



Indagini di Customer Satisfaction

Museo della Repubblica Romana e
della memoria garibaldina

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. **100 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dall'1 al 5 novembre** presso il **Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina** (gli intervistati rappresentano il 42% 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 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,96\%$.

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 piuttosto buono, con una media di **2,47** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono le **opere della collezione** (2,64), gli **orari di apertura** (2,60) il **personale di accoglienza** (2,52) e la **segnaletica sull'edificio** (2,50).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il **personale in sala** rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, mentre i **supporti informativi** sono in una posizione *borderline*. Entrambe le variabili risultano anche quelle più correlate all'esperienza complessiva (*cf.* pp. 16-18).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 79% da **cittadini romani, impiegati** (49%), in possesso di un titolo di **laurea/post laurea** (69%), appartenenti alle fasce d'età **40-64 anni** (59% del campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo per **conoscenza personale** (21%); poi seguono le voci **altri siti web** (16%) e **passaparola** (14%).

È significativo che a rispondere *conoscenza personale* siano soprattutto i romani, di età 40-64 anni, laureati, alcuni già stati in questo museo, con giudizio uguale alle aspettative e abbastanza soddisfatti della loro esperienza. Invece *altri siti web* e *passaparola* sono predominanti per i turisti (sia italiani che stranieri), di età inferiore ai 25 anni (*passaparola*) o appartenenti alle fasce dei 26-34 anni e 45-54 anni (*altri siti web*), con titolo di scuola media inferiore/superiore, nuovi visitatori, il loro giudizio è superiore alle proprie attese e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina 2023	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,50	3,00	100	0	0,522	0%	51%	0%	99%
Orari di apertura	2,60	3,00	100	0	0,512	0%	61%	0%	99%
Personale di accoglienza	2,52	3,00	100	0	0,541	0%	54%	0%	98%
Opere della collezione	2,64	3,00	100	0	0,482	0%	64%	0%	100%
Supporti informativi	2,44	2,00	100	0	0,538	0%	46%	0%	98%
Supporti digitali	2,44	2,00	98	2	0,499	2%	44%	0%	100%
Personale in sala	2,45	2,00	96	4	0,578	4%	49%	0%	96%
Segnaletica interna	2,33	2,00	100	0	0,551	0%	37%	0%	96%
Pulizia del sito	2,41	2,00	97	3	0,495	3%	41%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,47	2,00	100	0	0,502	0%	47%	0%	100%

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

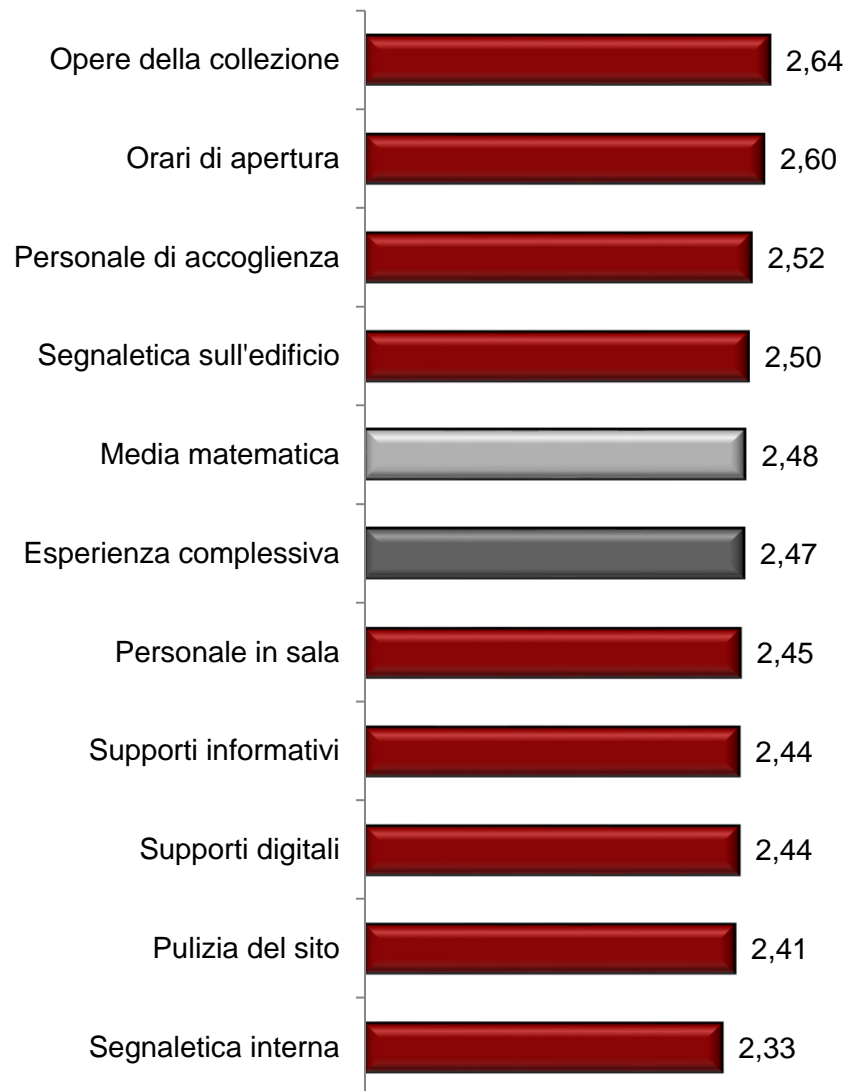
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,48).

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: le **opere della collezione**, gli **orari di apertura**, il **personale di accoglienza** e la **segnaletica sull'edificio**.

