



Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco

27 Settembre - 2 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. **102 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 27 settembre al 2 ottobre** presso il **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (gli intervistati rappresentano il 22% 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 93%, un margine di errore di stima di $\pm 5,00\%$.

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 **2,56** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono la **pulizia del sito** (2,90), gli **orari di apertura** (2,76), la **segnaletica interna** (2,74), il **personale di accoglienza** (2,74) e le **opere della collezione** (2,72).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della **segnaletica sull'edificio** (2,08).

La **segnaletica interna** e il **personale di 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).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 46% da **cittadini romani**, **impiegati** (39%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (61%), appartenenti soprattutto alla fascia d'età dei **26-34 anni** (31%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando per caso** (35%); poi seguono **passaparola** (11%), **conoscenza personale** e **altri siti web** (10% per entrambi).

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando per caso* siano soprattutto i turisti, nuovi visitatori, appartenenti alle fasce di età 26-34 anni e 55-64 anni, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece il *passaparola* e *conoscenza personale* sono predominanti per coloro che già sono stati in questo museo, di età 26-34 anni (*passaparola*) e over 45 anni (*conoscenza personale*), il cui giudizio è uguale alle proprie attese e nel complesso sono molto soddisfatti. Infine a rispondere *altri siti web* sono principalmente coloro che vengono per la prima volta, di età 35-39 anni, con giudizio uguale alle aspettative, molto o abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

Tabella riassuntiva

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2022	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,08	2,00	102	0	0,898	0%	41%	0%	87%
Orari di apertura	2,76	3,00	102	0	0,449	0%	58%	0%	98%
Personale di accoglienza	2,74	3,00	102	0	0,486	0%	75%	0%	97%
Guardaroba	2,44	2,50	16	86	0,629	84%	35%	3%	91%
Opere della collezione	2,72	3,00	102	0	0,495	0%	73%	0%	100%
Audioguida	2,45	3,00	20	82	0,826	80%	29%	0%	83%
Supporti informativi	2,30	3,00	101	1	0,819	1%	52%	2%	87%
Personale in sala	2,26	2,50	98	4	0,900	4%	40%	0%	91%
Segnaletica interna	2,74	3,00	98	4	0,524	4%	59%	1%	93%
Pulizia del sito	2,90	3,00	101	1	0,387	1%	81%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,56	3,00	102	0	0,518	0%	63%	0%	99%

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

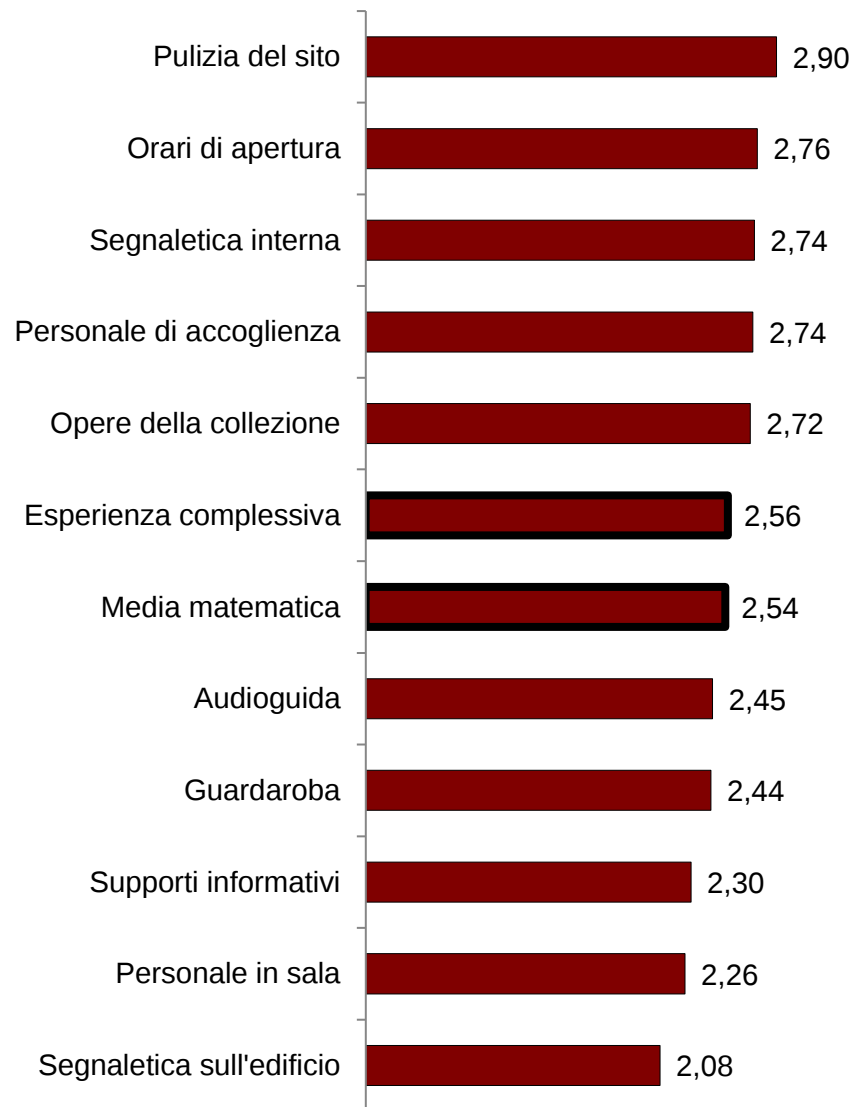
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,54).

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**, gli **orari di apertura**, la **segnaletica interna**, il **personale di accoglienza** e le **opere della collezione**.

