

Data 19/02/2013

Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Roma Trastevere

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
- Analisi univariate
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario *Museo di Roma in Trastevere 2012*

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 139 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette dal 23 al 28 ottobre 2012 presso il Museo di Roma in Trastevere (gli intervistati rappresentano il 20% degli ingressi totali nel periodo d'indagine, con un incremento del 39% rispetto al campione prestabilito dal programma di indagine). Durante l'indagine erano presenti le seguenti mostre temporanee: *"Mario Giacomelli. Fotografie dall'Archivio di Luigi Crocenzi"* e *"L'AQUILA PRIMA E DOPO. Fotografie di Gianni Berengo Gardin"*.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione del 96%, un margine di errore di stima di $\pm 3,27\%$. 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, con una media di **2,65** e una percentuale di “molto/abbastanza soddisfatti” pari a 99%.

Al di sopra dell'esperienza generale vi sono il personale in biglietteria (2,88), la pulizia degli spazi (2,86), gli orari di apertura (2,76) e il guardaroba (2,73).

Tutte le medie dei servizi oggetto d'indagine sono superiori allo standard minimo di 2,10. Nonostante ciò la segnaletica interna e i supporti informativi risultano tra gli aspetti più correlati all'esperienza generale e si collocano tra i miglioramenti prioritari nella mappa, insieme agli orari di apertura e al materiale disponibile all'accoglienza (cfr. pp. 17-18).

La media relativa ai posti a sedere è al di sopra dello standard minimo, in quanto è pari a 2,46. Non sono state realizzate azioni migliorative nel 2012.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (44%, in lieve discesa rispetto al 47% del 2011), soprattutto liberi professionisti (33%, in forte crescita rispetto al 19% nel 2011), in possesso di un titolo di laurea o superiore (70%), appartenenti alle fasce di età compresa tra i 45 e i 74 anni (59%, erano il 61% nel 2011).

Tra i mezzi di comunicazione si conferma “passando, per caso” la modalità più frequente (26%, rappresentava il 21% sul totale nel 2011), ma rispetto all'anno scorso aumenta notevolmente la percentuale relativa alla stampa (da 2% a 16%) e al passaparola (da 5% a 11%), indice di apprezzamento del museo e delle mostre temporanee ospitate al suo interno.

Tabella riassuntiva

Museo di Roma in Trastevere 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana*	Deviazione standard**	Molto+Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,47	116	23	2,00	,551	97%
Orari di apertura	2,76	136	3	3,00	,490	97%
Personale in biglietteria	2,88	137	2	3,00	,373	99%
Materiale all'accoglienza	2,25	99	40	2,00	,861	83%
Guardaroba	2,73	33	106	3,00	,452	100%
Personale in sala	2,59	119	20	3,00	,669	95%
Segnaletica interna	2,61	139	0	3,00	,643	91%
Supporti informativi	2,46	136	3	3,00	,620	93%
Pulizia degli spazi	2,86	136	3	3,00	,369	99%
Libreria	2,51	92	47	3,00	,564	97%
Esperienza generale	2,65	137	2	3,00	,494	99%

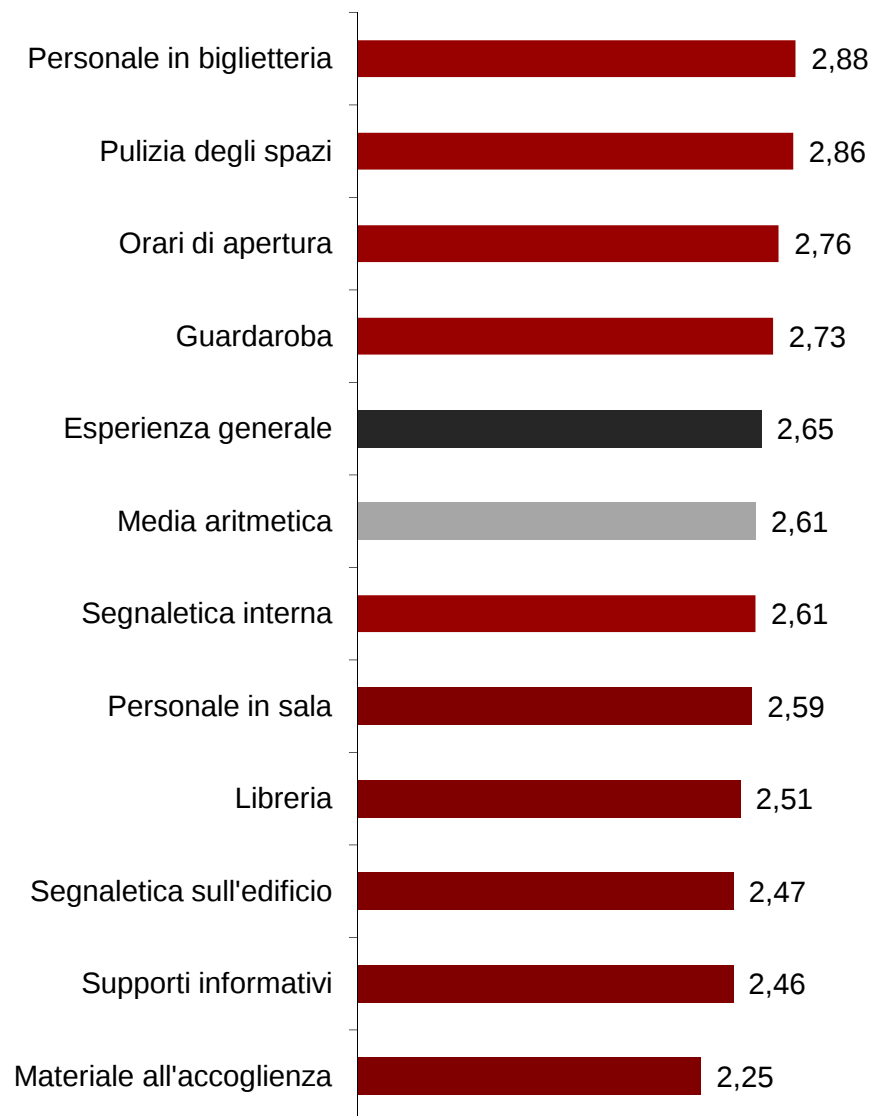
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,61).

