



Indagini di Customer Satisfaction

Domiziano Imperatore. Odio e amore

Musei Capitolini

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Analisi del trend 2021-2022
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Come è venuto a conoscenza della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto ai Musei Capitolini
- Ha utilizzato la MIC Card per visitare la mostra
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa mostra ad un amico
- Con chi ha visitato la mostra
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **208 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) dal **1 settembre al 1 ottobre 2022** ai visitatori della mostra "**Domiziano Imperatore. Odio e amore**" presso lo **spazio espositivo di Villa Caffarelli ai Musei Capitolini** (il campione rappresenta il 19% 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 media di soddisfazione del 93%, un margine di errore di stima di $\pm 3,48\%$.

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 piuttosto buono, con una media di **2,51** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **93%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono i **supporti informativi**, ovvero i **pannelli e didascalie** (2,54) e il **contenuto della mostra** (2,53), ma anche tutte le altre medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Il **contenuto della mostra** è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa delle priorità, ma anche quella più correlata al giudizio generale sulla mostra (pp. 16-18).

Invece tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevalgono i **supporti informativi** (11 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito prevalentemente da **turisti stranieri** (57%), **liberi professionisti** (27%) e **impiegati** (24%), in possesso di un titolo di **laurea** o **specializzazione post laurea** (81%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (55% sul campione totale degli intervistati).

Tra i mezzi di comunicazione emerge la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della la mostra attraverso “**altri siti web**” (51%); seguono “**www.museiincomuneroma.it**” (10%) e “**passando, per caso**” (9%).

Risulta significativo che la voce *altri siti web* prevalga soprattutto per i visitatori italiani (inclusi i romani), che vengono per la prima volta in questo museo, di età giovane 19-39 anni, laureati, con un giudizio superiore alle attese o ne sono privi. Invece il *portale www.museiincomuneroma.it* è predominante tra i turisti, di cui alcuni italiani già stati ai *Musei Capitolini*, minorenni o di età 40-64 anni, diplomati, il cui giudizio è uguale alle aspettative. Infine a rispondere *passando, per caso* sono in particolare i visitatori stranieri, mai stati in questo museo, di età adulta oltre i 45 anni, con una specializzazione post laurea e non hanno aspettative prima di visitare la mostra.

Tabella riassuntiva

Ics mostra <i>Domiziano Imperatore. Odio e amore</i> Musei Capitolini 2022	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Pubblicità (immagine mostra)	2,46	3,00	203	5	0,631	2%	53%	0%	94%
Contenuto della mostra	2,53	3,00	206	2	0,645	1%	61%	0%	93%
Pannelli e didascalie	2,54	3,00	204	4	0,697	2%	64%	2%	92%
Supporti digitali	2,41	3,00	201	7	0,757	3%	54%	3%	90%
Allestimento	2,50	3,00	206	2	0,690	1%	60%	2%	93%
Chiarezza percorso di visita	2,37	3,00	204	4	0,781	2%	53%	2%	86%
Giudizio generale	2,51	3,00	206	2	0,653	1%	59%	1%	93%

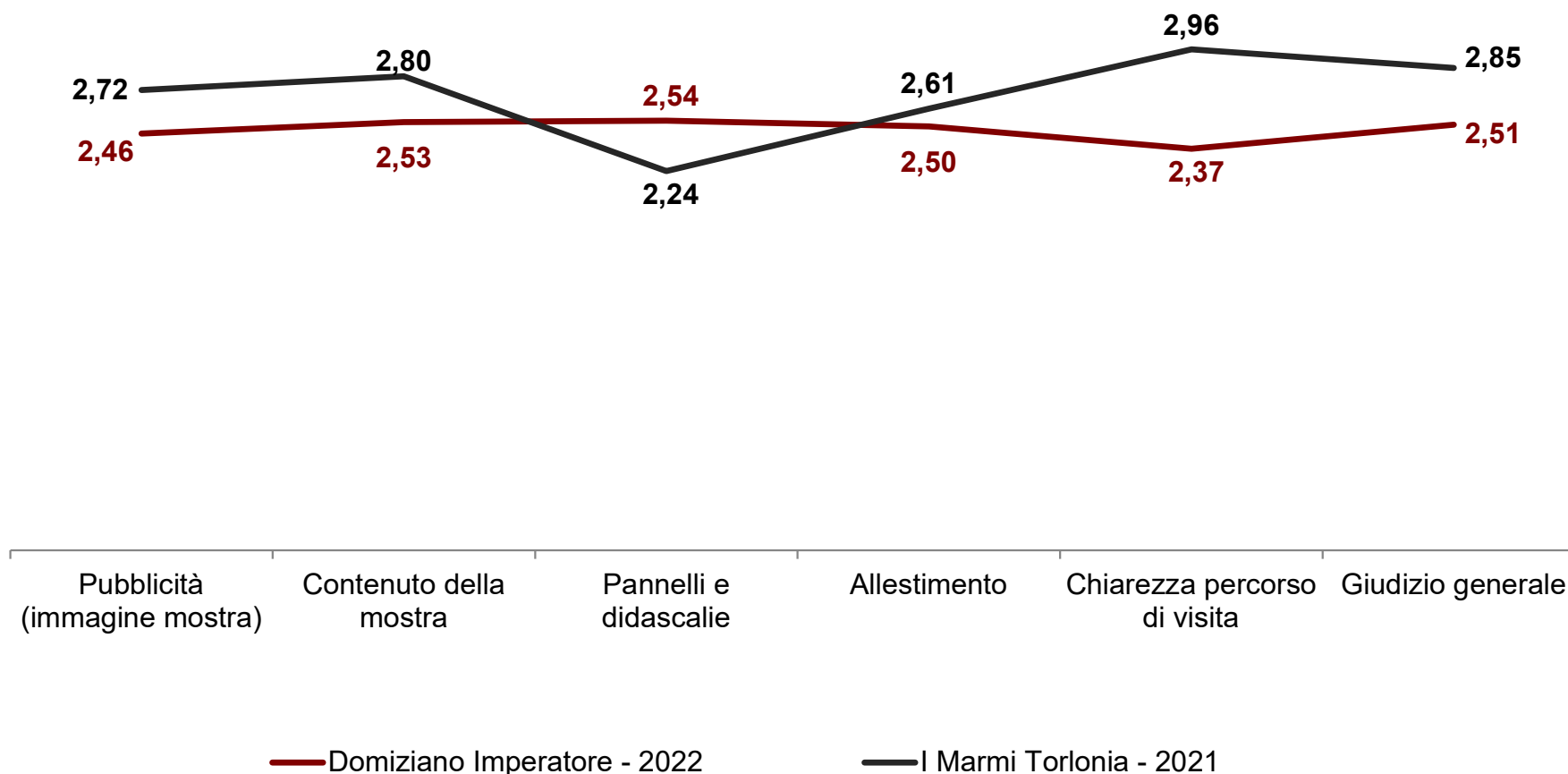
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,47).

