



Indagini di Customer Satisfaction

Helmut Newton. Legacy

Museo dell'Ara Pacis

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 della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già venuto al Museo dell'Ara Pacis
- Ha utilizzato la Roma MIC Card per visitare la mostra
- È a conoscenza della possibilità di scaricare l'app dell'audioguida
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa mostra ad un amico/parente
- 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. **324 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 5 all'11 febbraio 2024** presso il **Museo dell'Ara Pacis** (gli intervistati rappresentano il 16% 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 $\pm 2,14\%$.

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 **2,74** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono l'**immagine della mostra** (2,71) e l'**allestimento** (2,68), ma anche tutte le altre medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.

L'**allestimento** e la **chiarezza del percorso di visita** sono le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa delle priorità, ma anche quelle più correlate al giudizio generale sulla mostra (pp. 17-19). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevalgono i **supporti informativi** (35 suggerimenti) e l'**app dell'audioguida** (27 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in buona parte da visitatori **romani** (45%), **impiegati** (32%), in possesso di un titolo di **laurea** o **specializzazione post laurea** (72%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (56%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra attraverso "**siti internet**" (23%), poi seguono "**passaparola**" (19%), "**passando, per caso**" (16%) e "**materiale cartaceo (stampa)**" (13%).

È significativo che i *siti internet* e il *materiale cartaceo (stampa)* siano i canali predominanti soprattutto per gli italiani (inclusi i romani), uomini, di età adulta al di sopra dei 45 anni, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, nel complesso abbastanza soddisfatti della mostra. Invece il *passaparola* emerge in particolare per coloro che giungono da altre province italiane, donne, di età 40-54 anni, vengono per la prima volta in tale museo e hanno un giudizio generale molto soddisfacente. Infine la voce *passando, per caso* prevale principalmente per i residenti all'estero, donne, di età giovane 19-39 anni, nuovi visitatori, privi di aspettative, in generale molto soddisfatti.

Tabella riassuntiva

<i>Helmut Newton. Legacy Museo dell'Ara Pacis 2024</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Immagine della mostra	2,71	3,00	321	3	0,514	1%	74%	0%	97%
Pannelli e didascalie	2,63	3,00	324	0	0,544	0%	66%	0%	97%
Allestimento	2,68	3,00	321	3	0,585	1%	74%	1%	96%
Chiarezza percorso di visita	2,63	3,00	323	1	0,630	0%	70%	1%	93%
Giudizio generale della mostra	2,74	3,00	324	0	0,492	0%	77%	0%	98%

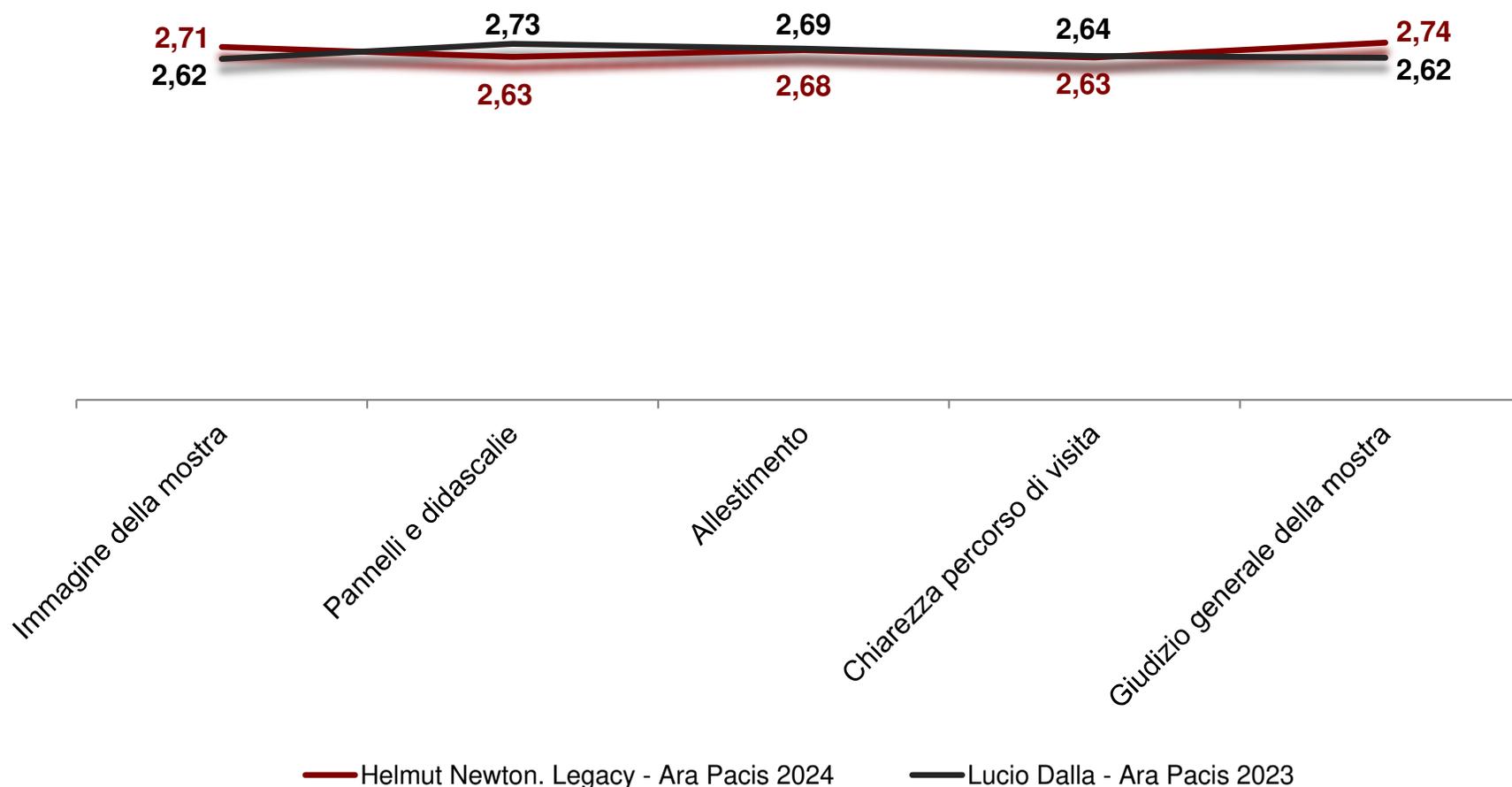
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,66).

