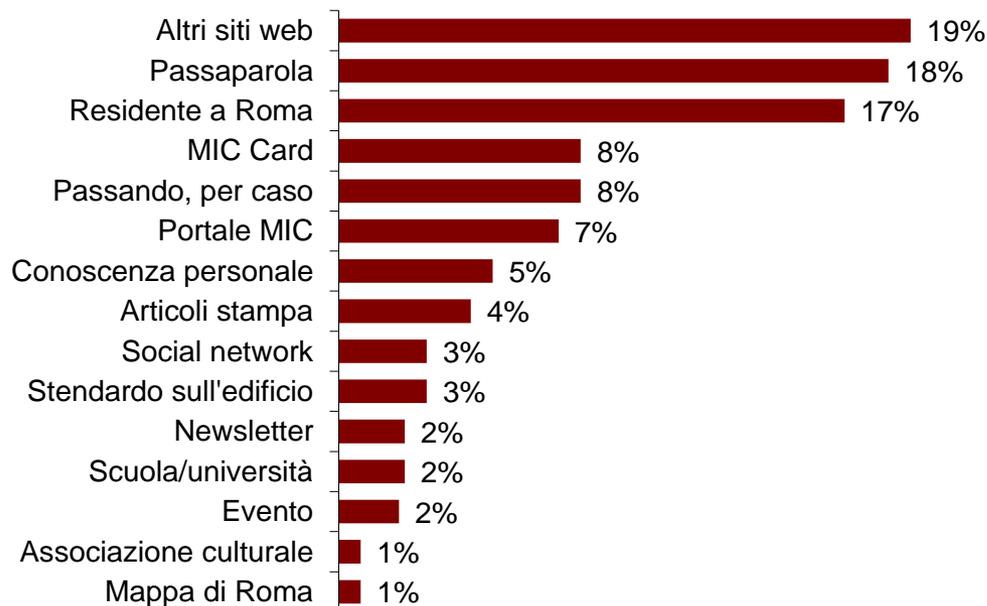
Si registra una lieve diminuzione del livello di soddisfazione su quasi tutti gli aspetti oggetto d'indagine, in particolare scendono le medie relative alla segnaletica sull'edificio, alle opere della collezione e all'esperienza complessiva, pur mantenendosi al di sopra dello standard di 2,20. Invece restano pressoché invariati i valori relativi al personale (sia di accoglienza che in sala).



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 19% del campione intervistato è venuto a conoscenza del museo tramite **“altri siti web”** (in netto aumento dall'8% emerso nel 2021). Il 18% risponde **“passaparola”** (10% nella precedente indagine) e il 17% **“residente a Roma”** (11% nel 2021). Rispetto allo scorso anno scende notevolmente la percentuale relativa a **“scuola/università”** (da 31% a 2%), ma va considerato che in questo museo è stato anticipato il periodo d'indagine.

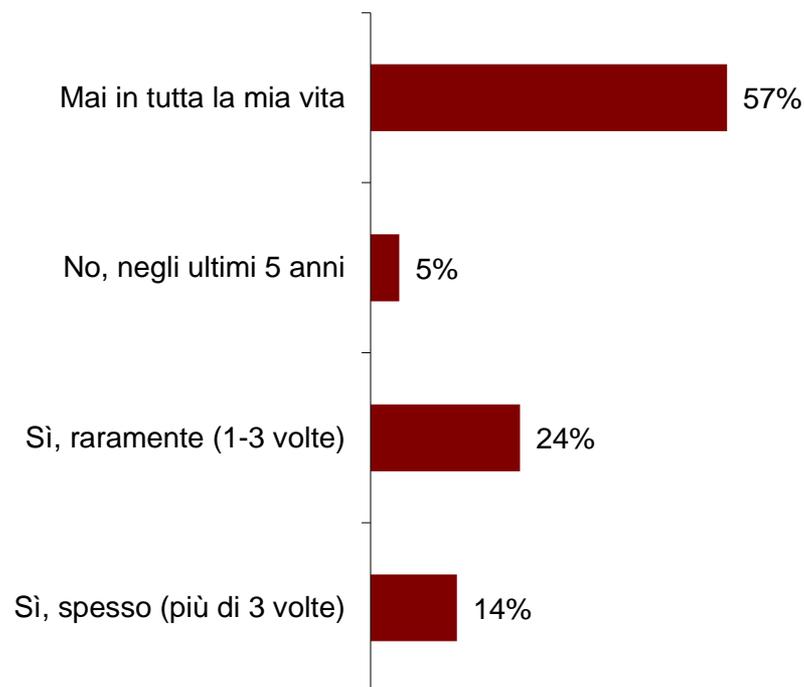
È significativo che ad avere conosciuto il museo tramite altri siti web siano in prevalenza coloro che hanno già visitato il *Museo di Casal de' Pazzi*, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece il passaparola emerge soprattutto tra i nuovi visitatori, con un giudizio uguale alle attese, in generale molto soddisfatti. Infine sono i residenti a Roma ad essere già stati in tale museo, il loro giudizio è uguale alle aspettative e sono molto soddisfatti dell'esperienza complessiva.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte del campione intervistato (57% sul totale) dichiara di **non essere stato prima al Museo di Casal de' Pazzi**, il 38% già vi è stato (di cui il 24% raramente “*da una a tre volte*” e il 14% spesso “*più di tre volte*”), mentre il 5% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto coloro che hanno un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece ad avere già visto il Museo di Casal de' Pazzi sono prevalentemente i visitatori con un giudizio superiore alle attese e nel complesso si dichiarano molto soddisfatti.

