



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 2023-2024
- 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 e Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **108 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 2024** presso l'**Archivio Storico Capitolino** (gli intervistati rappresentano il 72% 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 una media di soddisfazione del 92%, un margine di errore di stima di $\pm 5,01\%$.

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 2024, 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 molto buono, con una media di **2,68** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Al di sopra del giudizio generale vi sono il **personale di accoglienza** (2,82), il **guardaroba** (2,75), la **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e la consulenza nella ricerca** (2,71).

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** (2,00).

La **competenza del personale** e il **personale all'accoglienza** sono le variabili ritenute più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate all'esperienza complessiva (*cf.* pp. 15-17). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevale la **consultazione** (n. 24 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **cittadini romani** (88% sul campione totale), soprattutto **liberi professionisti** (59%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (68%), appartenenti alle fasce di età **45-64 anni** (45%).

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** (22%) e **passaparola** (11%).

Risulta significativo che *lavoro* e *scuola/università* siano i canali predominanti per le donne, già state all'Archivio, il cui giudizio è uguale alle aspettative. Invece il *passaparola* prevale in particolare per gli uomini, che vengono per la prima volta in tale spazio culturale e affermano di avere un giudizio superiore alle proprie attese.

Tabella riassuntiva

Archivio Storico Capitolino 2024	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio Non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Orari di apertura	2,52	3,00	108	0	0,572	0%	56%	0%	96%
Personale di accoglienza	2,82	3,00	107	1	0,430	1%	84%	0%	98%
Guardaroba	2,75	3,00	97	11	0,434	10%	75%	0%	100%
Competenza personale	2,71	3,00	104	4	0,496	4%	73%	0%	98%
Numero pezzi da consultare	2,00	2,00	105	3	0,844	3%	32%	3%	70%
Numero posti a sedere	2,46	3,00	106	2	0,650	2%	54%	1%	93%
Postazioni p.c.	2,22	2,00	105	3	0,747	3%	39%	2%	85%
Esperienza complessiva	2,68	3,00	108	0	0,508	0%	69%	0%	98%

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

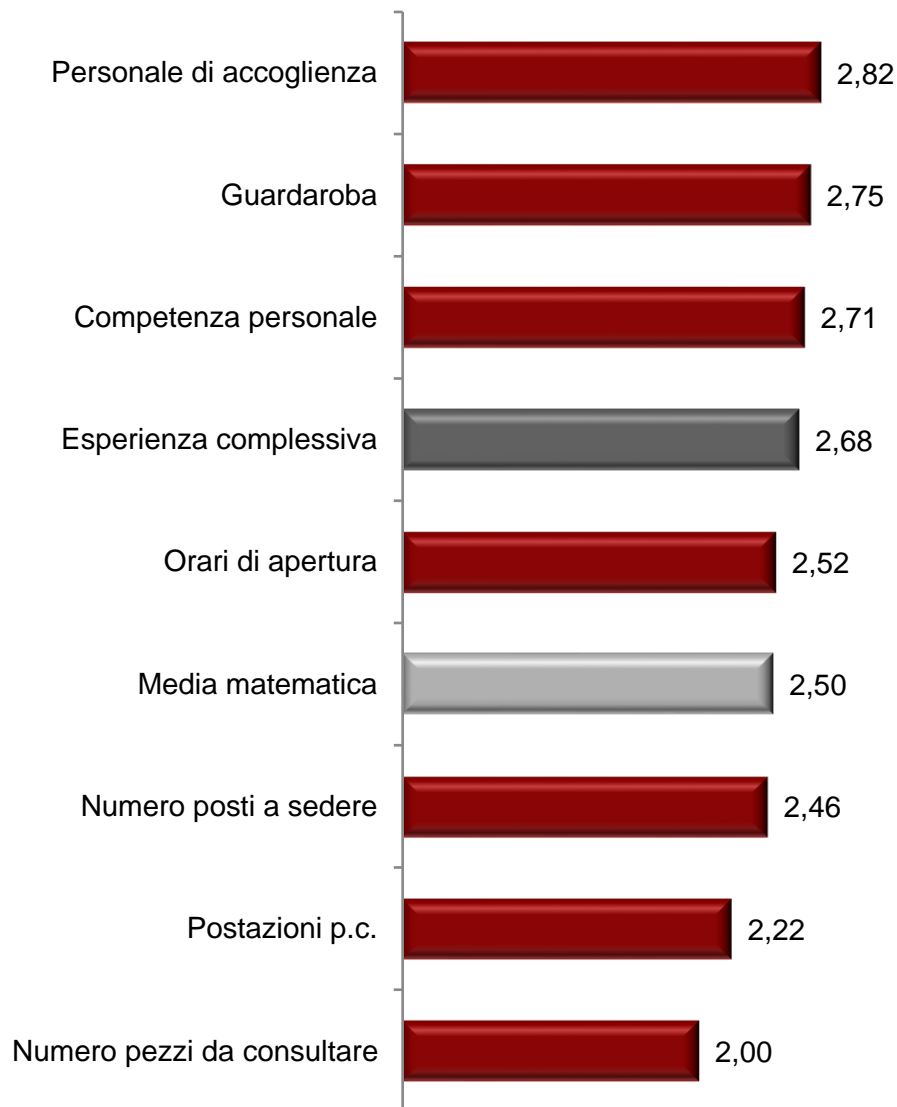
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,50).

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**, il **guardaroba** e la **competenza del personale**.

