



Indagini di Customer Satisfaction

Villa di Massenzio

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. **129 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 1 al 4 ottobre** presso **Villa di Massenzio** (gli intervistati rappresentano il 19% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare abbastanza adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 2,96\%$.

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 elevato, con una media di **2,80** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale in sala** (2,98) e **di accoglienza** (2,96), la **pulizia del sito** (2,94) e l'**area archeologica** (2,87).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. La **segnaletica sull'edificio**, l'**area archeologica** e gli **orari di apertura** rappresentano le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate all'esperienza complessiva (*cf.* pp. 16-18).

Invece i **supporti digitali** sono l'aspetto su cui vengono rilasciati più suggerimenti (n. 13 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 47% da **residenti a Roma**, **impiegati** (28%) e **lavoratori in proprio** (20%), in possesso di un titolo di **laurea** (63%), soprattutto appartenenti alle fasce d'età **35-54 anni** (57% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo tramite il portale **www.museiincomuneroma.it** e **canali social** (31%); poi seguono le voci **passando, per caso** (21%) e **guida cartacea/mappa di Roma** (16%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo tramite *www.museiincomuneroma.it* e *canali social* siano soprattutto i romani, di età 35-44 anni, laureati, hanno frequentato tra uno e tre musei nell'ultimo anno. Invece a rispondere *passando, per caso* e *guida cartacea/mappa di Roma* sono principalmente i turisti stranieri, di età 45-64 anni, diplomati, che sono stati in più di tre musei negli ultimi dodici mesi.

Tabella riassuntiva

<i>Villa di Massenzio 2024</i>	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,79	3,00	129	0	0,462	0%	82%	0%	98%
Orari di apertura	2,79	3,00	129	0	0,479	0%	82%	0%	97%
Personale di accoglienza	2,96	3,00	129	0	0,194	0%	96%	0%	100%
Area archeologica	2,87	3,00	129	0	0,440	0%	91%	0%	96%
Supporti informativi	2,57	3,00	129	0	0,891	0%	76%	8%	88%
Personale in sala	2,98	3,00	114	15	0,132	12%	98%	0%	100%
Pulizia del sito	2,94	3,00	128	1	0,243	0%	94%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,80	3,00	129	0	0,457	0%	82%	0%	98%

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

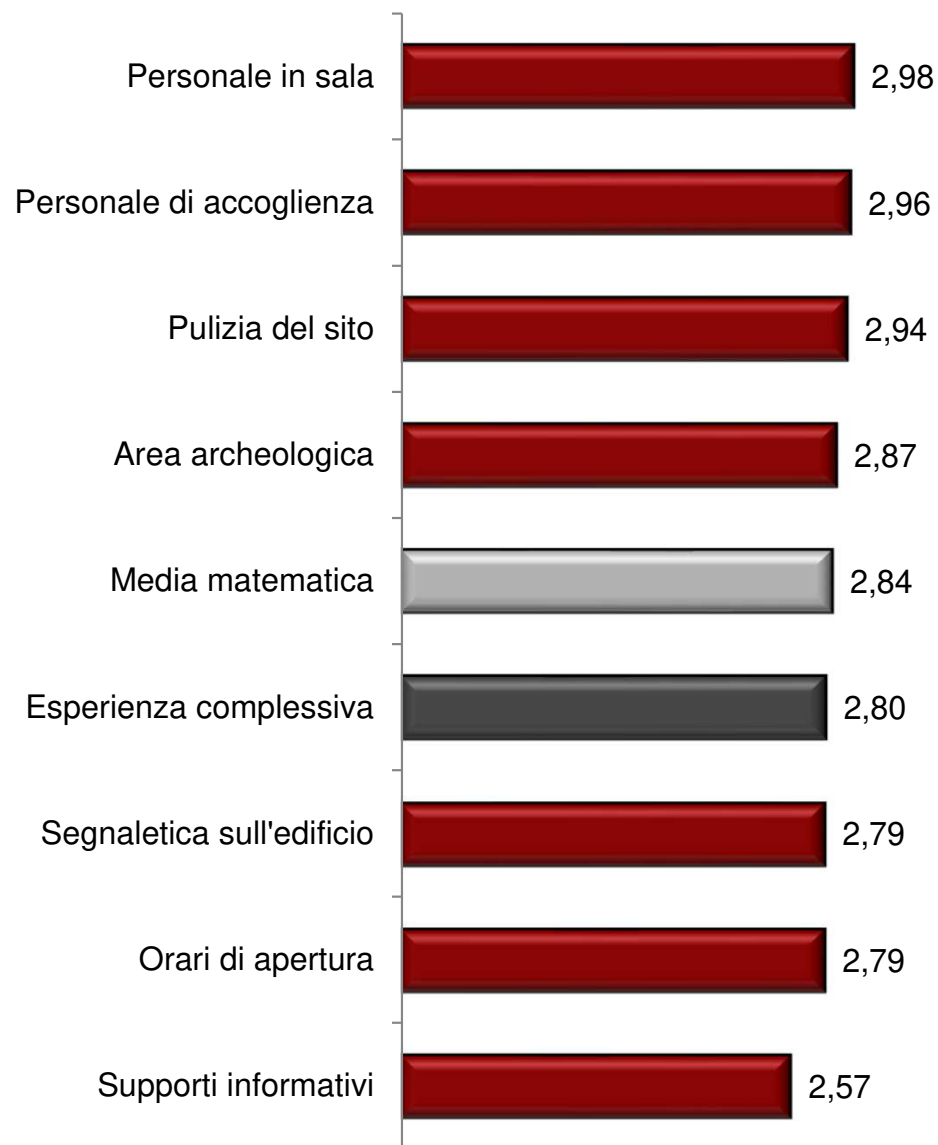
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,84).

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.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale (in sala e di accoglienza)**, la **pulizia del sito** e l'**area archeologica**.

