



Indagini di Customer Satisfaction

Museo Napoleonico

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 del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo museo ad un amico
- Con chi ha visitato il museo
- Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato
- 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. **101 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 9 al 12 ottobre** presso il **Museo Napoleonico** (gli intervistati rappresentano il 26% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine). Durante l'indagine era in corso la mostra temporanea "*Giuseppe Primoli e il fascino dell'Oriente*".

Questa numerosità appare abbastanza adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,95\%$.

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 dei visitatori intervistati è molto buono, con una media di **2,73** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono gli **orari di apertura** (2,90), la **segnaletica sull'edificio** (2,86), la **segnaletica interna** (2,84), le **opere della collezione** (2,83) e il **personale di accoglienza** (2,81).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il **personale di accoglienza** rappresenta la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa, ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 16-18). Tra i suggerimenti rilasciati emergono quelli sui **supporti informativi** (n. 27 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 70% da **turisti stranieri**, **impiegati** (37%), **laureati** (48%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta dei **40-54 anni** (43% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevalgono coloro che sono venuti a sapere del museo **passando, per caso** (58%) e attraverso il portale **www.museiincomuneroma.it** e **canali social** (22%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando per caso* siano soprattutto i turisti stranieri, diplomati, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti e nell'ultimo anno sono stati in meno di tre musei. Invece il portale *www.museiincomuneroma.it* e *canali social* sono predominanti per i visitatori italiani (inclusi i romani), laureati, con giudizio superiore alle attese, nel complesso si ritengono molto soddisfatti e hanno visitato più di tre musei negli ultimi dodici mesi.

Tabella riassuntiva

<i>Museo Napoleonico 2024</i>	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,86	3,00	101	0	0,347	0%	86%	0%	100%
Orari di apertura	2,90	3,00	101	0	0,300	0%	90%	0%	100%
Personale di accoglienza	2,81	3,00	101	0	0,393	0%	81%	0%	100%
Guardaroba	2,64	3,00	42	59	0,485	58%	64%	0%	100%
Opere della collezione	2,83	3,00	101	0	0,402	0%	84%	0%	99%
Supporti informativi	2,55	3,00	101	0	0,624	0%	62%	0%	93%
Personale in sala	2,69	3,00	100	1	0,465	1%	69%	0%	100%
Segnaletica interna	2,84	3,00	101	0	0,393	0%	85%	0%	99%
Pulizia del sito	2,75	3,00	101	0	0,654	0%	83%	4%	96%
Esperienza complessiva	2,73	3,00	101	0	0,445	0%	73%	0%	100%

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

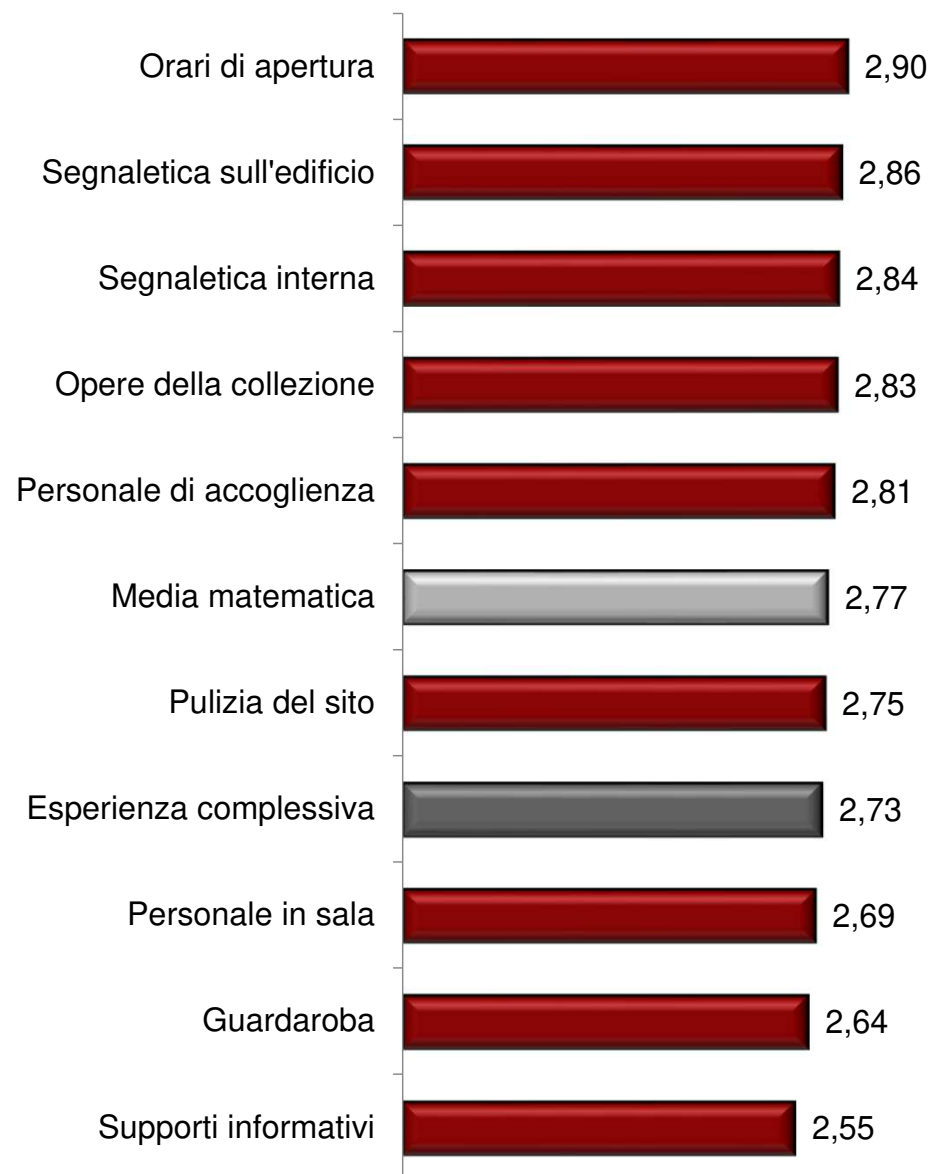
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,77).

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 gli **orari di apertura**, la **segnaletica (sull'edificio e interna)**, le **opere della collezione** e il **personale di accoglienza**.