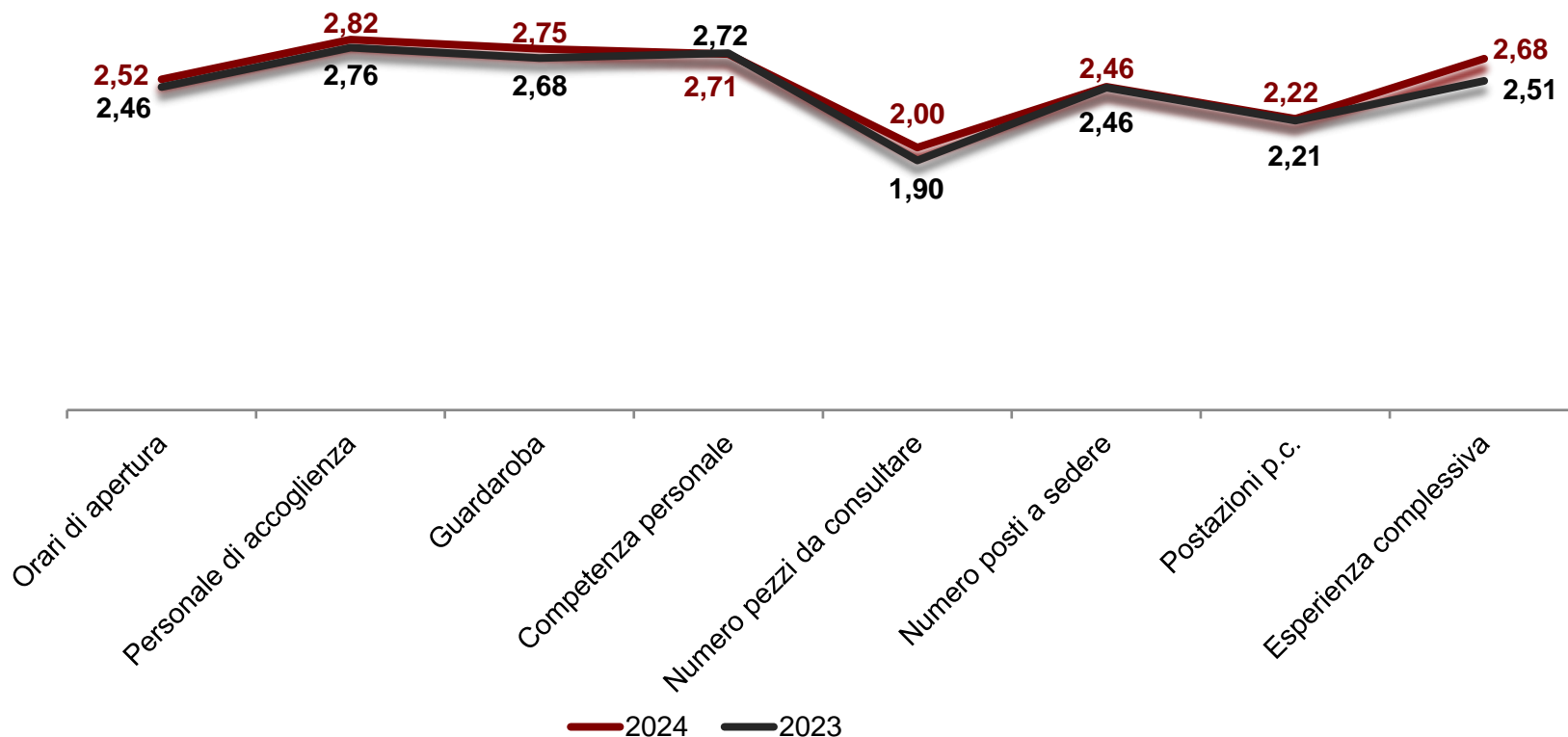
Quasi tutte le medie oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione del **numero di pezzi da consultare**.



Analisi del trend 2023-2024

Rispetto all'indagine precedente il trend piuttosto costante e lineare.

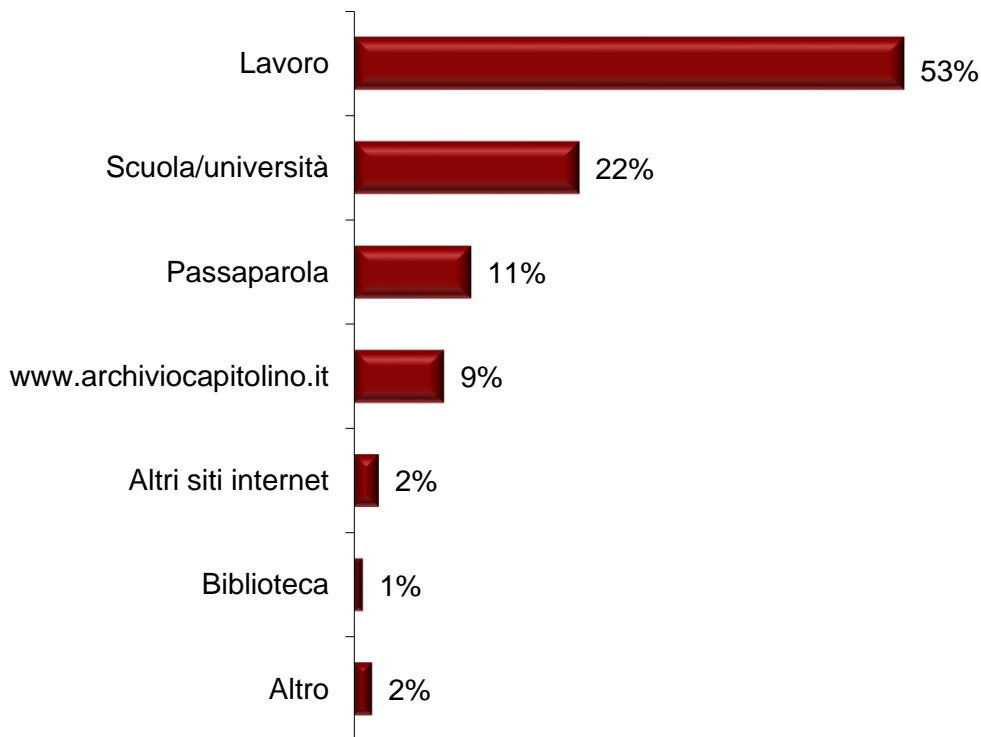
Si registra un incremento generale del livello di soddisfazione su quasi tutti gli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sull'**esperienza complessiva**. Invece si evidenzia una flessione minima relativa alla media della **competenza del personale per l'interpretazione dei testi** e la **consulenza nella ricerca**, che passa da 2,72 a 2,71, pertanto resta elevata e ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza dell'Archivio

Il 53% degli intervistati dichiara di essere venuto a conoscenza dell'*Archivio Storico Capitolino* tramite **lavoro** (stessa percentuale emersa nel 2023), il 22% attraverso **scuola/università** (in lieve calo rispetto al 24% dello scorso anno), mentre resta invariata anche la percentuale del **passaparola** (11%; come nella precedente indagine).