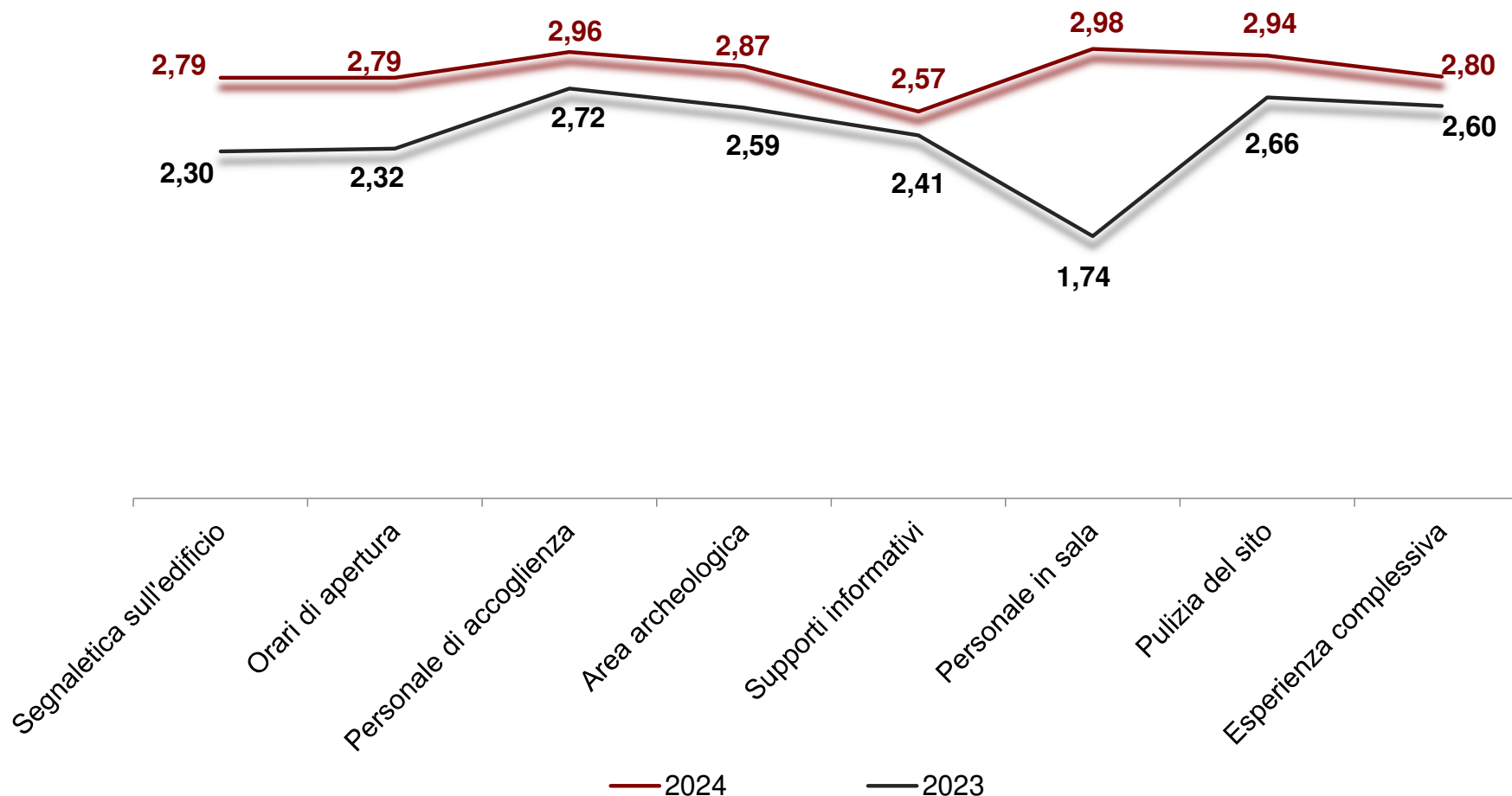
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2023-2024

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare.

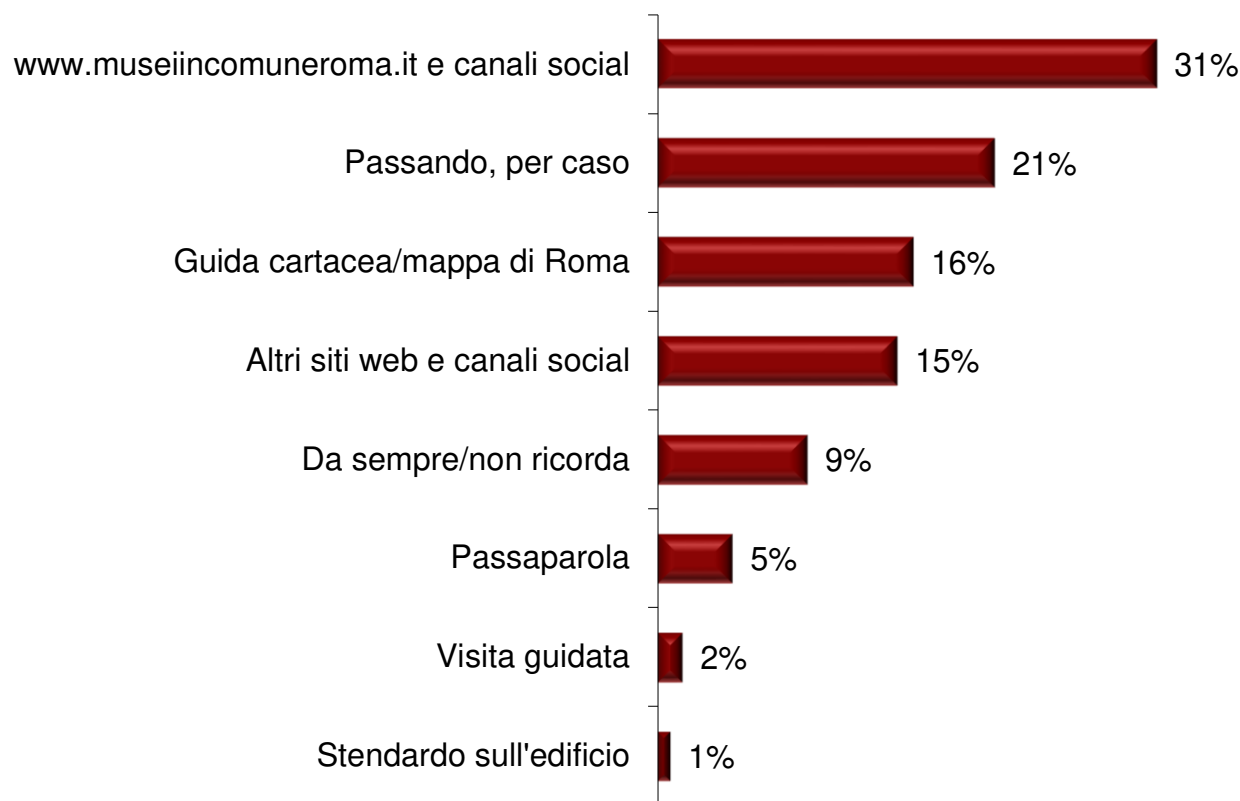
Si registra un incremento notevole del livello di soddisfazione su tutti gli aspetti d'indagine, in particolare aumentano i valori medi relativi alla **segnaletica sull'edificio**, agli **orari di apertura** e al **personale in sala**.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 31% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo attraverso il portale “**www.museiincomuneroma.it e canali social**”, il 21% risponde “**passando, per caso**” e il 16% indica “**guida cartacea/mappa di Roma**”.