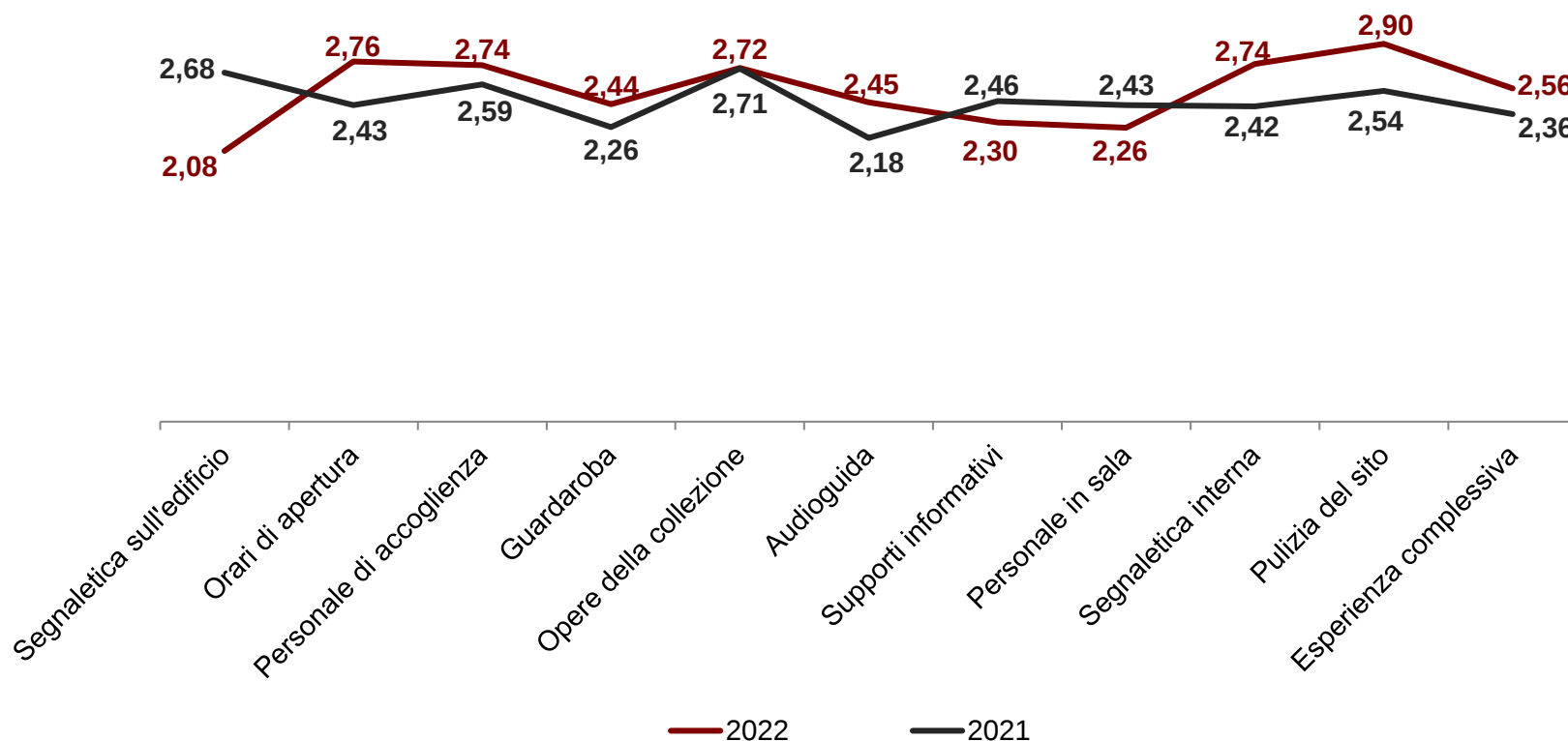
Quasi tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20, ad eccezione della **segnaletica sull'edificio**.



Analisi del trend 2021-2022

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

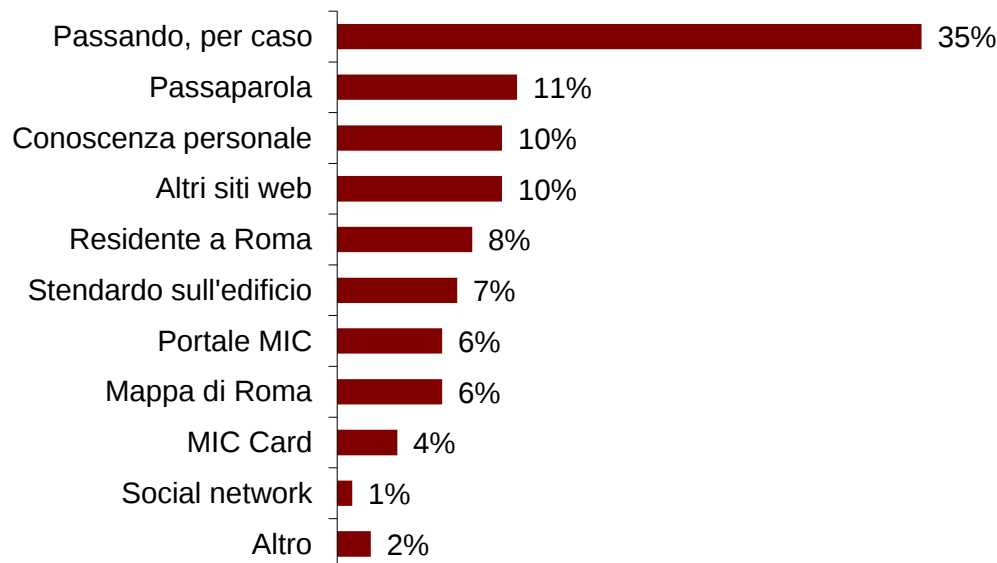
Dal grafico sottostante si evidenzia un aumento del livello di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sugli orari di apertura, sull'audioguida, sulla segnaletica interna e sulla pulizia del sito. Invece si registra una flessione relativa alla segnaletica sull'edificio (l'unico valore medio che scende al di sotto dello standard minimo di 2,20), ai supporti informativi e al personale in sala.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 35% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (14% nel 2021); seguono “**passaparola**” (11%; in lieve discesa dal 14% emerso nella precedente indagine), “**conoscenza personale**” e “**altri siti web**” (10% per entrambi; stesse percentuali dello scorso anno). Inoltre scende notevolmente il valore percentuale relativo allo **standardo sull’edificio** (da 17% a 7%) e ai “**social network**” (da 8% a 1%).