Analisi del trend 2021-2022

Il grafico sottostante evidenzia l'analisi del trend rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2021 per la mostra ***"I Marmi Torlonia. Collezionare Capolavori"***.

In generale si evidenzia una flessione generale del livello di soddisfazione su quasi tutti gli aspetti oggetto di indagine (in particolare sulla chiarezza del percorso di visita), ad eccezione dei pannelli e didascalie, la cui media aumenta da 2,24 a 2,54.

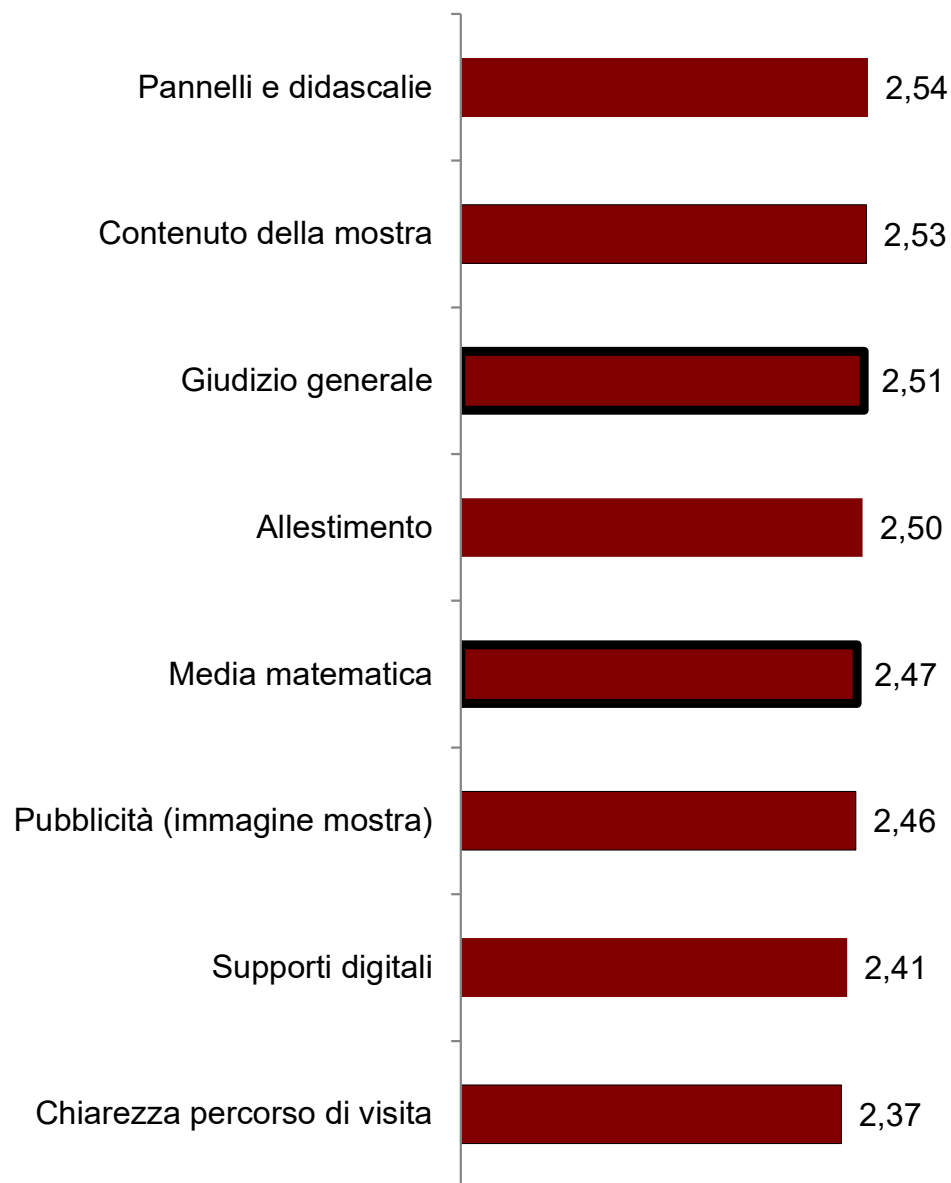


Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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 emergono i **pannelli e didascalie** e il **contenuto della mostra**.

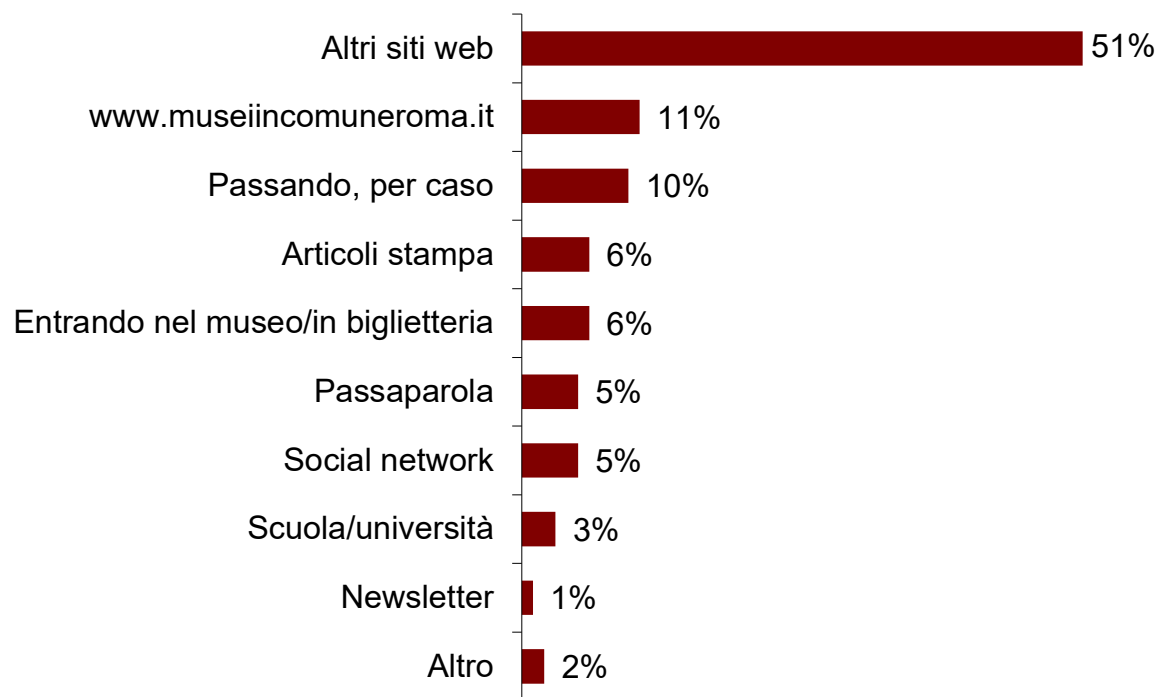
Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 51% sul totale dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso **altri siti web**, l'11% risponde **www.museiincomuneroma.it**, mentre il 9% indica **passando per caso**.