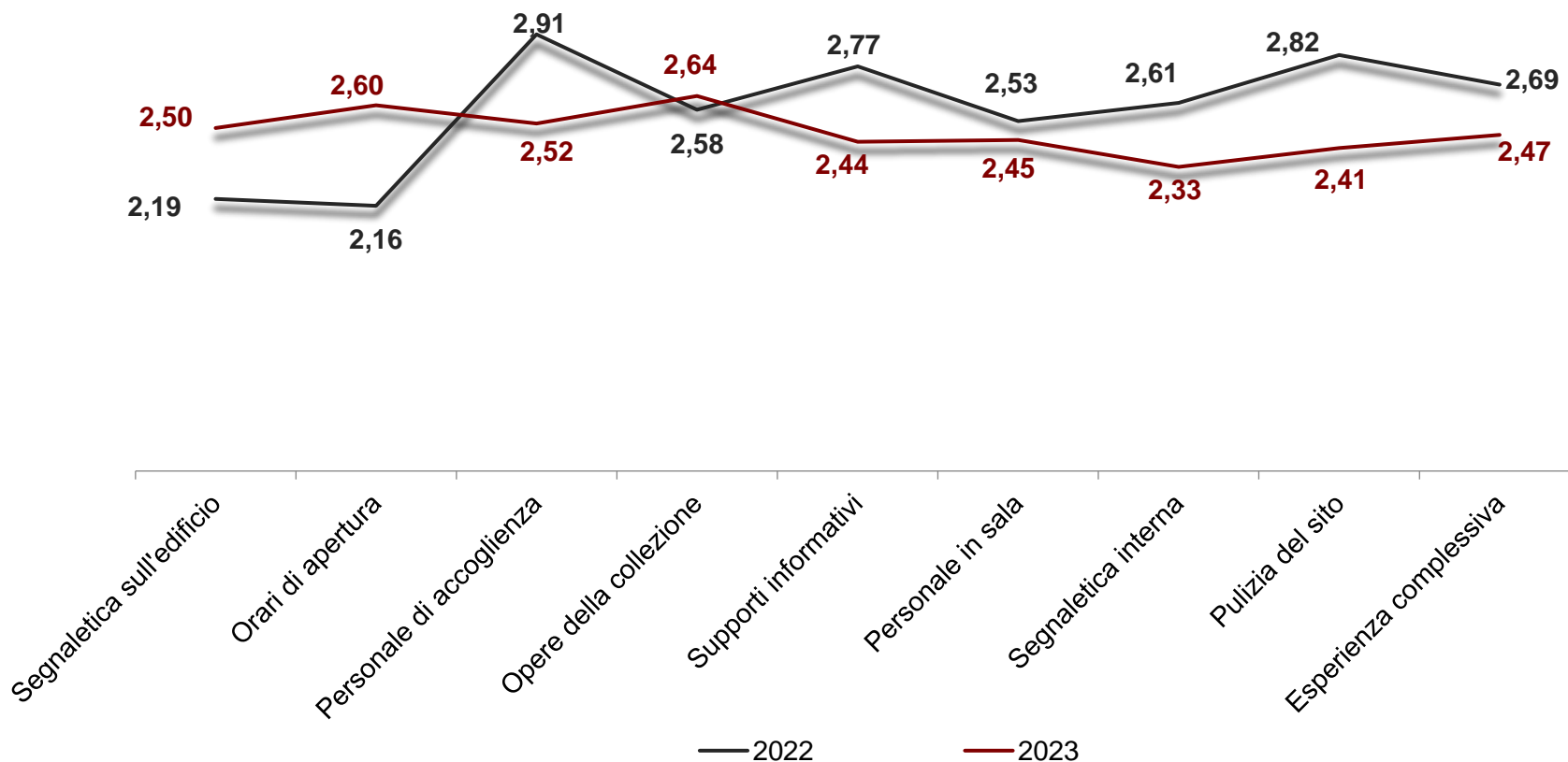
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2022-2023

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

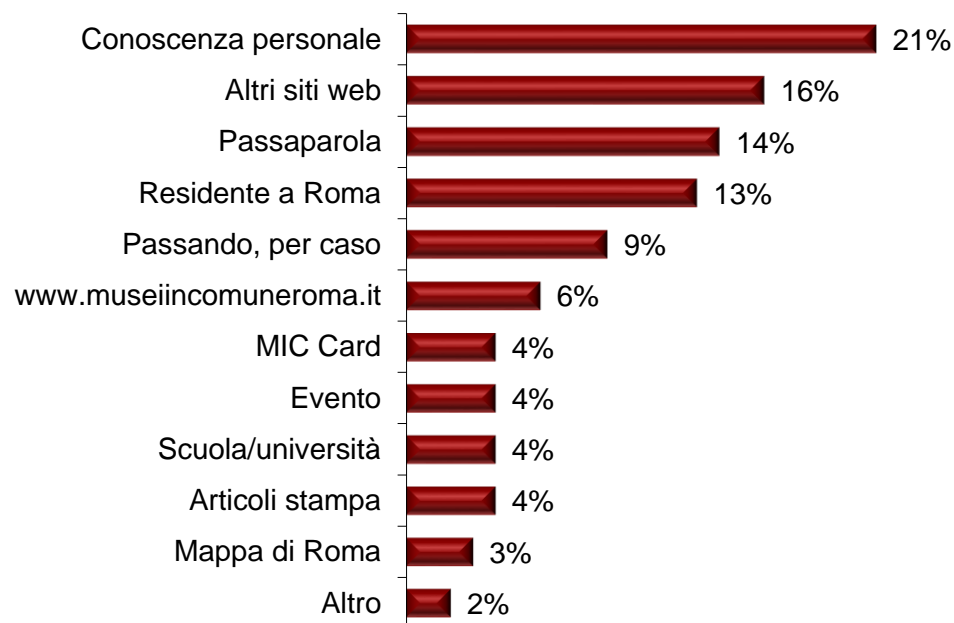
In particolare si registra un incremento del livello medio di soddisfazione relativo alla segnaletica sull'edificio, agli orari di apertura e alle opere della collezione. Invece si evidenzia una flessione sulle restanti variabili oggetto d'indagine, seppure tutti i valori siano comunque ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 21% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo tramite “**conoscenza personale**” (14% nel 2022); poi seguono le voci “**altri siti web**” (passa da 20% a 16%) e “**passaparola**” (in aumento da 8% a 14%).

