



Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco

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) **dal 25 al 28 ottobre** presso il **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (gli intervistati rappresentano il 46% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 3,36\%$.

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 ottimo, con una media di **2,83** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono la **pulizia del sito** (2,97), il **personale di accoglienza** (2,95) e **in sala** (2,89), le **opere della collezione** (2,88) e la **segnaletica interna** (2,84).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, La **segnaletica interna** e il **guardaroba** sono le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 16-18). Invece tra i suggerimenti rilasciati emergono quelli relativi alla **segnaletica esterna** (13 suggerimenti) e agli **orari di apertura** (13 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 43% da **cittadini romani, impiegati** (40%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (70%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età dei **40-54 anni** (31%) e **19-34 anni** (28%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando per caso** (35%); poi seguono **passaparola** (25%) e **altri siti web** (11%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando per caso* siano soprattutto i turisti stranieri, nuovi visitatori, minorenni o di età adulta al di sopra dei 45 anni, privi di aspettative.

Il *passaparola* emerge per i visitatori italiani (inclusi i romani), appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 40-44 anni, il cui giudizio è superiore o uguale alle proprie attese. Invece la voce *altri siti web* prevale tra i turisti (sia italiani che stranieri), di età 45-54 anni, con giudizio superiore alle aspettative.

Tabella riassuntiva

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2023	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,36	2,00	100	0	0,595	0%	42%	0%	94%
Orari di apertura	2,60	3,00	100	0	0,682	0%	71%	0%	89%
Personale di accoglienza	2,95	3,00	100	0	0,219	0%	95%	0%	100%
Guardaroba	2,75	3,00	32	68	0,440	68%	75%	0%	100%
Opere della collezione	2,88	3,00	100	0	0,327	0%	88%	0%	100%
Audioguida	2,44	3,00	9	91	0,726	91%	56%	0%	89%
Supporti informativi	2,67	3,00	100	0	0,587	0%	73%	0%	94%
Personale in sala	2,89	3,00	93	7	0,311	7%	89%	0%	100%
Segnaletica interna	2,84	3,00	100	0	0,443	0%	87%	0%	97%
Pulizia del sito	2,97	3,00	100	0	0,171	0%	97%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,83	3,00	100	0	0,378	0%	83%	0%	100%

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

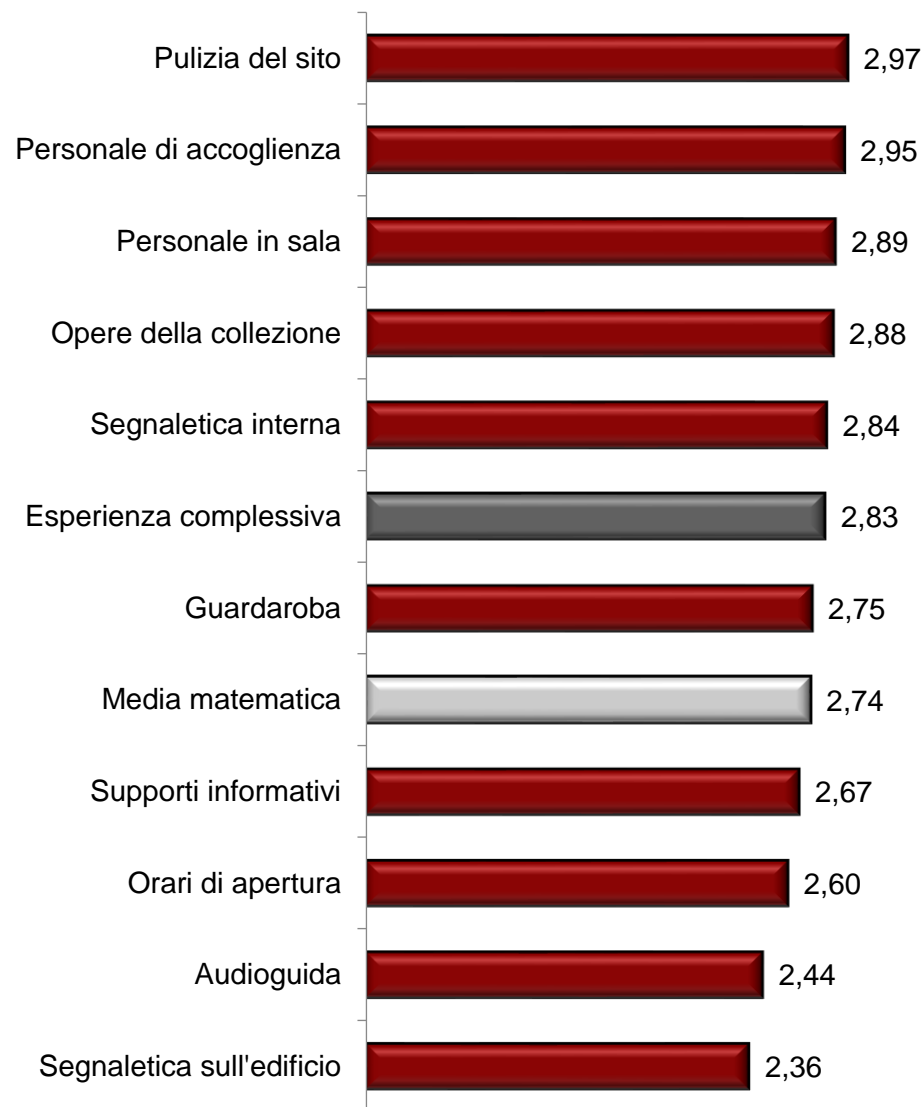
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,74).

