



---

Indagini di Customer Satisfaction

***Pasolini pittore***

Galleria d'Arte Moderna

## Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Analisi del trend 2019-2023
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Come è venuto a conoscenza della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto alla Galleria d'Arte Moderna
- 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. **112 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 **31 gennaio al 4 febbraio 2023** presso la **Galleria d'Arte Moderna** (gli intervistati rappresentano il 27% 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 99%, un margine di errore di stima di  $\pm 1,85\%$ .

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 molto buono, con una media di **2,76** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono l'**allestimento** (2,86), il **contenuto della mostra** (2,80), i **pannelli e didascalie** (2,77).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono superiori allo 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).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da **romani** (66%), **pensionati** (30%), **studenti** (24%) e **impiegati** (23%), in possesso di un titolo di **laurea** o **post laurea** (58%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta compresa tra i **55** e **74 anni** (52%).

Si evidenzia che la fascia dei **minorenni** raggiunge una buona percentuale pari al 17%.

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra attraverso "**altri siti web**" (26%), poi seguono il "**passaparola**" (19%) e la "**scuola**" (14%).

Risulta significativo che *altri siti web* siano il canale predominante soprattutto per i turisti, di età 45-64 anni, con un titolo di laurea o post laurea, il cui giudizio è superiore alle aspettative e nel complesso si ritengono molto soddisfatti. Invece il *passaparola* e la *stampa* emergono in particolare per i romani, di età adulta 65-74 anni, diplomati, con giudizio uguale (*passaparola*) o superiore (*stampa*) alle proprie attese, in generale molto soddisfatti.

Infine a rispondere *scuola* sono principalmente i residenti a Roma, di età 14-18 anni, con titolo di scuola dell'obbligo, privi di aspettative, abbastanza soddisfatti della mostra visitata.

## Tabella riassuntiva

<b>ics mostra Pasolini pittore Galleria d'Arte Moderna 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)	2,54	3,00	107	5	0,519	4%	55%	0%	99%
Contenuto della mostra	2,80	3,00	112	0	0,399	0%	80%	0%	100%
Pannelli e didascalie	2,77	3,00	111	1	0,420	1%	77%	0%	100%
Supporti digitali	2,66	3,00	103	9	0,603	8%	71%	2%	97%
Allestimento	2,86	3,00	111	1	0,401	1%	87%	0%	98%
Chiarezza percorso di visita	2,76	3,00	111	1	0,471	1%	77%	0%	98%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,76</b>	<b>3,00</b>	<b>112</b>	<b>0</b>	<b>0,489</b>	<b>0%</b>	<b>78%</b>	<b>1%</b>	<b>99%</b>

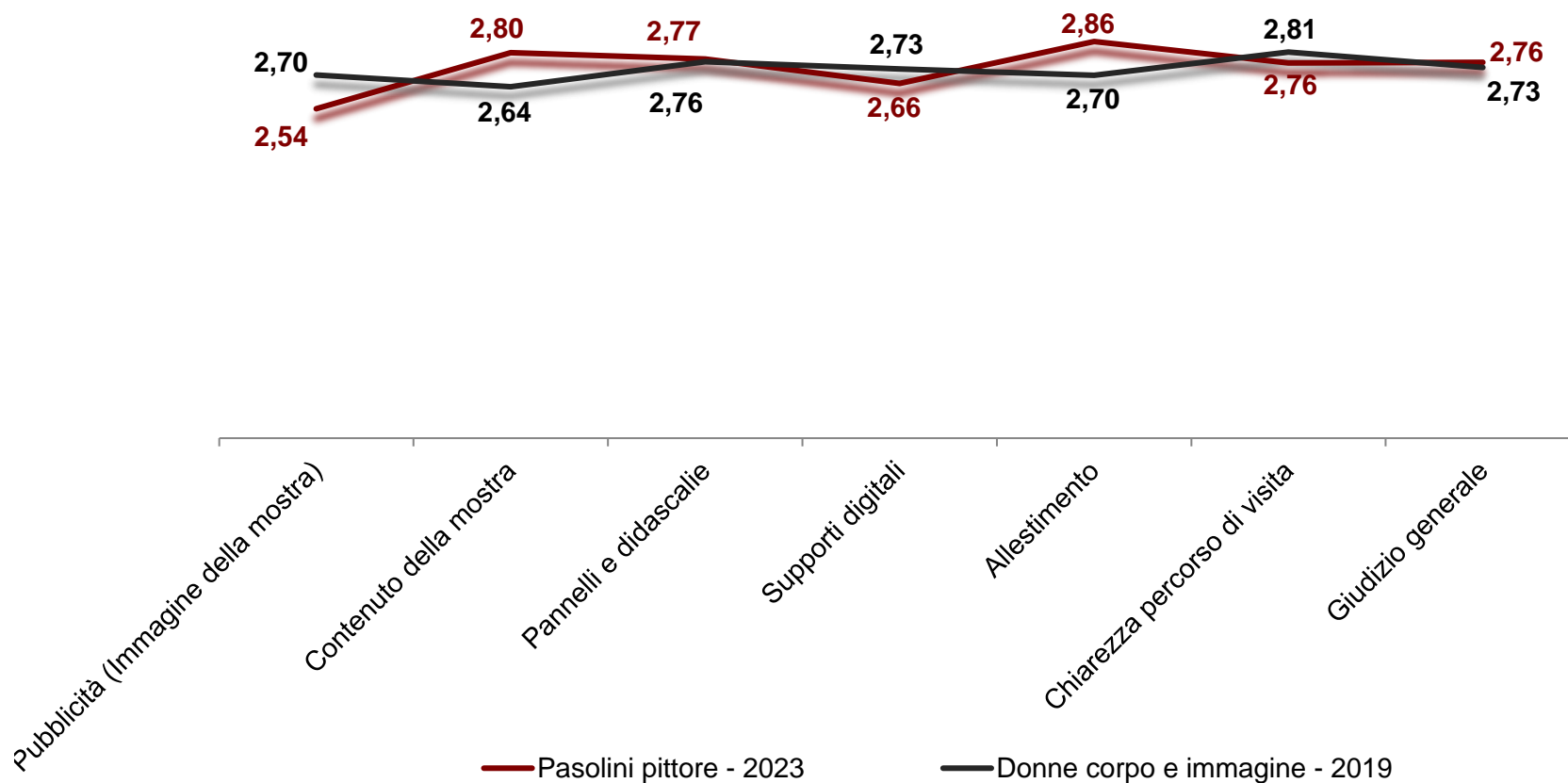
\* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

