

Data 4/02/2013

Indagini di Customer Satisfaction

Museo dell'Ara Pacis

23 – 28 Ottobre 2012



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 2011-2012
- Come è venuto a conoscenza del Museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato il sito web del Museo o il Contact Center 060608 per ricevere informazioni prima della visita
- Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico
- Conosce la Roma Pass
- Analisi socio-demografica
- Servizio di audioguida
- Analisi univariate
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario *Museo dell'Ara Pacis 2012*

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 535 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette dal 23 al 28 ottobre 2012 presso il Museo dell'Ara Pacis (gli intervistati rappresentano il 18% degli ingressi totali, con un incremento del 24% rispetto al campione prestabilito dal programma di indagine). Durante l'indagine era presente la mostra temporanea *“Enrico Lucherini. Purché se ne parli”*.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 1,45\%$.

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.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è ottimo, con una media di **2,83** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 100%.

Al di sopra dell'esperienza generale vi sono la pulizia degli spazi (2,99), gli orari di apertura (2,85), i supporti digitali e il guardaroba (2,84), il personale in biglietteria (2,83).

Tutte le medie dei servizi oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,10. Ciò viene confermato dalla mappa delle priorità (cfr. p.19), dove non vengono rilevati miglioramenti prioritari. Anche dalla domanda a risposta aperta sugli aspetti da migliorare ben 268 persone hanno risposto "niente", mentre 47 persone hanno elogiato il museo.

La media sui posti a sedere è buona, pari a 2,66. Sono comunque 40 i suggerimenti rilasciati su tale aspetto, in quanto si richiede l'aggiunta di sedute, soprattutto davanti al video introduttivo. Tra i vari aspetti la segnaletica interna è quello che registra un aumento più cospicuo della soddisfazione media (da 2,53 a 2,74) probabilmente grazie al nuovo allestimento museale. Infatti nel 2012 è stato riallestito il Museo dell'Ara Pacis e lo spazio inferiore dedicato alle mostre, pertanto sono stati spostati accanto all'Ara i supporti informativi che erano dapprima collocati al piano inferiore; inoltre è stato aggiunto un video introduttivo di contestualizzazione dell'Ara e facilitato il percorso nel museo e nelle esposizioni temporanee.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da turisti stranieri (69% sul totale, in discesa rispetto al 77% nel 2011), occupati dipendenti (31%), in possesso di una laurea (60%), appartenenti alle fasce di età compresa tra i 45 e 74 anni (50%).

Il 21% dei visitatori viene a conoscenza del Museo attraverso scuola/università. Questo è dovuto probabilmente alla maggiore presenza di scolaresche, essendo stato posticipato il periodo di indagine rispetto al 2011, pertanto si rileva una crescita dei visitatori intervistati minorenni (da 4% a 12%), con un titolo di studio inferiore alla laurea (da 27% a 40%).

Inoltre aumentano i visitatori italiani (da 23% a 31%) rispetto agli stranieri, forse più richiamati dalla mostra temporanea ospitata durante il periodo d'indagine.

Tabella riassuntiva

Museo dell'Ara Pacis 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana*	Deviazione standard**	Molto+Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,45	403	132	3,00	,687	91%
Orari di apertura	2,85	523	12	3,00	,419	98%
Personale in biglietteria	2,83	512	23	3,00	,443	98%
Materiale all'accoglienza	2,51	358	177	3,00	,681	92%
Guardaroba	2,84	158	377	3,00	,405	99%
Personale in sala	2,75	445	90	3,00	,488	99%
Segnaletica interna	2,74	518	17	3,00	,504	97%
Supporti informativi	2,73	499	36	3,00	,519	97%
Supporti digitali	2,84	427	108	3,00	,420	98%
Pulizia degli spazi	2,99	532	3	3,00	,122	100%
Libreria	2,78	380	155	3,00	,455	99%
Esperienza generale	2,83	530	5	3,00	,387	100%

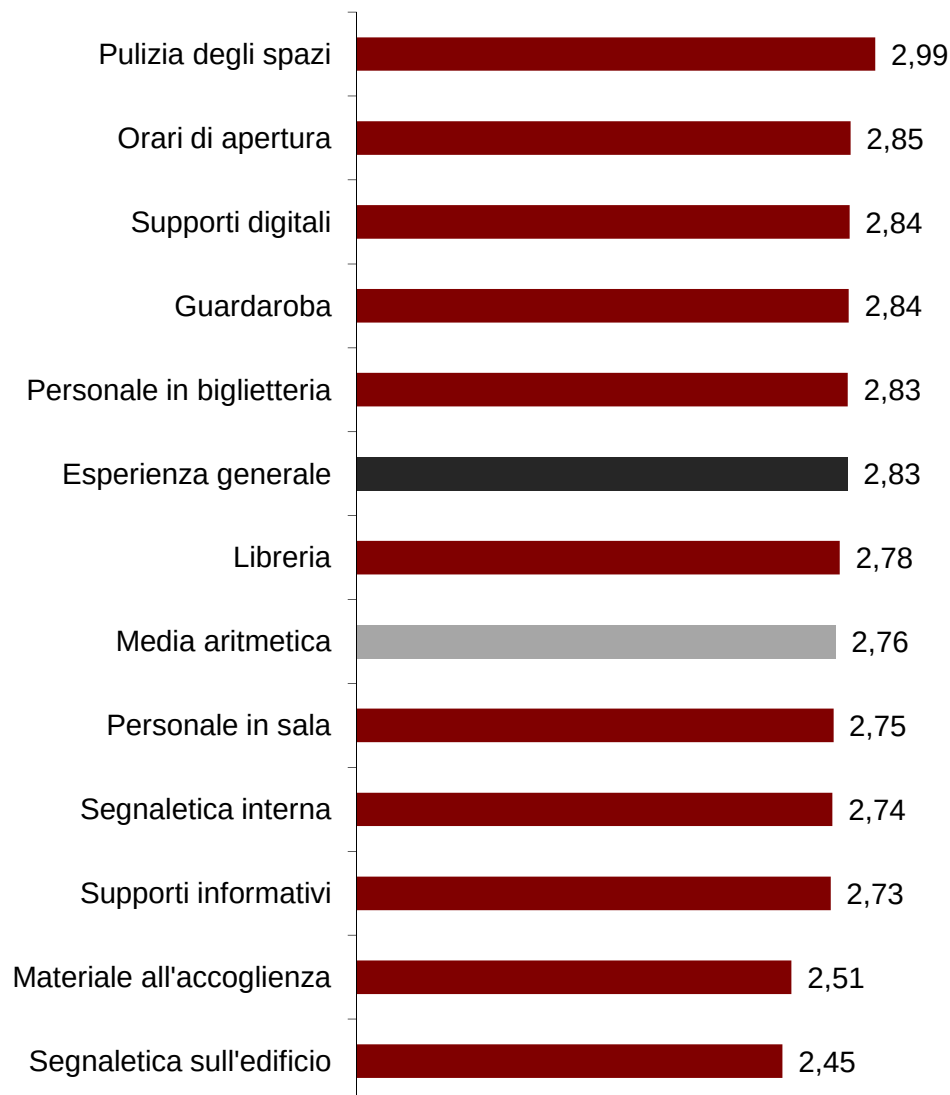
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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.

