Zètema progetto cultura

Indagini di Customer Satisfaction

Archivio Storico Capitolino

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 dell'Archivio
- È già venuto all'Archivio Storico Capitolino
- Motivazione della visita
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe l'Archivio ad un amico
- 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. **133 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate dal personale dell'Ufficio Customer Care con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 25 febbraio al 5 marzo 2025** presso l'***Archivio Storico Capitolino*** (gli intervistati rappresentano il 55% degli ingressi totali 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 92%, un margine di errore di stima di ±5,12%.
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 degli utenti intervistati è buono, con una media di **2,54** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **95%**.
Al di sopra del giudizio generale vi sono il **personale di accoglienza** (2,90), il **guardaroba** (2,73), la **competenza del personale per l'interpretazione dei testi e la consulenza nella ricerca** (2,67).

Quasi tutti gli aspetti oggetto d'indagine hanno una media al di sopra dello standard minimo di 2,20, tranne le **postazioni pc** (2,11) ed il **numero pezzi da consultare** (1,88).
Gli **orari di apertura** rappresentano la variabile ritenuta più importante nella mappa, dove le **postazioni pc** emergono tra i possibili miglioramenti prioritari; entrambi sono anche gli elementi più correlati all'esperienza complessiva. Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevale la **consultazione** (n. 30 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **cittadini romani** (85% sul campione totale), soprattutto **liberi professionisti** (61%), in possesso di un titolo di **laurea/post laurea** (73%), appartenenti alle fasce di età **45-64 anni** (47%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi viene a conoscenza dell'*Archivio* attraverso il **lavoro** (52%), **scuola/università** (27%) e **passaparola** (9%).
Risulta significativo che *lavoro* e *passaparola* siano i canali predominanti per gli uomini, di età 45-74 anni, residenti a Roma, diplomati, già stati all'Archivio, il cui giudizio è uguale alle aspettative. Invece la voce *scuola/università* prevale in particolare per le donne, di età 26-39 anni, alcune giungono da fuori Roma, con titolo di laurea/post laurea, vengono per la prima volta e hanno un giudizio superiore alle proprie attese.

Tabella riassuntiva

Archivio Storico Capitolino 2025	Media	Mediana*	Risposte valide	Deviazione standard**	Risposte mancanti	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto/Abbastanza soddisfatti
Orari di apertura	2,53	3,00	133	0,646	0	59%	2%	95%
Personale di accoglienza	2,90	3,00	131	0,325	2	91%	0%	99%
Guardaroba	2,73	3,00	129	0,446	4	73%	0%	100%
Competenza personale	2,67	3,00	129	0,564	4	71%	1%	97%
Numero pezzi da consultare	1,88	2,00	130	0,886	3	28%	5%	65%
Numero posti a sedere	2,43	3,00	130	0,704	3	53%	2%	92%
Postazioni pc	2,11	2,00	128	0,806	5	35%	3%	79%
Esperienza complessiva	**2,54**	**3,00**	**133**	**0,609**	**0**	**59%**	**1%**	**95%**

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

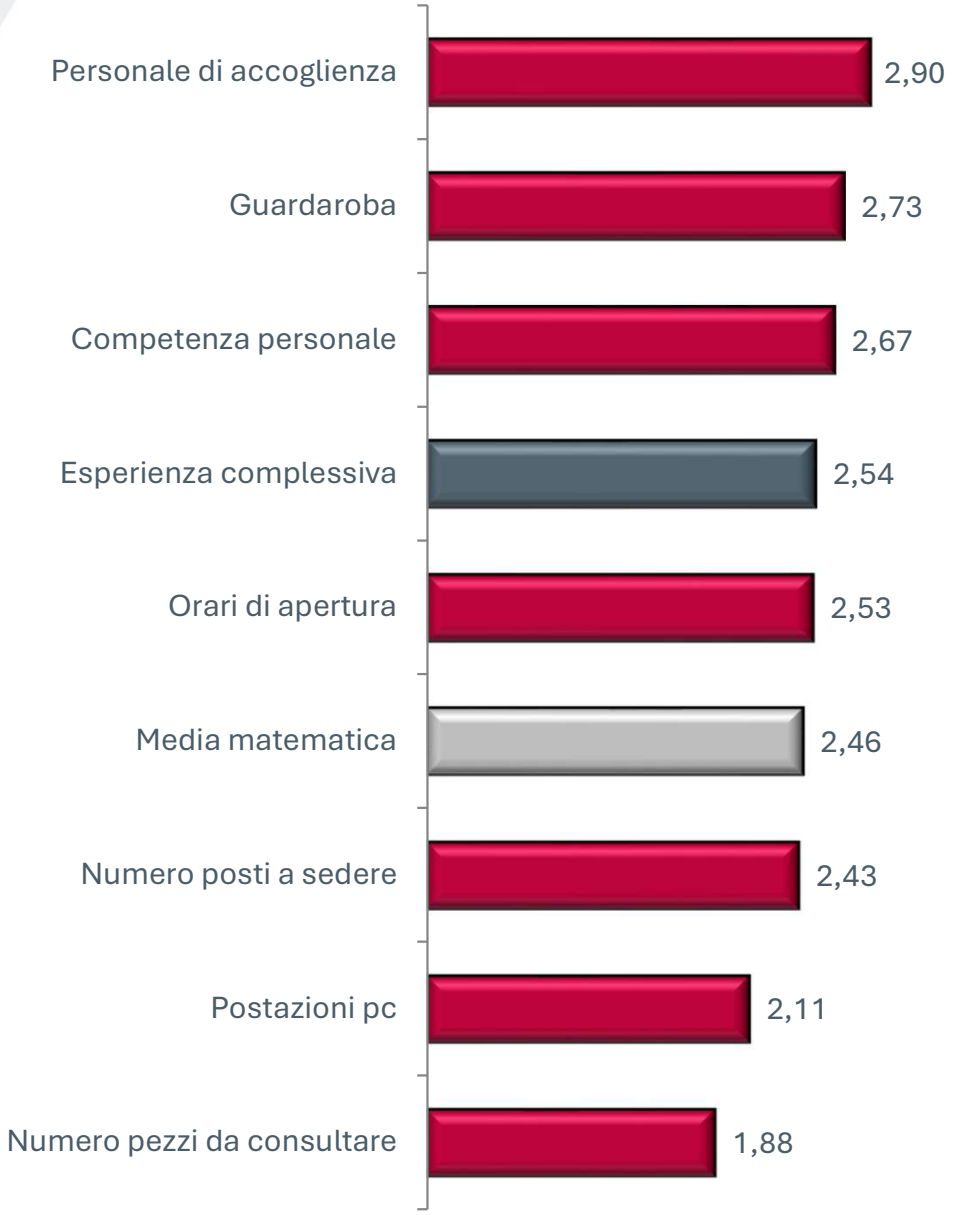
***La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,46).*

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale di accoglienza** e il **guardaroba**.

