



Indagini di Customer Satisfaction

Museo Napoleonico

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 2022-2023
- 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 25 al 28 ottobre** presso il **Museo Napoleonico** (gli intervistati rappresentano il 31% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 3,39\%$.

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 2023, 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 **2,75** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono la **pulizia del sito** (2,94), il **personale di accoglienza** (2,89), le **opere delle collezione** (2,83), il **guardaroba** (2,80) e il **personale in sala** (2,79).

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

I **supporti informativi** e il **personale di accoglienza** sono le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa, ma pure quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cfr.* pp. 16-18). Anche tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono i **supporti informativi** (n. 16 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 41% da turisti **stranieri** e il 37% da cittadini **romani, studenti e impiegati** (33% per entrambi), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (68%), appartenenti alle fasce d'età **19-34 anni** e **45-64 anni** (rispettivamente 41% e 33%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando, per caso** (39%); poi seguono le voci **passaparola** (17%) e **altri siti web** (14%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando, per caso* siano in prevalenza i turisti stranieri, di età 40-64 anni in generale molto soddisfatti. Il *passaparola* emerge per i visitatori italiani (inclusi i romani), di età inferiore ai 25 anni e 45-54 anni, molto soddisfatti della loro esperienza al Museo Napoleonico. Invece a rispondere *altri siti web* sono in particolare i turisti (sia italiani che stranieri), di età giovane 19-39 anni, in generale abbastanza soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Museo Napoleonico 2023	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,64	3,00	101	0	0,626	0%	71%	1%	94%
Orari di apertura	2,70	3,00	101	0	0,501	0%	72%	0%	98%
Personale di accoglienza	2,89	3,00	101	0	0,372	0%	91%	0%	98%
Guardaroba	2,80	3,00	41	60	0,401	59%	80%	0%	100%
Opere della collezione	2,83	3,00	101	0	0,376	0%	83%	0%	100%
Audioguida	2,50	2,50	12	89	0,522	88%	50%	0%	100%
Supporti informativi	2,61	3,00	101	0	0,663	0%	69%	2%	94%
Personale in sala	2,79	3,00	94	7	0,505	7%	83%	0%	96%
Segnaletica interna	2,60	3,00	101	0	0,708	0%	72%	1%	89%
Pulizia del sito	2,94	3,00	101	0	0,238	0%	94%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,75	3,00	101	0	0,434	0%	75%	0%	100%

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

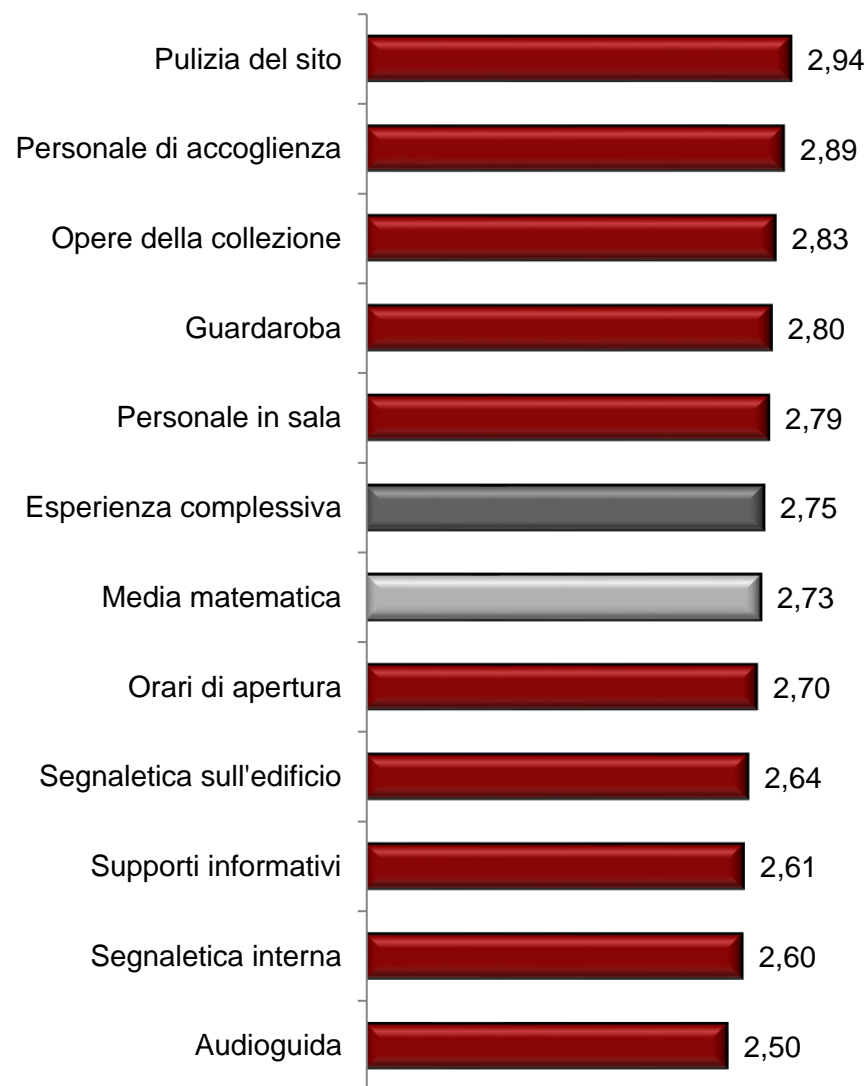
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,73).

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 la **pulizia del sito**, il **personale (di accoglienza e in sala)**, le **opere delle collezione** e il **guardaroba**.