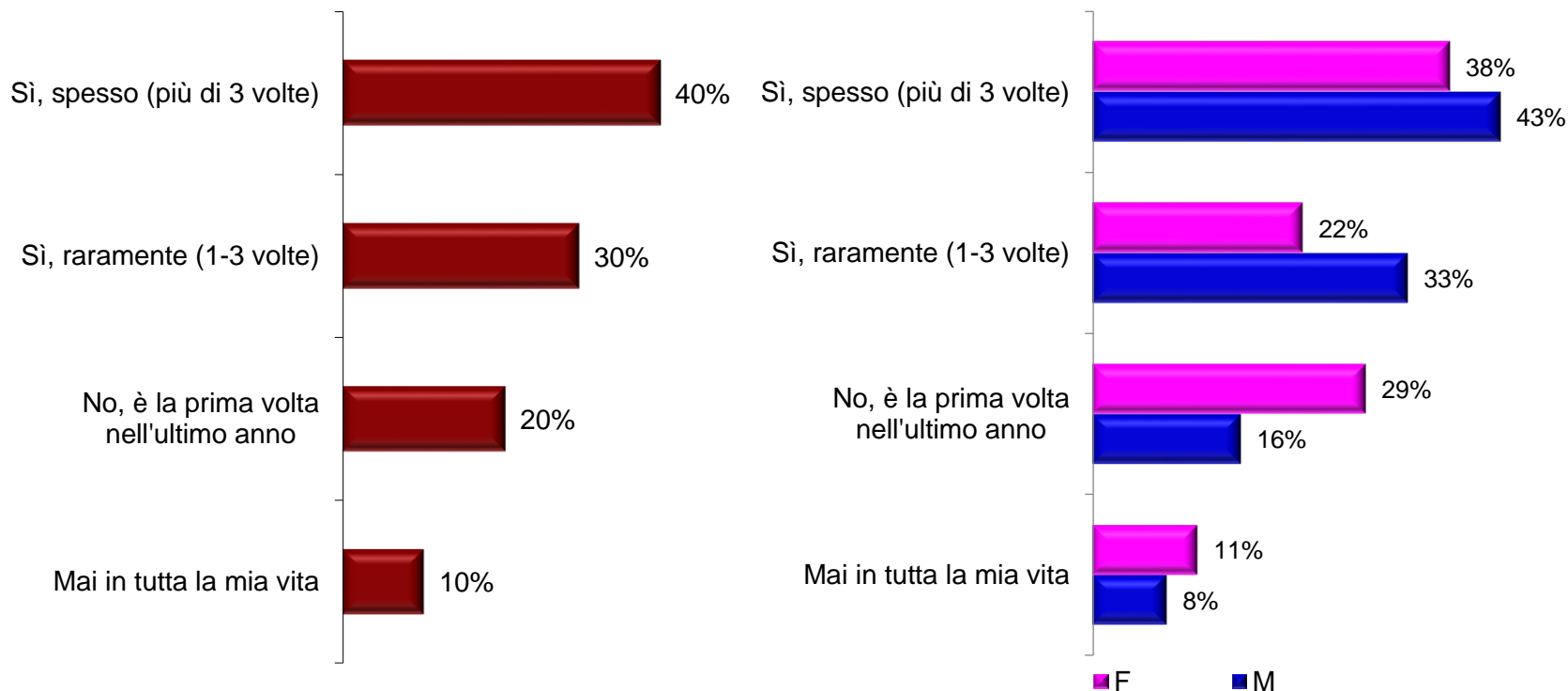
Risulta significativo che lavoro e scuola/università siano i canali predominanti per le donne, già state all'Archivio, il cui giudizio è uguale alle aspettative. Invece il passaparola prevale in particolare per gli uomini, che vengono per la prima volta e affermano di avere un giudizio superiore alle proprie attese.



Nell'ultimo anno è già venuto all'Archivio

La maggior parte degli intervistati (70% sul campione totale) dichiara di **essere già stato** all'Archivio (di cui il 40% spesso “*più di tre volte*” e il 30% raramente “*tra una e tre volte*”), mentre il 20% non vi si è recato nell'ultimo anno e il 10% non vi è mai stato.

