



Indagini di Customer Satisfaction

Archivio Storico Capitolino

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 dell'Archivio
- Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio
- Motivazione della visita
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo luogo ad un amico/collega
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **114 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate dal personale dell'Ufficio Customer Care con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 7 al 15 marzo 2023** presso l'**Archivio Storico Capitolino** (gli intervistati rappresentano il 64% degli ingressi totali nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 5,52\%$.

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 degli utenti intervistati è piuttosto buono, con una media di **2,51** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**.

Al di sopra del giudizio generale vi sono il **personale di accoglienza** (2,76), la **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e la consulenza nella ricerca** (2,72) e il **guardaroba** (2,68).

Quasi tutti gli aspetti oggetto d'indagine hanno una media al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione del **numero di pezzi da consultare** (1,90).

Gli **orari di apertura** e il **personale di accoglienza** sono le variabili ritenute più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate all'esperienza complessiva, mentre il **numero di pezzi da consultare** e le **postazioni p.c.** risultano tra i miglioramenti prioritari (*cfr.* pp. 15-17). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevale la **consultazione** (n. 37 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **cittadini romani** (94% sul campione totale), soprattutto **liberi professionisti** (65%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (61%), appartenenti alle fasce di età **55-64 anni** (20%), **26-34 anni** e **45-54 anni** (18% per entrambe).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi viene a conoscenza dell'*Archivio Storico Capitolino* attraverso il "**lavoro**" (53%), poi seguono "**scuola/università**" (24%) e "**passaparola**" (11%).

Risulta significativo che il *lavoro* sia predominante per i romani, diplomati, in generale molto soddisfatti dei servizi erogati. Invece a rispondere *scuola/università* sono anche gli utenti che giungono da fuori Roma, con un titolo di laurea o post laurea, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

Infine il *passaparola* prevale in particolare per i residenti a Roma, laureati, molto soddisfatti dell'*Archivio Storico Capitolino*.

Tabella riassuntiva

Archivio Storico Capitolino 2023	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio Non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Orari di apertura	2,46	3,00	113	1	0,598	1%	51%	0%	95%
Personale di accoglienza	2,76	3,00	113	1	0,428	1%	76%	0%	100%
Guardaroba	2,68	3,00	113	1	0,487	1%	69%	0%	99%
Competenza personale	2,72	3,00	110	4	0,472	4%	73%	0%	99%
Numero pezzi da consultare	1,90	2,00	112	2	0,880	2%	29%	5%	67%
Numero posti a sedere	2,46	3,00	114	0	0,654	0%	54%	0%	91%
Postazioni p.c.	2,21	2,00	112	2	0,712	2%	38%	0%	83%
Esperienza complessiva	2,51	3,00	114	0	0,568	0%	54%	0%	96%

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

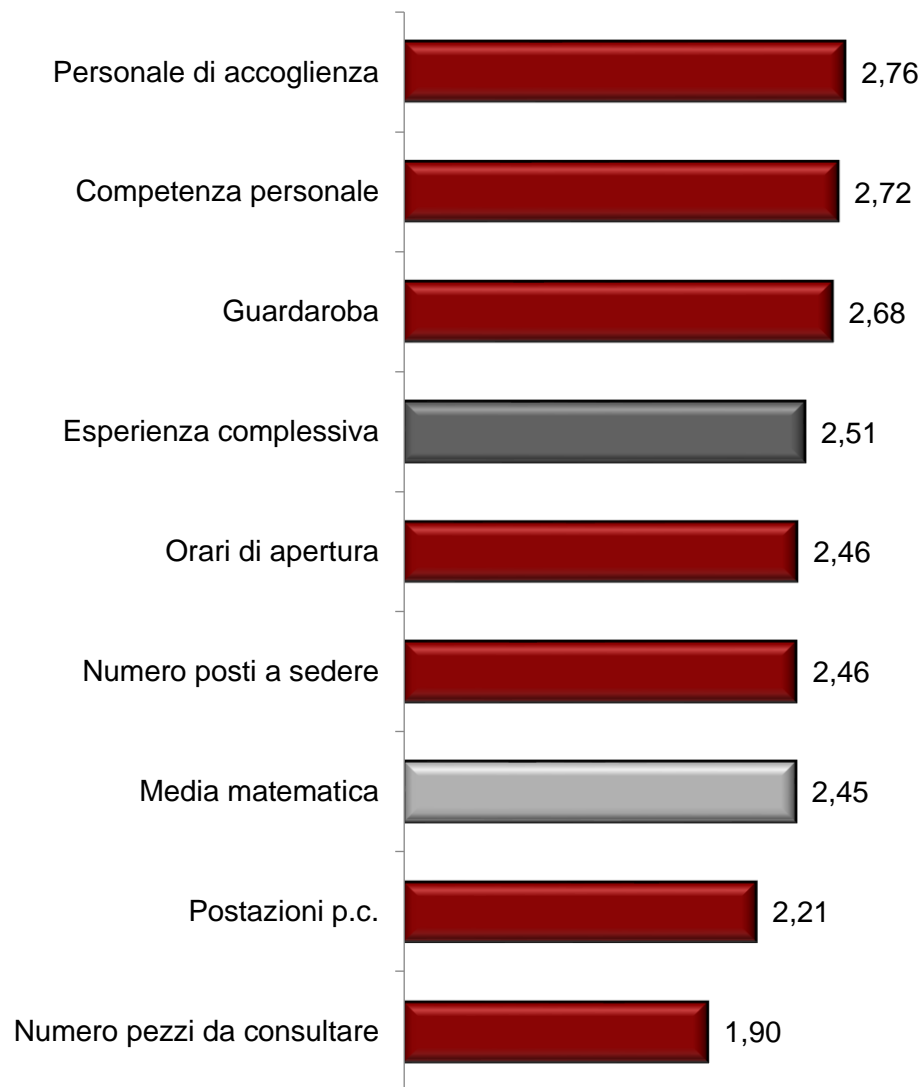
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,45).