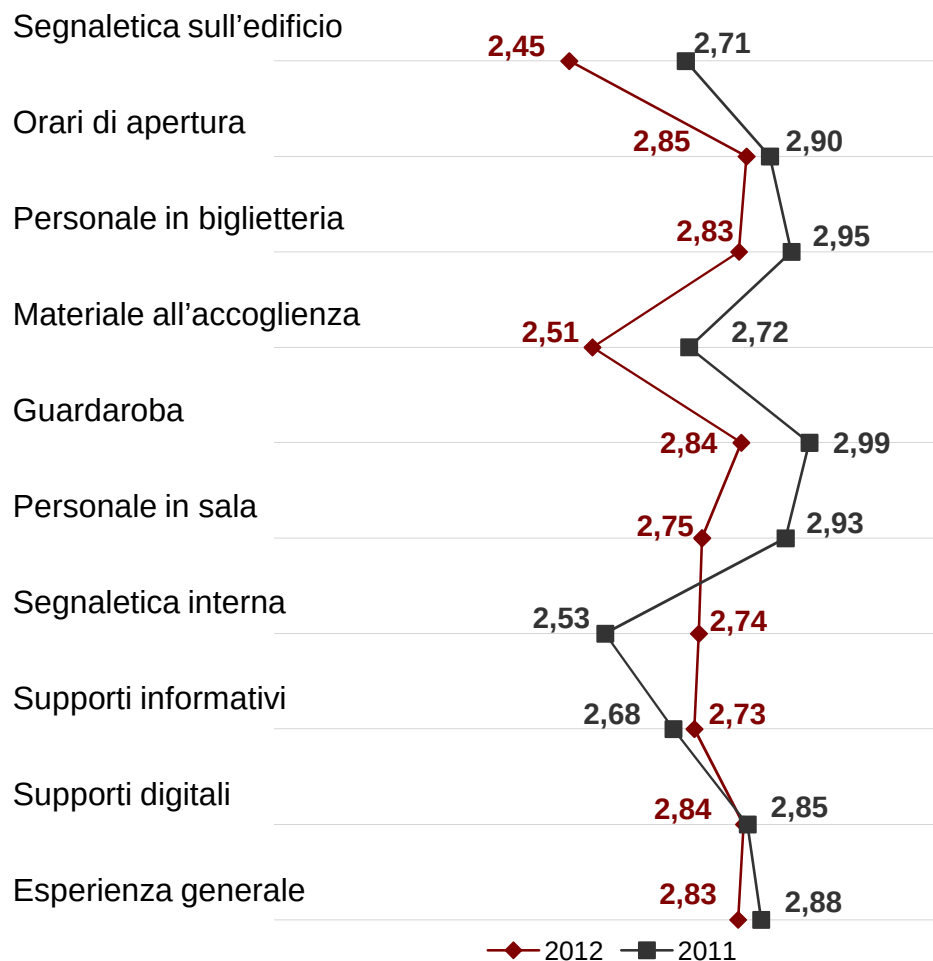
Al di sopra della media sull'esperienza generale sono i servizi che hanno una media di soddisfazione molto elevata: la pulizia degli spazi, gli orari di apertura, i supporti digitali, guardaroba, il personale in biglietteria.



Analisi del trend 2011-2012

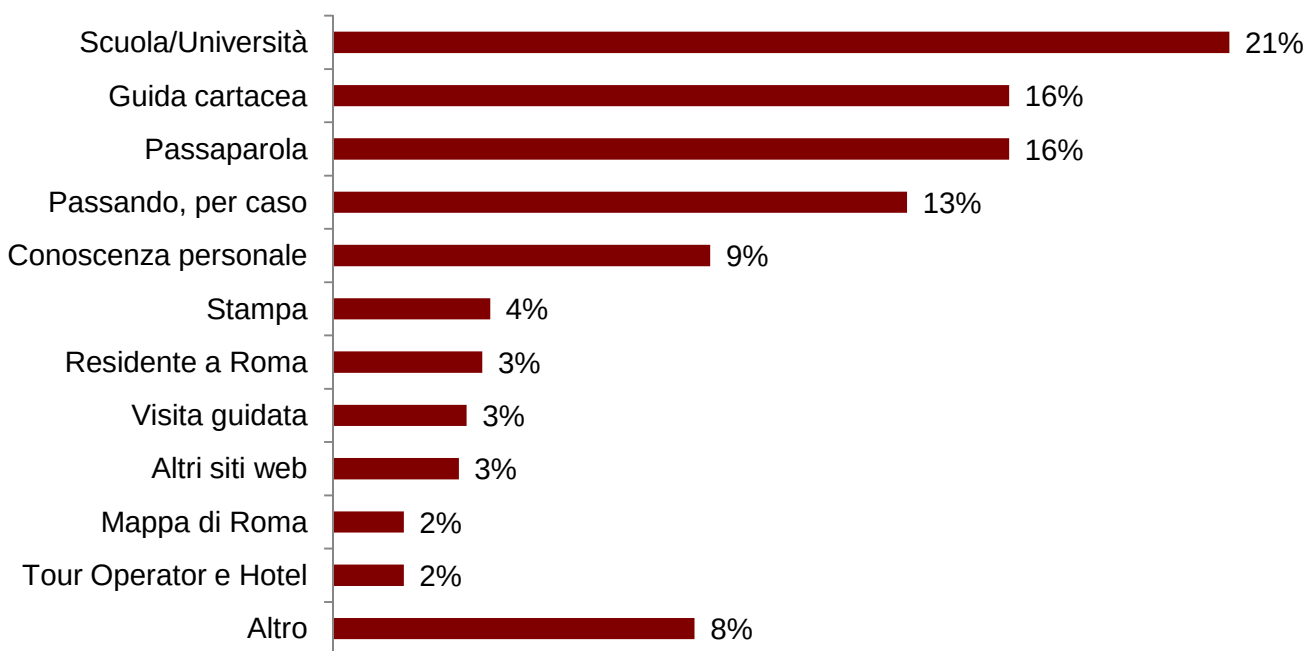
Il trend risulta piuttosto costante, ma si denota una lieve flessione generale dei giudizi rispetto al 2011, mantenendo comunque un livello medio di soddisfazione molto alto.

