



Indagini di Customer Satisfaction

Museo Pietro Canonica

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. **112 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 4 al 7 ottobre** presso il **Museo Pietro Canonica** (gli intervistati rappresentano il 29% 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 $\pm 4,75\%$.

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 buono, con una media di **2,55** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono la **pulizia del sito** (2,72), le **opere della collezione** (2,53), il **personale di accoglienza** (2,47) e la **segnaletica interna** (2,39).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione dei **supporti informativi** (2,09).

Le **opere della collezione** sono l'aspetto ritenuto più soddisfacente e importante nella mappa, mentre i **supporti informativi**, la **segnaletica interna** e il **personale in sala** emergono tra i possibili miglioramenti prioritari, ma sono anche le variabili più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 16-18). Anche tra i suggerimenti rilasciati dai visitatori intervistati emergono quelli sui **supporti informativi** (n. 19 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 58% da **romani**, **impiegati** (44%) e **pensionati** (19%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (64%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età dei **45-74 anni** (42%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando, per caso** (56%); poi seguono **standardo sull'edificio** (10%), **altri siti web** e **passaparola** (7% per entrambi).

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando per caso* siano soprattutto i visitatori di età 26-34 anni ed oltre i 45 anni, abbastanza soddisfatti della loro esperienza e nell'ultimo anno sono stati in più di tre musei. Invece la voce *standardo sull'edificio* è predominante per coloro che appartengono alle fasce di età 19-25 anni e 35-44 anni, in generale molto soddisfatti e hanno frequentato tra uno e tre musei in quest'ultimo anno.

Tabella riassuntiva

Museo Pietro Canonica 2023	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,24	2,00	112	0	0,750	0%	40%	3%	87%
Orari di apertura	2,37	2,00	112	0	0,644	0%	46%	0%	91%
Personale di accoglienza	2,47	2,00	112	0	0,536	0%	49%	0%	98%
Opere della collezione	2,53	3,00	112	0	0,553	0%	55%	0%	97%
Supporti informativi	2,09	2,00	112	0	0,730	0%	28%	4%	85%
Personale in sala	2,23	2,00	111	1	0,602	1%	32%	0%	91%
Segnaletica interna	2,39	2,00	103	9	0,689	8%	50%	1%	90%
Pulizia del sito	2,72	3,00	112	0	0,488	0%	74%	0%	98%
Esperienza complessiva	2,55	3,00	112	0	0,534	0%	57%	0%	98%

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

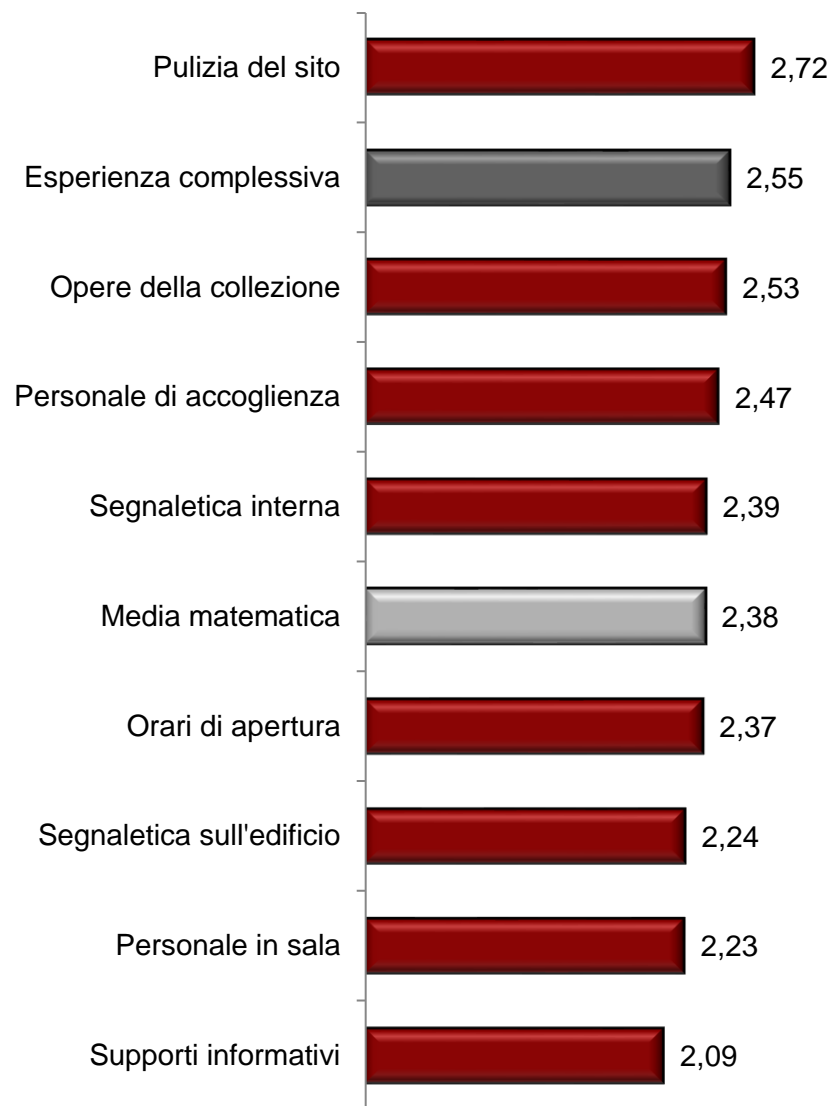
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,38).