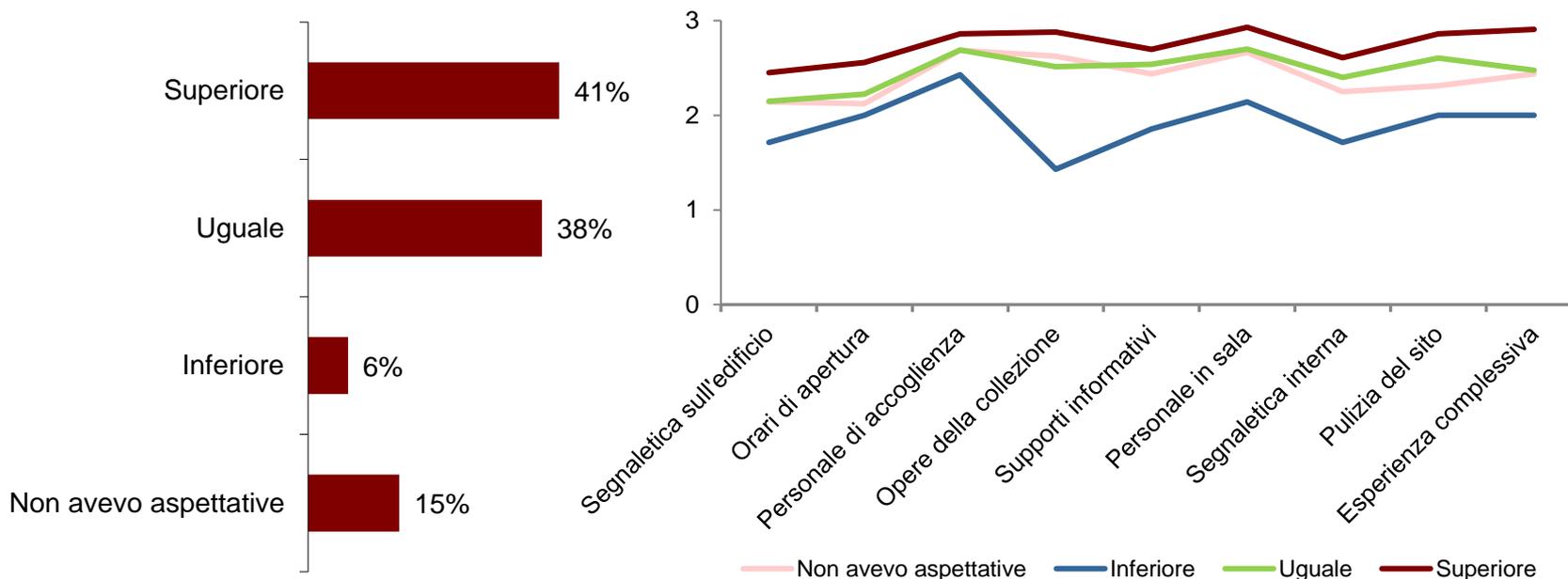


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 41% del campione totale dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 38% è uguale e per il 6% degli intervistati è inferiore. Il restante 15% afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative oppure ad esserne privi siano in particolare i nuovi visitatori, che si ritengono molto (*superiore*) o abbastanza (*senza aspettative*) soddisfatti della loro esperienza. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente coloro che hanno già visitato il *Museo di Casal de' Pazzi* e nel complesso sono abbastanza soddisfatti.

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

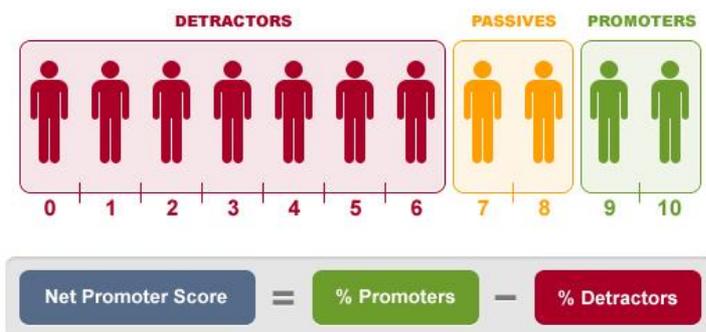


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 di Casal de' Pazzi* è pari al **42%**.

