



Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Casal de' Pazzi

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. **105 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) **dal 28 ottobre al 5 novembre** presso il **Museo di Casal de' Pazzi** (gli intervistati rappresentano il 54% 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 $\pm 3,32\%$.

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 **2,70** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **95%**.

L'aspetto maggiormente gradito è il **personale**, sia **di accoglienza** (2,80) che **in sala** (2,70).

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

Le **opere della collezione**, la **pulizia del sito** e il **personale in sala** sono le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 16-18).

Tra i suggerimenti rilasciati dai visitatori intervistati prevale la richiesta di incrementare la **comunicazione**, promuovendo di più il museo anche nelle scuole (n. 13 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 92% da **romani, impiegati** (42%), in possesso di un titolo di **laurea/post laurea** (64%), appartenenti soprattutto alla fascia d'età dei **45-64 anni** (39% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo tramite il portale **www.museiincomuneroma.it** (17%); poi seguono **passaparola** (15%) e **altri siti web** (13%).

Risulta significativo che il portale *www.museiincomuneroma.it* prevalga soprattutto per i visitatori laureati, alcuni già stati in questo museo, il cui giudizio è uguale alle attese e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a rispondere *altri siti web* e *passaparola* sono principalmente i diplomati, nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, molto (*passaparola*) o abbastanza (*altri siti web*) soddisfatti della propria esperienza complessiva presso il *Museo di Casal de' Pazzi*.

Tabella riassuntiva

Museo di Casal de' Pazzi 2023	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,38	3,00	98	7	0,806	7%	54%	4%	88%
Orari di apertura	2,47	3,00	99	6	0,690	6%	58%	1%	91%
Personale di accoglienza	2,80	3,00	100	5	0,532	5%	85%	1%	96%
Opere della collezione	2,67	3,00	105	0	0,599	0%	72%	1%	95%
Supporti informativi	2,61	3,00	104	1	0,598	1%	66%	0%	94%
Personale in sala	2,70	3,00	96	9	0,600	9%	76%	1%	95%
Segnaletica interna	2,58	3,00	102	3	0,652	3%	67%	0%	91%
Pulizia del sito	2,68	3,00	102	3	0,733	3%	78%	5%	94%
Esperienza complessiva	2,70	3,00	105	0	0,590	0%	75%	1%	95%

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

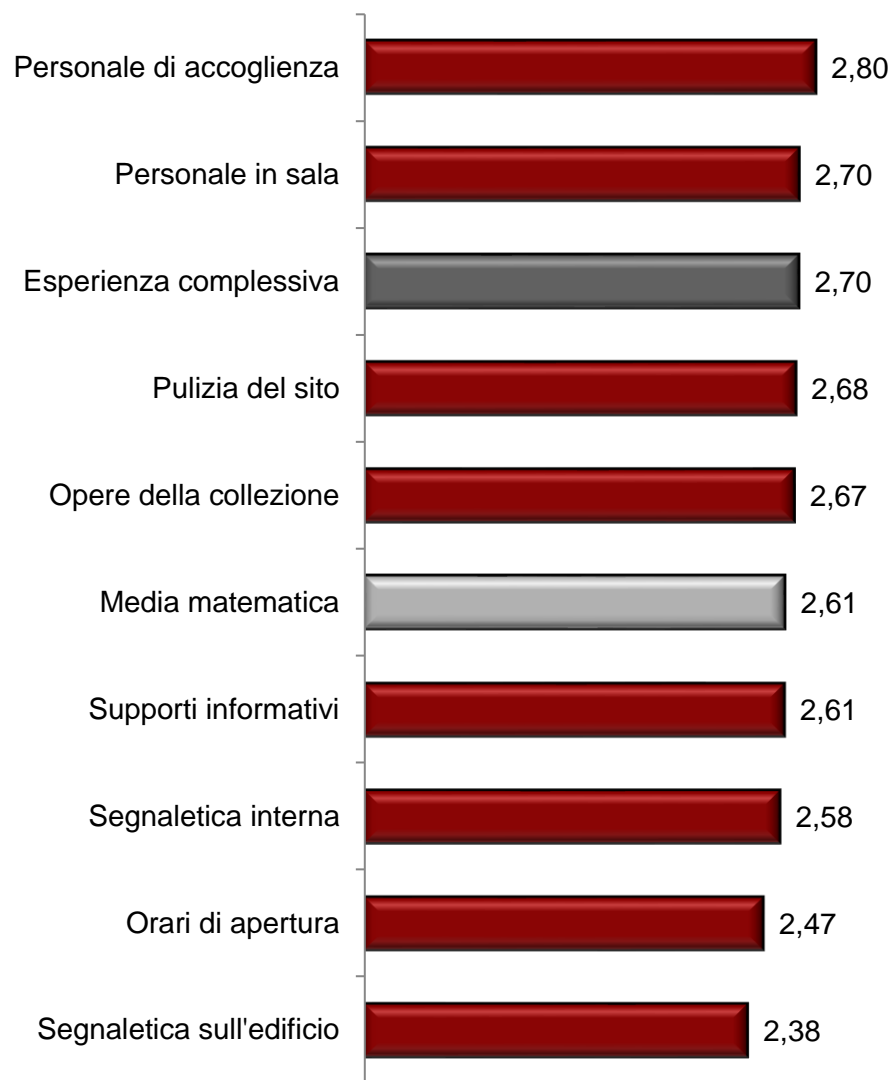
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,61).

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.

L'aspetto maggiormente gradito è il **personale**, sia **di accoglienza** che **in sala**.

