



---

Indagini di Customer Satisfaction

***La Roma della Repubblica. Il racconto dell'Archeologia***

Musei Capitolini

## Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Analisi del trend 2022-2023
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Come è venuto a conoscenza della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto ai Musei Capitolini
- Ha utilizzato la MIC Card per visitare la mostra
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa mostra ad un amico
- Con chi ha visitato la mostra
- 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. **268 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate dal personale dell'Ufficio Customer Care con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) e **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) dal **3 al 7 aprile 2023** presso i **Musei Capitolini** (gli intervistati rappresentano il 4% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 90%, un margine di errore di stima di  $\pm 3,60\%$ .

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 piuttosto buono, con una media di **2,42** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **89%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono l'**allestimento** (2,53) e il **contenuto della mostra** (2,52).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono superiori allo standard minimo di 2,20.

Il **contenuto della mostra** e l'**apparato didattico (pannelli e didascalie)** sono le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa delle priorità, ma anche quelle più correlate al giudizio generale (pp. 16-18).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da **turisti stranieri** (45%), **impiegati** (35%), **studenti** (18%) e **liberi professionisti** (15%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (79%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta compresa tra i **45 e 64 anni** (43%).

Tra i mezzi di comunicazione emerge la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra attraverso "**altri siti web**" (30%), poi seguono le voci "**entrando nel museo/in biglietteria**" (24%) e portale "**www.museiincomuneroma.it**" (15%).

Risulta significativo che *altri siti web* siano il canale predominante tra le donne, italiane che giungono da fuori Roma, vengono per la prima volta ai *Musei Capitolini* e il loro giudizio è uguale o inferiore alle aspettative. Invece a rispondere *entrando nel museo/in biglietteria* sono in particolare gli uomini, turisti stranieri, nuovi visitatori, con giudizio superiore alle proprie attese o ne sono privi.

Infine il portale *www.museiincomuneroma.it* prevale principalmente per gli uomini, residenti a Roma, alcuni già stati in questo museo e hanno un giudizio uguale alle aspettative.

## Tabella riassuntiva

<b>ics mostra La Roma della Repubblica. Il racconto dell'Archeologia Musei Capitolini 2023</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana*</b>	<b>Risposte valide</b>	<b>Risposte mancanti</b>	<b>Deviazione standard**</b>	<b>Servizio non utilizzato</b>	<b>Molto soddisfatti</b>	<b>Per niente soddisfatti</b>	<b>Molto+ Abbastanza soddisfatti</b>
Pubblicità (Immagine della mostra)	2,34	2,00	238	30	0,627	11%	42%	0%	92%
Contenuto della mostra	2,52	3,00	267	1	0,651	0%	61%	0%	91%
Pannelli e didascalie	2,37	3,00	268	0	0,751	0%	53%	1%	86%
Allestimento	2,53	3,00	263	5	0,634	2%	60%	0%	93%
Chiarezza percorso di visita	2,32	2,00	267	1	0,795	0%	48%	4%	88%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,42</b>	<b>3,00</b>	<b>268</b>	<b>0</b>	<b>0,767</b>	<b>0%</b>	<b>56%</b>	<b>3%</b>	<b>89%</b>

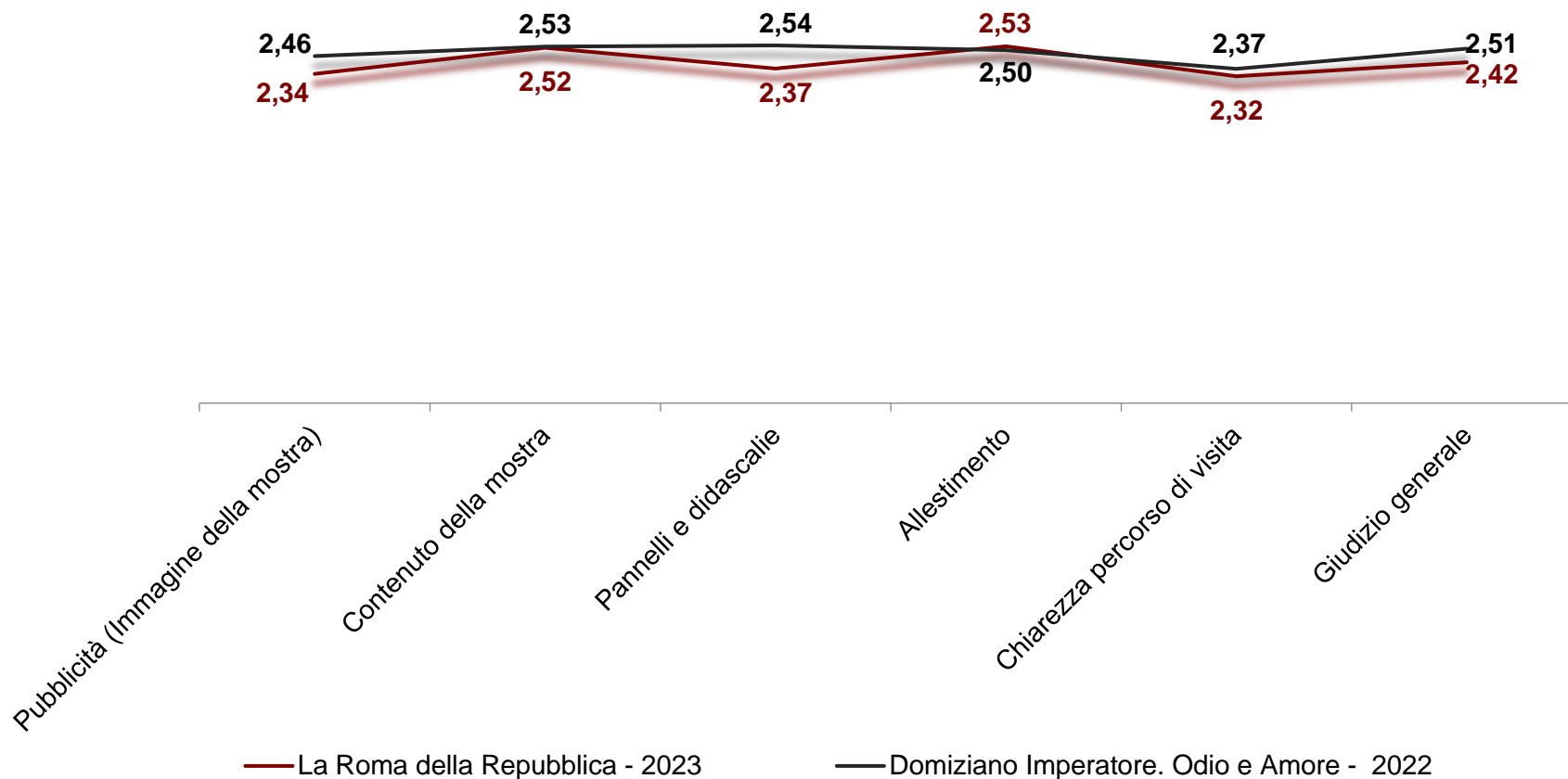
\* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

