Data 5/02/2013

Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco

2 Ottobre – 18 Novembre 2012

Zètema progetto cultura

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 Scultura Antica Giovanni Barracco* 2012

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 113 questionari autocompilati dai visitatori dal 2 ottobre al 18 novembre 2012 presso il Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco (gli intervistati rappresentano il 30% degli ingressi totali nel periodo d'indagine, con un incremento del 13% rispetto al campione prestabilito dal programma di indagine). Durante l'indagine non erano presenti mostre temporanee.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione del 95%, un margine di errore di stima di ± 4,04%.
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.

Al fine di raggiungere un campione rappresentativo a livello statistico è ancora in corso l'indagine relativa al servizio di audioguida.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è molto buono, con una media di **2,53** 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 (2,80), il personale in sala (2,65), il materiale disponibile all'accoglienza (2,62) e la segnaletica interna (2,60).
Le medie dei servizi oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,10, ad eccezione del guardaroba (media di 1,95), che è stato utilizzato dal 50% dei visitatori intervistati. Ciò viene confermato anche dalle analisi indirette, dove risulta essere correlato all'esperienza generale e si colloca tra i miglioramenti prioritari nella mappa (cfr. pp. 16-18).
In seguito alla richiesta degli utenti di aggiungere posti a sedere all'interno dei musei è stata inserita una domanda relativa alla valutazione di tale servizio, in cui risulta una media di soddisfazione di 1,28, al di sotto dello standard di 2,10.

Non sono state proposte azioni migliorative nel 2012.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da romani e turisti italiani (entrambi il 35% sul totale; aumentano gli italiani, che l'anno scorso erano il 21%), occupati dipendenti e liberi professionisti (entrambi 27%), in possesso di un diploma di scuola superiore (51%), soprattutto appartenenti alle fasce di età superiori ai 65 anni (34%; in aumento rispetto al 23% del 2011).
Passando, per caso si conferma il principale mezzo di comunicazione attraverso cui buona parte dei visitatori intervistati (18% sul campione totale; in discesa dal 27% nel 2011) viene a conoscenza del museo, soprattutto i turisti. Rispetto al 2011 aumenta la voce "scuola/università" (da 5% a 12%) per una maggiore presenza di scolaresche nel periodo d'indagine.

Tabella riassuntiva

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana*	Deviazione standard**	Molto+Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,47	86	27	2,50	,568	97%
Orari di apertura	2,51	99	14	3,00	,560	97%
Personale in biglietteria	2,88	113	0	3,00	,331	100%
Materiale all'accoglienza	2,62	103	10	3,00	,596	96%
Guardaroba	1,95	56	57	2,00	,980	68%
Personale in sala	2,65	94	19	3,00	,599	96%
Segnaletica interna	2,60	105	8	3,00	,530	98%
Supporti informativi	2,50	101	12	3,00	,610	94%
Pulizia degli spazi	2,80	108	5	3,00	,405	100%
Esperienza generale	**2,53**	**98**	**15**	**3,00**	**,522**	**99%**

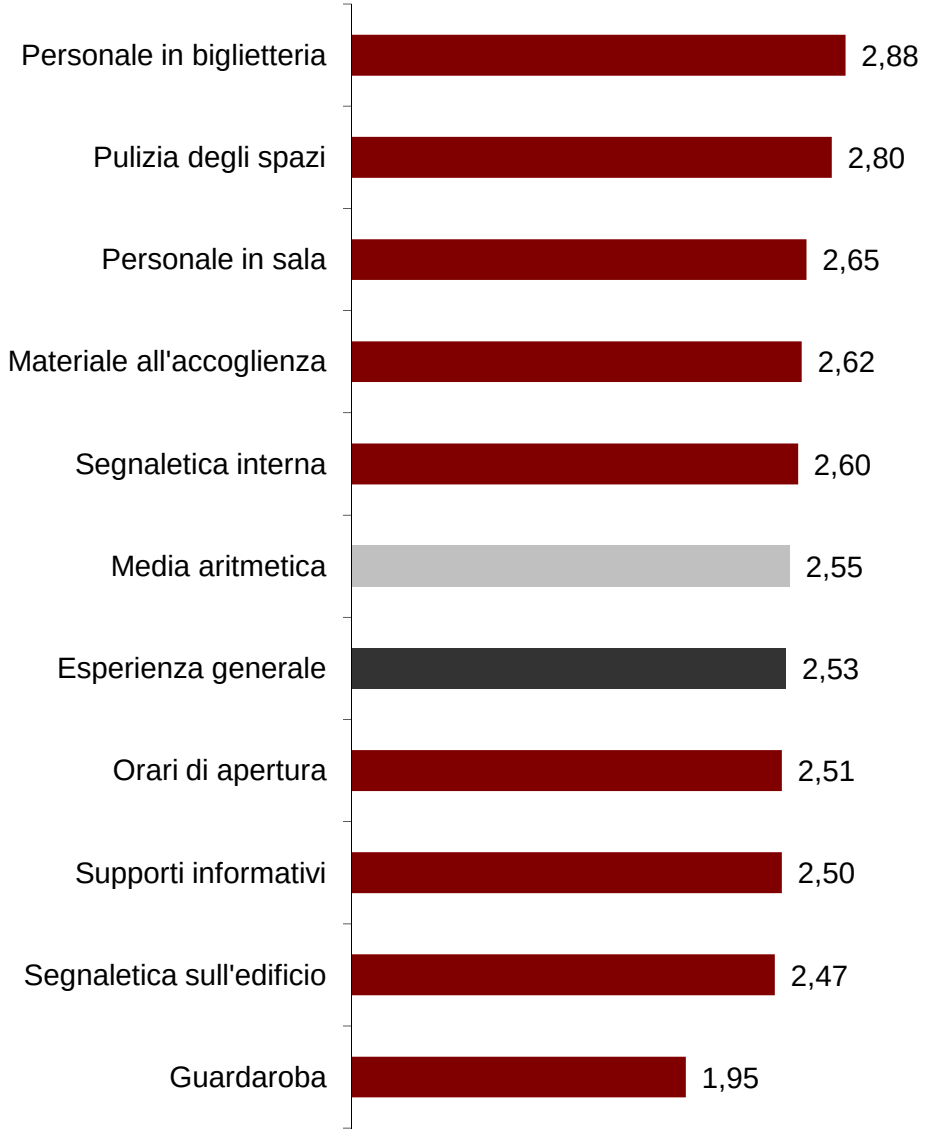
** La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.*

