



Indagini di Customer Satisfaction

Villa di Massenzio

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. **103 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 10 al 13 ottobre** presso **Villa di Massenzio** (gli intervistati rappresentano il 21% 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 90%, un margine di errore di stima di $\pm 5,82\%$.

Per verificare la significatività delle variabili e dei possibili incroci restituiti nella presente indagine, in fase di analisi dei dati sono stati effettuati precedentemente dei test statistici (*Chi quadro, Anova e T test*).

Per estrapolare i valori è stata utilizzata la seguente scala di giudizio/valore:

- Molto soddisfatto = 3
- Abbastanza soddisfatto = 2
- Poco soddisfatto = 1
- Per niente soddisfatto = 0

Nel 2023, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è buono, con una media di **2,60** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **97%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale di accoglienza** (2,72) e la **pulizia del sito** (2,66).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione del **personale in sala** (1,74).

I **supporti informativi** sono la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa, dove invece emerge il **personale in sala** come miglioramento prioritario. Tali aspetti risultano anche quelli più correlati al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 16-18).

Invece la **segnaletica esterna** è l'aspetto su cui vengono rilasciati più suggerimenti (n. 18 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 44% da **turisti stranieri, impiegati** (52%), in possesso di un titolo di **laurea/post laurea** (76%), appartenenti alle fasce d'età **45-64 anni** (40%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando, per caso** (37%); poi seguono le voci **conoscenza personale, altri siti web** e **guida cartacea** (10% per ciascuna).

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando, per caso* siano soprattutto i nuovi visitatori, che hanno un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece a rispondere *conoscenza personale* sono coloro che già sono stati a *Villa di Massenzio* e dichiarano di avere un giudizio uguale alle proprie attese.

Infine le voci *altri siti web* e *guida cartacea* prevalgono per chi si reca per la prima volta in tale museo e ha un giudizio uguale alle aspettative.

Tabella riassuntiva

Villa di Massenzio 2023	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,30	2,00	103	0	0,669	0%	42%	0%	88%
Orari di apertura	2,32	2,00	103	0	0,744	0%	47%	2%	87%
Personale di accoglienza	2,72	3,00	103	0	0,452	0%	72%	0%	100%
Area archeologica	2,59	3,00	103	0	0,648	0%	67%	1%	93%
Supporti informativi	2,41	3,00	103	0	0,720	0%	54%	0%	86%
Personale in sala	1,74	2,00	23	80	0,541	78%	4%	0%	70%
Pulizia del sito	2,66	3,00	103	0	0,552	0%	70%	0%	96%
Esperienza complessiva	2,60	3,00	103	0	0,548	0%	63%	0%	97%

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

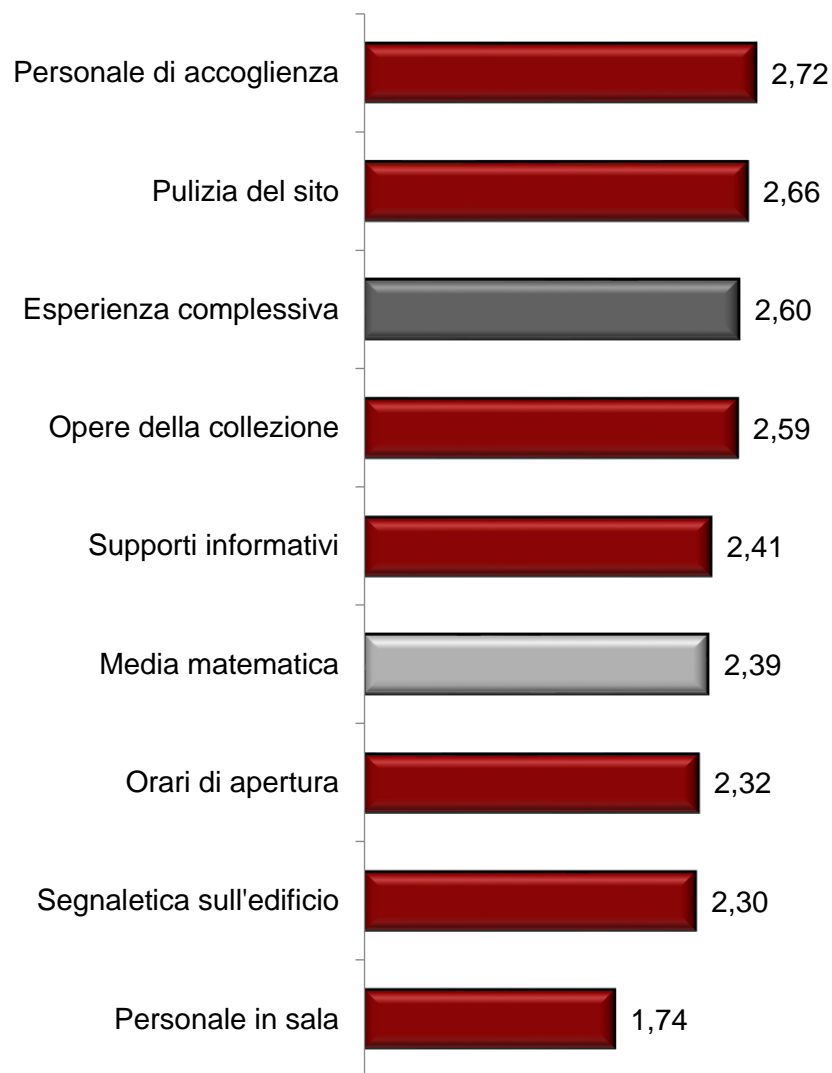
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,39).

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.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale di accoglienza** e la **pulizia del sito**.