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

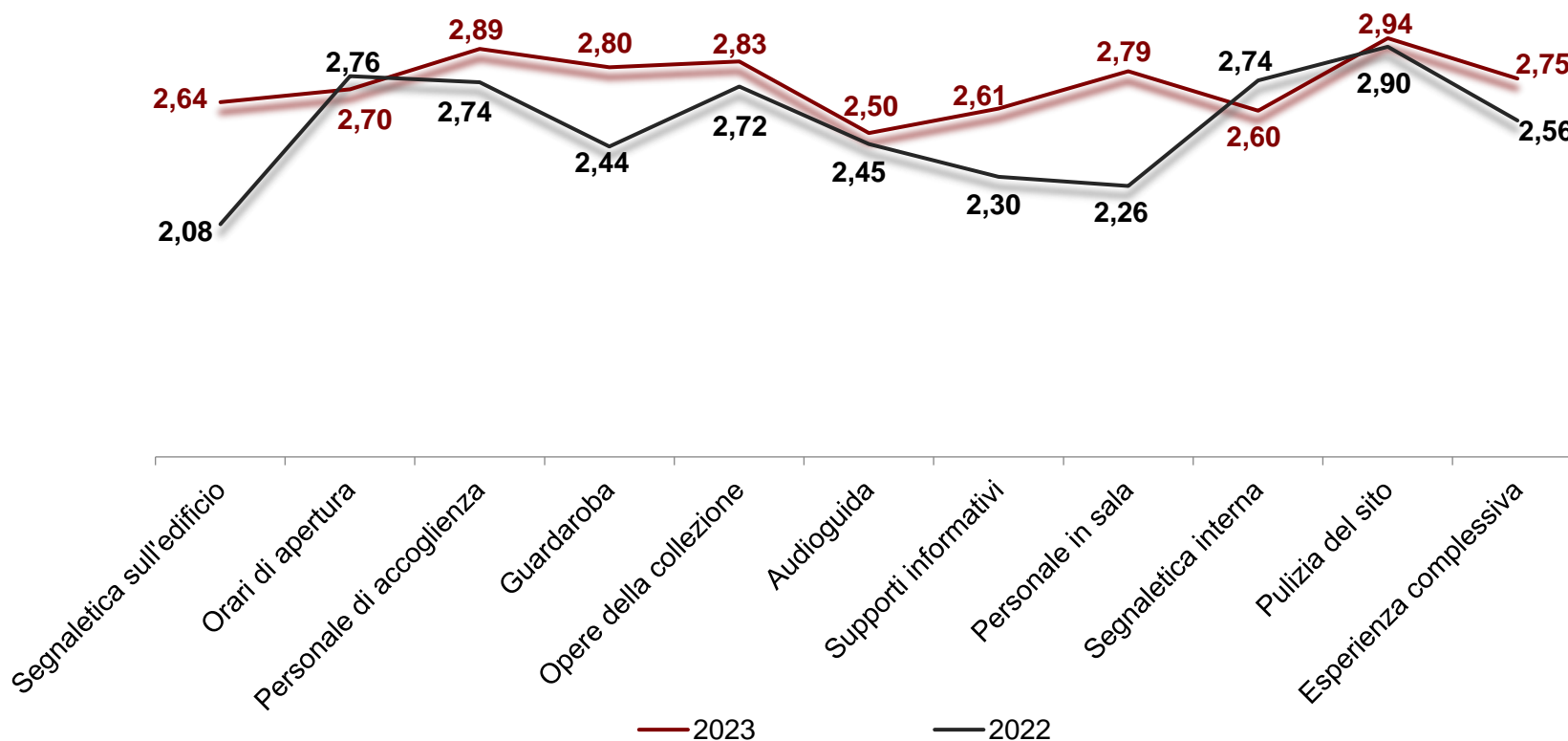


Analisi del trend 2022-2023

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

Si registra un aumento del livello di soddisfazione sulla quasi totalità degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sui seguenti aspetti: segnaletica sull'edificio, guardaroba, supporti informativi e personale in sala.

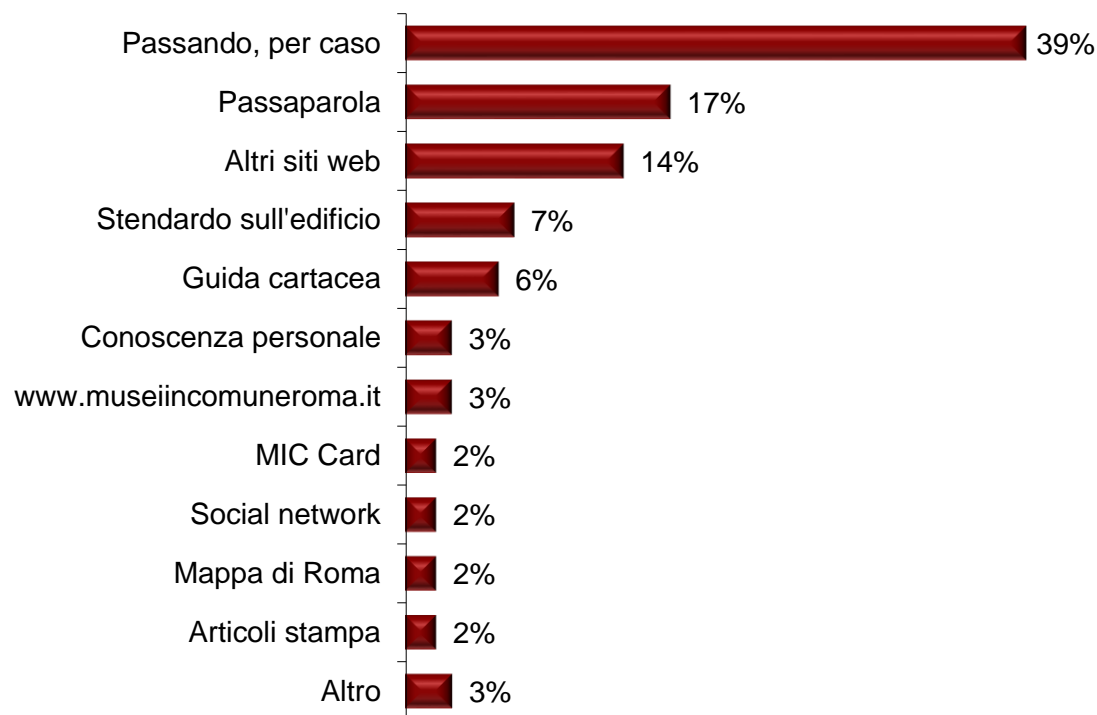
Invece si rileva una flessione solo sugli orari di apertura e sulla segnaletica interna, seppure sia minima con medie che restano ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 39% del campione intervistato è venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (in aumento dal 28% emerso nel 2022). Poi seguono il “**passaparola**” (17%; nell’indagine precedente era 19%) e “**altri siti web**” (la percentuale passa dal 17% al 14%).