***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 (2,55).*

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.

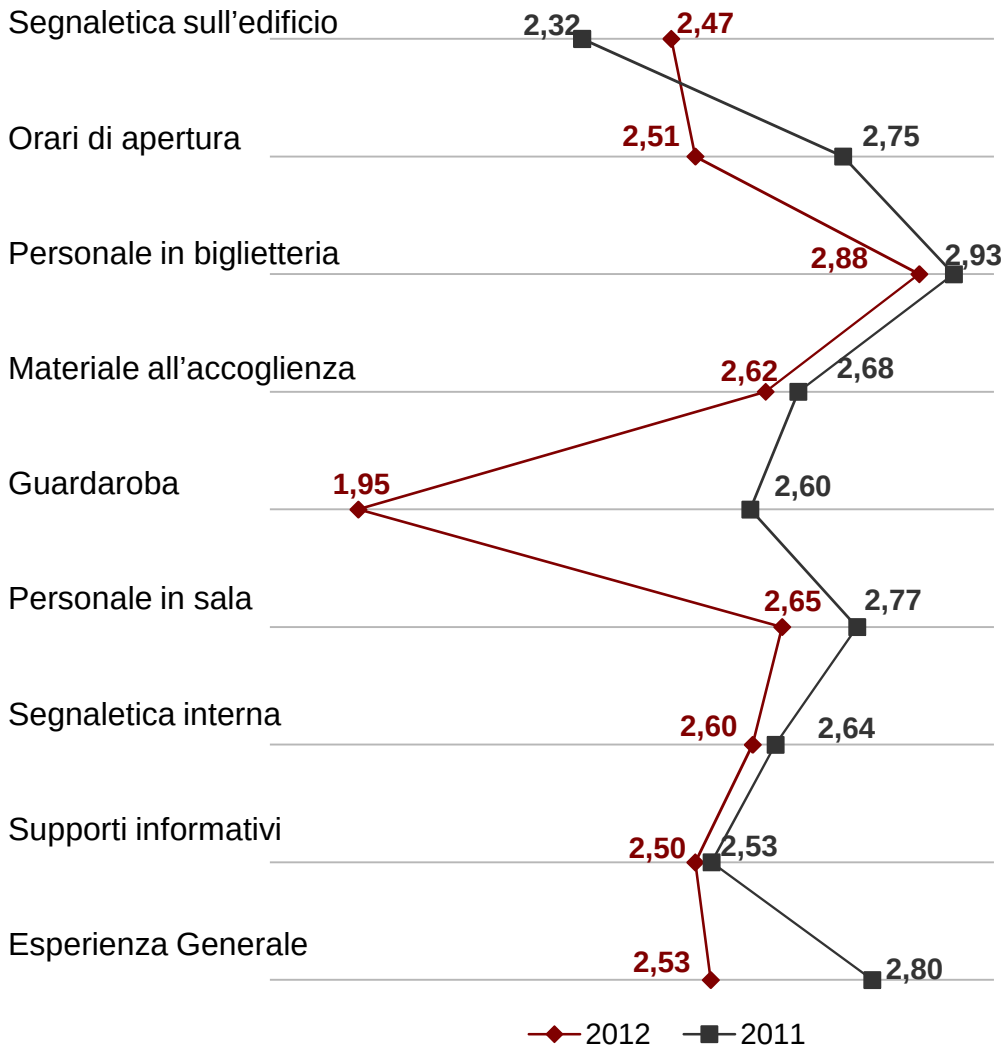
Al di sopra dell'esperienza generale sono collocati i servizi che hanno una media di soddisfazione molto elevata: personale in biglietteria, pulizia degli spazi, personale in sala, materiale disponibile all'accoglienza e segnaletica interna.
La media aritmetica degli aspetti oggetto d'indagine risulta quasi coincidente all'esperienza generale.



