

Data 02/01/2020

Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco

5 Ottobre – 27 Novembre 2019

Zè

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 2018-2019
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo museo ad un amico
- 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 (Analisi Fattoriale)
- Suggestimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di **115** questionari somministrati a campione sia attraverso interviste *face-to-face* che autocompilazione dal **5 ottobre** al **27 novembre** presso il **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (gli intervistati rappresentano il 7% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine). Durante l'indagine era presente la mostra temporanea "*Il Leone e la Montagna*".

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media dell'93%, un margine di errore di stima di $\pm 4,68\%$.

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 2019, 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 **2,70** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono la **pulizia del sito** (2,85), il **personale di accoglienza** (2,80), le **opere della collezione** (2,79) e il **personale in sala** (2,73).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione del **guardaroba** (2,18) e dei **posti a sedere** (2,14).

Le **opere della collezione** sono la variabile ritenuta più importante e soddisfacente, ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva, insieme al **guardaroba**, che però è in una posizione *borderline* tra i possibili miglioramenti prioritari (cfr. pp. 16-18).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 44% da **romani, impiegati** (38%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (63%), di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (57% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando per caso** (45% sul totale degli intervistati), poi seguono lo **stendardo sull'edificio** (14%) e il **passaparola** (13% per entrambi).

È significativo che ad avere conosciuto il museo passando, per caso siano soprattutto i turisti (sia italiani e stranieri), giovani di età 19-39 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti. Lo stendardo sull'edificio emerge principalmente tra i visitatori romani, di età 40-44 anni, diplomati, che non hanno mai visitato il *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco*, con un giudizio superiore alle attese o ne sono privi, molto soddisfatti della loro esperienza complessiva.

Tabella riassuntiva

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2019	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,54	3,00	109	6	0,646	5%	62%	0%	92%
Orari di apertura	2,53	3,00	115	0	0,729	0%	65%	2%	90%
Personale di accoglienza	2,80	3,00	112	3	0,534	3%	85%	2%	97%
Guardaroba	2,18	2,00	22	93	0,664	81%	32%	0%	86%
Opere della collezione	2,79	3,00	113	2	0,452	2%	81%	0%	98%
Supporti informativi	2,59	3,00	111	4	0,547	3%	61%	0%	97%
Personale in sala	2,73	3,00	83	32	0,496	28%	76%	0%	98%
Segnaletica interna	2,63	3,00	111	4	0,571	3%	68%	0%	95%
Posti a sedere	2,14	2,00	72	43	0,756	37%	36%	0%	78%
Pulizia del sito	2,85	3,00	112	3	0,407	3%	87%	0%	98%
Esperienza complessiva	2,70	3,00	112	3	0,499	3%	71%	0%	98%

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

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

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

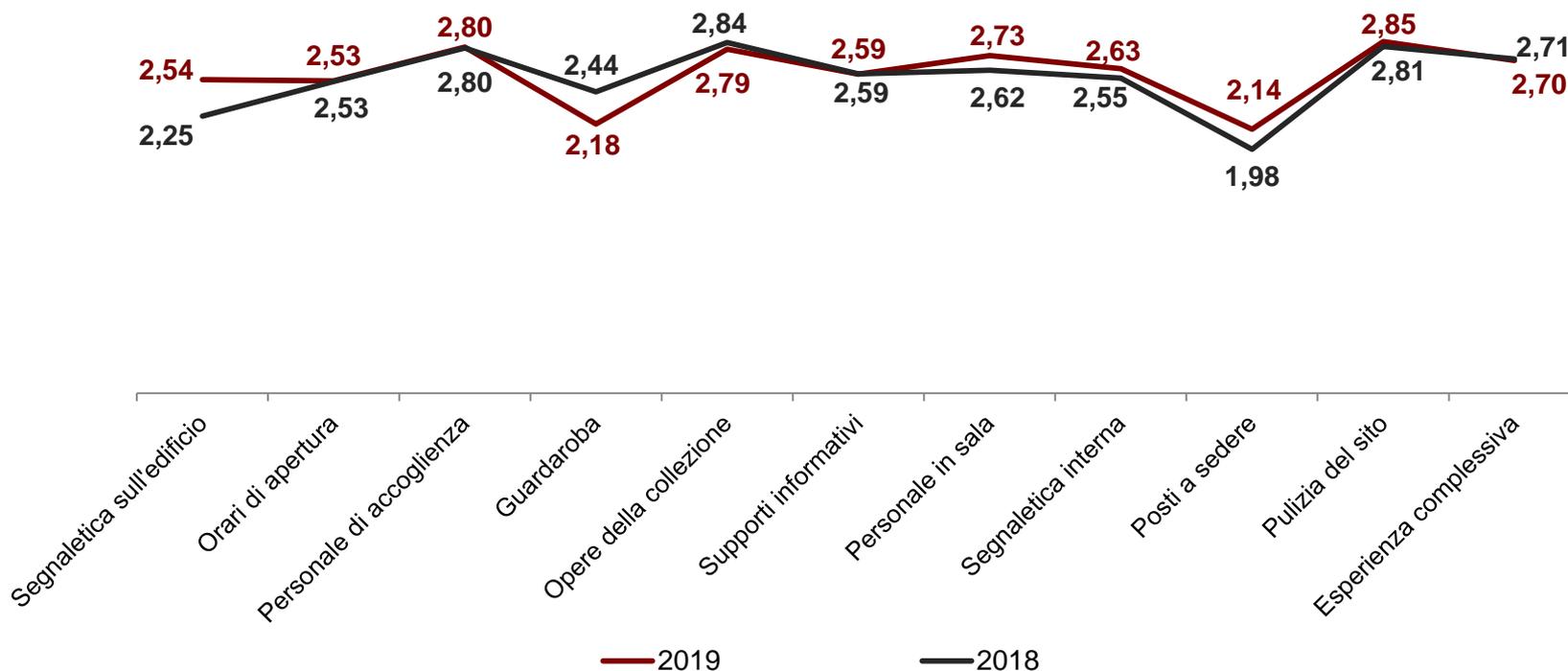
Quasi tutte le medie sono nettamente superiori allo standard di 2,20, ad eccezione del **guardaroba** e dei **posti a sedere**.