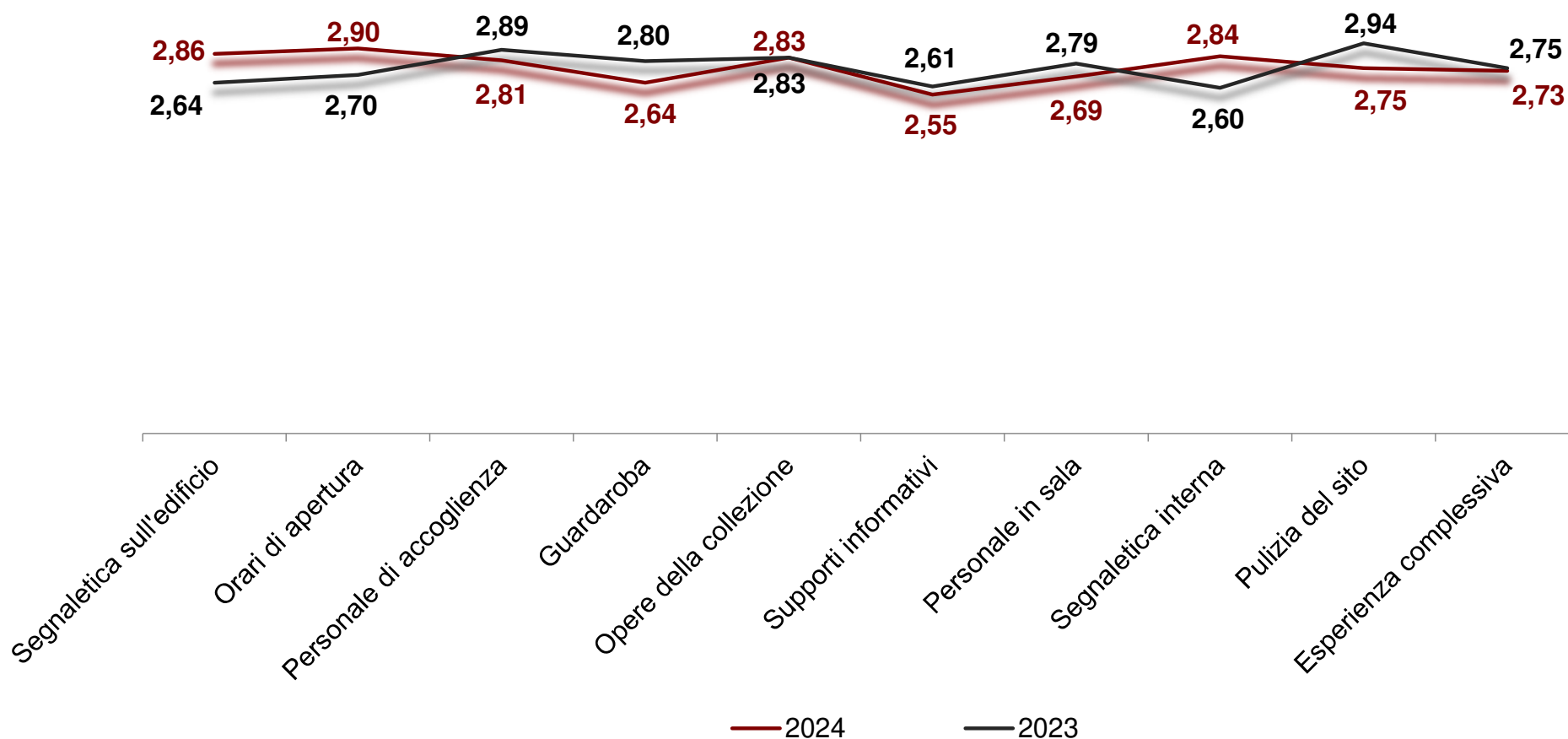
Tutte le medie sono nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2023-2024

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta abbastanza costante e lineare, seppure con qualche lieve discrepanza.

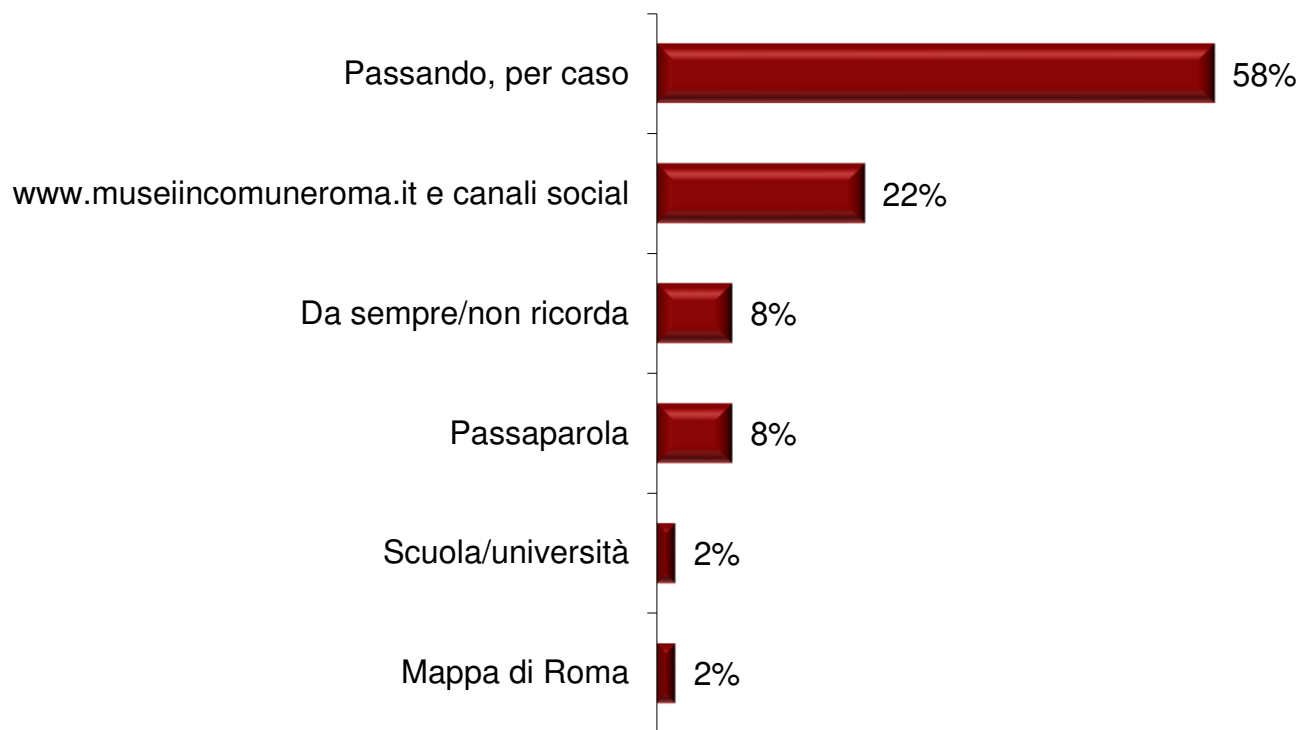
Dal grafico sottostante si evidenzia un incremento del livello di soddisfazione sui seguenti aspetti: **segnaletica sull'edificio**, **orari di apertura** e **segnaletica interna**. Invece resta invariata la media relativa alle **opere della collezione**, mentre si registra una lieve flessione sulle restanti variabili oggetto d'indagine, pur essendo tutti i valori ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Più della metà degli intervistati (58% sul totale) afferma di essere venuto a conoscenza del museo **“passando, per caso”**, mentre il 22% risponde **“www.museiincomuneroma.it e canali social”**.

È significativo che ad avere conosciuto il museo passando per caso siano soprattutto i turisti stranieri, diplomati, privi di aspettative, in generale abbastanza soddisfatti e nell'ultimo anno sono stati in meno di tre musei. Invece il portale www.museiincomuneroma.it e canali social sono predominanti per i visitatori italiani (inclusi i romani), laureati, con giudizio superiore alle attese, nel complesso si ritengono molto soddisfatti e hanno visitato più di tre musei negli ultimi dodici mesi.

