

Indagini di Customer Satisfaction

Franco Fontana. Retrospective

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 2024-2025
- Come è venuto a conoscenza della mostra
- Negli ultimi cinque anni è già stato al *Museo dell'Ara Pacis*
- Ha utilizzato la *Roma MIC Card* per visitare la mostra
- Come è venuto a conoscenza della *Roma MIC Card*
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questa mostra ad un amico
- 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. **235 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 3 all'8 febbraio 2025** presso il **Museo dell'Ara Pacis** (gli intervistati rappresentano il 25% 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, poiché assicura, con una media di soddisfazione del 98%, un margine di errore di stima di $\pm 1,79\%$.

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 molto buono, con una media di **2,86** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono l'**allestimento** (2,80) e l'**immagine della mostra** (2,74), ma anche tutte le altre medie sono nettamente al di sopra dello standard minimo di 2,20.

L'apparato didattico (**pannelli e didascalie**) è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa delle priorità, ma anche quella più correlata al giudizio generale sulla mostra. Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevalgono i **supporti informativi** (17 suggerimenti) e il **percorso** (13 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in buona parte da visitatori **romani** (49%), **impiegati** (37%), con titolo di **laurea/post laurea** (72%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (61%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza della mostra attraverso i **“siti internet”** (39%) e il **“passaparola”** (20%), poi segue la voce **“passando, per caso”** (15%).

Risulta significativo che a rispondere *siti internet* siano soprattutto i turisti italiani, di età 45-64 anni, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, il cui giudizio è superiore alle aspettative. Invece il *passaparola* emerge in particolare per i visitatori romani, di età 19-34 anni, che già conoscono il museo e il loro giudizio è uguale alle attese o ne sono privi. Infine la voce *passando, per caso* prevale principalmente per i residenti all'estero, di età 35-39 anni e over 65 anni, nuovi visitatori, privi di aspettative.

Tabella riassuntiva

<i>Franco Fontana. Retrospective Museo dell'Ara Pacis 2025</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Immagine della mostra	2,74	3,00	233	2	0,504	77%	0%	97%
Pannelli e didascalie	2,61	3,00	235	0	0,539	63%	0%	98%
Supporti digitali	2,51	3,00	215	20	0,595	56%	0%	96%
Allestimento	2,80	3,00	234	1	0,422	81%	0%	99%
Chiarezza percorso di visita	2,55	3,00	235	0	0,563	58%	0%	97%
Giudizio generale della mostra	2,86	3,00	235	0	0,398	87%	0%	99%

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

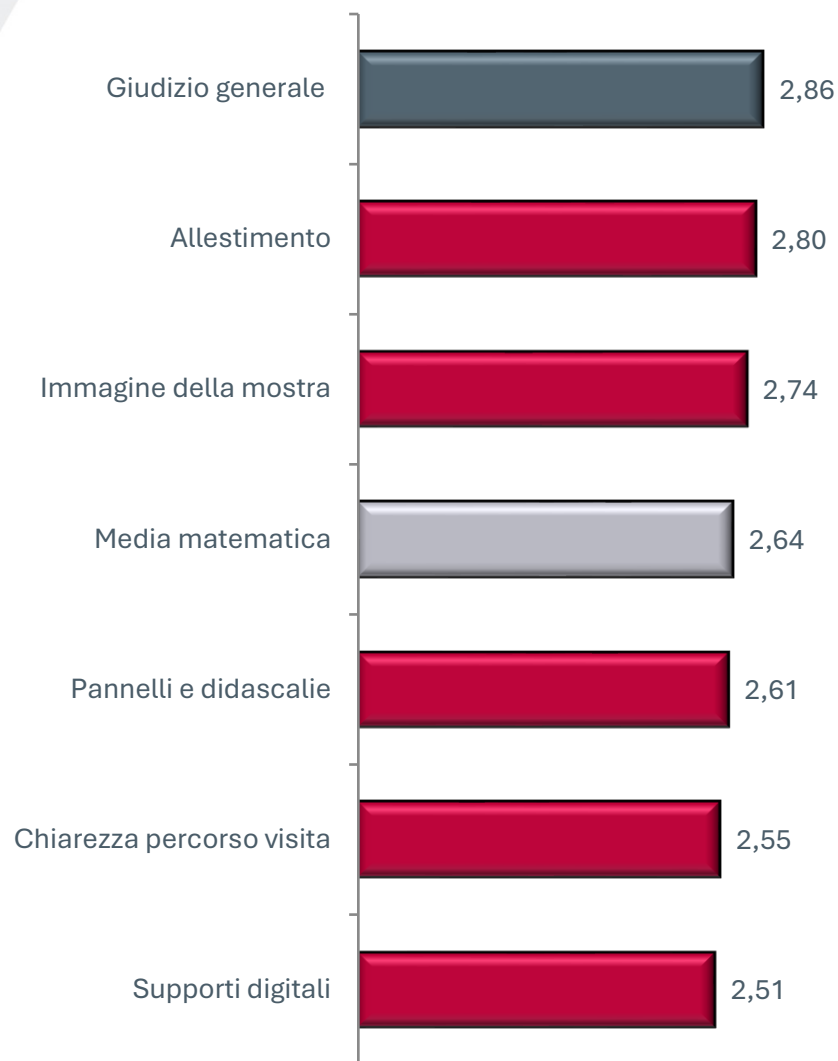
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,64).

