

Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco

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 2024-2025
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo museo ad amici/parenti
- 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. **106** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 12 al 18 ottobre** presso il **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (gli intervistati rappresentano il 41% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

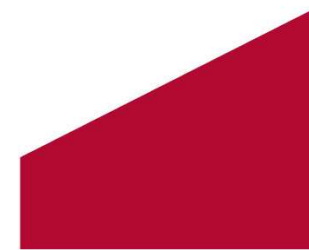
Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento poiché assicura, con una soddisfazione media del 99%, un margine di errore di stima di $\pm 1,90\%$.

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 2025, 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 ottimo, con una media di **2,85** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono la **pulizia del sito** (2,93), il **personale di accoglienza** (2,90) e **in sala** (2,89), le **opere della collezione** (2,86).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono nettamente al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Il **personale di accoglienza** è la variabile ritenuta più importante nella mappa, ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **residenti a Roma** (53% sul totale), **impiegati** (43%), con titolo di **laurea** (49%), soprattutto di età **26-39 anni** (32%) e **45-64 anni** (35%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi è venuto a sapere del museo **passando, per caso** (26%); poi seguono **www.museiincomuneroma.it** e **canali social** (23%), **altri siti internet e canali social** (21%).

È significativo che a rispondere *passando, per caso, altri siti internet/canali social* siano soprattutto i turisti, con giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi e hanno frequentato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece *www.museiincomuneroma.it* e *canali social* è la voce che emerge in particolare per i visitatori romani, il cui giudizio è superiore alle proprie attese e hanno frequentato tra uno e tre musei negli ultimi dodici mesi.

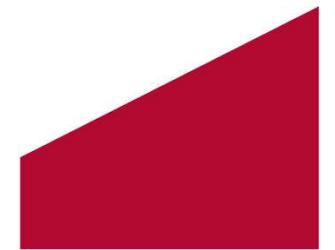


Tabella riassuntiva

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2025	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,66	3,00	106	0	0,550	70%	0%	96%
Orari di apertura	2,70	3,00	106	0	0,461	70%	0%	100%
Personale di accoglienza	2,90	3,00	106	0	0,306	90%	0%	100%
Guardaroba	2,51	3,00	37	69	0,507	51%	0%	100%
Opere della collezione	2,86	3,00	106	0	0,424	89%	0%	97%
Supporti informativi	2,63	3,00	104	2	0,486	63%	0%	100%
Personale in sala	2,89	3,00	106	0	0,318	89%	0%	100%
Segnaletica interna	2,74	3,00	106	0	0,443	74%	0%	100%
Pulizia del sito	2,93	3,00	106	0	0,250	93%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,85	3,00	106	0	0,360	85%	0%	100%

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

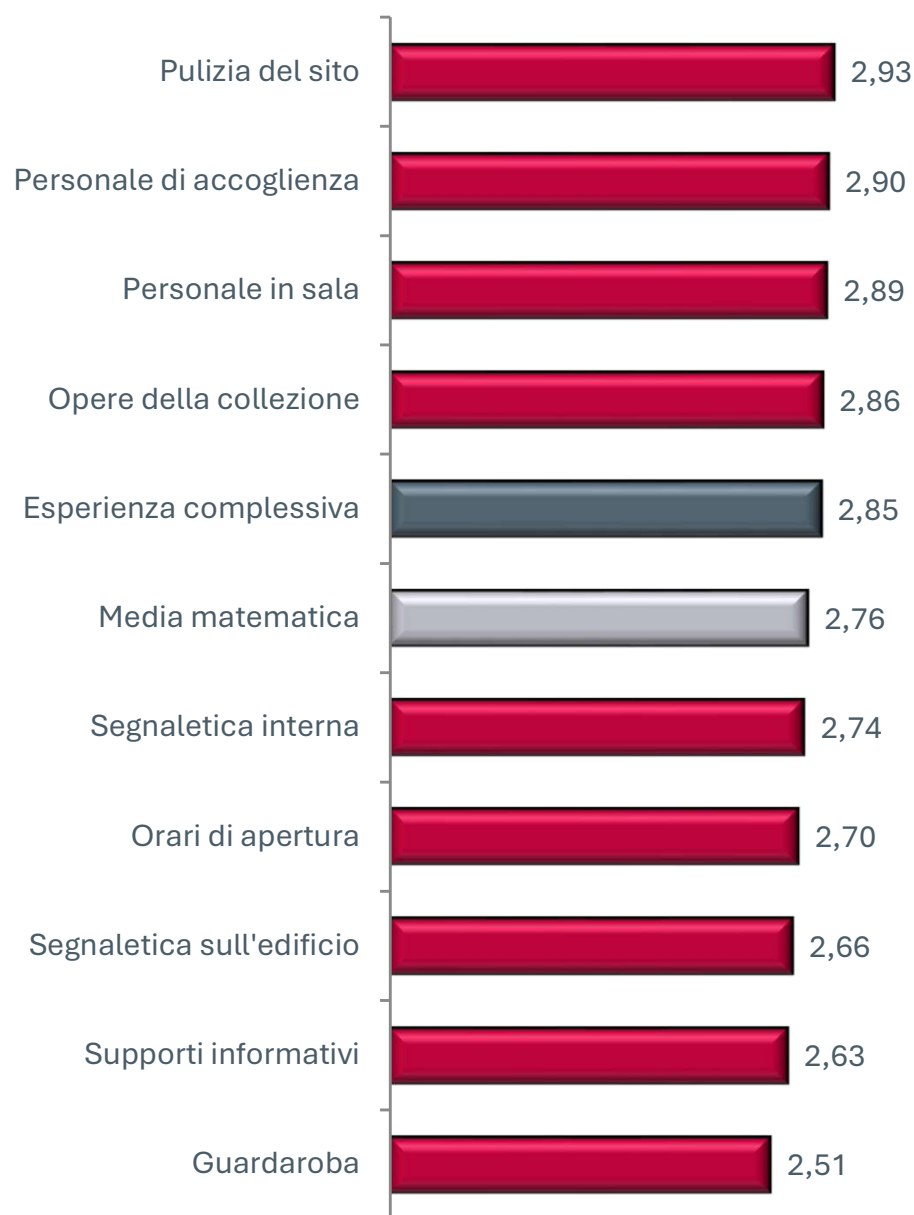
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,76).