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.

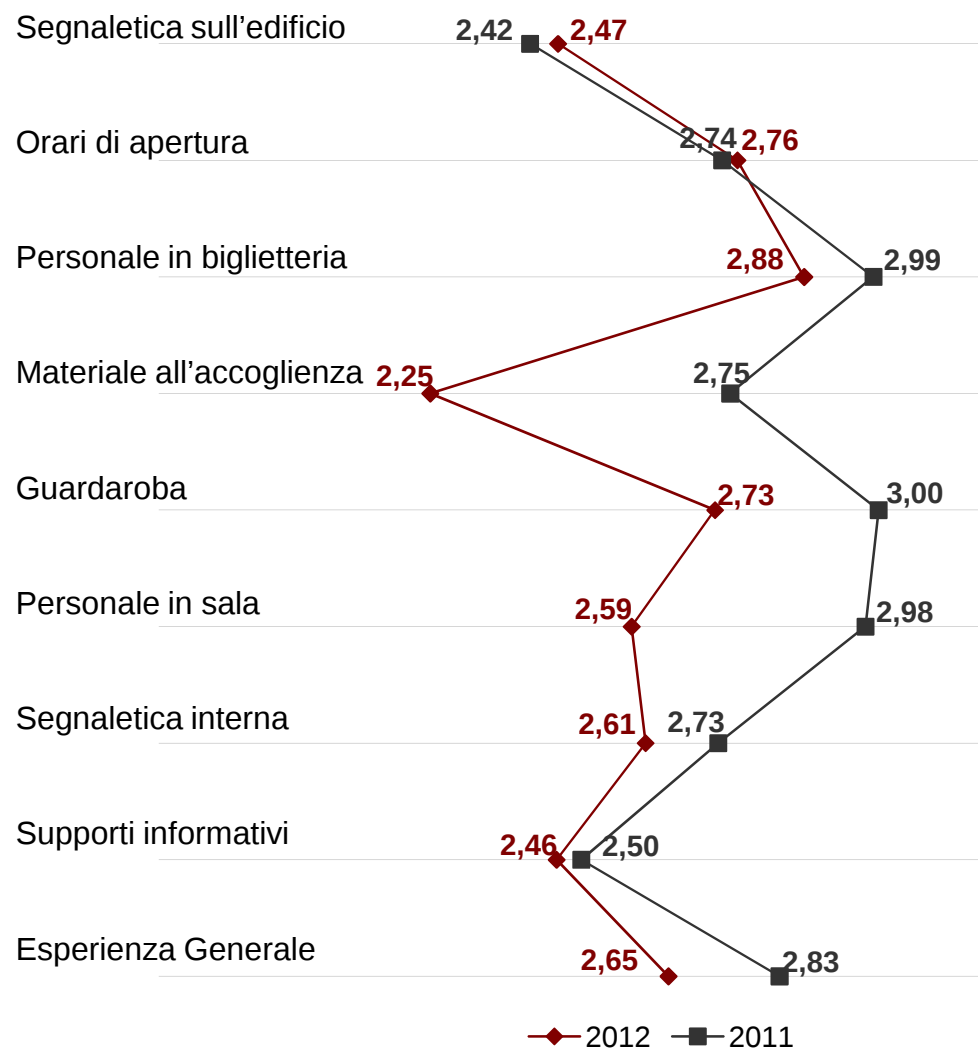
Al di sopra dell'esperienza generale si collocano il personale in biglietteria, la pulizia degli spazi, gli orari di apertura e il guardaroba, aspetti che hanno una media di soddisfazione molto elevata.



Analisi del trend 2011-2012

Il trend risulta piuttosto costante, ma si denota una flessione generale dei giudizi rispetto al 2011, anche se tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,10.

