



Indagini di Customer Satisfaction

UKIYOE. Il Mondo Fluttuante. Visioni dal Giappone

Museo di Roma

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 di Roma
- Ha utilizzato la Roma MIC Card per visitare la mostra
- 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. **712 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 2 al 7 aprile 2024** presso il **Museo di Roma** (gli intervistati rappresentano il 18% degli ingressi totali alla mostra nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 94%, un margine di errore di stima di $\pm 1,75\%$.

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 **2,63** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **95%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono l'**immagine della mostra** (2,75) e la **chiarezza del percorso di visita** (2,72), ma anche tutte le altre medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.

L'**allestimento**, l'**immagine della mostra** 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. 16-18). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevalgono i **supporti informativi** (96 suggerimenti) e l'**illuminazione** (82 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in buona parte da visitatori **romani** (57%), **impiegati** (42%), in possesso di un titolo di **laurea** o **specializzazione post laurea** (71%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età **19-34 anni** (32%) e **45-64 anni** (34%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra attraverso "**affissioni pubblicitarie-schermi LED**" (27%) e "**siti internet**" (26%), poi seguono "**passaparola**" (15%), "**social network**" (13%) e "**materiale cartaceo (stampa)**" (10%). Risulta significativo che le *affissioni pubblicitarie-schermi LED* siano il canale predominante soprattutto per i visitatori romani, di età 35-39 anni, laureati, con giudizio uguale alle aspettative. I *siti internet* prevalgono per i turisti (sia italiani che stranieri), di età 40-54 anni, laureati, con giudizio uguale o inferiore alle proprie attese. Invece il *passaparola* emerge in particolare per coloro che giungono da altre province italiane, di età adulta al di sopra dei 55 anni, diplomati, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi.

Tabella riassuntiva

UKIYOE. Il Mondo Fluttuante. Visioni dal Giappone Museo di Roma 2024	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Immagine della mostra	2,75	3,00	707	5	0,497	1%	78%	0%	98%
Pannelli e didascalie	2,47	3,00	708	4	0,692	1%	58%	1%	91%
Supporti digitali	2,45	3,00	672	40	0,708	6%	56%	1%	90%
Allestimento	2,51	3,00	707	5	0,717	1%	62%	2%	92%
Chiarezza percorso di visita	2,72	3,00	704	8	0,560	1%	76%	1%	96%
Giudizio generale della mostra	2,63	3,00	712	0	0,599	0%	69%	1%	95%

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

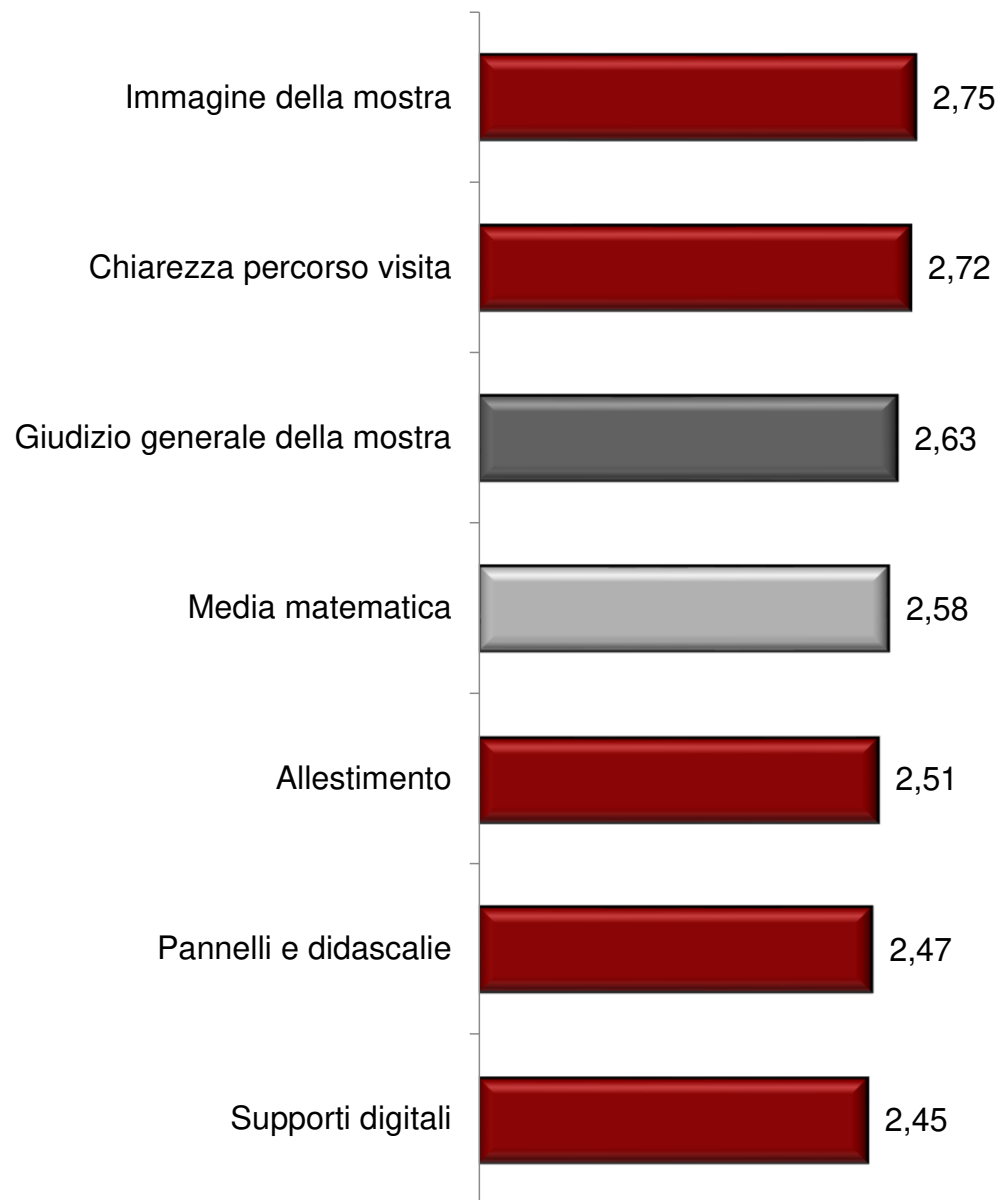
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,58).