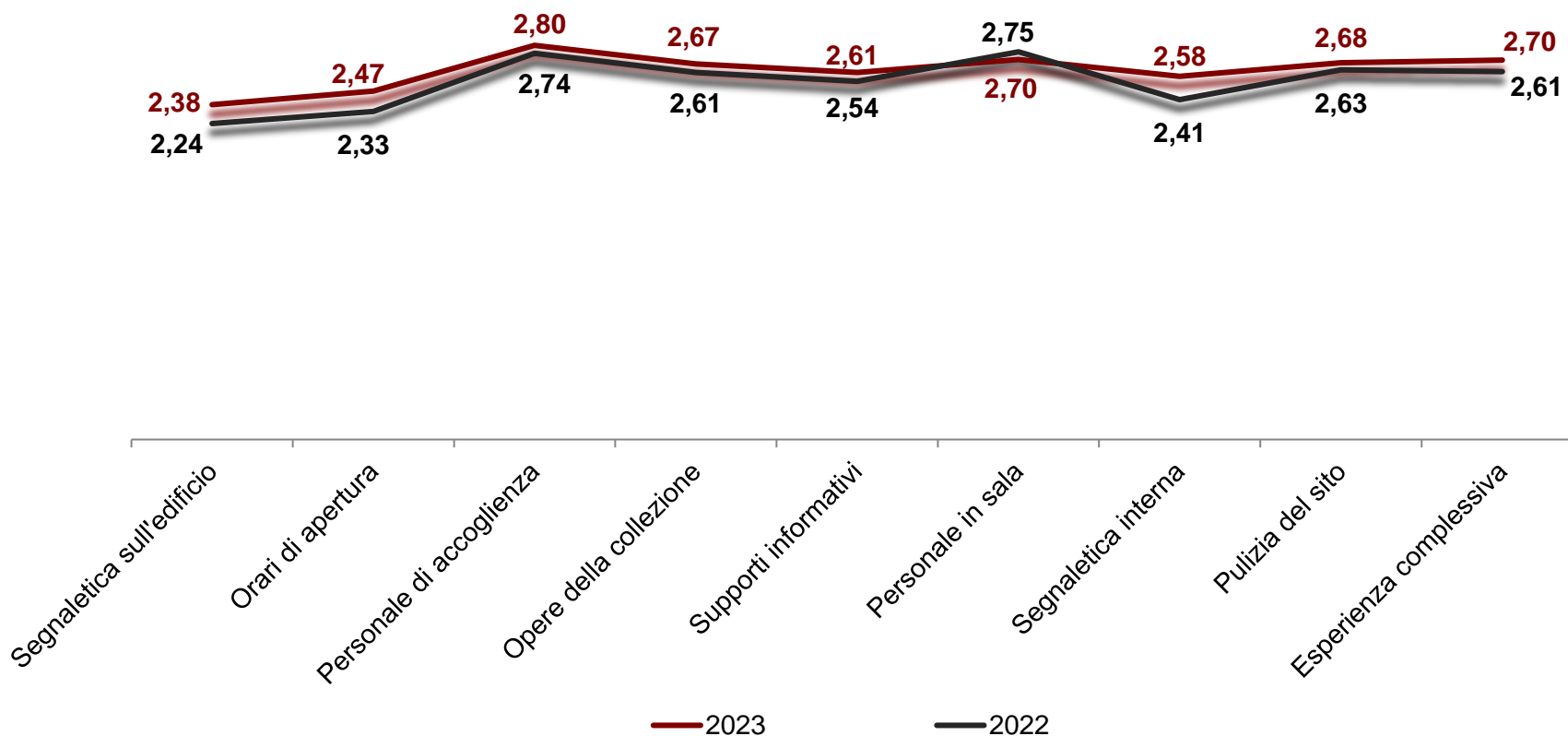
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2022-2023

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

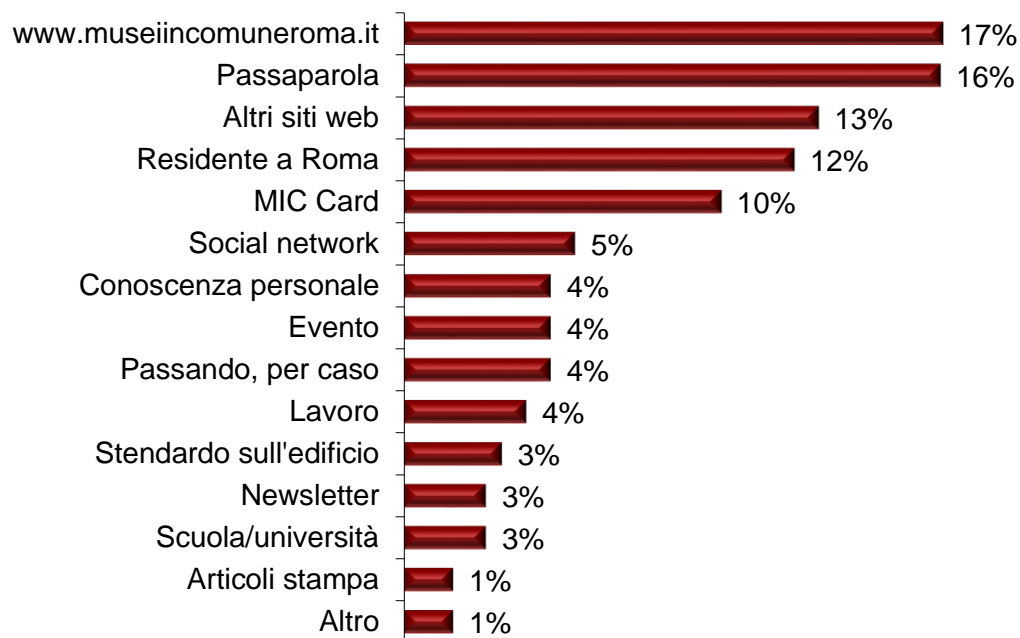
Dal grafico sottostante si evidenzia un aumento del livello di soddisfazione sulla quasi totalità degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sugli orari di apertura e sulla segnaletica (sia sull'edificio che interna). Invece si registra una lieve flessione del valore medio relativo al personale in sala, la cui media resta comunque elevata e ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 17% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo tramite il portale “**www.museiincomuneroma.it**” (7% nel 2022); poi seguono “**passaparola**” (scende da 18% a 16%) e “**altri siti web**” (passa da 19% a 13%).