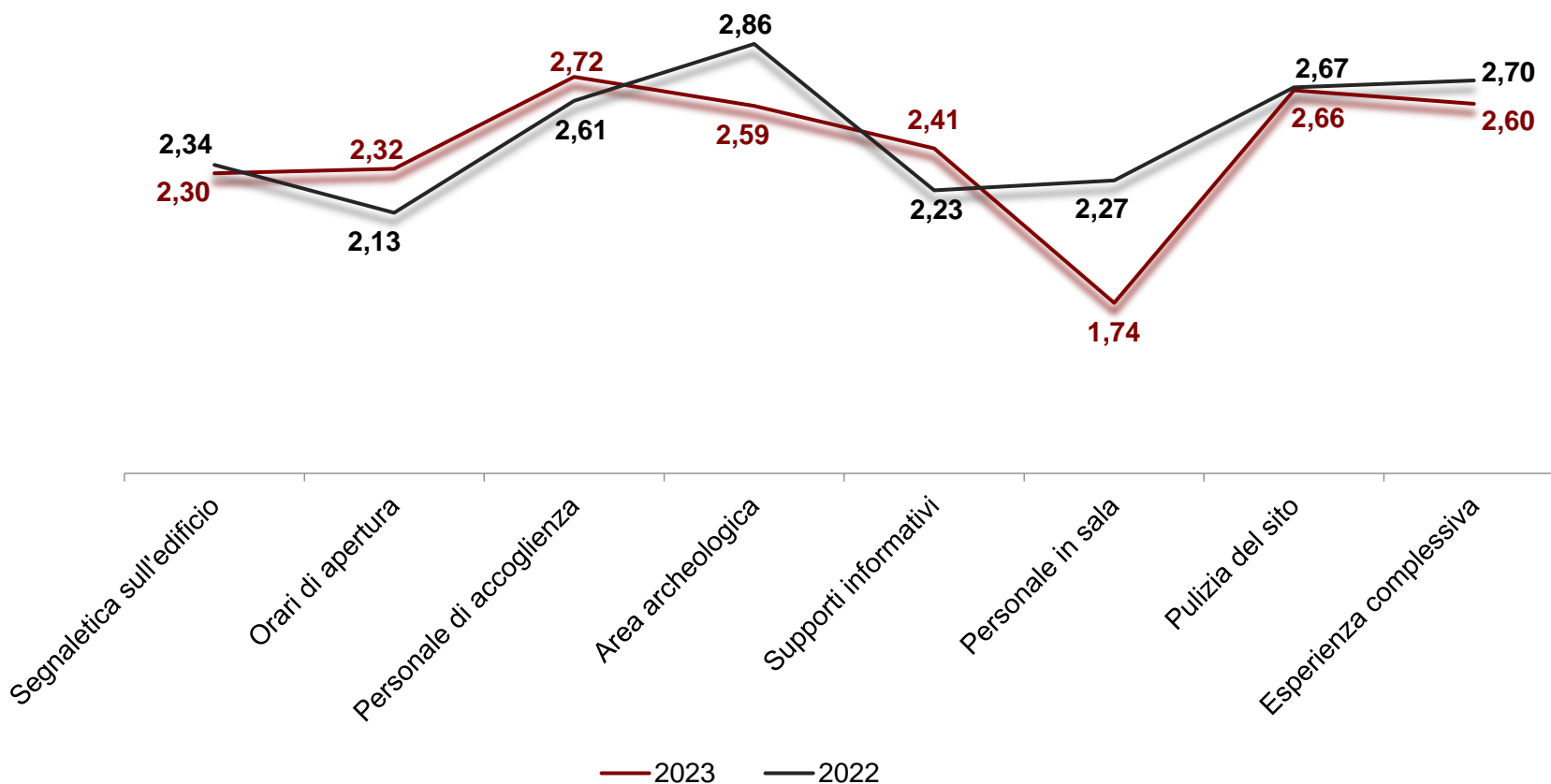
Quasi tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20, ad eccezione del **personale in sala**.



Analisi del trend 2022-2023

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

Si registra un aumento del livello di soddisfazione sugli orari di apertura, sul personale di accoglienza e sui supporti informativi, mentre scendono i valori medi dei restanti aspetti, in particolare il personale in sala.

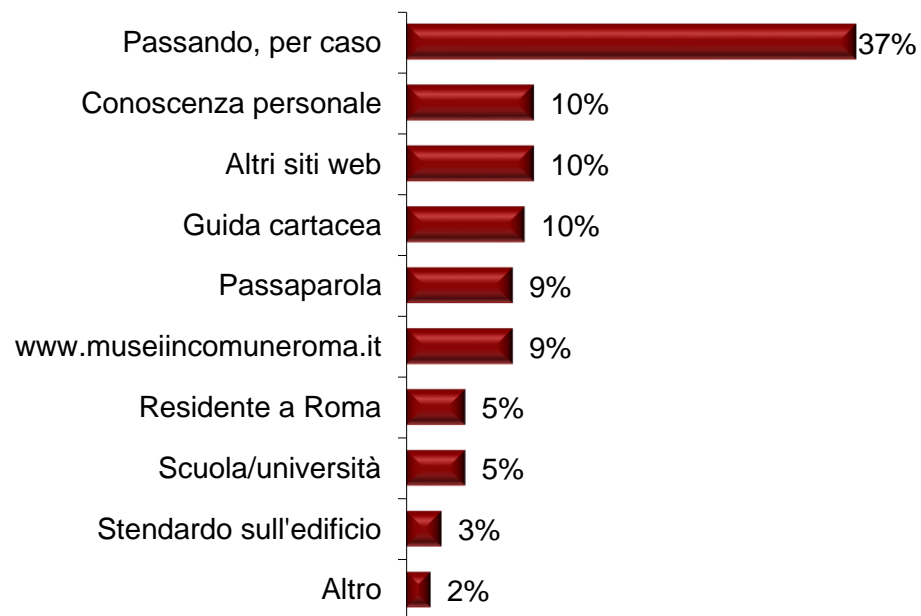


Come è venuto a conoscenza del museo

Il 37% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (nel 2022 era il 35%), un 10% risponde “**conoscenza personale**” (nella precedente indagine era 12%), un 10% “**altri siti web**” (lo scorso anno era 11%) e un 10% “**guida cartacea**” (raddoppia rispetto al 5% emerso nel 2022).

È significativo che ad avere conosciuto il museo passando, per caso siano soprattutto i nuovi visitatori, che hanno un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece a rispondere conoscenza personale sono coloro che già sono stati a *Villa di Massenzio* e dichiarano di avere un giudizio uguale alle proprie attese.