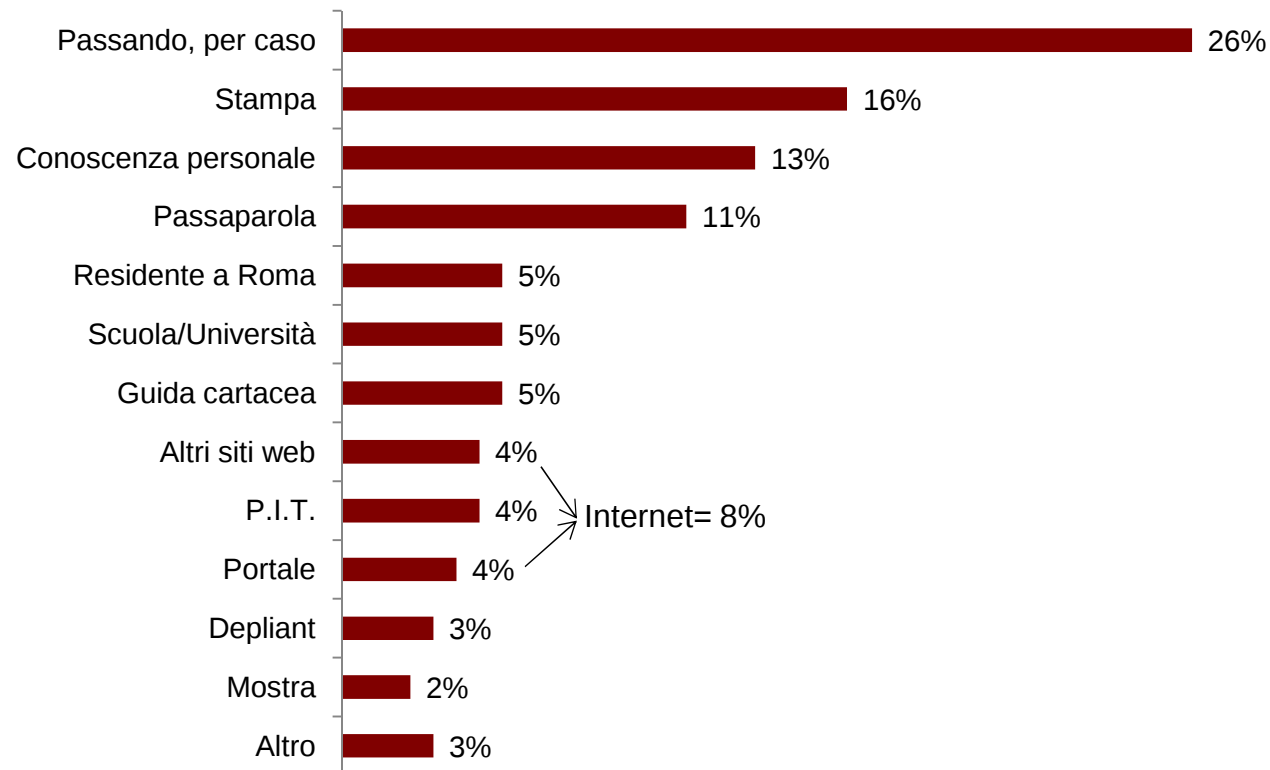
Rispetto all'anno scorso aumenta leggermente il livello medio di soddisfazione sugli orari, mentre il materiale disponibile all'accoglienza è l'aspetto che registra un maggiore scostamento.



Come è venuto a conoscenza del Museo

Anche quest'anno prevale la percentuale di chi viene a conoscenza del museo "passando per caso" (26%, nel 2011 era 21%), mentre aumentano la stampa (da 2% a 16%) e il passaparola (da 5% a 11%). In discesa coloro che rispondono di saperlo per conoscenza personale pregressa (da 20% a 13%) o perché abitano in zona (da 16% a 5%).

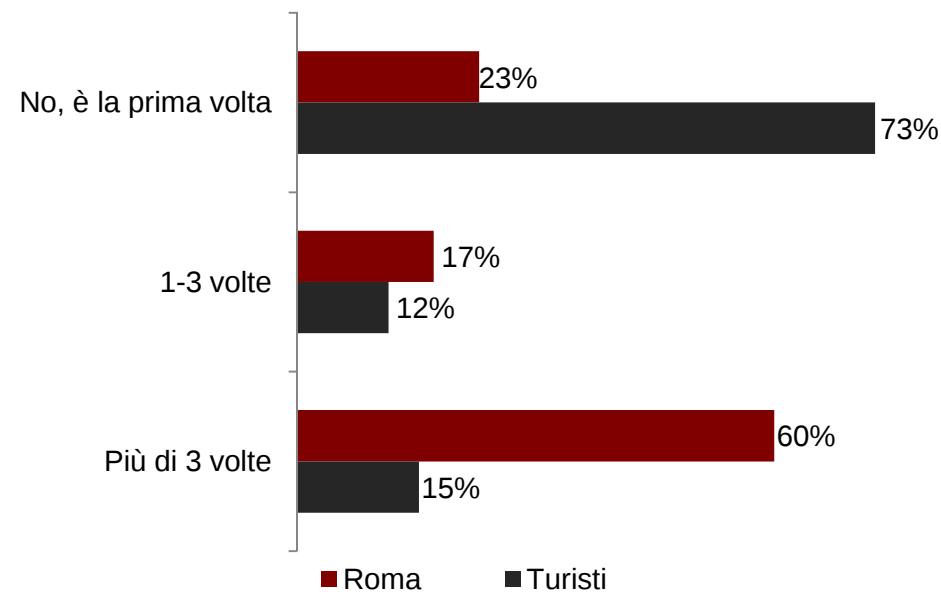
Risulta significativo che i turisti vengano a conoscenza del museo soprattutto casualmente (35%) e attraverso la stampa (17%), mentre i romani anche tramite conoscenza personale e passaparola (rispettivamente 22% e 17%).



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Circa la metà dei visitatori intervistati dichiara di visitare per la prima volta il museo (51%), mentre chi l'ha già frequentato raggiunge il 49%.

Risulta che siano soprattutto i turisti ad essere venuti per la prima volta al museo negli ultimi cinque anni (73%), mentre tra i romani che lo hanno già visitato, prevalgono quelli che ci sono stati più di 3 volte (60%).



