



Indagini di Customer Satisfaction

Villa di Massenzio

4 – 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 4 al 9 ottobre** presso **Villa di Massenzio** (gli intervistati rappresentano il 7% 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 92%, un margine di errore di stima di $\pm 5,32\%$.

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 **2,70** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono l'**area archeologica** (2,86), la **pulizia del sito** (2,67) e il **personale di accoglienza** (2,61).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione degli **orari di apertura** (2,13).

Il **personale in sala** è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa, dove invece emergono i **supporti informativi** come miglioramento prioritario. Tali aspetti risultano anche tra quelli più correlati al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 16-18).

I **supporti informativi** sono pure l'aspetto su cui vengono rilasciati più suggerimenti (n. 8 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 61% da **turisti stranieri, impiegati e liberi professionisti** (29% per entrambi), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (75%), appartenenti alle fasce d'età **40-54 anni** (39%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando, per caso** (35%); poi seguono **scuola/università** (13%) e **conoscenza personale** (12%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando, per caso* siano soprattutto i visitatori italiani, mai stati a *Villa di Massenzio*, di età 40-54 anni, in generale molto soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece *scuola/università* prevale per i turisti stranieri, nuovi visitatori, di età 26-39 anni, nel complesso molto soddisfatti e sono stati in più di tre musei quest'anno. La risposta *conoscenza personale* è predominante per gli italiani (inclusi romani), alcuni già stati in questo sito archeologico, di età 35-39 anni e over 65 anni, si ritengono abbastanza soddisfatti della loro visita e hanno visto tra uno e tre musei nell'ultimo anno.

Tabella riassuntiva

Villa di Massenzio 2022	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,34	2,00	101	0	0,725	0%	48%	1%	87%
Orari di apertura	2,13	2,00	101	0	0,783	0%	35%	3%	81%
Personale di accoglienza	2,61	3,00	101	0	0,489	0%	61%	0%	100%
Area archeologica	2,86	3,00	101	0	0,347	0%	86%	0%	100%
Supporti informativi	2,23	2,00	97	4	0,757	4%	40%	2%	85%
Personale in sala	2,27	2,00	52	49	0,795	49%	46%	2%	83%
Pulizia del sito	2,67	3,00	101	0	0,492	0%	68%	0%	99%
Esperienza complessiva	2,70	3,00	101	0	0,481	0%	71%	0%	99%

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

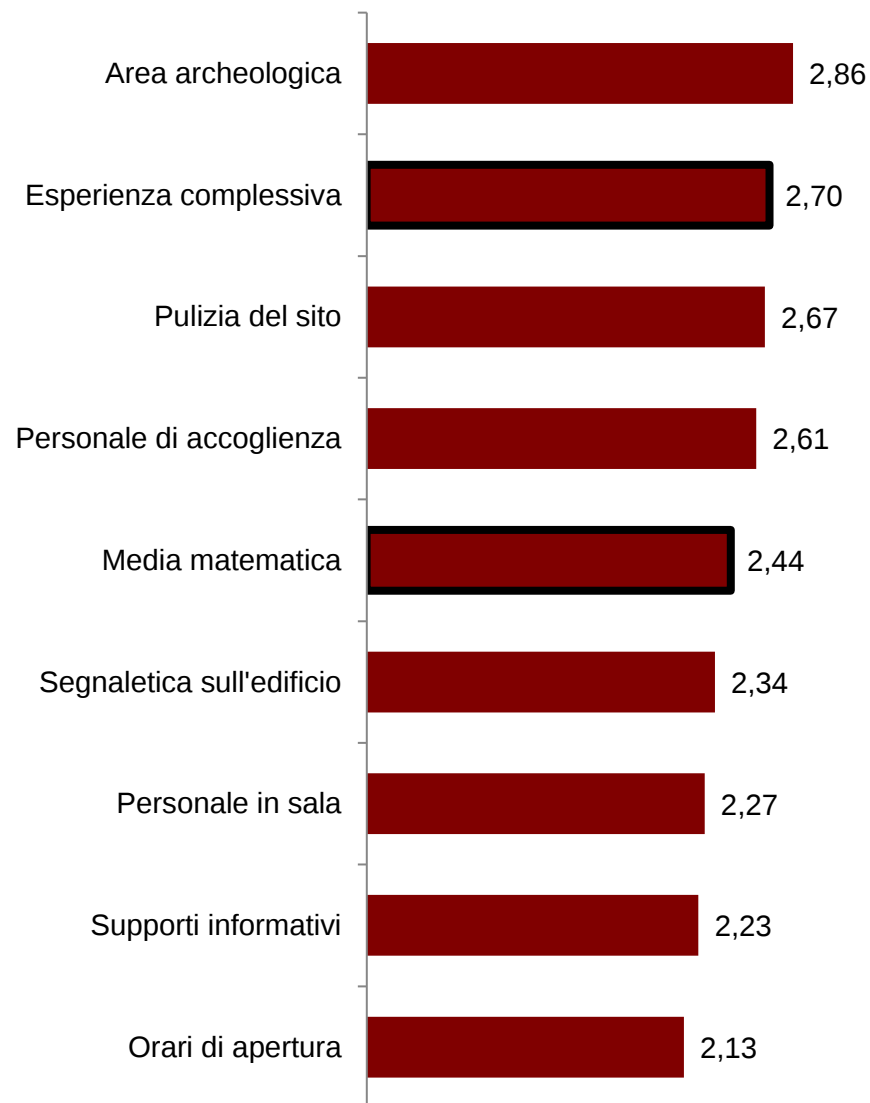
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,44).

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.

Gli aspetti maggiormente graditi sono l'**area archeologica**, la **pulizia del sito** e il **personale di accoglienza**.