Analisi del trend 2018-2019

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante e lineare, anche se con qualche discrepanza.

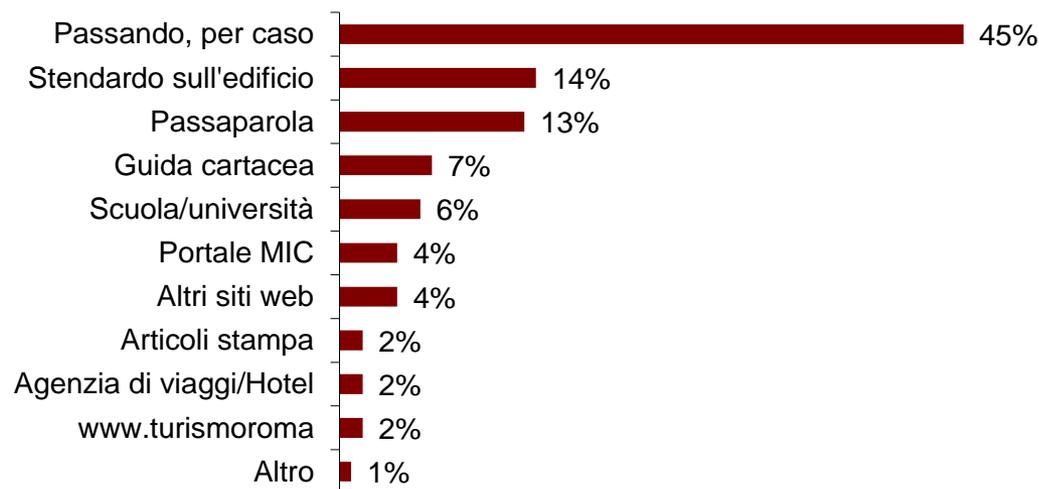
In particolare si registra una flessione sul guardaroba, che si posiziona al di sotto dello standard minimo di 2,20. Invece si rileva un aumento del livello medio di soddisfazione soprattutto sui seguenti aspetti: segnaletica sull'edificio, personale in sala, segnaletica interna e posti a sedere, ma solo quest'ultimi restano al di sotto dello standard minimo richiesto.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 45% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo “**passando per caso**” (nel 2018 era il 40%), il 14% tramite lo “**standardo sull’edificio**” (in aumento dal 4% emerso nell’indagine precedente) e il 13% attraverso il “**passaparola**” (lo scorso anno era 17%). La percentuale relativa ad “**internet**” raggiunge il 10% (nel 2018 era pari al 19%), mentre la voce “**guida cartacea**” passa da 12% a 7%.