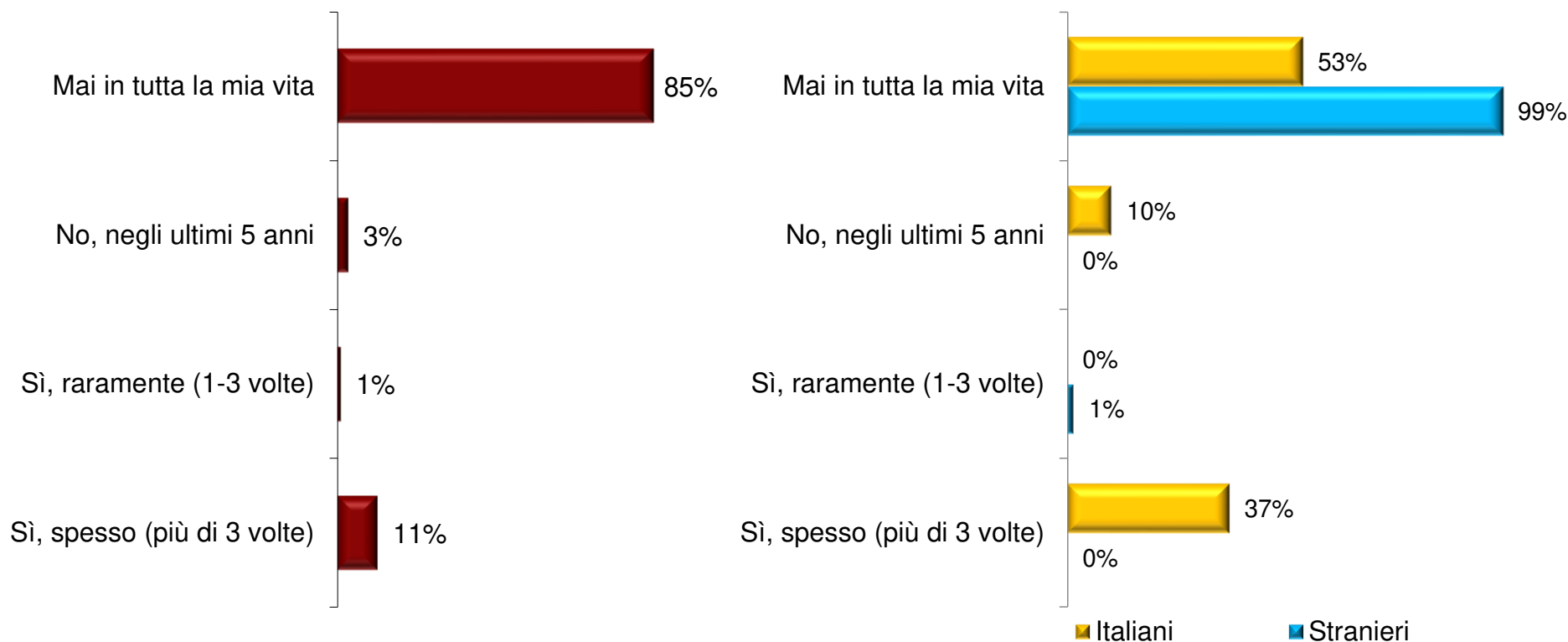


Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (85% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima al Museo Napoleonico**, il 12% già vi è stato (di cui l'11% "più di tre volte" e un 1% "da una a tre volte"); il restante 3% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti stranieri (cfr. grafico in basso a destra), il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e hanno visitato meno di tre musei in quest'ultimo anno.

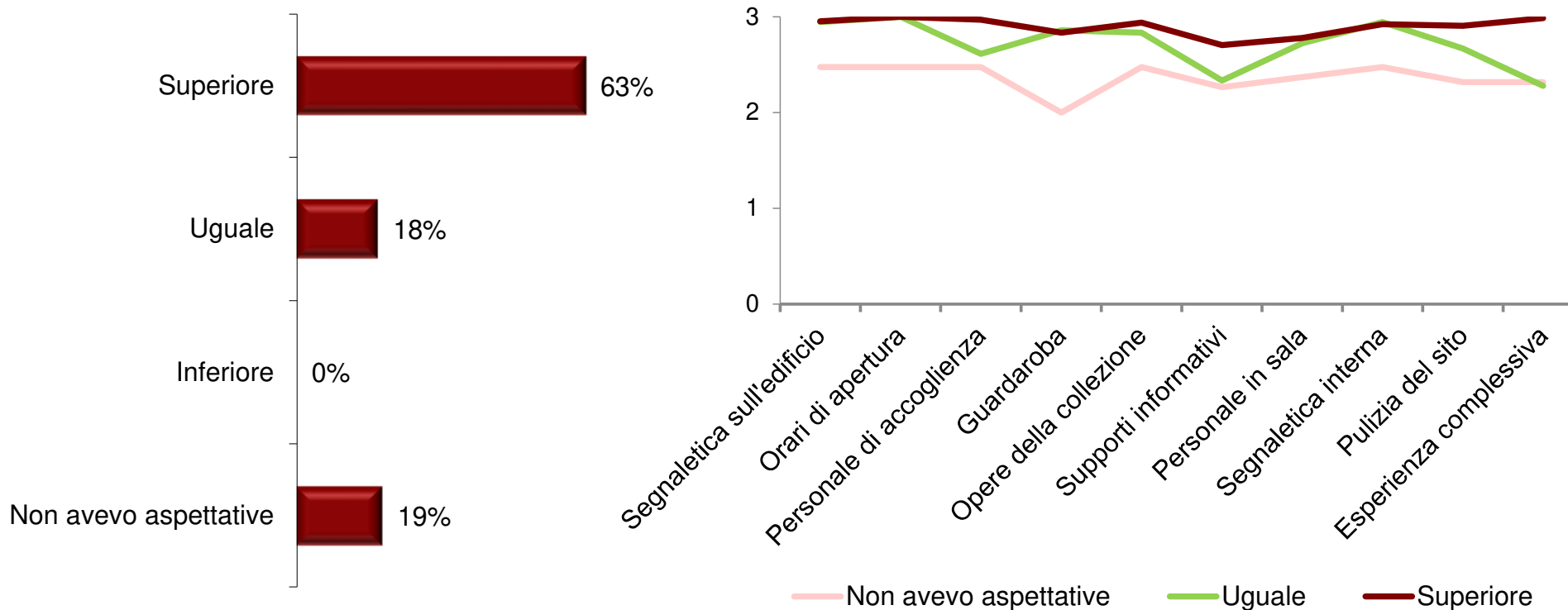
Invece ad avere già visto il Museo Napoleonico sono i visitatori italiani (in prevalenza i residenti a Roma), con giudizio uguale alle proprie attese e nell'ultimo anno sono stati in più di tre musei.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 63% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie aspettative**, per il 18% è uguale mentre nessuno degli intervistati ritiene il museo inferiore alle attese. Il restante 19% afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese o ne siano privi, siano in particolare i turisti (sia italiani che stranieri), diplomati, nuovi visitatori. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per i residenti a Roma, laureati, alcuni già stati in tale museo. Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).