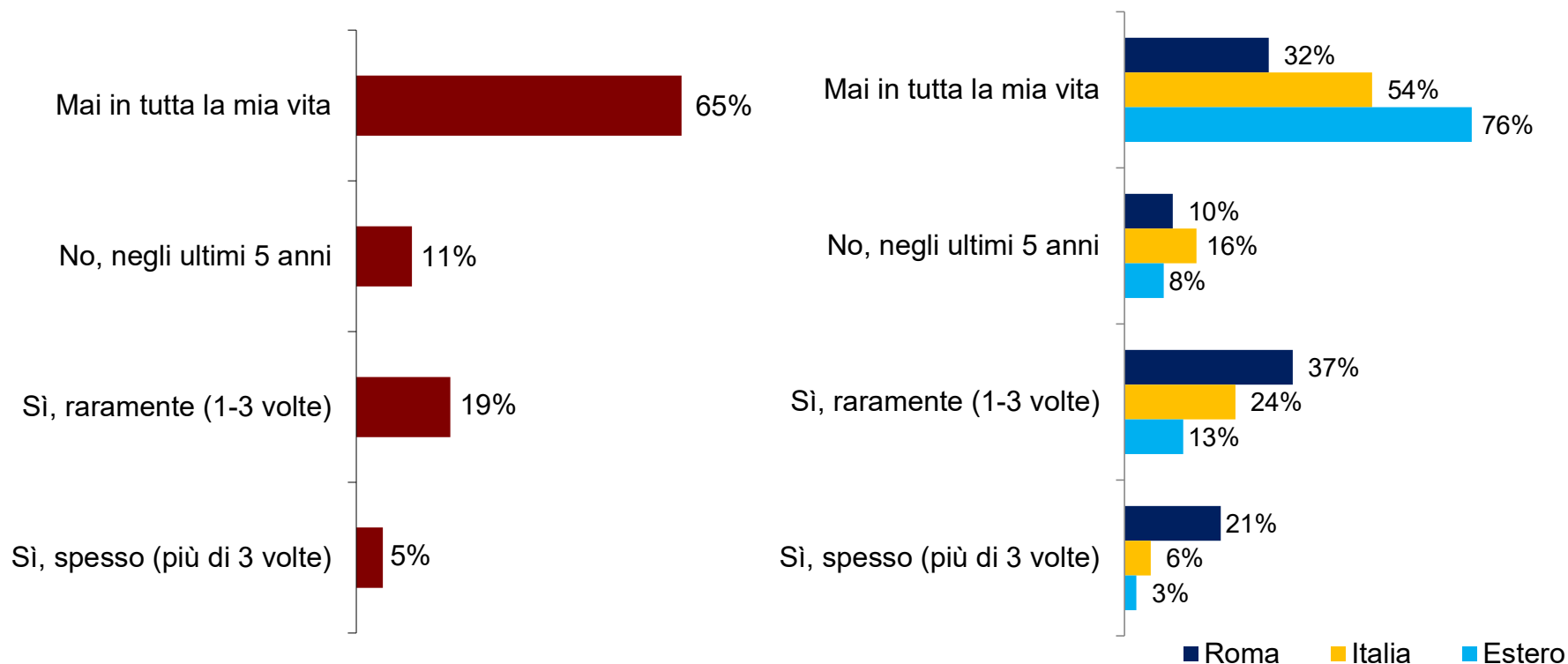
Risulta significativo che la voce altri siti web prevalga soprattutto per i visitatori italiani (inclusi i romani), che vengono per la prima volta in questo museo, di età giovane 19-39 anni, laureati, con un giudizio superiore alle attese o ne sono privi. Invece il portale www.museiincomuneroma.it emerge principalmente per i turisti, di cui alcuni italiani già stati ai *Musei Capitolini*, minorenni o di età 40-64 anni, diplomati, il cui giudizio è uguale alle aspettative. Infine a rispondere passando, per caso sono in particolare i visitatori stranieri, mai stati in questo museo, di età adulta oltre i 45 anni, con una specializzazione post laurea e non hanno aspettative prima di visitare la mostra.



Negli ultimi cinque anni è già stato ai Musei Capitolini

Il 65% degli intervistati dichiara **di non essere mai stato** ai *Musei Capitolini*, appena l'11% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni, mentre il 24% vi è già stato (di cui il 19% "raramente, da una a tre volte" e il 5% "spesso, più di tre volte").

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti, in prevalenza stranieri (*cf.* grafico sottostante a destra), con un giudizio superiore alle attese o ne sono privi. Invece ad essere già stati ai Musei Capitolini sono principalmente i visitatori romani, alcuni hanno utilizzato la *MIC Card* per entrare e il loro giudizio è uguale alle aspettative.



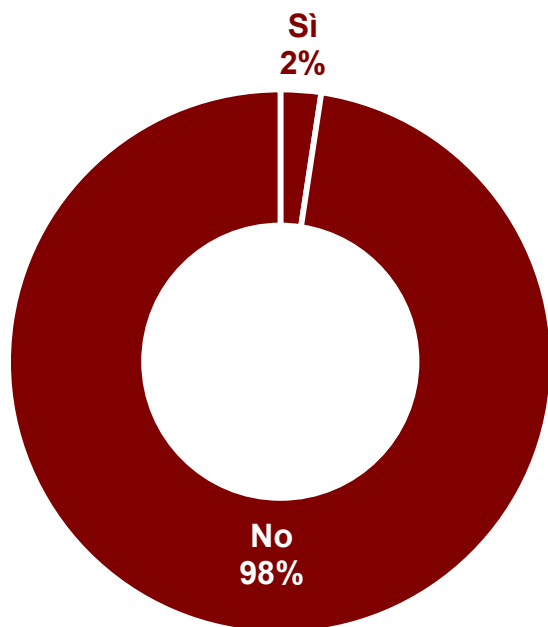
Ha utilizzato la *MIC Card* per visitare la mostra

Il 98% degli intervistati afferma di non avere usufruito della *MIC Card* per visitare tale mostra temporanea, mentre solo il restante 2% l’ha utilizzata (*cf.* grafico in basso a sinistra).