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 la **pulizia del sito**, il **personale (di accoglienza e in sala)**, le **opere della collezione**.

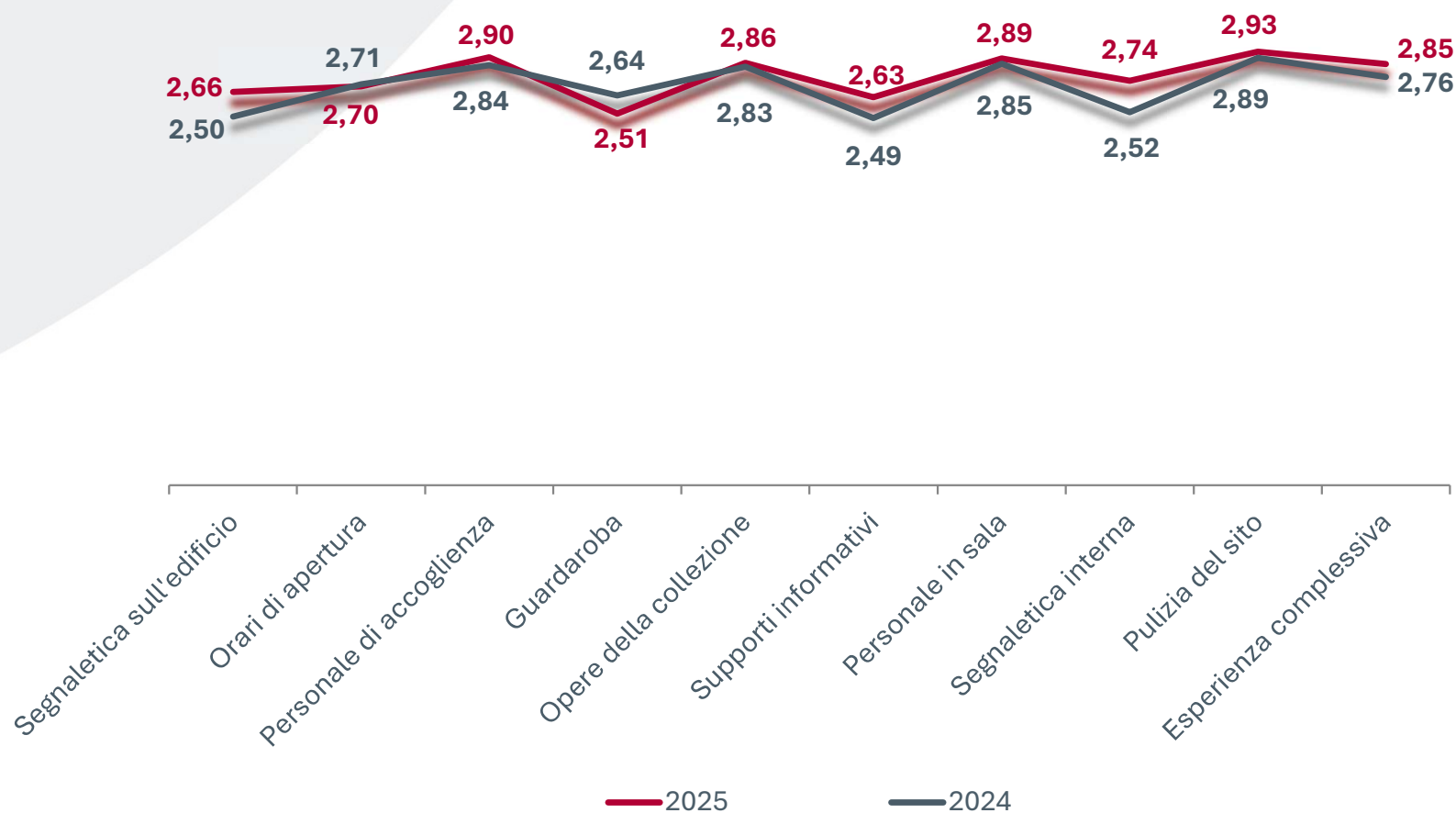
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2024-2025

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

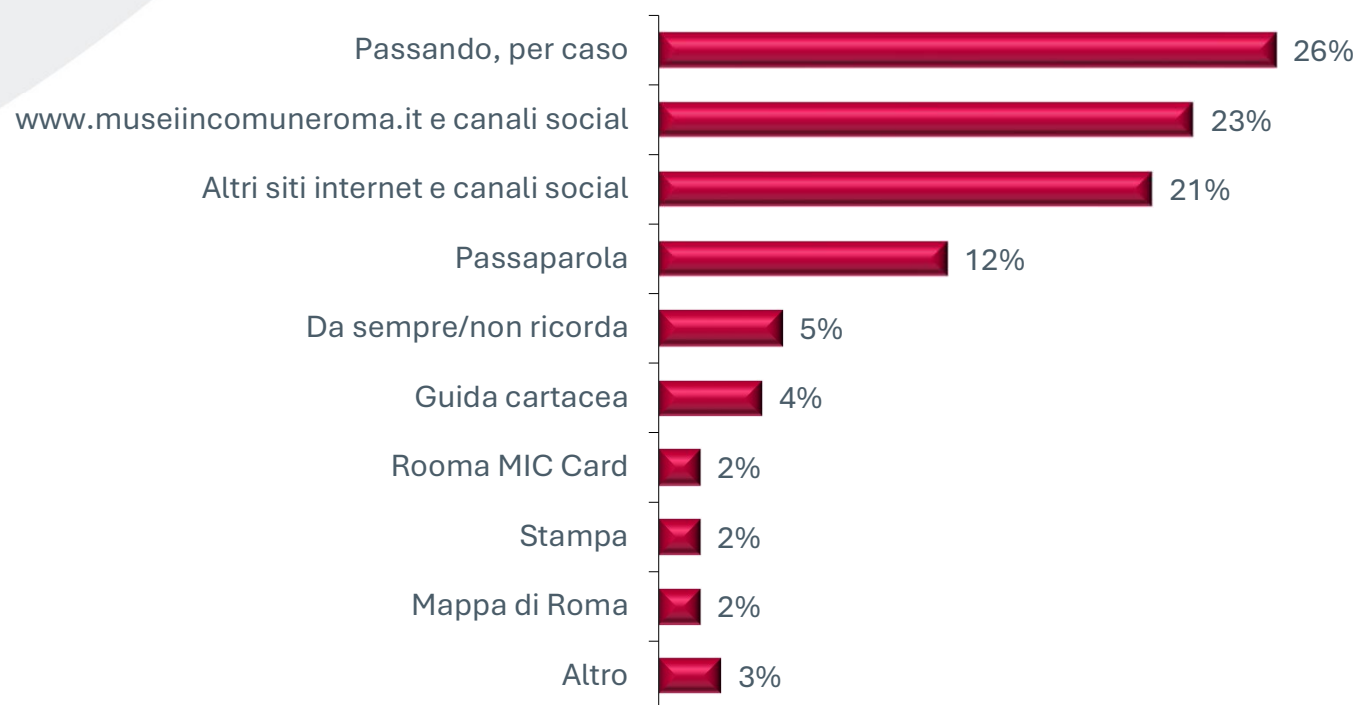
Si evidenzia un incremento generale del livello di soddisfazione sulla quasi totalità degli aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione degli **orari di apertura** e del **guardaroba**, che subiscono una lieve flessione, seppure le medie siano ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 26% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**”; poi seguono le voci “**www.museiincomuneroma.it e canali social**” (23%) e “**altri siti internet e canali social**” (21%).

