



Indagini di Customer Satisfaction

Lucio Dalla. Anche se il tempo passa

Museo dell'Ara Pacis

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 al Museo dell'Ara Pacis
- 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. **198 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 **2 al 9 gennaio 2023** presso il **Museo dell'Ara Pacis** (gli intervistati rappresentano l'11% degli ingressi totali alla mostra 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 96%, un margine di errore di stima di $\pm 2,74\%$.

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 **2,62** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **94%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono i **pannelli e didascalie** (2,73) e l'**allestimento** (2,69), ma anche tutte le altre medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Il **contenuto della mostra** è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa delle priorità, ma anche quella più correlata al giudizio generale sulla mostra (pp. 16-18).

Anche tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevale il **contenuto della mostra** (25 suggerimenti), seguito dall'**allestimento** (10 suggerimenti) e dai **supporti informativi** (9 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in buona parte da **turisti italiani** (55%), **impiegati** (47%), in possesso di un titolo di **laurea** o **specializzazione post laurea** (70%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta compresa tra i **45 e 64 anni** (41%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra attraverso "**altri siti web**" (31%), poi seguono il "**passaparola**" (17%) e la "**stampa**" (14%).

Risulta significativo che *altri siti web* siano il canale predominante soprattutto per i turisti, nuovi visitatori, di età 40-54 anni, con un giudizio superiore alle aspettative. Invece il *passaparola* emerge in particolare per i romani, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis* (da una a tre volte), giovani di età 19-34 anni, privi di attese prima di visitare la mostra.

Infine gli *articoli di stampa* prevalgono per coloro che risiedono a Roma, molti sono già stati in questo museo (*più di tre volte*), di età adulta al di sopra dei 55 anni e il loro giudizio è uguale alle proprie aspettative.

Tabella riassuntiva

ics mostra <i>Lucio Dalla. Anche se il tempo passa</i> Museo dell'Ara Pacis 2023	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Publicità (Immagine della mostra)	2,62	3,00	195	3	0,548	2%	65%	0%	97%
Contenuto della mostra	2,60	3,00	197	1	0,612	1%	66%	0%	93%
Pannelli e didascalie	2,73	3,00	197	1	0,488	1%	75%	0%	98%
Supporti digitali	2,64	3,00	197	1	0,576	1%	69%	1%	96%
Allestimento	2,69	3,00	195	3	0,545	2%	73%	1%	97%
Chiarezza percorso di visita	2,64	3,00	198	0	0,578	0%	68%	1%	96%
Giudizio generale della mostra	2,62	3,00	197	1	0,590	1%	68%	0%	94%

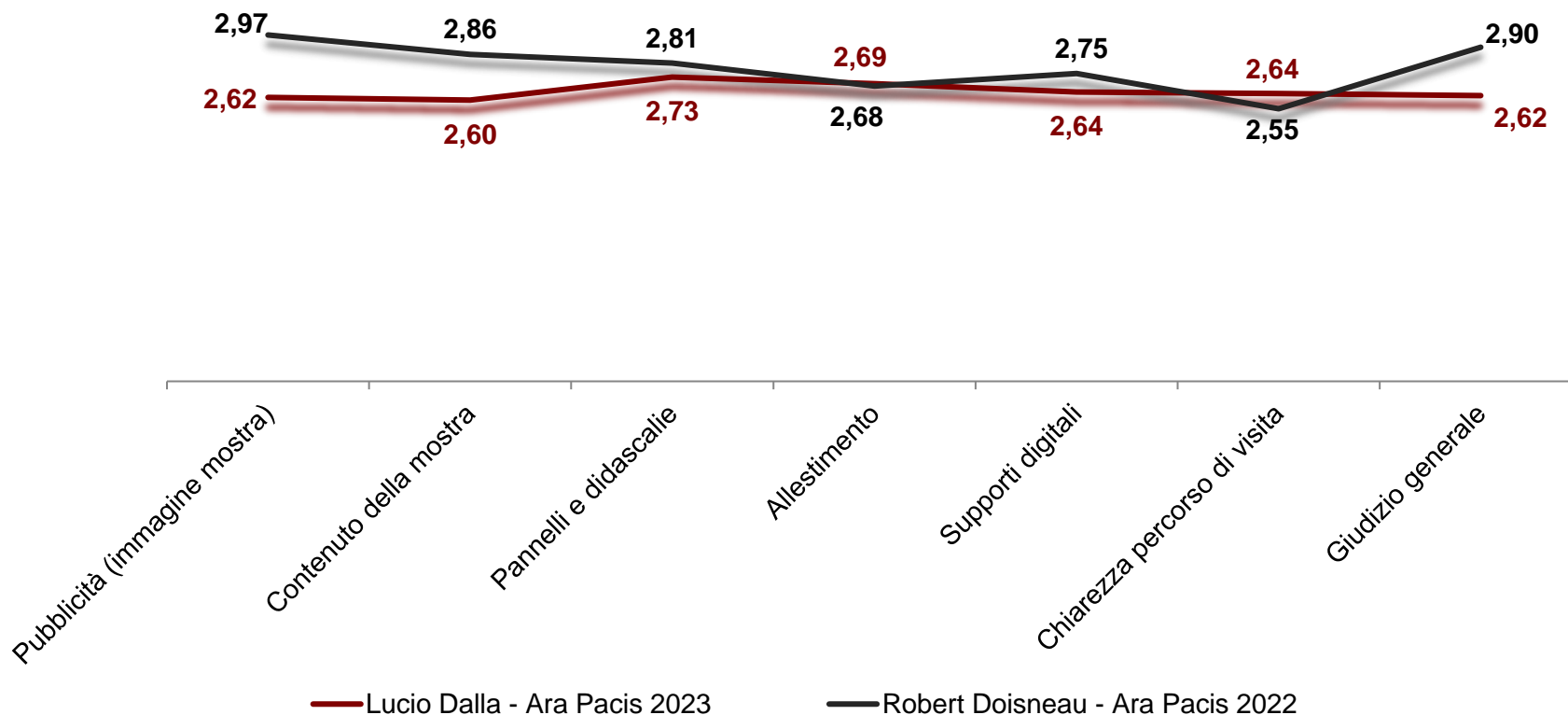
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,65).