L’80% di coloro che hanno risposto affermativamente a tale domanda, **già possedeva la card**.

Come si rileva nella tabella sottostante, tra le principali motivazioni per cui gli intervistati non hanno acquistato la *MIC Card* prevalgono le seguenti: **non residente nell’Area Metropolitana di Roma (76%)** e **non ne ero a conoscenza (21%)**.

Risulta significativo che ad utilizzare tale card siano prevalentemente le donne, già state ai *Musei Capitolini*. Invece a non usufruire della card sono in particolare gli uomini, che vengono per la prima volta in questo museo.



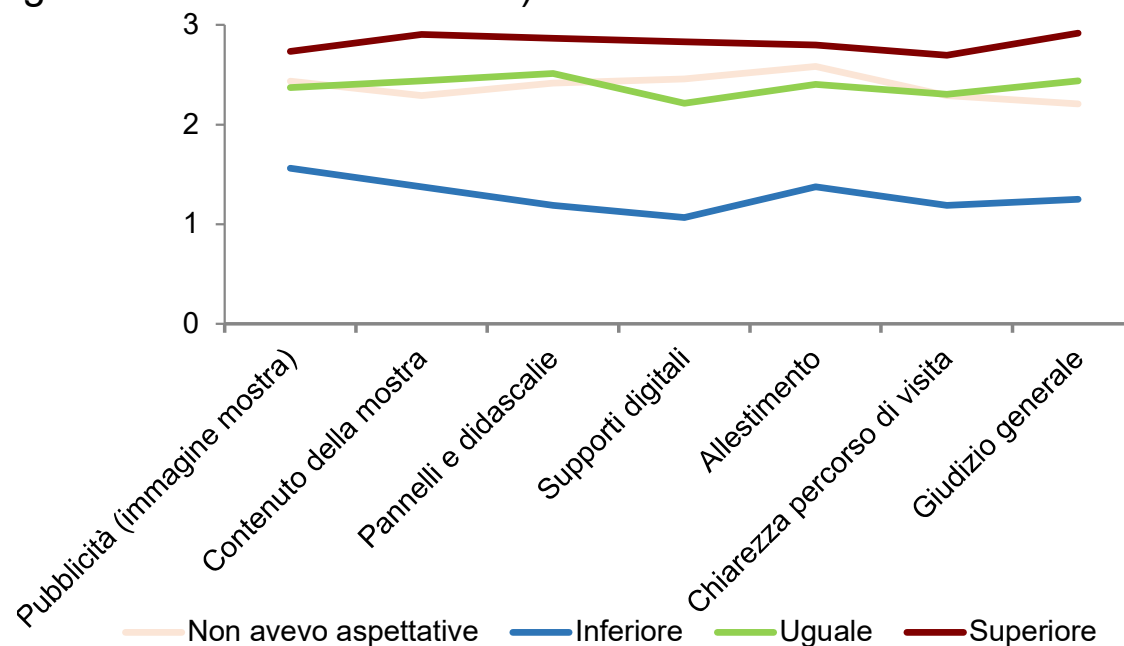
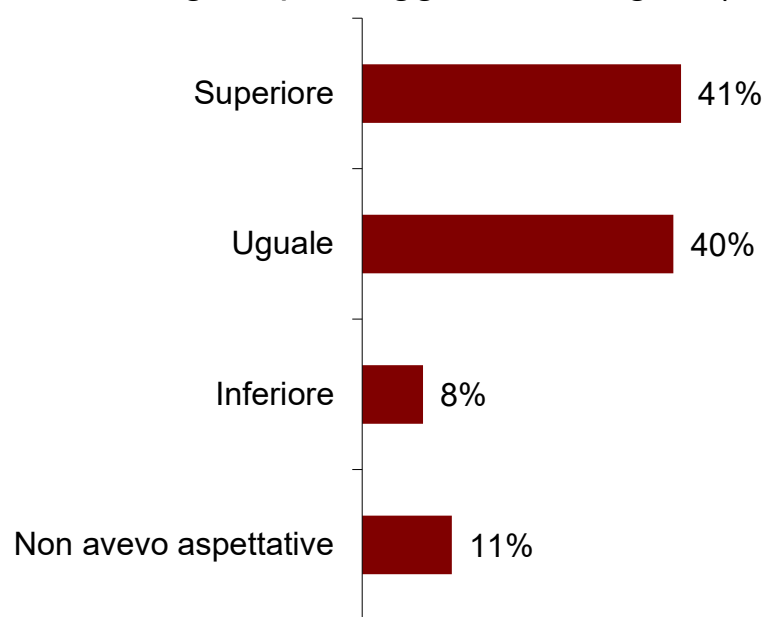
Motivazioni di non acquisto della <i>MIC Card</i>	n.	%
Non residente a Roma	154	76%
Non la conoscevo	42	21%
Non interessato, mancanza di tempo, utilità	6	3%

Giudizio rispetto alle aspettative

Il 41% sul campione totale afferma di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 40% è uguale e per l'8% inferiore. L'11% degli intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita a tale mostra temporanea.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative o ad esserne privi siano soprattutto i turisti stranieri, nuovi visitatori, ma mentre le donne hanno un giudizio superiore, gli uomini dichiarano di non avere attese a priori. Invece il giudizio è uguale alle attese in particolare per i visitatori italiani (inclusi i romani), donne, alcune già state in questo museo. Coloro che hanno un giudizio inferiore alle aspettative sono principalmente i romani, uomini, già stati ai *Musei Capitolini*.

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).