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.

Al di sopra della media sul giudizio generale si collocano il **personale di accoglienza**, la **competenza del personale** e il **guardaroba**.

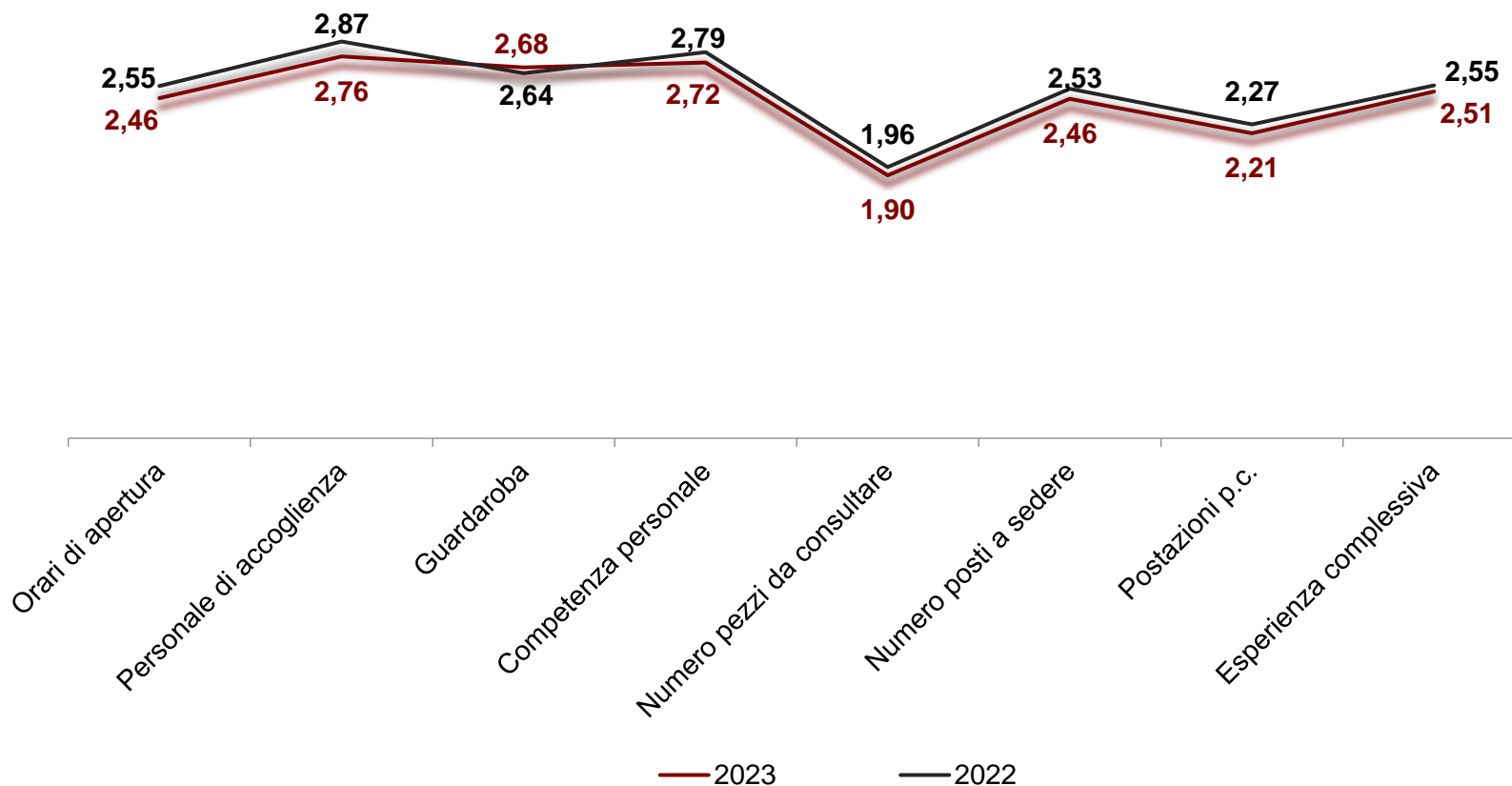
Quasi tutte le medie oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione del **numero di pezzi da consultare**.