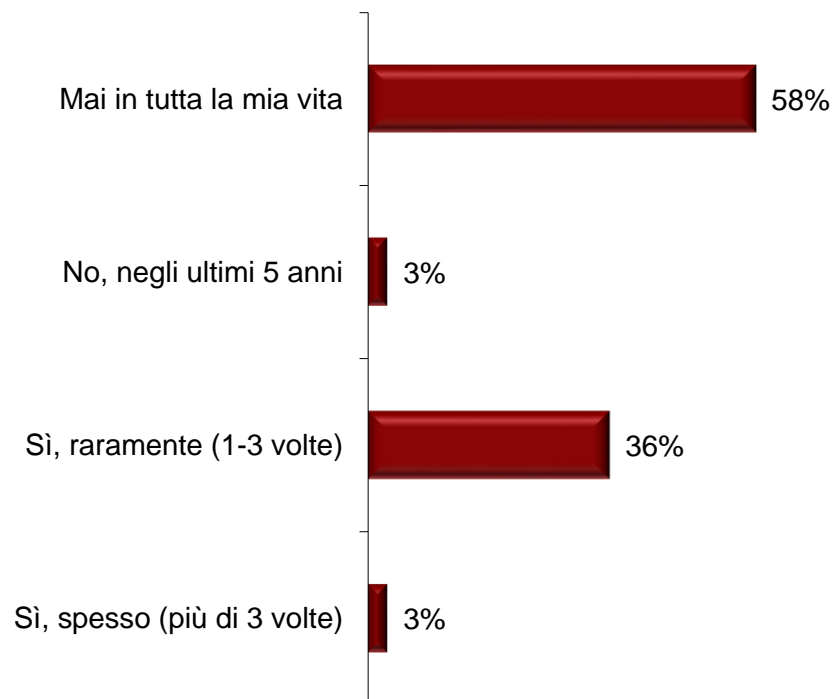
Risulta significativo che il portale www.museiincomuneroma.it prevalga soprattutto per i visitatori laureati, alcuni già stati in questo museo, il cui giudizio è uguale alle attese e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a rispondere altri siti web e passaparola sono principalmente i diplomati, nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, molto (*passaparola*) o abbastanza (*altri siti web*) soddisfatti della propria esperienza complessiva presso il *Museo di Casal de' Pazzi*.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Il 58% degli intervistati dichiara di **non essere mai stato prima** al *Museo di Casal de' Pazzi*, il 39% vi si è già recato (di cui il 36% *da una a tre volte* e il 3% *più di tre volte*), mentre il restante 3% non lo ha visitato negli ultimi cinque anni.

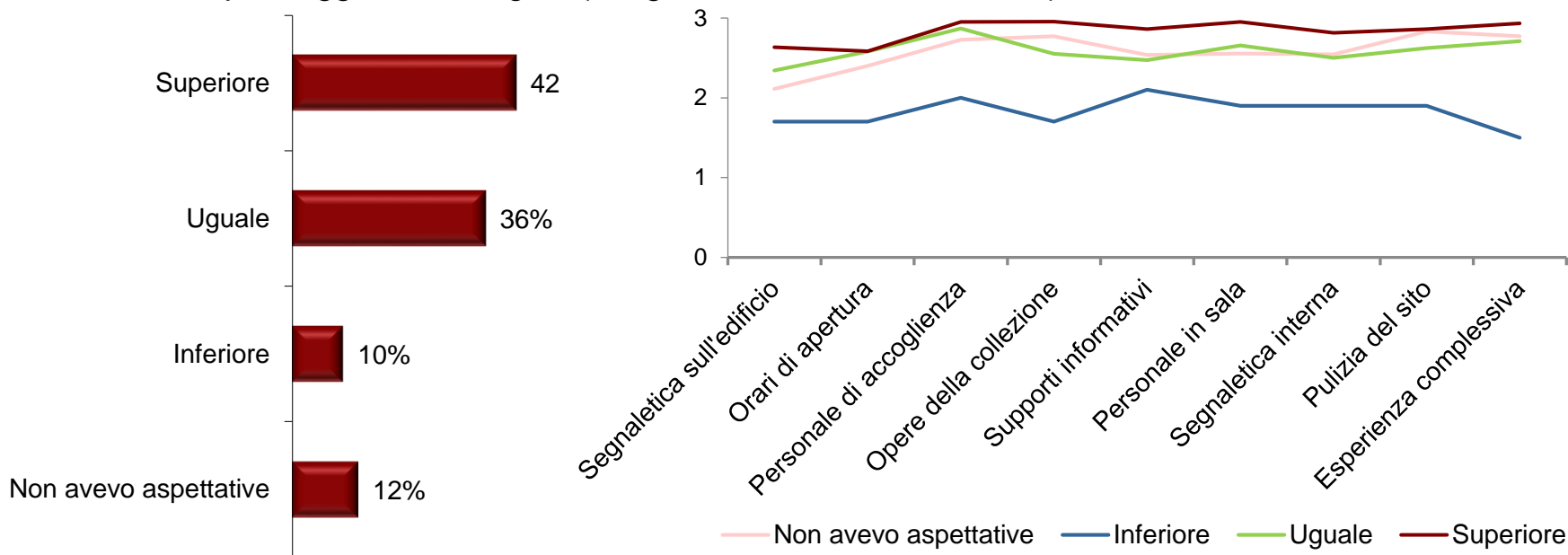
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto coloro che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore/superiore, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e nell'ultimo anno sono stati in meno di tre musei. Invece ad avere già visto il Museo di Casal de' Pazzi sono prevalentemente i visitatori con titolo di laurea/post laurea, il loro giudizio è uguale alle attese e hanno effettuato più di tre visite in altri musei in quest'ultimo anno.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 42% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 36% è uguale, mentre per il 10% degli intervistati è inferiore. Il restante 12% 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 visitatori che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore, si recano al museo per la prima volta e in generale sono molto soddisfatti. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per i laureati, alcuni hanno già visitato il *Museo di Casal de' Pazzi* e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Infine ad avere un giudizio inferiore alle attese sono i diplomati, nuovi visitatori, poco o per niente soddisfatti della loro esperienza. Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).