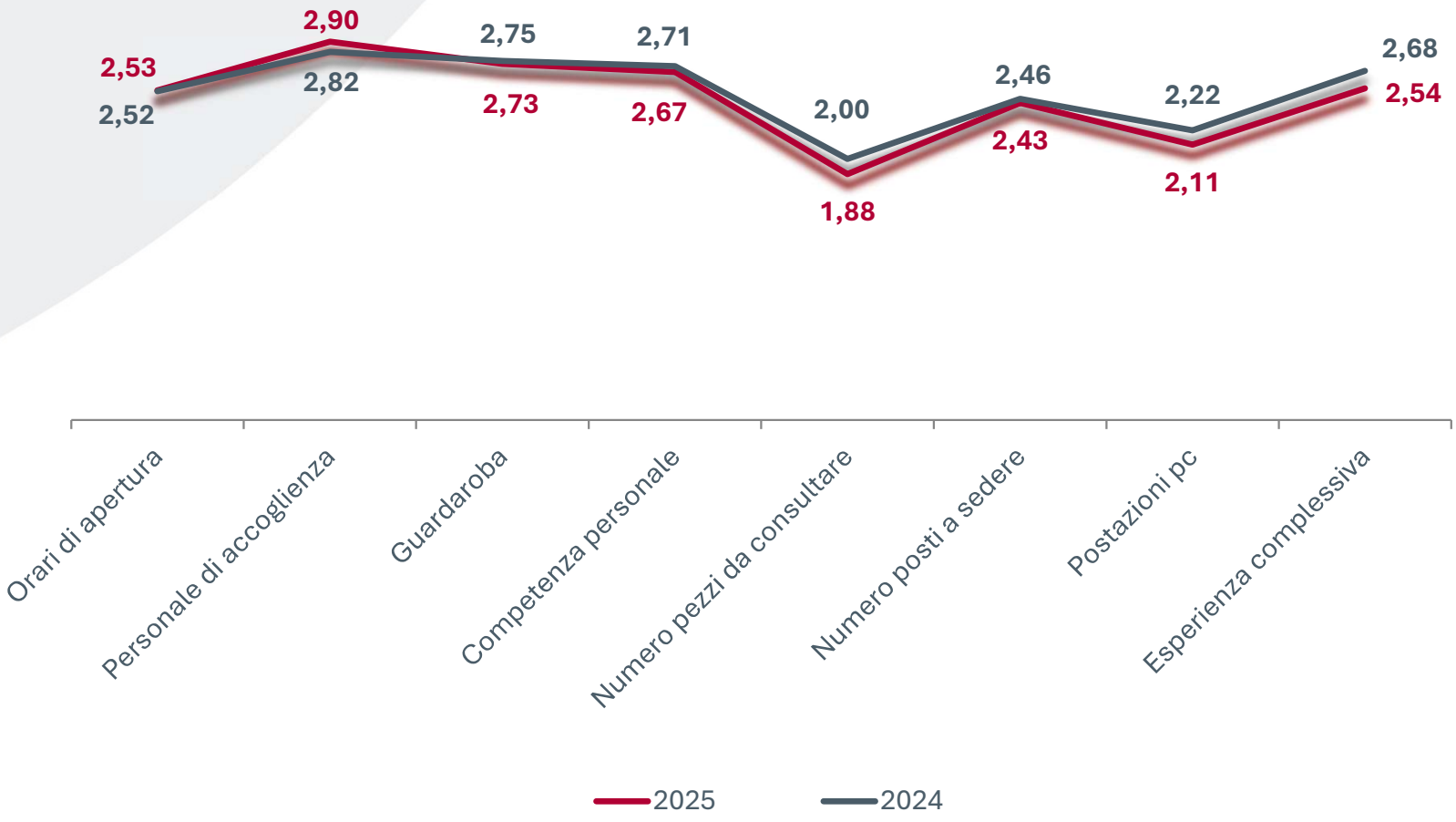
Quasi tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, tranne le **postazioni pc** e il **numero pezzi da consultare**.



Analisi del trend 2024-2025

Rispetto all'indagine precedente il trend risulta piuttosto costante e lineare.

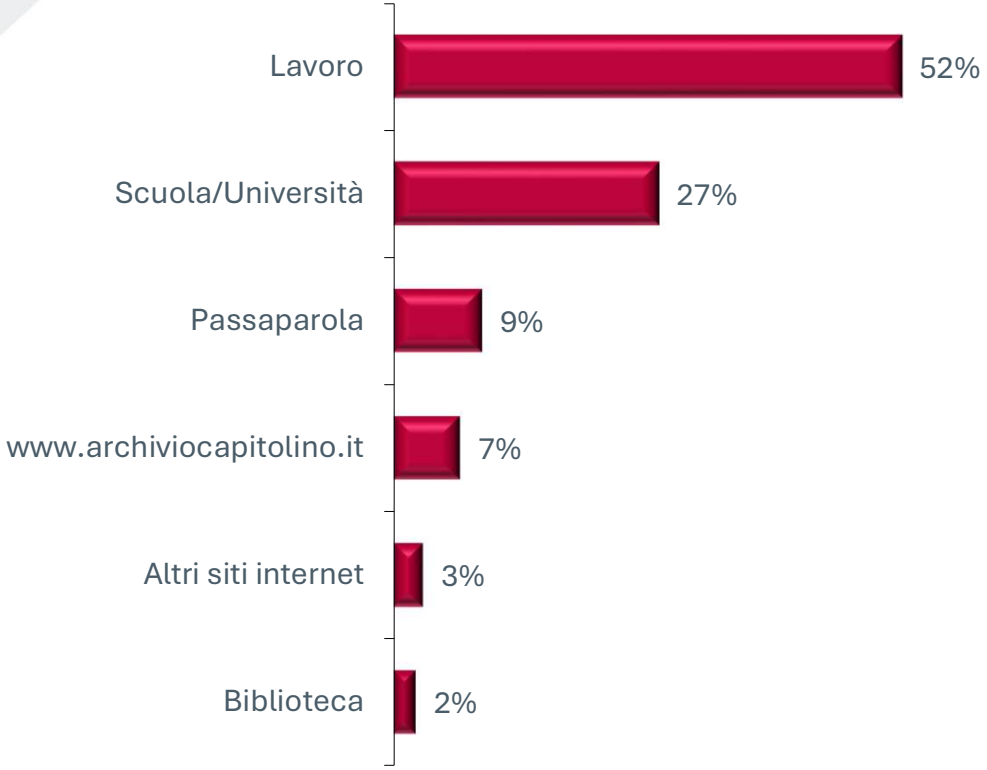
Si registra un lieve decremento generale del livello di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sull'**esperienza complessiva**. Si evidenzia, inoltre, un aumento della soddisfazione media sugli **orari di apertura** e sul **personale di accoglienza.**



Come è venuto a conoscenza dell'Archivio

Oltre la metà degli intervistati (52% sul totale) dichiara di essere venuto a conoscenza dell'*Archivio Storico Capitolino* tramite **lavoro**, **scuola/università** (27%) e **passaparola** (9%).