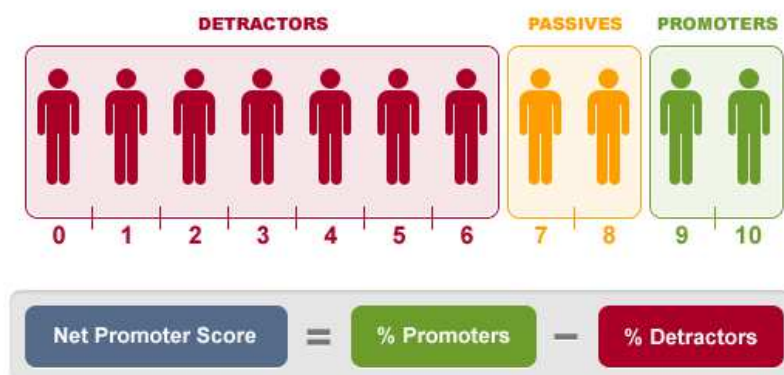


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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** – utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene del museo che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà il *Museo Napoleonico* è pari al **57%**.

Il 43% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Nessuno degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

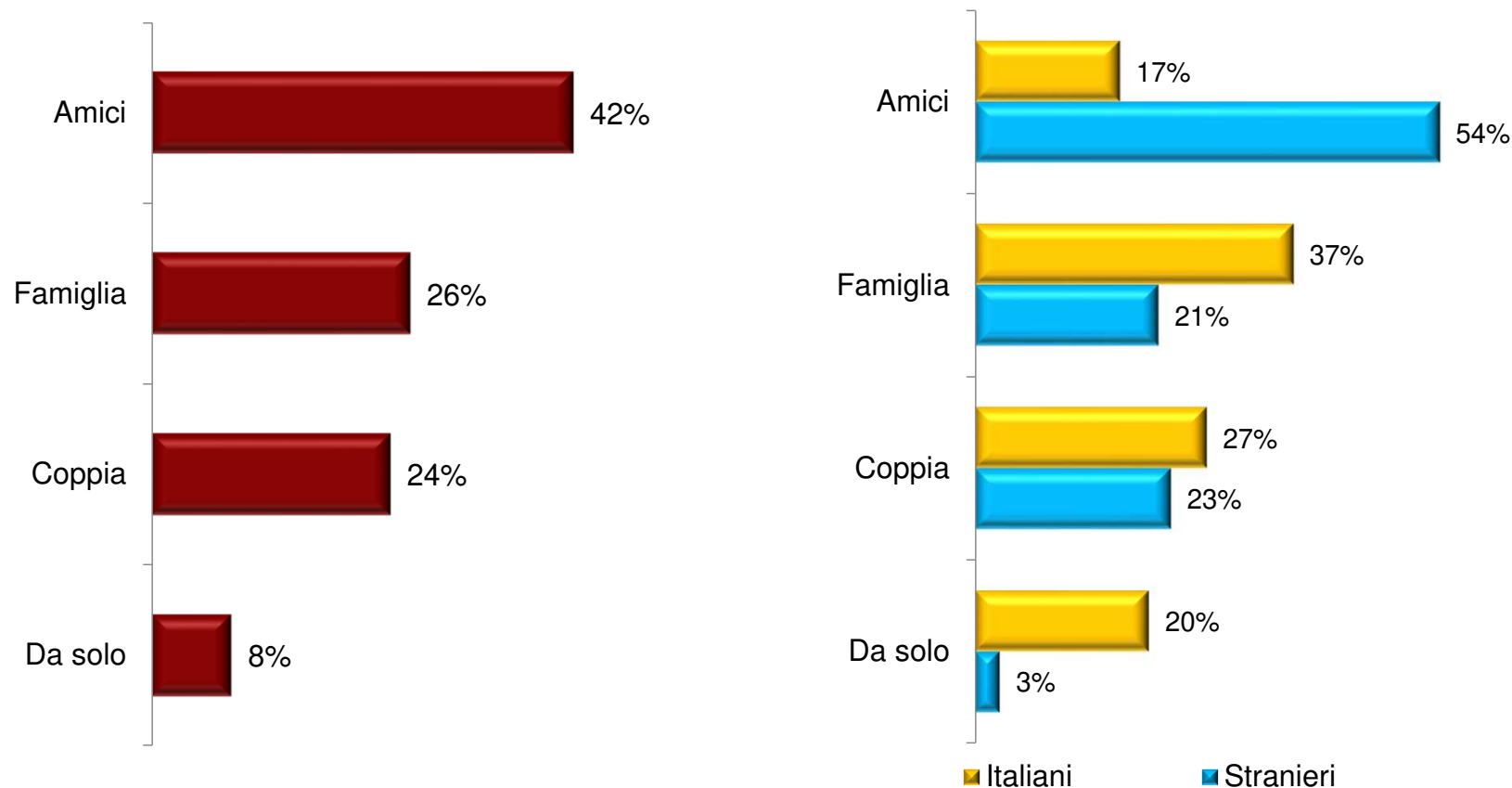


NET PROMOTER SCORE <i>Museo Napoleonico 2024</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	7	37	27	30
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	36%	27%	30%
DETRACTORI = 0%							PASSIVI = 43%		PROMOTORI = 57%	
57%-0%=57%										

Con chi ha visitato il museo

Il 42% degli intervistati afferma di essere venuto a visitare il museo in compagnia di “**amici**”, il 26% viene con la propria “**famiglia**”, il 24% in “**coppia**” e il restante 8% è venuto “**da solo**”.