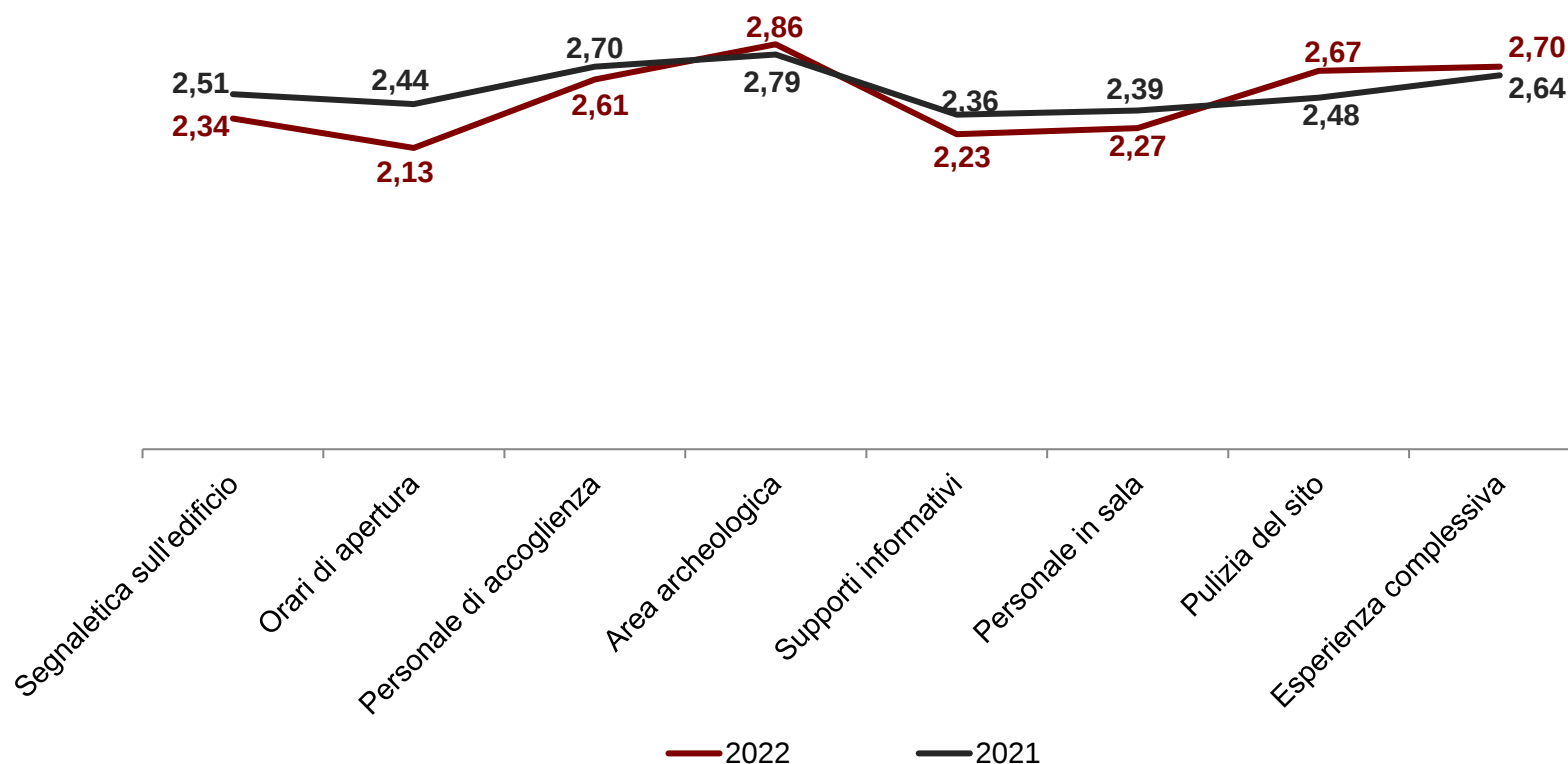
Quasi tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20, ad eccezione degli **orari di apertura**.



Analisi del trend 2021-2022

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

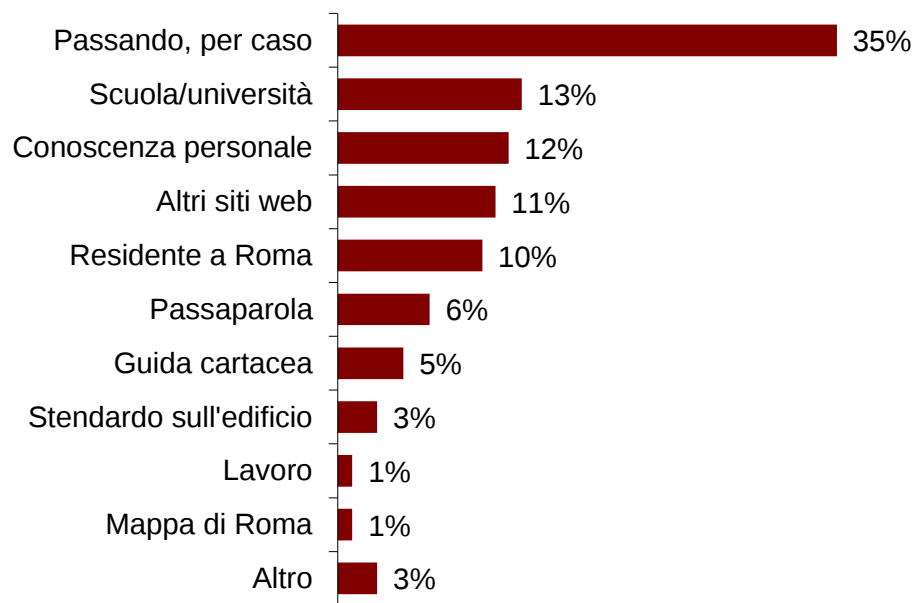
Si registra una flessione generale del livello di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, ma aumenta la media relativa all'area archeologica, alla pulizia del sito e all'esperienza complessiva. Invece gli orari di apertura scendono al di sotto dello standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 35% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (nel 2021 era il 24%), il 13% attraverso “**scuola/università**” (lo scorso anno tale voce non era presente) e il 12% risponde “**conoscenza personale**” (nella precedente indagine era 8%). La percentuale relativa alla “**altri siti web**” sale da 1% a 11%, mentre quella del “**passaparola**” scende da 12% a 6%.