\*\*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 (2,73).

## Analisi del trend 2019-2023

Il grafico sottostante evidenzia l'analisi del trend rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2019 per la mostra "**Donne. Corpo e Immagine**".

Si rileva un incremento del livello medio di soddisfazione sul **contenuto della mostra** e sull'**allestimento**, mentre si denota una flessione soprattutto sulla **pubblicità (immagine mostra)**, seppure il valore medio sia ben al di sopra dello standard di 2,20.

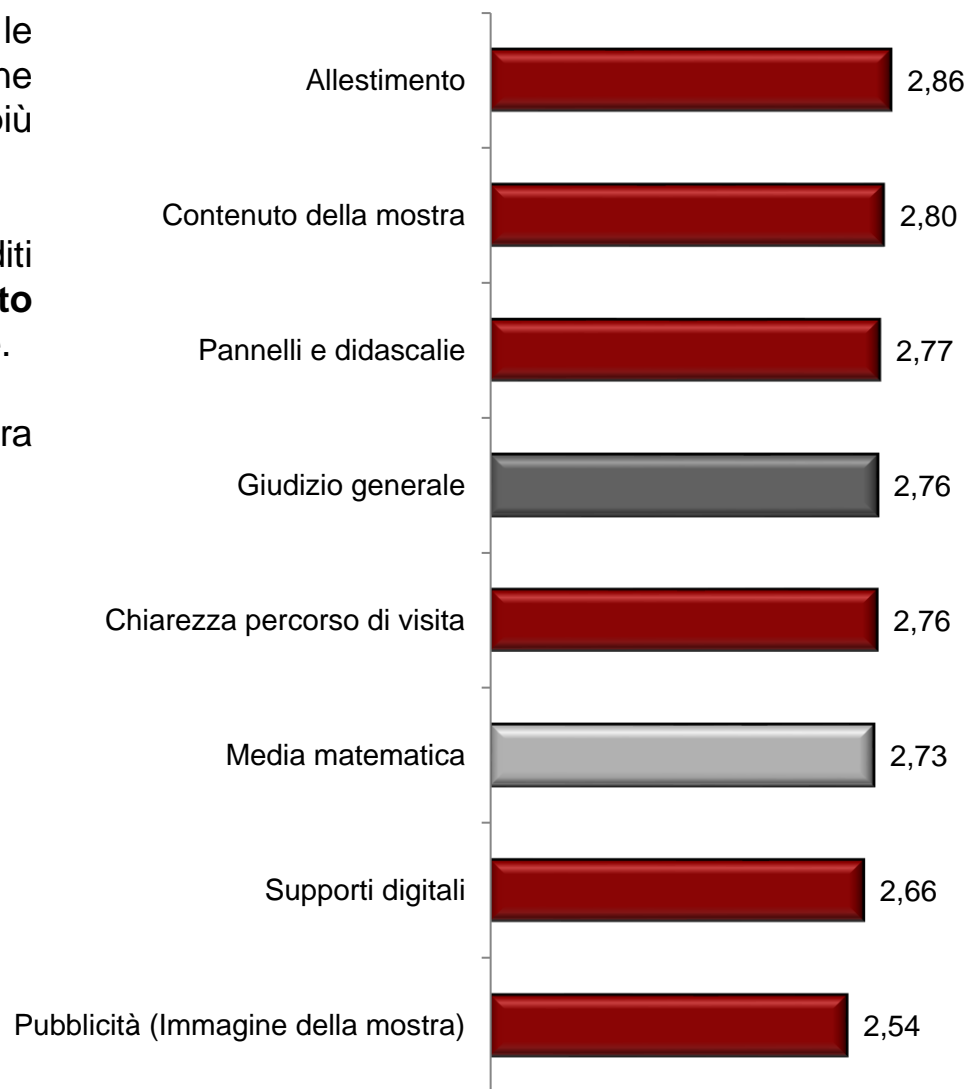


## Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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**, il **contenuto della mostra**, i **pannelli e didascalie**.

