

Data 1/02/2013

Indagini di Customer Satisfaction

Musei Capitolini - Centrale Montemartini

2 – 31 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
- Analisi univariate
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario *Musei Capitolini Centrale Montemartini 2012*

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 107 questionari autocompilati dai visitatori tra il 2 al 31 ottobre 2012 presso i *Musei Capitolini Centrale Montemartini* (che il 4% degli ingressi totali, con un incremento del 7% rispetto al campione prestabilito dal programma di indagine). Durante l'indagine era presente la mostra temporanea *"60 anni di Made in Italy. Protagonisti dello Stile Italiano"*.

Essendo il questionario autocompilato risulta inferiore il numero dei suggerimenti rilasciati nella sezione a risposta aperta.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione dell'89%, un margine di errore di stima di $\pm 5,96\%$.

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 molto buono, in quanto raggiunge una media di **2,56**, con una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 97%.

Al di sopra dell'esperienza generale vi sono il personale in biglietteria (2,84), la pulizia degli spazi e gli orari di apertura (2,74 per entrambi). Circa la metà degli intervistati afferma che non c'è "niente da migliorare" (n.48) o rilascia apprezzamenti sul museo (n.5).

Quasi tutte le medie dei servizi oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,10, ad eccezione della segnaletica sull'edificio (2,05) e del materiale disponibile all'accoglienza (2,04). Dalle ulteriori analisi solo quest'ultimo risulta un aspetto d'intervento prioritario, in quanto è correlato sia ai supporti informativi che all'esperienza generale, inoltre si colloca tra i miglioramenti primari nella mappa delle priorità (cfr. pp. 17-18). Alla domanda a risposta aperta sugli aspetti da migliorare del museo i visitatori rilasciano n.5 suggerimenti sulla brochure rispetto alla mancanza di traduzione in altre lingue e mappa del museo.

Dalla mappa delle priorità e dalle correlazione sul giudizio generale e dai suggerimenti appare importante e prioritario anche l'intervento sui supporti informativi.

All'ulteriore domanda relativa ai posti a sedere i visitatori intervistati rilasciano una valutazione media di 1,74, al di sotto dello standard di 2,10. Sono n. 6 i suggerimenti rilasciati dai visitatori sulla possibilità di aggiungere delle sedute lungo il percorso.

Durante il 2012 non sono state realizzate azioni migliorative.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la metà da cittadini romani (50%), pensionati (28%), con titolo di laurea/post laurea (54% sul totale), appartenenti alle fasce di età compresa tra i 45 e 74 anni (60% sul totale, nel 2011 erano il 40%). Rispetto al 2011 aumentano i visitatori stranieri (da 24% a 36%).

Il passaparola è il principale mezzo di comunicazione attraverso cui una buona parte dei visitatori intervistati (36% sul campione totale, in aumento dal 25% del 2011) viene a conoscenza del museo, soprattutto se ha un titolo di scuole medie inferiori.

Tabella di sintesi

Musei Capitolini Centrale Montemartini 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana*	Deviazione standard**	Molto+Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,05	94	13	2,00	,781	79%
Orari di apertura	2,74	101	6	3,00	,439	100%
Personale in biglietteria	2,84	105	2	3,00	,370	100%
Materiale all'accoglienza	2,04	101	5	2,00	,774	76%
Guardaroba	2,51	83	24	3,00	,612	94%
Personale in sala	2,51	100	7	3,00	,689	93%
Segnaletica interna	2,13	103	4	2,00	,871	76%
Supporti informativi	2,17	98	9	2,00	,953	79%
Pulizia degli spazi	2,74	101	6	3,00	,462	99%
Esperienza generale	2,56	94	13	3,00	,597	97%

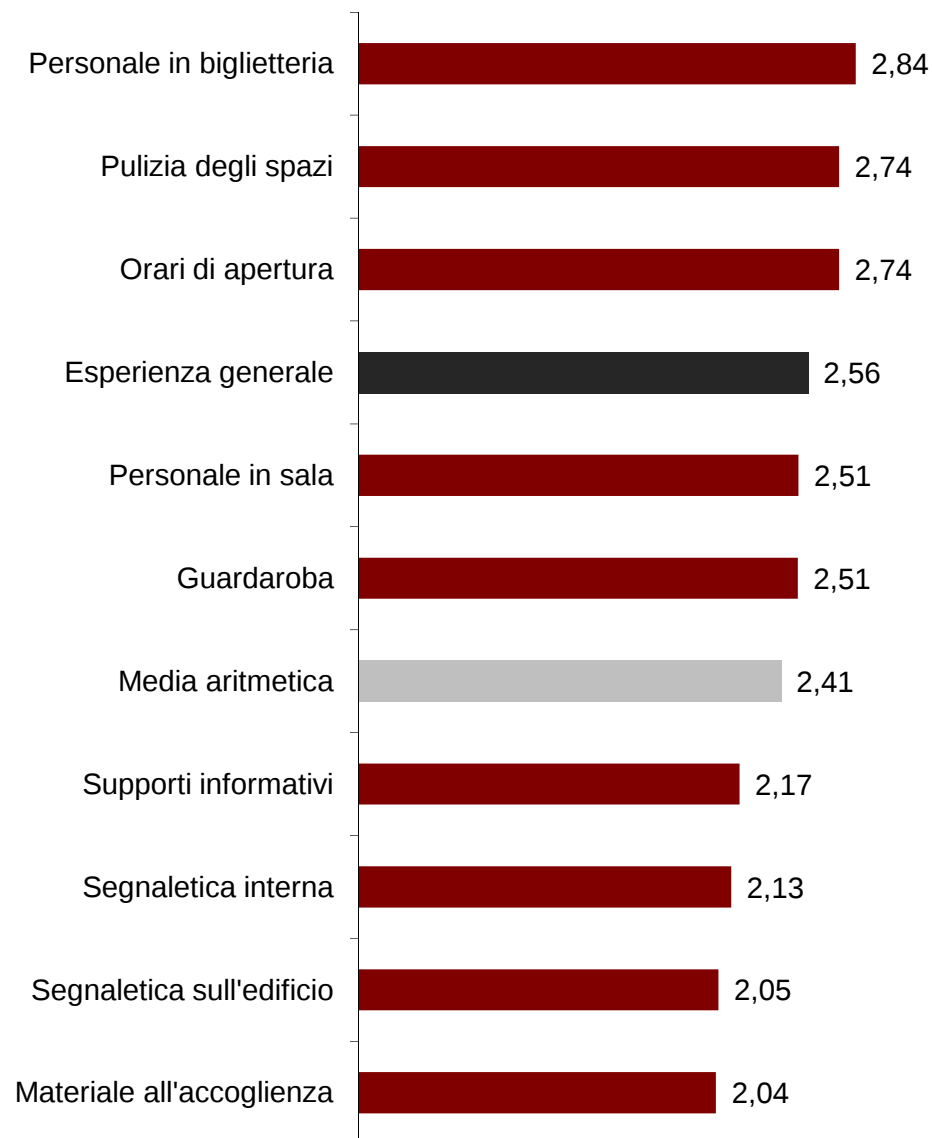
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,41).