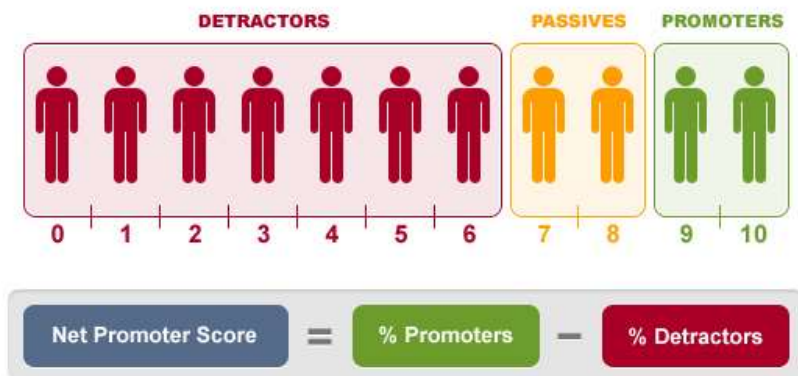


Consiglierebbe questa mostra ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 - e i **detrattori**, ovvero utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene della mostra temporanea che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà tale mostra è pari al **38%**.

Il 34% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece il restante 14% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).



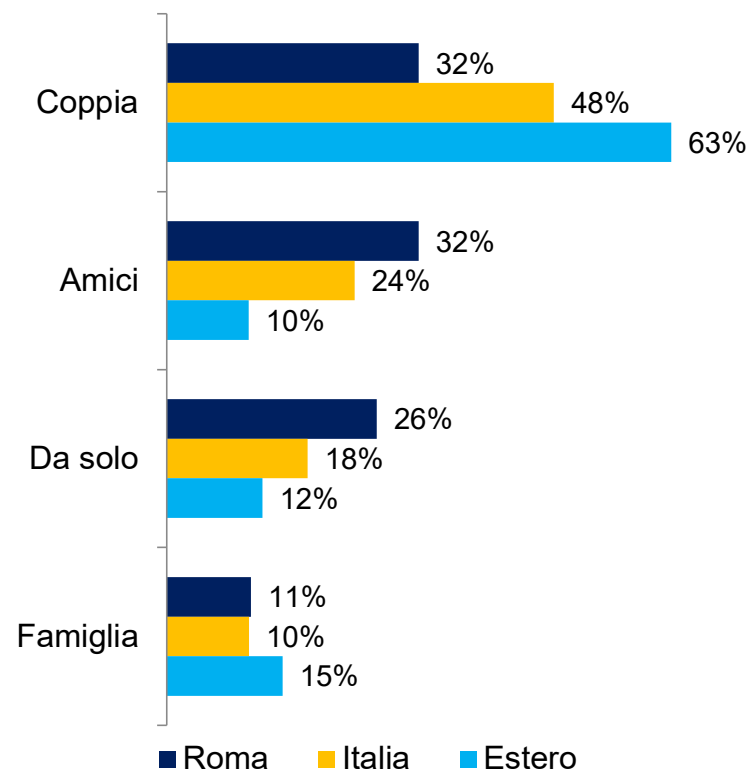
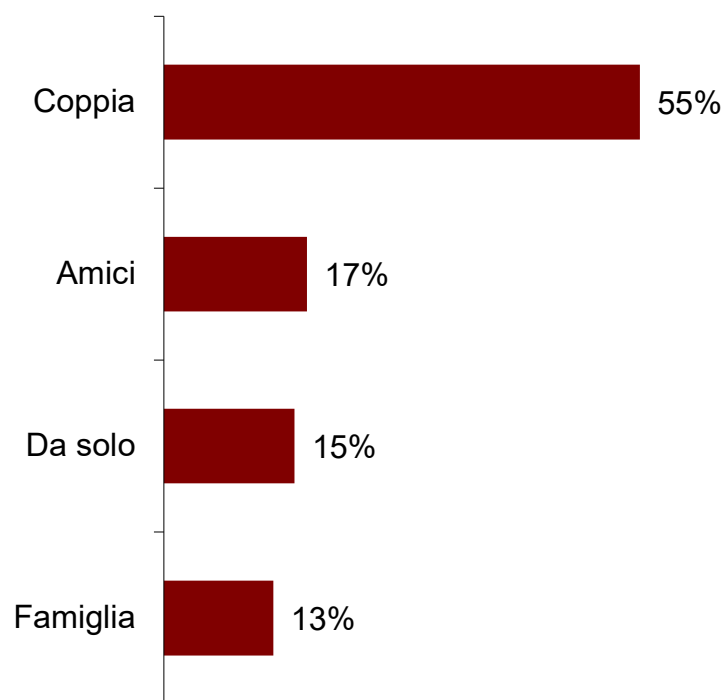
NET PROMOTER SCORE										
Mostra <i>Domiziano Imperatore</i> – Musei Capitolini 2022										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	1	3	1	9	13	25	46	35	72
0,5%	0%	0,5%	1,5%	0,5%	5%	6%	12%	22%	17%	35%
DETRATTORI = 14%							PASSIVI = 34%	PROMOTORI = 52%		
52%-14%=38%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 55% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra in “**coppia**”, il 17% con gli “**amici**”, il 15% viene “**da solo**” e il restante 13% con la propria “**famiglia**”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente i turisti stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), che vengono per la prima volta al museo. Invece a visitare la mostra con amici o da soli sono in prevalenza i residenti a Roma e coloro che giungono da altre province italiane, alcuni di essi hanno già visitato i *Musei Capitolini*.

Infine a rispondere con la famiglia sono in particolare i turisti, sia italiani che stranieri, di cui una buona parte degli italiani hanno visitato questo museo in passato.