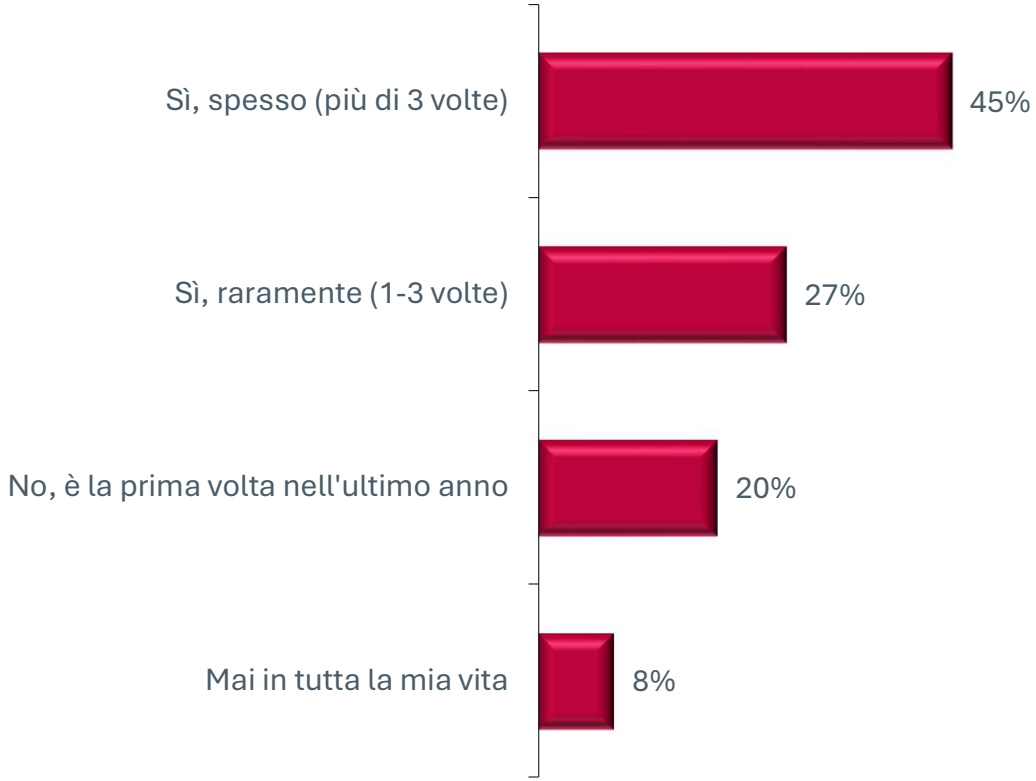
Risulta significativo che lavoro e passaparola siano i canali predominanti per gli uomini, di età 45-74 anni, residenti a Roma, diplomati, già stati all'Archivio, il cui giudizio è uguale alle aspettative. Invece la voce scuola/università prevale in particolare per le donne, di età 26-39 anni, alcune giungono da fuori Roma, con titolo di laurea/post laurea, vengono per la prima volta e hanno un giudizio superiore alle proprie attese.



È già venuto all'Archivio Storico Capitolino

La maggior parte degli intervistati (72% sul campione totale) dichiara di **essere già stato** all'Archivio (di cui il 45% spesso "*più di tre volte*" e il 27% raramente "*tra una e tre volte*"), mentre il 20% non vi si è recato nell'ultimo anno e il restante 8% non vi è mai stato.

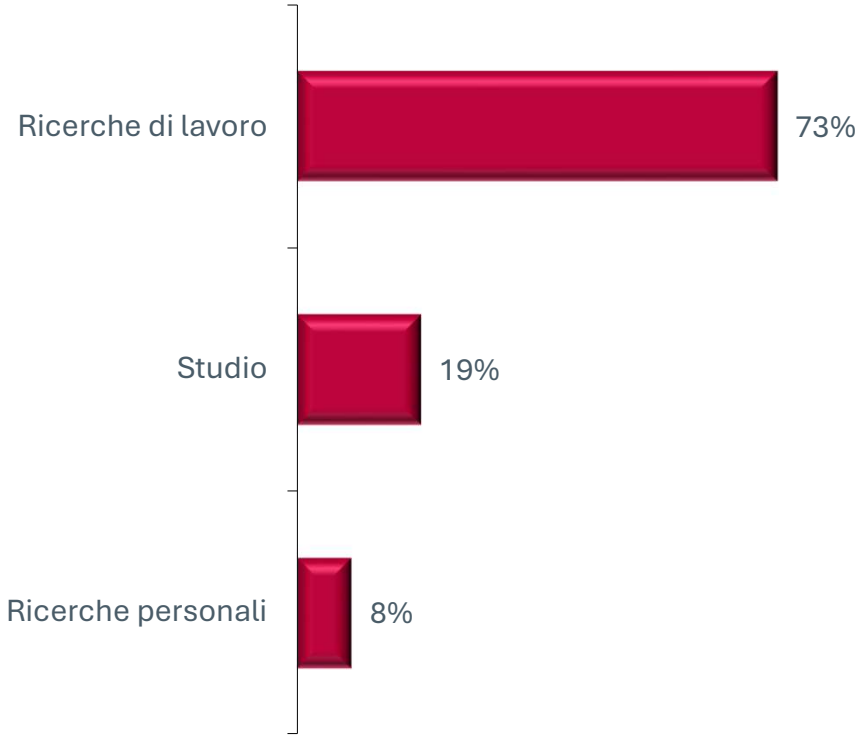
È rilevante che i frequentatori abituali dell'Archivio siano prevalentemente uomini, residenti a Roma. Invece i nuovi fruitori sono soprattutto donne, che giungono da fuori Roma.



Motivazione della visita

Il 73% degli intervistati afferma di essersi recato all'*Archivio* per fare delle **ricerche di lavoro**, il 19% è venuto per motivi di **studio** e il restante 8% per effettuare **ricerche personali**.