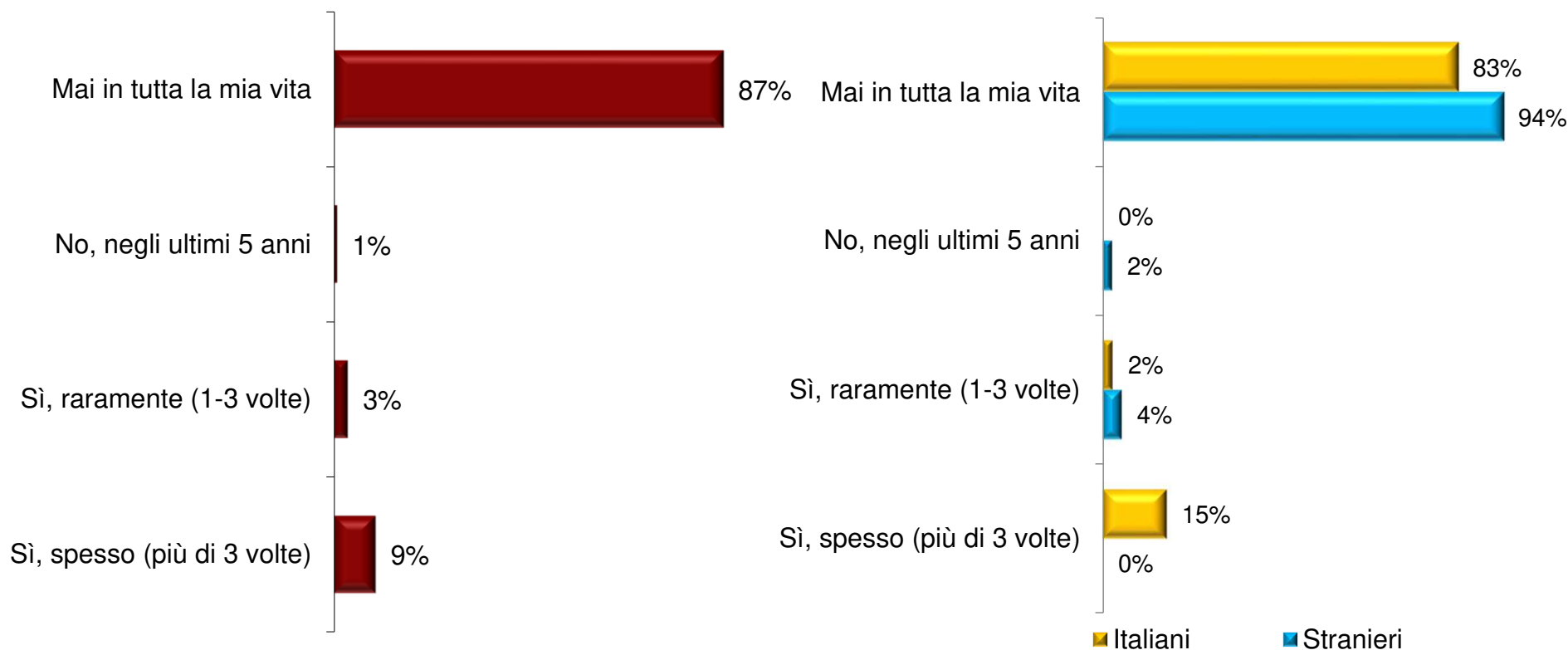
È significativo che ad avere conosciuto il museo tramite www.museiincomuneroma.it e canali social siano soprattutto i romani, di età 35-44 anni, laureati, hanno frequentato tra uno e tre musei nell’ultimo anno. Invece a rispondere passando, per caso e guida cartacea/mappa di Roma sono principalmente i turisti stranieri, di età 45-64 anni, diplomati, che sono stati in più di tre musei negli ultimi dodici mesi.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (87% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima a Villa di Massenzio**, il 12% già vi è stato (di cui il 9% “più di tre volte” e il 3% “da una a tre volte”) e il restante 1% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto turisti stranieri (cfr. grafico in basso a destra), nel complesso molto soddisfatti. Invece ad avere già visto Villa di Massenzio sono prevalentemente i visitatori italiani, che in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