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

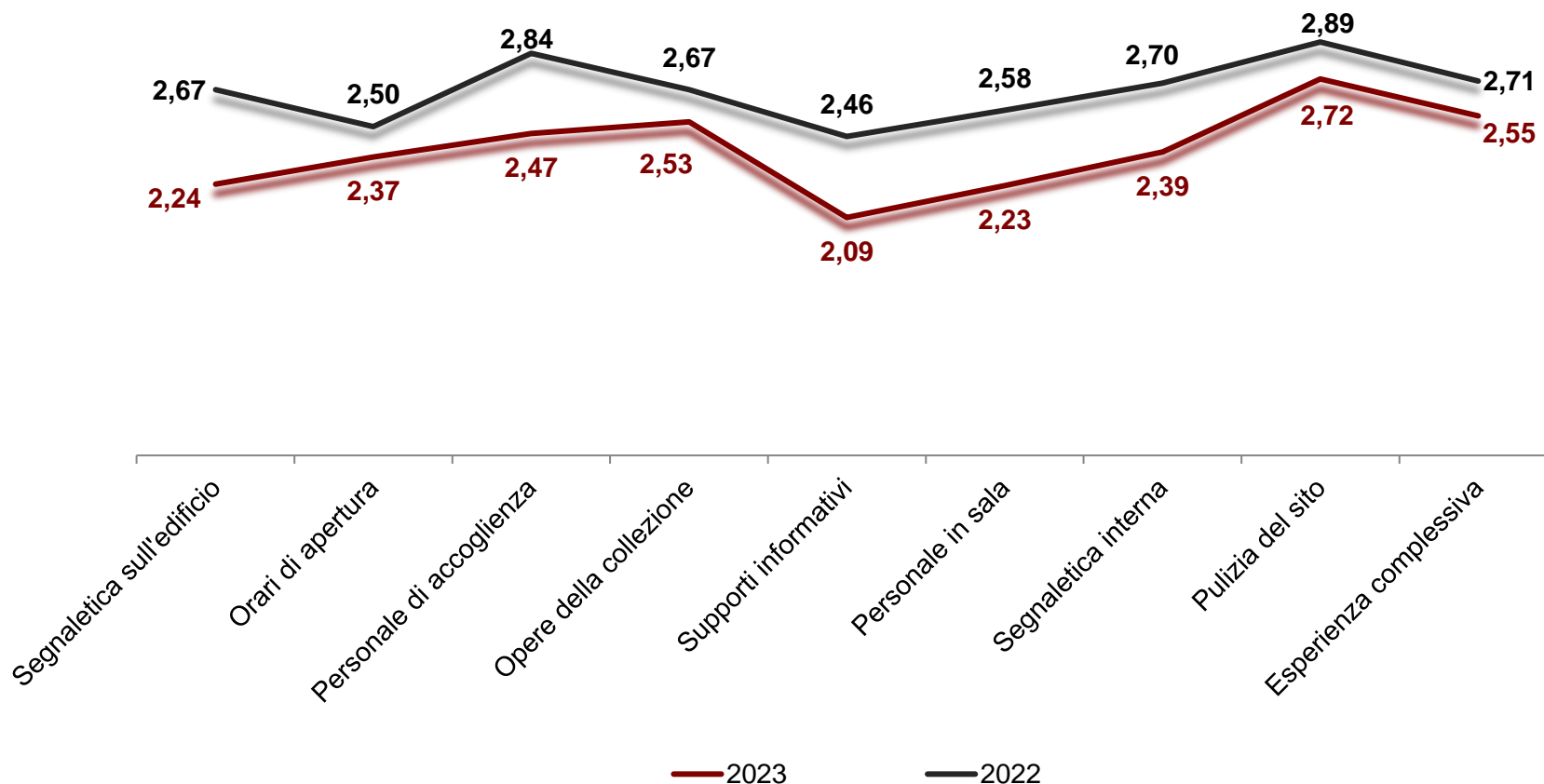
Quasi tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20, ad eccezione dei **supporti informativi**.



Analisi del trend 2022-2023

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare.

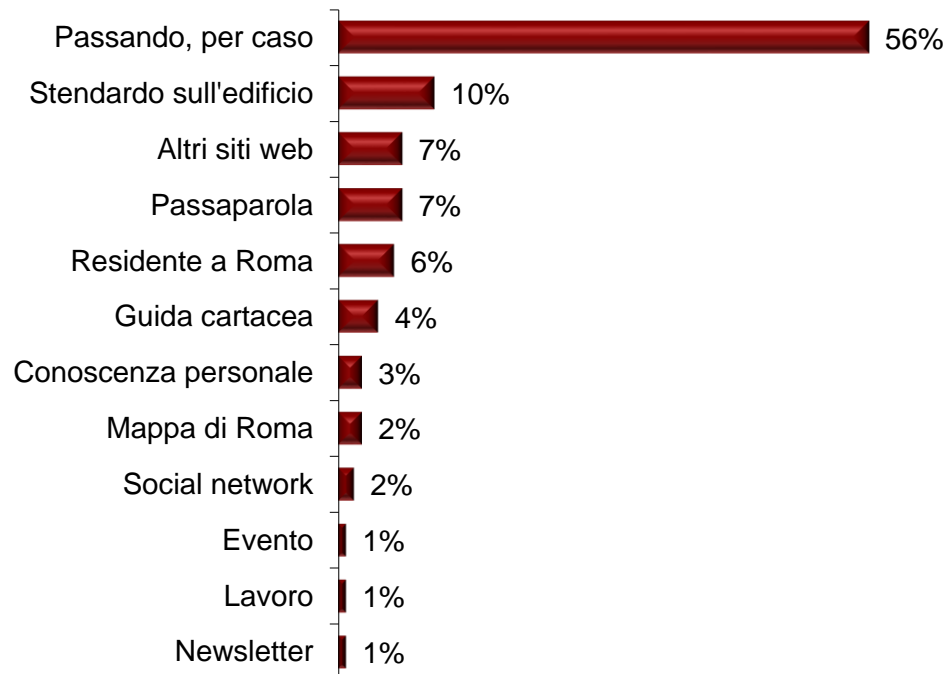
Dal grafico sottostante si evidenzia un decremento del livello medio di soddisfazione su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sulla segnaletica sull'edificio, sul personale (di accoglienza e in sala) e sui supporti informativi, ma solo quest'ultima variabile scende al di sotto dello standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 56% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (in aumento dal 47% emerso nel 2022); poi seguono “**standardo sull’edificio**” (10%; stessa percentuale dello scorso anno), “**altri siti web**” (in discesa da 13% a 7%) e “**passaparola**” (passa da 5% a 7%).