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

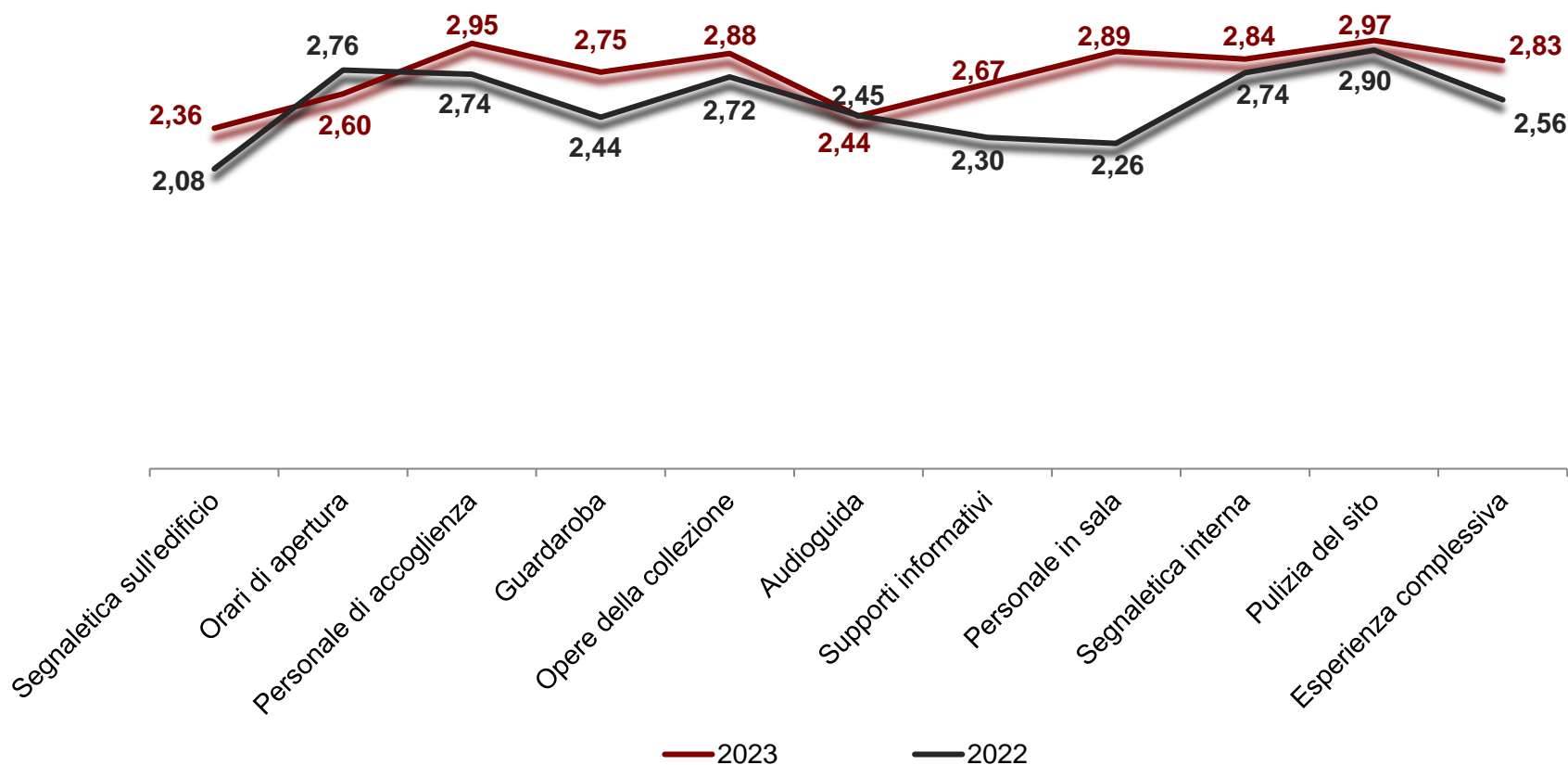
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2022-2023

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

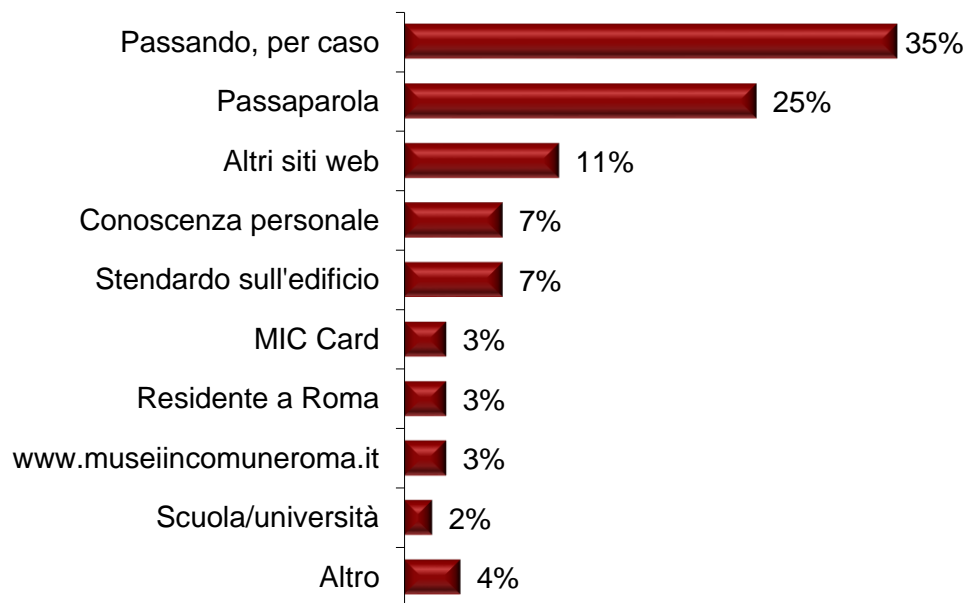
Dal grafico sottostante si evidenzia un aumento del livello di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sul guardaroba, sui supporti informativi e sul personale in sala. Invece si registra una flessione solo sugli orari di apertura, ma la media resta elevata e ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 35% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (stessa percentuale emersa nel 2022); poi seguono “**passaparola**” (25%; in netto aumento dall’11% nella precedente indagine) e “**altri siti web**” (11%; lo scorso anno era 10%).