Analisi del trend 2022-2023

Rispetto all'indagine dello scorso anno il trend risulta piuttosto costante e lineare, ma con una lieve diminuzione generale del livello medio di soddisfazione.

Si evidenzia che l'unica media in aumento è quella relativa al guardaroba, mentre gli altri valori scendono, pur restando tutti al di sopra dello standard minimo di 2,20 tranne il numero pezzi da consultare.

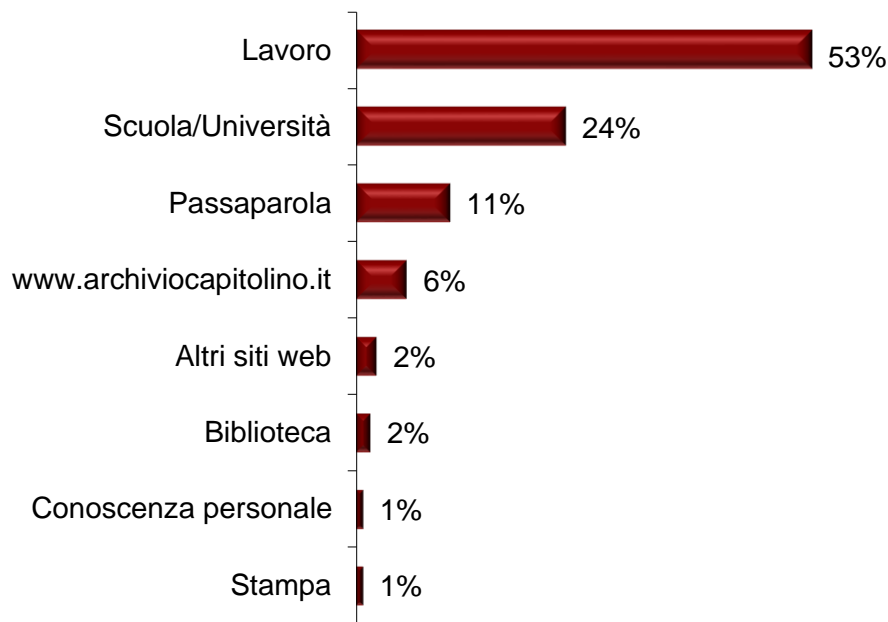


Come è venuto a conoscenza dell'Archivio

Il 53% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza dell'*Archivio Storico Capitolino* tramite **lavoro** (in aumento dal 43% emerso nel 2022), il 24% attraverso **scuola/università** (in calo rispetto al 30% dello scorso anno), mentre la percentuale del **passaparola** passa dal 7% della precedente indagine all'11%.

Risulta significativo che il lavoro sia predominante per i romani, diplomati, in generale molto soddisfatti dei servizi erogati. Invece a rispondere scuola/università sono anche gli utenti che giungono da fuori Roma, con un titolo di laurea o post laurea, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

Infine il passaparola prevale in particolare per i residenti a Roma, laureati, molto soddisfatti dell'*Archivio Storico Capitolino*.



Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio

La maggior parte degli intervistati (62% sul campione totale) dichiara di **essere già stato all'Archivio** (di cui il 35% spesso “**più di tre volte**” e il 27% raramente “**tra una e tre volte**”), mentre il 27% non vi si è recato nell'ultimo anno e l'11% non vi è mai stato.

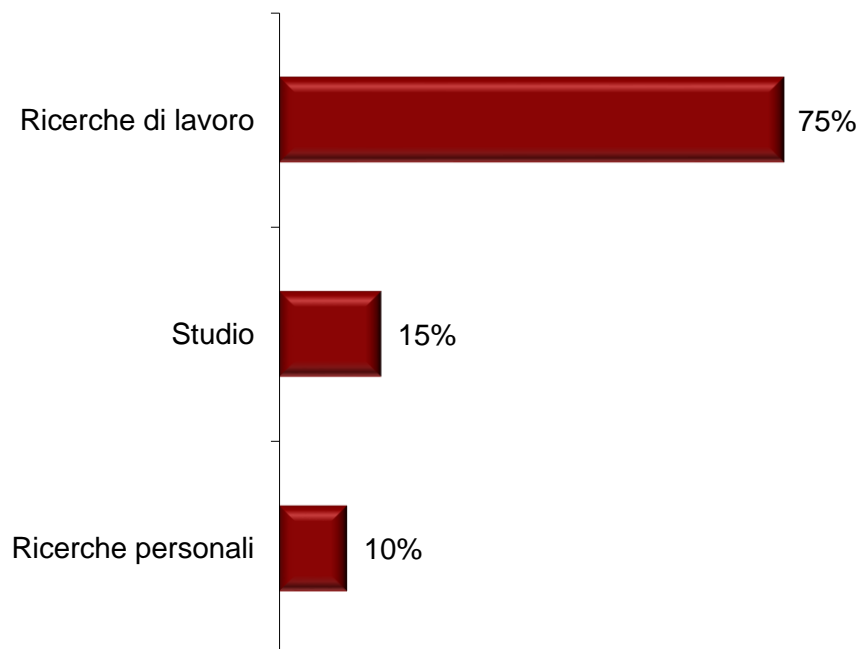
È rilevante che i frequentatori abituali dell'Archivio (più di tre volte nell'ultimo anno) siano prevalentemente romani (*cf.* grafico in basso a destra), di età 35-39 anni ed oltre 65 anni, nel complesso abbastanza soddisfatti. Coloro che vi si recano raramente (da una a tre volte) sono soprattutto residenti a Roma, appartenenti alle fasce d'età compresa tra i 40 e 64 anni, abbastanza soddisfatti della loro esperienza. Invece i nuovi fruitori giungono da fuori Roma, sono giovani di età 19-34 anni ed in generale si ritengono molto soddisfatti.