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 la **chiarezza del percorso di visita**.

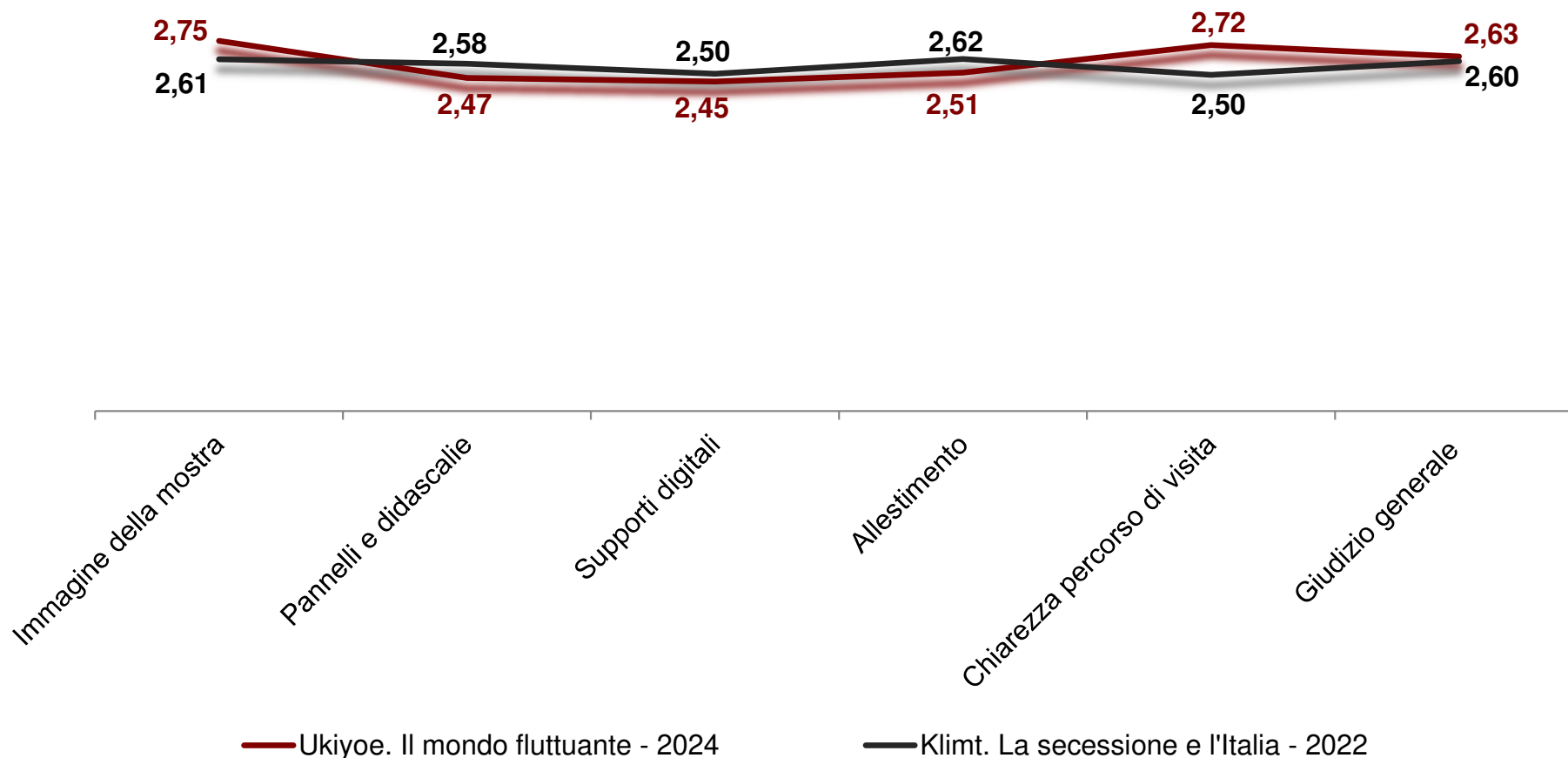
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2023-2024

Il grafico sottostante evidenzia l'analisi del trend rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2022 per la mostra **"Klimt. La secessione e l'Italia"**.

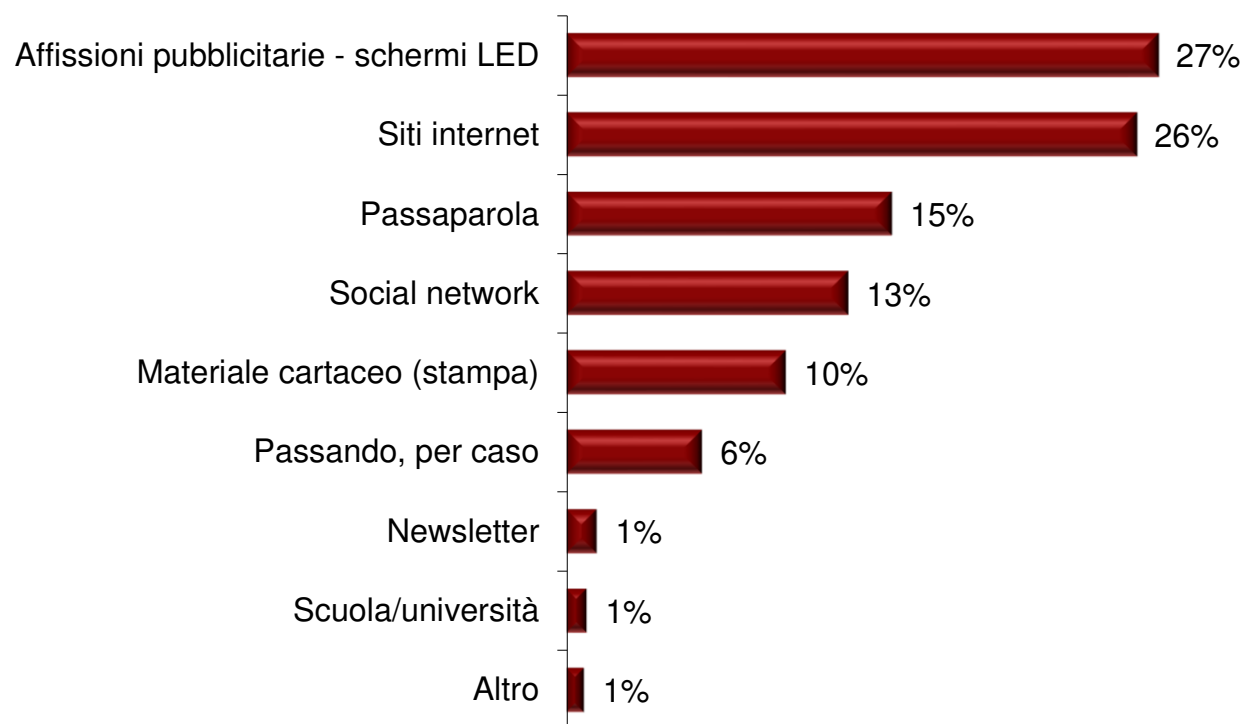
Si rileva un aumento del livello di soddisfazione sull'**immagine della mostra**, sulla **chiarezza del percorso di visita** e sul **giudizio generale**, mentre scendono le medie dei restanti aspetti oggetto d'indagine, seppure la flessione sia minima e i valori siano ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 27% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso **affissioni pubblicitarie-schermi LED**, il 26% risponde **siti internet** (di cui il 2% si riferisce al portale www.museiincomuneroma.it), il 15% **passaparola**, mentre il 13% indica **social network** e il 10% **materiale cartaceo (stampa)**.