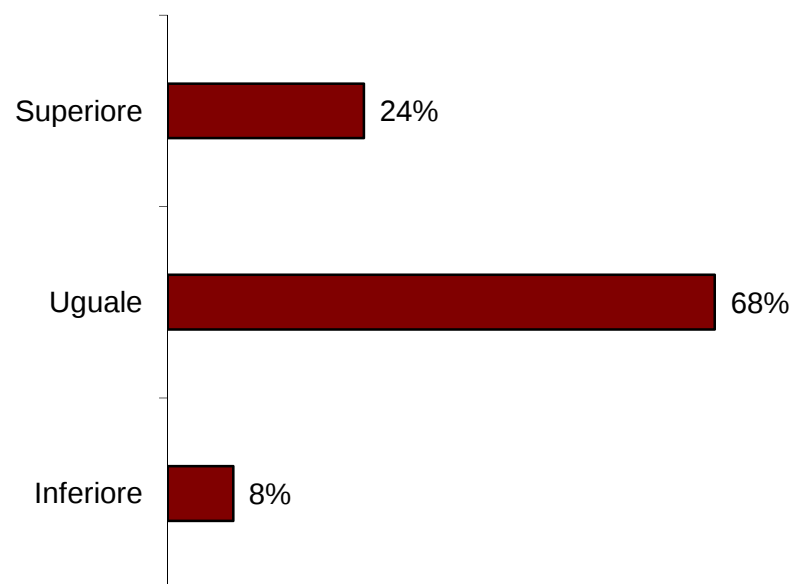
Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico

La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara che l'esperienza complessiva al museo visitato sia stata uguale alle aspettative (68%), per il 24% è stata superiore, mentre solo per l'8% è stata inferiore alle aspettative.

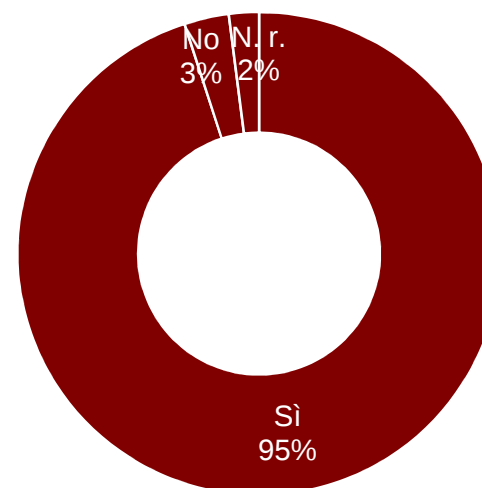
Non risultano significativi gli incroci rispetto al profilo dei visitatori, mentre è significativo solo che chi si ritiene molto soddisfatto dell'esperienza generale abbia un giudizio uguale alle aspettative piuttosto che superiore (rispettivamente 70% e 30%).

La quasi totalità del campione intervistato dichiara che consiglierebbe il museo visitato ad un amico (95%), mentre solo il 3% non lo farebbe. Il 2% non risponde.

Giudizio rispetto alle aspettative



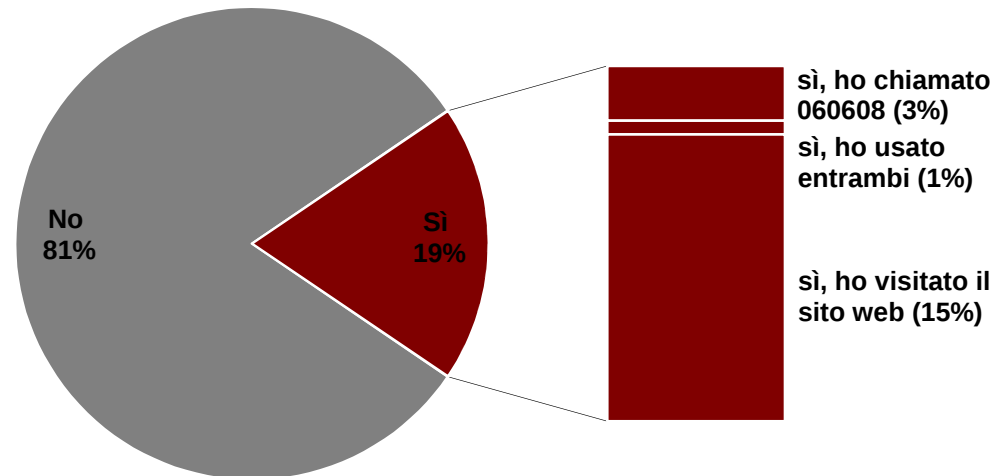
Consiglierebbe questo museo ad un amico



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

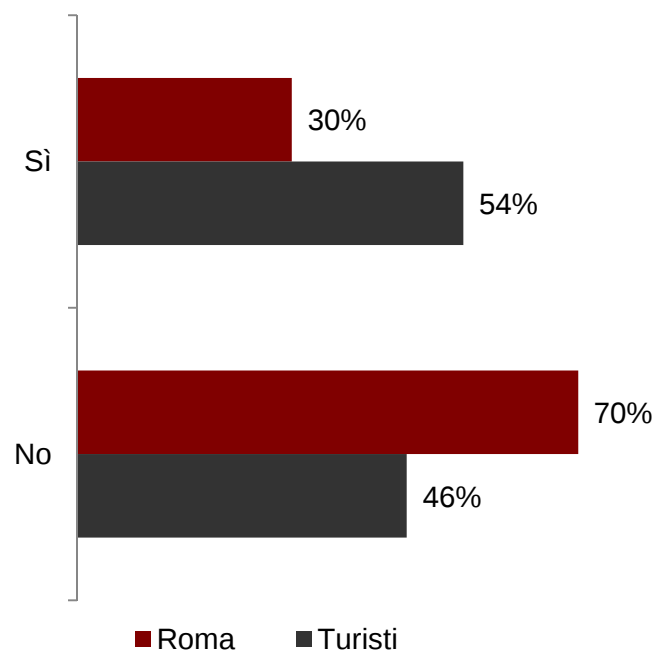
Il 19% dei visitatori intervistati dichiara di essersi avvalso dei servizi informativi prima della visita (di cui il 15% utilizzando il sito web del museo, il 3% il Contact Center 060608 e l'1% risponde entrambi).