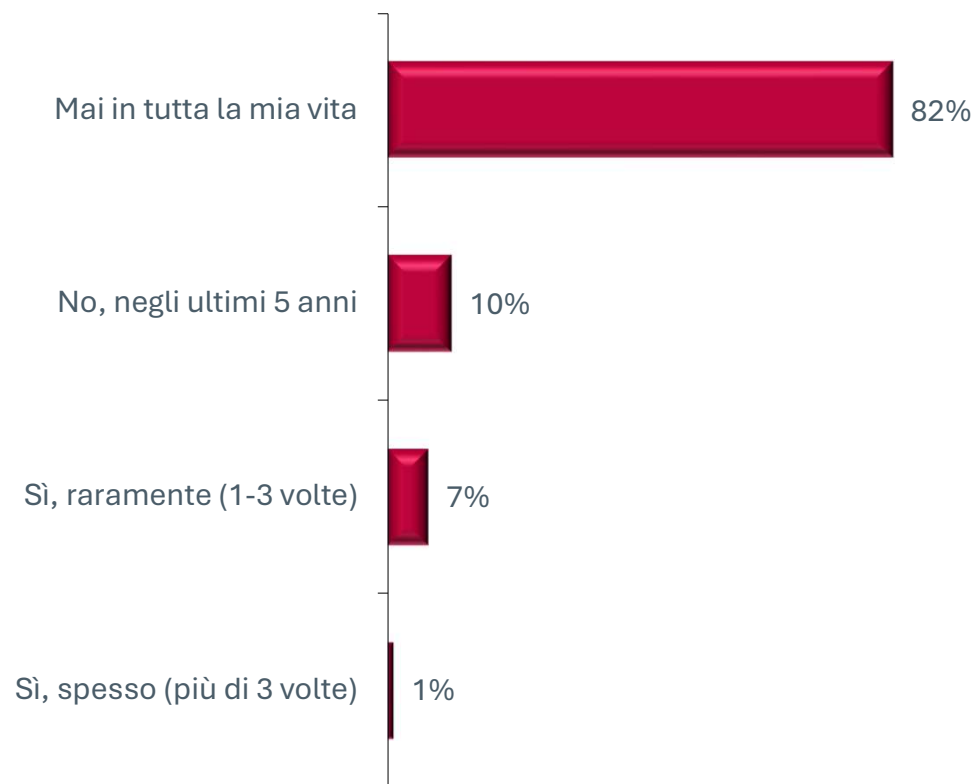
È significativo che a rispondere passando, per caso, altri siti internet e canali social siano soprattutto i turisti, con giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi e hanno frequentato più di tre musei nell’ultimo anno. Invece www.museiincomuneroma.it e canali social è la voce che emerge in particolare per i visitatori romani, il cui giudizio è superiore alle proprie attese e visitato tra uno e tre musei negli ultimi dodici mesi.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Solo l'8% degli intervistati dichiara **di essere già stato** al *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* (di cui il 7% “*raramente, da una a tre volte*” e l'1% “*spesso, più di tre volte*”), mentre ben l'82% vi si è recato per la prima volta e il restante 10% non vi è stato negli ultimi cinque anni.

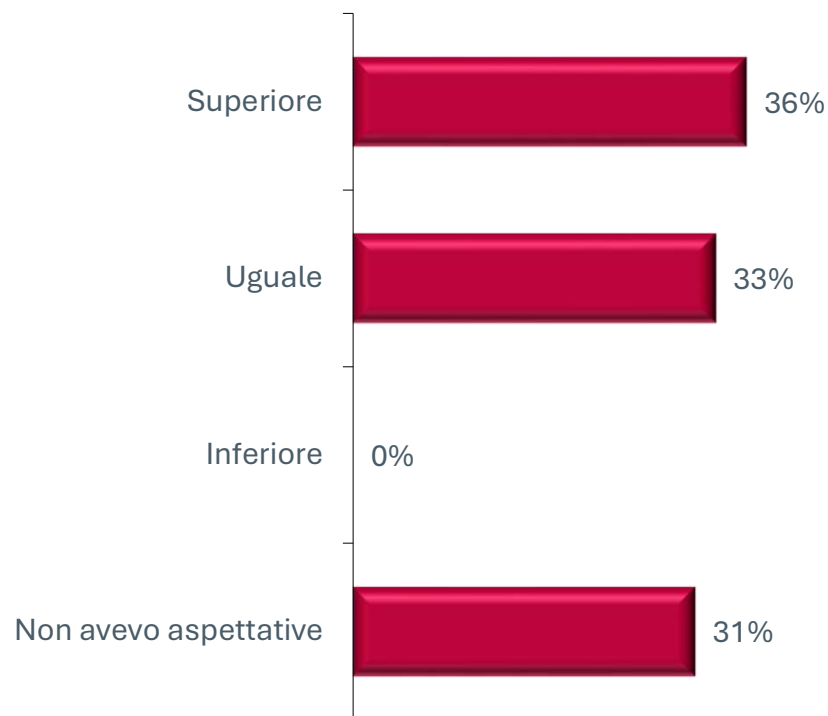
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano in prevalenza i turisti stranieri, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece ad essere già stati al museo sono principalmente i visitatori romani, che affermano di avere un giudizio uguale alle proprie attese.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 36% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie aspettative**, per il 33% è uguale, mentre nessuno ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 31% del campione afferma infine di non avere attese prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore o uguale alle aspettative siano in particolare i visitatori italiani (inclusi i residenti a Roma), di età 19-34 anni (*superiore*) e 35-54 anni (*uguale*), alcuni già stati al *Museo Barracco*, in generale molto soddisfatti. Invece ad essere privi di attese sono soprattutto i turisti stranieri, di età 55-64 anni, nuovi visitatori, nel complesso abbastanza soddisfatti.