Analisi del trend 2022-2023

Il grafico sottostante evidenzia l’analisi del trend rispetto all’indagine precedente effettuata nel 2022 per la mostra “**Robert Doisneau**”.

Si rileva una flessione del livello medio di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto di indagine, ad eccezione dell’**allestimento** e della **chiarezza del percorso di visita**, che vengono maggiormente graditi dai visitatori intervistati per la mostra “**Lucio Dalla. Anche se il tempo passa**”.

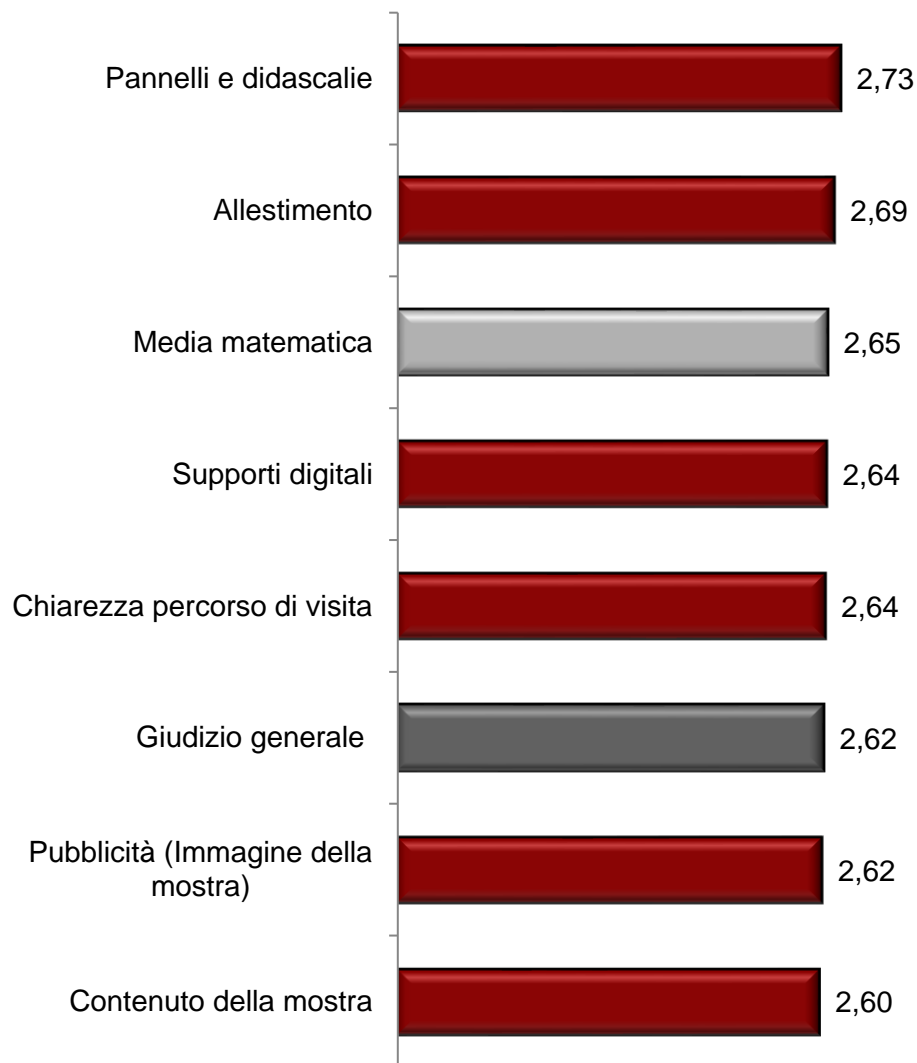


Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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 i **pannelli e didascalie**, seguiti dall'**allestimento**.