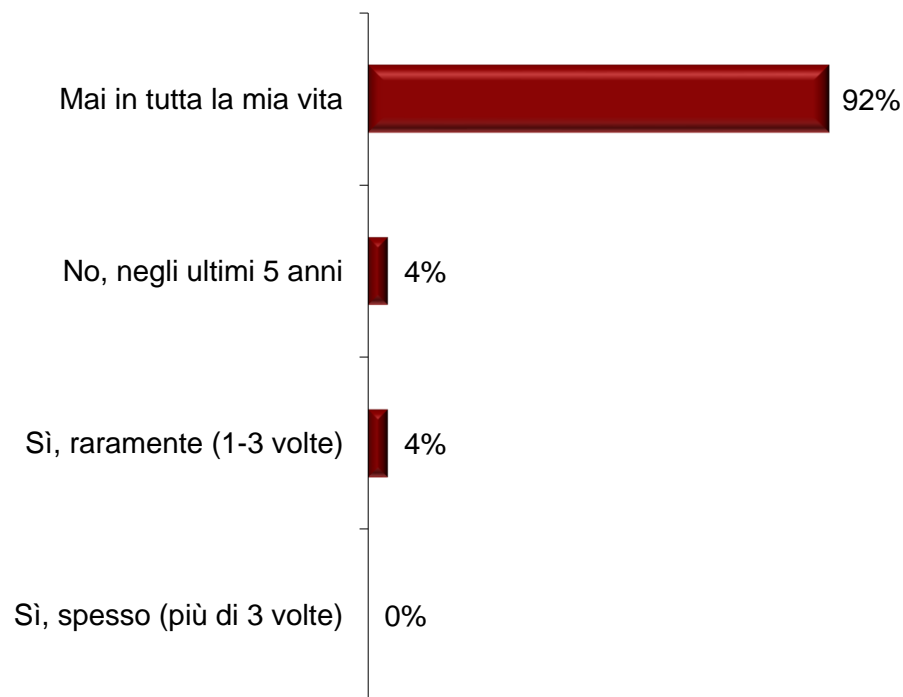
È significativo che ad avere conosciuto il museo passando, per caso siano in prevalenza i turisti stranieri, di età 40-64 anni in generale molto soddisfatti. Il passaparola emerge per i visitatori italiani (inclusi i romani), di età inferiore ai 25 anni e 45-54 anni, molto soddisfatti della loro esperienza al *Museo Napoleonico*. Invece a rispondere altri siti web sono in particolare i turisti (sia italiani che stranieri), di età giovane 19-39 anni, in generale abbastanza soddisfatti.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La quasi totalità del campione intervistato (92% sul totale) dichiara di **non essere stato prima al Museo Napoleonico**, il 4% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni, mentre il restante 4% vi è stato raramente (*“da una a tre volte”*). Nessuno degli intervistati afferma di essere stato in questo museo *“più di tre volte”*.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto minorenni o coloro che appartengono alle fasce d'età 35-44 anni e over 65 anni, in generale abbastanza soddisfatti. Invece ad avere già visto il Museo Napoleonico sono prevalentemente i visitatori di età 19-34 anni e 45-64 anni, con un giudizio complessivo molto soddisfacente.

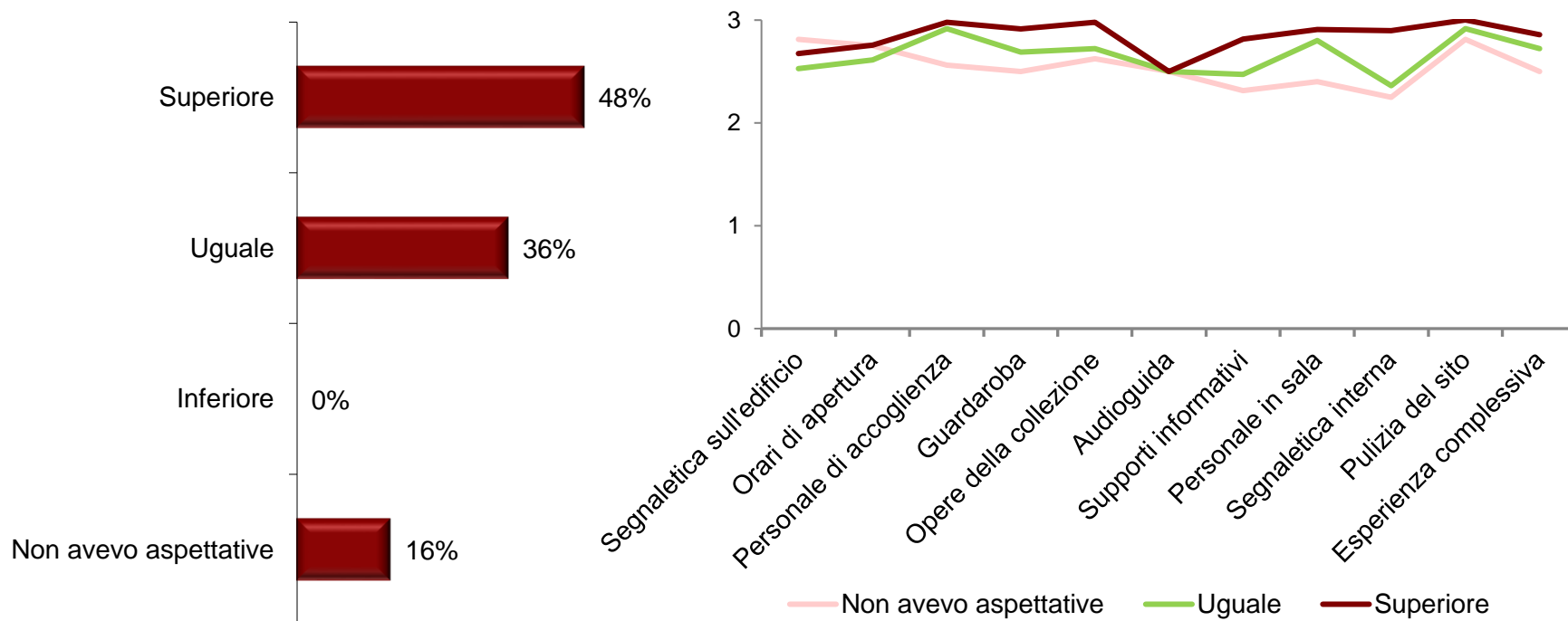


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 48% del campione totale dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 36% è uguale, mentre nessuno ritiene tale museo inferiore alle proprie aspettative. Il restante 16% afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano in particolare i turisti stranieri, in generale molto soddisfatti e sono stati in più di tre musei nell'ultimo anno. Invece il giudizio è uguale alle attese soprattutto per i visitatori italiani, nel complesso abbastanza soddisfatti e hanno frequentato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (*cf.* grafico sottostante a destra).