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

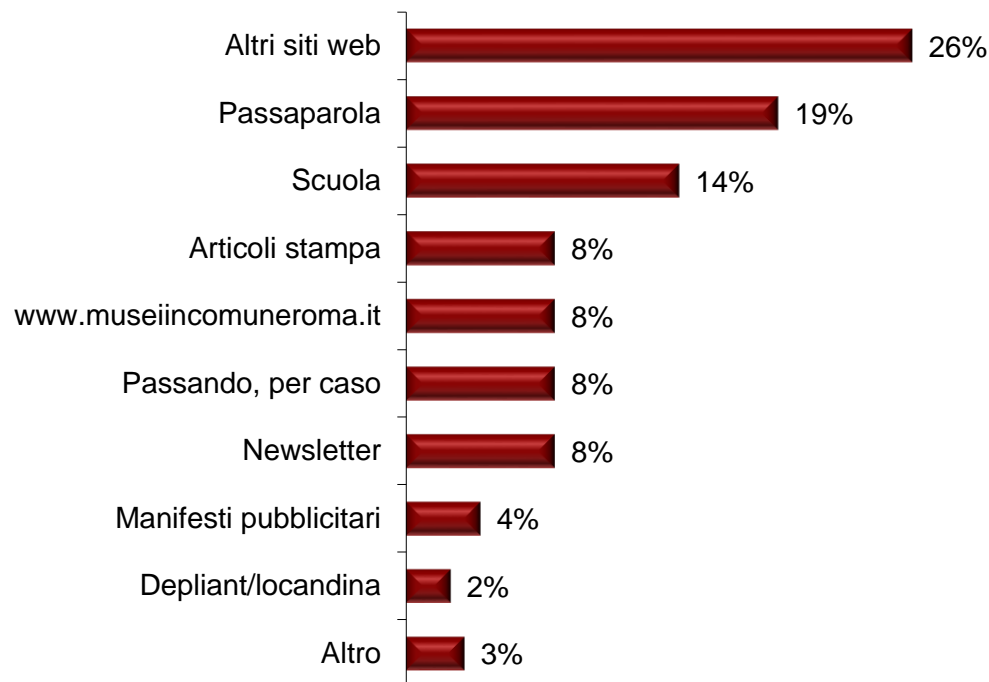


## Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 26% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso **altri siti web**, il 19% risponde **passaparola**, mentre il 14% indica la **scuola**.

Risulta significativo che altri siti web siano il canale predominante soprattutto per i turisti, di età 45-64 anni, con un titolo di laurea o post laurea, il cui giudizio è superiore alle aspettative e nel complesso si ritengono molto soddisfatti. Invece il passaparola e la stampa emergono in particolare per i romani, di età adulta 65-74 anni, diplomati, con giudizio uguale (*passaparola*) o superiore (*stampa*) alle proprie attese, in generale molto soddisfatti.

Infine a rispondere scuola sono principalmente i residenti a Roma, di età 14-18 anni, con titolo di scuola dell'obbligo, privi di aspettative, abbastanza soddisfatti della mostra visitata.

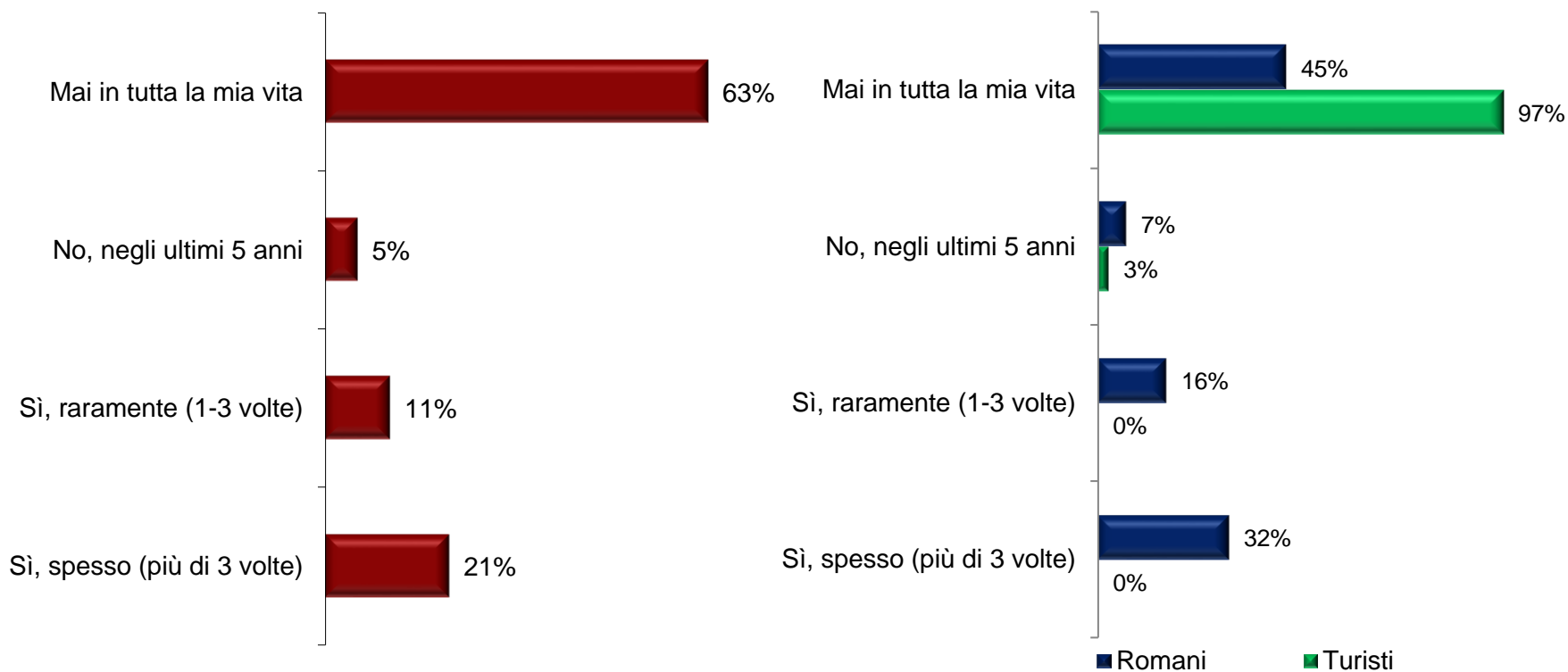




## Negli ultimi cinque anni è già stato alla Galleria d'Arte Moderna

Il 63% degli intervistati dichiara **di non essere mai stato** prima alla *Galleria d'Arte Moderna*, il 5% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni, mentre il 32% vi è già stato (di cui il 21% “*spesso, più di tre volte*” e l’11% “*raramente, da una a tre volte*”).