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: personale in biglietteria, pulizia degli spazi e orari di apertura.



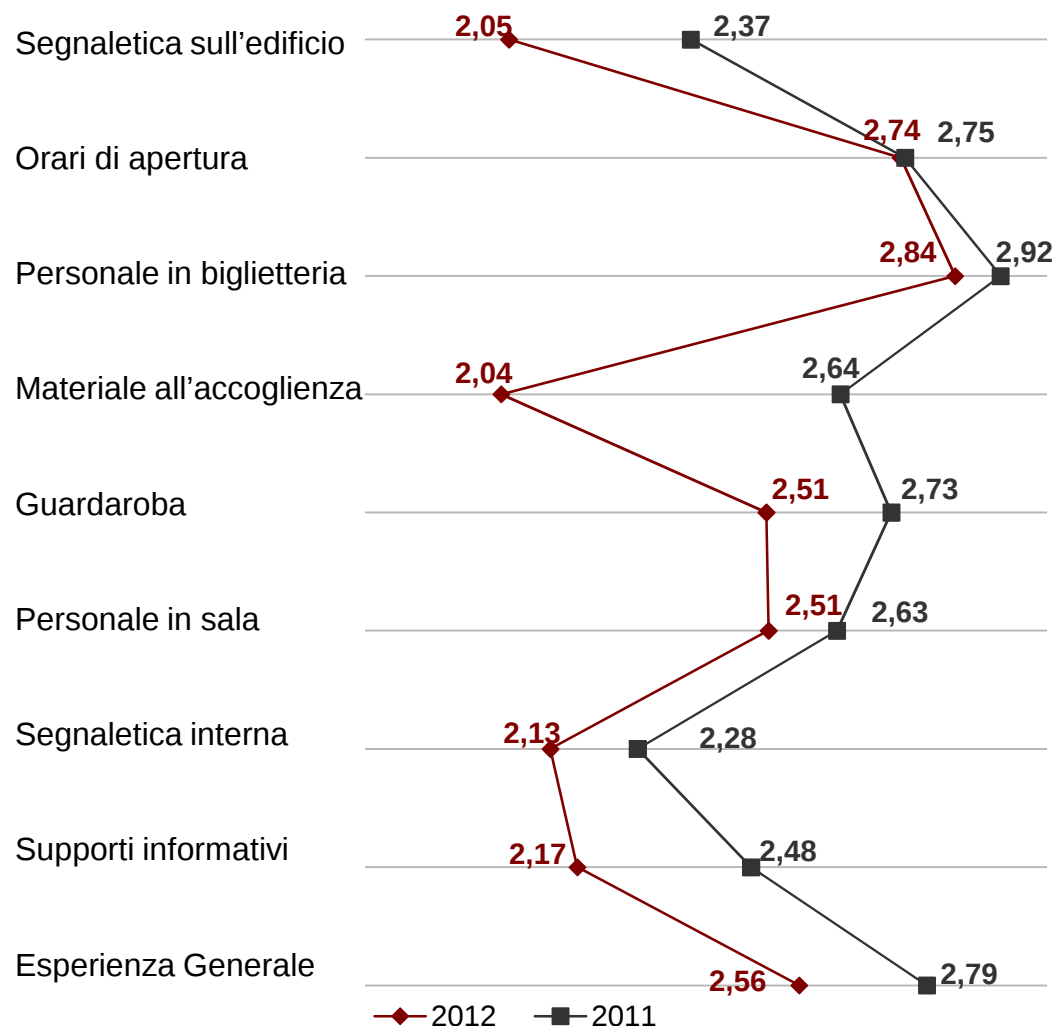
Analisi del trend 2011-2012

Il trend risulta piuttosto costante, anche se si registra una generale diminuzione dei giudizi medi di soddisfazione, in particolare sul materiale informativo all'accoglienza.

La differenza di soddisfazione generale tra i due anni potrebbe derivare dalla presenza durante l'indagine dell'anno scorso, dell'iniziativa *Le Giornate Europee del Patrimonio* che permetteva l'ingresso gratuito.

L'unico aspetto in cui emerge una congruenza dei giudizi medi rilasciati l'anno scorso è relativo all'orario.