Sono in aumento i valori relativi alla segnaletica interna e ai supporti informativi, denotando l'apprezzamento per il nuovo allestimento museale realizzato nel 2012 in seguito al riallestimento del museo e del nuovo spazio espositivo al piano inferiore.



Come è venuto a conoscenza del Museo

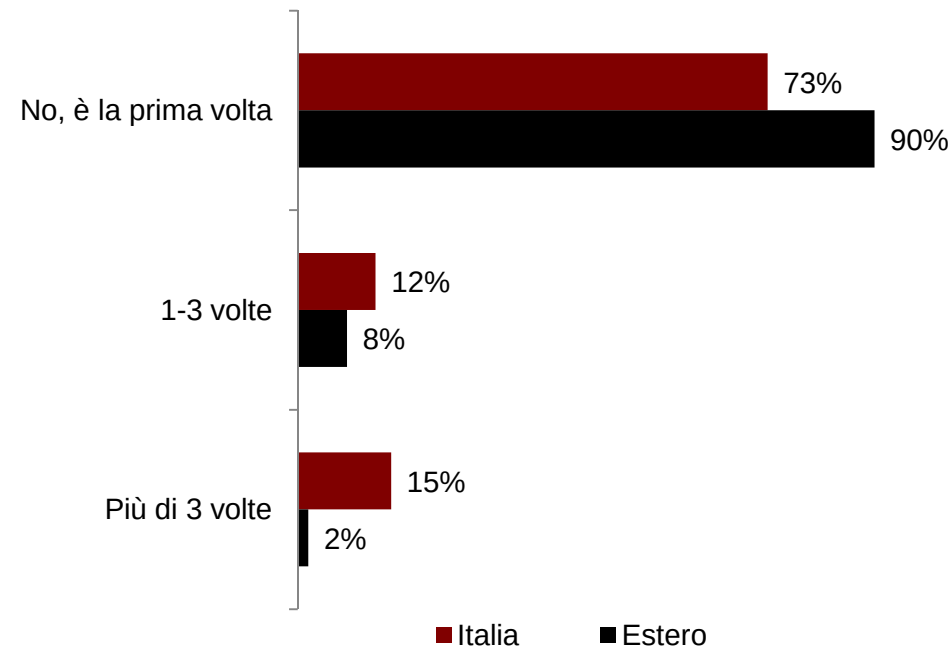
Rispetto al 2011 si riscontra un forte aumento dei visitatori intervistati che dichiarano di essere venuti a conoscenza del museo attraverso scuola/università (da 8% a 21%, ciò è dovuto alla maggiore presenza di scolaresche, essendo stato posticipato il periodo di indagine rispetto allo scorso anno), seguiti da chi ha saputo del museo tramite la guida cartacea (in diminuzione rispetto all'anno precedente, da 31% a 16%) e il passaparola (16%, conferma il dato del 2011). Risulta significativo che gli italiani siano venuti a sapere del museo principalmente tramite scuola/università (26%) e per conoscenza personale pregressa (21%), mentre gli stranieri soprattutto attraverso la guida cartacea (21%) e scuola/università (19%).



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

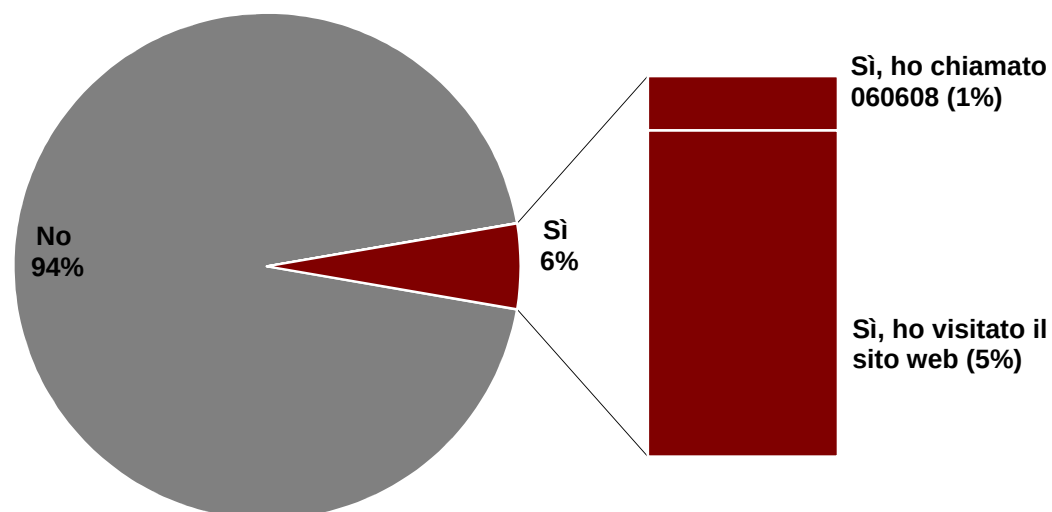
La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara di visitare per la prima volta il museo (85%), mentre chi l'ha già frequentato rappresenta il 15%.

Risulta che sono soprattutto i visitatori stranieri ad essersi recati al museo per la prima volta negli ultimi cinque anni (90%), mentre tra gli italiani prevalgono coloro che già vi sono stati più di 3 volte (15%; di cui la quasi totalità è costituita dai cittadini romani).



Ha utilizzato il sito web del Museo o il Contact Center 060608 per ricevere informazioni prima della visita

Il 6% dei visitatori intervistati dichiara di essersi avvalso dei servizi informativi prima della visita (di cui il 5% utilizzando il sito web del museo e l'1% il Contact Center 060608). Sono pochi i giudizi rilasciati dagli intervistati sul sito web del museo e sul Contact Center 060608 e non hanno valore statistico.