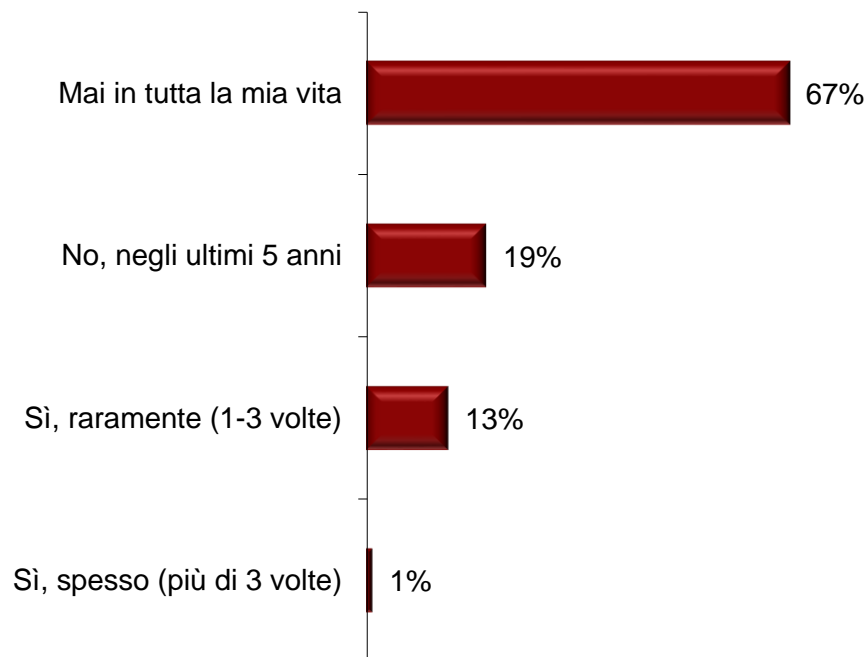
È significativo che a rispondere conoscenza personale siano soprattutto i romani, di età 40-64 anni, laureati, alcuni già stati in questo museo, con giudizio uguale alle aspettative e abbastanza soddisfatti della loro esperienza. Invece altri siti web e passaparola sono predominanti per i turisti (sia italiani che stranieri), di età inferiore ai 25 anni (*passaparola*) o appartenenti alle fasce dei 26-34 anni e 45-54 anni (*altri siti web*), con titolo di scuola media inferiore/superiore, nuovi visitatori, il loro giudizio è superiore alle proprie attese e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (67% sul campione totale) dichiara di **non essere mai stato** al *Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina*, il 19% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni e il restante 14% già vi è stato (di cui il 13% “*da una a tre volte*” e l’1% “*più di tre volte*”).

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i visitatori di età giovane fino a 44 anni, con un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi e hanno frequentato tra uno e tre musei nell’ultimo anno. Invece ad avere già visto il Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina sono prevalentemente i visitatori di età adulta oltre i 45 anni, il cui giudizio è superiore alle proprie attese e sono stati in più di tre musei in quest’ultimo anno.

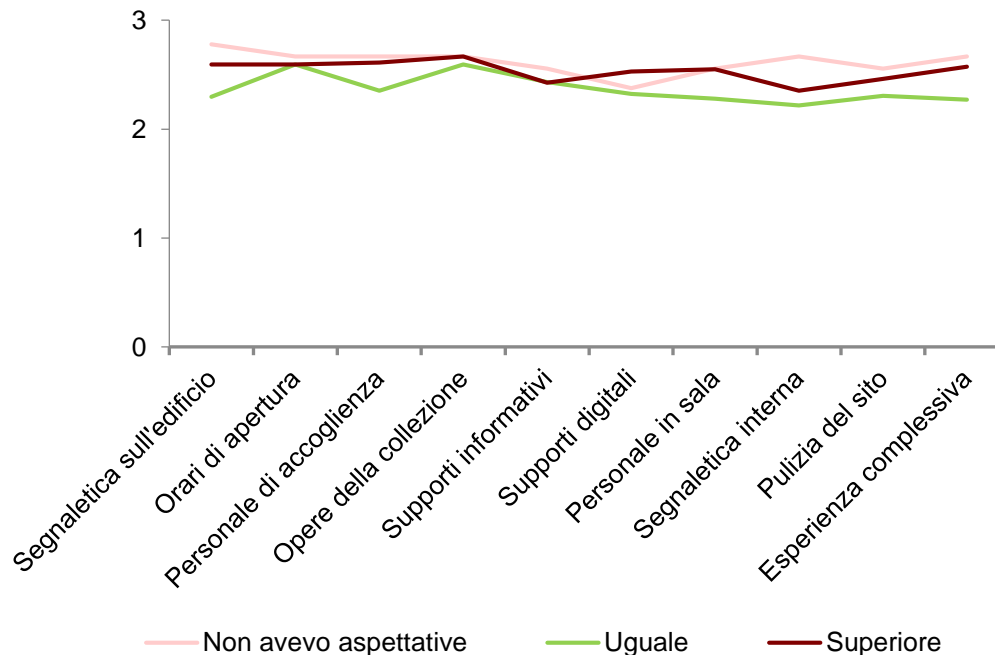
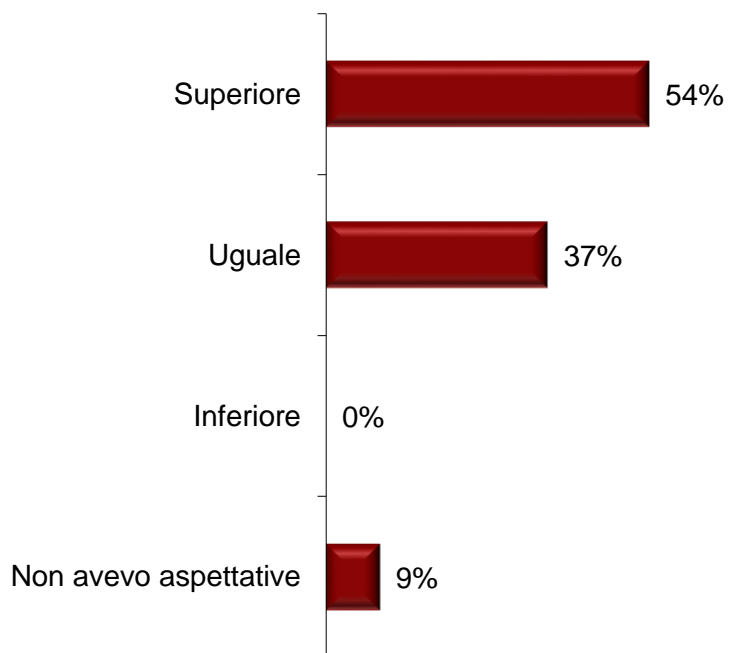


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 54% del campione totale dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 37% è uguale e per nessuno degli intervistati è inferiore. Il restante 9% degli intervistati afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore o uguale alle attese siano in particolare i visitatori italiani (inclusi i romani), nel complesso molto soddisfatti. Invece ad essere privi di aspettative sono principalmente i turisti stranieri, in generale abbastanza soddisfatti.