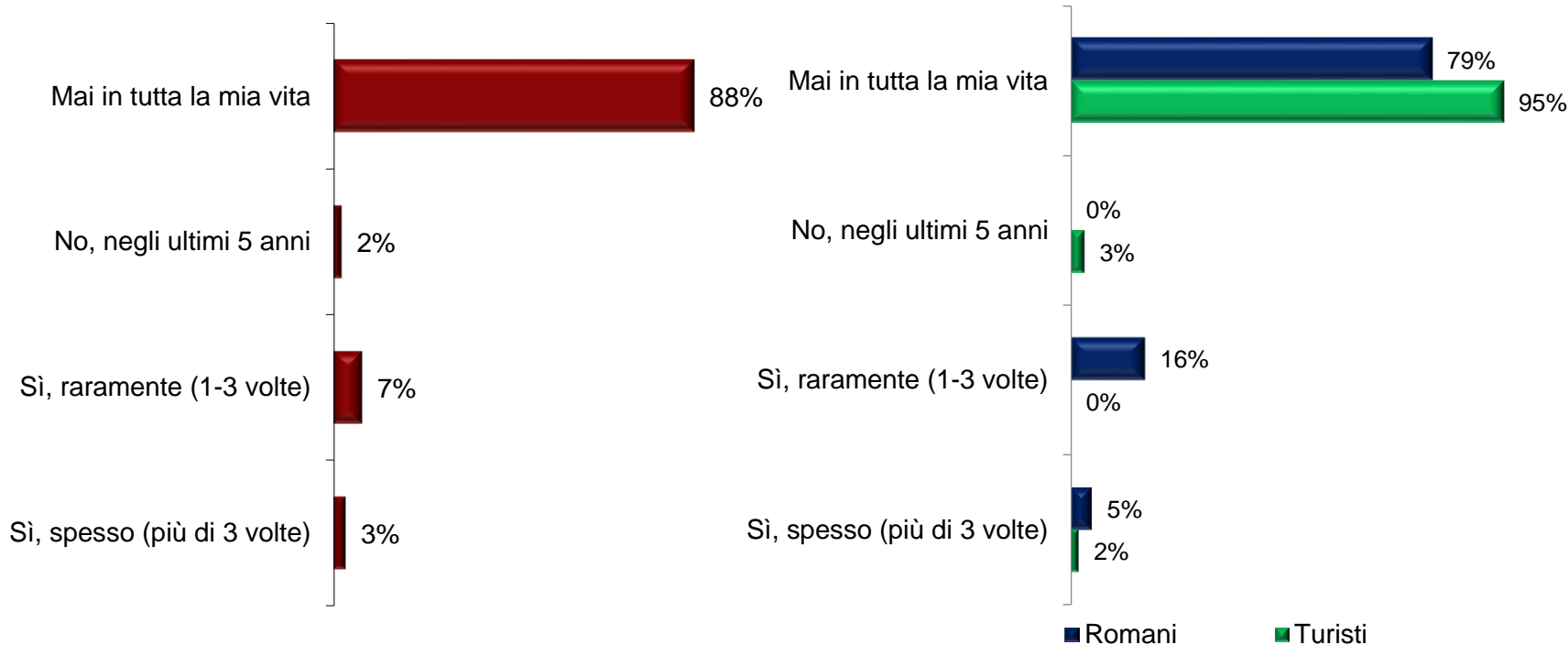
È significativo che ad avere conosciuto il museo passando per caso siano soprattutto i turisti stranieri, nuovi visitatori, minorenni o di età adulta al di sopra dei 45 anni, privi di aspettative. Il passaparola emerge per i visitatori italiani (inclusi i romani), appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 40-44 anni, il cui giudizio è superiore o uguale alle proprie attese. Invece la voce altri siti web prevale tra i turisti (sia italiani che stranieri), di età 45-54 anni, con giudizio superiore alle aspettative.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (88% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima al Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco**, il 10% già vi è stato (di cui il 7% “*da una a tre volte*” e il 3% “*più di tre volte*”) e il restante 2% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti (*cf.* grafico in basso a destra), con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e sono stati in meno di tre musei nell’ultimo anno. Invece ad avere già visto il Museo di Scultura Giovanni Barracco sono prevalentemente i visitatori romani, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e in quest’ultimo anno affermano di avere frequentato più di tre musei.