Consiglierebbe questo museo ad amici/parenti

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 del museo che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà questo museo è pari al **60%**.

Inoltre, si evidenzia che ben il 40% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre nessuno degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).

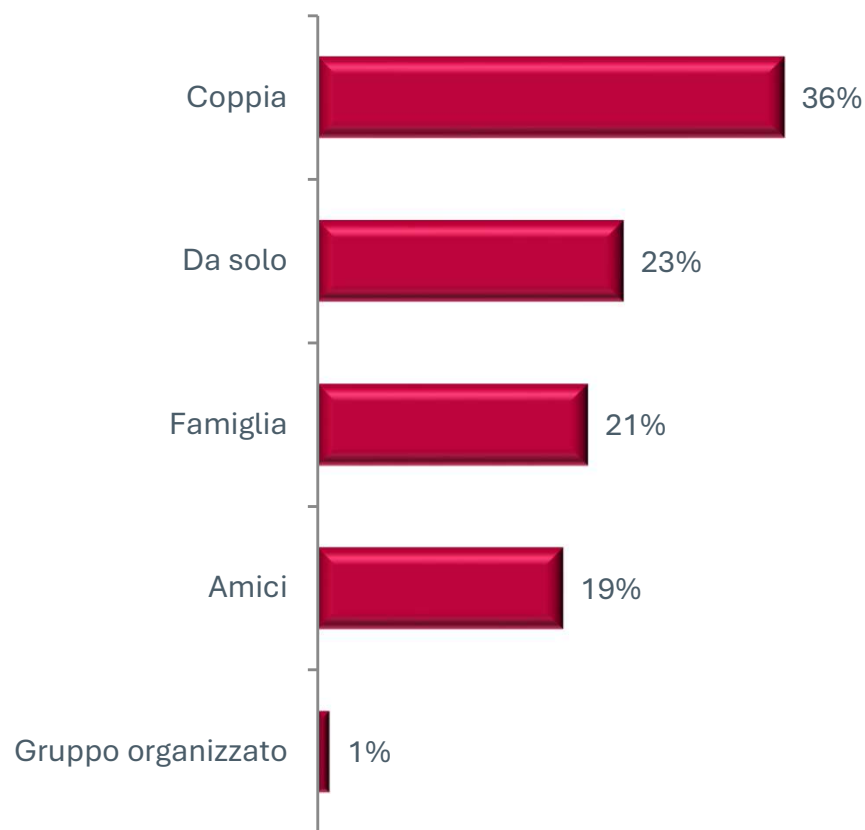


NET PROMOTER SCORE										
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2025										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	0	4	38	42	22
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	36%	39%	21%
DETRATTORI = 0%							PASSIVI= 40%		PROMOTORI= 60%	
60%-0%=60%										

Con chi ha visitato il museo

Il 36% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 23% “**da solo**”, il 21% con la propria “**famiglia**”, il 19% risponde insieme ad “**amici**” e il restante 1% vi è venuto in “**gruppo organizzato**”.

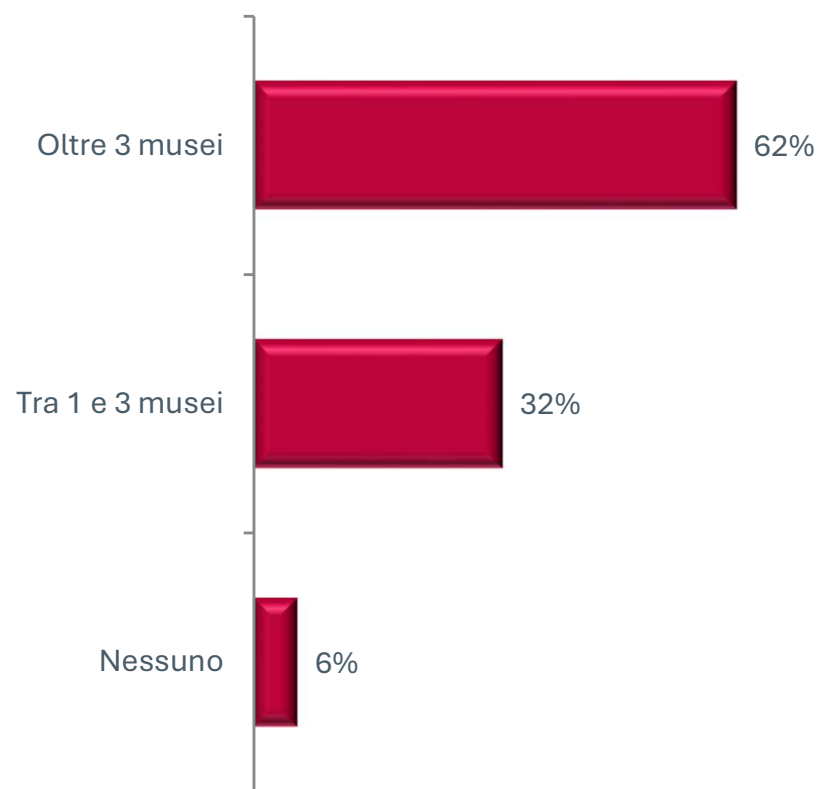
È significativo che a recarsi al museo in coppia o da soli siano stati in particolare coloro che hanno già visitato il *Museo Barracco* e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a venire con la famiglia o gli amici sono in prevalenza i nuovi visitatori, nel complesso molto soddisfatti della loro esperienza.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 62% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 32% risponde **“tra uno e tre musei”**, mentre il restante 6% afferma di non essere stato quest'anno in alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i nuovi visitatori, in generale abbastanza soddisfatti, con giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono in prevalenza coloro che sono già stati al museo, nel complesso si ritengono molto soddisfatti e il loro giudizio è superiore alle attese.