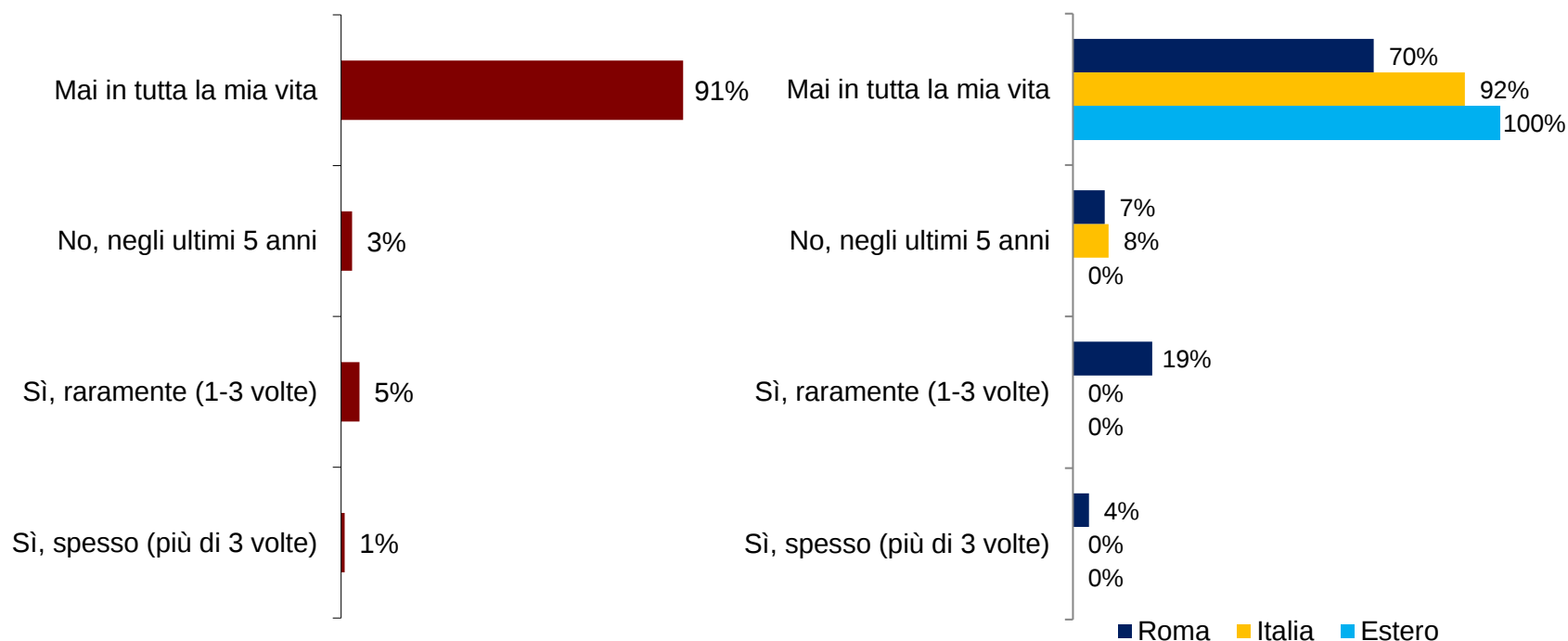
È significativo che ad avere conosciuto il museo passando, per caso siano soprattutto i visitatori italiani, mai stati a *Villa di Massenzio*, di età 40-54 anni, in generale molto soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece scuola/università prevale per i turisti stranieri, nuovi visitatori, di età 26-39 anni, nel complesso molto soddisfatti e sono stati in più di tre musei quest'anno. La risposta conoscenza personale è predominante per gli italiani (inclusi romani), alcuni già stati in questo sito archeologico, di età 35-39 anni e over 65 anni, si ritengono abbastanza soddisfatti della loro visita e hanno visto tra uno e tre musei nell'ultimo anno.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La quasi totalità degli intervistati (91% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima a Villa di Massenzio**, il 6% già vi è stato (di cui il 5% “da una a tre volte” e l’1% “più di tre volte”) e il restante 3% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto turisti (sia italiani che stranieri; *cfr.* grafico in basso a destra), nel complesso molto soddisfatti. Invece ad avere già visto Villa di Massenzio sono prevalentemente i romani, che in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