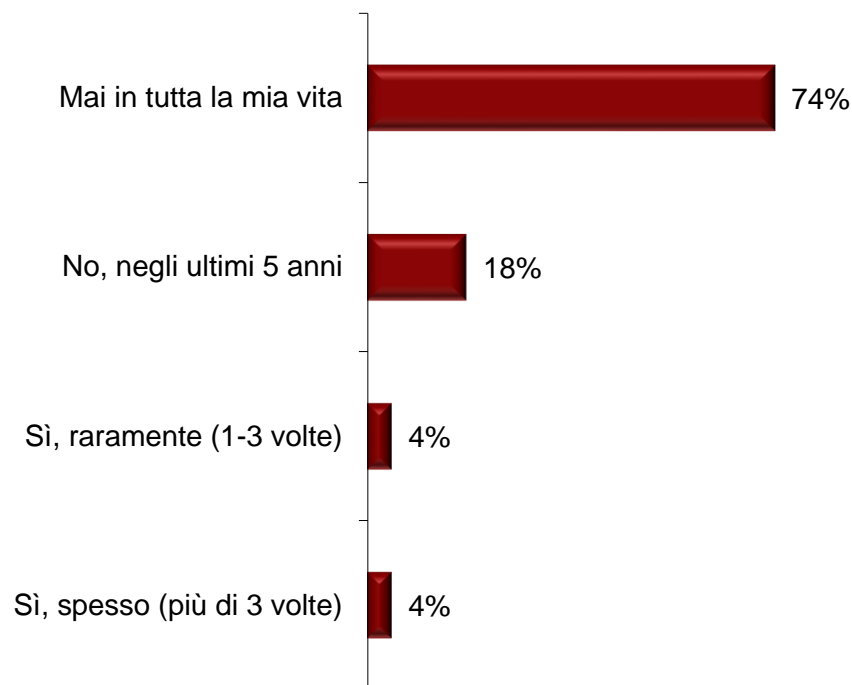
È significativo che ad avere conosciuto il museo passando per caso siano soprattutto i visitatori di età 26-34 anni ed oltre i 45 anni, abbastanza soddisfatti della loro esperienza e nell’ultimo anno sono stati in più di tre musei. Invece la voce standardo sull’edificio è predominante per coloro che appartengono alle fasce di età 19-25 anni e 35-44 anni, in generale molto soddisfatti e hanno frequentato tra uno e tre musei in quest’ultimo anno.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (74% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima al Museo Pietro Canonica**, il 18% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni e solo il restante 8% già vi è stato (di cui il 4% “*da una a tre volte*” e un altro 4% “*più di tre volte*”).

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i giovani di età compresa tra i 19 e 39 anni, in generale molto soddisfatti e sono stati in meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad avere già visto il Museo Pietro Canonica sono prevalentemente gli adulti di età al di sopra dei 55 anni, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva e in quest'ultimo anno dichiarano di avere frequentato più di tre musei.

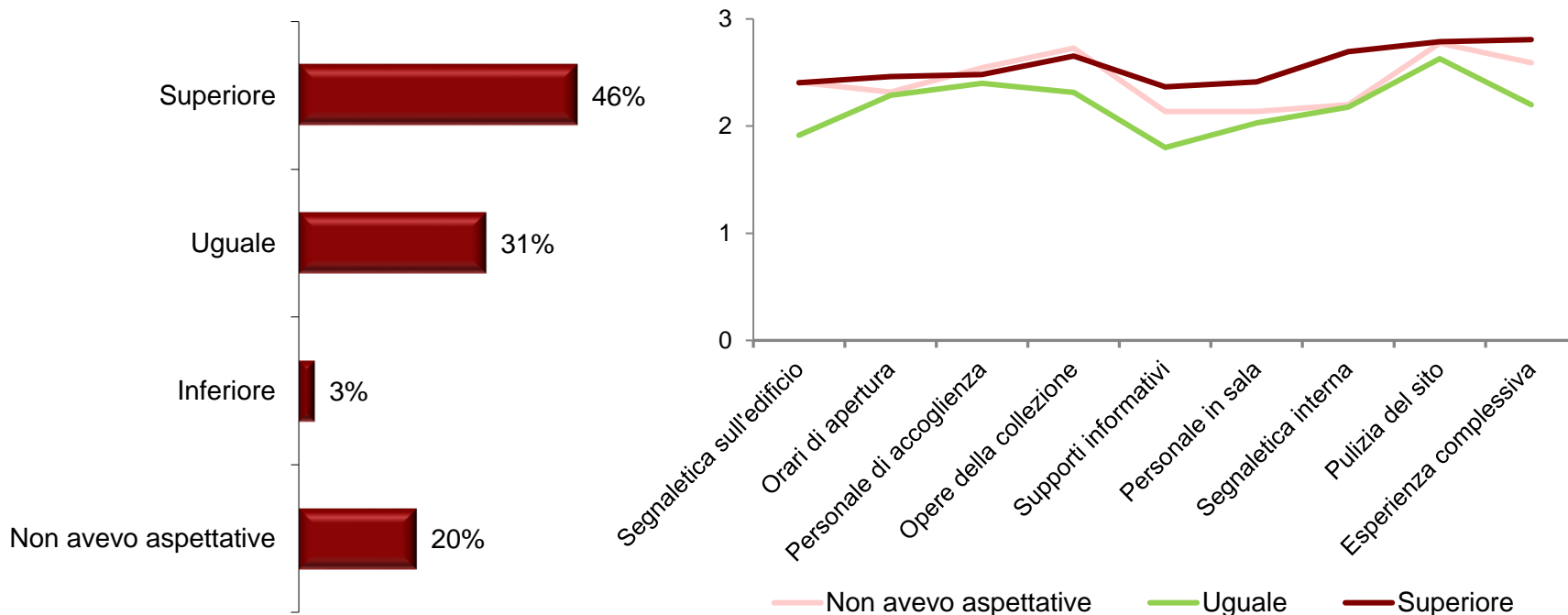


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 46% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 31% è uguale, mentre solo per il 3% degli intervistati è inferiore. Il restante 20% afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese o ad esserne privi siano in particolare i nuovi visitatori, che hanno visitato meno di tre musei in quest'ultimo anno. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per coloro che sono già stati al *Museo Pietro Canonica* e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno.