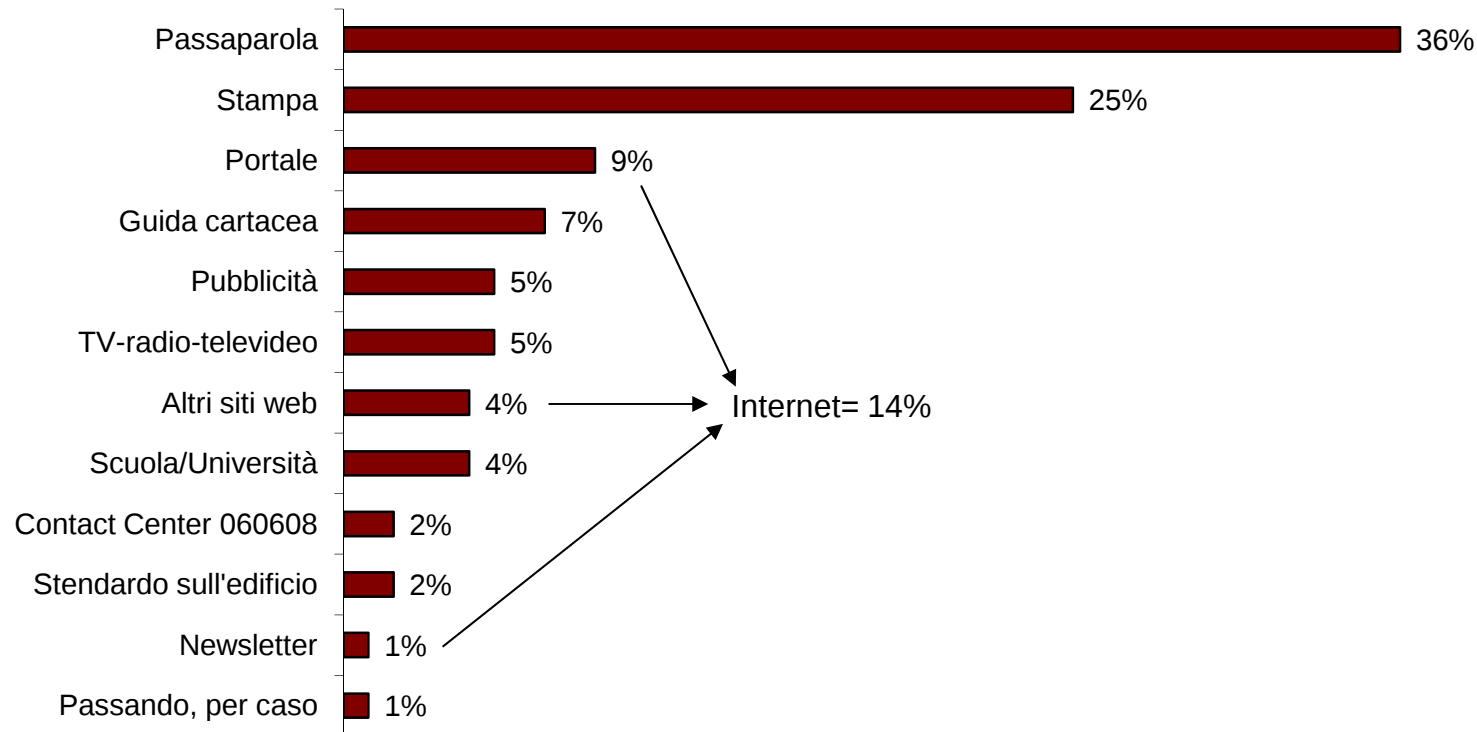
L'esperienza complessiva, pur subendo un'evidente flessione, comunque raggiunge un buon livello medio di soddisfazione (2,56).



Come è venuto a conoscenza del Museo

Rispetto al 2011 aumenta la percentuale relativa al passaparola (da 25% a 36%; indice di apprezzamento del museo), seguito da guida cartacea (da 3% a 7%). Resta invariata la stampa, mentre diminuisce il canale web (da 27% a 14%).

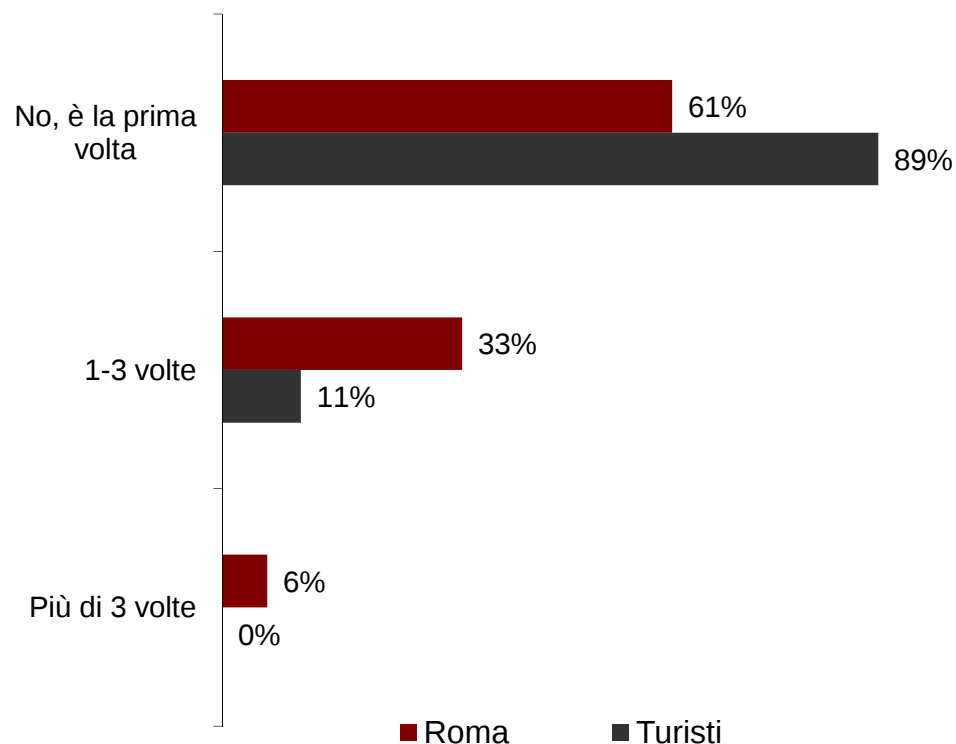
Quasi totalità di coloro che hanno un titolo di scuole medie inferiori è venuto a sapere del museo attraverso il passaparola (80%), mentre i laureati attraverso la stampa (39%), mentre la guida cartacea per i post laureati (22%).