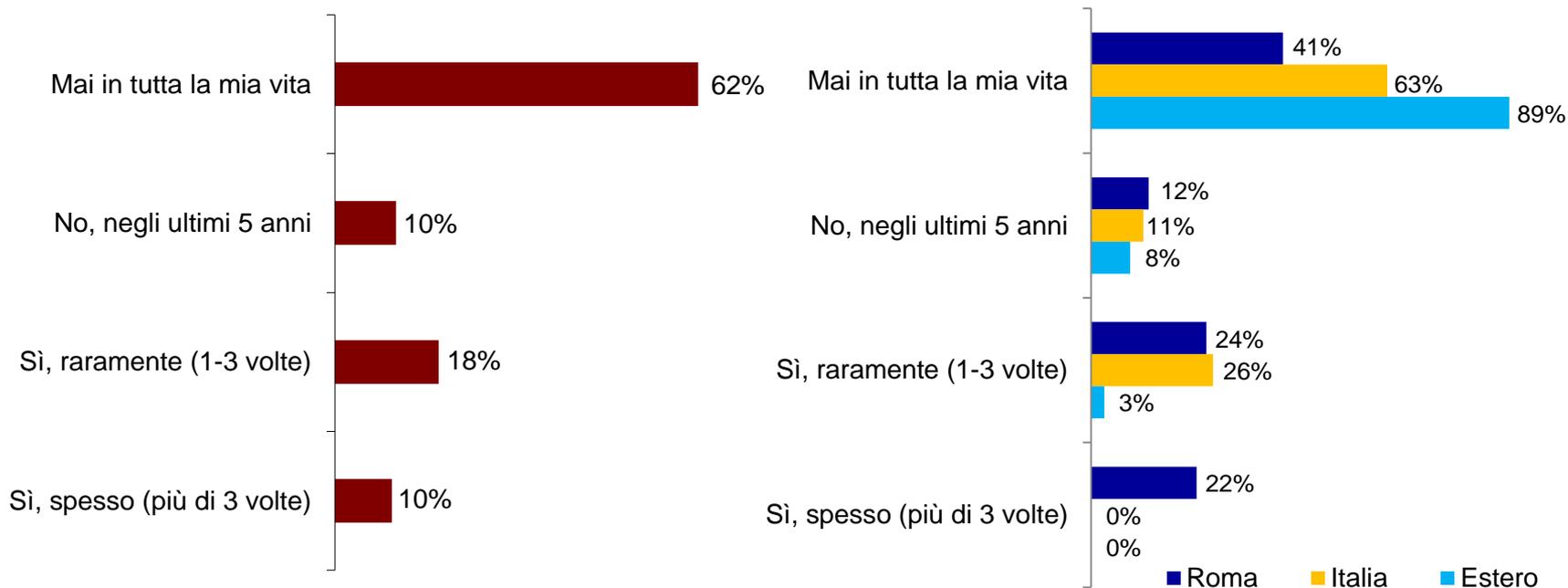
È significativo che ad avere conosciuto il museo passando, per caso siano soprattutto i turisti (sia italiani e stranieri), giovani di età 19-39 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nuovi visitatori, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti. Lo standardo sull’edificio emerge principalmente tra i visitatori romani, di età 40-44 anni, diplomati, che non hanno mai visitato il *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco*, con un giudizio superiore alle attese o ne sono privi, molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. Invece il passaparola prevale tra i cittadini romani, di età adulta oltre i 55 anni, diplomati, alcuni sono già stati in questo museo, hanno un giudizio uguale alle aspettative e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (62% sul campione totale) dichiara di non essere stato prima al *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco*, il 28% già vi è stato (di cui il 18% “**da una a tre volte**” e il 10% “**più di tre volte**”) e il restante 10% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che a recarsi per la prima volta al museo visitato siano soprattutto i turisti stranieri (*cfr.* grafico in basso a destra), con un giudizio superiore alle attese o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti. Invece ad avere già frequentato il *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* sono prevalentemente i visitatori italiani (in prevalenza romani), con un giudizio uguale alle proprie aspettative, molto soddisfatti della loro esperienza complessiva.

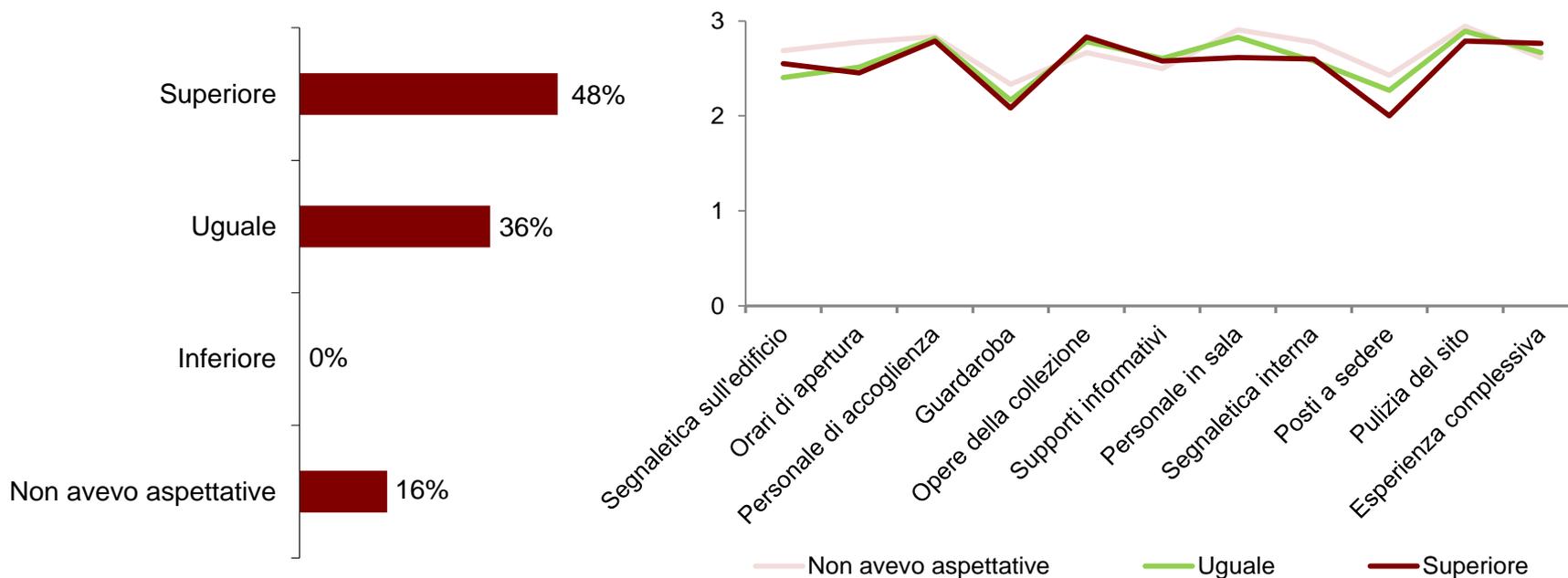


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 16% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita, il 48% afferma di avere un giudizio superiore alle proprie attese, per il 36% è uguale, mentre nessuno degli intervistati ritiene il museo inferiore rispetto alle proprie aspettative.