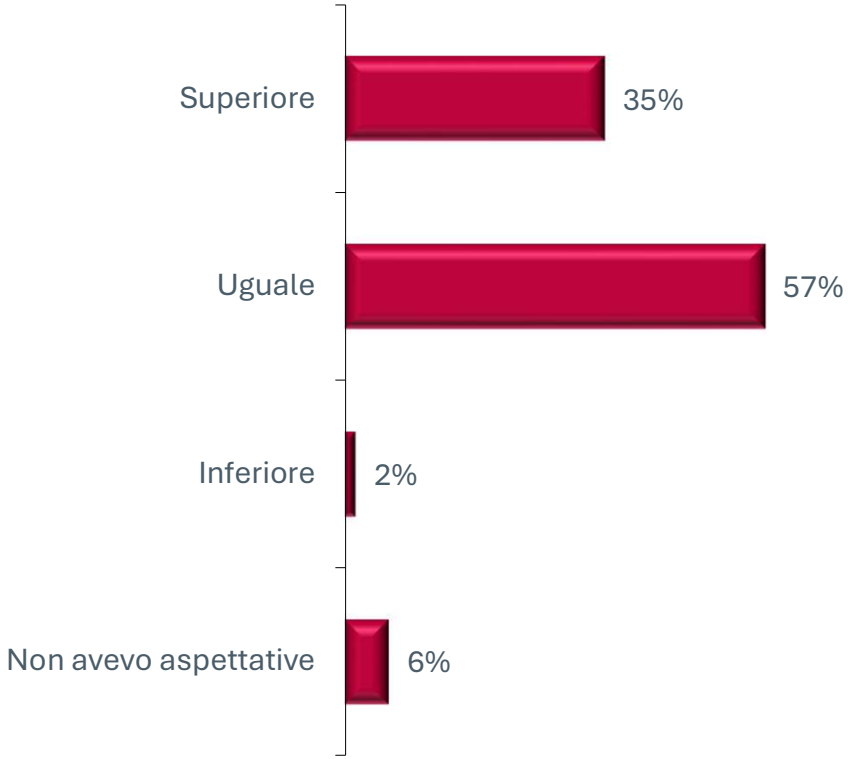
Risulta significativo che a recarsi all'Archivio per effettuare ricerche siano in prevalenza gli uomini, di età 40-64 anni (*ricerche di lavoro*) e over 65 anni (*ricerche personali*), diplomati, il cui giudizio è uguale alle aspettative.
Invece a rispondere per motivi di studio sono principalmente le donne, di età 19-39 anni, con titolo di laurea/post laurea e giudizio superiore alle attese o ne sono prive.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 57% del campione totale ha un **giudizio uguale alle proprie attese**, mentre per il 35% è superiore e solo per il 2% è inferiore. Il restante 6% dichiara infine di non avere avuto aspettative prima della visita all'Archivio.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano in prevalenza le donne, che giungono da fuori Roma, nel complesso molto soddisfatte della loro esperienza in questo spazio culturale. Invece il giudizio è uguale alle aspettative soprattutto per gli uomini, romani, il cui giudizio generale è abbastanza soddisfacente.

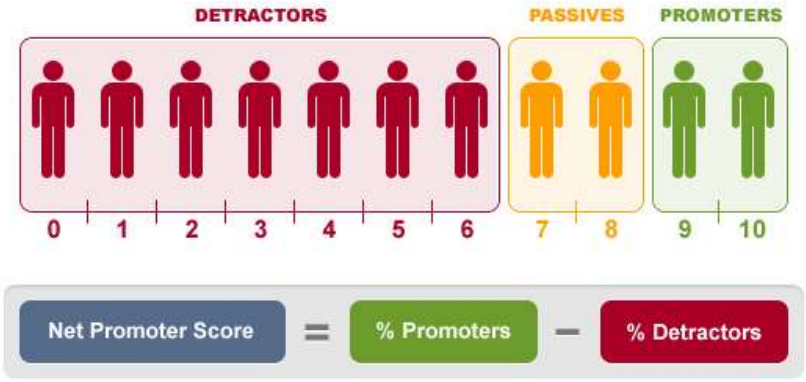


Consiglierebbe l'*Archivio* ad un amico

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 dello spazio culturale che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà l'*Archivio Storico Capitolino* è pari al **56%**.

Inoltre, si evidenzia che il 32% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei "*promotori*" e solo il 6% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).



NET PROMOTER SCORE *Archivio Storico Capitolino - 2025*										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	2	1	3	2	11	31	30	53
0%	0%	0%	2%	1%	2%	1%	8%	24%	22%	40%
DETRATTORI = 6%							PASSIVI= 32%		PROMOTORI= 62%	
62%-6%=56%										

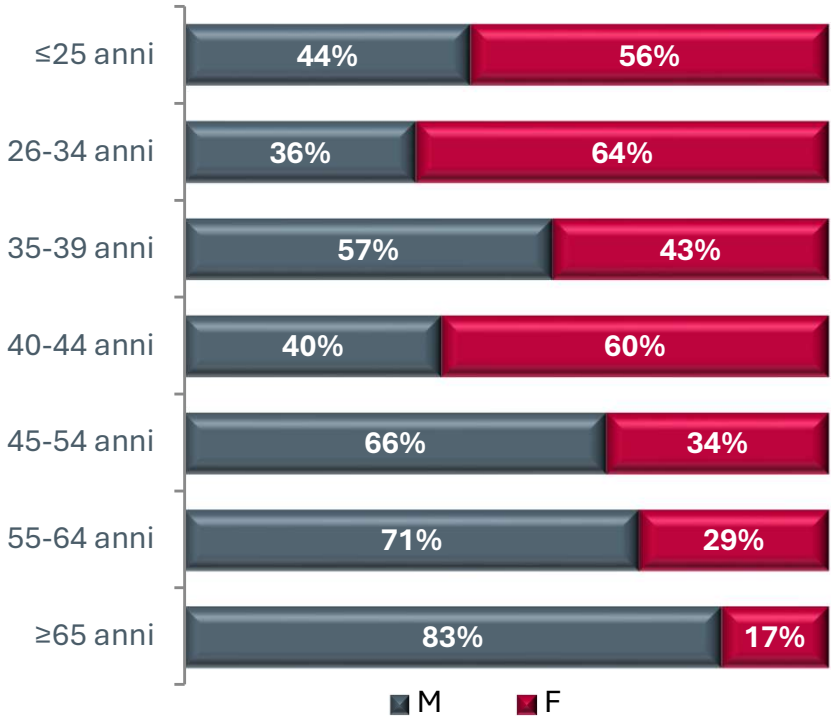
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