Analisi del trend 2023-2024

Il grafico sottostante evidenzia l’analisi del trend rispetto all’indagine precedente effettuata nel 2023 per la mostra “**Lucio Dalla**”.

Si rileva una flessione minima del livello medio di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto di indagine, ad eccezione dell’**immagine della mostra** e del **giudizio generale**, che vengono maggiormente graditi dai visitatori intervistati per la mostra “**Helmut Newton. Legacy**”.

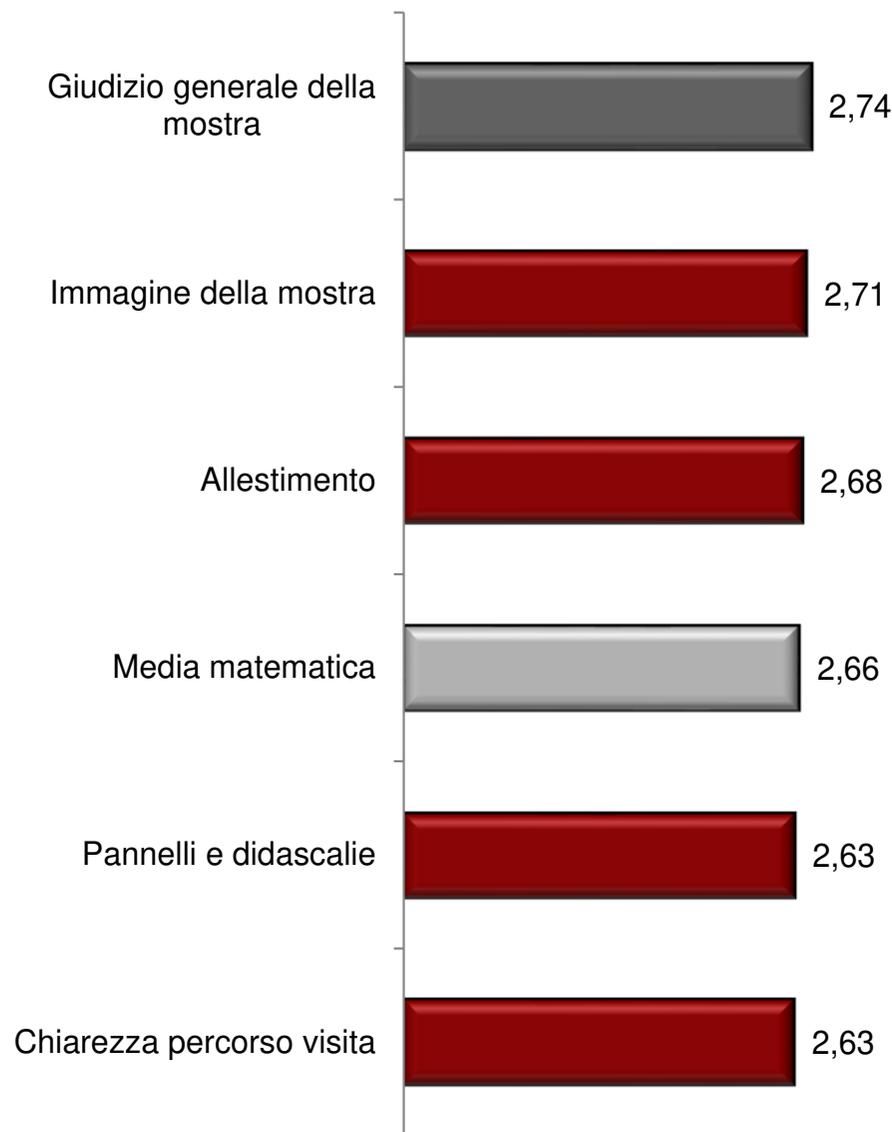


Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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’**immagine della mostra** e l’**allestimento**.

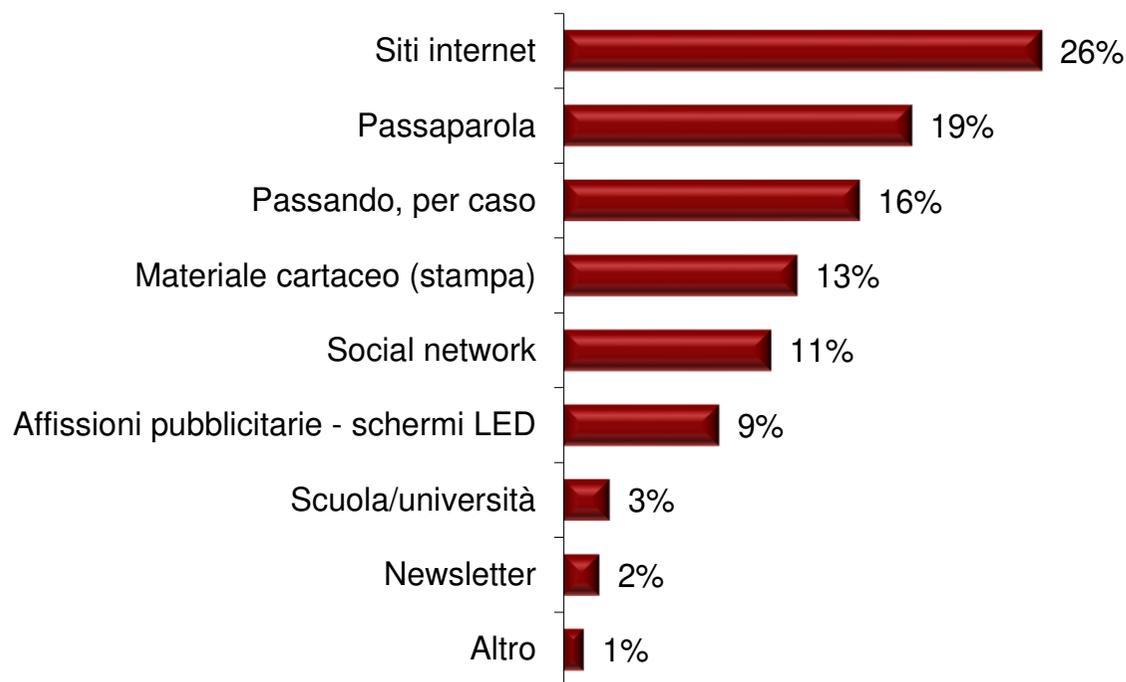
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 26% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso dei **siti internet** (di cui il 3% si riferisce al portale **www.museiincomuneroma.it**), il 19% risponde **passaparola**, mentre il 16% indica **passando, per caso** e il 13% **materiale cartaceo (stampa)**.