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

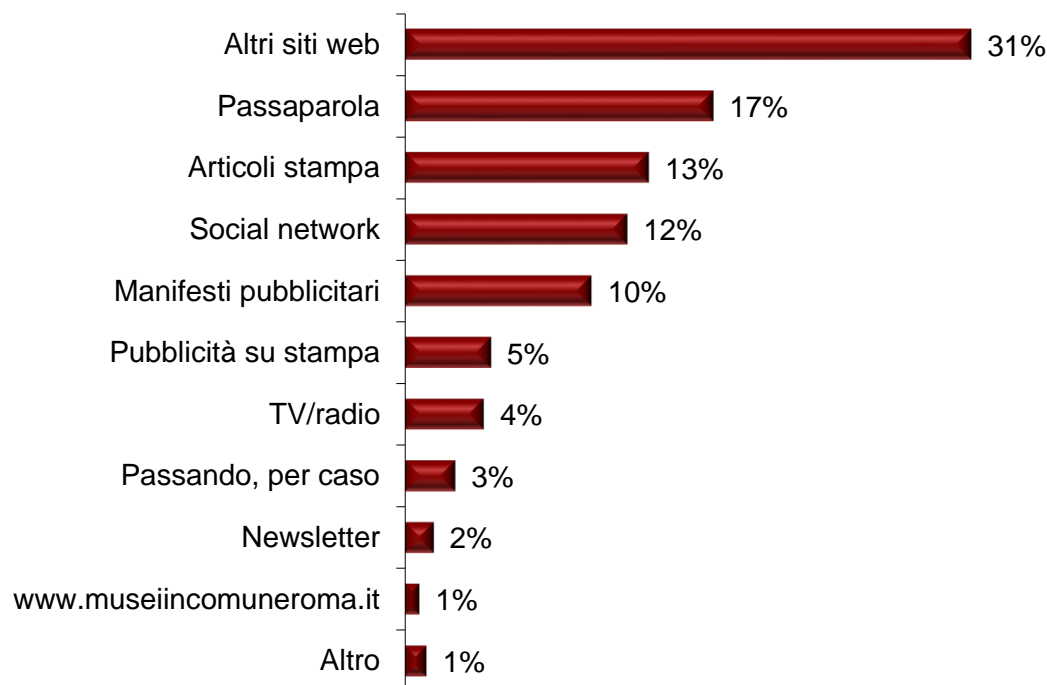


Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 31% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso **altri siti web**, il 17% risponde **passaparola**, mentre il 14% indica la **stampa**.

Risulta significativo che altri siti web siano il canale predominante soprattutto per i turisti, nuovi visitatori, di età 40-54 anni, con un giudizio superiore alle aspettative. Invece il passaparola emerge in particolare per i romani, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis (da una a tre volte)*, giovani di età 19-34 anni, privi di attese prima di visitare la mostra.

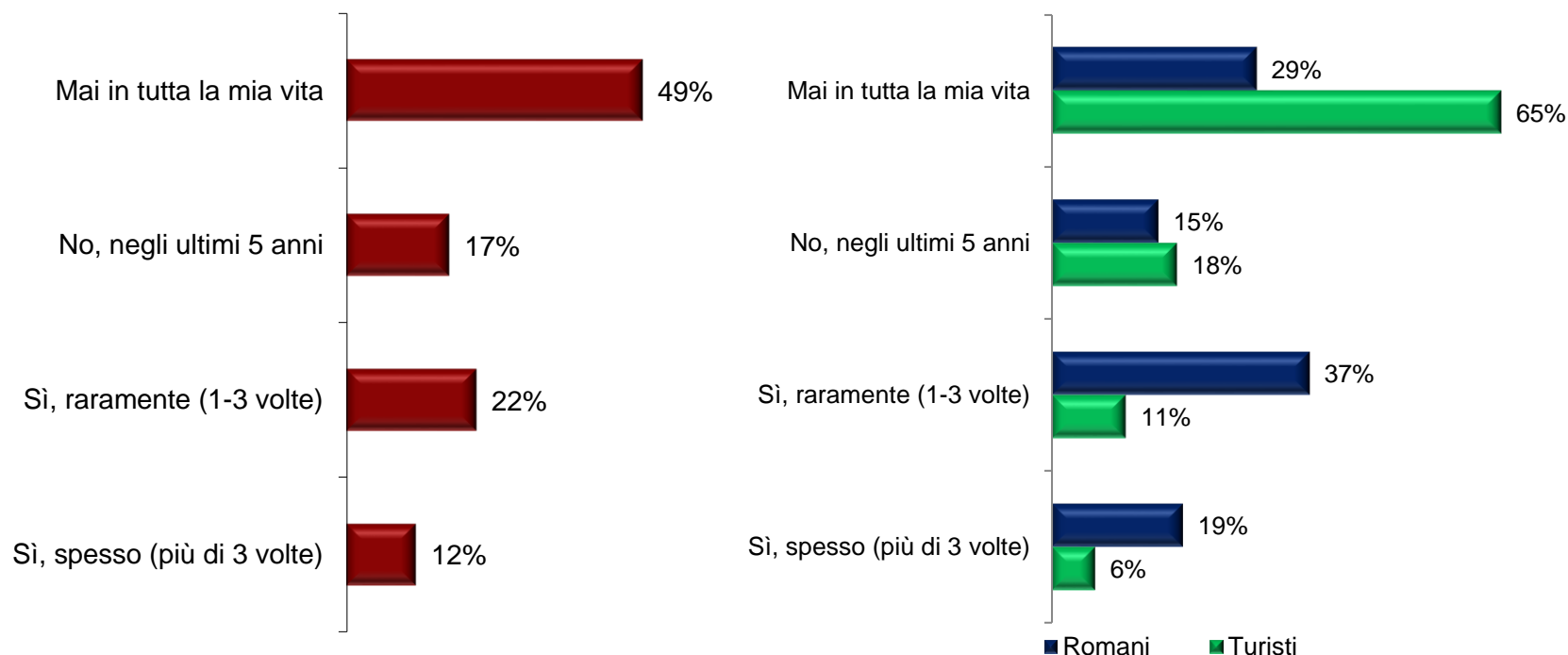
Infine gli articoli di stampa prevalgono per coloro che risiedono a Roma, molti sono già stati in questo museo (*più di tre volte*), di età adulta al di sopra dei 55 anni e il loro giudizio è uguale alle proprie aspettative.



Negli ultimi cinque anni è già stato al Museo dell'Ara Pacis

Il 49% degli intervistati dichiara **di non essere mai stato** prima al *Museo dell'Ara Pacis*, il 17% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni, mentre il 34% vi è già stato (di cui il 22% “*raramente, da una a tre volte*” e il 12% “*spesso, più di tre volte*”).