Motivazione della visita

Ben il 75% degli intervistati afferma di essersi recato all'Archivio per fare delle “**ricerche di lavoro**”, il 15% per motivi di “**studio**” e il restante 10% per effettuare “**ricerche personali**”.

Risulta significativo che a recarsi all'Archivio per effettuare ricerche di lavoro siano in prevalenza gli utenti romani, di età 35-54 anni, diplomati, in generale molto soddisfatti. A rispondere per motivi di studio sono principalmente coloro che risiedono fuori Roma, di età giovane 19-34 anni, la maggior parte di essi possiede una laurea e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece le ricerche personali vengono predilette in particolare dai romani, di età adulta 55-74 anni, molto soddisfatti della loro esperienza.

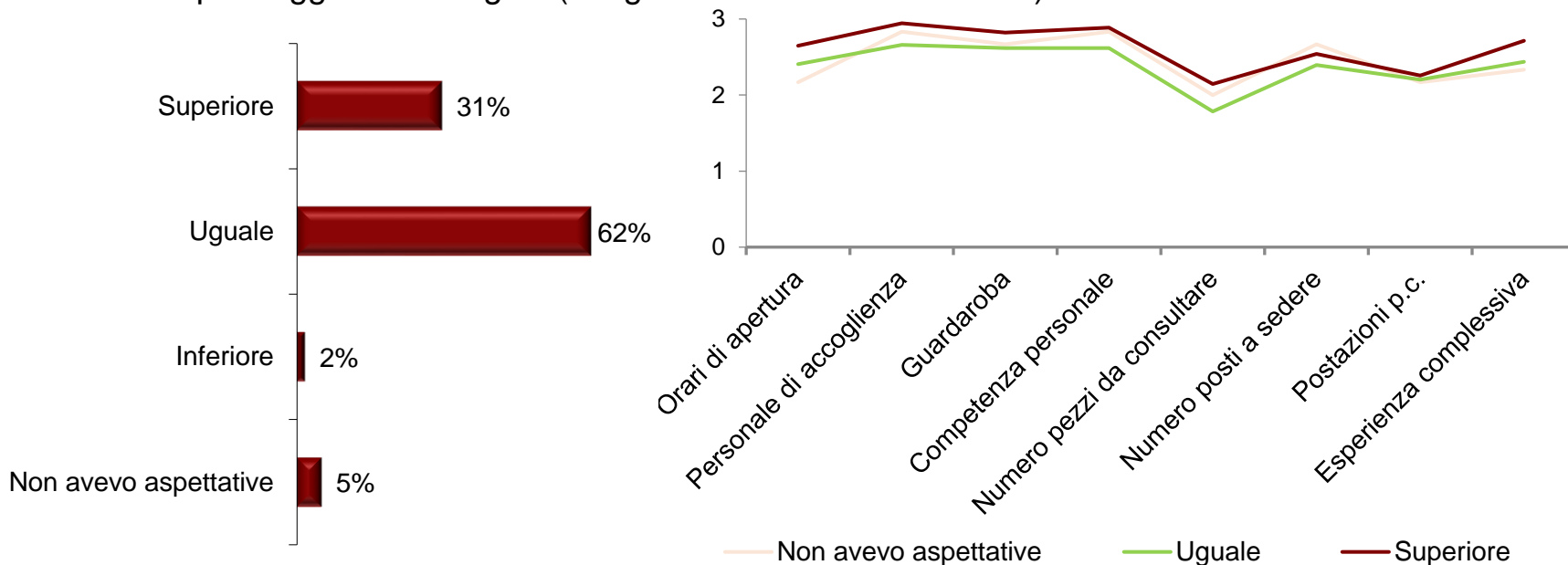


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 62% del campione totale ha un **giudizio uguale alle proprie attese**, mentre per il 31% è superiore e solo per il 2% è inferiore. Il restante 5% dichiara di non avere aspettative prima della visita all'Archivio.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle proprie attese siano in prevalenza coloro che giungono da fuori Roma, diplomati, nel complesso molto soddisfatti della loro esperienza in tale spazio culturale. Invece il giudizio è uguale alle aspettative soprattutto per gli utenti residenti a Roma, laureati, che hanno un giudizio generale abbastanza soddisfacente.

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



Consiglierebbe l'Archivio ad un amico/collega

La differenza tra la percentuale dei **promotori** – cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti e 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 dello spazio visitato.