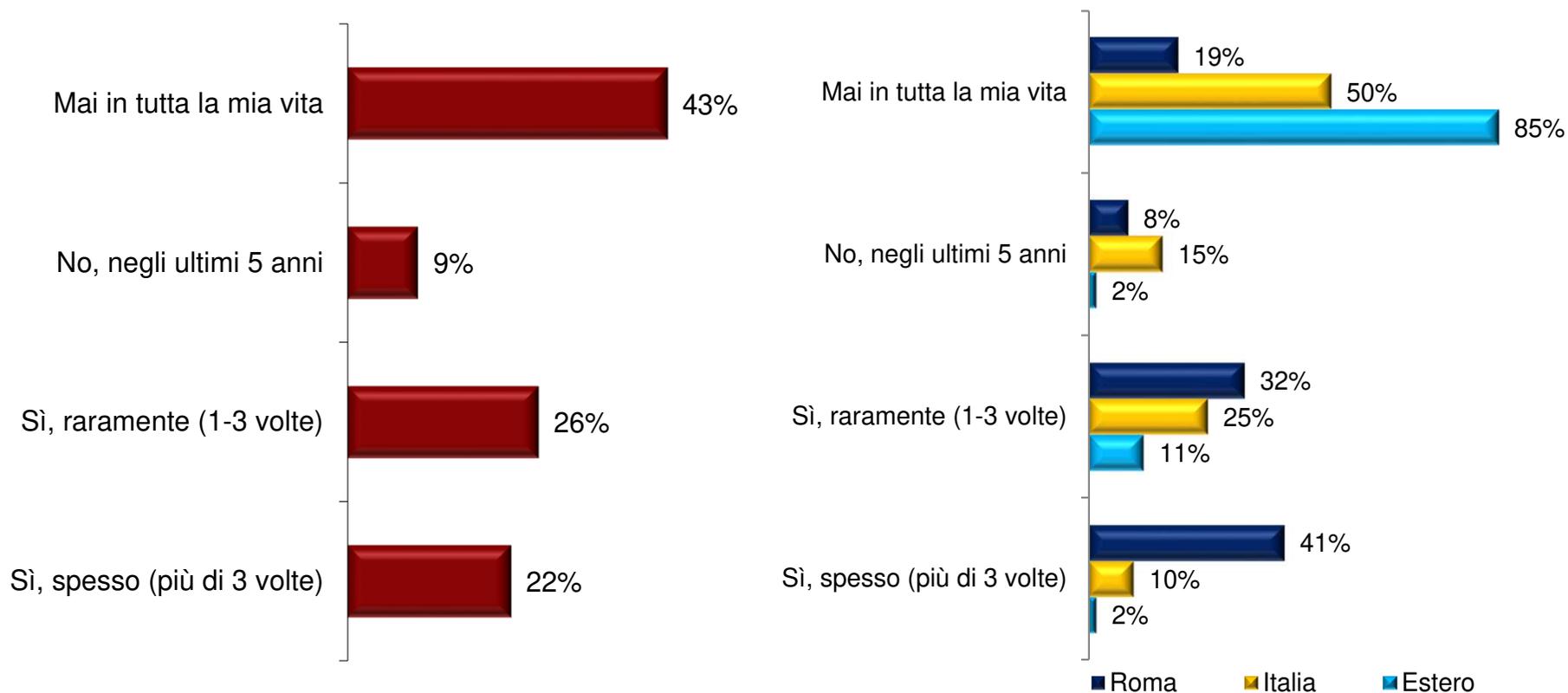
Risulta significativo che i siti internet e il materiale cartaceo (stampa) siano i canali predominanti soprattutto per gli italiani (inclusi i romani), uomini, di età adulta al di sopra dei 45 anni, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, nel complesso abbastanza soddisfatti della mostra. Invece il passaparola emerge in particolare per coloro che giungono da altre province italiane, donne, di età 40-54 anni, vengono per la prima volta al museo e hanno un giudizio generale molto soddisfacente. Infine la voce passando, per caso prevale principalmente per i residenti all'estero, donne, di età giovane 19-39 anni. nuovi visitatori. privi di aspettative. in generale molto soddisfatti.



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

Il 48% degli intervistati dichiara **di essere già stato** al *Museo dell'Ara Pacis* (di cui il 26% “*raramente, da una a tre volte*” e il 22% “*spesso, più di tre volte*”), mentre il 43% vi si reca per la prima volta e il 9% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), diplomati, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, nel complesso molto soddisfatti. Invece ad essere già stati al Museo dell'Ara Pacis sono principalmente i visitatori romani, che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

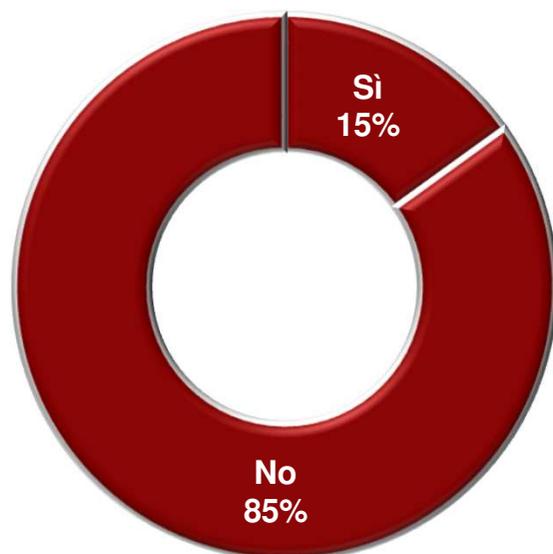


Ha utilizzato la Roma MIC Card per visitare la mostra

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

Il 94% 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 Roma MIC Card prevalgono le seguenti: **non residente nell'Area Metropolitana di Roma** (57%) e **non la conosco** (22%).

Risulta significativo che ad utilizzare la card siano prevalentemente i visitatori con un titolo di laurea/post laurea, alcuni di essi già stati al *Museo dell'Ara Pacis* e si ritengono abbastanza soddisfatti della mostra. Invece a non usufruire della card sono in particolare i diplomati, che vengono per la prima volta in questo museo, con un giudizio complessivo molto soddisfacente.