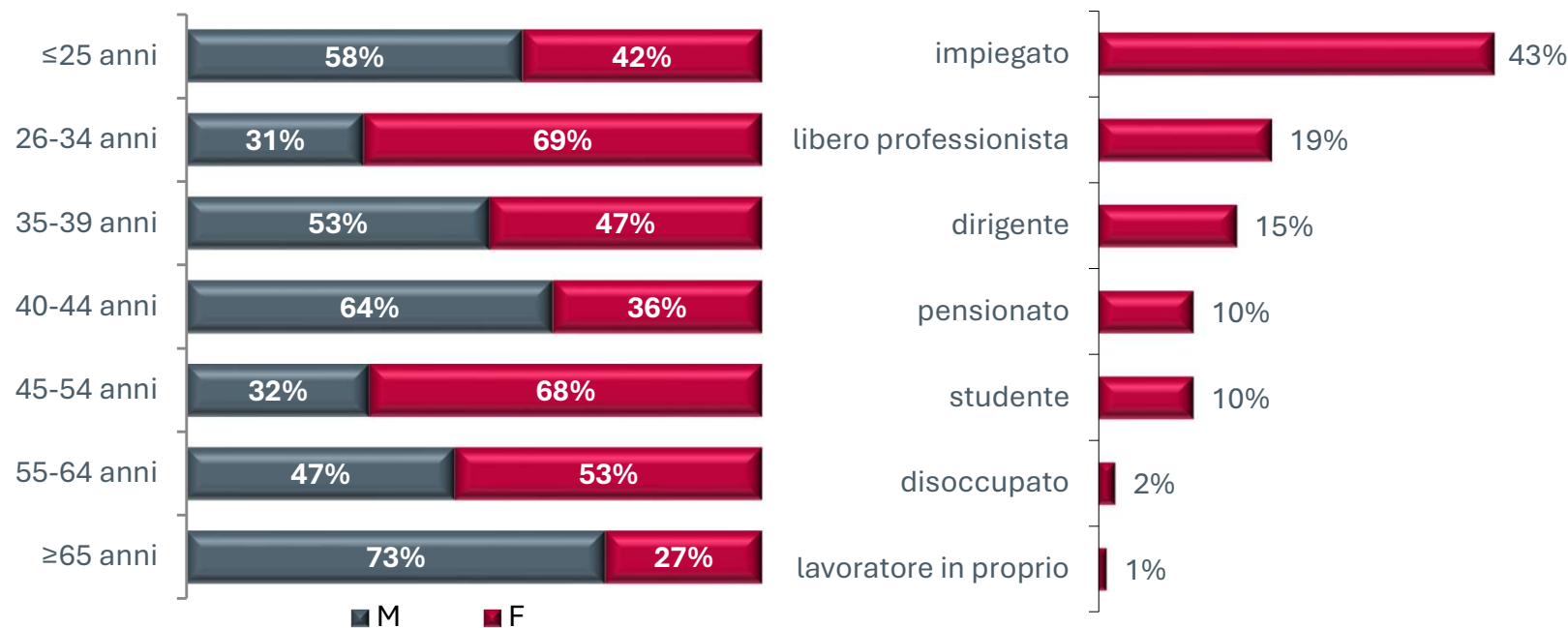
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Il 51% del campione appartiene al **genere femminile**, che prevale soprattutto nelle fasce dei 26-34 anni e 45-64 anni. Invece gli uomini emergono tra i minori di 25 anni, 35-44 anni e over 65 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle dei **45-64 anni** (35% sul totale), seguite dai **26-39 anni**, che raggiungono una percentuale pari al 32%.

Il 49% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea**.

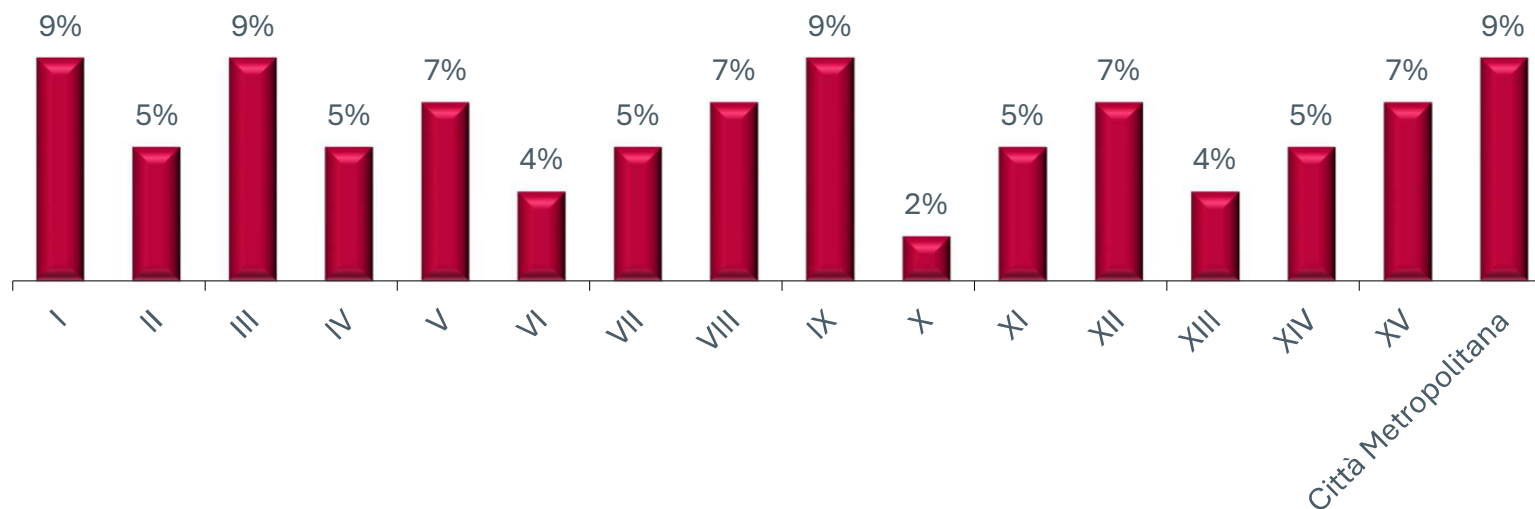
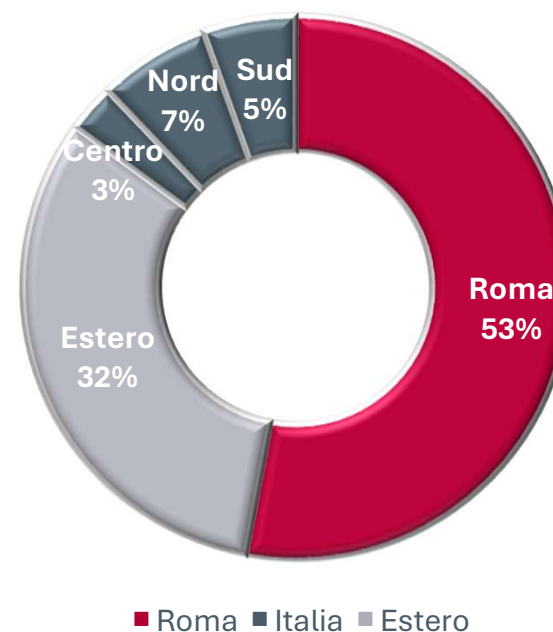
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (43%); seguono i liberi professionisti (19%) e i dirigenti (15%).