Il basso numero di intervistati che ha rilasciato un giudizio sul sito web del museo e sul Contact Center 060608 non è rappresentativo statisticamente.



Conosce la Roma Pass

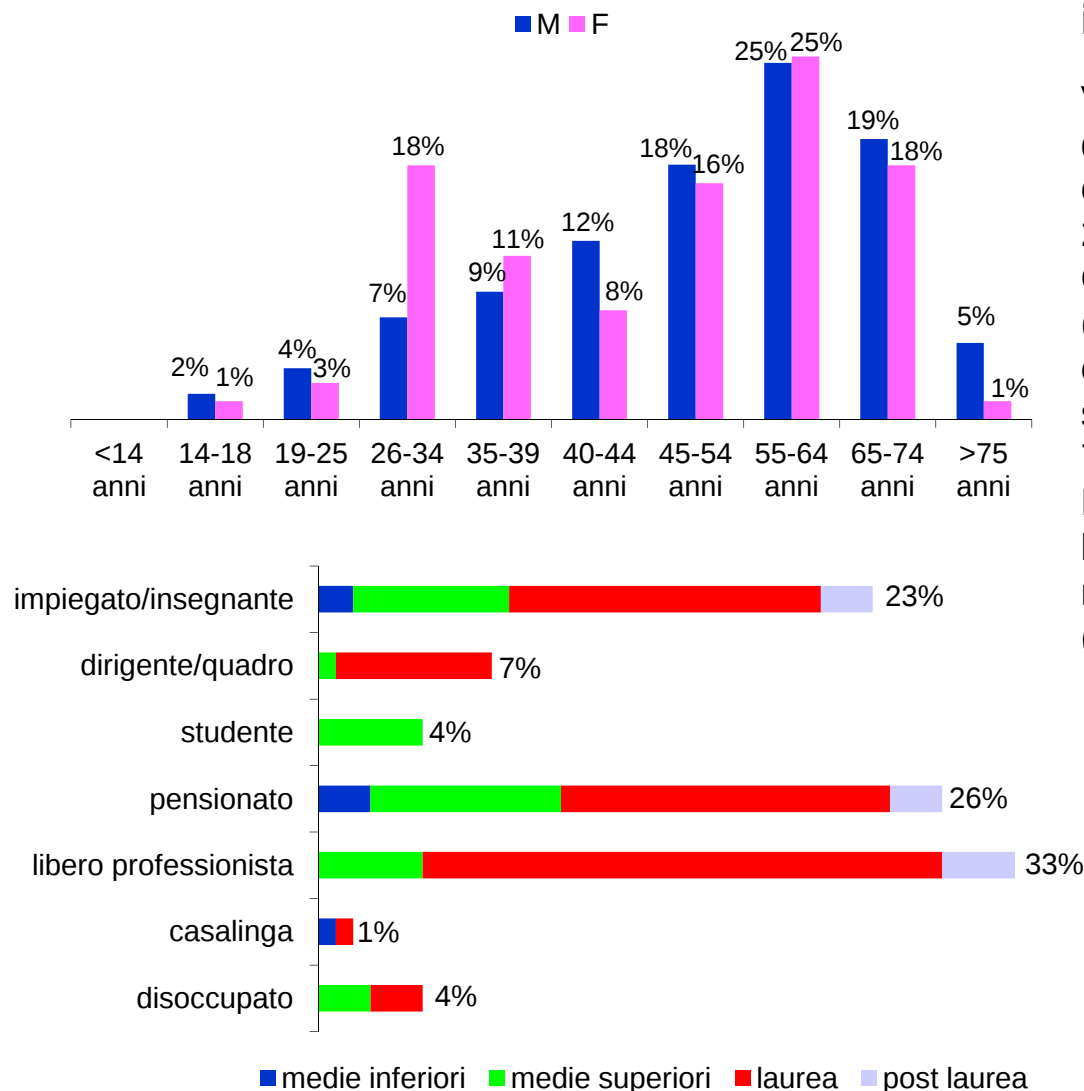
A tale domanda è risultato che il 44% del campione intervistato conosce la card *Roma Pass*. Risulta che più della metà dei turisti (54%) conosce la card, mentre tra i romani prevalgono coloro che non ne sono a conoscenza (70%).



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

Vengono confermati i dati sulle fasce d'età più rappresentate, che sono quelle comprese tra i 45 e 74 anni (59%, nel 2011 erano il 61% sul campione totale). Quest'anno prevale il genere femminile (59%, in aumento dal 50% nel 2011) e chi dichiara di avere un titolo di laurea o superiore (passa da 63% nel 2011 a 70%).