Motivazioni di non acquisto della Roma MIC Card	n.	%
Non residente nell'Area Metropolitana di Roma	156	57%
Non la conosco	61	22%
Non interessato, mancanza di tempo, utilità	34	12%
Categorie aventi diritto a gratuità	14	5%
Non include gli spazi espositivi temporanei	2	1%
Card scaduta da rinnovare, intenzione di acquistarla	2	1%
Altro	6	2%

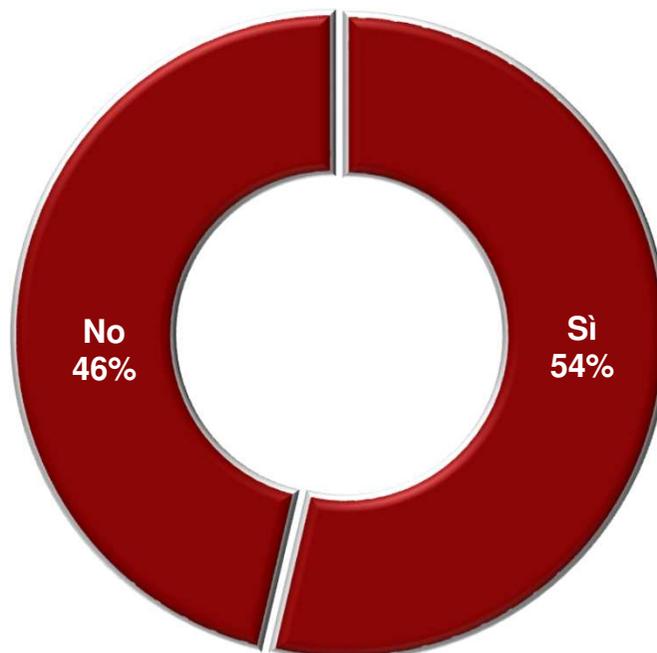
È a conoscenza della possibilità di scaricare l'app dell'audioguida

Il 54% degli intervistati afferma di sapere della possibilità di scaricare l'app dell'audioguida, mentre il restante 46% non ne era a conoscenza (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

Tra coloro che affermano di avere scaricato tale app, il 46% si ritiene *molto soddisfatto*, il 41% lo è *abbastanza*, il 7% è *poco soddisfatto* e il restante 6% si ritiene *per niente soddisfatto*.

La media complessiva è pari a **2,26**, pertanto di poco superiore allo standard minimo di 2,20.

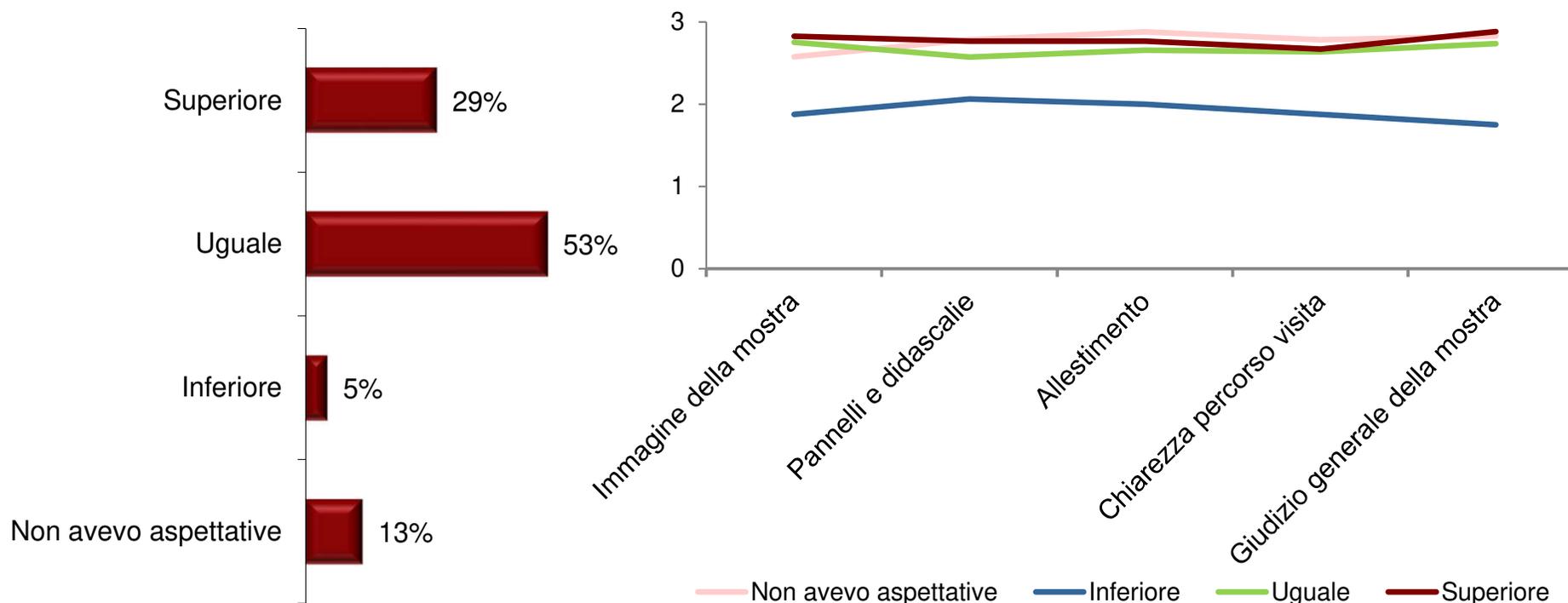
Risulta significativo che ad utilizzare la app siano prevalentemente coloro che dichiarano di avere un giudizio superiore alle aspettative. In particolare ad essere molto soddisfatti dell'app dell'audioguida sono i visitatori diplomati, appartenenti alle fasce di età 26-39 anni e 55-74 anni.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 53% sul campione totale afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 29% è superiore e solo per il 5% inferiore. Il 13% 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 turisti italiani, appartenenti alle fasce di età 26-39 anni e 55-64 anni, nel complesso molto soddisfatti. Il giudizio è uguale alle attese in particolare per i visitatori romani, di età 19-25 anni e 40-54 anni ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a non avere aspettative sono principalmente i turisti stranieri, di età giovane 14-25 anni, molto soddisfatti della mostra visitata. Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto degli altri sulla maggior parte degli aspetti oggetto d’indagine (*cf.* grafico sottostante a destra).