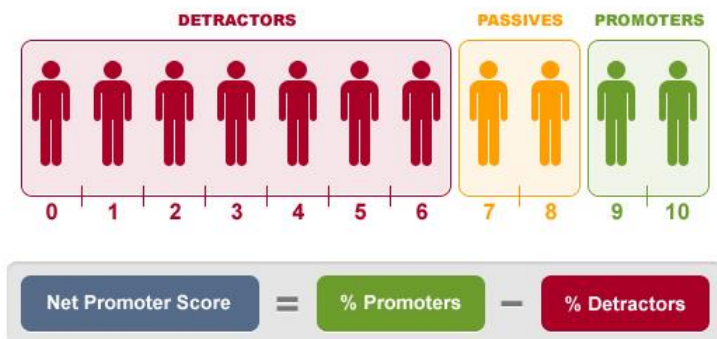


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 Napoleonico* è pari al **37%**.

Ben il 63% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Nessun intervistato rientra invece nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6); ciò è indice di un elevato gradimento del museo visitato.

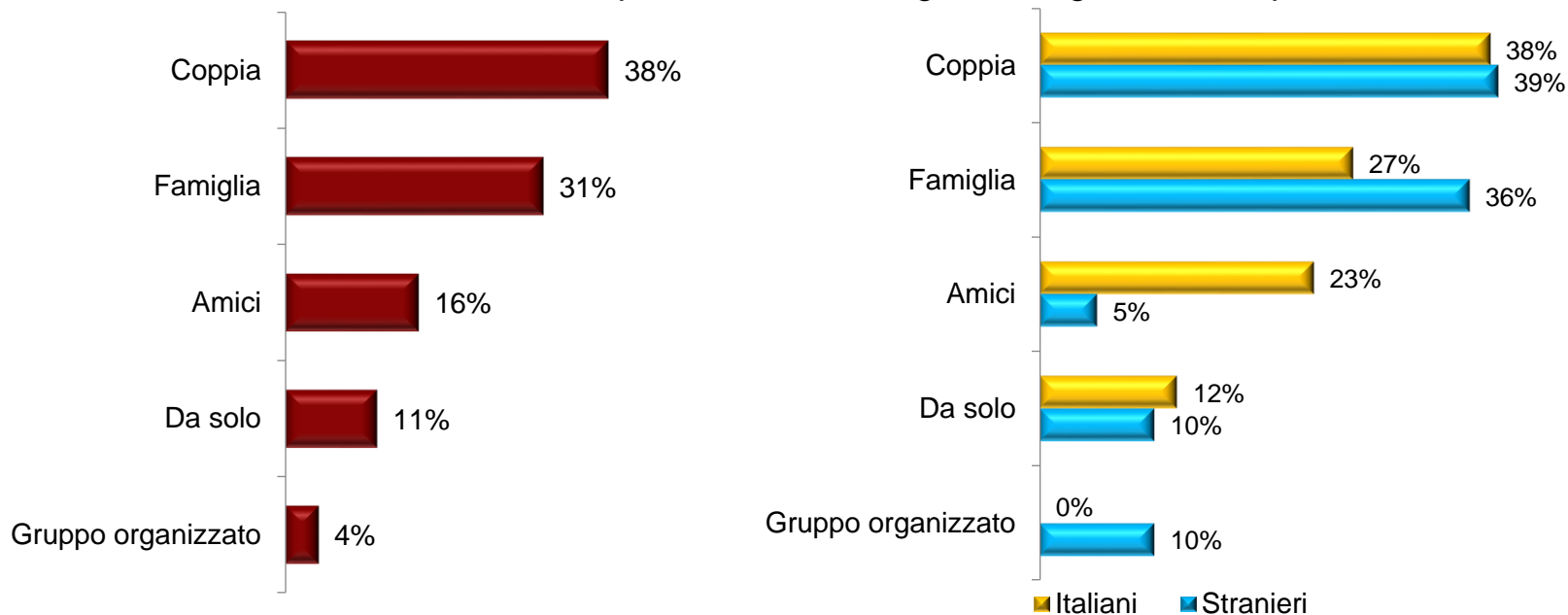


NET PROMOTER SCORE Museo Napoleonico 2023										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	26	38	8	29
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	26%	37%	8%	29%
DETRACTORI = 0%							PASSIVI = 63%	PROMOTORI = 37%		
37%-0%=37%										

Con chi ha visitato il museo

Il 38% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 31% insieme alla propria “**famiglia**”, il 16% viene con “**amici**” e l’11% “**da solo**”, mentre il restante 4% con un “**gruppo organizzato**”.