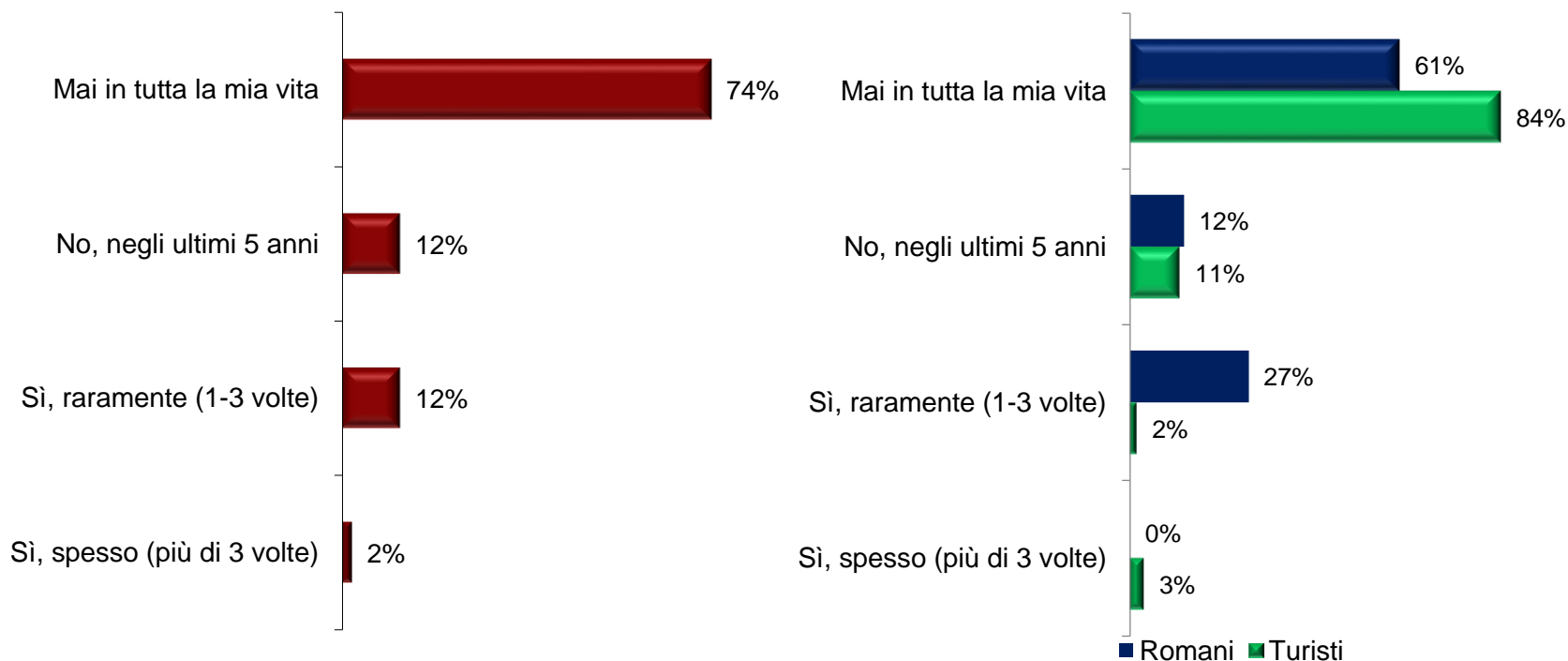
Infine le voci altri siti web e guida cartacea prevalgono per chi si reca per la prima volta in tale museo e ha un giudizio uguale alle aspettative.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (74% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima a Villa di Massenzio**, il 14% già vi è stato (di cui il 12% “*da una a tre volte*” e il 2% “*più di tre volte*”) e il restante 12% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto turisti (*cf.* grafico in basso a destra), nel complesso molto soddisfatti. Invece ad avere già visto Villa di Massenzio sono prevalentemente i romani, che in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

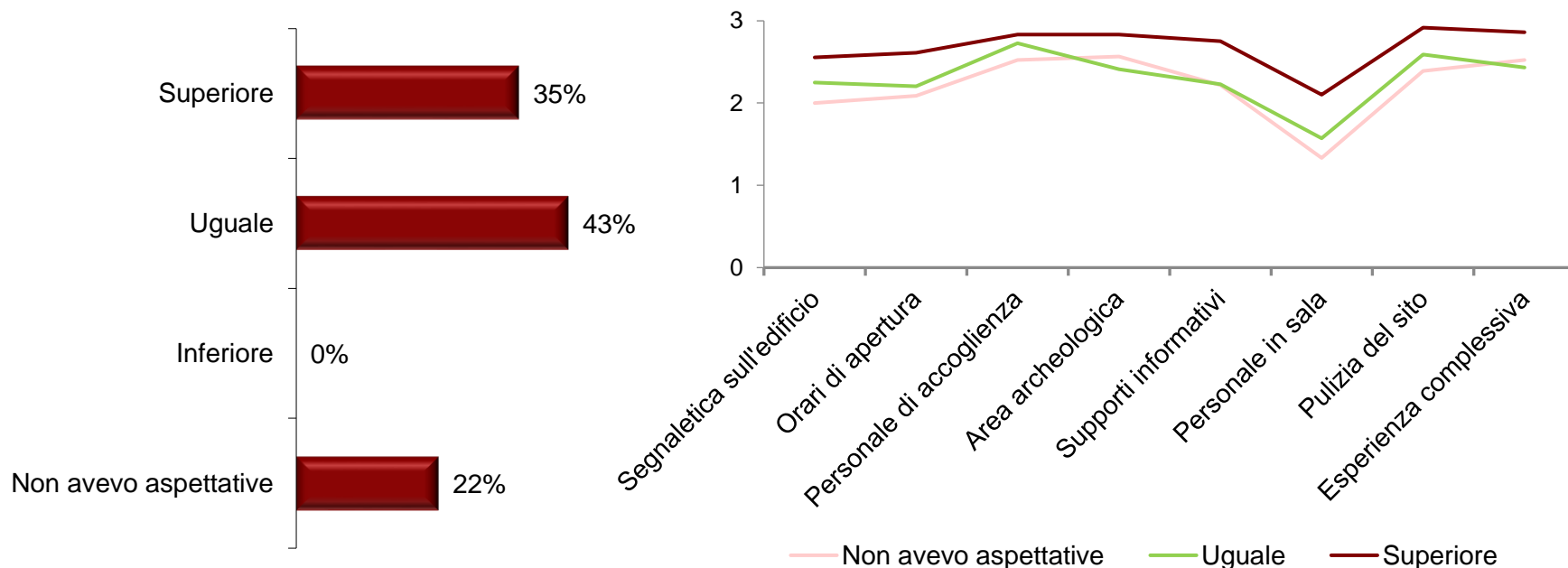


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 43% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 35% è superiore, mentre nessuno ritiene tale museo inferiore rispetto alle aspettative. Il 22% degli intervistati 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 coloro che hanno un'età compresa tra i 19 e 44 anni, nuovi visitatori, nel complesso molto soddisfatti. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per i visitatori di età adulta al di sopra dei 55 anni, alcuni già stati a *Villa di Massenzio* e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

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



Consiglierebbe questo museo ad un amico

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

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà *Villa di Massenzio* è pari al **33%**.