In questo caso la percentuale di utenti che consiglierà l'*Archivio Storico Capitolino* è pari al **56%**.

Si evidenzia che il 40% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.



NET PROMOTER SCORE										
<i>Archivio Storico Capitolino 2023</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	2	17	29	23	43
0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	15%	25%	20%	38%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 40%		PROMOTORI = 58%	
58% - 2% = 56%										

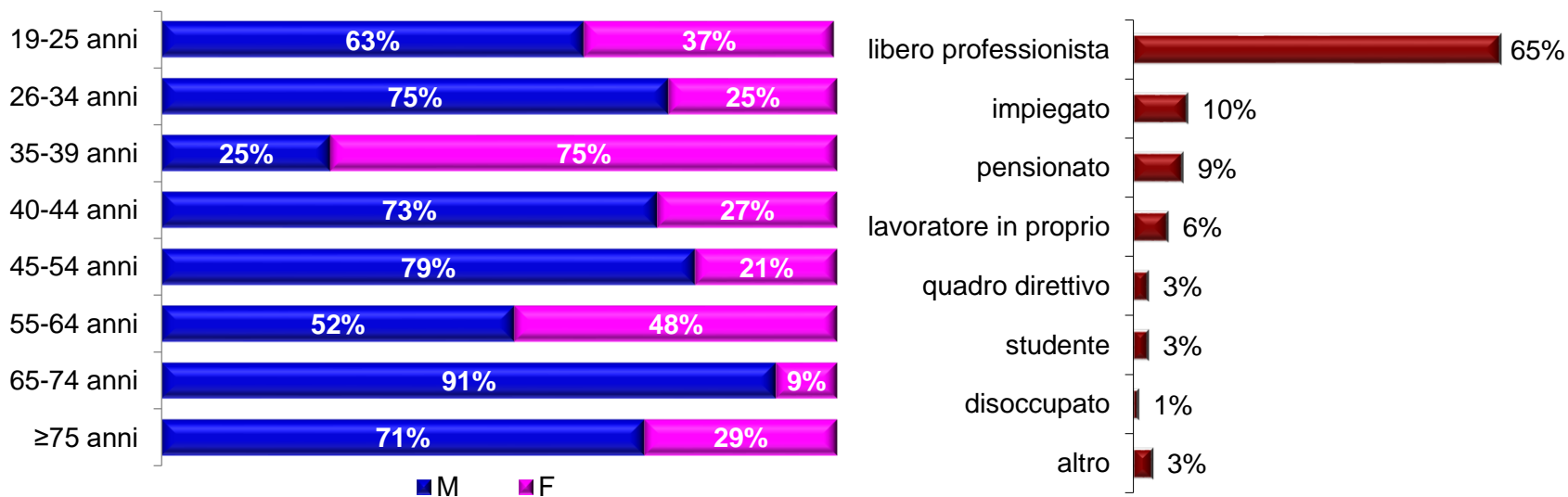
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione,)

Anche quest'anno prevale il **genere maschile** (68%; era il 64% nell'ultima indagine) in tutte le fasce di età, ad eccezione di quella dei 35-39 anni (*cf.* grafico in basso a sinistra).

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i **45 e 64 anni** (39% sul totale; lo scorso anno era 40%). Rispetto all'indagine precedente si registra una flessione della fascia giovane dei **26-34 anni**, che passa dal 23% al 18% sul totale degli intervistati.

Il 61% del campione dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea/specializzazione post laurea** (78% nel 2022).