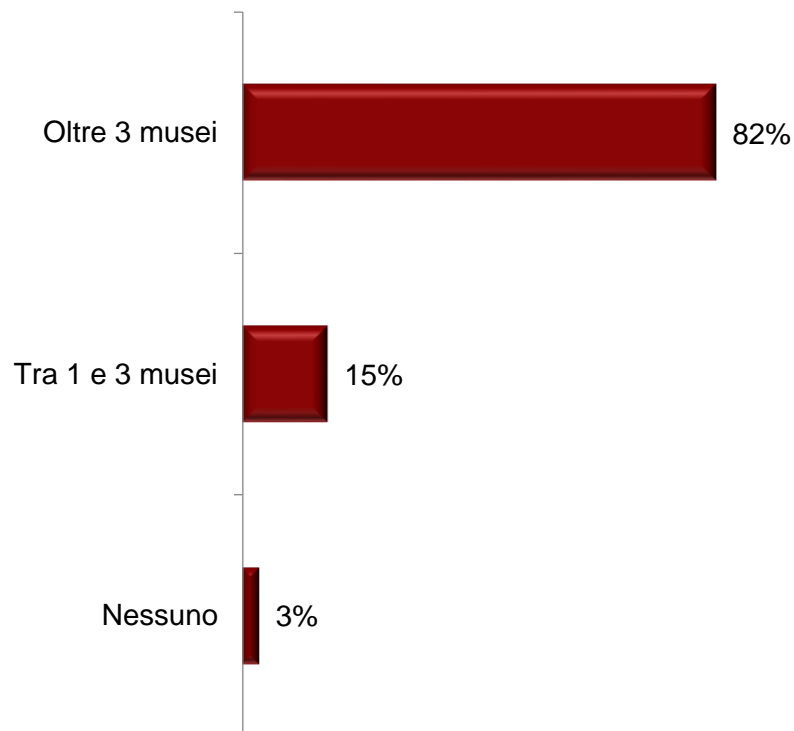
Risulta significativo che a venire in coppia siano i visitatori sia stranieri che italiani (*cf.* grafico sottostante a destra), di età 26-44 anni, in generale molto soddisfatti, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece a recarsi al museo con la propria famiglia sono soprattutto i turisti stranieri, minorenni o di età adulta over 45 anni, che hanno conseguito un diploma di scuola media inferiore o specializzazione post laurea, nel complesso molto soddisfatti, il cui giudizio è superiore alle proprie attese. Infine chi si reca con amici o da solo sono prevalentemente gli italiani, appartenenti alle fasce di età 19-39 anni e 45-64 anni, laureati, abbastanza soddisfatti della loro esperienza e con un giudizio uguale alle aspettative.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Ben l'82% risponde di avere visitato **“oltre tre musei”**, il 15% degli intervistati dichiara di avere visitato **“tra uno e tre musei”** nell'ultimo anno, mentre il 3% non ne ha visitato alcuno.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i visitatori di età adulta al di sopra dei 40 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea e in generale si ritengono molto soddisfatti. ad avere frequentato meno di tre musei sono prevalentemente i giovani di età giovane 19-39 anni, diplomati, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.



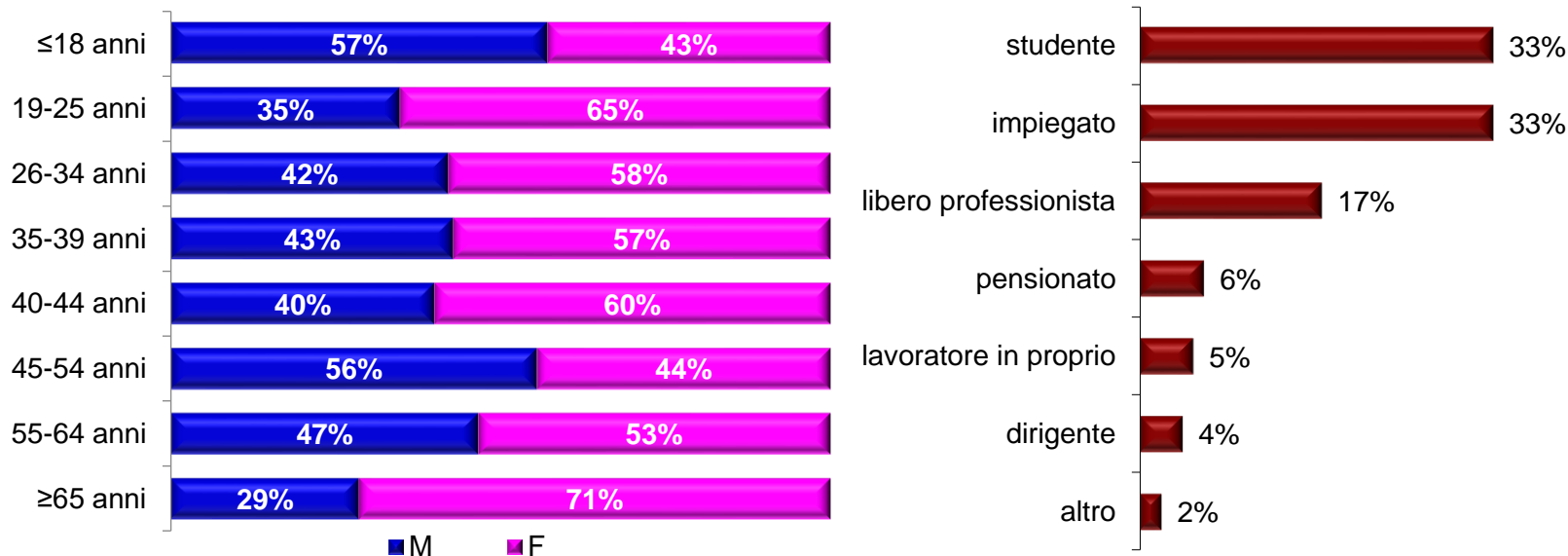
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Quest'anno prevale il **genere femminile** (56%; nel 2022 era il 49% sul totale), soprattutto nelle fasce d'età dei 19-44 anni e oltre i 55 anni. Gli uomini emergono nelle fasce dei minorenni e 45-54 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle giovani di età **19-34 anni**, in aumento dal 35% al 41% dello scorso anno, mentre resta pressoché invariata la percentuale dei visitatori adulti di età compresa tra i **45 e 64 anni**, che passa dal 31% al 33%.

Il 68% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (45% nel 2022).

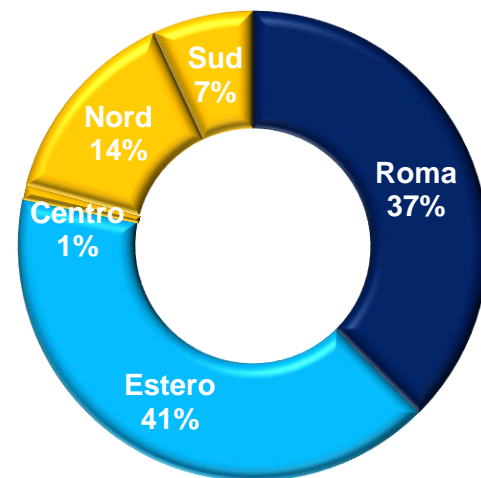
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **studenti** (in aumento dal 27% al 33%) e gli **impiegati** (33%; erano il 34% lo scorso anno).



