



---

Indagini di Customer Satisfaction

Museo delle Mura

## 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) **dal 10 al 14 ottobre** presso il **Museo delle Mura** (gli intervistati rappresentano il 26% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine). Durante l'indagine era presente la mostra temporanea "*Patrimonio Mondiale: la Natura e le Impronte Umane*".

Questa numerosità appare abbastanza adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 95%, un margine di errore di stima di  $\pm 4,29\%$ .

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 **2,67** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono la **pulizia del sito** (2,85) e il **personale di accoglienza** (2,72).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. La **segnaletica sull'edificio** rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, dove invece sono i **supporti informativi** ad emergere tra i miglioramenti prioritari. Entrambe le variabili risultano anche quelle più correlate all'esperienza complessiva (*cfr.* pp. 15-17). Tra i suggerimenti rilasciati dai visitatori intervistati prevalgono quelli sui **supporti informativi** (n. 20 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 54% da **cittadini romani, impiegati** (50%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (67%), appartenenti alle fasce d'età **45-64 anni** (43% del campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo tramite il **passaparola** (15%); poi seguono le voci **residente a Roma e passando per caso** (14% per entrambe).

È significativo che il *passaparola* prevalga soprattutto per i turisti stranieri, di età adulta al di sopra dei 55 anni, diplomati o laureati, in generale abbastanza soddisfatti. La risposta *residente a Roma* è predominante per i romani, di età 40-64 anni, laureati, nel complesso molto soddisfatti. Invece *passando, per caso* emerge per i turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce di età 26-39 anni e 55-64 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, molto soddisfatti della loro esperienza in questo museo.

## Tabella riassuntiva

Museo delle Mura 2023	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,54	3,00	100	0	0,521	0%	55%	0%	99%
Orari di apertura	2,35	3,00	100	0	0,770	0%	52%	1%	84%
Personale di accoglienza	2,72	3,00	100	0	0,473	0%	73%	0%	99%
Opere della collezione	2,53	3,00	100	0	0,577	0%	57%	0%	96%
Supporti informativi	2,26	2,00	100	0	0,787	0%	46%	1%	81%
Personale in sala	2,53	3,00	73	27	0,647	27%	60%	1%	95%
Segnaletica interna	2,61	3,00	100	0	0,567	0%	64%	1%	98%
Pulizia del sito	2,85	3,00	100	0	0,359	0%	85%	0%	100%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,67</b>	<b>3,00</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>0,473</b>	<b>0%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

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

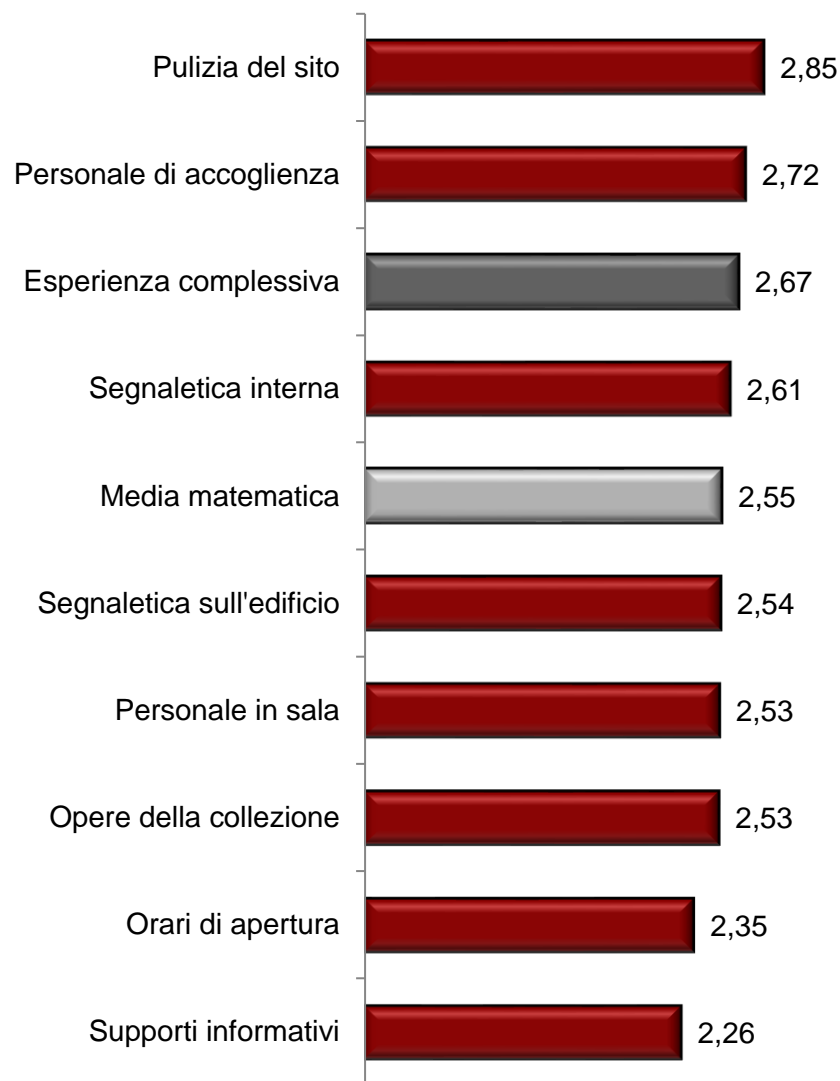
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,55).