Rispetto all'anno scorso aumentano i liberi professionisti (da 19% a 33%), mentre scendono gli occupati dipendenti (da 37% a 23%).

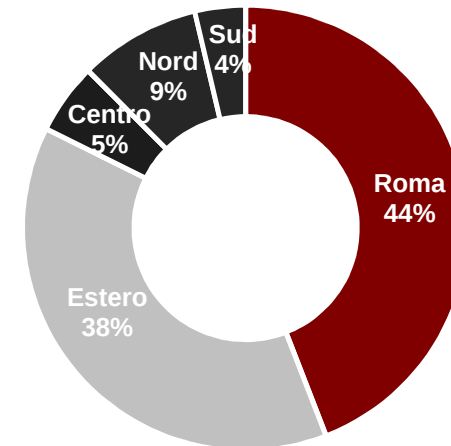


Analisi socio-demografica (provenienza)

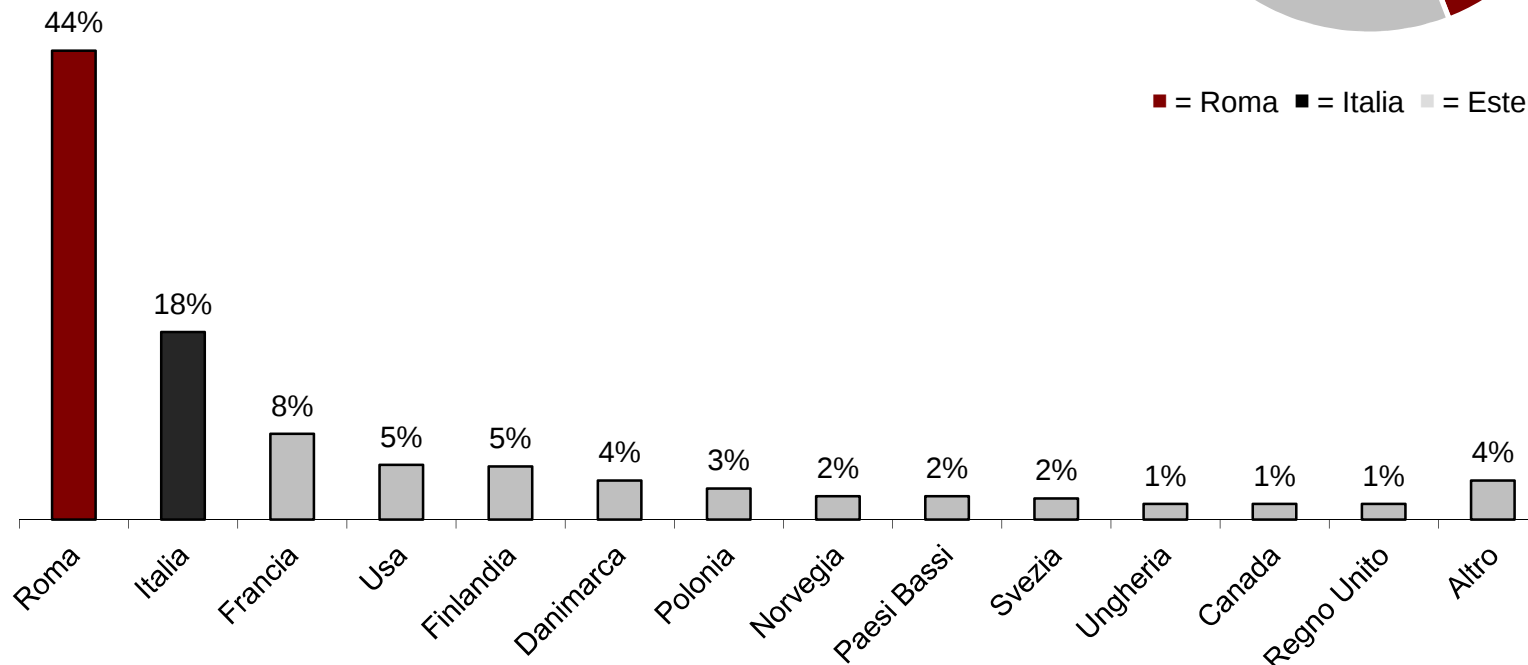
Il Museo di Roma in Trastevere è frequentato prevalentemente da cittadini romani (44%, in lieve discesa rispetto al 47% del 2011), seguiti dai turisti stranieri e italiani (rispettivamente 38% e 18%), che sono rimasti pressoché invariati rispetto al 2011.

Tra le nazionalità prevale quella francese (8%).