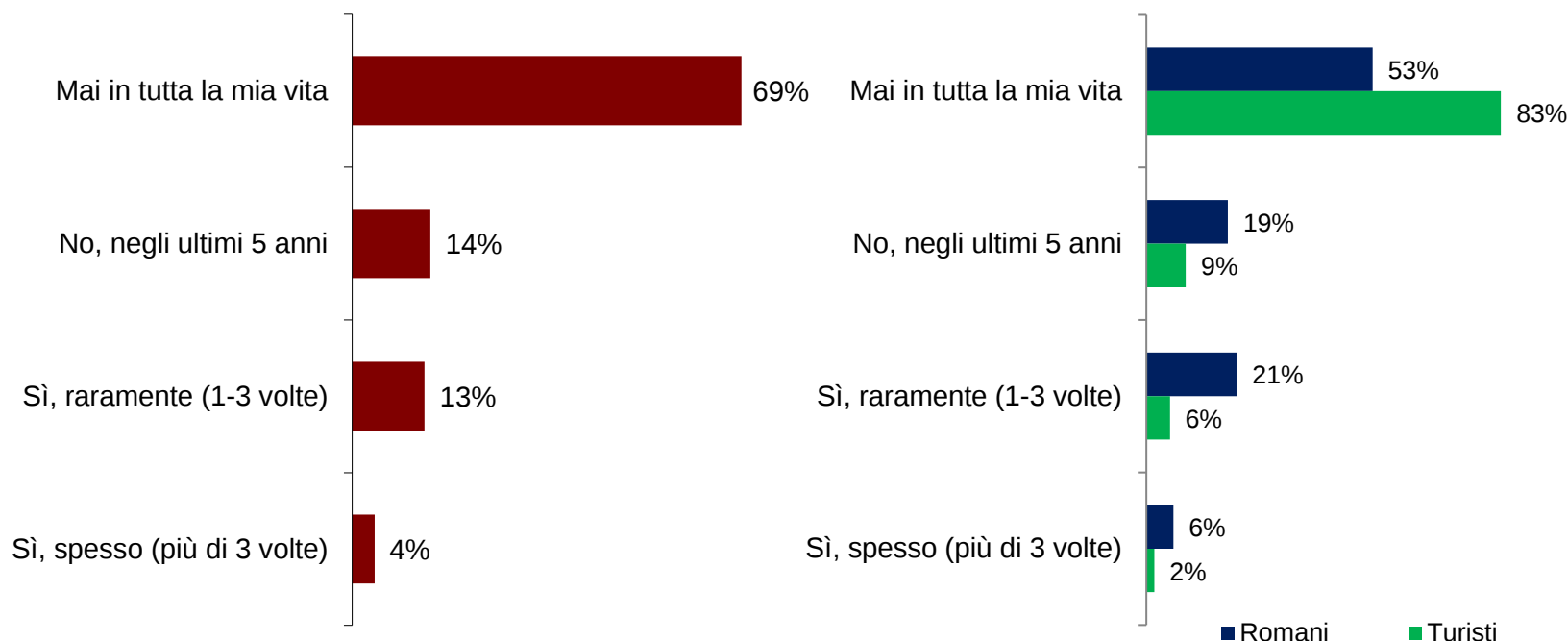
È significativo che ad avere conosciuto il museo passando per caso siano soprattutto i turisti, nuovi visitatori, appartenenti alle fasce di età 26-34 anni e 55-64 anni, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece il passaparola e conoscenza personale sono predominanti per coloro che già sono stati in questo museo, di età 26-34 anni (*passaparola*) e over 45 anni (*conoscenza personale*), il cui giudizio è uguale alle proprie attese e nel complesso sono molto soddisfatti. Infine a rispondere altri siti web sono principalmente coloro che vengono per la prima volta, di età 35-39 anni, con giudizio uguale alle aspettative, molto o abbastanza soddisfatti della loro esperienza.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (69% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima al Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco**, il 14% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni e il restante 17% già vi è stato (di cui il 13% *“da una a tre volte”* e il 4% *“più di tre volte”*).

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti (cfr. grafico in basso a destra), nel complesso molto soddisfatti e sono stati in meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad avere già visto il Museo di Scultura Giovanni Barracco sono prevalentemente i visitatori romani, in generale abbastanza soddisfatti e in quest'ultimo anno dichiarano di avere frequentato più di tre musei.

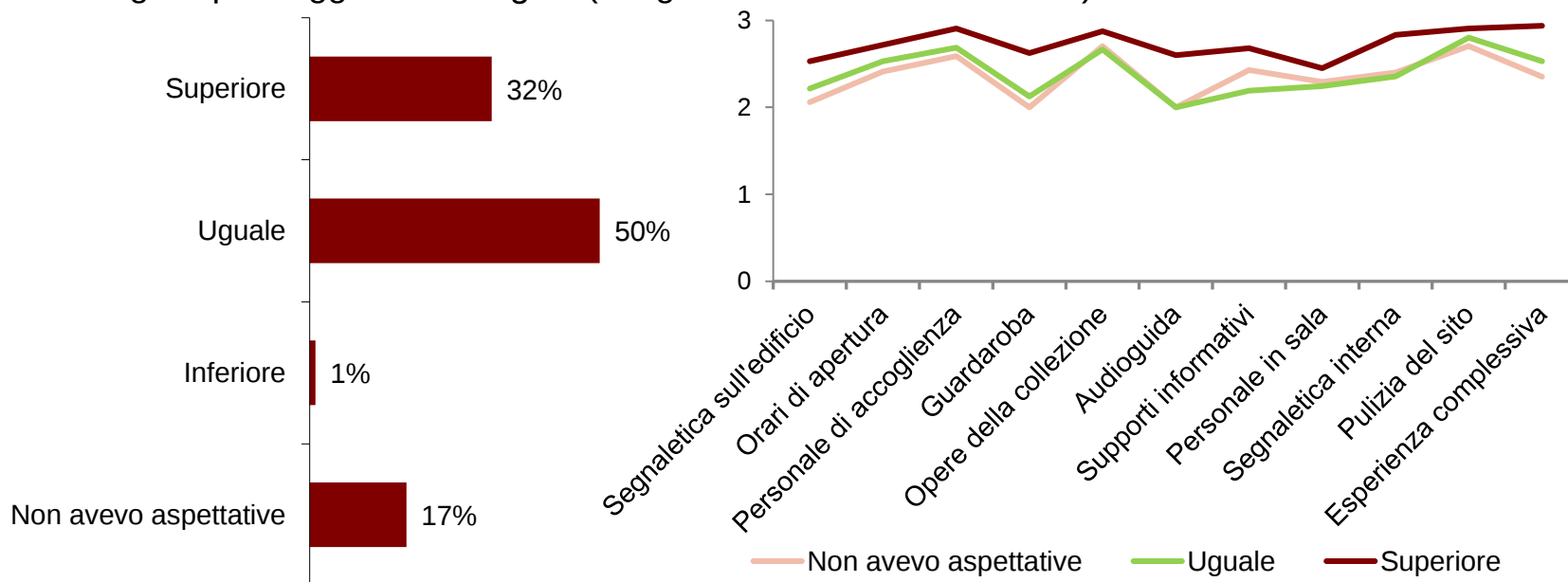


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 50% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 32% è superiore, mentre solo l'1% degli intervistati è inferiore. Il restante 17% afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano in particolare i turisti, nuovi visitatori e sono stati tra uno e tre musei in quest'ultimo anno. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente i romani, già stati al *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno. Infine a non avere aspettative a priori sono soprattutto i visitatori italiani, che vengono per la prima volta in questo museo e affermano di non averne visti altri negli ultimi dodici mesi.