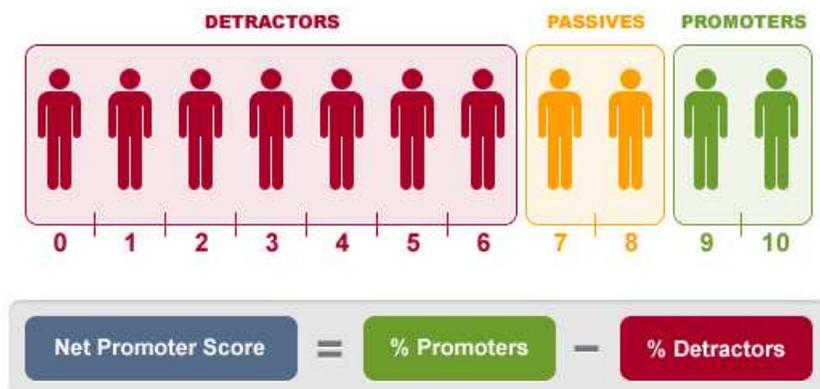


Consiglierebbe questa mostra ad un amico

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 **51%**.

Si evidenzia inoltre che ben il 41% 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).

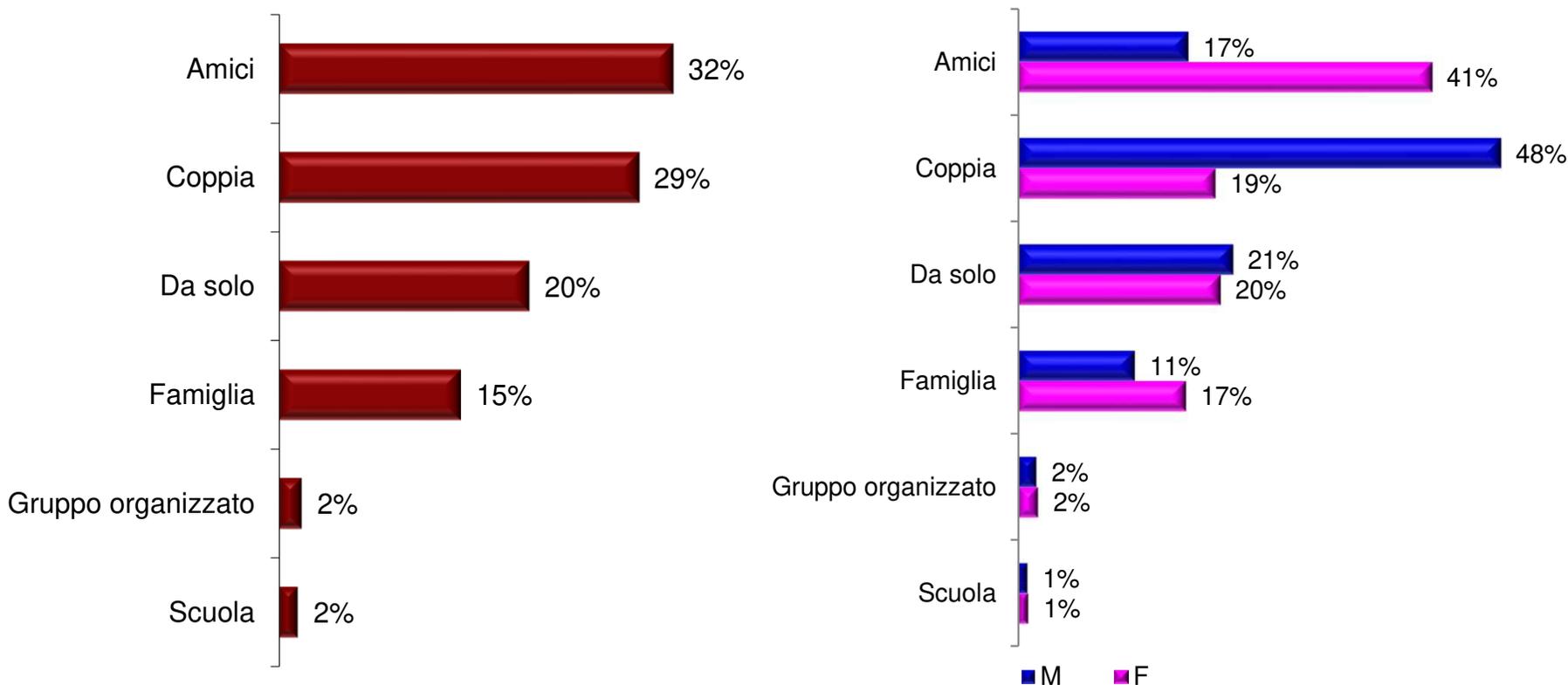


NET PROMOTER SCORE										
<i>Helmut Newton. Legacy – Museo dell’Ara Pacis 2024</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1	0	4	3	6	27	107	92	84
0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	8%	33%	29%	26%
DETRATTORI = 4%							PASSIVI= 41%	PROMOTORI= 55%		
55%-4%=51%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 32% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra con gli **“amici”**, il 29% in **“coppia”**, il 20% **“da solo”**, il 15% viene con la propria **“famiglia”**, mentre un 2% è venuto con un **“gruppo organizzato”** e un 2% con la propria **“scuola”**.

Risulta significativo che a venire con i propri amici siano principalmente le donne (*cf.* grafico in basso a destra), di età 19-34 anni, residenti a Roma, con un giudizio superiore alle aspettative. Invece a visitare la mostra in coppia sono in prevalenza gli uomini, appartenenti alle fasce di età 35-44 anni e 55-64 anni, turisti stranieri, privi di attese. Infine a rispondere da solo sia gli uomini che le donne, di età 45-54 anni e over 65 anni, che giungono da altre province italiane, il cui giudizio è uguale alle proprie aspettative.