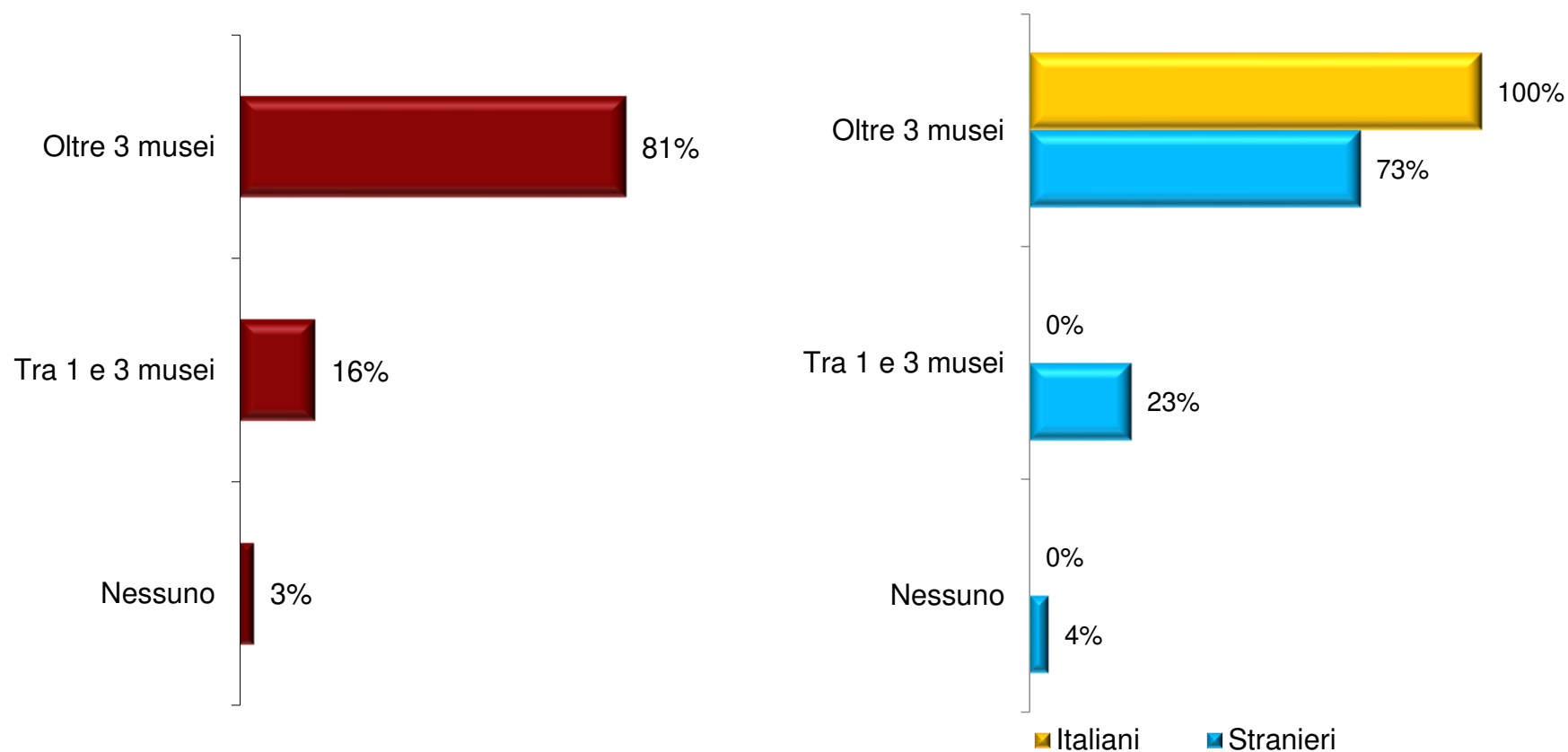
Risulta significativo che a venire con amici siano principalmente i turisti stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), nuovi visitatori, diplomati, nel complesso abbastanza soddisfatti e nell’ultimo anno sono stati in meno di tre musei. Invece a recarsi al museo con la propria famiglia, in coppia oppure da soli sono soprattutto i visitatori italiani (in prevalenza romani), alcuni già stati al *Museo Napoleonico*, laureati e hanno frequentato più di tre musei negli ultimi dodici mesi.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Ben l'81% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 16% risponde **“tra uno e tre musei”**, mentre il restante 3% dichiara di non aver visitato alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i visitatori italiani (inclusi i residenti a Roma), già stati in questo museo, in generale molto soddisfatti e il loro giudizio è uguale alle aspettative. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono i turisti stranieri, nuovi visitatori, nel complesso abbastanza soddisfatti, con giudizio superiore alle attese o ne sono privi.



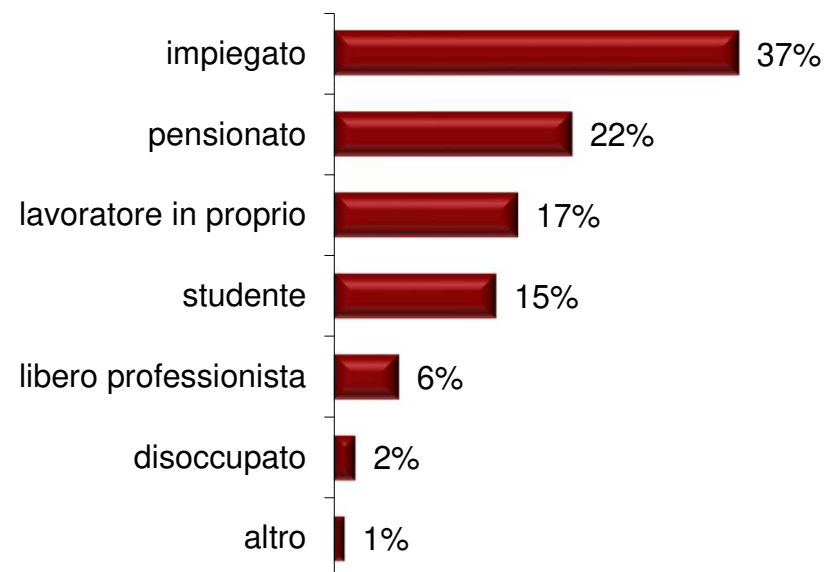
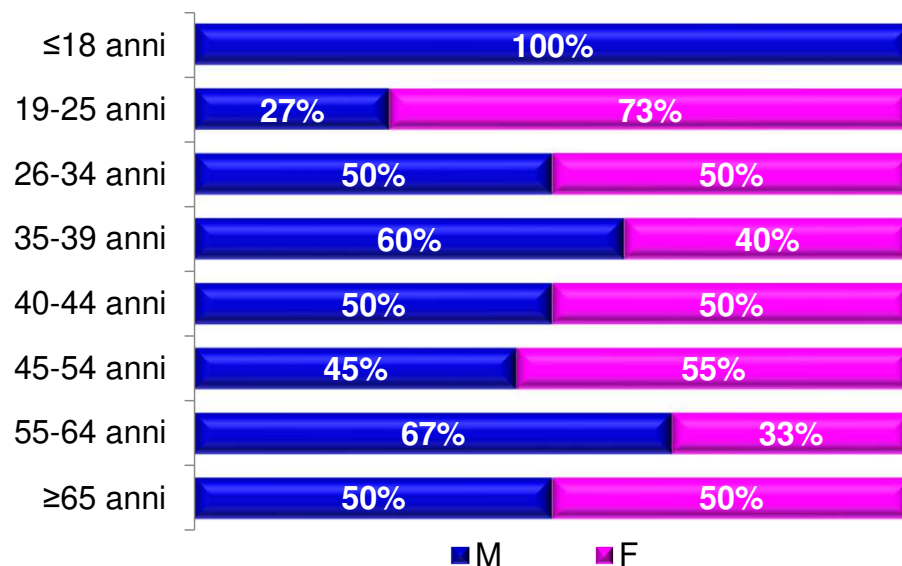
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 51% del campione appartiene al **genere femminile** (56% nel 2023), che prevale nelle fasce dei 19-25 anni e 45-54 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei minori di 18 anni, 35-39 anni e 55-64 anni.

In tale indagine si registra una maggiore presenza delle fasce di età adulta **40-54 anni**, la cui percentuale passa dal 23% dello scorso anno al 43%. Inoltre, si rileva una flessione dei giovani al di sotto dei 25 anni (scendono dal 30% al 16%), mentre aumentano gli adulti over 65 anni (dal 7% al 22%).

Il 48% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea** (46% nel 2023).