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 di Scultura Antica Giovanni Barracco* è pari al **36%**.

Ben il 61% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece solo il restante 2% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

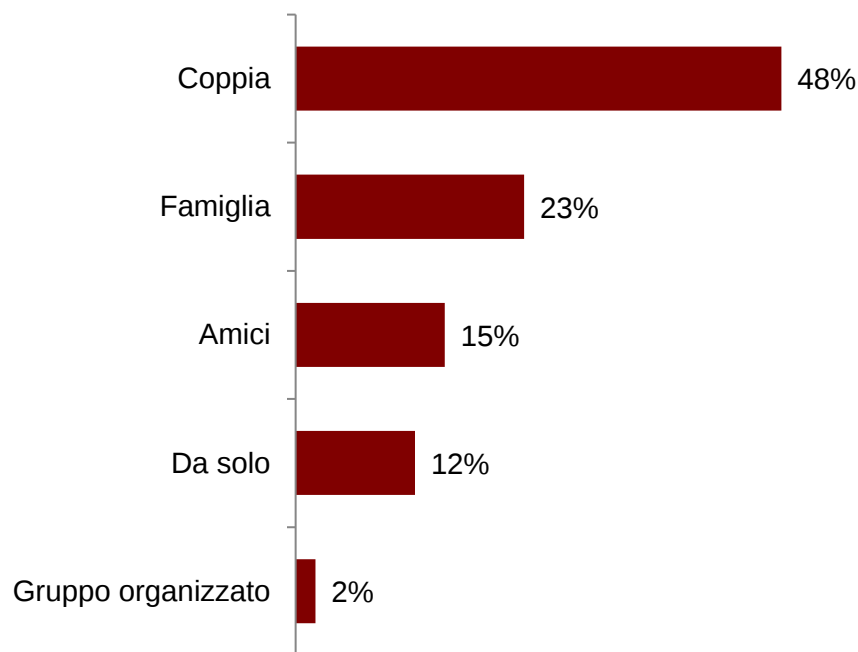


NET PROMOTER SCORE										
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2022										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	2	31	30	14	24
0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	31%	29%	14%	24%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 61%	PROMOTORI = 38%		
38% - 2% = 36%										

Con chi ha visitato il museo

Il 48% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 23% viene con la propria “**famiglia**”, il 15% in compagnia di “**amici**”, il 12% “**da solo**” e il restante 2% con un “**gruppo organizzato**”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente i nuovi visitatori, che hanno un giudizio superiore alle aspettative e nell'ultimo anno sono stati in più di tre musei. A recarsi al museo con la propria famiglia sono soprattutto i visitatori che vengono per la prima volta al *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco*, privi di attese a priori e hanno frequentato meno di tre musei in quest'ultimo anno. Invece a venire con amici sono in particolari i visitatori che già sono stati in questo museo, il loro giudizio è uguale alle aspettative e hanno frequentato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.

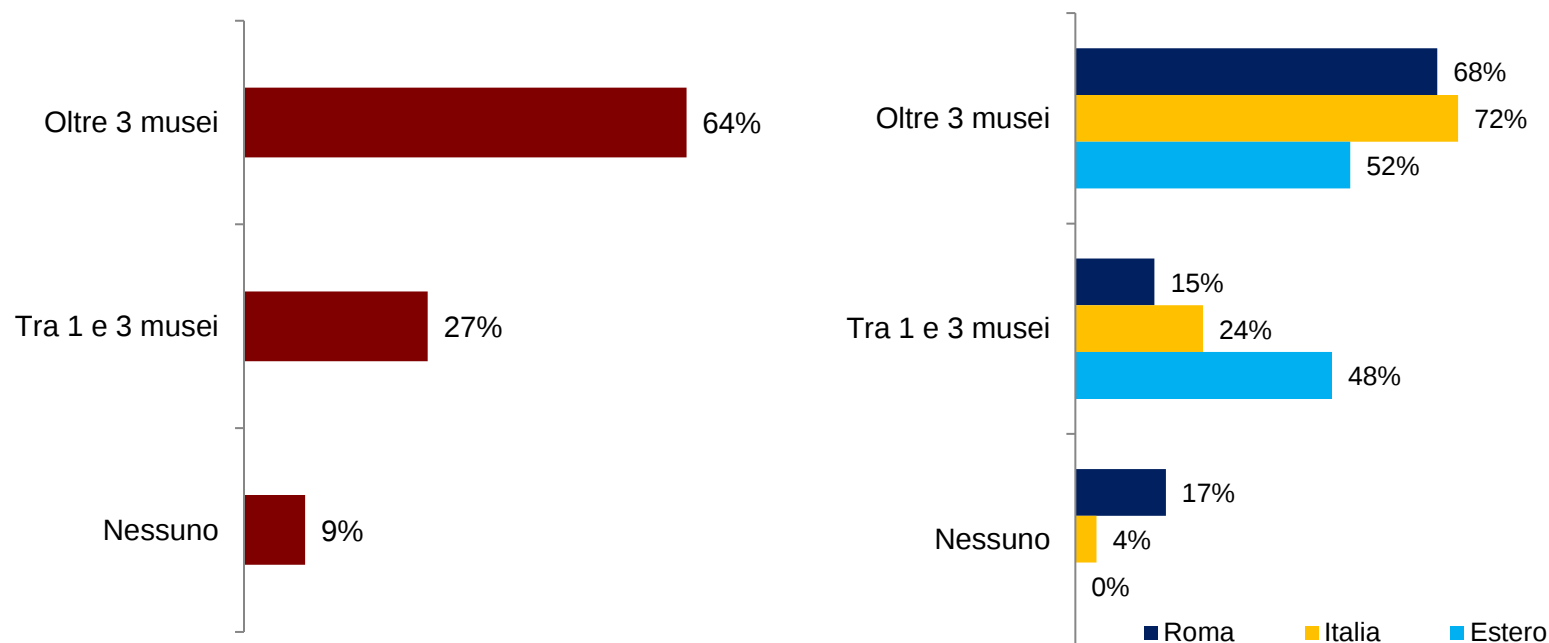


Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 64% risponde di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 27% degli intervistati dichiara di avere visitato “**tra uno e tre musei**”, mentre il 9% non ha visitato alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i visitatori italiani, inclusi alcuni romani che hanno già visitato il museo (*cfr.* grafico sottostante a destra), il cui giudizio è uguale aspettative. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei in quest'ultimo anno sono principalmente i turisti stranieri, che vengono per la prima volta in questo museo, il loro giudizio è superiore alle attese o ne sono privi.