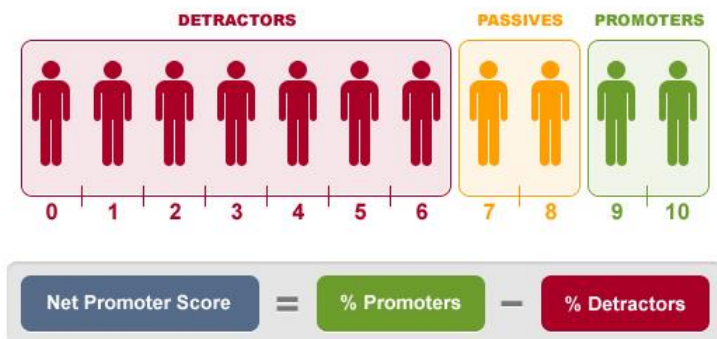


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 di Casal de' Pazzi* è pari al **44%**.

Il 34% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece l’11% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

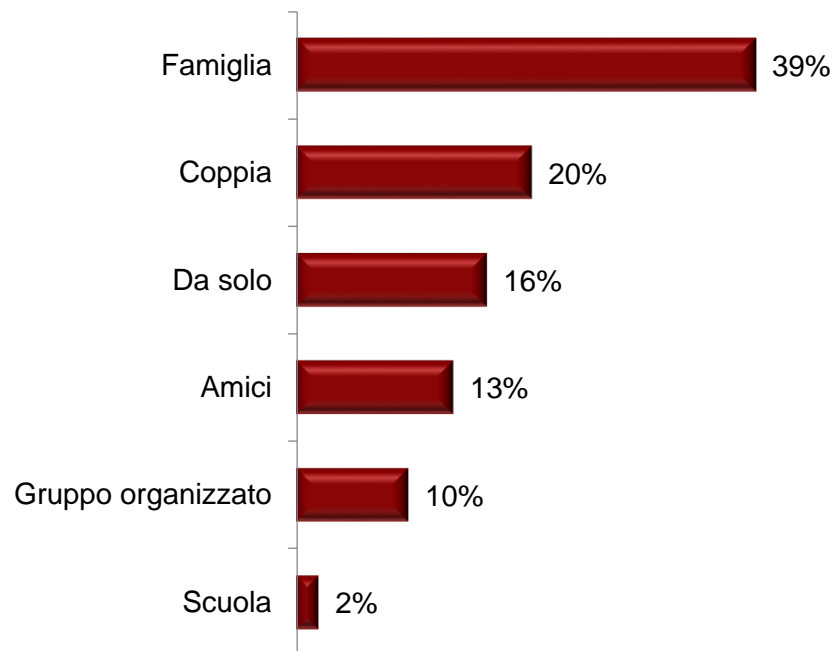


NET PROMOTER SCORE										
Museo di Casal de' Pazzi 2023										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	0	1	3	4	13	23	16	42
1%	1%	1%	0%	1%	3%	4%	12%	22%	15%	40%
DETRATTORI = 11%							PASSIVI = 34%	PROMOTORI = 55%		
55%-11%=44%										

Con chi ha visitato il museo

Il 39% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la propria **“famiglia”**, il 20% viene in **“coppia”**, il 16% vi si reca **“da solo”**, il 13% in compagnia di **“amici”**, il 10% con un **“gruppo organizzato”**, mentre il restante 2% viene con la **“scuola”**.

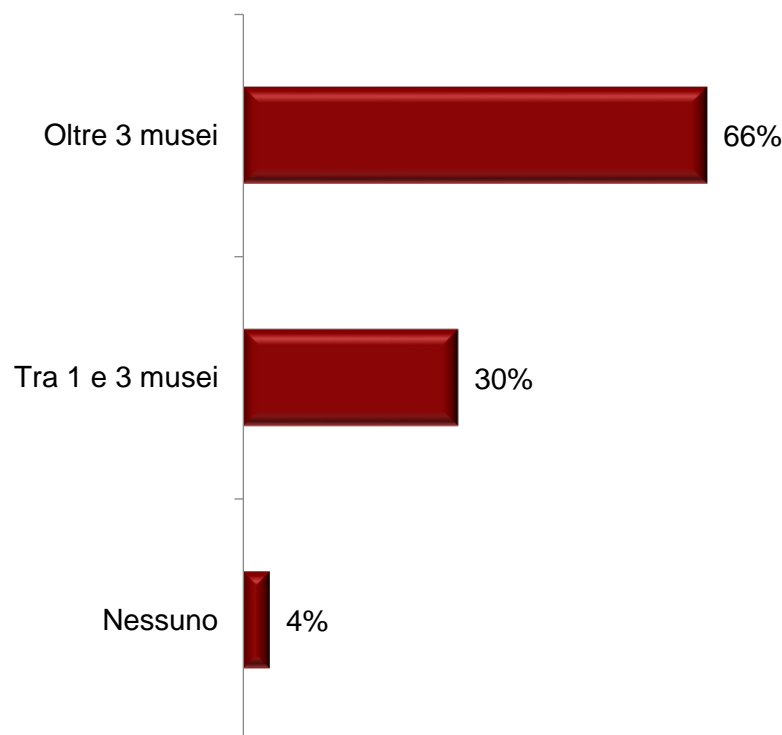
Risulta significativo che a venire con la famiglia siano principalmente i diplomati, nuovi visitatori, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti e hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno. A recarsi al museo in coppia o da soli sono soprattutto i visitatori laureati o con titolo di post laurea, alcuni hanno già visitato il *Museo di Casal de' Pazzi* e nell'ultimo anno sono stati in più di tre musei, ma mentre chi è venuto *in coppia* ha un giudizio uguale alle attese ed è abbastanza soddisfatto, coloro che si sono recati al museo *da soli*, hanno un giudizio superiore alle aspettative e nel complesso sono molto soddisfatti.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 66% degli intervistati dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 30% risponde “**tra uno e tre musei**” e il 4% dichiara di non aver visitato quest'anno alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visitato più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto coloro che sono già stati al *Museo di Casal de' Pazzi* e hanno un giudizio superiore alle aspettative. Invece ad avere frequentato meno di tre musei in quest'anno sono stati i nuovi visitatori, con un giudizio uguale alle proprie attese o ne sono privi.