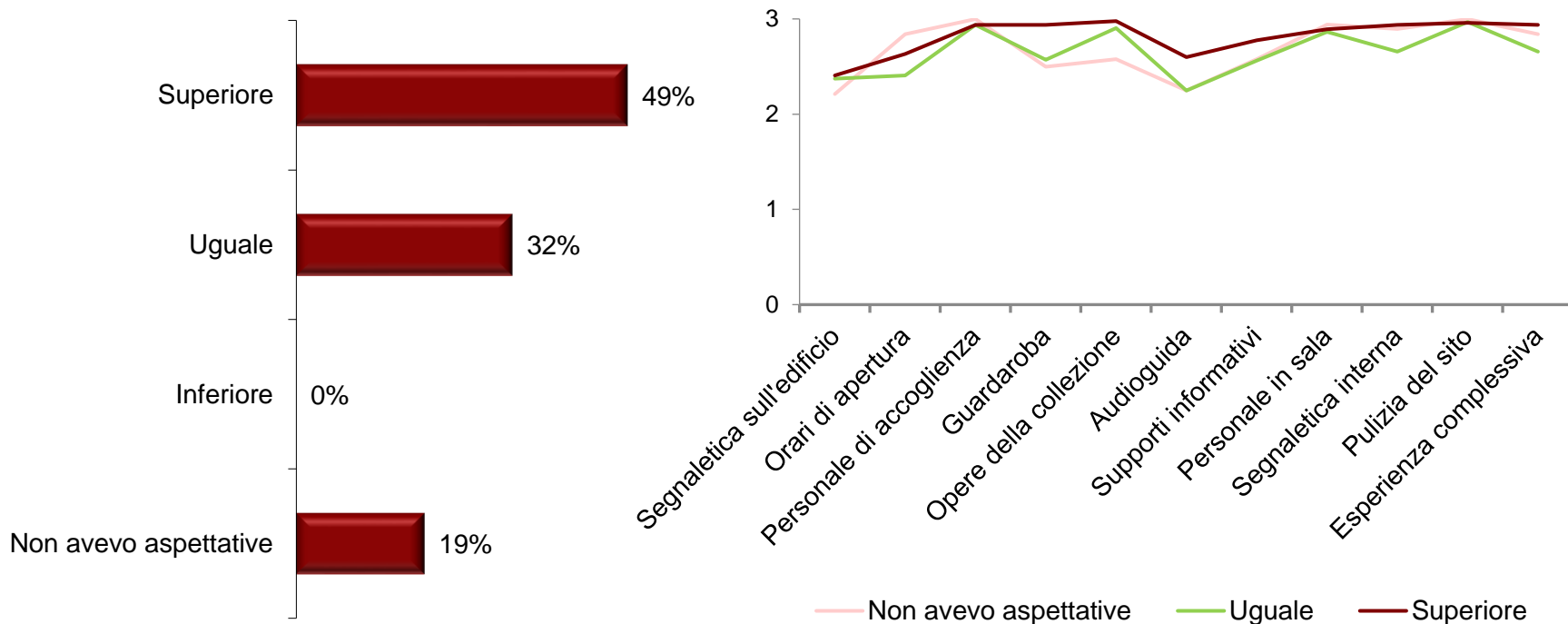


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 49% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 32% è uguale, mentre nessuno ritiene tale museo inferiore alle proprie aspettative. Il restante 19% 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 turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, in generale molto soddisfatti. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per i romani, alcuni già stati al *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* e si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

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

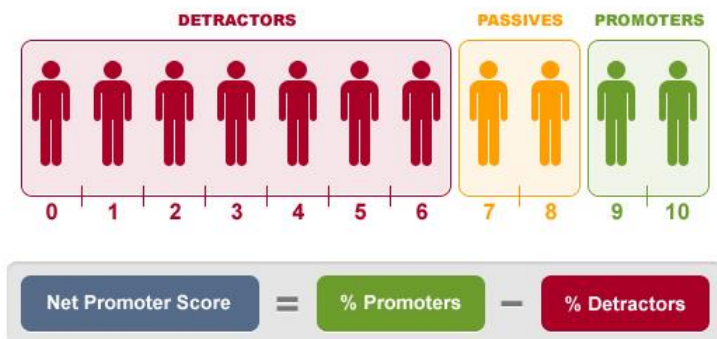


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 Scultura Antica Giovanni Barracco* è pari al **23%**.

Ben il 71% 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).

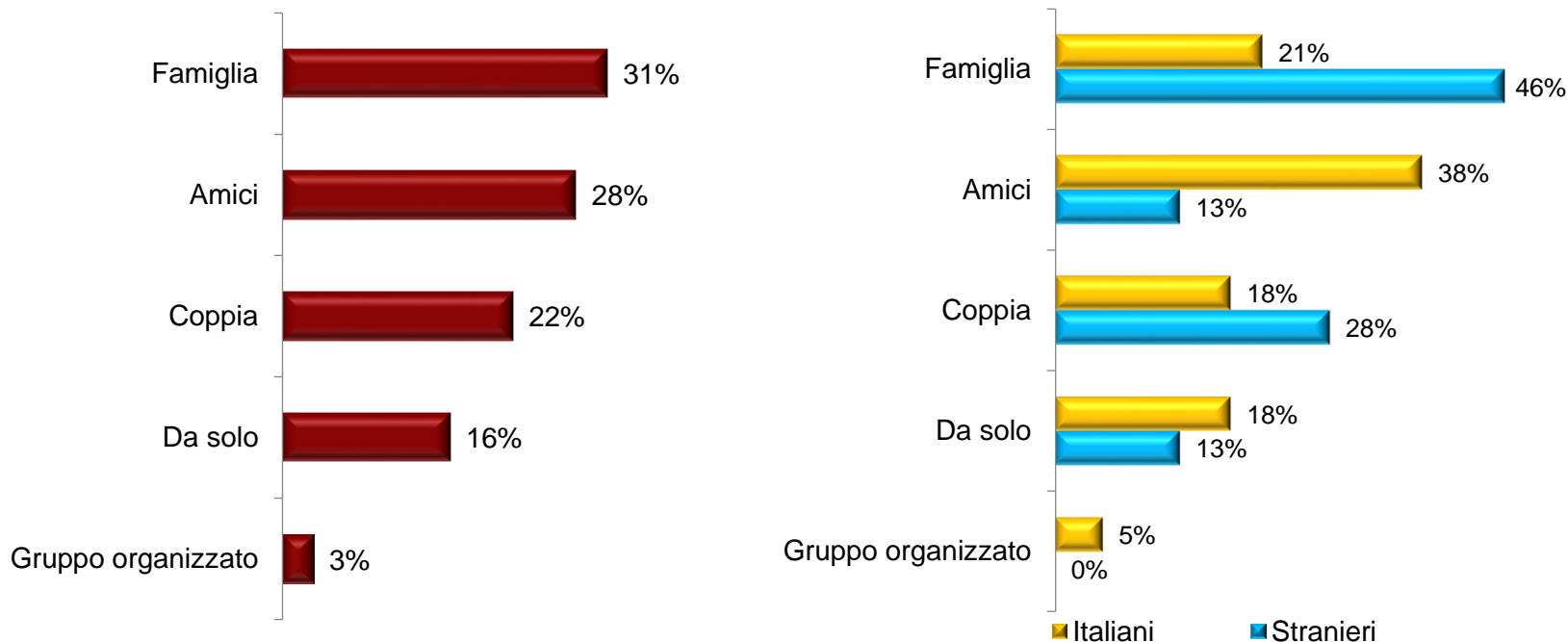


NET PROMOTER SCORE										
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2023										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	3	12	59	8	18
0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	12%	59%	8%	18%
DETRACTORI = 3%							PASSIVI = 71%	PROMOTORI = 26%		
26%-3%=23%										

Con chi ha visitato il museo

Il 31% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la propria **“famiglia”**, il 28% in compagnia di **“amici”**, il 22% in **“coppia”**, il 16% **“da solo”** e il restante 3% con un **“gruppo organizzato”**.