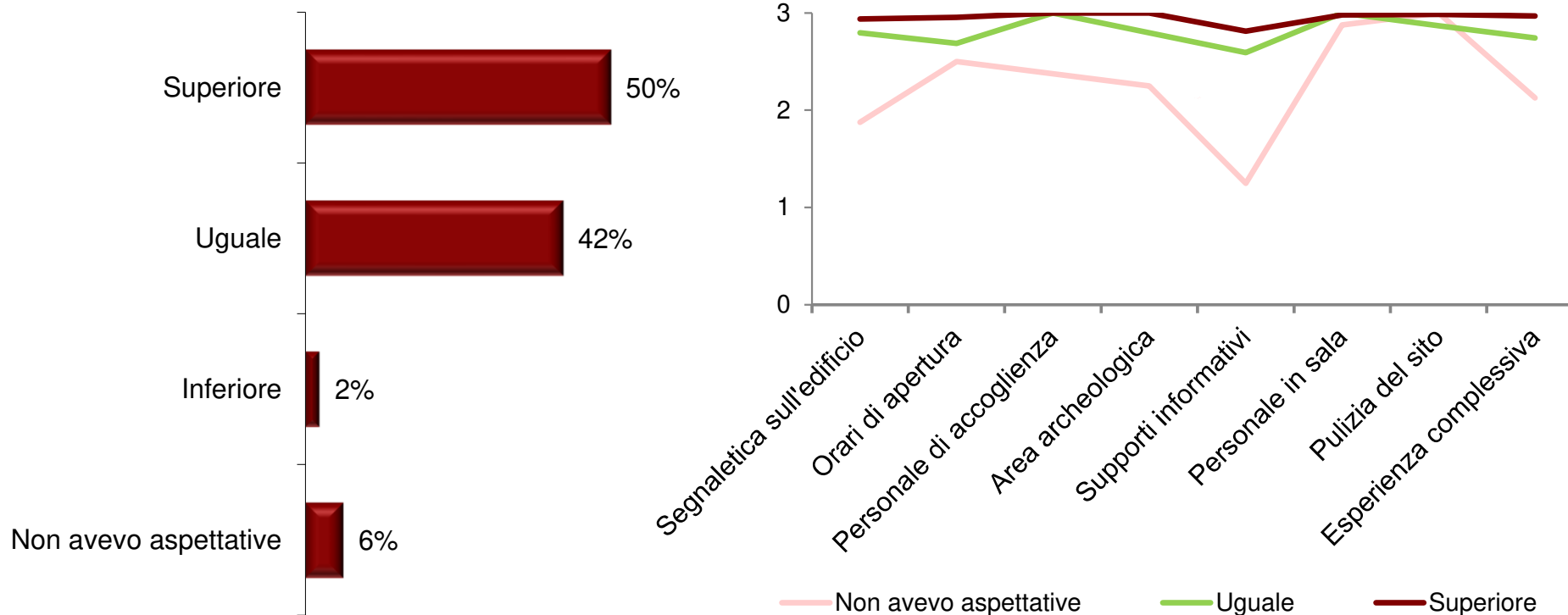


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 50% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 42% è uguale, mentre solo il 2% ritiene tale museo inferiore rispetto alle aspettative. Il 6% degli intervistati afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano in particolare coloro che hanno un'età giovane fino ai 34 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore, nel complesso molto soddisfatti. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per i visitatori di età 35-44 anni, laureati, in generale abbastanza soddisfatti.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti su tutti gli aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).

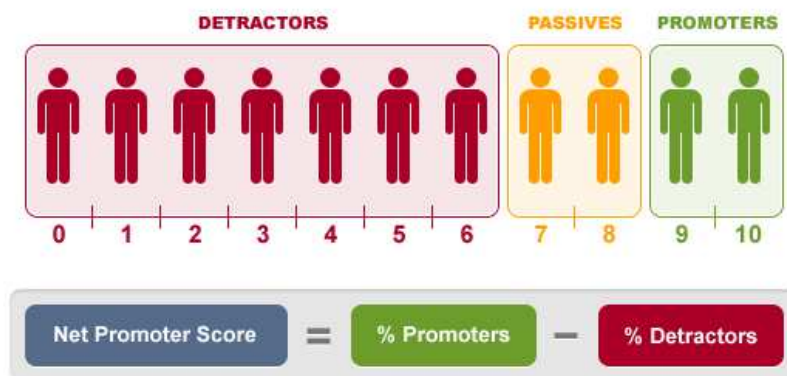


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 *Villa di Massenzio* è pari a **81%**.

Il 13% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece il 3% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

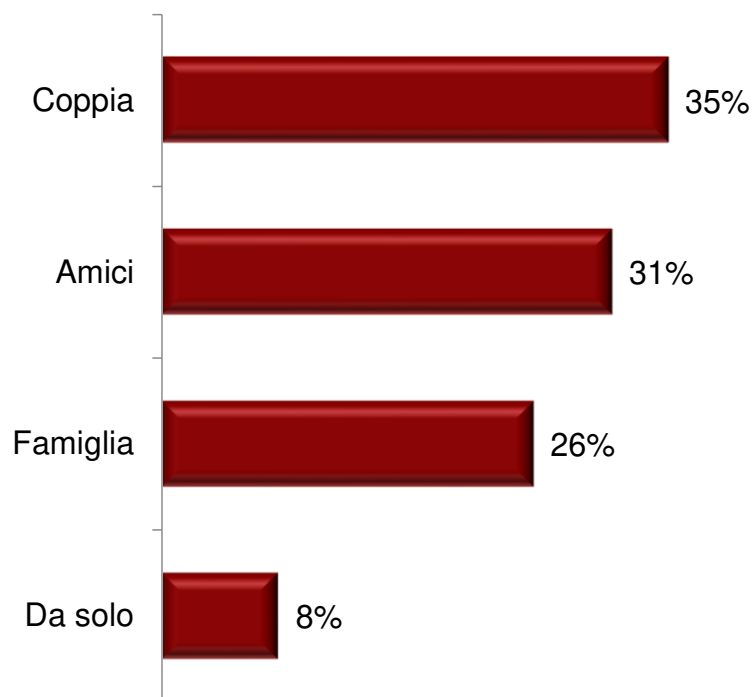


NET PROMOTER SCORE Villa di Massenzio 2024										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	4	8	9	44	64
0%	0%	0%	0%	0%	0%	3%	6%	7%	34%	50%
DETRACTORI = 3%							PASSIVI = 13%		PROMOTORI = 84%	
84%-3%=81%										

Con chi ha visitato il museo

Il 35% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 31% viene in compagnia di “**amici**”, il 26% con la propria “**famiglia**” e il restante 8% l’ha visitato “**da solo**”.