È significativo che il giudizio sia superiore alle aspettative soprattutto per i cittadini romani, alcuni dei quali si recano in tale museo per la prima volta. Invece hanno un giudizio uguale alle proprie attese prevalentemente i visitatori italiani (inclusi i romani), che sono già stati al *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco*. A non avere aspettative sono in prevalenza i turisti stranieri, che non hanno mai visitato questo museo.

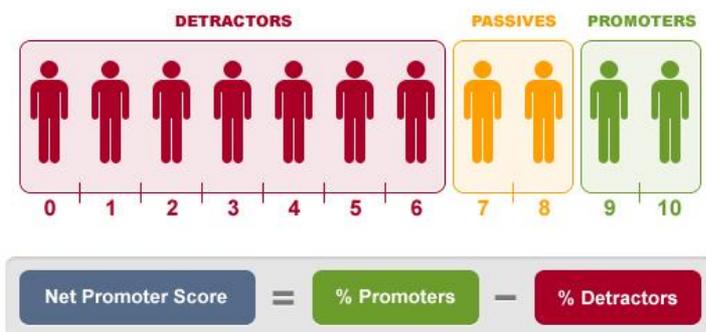
Coloro che non hanno aspettative a priori sono mediamente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante).



Consiglierebbe questo museo ad un amico

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

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà il *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* risulta pari a **54%**; da evidenziare che il 42% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “promotori”.

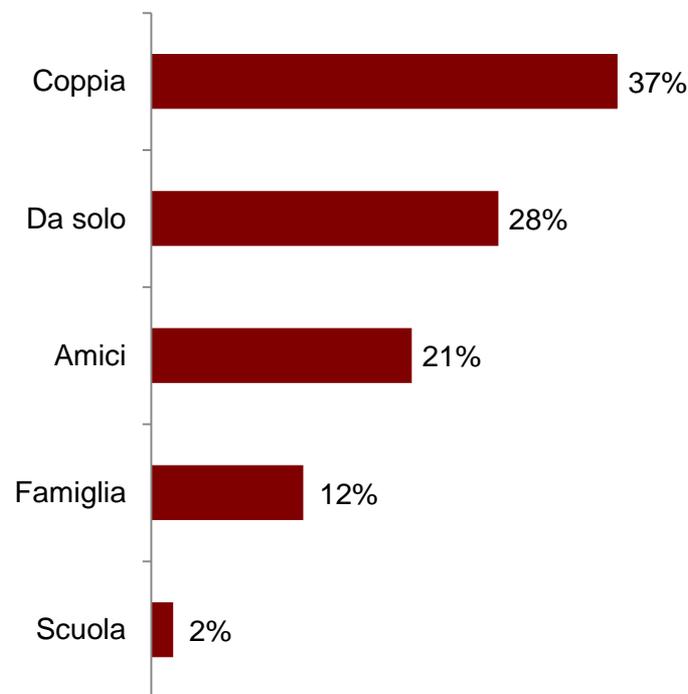


NET PROMOTER SCORE										
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2019										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	0	3	21	27	24	40
0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	18%	24%	21%	35%
DETRACTORI = 2%							PASSIVI = 42%		PROMOTORI = 56%	
56% - 2% = 54%										

Con chi ha visitato il museo

Il 37% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo “**in coppia**”, il 28% viene “**da solo**”, il 21% in compagnia di “**amici**”, il 12% con la propria “**famiglia**” e il restante 2% con la “**scuola**”.

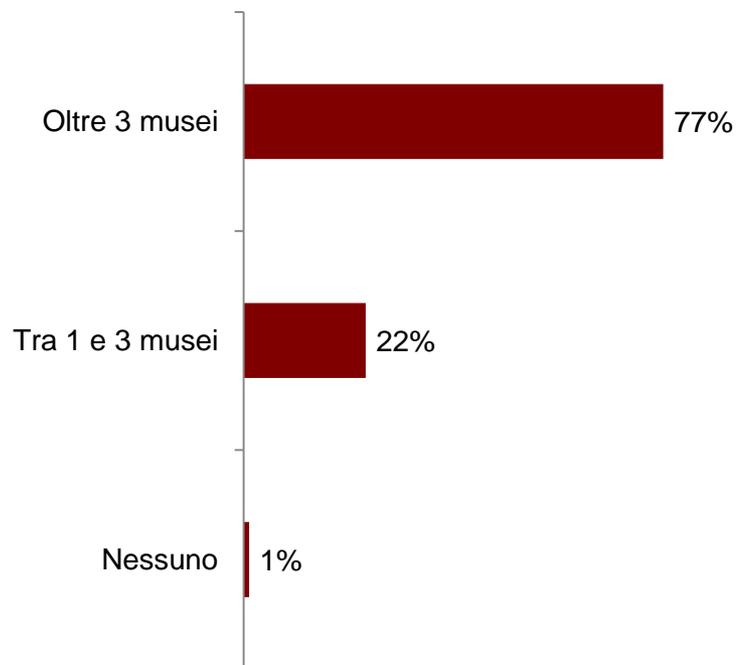
Risulta significativo che a venire in coppia e con la propria famiglia siano principalmente i nuovi visitatori, che in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece a visitare il museo da soli o con amici sono soprattutto coloro che sono già stati al *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* e si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 77% sul campione totale dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 22% risponde **“tra uno e tre musei”** e il restante 1% **“nessuno”**.