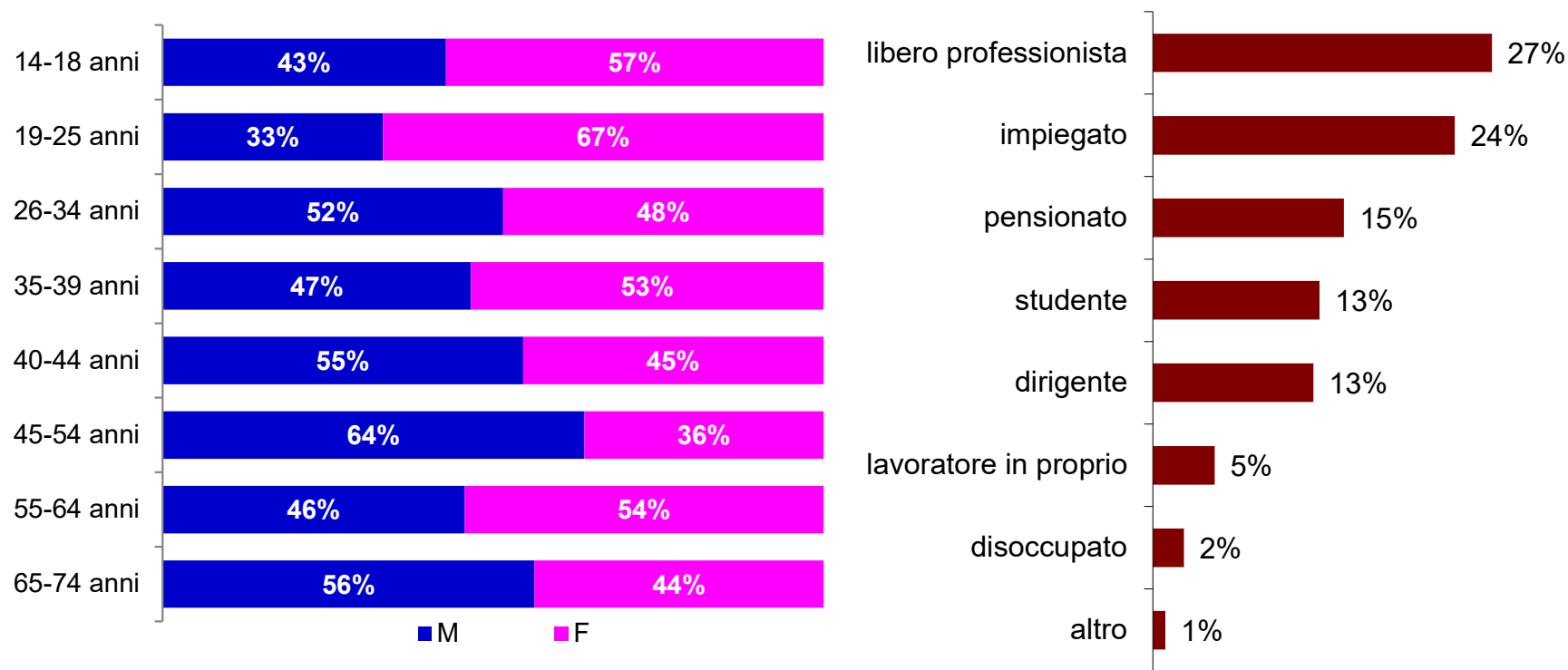
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

In questa indagine prevale il **genere maschile**, che raggiunge il 52% sul totale, soprattutto nelle fasce di età dei 40-54 anni e 65-74 anni (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (55% sul totale), mentre la singola fascia dei 26-34 anni raggiunge una percentuale pari al 16%.

L'81% del campione totale dichiara di possedere un titolo di **laurea o post laurea**.

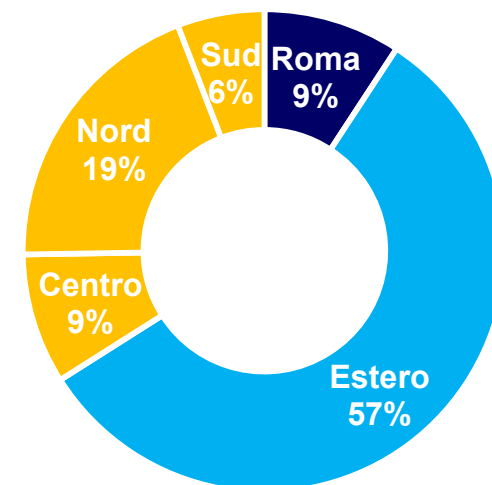
La categoria professionale più rappresentata è quella dei **liberi professionisti** (27%; *cfr.* grafico sottostante a destra); seguono gli impiegati (24%) e i pensionati (15%).



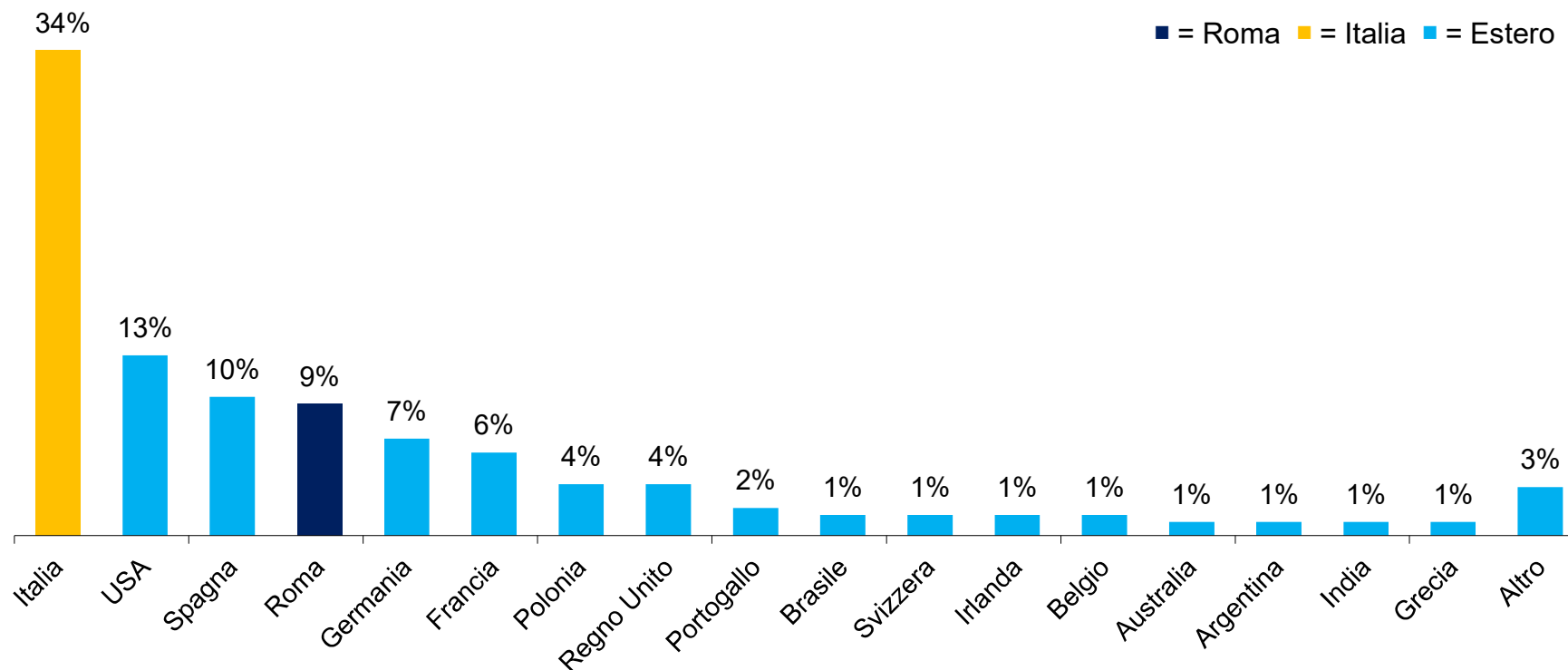
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 57% dei visitatori intervistati è costituito da **turisti stranieri**, mentre il 34% giunge da **altre province italiane** (di cui il 19% dal *Nord*, il 9% dal *Centro* e il 6% dal *Sud*) ed il restante 9% è rappresentato dai **cittadini romani**.