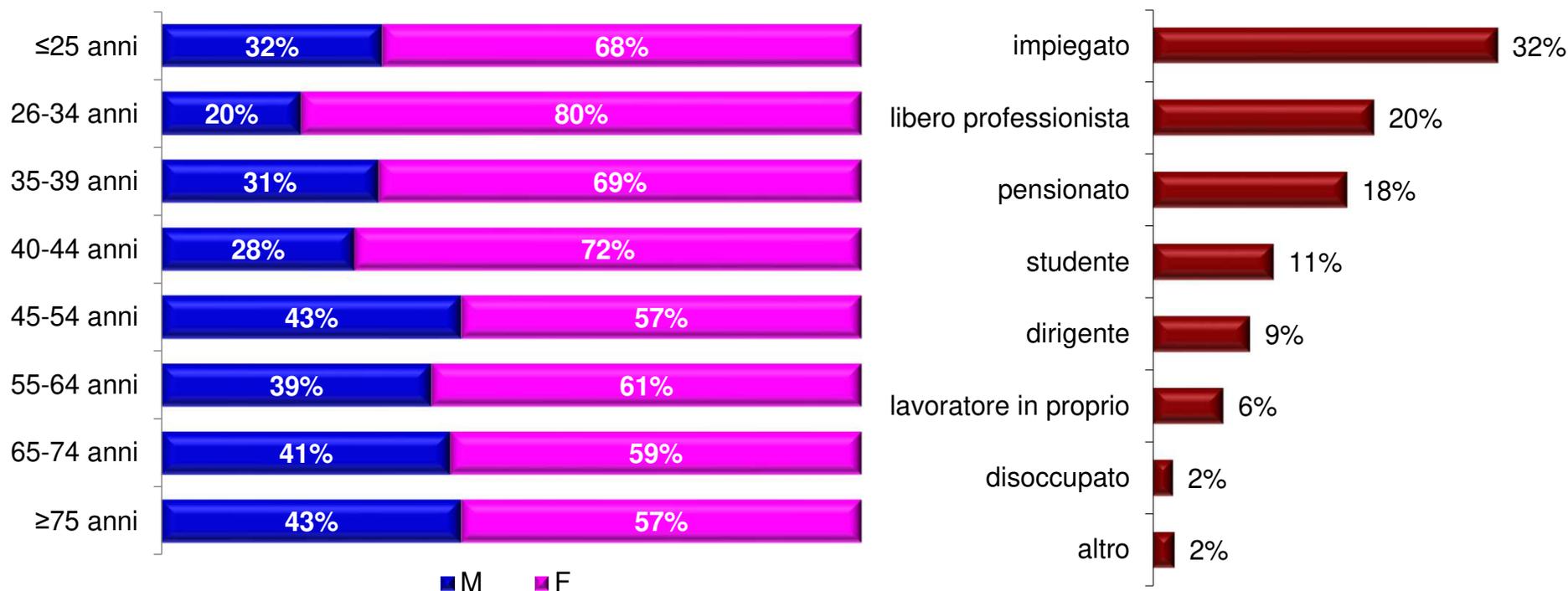
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

In questa indagine prevale il **genere femminile** in ogni fascia di età (*cf.* grafico in basso a sinistra), che raggiunge il 64% sul totale degli intervistati.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (56%), mentre quelle più giovani di età compresa tra i 19 e 34 anni sono pari al 22%.

Il 72% del campione dichiara di possedere un titolo di **laurea/post laurea**.

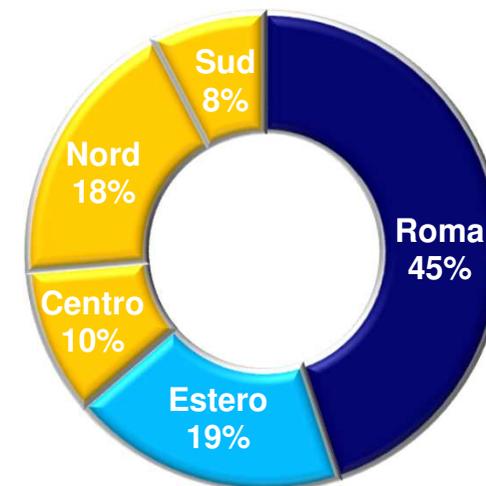
La categoria professionale predominante è quella degli **impiegati** (32%; *cf.* grafico sottostante a destra); poi seguono i liberi professionisti (20%), i pensionati (18%) e gli studenti (11%).



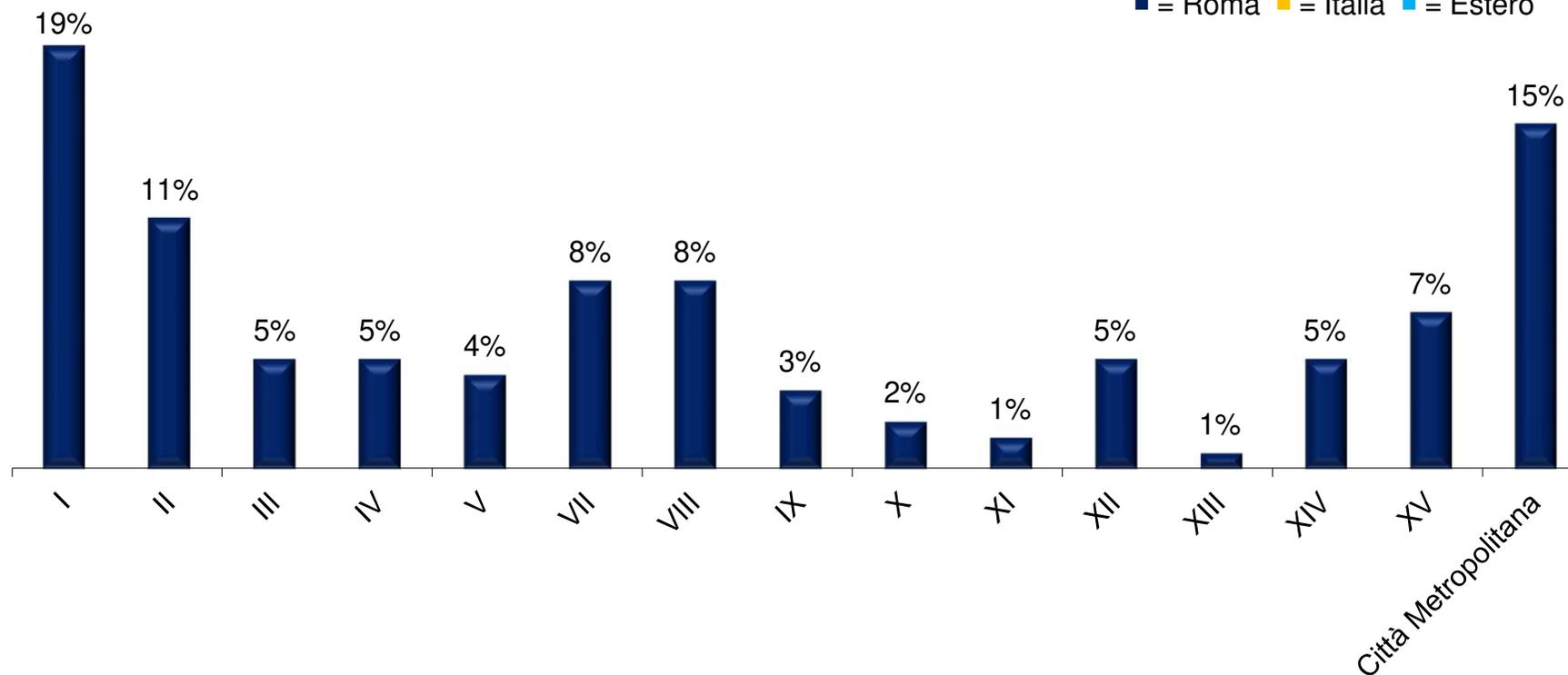
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 45% dei visitatori intervistati è costituito dai visitatori **romani**; il 36% da **turisti italiani** (di cui il 18% giunge dal *Nord*, il 10% dal *Centro* e il restante 8% dal *Sud*), mentre il restante 19% proviene dall'**estero**.