Il 43% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece il 12% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

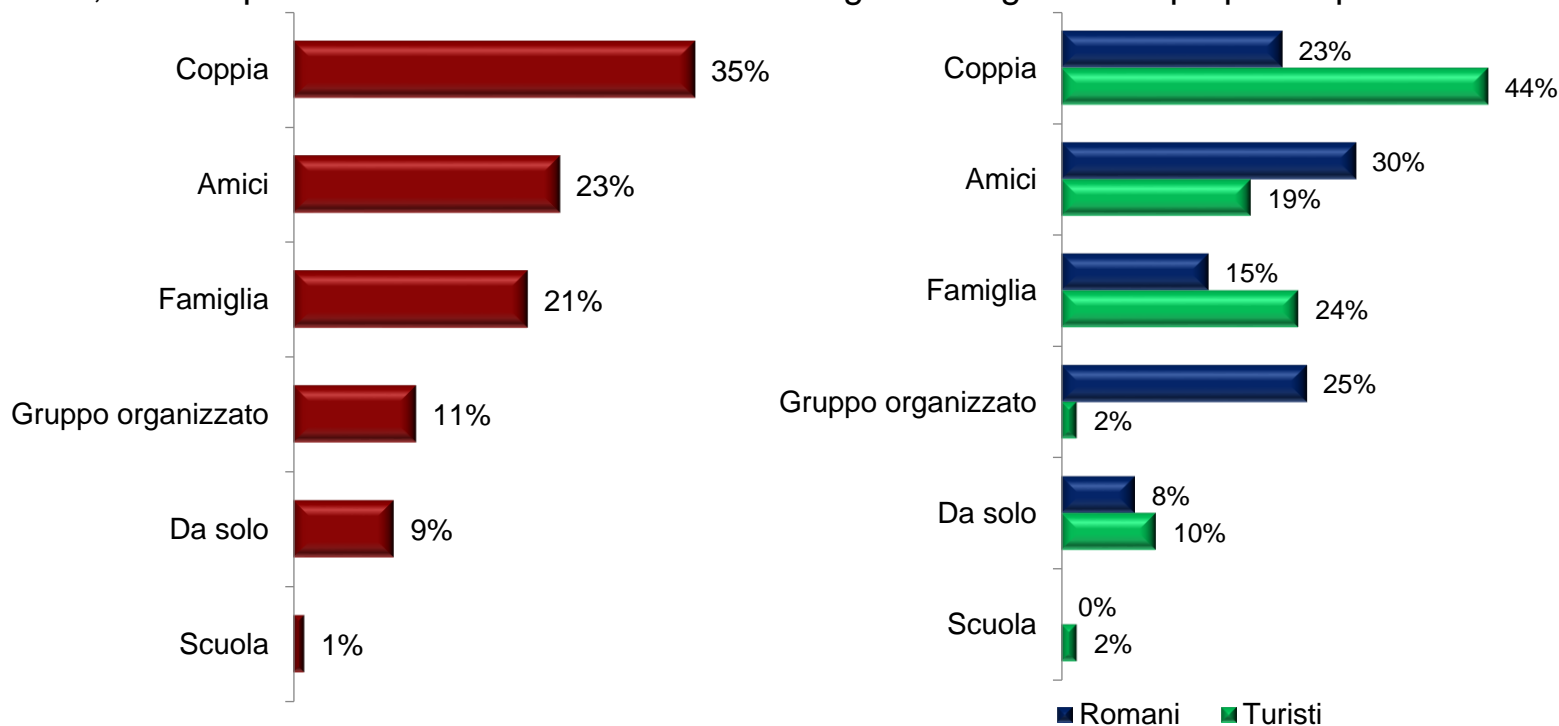


NET PROMOTER SCORE										
Villa di Massenzio 2023										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	7	5	19	26	16	30
0%	0%	0%	0%	0%	7%	5%	18%	25%	16%	29%
DETRACTORI = 12%							PASSIVI =	PROMOTORI		
							43%	= 45%		
45%-12%=33%										

Con chi ha visitato il museo

Il 35% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 23% viene in compagnia di “**amici**”, il 21% con la propria “**famiglia**”, l’11% con un “**gruppo organizzato**”, il 9% l’ha visitato “**da solo**” e il restante 1% con la “**scuola**”.