Il 46% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il 6% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

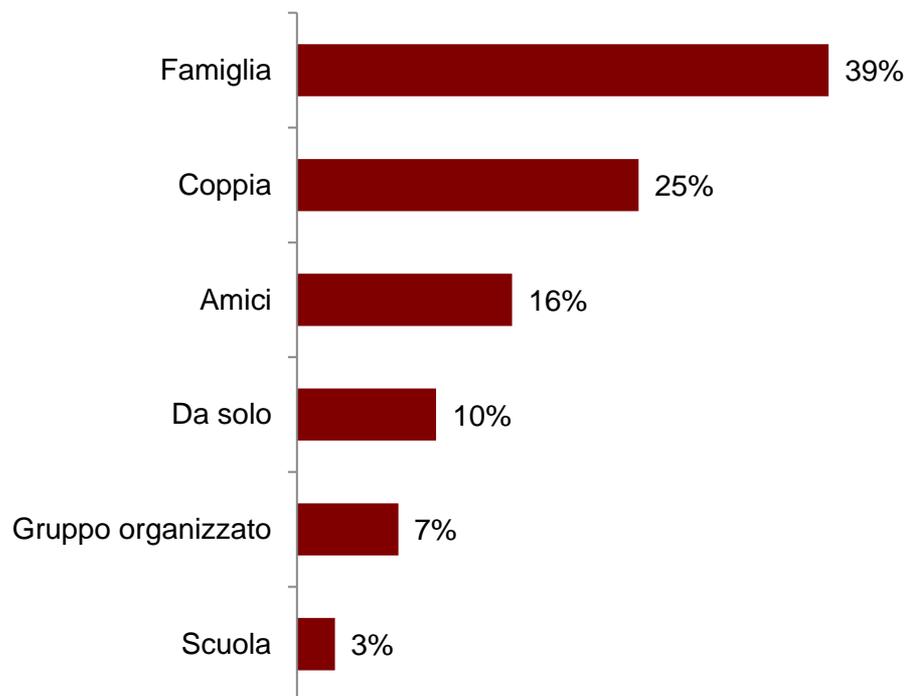


NET PROMOTER SCORE										
Museo di Casal de' Pazzi 2022										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	0	0	0	3	2	18	32	23	29
0%	1%	0%	0%	0%	3%	2%	17%	29%	21%	27%
DETRACTORI = 6%							PASSIVI = 46%		PROMOTORI = 48%	
48%-6%=42%										

Con chi ha visitato il museo

Il 39% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la propria **“famiglia”**, il 25% in **“coppia”**, il 16% vi giunge con **“amici”**, il 10% risponde **“da solo”**, il 7% con un **“gruppo organizzato”** e restante 3% con la **“scuola”**.

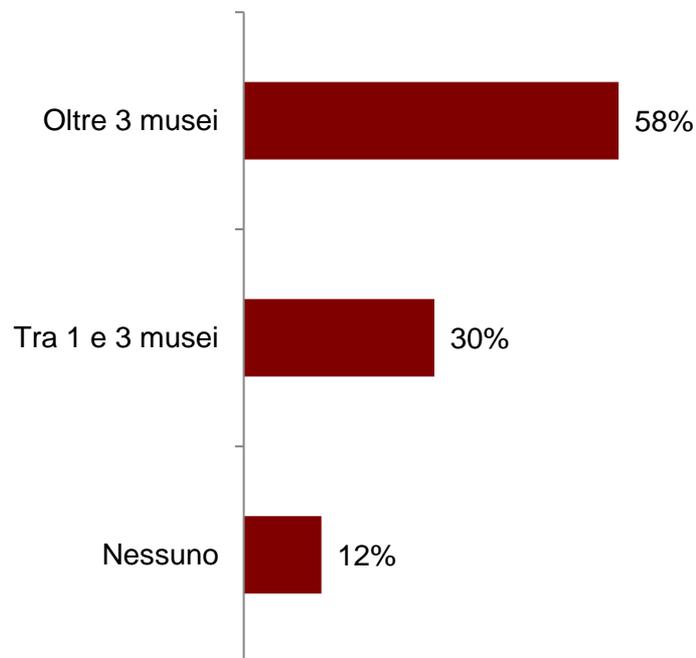
Risulta significativo che a venire con la famiglia o gli amici siano principalmente le donne, di età 40-54 anni (*famiglia*) o 35-44 anni (*amici*), nel complesso molto soddisfatte. Invece a recarsi al museo in coppia sono soprattutto gli uomini, di età adulta oltre i 55 anni, in generale molto soddisfatti. Infine, chi si reca da solo appartiene in prevalenza al genere maschile, ha più di 65 anni e si dichiara molto soddisfatto dell'esperienza complessiva.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 58% dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 30% degli intervistati risponde “**tra uno e tre musei**”, mentre il 12% afferma di non aver visitato quest'anno alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno o nessun museo siano soprattutto i visitatori con un giudizio uguale alle aspettative e in generale abbastanza soddisfatti. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei in quest'ultimo anno sono principalmente coloro che hanno un giudizio superiore alle attese o ne sono privi e si ritengono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva.