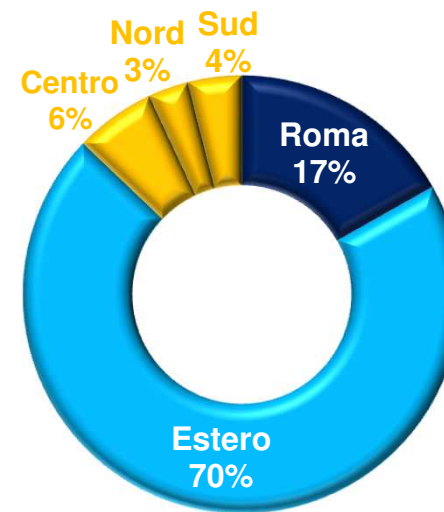
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (37%; erano il 33% nell'indagine precedente). In aumento i pensionati (da 6% a 22%), mentre si registra una flessione degli studenti intervistati, la cui percentuale scende dal 33% al 15%.



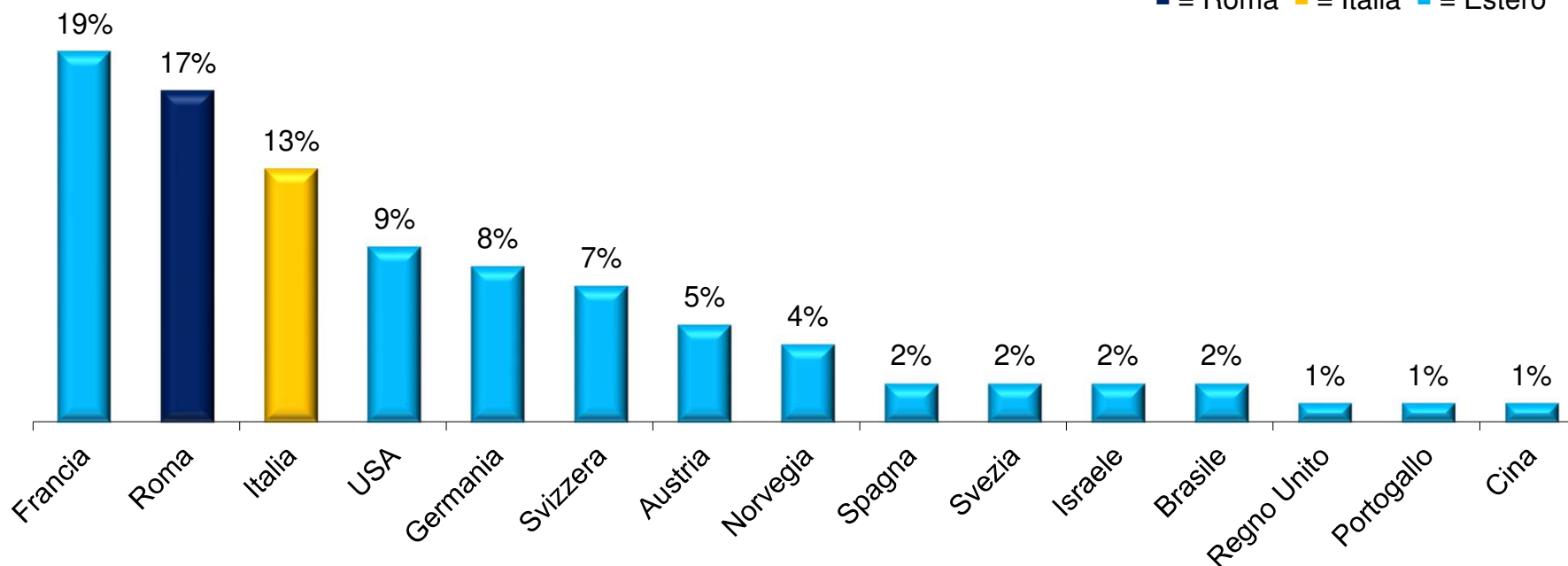
Analisi socio-demografica (provenienza)

In tale indagine prevalgono nettamente i turisti provenienti dall'**estero** (70%; in notevole aumento dal 32% emerso nel 2023). Il 17% è rappresentato da residenti a Roma (42% nella scorsa indagine), mentre la percentuale dei turisti italiani scende dal 22% dello scorso anno al 13%.

Tra le nazionalità estere prevale nettamente quella **francese**, che raggiunge una percentuale pari al 19% sul totale degli intervistati; 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.

Correlazione bivariata di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Guardaroba	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,826**	,540**	,683**	,602**	,431**	,353**	,801**	,627**	,405**
Orari di apertura	,826**	1,000	,689**	,750**	,754**	,449**	,497**	,784**	,700**	,474**
Personale di accoglienza	,540**	,689**	1,000	,421**	,478**	,408**	,502**	,504**	,432**	,511**
Guardaroba	,683**	,750**	,421**	1,000	,709**	0,217	,429**	,806**	,683**	0,221
Opere della collezione	,602**	,754**	,478**	,709**	1,000	,549**	,378**	,715**	,640**	,415**
Supporti informativi	,431**	,449**	,408**	0,217	,549**	1,000	,486**	,481**	,346**	,427**
Personale in sala	,353**	,497**	,502**	,429**	,378**	,486**	1,000	,378**	,378**	0,128
Segnaletica interna	,801**	,784**	,504**	,806**	,715**	,481**	,378**	1,000	,588**	,308**
Pulizia del sito	,627**	,700**	,432**	,683**	,640**	,346**	,378**	,588**	1,000	,493**
Esperienza complessiva	,405**	,474**	,511**	0,221	,415**	,427**	0,128	,308**	,493**	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 non ritenute significative rispetto all'esperienza complessiva sono state escluse dalla tabella laterale.

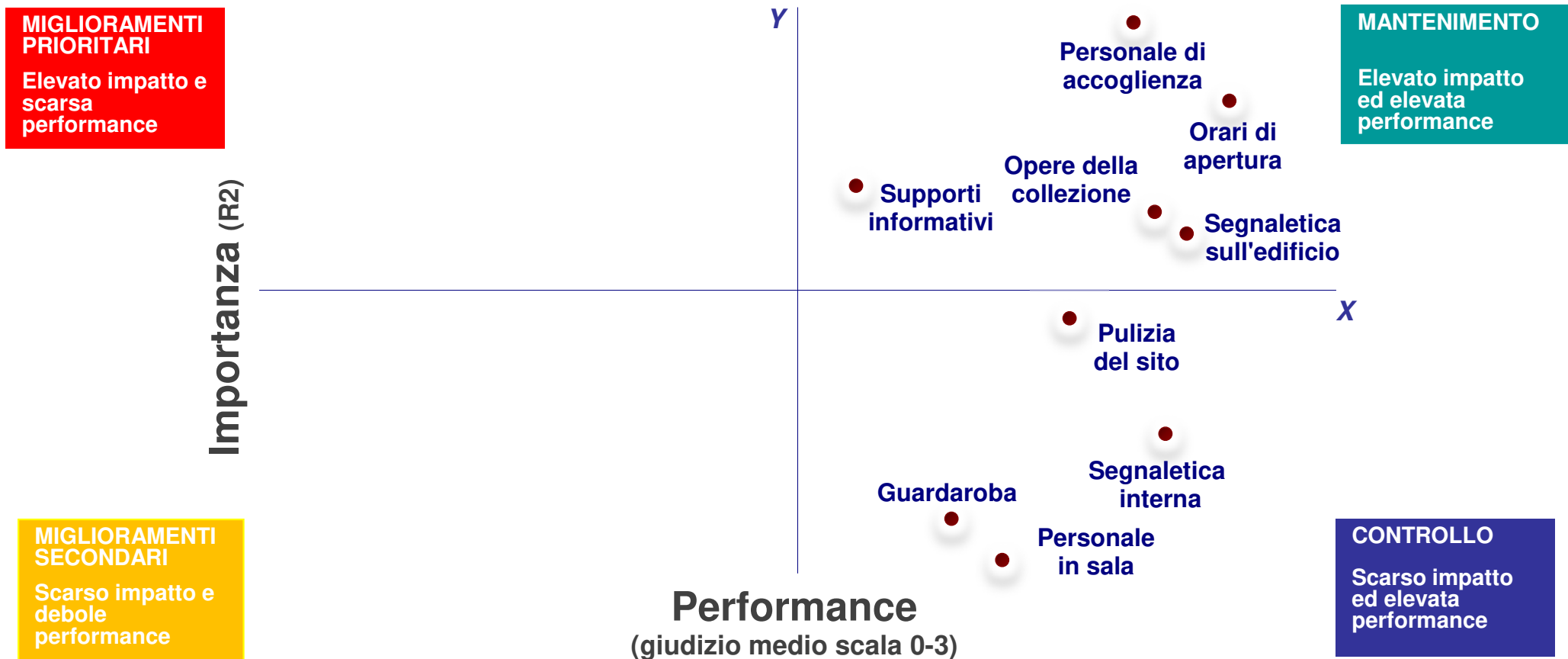
Per il *Museo Napoleonico* il **personale di accoglienza** risulta l'elemento più correlato alla soddisfazione generale.