Infine ad avere risposto nessuno sono in particolare i romani, nuovi visitatori e senza aspettative a priori.



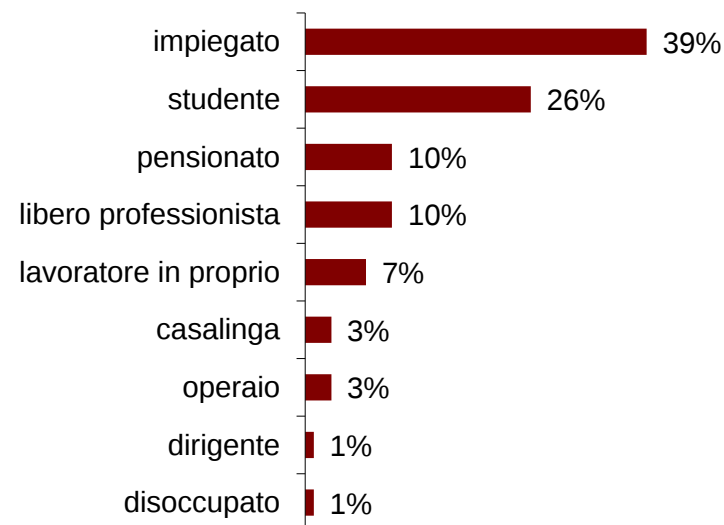
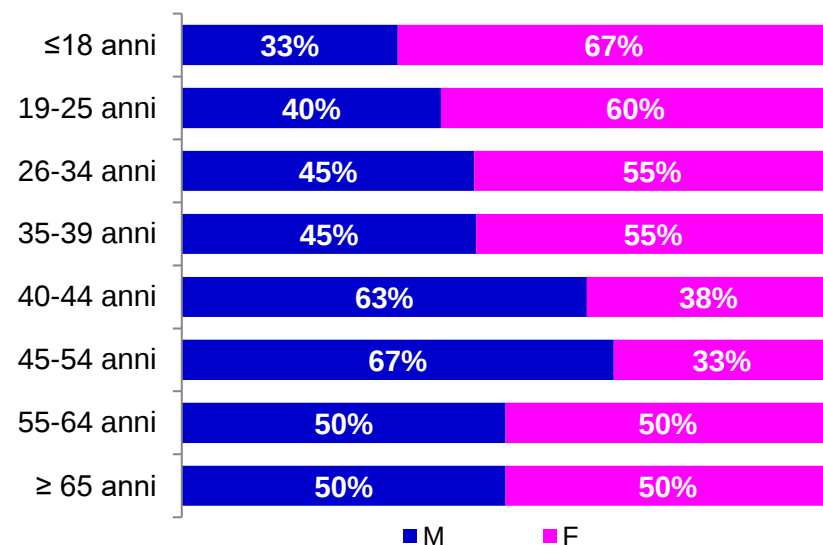
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Quest'anno il campione totale è **equamente ripartito tra uomini e donne** (50% per entrambi; nel 2021 prevaleva il genere maschile col 57% sul totale).

In tale indagine si registra una minore presenza delle fasce di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni**, che raggiungono complessivamente il 38% sul totale del campione intervistato (in discesa dal 50% emerso nel 2019). Invece aumenta la fascia dei 26-34 anni, che passa dal 21% al 31%.

Il 61% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (60% nel 2021).

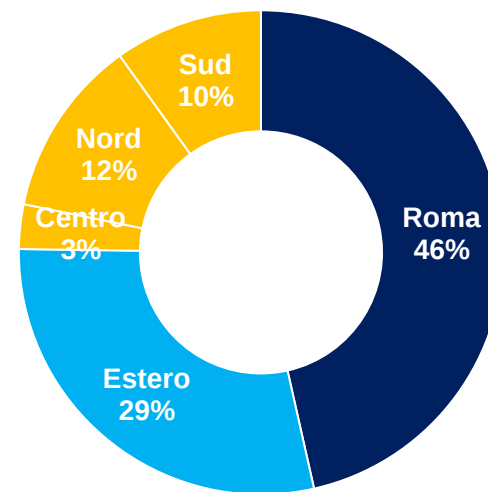
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (39%; in netto aumento dal 21% nell'indagine precedente) e gli **studenti** (26%; lo scorso anno erano il 19%). La percentuale dei **pensionati** scende notevolmente dal 32% al 10%.