Coloro che non hanno aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).



Consiglierebbe questo museo ad un amico

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

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà il *Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina* è pari al **35%**.

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



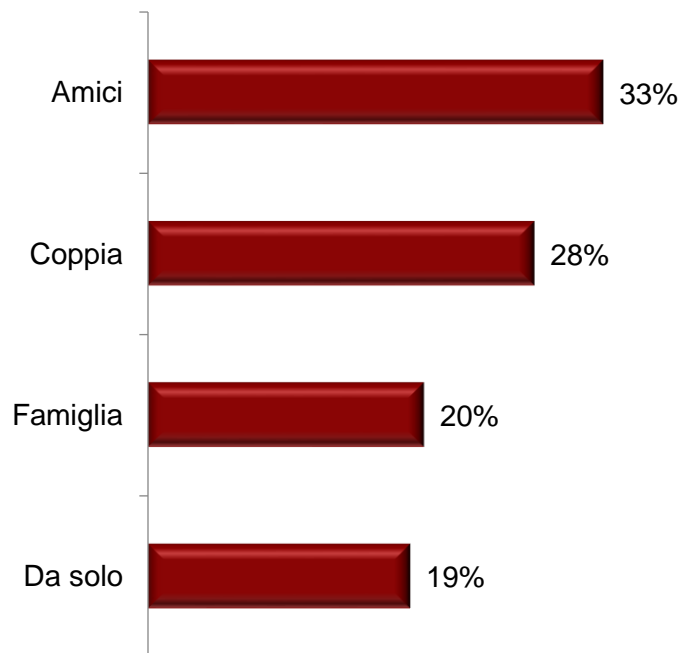
NET PROMOTER SCORE										
Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina 2023										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	2	8	53	17	20
0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	8%	53%	17%	20%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 61%	PROMOTORI = 37%		
37%-2% = 35%										

Con chi ha visitato il museo

Il 33% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in compagnia di “**amici**”, il 28% viene in “**coppia**”, il 20% con la propria “**famiglia**” e il restante 19% “**da solo**”.

Risulta significativo che a venire con amici siano principalmente i visitatori di età adulta 45-54 anni, con titolo di laurea/post laurea, che hanno frequentato tra uno e tre musei nell'ultimo anno. Invece a recarsi al museo in coppia sono in particolare i minorenni o chi appartiene alle fasce età dei 26-34 anni e 40-44 anni, diplomati e in quest'ultimo anno sono stati in meno di tre musei. A venire con la propria famiglia sono i minorenni e gli adulti di età 55-64 anni, con un titolo di scuola media inferiore/superiore e hanno effettuato più di tre visite in altri musei.

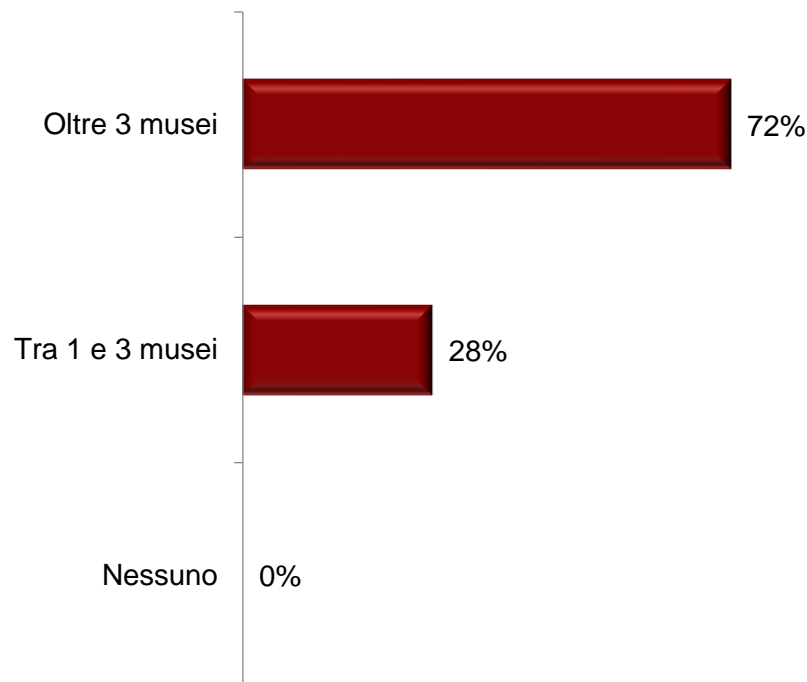
Infine a recarsi da soli sono soprattutto i giovani di età 35-39 anni e gli adulti di età 65-74 anni, laureati, che hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 72% degli intervistati dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 28% risponde “**tra uno e tre musei**”, mentre nessuno 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 giovani di età fino ai 44 anni, con un titolo di scuola media inferiore/superiore. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei sono prevalentemente gli adulti di età compresa tra i 45 e 64 anni, che hanno conseguito una laurea o specializzazione post laurea.