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 53% degli intervistati è costituito da visitatori **residenti a Roma**, mentre il 32% è rappresentato da coloro che provengono dall'**estero**, mentre il restante 15% sono i turisti italiani (di cui il 7% giunge dal *Nord Italia*, il 5% dal *Sud* e il 3% dal *Centro*).

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza dei romani intervistati: emerge la percentuale dei **Municipi I, III, IX** e dei **Comuni della Città Metropolitana** (9% per ciascuno) ma si evidenzia una equa ripartizione anche tra gli altri municipi di Roma.



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	,410**	,293**	0,214	,233*	0,171	,282**	,260**	0,009	,290**
Orari di apertura	,410**	1,000	,248*	0,159	0,150	0,164	0,089	0,165	-0,009	,297**
Personale di accoglienza	,293**	,248*	1,000	0,184	,352**	0,057	,464**	0,077	-0,090	,634**
Guardaroba	0,214	0,159	0,184	1,000	0,246	0,134	0,305	0,195	0,246	0,184
Opere della collezione	,233*	0,150	,352**	0,246	1,000	0,164	,420**	0,048	-0,095	,495**
Supporti informativi	0,171	0,164	0,057	0,134	0,164	1,000	,218*	0,022	0,188	0,055
Personale in sala	,282**	0,089	,464**	0,305	,420**	,218*	1,000	0,124	0,025	,432**
Segnaletica interna	,260**	0,165	0,077	0,195	0,048	0,022	0,124	1,000	0,099	0,166
Pulizia del sito	0,009	-0,009	-0,090	0,246	-0,095	0,188	0,025	0,099	1,000	-0,112
Esperienza complessiva	,290**	,297**	,634**	0,184	,495**	0,055	,432**	0,166	-0,112	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.

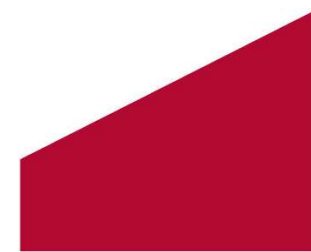
Correlazione 2/2

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 del museo (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 di Scultura Antica Giovanni Barracco il **personale di accoglienza** risulta essere la variabile più correlata al giudizio generale.

Coefficienti di correlazione <i>di Spearman</i> sul giudizio generale	
Personale di accoglienza	0,634
Opere della collezione	0,495
Personale in sala	0,432
Orari di apertura	0,297
Segnaletica sull'edificio	0,290



Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **personale di accoglienza** rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa sottostante e si posiziona nel quadrante in alto a destra. Invece nessuna delle variabili oggetto d'indagine 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, pur essendo ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



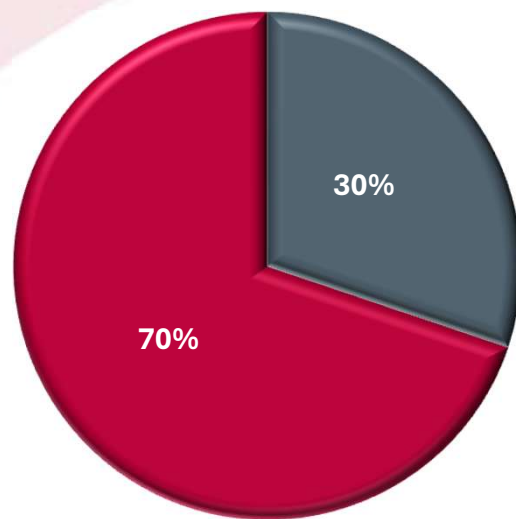
Cluster Analysis

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

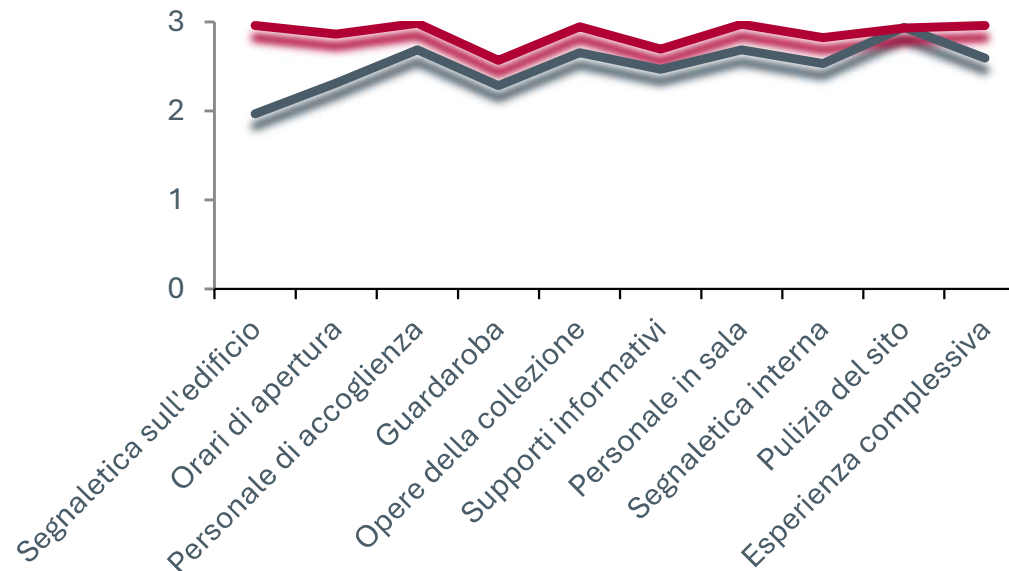
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (**32** individui per il *Cluster 1* e **74** per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