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 più graditi emergono **l'allestimento** e **l'immagine della mostra**.

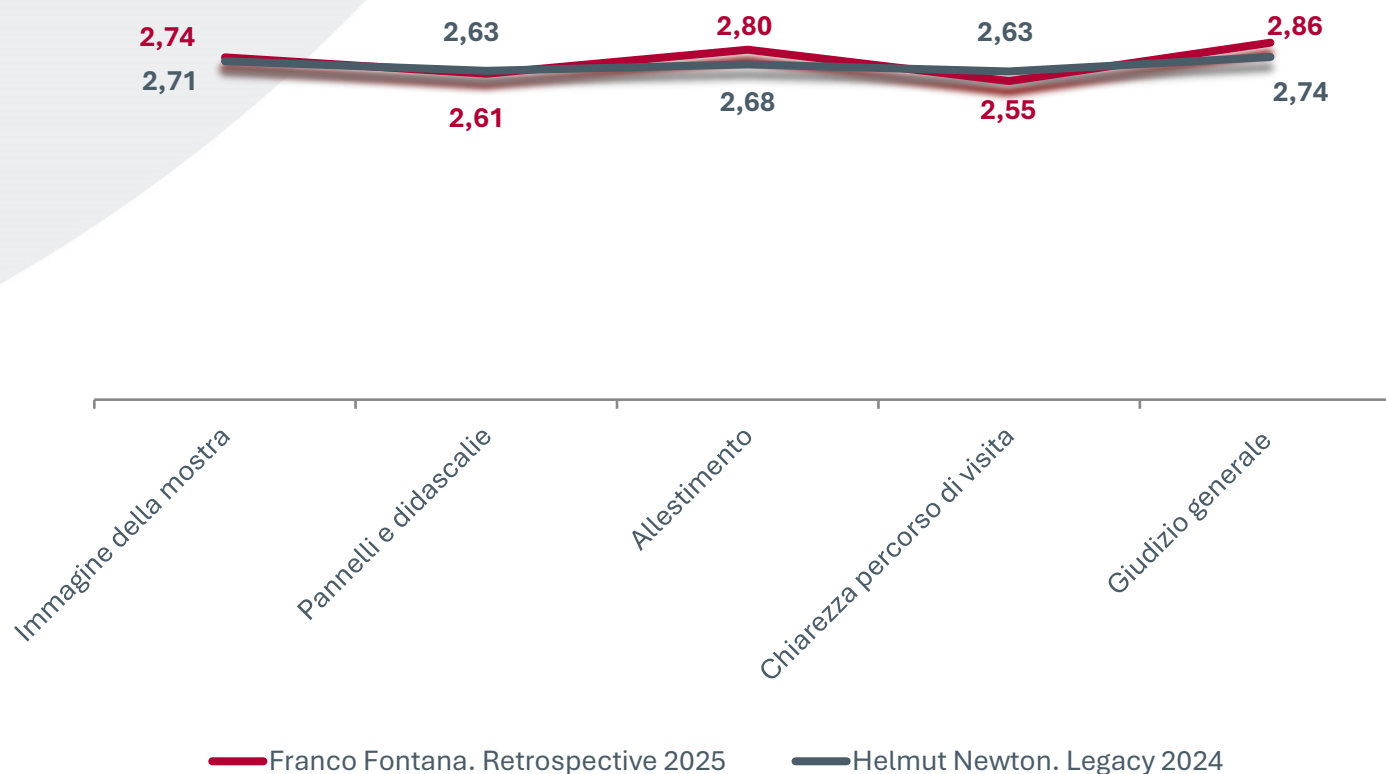
Tutte le medie sono nettamente al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2024-2025

Il grafico sottostante evidenzia l’analisi del trend rispetto all’indagine precedente effettuata nel 2024 per la mostra “**Helmut Newton. Legacy**”.