Analisi del trend 2011-2012

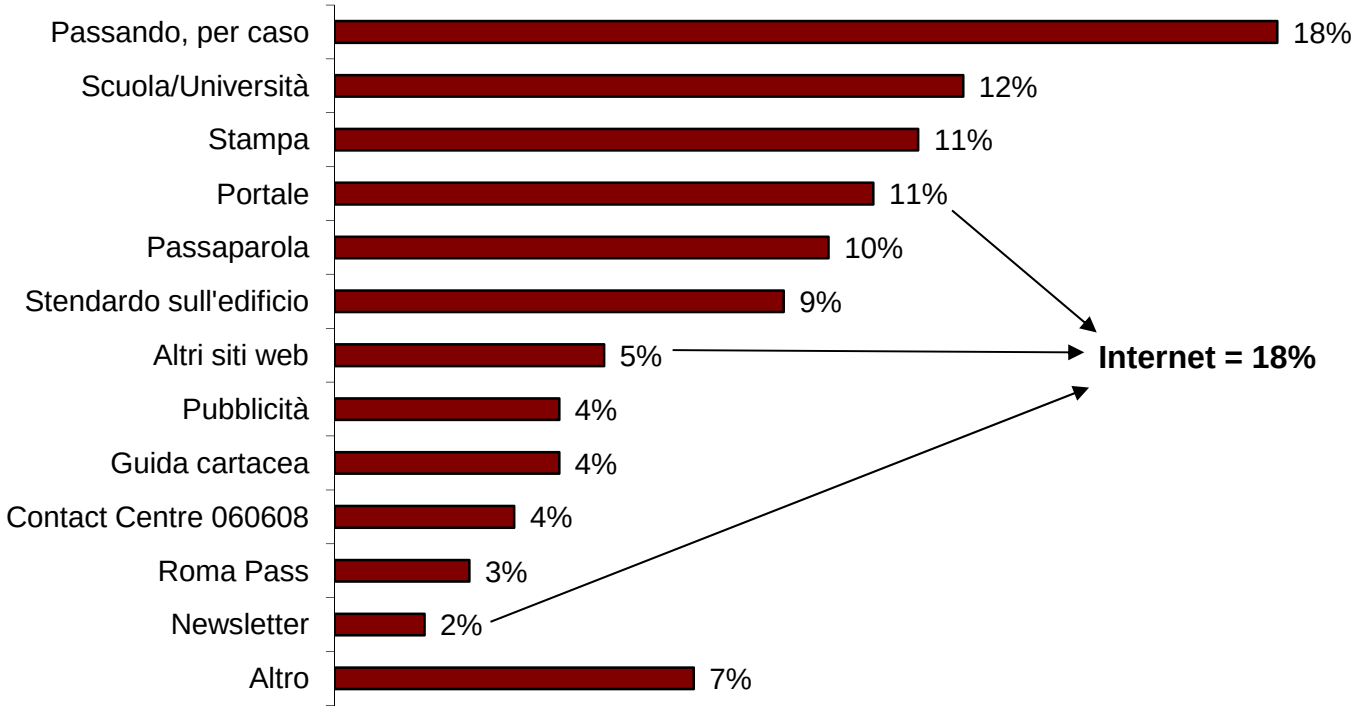
Il trend risulta piuttosto costante, ma si denota una flessione generale dei giudizi rispetto al 2011 (ciò è probabilmente dovuto al fatto che nel 2011 l'indagine è stata anticipata a livello temporale, includendo anche le *Giornate Europee del Patrimonio*, un'iniziativa ad ingresso gratuito nei musei del Sistema), pur rimanendo tutti ben al di sopra dello standard di 2,10.

Fa eccezione la segnaletica sull'edificio, che invece risulta in aumento rispetto al 2011, mentre diminuisce notevolmente il guardaroba, al di sotto dello standard, probabilmente perché quest'anno l'indagine è proseguita anche nel mese di novembre, quando l'utenza con il soprabito non desiderava lasciare il cappotto piegato nei piccoli vani del guardaroba.