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



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero

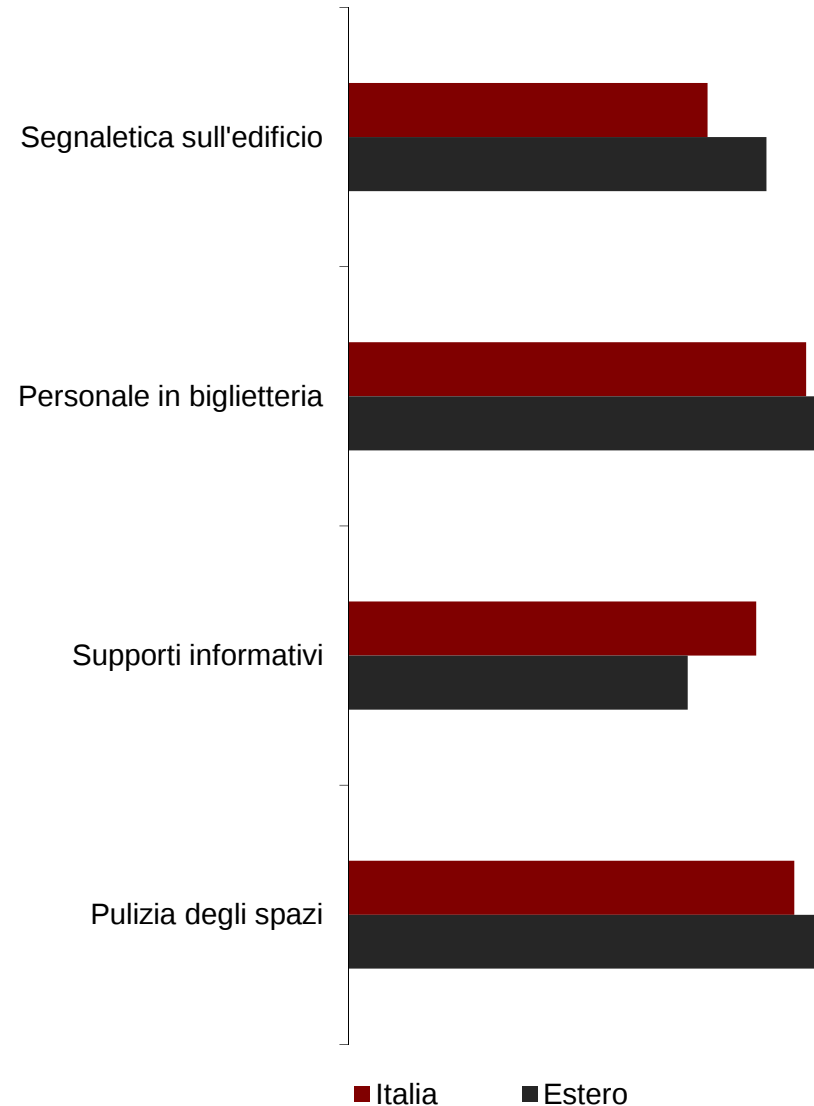


Analisi univariate

Risulta significativo per alcuni aspetti l'incrocio con la provenienza.

Si denota una maggiore soddisfazione da parte dei turisti stranieri sulla segnaletica sull'edificio e sulla pulizia degli spazi, mentre i supporti informativi soddisfano di più gli italiani. Il giudizio è invece pressoché equiparato sul personale di biglietteria.

Rispetto all'età l'esperienza generale risulta più soddisfacente per la fascia 35-39 anni, mentre è significativo che siano decisamente meno soddisfatti sui supporti informativi coloro che rilasciano un giudizio inferiore alle aspettative.



Correlazione 1/2

Il doppio asterisco indica una maggiore significatività tra gli aspetti. Le variabili tra loro più correlate risultano essere la segnaletica sull'edificio con gli orari, il materiale disponibile all'accoglienza con i supporti informativi e la segnaletica interna, quest'ultima col personale in sala, la libreria con la segnaletica sull'edificio e gli orari di apertura.

I supporti informativi hanno un coefficiente di correlazione di segno negativo che risulta significativo solo con la segnaletica sull'edificio (indica che i due aspetti sono inversamente proporzionali, ovvero se aumenta la soddisfazione su uno dei due, diminuisce sull'altro), mentre non lo è rispetto agli orari, al personale in biglietteria e alla pulizia degli spazi (privi di asterisco).

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	Pulizia degli spazi	Libreria	Esperienza generale
Segnaletica sull'edificio	1,000	,413**	,131	-,040	,238	,276**	,235*	-,208*	,310**	,310**	,075
Orari di apertura	,413**	1,000	,156	,135	-,005	,196*	,247**	-,113	,204*	,336**	,003
Personale in biglietteria	,131	,156	1,000	,080	-,007	,115	,231**	-,046	,306**	-,012	,255**
Materiale all'accoglienza	-,040	,135	,080	1,000	,347	,051	,351**	,433**	,165	,050	,003
Guardaroba	,238	-,005	-,007	,347	1,000	,190	,286	,262	,182	-,321	-,113
Personale in sala	,276**	,196*	,115	,051	,190	1,000	,380**	,181	,210*	,269*	,237**
Segnaletica interna	,235*	,247**	,231**	,351**	,286	,380**	1,000	,205*	,294**	,156	,331**
Supporti informativi	-,208*	-,113	-,046	,433**	,262	,181	,205*	1,000	-,053	,086	,355**
Pulizia degli spazi	,310**	,204*	,306**	,165	,182	,210*	,294**	-,053	1,000	,250*	,250**
Libreria	,310**	,336**	-,012	,050	-,321	,269*	,156	,086	,250*	1,000	,119
Esperienza generale	,075	,003	,255**	,003	-,113	,237**	,331**	,355**	,250**	,119	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).

I coefficienti che non sono risultati significativi sono stati esclusi nella tabella laterale.

Al Museo di Roma in Trastevere gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza generale sono i **supporti informativi** e la **segnaletica interna**.