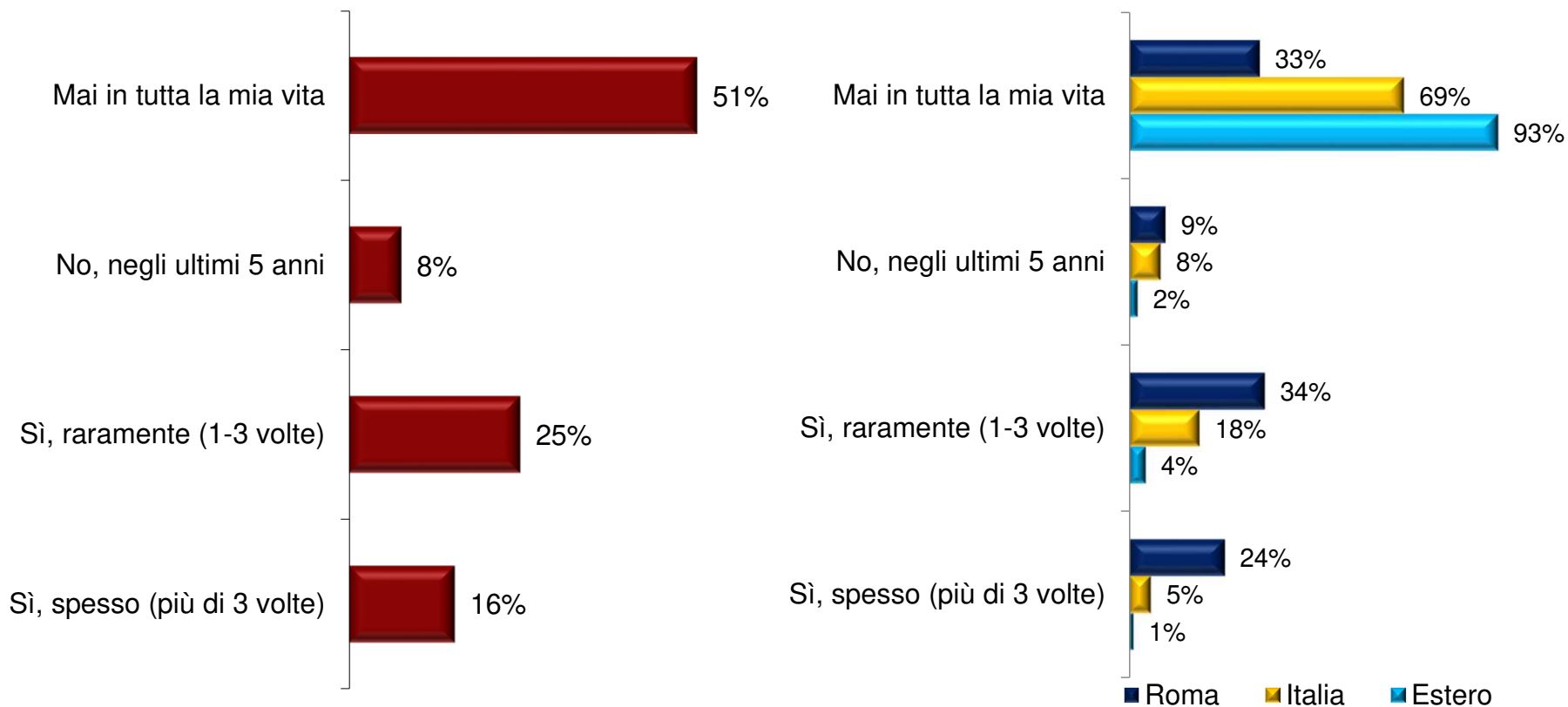
Risulta significativo che le affissioni pubblicitarie-schermi LED siano il canale predominante soprattutto per i visitatori romani, di età 35-39 anni, laureati, con giudizio uguale alle aspettative. I siti internet prevalgono per i turisti (sia italiani che stranieri), di età 40-54 anni, laureati, con giudizio uguale o inferiore alle proprie attese. Invece il passaparola emerge in particolare per coloro che giungono da altre province italiane, di età adulta al di sopra dei 55 anni, diplomati, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi.



Negli ultimi cinque anni è già stato al Museo di Roma

Il 51% degli intervistati si reca al *Museo di Roma* per la prima volta, mentre il 41% dichiara **di essere già stato** (di cui il 25% “*raramente, da una a tre volte*” e il 16% “*spesso, più di tre volte*”) e l’8% vi è andato per la prima volta negli ultimi cinque.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti stranieri (*cf.* grafico in basso a destra), di età giovane fino ai 39 anni, con titolo di diploma inferiore/superiore, privi di aspettative. Invece ad essere già stati al Museo di Roma sono principalmente i visitatori romani, di età al di sopra dei 40 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea, con giudizio superiore o uguale alle proprie attese.