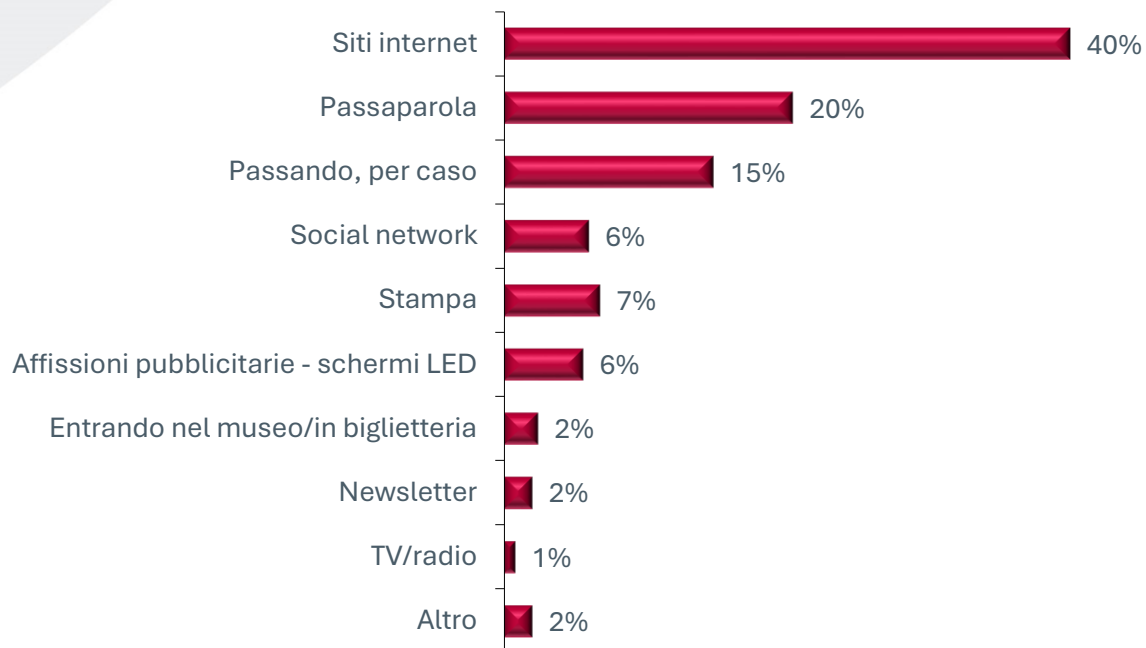
Gli scostamenti rilevati sono minimi, ma si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione sull’**immagine della mostra**, sull’**allestimento** e sul **giudizio generale**, mentre l’apparato didattico (**pannelli e didascalie**) e la **chiarezza del percorso di visita** sono risultati leggermente meno graditi rispetto alla mostra precedente.



Come è venuto a conoscenza della mostra

Il 40% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a sapere della mostra attraverso i **siti internet** (di cui solo un 1% si riferisce al portale *www.museiincomuneroma.it*), il 20% risponde **passaparola** e il 15% indica **passando, per caso**.

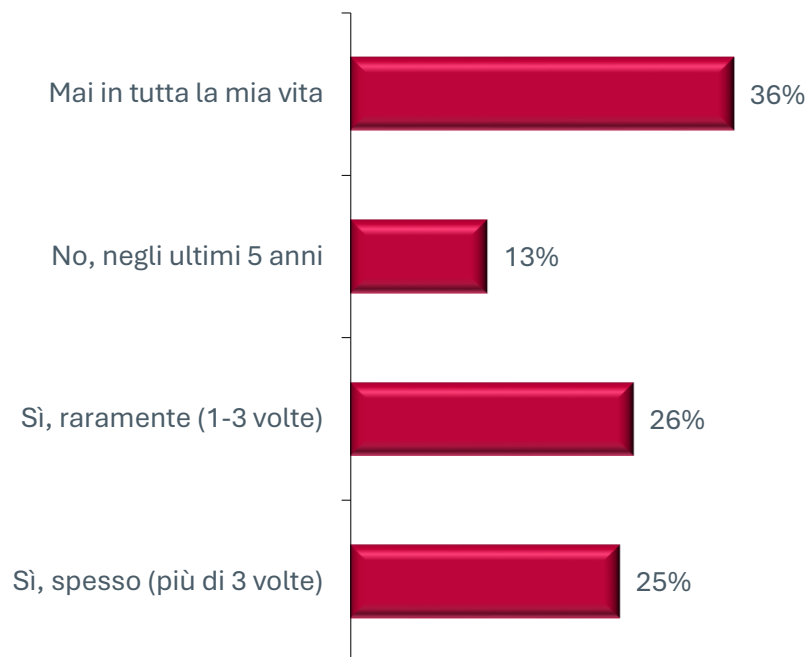
Risulta significativo che a rispondere siti internet siano soprattutto i turisti italiani, di età 45-64 anni, alcuni già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, il cui giudizio è superiore alle aspettative. Invece il passaparola emerge in particolare per i visitatori romani, di età 19-34 anni, che si sono già recati in tale museo e il loro giudizio è uguale alle proprie attese o ne sono privi. Infine la voce passando, per caso prevale principalmente per i residenti all'estero, di età 35-39 anni e over 65 anni, nuovi visitatori, privi di aspettative.



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

Il 51% degli intervistati dichiara **di essere già stato** al *Museo dell'Ara Pacis* (di cui il 26% “*raramente, da una a tre volte*” e il 25% “*spesso, più di tre volte*”), mentre il 36% vi si reca per la prima volta e il 13% non vi è stato negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto turisti stranieri, di età 19-44 anni, diplomati, privi di aspettative. Invece ad essere già stati al museo sono principalmente i visitatori italiani (in prevalenza i residenti a Roma), di età 45-74 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea.

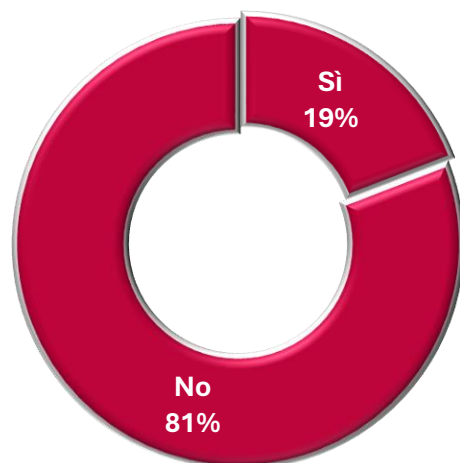


Ha utilizzato la *Roma MIC Card* per visitare la mostra

L'81% dei visitatori intervistati afferma di non avere usufruito della *Roma MIC Card* per visitare la mostra oggetto d'indagine, mentre il restante 19% l'ha utilizzata.