Correlazione di Spearman sull'esperienza complessiva	
Personale di accoglienza	0,511
Pulizia del sito	0,493
Orari di apertura	0,474
Supporti informativi	0,427
Opere della collezione	0,415
Segnaletica sull'edificio	0,405
Segnaletica interna	0,308
Personale di accoglienza	0,511

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **personale di accoglienza** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa e si colloca nel quadrante in alto a destra, insieme alle seguenti variabili oggetto d'indagine: **orari di apertura, supporti informativi, opere della collezione e segnaletica sull'edificio**. Invece non emergono possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse vi sono i servizi che risultano di minore impatto sull'esperienza complessiva, 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

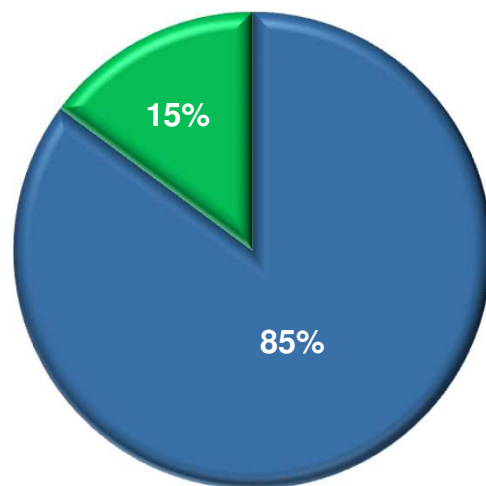
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (86 individui per il *Cluster 1* e 15 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

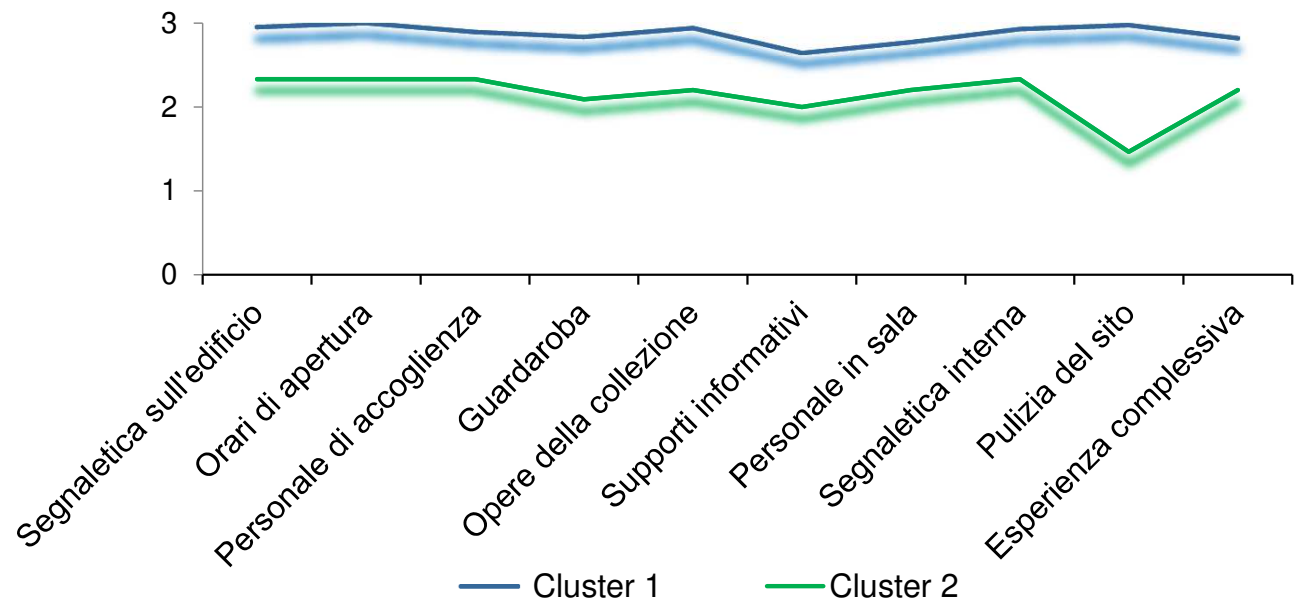
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo mediamente più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto soddisfatti: in prevalenza uomini; turisti stranieri; di età 19-25 anni, 40-44 e 55-64 anni; laureati; impiegati e liberi professionisti; scoprono il museo attraverso il portale www.museiincomuneroma.it e canali social; vengono in coppia o da soli; giudizio superiore o uguale alle attese; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza donne; visitatori italiani (inclusi i residenti a Roma); di età 45-54 anni e over 65 anni; diplomati; pensionati; scoprono il museo passando, per caso; vengono con gli amici o la famiglia; privi di aspettative; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.