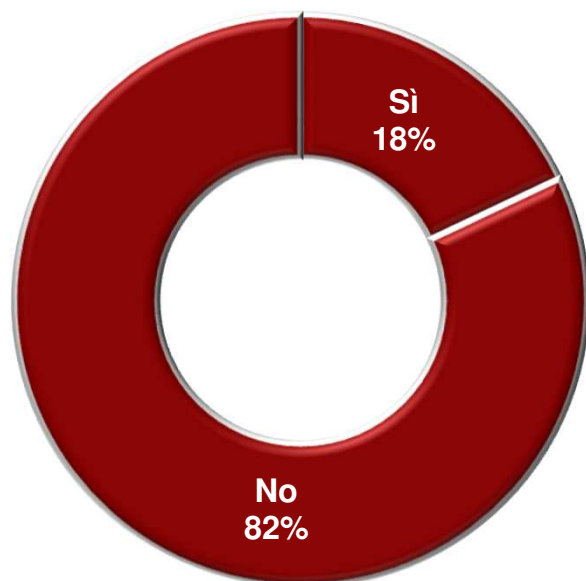
Ha utilizzato la Roma MIC Card per visitare la mostra

L'82% degli intervistati afferma di non avere usufruito della **Roma MIC Card** per visitare tale mostra temporanea, mentre il restante 18% l'ha utilizzata (*cf.* grafico in basso a sinistra).

Il 97% 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** (50%) e **non la conosco** (26%).

Risulta significativo che ad utilizzare la card siano prevalentemente coloro che sono già stati al *Museo di Roma*, di età giovane fino ai 39 anni, con titolo di diploma inferiore/superiore e il loro giudizio è superiore o uguale alle proprie attese. Invece a non usufruire della card sono in particolare i nuovi visitatori, di età superiore ai 45 anni, con titolo di laurea/post laurea, privi di aspettative sulla mostra.



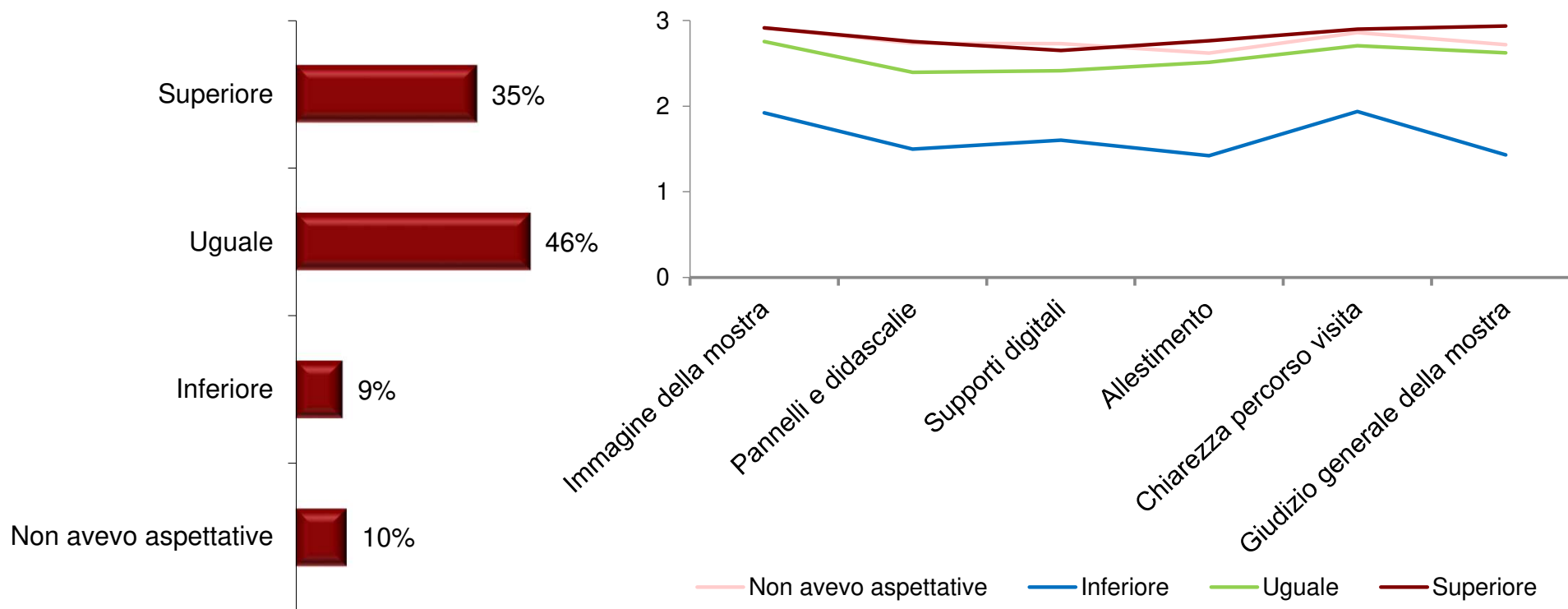
Motivazioni di non acquisto della Roma MIC Card	n.	%
Non residente nell'Area Metropolitana di Roma	290	50%
Non la conosco	152	26%
Non interessato, mancanza di tempo, utilità	73	13%
Categorie aventi diritto a gratuità	38	6%
Card scaduta da rinnovare, intenzione di acquistarla	13	2%
Non include gli spazi espositivi temporanei	5	1%
Altro	13	2%

Giudizio rispetto alle aspettative

Il 46% sul campione totale afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 35% è superiore e solo per il 9% inferiore. Il 10% 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 o ad esserne privi siano soprattutto i turisti (in prevalenza stranieri), di età 40-44 anni e over 65 anni, nel complesso molto soddisfatti. Il giudizio è uguale o inferiore alle attese in particolare per i visitatori romani, di età 14-39 anni ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto degli altri sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).