Il 98% 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 utilizzato la *Roma MIC Card* prevalgono le seguenti: **non residente nell'Area Metropolitana di Roma** (60%) e **mancanza di interesse** (16%); nella tabella sottostante sono presenti le altre risposte rilasciate dagli intervistati.

Risulta significativo che ad utilizzare la card siano prevalentemente coloro che sono già stati al *Museo dell'Ara Pacis*, di età 45-74 anni. Invece a non usufruire della card sono in particolare i nuovi visitatori, di età giovane inferiore ai 39 anni.

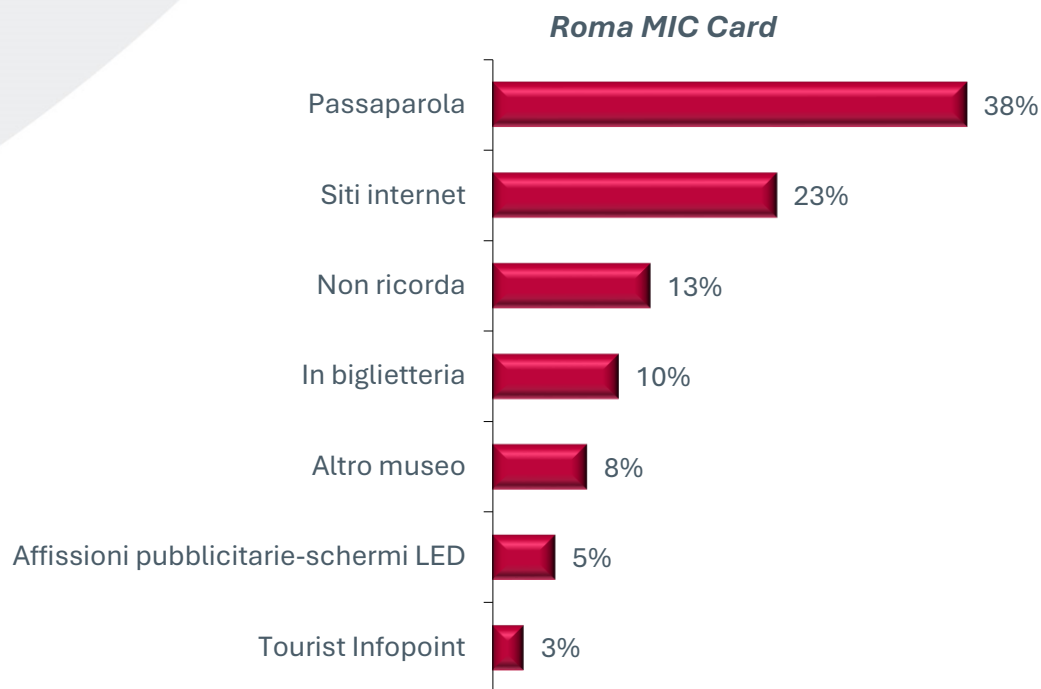


Motivazioni di non utilizzo della <i>Roma MIC Card</i>	n.	%
Non residente a Roma	115	60%
Non interessato, mancanza di tempo/utilità	30	16%
Non la conoscevo	27	14%
Categorie aventi diritto a gratuità	9	5%
Non include gli spazi espositivi temporanei	3	1%
Card scaduta da rinnovare, intenzione di acquistarla	1	1%
Altro	5	3%

Come è venuto a conoscenza della Roma MIC Card

Analizzando la domanda su come gli intervistati siano venuti a conoscenza della *Roma MIC Card* (19% sul totale degli intervistati, cfr. slide precedente), tra le risposte rilasciate emergono le voci: “**passaparola**” (38%) e “**siti internet**” (23%), mentre il 13% “**non ricorda**”.

Risulta significativo che il passaparola sia il canale predominante per i visitatori di età adulta over 65 anni, già stati al *Museo dell’Ara Pacis*. Invece i siti internet prevalgono per le fasce di età 45-64 anni, nuovi visitatori.

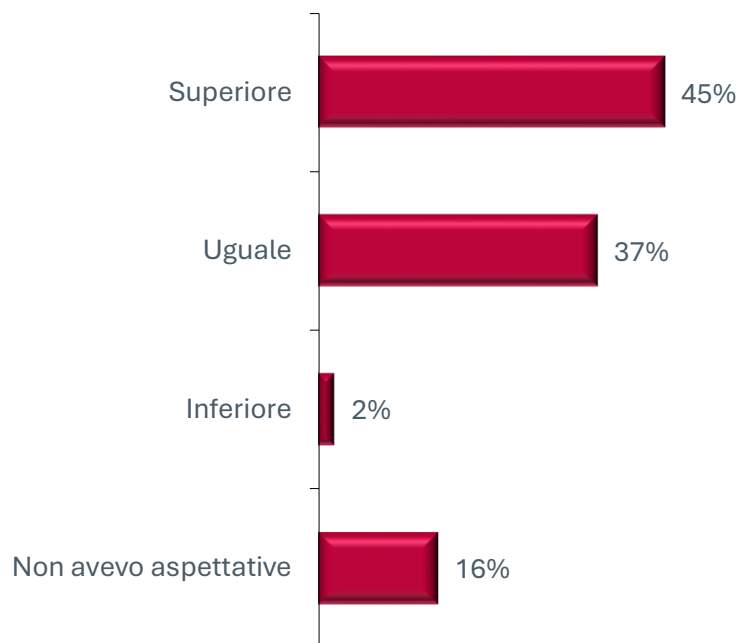


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 45% del campione totale afferma di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 37% è uguale e solo per il 2% inferiore. Il 16% degli intervistati dichiara infine di non avere avuto aspettative prima della visita alla mostra.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto i turisti italiani, nel complesso molto soddisfatti.