Come si denota nel grafico sottostante, tra i municipi in cui risiedono i romani intervistati, emerge il **Municipio I** (19%), ma si evidenzia una buona percentuale anche per i vari Comuni della **Città Metropolitana** (15%).



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Immagine della mostra	Pannelli e didascalie	Allestimento	Chiarezza percorso di visita	Giudizio generale
Immagine della mostra	1,000	,313**	,354**	,294**	,442**
Pannelli e didascalie	,313**	1,000	,345**	,413**	,480**
Allestimento	,354**	,345**	1,000	,431**	,519**
Chiarezza percorso di visita	,294**	,413**	,431**	1,000	,505**
Giudizio generale	,442**	,480**	,519**	,505**	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.

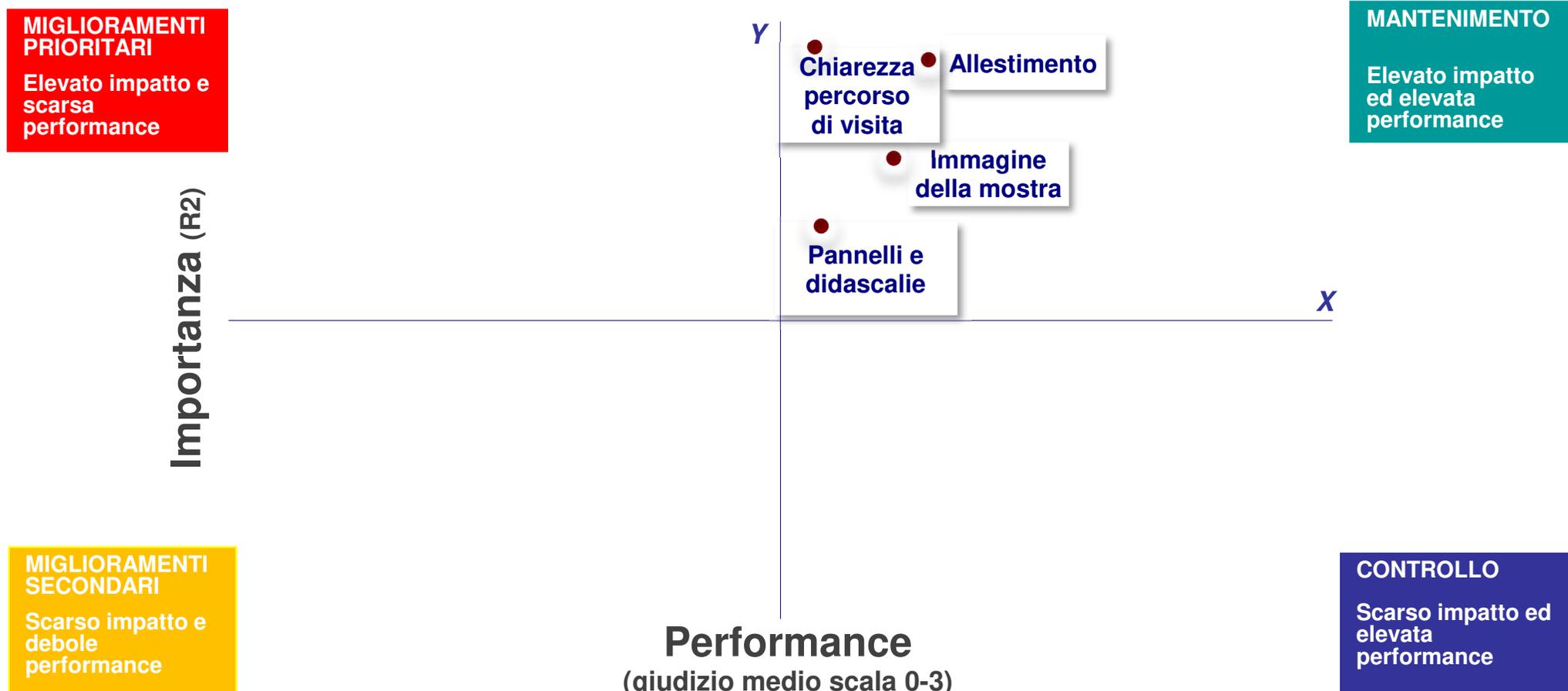
Per la mostra “***Helmut Newton. Legacy***” le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono l’**allestimento** e la **chiarezza del percorso di visita**, ma i coefficienti sono tutti elevati.

Correlazione di Spearman sul giudizio generale della mostra	
Allestimento	0,519
Chiarezza percorso visita	0,505
Pannelli e didascalie	0,480
Immagine della mostra	0,442

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'**allestimento** e la **chiarezza del percorso di visita** sono gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti nella mappa, ma anche l'immagine della mostra e l'apparato didattico (pannelli e didascalie) sono posizionati nel quadrante in alto a destra, seppure più in basso. Nessuna delle variabili emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Anche al di sotto dell'asse delle ascisse non si colloca nessun aspetto tra quelli di minore impatto sul giudizio generale della mostra (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Cluster Analysis

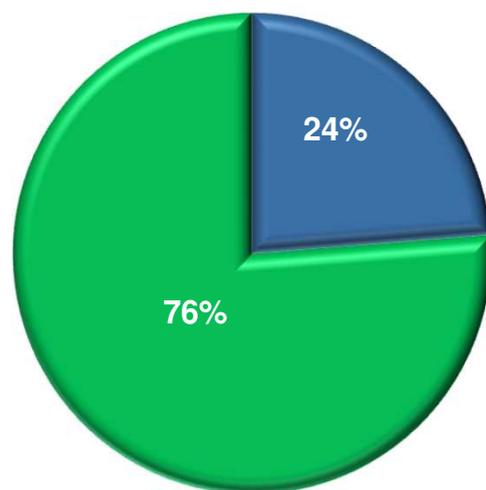
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (77 individui per il *Cluster 1* e 247 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