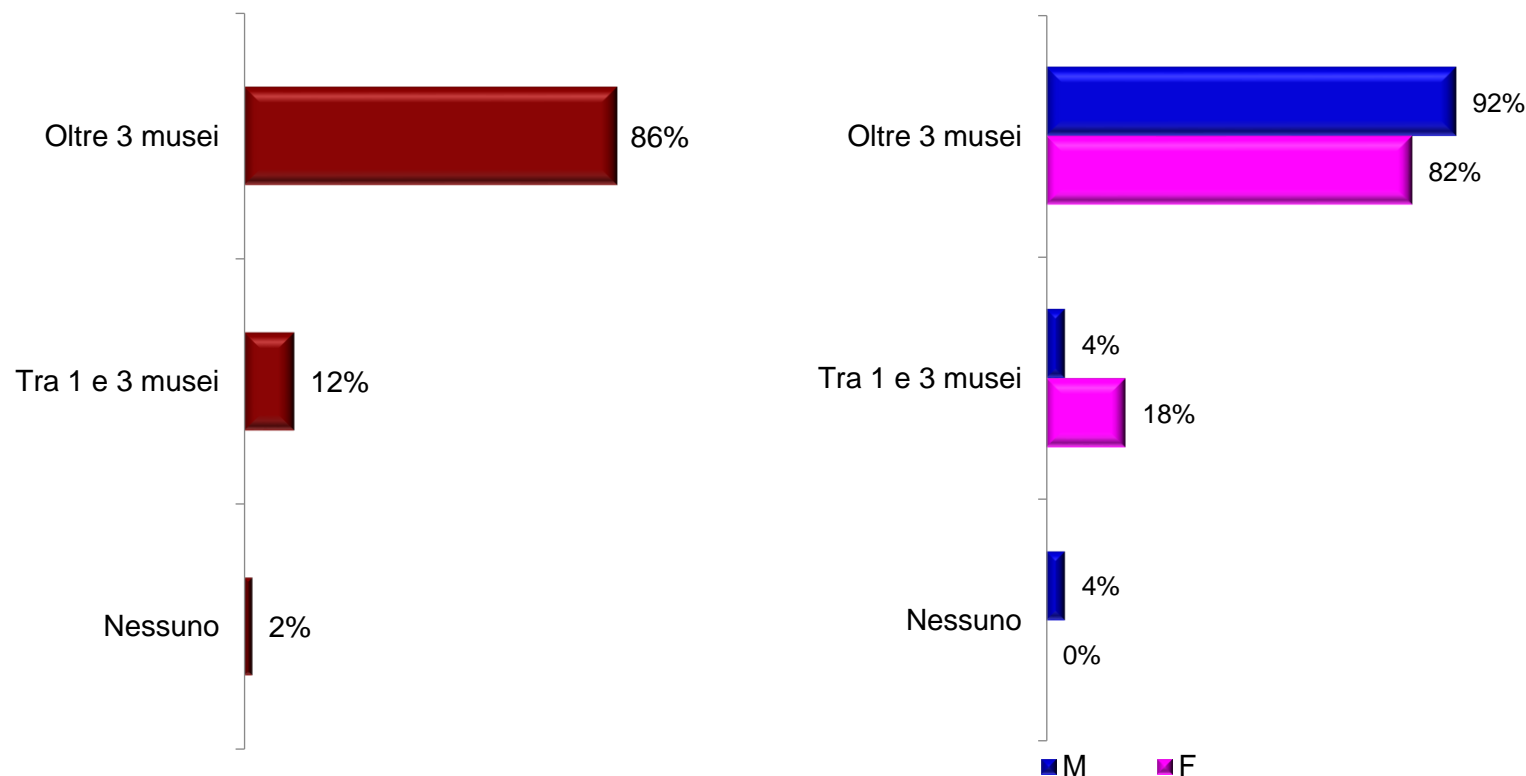
Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente i turisti (*cf.* grafico sottostante a destra), nuovi visitatori, in generale molto soddisfatti, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi. A recarsi al museo con amici sono in particolare i visitatori romani, alcuni già stati a *Villa di Massenzio*, abbastanza soddisfatti della loro esperienza, il cui giudizio è superiore alle attese. Invece a rispondere famiglia sono in prevalenza i turisti, mai stati prima in questo museo, nel complesso abbastanza soddisfatti e con giudizio uguale alle proprie aspettative.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

L'86% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 12% risponde **“tra uno e tre musei”**, mentre solo il 2% dichiara di non aver visitato alcun museo.

Si evidenzia che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto gli uomini (*cf.* grafico in basso a destra), nel complesso molto soddisfatti. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei sono in prevalenza le donne, il cui giudizio generale è abbastanza soddisfacente.



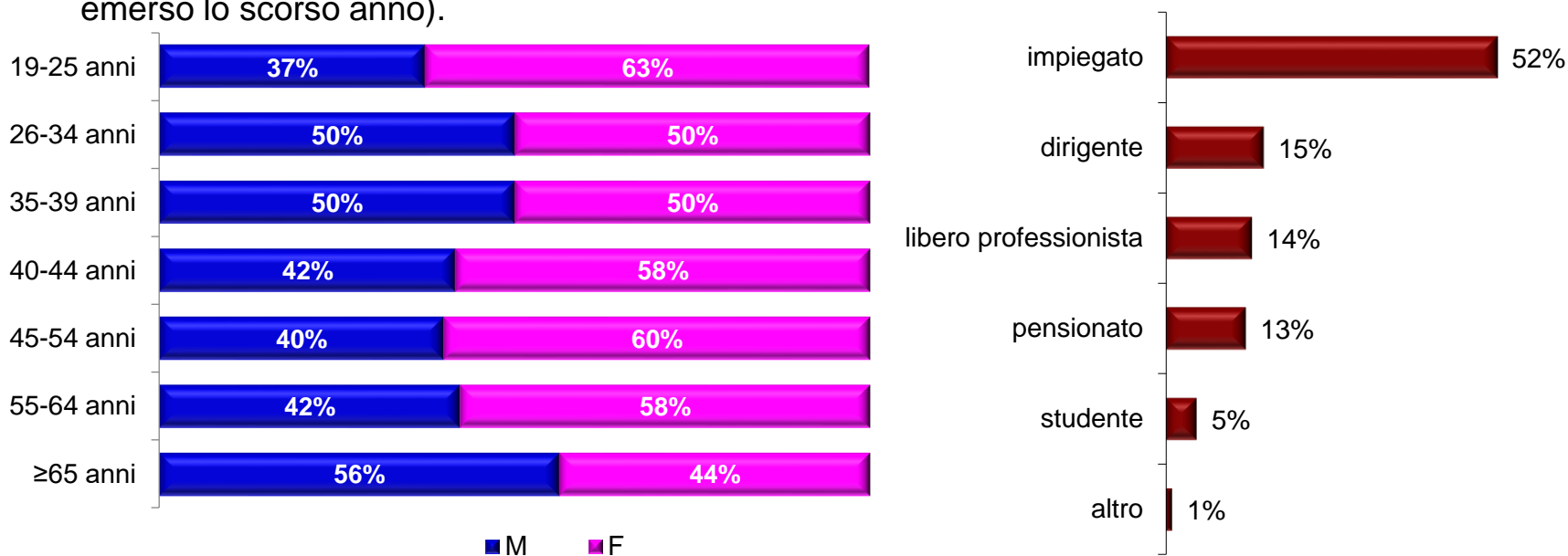
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il **genere femminile** (54%; nel 2022 era il 55% sul totale), soprattutto nelle fasce d'età dei 19-25 anni e 40-64 anni; gli uomini invece prevalgono solo nella fascia al di sopra dei 65 anni.