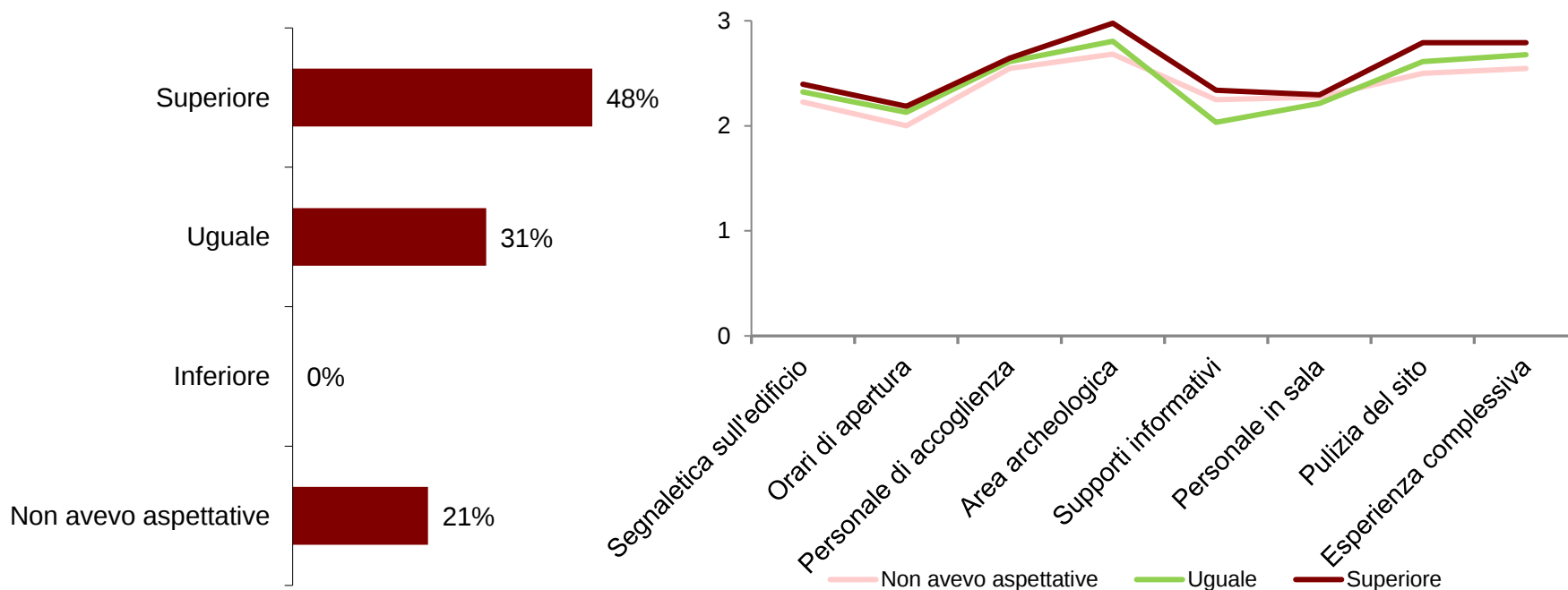


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 48% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 31% è uguale, mentre nessuno ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 21% degli intervistati afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano in particolare i visitatori romani, nel complesso molto soddisfatti. Invece il giudizio è uguale alle aspettative o ne sono privi principalmente per i turisti, sia italiani che stranieri, che in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

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 *Villa di Massenzio* è pari al **52%**.

Il 42% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece solo il restante 3% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

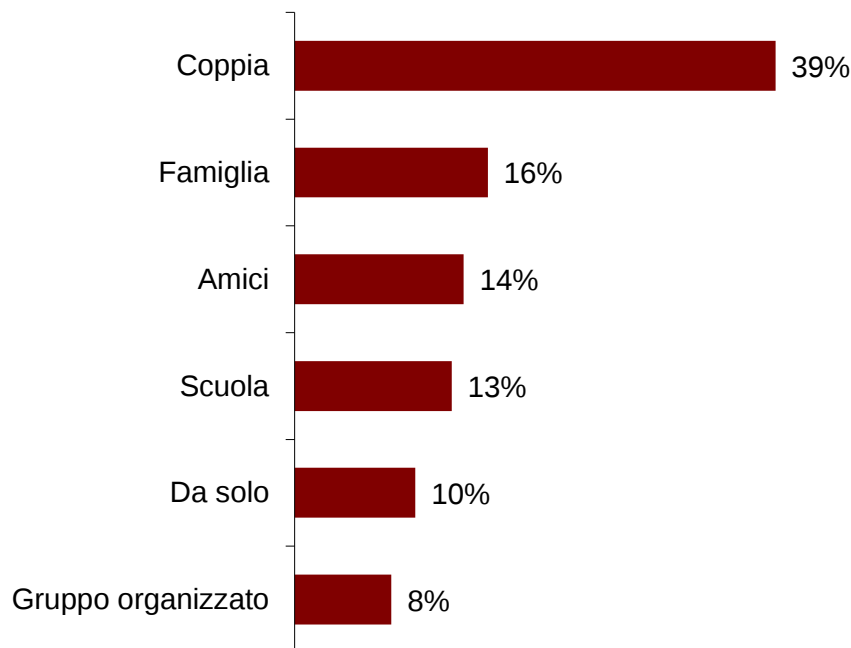


NET PROMOTER SCORE <i>Villa di Massenzio 2022</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	3	13	29	23	33
0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	13%	29%	23%	32%
DETRATTORI = 3%							PASSIVI = 42%	PROMOTORI = 55%		
55%-3%=52%										

Con chi ha visitato il museo

Il 39% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 16% viene con la propria “**famiglia**”, il 14% in compagnia di “**amici**”, il 13% con la “**scuola**”, il 10% l’ha visitato “**da solo**” e il restante 8% con un “**gruppo organizzato**”.