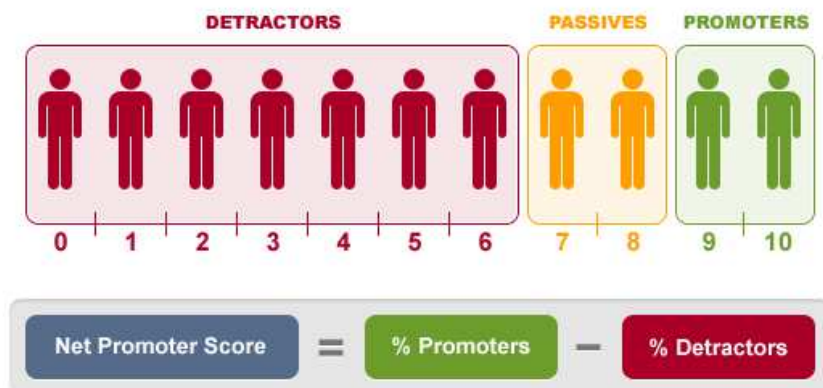


Consiglierebbe questa mostra ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 - e i **detrattori**, ovvero utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene della mostra temporanea che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà tale mostra è pari al **46%**.

Si evidenzia inoltre che ben il 38% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo l’8% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).

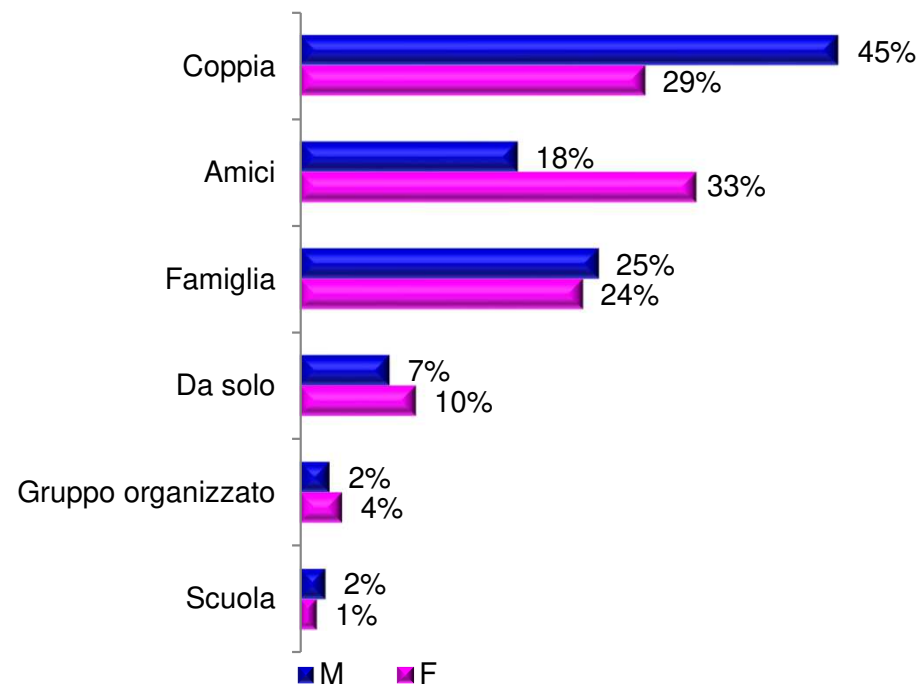


NET PROMOTER SCORE										
<i>Ukiyoe. Il Mondo Fluttuante. Visioni dal Giappone – Museo di Roma 2024</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	2	1	5	8	16	26	57	213	170	211
0%	0%	0%	1%	1%	2%	4%	8%	30%	24%	30%
DETRATTORI = 8%							PASSIVI= 38%	PROMOTORI= 54%		
54%-8%=46%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 35% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra in **“coppia”**, il 27% con gli **“amici”**, il 24% viene con la propria **“famiglia”**, il 9% **“da solo”**, mentre il 3% è venuto con un **“gruppo organizzato”** e il restante 2% con la propria **“scuola”**.

Risulta significativo che a venire in coppia siano principalmente gli uomini (*cfr.* grafico in basso a destra), appartenenti alle fasce di età 35-44 anni, 55-64 anni e over 65 anni, che giungono da altre province italiane, con titolo di laurea/posta laurea e il loro giudizio è inferiore alle aspettative o ne sono privi. A visitare la mostra con amici sono in prevalenza le donne, appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 65-74 anni, residenti a Roma, diplomate o laureate, con giudizio uguale alle proprie attese. Invece a rispondere con la propria famiglia sono sia gli uomini che le donne, minorenni o di età 45-54 anni, turisti stranieri, con titolo di diploma inferiore/superiore e giudizio superiore alle proprie aspettative.