Come si denota nel grafico sottostante, tra le nazionalità estere emergono la **statunitense** (13%) e la **spagnola** (10%). Si rimanda al grafico sottostante per maggiori 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>***	Pubblicità (immagine mostra)	Contenuto della mostra	Pannelli e didascalie	Supporti digitali	Allestimento	Chiarezza percorso di visita	Giudizio generale
Pubblicità (immagine mostra)	1,000	,563**	,483**	,545**	,566**	,586**	,603**
Contenuto della mostra	,563**	1,000	,726**	,598**	,637**	,575**	,833**
Pannelli e didascalie	,483**	,726**	1,000	,673**	,744**	,563**	,689**
Supporti digitali	,545**	,598**	,673**	1,000	,729**	,655**	,625**
Allestimento	,566**	,637**	,744**	,729**	1,000	,712**	,668**
Chiarezza percorso di visita	,586**	,575**	,563**	,655**	,712**	1,000	,701**
Giudizio generale	,603**	,833**	,689**	,625**	,668**	,701**	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 complessiva della mostra (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Per la mostra “*Domiziano Imperatore. Odio e amore*” le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono il **contenuto della mostra** e la **chiarezza del percorso di visita**.

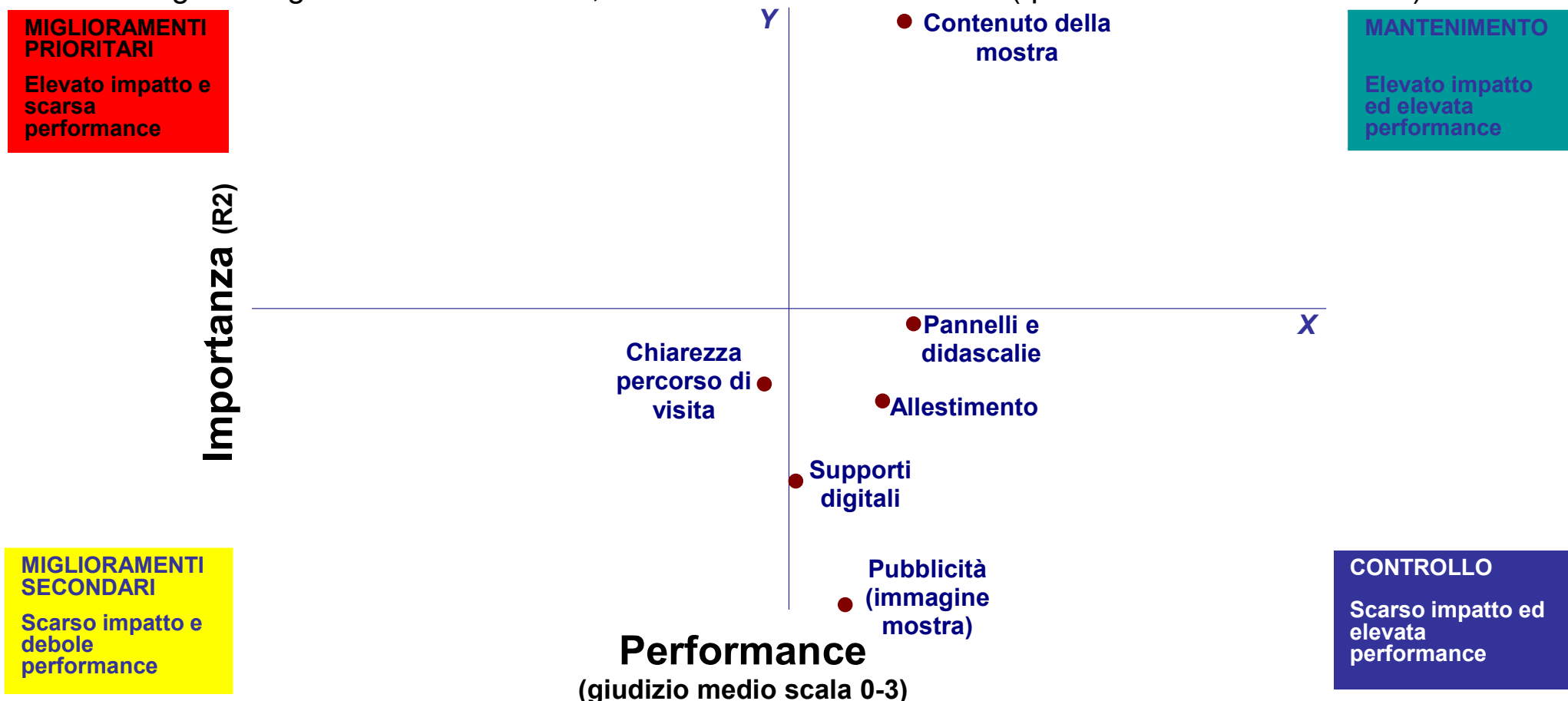
Nessuna delle variabili indagate ha un’incidenza negativa sull’esperienza complessiva.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra	
Contenuto della mostra	0,833
Chiarezza percorso di visita	0,701
Pannelli e didascalie	0,689
Allestimento	0,668
Supporti digitali	0,625
Pubblicità (immagine mostra)	0,603

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto della mostra** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa e si posiziona nel quadrante in alto a destra. Nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece gli aspetti che risultano di minore impatto sul giudizio generale della mostra, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Cluster Analysis

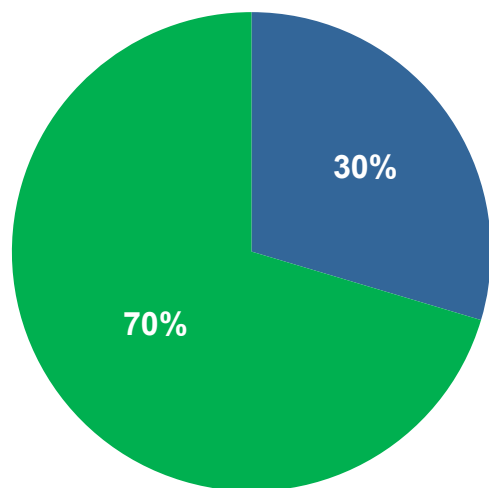
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (61 individui per il *Cluster 1* e 145 per il *Cluster 2*; n. 2 casi mancanti).