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

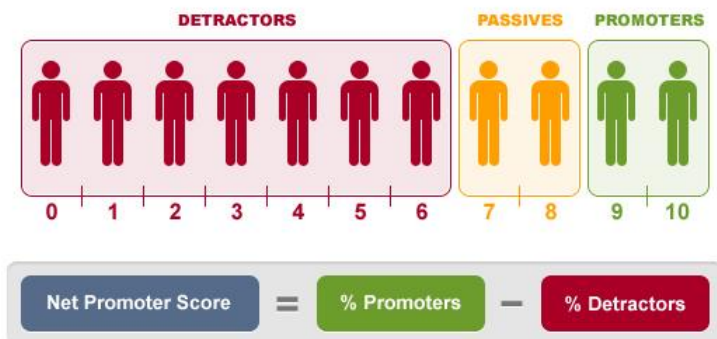


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 Pietro Canonica* è pari al **35%**.

Il 37% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece il 14% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

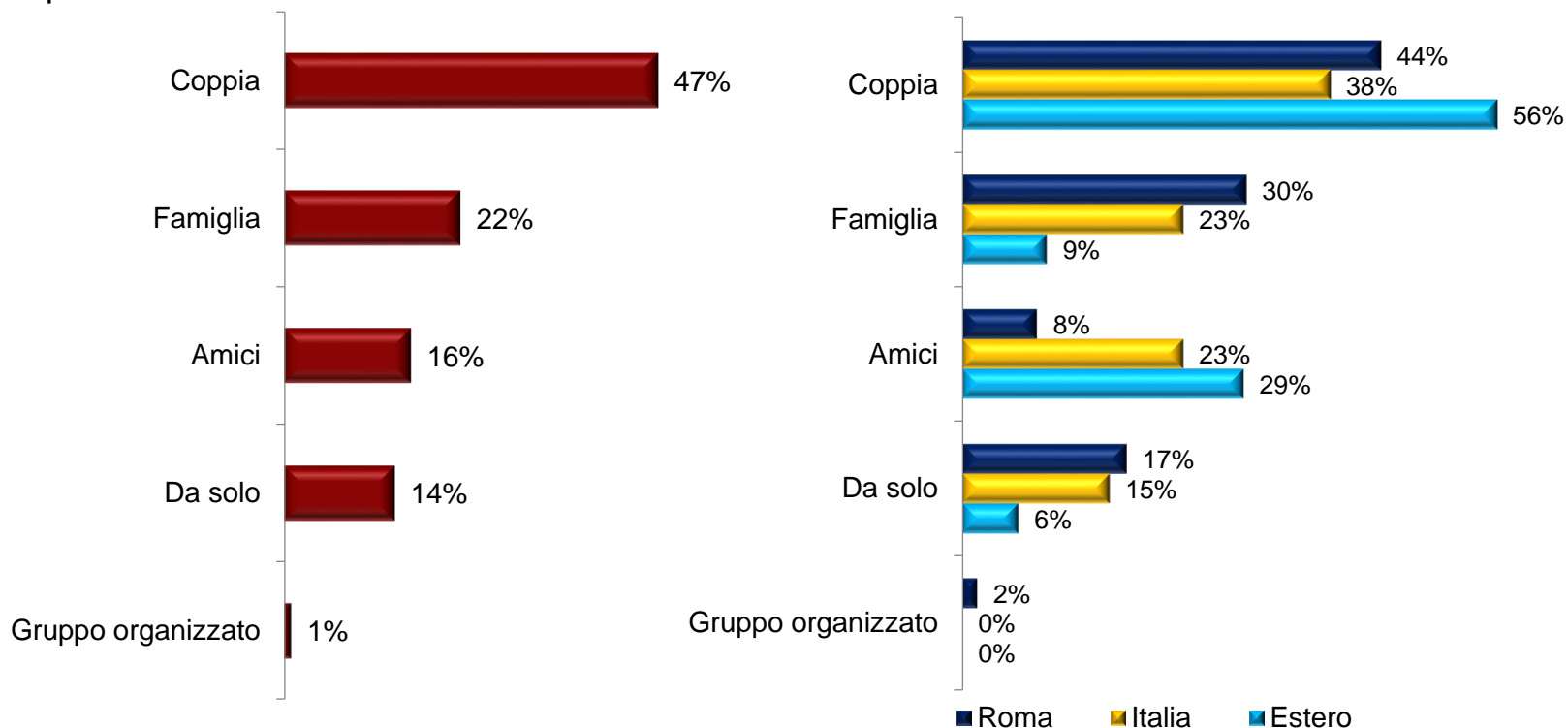


NET PROMOTER SCORE										
Museo Pietro Canonica 2023										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	6	10	22	19	31	24
0%	0%	0%	0%	0%	5%	9%	20%	17%	28%	21%
DETRATTORI = 14%							PASSIVI = 37%	PROMOTORI = 49%		
49%-14%=35%										

Con chi ha visitato il museo

Il 47% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in **“coppia”**, il 22% viene con la propria **“famiglia”**, il 16% in compagnia di **“amici”**, il 14% **“da solo”** e solo il restante 1% con un **“gruppo organizzato”**.