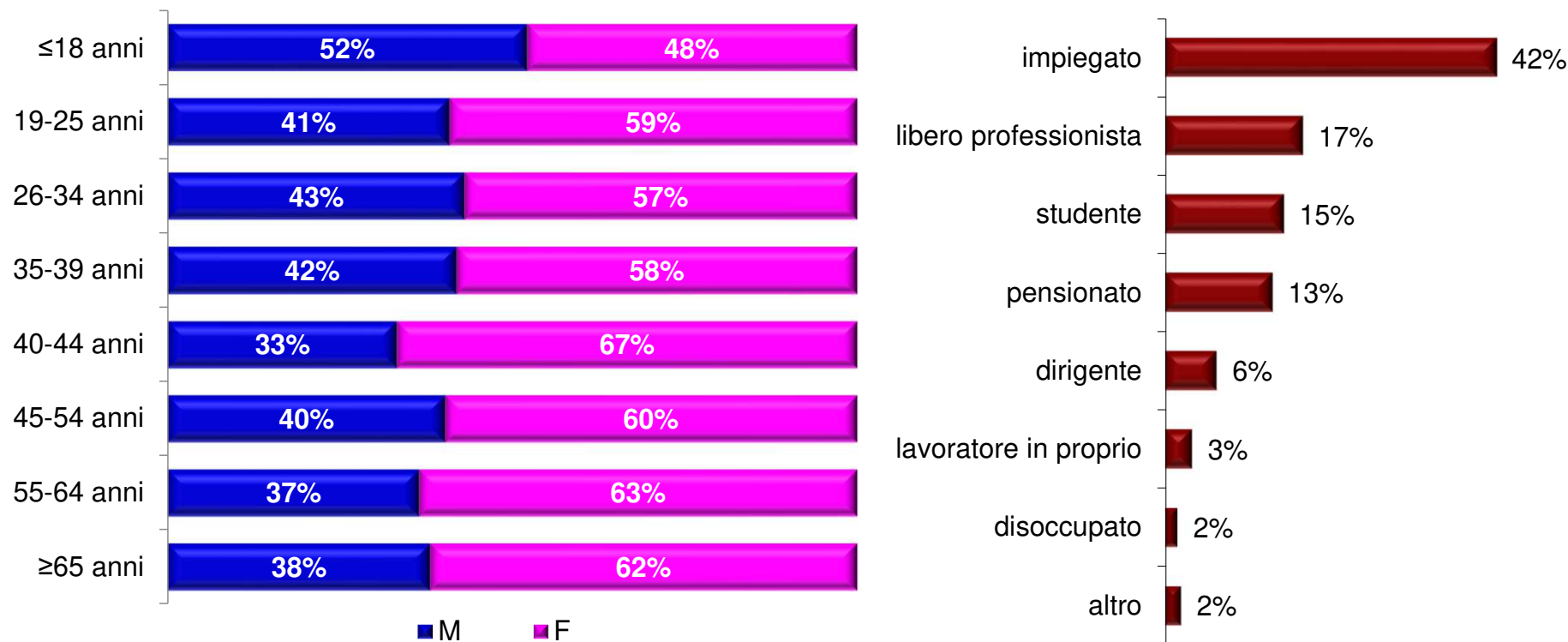
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

In questa indagine prevale il **genere femminile** (60% sul totale degli intervistati), che emerge nelle varie fasce d'età, ad eccezione di quella dei minorenni (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei **19-34 anni** (32%) e **45-64 anni** (34%), mentre gli over 65 anni raggiungono il 13% e i minorenni il 4%.

Il 71% del campione dichiara di possedere un titolo di **laurea/post laurea**.

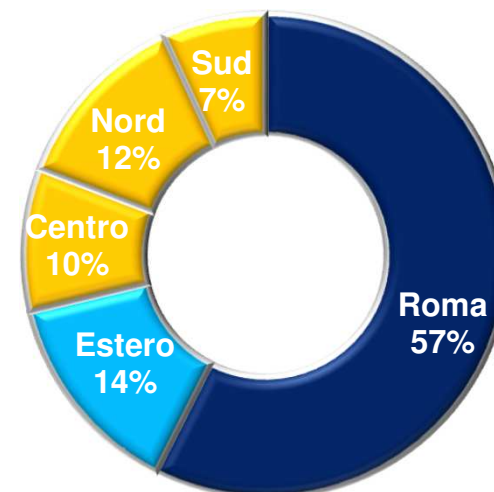
La categoria professionale predominante è quella degli **impiegati** (42%; *cfr.* grafico sottostante a destra); poi seguono i liberi professionisti (17%), gli studenti (15%) e i pensionati (13%).



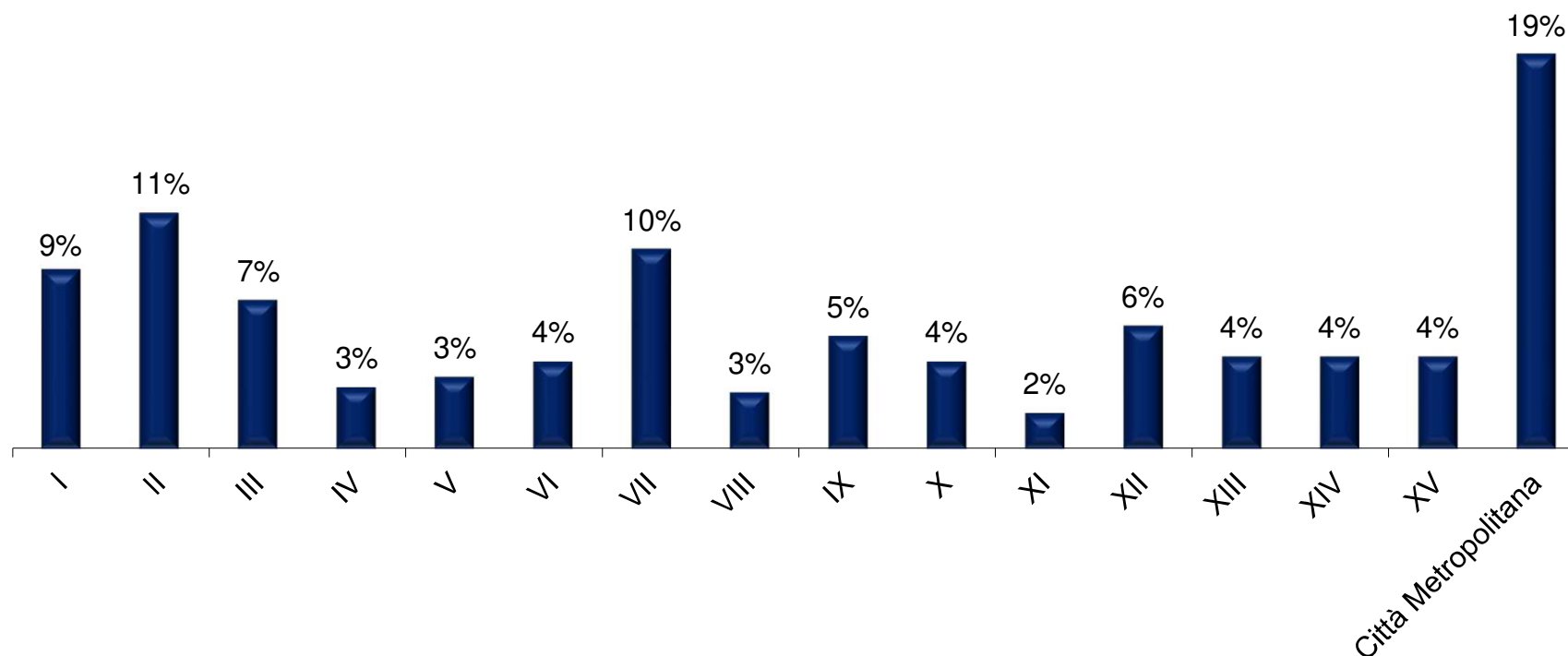
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 57% dei visitatori intervistati è costituito dai visitatori **romani**; il 29% da **turisti italiani** (di cui il 12% giunge dal *Nord*, il 10% dal *Centro* e il 7% dal *Sud*), mentre il restante 14% proviene dall'**estero**.