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti (*cf.* grafico in basso a destra), di età giovane 14-34 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, privi di aspettative. Invece ad essere già stati alla *Galleria d'Arte Moderna* sono principalmente i visitatori romani, di età adulta 55-74 anni, laureati, il cui giudizio è superiore o uguale alle proprie attese.



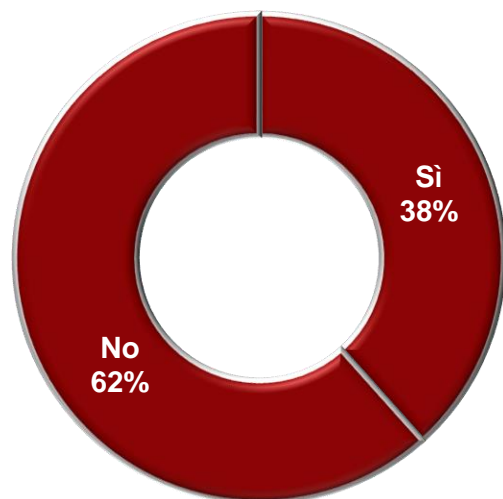
## Ha utilizzato la **MIC Card** per visitare la mostra

Il 62% degli intervistati afferma di non avere utilizzato la **MIC Card** per visitare la mostra, mentre il restante 38% l'ha utilizzata (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

La quasi totalità (98%) 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 (29%)**.

Risulta significativo che ad utilizzare la card siano prevalentemente i visitatori di età adulta 55-74 anni, molti già stati alla *Galleria d'Arte Moderna*, con un giudizio superiore alle aspettative. Invece a non usufruire della card sono in particolare coloro che hanno un'età giovane compresa tra i 14 e 34 anni, nuovi visitatori, il cui giudizio è uguale alle attese o ne sono privi.



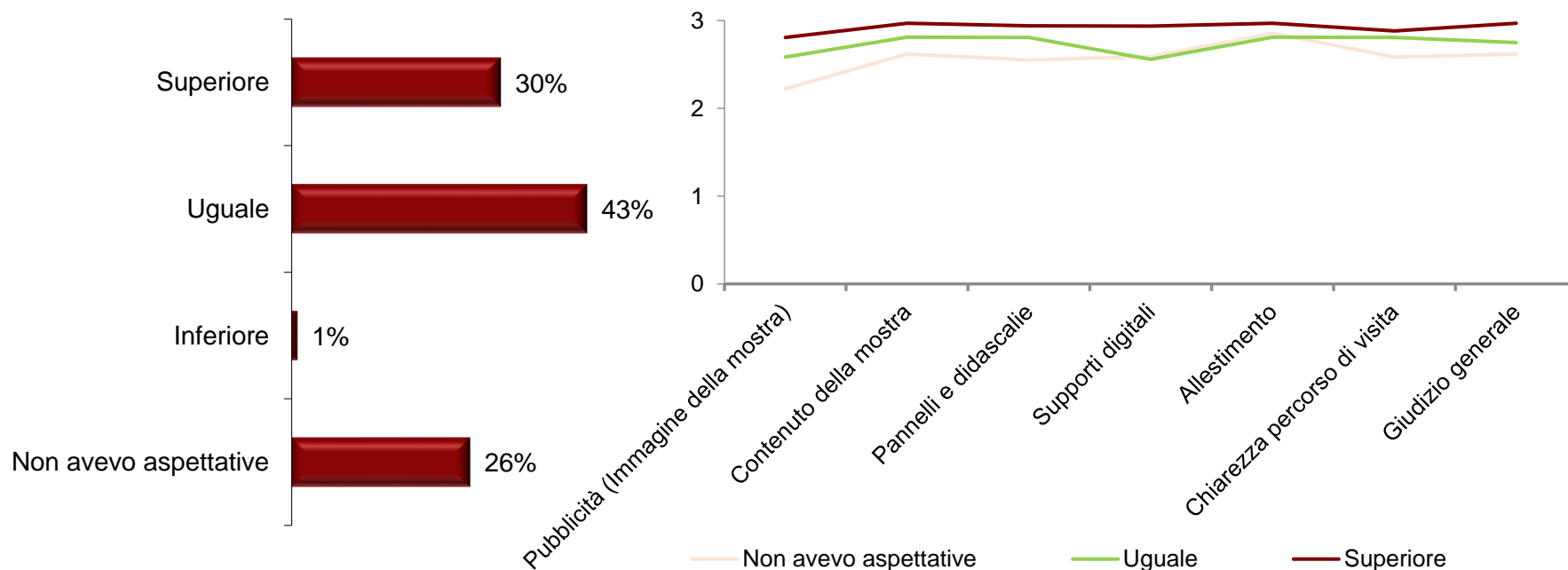
Motivazioni di non acquisto della MIC Card	n.	%
Non residente nell'Area Metropolitana di Roma	35	52%
Non la conosco	20	29%
Categorie aventi diritto a gratuità	10	15%
Non interessato, mancanza di tempo, utilità	2	3%
Altro	1	1%

## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 43% sul campione totale afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 30% è superiore, mentre solo per l'1% 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 romani, di età 55-74 anni, laureati, alcuni già stati in questo museo. Invece il giudizio è uguale alle attese in particolare per i visitatori italiani, di età 14-18 anni e 45-54 anni, con titolo di scuola media inferiore o superiore, alcuni di essi già stati alla *Galleria d'Arte Moderna*. Infine ad essere privi di aspettative sono in prevalenza i turisti, di età 19-34 anni, 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 **50%**.