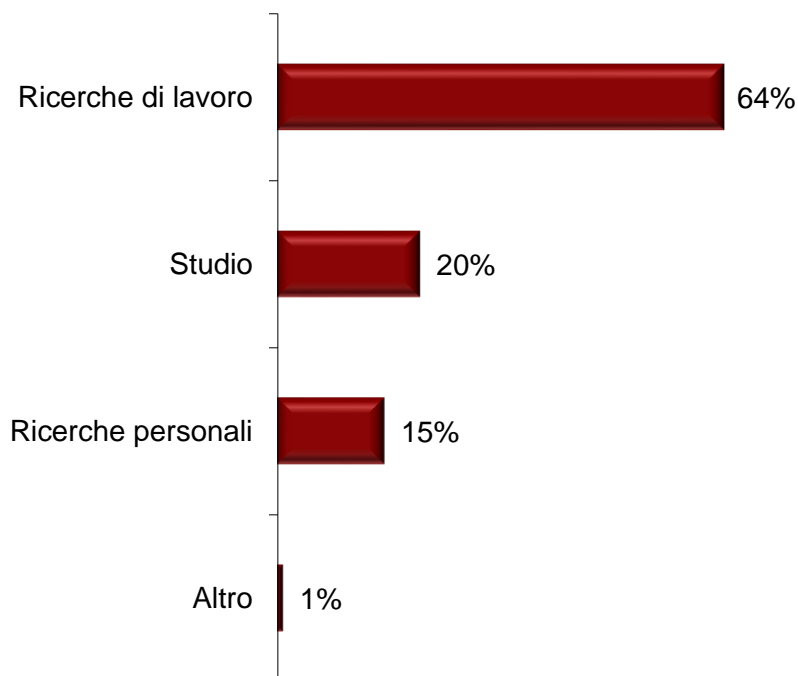
È rilevante che i frequentatori abituali dell'Archivio siano prevalentemente uomini (*cf.* grafico in basso a destra), di età compresa tra i 26 e 54 anni, nel complesso abbastanza soddisfatti. Invece i nuovi fruitori sono soprattutto donne, giovani di età 19-25 anni e adulte al di sopra dei 55 anni, si ritengono in generale molto soddisfatte.



Motivazione della visita

Il 64% degli intervistati afferma di essersi recato all'Archivio per fare delle **ricerche di lavoro**, il 20% per motivi di **studio** e il restante 15% per effettuare **ricerche personali**.

Risulta significativo che a recarsi all'Archivio per effettuare ricerche di lavoro siano in prevalenza i fruitori abituali del servizio, appartenenti alle fasce di età compresa tra i 35 e 44 anni. A rispondere per motivi di studio sono principalmente coloro che si sono già recati all'Archivio, giovani di età 19-34 anni. Invece le ricerche personali vengono predilette in particolare dai nuovi fruitori, di età adulta al di sopra dei 55 anni.

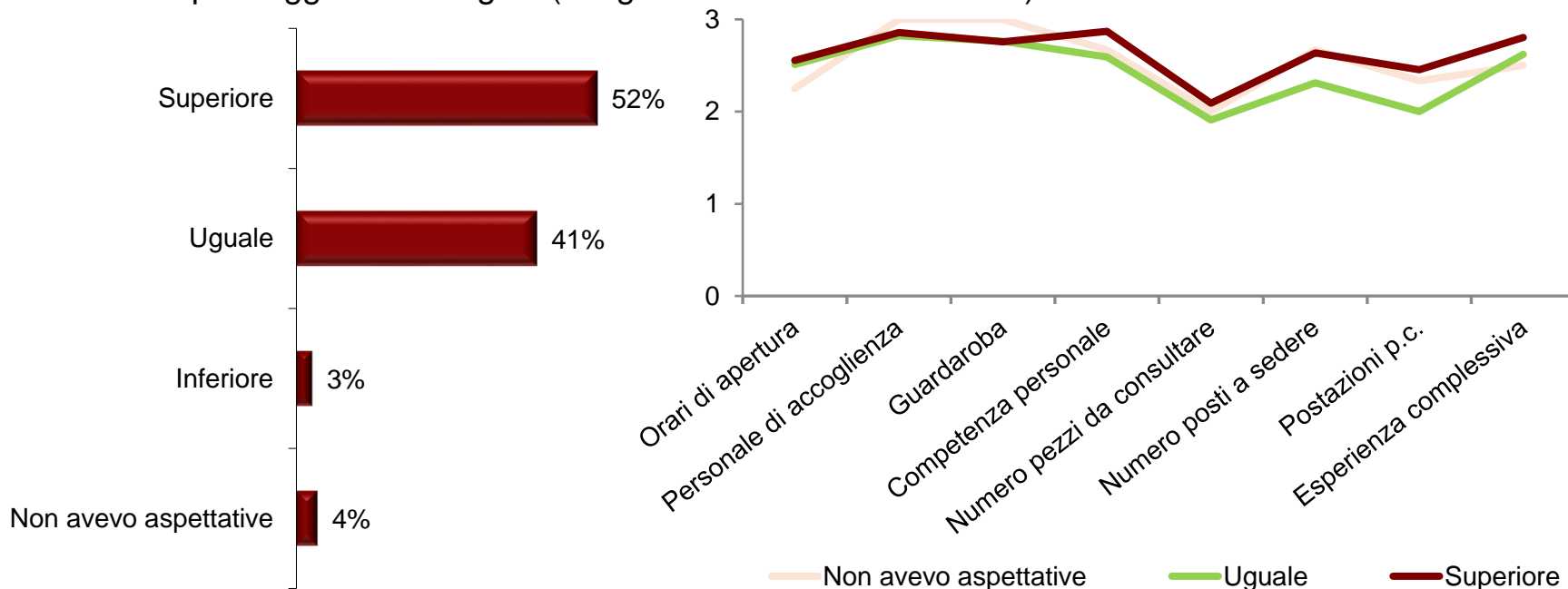


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 52% del campione totale ha un **giudizio superiore alle proprie attese**, mentre per il 41% esso è uguale e solo per il 3% è inferiore. Il restante 4% dichiara di non avere avuto aspettative prima della visita all'Archivio.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle proprie attese siano in prevalenza gli utenti di età 26-34 anni e 45-64 anni, nel complesso molto soddisfatti della loro esperienza in tale spazio culturale. Invece il giudizio è uguale alle aspettative soprattutto per coloro che appartengono alle fasce dei 35-44 anni e 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 (*cfr.* grafico sottostante a destra).