Rispetto allo scorso anno aumenta la percentuale relativa alle fasce di età 45-64 anni (da 34% a 40%), mentre diminuisce quella dei 26-39 anni (da 29% a 17%). Inoltre si evidenzia un incremento dei giovani di età 19-25 anni, che passano da 0% a 8%.

Il 76% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (75% nel 2022).

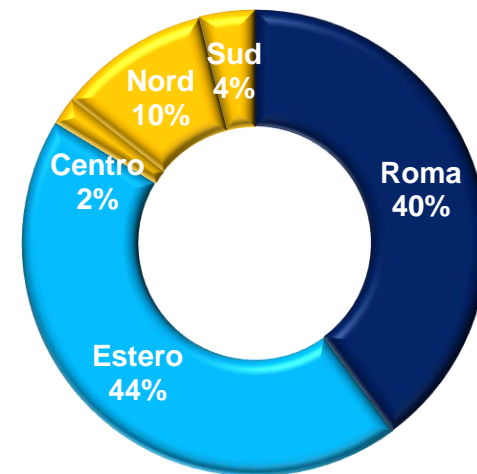
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (52%; in netto aumento dal 29% emerso lo scorso anno).



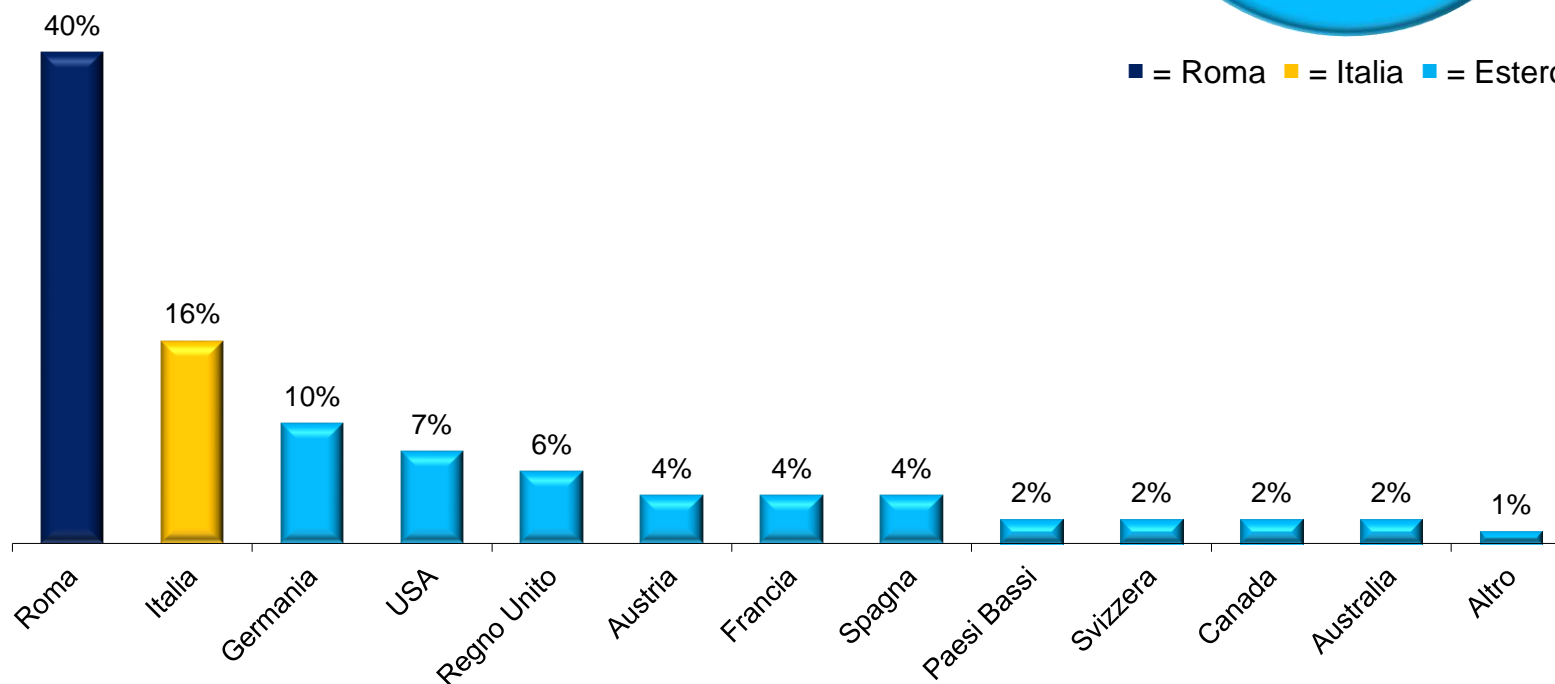
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 44% del campione totale è costituito da turisti **stranieri** (in discesa dal 61% emerso nell'indagine precedente); il 40% sono i residenti romani (in aumento dal 27% nel 2022), mentre il 16% giunge da altre province italiane (lo scorso anno era 12%).

Tra le nazionalità estere prevale quella **tedesca** (10% sul totale degli intervistati); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



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	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,377**	,383**	,300**	,370**	,505*	,417**	,391**
Orari di apertura	,377**	1,000	,426**	,293**	,573**	,745**	,335**	,512**
Personale di accoglienza	,383**	,426**	1,000	0,173	,410**	,553**	,339**	,549**
Opere della collezione	,300**	,293**	0,173	1,000	,439**	0,105	,212*	,494**
Supporti informativi	,370**	,573**	,410**	,439**	1,000	,860**	,581**	,727**
Personale in sala	,505*	,745**	,553**	0,105	,860**	1,000	,879**	,745**
Pulizia del sito	,417**	,335**	,339**	,212*	,581**	,879**	1,000	,555**
Esperienza complessiva	,391**	,512**	,549**	,494**	,727**	,745**	,555**	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 oggetto d'indagine sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