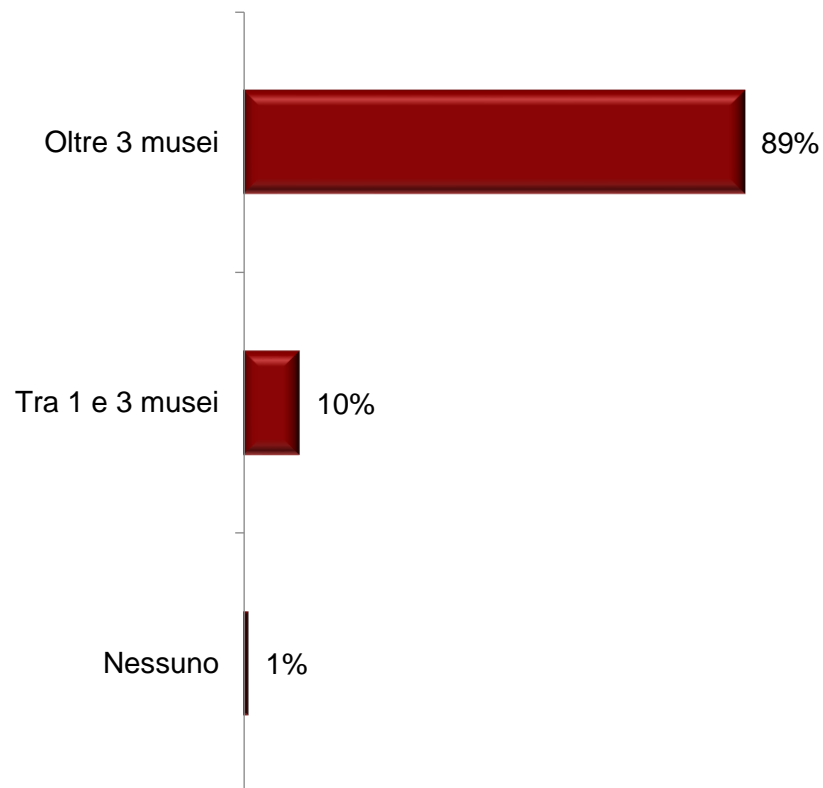
Risulta significativo che a venire con la propria famiglia siano principalmente i turisti stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), di età inferiore ai 14 anni e 45-54 anni, privi di aspettative e nell'ultimo anno sono stati in più di tre musei. A recarsi al museo con amici sono soprattutto i visitatori italiani (inclusi i romani), di età 14-25 anni e 40-44 anni, il cui giudizio è uguale alle proprie attese e hanno frequentato meno di tre musei in quest'ultimo anno. Invece a venire in coppia sono in particolare i visitatori stranieri, di età adulta al di sopra dei 55 anni, con giudizio superiore alle aspettative e hanno frequentato tra uno e tre musei negli ultimi dodici mesi.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Ben l'89% risponde di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 10% degli intervistati dichiara di avere visitato **“tra uno e tre musei”**, mentre solo l'1% non ha visitato alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i visitatori privi di aspettative, in generale molto soddisfatti. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei in quest'ultimo anno sono principalmente coloro che hanno un giudizio superiore o uguale alle attese, nel complesso abbastanza soddisfatti.



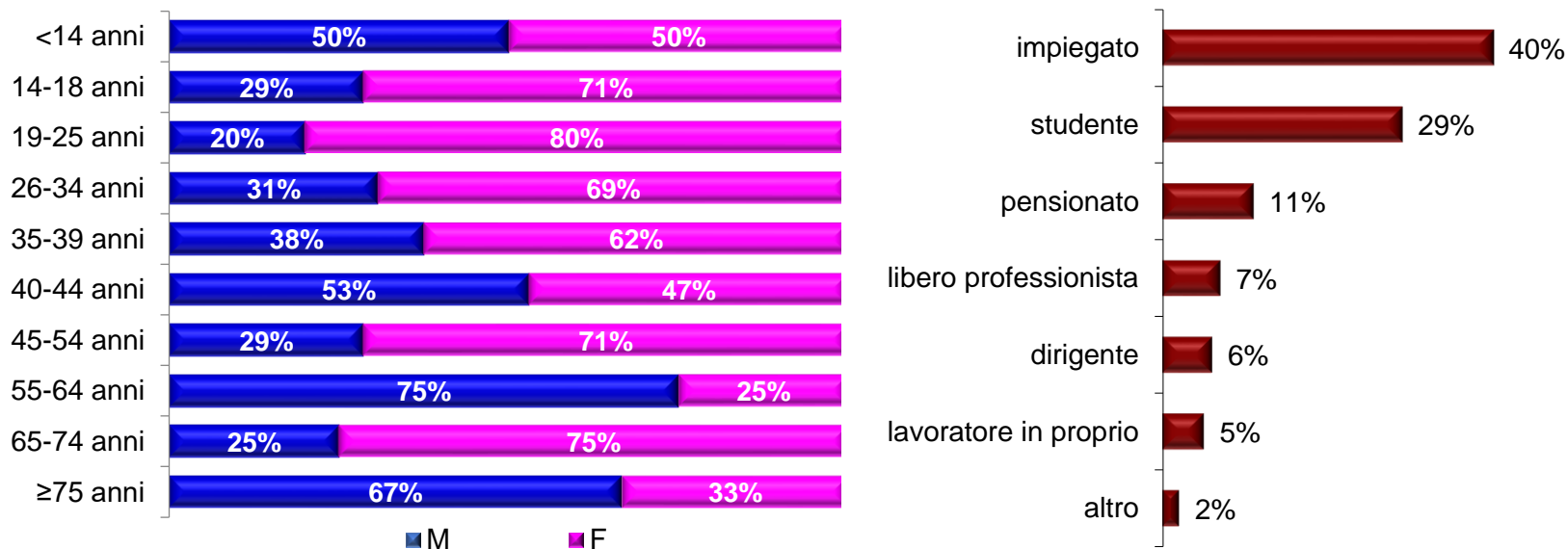
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il **genere femminile** (61%; era il 50% nel 2022), in particolare nelle fasce d'età dei giovani fino a 39 anni, 45-54 anni e 65-74 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle dei **40-54 anni** (in aumento dal 20% al 31%) e **19-34 anni** (in discesa dal 41% al 28%). Inoltre, si evidenzia un incremento di minorenni, la cui percentuale passa da 3% a 11%.

Il 70% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (61% nel 2022).