Si evidenzia inoltre che ben il 42% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il 4% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).

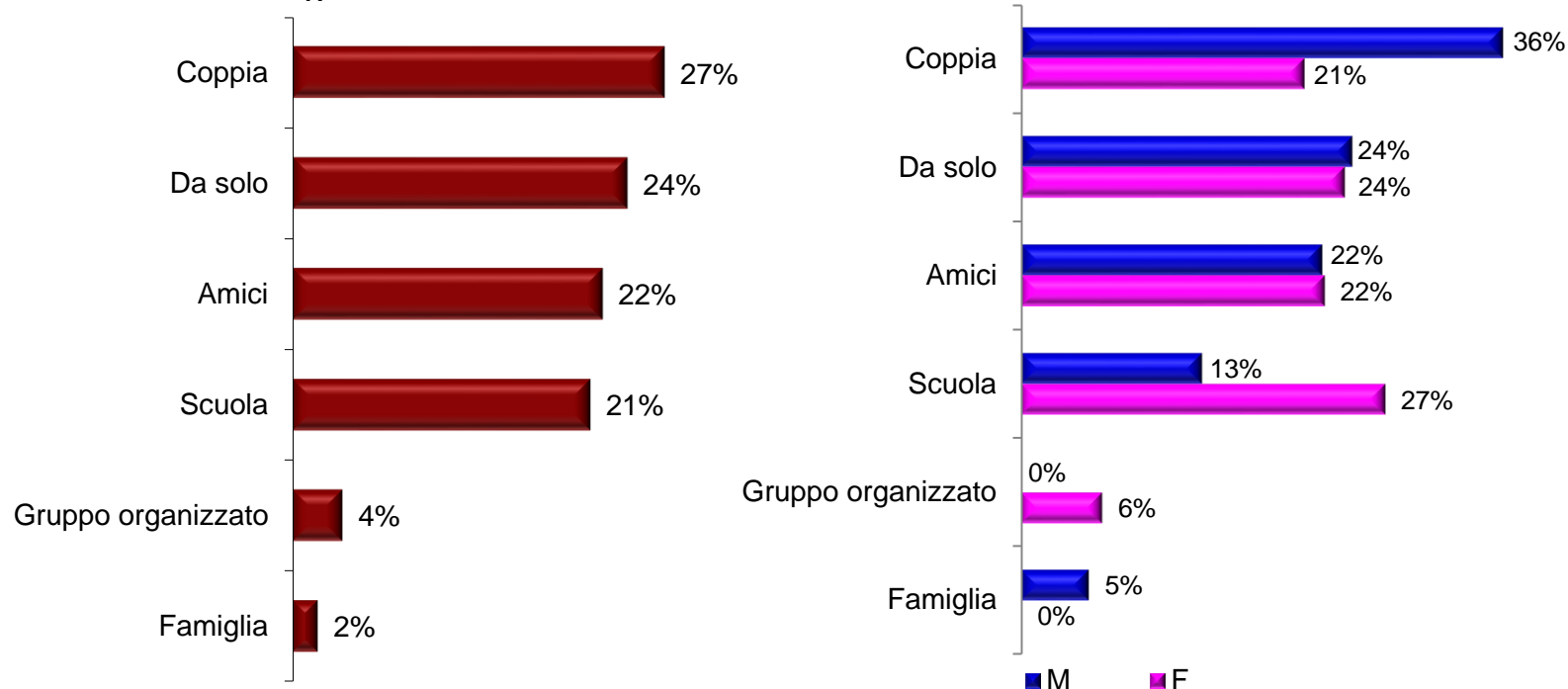


NET PROMOTER SCORE										
<i>Pasolini pittore – Galleria d'Arte Moderna 2023</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	3	10	37	36	25
0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	9%	33%	32%	22%
<b>DETRATTORI = 4%</b>							<b>PASSIVI = 42%</b>	<b>PROMOTORI = 54%</b>		
<b>54%-4%=50%</b>										

## Con chi ha visitato la mostra

Il 27% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra in “**coppia**”, il 24% “**da solo**”, il 22% viene in compagnia di “**amici**”, il 21% in gita con la “**scuola**”, il 4% con un “**gruppo organizzato**”, mentre il restante 2% è venuto con la propria “**famiglia**”.

Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente gli uomini (*cf.* grafico in basso a destra), turisti, di età 55-74 anni, con titolo di diploma superiore o specializzazione post laurea. Invece a visitare la mostra da soli o con amici sono sia gli uomini che le donne, romani, laureati, appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 45-54 anni (*amici*) oppure 55-74 anni (*da soli*). Infine a rispondere scuola sono in particolare le ragazze, di età 14-18 anni, residenti a Roma, con titolo di scuola dell’obbligo.