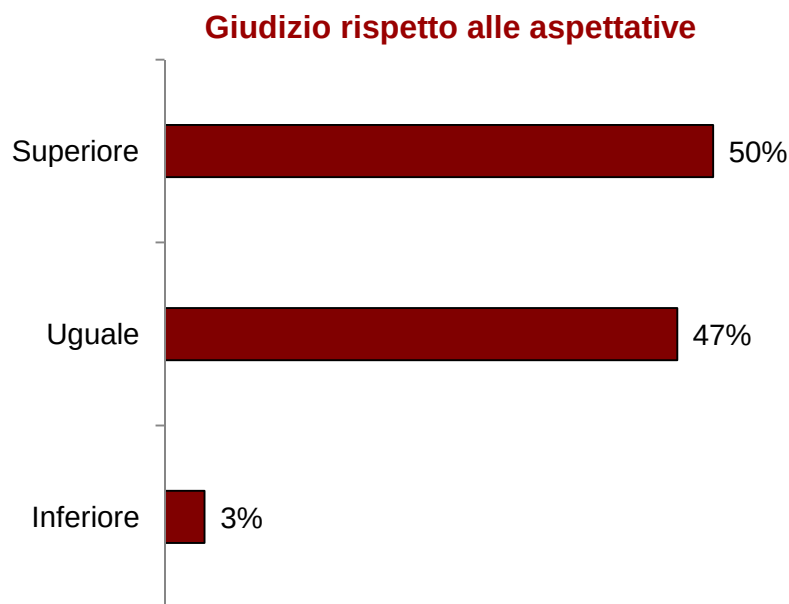


Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico

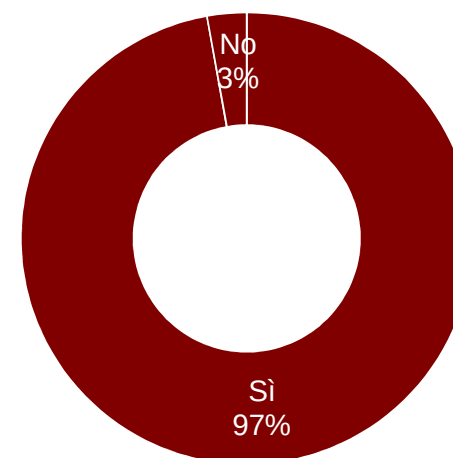
La metà dei visitatori intervistati dichiara che l'esperienza complessiva al museo visitato sia stata superiore alle aspettative (50%), per il 47% è stata uguale, mentre per il 3% il giudizio è stato inferiore rispetto alle attese.

Risulta significativo che gli stranieri abbiano un giudizio superiore alle aspettative (54%) rispetto agli italiani, che invece lo hanno soprattutto uguale (57%). Rispetto all'età invece i visitatori di età più adulta dai 45 ai 74 anni rilasciano in buona parte un giudizio superiore, mentre ad averlo uguale alle attese sono in particolare le fasce più giovani fino ai 34 anni. La fascia 55-64 è invece quella che afferma più delle altre di avere un giudizio inferiore.

La quasi totalità del campione intervistato dichiara che consiglierebbe il museo visitato ad un amico (97%), mentre solo il 3% non lo farebbe.

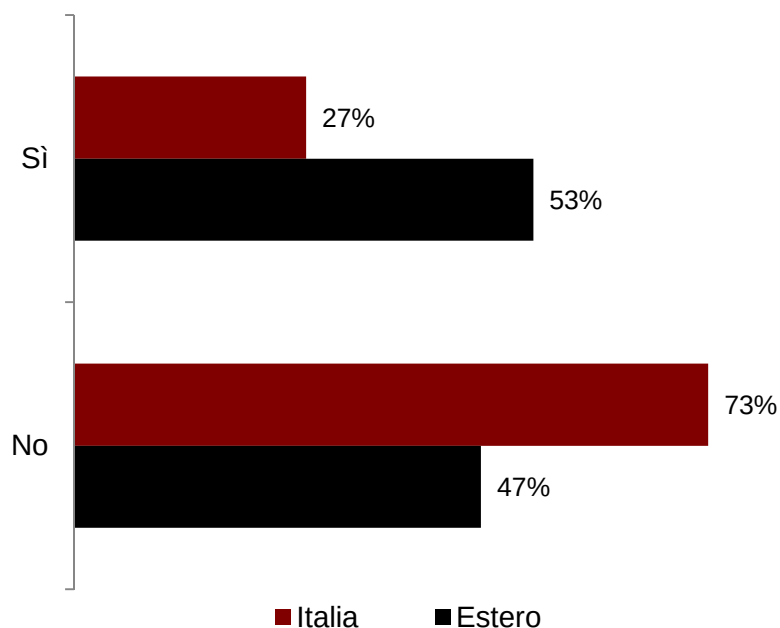


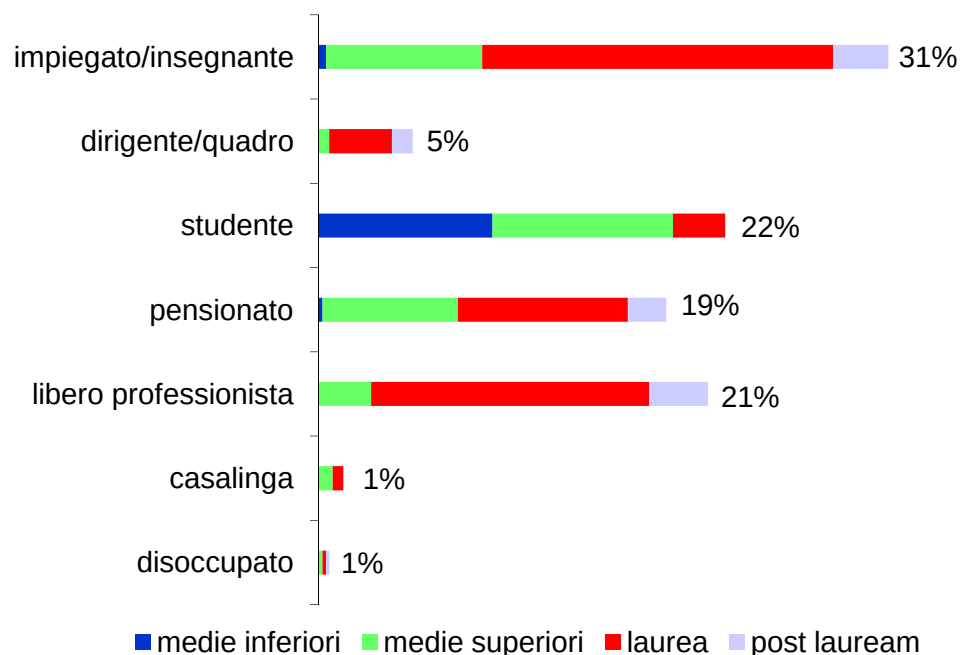
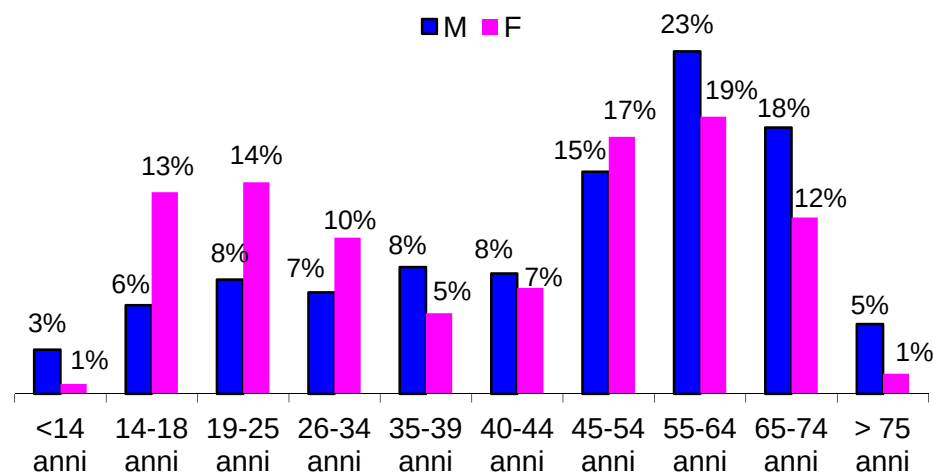
Consiglierebbe questo museo ad un amico