## 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** e il **personale di accoglienza**.

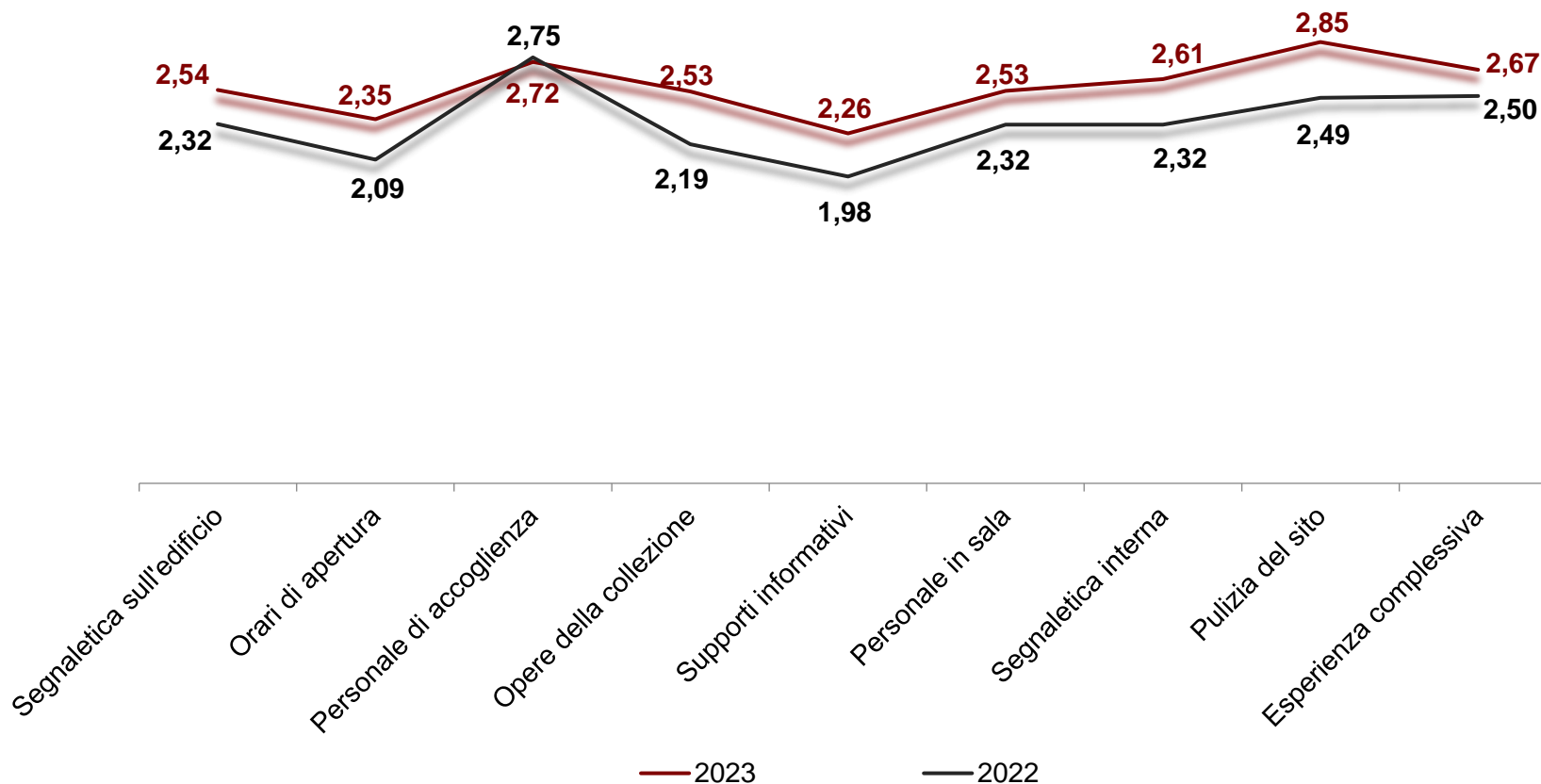
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