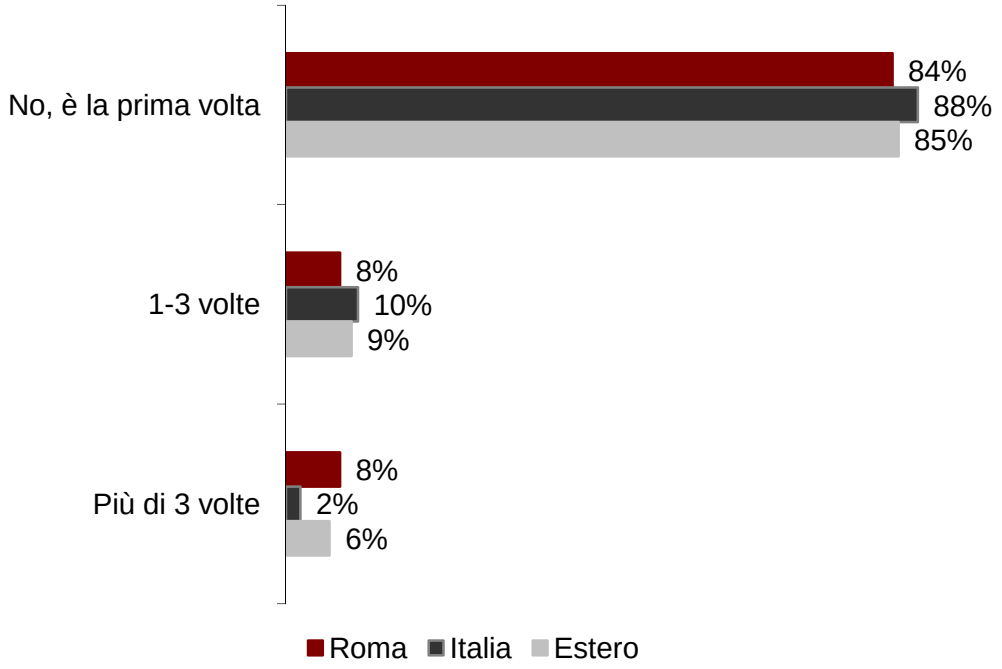
Come è venuto a conoscenza del Museo

Rispetto al 2011 aumenta la percentuale relativa a scuola/università (da 5% a 12%; dovuto al periodo di indagine posticipato nel 2012, con una maggiore presenza di scolaresche), seguito dalla stampa (da 10% a 11%) e dal canale web (da 8% a 18%). Scende la percentuale di coloro che conoscono il museo passando, per caso (da 27% a 18%), confermandosi però il principale mezzo di comunicazione.
Risulta significativo che i romani vengano a conoscenza del museo principalmente tramite scuola/università (29%) e passando, per caso (16%), mentre i turisti soprattutto casualmente (21%) oppure attraverso stampa (14%) e passaparola (11%).



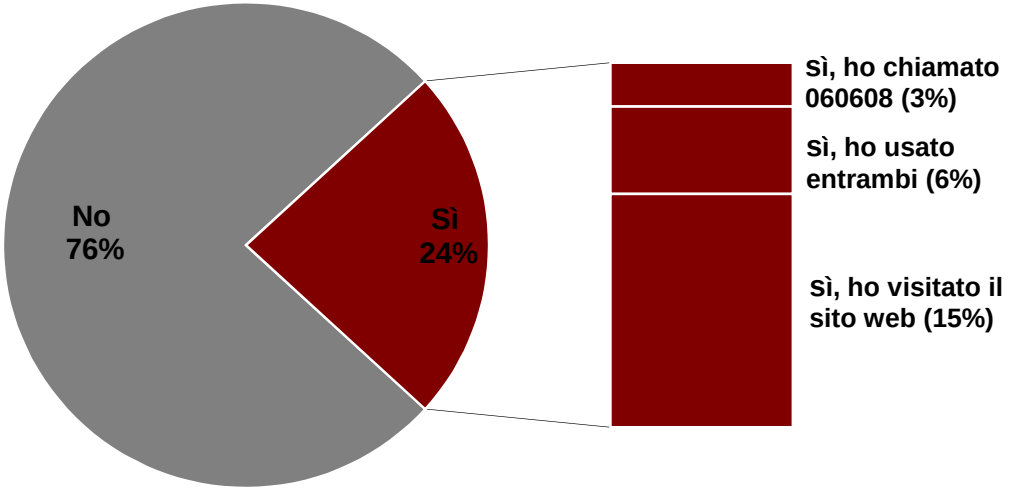
Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara di visitare per la prima volta il museo (86%), mentre chi l'ha già frequentato raggiunge il 14%.
Nonostante non sia risultato significativo alcun incrocio con le variabili oggetto d'indagine, è interessante evidenziare che la maggior parte dei turisti italiani non ha mai visitato il museo negli ultimi cinque anni (88%), mentre la percentuale dei romani e degli stranieri che già vi sono stati risulta quasi coincidente (rispettivamente 16% e 15%)



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

Il 24% 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 il 6% risponde entrambi).
Il 35% degli intervistati ha rilasciato un giudizio sul sito web del museo (media di 2,28), mentre il 17% ha risposto sul Contact Center 060608 (media di 2,15).

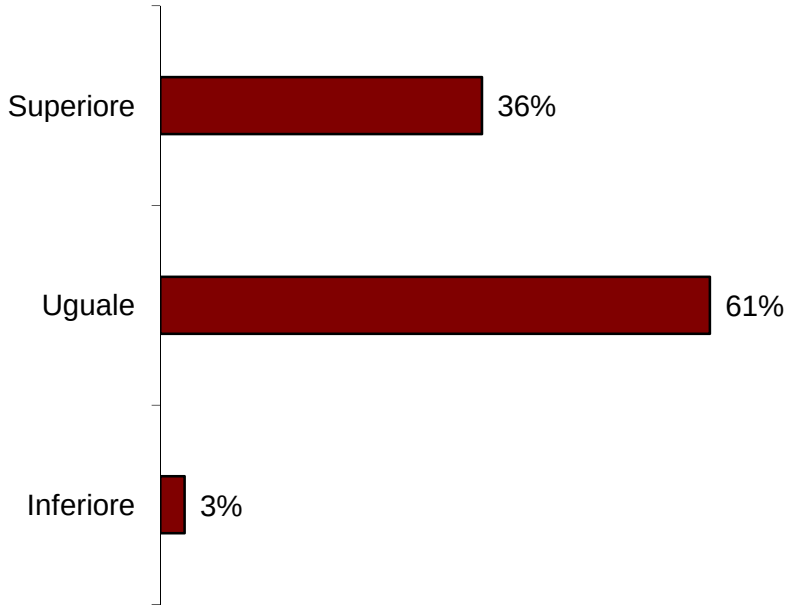


Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana	Deviazione standard	Molto+Abbastanza soddisfatti
Sito web del museo	2,28	40	73	2,00	,640	90%
Contact Center 060608	2,15	20	93	2,00	,489	95%