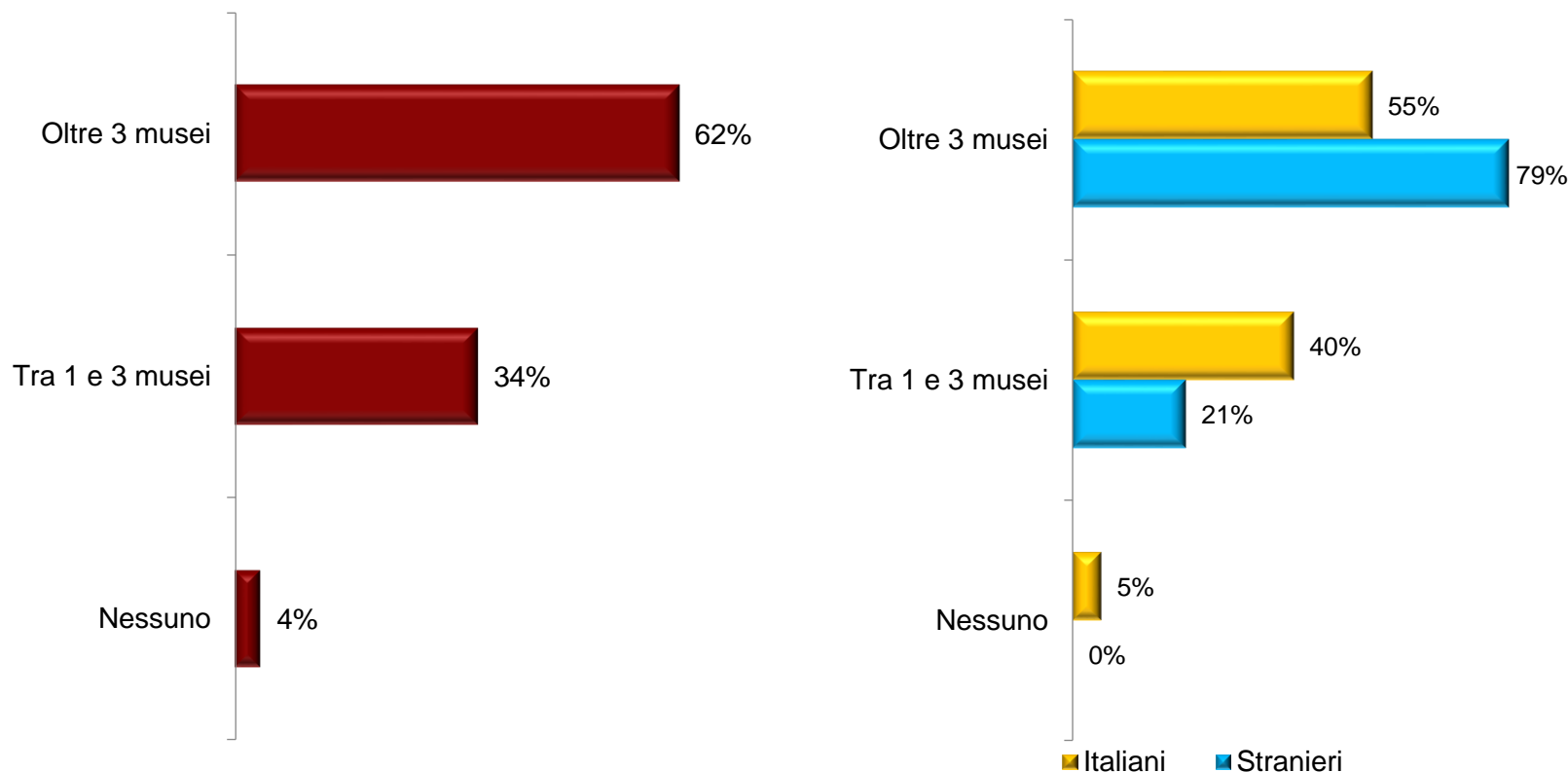
Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente i turisti stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), in generale molto soddisfatti e nell'ultimo anno sono stati in meno di tre musei. Invece a recarsi al museo con la propria famiglia sono in prevalenza i visitatori italiani (inclusi i residenti a Roma), nel complesso abbastanza soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 62% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 34% risponde **“tra uno e tre musei”** e il 4% dichiara di non aver visitato quest'anno alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i turisti stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), di età giovane 19-34 anni o adulta al di sopra dei 55 anni. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei in quest'ultimo anno sono principalmente i visitatori italiani (inclusi i romani), di età compresa tra i 35 e 54 anni.



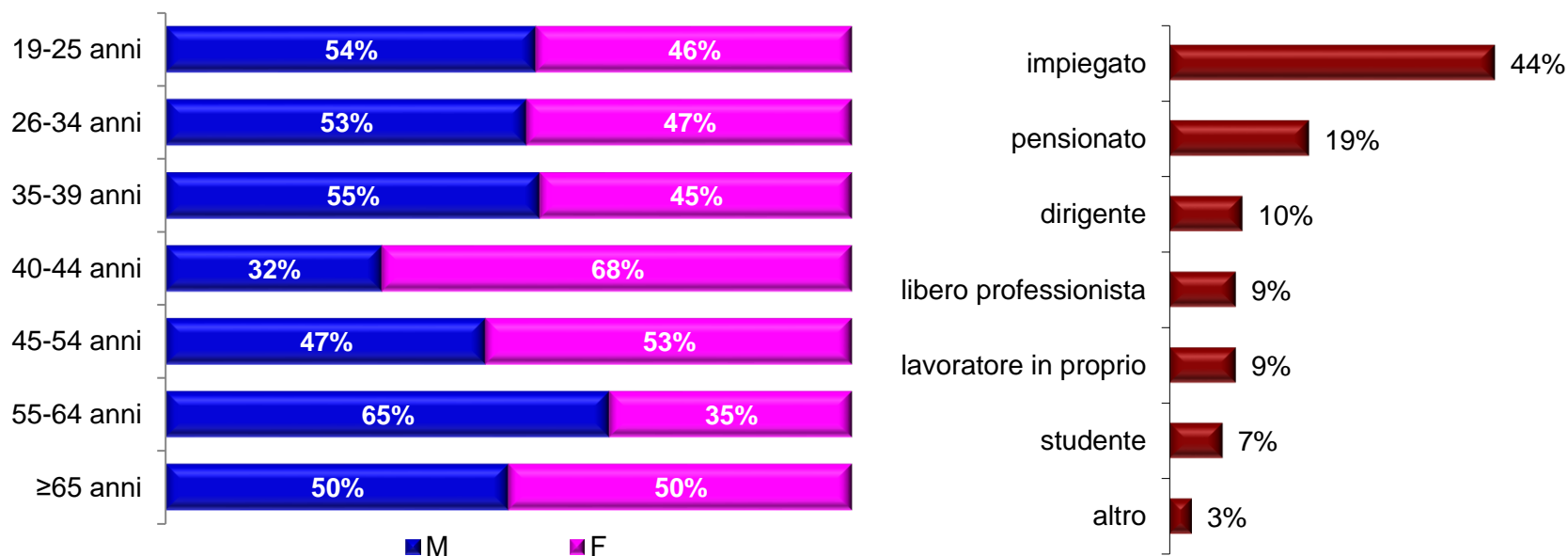
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

La metà degli intervistati (50% sul totale) appartiene al **genere femminile** (58% nel 2022), che emerge nelle fasce dei 40-54 anni (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

In tale indagine si registra una maggiore presenza di adulti di età **45-74 anni** (in aumento dal 27% al 42%), mentre diminuiscono i visitatori di età giovane 19-34 anni, la cui percentuale scende dal 35% al 28%.