\*\*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 (2,39).

## Analisi del trend 2022-2023

Il grafico sottostante evidenzia l'analisi del trend rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2022 per la mostra "**Domiziano Imperatore. Odio a Amore**".

Si registra un incremento solo per la media relativa all'allestimento, mentre gli altri valori scendono leggermente, pur restando tutti al di sopra dello standard di 2,20.

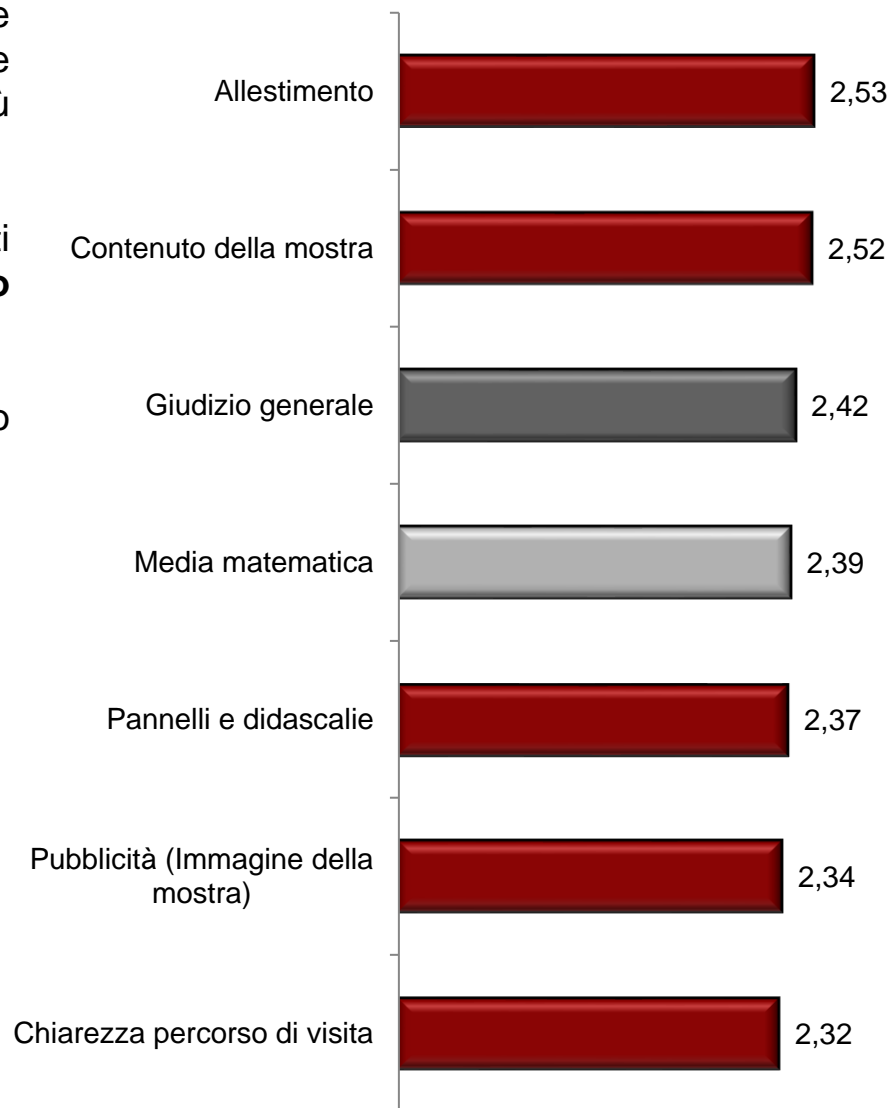


## Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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 emergono l'**allestimento** e il **contenuto della mostra**.

Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.

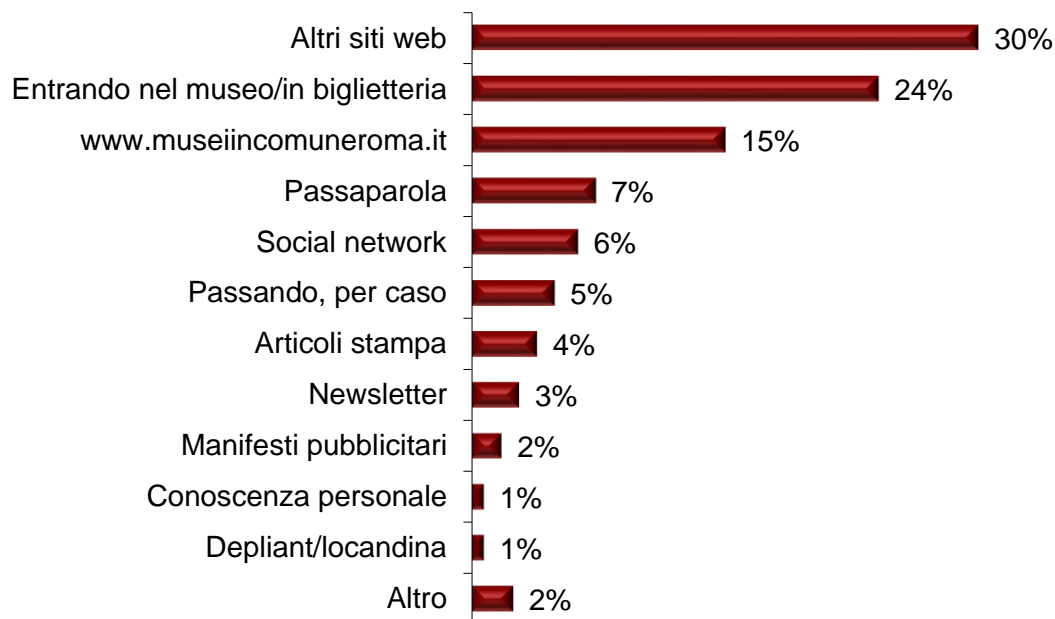


## Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 30% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso **altri siti web**, il 24% risponde **entrando nel museo/in biglietteria**, mentre il 15% indica il portale web ***museiincomuneroma.it***.