Il giudizio è uguale alle attese in particolare per i visitatori romani, che in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a non avere aspettative sono principalmente i turisti stranieri, molto soddisfatti della mostra visitata.



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 **62%**.

Inoltre, si evidenzia che il 34% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il 2% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).

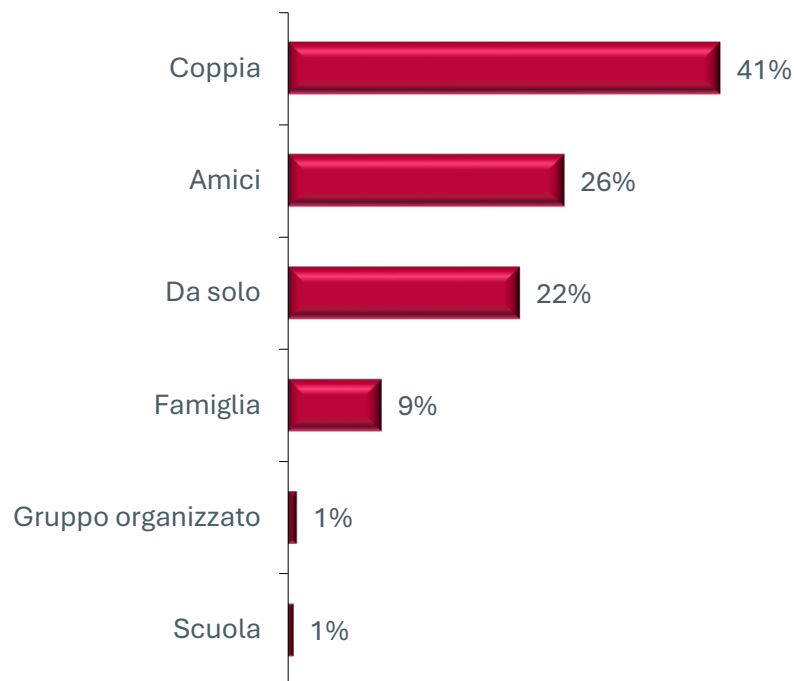


NET PROMOTER SCORE										
Franco Fontana. Retrospective – Museo dell’Ara Pacis 2025										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	2	1	1	8	72	66	85
0%	0%	0%	0%	1%	0,5%	0,5%	3%	31%	28%	36%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI= 34%		PROMOTORI= 64%	
64%-2%=62%										

Con chi ha visitato la mostra

Il 41% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare la mostra in “**coppia**”, il 26% con “**amici**”, il 22% risponde “**da solo**”, il 9% con la “**famiglia**”, mentre “**gruppo organizzato**” e “**scuola**” raggiungono entrambi un 1% del campione intervistato.

Risulta significativo che a venire in coppia siano stati soprattutto i turisti, uomini, in generale molto soddisfatti. Invece si recano alla mostra con amici in prevalenza i visitatori residenti a Roma, donne, nel complesso molto soddisfatte, mentre a rispondere da solo sono principalmente i turisti, uomini, il cui giudizio generale su questa mostra è abbastanza soddisfacente.