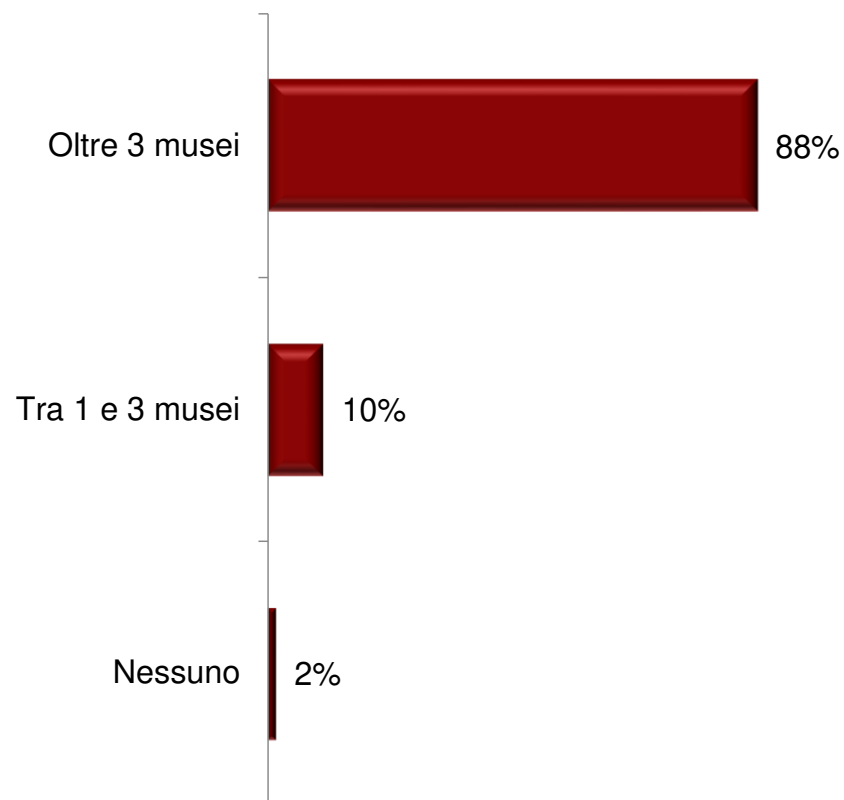
Risulta significativo che a venire in coppia o da soli siano principalmente i nuovi visitatori, laureati, con giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi e hanno frequentato più di tre musei nell’ultimo anno. A recarsi al museo con amici sono in particolare coloro che già sono stati a *Villa di Massenzio*, diplomati, il cui giudizio è uguale alle attese e hanno visitato vari musei negli ultimi dodici mesi. Invece a rispondere famiglia sono in prevalenza i visitatori che vengono per la prima volta in tale museo, hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore/superiore, con giudizio superiore alle proprie aspettative e in quest’ultimo anno sono stati in oltre tre musei.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

L'88% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 10% risponde **“tra uno e tre musei”**, mentre solo il 2% dichiara di non aver visitato alcun museo.

Si evidenzia che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i visitatori laureati, nel complesso abbastanza soddisfatti. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono in prevalenza i diplomati, il cui giudizio generale è molto soddisfacente.



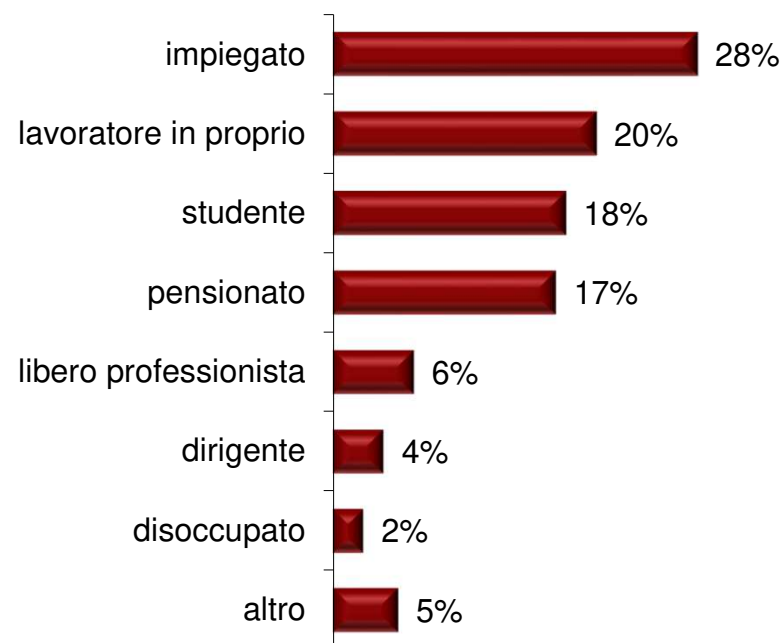
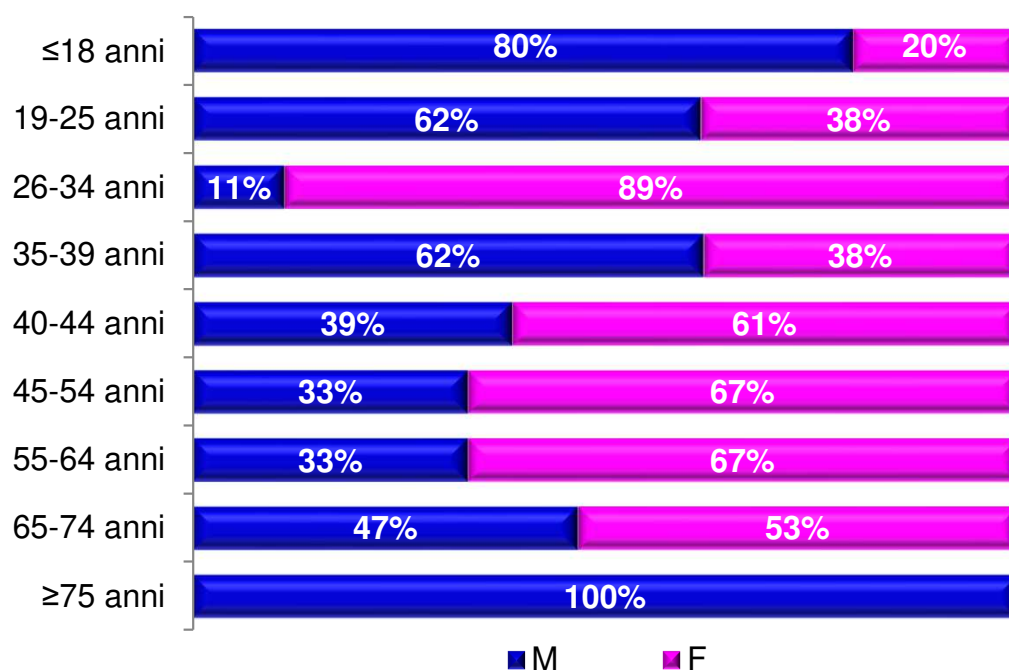
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il **genere femminile** (52%; nel 2023 era 54%), soprattutto nelle fasce d'età dei 26-34 anni e 40-74 anni. Invece gli uomini emergono tra i giovani fino ai 25 anni e nelle fasce dei 35-39 anni e ≥75 anni.