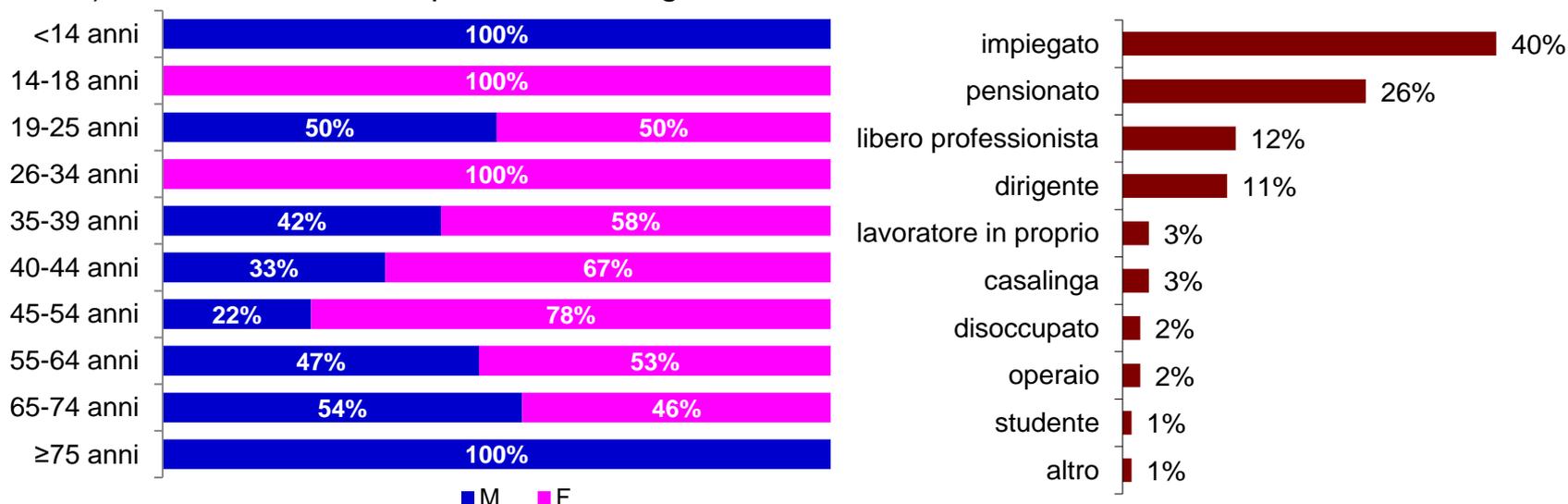
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Quest'anno prevale il **genere femminile** (59%; stessa percentuale emersa nel 2021), soprattutto nelle fasce d'età 14-18 anni e 26-64 anni. Invece gli uomini emergono tra i minori di 14 anni e adulti al di sopra dei 65 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età **45-64 anni** (43%; erano il 41% nel 2021). Inoltre, si evidenzia un incremento degli adulti oltre i 65 anni, la cui percentuale aumenta dal 6% al 27%, mentre diminuisce quella dei minorenni, che passa da 27% a 2%.

Il 53% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (48% nell'ultima indagine).

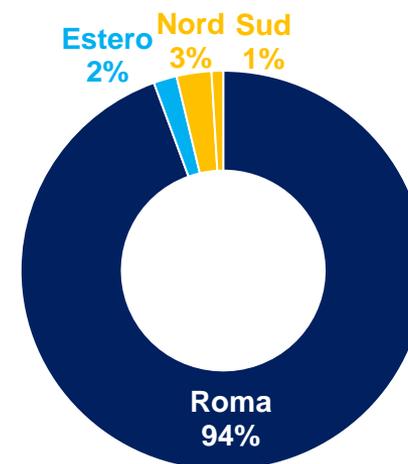
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (40%; erano il 38% lo scorso anno); poi seguono i pensionati (in aumento da 7% a 26%) e i liberi professionisti (12%; erano il 17% nel 2021). In netta flessione la percentuale degli studenti, che scende dal 27% all'1%.