Come si denota nel grafico sottostante, tra i vari municipi in cui risiedono i romani intervistati, emergono i **Municipi II** (11%), **VII** (10%) e **I** (9%), ma si evidenzia la percentuale più alta per i vari Comuni della **Città Metropolitana** (19%).



■ = 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	Supporti digitali	Allestimento	Chiarezza percorso di visita	Giudizio generale
Immagine della mostra	1,000	,447**	,419**	,461**	,447**	,588**
Pannelli e didascalie	,447**	1,000	,532**	,473**	,412**	,510**
Supporti digitali	,419**	,532**	1,000	,464**	,467**	,499**
Allestimento	,461**	,473**	,464**	1,000	,524**	,627**
Chiarezza percorso di visita	,447**	,412**	,467**	,524**	1,000	,612**
Giudizio generale	,588**	,510**	,499**	,627**	,612**	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.

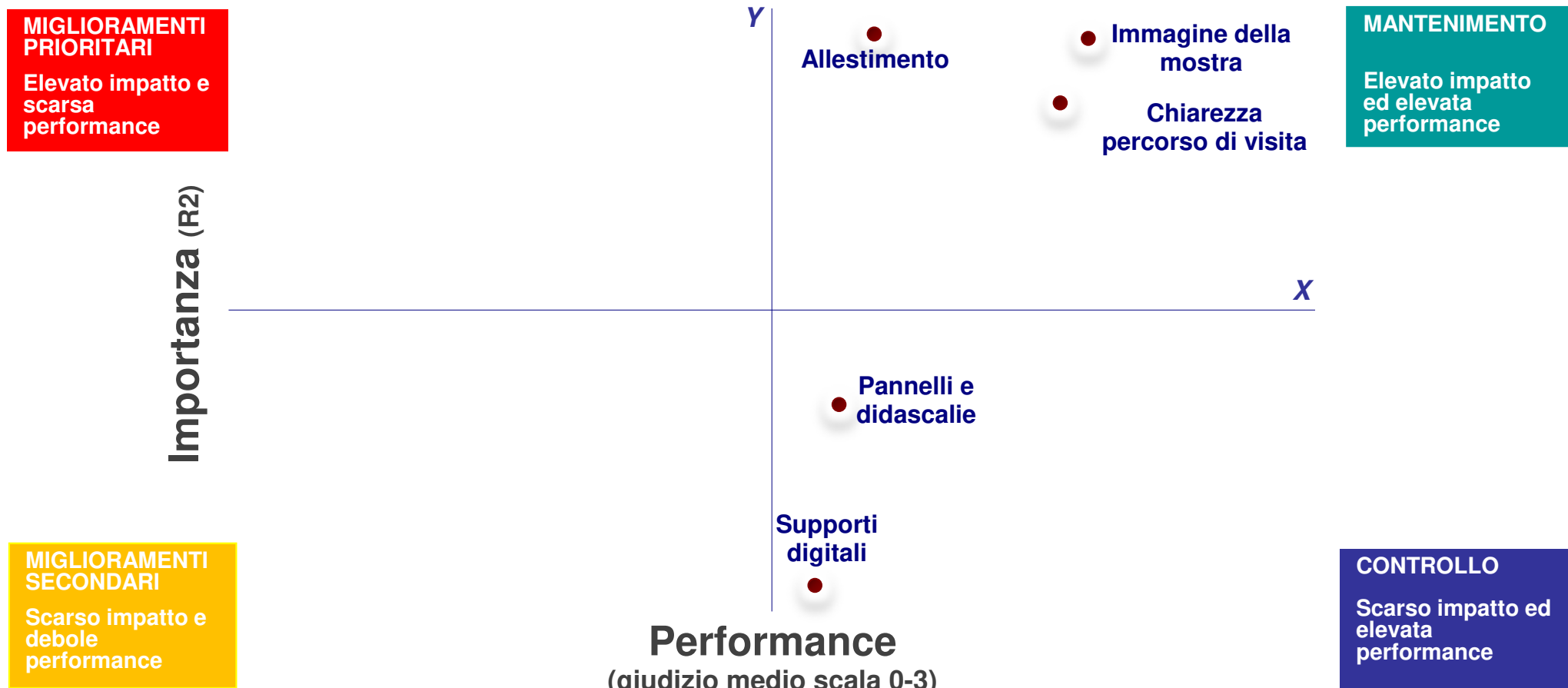
Per la mostra “**UKIYOE. Il Mondo Fluttuante. Visioni dal Giappone**” gli aspetti che risultano più correlate al giudizio generale sono l'**allestimento** e la **chiarezza del percorso di visita**, ma i coefficienti sono tutti elevati.