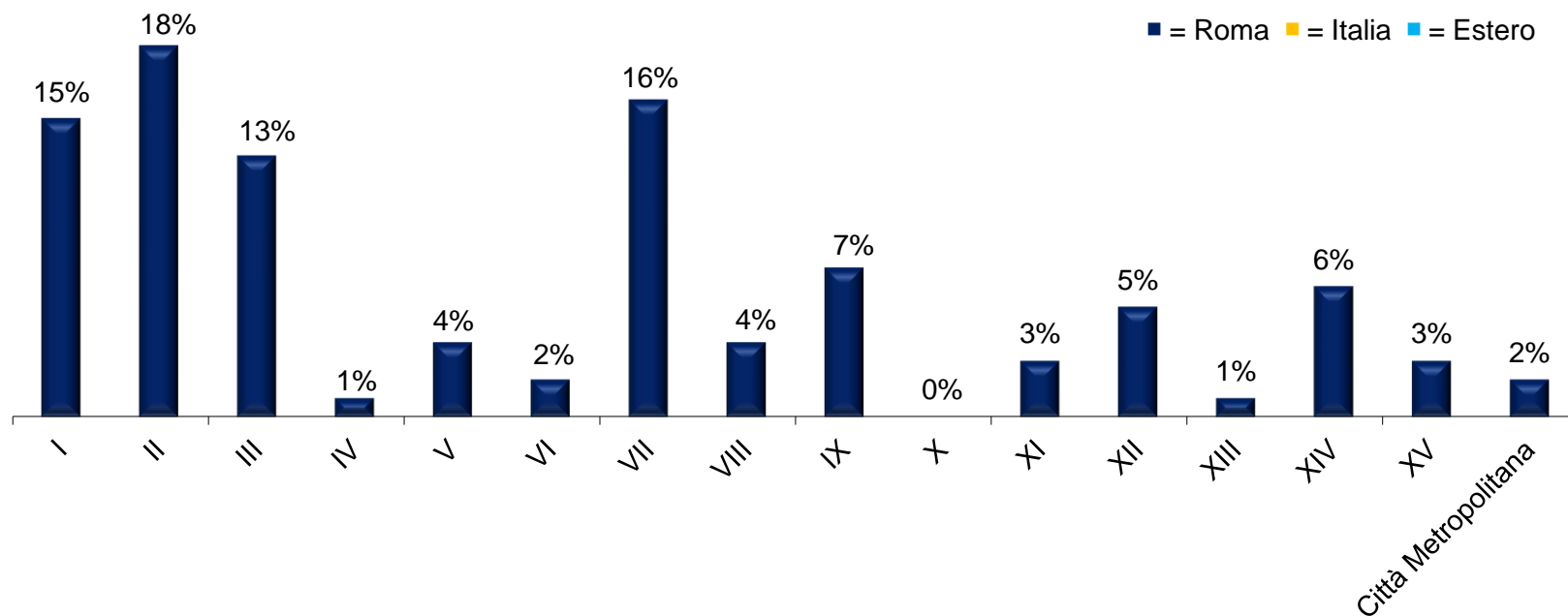
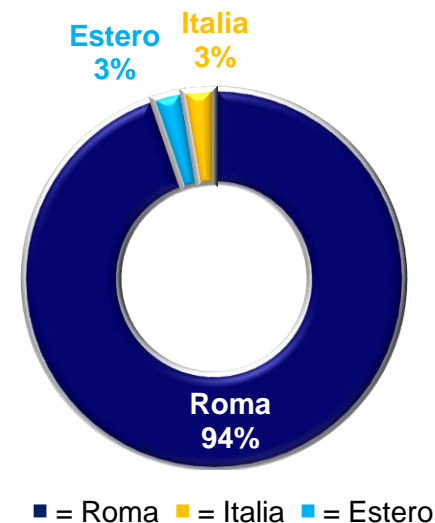
Anche quest'anno rispetto alle categorie professionali, prevalgono i **liberi professionisti** (65% sul totale; stessa percentuale emersa nella scorsa indagine); poi seguono gli impiegati (passano da 11% a 10%) e i pensionati (in aumento da 5% a 9%).



Analisi socio-demografica: genere e provenienza

Il 94% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (84% nel 2022), mentre un 3% giunge da altre città italiane (13% nella precedente indagine) e un 3% proviene dall'estero (stessa percentuale emersa lo scorso anno).

Tra i municipi in cui risiedono maggiormente i romani intervistati, prevalgono i **Municipio II** (18%), **VII** (16%), **I** (15%) e **III** (13%). Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui vari municipi di residenza.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman***	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Guardaroba	Competenza personale	Numero pezzi da consultare	Numero posti a sedere	Postazioni p.c.	Esperienza complessiva
Orari di apertura	1,000	,339**	,359**	0,180	,251**	0,131	,221*	,478**
Personale di accoglienza	,339**	1,000	,585**	,488**	0,179	,309**	,229*	,439**
Guardaroba	,359**	,585**	1,000	,385**	0,092	,269**	0,127	,234*
Competenza personale	0,180	,488**	,385**	1,000	,247*	,203*	0,150	,270**
Numero pezzi da consultare	,251**	0,179	0,092	,247*	1,000	,339**	,455**	,407**
Numero posti a sedere	0,131	,309**	,269**	,203*	,339**	1,000	,555**	,364**
Postazioni p.c.	,221*	,229*	0,127	0,150	,455**	,555**	1,000	,388**
Esperienza complessiva	,478**	,439**	,234*	,270**	,407**	,364**	,388**	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.