Risulta significativo che ad essere stati in più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i giovani di età 19-34 anni o gli adulti al di sopra dei 45 anni, che in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono in particolare i visitatori che appartengono in prevalenza alle fasce d'età compresa tra i 35 e 44 anni, nel complesso abbastanza soddisfatti della loro esperienza.



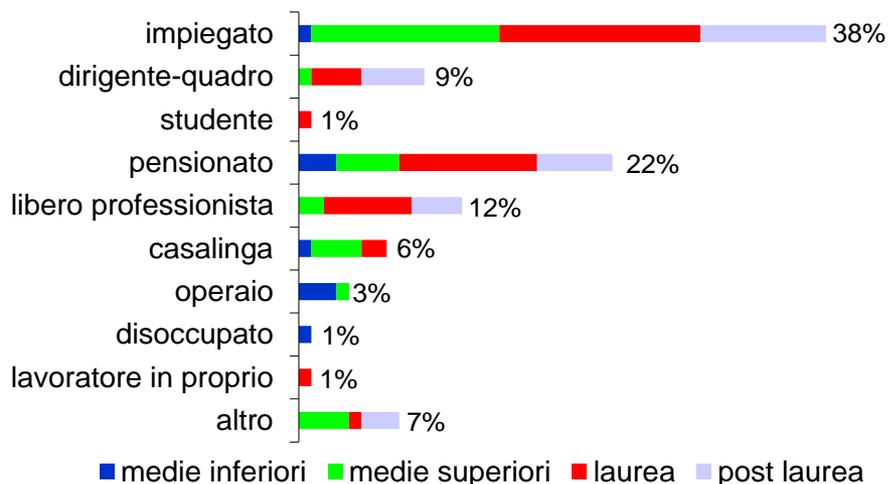
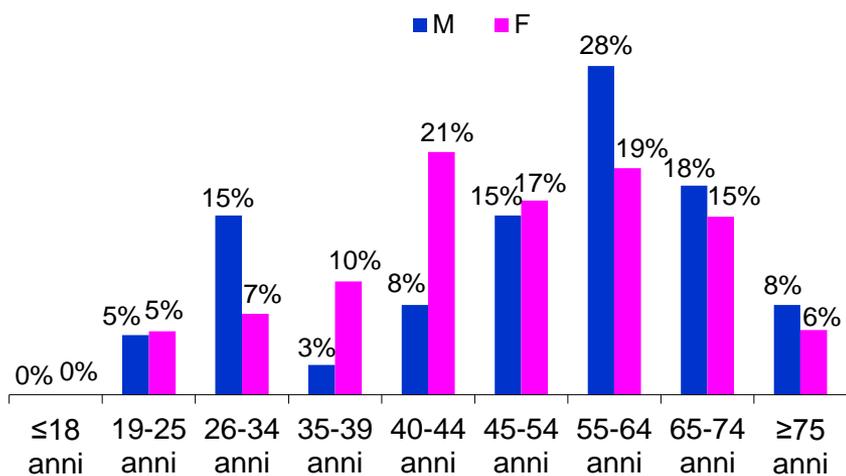
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche in questa indagine prevale il **genere femminile** (65%; nel 2018 era il 56% sul totale), soprattutto nelle fasce d'età 35-54 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 26-34 anni ed oltre i 55 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età compresa tra i **45 e 74 anni**, che raggiungono complessivamente il 57% sul totale degli intervistati (stessa percentuale emersa nel 2018).

Il 63% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (55% nell'indagine precedente).

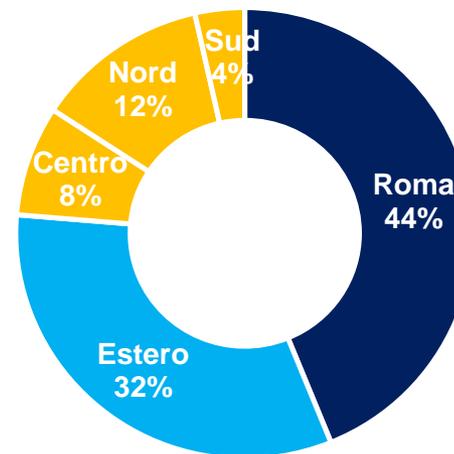
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (38%; in aumento dal 25% emerso nel 2018), poi seguono i pensionati (22%; erano il 18% lo scorso anno) e i liberi professionisti (in discesa dal 16% al 12%). Si evidenzia una significativa flessione degli studenti, che passano dal 12% all'1%.