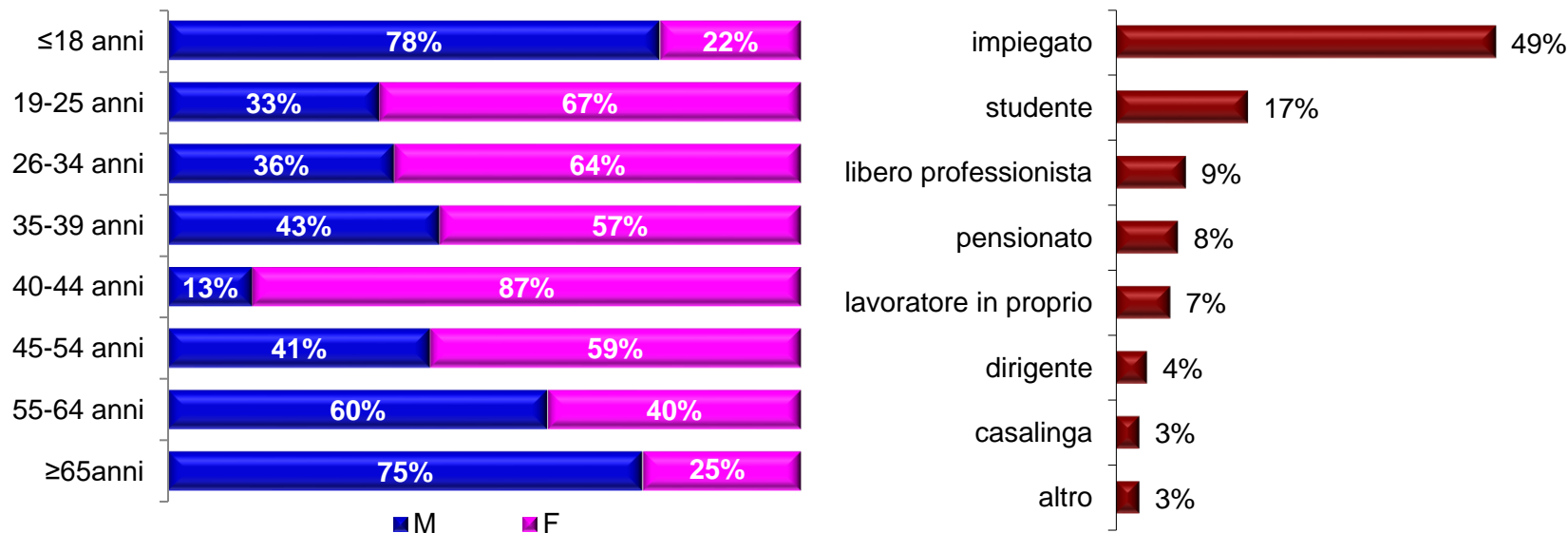
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il **genere femminile** (55%; nel 2022 era il 51% sul totale), soprattutto nelle fasce d'età compresa tra i 19 e 54 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei minorenni e degli adulti al di sopra dei 55 anni.

Rispetto allo scorso anno si registra un incremento delle fasce dei **40-64 anni**, che passano dal 37% al 59%. Invece scende la percentuale dei giovani di età **19-39 anni** (dal 40% al 24%).

Il 69% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (66% nel 2022).

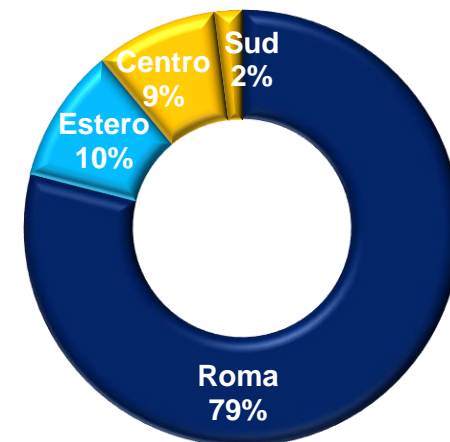
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (49%; nell'indagine precedente erano il 45%). Poi seguono gli studenti (17%; stessa percentuale del 2022) e i liberi professionisti (in discesa da 21% a 9%).



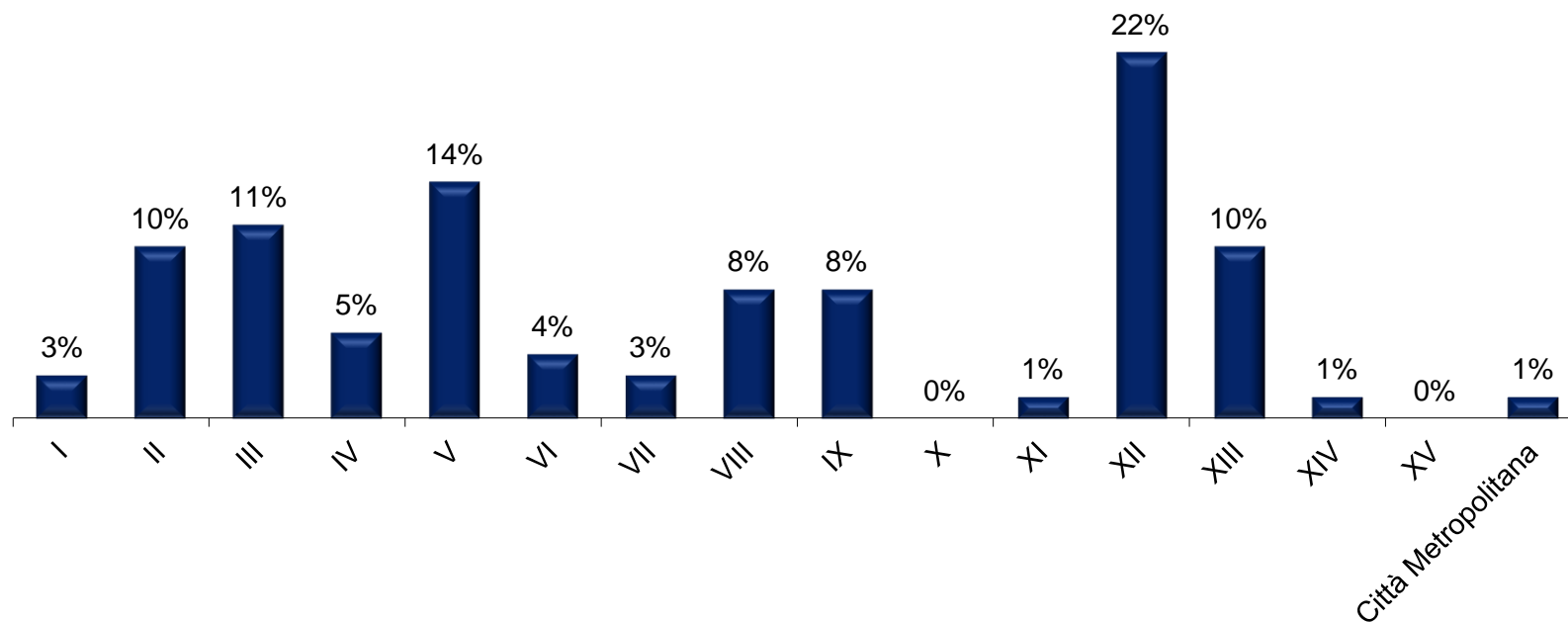
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 79% del campione totale è costituito da **romani** (in aumento dal 58% emerso nell'indagine precedente); l'11% giunge da altre province italiane (lo scorso anno era 10%), mentre il restante 10% proviene dall'estero (in discesa rispetto al 32% nel 2022).