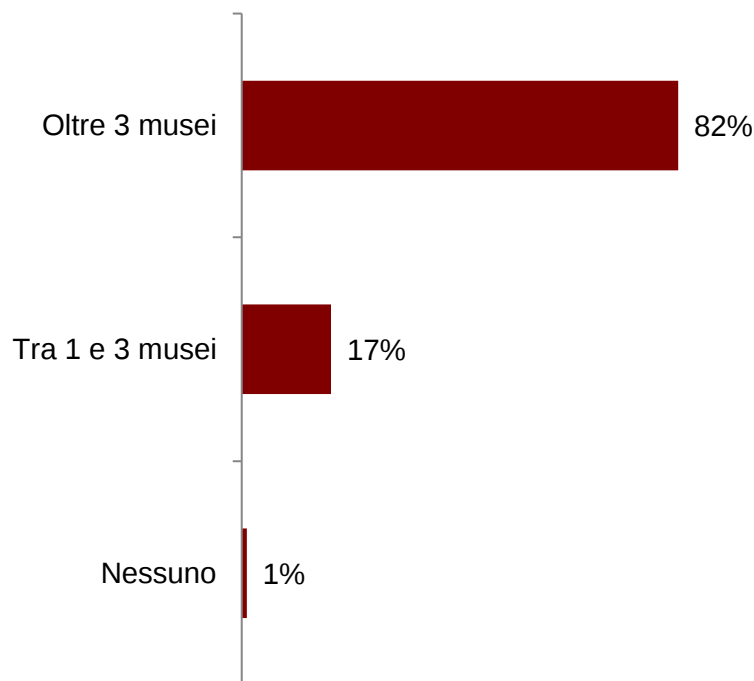
Risulta significativo che a venire in coppia o con amici siano principalmente i nuovi visitatori, in generale molto soddisfatti, ma mentre chi è venuto in *coppia* appartiene alle fasce di età 26-34 anni e 40-54 anni e ha frequentato tra uno e tre musei nell’ultimo anno, coloro che si sono recati con *amici*, sono più adulti (65-74 anni) e hanno visitato più di tre musei in quest’ultimo anno. Invece a recarsi al museo con la propria famiglia sono in particolare i visitatori di età 55-64 anni, alcuni già stati a *Villa di Massenzio*, abbastanza soddisfatti della loro visita e sono stati da uno a tre musei negli ultimi dodici mesi.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

L'82% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 17% risponde **“tra uno e tre musei”**, mentre solo l'1% dichiara di non aver visitato alcun museo.

Si evidenzia che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i visitatori di età 35-54 anni, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, che si dichiarano abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono prevalentemente i giovani di 26-34 anni e gli adulti di età 55-74 anni, diplomati, il cui giudizio generale è molto soddisfacente.



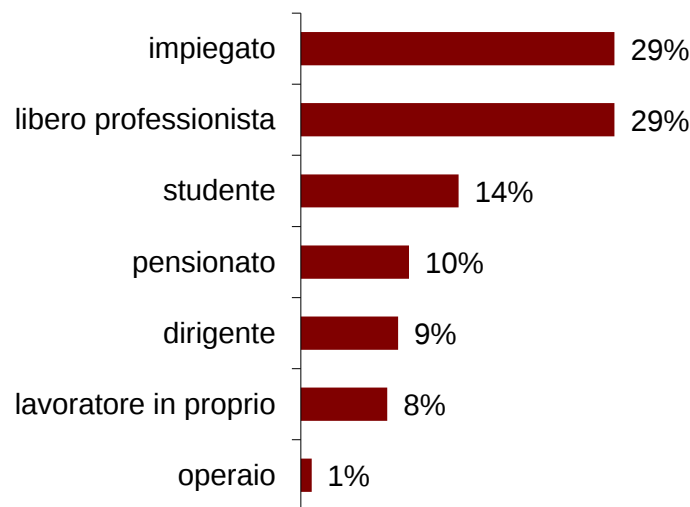
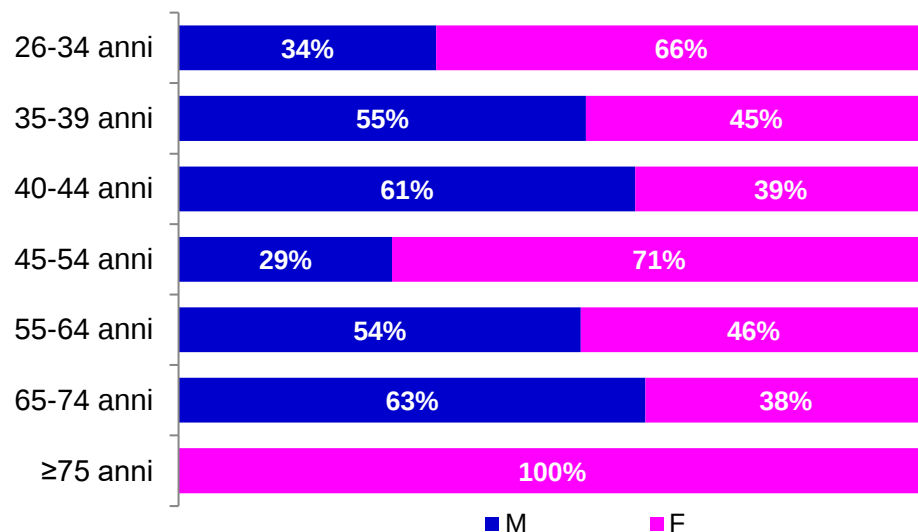
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il **genere femminile** (55%; nel 2021 era il 45% sul totale), soprattutto nelle fasce d'età dei 26-34 anni, 45-54 anni e over 75 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce 35-44 anni e 55-74 anni.

Rispetto allo scorso anno si registra un calo dei giovani di età fino ai 25 anni, la cui percentuale scende dal 6% a 0%. In aumento la fascia di età compresa tra i **26 e 34 anni**, che raggiunge il 29% sul totale (erano il 16% nel 2021), ma anche quelle dei **40-54 anni** (passano dal 34% dello scorso anno al 39%). Invece la fascia dei 55-64 anni diminuisce da 25% al 13%.