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti (*cf.* grafico in basso a destra), uomini, di età 35-44 anni, che non hanno utilizzato alcuna card per entrare in tale museo. Invece ad essere già stati al Museo dell'Ara Pacis sono principalmente i visitatori romani, in prevalenza donne, appartenenti alle fasce di età 26-34 anni e 45-64 anni, alcune di esse hanno usufruito della *MIC Card* per visitare la mostra oggetto d'indagine.

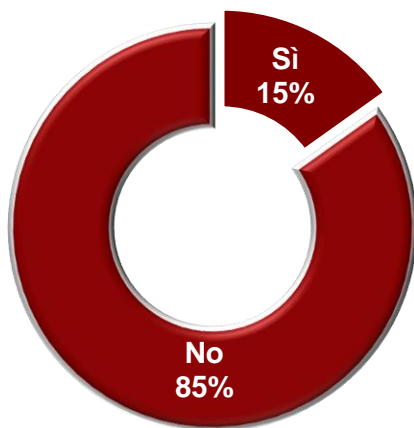


Ha utilizzato la **MIC Card** per visitare la mostra

L'85% degli intervistati afferma di non avere usufruito della **MIC Card** per visitare tale mostra temporanea, mentre il restante 15% l'ha utilizzata (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

L'87% 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 (52%)** e **non la conosco (32%)**.

Risulta significativo che ad utilizzare la card siano prevalentemente i visitatori diplomati, di età adulta oltre i 45 anni, il 32% di essi già stati al *Museo dell'Ara Pacis*. Invece a non usufruire della card sono in particolare coloro che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea, di età giovane compresa tra i 26 e 44 anni, che vengono per la prima volta in questo museo.



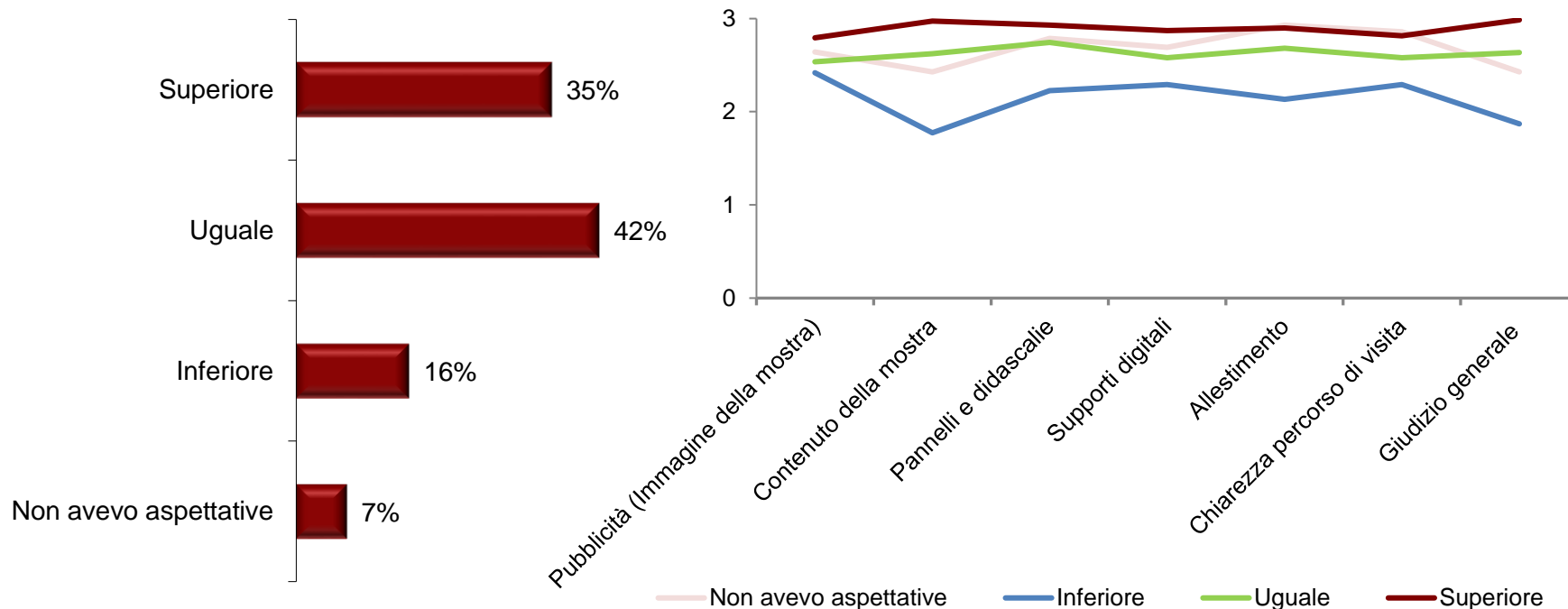
Motivazioni di non acquisto della MIC Card	n.	%
Non residente nell'Area Metropolitana di Roma	88	52%
Non la conosco	54	32%
Non interessato, mancanza di tempo, utilità	10	6%
Categorie aventi diritto a gratuità	6	4%
Altro	10	6%

Giudizio rispetto alle aspettative

Il 42% sul campione totale afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 35% è superiore e per il 16% inferiore. Il 7% 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 diplomati, nel complesso molto soddisfatti. Invece il giudizio è uguale o inferiore alle attese in particolare per coloro che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto degli altri sui vari aspetti oggetto d'indagine (*cf.* 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 **50%**.

Si evidenzia inoltre che ben il 32% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre il 9% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).