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza dei romani intervistati: prevale nettamente il **Municipio XII**, che raggiunge una percentuale pari al 22%, seguito dal **Municipio V** (14%).



■ = 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	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	0,103	0,143	0,172	0,193	0,130	0,200	,385**	0,161	,247*
Orari di apertura	0,103	1,000	0,196	,245*	,315**	0,144	,273**	,278**	0,120	,386**
Personale di accoglienza	0,143	0,196	1,000	0,023	,346**	0,127	,480**	,349**	,243*	,432**
Opere della collezione	0,172	,245*	0,023	1,000	0,191	0,162	,279**	,281**	,281**	,205*
Supporti informativi	0,193	,315**	,346**	0,191	1,000	,327**	,469**	,343**	,293**	,502**
Supporti digitali	0,130	0,144	0,127	0,162	,327**	1,000	,252*	,213*	,330**	,299**
Personale in sala	0,200	,273**	,480**	,279**	,469**	,252*	1,000	,399**	,409**	,705**
Segnaletica interna	,385**	,278**	,349**	,281**	,343**	,213*	,399**	1,000	,458**	,394**
Pulizia del sito	0,161	0,120	,243*	,281**	,293**	,330**	,409**	,458**	1,000	,397**
Esperienza complessiva	,247*	,386**	,432**	,205*	,502**	,299**	,705**	,394**	,397**	1,000

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

Correlazione 2/2

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

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

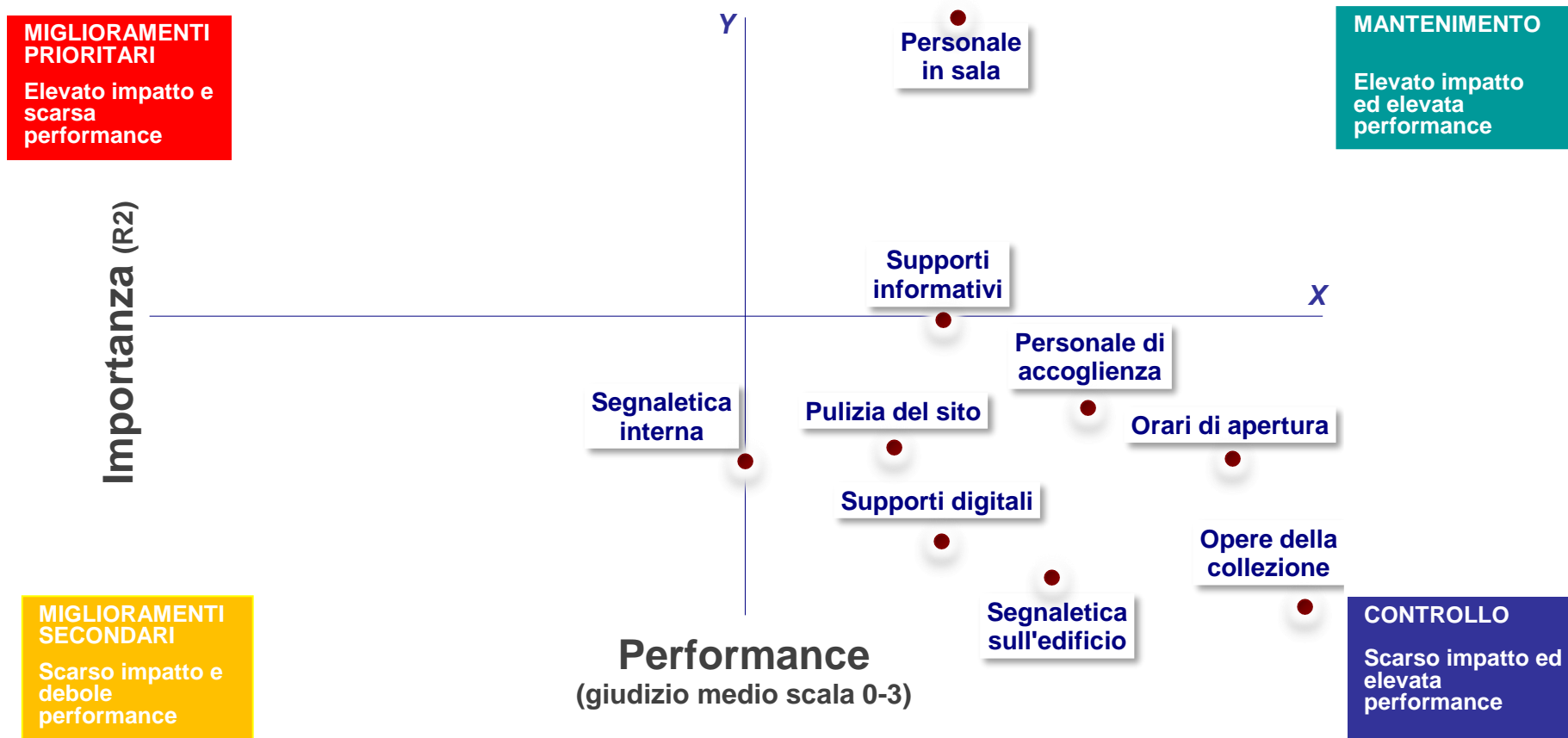
Per il *Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina* il **personale in sala**, i **supporti informativi** e il **personale di accoglienza** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Personale in sala	0,705
Supporti informativi	0,502
Personale di accoglienza	0,432
Pulizia del sito	0,397
Segnaletica interna	0,394
Orari di apertura	0,386
Supporti digitali	0,299
Segnaletica sull'edificio	0,247
Opere della collezione	0,205

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **personale in sala** rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e si posiziona nel quadrante in alto a destra, mentre i **supporti informativi** sono in una posizione *borderline*. 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.