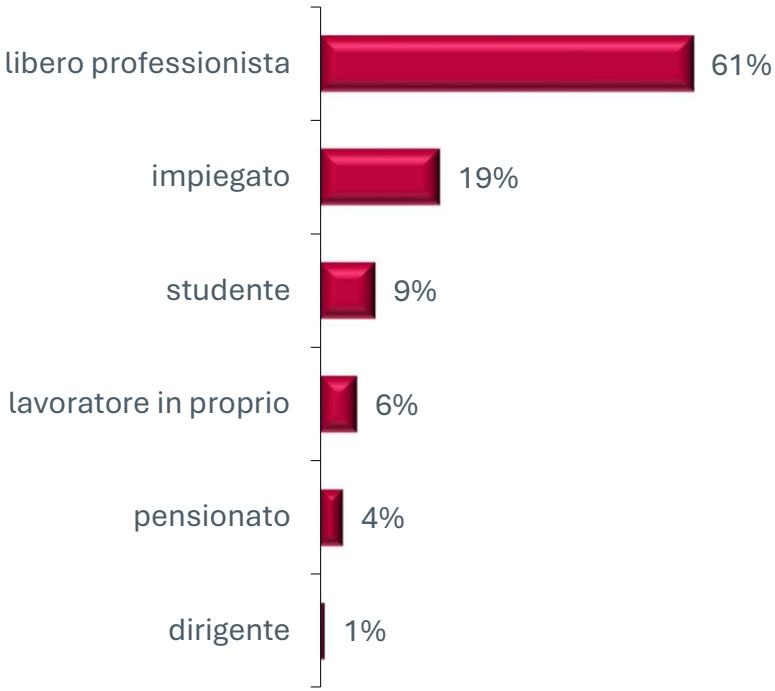
In tale indagine prevale il **genere maschile** (59% sul totale) in quasi tutte le fasce di età, ad eccezione di quelle dei minori di 34 anni e 40-44 anni (*cfr*. grafico in basso a sinistra).

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i **45** e **64 anni** (47%), mentre quelle più giovani dei 26-39 anni raggiungono una percentuale del 29%.

Il 73% del campione dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea/post laurea.**

Rispetto alle categorie professionali, nel grafico sottostante a destra emergono nettamente i **liberi professionisti** (61%), seguiti da impiegati (19%) e studenti (9%).

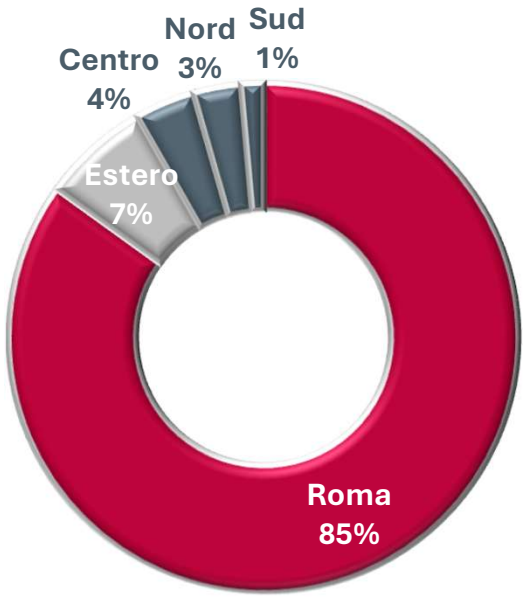


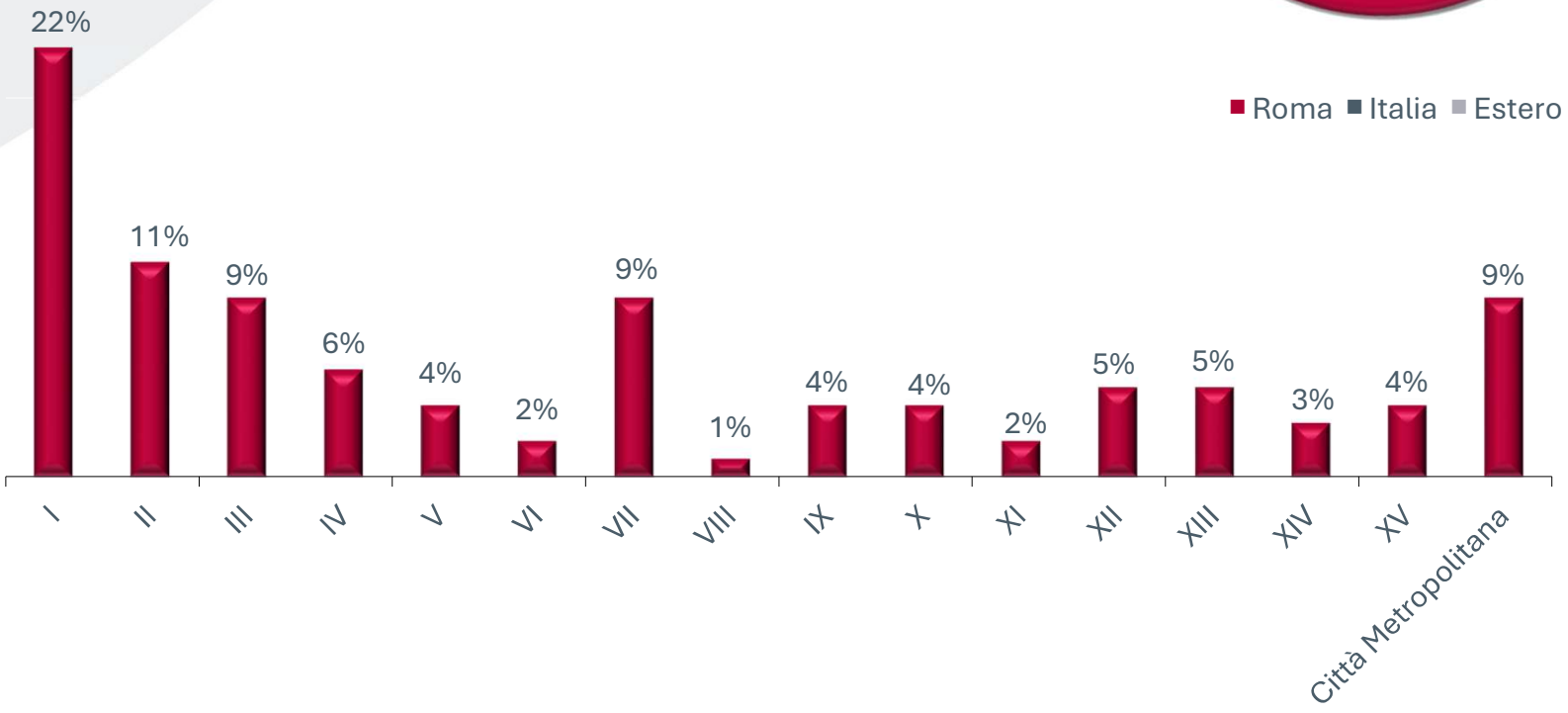


Analisi socio-demografica (provenienza)

L'85% degli intervistati è costituito da **residenti a Roma**, l'8% giunge da altre città italiane e un 7% proviene dall'estero.