Risulta significativo che altri siti web siano il canale predominante tra le donne, italiane che giungono da fuori Roma, vengono per la prima volta ai *Musei Capitolini* e il loro giudizio è uguale o inferiore alle aspettative. Invece a rispondere entrando nel museo/in biglietteria sono in particolare gli uomini, turisti stranieri, nuovi visitatori, con giudizio superiore alle proprie attese o ne sono privi.

Infine il portale [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it) prevale principalmente per gli uomini, residenti a Roma, alcuni già stati in questo museo e hanno un giudizio uguale alle aspettative.

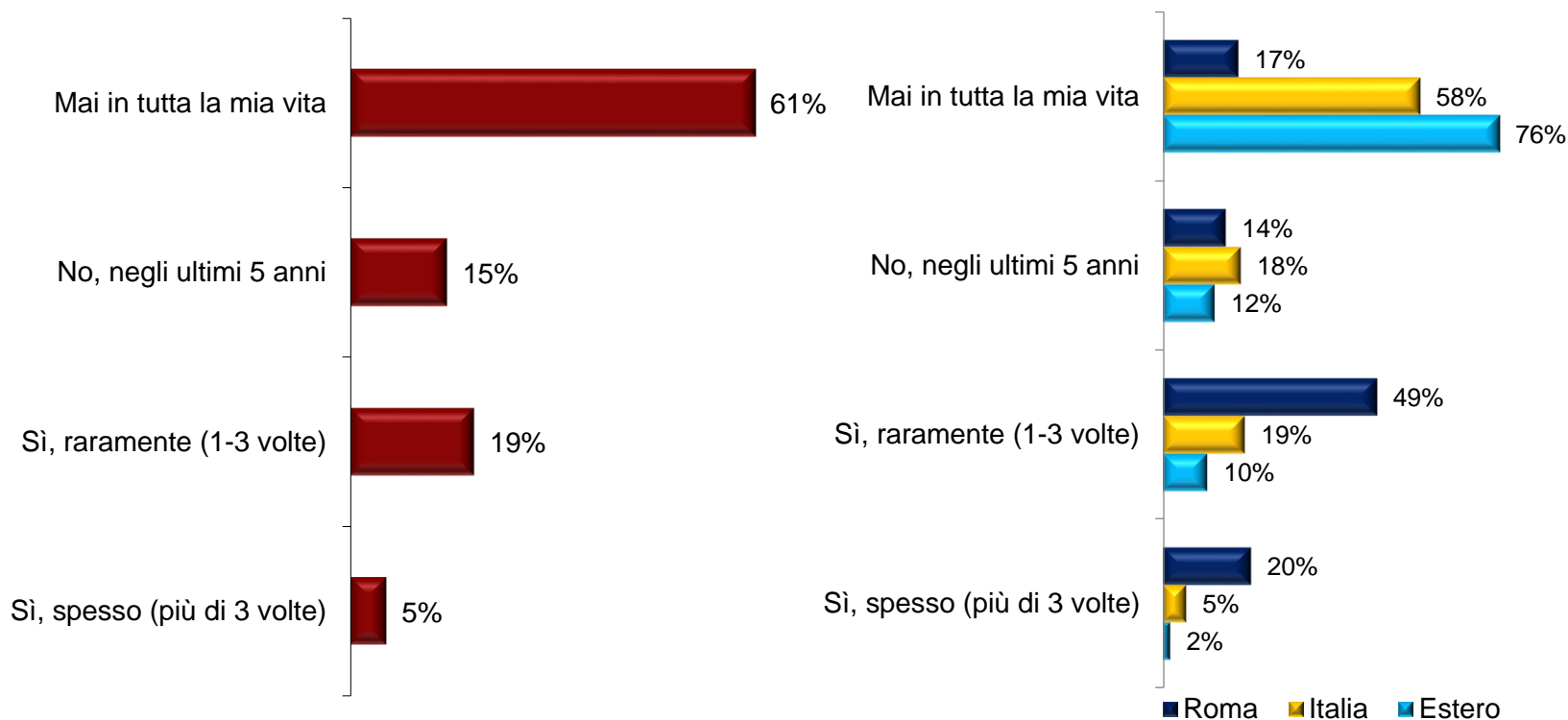




## Negli ultimi cinque anni è già stato ai Musei Capitolini

Il 61% degli intervistati dichiara **di non essere mai stato** prima ai *Musei Capitolini*, il 15% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni, mentre il 24% vi è già stato (di cui il 19% “*raramente, da una a tre volte*” e il restante 5% “*spesso, più di tre volte*”).

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti, sia italiani che stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), di età adulta oltre i 40 anni, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece ad essere già stati ai Musei Capitolini sono principalmente i visitatori romani, di età giovane 19-39 anni, con un giudizio uguale alle proprie attese.



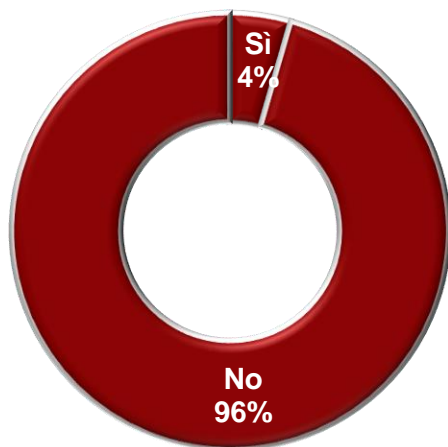
## Ha utilizzato la **MIC Card** per visitare la mostra

Il 96% degli intervistati afferma di non avere utilizzato la **MIC Card** per visitare tale mostra, mentre il restante 4% l'ha utilizzata (cfr. grafico in basso a sinistra).