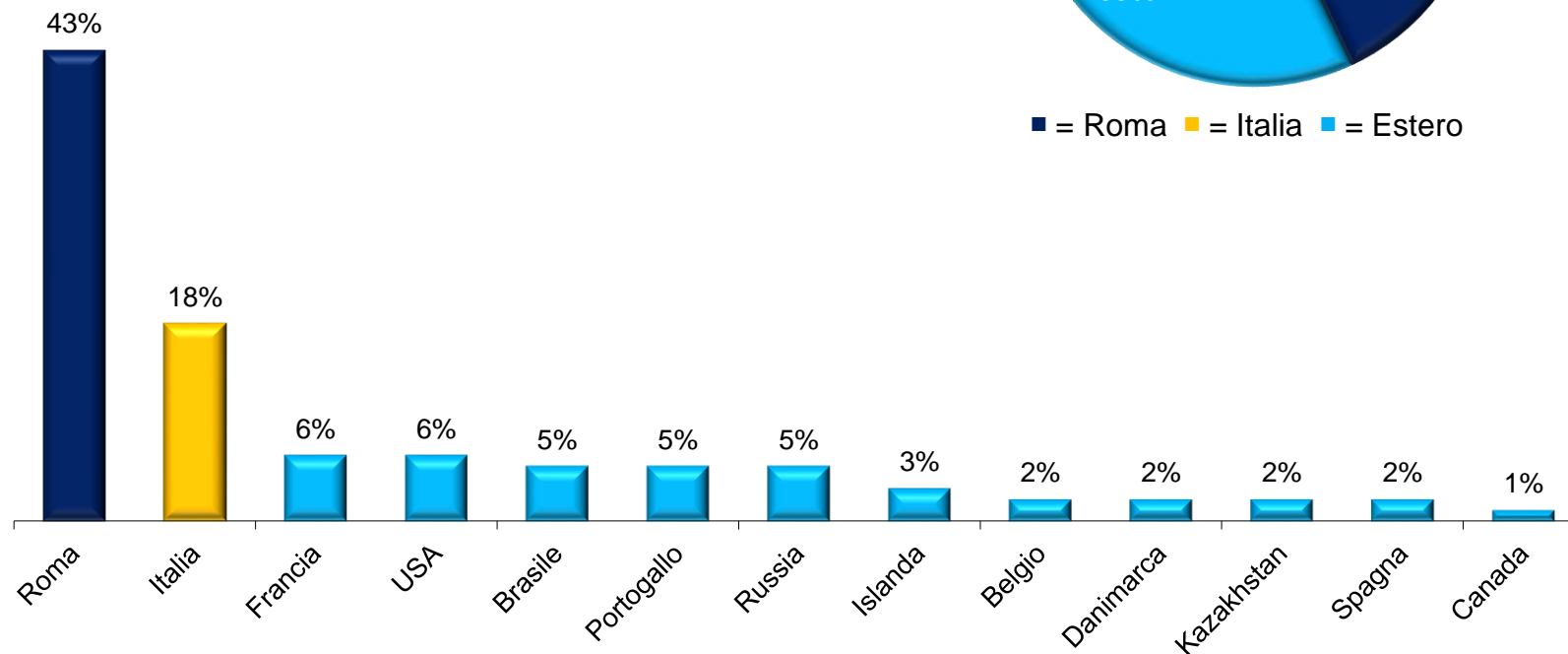
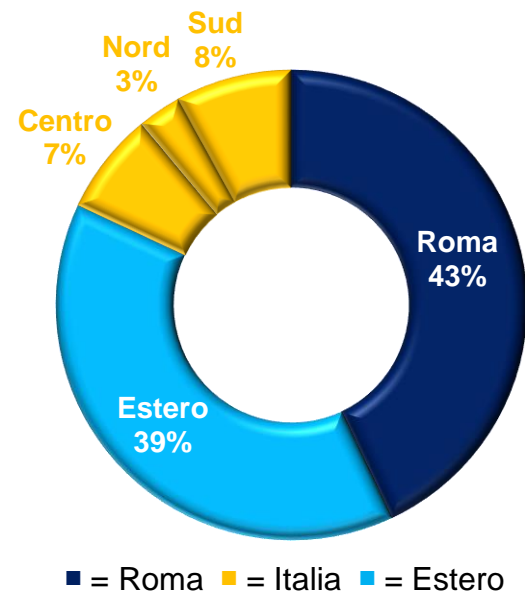
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (40%; erano il 39% nell'indagine precedente) e gli **studenti** (29%; lo scorso anno erano il 26%). La percentuale dei pensionati passa da 10% a 11%.



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 43% del campione totale è costituito da cittadini **romani** (46% nell'indagine precedente); il 39% proviene dall'estero (29% nel 2022), mentre il 18% giunge da altre province italiane (in discesa dal 25% emerso lo scorso anno).

Tra le nazionalità estere prevalgono la **francese** e la **statunitense** (6% per entrambe); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i> ***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Guardaroba	Opere della collezione	Audioguida	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	0,175	0,161	,361*	0,182	0,387	,299**	-0,115	,241*	0,016	0,183
Orari di apertura	0,175	1,000	,357**	,588**	0,065	0,581	,467**	0,081	0,152	0,116	,348**
Personale di accoglienza	0,161	,357**	1,000	-	0,056	0,306	,426**	-0,074	0,176	,229*	0,140
Guardaroba	,361*	,588**	-	1,000	0,000	0,683	,514**	0,008	,372*	0,149	,545**
Opere della collezione	0,182	0,065	0,056	0,000	1,000	0,204	,377**	,239*	,224*	,296**	,242*
Audioguida	0,387	0,581	0,306	0,683	0,204	1,000	0,408	0,291	0,463	0,463	0,581
Supporti informativi	,299**	,467**	,426**	,514**	,377**	0,408	1,000	0,166	,315**	0,017	,374**
Personale in sala	-0,115	0,081	-0,074	0,008	,239*	0,291	0,166	1,000	0,197	-0,051	,339**
Segnaletica interna	,241*	0,152	0,176	,372*	,224*	0,463	,315**	0,197	1,000	,270**	,623**
Pulizia del sito	0,016	0,116	,229*	0,149	,296**	0,463	0,017	-0,051	,270**	1,000	,233*
Esperienza complessiva	0,183	,348**	0,140	,545**	,242*	0,581	,374**	,339**	,623**	,233*	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 non ritenute significative rispetto all'esperienza complessiva sono state escluse dalla tabella laterale.