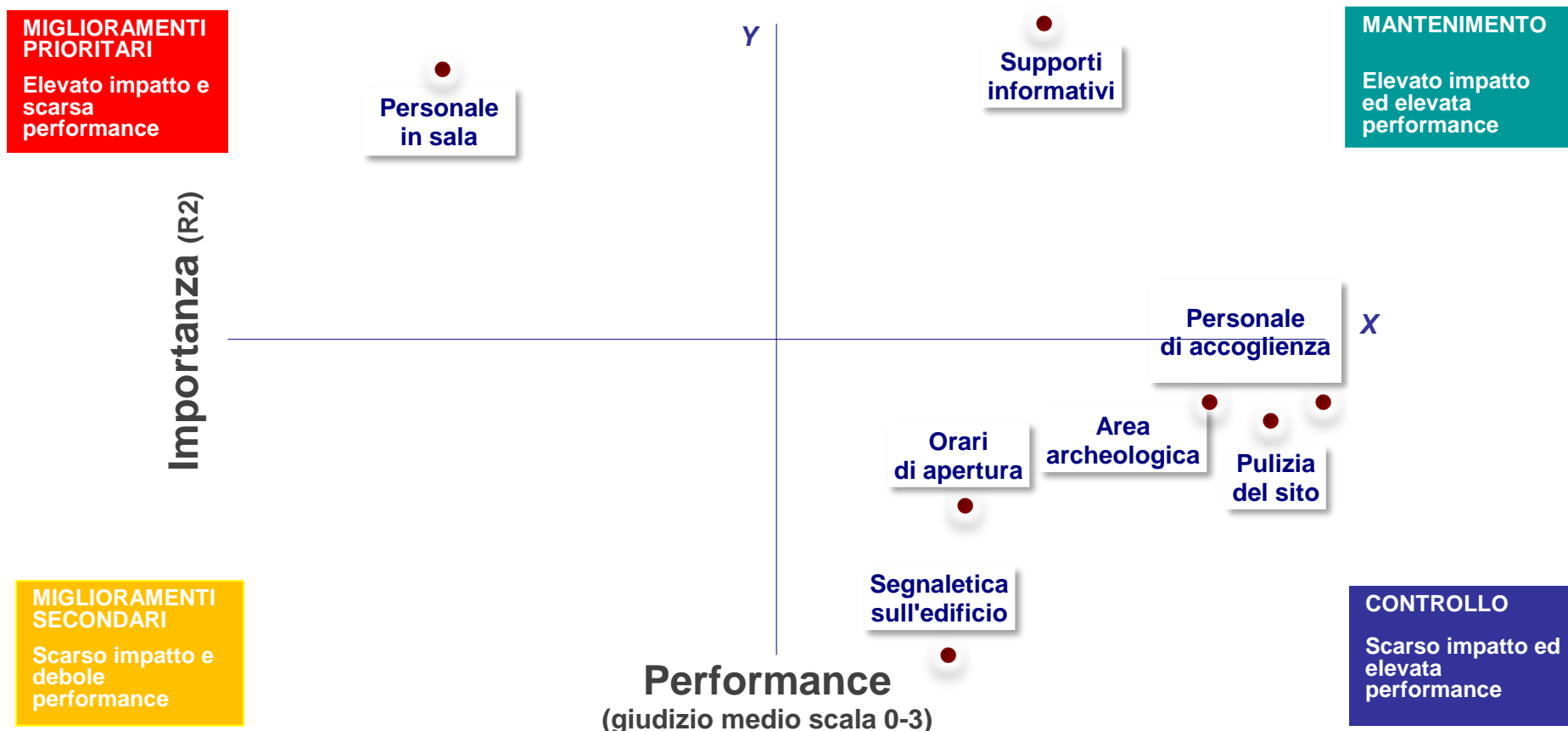
Per *Villa di Massenzio* il **personale in sala** e i **supporti informativi** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Personale in sala	0,745
Supporti informativi	0,727
Pulizia del sito	0,555
Personale di accoglienza	0,549
Orari di apertura	0,512
Area archeologica	0,494
Segnaletica sull'edificio	0,391

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I **supporti informativi** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa (quadrante in alto a destra). Invece il **personale in sala** emerge 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.

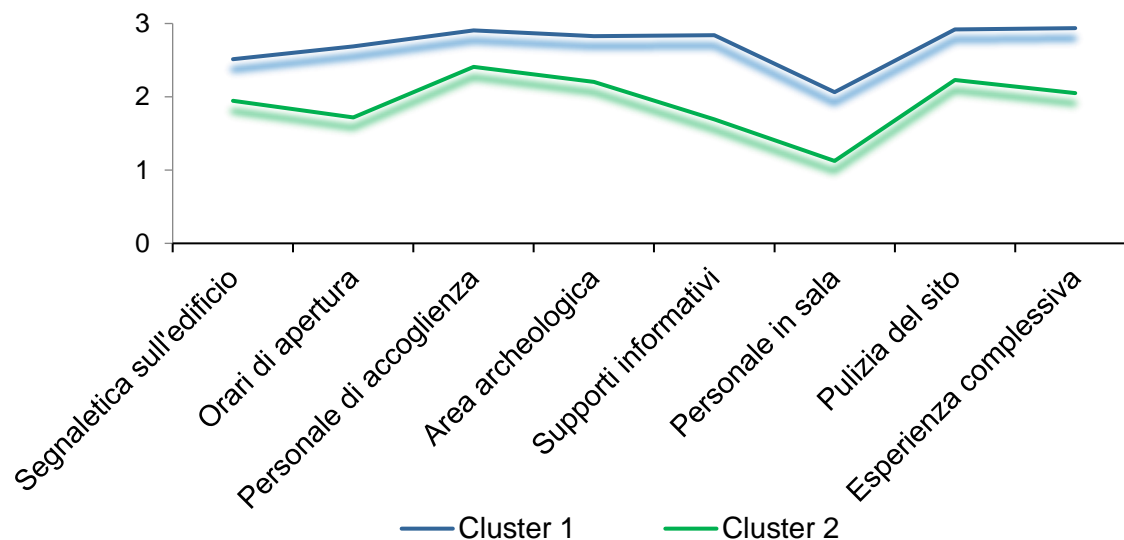
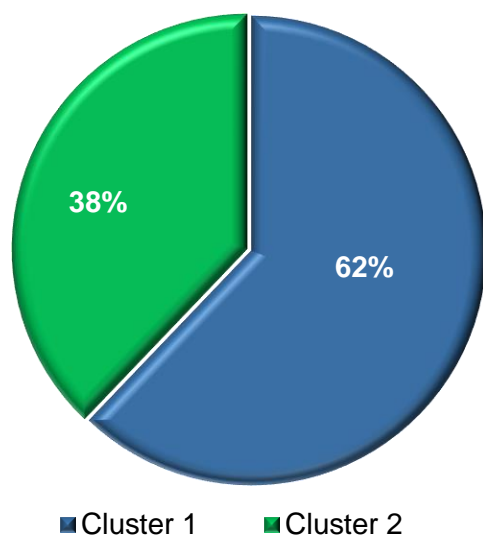
Cluster Analysis

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 (64 individui per il *Cluster 1* e 39 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 uomini; turisti; di età 26-39 anni e 45-54 anni; con titolo di post laurea; impiegati e dirigenti; nuovi visitatori; vengono a sapere del museo soprattutto passando per caso; vi si recano in coppia o con amici; giudizio superiore alle aspettative; non hanno visitato altri musei nell'ultimo anno.