La totalità (100%) di coloro che hanno risposto affermativamente a tale domanda, **già possedeva la card**.

Come si rileva nella tabella sottostante, tra le principali motivazioni per cui gli intervistati non hanno acquistato la MIC Card prevalgono le seguenti: **non residente nell'Area Metropolitana di Roma (75%)** e **non la conosco (20%)**.

Risulta significativo che ad utilizzare la card siano prevalentemente i visitatori romani, molti di essi già stati ai *Musei Capitolini*. Invece a non usufruire della card sono in particolare i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori.



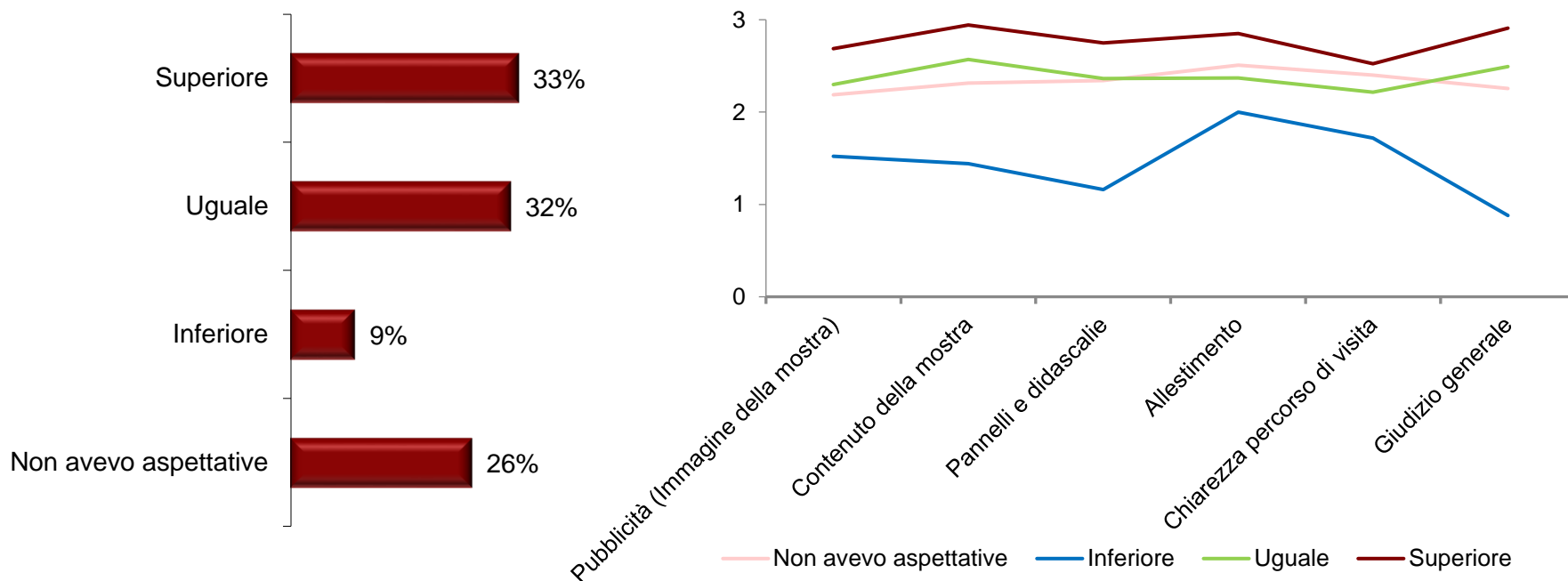
Motivazioni di non acquisto della MIC Card	n.	%
Non residente nell'Area Metropolitana di Roma	191	75%
Non la conosco	50	20%
Categorie aventi diritto a gratuità	8	3%
Non interessato, mancanza di tempo, utilità	6	2%

## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 33% sul campione totale afferma di avere un **giudizio superiore alle proprie attese** e per il 32% è **uguale**, mentre per il 9% è inferiore. Il 26% degli intervistati dichiara di non avere aspettative a priori prima della visita alla mostra temporanea.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto i visitatori italiani che giungono da fuori Roma, diplomati, mai stati in questo museo. Invece il giudizio è uguale alle attese in particolare per i romani, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni di essi sono già stati ai *Musei Capitolini*. Infine ad essere privi di aspettative sono in prevalenza i turisti stranieri, diplomati, nuovi visitatori.

Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto degli altri sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).

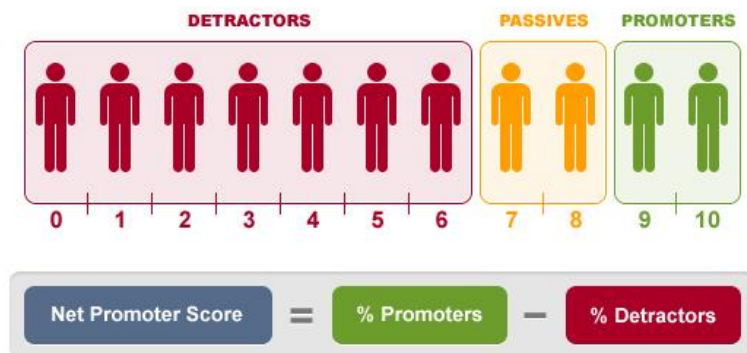


## Consiglierebbe questa mostra ad un amico

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**, ovvero utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene della mostra temporanea che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà tale mostra è pari al **31%**.

Si evidenzia inoltre che il 39% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre il 15% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).