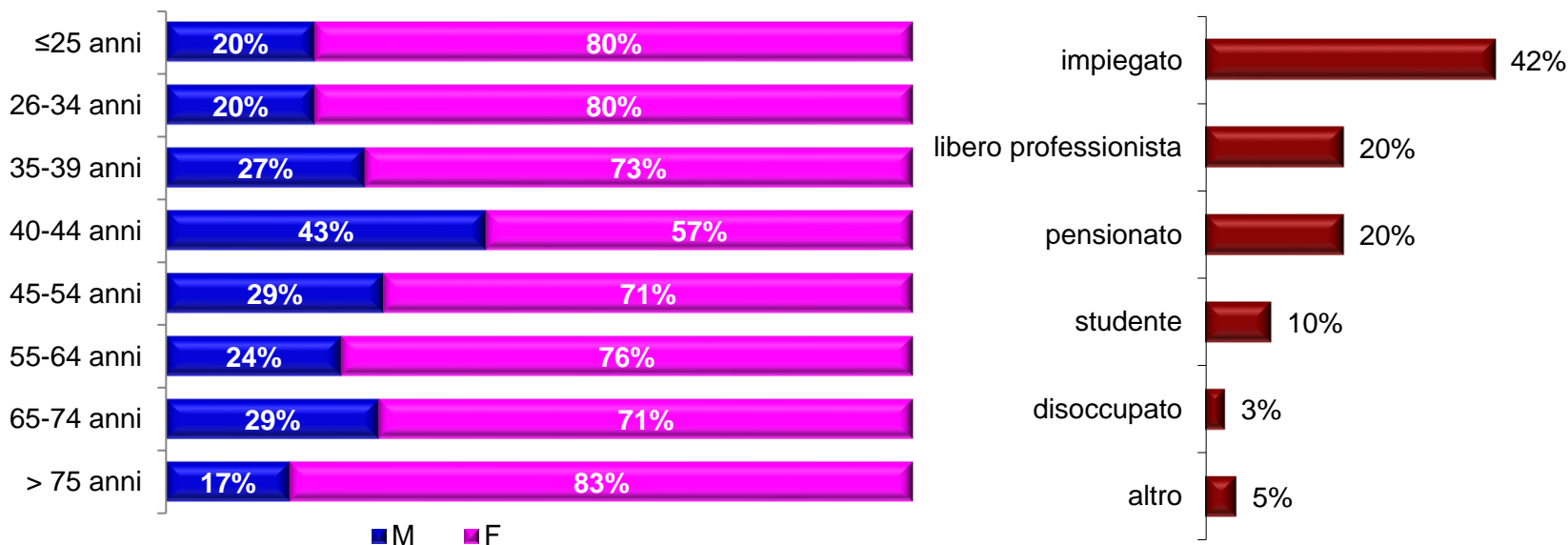
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 72% degli intervistati appartiene al **genere femminile** (59% nel 2022), prevalente in tutte le fasce di età (*cf.* grafico in basso a sinistra).

In tale indagine si registra una maggiore presenza della fascia **45-64 anni**, la cui percentuale passa dal 43% al 39%. Inoltre, si rileva un aumento dei visitatori di età **26-44 anni**, che aumentano dal 27% al 37%.

Il 64% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (53% nel 2022).

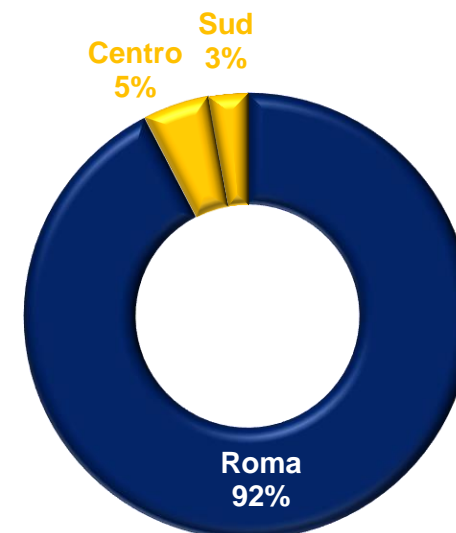
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (42%; erano il 40% nell'indagine precedente); seguono i **liberi professionisti** e i **pensionati** (entrambi 20%; lo scorso anno erano rispettivamente 12% e 26%).