Rispetto allo scorso anno aumenta la percentuale dei giovani di età **inferiore ai 25 anni** (da 8% a 15%) e delle fasce dei **35-54 anni** (da 34% a 57%). Inoltre, si evidenzia una notevole flessione delle fasce dei 26-34 anni (da 17% a 7%) e 55-65 anni (da 25% a 5%).

Il 63% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea** (43% nel 2023).

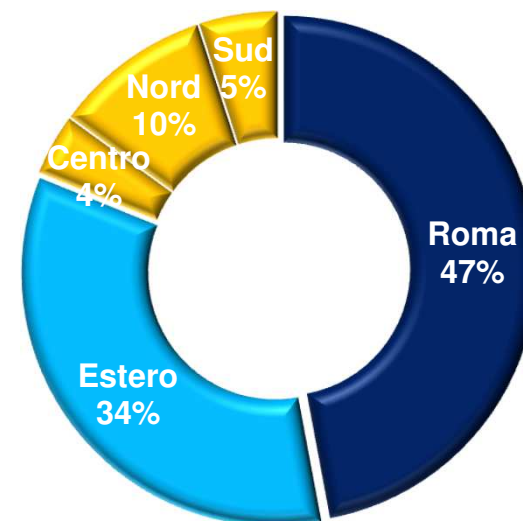
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (28%; erano il 52% lo scorso anno). In netto aumento i lavoratori in proprio (da 0% a 20%) e gli studenti (da 5% a 18%).



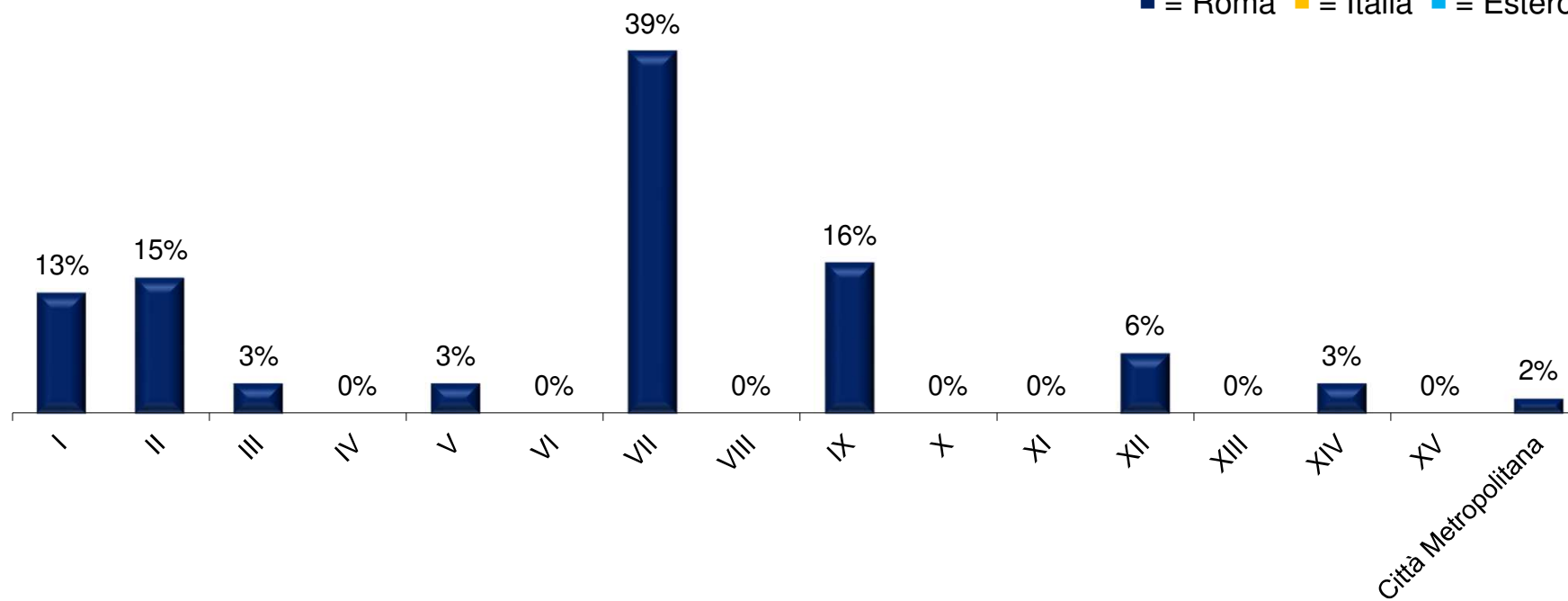
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 47% del campione totale è costituito da cittadini **romani** (in aumento dal 40% emerso nell'indagine precedente); il 34% sono i turisti stranieri (44% nel 2023), mentre il 19% giunge da altre province italiane (lo scorso anno era 16%).

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza: prevale nettamente il **Municipio VII**, che raggiunge il 39% sul totale dei romani intervistati.



■ = 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	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,649**	,407**	,648**	,667**	0,090	-0,039	,773**
Orari di apertura	,649**	1,000	0,008	,413**	,582**	,253**	-0,117	,697**
Personale di accoglienza	,407**	0,008	1,000	,467**	,299**	,298**	-0,052	,316**
Opere della collezione	,648**	,413**	,467**	1,000	,238**	-0,046	-0,083	,704**
Supporti informativi	,667**	,582**	,299**	,238**	1,000	0,051	,203*	,609**
Personale in sala	0,090	,253**	,298**	-0,046	0,051	1,000	-0,034	-0,067
Pulizia del sito	-0,039	-0,117	-0,052	-0,083	,203*	-0,034	1,000	-0,039
Esperienza complessiva	,773**	,697**	,316**	,704**	,609**	-0,067	-0,039	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.