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara di visitare per la prima volta il museo (75%), mentre chi l'ha già frequentato raggiunge il 25%.

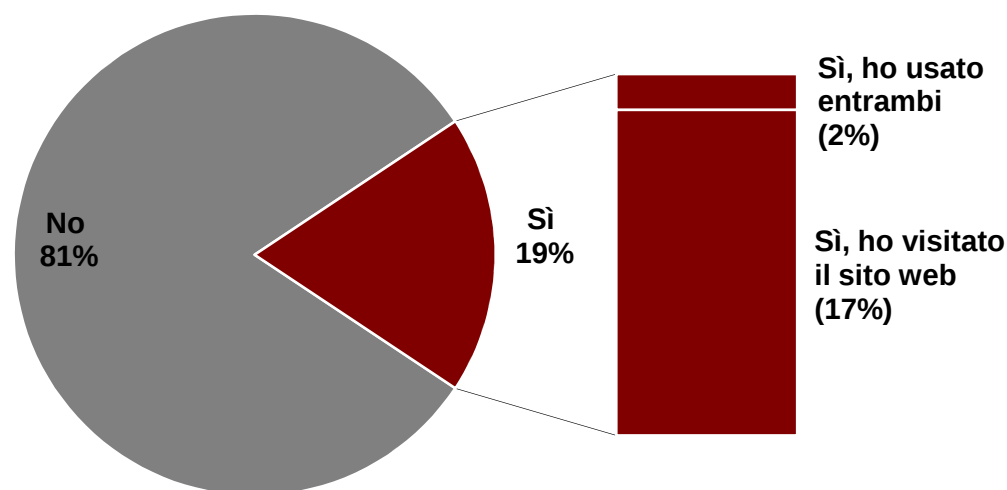
Risulta che sono soprattutto i turisti (italiani e stranieri) ad essersi recati al museo per la prima volta negli ultimi cinque anni (89%), mentre tra i romani che già vi sono stati, prevalgono coloro che l'hanno visitato da 1 a 3 volte (33%).



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

Il 19% dei visitatori intervistati dichiara di essersi avvalso dei servizi informativi prima della visita (di cui il 17% utilizzando solo il sito web del Museo, mentre il 2% ha usufruito sia del web che del Contact Center 060608).

Il 46% degli intervistati ha rilasciato un giudizio sul sito web del museo (media di 2,27), mentre il 35% ha risposto sul Contact Center 060608 (media di 2,03), al di sotto dello standard minimo.



Musei Capitolini Centrale Montemartini 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana	Deviazione standard	Molto+Abbastanza soddisfatti
Sito web del museo	2,27	49	59	2,00	0,446	100%
Contact Center 060608	2,03	37	71	2,00	0,552	92%

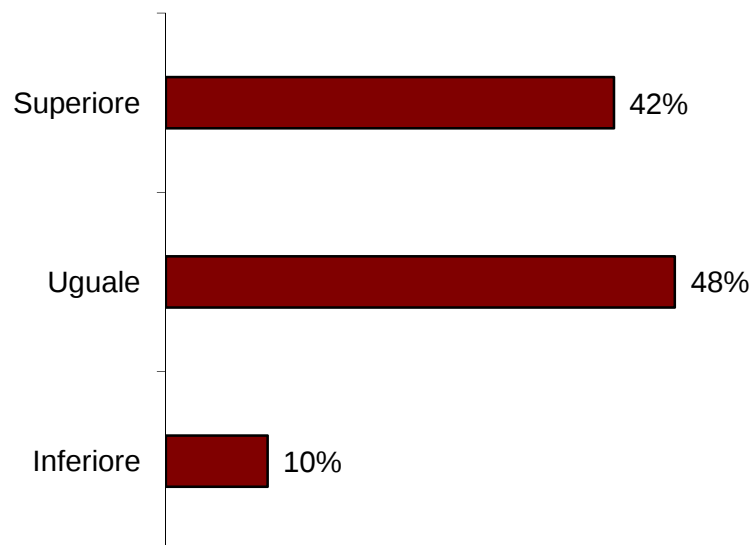
Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico

La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara che l'esperienza complessiva al museo visitato sia stata superiore alle aspettative (42%), per il 48% è stata uguale, mentre per il 10% è stata inferiore alle aspettative.

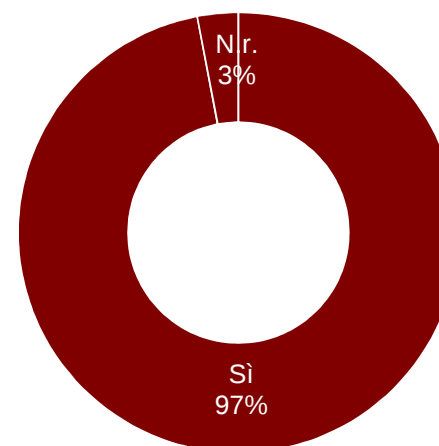
Risulta significativo che i minori di 14 anni e le fasce più adulte (oltre i 55 anni) sono coloro che hanno un giudizio superiore alle proprie aspettative, mentre è pari per le fasce intermedie dai 35 ai 54 anni ed inferiore per i giovani dai 14 ai 25 anni.