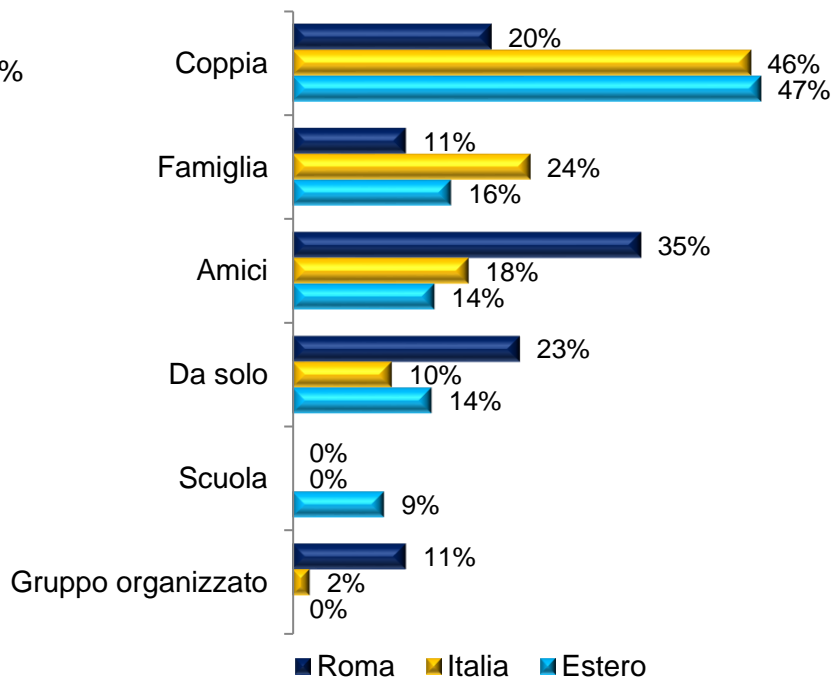
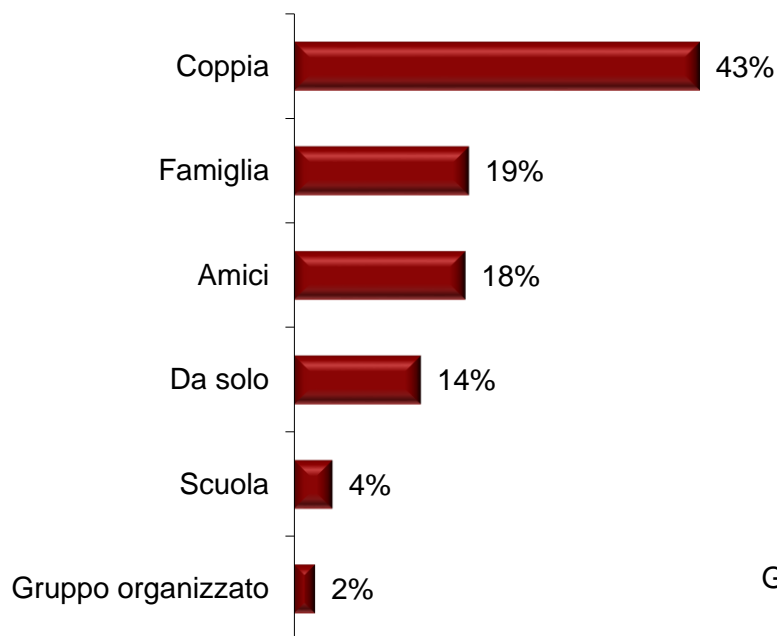
NET PROMOTER SCORE										
<i>La Roma della Repubblica - Musei Capitolini 2023</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	0	0	9	6	24	37	67	45	78
0%	0%	0%	0%	4%	2%	9%	14%	25%	17%	29%
<b>DETRATTORI = 15%</b>							<b>PASSIVI = 39%</b>	<b>PROMOTORI = 46%</b>		
<b>46%-15%=31%</b>										

## Con chi ha visitato la mostra

Il 43% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra in “**coppia**”, il 19% è venuto con la propria “**famiglia**”, il 18% in compagnia di “**amici**”, il 14% “**da solo**”, il 4% con la “**scuola**”, mentre il restante 2% è entrato al museo con un “**gruppo organizzato**”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente i turisti stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), nuovi visitatori, laureati, il loro giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece a rispondere famiglia sono in particolare i visitatori italiani, che vengono per la prima volta ai *Musei Capitolini*, diplomati, con un giudizio superiore o uguale alle attese.

Infine a visitare la mostra con amici o da soli sono i romani, con un titolo di laurea/post laurea, alcuni già stati in questo museo e hanno un giudizio uguale alle proprie aspettative.



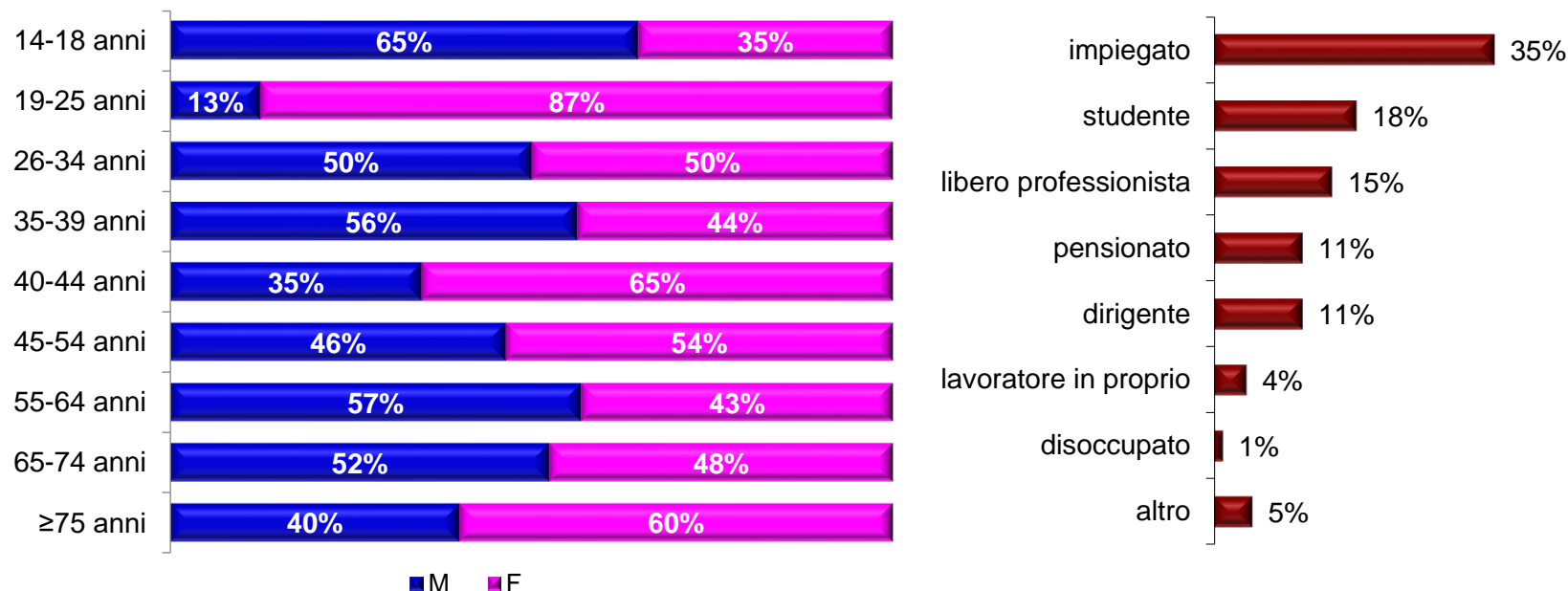
## Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Tra i visitatori della mostra temporanea oggetto d'indagine prevale il **genere femminile** (53% sul totale degli intervistati), soprattutto nella fasce dei **19-25 anni**, **40-44 anni** ed over **75 anni** (cfr. grafico in basso a sinistra). Invece gli uomini sono predominanti nelle fasce al di sotto dei 18 anni e nella fascia 35-39 e 55-74 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **45 e 64 anni** (43%), ma anche la fascia dei 26-34 anni raggiunge una buona percentuale pari al 17%.