Il 75% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (69% nel 2021).

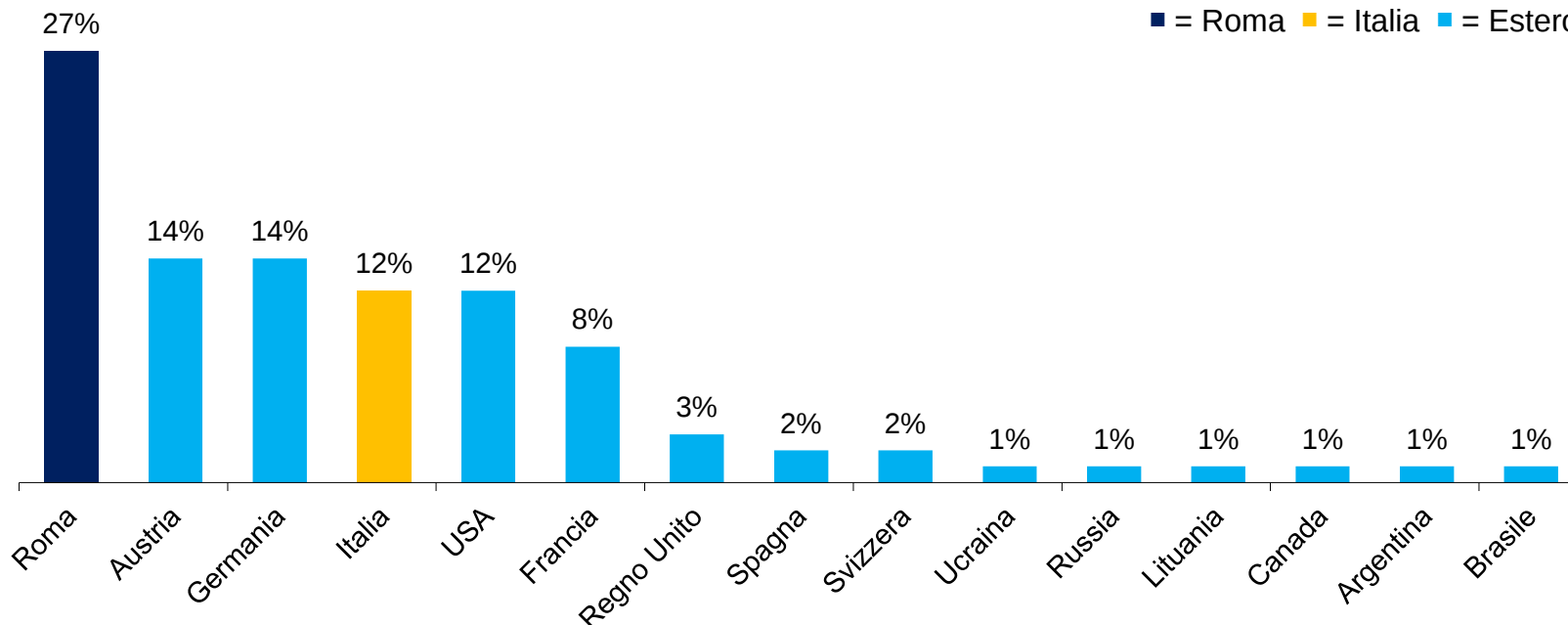
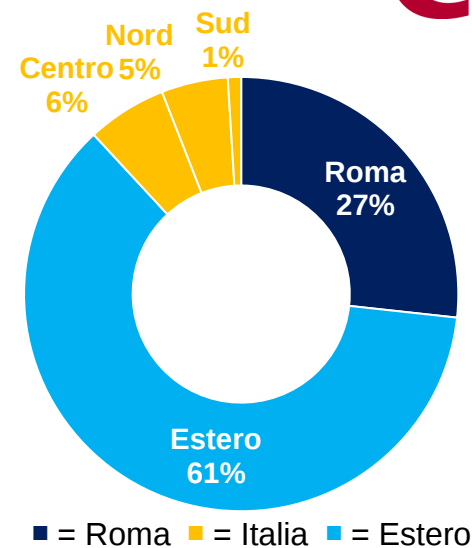
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** e i **liberi professionisti** (29% per entrambi; erano rispettivamente il 31% e il 27%). Seguono gli studenti (14%; la percentuale era pari a 8% nel 2021) e i pensionati (passano da 18% a 10%).



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 61% del campione totale è costituito da turisti **stranieri** (raddoppiano dal 30% emerso nell'indagine precedente); il 27% sono i cittadini romani (in discesa dal 54% nel 2021), mentre il 12% giunge da altre province italiane (il lieve calo dal 16% dello scorso anno).

Tra le nazionalità estere prevalgono quella **austriaca** e **tedesca** (14% per entrambe); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



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	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,540 **	,378 **	0,131	,459 **	,516 **	0,195	,435 **
Orari di apertura	,540 **	1,000	,459 **	,220 *	,548 **	,649 **	,305 **	,425 **
Personale di accoglienza	,378 **	,459 **	1,000	,212 *	,392 **	,594 **	,382 **	,399 **
Opere della collezione	0,131	,220 *	,212 *	1,000	,249 *	0,269	,397 **	,372 **
Supporti informativi	,459 **	,548 **	,392 **	,249 *	1,000	,731 **	,478 **	,547 **
Personale in sala	,516 **	,649 **	,594 **	0,269	,731 **	1,000	,546 **	,576 **
Pulizia del sito	0,195	,305 **	,382 **	,397 **	,478 **	,546 **	1,000	,428 **
Esperienza complessiva	,435 **	,425 **	,399 **	,372 **	,547 **	,576 **	,428 **	1,000