## Analisi del trend 2022-2023

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

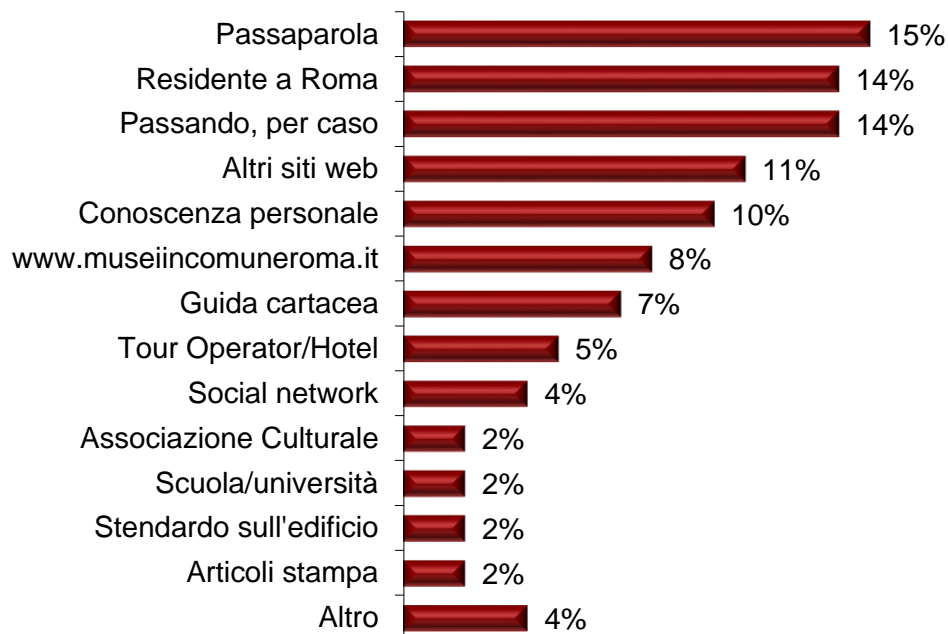
In particolare si registra un incremento generale del livello di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, in particolare sui seguenti aspetti: opere della collezione, supporti informativi, segnaletica interna e pulizia del sito. Invece si evidenzia una lieve flessione della media relativa al personale di accoglienza, che passa da 2,75 a 2,72, restando elevata.



## Come è venuto a conoscenza del museo

Il 15% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo tramite il “**passaparola**” (11% nel 2022); poi seguono le voci “**residente a Roma**” (in aumento da 8% a 14%) e “**passando per caso**” (in netta discesa da 30% a 14%).

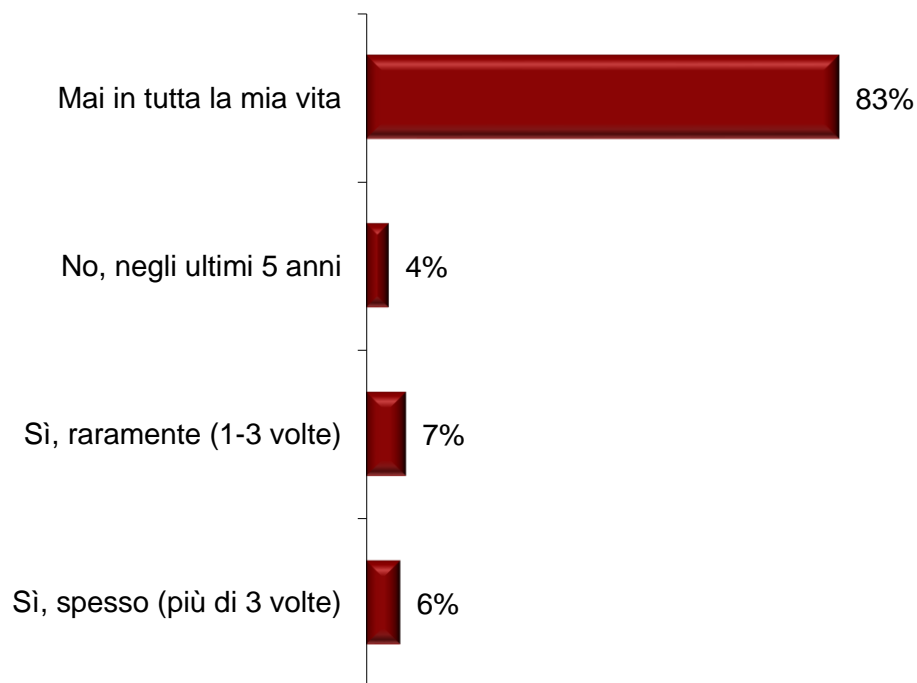
È significativo che il passaparola prevalga soprattutto per i turisti stranieri, di età adulta al di sopra dei 55 anni, diplomati o laureati, in generale abbastanza soddisfatti. La risposta residente a Roma è predominante per i romani, di età 40-64 anni, laureati, nel complesso molto soddisfatti. Invece passando, per caso emerge per i turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce di età 26-39 anni e 55-64 anni, con un titolo di specializzazione post laurea, molto soddisfatti della loro esperienza in questo museo.



## Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (83% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima al Museo delle Mura**, il 13% già vi è stato (di cui il 7% “più di tre volte” e il 6% “da una a tre volte”) e il restante 4% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto coloro che hanno un giudizio generale abbastanza soddisfacente. Invece ad avere già visto il Museo delle Mura sono prevalentemente i visitatori che affermano di essere molto soddisfatti della loro esperienza.