Correlazione di Spearman sul giudizio generale della mostra	
Allestimento	0,627
Chiarezza percorso visita	0,612
Immagine della mostra	0,588
Pannelli e didascalie	0,510
Supporti digitali	0,499

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L’allestimento, l’immagine della mostra e la chiarezza del percorso di visita sono gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti nella mappa. Nessuna delle variabili emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell’asse delle ascisse si collocano gli aspetti che risultano di minore impatto sul giudizio generale della mostra, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

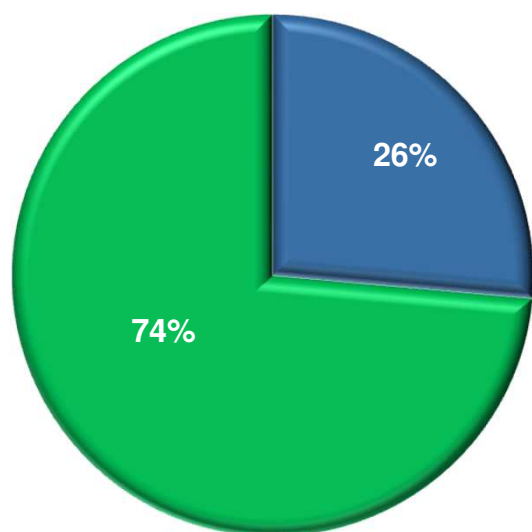
Cluster Analysis

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

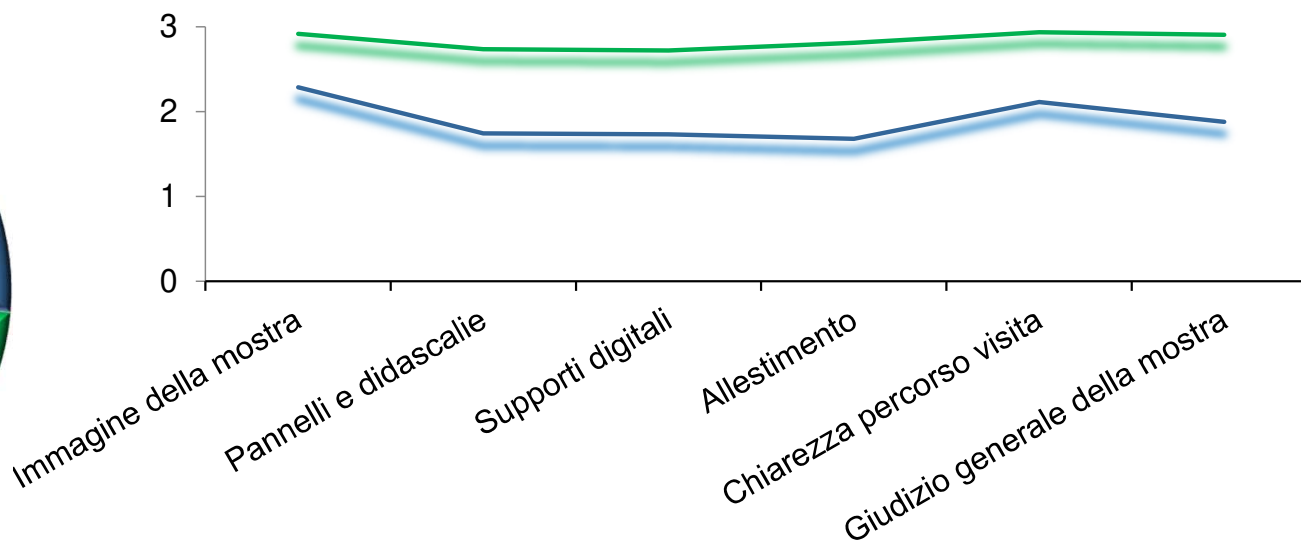
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (188 individui per il *Cluster 1* e 524 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico 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; italiani (inclusi i romani); di età 26-54 anni; con titolo di post laurea; impiegati e liberi professionisti; alcuni già stati al *Museo di Roma*; vengono a conoscenza della mostra tramite social network e materiale cartaceo (stampa); vi si recano soprattutto in coppia; giudizio uguale o inferiore alle proprie aspettative.

Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza donne; turisti stranieri; di età giovane al di sotto dei 25 anni e adulta over 55 anni; diplomati o laureati; studenti e pensionati; nuovi visitatori; vengono a conoscenza della mostra tramite affissioni pubblicitarie-schermi LED, siti internet e passaparola; vi si recano soprattutto da soli o con la propria famiglia; giudizio superiore alle proprie aspettative o ne sono privi.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1

— Cluster 2

Suggerimenti (1/2)

NIENTE da migliorare. **Totale 441**

ELOGI mostra molto bella e interessante per conoscere la cultura giapponese (23); piace molto l'allestimento (5); tutto stupendo, opere esposte e sale (4); guida bravissima (3); bel percorso (1); piace il video (1). **Totale 37**

SUPPORTI INFORMATIVI didascalie troppo piccole e non facilmente leggibili (40); maggiori approfondimenti nelle descrizioni (25); poco illuminati (13); didascalie in più lingue, soprattutto per la traduzione dei termini in giapponese (11); posizionare le didascalie più in alto (4); altro (3). **Totale 96**

ILLUMINAZIONE scarsa, luce troppo soffusa (46), troppi riflessi (28), pessima (8). **Totale 82**

ACCESSIBILITÀ contingentare gli ingressi, gli spazi sono troppo ristretti e i gruppi sovrapposti non permettono una buona fruizione delle opere esposte. **Totale 50**

SUPPORTI DIGITALI più totem interattivi e multimediali (16); migliore risoluzione per i video (6); manca un video introduttivo (5); un QR-code per integrare le spiegazioni (4); altro (5). **Totale 36**

CONTENUTO da ampliare, più opere esposte, soprattutto oggetti, meno stampe (17); mostra un po' monotona e ripetitiva, maggiore contestualizzazione (5); altro (7). **Totale 29**

Suggerimenti (2/2)

DIDATTICA visita didattica più coinvolgente e stimolante, migliorare la qualità (8); altro (5).
Totale 13

AUDIOGUIDA manca. **Totale 11**

ALLESTIMENTO musica in sottofondo, magari giapponese (5); altro (6). **Totale 11**

POSTI A SEDERE da aggiungere. **Totale 10**


BIGLIETTO troppo caro, maggiori riduzioni per famiglie. **Totale 9**

TEMPERATURA troppo caldo, manca aria condizionata. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 15**

TOTALE 367 SUGGERIMENTI

Allegato 1 – Questionario



Zètema
progetto cultura

20 febbraio – 23 giugno 2024
UKIYOE. Il Mondo Fluttuante. Visioni dal Giappone
Spazio espositivo Museo di Roma

Sistema Qualità
M ICS 12 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"/>
Supporti digitali (video, postazioni multimediali ecc...)	<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 all'interno della mostra	<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"/>

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/parente?

MIN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MAX
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

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.....)