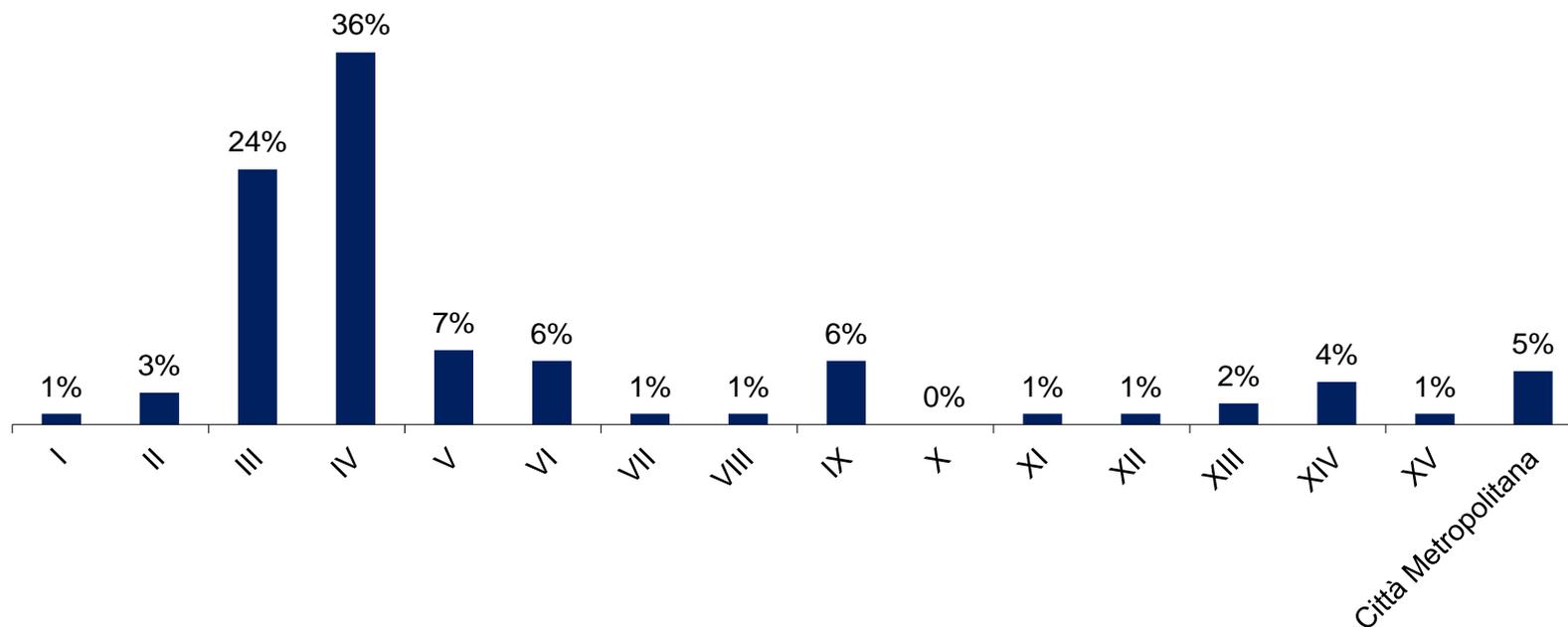
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 94% del campione totale è costituito da cittadini **romani** (96% nell'indagine precedente), mentre il 4% giunge da altre province italiane (stessa percentuale emersa nel 2021) e il 2% è rappresentato dai turisti stranieri (lo scorso anno non erano stati intervistati).

Tra i municipi di residenza prevalgono i **Municipi III e IV** (rispettivamente 24% e 36%); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla residenza dei romani intervistati.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



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	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,594 **	,444 **	,337 **	,636 **	,382 **	,497 **	,458 **	,565 **
Orari di apertura	,594 **	1,000	,435 **	,293 **	,565 **	,289 **	,430 **	,489 **	,572 **
Personale di accoglienza	,444 **	,435 **	1,000	,419 **	,346 **	,566 **	,392 **	,392 **	,412 **
Opere della collezione	,337 **	,293 **	,419 **	1,000	,387 **	,526 **	,486 **	,367 **	,649 **
Supporti informativi	,636 **	,565 **	,346 **	,387 **	1,000	,341 **	,646 **	,464 **	,601 **
Personale in sala	,382 **	,289 **	,566 **	,526 **	,341 **	1,000	,506 **	,594 **	,624 **
Segnaletica interna	,497 **	,430 **	,392 **	,486 **	,646 **	,506 **	1,000	,512 **	,611 **
Pulizia del sito	,458 **	,489 **	,392 **	,367 **	,464 **	,594 **	,512 **	1,000	,629 **
Esperienza complessiva	,565 **	,572 **	,412 **	,649 **	,601 **	,624 **	,611 **	,629 **	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.