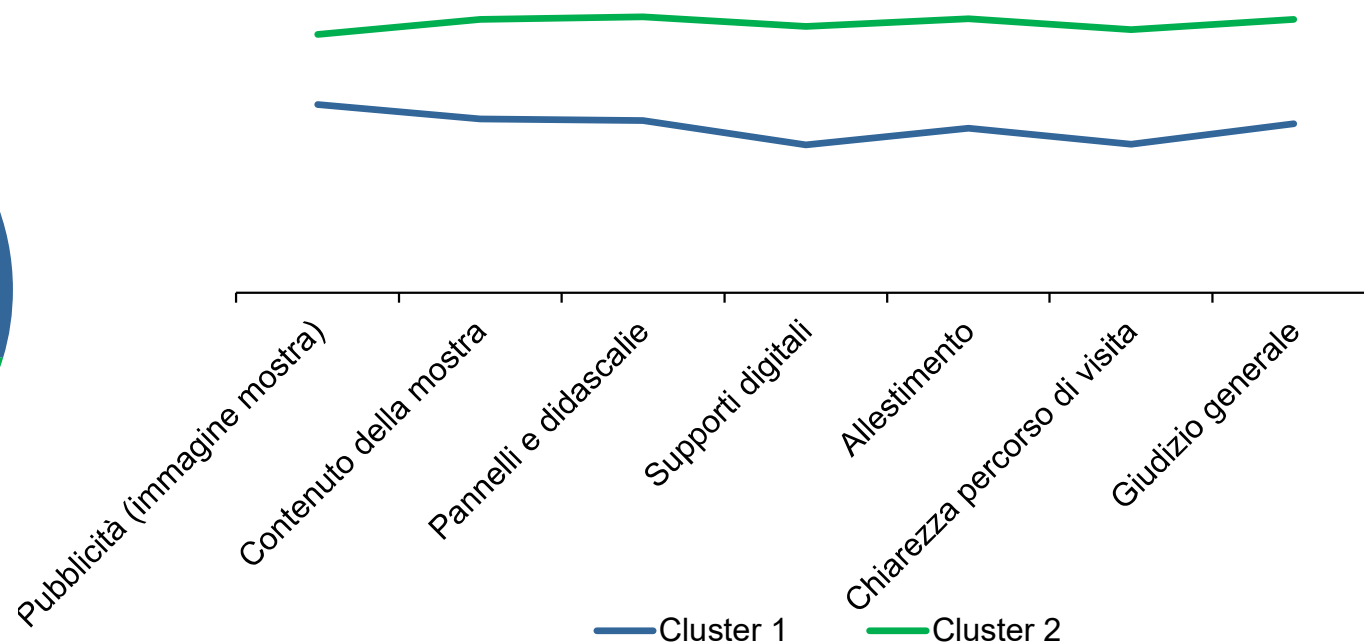
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato su ognuno degli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza o Poco Soddisfatti: in prevalenza uomini; italiani (inclusi romani); di età 26-39 anni; diplomati; studenti e impiegati; alcuni già stati ai *Musei Capitolini*; si recano alla mostra con amici; giudizio uguale o inferiore alle proprie aspettative.

Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza donne; stranieri; di età 45-74 anni; con titolo di laurea o post laurea; liberi professionisti e pensionati; nuovi visitatori; si recano alla mostra in coppia; giudizio superiore alle proprie aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 159**

ELOGI mostra bellissima (8), ottima scelta di approfondire la figura di Domiziano e piace lo spazio espositivo. **Totale 10**

SUPPORTI INFORMATIVI descrizioni più dettagliate, maggiori informazioni sulla famiglia e dinastia (8); traduzioni in più lingue (3). **Totale 11**

CONTENUTO manca l'interesse specifico per questo tema, contenuto ritenuto noioso. **Totale 7**

SEGNALETICA INTERNA insufficiente, difficile trovare l'ingresso alla mostra, ci si perde. **Totale 7**

BIGLIETTO è sbagliato far pagare obbligatoriamente un biglietto per una mostra su cui non si è interessati. **Totale 6**


PERCORSO labirintico, non chiaro, risulta difficile orientarsi. **Totale 5**

LIBRERIA manca il catalogo della mostra. **Totale 4**

ALTRO. **Totale 7**

TOTALE 47 SUGGERIMENTI
MOSTRA *Domiziano Imperatore. Odio e amore*

Allegato 1 – Questionario



13 Luglio 2022 – 29 Gennaio 2023
Domiziano Imperatore. Odio e Amore
 Musei Capitolini – Villa Caffarelli

Data ___/___/___

Negli ultimi 5 anni è già venuto in questo museo?

Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi 5 anni Sì, raramente (1-3 volte) Sì, spesso (più di 3 volte)

Ha utilizzato la MIC Card per entrare al museo oggi? Sì No

Se sì: Già la possedevo L'ho acquistata per tale occasione

Se no, perché:

Non la conosco Non residente a Roma Mancanza di tempo/interesse Ho già diritto all'ingresso gratuito

Altro motivo (specificare.....)

Come è venuto a conoscenza della mostra?

articoli su stampa altri siti internet TV/radio passando, per caso

pubblicità su stampa newsletter in biglietteria scuola/università

depliant-locandina passaparola (amici-parenti) social network (specificare:.....)

portale MiC-sito web museo manifesti pubblicitari altro (specificare:.....)

Indichi per questi aspetti il suo livello medio di soddisfazione seguendo la scala sottostante:	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Pubblicità (Immagine della mostra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenuto della mostra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apparato didattico (Pannelli e didascalie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti digitali (video, ecc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allestimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza percorso di visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio generale della mostra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle aspettative la mostra è:

Superiore alle aspettative Uguale alle aspettative Inferiore alle aspettative Senza aspettative

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

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

Con chi ha visitato la mostra?

Da solo Gruppo organizzato Coppia Amici Famiglia Scuola Altro

Aspetti da migliorare nessuno

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI/ DATA REQUIRED FOR STATISTICAL PURPOSES

Età: ≤ 14 14 – 18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 ≥ 75

Genere: M F

Titolo di studio: scuola dell'obbligo diploma superiore laurea specializzazione post laurea

Professione:

impiegato pensionato non occupato

dirigente-quadro libero professionista lavoratore in proprio

studente casalinga altro.....

Provenienza: Roma (Municipio/Zona:....) Italia (specificare:.....) Estero (specificare:.....)