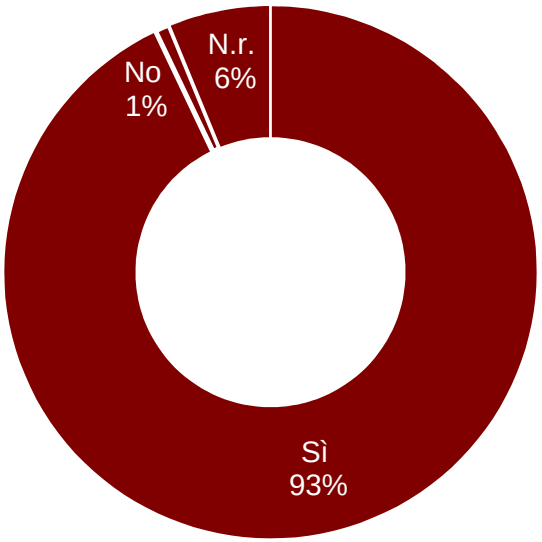
Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico

La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara che l'esperienza complessiva al museo visitato sia stata uguale alle aspettative (61%), per il 36% è stata superiore, mentre solo per il 3% è stata inferiore alle aspettative.
Risulta che la maggior parte di chi è abbastanza soddisfatto rilascia un giudizio uguale alle aspettative (68%), mentre chi è molto soddisfatto ha un giudizio superiore (42%) o uguale (57%) alle proprie attese.
La quasi totalità del campione intervistato dichiara che consiglierebbe il museo visitato ad un amico (93%), mentre solo l'1% non lo farebbe; il 6% non risponde.