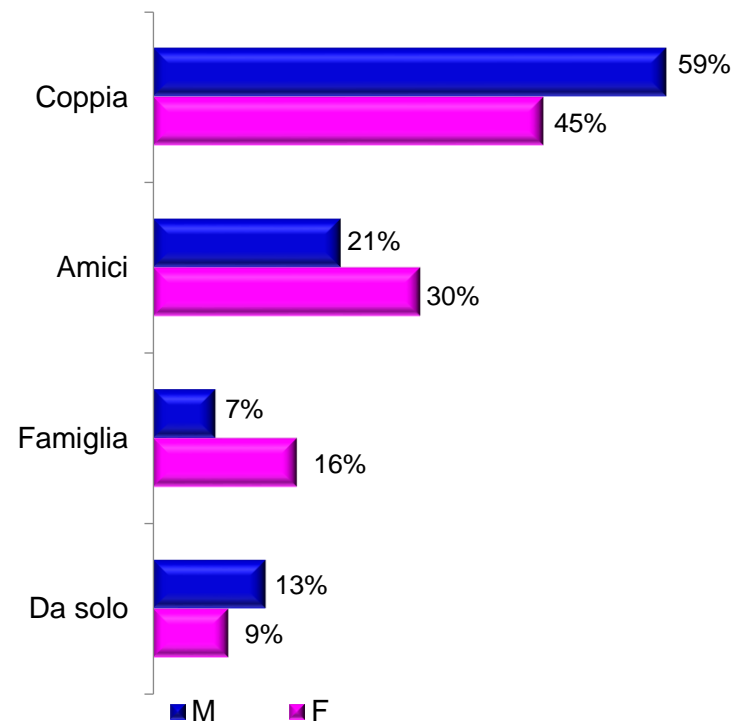
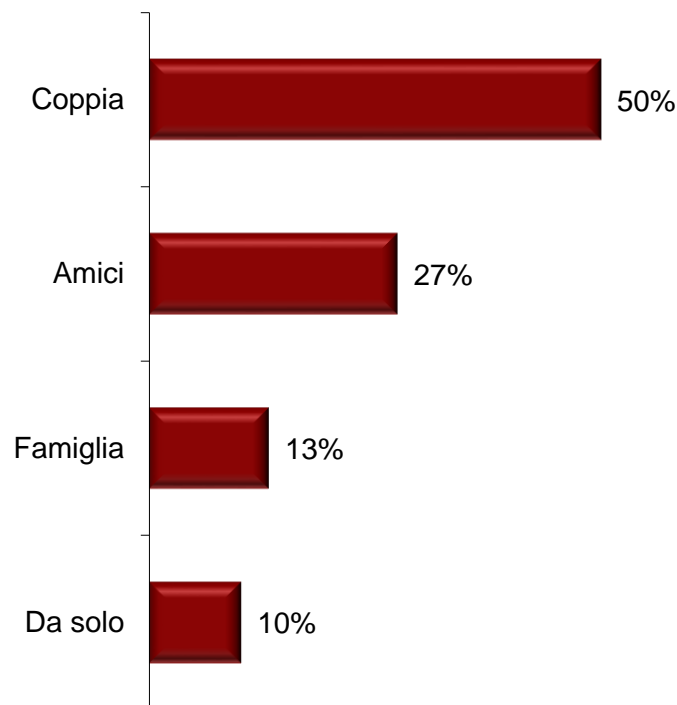


NET PROMOTER SCORE										
<i>Lucio Dalla. Anche se il tempo passa – Museo dell'Ara Pacis 2023</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1	3	3	2	9	14	50	47	69
0%	0%	0%	2%	2%	1%	4%	7%	25%	24%	35%
DETRATTORI = 9%							PASSIVI = 32%	PROMOTORI = 59%		
59%-9%=50%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 50% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra in “**coppia**”, il 27% con gli “**amici**”, il 13% viene con la propria “**famiglia**”, mentre il restante 10% è venuto “**da solo**”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente gli uomini (*cfr.* grafico in basso a destra), con giudizio uguale alle aspettative. Invece a visitare la mostra con amici o con la propria famiglia sono in prevalenza le donne, che hanno un giudizio superiore alle attese o ne sono prive. Infine a rispondere da solo sono in particolare gli uomini, il cui giudizio è uguale alle proprie aspettative.