Tra i municipi in cui risiedono maggiormente i romani intervistati prevale nettamente il **Municipio I** (22%), seguito dal Municipio II (11%).
Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui vari municipi di residenza.





Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata *di Spearman****	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Guardaroba	Competenza personale	Numero pezzi da consultare	Numero posti a sedere	Postazioni pc	Esperienza complessiva
Orari di apertura	1,000	,357**	,275**	,176*	,258**	,210*	,347**	,456**
Personale di accoglienza	,357**	1,000	,339**	,275**	0,069	0,118	,279**	,375**
Guardaroba	,275**	,339**	1,000	,221*	0,096	,201*	,302**	,239**
Competenza personale	,176*	,275**	,221*	1,000	0,071	,385**	,403**	,385**
Numero pezzi da consultare	,258**	0,069	0,096	0,071	1,000	,351**	,443**	,391**
Numero posti a sedere	,210*	0,118	,201*	,385**	,351**	1,000	,650**	,376**
Postazioni pc	,347**	,279**	,302**	,403**	,443**	,650**	1,000	,457**
Esperienza complessiva	,456**	,375**	,239**	,385**	,391**	,376**	,457**	1,000

*** *L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile.*

Correlazione 2/2

Per una visione più immediata e diretta è stata estrapolata dalla tabella della pagina precedente, la colonna laterale di sintesi relativa agli aspetti indagati che sono maggiormente correlati alla soddisfazione generale (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutte le variabili sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

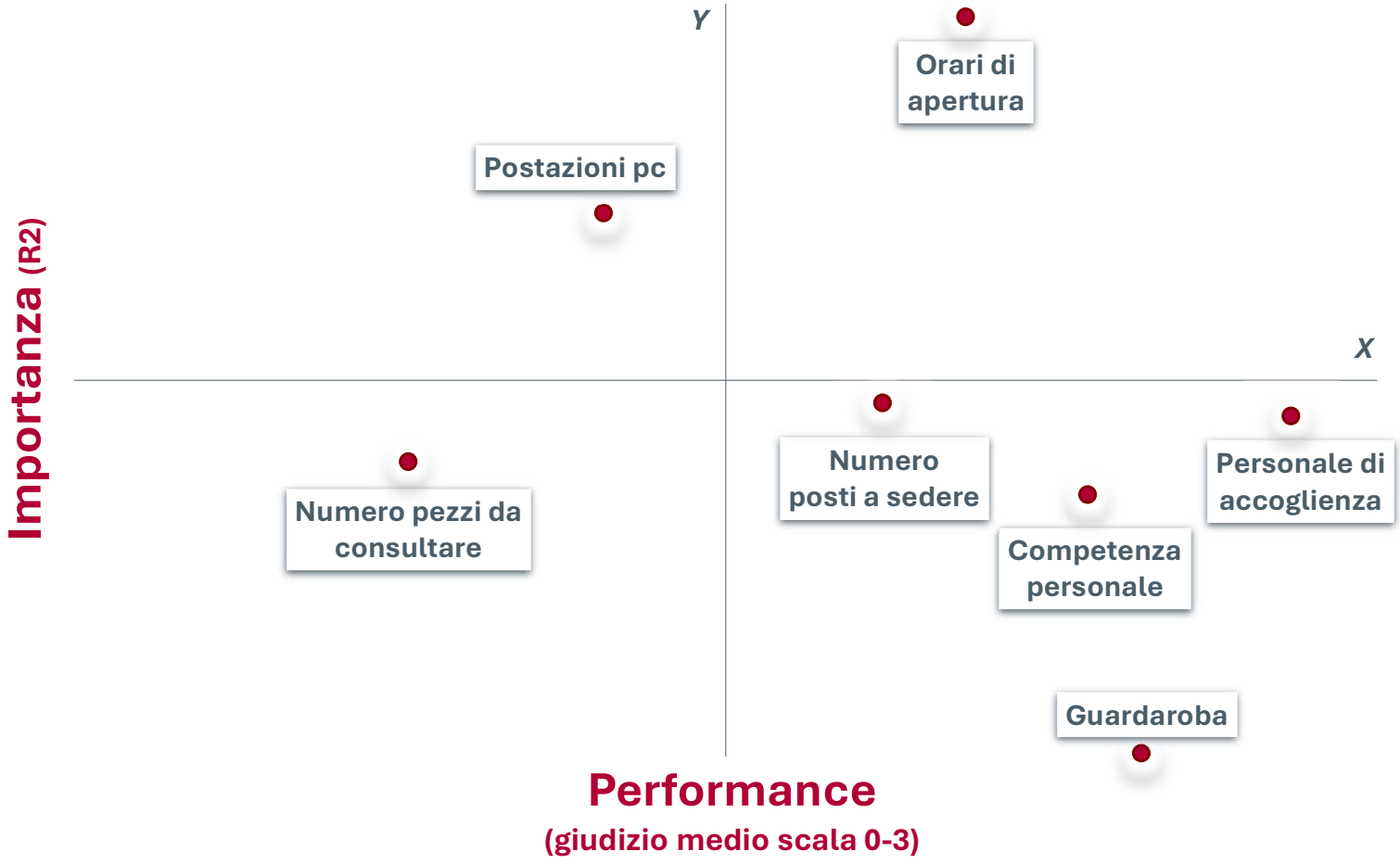
Per l'*Archivio Storico Capitolino* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono quelli relativi alle **postazioni pc** e agli **orari di apertura**.

Coefficienti di correlazione *di Spearman* sul giudizio generale	
Postazioni pc	0,457
Orari di apertura	0,456
Numero pezzi da consultare	0,391
Competenza personale	0,385
Numero posti a sedere	0,376
Personale di accoglienza	0,375
Guardaroba	0,239

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Gli **orari di apertura** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa sottostante, mentre le **postazioni pc** risultano tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano i servizi che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).