Cluster 1 – Abbastanza soddisfatti: residenti a Roma; di età 35-44 anni e over 55 anni; laureati; impiegati e pensionati; alcuni sono già stati in questo museo; vengono a conoscenza del museo tramite altri siti internet e passaparola; vi si recano soprattutto da soli; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi.

Cluster 2 – Molto soddisfatti: turisti (italiani e stranieri); di età ≤34 anni e 45-54 anni; diplomati; liberi professionisti e dirigenti; nuovi visitatori; sono venuti a conoscenza del museo tramite il portale www.museiincomuneroma.it e passando, per caso; vi si recano soprattutto in coppia, con la famiglia o gli amici; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno; giudizio superiore alle aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2

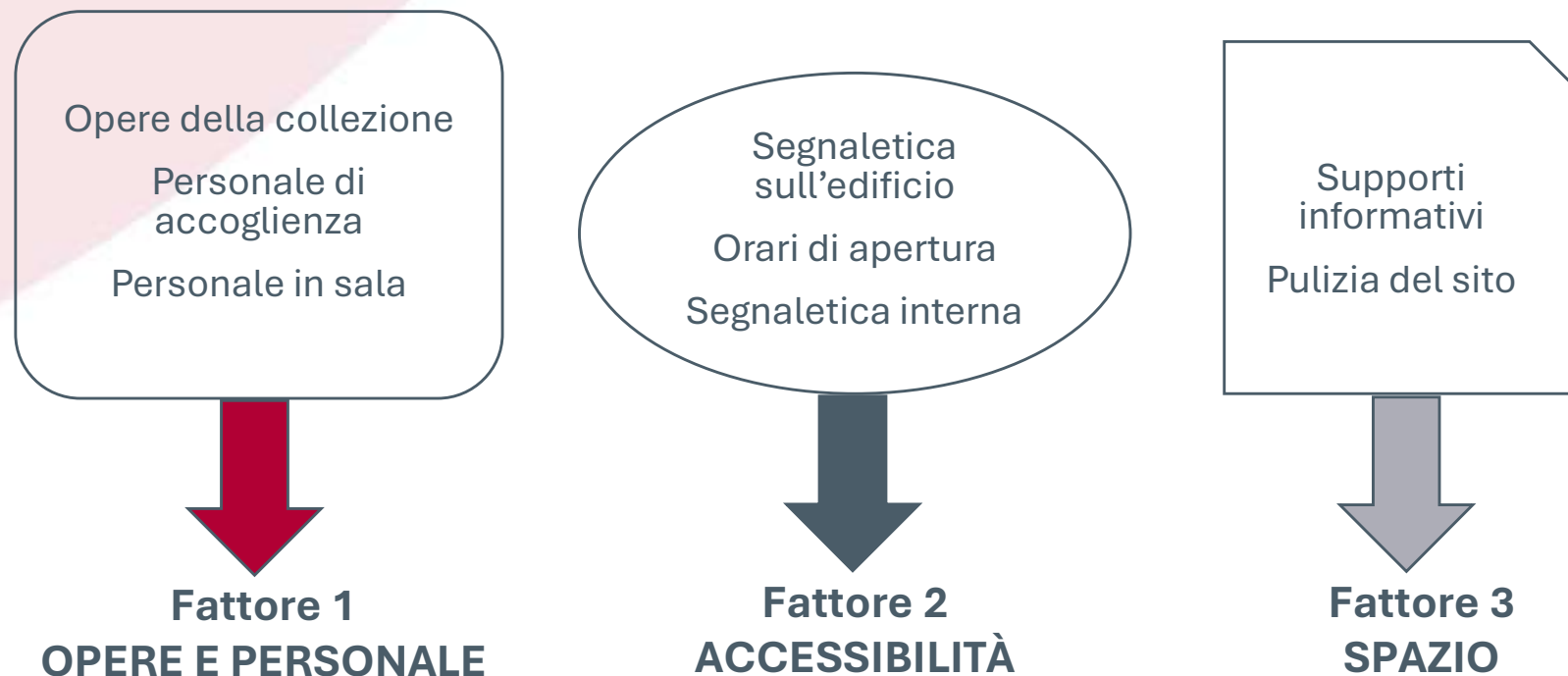


— Cluster 1 — Cluster 2

Analisi Fattoriale

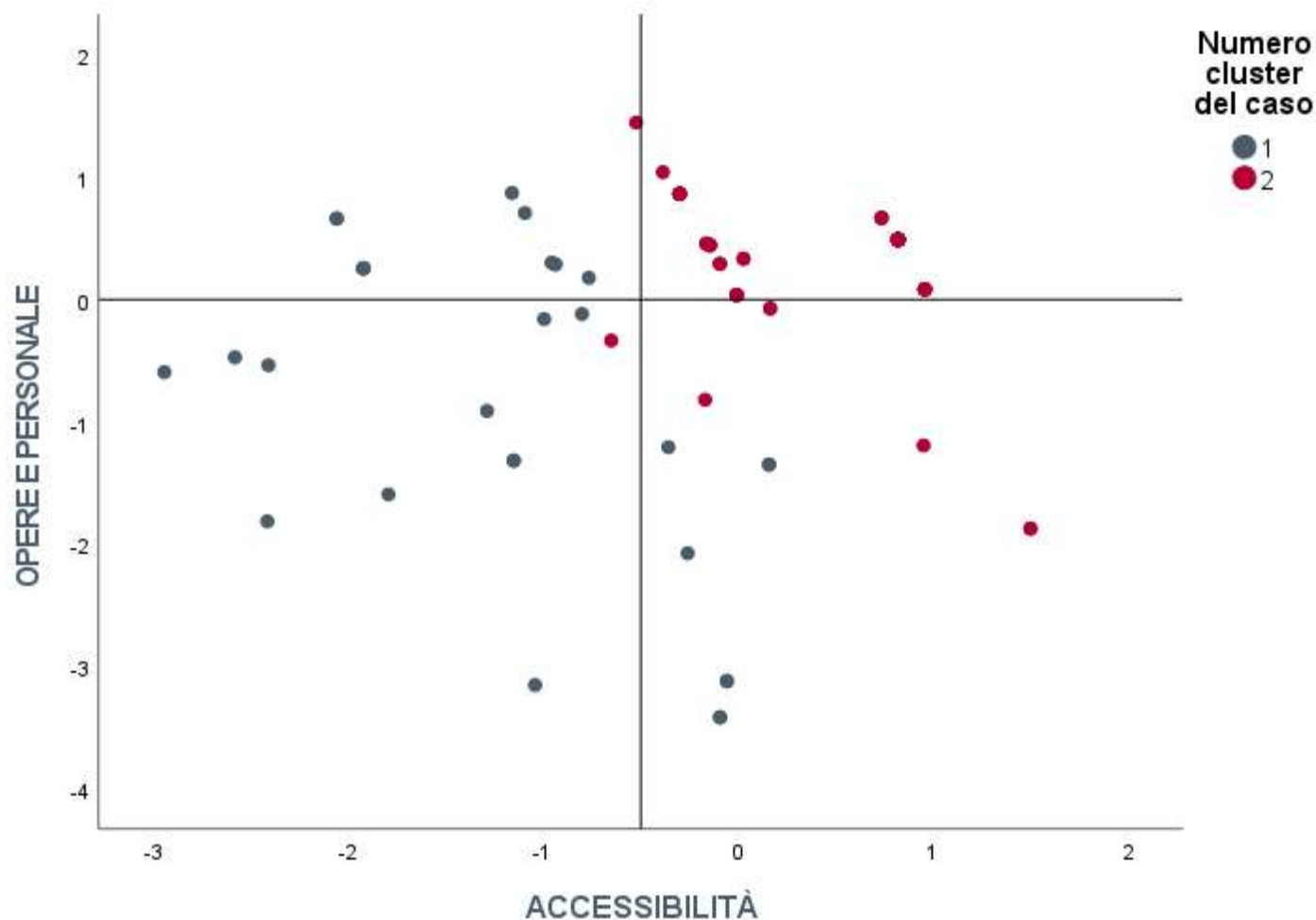
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (il guardaroba è stato escluso poiché non è risultato significativo per questo tipo di analisi).

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 3 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

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



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 83**

ELOGI bel museo, mi è piaciuto. **Totale 6**

ALLESTIMENTO mettere un sottofondo musicale. **Totale 3**

BIGLIETTO da pagare, anche un prezzo simbolico. **Totale 3**

COMUNICAZIONE promuovere di più il museo. **Totale 3**

EDIFICIO insonorizzare dai rumori dei lavori esterni (2); manca un ascensore (1). **Totale 3**

ALTRO. **Totale 5**

TOTALE 17 SUGGERIMENTI

Allegato 1 – Questionario (fronte)

Questionario
Indagine Sistema Musei in Comune

Customer Satisfaction
M ICS 20 ITA ING 2025

MUSEO/MUSEUM: _____ **DATA/DATE:** ___/___/___ **ORA/HOUR:** ___/___

Buongiorno, può dedicarmi pochi minuti per rispondere ad alcune domande sui servizi offerti da questo Museo per aiutarci a migliorarne la qualità e rendere il più agevole possibile la visita?
 Good morning, can I have few minutes of your time to ask you some questions about the service provided by this Museum in order to improve the quality and make your visit as comfortable as possible?

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo? In the last five years, have you already visited this museum?

Mai in tutta la mia vita/ Never Sì, da 1 a 3 volte/ Yes, 1-3 times
 No, negli ultimi 5 anni/ Not in the last 5 years Sì, più di 3 volte/ Yes, more than 3 times

Ha utilizzato una card per entrare nel museo? Did you use any card to enter in the museum?

Sì/ Yes, I did (quale?/which? ROMA PASS ROMA MIC CARD) No/ No, I didn't