La quasi totalità del campione intervistato dichiara che consiglierebbe il museo visitato ad un amico (97%), mentre solo il 3% non sa/ non risponde a tale domanda.

Giudizio rispetto alle aspettative

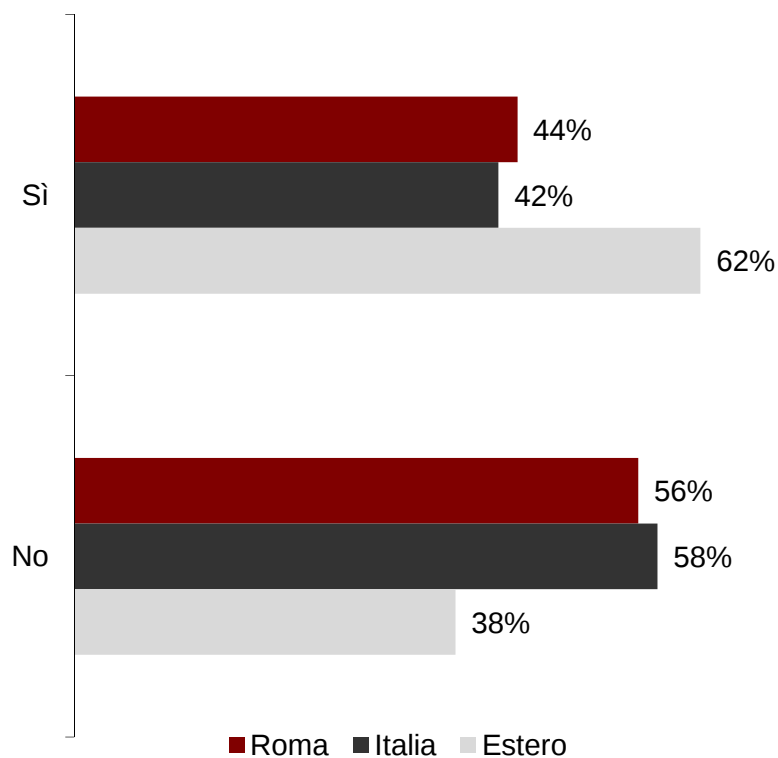


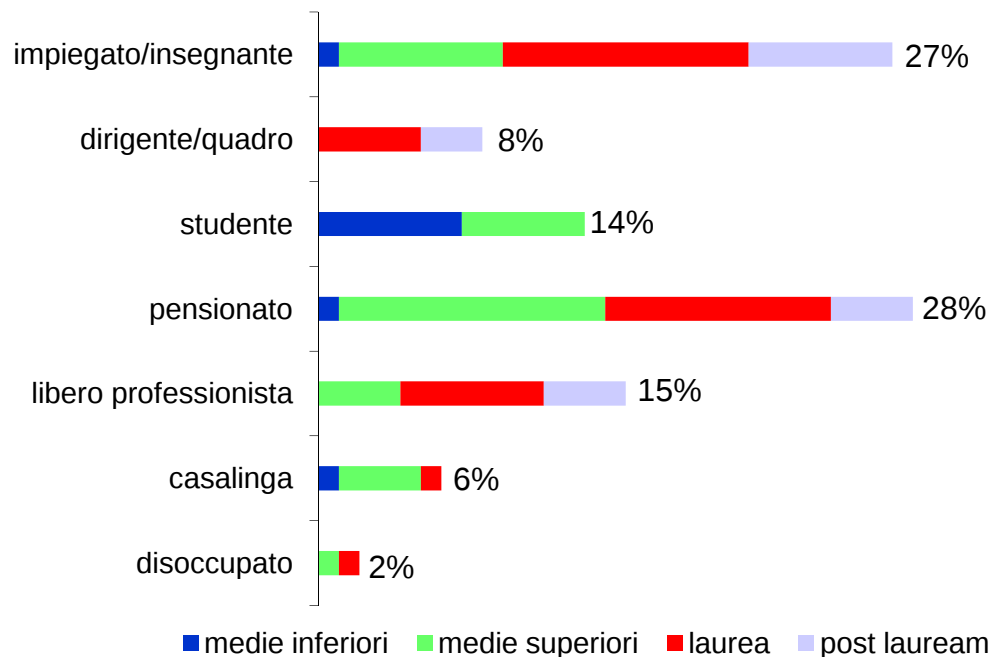
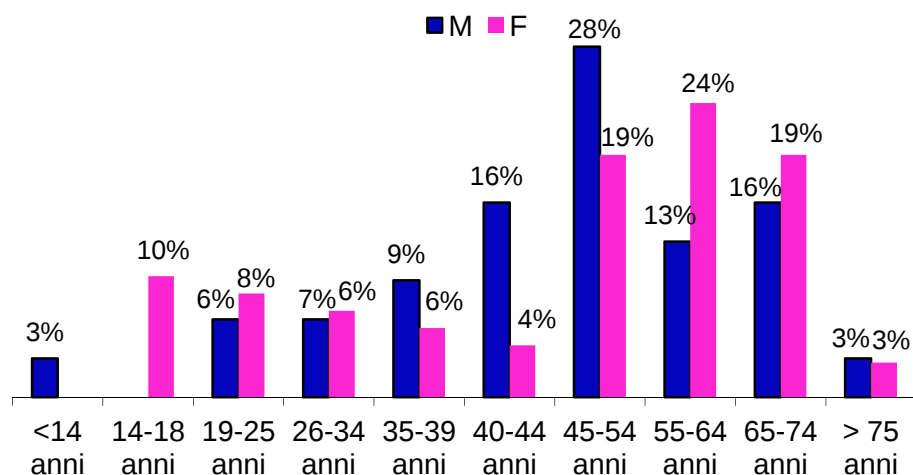
Consiglierebbe questo museo ad un amico



Conosce la Roma Pass

A tale domanda è risultato che il 50% del campione intervistato conosce la card *Roma Pass*. Sono soprattutto gli stranieri a conoscerla (il 62% sul totale), mentre i turisti italiani la conoscono un po' meno (58%) rispetto ai romani.