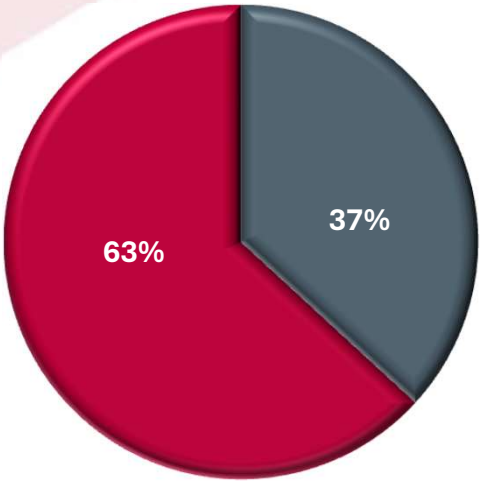


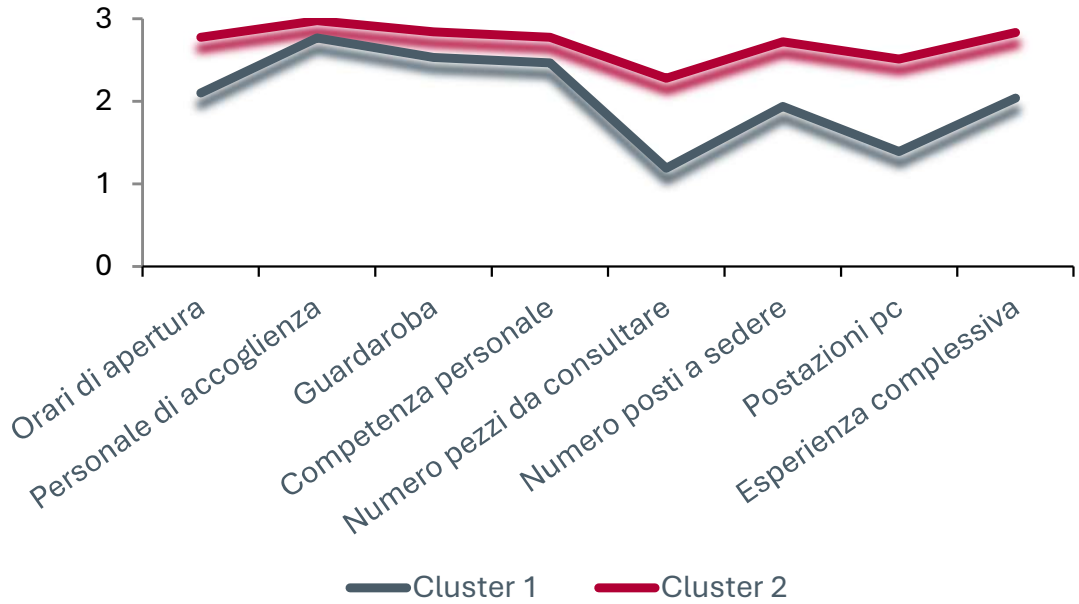
Cluster Analysis

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 (**49** individui per il *Cluster 1* e **84** per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

Cluster 1 – Abbastanza o Poco soddisfatti: in prevalenza uomini; di età 35-39 anni e 55-64 anni; titolo di laurea/post laurea; impiegati e liberi professionisti; frequentatori abituali dell'Archivio; lo hanno conosciuto attraverso il lavoro e il passaparola; vi si recano soprattutto per effettuare ricerche di lavoro; giudizio uguale alle aspettative.

Cluster 2 – Molto soddisfatti: in prevalenza donne; di età 19-34 anni, 40-54 anni e over 65 anni; titolo di diploma; studenti, lavoratori in proprio e pensionati; nuovi frequentatori dell'Archivio; lo hanno conosciuto attraverso l'università e il sito web *www.archiviocapitolino.it*; vi si recano soprattutto per svolgere ricerche di studio e/o personali; giudizio superiore alle aspettative.