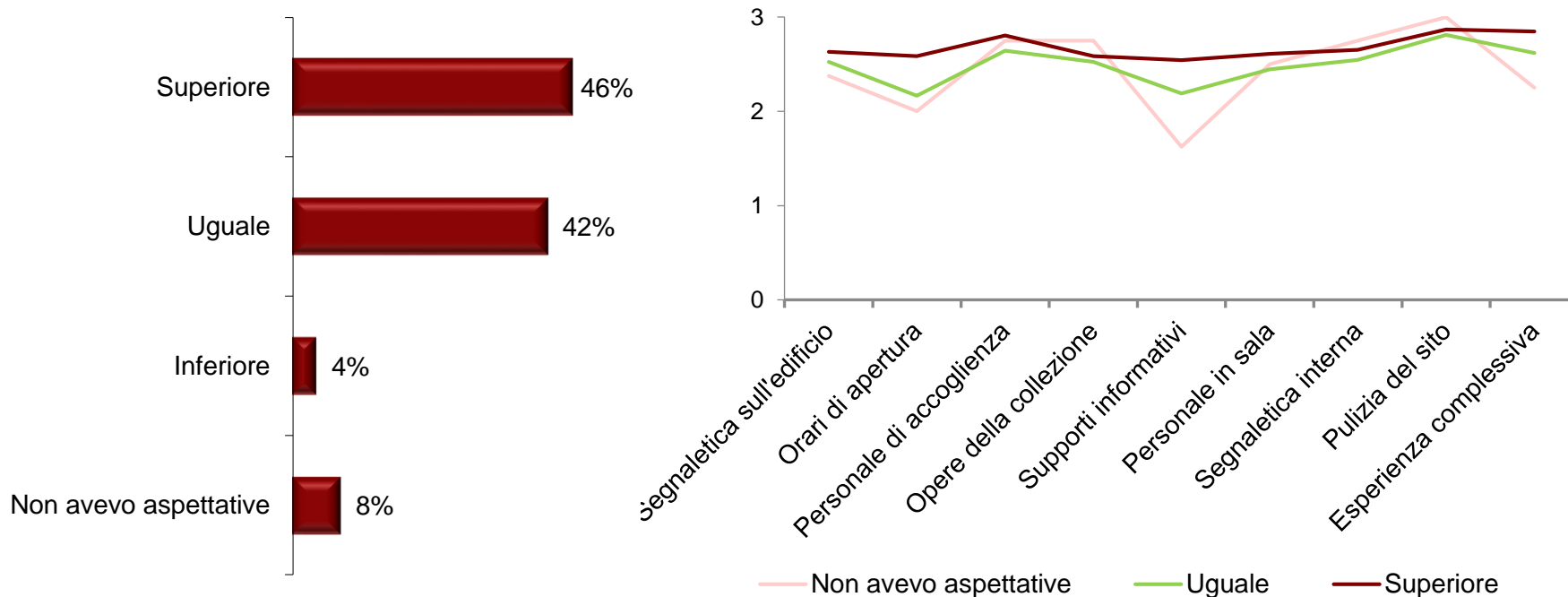


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 46% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 42% è uguale e solo il restante 4% ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. L'8% degli intervistati afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano in particolare i nuovi visitatori, nel complesso molto soddisfatti e nell'ultimo anno sono stati in meno di tre musei.

Il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per coloro che sono già stati al *Museo delle Mura*, in generale abbastanza soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno. Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi 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 delle Mura* è pari al **50%**.

Il 44% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece solo il 3% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

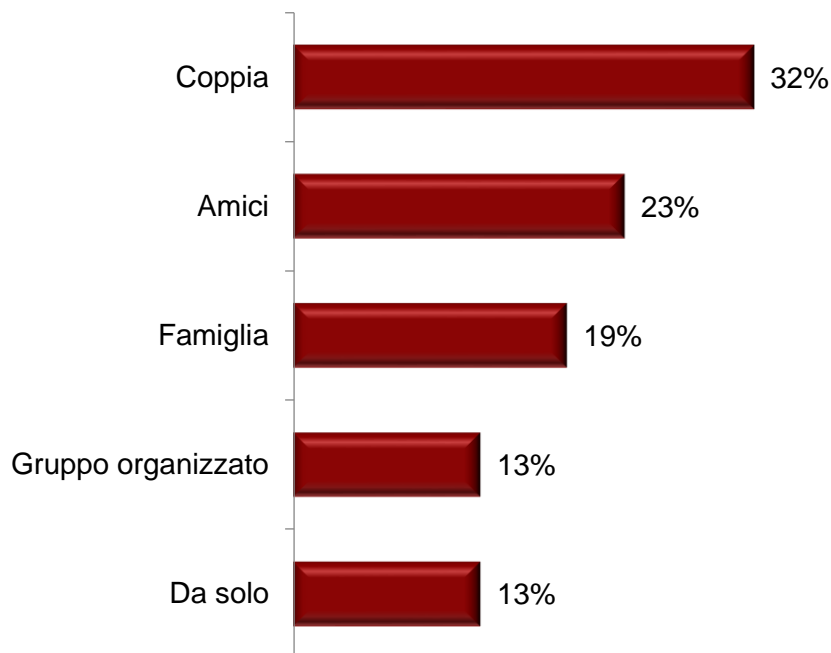


NET PROMOTER SCORE										
<i>Museo delle Mura 2023</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	2	16	28	11	42
0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	16%	28%	11%	42%
<b>DETRACTORI = 3%</b>							<b>PASSIVI =</b>	<b>PROMOTORI</b>		
							44%	= 53%		
<b>53%-3%=50%</b>										

## Con chi ha visitato il museo

Il 32% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 23% viene in compagnia di “**amici**”, il 19% con la propria “**famiglia**”, il 13% con un “**gruppo organizzato**” e il restante 13% “**da solo**”.