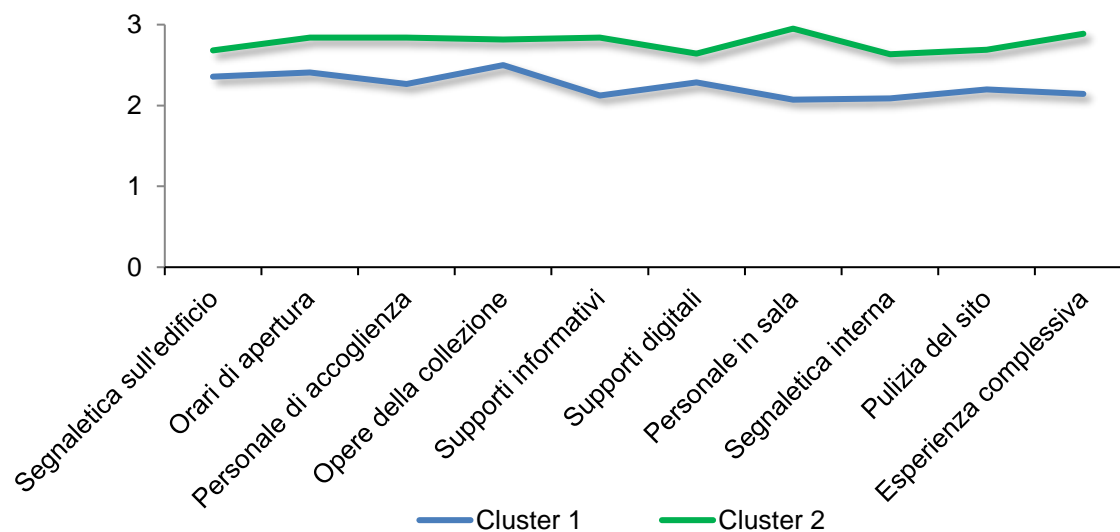
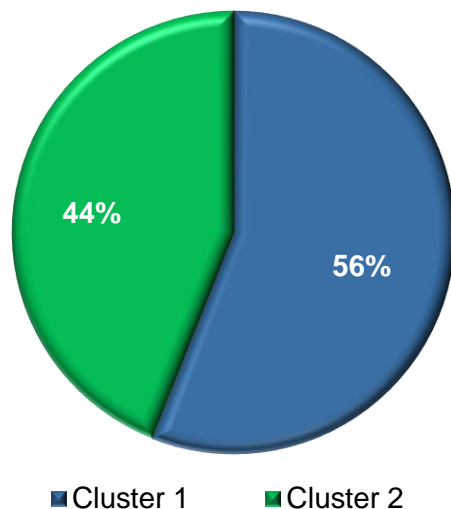
Cluster Analysis

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 (56 individui per il *Cluster 1* e 44 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 2° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo mediamente più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; di età 35-54 anni; laureati; impiegati e liberi professionisti; residenti nei Municipi V e XII; nuovi visitatori; sono venuti a conoscenza del museo tramite stampa, www.museiincomune.roma.it e perché sono residenti a Roma; vengono in coppia; hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno; giudizio uguale alle aspettative.

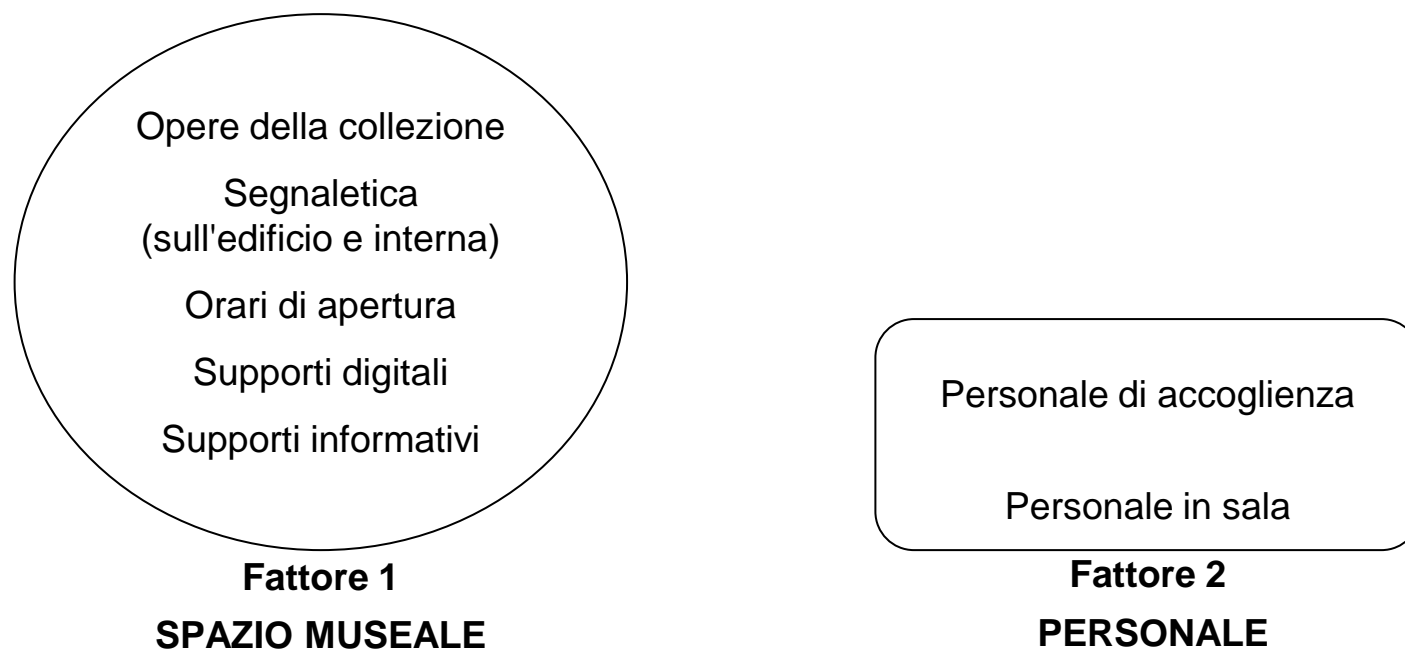
Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini; di età fino a 34 anni e oltre i 55 anni; diplomati; studenti e pensionati; residenti nei Municipi III e IX; alcuni hanno già visitato questo museo; ne sono venuti a conoscenza tramite altri siti web, passaparola e passando per caso; vengono con amici, in famiglia o da soli; giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi.