*** L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile

Correlazione 2/2

Per una visione più immediata e diretta è stata estrapolata dalla tabella della pagina precedente, la colonna laterale di sintesi relativa agli aspetti indagati che sono maggiormente correlati alla soddisfazione generale (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutte le variabili oggetto d'indagine sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per *Villa di Massenzio* il **personale in sala** e i **supporti informativi** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

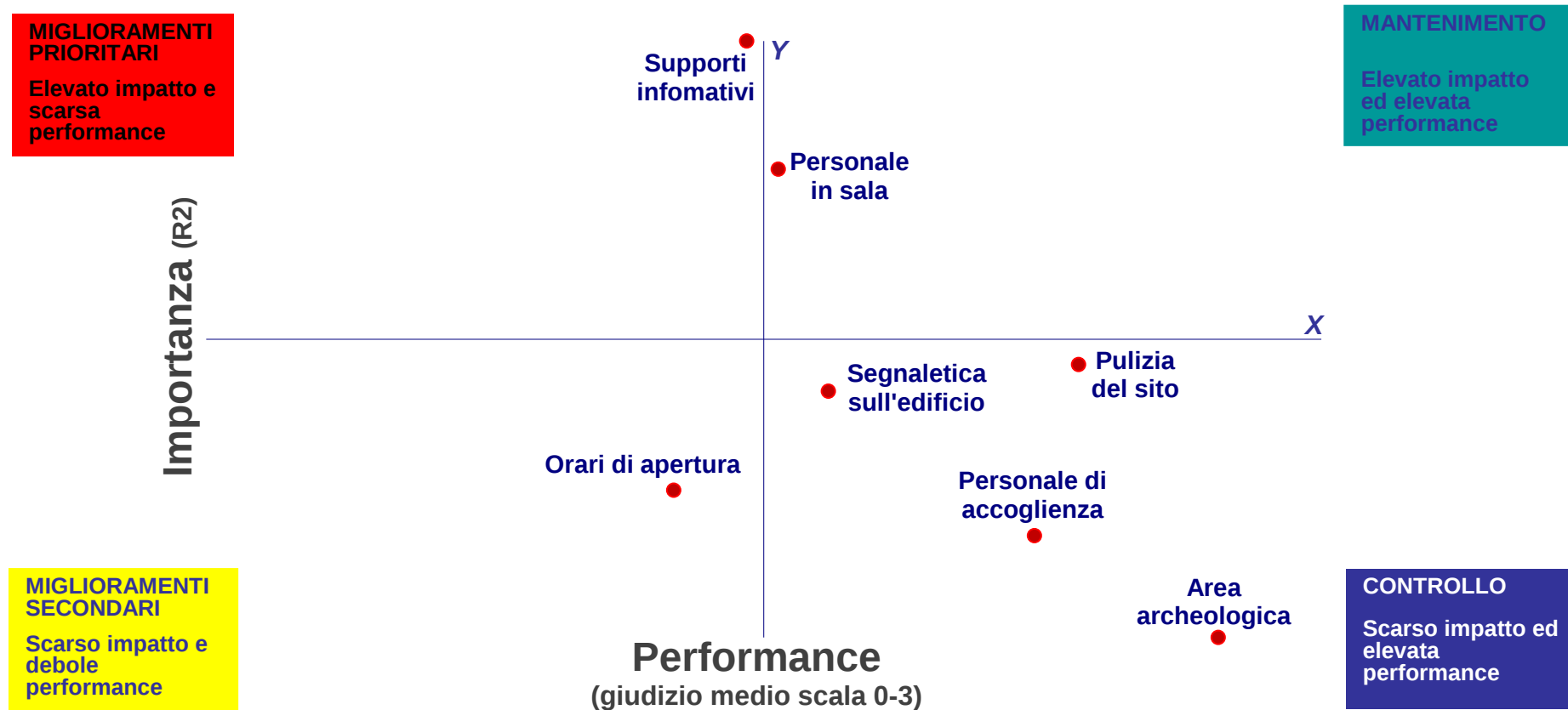
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Personale in sala	0,576
Supporti informativi	0,547
Segnaletica sull'edificio	0,435
Pulizia del sito	0,428
Orari di apertura	0,425
Personale di accoglienza	0,399
Area archeologica	0,372
Personale in sala	0,576

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **personale in sala** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa. Invece i **supporti informativi** emergono come miglioramento prioritario su cui intervenire (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano 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.