Il 64% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (58% nel 2022).

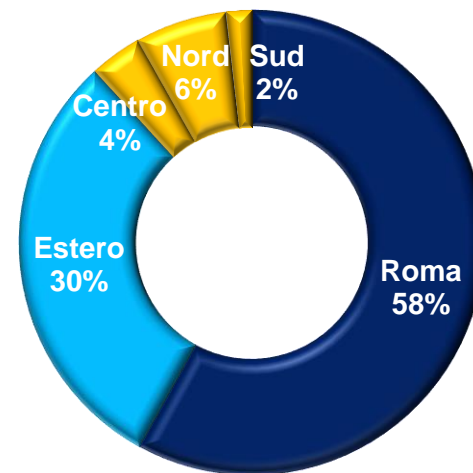
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono nettamente gli **impiegati** (44%; erano il 41% nell'indagine precedente); seguono i **pensionati** (19%; lo scorso anno erano il 9%).



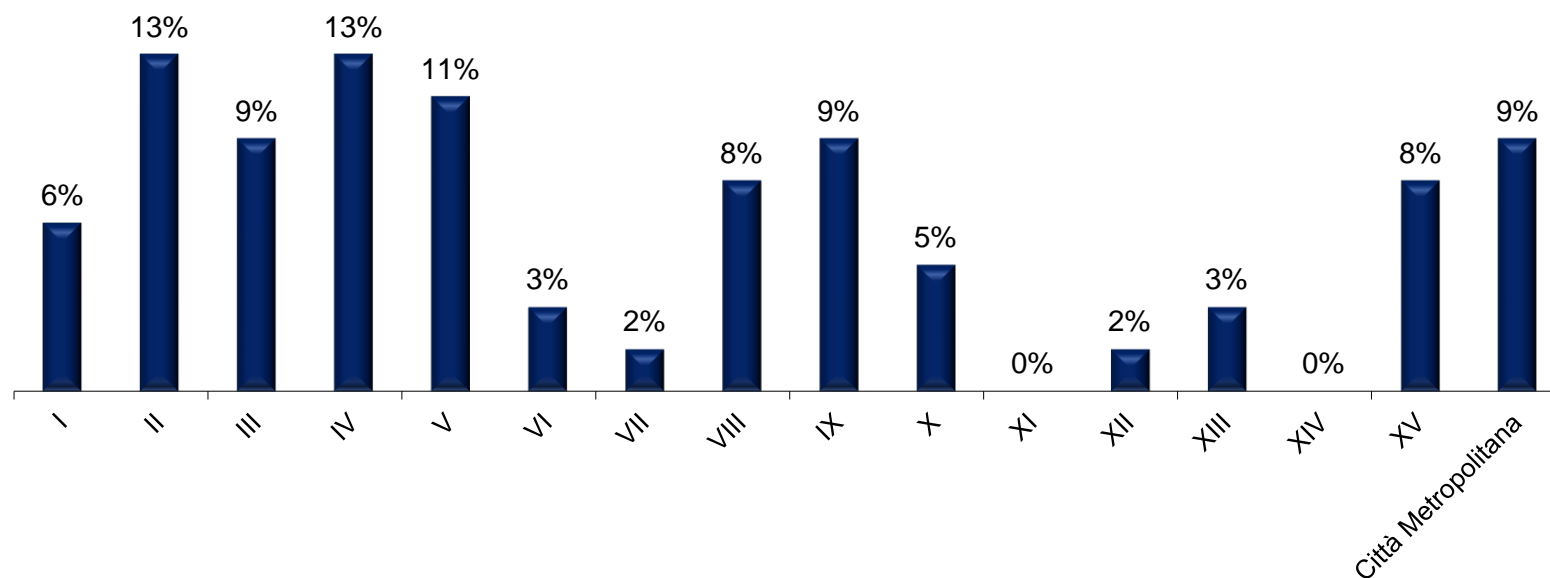
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 58% del campione totale è rappresentato da **residenti romani** (in netto aumento dal 28% nel 2022), i **turisti stranieri** scendono dal 56% dello scorso anno al 30%, mentre il 12% giunge da altre province italiane (16% nell'indagine precedente).

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza dei romani intervistati: prevalgono i **Municipi II e IV** (13% per entrambi).



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Correlazione bivariata Rho di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,385**	,277**	,268**	,284**	,313**	,393**	0,141	,209*
Orari di apertura	,385**	1,000	,302**	,258**	,195*	,317**	,373**	0,175	,192*
Personale di accoglienza	,277**	,302**	1,000	0,061	0,144	,526**	,392**	0,115	,363**
Opere della collezione	,268**	,258**	0,061	1,000	,476**	,245**	,309**	0,176	,472**
Supporti informativi	,284**	,195*	0,144	,476**	1,000	,422**	,555**	,192*	,498**
Personale in sala	,313**	,317**	,526**	,245**	,422**	1,000	,379**	,227*	,453**
Segnaletica interna	,393**	,373**	,392**	,309**	,555**	,379**	1,000	0,144	,537**
Pulizia del sito	0,141	0,175	0,115	0,176	,192*	,227*	0,144	1,000	0,143
Esperienza complessiva	,209*	,192*	,363**	,472**	,498**	,453**	,537**	0,143	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).

La pulizia del sito è l'unica variabile che non è risultata significativa rispetto all'esperienza complessiva e per tale motivo è stata esclusa dalla tabella laterale.