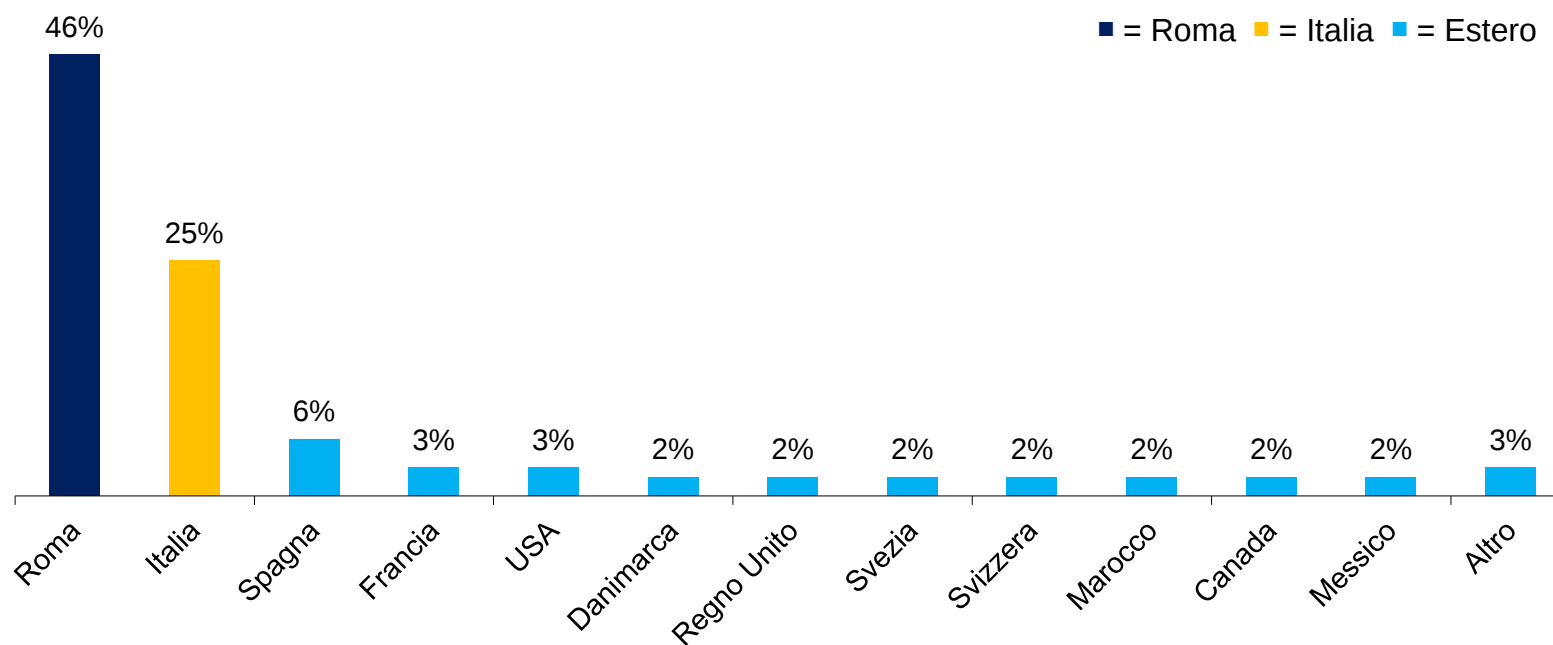
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 46% del campione totale è costituito da cittadini **romani** (45% nell'indagine precedente); il 29% proviene dall'estero (37% nel 2021), mentre il 25% giunge da altre province italiane (in aumento dal 18% emerso lo scorso anno).

Tra le nazionalità estere prevale quella **spagnola** (6%); 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 accoglienza	Guardaroba	Opere della collezione	Audioguida	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	0,147	,230*	0,338	,222*	0,159	,316**	,379**	,344**	0,130	,423**
Orari di apertura	0,147	1,000	,288**	0,238	0,150	0,339	,217*	,274**	0,125	,268**	,342**
Personale di accoglienza	,230*	,288**	1,000	,545**	0,181	,552**	,393**	,391**	,308**	,264**	,510**
Guardaroba	0,338	0,238	,545**	1,000	-0,046	0,367	0,334	,369*	,389*	0,260	,472**
Opere della collezione	,222*	0,150	0,181	-0,046	1,000	0,110	,279**	,314**	,370**	0,110	,430**
Audioguida	0,159	0,339	,552**	0,367	0,110	1,000	,646**	,525**	0,360	0,401	,409*
Supporti informativi	,316**	,217*	,393**	0,334	,279**	,646**	1,000	,416**	,490**	,342**	,486**
Personale in sala	,379**	,274**	,391**	,369*	,314**	,525**	,416**	1,000	,341**	0,169	,459**
Segnaletica interna	,344**	0,125	,308**	,389*	,370**	0,360	,490**	,341**	1,000	,481**	,589**
Pulizia del sito	0,130	,268**	,264**	0,260	0,110	0,401	,342**	0,169	,481**	1,000	,362**
Esperienza complessiva	,423**	,342**	,510**	,472**	,430**	,409*	,486**	,459**	,589**	,362**	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 Scultura Antica Giovanni Barracco*, la **segnaletica interna**, il **personale di accoglienza** ed i **supporti informativi** sono gli elementi più correlati alla soddisfazione generale.

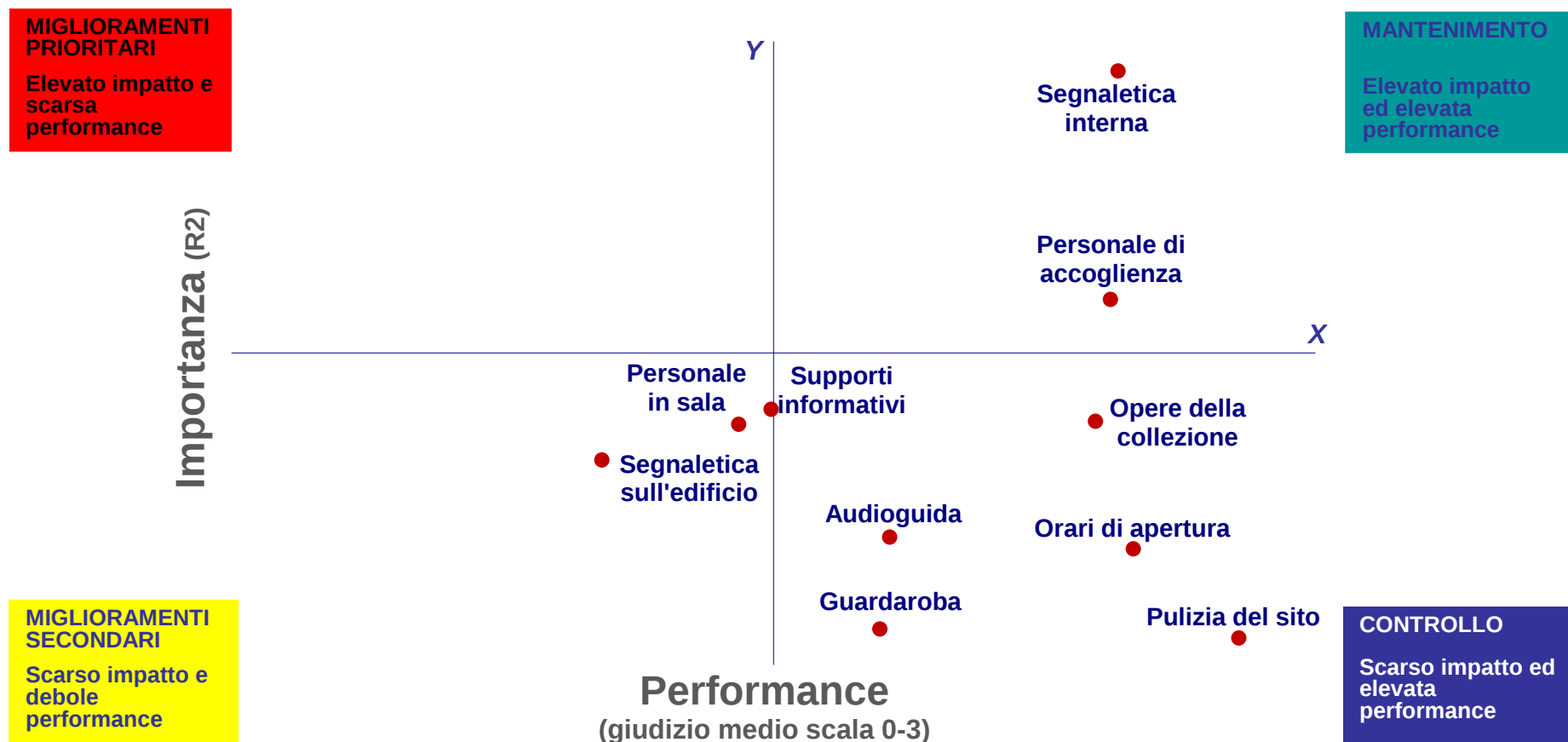
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Segnaletica interna	0,589
Personale di accoglienza	0,510
Supporti informativi	0,486
Guardaroba	0,472
Personale in sala	0,459
Opere della collezione	0,430
Segnaletica sull'edificio	0,423
Audioguida	0,409
Pulizia del sito	0,362
Orari di apertura	0,342