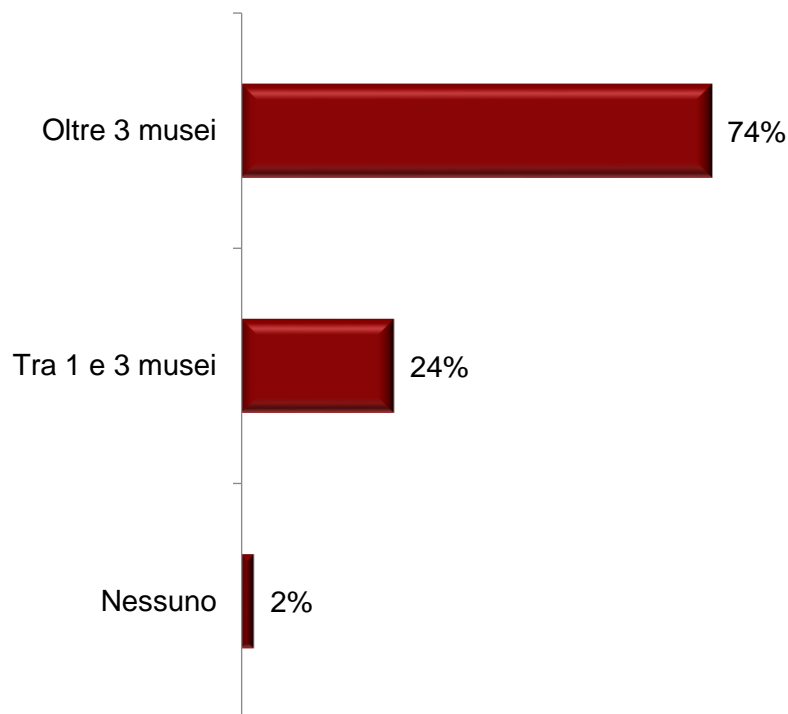
Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente i nuovi visitatori, nel complesso molto soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece a recarsi al museo con amici sono in particolare i visitatori che vengono per la prima volta al *Museo delle Mura*, in generale abbastanza soddisfatti e in quest'ultimo anno sono stati in meno di tre musei. Infine a venire con la propria famiglia sono coloro che hanno già visto il museo in passato, molto soddisfatti della loro esperienza e hanno effettuato tra una e tre visite in altri musei.



## Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 74% degli intervistati dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 24% risponde “**tra uno e tre musei**”, mentre il 2% dichiara di non aver visto quest'anno alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i nuovi visitatori, che si dichiarano abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono prevalentemente coloro che già sono stati al *Museo delle Mura*, con un giudizio generale molto soddisfacente.



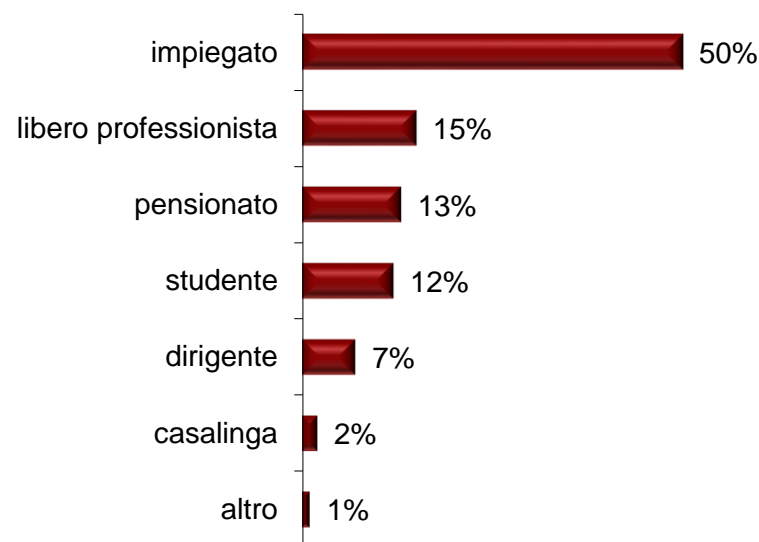
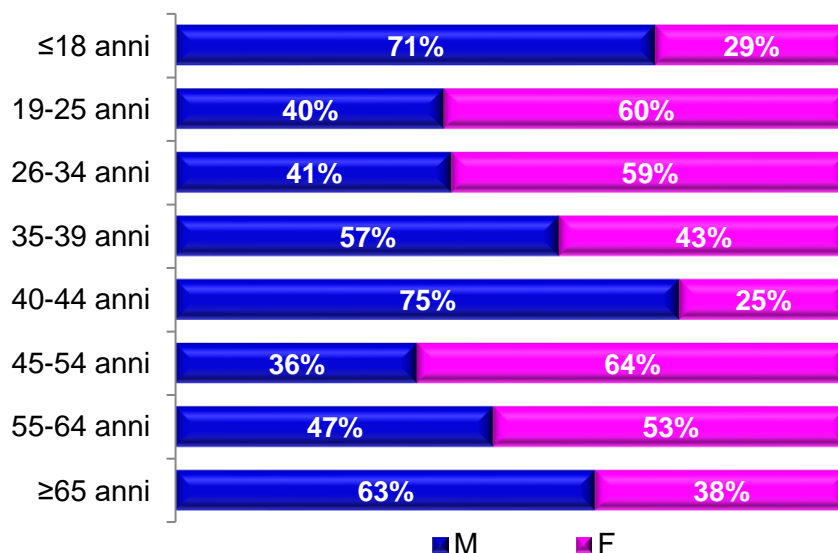
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il **genere femminile** (51%; nel 2022 era il 54% sul totale), soprattutto nelle fasce d'età dei 19-34 anni e 45-54 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce minori di 18 anni, 35-44 anni e al di sopra dei 65 anni.