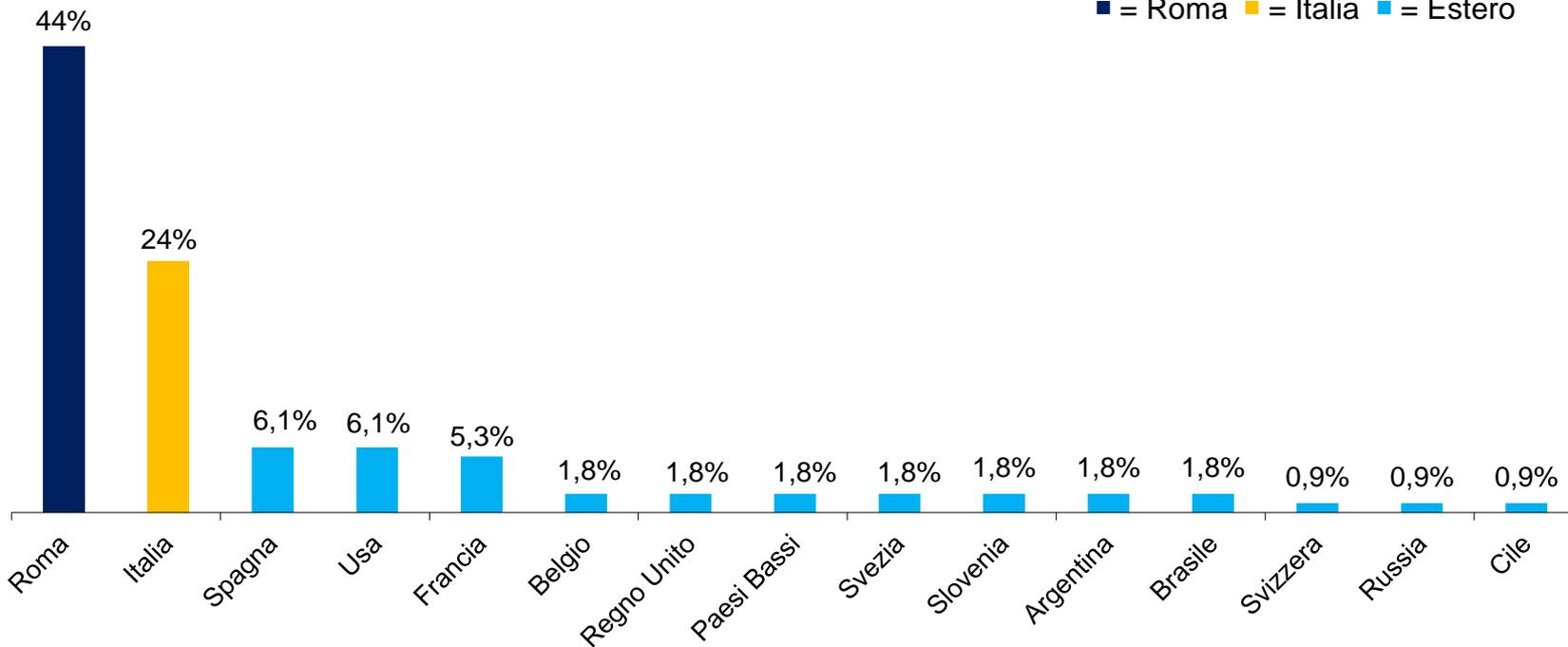
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 44% del campione totale è costituito da **cittadini romani** (in aumento dal 35% dell'indagine precedente), il 32% sono i visitatori stranieri (in calo rispetto al 41% del 2018), mentre il 24% giunge da altre province italiane (stessa percentuale emersa nel 2018).

Tra le nazionalità estere prevalgono la **spagnola** e la **statunitense** (6% per entrambe); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

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

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco - 2019	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Guardaroba	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,526**	0,140	0,228	0,122	,435**	,249*	,498**	,448**	,210*	,229*
Orari di apertura	,526**	1,000	,298**	,596**	0,057	,319**	,305**	,457**	,566**	,236*	,229*
Personale di accoglienza	0,140	,298**	1,000	,707**	,304**	,217*	,527**	,443**	0,144	,402**	,394**
Guardaroba	0,228	,596**	,707**	1,000	0,374	0,391	,581**	,530*	,637**	,477*	,512*
Opere della collezione	0,122	0,057	,304**	0,374	1,000	,473**	,241*	0,086	-0,102	,245**	,454**
Supporti informativi	,435**	,319**	,217*	0,391	,473**	1,000	,219*	,432**	0,141	,277**	,337**
Personale in sala	,249*	,305**	,527**	,581**	,241*	,219*	1,000	,237*	0,095	,236*	,244*
Segnaletica interna	,498**	,457**	,443**	,530*	0,086	,432**	,237*	1,000	,451**	,409**	,407**
Posti a sedere	,448**	,566**	0,144	,637**	-0,102	0,141	0,095	,451**	1,000	,331**	,240*
Pulizia del sito	,210*	,236*	,402**	,477*	,245**	,277**	,236*	,409**	,331**	1,000	,298**
Esperienza complessiva	,229*	,229*	,394**	,512*	,454**	,337**	,244*	,407**	,240*	,298**	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 oggetto d'indagine che sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per il *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* il **guardaroba** e le **opere della collezione** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