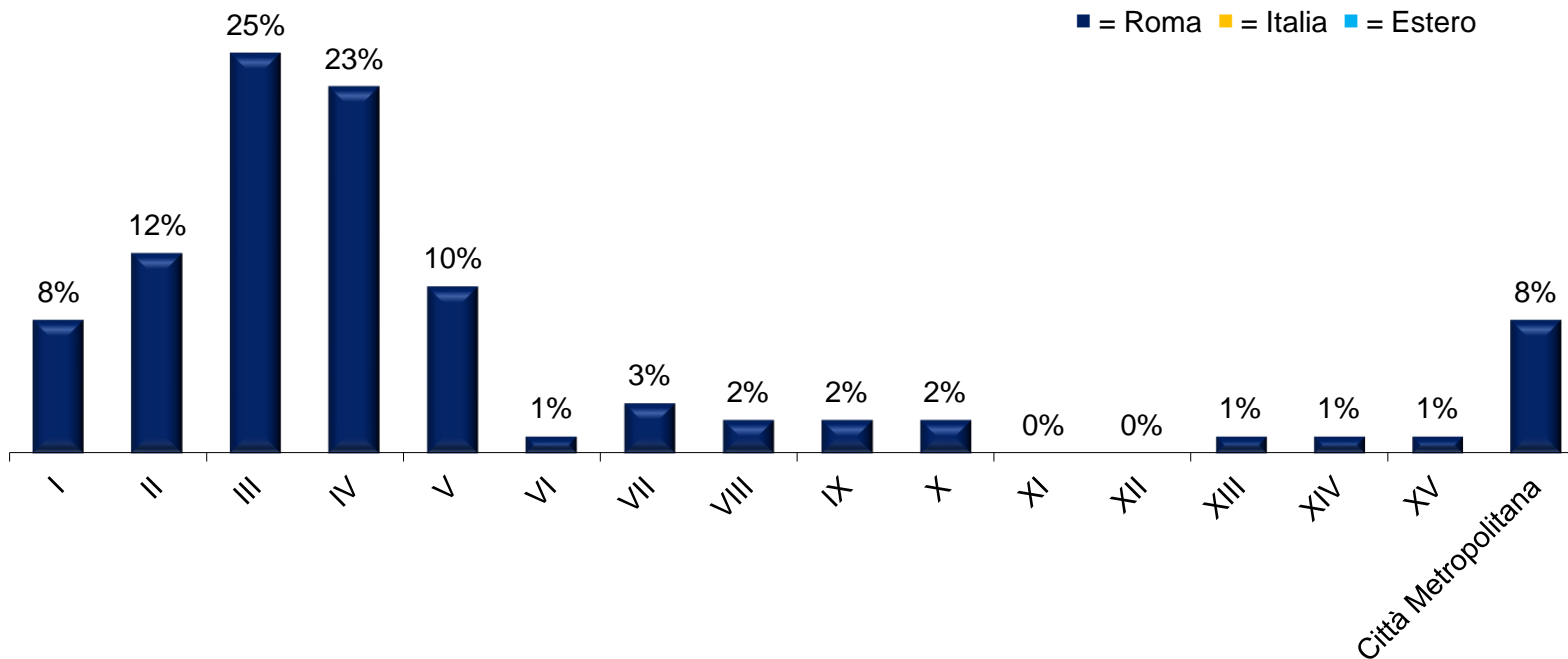
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 92% del campione totale è rappresentato da **residenti a Roma** (94% nel 2022); l'8% giunge da altre province italiane (in aumento dal 4% dell'indagine precedente), mentre non sono stati intervistati visitatori stranieri (lo scorso erano il 2%).

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza dei romani intervistati: prevalgono nettamente i **Municipi III (25%) e IV (23%)**.



■ = 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	,521 **	,387 **	,410 **	,268 **	,266 *	,368 **	,410 **	,416 **
Orari di apertura	,521 **	1,000	,459 **	,325 **	0,172	,227 *	,214 *	,335 **	,342 **
Personale di accoglienza	,387 **	,459 **	1,000	,448 **	,236 *	,631 **	,436 **	,409 **	,500 **
Opere della collezione	,410 **	,325 **	,448 **	1,000	,514 **	,441 **	,474 **	,534 **	,710 **
Supporti informativi	,268 **	0,172	,236 *	,514 **	1,000	,360 **	,659 **	,410 **	,546 **
Personale in sala	,266 *	,227 *	,631 **	,441 **	,360 **	1,000	,435 **	,385 **	,600 **
Segnaletica interna	,368 **	,214 *	,436 **	,474 **	,659 **	,435 **	1,000	,338 **	,438 **
Pulizia del sito	,410 **	,335 **	,409 **	,534 **	,410 **	,385 **	,338 **	1,000	,604 **
Esperienza complessiva	,416 **	,342 **	,500 **	,710 **	,546 **	,600 **	,438 **	,604 **	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.