Conosce la Roma Pass

A tale domanda è risultato che il 45% del campione intervistato conosce la card *Roma Pass*. Gli stranieri sono quelli che risultano conoscere di più la card (53%), mentre tra gli italiani prevalgono i cittadini romani ad affermare di non sapere della Roma Pass rispetto ai turisti che giungono da altre province italiane.





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

Anche quest'anno prevale il genere femminile (56% che prevalgono nell'età 14-34 anni mentre gli uomini prevalgono nella fasce di età 55-74 anni). Il 31% degli intervistati sono occupati dipendenti, ovvero impiegati e insegnanti (39% nel 2011).

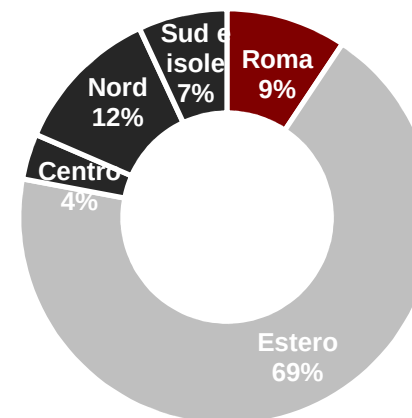
Il 60% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (in discesa dal 73% del 2011).

Le fasce più rappresentate si confermano quelle di età adulta compresa tra 45 e 74 anni (50% sul campione totale; nel 2011 erano il 51%), ma rispetto allo scorso anno aumentano i minorenni (da 4% a 12%).

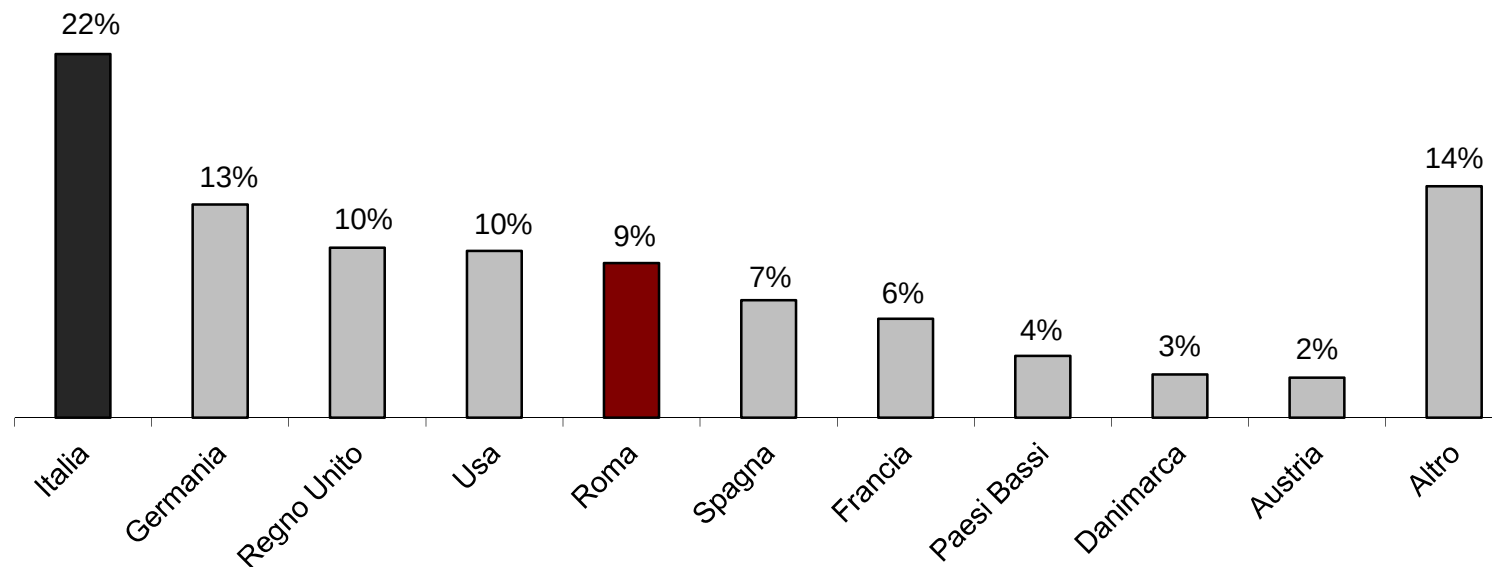
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il Museo dell'Ara Pacis è frequentato prevalentemente da stranieri (69% in discesa rispetto al 77% del 2011); aumentano invece i turisti italiani (da 15% a 22%) mentre i cittadini romani rimangono pressoché invariati (da 8% a 9%). Tra le nazionalità prevalgono i tedeschi (13%), gli inglesi e gli americani (10% ciascuna), mentre tra gli italiani il 12% giunge dal Nord.

Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.