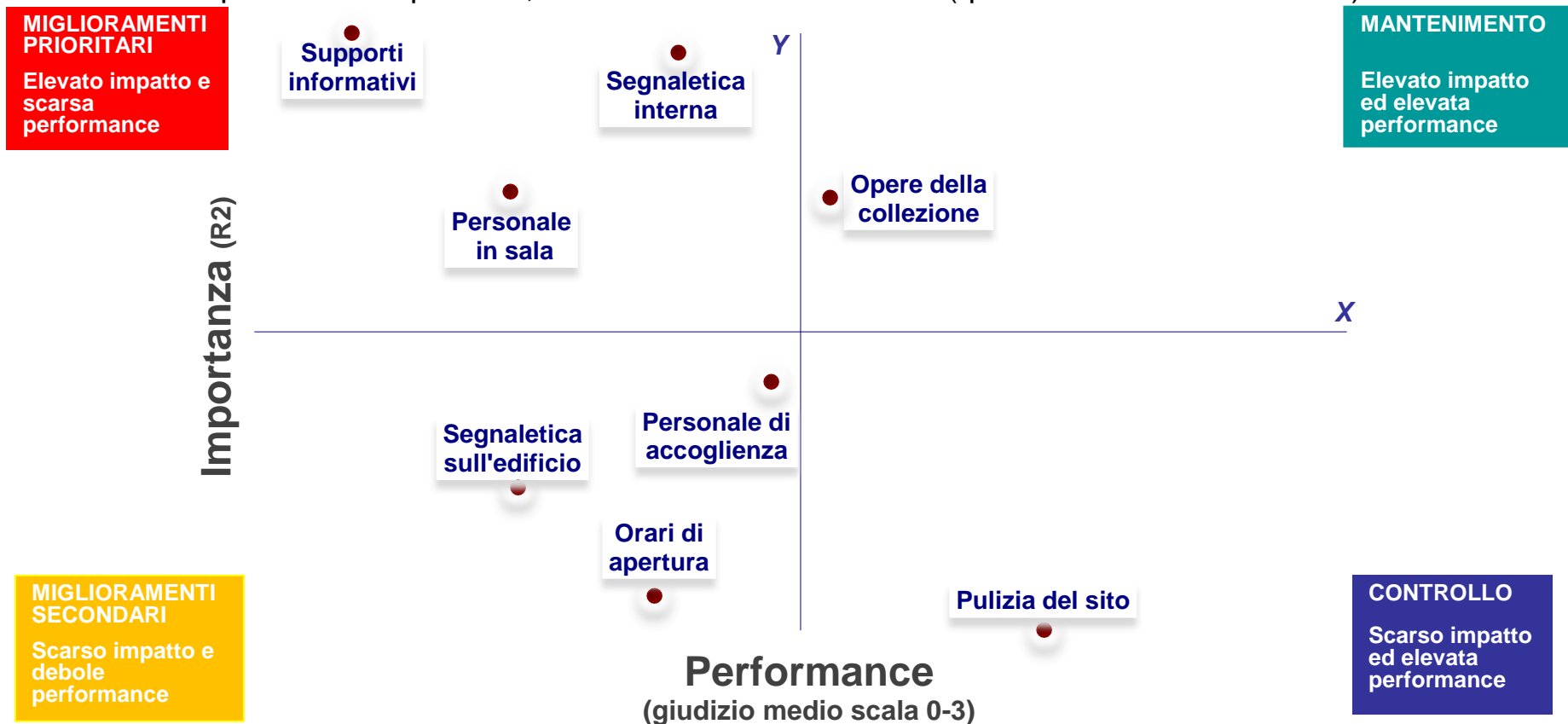
Per il Museo Pietro Canonica la **segnaletica interna**, i **supporti informativi** e le **opere della collezione** sono gli elementi più correlati alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Segnaletica interna	0,537
Supporti informativi	0,498
Opere della collezione	0,472
Personale in sala	0,453
Personale di accoglienza	0,363
Segnaletica sull'edificio	0,209
Orari di apertura	0,192

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** sono l'aspetto ritenuto più soddisfacente e importante nella mappa sottostante poiché si posizionano nel quadrante in alto a destra. Invece i **supporti informativi**, la **segnaletica interna** e il **personale in sala** emergono tra i 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.

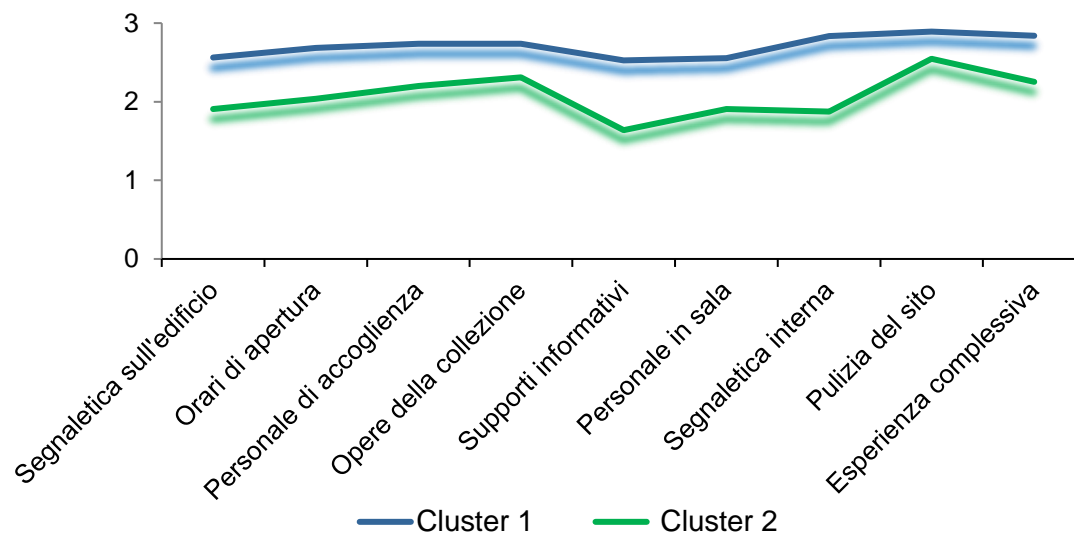
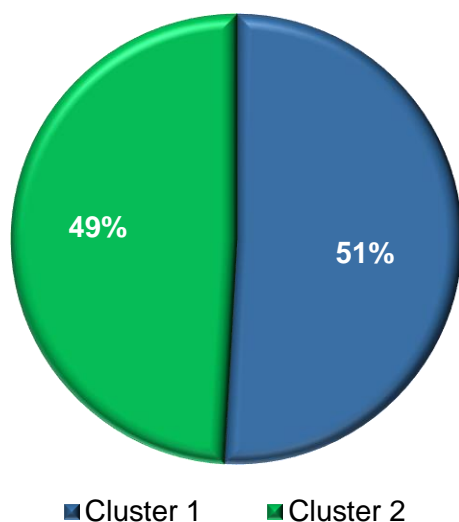
Cluster Analysis

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 (57 individui per il *Cluster 1* e 55 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; di età 40-64 anni; diplomati; lavoratori in proprio e pensionati; nuovi visitatori; sono venuti a conoscenza del museo soprattutto tramite lo standardo sull'edificio; vengono in coppia o da soli; giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.