Giudizio rispetto alle aspettative

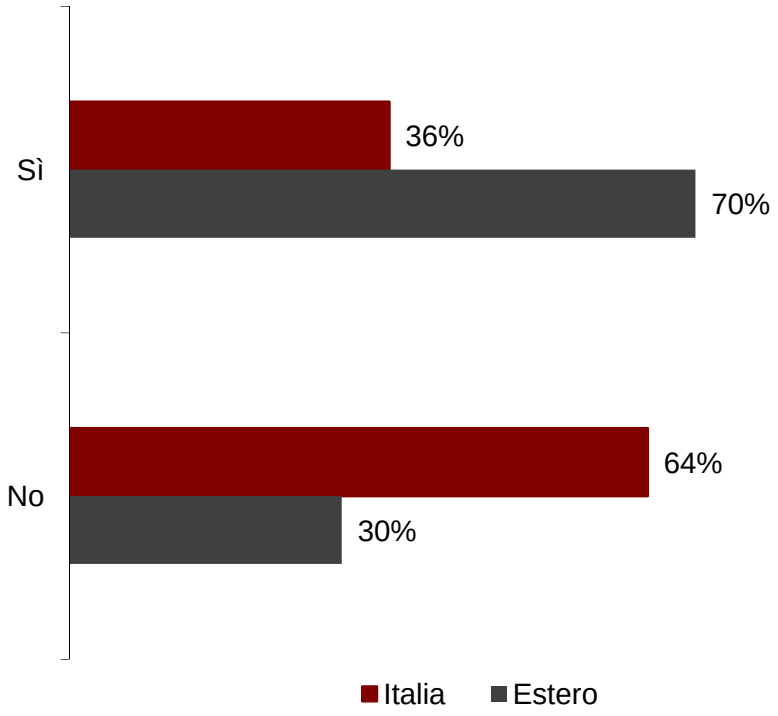


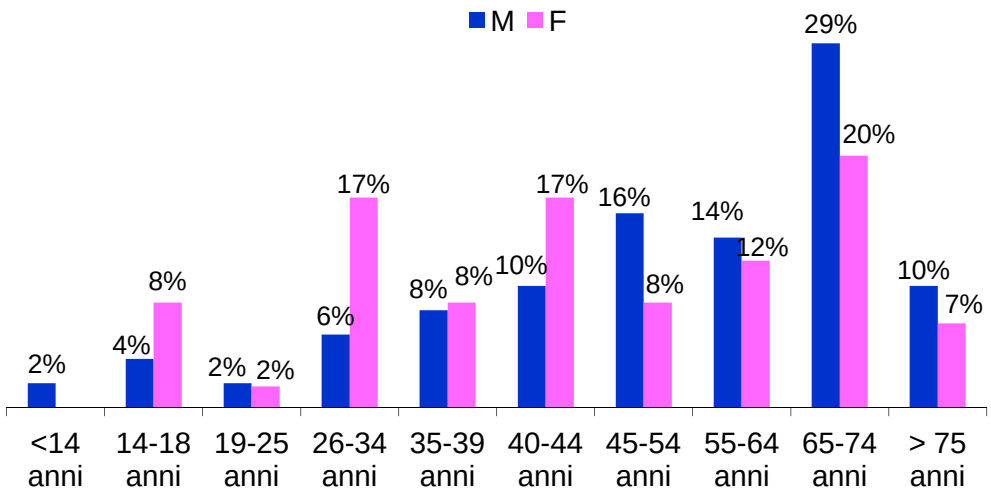
Consiglierebbe questo museo ad un amico

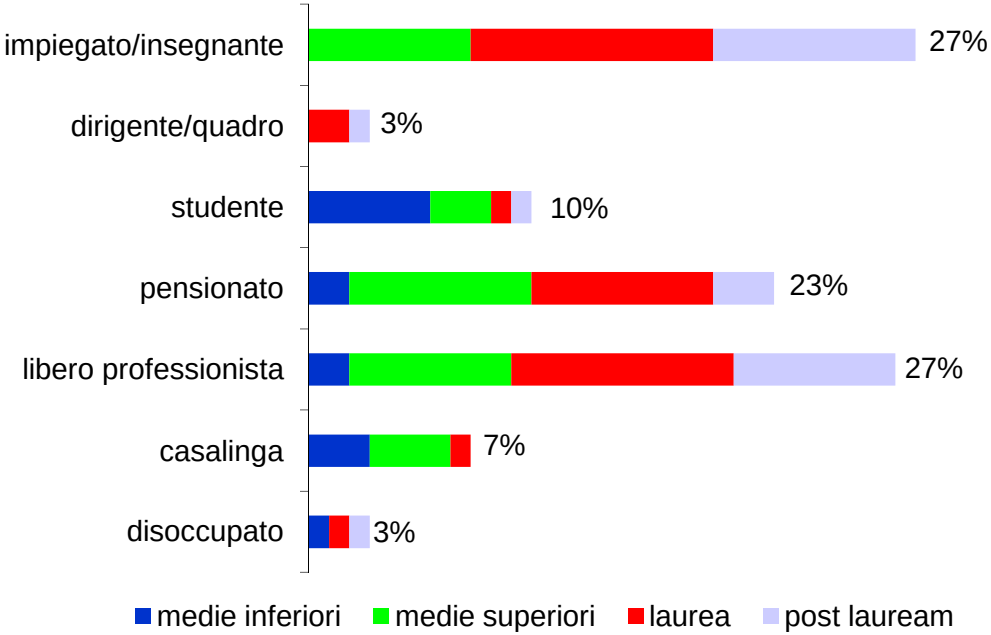


Conosce la Roma Pass

Da tale domanda risulta che il 54% del campione intervistato non conosce la card *Roma Pass.* Sono più coloro che provengono dall'estero a conoscere la card (70%), mentre tra gli italiani sono i cittadini romani a conoscerla di più rispetto ai turisti provenienti dal resto d'Italia.







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

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle sopra i 65 anni, che da 23% del 2011 salgono a 34%; diminuiscono invece gli intervistati tra i 19 e i 25 anni (da 11% a 2%) e tra i 40 e i 54 anni (da 29% a 25%).

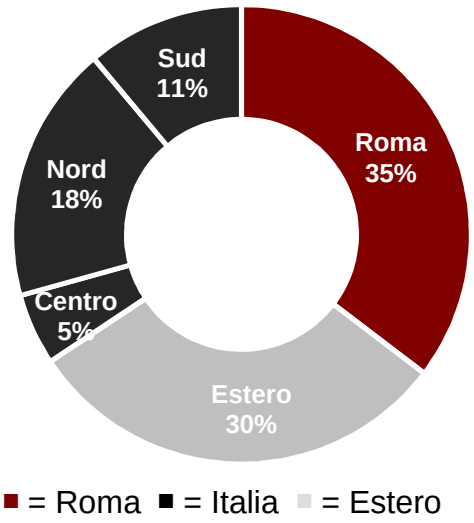
Prevale il genere femminile (54%, in aumento dal 46% nel 2011, mentre prevale il genere maschile in età adulta) e chi dichiara di avere conseguito un diploma di scuola superiore (passa da 30% nel 2011 a 51%). Gli impiegati/insegnanti sono il 27% (30% nel 2011) e salgono i liberi professionisti (da 13% a 27%)

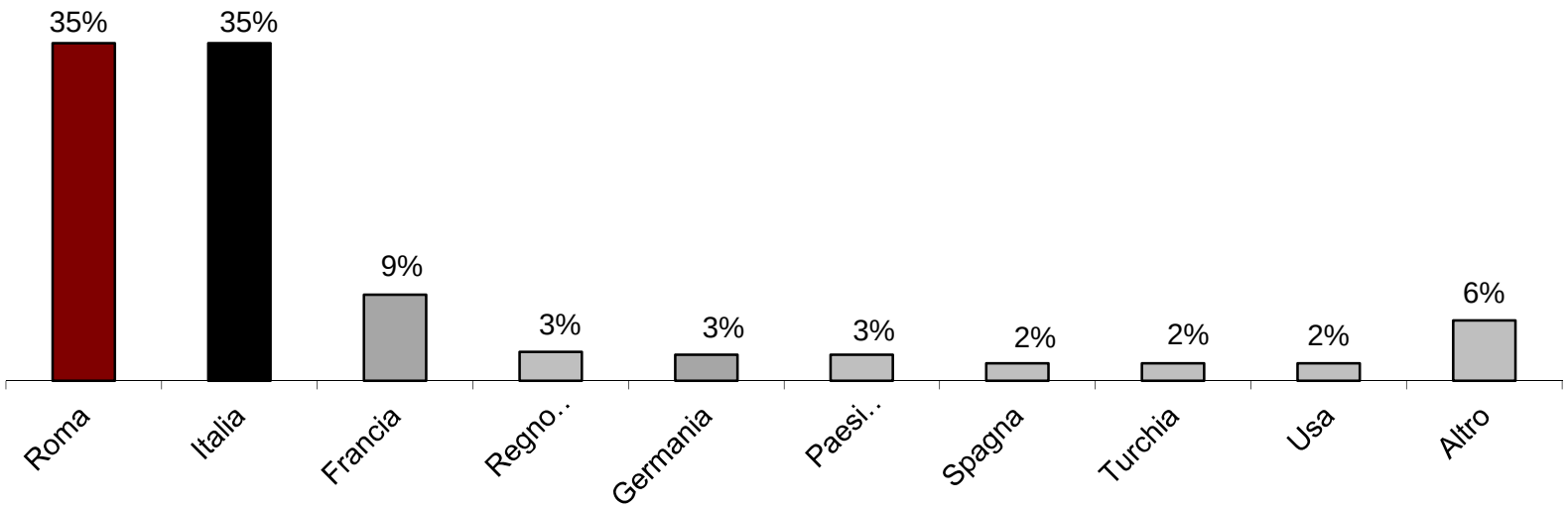
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco è frequentato prevalentemente da visitatori italiani (70% sul totale; i romani in calo dal 40% del 2011, mentre i turisti italiani sono in aumento dal 21% dell'anno scorso). Le differenze potrebbero dipendere dalla presenza, durante l'anno scorso, dell'iniziativa le *Giornate Europee del Patrimonio* ad ingresso gratuito.