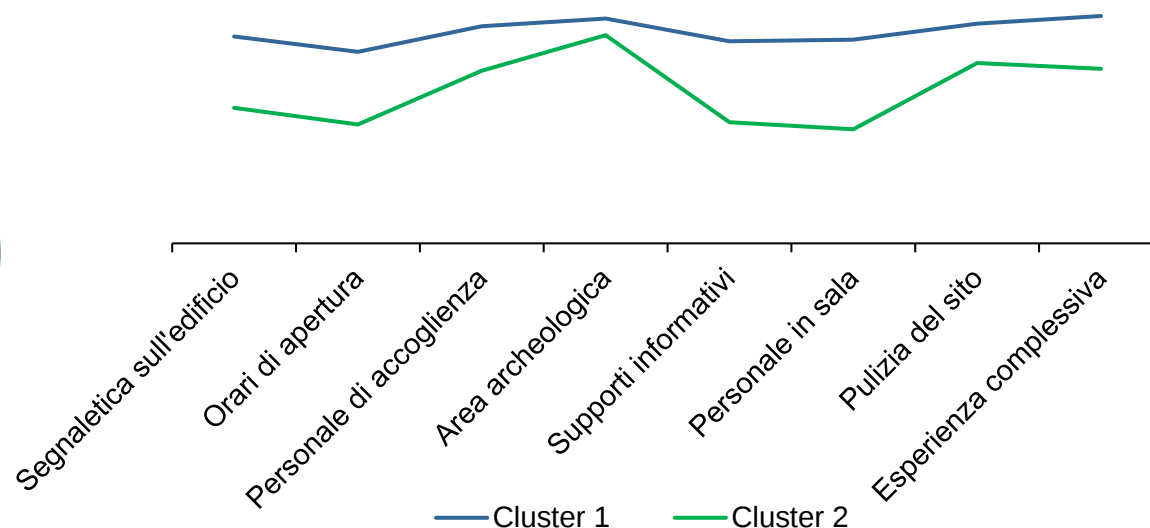
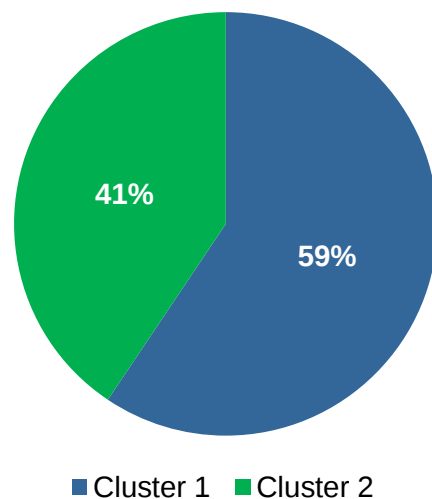
Cluster Analysis

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 (48 individui per il *Cluster 1* e 52 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; stranieri; di età 45-54 anni e oltre 65 anni; diplomati; liberi professionisti e pensionati; nuovi visitatori; conoscono il museo soprattutto passando per caso; vengono in coppia o con amici; giudizio superiore alle aspettative; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

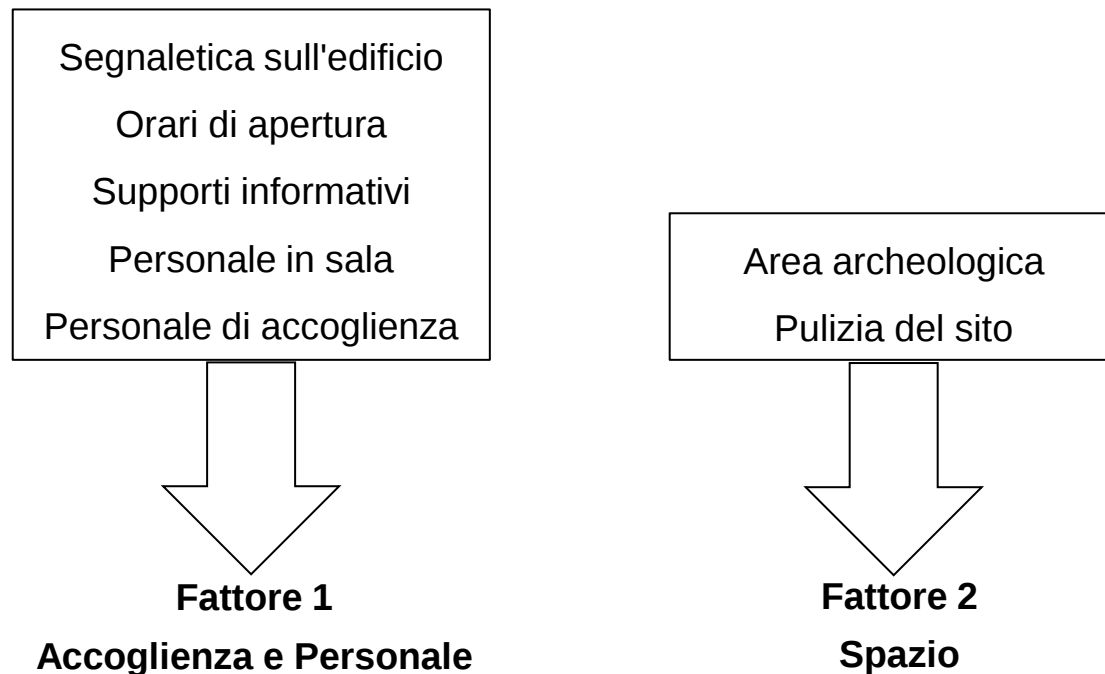
Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini; italiani (inclusi romani); di età 26-44 anni e 55-64 anni; laureati; studenti e impiegati; alcuni già stati a Villa di Massenzio; conoscono il museo soprattutto tramite scuola/università e internet; vengono da soli, con la propria famiglia o la scuola; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; 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 2 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Numero cluster del caso

- Cluster 1
- Cluster 2

ACCOGLIENZA E PERSONALE

SPAZIO

Suggerimenti

SUPPORTI INFORMATIVI più informazioni storiche e fotografie (6), altro (2). **Totale 8**

COMUNICAZIONE più pubblicità del museo. **Totale 4**

SEGNALETICA ESTERNA migliorare le indicazioni per raggiungere il sito. **Totale 4**

ALTRO. Totale 7

**TOTALE 23 SUGGERIMENTI
VILLA DI MASSENZIO**

Allegato 1 - Questionario

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo?

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

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

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

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

	Non utilizzato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Segnaletica sull'edificio	☐	☐	☐	☐	☐
Orari di apertura	☐	☐	☐	☐	☐
Personale di accoglienza	☐	☐	☐	☐	☐
Area archeologica	☐	☐	☐	☐	☐
Supporti informativi	☐	☐	☐	☐	☐
Personale di assistenza in sala	☐	☐	☐	☐	☐
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:.....