Se sì, come è venuto a conoscenza della card? If yes, how did you find out this card?.....

Come è venuto a conoscenza del museo? How did you find out this museum?

stampa (quotidiani/riviste)/ press (newspapers/magazines) passaparola (amici/parenti)/ friends&relatives
 www.museiincomune.it-sito del museo e canali social/ museum website scuola-università/ school or university
and social media guida turistica cartacea/ guide book
 altri siti e canali social/ other websites and social media mappa di Roma/ map of Rome
 passando per caso/ passing by mostra o evento/ exhibition or event
 affissioni pubblicitarie – schermi LED/ billboards–LED screens altro/ other (specificare/ specify.....)
 da sempre-non ricordo/ since forever-do not remember

Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala: Please rate your degree of satisfaction with each of the items listed below, according to the scale:	Molto soddisfatto Very satisfied	Abbastanza soddisfatto Quite satisfied	Poco soddisfatto Slightly satisfied	Per niente soddisfatto Not satisfied at all
Segnaletica-standardo sull'edificio/ Banner on the building	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura del museo/ Museum opening hours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di biglietteria-accoglienza/ Ticket office-welcome staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guardaroba/ Cloakroom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opere della collezione/ Permanent collection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti informativi (pannelli e didascalie)/ Information tools	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti digitali/ Digital teaching aids (video-computer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di assistenza in sala/ Attendant service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segnaletica interna/ Sign system	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia del sito/ Cleanliness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Libreria/ Bookshop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caffetteria/ Café	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio generale/ Overall Museum Experience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle aspettative il museo è/ With respect to your expectations, the museum is:

Superiore alle aspettative/ Higher than expectations Uguale alle aspettative/ Equal to the expectations
 Inferiore alle aspettative/ Lower than expectations Senza aspettative/ No expectations



Zetema Progetto Cultura S.r.l.
Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma
Tel 06 82077.1 / Fax 06 82077.105
info@zetema.it - direzione@pec.zetema.it

www.zetema.it