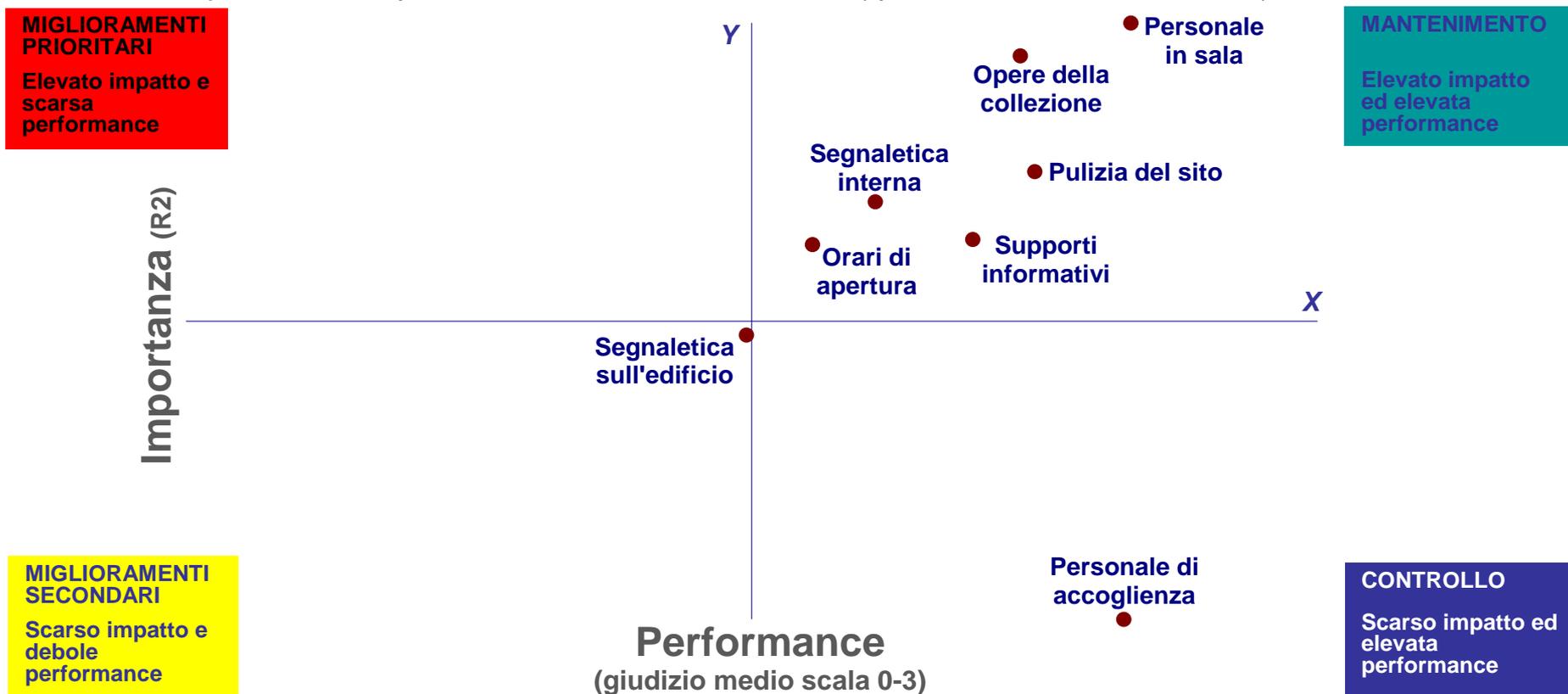
Per il *Museo di Casal de' Pazzi* le **opere della collezione**, la **pulizia del sito** e il **personale in sala** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

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

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,649
Pulizia del sito	0,629
Personale in sala	0,624
Segnaletica interna	0,611
Supporti informativi	0,601
Orari di apertura	0,572
Segnaletica sull'edificio	0,565
Personale di accoglienza	0,412

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **personale in sala** e le **opere della collezione** sono gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti e soddisfacenti nella mappa poiché si posizionano nel quadrante in alto a destra, insieme alla **segnaletica interna**, alla **pulizia del sito**, ai **supporti informativi** e agli **orari di apertura**. Nessuna delle variabili emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra). 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

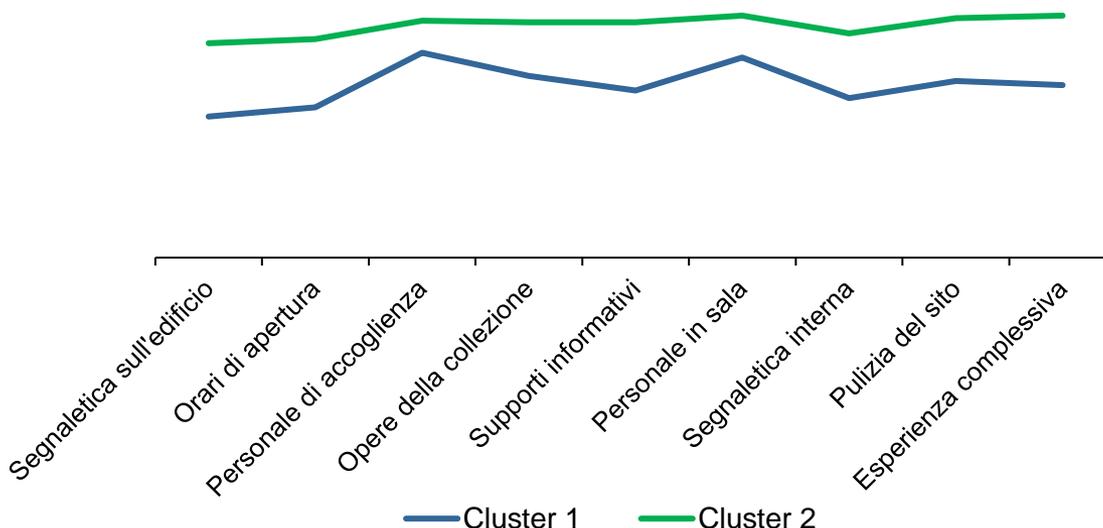
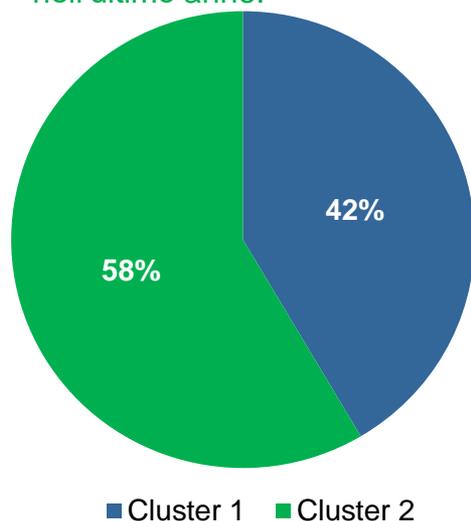
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (44 individui per il *Cluster 1* e 62 per il *Cluster 2*; n. 2 casi mancanti).