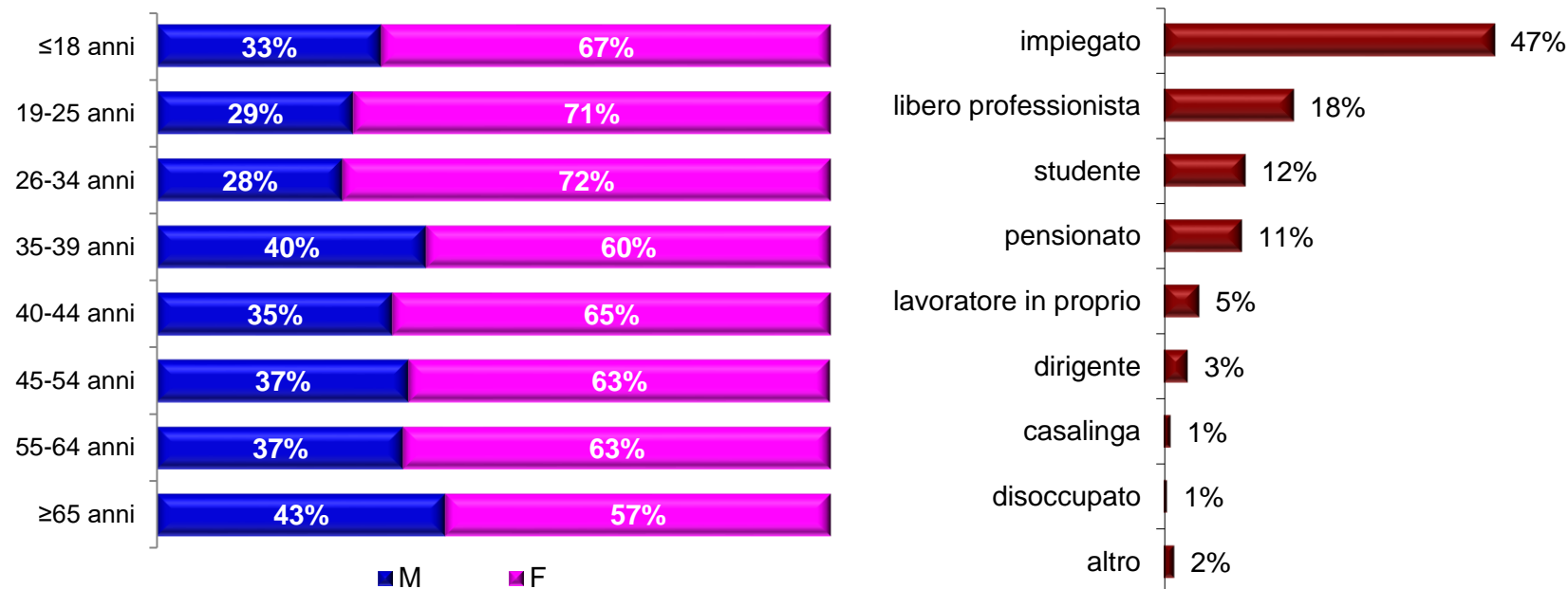
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Anche in questa indagine prevale il **genere femminile** in ogni fascia di età (*cfr.* grafico in basso a sinistra), raggiungendo il 65% sul totale degli intervistati.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **45 e 64 anni** (41%), mentre quelle più giovani di età compresa tra i 19 e 34 anni sono pari al 27%.

Il 70% del campione dichiara di possedere un titolo di **laurea o post laurea**.

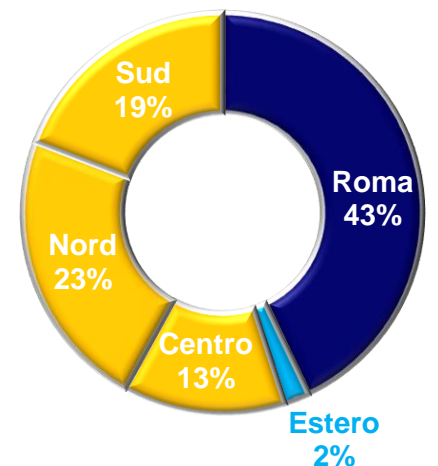
La categoria professionale predominante è quella degli **impiegati** (47%; *cfr.* grafico sottostante a destra); poi seguono i liberi professionisti (18%), gli studenti (12%) e i pensionati (11%).



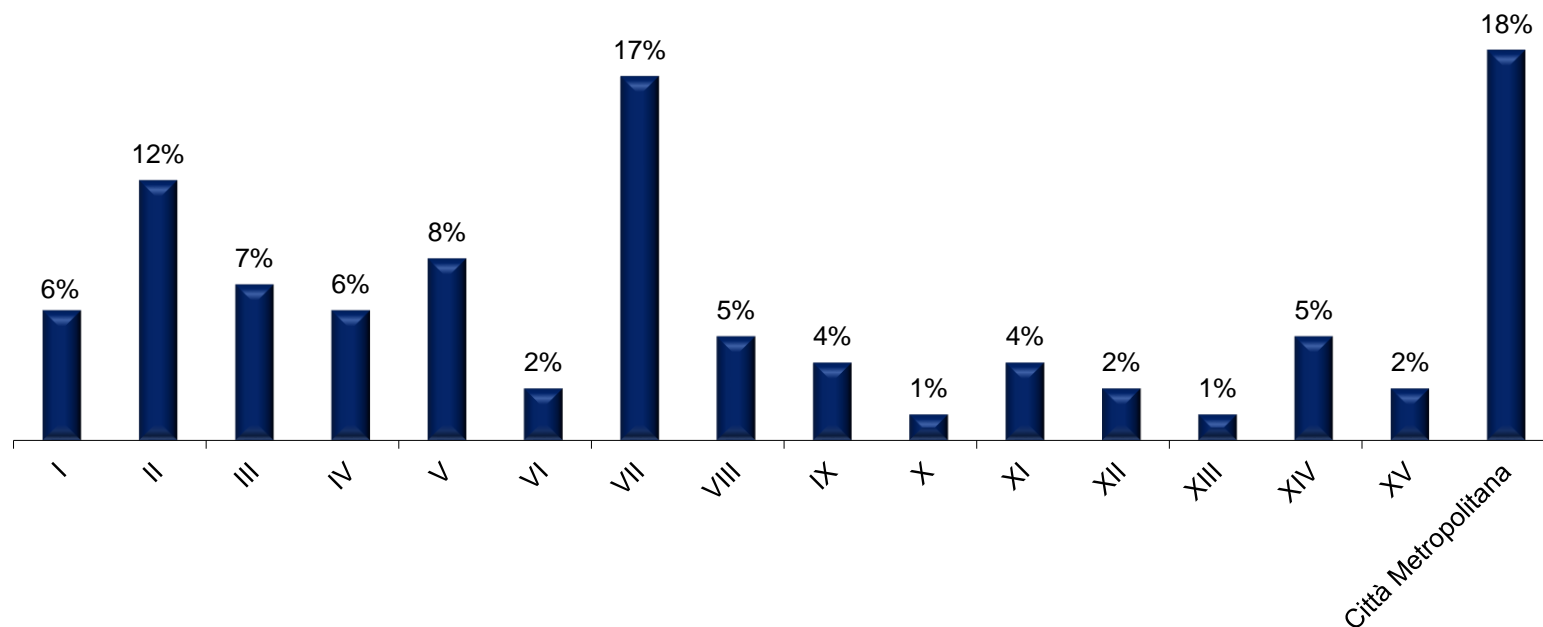
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 55% dei visitatori intervistati è costituito da **turisti italiani** (di cui il 23% giunge dal *Nord*, 19% dal *Sud* e il restante 13% dal *Centro*); il 43% è rappresentato dai visitatori **romani**, mentre proviene dall'**estero** solo il 2%.