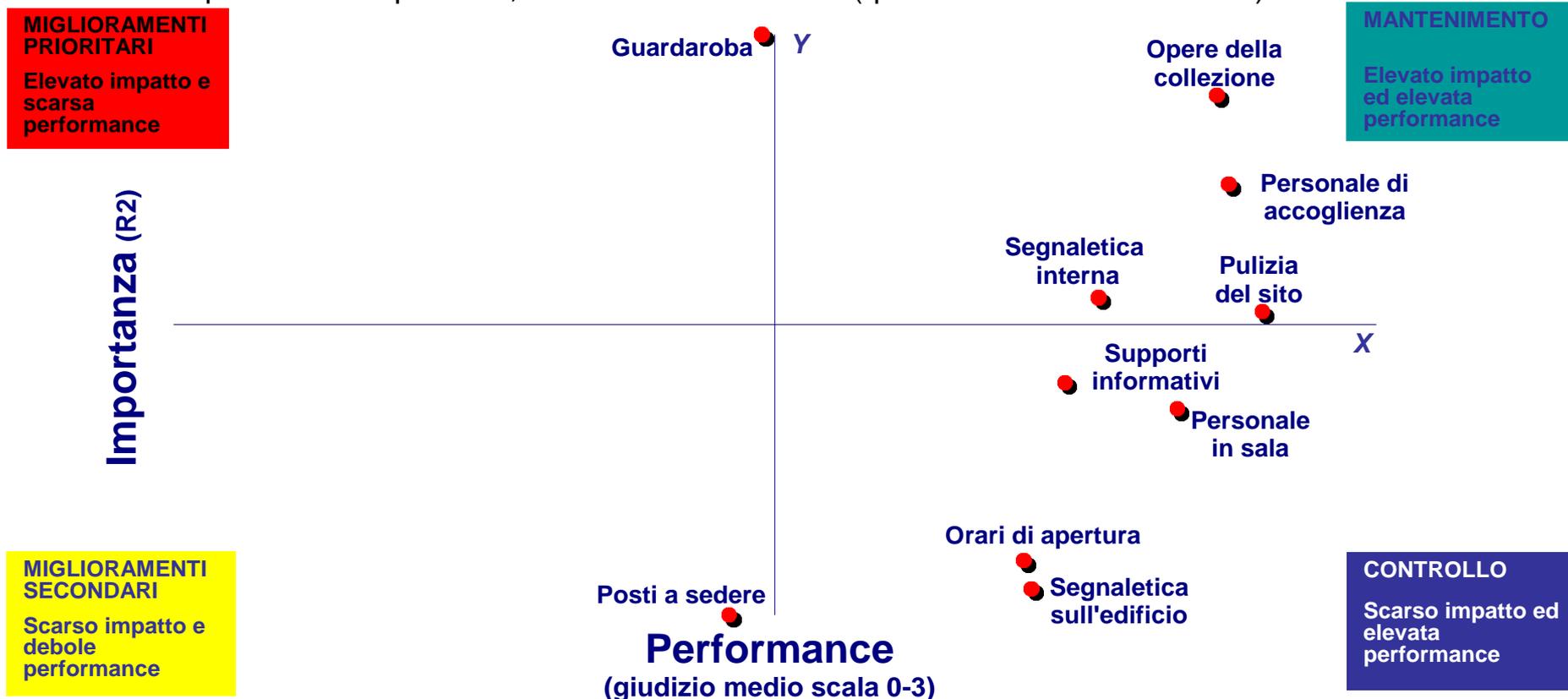
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza complessiva Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco - 2019	
Guardaroba	0,512
Opere della collezione	0,454
Segnaletica interna	0,407
Personale di accoglienza	0,394
Supporti informativi	0,337
Pulizia del sito	0,298
Personale in sala	0,244
Posti a sedere	0,240
Segnaletica sull'edificio	0,229
Orari di apertura	0,229

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** sono l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, ma anche il **personale di accoglienza**, la **segnaletica interna** e la **pulizia del sito** sono nel quadrante in alto a destra. Tra i possibili miglioramenti prioritari emerge il **guardaroba**, che però si trova in una posizione *borderline* (quadrante in alto a sinistra).