Il 79% del campione dichiara di possedere un titolo di **laurea/post laurea**.

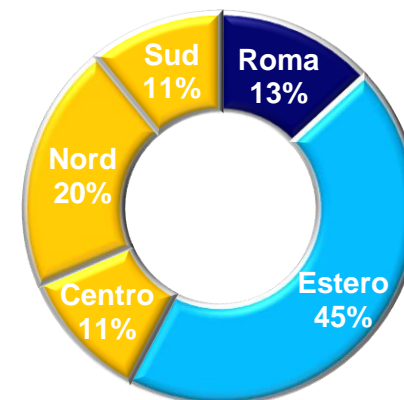
La categoria professionale predominante è quella degli **impiegati** (35%; cfr. grafico sottostante a destra); poi seguono gli studenti (18%) e i liberi professionisti (15%).



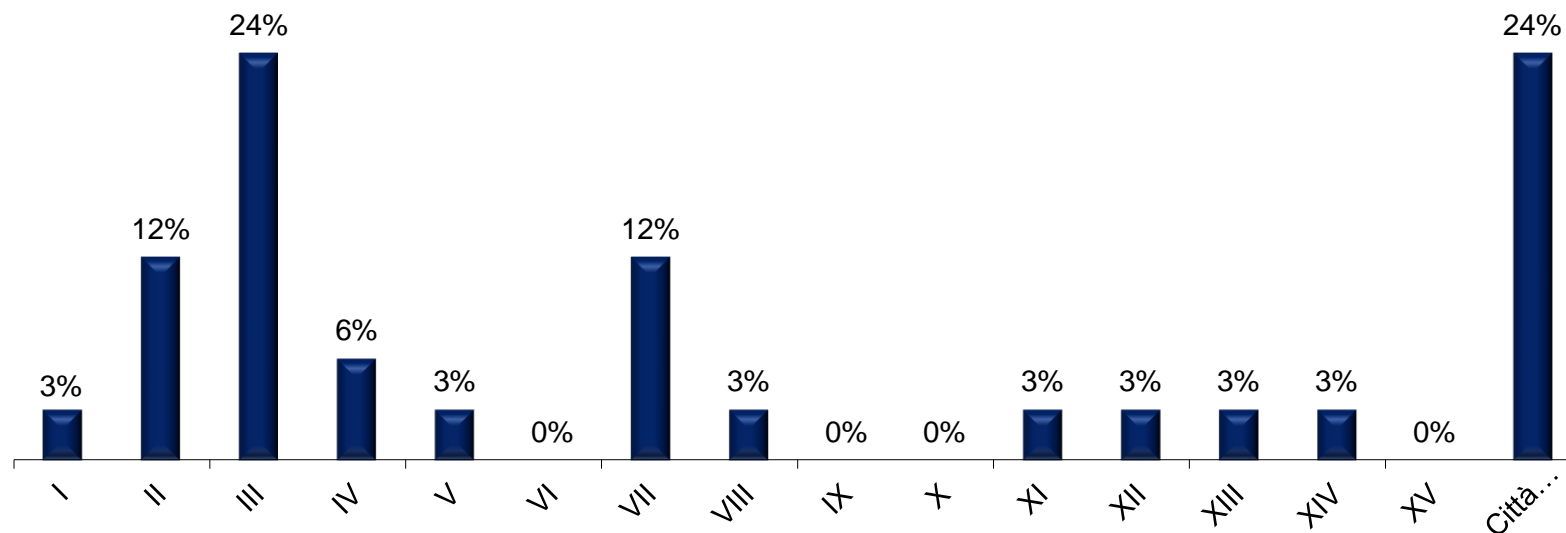
## Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 45% degli intervistati è costituito da visitatori che provengono dall'**estero**, il 42% è rappresentato dai **turisti italiani** (di cui il 20% giunge dal *Nord*, un 11% dal *Centro* e un 11% dal *Sud Italia*), mentre il 13% sono **residenti romani**.

Come si denota nel grafico sottostante, tra le nazionalità estere emerge quella **francese** (12%); 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.