Come si denota nel grafico sottostante, tra i municipi in cui risiedono i romani intervistati, emerge il **Municipio VII** (17%), ma si evidenzia una percentuale anche fra i vari Comuni della Città Metropolitana, che raggiunge il 18%.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i>***	Pubblicità (Immagine della mostra)	Contenuto della mostra	Pannelli e didascalie	Supporti digitali	Allestimento	Chiarezza percorso di visita	Giudizio generale
Pubblicità (Immagine della mostra)	1,000	,442**	,498**	,503**	,468**	,459**	,502**
Contenuto della mostra	,442**	1,000	,539**	,535**	,565**	,416**	,750**
Pannelli e didascalie	,498**	,539**	1,000	,527**	,499**	,532**	,629**
Supporti digitali	,503**	,535**	,527**	1,000	,617**	,487**	,552**
Allestimento	,468**	,565**	,499**	,617**	1,000	,522**	,606**
Chiarezza percorso di visita	,459**	,416**	,532**	,487**	,522**	1,000	,539**
Giudizio generale	,502**	,750**	,629**	,552**	,606**	,539**	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.

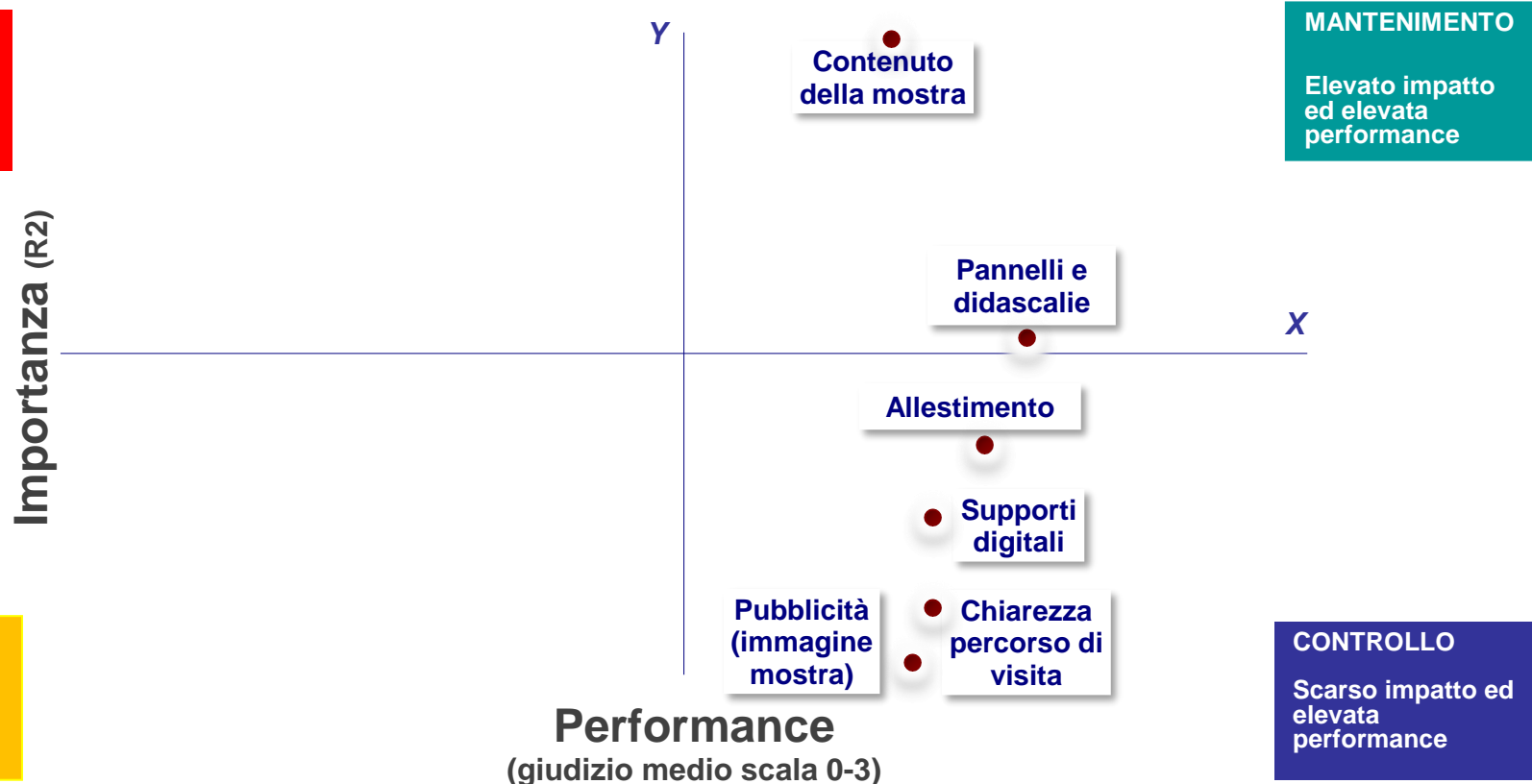
Per la mostra “**Lucio Dalla. Anche se il tempo passa**” le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono il **contenuto della mostra** e i **pannelli e didascalie**.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra	
Contenuto della mostra	0,750
Pannelli e didascalie	0,629
Allestimento	0,606
Supporti digitali	0,552
Chiarezza percorso di visita	0,539
Pubblicità (Immagine della mostra)	0,502

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.