I turisti stranieri rappresentano il 30% sul campione intervistato, in diminuzione rispetto al 39% del 2011, probabilmente perché quest'anno l'indagine è stata posticipata rispetto all'anno scorso.

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

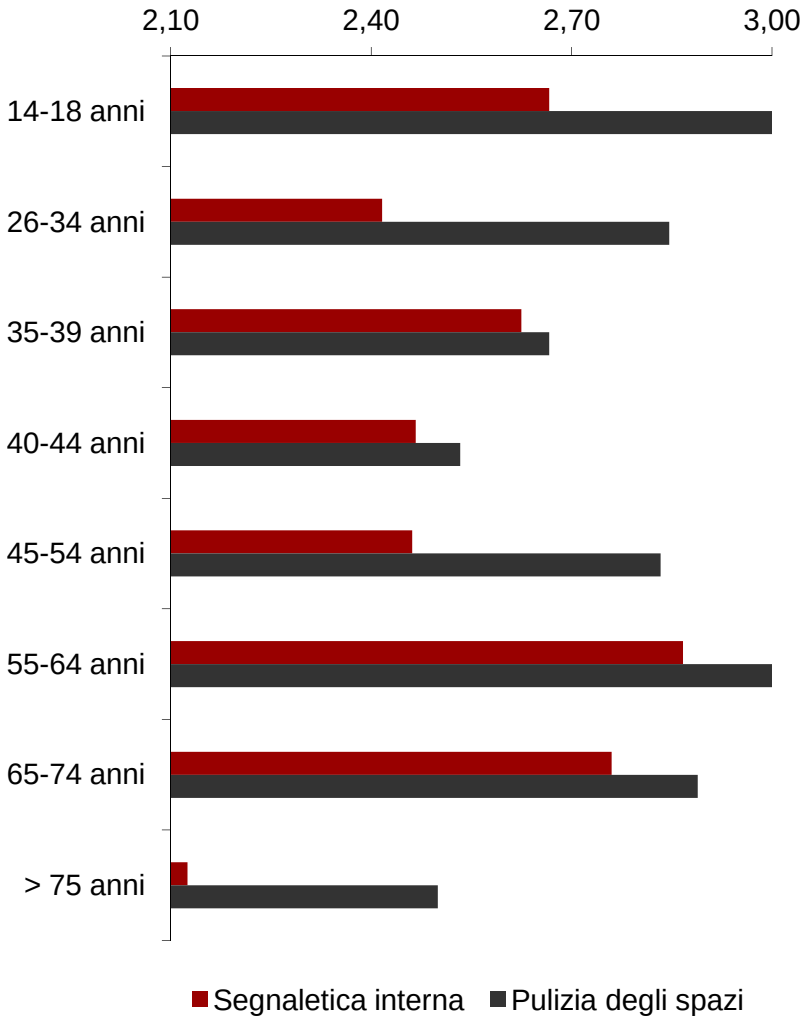




Analisi univariate

Risulta significativo per alcuni aspetti indagati l'incrocio con le fasce d'età: si denota una maggiore soddisfazione da parte della fascia 55-64 anni, mentre i minorenni apprezzano maggiormente la pulizia degli spazi. Chi ha più di 75 anni dichiara di essere meno soddisfatto della segnaletica interna.

E' risultato significativo anche l'incrocio tra il titolo di studio e la segnaletica sull'edificio, più gradita da chi possiede una specializzazione post laurea.



Correlazione 1/2

Dalla tabella sottostante si denota come tutte le variabili abbiano tra loro un coefficiente di correlazione piuttosto alto e significativo, evidenziato col doppio asterisco. Fa eccezione il guardaroba che non risulta mai significativo, tranne che in relazione all'esperienza generale, emergendo come il servizio più correlato ad essa.

Correlazione bivariata ***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	,556**	,435**	,441**	,232	,441**	,461**	,251*	,219*	,341**
Orari di apertura	,556**	1,000	,359**	,358**	-,008	,411**	,449**	,176	,317**	,263*
Personale in biglietteria	,435**	,359**	1,000	,427**	,152	,465**	,313**	,052	,352**	,318**
Materiale all'accoglienza	,441**	,358**	,427**	1,000	,146	,410**	,424**	,227*	,349**	,375**
Guardaroba	,232	-,008	,152	,146	1,000	,120	,206	,227	,116	,465**
Personale in sala	,441**	,411**	,465**	,410**	,120	1,000	,525**	,271*	,592**	,310**
Segnaletica interna	,461**	,449**	,313**	,424**	,206	,525**	1,000	,539**	,514**	,290**
Supporti informativi	,251*	,176	,052	,227*	,227	,271*	,539**	1,000	,309**	,264*
Pulizia degli spazi	,219*	,317**	,352**	,349**	,116	,592**	,514**	,309**	1,000	,191
Esperienza generale	,341**	,263*	,318**	,375**	,465**	,310**	,290**	,264*	,191	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).