<b>Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i>***</b>	Pubblicità (Immagine della mostra)	Contenuto della mostra	Pannelli e didascalie	Allestimento	Chiarezza percorso di visita	Giudizio generale
Pubblicità (Immagine della mostra)	1,000	,522**	,478**	,364**	,271**	,534**
Contenuto della mostra	,522**	1,000	,532**	,434**	,255**	,760**
Pannelli e didascalie	,478**	,532**	1,000	,616**	,436**	,679**
Allestimento	,364**	,434**	,616**	1,000	,575**	,524**
Chiarezza percorso di visita	,271**	,255**	,436**	,575**	1,000	,396**
Giudizio generale	,534**	,760**	,679**	,524**	,396**	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 complessiva della mostra (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutte le variabili sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

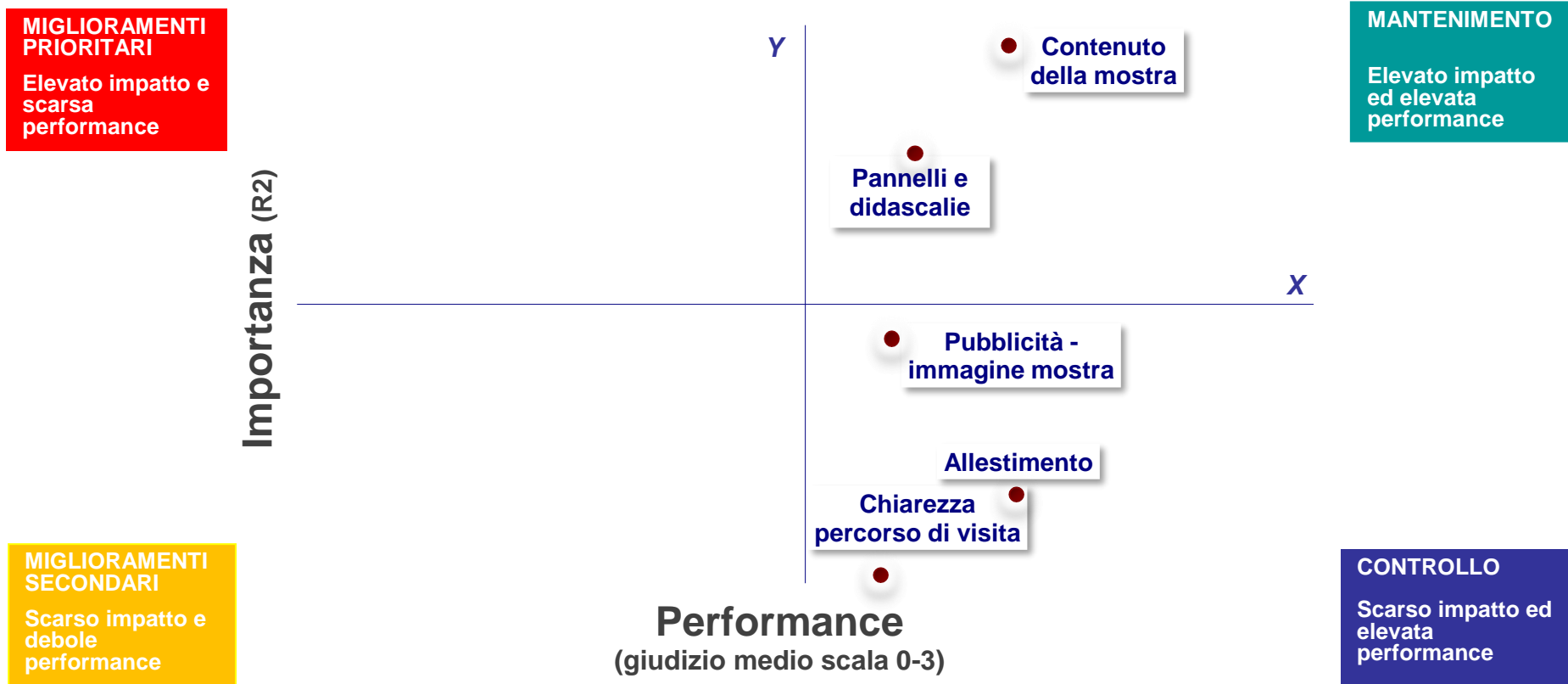
Per la mostra "***La Roma della Repubblica. Il racconto dell'Archeologia***" le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono il **contenuto**, i **pannelli e didascalie**.

<b>Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra</b>	
Contenuto della mostra	0,760
Pannelli e didascalie	0,679
Pubblicità (Immagine della mostra)	0,534
Allestimento	0,524
Chiarezza percorso di visita	0,396

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto della mostra** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa, ma anche i **pannelli e didascalie** si posizionano nel quadrante in alto a destra. Nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece gli aspetti che risultano di minore impatto sul giudizio generale della mostra, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