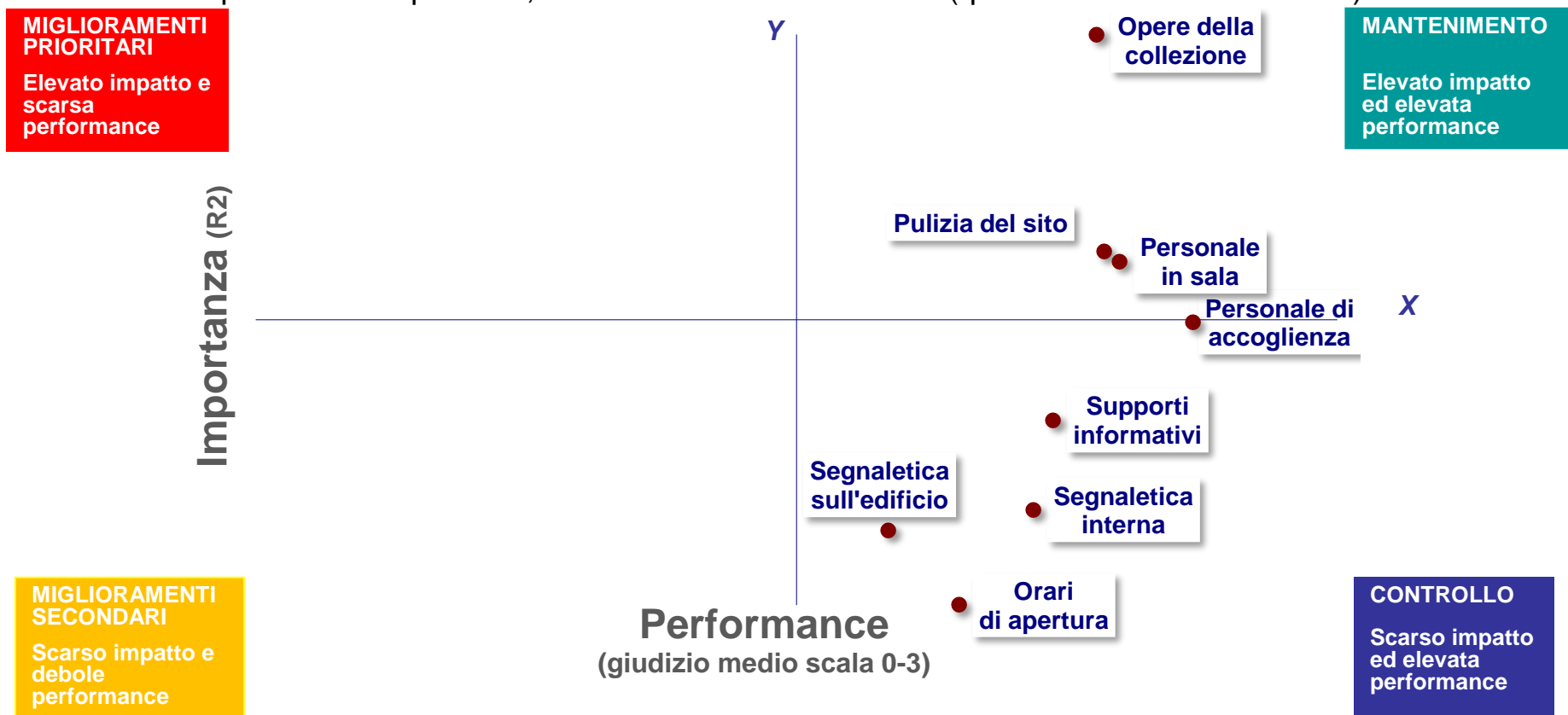
Per il *Museo di Casal de' Pazzi* le **opere della collezione**, la **pulizia del sito** e il **personale in sala** sono gli elementi più correlati alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,710
Pulizia del sito	0,604
Personale in sala	0,600
Supporti informativi	0,546
Personale di accoglienza	0,500
Segnaletica interna	0,438
Segnaletica sull'edificio	0,416
Orari di apertura	0,342

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** sono l'aspetto ritenuto più importante nella mappa e si posizionano nel quadrante in alto a destra, insieme alla **pulizia del sito** e al **personale in sala**, mentre il **personale d accoglienza** è 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.

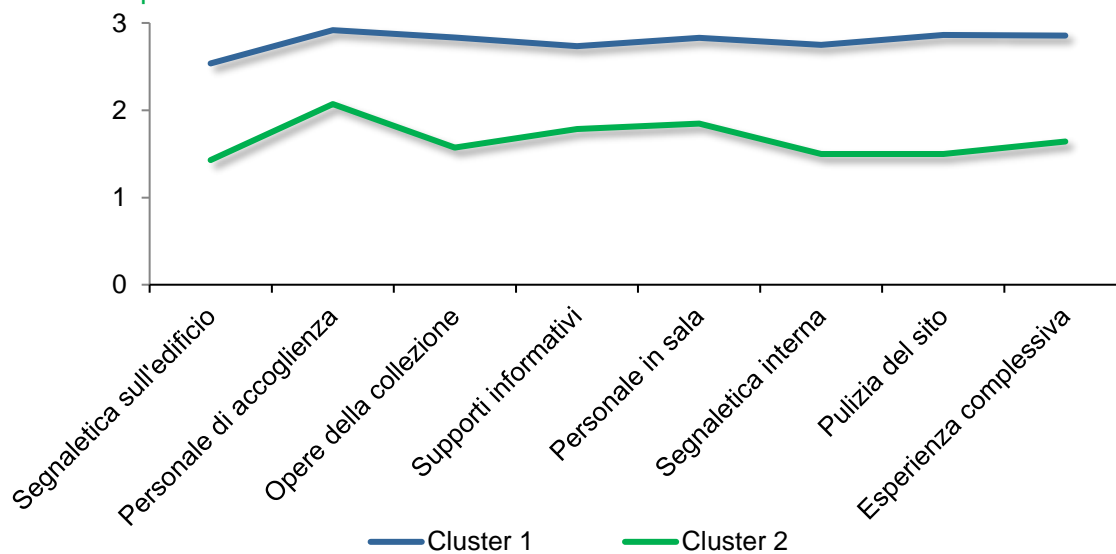
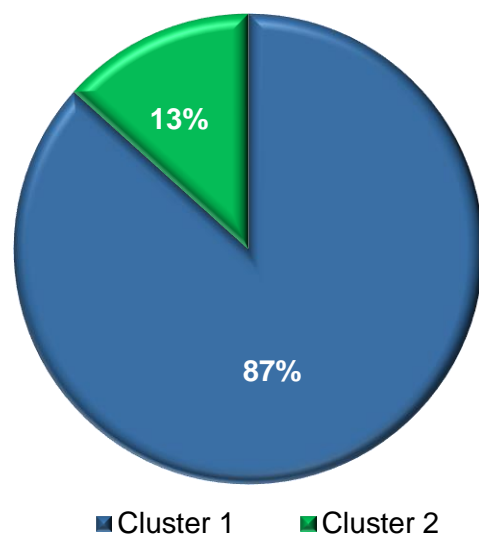
Cluster Analysis