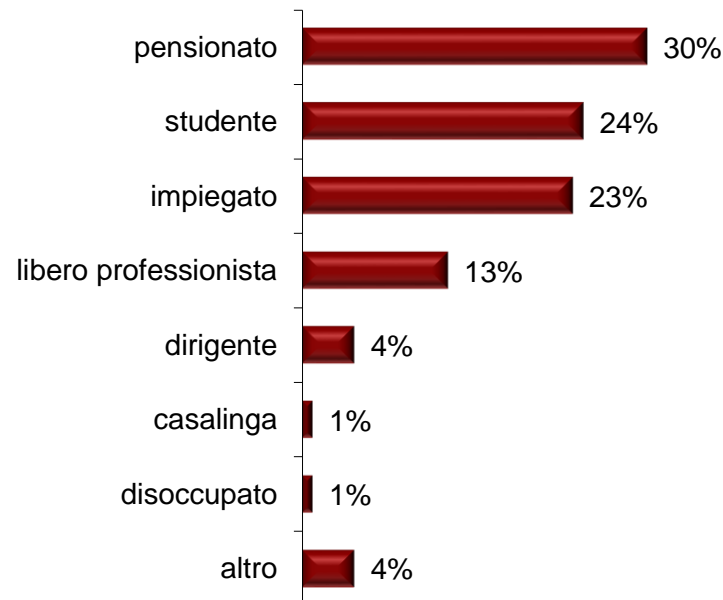
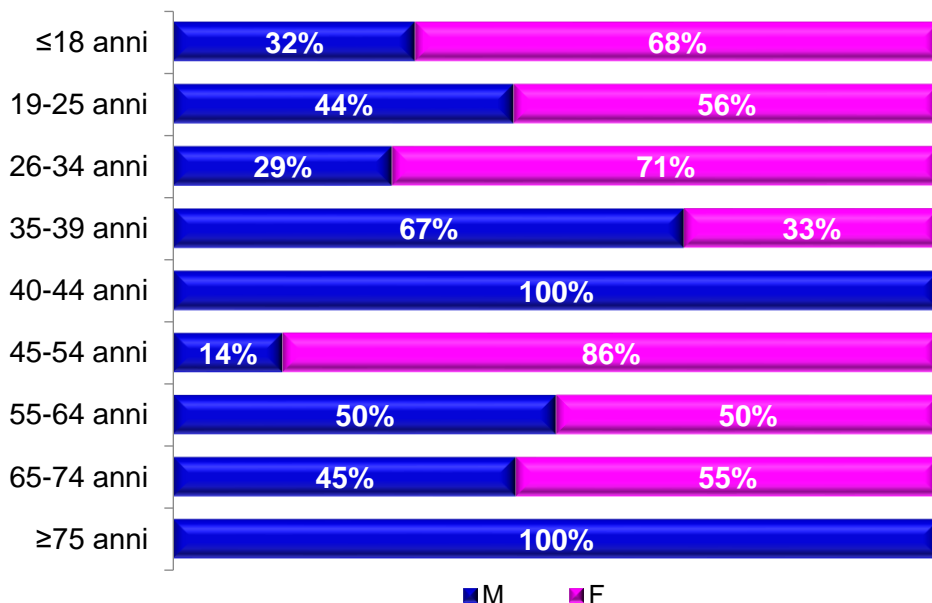
## Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Anche in questa indagine prevale il **genere femminile** (60%), soprattutto nelle fasce dei più giovani **entro i 34 anni** e in quella dei **45-54 anni** (cfr. grafico in basso a sinistra). Invece gli uomini sono predominanti nelle fasce dei 35-44 anni e degli over 75 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **55 e 74 anni** (52%); inoltre si evidenzia che la fascia dei minorenni risulta pari al 17%.

Il 58% del campione dichiara di possedere un titolo di **laurea o post laurea**.

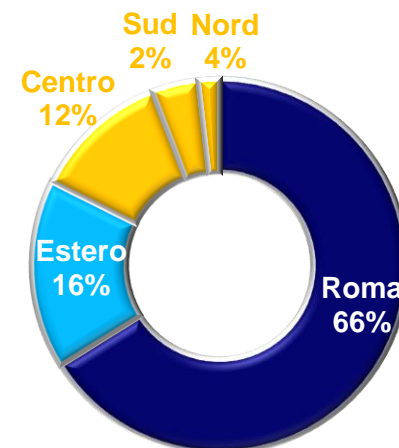
La categoria professionale predominante è quella dei **pensionati** (30%; cfr. grafico sottostante a destra); poi seguono gli studenti (24%) e gli impiegati (23%).



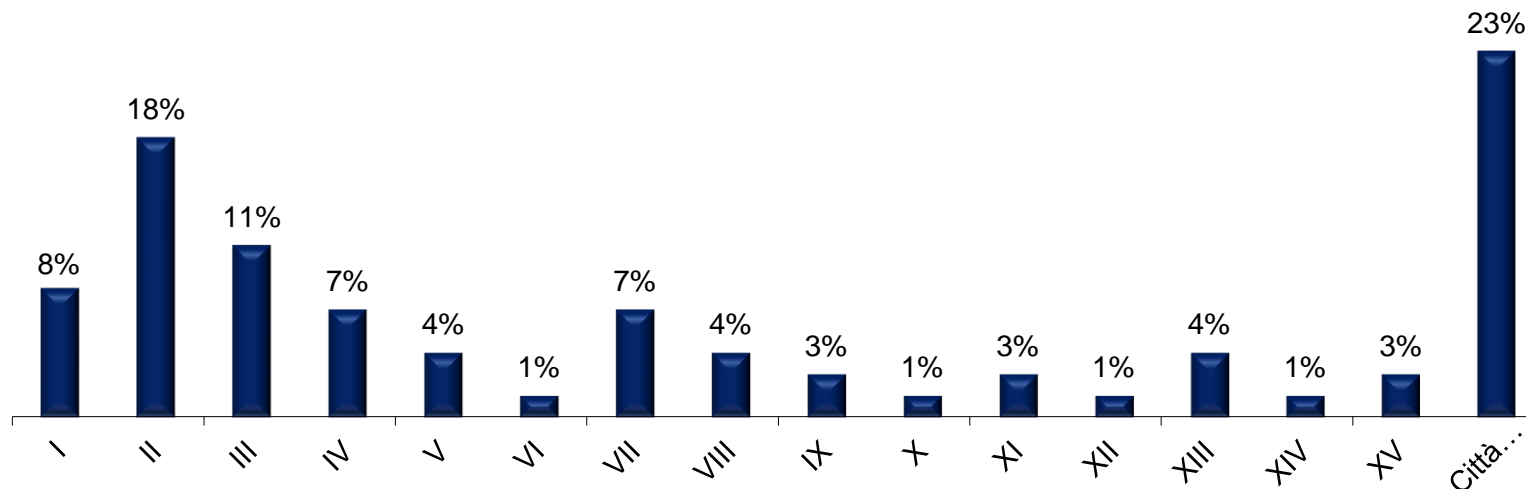
## Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 66% dei visitatori intervistati è costituito da visitatori **romani**, il 18% è rappresentato dai turisti **italiani** (di cui il 12% giunge dal *Centro*, il 4% dal *Nord* e il restante 2% dal *Sud Italia*), mentre il restante 16% proviene dall'**estero**.