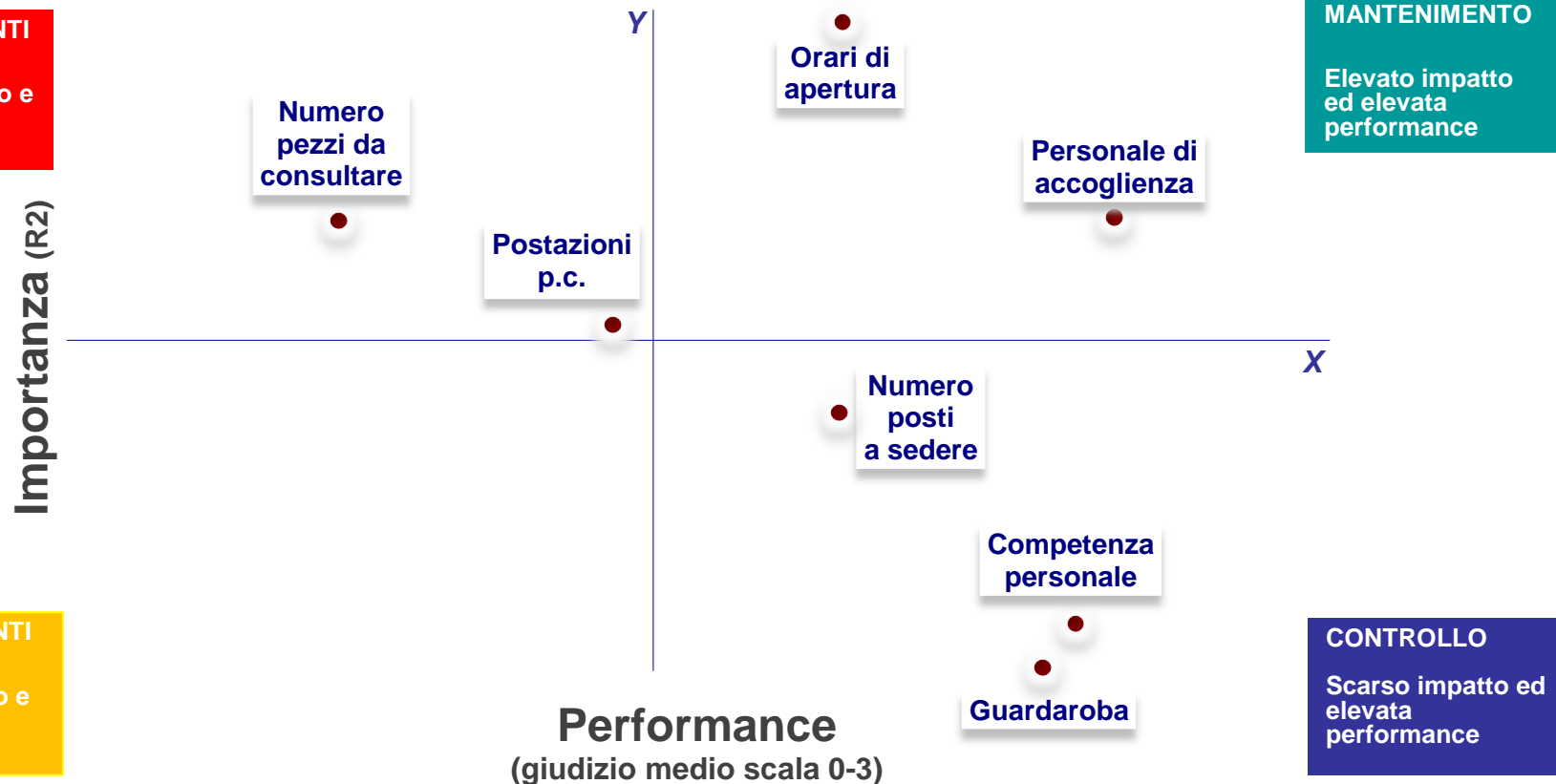
Per l'*Archivio Storico Capitolino* gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva sono quelli relativi agli **orari di apertura** e al **personale di accoglienza**.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Orari di apertura	0,478
Personale di accoglienza	0,439
Numero pezzi da consultare	0,407
Postazioni p.c.	0,388
Numero posti a sedere	0,364
Competenza personale	0,270
Guardaroba	0,234

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Gli **orari di apertura** rappresentano l'aspetto in assoluto più importante nella mappa sottostante e si collocano nel quadrante in alto a destra, insieme al **personale di accoglienza**. Invece il **numero dei pezzi da consultare** e le **postazioni p.c.** risultano tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano i servizi che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