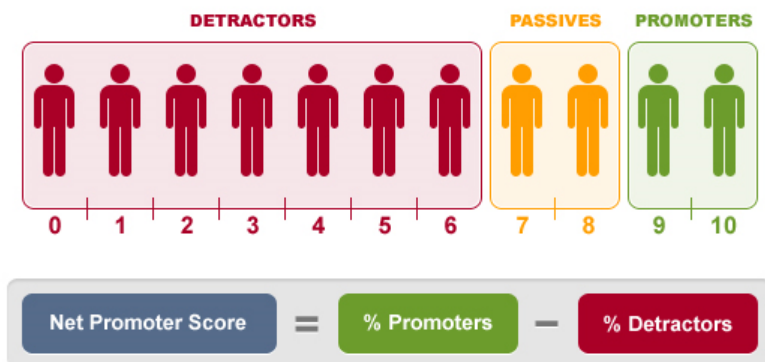


Consiglierebbe l'Archivio ad un amico/collega

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 **65%**.

Inoltre, si evidenzia che il 23% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei "promotori".



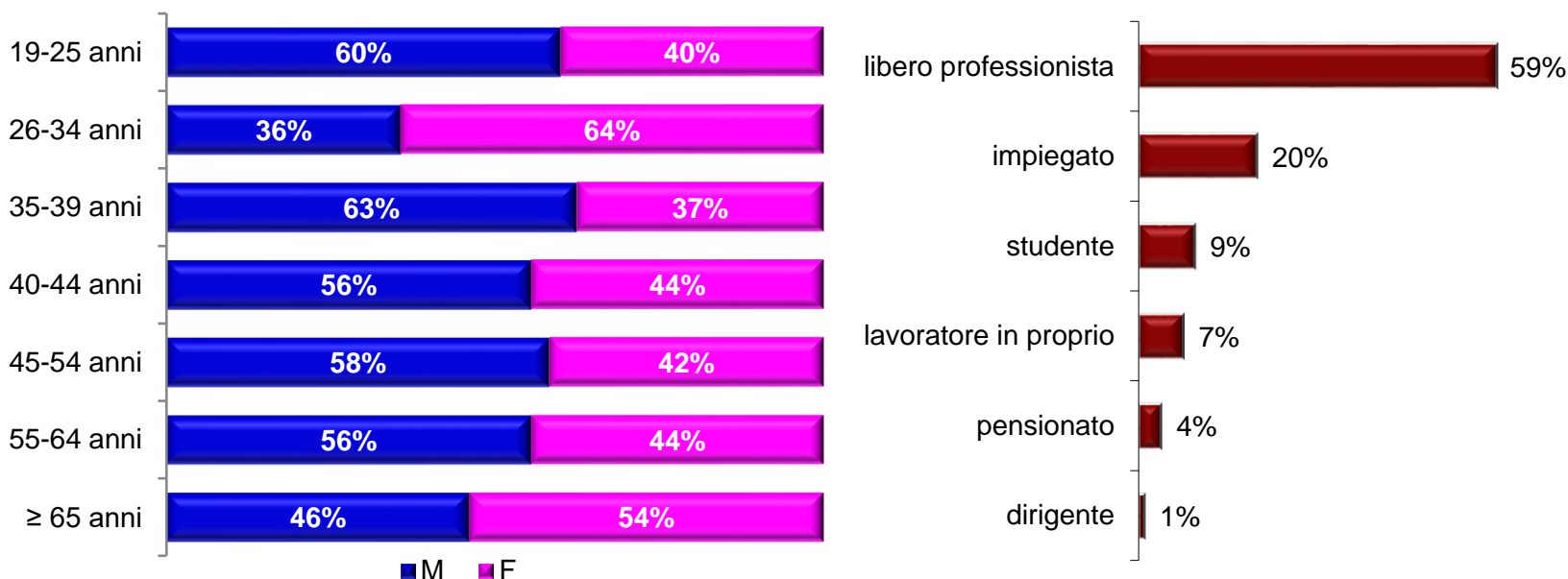
NET PROMOTER SCORE										
<i>Archivio Storico Capitolino 2024</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	5	3	22	22	55
0%	0%	0%	0%	0%	1%	5%	3%	20%	20%	51%
DETRATTORI = 6%							PASSIVI = 23%		PROMOTORI = 71%	
71%-6%=65%										

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

Anche quest'anno prevale il **genere maschile** (53%; era il 68% nell'ultima indagine) in tutte le fasce di età, ad eccezione di quella dei 26-34 anni e over 65 anni (*cf.* grafico in basso a sinistra).

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i **45 e 64 anni** (45% sul totale; lo scorso anno erano il 39%). Rispetto all'indagine precedente si registra una lieve flessione delle fasce dei **26-34 anni** (da 18% a 15%) e **40-44 anni** (da 13% a 8%).