Come si denota nel grafico sottostante, tra le zone in cui risiedono i romani intervistati, emerge l'area di riferimento della **Città Metropolitana**, che raggiunge il 23%; poi segue il **Municipio II** (18%).



■ = 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	Supporti digitali	Allestimento	Chiarezza percorso di visita	Giudizio generale
Pubblicità (Immagine della mostra)	1,000	,527**	,387**	,359**	,292**	,448**	,580**
Contenuto della mostra	,527**	1,000	,381**	,373**	,514**	,287**	,816**
Pannelli e didascalie	,387**	,381**	1,000	,423**	,425**	,491**	,437**
Supporti digitali	,359**	,373**	,423**	1,000	,523**	,373**	,513**
Allestimento	,292**	,514**	,425**	,523**	1,000	,405**	,473**
Chiarezza percorso di visita	,448**	,287**	,491**	,373**	,405**	1,000	,298**
Giudizio generale	,580**	,816**	,437**	,513**	,473**	,298**	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.

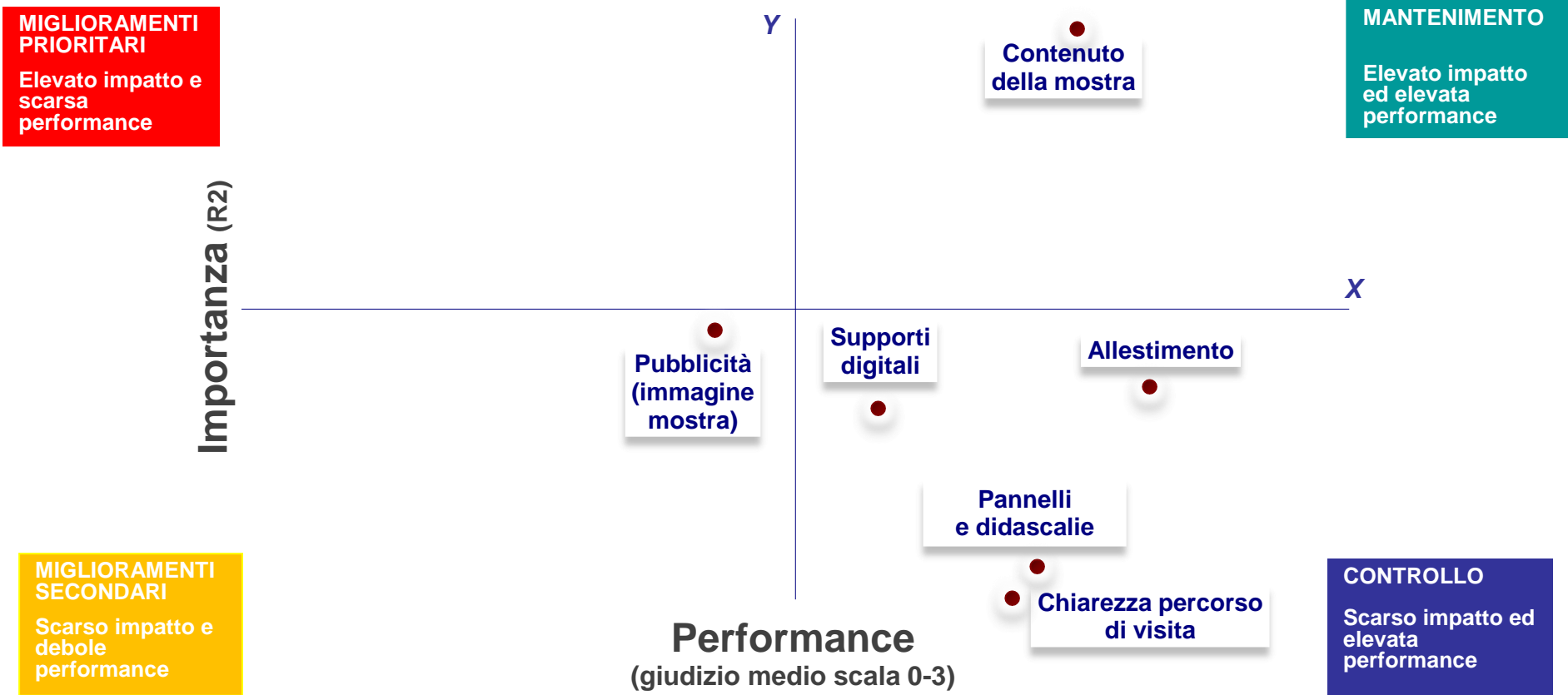
Per la mostra "*Pasolini pittore*" la variabile che risulta più correlata al giudizio generale è il **contenuto**.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale della mostra	
Contenuto della mostra	0,816
Pubblicità (Immagine della mostra)	0,580
Supporti digitali	0,513
Allestimento	0,473
Pannelli e didascalie	0,437
Chiarezza percorso di visita	0,298