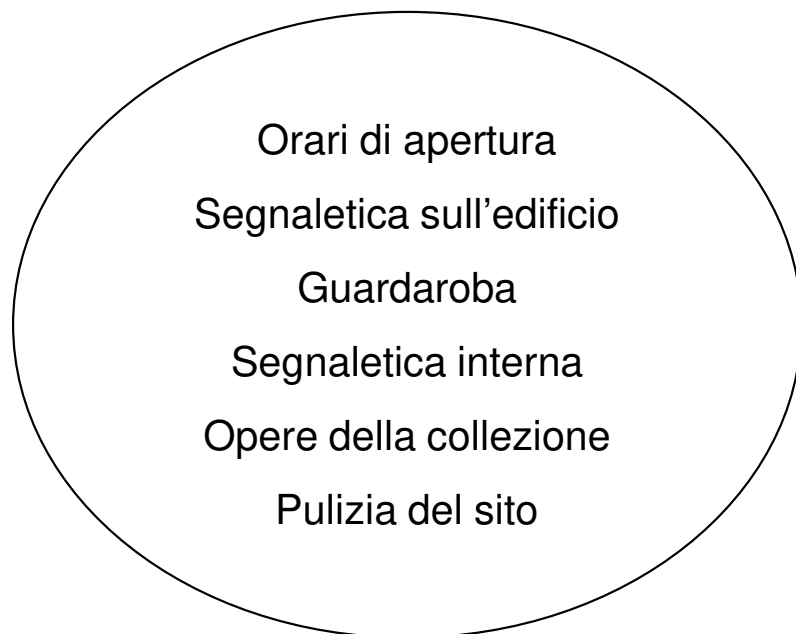
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



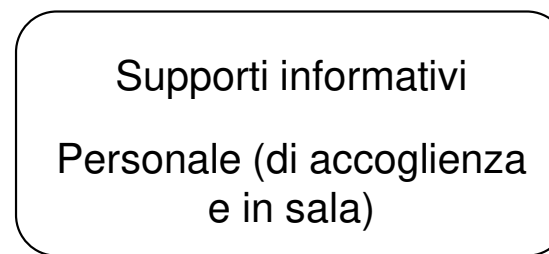
Analisi Fattoriale

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 (la caffetteria e il guardaroba sono stati esclusi poiché non sono risultati significativi per questo tipo di analisi).

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



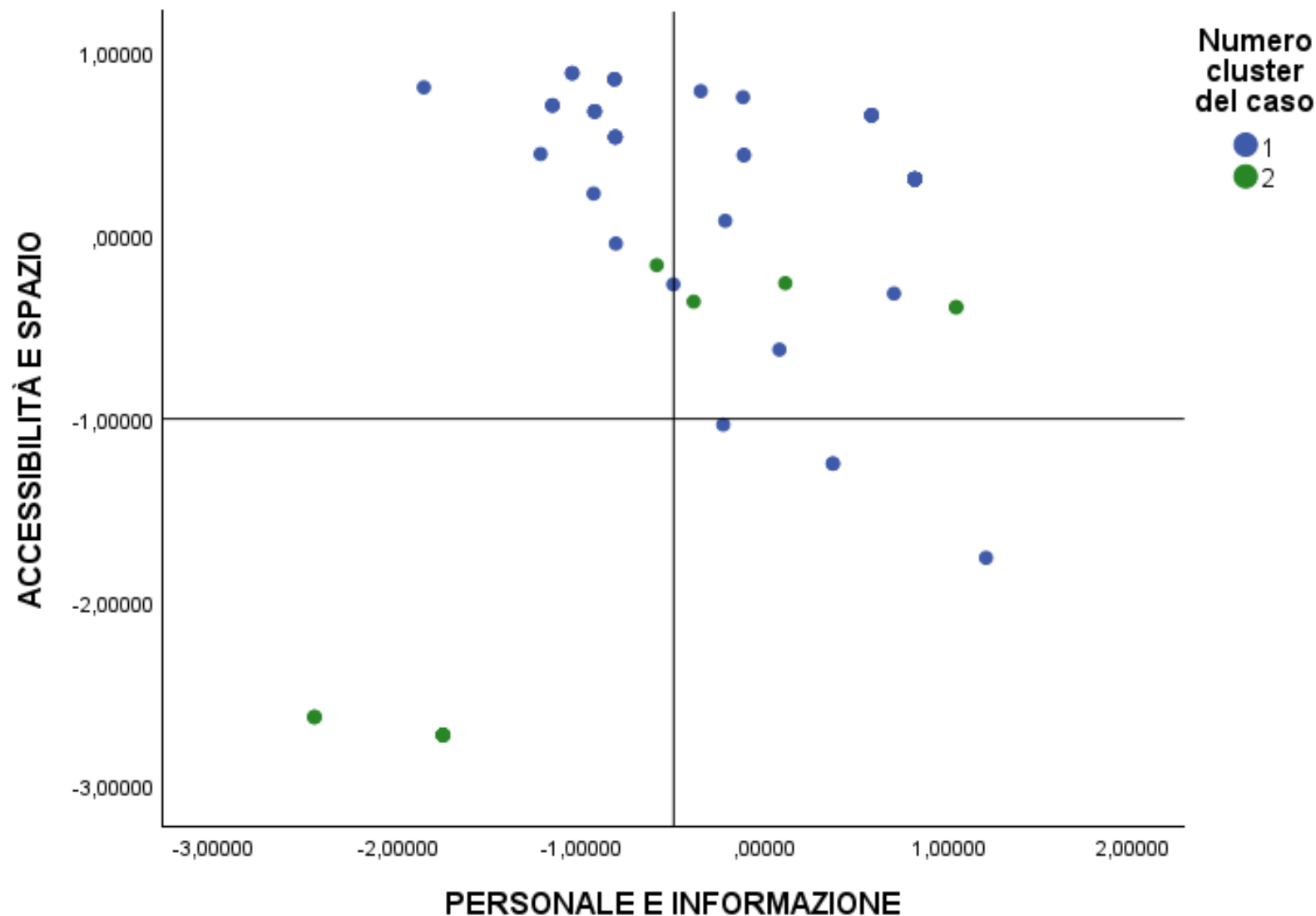
Fattore 1
ACCESSIBILITÀ E SPAZIO



Fattore 2
PERSONALE E INFORMAZIONE

Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*” mostra una maggiore soddisfazione, in particolare sul Fattore 1 (*Accessibilità e Spazio*).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 66

SUPPORTI INFORMATIVI traduzioni in più lingue (14); ingrandire il carattere delle didascalie, poco leggibili (9); altro (4). **Totale 27**

TEMPERATURA arieggiare gli ambienti, c'è odore di chiuso. **Totale 5**

ALTRO. Totale 7

TOTALE 39 SUGGERIMENTI



Allegato 1 - Questionario

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo?

- Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi 5 anni Sì da 1 a 3 volte Sì più di 3 volte

La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo?

- stampa (quotidiani/riviste) passando, per caso social e portale museiincomuneroma.it
 altri siti web e canali social passaparola (amici/parenti) affissioni pubblicitarie-schermi LED
 mostra o evento guida turistica/mappa di Roma da sempre/non ricordo altro (specificare:.....)

Indichi per favore il suo indice di gradimento (da Molto a Per niente soddisfatto) dei seguenti aspetti:

	Non utilizzato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Segnaletica sull'edificio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura	<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"/>
Guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opere della collezione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di assistenza in sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia del sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caffetteria	<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 giudizio sul servizio è: Superiore Uguale Inferiore Non avevo aspettative

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

MINIMO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MASSIMO

Con chi ha visitato il museo? Da solo Gruppo organizzato Coppia Amici Famiglia Scuola Altro.....

Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? Nessuno Tra 1 e 3 musei Oltre 3 musei

Aspetti da migliorare:

DATI PERSONALI : Età: <14 14 –18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 ≥75

Genere: M F Altro

Titolo di studio: scuola dell'obbligo studi superiori laurea post laurea

Professione: impiegato dirigente studente pensionato libero professionista operaio disoccupato altro.....

Provenienza: Roma (Municipio:) Altra Provincia italiana:..... Altra Nazionalità:.....