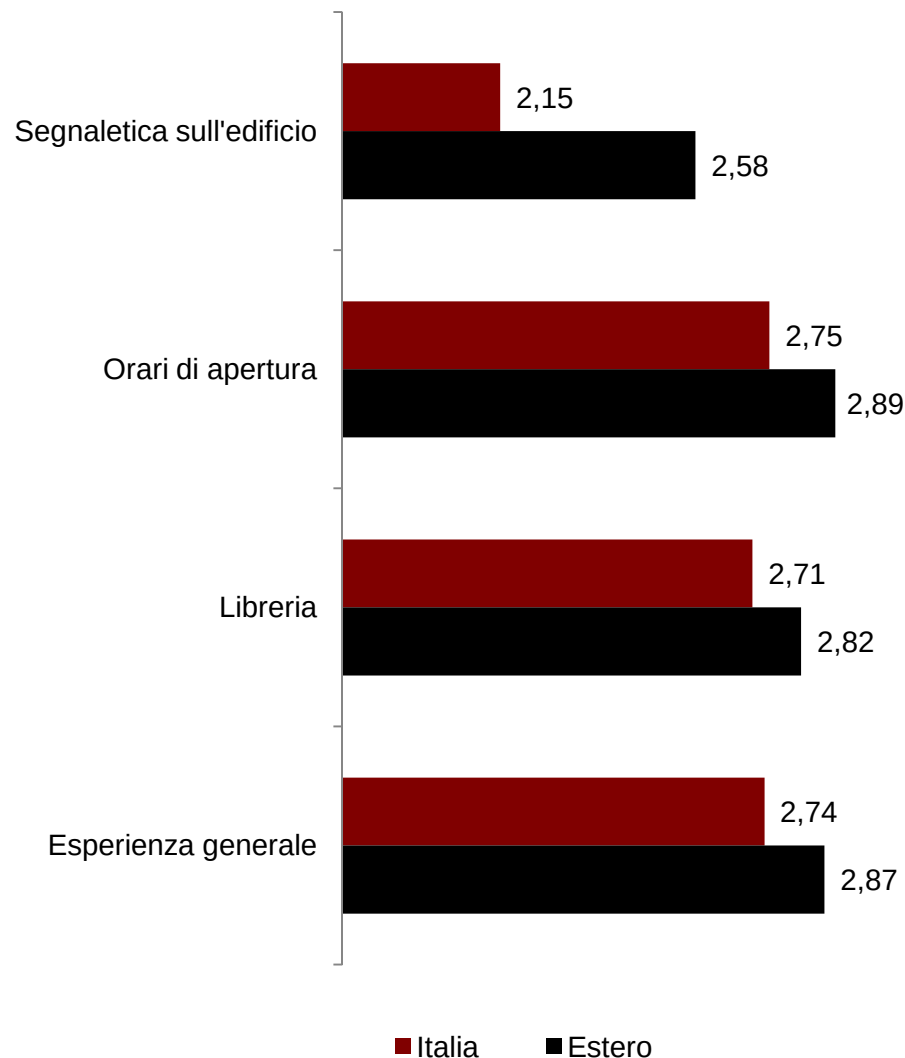
■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Analisi univariate

Risulta significativa per alcuni aspetti oggetto d'indagine la provenienza dei visitatori: dal grafico laterale si rileva un livello medio di soddisfazione più alto da parte dei turisti stranieri, soprattutto sulla segnaletica esterna (si ricorda che giungono soprattutto con la guida turistica).

Riguardo ai restanti incroci col profilo degli intervistati, risulta significativa l'associazione tra alcune variabili (materiale all'accoglienza, guardaroba, supporti digitali ed esperienza generale) e il titolo di studio (i più soddisfatti sono i post laureati), ma anche tra le fasce d'età rispetto ai supporti informativi (più graditi dai ragazzi di età 14-18 anni) e l'esperienza generale (valutazione media più alta per le fasce di età adulta sopra i 64 anni).



Servizio di Audioguida

Nei mesi di novembre e dicembre sono stati distribuiti i questionari a coloro che hanno usufruito del servizio di audioguida per testare la qualità dell'apparecchio adottato dal nuovo fornitore.

Sono pervenuti 216 questionari autocompilati dai visitatori in 4 lingue (italiano, inglese, francese e spagnolo).

Il giudizio medio complessivo del servizio è al di sopra dello standard richiesto di 2,10 (la media generale è pari a 2,67), ma si registra un aumento del livello di soddisfazione da parte dei visitatori francesi su tutti agli aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione della traduzione in lingua.

Dai suggerimenti si rilevano le problematiche riscontrate dagli utenti, elencate di seguito:

CONTENUTO: maggiori dettagli su Augusto, contesto storico e architettonico (10), narrazione troppo prolissa in alcune parti (5), altro (4). *Totale 19 suggerimenti.*

FUNZIONAMENTO: *Totale 6 suggerimenti.*

APPREZZAMENTI: *Totale 7.*

Dall'indagine effettuata il profilo degli utenti del servizio risulta il seguente: donne tra 44 e 64 anni (59%), con titolo di laurea o post laurea (77%), giungono soprattutto dall'estero (62%).

Audioguide Museo dell'Ara Pacis	Contenuti e temi trattati	Comprensibilità linguaggio	Qualità audio	Traduzione informazioni	Semplicità d'uso	Giudizio generale
Italiano	2,64	2,74	2,61	-	2,74	2,52
Inglese	2,59	2,72	2,78	2,74	2,74	2,78
Francese	2,88	2,88	2,88	2,67	2,75	2,88
Spagnolo	2,73	2,82	2,55	2,70	2,64	2,64
Media aritmetica	2,65	2,75	2,70	2,73	2,73	2,67

Correlazione 1/2

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

Le variabili tra loro più correlate risultano essere il personale in sala con la segnaletica interna, ma anche i supporti informativi con quelli digitali.

Dalla tabella sottostante si denota come la segnaletica esterna abbia un coefficiente di correlazione di segno negativo (seppure minimo e non significativo) rispetto al personale in sala, ai supporti informativi e digitali, alla pulizia degli spazi.

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i> ***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale in biglietteria	Materiale all'accoglienza	Guardaroba	Personale in sala	Segnaletica interna	Supporti informativi	Supporti digitali	Pulizia degli spazi	Libreria	Esperienza generale
Segnaletica sull'edificio	1,000	,099*	,075	,147*	,141	-,028	,089	-,019	-,019	-,019	,123*	,215**
Orari di apertura	,099*	1,000	,084	,123*	,041	-,014	,080	,034	-,003	,018	,248**	,211**
Personale in biglietteria	,075	,084	1,000	,261**	,029	,275**	,147**	,094*	,251**	,125**	,121*	,310**
Materiale all'accoglienza	,147*	,123*	,261**	1,000	,142	,293**	,152**	,252**	,095	,033	,143*	,306**
Guardaroba	,141	,041	,029	,142	1,000	-,031	,136	,095	,133	,287**	,183	,134
Personale in sala	-,028	-,014	,275**	,293**	-,031	1,000	,335**	,071	,137**	,058	,080	,199**
Segnaletica interna	,089	,080	,147**	,152**	,136	,335**	1,000	,189**	,100*	,037	,028	,232**
Supporti informativi	-,019	,034	,094*	,252**	,095	,071	,189**	1,000	,314**	,082	,163**	,213**
Supporti digitali	-,019	-,003	,251**	,095	,133	,137**	,100*	,314**	1,000	,167**	,072	,156**
Pulizia degli spazi	-,019	,018	,125**	,033	,287**	,058	,037	,082	,167**	1,000	,117*	,060
Libreria	,123*	,248**	,121*	,143*	,183	,080	,028	,163**	,072	,117*	1,000	,177**
Esperienza generale	,215**	,211**	,310**	,306**	,134	,199**	,232**	,213**	,156**	,060	,177**	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 del museo, (cioè quelli che presentavano il doppio o singolo asterisco).