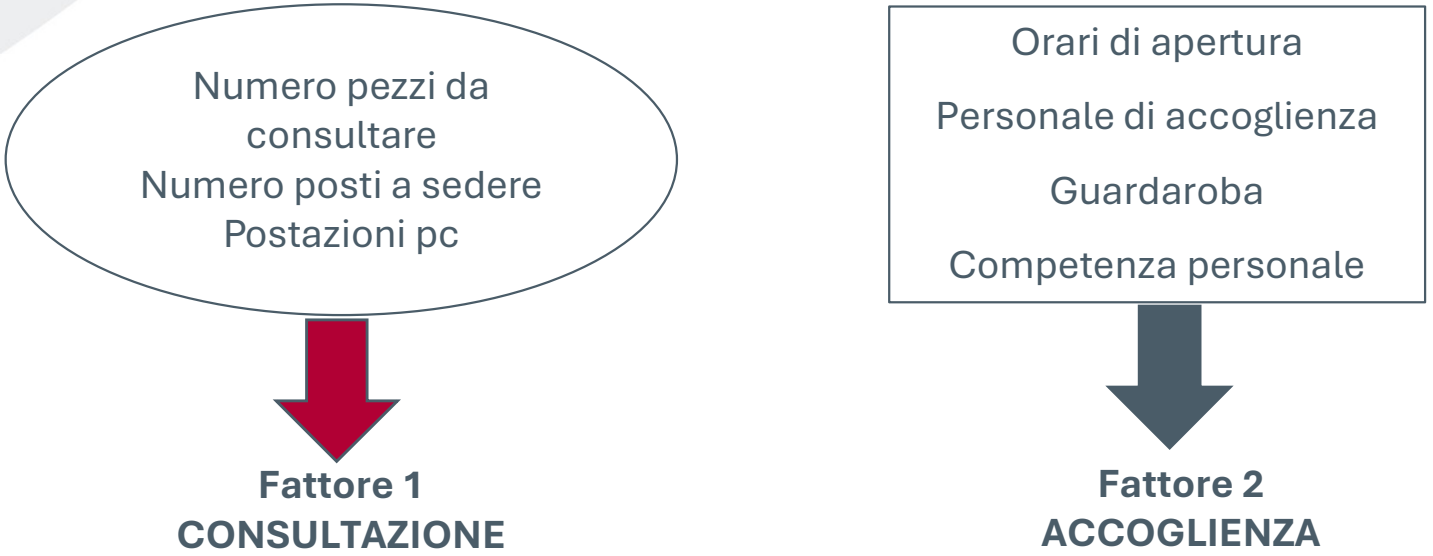




Analisi Fattoriale

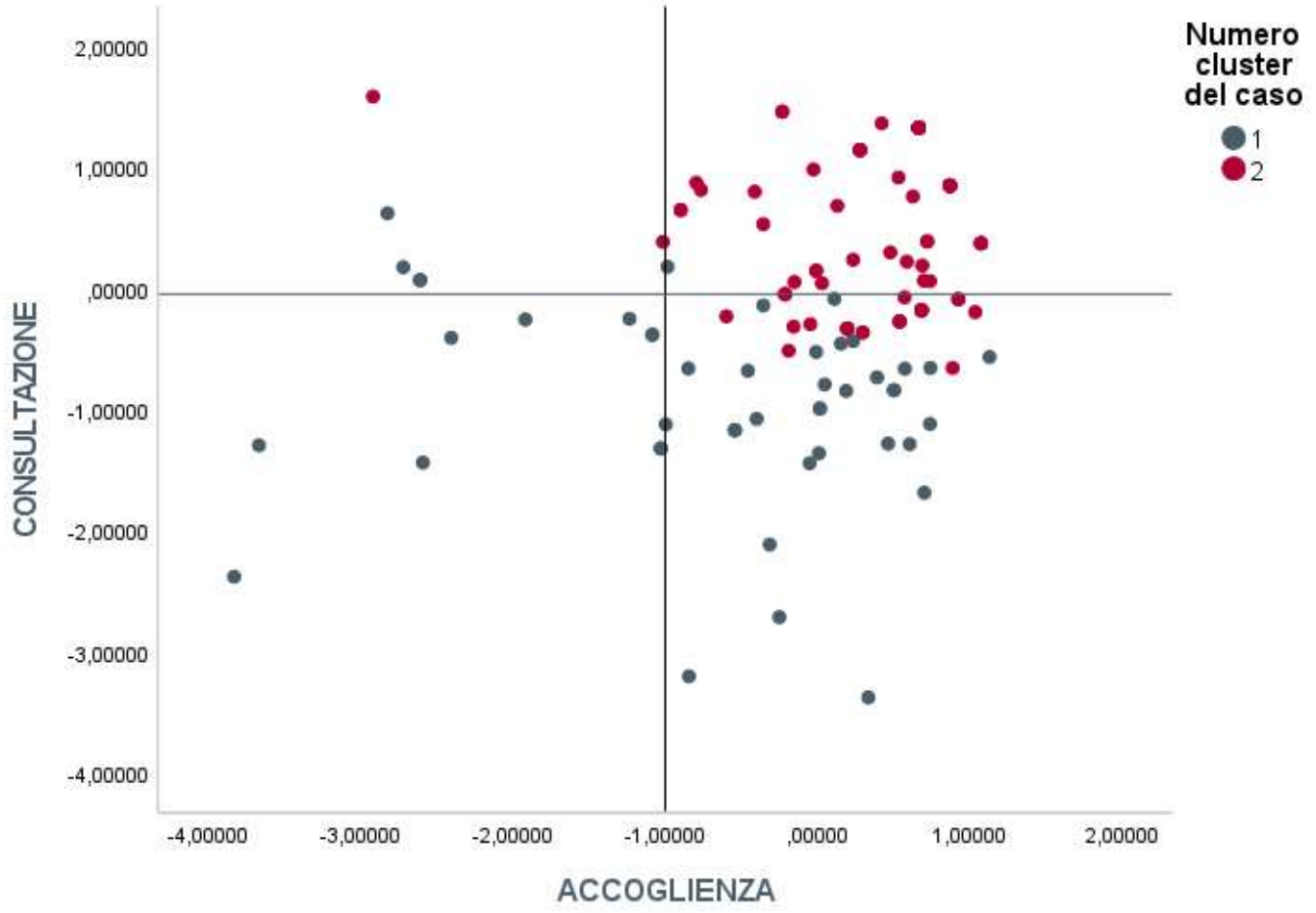
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 2 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 dispersività di giudizi, soprattutto sul Fattore 1 ("*Consultazione*").



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 97**

ELOGI continuate così. **Totale 1**

CONSULTAZIONE più possibilità di prese, aumentare il numero di progetti da poter visionare (13); possibilità di fare ricerche online, digitalizzare la richiesta da remoto (13); altro (4). **Totale 30**

POSTAZIONI PC da aumentare, computer da aggiornare. **Totale 7**

ALTRO. **Totale 7**

TOTALE 44 SUGGERIMENTI

Allegato 1 – Questionario

Zètema progetto cultura

Questionario
Archivio Storico Capitolino

Sistema Qualità
M ICS 10 2025

DATA: __/__/_____

Buongiorno,
le chiediamo la cortesia di rispondere ad alcune domande sui servizi offerti dall'*Archivio Storico Capitolino* per aiutarci a migliorarne la qualità dei servizi erogati e rendere il più agevole possibile la sua visita in tale spazio culturale.

Indichi per questi aspetti il suo livello medio di soddisfazione secondo la scala laterale:	**Molto soddisfatto**	**Abbastanza soddisfatto**	**Poco soddisfatto**	**Per niente soddisfatto**
Orari di apertura al pubblico	☐	☐	☐	☐
Personale di accoglienza	☐	☐	☐	☐
Servizio di guardaroba	☐	☐	☐	☐
Competenza personale per interpretazione testi e consulenza ricerca	☐	☐	☐	☐
Numero pezzi da consultare	☐	☐	☐	☐
Numero posti a sedere a disposizione	☐	☐	☐	☐
Postazioni p.c.	☐	☐	☐	☐
Esperienza complessiva *Archivio Storico Capitolino*	☐	☐	☐	☐

Rispetto alle attese, il suo livello di soddisfazione è:

☐ Superiore alle aspettative ☐ Uguale alle aspettative ☐ Inferiore alle aspettative ☐ Non avevo aspettative

Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe l'*Archivio Storico Capitolino*?

MINIMO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 **MASSIMO**

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Nell'ultimo anno è già venuto all'*Archivio Storico Capitolino*?

☐ Mai in tutta la mia vita ☐ No, è la prima volta quest'anno ☐ Sì, raramente (1-3 volte) ☐ Sì, spesso (oltre 3 volte)

Per quale motivo vi si è recato? ☐ Studio ☐ Ricerche di lavoro ☐ Ricerche personali ☐ Altro.....

Come è venuto a conoscenza dell'*Archivio Storico Capitolino* la prima volta che vi si è recato?

☐ stampa (quotidiani/riviste)
☐ www.archiviocapitolino.it
☐ altri siti internet
☐ biblioteca
☐ lavoro
☐ stendardo sull'edificio
☐ scuola/università
☐ passando, per caso
☐ passaparola (amici/parenti)
☐ altro (specificare:.....)

SUGGERIMENTI/ ASPETTI DA MIGLIORARE

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI

Età: ☐ 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 (fino alle medie inferiori) ☐ studi superiori ☐ laurea ☐ post-laurea

Professione:
☐ impiegato
☐ dirigente
☐ studente
☐ pensionato
☐ libero professionista
☐ disoccupato
☐ lavoratore in proprio
☐ altro (specificare:.....)

Residenza: ☐ **ROMA** - indicare MUNICIPIO/ZONA:.....
☐ **ALTRA CITTÀ ITALIANA** – indicare PROVINCIA:.....
☐ **ESTERO** – indicare NAZIONALITÀ:.....

Zètema
progetto cultura

Zètema 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