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

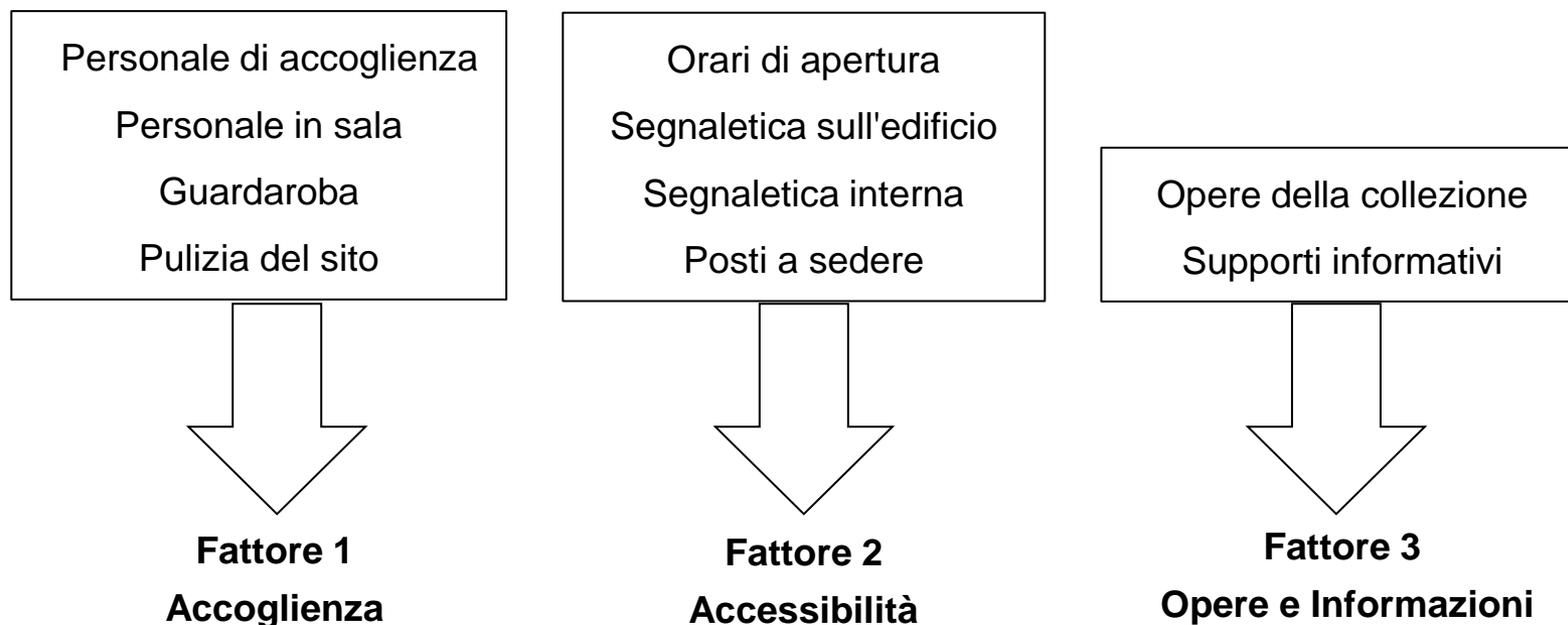


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

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 3 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 46**

ELOGIO museo bellissimo, ottimo personale. **Totale 9**

COMUNICAZIONE maggiore promozione del museo. **Totale 14**

SUPPORTI INFORMATIVI più informazioni sulle opere (5), altro (5). **Totale 10**

AREE NON VISITABILI aprire la Casa Romana nei sotterranei e il loggiato. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 12**

TOTALE 41 SUGGERIMENTI
MUSEO DI SCULTURA ANTICA GIOVANNI BARRACCO

Allegato 1: Retro Questionario

20. **Con chi ha visitato il museo?/ Who did you come to visit this museum with?**
 Da solo/ *By myself* Gruppo organizzato/ *Group Tour* Coppia/ *Partner-Companion* Amici/ *Friends*
 Famiglia/ *Family* Scuola/ *School* Altro/ *Other.....*

21. **Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? In the last year, how many museums have you visited?**
 Nessuno/ *None* Tra 1 e 3 musei / *1-3 museums* Oltre 3 musei / *More than 3 museums*

22. **Aspetti da migliorare/ Features to improve** niente/ *nothing*

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI/ DATA REQUIRED FOR STATISTICAL PURPOSES:

Età/Age: <14 14 –18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 75 e più/ *75 and more*

Sesso/Gender: Uomo/ *Man* Donna/ *Woman*

Titolo di studio/Education: scuola dell'obbligo/ *primary school* diploma superiore/ *high school*
 laurea/ *degree* specializzazione post laurea/ *postgraduate*

Professione/Job:

<input type="checkbox"/> impiegato/ <i>employee</i>	<input type="checkbox"/> casalinga/ <i>housewife</i>
<input type="checkbox"/> dirigente-direttivo-quadro / <i>manager-executive</i>	<input type="checkbox"/> operaio/ <i>workman</i>
<input type="checkbox"/> studente/ <i>student</i>	<input type="checkbox"/> non occupato-in cerca di prima di occupazione/ <i>unemployed-first job seeker</i>
<input type="checkbox"/> pensionato/ <i>retired</i>	<input type="checkbox"/> lavoratore in proprio/ <i>self-employed</i>
<input type="checkbox"/> libero professionista-imprenditore/ <i>freelance-businessman</i>	
<input type="checkbox"/> altro/ <i>other</i> _____	

Provenienza/Provenance: Roma/ *Rome*
 Altra provincia italiana/ *Other Italian province (specify)* _____
 Altra nazionalità/ *Other nationality (specify)* _____