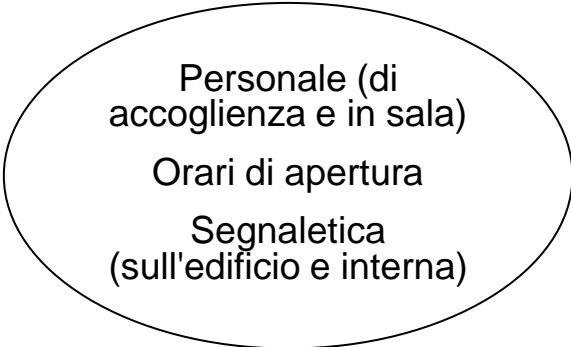
Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini; di età 26-39 anni; laureati; impiegati e liberi professionisti; alcuni già stati in questo museo; ne sono venuti a conoscenza soprattutto passando per caso; vengono con amici o famiglia; giudizio uguale alle aspettative; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

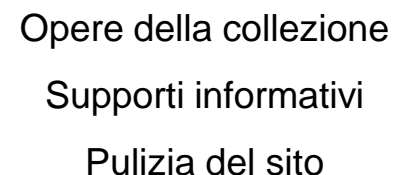
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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



Personale (di
accoglienza e in sala)
Orari di apertura
Segnaletica
(sull'edificio e interna)

Fattore 1
ACCOGLIENZA

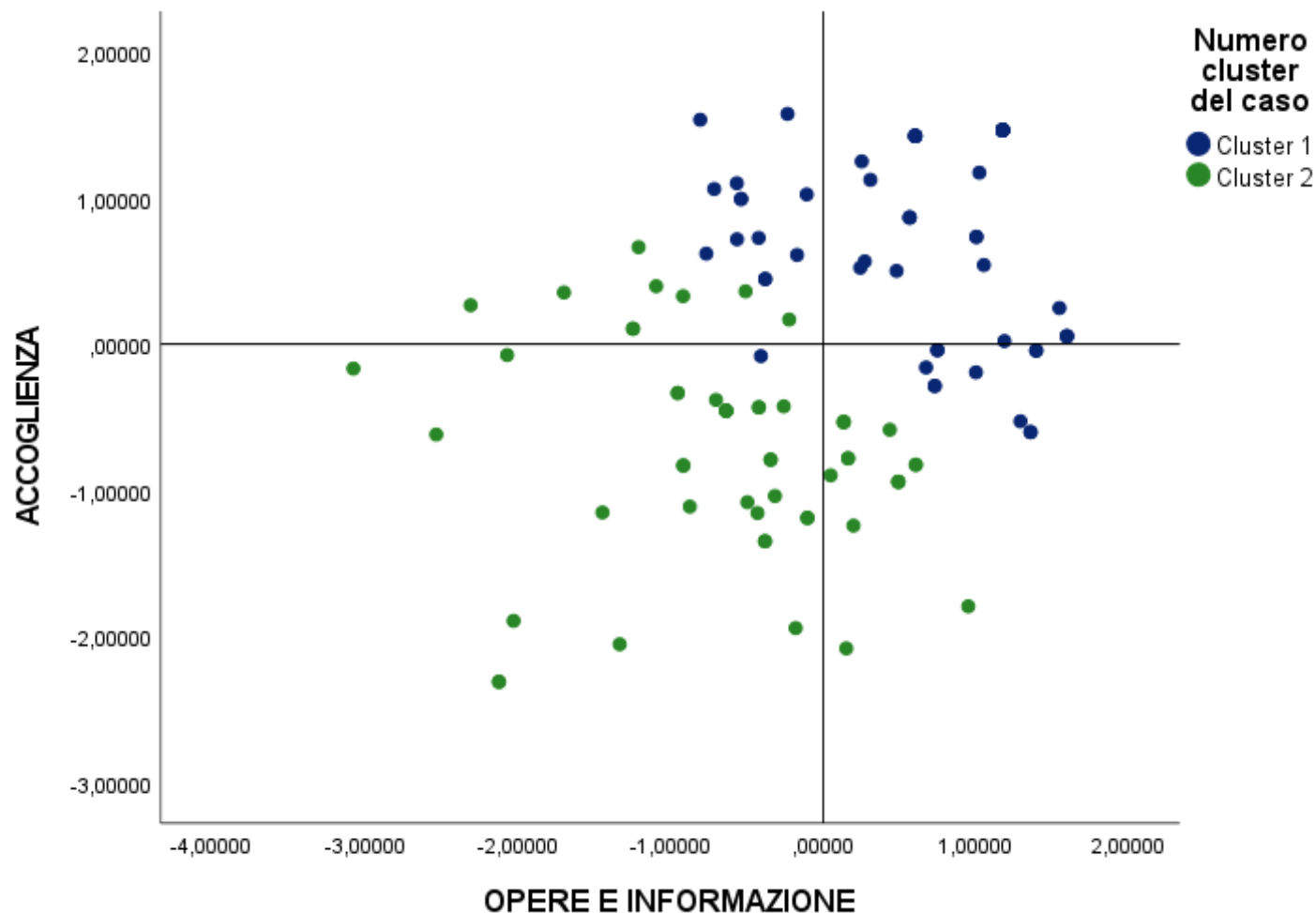


Opere della collezione
Supporti informativi
Pulizia del sito

Fattore 2
OPERE E INFORMAZIONE

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, in particolare sul Fattore 1 (*Accoglienza*).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 81

ELOGIO un assistente di sala è stato molto preparato e solerte. **Totale 1**

SUPPORTI INFORMATIVI maggiori informazioni riguardo alle opere e al contesto storico (12); traduzione in più lingue (4); altro (3). **Totale 19**

ALLESTIMENTO valorizzare meglio le statue. **Totale 5**

ALTRO. Totale 11

TOTALE 35 SUGGERIMENTI
Museo Pietro Canonica

Allegato 1 - Questionario

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo?

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

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

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

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

	Non utilizzato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Segnaletica sull'edificio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opere della collezione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di assistenza 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:.....