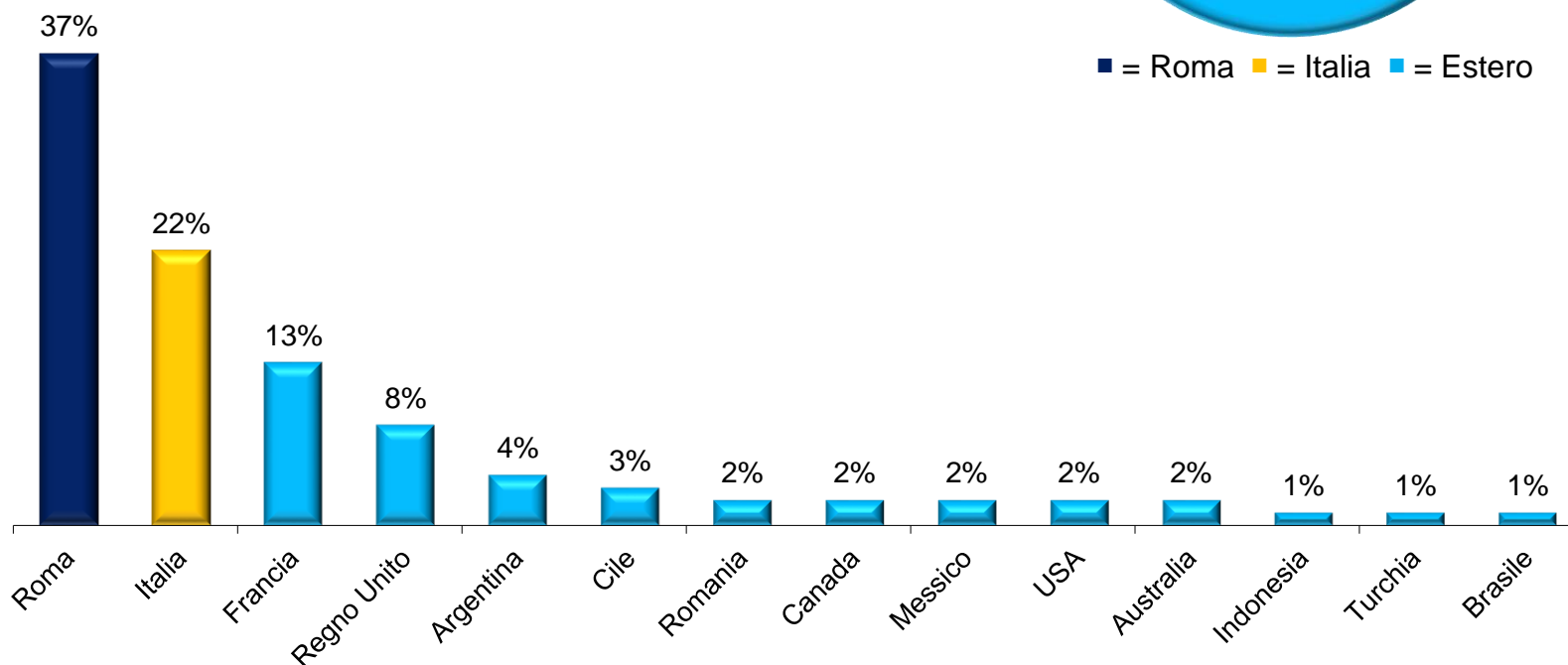
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 41% del campione totale è rappresentato dai turisti **stranieri** (36% nel 2022), il 37% da cittadini romani (39% nell'indagine precedente) e il 22% giunge da altre province italiane (in lieve discesa dal 25% emerso lo scorso anno).

Tra le nazionalità estere prevale quella **francese** (13% sul totale degli intervistati); 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 Rho di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Guardaroba	Opere della collezione	Audioguida	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,200*	0,175	,394*	,240*	0,333	,233*	,290**	,268**	0,015	,251*
Orari di apertura	,200*	1,000	,266**	0,260	0,069	0,000	,289**	,246*	,239*	,210*	,347**
Personale di biglietteria	0,175	,266**	1,000	,334*	,513**	0,302	,474**	,484**	,468**	,380**	,387**
Guardaroba	,394*	0,260	,334*	1,000	,431**	,816**	,429**	,487**	0,169	,321*	,326*
Opere della collezione	,240*	0,069	,513**	,431**	1,000	0,447	,454**	,493**	,418**	,223*	,233*
Audioguida	0,333	0,000	0,302	,816**	0,447	1,000	,707*	0,447	-0,222	-	0,192
Supporti informativi	,233*	,289**	,474**	,429**	,454**	,707*	1,000	,393**	,583**	,314**	,379**
Personale in sala	,290**	,246*	,484**	,487**	,493**	0,447	,393**	1,000	,402**	,297**	,268**
Segnaletica interna	,268**	,239*	,468**	0,169	,418**	-0,222	,583**	,402**	1,000	,307**	,336**
Pulizia del sito	0,015	,210*	,380**	,321*	,223*	-	,314**	,297**	,307**	1,000	,341**
Esperienza complessiva	,251*	,347**	,387**	,326*	,233*	0,192	,379**	,268**	,336**	,341**	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).

L'audioguida è l'unica variabile che non è risultata significativa rispetto all'esperienza complessiva ed è stata esclusa dalla tabella laterale.