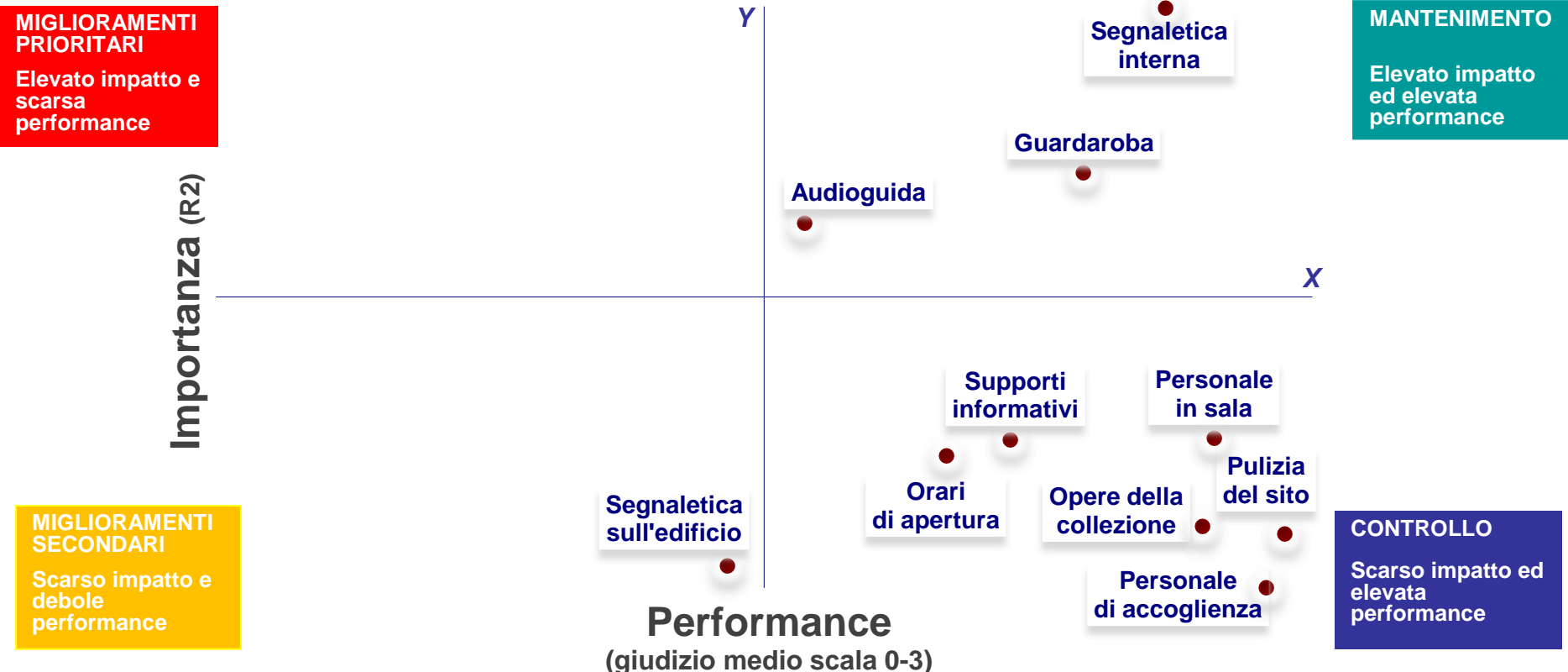
Per il *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* la **segnaletica interna** e il **guardaroba** sono gli elementi più correlati alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Segnaletica interna	0,623
Guardaroba	0,545
Supporti informativi	0,374
Orari di apertura	0,348
Personale in sala	0,339
Opere della collezione	0,242
Pulizia del sito	0,233

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **segnaletica interna** rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e si posiziona nel quadrante in alto a destra, insieme al **guardaroba** e all'**audioguida** (tale servizio è stato utilizzato dal 9% degli intervistati). 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

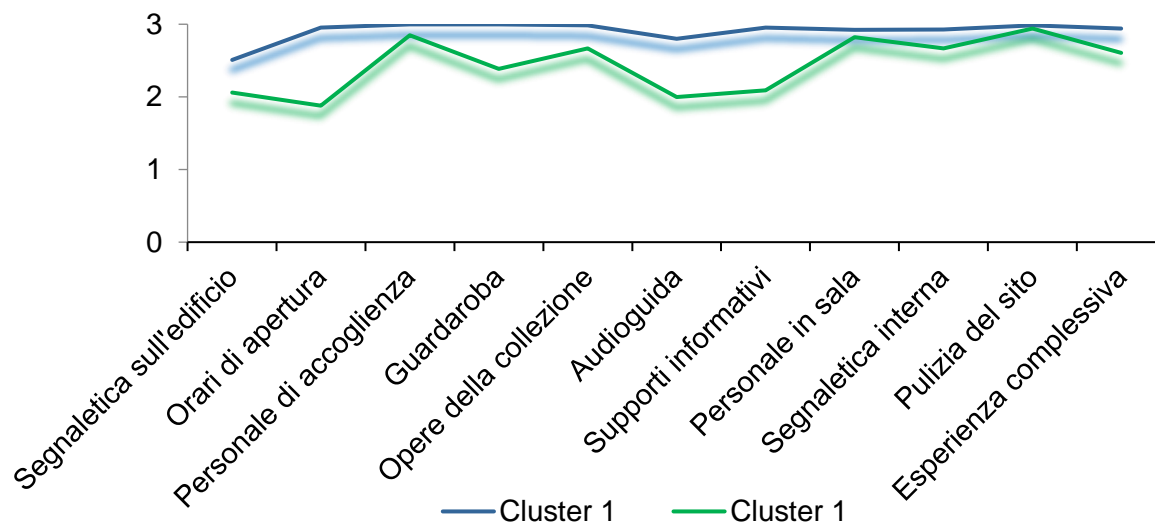
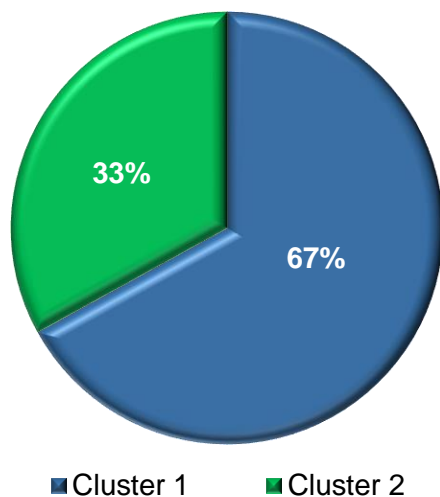
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (67 individui per il *Cluster 1* e 33 per il *Cluster 2*; un caso mancante).