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

Gli intervistati appartengono soprattutto alle fasce di età adulta dai 45 ai 74 anni (60% sul totale; nel 2011 erano il 40%). Rispetto al 2011 diminuiscono i visitatori più giovani di età 19-34 anni (da 36% a 16%).

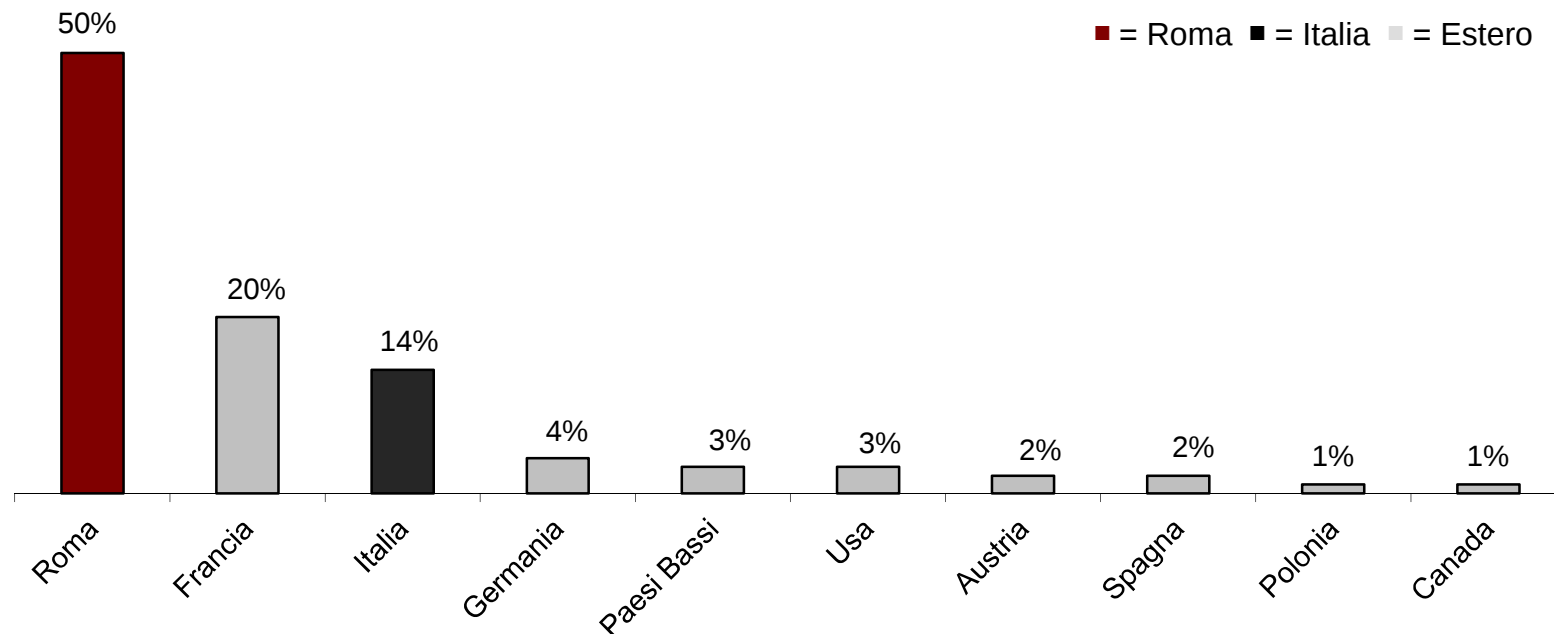
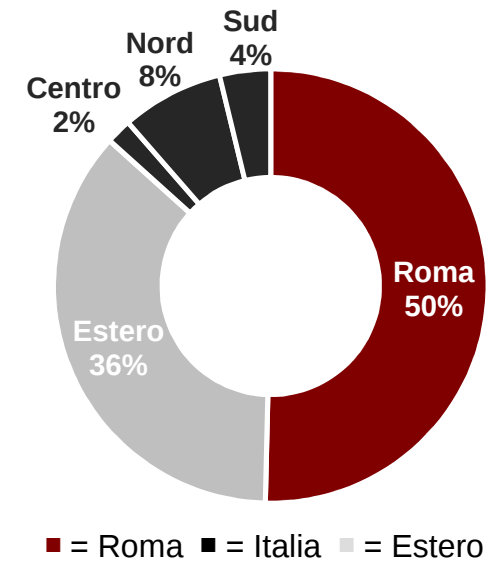
Prevalgono le donne col 70% sul totale (in netto aumento dal 52% del 2011, probabilmente dovuto al contenuto della mostra) e coloro che hanno un titolo di laurea o superiore col 54% (64% nel 2011).

Rispetto al 2011 aumentano i pensionati (da 9% a 28%), mentre diminuiscono gli occupati dipendenti (da 41% a 27%).

Analisi socio-demografica (provenienza)

La Centrale Montemartini si conferma come museo principalmente visitato da cittadini romani, anche se in calo rispetto al 2011 (da 61% a 50%), probabilmente più presenti nel periodo d'indagine precedente per l'iniziativa ad ingresso gratuito *"Le Giornate del Patrimonio"*, così come i turisti italiani che scendono dal 15% al 14%.

Aumentano invece gli stranieri (da 24% a 36%). Tra le nazionalità prevale quella francese (20%). Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.