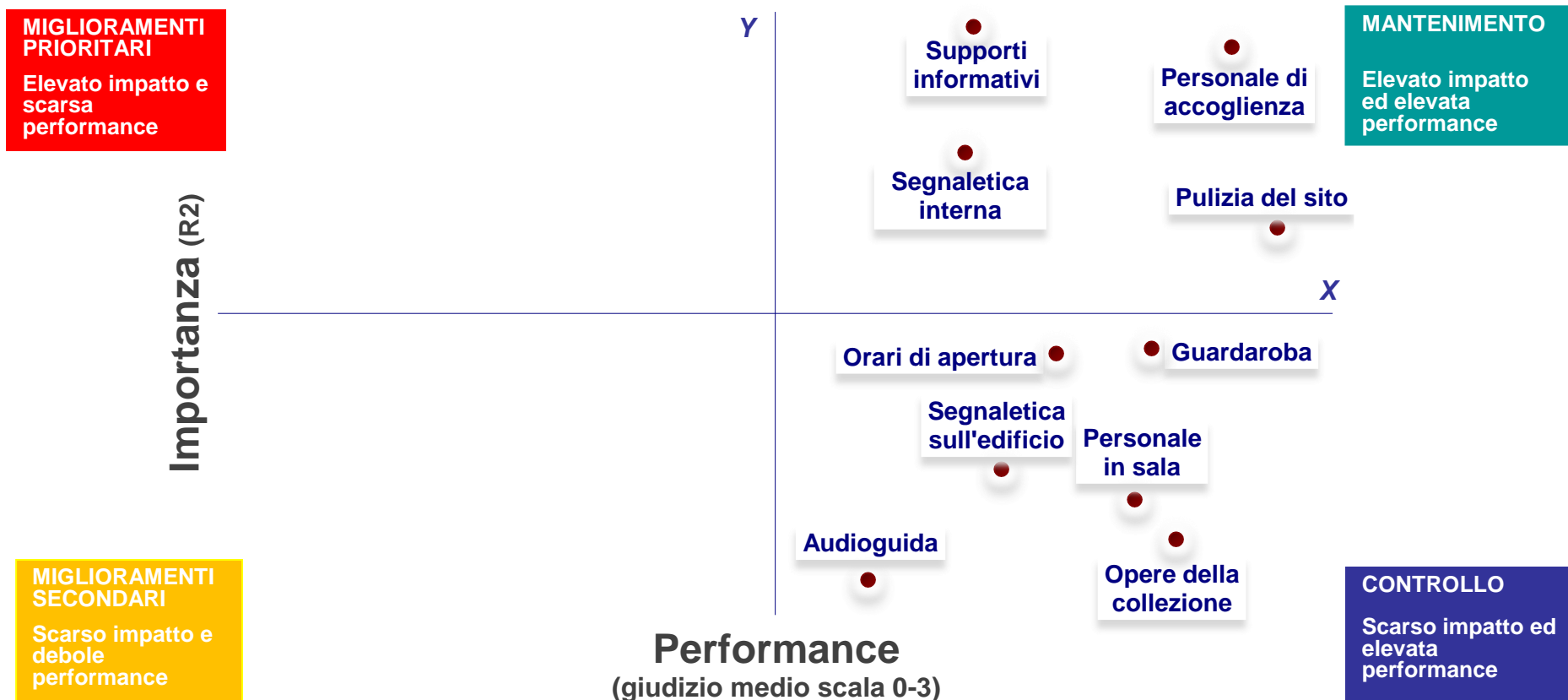
Per il *Museo Napoleonico* il **personale di accoglienza** e i **supporti informativi** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Personale di accoglienza	0,387
Supporti informativi	0,379
Orari di apertura	0,347
Pulizia del sito	0,341
Segnaletica interna	0,336
Guardaroba	0,326
Personale in sala	0,268
Segnaletica sull'edificio	0,251
Opere della collezione	0,233

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I **supporti informativi** e il **personale di accoglienza** rappresentano gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti nella mappa e si posizionano nel quadrante in alto a destra, insieme alla **segnaletica interna** e alla **pulizia del sito**. Invece non emergono possibili miglioramenti prioritari (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 sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

Cluster Analysis

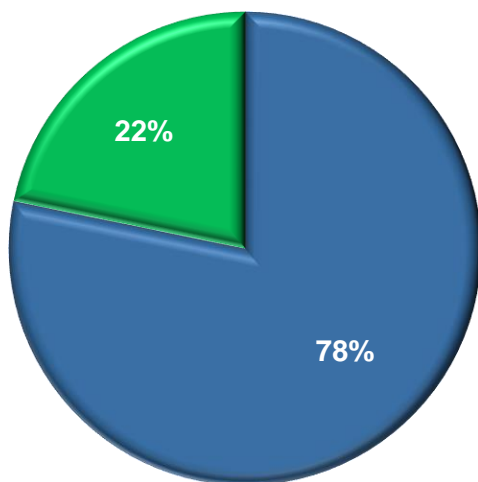
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (79 individui per il *Cluster 1* e 22 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

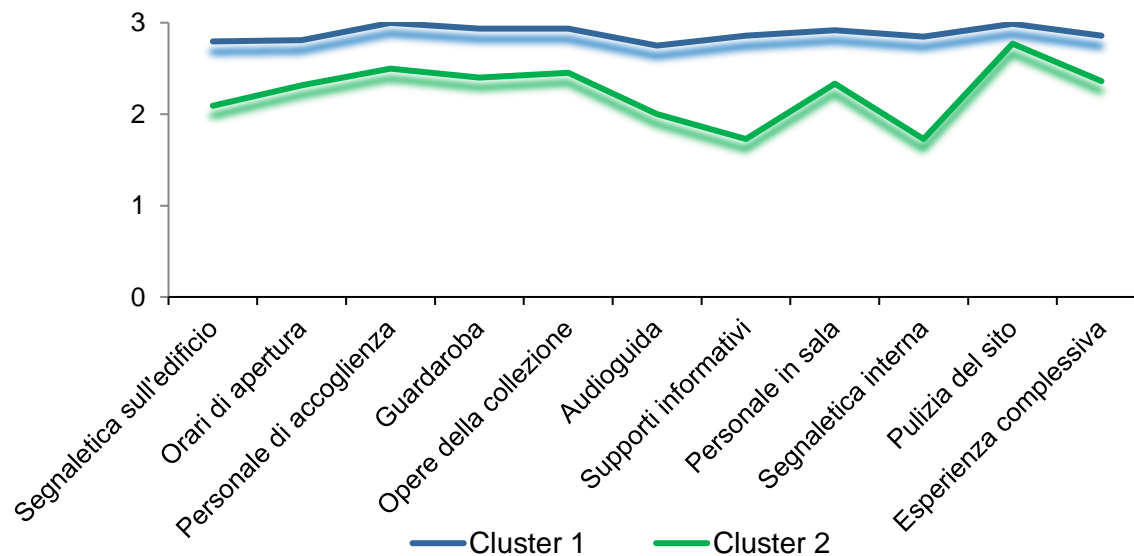
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo mediamente più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini; turisti stranieri; di età compresa tra i 26 e 64 anni; diplomati; impiegati; sono venuti a conoscenza del museo soprattutto passando per caso e tramite lo stendardo sull'edificio; vengono in coppia o da soli; giudizio superiore alle aspettative; hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; visitatori italiani; di età 19-34 anni; laureati; studenti e liberi professionisti; sono venuti a conoscenza del museo soprattutto tramite passaparola e altri siti web; vengono con la propria famiglia o gli amici; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; hanno frequentato meno di tre musei nell'ultimo anno.