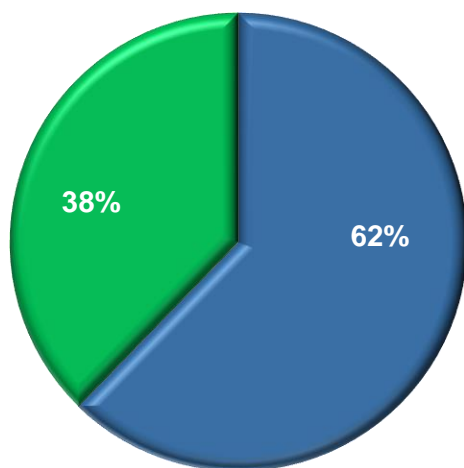
## Cluster Analysis

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

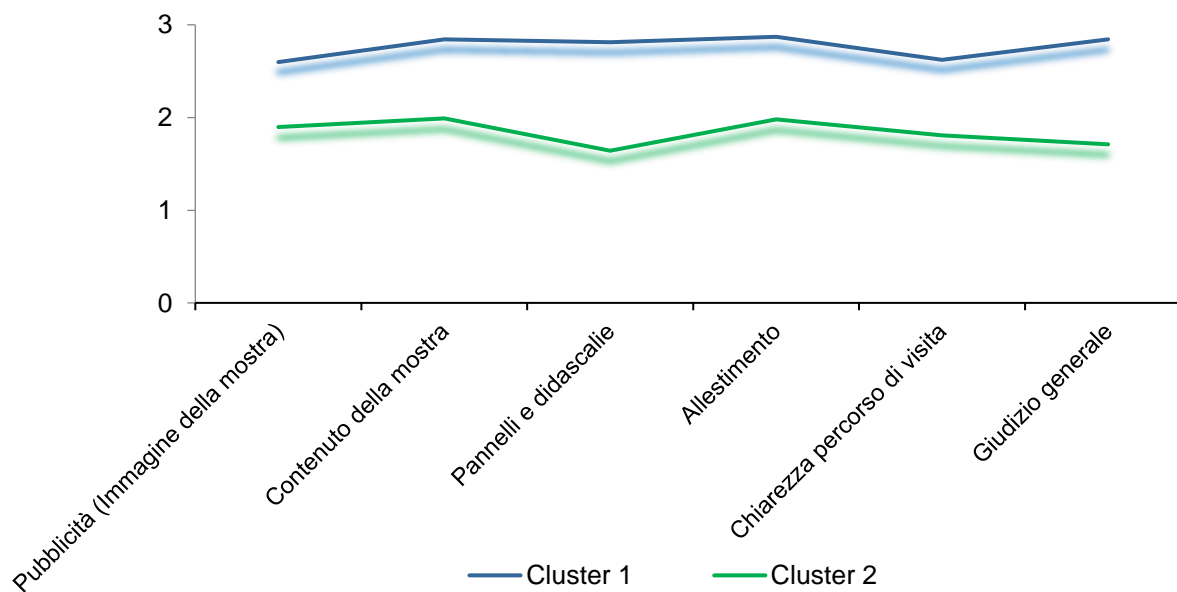
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (167 individui per il *Cluster 1* e 101 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato sui vari aspetti oggetto d'indagine.

**Cluster 1 – Molto Soddisfatti:** in prevalenza donne; italiani; di età adulta al di sopra dei 45 anni; impiegati e pensionati; vengono a conoscenza della mostra entrando nel museo/in biglietteria, tramite il portale [www.museiincomuneroma.it](http://www.museiincomuneroma.it) e i social network; vi si recano soprattutto in coppia o con amici; giudizio superiore alle aspettative.

**Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti:** in prevalenza uomini; stranieri; di età giovane inferiore ai 44 anni; studenti e dirigenti; vengono a conoscenza della mostra tramite altri siti web e passaparola; vi si recano soprattutto da soli o con la scuola; giudizio uguale/inferiore alle proprie aspettative o ne sono privi.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

## Suggerimenti

**NIENTE** da migliorare. **Totale 150**

**ELOGI** mostra bella e interessante. **Totale 19**

---

**CONTENUTO** mostra noiosa, inadatta ai ragazzi e turisti (22); mostra di «nicchia», solo per esperti del settore (11). **Totale 33**

**SUPPORTI INFORMATIVI** linguaggio complesso, non per tutti (8); mancano indicazioni su cronologia e contesto (5); didascalie fitte e caratteri piccoli (5); da migliorare (5); altro (2). **Totale 25**

**SUPPORTI DIGITALI** più interattività e supporti multimediali (17); altro (1). **Totale 18**

**SEGNALETICA INTERNA** insufficiente per trovare tale mostra. **Totale 13**

**ALLESTIMENTO** troppe opere in uno spazio ristretto (10); altro (1). **Totale 11**

**ASSISTENZA IN SALA** il personale sta al telefono invece di dare indicazioni ai visitatori sulla mostra (6); altro (3). **Totale 9**

**AUDIOGUIDA** manca un'audioguida specifica sulla mostra temporanea. **Totale 5**

**POSTI A SEDERE** più panche e sedute. **Totale 5**

**CATALOGO MOSTRA** manca. **Totale 4**

**ALTRO.** **Totale 15**

**TOTALE 138 SUGGERIMENTI**

***La Roma della Repubblica. Il racconto dell'Archeologia***

## Allegato 1 – Questionario

13 Gennaio – 24 Settembre 2023  
**La Roma della Repubblica**  
Musei Capitolini

Sistema Qualità  
M ICS 11 2023  
Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

---

**Negli ultimi 5 anni è già venuto in questo museo?**  
 Mai in tutta la mia vita     No, negli ultimi 5 anni     Sì, raramente (1-3 volte)     Sì, spesso (più di 3 volte)

---

**Ha utilizzato la MIC Card per entrare al museo oggi?**  
 Sì     No

---

**Come è venuto a conoscenza della mostra?**

<input type="checkbox"/> articoli su stampa	<input type="checkbox"/> altri siti internet	<input type="checkbox"/> TV/radio	<input type="checkbox"/> passando, per caso
<input type="checkbox"/> pubblicità su stampa	<input type="checkbox"/> newsletter	<input type="checkbox"/> in biglietteria	<input type="checkbox"/> scuola/università
<input type="checkbox"/> depliant-locandina	<input type="checkbox"/> passaparola (amici-parenti)	<input type="checkbox"/> social network (specificare:.....)	
<input type="checkbox"/> www.museincomuneroma.it	<input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari	<input type="checkbox"/> altro (specificare:.....)	

---

Indichi per questi aspetti il suo livello medio di soddisfazione seguendo la scala sottostante:	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Pubblicità (Immagine della mostra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenuto della mostra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pannelli e didascalie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti digitali (video, ecc...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Allestimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza percorso di visita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio generale della mostra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

**Rispetto alle aspettative la mostra è:**  
 Superiore alle aspettative     Uguale alle aspettative     Inferiore alle aspettative     Senza aspettative

---

**Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questa mostra ad un amico/genitore?**

MINIMO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MASSIMO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

---

**Con chi ha visitato la mostra?**  
 Da solo     Gruppo organizzato     Coppia     Amici     Famiglia     Scuola

---

**Suggerimenti:**  Nessuno

---

**DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI**

**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     diploma superiore     laurea     specializzazione post-laurea

**Professione:**

<input type="checkbox"/> impiegato	<input type="checkbox"/> pensionato	<input type="checkbox"/> disoccupato
<input type="checkbox"/> dirigente	<input type="checkbox"/> libero professionista	<input type="checkbox"/> lavoratore in proprio
<input type="checkbox"/> studente	<input type="checkbox"/> casalinga	<input type="checkbox"/> altro.....

**Provenienza:**  Roma (Municipio/Zona.....)     Italia.....     Estero.....