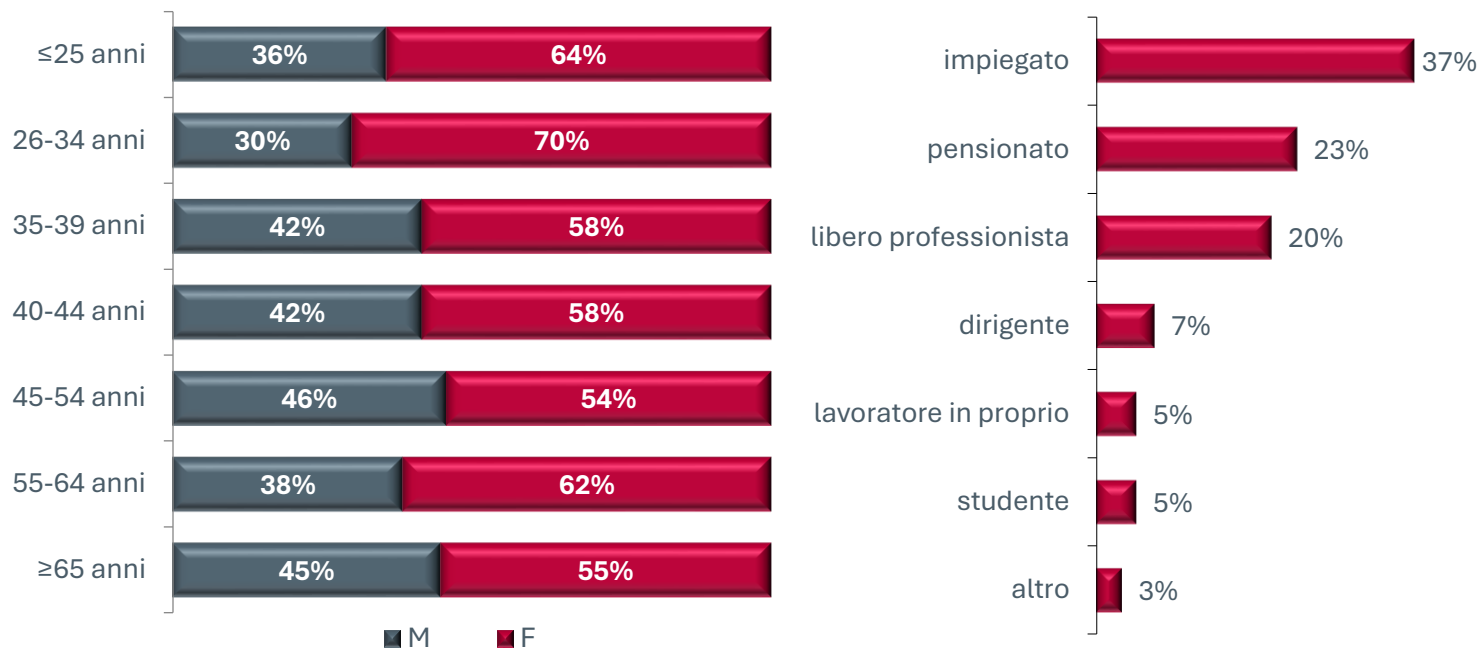
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Il 59% del campione appartiene al **genere femminile**, che prevale in tutte le fasce d'età, soprattutto quelle inferiori ai 34 anni e 55-64 anni (*cfr.* grafico in basso a sinistra).

Le fasce di età più rappresentate sono quelle di età adulta tra i **45 e 74 anni** (61%), mentre quelle più giovani di età compresa tra i 19 e 34 anni risultano pari al 18%.

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

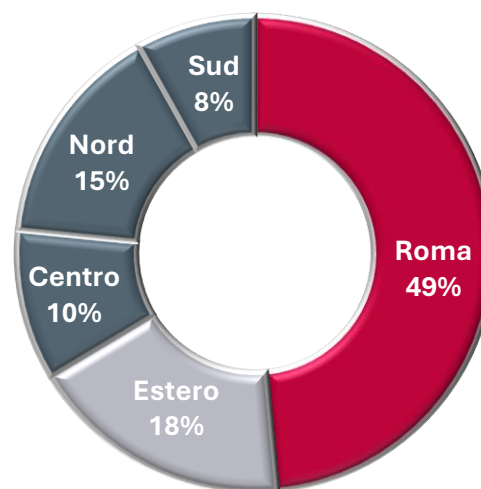
La categoria professionale predominante è quella degli **impiegati** (37%; *cfr.* grafico sottostante a destra); poi seguono i pensionati (23%) e i liberi professionisti (20%).



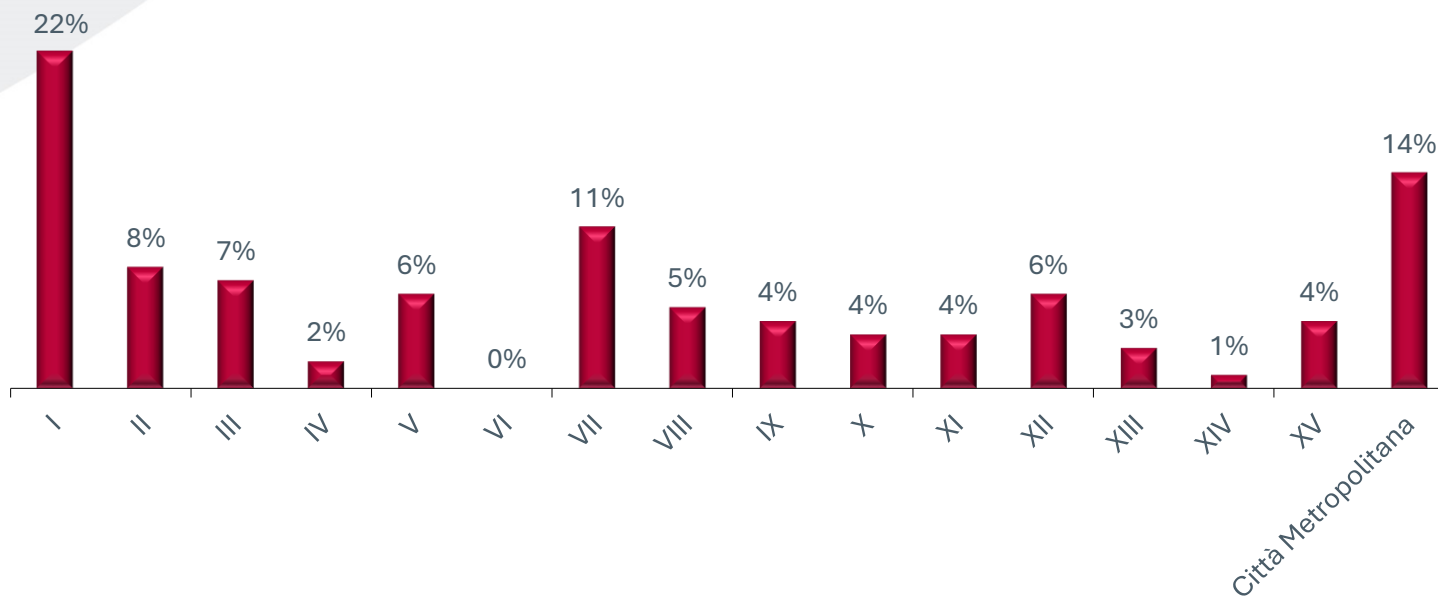
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 49% degli intervistati è costituito da visitatori **romani**, 33% sono i **turisti italiani** (di cui il 15% giunge dal *Nord Italia*, il 10% dal *Centro* e l'8% dal *Sud*), mentre il restante 18% proviene dall'**estero**.