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 (91 individui per il *Cluster 1* e 14 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 26-39 anni e over 55 anni; liberi professionisti e pensionati; risiedono soprattutto nei Municipi II-III-V; nuovi visitatori; sono venuti a conoscenza del museo tramite il portale www.museiincomuneroma.it e il passaparola; 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 40-54 anni; impiegati; risiedono soprattutto nel Municipio IV; alcuni hanno già visitato il museo; ne sono venuti a conoscenza tramite altri siti web; vengono con la propria famiglia; giudizio uguale o inferiore alle aspettative; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



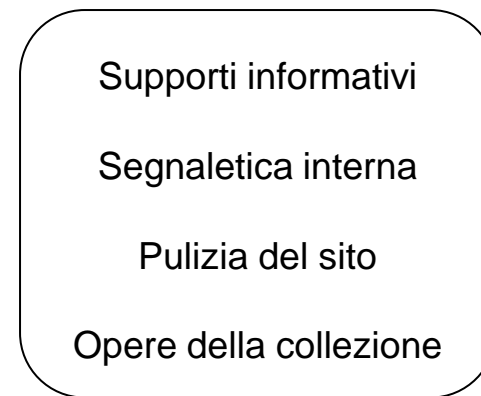
Analisi Fattoriale

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:



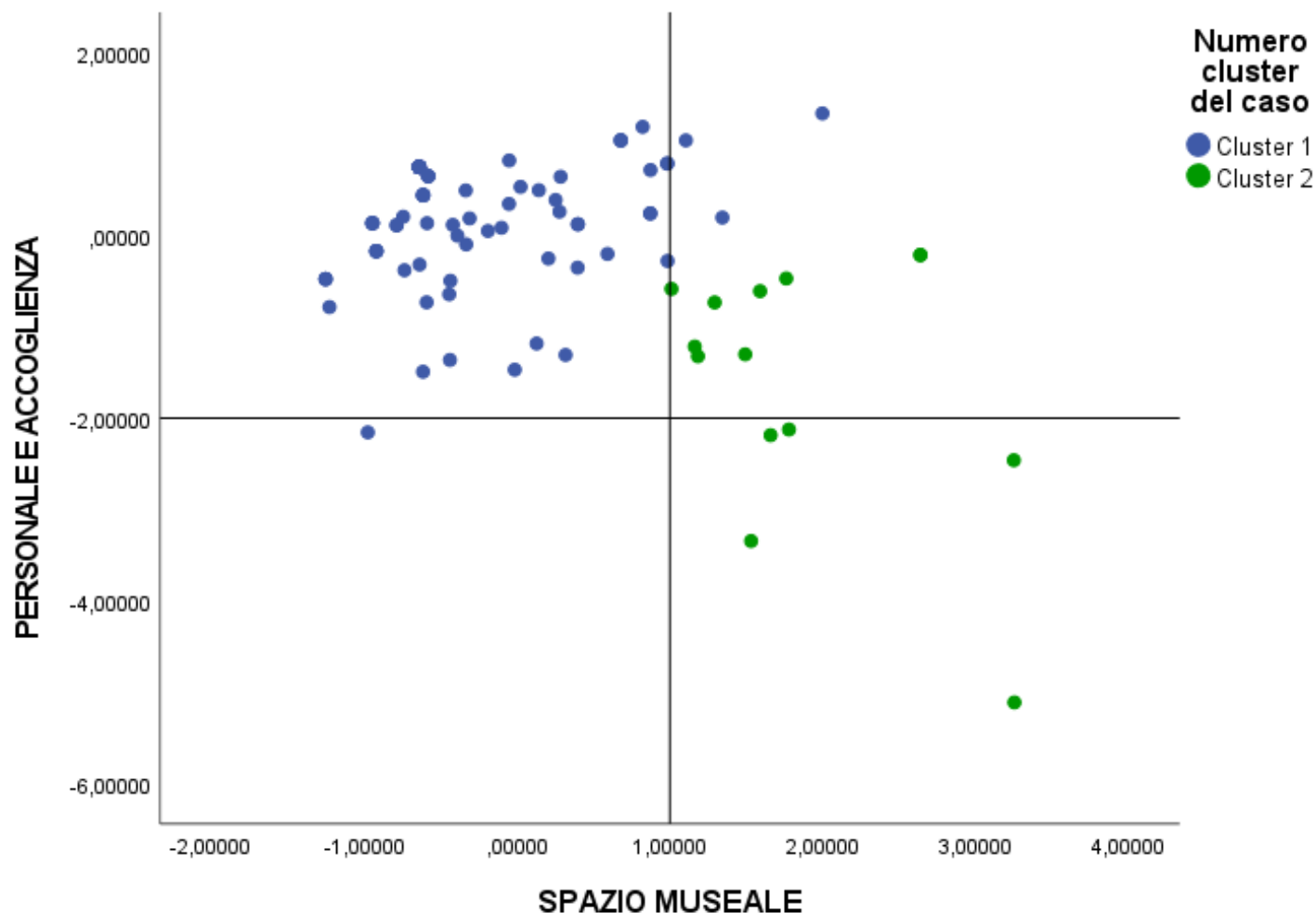
Fattore 1
PERSONALE E ACCOGLIENZA



Fattore 2
SPAZIO MUSEALE

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 (*Personale e Accoglienza*).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 62

ELOGI bel museo, piacevole sorpresa, bello il giardino, complimenti al personale. **Totale 5**

COMUNICAZIONE promuovere maggiormente il museo, soprattutto nelle scuole. **Totale 13**

SUPPORTI DIGITALI audio pessimo dei filmati, inserire dei supporti multimediali, proiettori fuori asse, non è piaciuto il documentario proposto. **Totale 6**

DIDATTICA organizzare più visite guidate e attività per i bambini. **Totale 5**

ESTERNO disinfestare le colonie di zanzare, ampliare il giardino, maggiore cura del giardino esterno. **Totale 5**

ALTRO. Totale 16

TOTALE 45 SUGGERIMENTI
Museo di Casal de' Pazzi

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 : 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:.....