Tutti i coefficienti delle variabili sono risultati significativi, ad eccezione del guardaroba e della pulizia degli spazi, per tale motivo sono stati esclusi nella tabella laterale.

Al Museo dell'Ara Pacis gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva museale sono i seguenti: il **personale in biglietteria** e il **materiale all'accoglienza**.

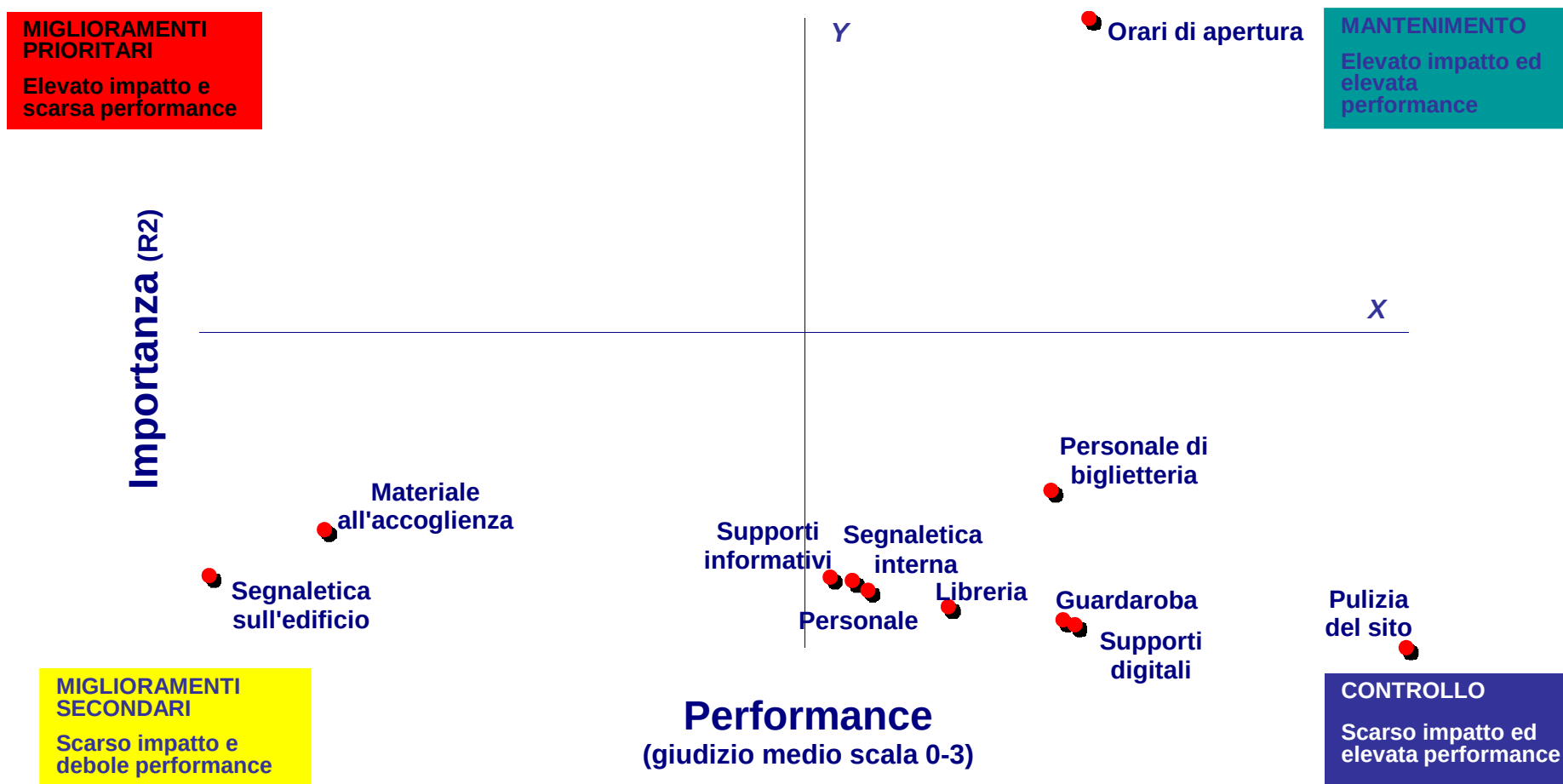
Nessuno degli aspetti oggetto d'indagine ha un'incidenza negativa sull'esperienza generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza generale	
Personale in biglietteria	,310
Materiale all'accoglienza	,306
Segnaletica interna	,232
Segnaletica sull'edificio	,215
Supporti informativi	,213
Orari di apertura	,211
Personale in sala	,199
Libreria	,177
Supporti digitali	,156

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Gli orari di apertura sono l'aspetto ritenuto più importante e soddisfacente. Non si rilevano aspetti prioritari da migliorare (quadrante in alto a sinistra).

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

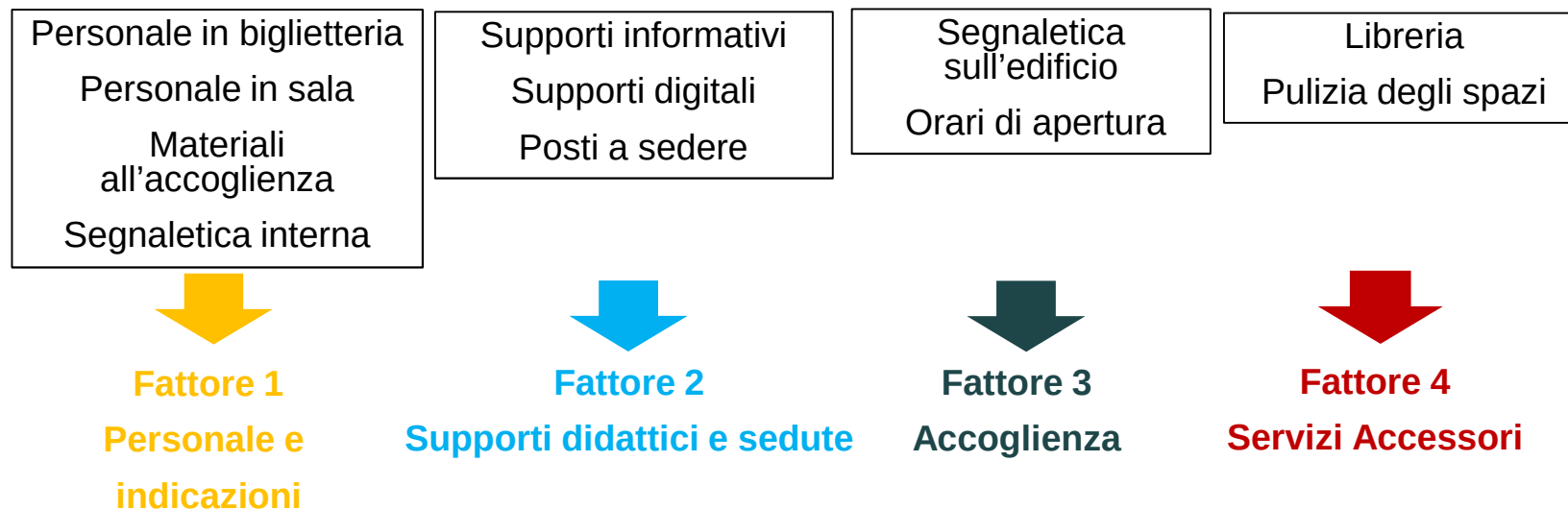


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

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 macroaree.