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 mediamente più alto sull'esperienza complessiva (cfr. grafico sottostante a destra).

Cluster 1 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini; di età oltre i 55 anni; diplomati; impiegati e pensionati; nuovi visitatori; sono venuti a conoscenza del museo soprattutto tramite altri siti web e *MIC Card*; vengono in coppia o da soli; giudizio uguale alle attese o ne sono privi; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

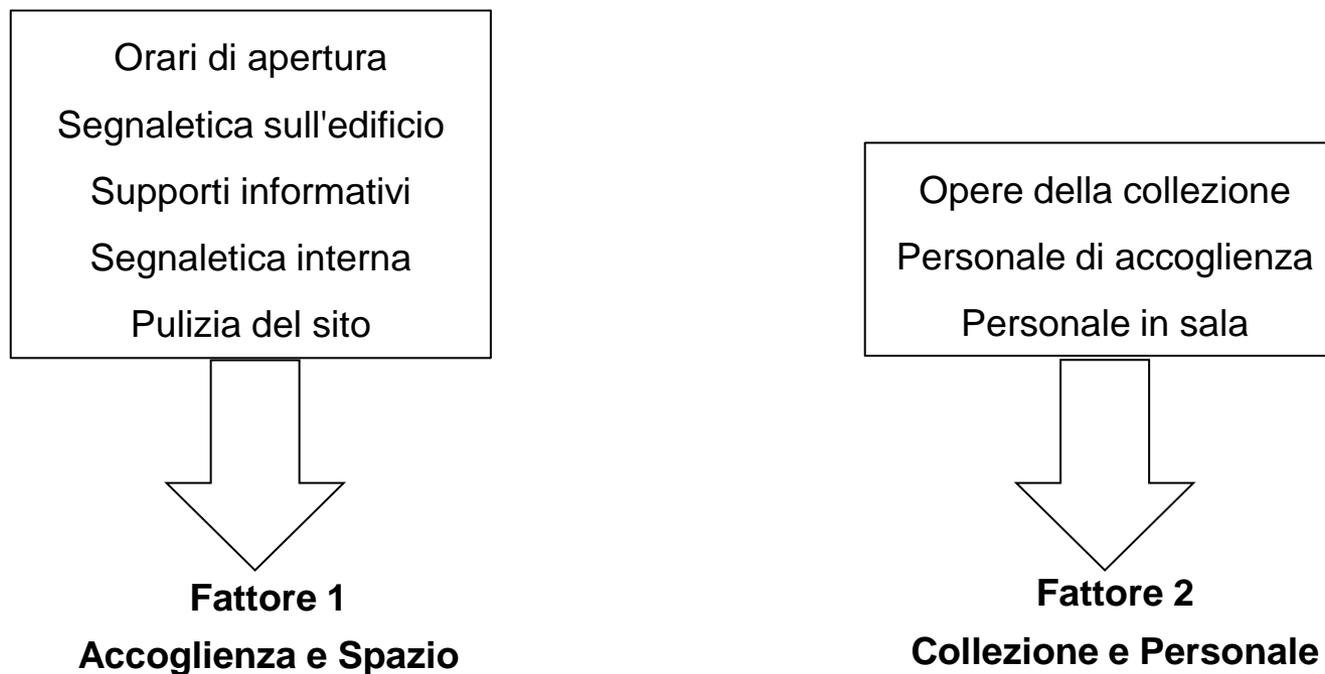
Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza donne; di età 40-54 anni; laureati; liberi professionisti e dirigenti; hanno già visitato il museo; ne sono venuti a conoscenza tramite passaparola e *www.museiincomuneroma.it*; vengono con la propria famiglia o con amici; giudizio superiore alle aspettative; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