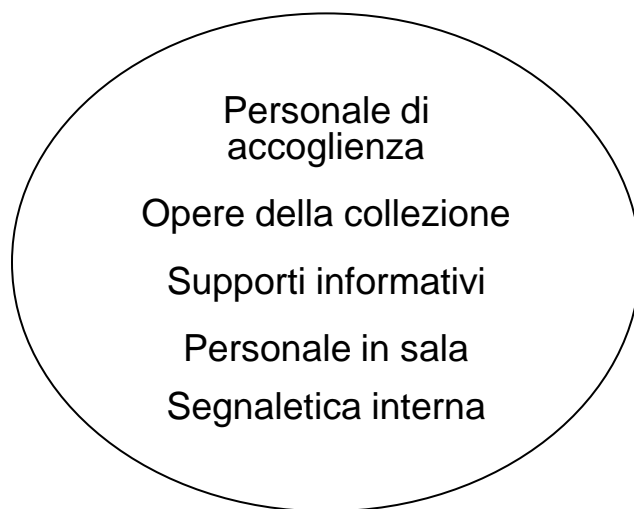
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

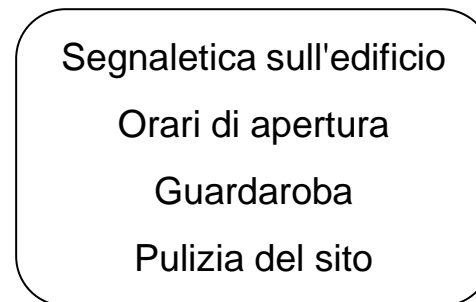
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (l'audioguida è stata esclusa poiché non è risultata significativa per questo tipo di analisi).

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 2 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Fattore 1

SPAZIO MUSEALE

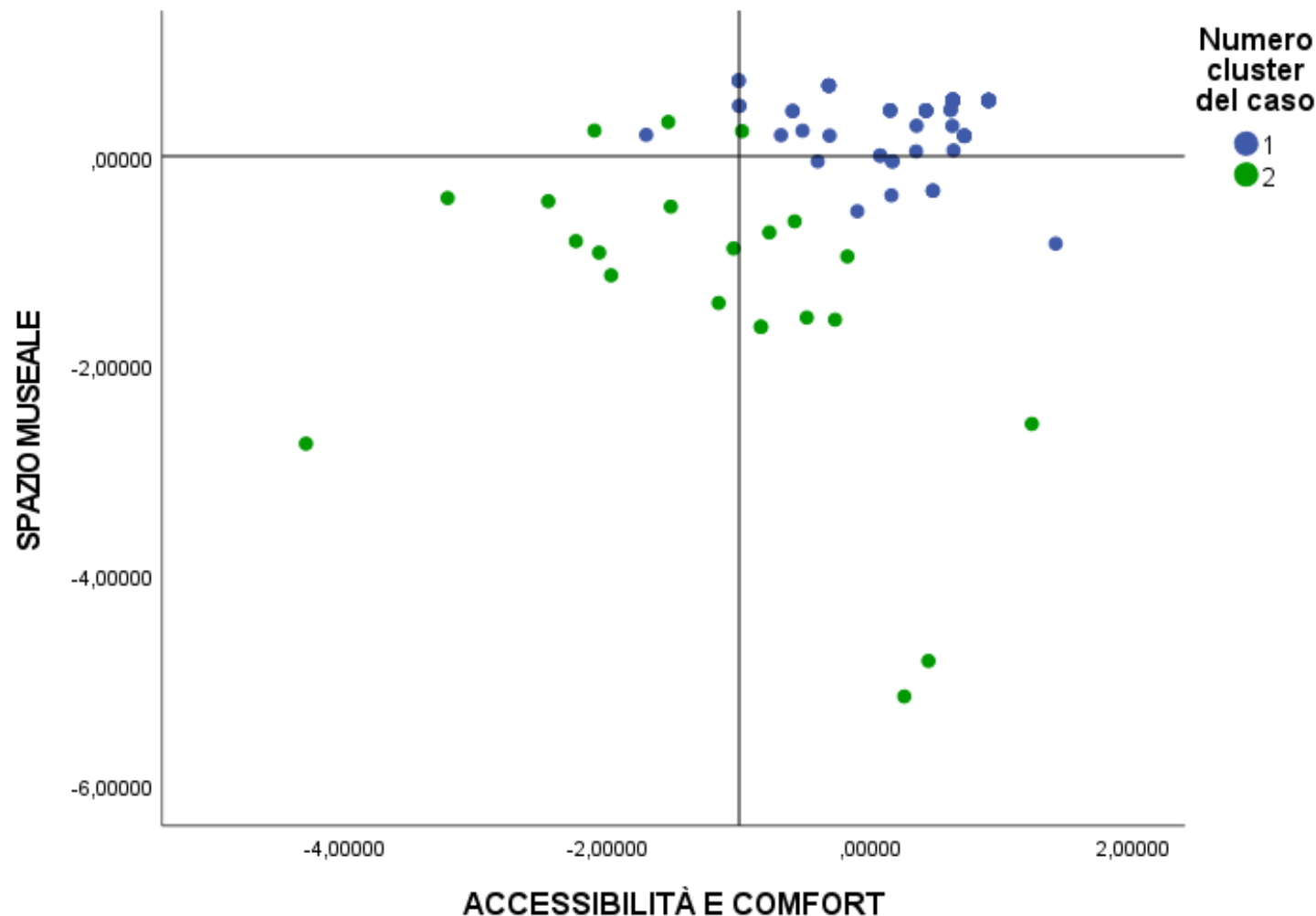


Fattore 2

ACCESSIBILITÀ E COMFORT

Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, in particolare sul Fattore 1 (*Spazio museale*).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 68

ELOGI museo affascinante. **Totale 2**

SUPPORTI INFORMATIVI più informazioni e approfondimenti, ad esempio sulla famiglia Primoli (7); manca un albero genealogico per comprendere meglio la cronologia (4); altro (5).
Totale 16

SEGNALETICA INTERNA poco chiara, non visibile. **Totale 8**

SEGNALETICA ESTERNA da migliorare, poco visibile. **Totale 5**

ORARIO da ampliare. **Totale 4**

ALTRO. Totale 8

TOTALE 41 SUGGERIMENTI
Museo Napoleonico

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"/>
Guardaroba	<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"/>
Audioguida	<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:.....