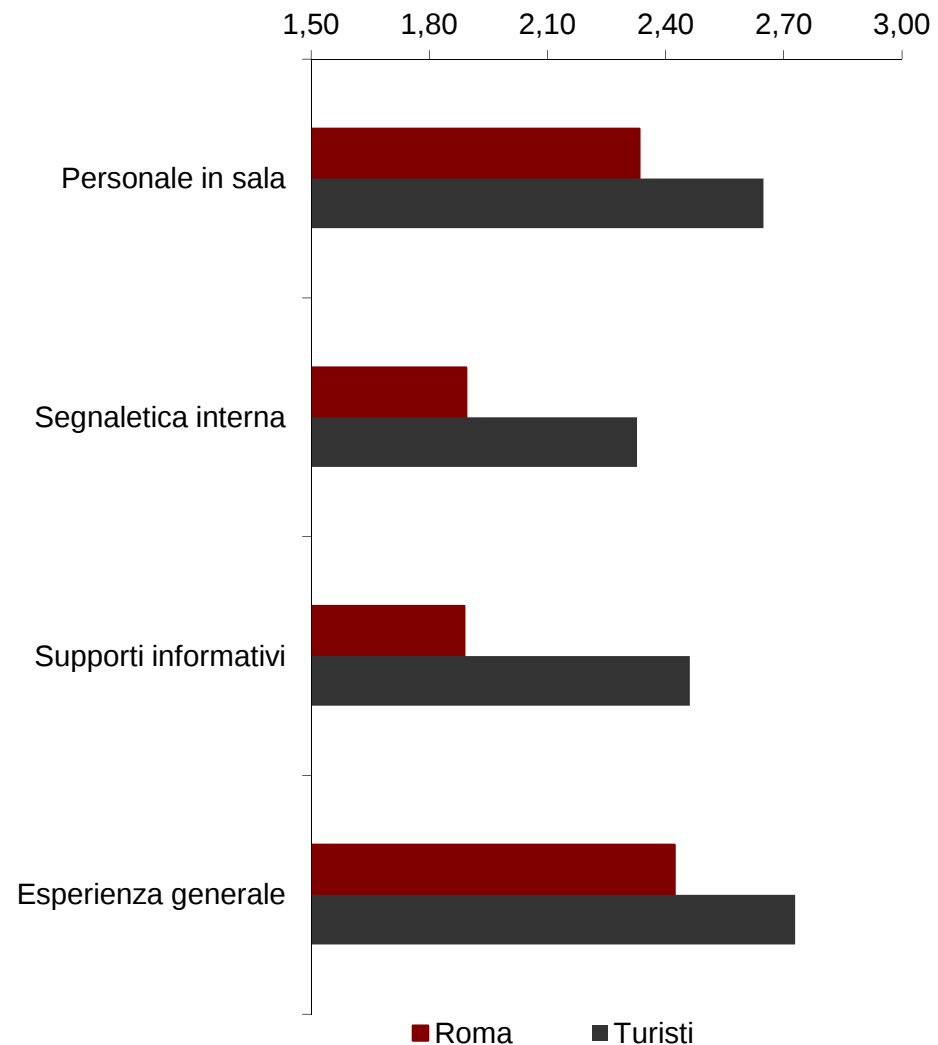
Analisi univariate

Risulta significativa per alcuni aspetti indagati la provenienza dei visitatori (romani/turisti italiani e stranieri).

Si denota una maggiore soddisfazione da parte dei turisti su tutte le variabili mostrate nel grafico laterale, soprattutto sui supporti informativi.

Riguardo al genere l'unico incrocio significativo è risultato essere quello con la pulizia degli spazi (aspetto più gradito dal genere maschile).

Risulta significativo anche l'incrocio tra le fasce d'età col personale in sala e i supporti informativi (il primo aspetto è più soddisfacente per le fasce 40-54 anni, mentre i supporti informativi per la fascia 35-39 anni), ma anche quello tra il titolo di studio e la segnaletica interna, più apprezzata dai laureati.



Correlazione 1/2

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

Le variabili tra loro più correlate risultano essere i supporti informativi con la segnaletica (esterna e interna) e il materiale all'accoglienza, ma anche il personale di biglietteria sia con il personale in sala che con gli orari di apertura e il guardaroba

Correlazione Rho di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale in biglietteria	Materiale all'accoglienza	Guardaroba	Personale in sala	Segnaletica interna	Supporti informativi	Pulizia degli spazi	Esperienza generale
Segnaletica sull'edificio	1,000	,384 **	,179	,268 *	,143	,169	,320 **	,516 **	,480 **	,337 **
Orari di apertura	,384 **	1,000	,504 **	,300 **	,369 **	,267 **	,282 **	,369 **	,301 **	,255 *
Personale in biglietteria	,179	,504 **	1,000	,192	,560 **	,369 **	,146	,145	,323 **	,168
Materiale all'accoglienza	,268 *	,300 **	,192	1,000	,159	,135	,331 **	,392 **	,480 **	,370 **
Guardaroba	,143	,369 **	,560 **	,159	1,000	,315 **	,079	,198	,297 **	,104
Personale in sala	,169	,267 **	,369 **	,135	,315 **	1,000	,163	,294 **	,272 **	,316 **
Segnaletica interna	,320 **	,282 **	,146	,331 **	,079	,163	1,000	,454 **	,242 *	,239 *
Supporti informativi	,516 **	,369 **	,145	,392 **	,198	,294 **	,454 **	1,000	,448 **	,468 **
Pulizia degli spazi	,480 **	,301 **	,323 **	,480 **	,297 **	,272 **	,242 *	,448 **	1,000	,355 **
Esperienza generale	,337 **	,255 *	,168	,370 **	,104	,316 **	,239 *	,468 **	,355 **	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 personale in biglietteria e del guardaroba, per tale motivo sono stati esclusi nella tabella laterale.