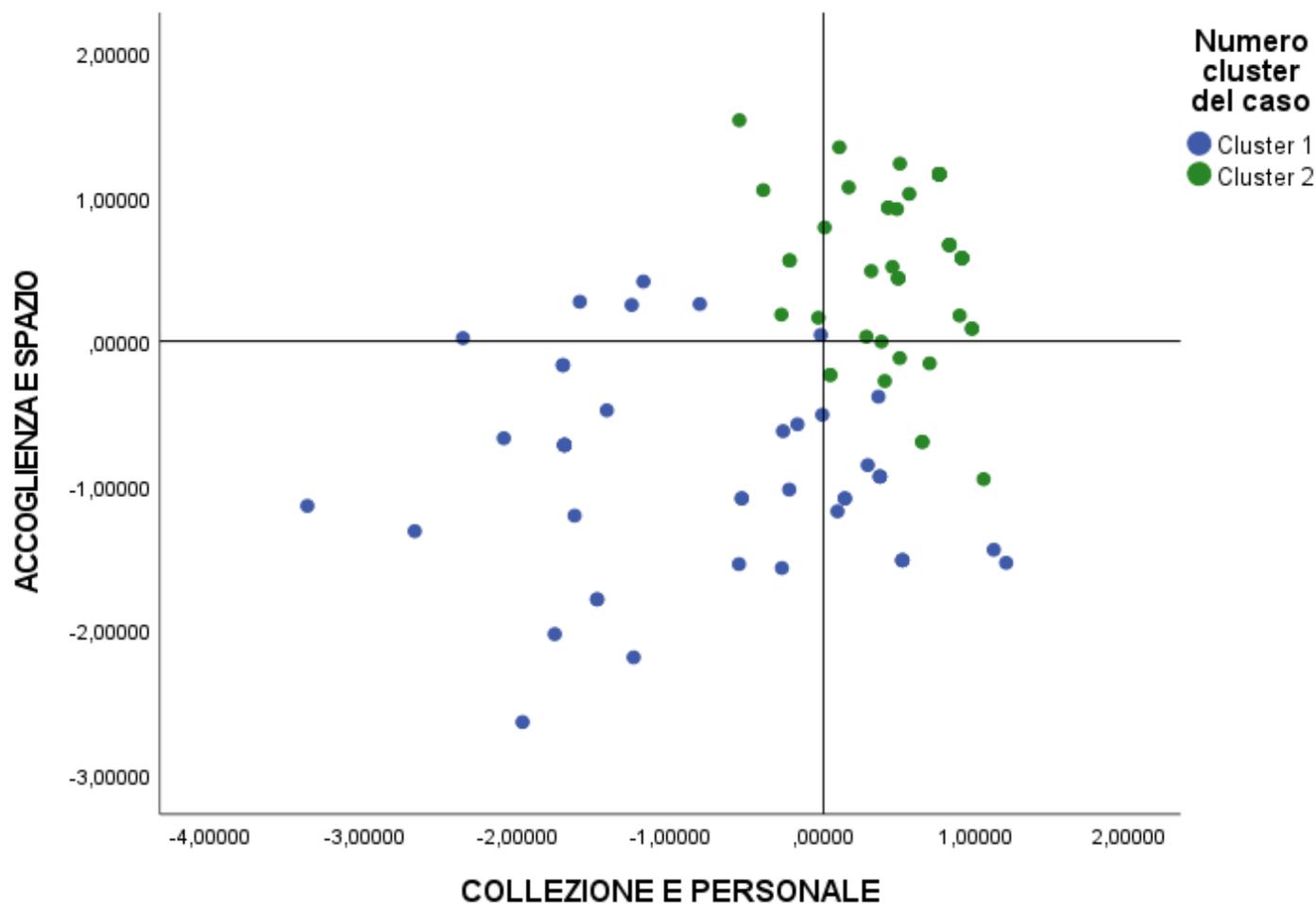
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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 2, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione in particolare sul Fattore 2 (*Collezione e Personale*).



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 72**

ELOGI personale preparatissimo (2), esperienza bellissima e interessante (2). **Totale 4**

DIDATTICA incrementare l'offerta didattica, visite anche per singoli, laboratori, attività per ragazzi (12); altro (1). **Totale 13**

SUPPORTI DIGITALI arricchire e rendere più immersive le animazioni (5); migliorare la qualità visiva del filmato (3); nuove lampade per il proiettore (1). **Totale 9**

ESTERNO maggiore cura e pulizia dell'area antistante (5); l'accesso al parcheggio del museo è difficoltoso (1). **Totale 6**

COMUNICAZIONE maggiore promozione del museo, anche presso i centri anziani. **Totale 4**

ALLESTIMENTO andrebbe modernizzato. **Totale 3**

ALTRO. **Totale 13**

TOTALE 48 SUGGERIMENTI
Museo di Casal de' Pazzi

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"/>
Opere della collezione	<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"/>
Segnaletica interna	<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:.....