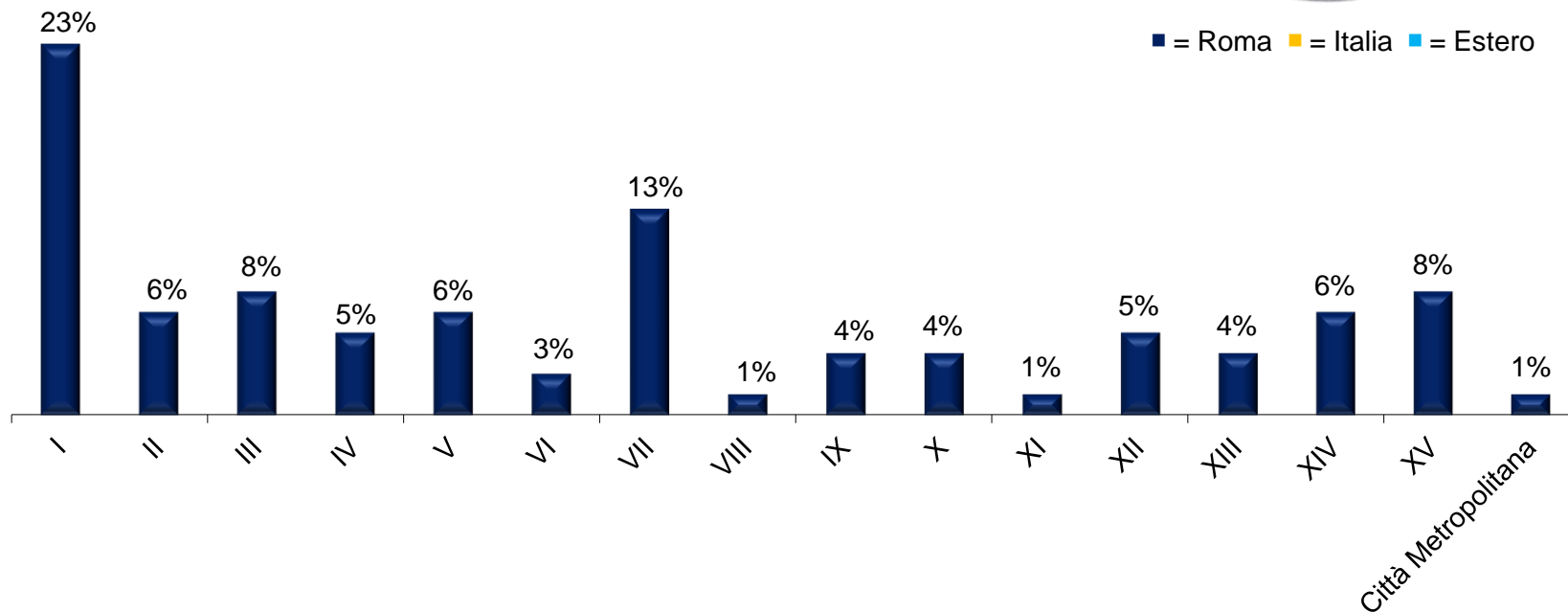
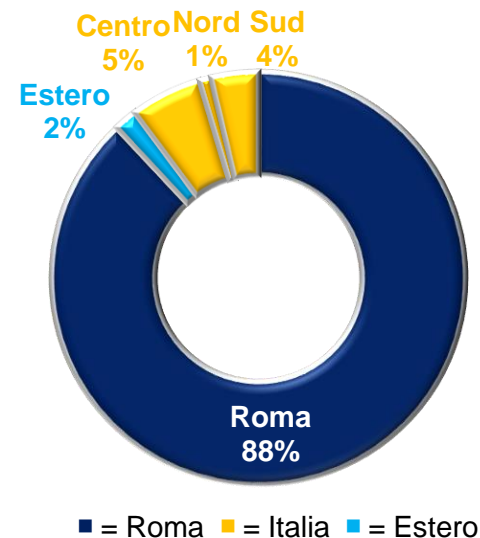
Il 68% del campione dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea/post laurea** (61% nel 2023). Anche quest'anno rispetto alle categorie professionali, prevalgono i **liberi professionisti** (59% sul totale; nella scorsa indagine erano il 65%). In aumento sia gli impiegati (raddoppiano dal 10% al 20%), che gli studenti (passano da 3% a 9%).



Analisi socio-demografica: genere e provenienza

L'88% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (94% nel 2023), mentre il 10% giunge da altre città italiane (3% nella precedente indagine) e il 2% proviene dall'estero (lo scorso anno era 3%).

Tra i municipi in cui risiedono maggiormente i romani intervistati, prevalgono i **Municipio I** (23%) e **VII** (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 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	,322**	,288**	0,110	,233*	,216*	0,174	,362**
Personale di accoglienza	,322**	1,000	,495**	,409**	0,140	,343**	,243*	,466**
Guardaroba	,288**	,495**	1,000	,363**	0,127	,365**	0,147	,422**
Competenza personale	0,110	,409**	,363**	1,000	,255**	,236*	,294**	,511**
Numero pezzi da consultare	,233*	0,140	0,127	,255**	1,000	,200*	,407**	,374**
Numero posti a sedere	,216*	,343**	,365**	,236*	,200*	1,000	,595**	,374**
Postazioni p.c.	0,174	,243*	0,147	,294**	,407**	,595**	1,000	,393**
Esperienza complessiva	,362**	,466**	,422**	,511**	,374**	,374**	,393**	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.

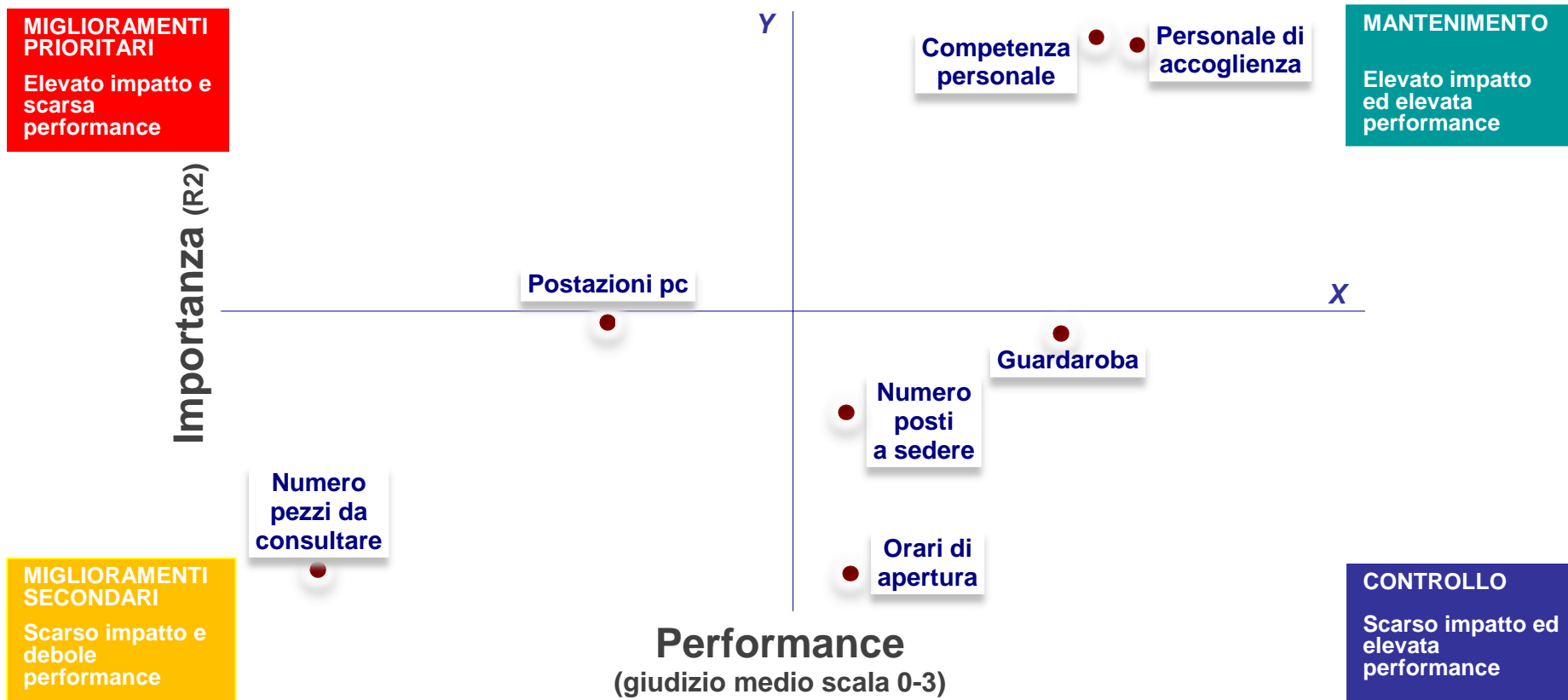
Per l'*Archivio Storico Capitolino* gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva sono quelli relativi alla **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e la consulenza nella ricerca** e al **personale di accoglienza**.