Sono stati individuati 4 fattori:



Suggerimenti 1/2

ELOGI museo molto bello, piace nuovo allestimento, video molto interessante, bella la struttura e i supporti digitali. **Totale 47.**

NIENTE da migliorare. **Totale 268.**

SUPPORTI INFORMATIVI - PANNELLI: manca la traduzione in altre lingue (25), più informazioni sull'architettura dell'edificio (14), informazioni più chiare (8), altro (5). *Totale pannelli 52.*

DIDASCALIE traduzione in altre lingue (7), altro (6) *Totale didascalie 13.*

Totale Supporti informativi 65.

SEGNALETICA ESTERNA maggiori indicazioni dalle vie limitrofe (28), evidenziare meglio l'ingresso del museo (19). **Totale 47.**

BIGLIETTO costoso (34), altro (8). **Totale 42.**

POSTI A SEDERE aggiungere posti a sedere (30), davanti al video iniziale (9), altro (1). **Totale 40.**

LIBRERIA mancano libri e guide in lingua (17), altro (17). **Totale 34.**

SEGNALETICA INTERNA poco chiara (13), più visibile per i bagni (9), altro (7). **Totale 29.**

ORARI DI APERTURA da prolungare (17), anche nel weekend (8), altro (1). **Totale 26.**

BROCHURE manca traduzione in altre lingue straniere (16), più informazioni (5), altro (1). **Totale 22.**

SUPPORTI DIGITALI altre lingue per la postazione interattiva (11), altro (6). **Totale 17.**

CAFFETTERIA manca. **Totale 17.**

Suggerimenti 2/2

ACCOGLIENZA poco materiale, anche in lingua. **Totale 14.**

BIGLIETTERIA comportamento del personale poco cortese, spesso al telefono. **Totale 9.**

EDIFICIO non piace l'esterno, porte pesanti, utilizzare il piano inferiore anche per la collezione permanente. **Totale 8.**

VIDEO non tradotto in altre lingue, aggiungere altri video sulla collezione, troppo breve. **Totale 7.**

ASSISTENZA IN SALA parlano al telefono, non parlano bene le lingue straniere, troppo personale. **Totale 7.**

GUARDAROBA aumentare gli armadietti, alcuni sono rotti. **Totale 5.**

COLLEZIONE da ampliare, c'è solo il monumento. **Totale 5.**

SERVIZI IGIENICI sensori dei rubinetti non funzionanti, porte non si chiudono bene, manca un presidio. **Totale 5.**

ALTRO. **Totale 15.**

Allegato 1 - QUESTIONARIO MUSEO DELL'ARA PACIS

MUSEO:

DATA: __/__/__

ORA: __/__/__

1. Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo? ☐ No, è la prima volta ☐ 1-3 volte ☐ più di 3 volte

2. La prima volta, attraverso quale canale è venuto a conoscenza del museo?

- ☐ stampa (quotidiani/riviste)
- ☐ www.museincomune.it e sito del museo
- ☐ altri siti internet
- ☐ stendardo esterno
- ☐ passando, per caso
- ☐ P.I.T.
- ☐ newsletter

- ☐ contact centre 060608
- ☐ depliant/locandina
- ☐ passaparola
- ☐ pubblicità
- ☐ Tv/radio/televideo
- ☐ scuola/università
- ☐ altro.....

3. Ha utilizzato il sito web del museo o Contact center 060608 per ricevere informazioni prima della visita?

☐ No ☐ Sì, ho usato entrambi ☐ Sì, chiamato lo 060608 ☐ Sì, ho visitato il sito web

Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala sottostante:

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
4. Sito web del museo	☐	☐	☐	☐
5. Contact center 060608	☐	☐	☐	☐
6. Segnaletica esterna	☐	☐	☐	☐
7. Orari di apertura del museo	☐	☐	☐	☐
8. Personale di biglietteria	☐	☐	☐	☐
9. Materiale all'accoglienza	☐	☐	☐	☐
10. Guardaroba	☐	☐	☐	☐
11. Personale di assistenza in sala	☐	☐	☐	☐
12. Segnaletica interna	☐	☐	☐	☐
13. Posti a sedere	☐	☐	☐	☐
14. Supporti informativi	☐	☐	☐	☐
15. Supporti digitali	☐	☐	☐	☐
16. Pulizia degli spazi	☐	☐	☐	☐
17. Libreria	☐	☐	☐	☐
18. Caffetteria	☐	☐	☐	☐
19. ESPERIENZA GENERALE	☐	☐	☐	☐

20. **Rispetto alle aspettative il suo giudizio complessivo è:** ☐ Superiore ☐ Uguale ☐ Inferiore

21. **Consiglierebbe questo museo ad un amico?** ☐ Sì ☐ No

22. **Conosce la card Roma Pass?** ☐ Sì ☐ No

23. **Secondo Lei cosa potremmo migliorare per aumentare il Suo gradimento:** ☐ niente

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI

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

Sesso: ☐ M ☐ F

Titolo di studio: ☐ scuola dell'obbligo (fino alle medie) ☐ studi superiori (diploma) ☐ laurea ☐ post laurea

Professione: ☐ impiegato/insegnante ☐ dirigente-quadro direttivo ☐ studente ☐ pensionato

☐ libero professionista-imprenditore ☐ casalinga ☐ non occupato-in cerca di prima occupazione

Provincia italiana di residenza:..... **Nazionalità straniera:**.....

Ci autorizza a ricevere informazioni sulle iniziative del Museo attraverso l'invio della newsletter?

In questo caso Le chiediamo di lasciarci cortesemente:

E-mail: _____

La informiamo che i suoi dati verranno trattati nel rispetto della normativa della privacy (D.Lgs. 196/2003).

Autorizzo Zètema Progetto Cultura S.r.l. ad inviarmi la newsletter.

FIRMA: _____ DATA: _____