Analisi Fattoriale

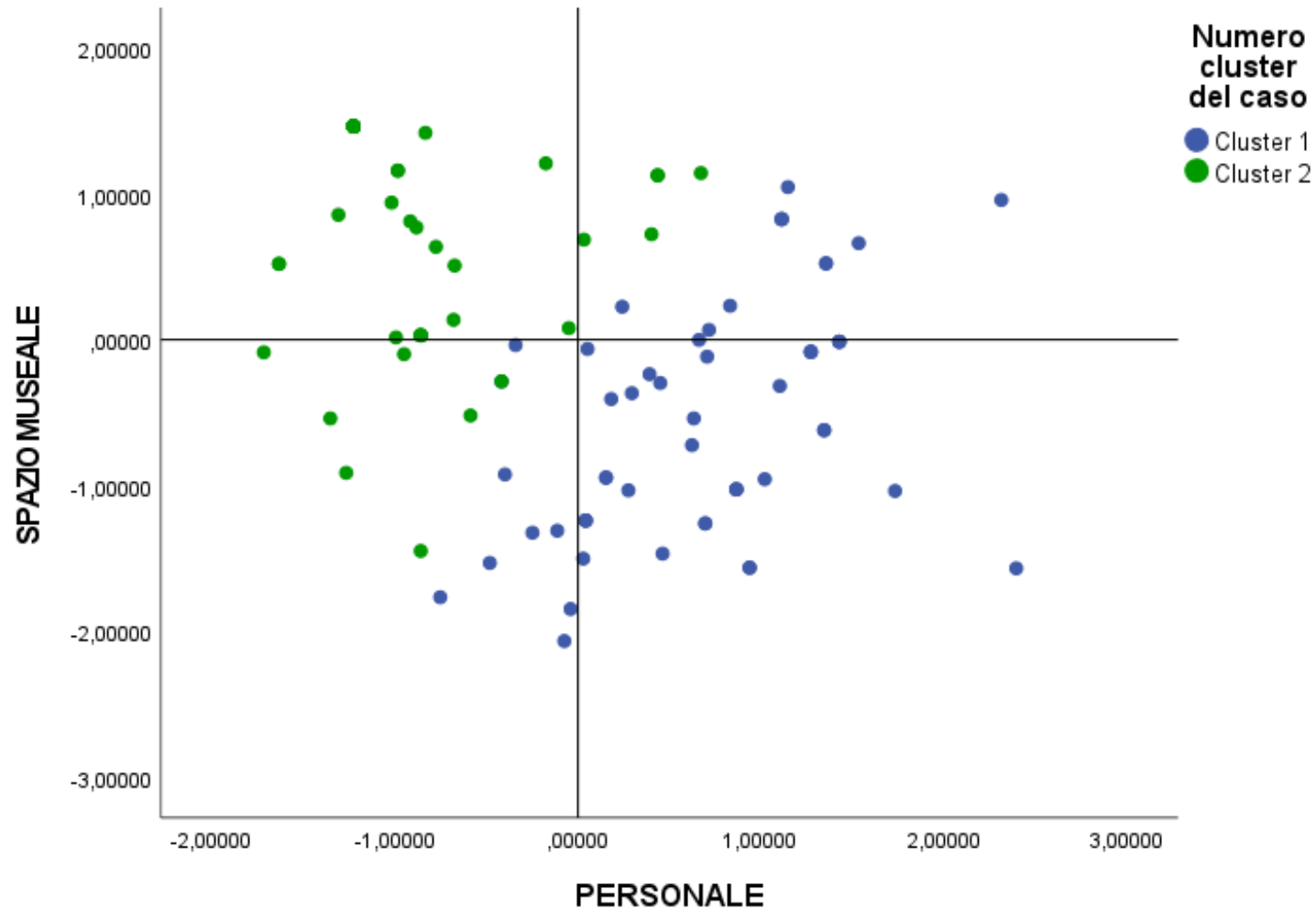
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (la pulizia del sito è stata esclusa poiché non è risultata significativa per questo tipo di analisi).

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



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione in particolare sul Fattore 1 (*Spazio Museale*).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 82

SEGNALETICA INTERNA da migliorare, carente. **Totale 6**

SUPPORTI INFORMATIVI più informazioni sulla famiglia Garibaldi; rovinati, poco leggibili; più informazioni sui materiali degli oggetti esposti. **Totale 5**

SUPPORTI DIGITALI l'audio dei video è troppo alto; da migliorare; aggiungere un video interattivo per bambini. **Totale 4**

ALTRO. Totale 12

**TOTALE 27 SUGGERIMENTI
MUSEO DELLA REPUBBLICA ROMANA E
DELLA MEMORIA GARIBALDINA**

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) stendardo 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"/>
Supporti digitali	<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 : Et : <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 Nazionalit :.....