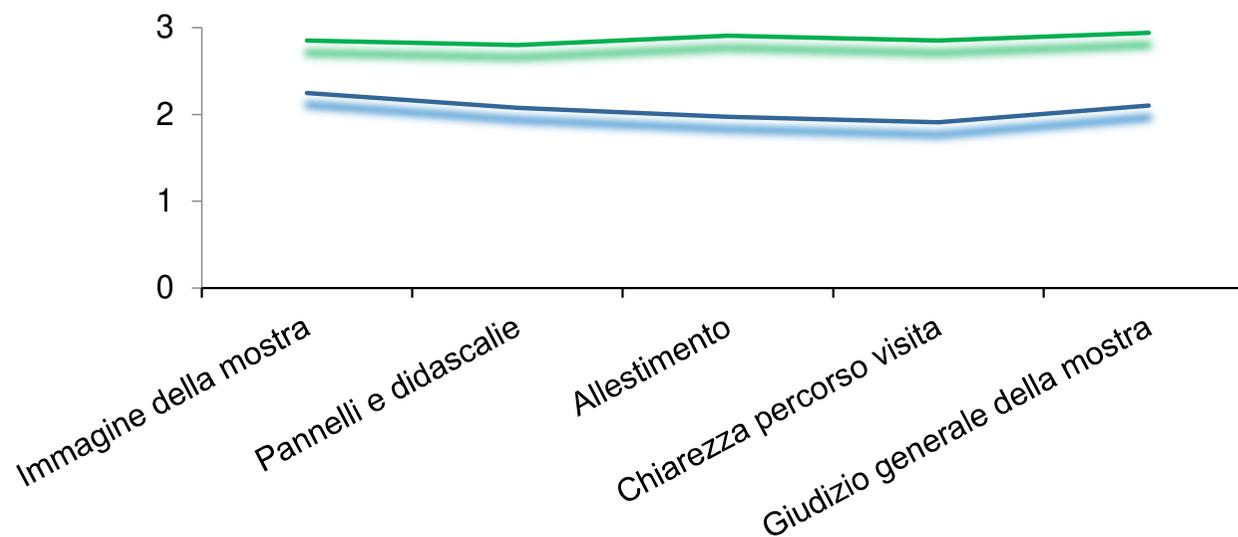
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato sui vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini; residenti a Roma; di età 45-64 anni; laureati; occupati dipendenti (impiegati e dirigenti); alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*; vengono a conoscenza della mostra tramite siti internet e passaparola; vi si recano soprattutto in coppia o da soli; giudizio uguale o inferiore alle proprie aspettative.

Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza donne; turisti (sia italiani che stranieri); di età giovane al di sotto dei 44 anni e adulta over 65 anni; diplomati; studenti, liberi professionisti e pensionati; nuovi visitatori; vengono a conoscenza della mostra passando per caso oppure tramite social network e affissioni pubblicitarie/schermi LED; vi si recano soprattutto in compagnia di amici o della propria famiglia; giudizio superiore alle proprie aspettative o ne sono privi.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 229**

ELOGI bellissimi sia la mostra che l'allestimento, piacciono anche le didascalie per i non udenti/vedenti. **Totale 8**

SUPPORTI INFORMATIVI maggiori dettagli e informazioni (anche tecniche) sulle singole fotografie esposte (15); ingrandire i caratteri delle didascalie (10); più informazioni biografiche sull'artista (4); altro (6). **Totale 35**

APP AUDIOGUIDA evidenziare la possibilità di scaricarla (10); manca la connessione wi-fi (7); troppo lunga (4); altro (6). **Totale 27**

ILLUMINAZIONE riflessi su alcune fotografie, puntamento diverso delle luci e/o vetri antiriflesso. **Totale 18**

PERCORSO è confuso, specialmente nella parte finale. **Totale 15**

LIBRERIA più riviste/giornali in vendita. **Totale 5**

SUPPORTI DIGITALI aggiungere dei video interattivi. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 19**

TOTALE 124 SUGGERIMENTI

Allegato 1 – Questionario



18 ottobre 2023 – 10 marzo 2024
Helmut Newton. Legacy
 Museo dell’Ara Pacis

Sistema Qualità
MICS 7 2024
 Data ___/___/___

Negli ultimi cinque anni è già venuto in questo museo?
 Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi cinque anni Sì, raramente (1-3 volte) Sì, spesso (più di 3 volte)

Ha utilizzato la ROMA MIC CARD per visitare tale mostra?
 Sì No

Come è venuto a conoscenza della mostra?

<input type="checkbox"/> materiale cartaceo	<input type="checkbox"/> altri siti internet (specificare)	<input type="checkbox"/> passando, per caso
<input type="checkbox"/> newsletter	<input type="checkbox"/> TV/radio	<input type="checkbox"/> scuola/università
<input type="checkbox"/> passaparola (amici-parenti)	<input type="checkbox"/> social network (specificare)	<input type="checkbox"/> altro (specificare)
<input type="checkbox"/> www.museiincomuneroma.it	<input type="checkbox"/> affissioni pubblicitarie – schermi LED	

Indichi per questi aspetti il suo livello medio di soddisfazione seguendo la scala sottostante:	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Immagine della mostra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pannelli e didascalie	<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"/>
Chiarezza percorso di visita	<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"/>

È a conoscenza della possibilità di scaricare l'app dell'audioguida? Sì No

Se sì e l'ha scaricata, quanto si ritiene soddisfatto/a: Molto Abbastanza Poco Per niente

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"/>											

Con chi ha visitato la mostra?
 Da solo Gruppo organizzato Coppia Amici Famiglia Scuola

Suggerimenti: Niente da migliorare

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI

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

Genere: M F (*campo non obbligatorio*)

Titolo di studio: scuola dell'obbligo diploma superiore laurea specializzazione post-laurea

Professione:

<input type="checkbox"/> impiegato	<input type="checkbox"/> pensionato	<input type="checkbox"/> lavoratore in proprio
<input type="checkbox"/> dirigente	<input type="checkbox"/> libero professionista	<input type="checkbox"/> altro.....
<input type="checkbox"/> studente	<input type="checkbox"/> disoccupato	

Provenienza: Roma (Municipio/Zona.....) Italia (Provincia.....) Estero (Nazionalità.....)