Rispetto allo scorso anno si registra un incremento della fascia dei **45-54 anni**, che passa dal 16% al 25%. Invece scende la percentuale dei **giovani di età fino ai 34 anni** (dal 35% al 29%).

Il 67% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (54% nel 2022).

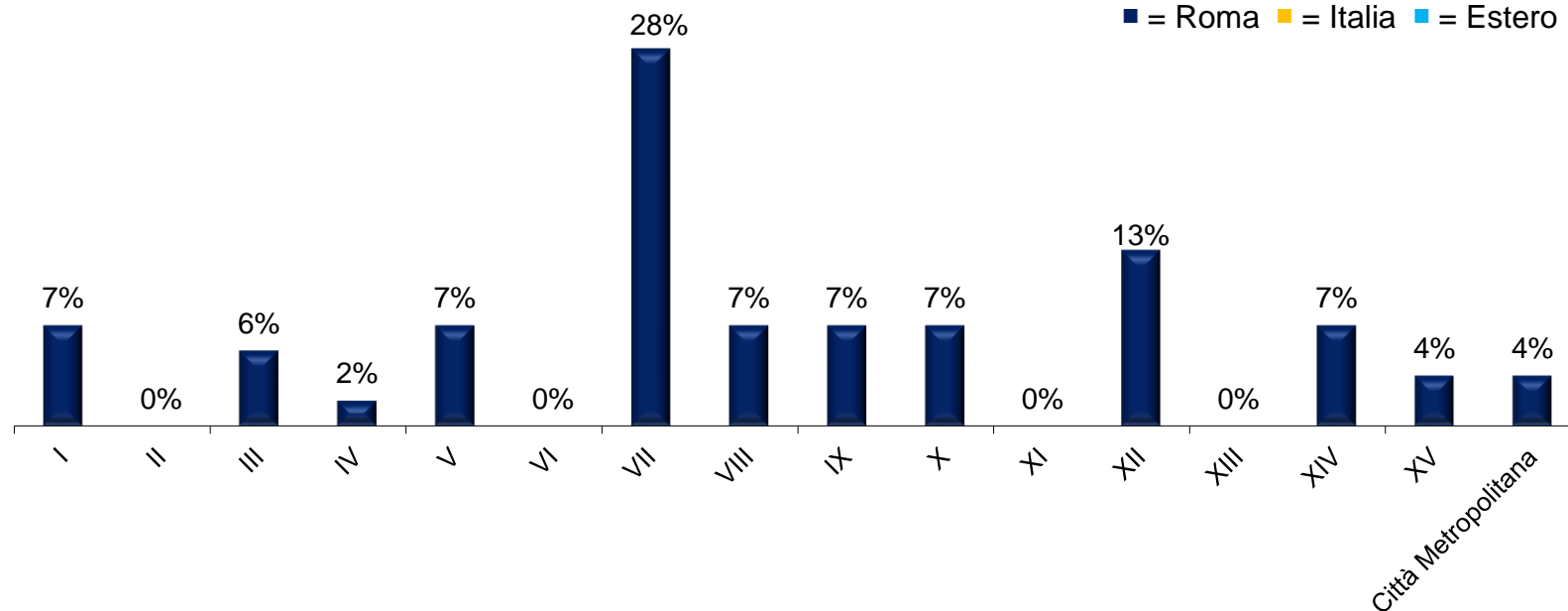
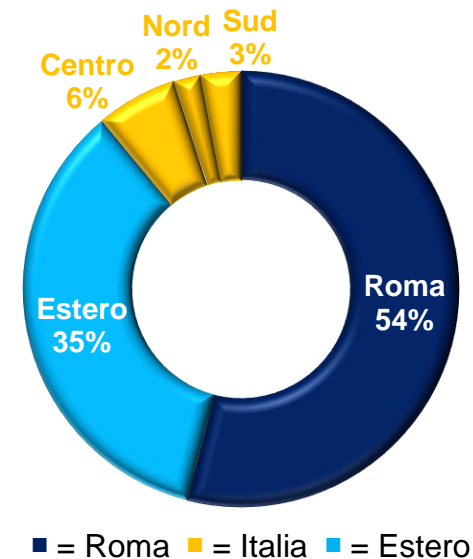
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (50%; nell'indagine precedente erano il 39%). Poi seguono i liberi professionisti (in aumento da 11% a 15%), i pensionati (passano da 14% a 13%) e gli studenti (in discesa da 16% a 12%).



## Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 54% del campione totale è costituito da cittadini **romani** (in aumento dal 46% emerso nell'indagine precedente); il 35% proviene dall'estero (in discesa rispetto al 44% emerso nel 2022), mentre l'11% giunge da altre province italiane (lo scorso anno era 10%).

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza dei romani intervistati: prevale nettamente il **Municipio VII**, che raggiunge una percentuale pari al 28%, seguito dal **Municipio XII** (13%).



## Correlazione 1/2

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

<b>Correlazione bivariata Rho di Spearman***</b>	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	,427**	,480**	,341**	,495**	,519**	,503**	,232*	,506**
Orari di apertura	,427**	1,000	0,146	,287**	,519**	,369**	,378**	,333**	,279**
Personale di accoglienza	,480**	0,146	1,000	,242*	,284**	,450**	,271**	,244*	,426**
Opere della collezione	,341**	,287**	,242*	1,000	,341**	0,209	,282**	,301**	,285**
Supporti informativi	,495**	,519**	,284**	,341**	1,000	,486**	,416**	,249*	,497**
Personale in sala	,519**	,369**	,450**	0,209	,486**	1,000	,531**	,384**	,446**
Segnaletica interna	,503**	,378**	,271**	,282**	,416**	,531**	1,000	,504**	0,156
Pulizia del sito	,232*	,333**	,244*	,301**	,249*	,384**	,504**	1,000	,360**
Esperienza complessiva	,506**	,279**	,426**	,285**	,497**	,446**	0,156	,360**	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 segnaletica interna è l'unica variabile che non è risultata significativa rispetto all'esperienza complessiva e per tale motivo è stata esclusa dalla tabella laterale.

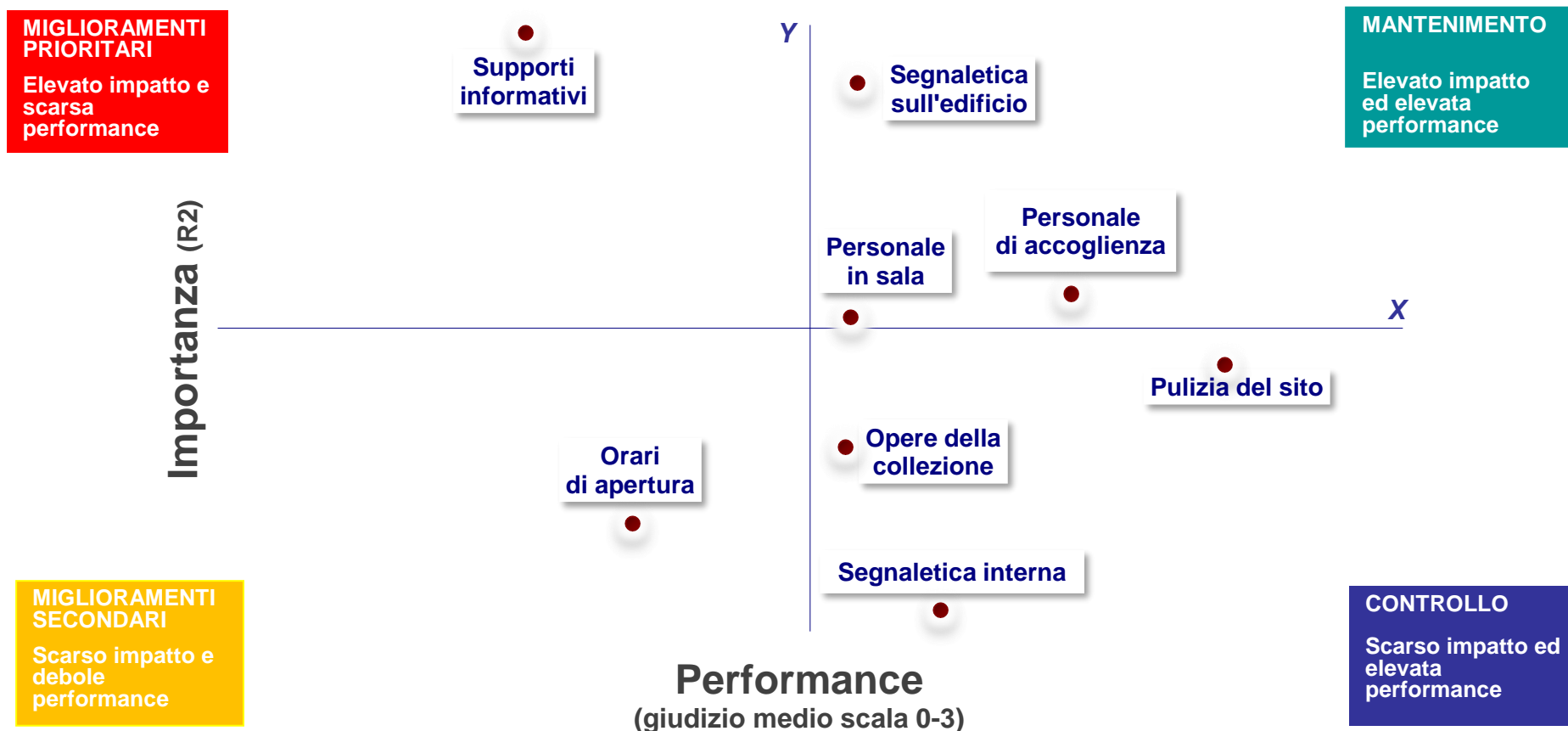
Per il *Museo delle Mura* la **segnaletica sull'edificio**, i **supporti informativi** e il **personale (in sala e di accoglienza)** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Segnaletica sull'edificio	0,506
Supporti informativi	0,497
Personale in sala	0,446
Personale di accoglienza	0,426
Pulizia del sito	0,360
Opere della collezione	0,285
Orari di apertura	0,279



## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **segnaletica sull'edificio** rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e si posiziona nel quadrante in alto a destra, insieme al **personale di accoglienza** e **in sala**. Invece i **supporti informativi** 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.

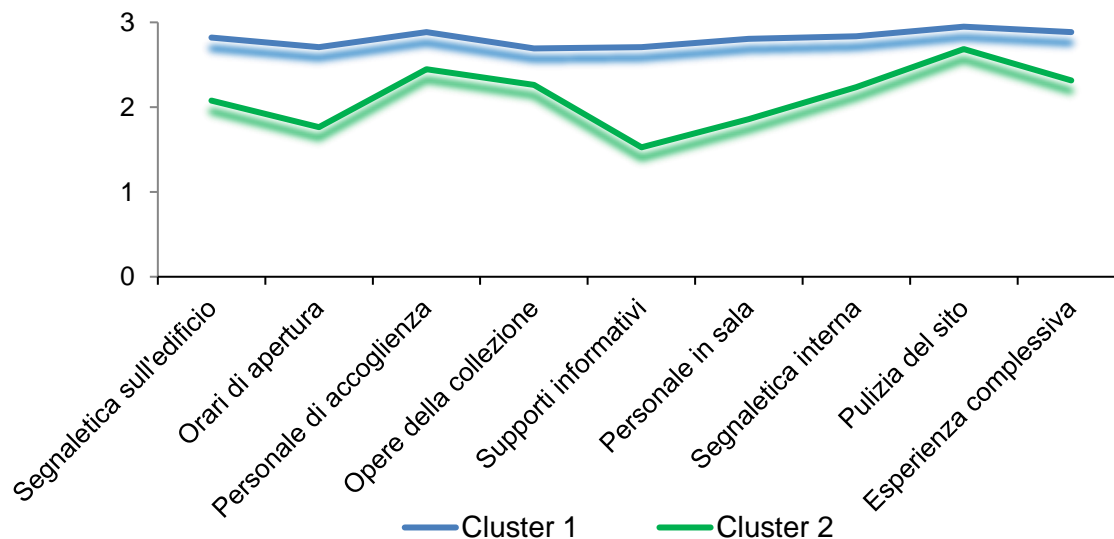
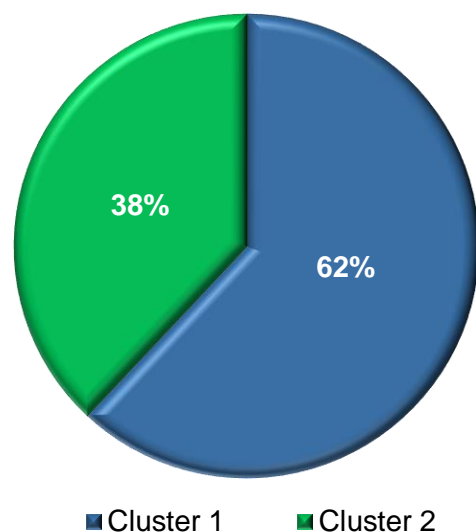
## Cluster Analysis

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 (62 individui per il *Cluster 1* e 38 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; turisti stranieri; di età 26-34 anni e over 65 anni; diplomati; liberi professionisti e pensionati; vengono a conoscenza del museo soprattutto tramite internet, guida cartacea o passando per caso; vengono in coppia, con la famiglia o un gruppo organizzato; giudizio superiore alle aspettative.

**Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti**: in prevalenza uomini; italiani (inclusi i residenti a Roma); di età 45-64 anni; laureati; impiegati; vengono a conoscenza del museo soprattutto tramite il passaparola; vengono con amici; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi.



## Suggerimenti

**NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 49**

**ELOGIO** bello il camminamento. **Totale 1**

---

**SUPPORTI INFORMATIVI** più informazioni storiche, spiegazioni e aneddoti (16); maggiori traduzioni in inglese (4). **Totale 20**

**ORARIO** estendere l'orario di apertura. **Totale 14**

**COLLEZIONE** un po' spoglia. **Totale 5**

**SICUREZZA** inserire un corrimano sul camminamento e più misure di sicurezza. **Totale 5**

**ALTRO. Totale 20**

**TOTALE 64 SUGGERIMENTI  
MUSEO DELLE MURA**

## 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"/>
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 :.....