Ai *Musei Capitolini Centrale Montemartini* gli aspetti che risultano maggiormente correlati all'esperienza complessiva museale sono: i **supporti informativi** e il **materiale all'accoglienza**.

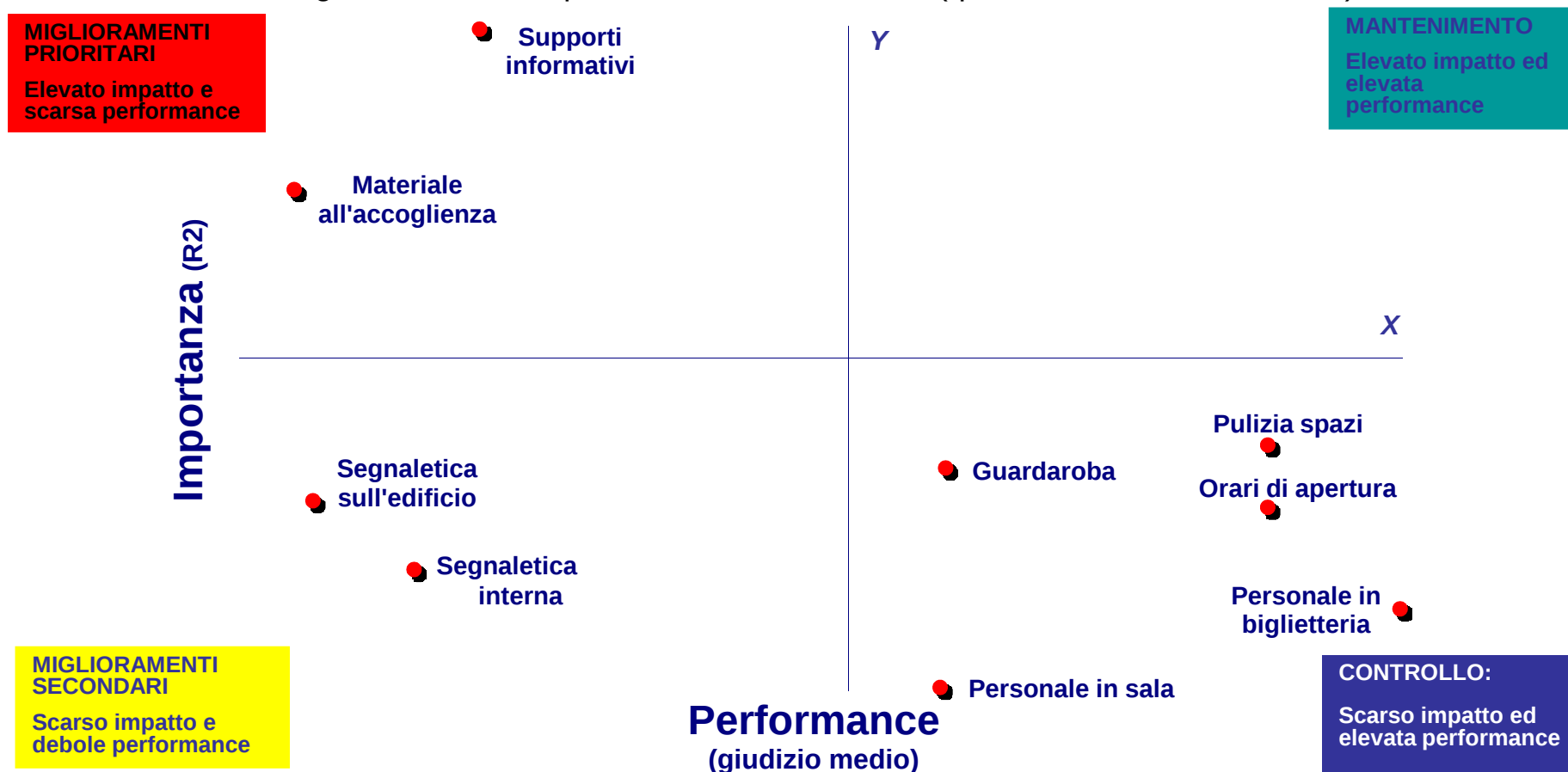
Un fattore positivo è che tutte le variabili significative hanno un elevato coefficiente di correlazione e nessuno degli aspetti oggetto d'indagine ha un'incidenza negativa sull'esperienza generale

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza generale	
Supporti informativi	,468
Materiale all'accoglienza	,370
Pulizia degli spazi	,355
Segnaletica sull'edificio	,337
Personale in sala	,316
Orari di apertura	,255
Segnaletica interna	,239

Mappa delle priorità*

I supporti informativi e il materiale all'accoglienza sono gli aspetti ritenuti importanti ma con dei margini di miglioramento, in quanto un po' meno soddisfacenti (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.

Suggerimenti

ELOGI museo stupendo, bellissimo. **Totale 5.**

NIENTE da migliorare. **Totale 48.**

PANNELLI E DIDASCALIE poche informazioni, da migliorare, traduzione in francese. **Totale 8.**

SEGNALETICA INTERNA da aumentare, poco chiara e leggibile. **Totale 7.**

POSTI A SEDERE da aggiungere. **Totale 6.**

PUBBLICITÀ promuovere di più il museo. **Totale 6.**

CAFFETTERIA manca. **Totale 5.**

LIBRERIA manca, guida del museo non disponibile. **Totale 5.**

SEGNALETICA ESTERNA poca, più indicazioni su via Ostiense e nelle vie limitrofe. **Totale 5.**

SUPPORTI DIGITALI mancano supporti sul funzionamento della Centrale, da aggiungere.
Totale 5.

BROCHURE più informazioni e traduzione in altre lingue, manca mappa. **Totale 5.**

ALTRO. **Totale 21.**

Allegato 1 - QUESTIONARIO MUSEI CAPITOLINI CENTRALE MONTEMARTINI

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: _____