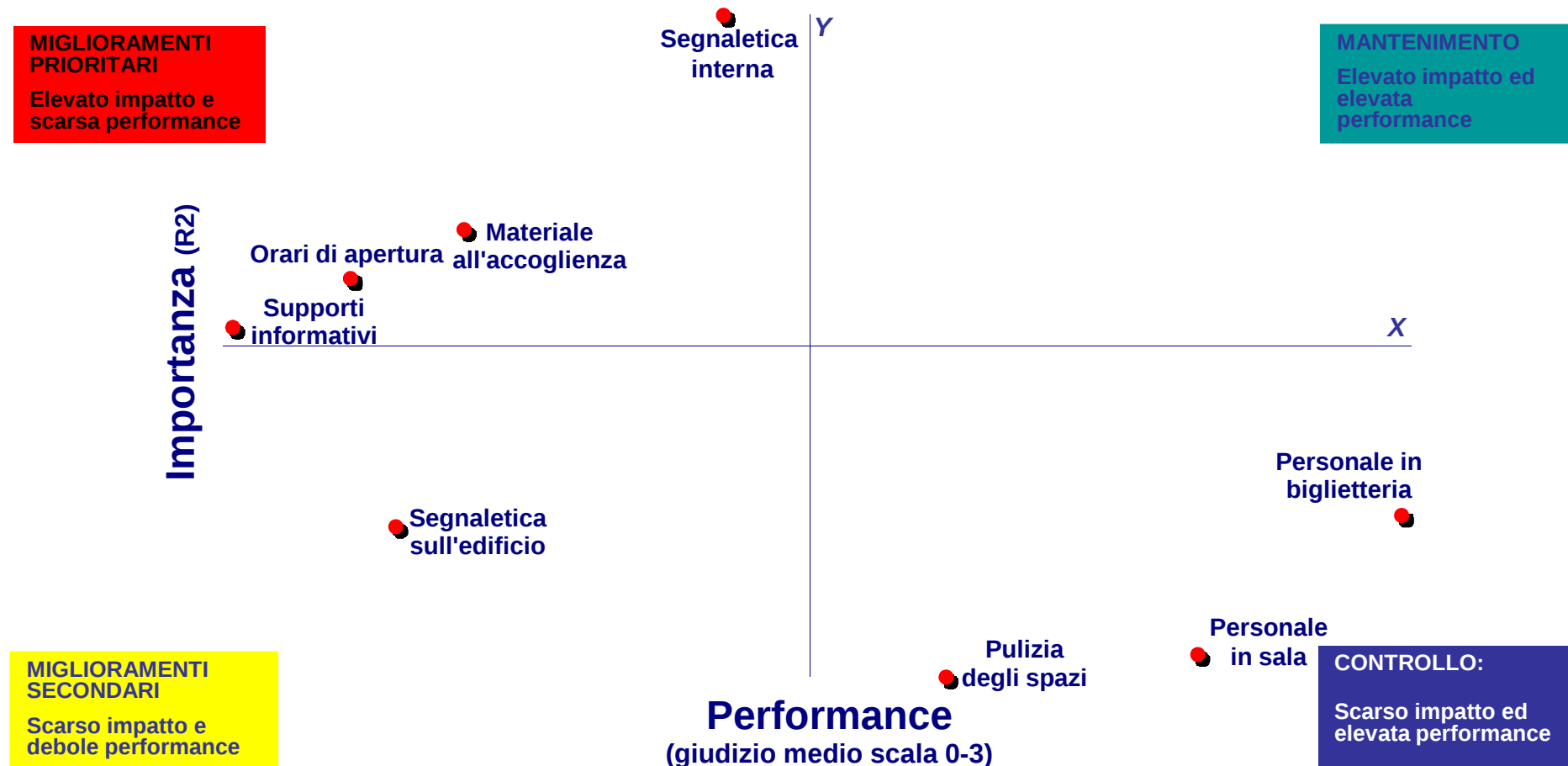
Non ci sono aspetti che hanno un'incidenza negativa sull'esperienza complessiva.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza generale	
Supporti informativi	,512
Segnaletica interna	,331
Personale in biglietteria	,255
Pulizia degli spazi	,250
Personale in sala	,237

Mappa delle priorità*

La segnaletica interna, gli orari di apertura, il materiale disponibile all'accoglienza e i supporti informativi sono gli 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.

Suggerimenti 1/2

ELOGI museo meraviglioso, bella la collezione degli acquerelli, mostra eccellente, complimenti per la scelta delle mostre fotografiche. **Totale 8.**

NIENTE da migliorare. **Totale 55.**

SUPPORTI INFORMATIVI pannelli e didascalie in inglese (11), più informazioni, ingrandire il carattere (6), altro (2). **Totale 19.**

POSTI A SEDERE da aggiungere durante il percorso. **Totale 16.**

COLLEZIONE un po' datata, non mi piacciono i manichini delle sale con le *Scene Romane*, poche opere, inferiore alle aspettative. **Totale 9.**

ORARI DI APERTURA da prolungare (7), altro (2). **Totale 9.**

PUBBLICITÀ promuovere di più il museo (8), altro (1). **Totale 9.**

SEGNALETICA ESTERNA più indicazioni nelle vie limitrofe, poco visibile, soprattutto per mostra e ingresso museo. **Totale 9.**

ACCOGLIENZA più materiale. **Totale 8.**

ASSISTENZA IN SALA assente, poco gentile, non parla inglese. **Totale 8.**

SEGNALETICA INTERNA più chiara e visibile per toilette e mostra. **Totale 8.**



Suggerimenti 2/2

LIBRERIA mancano libri in inglese, cartoline e materiale nuovo con sconti. **Totale 7.**

BROCHURE più informazioni in inglese. **Totale 6.**

ALTRO. **Totale 22.**

Allegato 1 - QUESTIONARIO MUSEO DI ROMA IN TRASTEVERE

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: _____