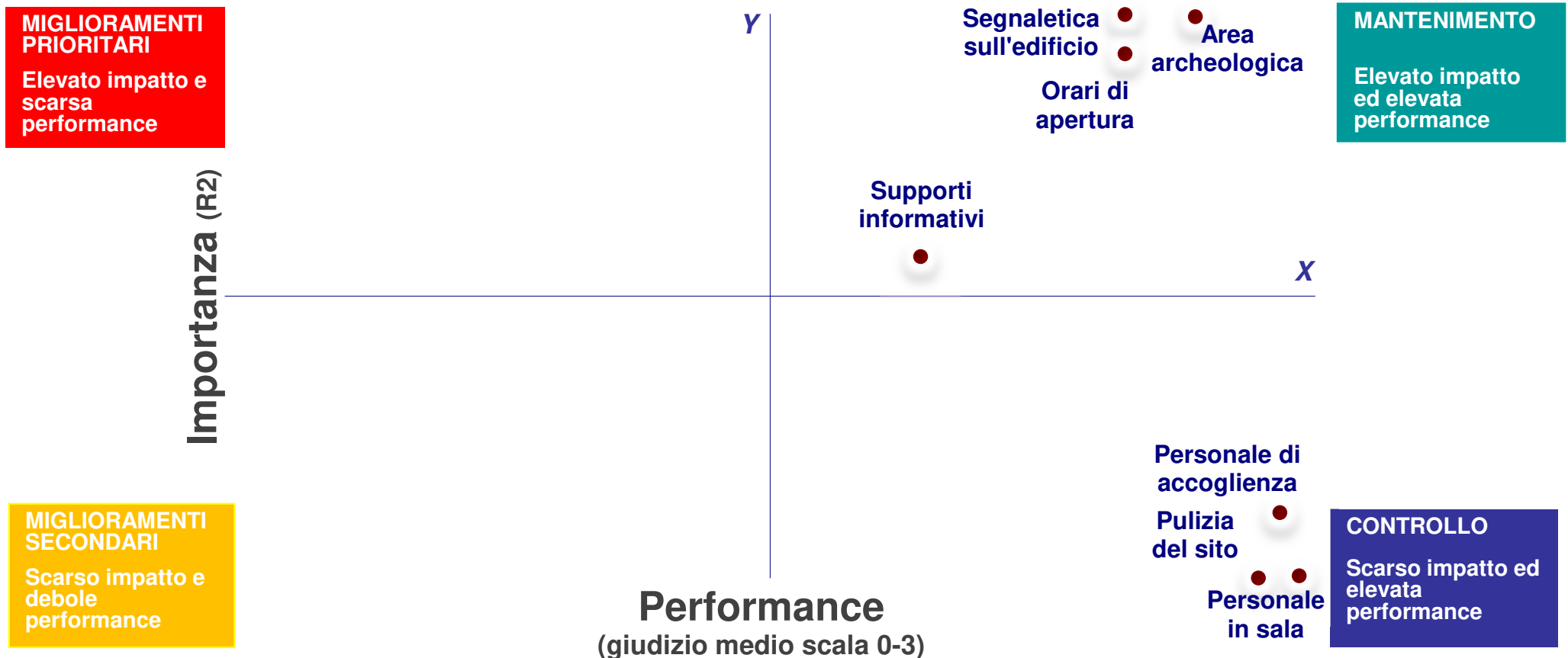
Per *Villa di Massenzio* la **segnaletica sull'edificio**, l'**area archeologica** e gli **orari di apertura** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

Correlazione di Spearman sull'esperienza complessiva	
Segnaletica sull'edificio	0,773
Area archeologica	0,704
Orari di apertura	0,697
Supporti informativi	0,609
Personale di accoglienza	0,316

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **segnaletica sull'edificio**, l'**area archeologica** e gli **orari di apertura** rappresentano gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti nella mappa, ma anche i **supporti informativi** si posizionano nel quadrante in alto a destra, seppure abbiano un coefficiente di importanza inferiore. Invece non emergono possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano 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.

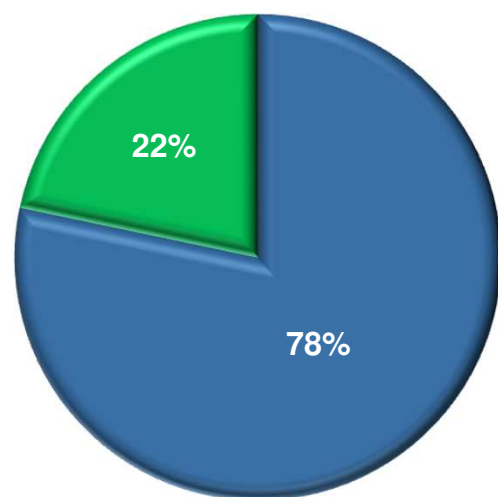
Cluster Analysis

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

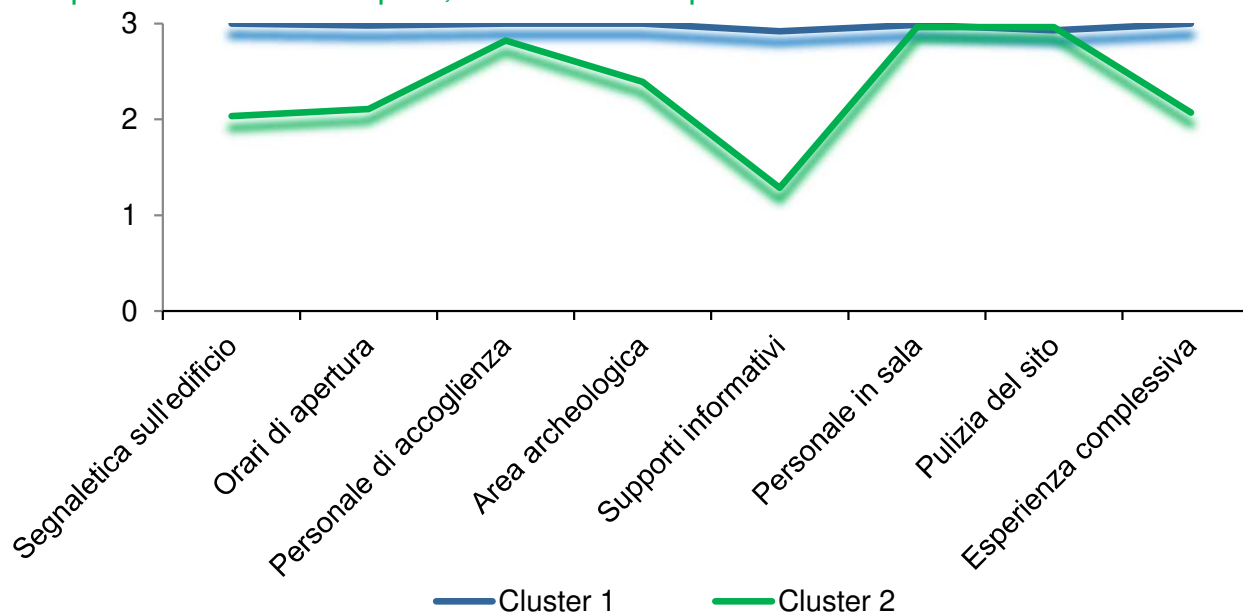
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (101 individui per il *Cluster 1* e 28 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico 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; romani e turisti stranieri; minorenni e di età 26-44 anni; con titolo di scuola media inferiore/superiore; studenti e lavoratori in proprio; vengono a sapere del museo soprattutto passando per caso e tramite il portale www.museiincomune.roma.it; vi si recano in coppia o con la famiglia; giudizio superiore alle aspettative; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; turisti italiani; di età adulta over 45 anni; laureati; impiegati e pensionati; vengono a sapere del museo soprattutto tramite altri siti web e canali social; vi si recano da soli o con amici; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