Coefficiente di correlazione di Spearman sull'esperienza complessiva	
Competenza personale	0,511
Personale di accoglienza	0,466
Guardaroba	0,422
Postazioni pc	0,393
Numero posti a sedere	0,374
Numero pezzi da consultare	0,374
Orari di apertura	0,362

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **competenza del personale** e il **personale di accoglienza** rappresentano gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti e soddisfacenti nella mappa sottostante. Invece nessuna delle variabili oggetto d'indagine risulta tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra); solo le **postazioni pc** sono in una posizione *borderline*.

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.

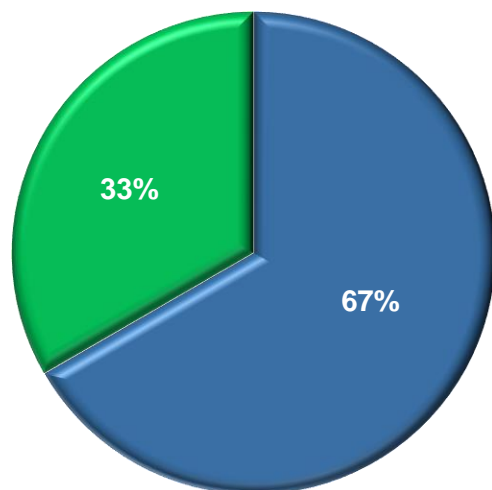
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (72 individui nel *Cluster 1* e 36 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini; di età 45-64 anni; laureati; frequentatori abituali dell'Archivio; lo hanno

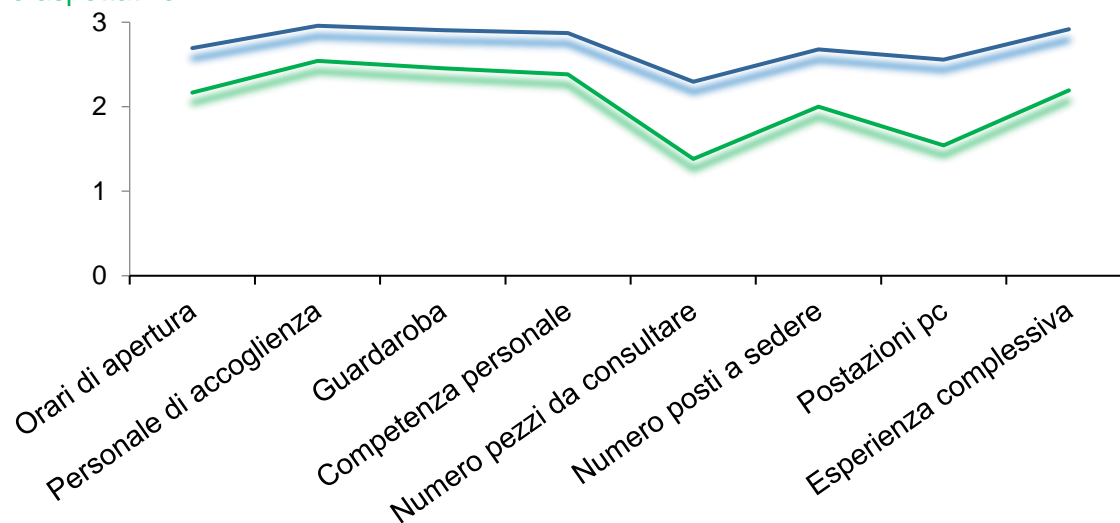
Cluster 1 conosciuto attraverso passaparola e il sito www.archiviocapitolino.it; vi si recano soprattutto per effettuare ricerche personali; giudizio superiore alle aspettative.

Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; di età 19-39 anni; diplomati; frequentatori occasionali dell'Archivio;

Cluster 2 lo hanno conosciuto attraverso scuola/università e lavoro; vi si recano soprattutto per svolgere ricerche di lavoro e/o studio; giudizio uguale alle aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

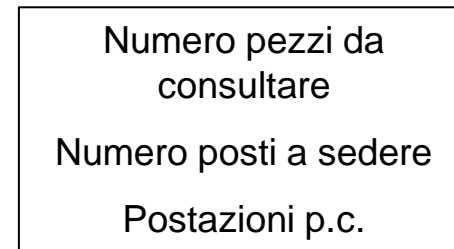
Analisi Fattoriale

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

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



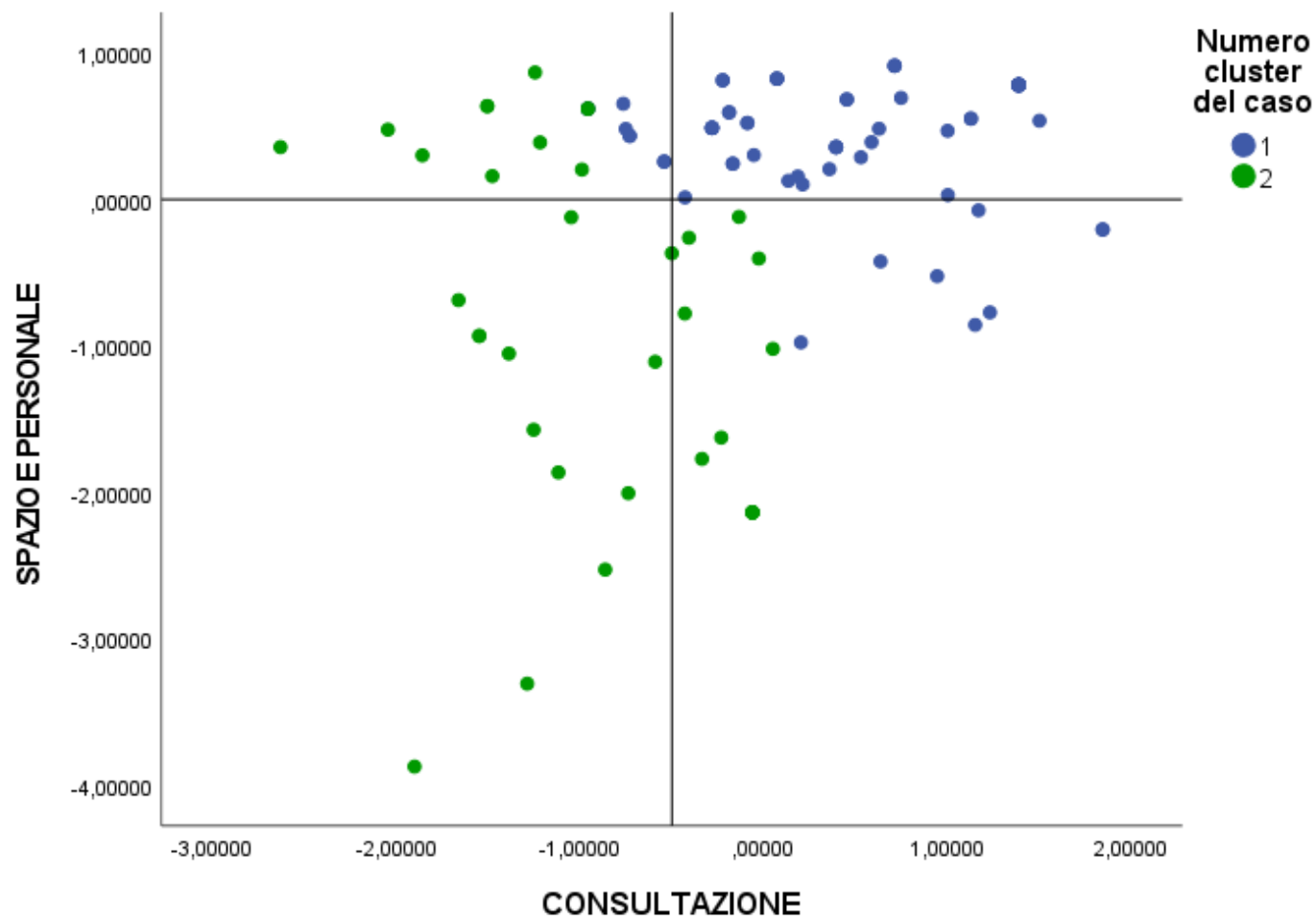
Fattore 1
SPAZIO E PERSONALE



Fattore 2
CONSULTAZIONE

Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1 mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 2 rileva una maggiore dispersività di giudizi, soprattutto sul Fattore 2 (“Consultazione”).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 79

CONSULTAZIONE più possibilità di prese, ampliare il numero di fascicoli da poter richiedere giornalmente (18); possibilità di fare ricerche online, digitalizzazione dell'archivio (5); altro (1).
Totale 24

POSTAZIONI PC da aumentare, aggiornare i computer (5); altro (2). **Totale 7**

ALTRO prolungare l'orario di consultazione, apertura pomeridiana (3); più personale di accoglienza (2); incrementare i posti a sedere (2). **Totale 7**

TOTALE 38 SUGGERIMENTI

Allegato 1 – Questionario

Buongiorno,
 le chiediamo la cortesia di rispondere ad alcune domande sui servizi offerti dall'Archivio Storico Capitolino per aiutarci a migliorarne la qualità dei servizi erogati e rendere il più agevole possibile la sua visita in tale spazio culturale.

	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"/>
Personale di accoglienza	<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"/>
Competenza personale e consulenza ricerca	<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"/>
Numero posti a sedere a disposizione	<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"/>
Esperienza complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle attese, il suo livello di soddisfazione è: Superiore Uguale Inferiore Non avevo aspettative

Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe l'Archivio Storico Capitolino?

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?

- stampa (quotidiani/riviste)
- www.archiviocapitolino.it
- altri siti internet
- stendardo sull'edificio
- scuola/università

- depliant/locandina
- amici/parenti (passaparola)
- passando, per caso
- biblioteca
- altro.....

Suggerimenti _____

DATI PERSONALI: Età: 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 ≥ 75 **Genere*:** M F *non obbligatorio

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: _____)