Tra i municipi in cui risiedono i romani intervistati (cfr. grafico sottostante), emerge nettamente il **Municipio I** (22% sul totale), ma si evidenzia una buona percentuale anche di chi giunge dai vari Comuni della **Città Metropolitana** (14%).



■ 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 visita	Giudizio generale
Immagine della mostra	1,000	,277**	,170*	0,099	0,048	,328**
Pannelli e didascalie	,277**	1,000	,413**	,166*	,221**	,355**
Supporti digitali	,170*	,413**	1,000	,276**	0,123	,239**
Allestimento	0,099	,166*	,276**	1,000	0,065	,248**
Chiarezza percorso di visita	0,048	,221**	0,123	0,065	1,000	,265**
Giudizio generale	,328**	,355**	,239**	,248**	,265**	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.

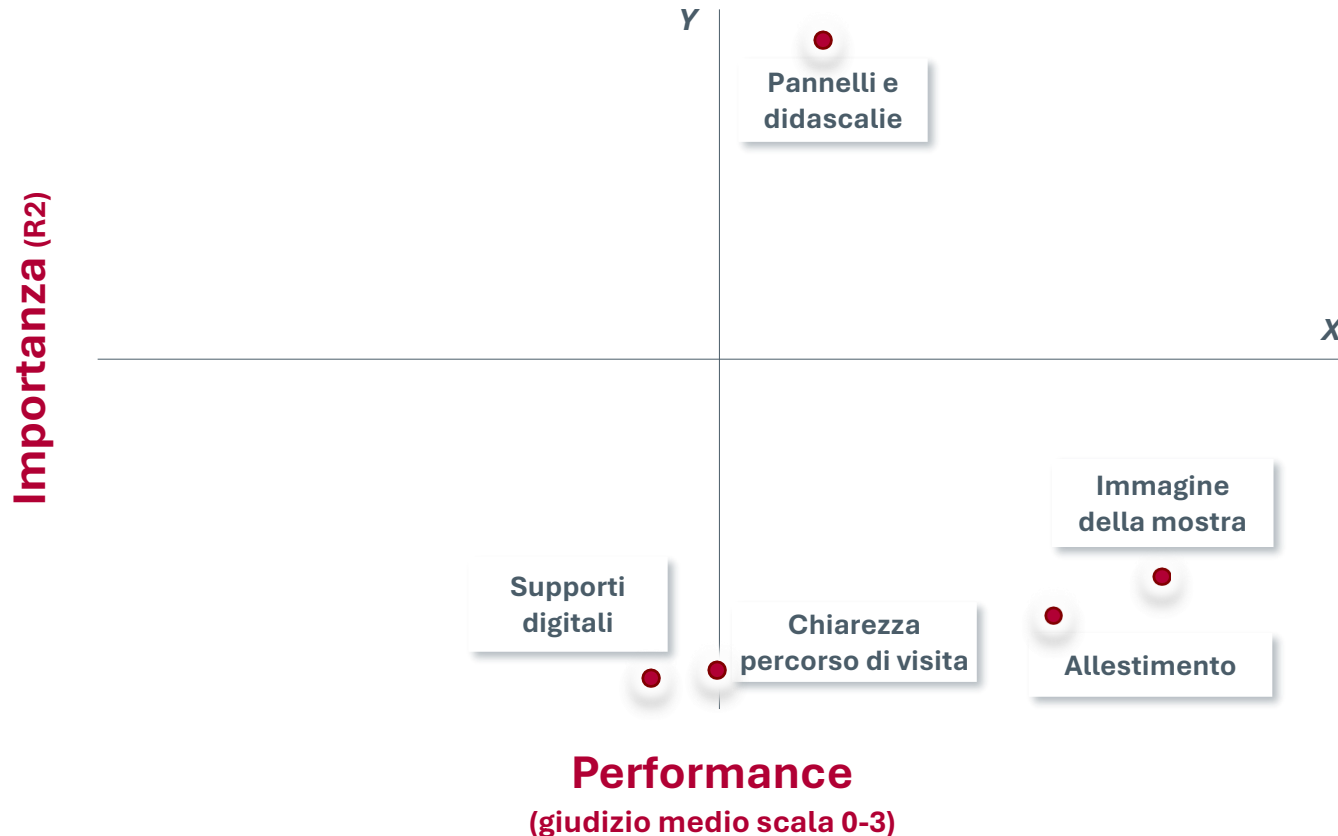
Per la mostra “*Franco Fontana. Retrospective*” la variabile che risulta più correlata al giudizio generale è l’apparato didattico, ovvero i **pannelli e didascalie**.