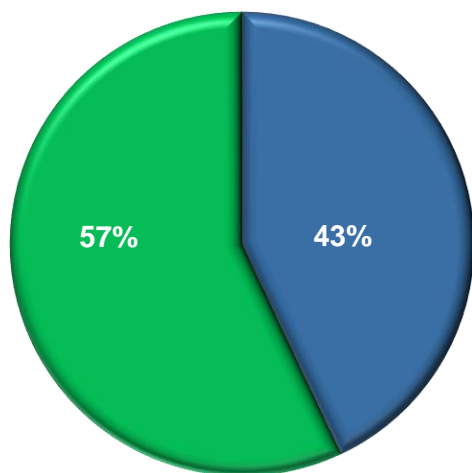
Cluster Analysis

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

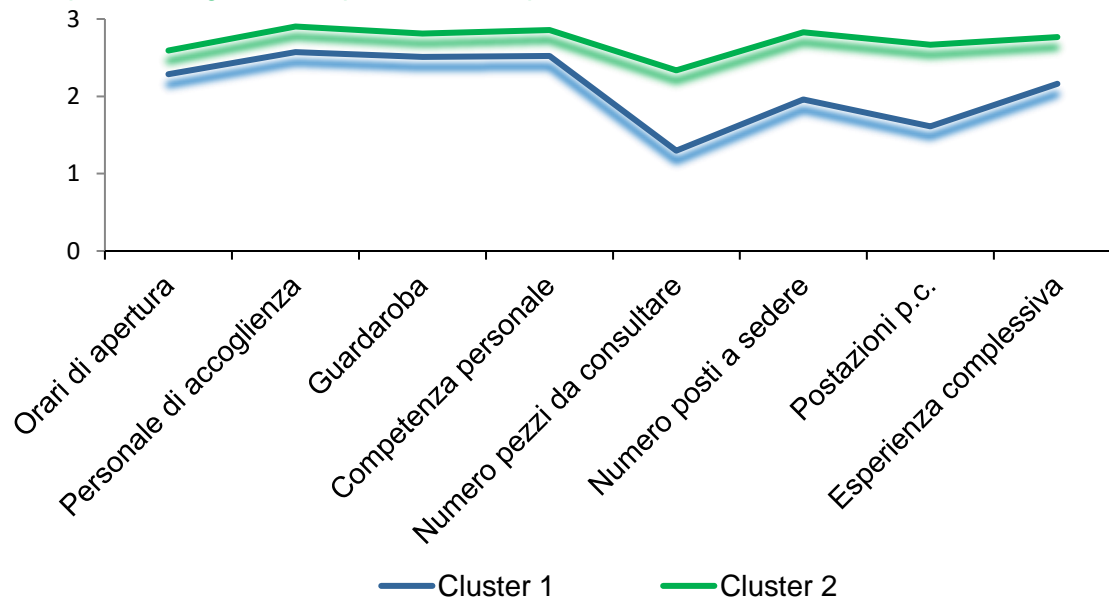
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (49 individui nel *Cluster 1* e 65 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini; di età 19-39 anni; diplomati; già stati all'Archivio; lo hanno conosciuto attraverso passaparola e lavoro; vi si recano soprattutto per effettuare ricerche di lavoro; giudizio uguale alle aspettative.

Cluster 2 Molto Soddisfatti: in prevalenza donne; di età 40-54 anni e al sopra dei 65 anni; con un titolo di laurea o post-laurea; nuovi fruitori dell'Archivio; lo hanno conosciuto tramite i propri studi e internet; vi si recano soprattutto per svolgere ricerche di studio e/o personali; giudizio superiore alle aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 77

CONSULTAZIONE più possibilità di prese, ampliare il numero di fascicoli per ogni presa giornaliera (25); possibilità di ricerche online, digitalizzazione dell'archivio, dovrebbe essere accessibile anche da remoto (9); altro (3). **Totale 37**

ORARI prolungare l'orario di consultazione, apertura anche nel pomeriggio. **Totale 5**

POSTAZIONI P.C. da aumentare e sostituire con apparecchi più moderni. **Totale 5**

ALTRO. Totale 7

***Totale 54 Suggerimenti
Archivio Storico Capitolino***

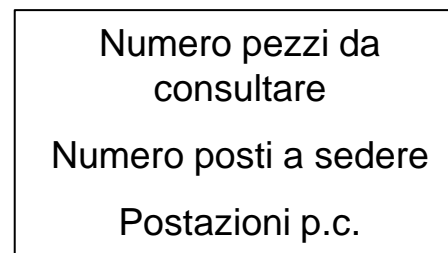
Analisi Fattoriale

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:



Fattore 1
SPAZIO E PERSONALE



Fattore 2
CONSULTAZIONE

Allegato 1 – Questionario

Buongiorno,

Stiamo facendo un sondaggio sulla percezione dei servizi offerti dall'*Archivio Storico Capitolino* al fine di migliorarne la qualità e rendere il più agevole possibile la visita. A tale scopo vorremmo sapere quanto si ritiene soddisfatto (da "Molto" a "Per niente") riguardo alle seguenti voci:

	Non utilizzato	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
Orari di apertura al pubblico	<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"/>
Servizio di guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza personale e consulenza ricerca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Numero pezzi da consultare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Numero posti a sedere a disposizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Postazioni p.c.	<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 grado di soddisfazione è Superiore Uguale Inferiore Non avevo aspettative

Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo luogo ad un amico/collega?

MIN 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MAX

Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio? Mai in tutta la mia vita No, mai nell'ultimo anno Sì, ma raramente Sì, vengo molto spesso

Per quale motivo vi si è recato? Studio Ricerche di lavoro Ricerche personali Altro (Specificare) _____

Come è venuto a conoscenza dell'Archivio?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) | <input type="checkbox"/> depliant/locandina |
| <input type="checkbox"/> www.archiviocapitolino.it | <input type="checkbox"/> amici/parenti (passaparola) |
| <input type="checkbox"/> altri siti internet | <input type="checkbox"/> passando, per caso |
| <input type="checkbox"/> stendardo sull'edificio | <input type="checkbox"/> biblioteca |
| <input type="checkbox"/> scuola/università | <input type="checkbox"/> altro..... |

Suggerimenti _____

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 (fino alle medie) studi superiori laurea post laurea

Professione: impiegato dirigente studente pensionato libero professionista disoccupato lavoratore in proprio altro (specificare....)

Residenza: Roma (indicare MUNICIPIO: _____) Altro (indicare PROVINCIA ITALIANA/NAZIONALITÀ: _____)