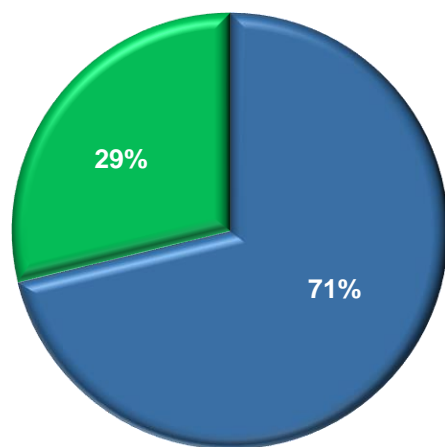
Cluster Analysis

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

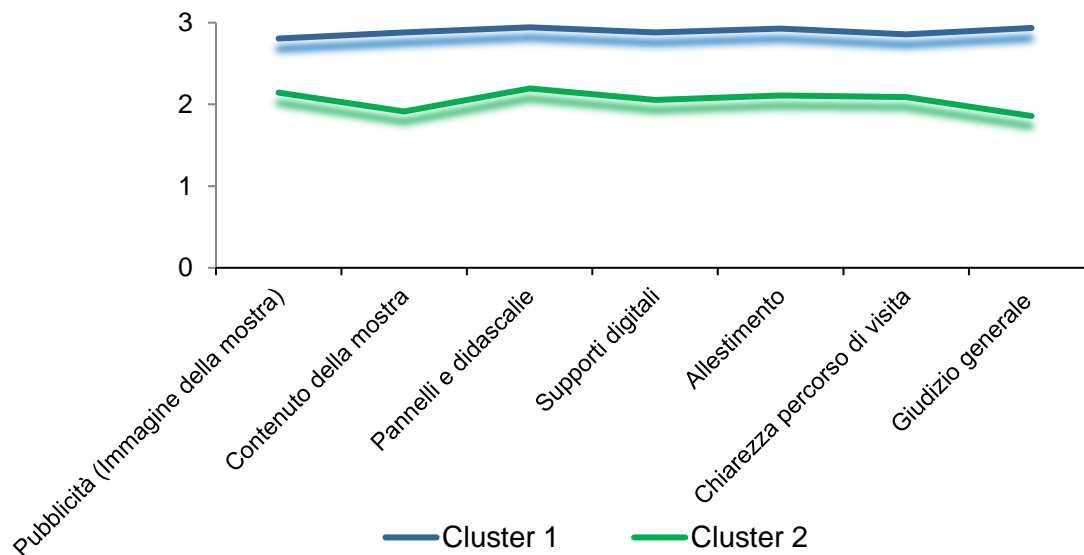
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (141 individui per il *Cluster 1* e 57 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico 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 uomini; turisti; di età 40-54 anni; diplomati; impiegati e liberi professionisti; nuovi visitatori; vengono a conoscenza della mostra tramite altri siti web e tv/radio; vi si recano soprattutto in coppia o con amici; giudizio superiore alle proprie aspettative.

Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; residenti a Roma; di età giovane 19-39 anni o adulta al di sopra dei 55 anni; con titolo di laurea o post laurea; studenti e pensionati; alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*; vengono a conoscenza della mostra attraverso passaparola e stampa; vi si recano soprattutto da soli o con la propria famiglia; giudizio uguale o inferiore alle proprie aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 152**

ELOGI mostra ed iniziativa bellissima, emozionante, tanti cimeli dell'artista. **Totale 7**

CONTENUTO poca musica e canzoni, mancano alcuni pezzi di Lucio Dalla (9); più documenti d'archivio o interviste, più oggetti del privato dell'artista (8); poco approfondimento su Dalla come autore (7); altro (1). **Totale 25**

ALLESTIMENTO poco immersivo, emozionante e scenografico (6); altro (4). **Totale 10**

SUPPORTI INFORMATIVI pannelli noiosi, più informazioni ed approfondimenti sulle canzoni e sull'interpretazione dei testi (6); altro (3). **Totale 9**

SUPPORTI DIGITALI più contributi multimediali, video integrali, non spezzoni, un video era fuori sincro (4); altro (3). **Totale 7**

ALTRO. **Totale 6**

TOTALE 57 SUGGERIMENTI
MOSTRA *Lucio Dalla. Anche se il tempo passa*

Allegato 1 – Questionario

22 settembre 2022 – 6 gennaio 2023
Lucio Dalla. Anche se il tempo passa
 Museo dell'Ara Pacis

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?

articoli su stampa altri siti internet TV/radio passando, per caso

pubblicità su stampa newsletter in biglietteria scuola/università

~~display~~-locandina passaparola (amici-parenti) social network (specificare:.....)

portale MIC-sito web museo manifesti pubblicitari altro (specificare:.....)

Indichi per questi aspetti il suo livello medio di soddisfazione seguendo la scala sottostante:	Non utilizzato	Molto soddisfatto	Abbassanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Pubblicità (Immagine della mostra)	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Apparato didattico (Pannelli e didascalie)	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Allestimento	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio generale della mostra	<input type="checkbox"/>	<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?

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

Aspetti da migliorare nessuno

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICHE/ DATA REQUIRED FOR STATISTICAL PURPOSES

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"/> non occupato
<input type="checkbox"/> dirigente-quadro	<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