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

Cluster 1 – Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini; turisti (soprattutto stranieri); di età 40-54 anni e over 65 anni; con titolo di laurea/post laurea; impiegati e liberi professionisti; vengono a sapere del museo soprattutto passando, per caso oppure tramite passaparola e altri siti web; si recano con la propria famiglia o gli amici; giudizio superiore alle aspettative; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; italiani (inclusi i romani); di età 19-39 anni e 55-74 anni; diplomati; studenti e pensionati; vengono a sapere del museo soprattutto tramite lo standardo o per conoscenza personale pregressa; si recano in coppia o da soli; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

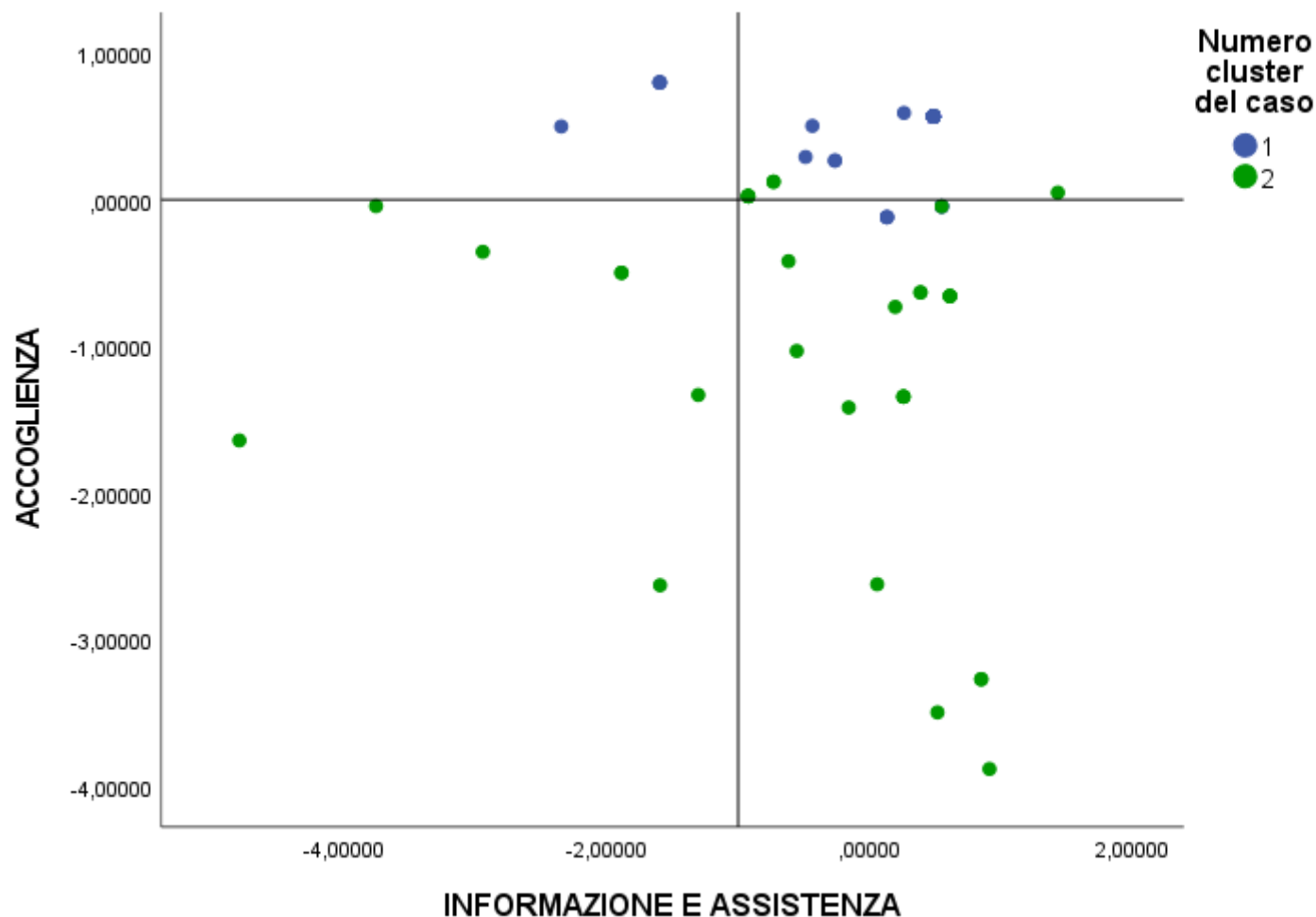
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (la segnaletica sull'edificio, il guardaroba e l'audioguida sono stati esclusi poiché non sono risultati significativi per questo tipo di analisi).

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 3 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



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 2 (*Informazione e Assistenza*).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 63

ELOGIO per essere un piccolo museo ospita molte cose. **Totale 1**

SEGNALETICA ESTERNA banner esterno più visibile e accattivante (7); più indicazioni stradali per raggiungere il museo (6). **Totale 13**

ORARIO da ampliare (9); non chiudere il lunedì (4). **Totale 13**

SUPPORTI INFORMATIVI da migliorare i pannelli, più informazioni sulle opere esposte e sulla Domus (5); scritte troppo piccole e da posizionare più in basso (4); altro (1). **Totale 10**

COMUNICAZIONE pubblicizzare maggiormente il museo, renderlo più noto. **Totale 5**

SEGNALETICA INTERNA da migliorare, più chiara (4); altro (1). **Totale 5**

ALTRO. Totale 3

TOTALE 49 SUGGERIMENTI
MUSEO DI SCULTURA ANTICA GIOVANNI BARRACCO

Allegato 1 - Questionario

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo?

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

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

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

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

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