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **segnaletica interna** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa, posizionandosi nel quadrante in alto a destra, insieme al **personale di accoglienza**. 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

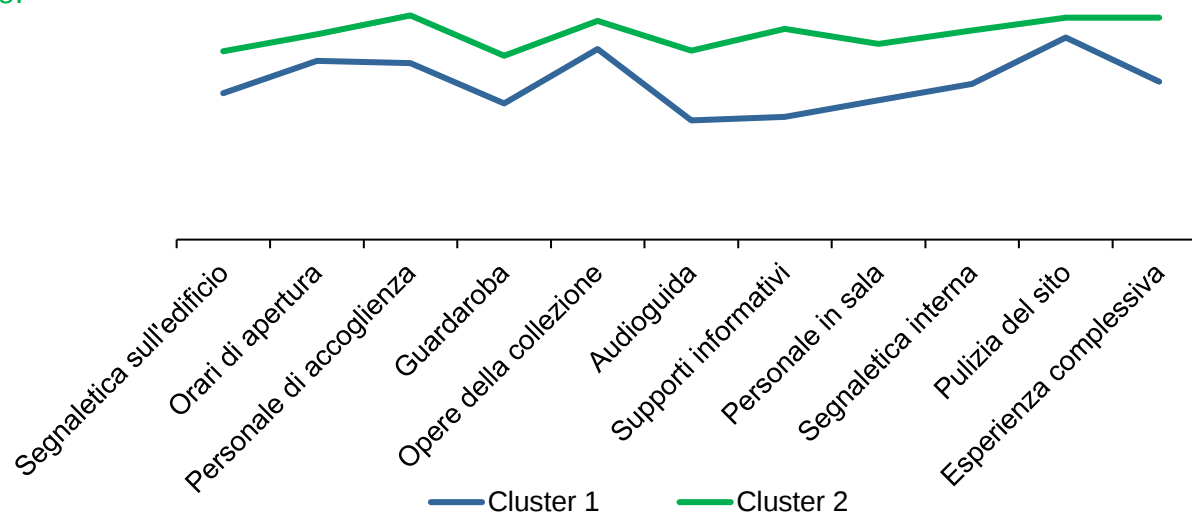
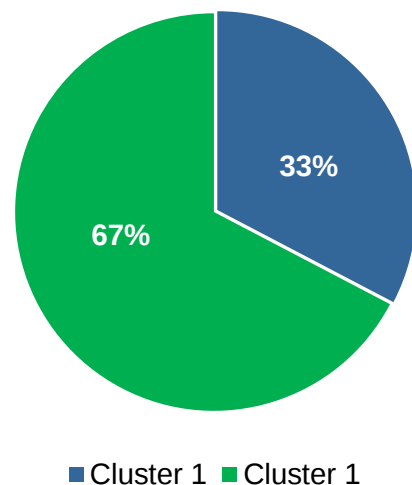
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (33 individui per il *Cluster 1* e 68 per il *Cluster 2*; un 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 mediamente più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini; romani; di età giovane 19-39 anni; diplomati; impiegati e lavoratori in proprio; alcuni già stati al museo; ne vengono a conoscenza soprattutto tramite passaparola e perché sono residenti a Roma; vengono con la propria famiglia; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

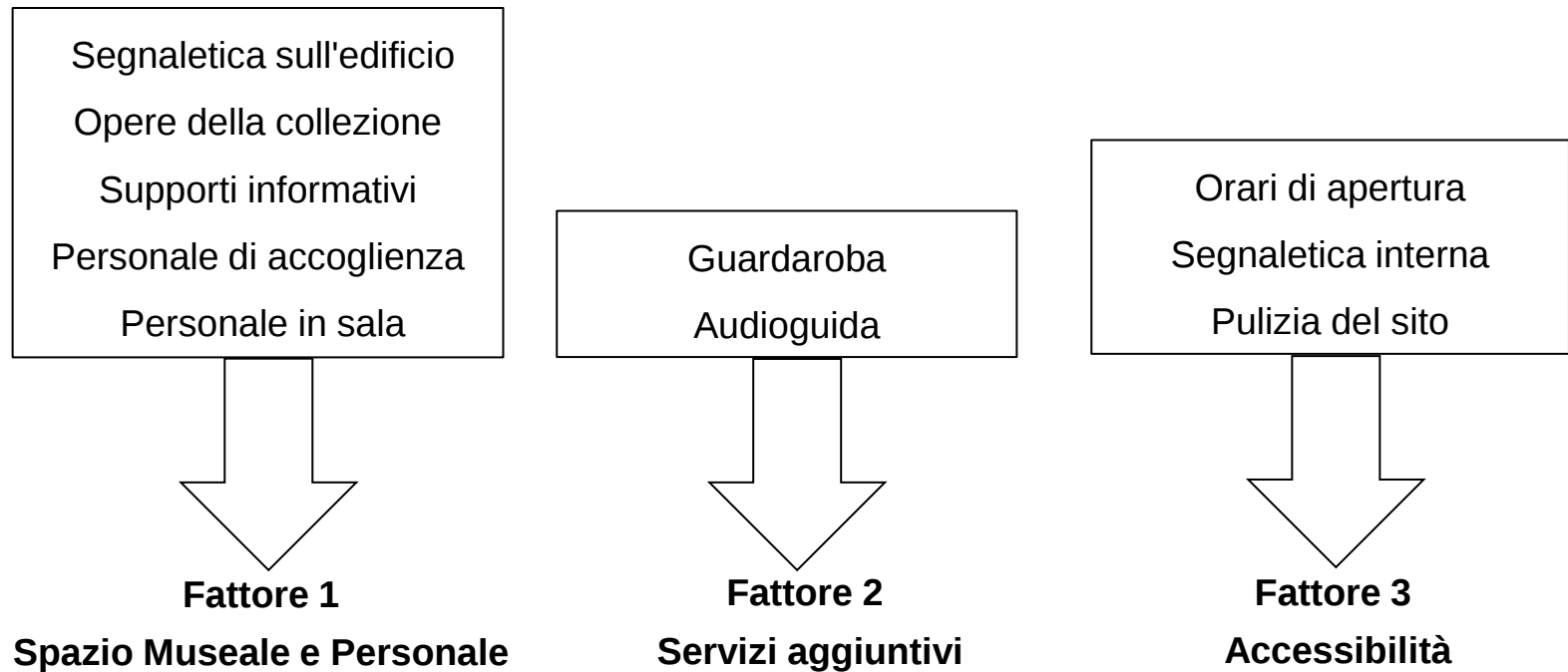
Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza donne; turisti (soprattutto stranieri); di età adulta oltre i 55 anni; laureati; liberi professionisti e pensionati; nuovi visitatori; vengono a conoscenza del museo soprattutto tramite internet e passando per caso; vengono in coppia o con amici; giudizio superiore alle aspettative; hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