Coefficienti di correlazione di Spearman sul giudizio generale	
Pannelli e didascalie	0,355
Immagine della mostra	0,328
Chiarezza percorso visita	0,265
Allestimento	0,248
Supporti digitali	0,239

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'apparato didattico (**pannelli e didascalie**) rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa sottostante. 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, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



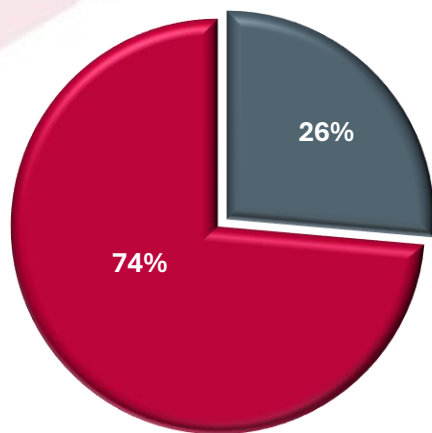
Cluster Analysis

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

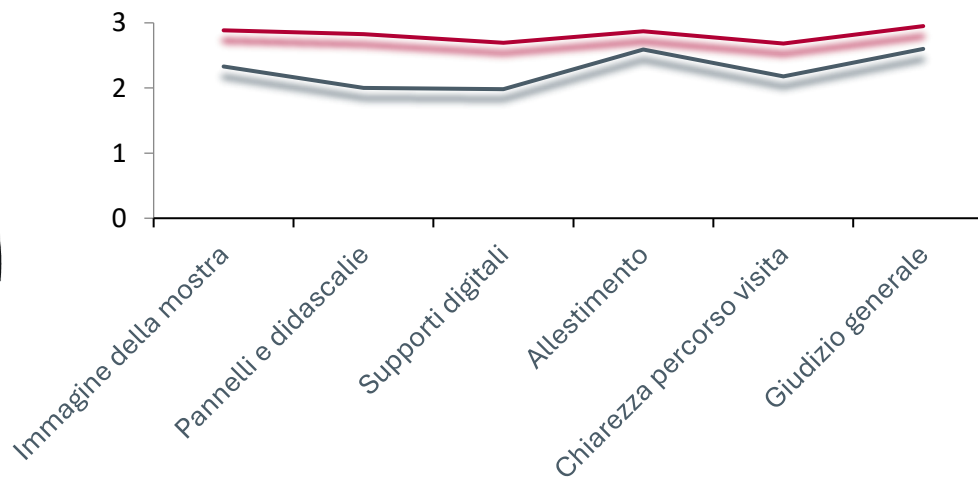
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è piuttosto buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (**62** individui per il *Cluster 1* e **173** per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

Cluster 1 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza uomini; turisti italiani; di età 35-54 anni; titolo di laurea; liberi professionisti e lavoratori in proprio; vengono a conoscenza della mostra tramite i siti internet e passando per caso; vi si recano soprattutto insieme ai propri amici; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi.

Cluster 2 – Molto soddisfatti: in prevalenza donne; residenti a Roma e turisti stranieri; di età 26-34 anni e over 55 anni; titolo di diploma o post laurea; occupati dipendenti (impiegati e dirigenti) e pensionati; vengono a conoscenza della mostra tramite passaparola, affissioni pubblicitarie/schermi LED e social network; vi si recano soprattutto da soli, in coppia e con la famiglia; giudizio superiore alle proprie aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 177**

ELOGI bellissima mostra, molto ben fatta (5); ottima illuminazione (2); piace molto anche l'allestimento (1); intervista interessante (1). **Totale 9**

SUPPORTI INFORMATIVI maggiori dettagli e informazioni (anche tecniche) sulle singole fotografie esposte (8); didascalie più approfondite e contestualizzate (8); refusi sulle didascalie (1). **Totale 17**

PERCORSO più chiaro e lineare (7); confuso nella parte centrale (4); altro (2). **Totale 13**

POSTI A SEDERE più panche per sedersi, anche davanti al video (7); altro (1). **Totale 8**

SUPPORTI DIGITALI qualche video in più, ad es. su come lavora l'autore (4); posizionare il video con l'intervista ad inizio mostra (2); alzare il volume perché è troppo basso (2). **Totale 8**

LIBRERIA scarsa qualità della stampa del catalogo (4); troppo caro il catalogo e più poster con le foto in esposizione (3). **Totale 7**


CONTENUTO più foto e testi in esposizione (6); altro (1). **Totale 7**

AUDIOGUIDA manca un'audioguida della mostra. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 10**

TOTALE 75 SUGGERIMENTI

Allegato 1 - Questionario

	13 Dicembre 2024 - 31 Agosto 2025	Sistema Qualità
	Franco Fontana. Retrospective	MICS 7 2025
	Museo dell'Ara Pacis	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 **Se sì come è venuto a conoscenza della card?.....**

Come è venuto a conoscenza della mostra?

<input type="checkbox"/> stampa	<input type="checkbox"/> siti internet	<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	<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	<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"/>

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?

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 Altro

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.....)



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