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **contenuto della mostra** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa (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

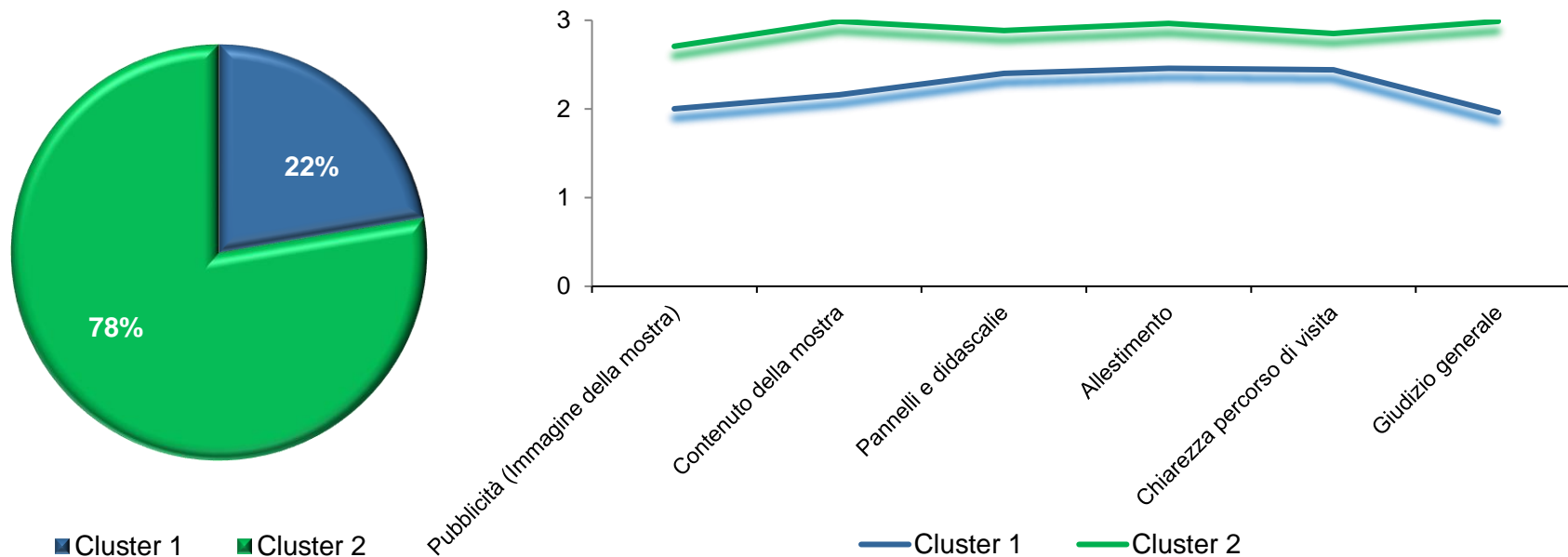
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (25 individui per il *Cluster 1* e 87 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 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato sui vari aspetti oggetto d'indagine.

**Cluster 1 – Abbastanza Soddisfatti:** in prevalenza donne; romani e turisti stranieri; minorenni e di età 26-44 anni; con un titolo di scuola dell'obbligo o laurea; studenti e liberi professionisti; nuovi visitatori; vengono a conoscenza della mostra tramite scuola o passando, per caso; vi si recano soprattutto con la scuola o da soli; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi.

**Cluster 2 – Molto Soddisfatti:** in prevalenza uomini; turisti italiani; di età adulta 45-74 anni; diplomati; impiegati e pensionati; alcuni già stati alla Galleria d'Arte Moderna; vengono a conoscenza della mostra tramite altri siti web e passaparola; vi si recano soprattutto in coppia o con un gruppo organizzato; giudizio superiore alle proprie aspettative.



## Suggerimenti

**NIENTE** da migliorare. **Totale 86**

**ELOGI** mostra bella e interessante (6), brava la guida (2), gradimento per i pannelli per ipovedenti (2). **Totale 10**

---

**SUPPORTI INFORMATIVI** manca la cronologia di vita ed opere (4); refuso su un pannello (1). **Totale 5**


**SUPPORTI DIGITALI** mancano i sottotitoli in lingua inglese nel video (2); gli audio ravvicinati si sovrappongono, abbassare il volume (2); mostra più multimediale e immersiva (1). **Totale 5**

**COMUNICAZIONE** maggiore promozione alla mostra. **Totale 5**

**ALTRO.** **Totale 4**

**TOTALE 19 SUGGERIMENTI**  
**MOSTRA *Pasolini pittore***

## Allegato 1 – Questionario



**Zètema**  
progetto cultura

29 Ottobre 2022 – 16 Aprile 2023  
*Pasolini pittore*  
Galleria d'Arte Moderna

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"/> portale MIC-sito web museo	<input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari	<input type="checkbox"/> altro (specificare:.....)	

---

**Indichi per questi aspetti il suo livello medio di soddisfazione seguendo la scala sottostante:**

	Non utilizzato	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"/>	<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 STATISTICI / 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