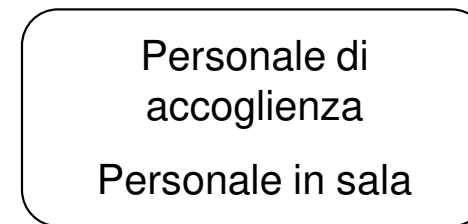
Analisi Fattoriale

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 (la pulizia del sito è stata esclusa poiché non è risultata significativa per questo tipo di analisi).

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



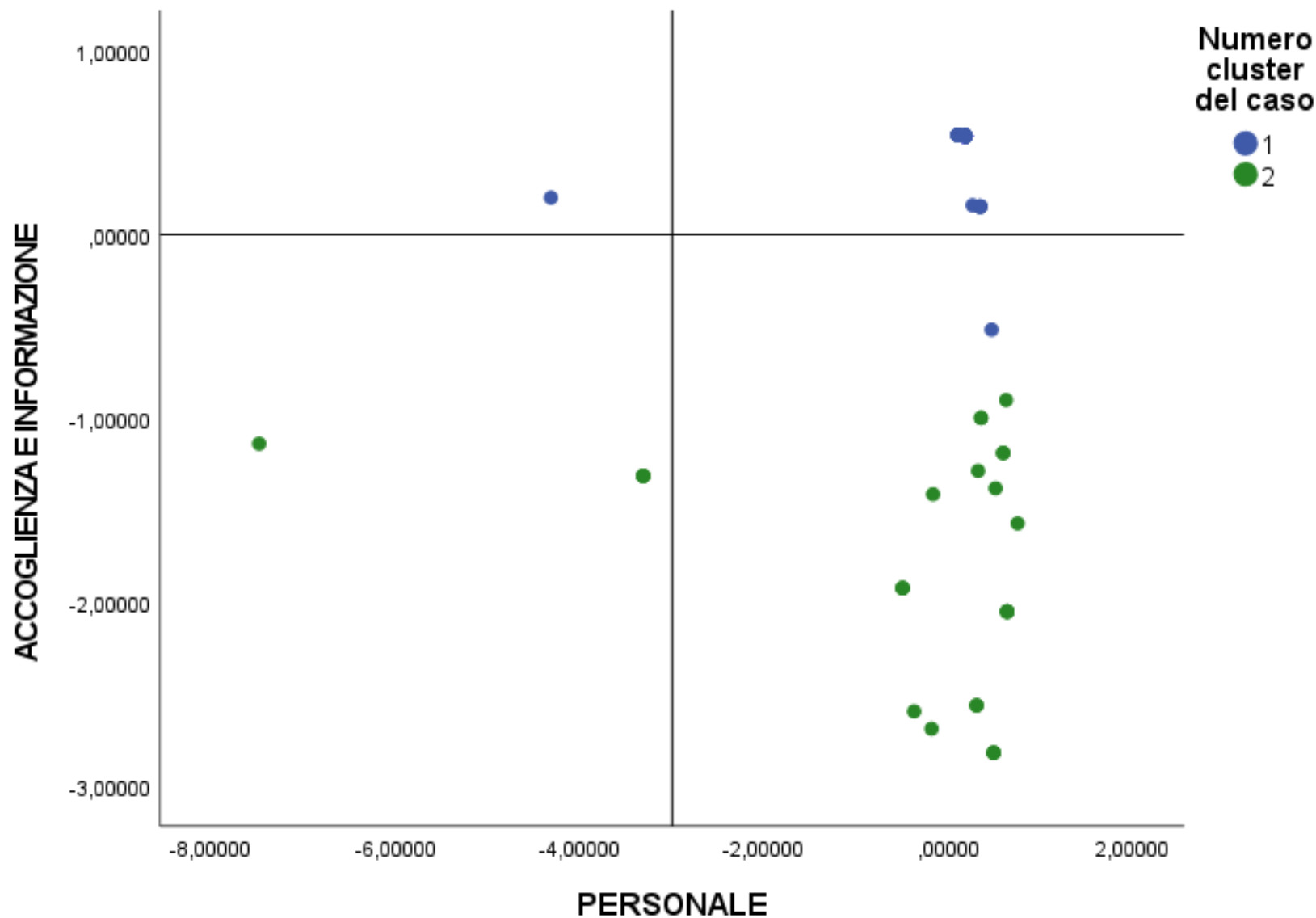
Fattore 1
ACCESSIBILITÀ E SPAZIO



Fattore 2
PERSONALE

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 soprattutto sul Fattore 1 (*Accessibilità e Spazio*).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 61

ELOGIO sito molto suggestivo. **Totale 1**

SUPPORTI DIGITALI aggiungere video, più interattività e multimedialità. **Totale 13**

PERCORSO realizzare un itinerario guidato. **Totale 10**

CAFFETTERIA manca un punto ristoro. **Totale 10**

SUPPORTI INFORMATIVI più pannelli e informazioni, anche in altre lingue. **Totale 8**

ESTERNO valorizzare il sito archeologico, maggiore cura del verde. **Totale 7**

POSTI A SEDERE aggiungere panchine. **Totale 7**

ORARIO estendere l'orario di apertura, soprattutto nei mesi estivi. **Totale 5**

ORGANIZZAZIONE fare concerti serali. **Totale 5**

ALTRO. Totale 11

TOTALE 76 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"/>
Area archeologica	<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"/>
Pulizia del sito	<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:.....