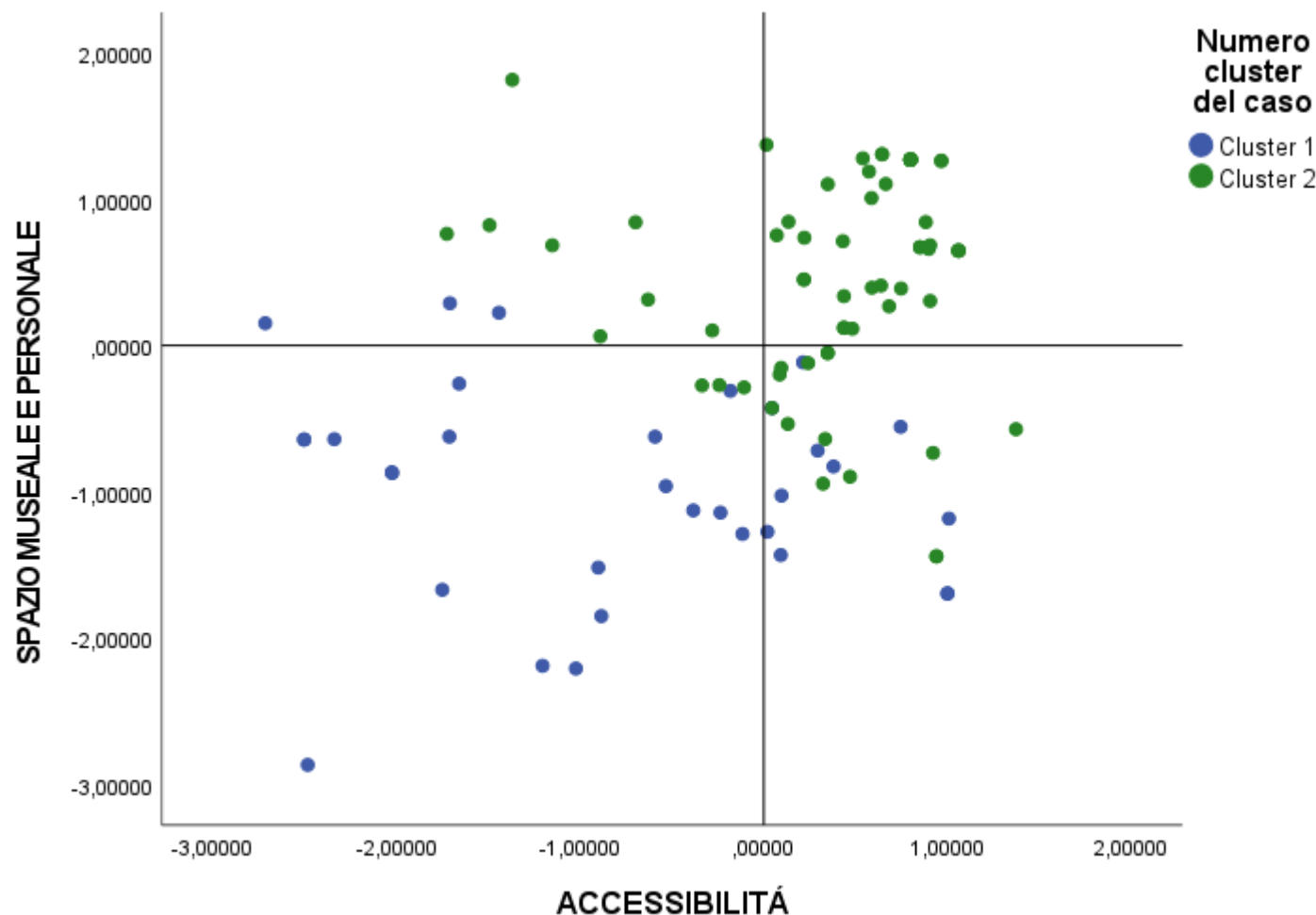
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 3 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 1 (*Spazio Museale e Personale*).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 29

SUPPORTI INFORMATIVI tradotti anche in spagnolo (3), migliorare le didascalie (3), il pannello collocato al primo piano è posizionato troppo in alto. **Totale 7**

SEGNALETICA ESTERNA rendere più visibile l'entrata del museo. **Totale 4**

COMUNICAZIONE da migliorare il materiale promozionale del museo (2); pubblicizzare di più. **Totale 3**

PERCORSO manca. **Totale 3**

ALTRO. Totale 6

TOTALE 23 SUGGERIMENTI
MUSEO DI SCULTURA ANTICA GIOVANNI BARRACCO

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	☐	☐	☐	☐	☐
Guardaroba	☐	☐	☐	☐	☐
Opere della collezione	☐	☐	☐	☐	☐
Audioguida	☐	☐	☐	☐	☐
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:.....