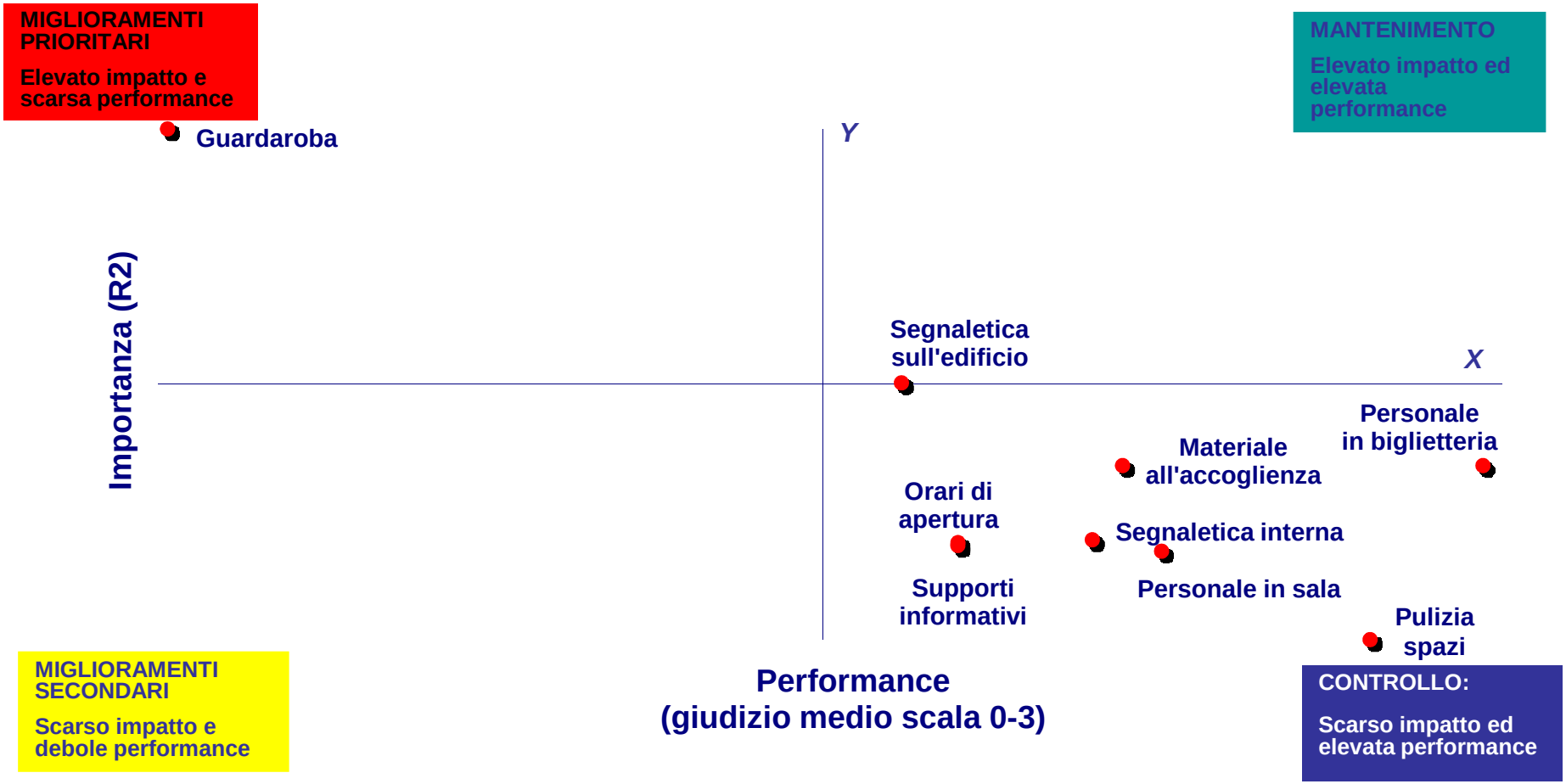
Al Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva sono i seguenti: il **guardaroba**, il **materiale disponibile all'accoglienza** e la **segnaletica sull'edificio**.

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

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza generale	
Guardaroba	0,465
Materiale all'accoglienza	0,375
Segnaletica sull'edificio	0,341
Personale in biglietteria	0,318
Personale in sala	0,310
Segnaletica interna	0,290
Supporti informativi	0,264
Orari di apertura	0,263

Mappa delle priorità*

La segnaletica sull'edificio si posiziona *borderline* tra gli aspetti da mantenere e quelli da tenere sotto controllo. Il guardaroba risulta invece tra i 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 tutti sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 81**.

SUPPORTI INFORMATIVI – DIDASCALIE più dettagli sulle opere esposte, migliorare la posizione. *Totale didascalie 3*. **PANNELLI** maggiori informazioni, anche sull'origine della collezione, posizionarli più in basso. *Totale pannelli 3*. **Totale Supporti informativi 6**.

MANUTENZIONE proteggere i pavimenti. **Totale 5.**

ALTRO. **Totale 26.**

Allegato 1 - QUESTIONARIO MUSEO DI SCULTURA ANTICA GIOVANNI BARRACCO 2012

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: _____