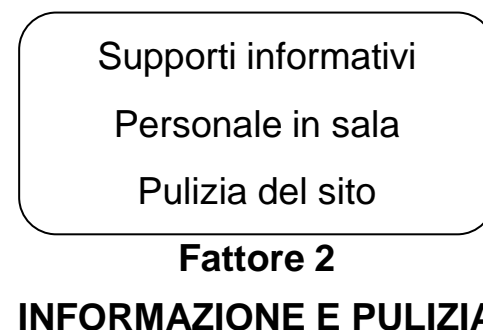
Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; romani; di età 40-44 anni e al di sopra dei 55 anni; diplomati o laureati; liberi professionisti e pensionati; alcuni già stati a *Villa di Massenzio*; vengono a sapere del museo soprattutto per conoscenza personale pregressa; vi si recano con la propria famiglia, da soli o con gruppo organizzato; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato vari musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

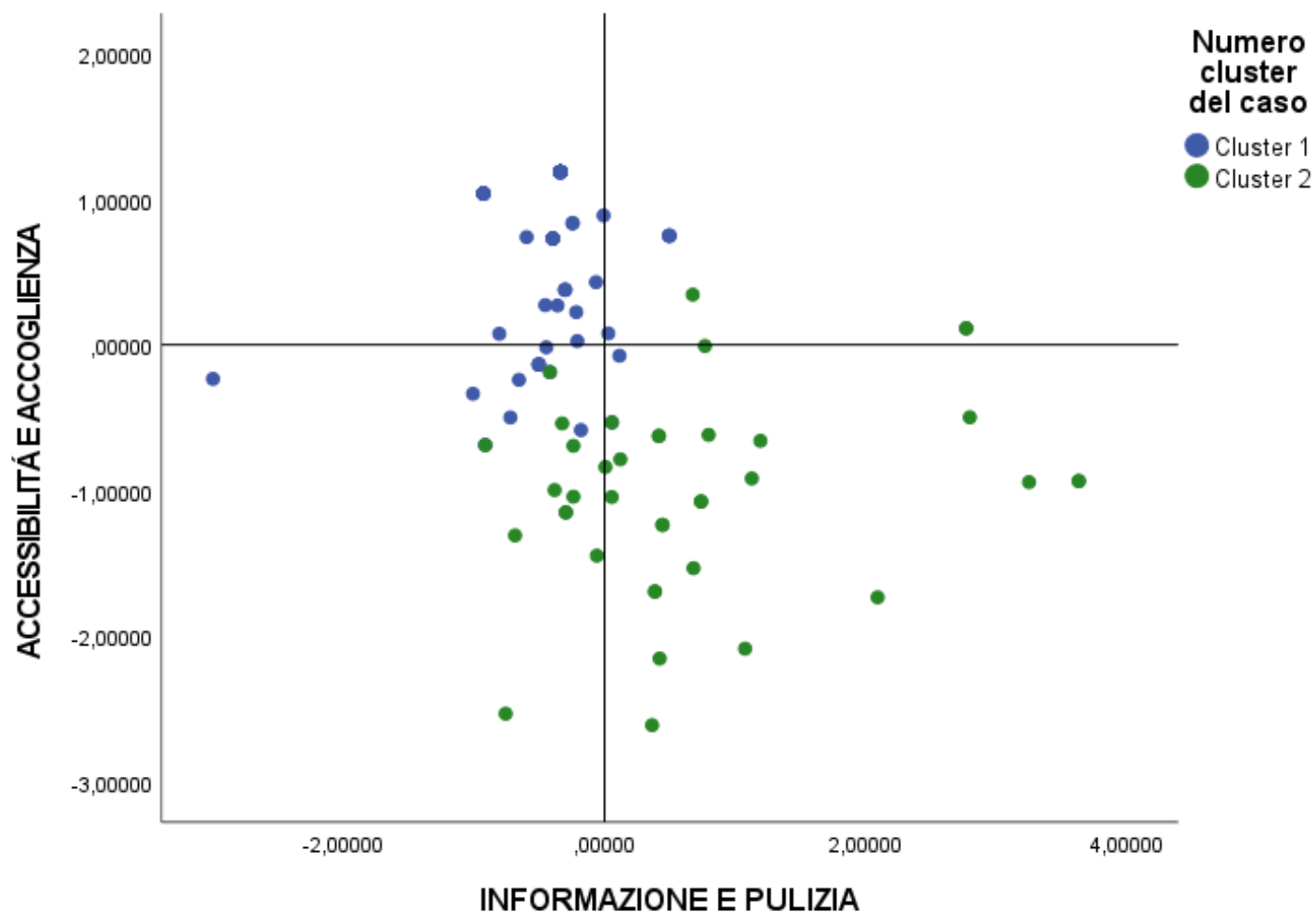
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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



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 soprattutto sul Fattore 1 (*Accessibilità e Accoglienza*).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 59

ELOGIO piace il sito. **Totale 1**

SEGNALETICA ESTERNA migliorare le indicazioni per raggiungere il sito, è difficile da trovare. **Totale 18**

SUPPORTI INFORMATIVI più pannelli e informazioni, anche in altre lingue. **Totale 12**

ORARIO estendere l'orario di apertura, soprattutto nei mesi estivi. **Totale 9**

ESTERNO valorizzare il sito archeologico, appare un po' trascurato. **Totale 5**

ALTRO. Totale 9

**TOTALE 53 SUGGERIMENTI
VILLA DI MASSENZIO**

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"/>
Area archeologica	<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"/>
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:.....