



Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Casal de' Pazzi

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 2023-2024
- 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 (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **114 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) **dal 27 ottobre al 10 novembre** presso il **Museo di Casal de' Pazzi** (gli intervistati rappresentano il 70% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 96%, un margine di errore di stima di $\pm 3,61\%$.

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 2024, 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 ottimo, con una media di **2,78** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale**, sia **di accoglienza** che **in sala** (2,87 per entrambi) e la **pulizia del sito** (2,81).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. La **segnaletica interna** e i **supporti informativi** sono le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 16-18).

Tra i suggerimenti rilasciati dai visitatori intervistati prevale la richiesta di incrementare la **comunicazione**, promuovendo di più il museo anche nelle scuole (n. 14 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 93% da **romani**, **impiegati** (34%) e **studenti** (25%), in possesso di un titolo di **laurea/post laurea** (53%), appartenenti soprattutto alla fasce di **età inferiore ai 14 anni** e **40-44 anni** (rispettivamente 26% e 21% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo tramite il **passaparola** (44% sul totale); poi seguono **altri siti web e canali social** (18%), il portale **www.museiincomuneroma.it e canali social** (17%).

Risulta significativo che il *passaparola* prevalga soprattutto per i visitatori di età inferiore ai 14 anni e 45-74 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore, in generale abbastanza soddisfatti e hanno frequentato meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece a rispondere *altri siti web, www.museiincomuneroma.it e canali social* sono principalmente coloro che hanno un'età compresa tra i 35 e 44 anni, laureati, nel complesso molto soddisfatti e sono stati in più di tre musei negli ultimi dodici mesi.

Tabella riassuntiva

<i>Museo di Casal de' Pazzi 2024</i>	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,34	2,00	114	0	0,739	1%	48%	2%	88%
Orari di apertura	2,72	3,00	114	0	0,524	1%	75%	0%	96%
Personale di accoglienza	2,87	3,00	114	0	0,365	1%	88%	0%	99%
Opere della collezione	2,73	3,00	114	0	0,569	1%	78%	1%	95%
Supporti informativi	2,72	3,00	114	0	0,524	1%	75%	0%	96%
Supporti digitali	2,75	3,00	56	58	0,437	52%	75%	0%	100%
Personale in sala	2,87	3,00	113	1	0,473	2%	91%	1%	96%
Segnaletica interna	2,76	3,00	113	1	0,522	2%	81%	0%	96%
Pulizia del sito	2,81	3,00	114	0	0,496	1%	84%	1%	97%
Esperienza complessiva	2,78	3,00	114	0	0,456	1%	80%	0%	98%

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

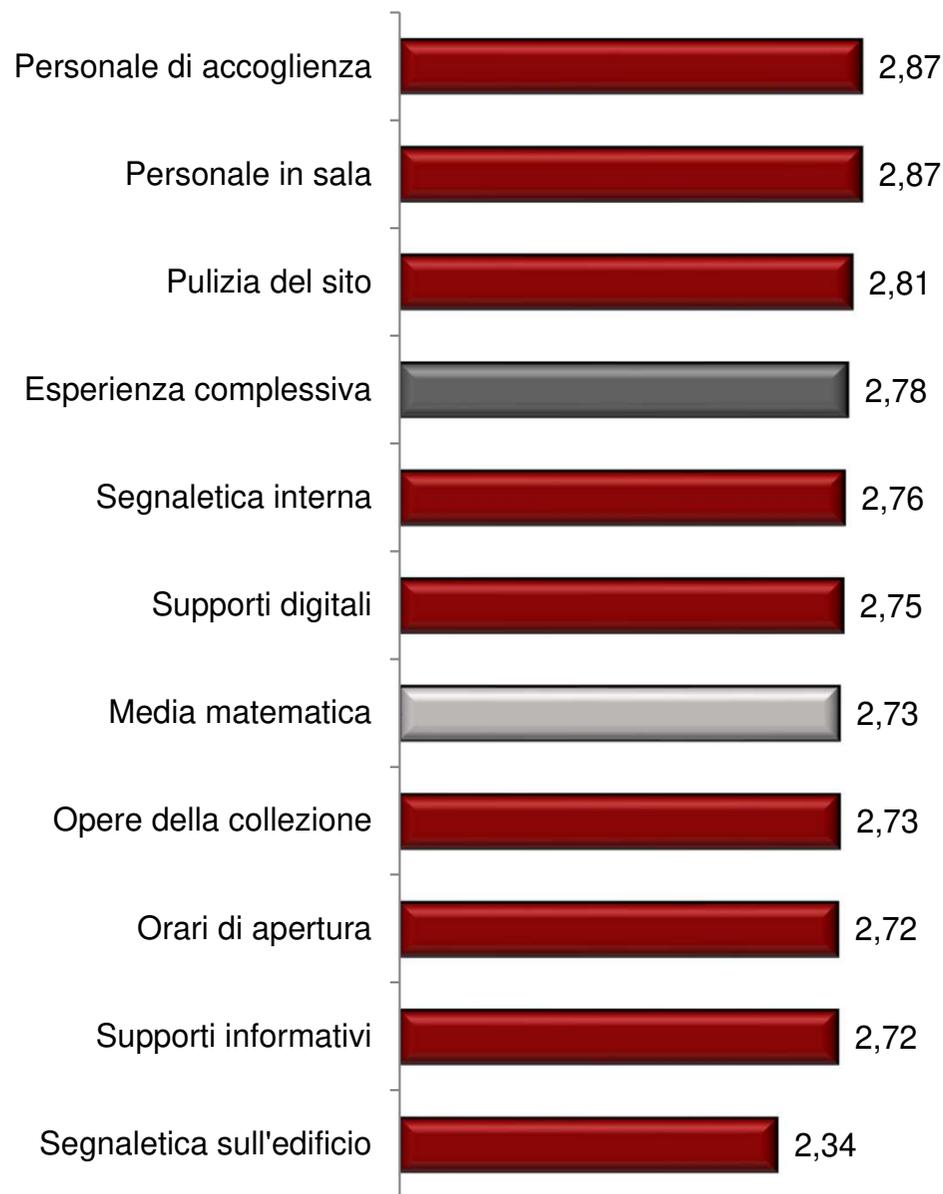
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,73).

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.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale** (sia **di accoglienza** che **in sala**) e la **pulizia del sito**.

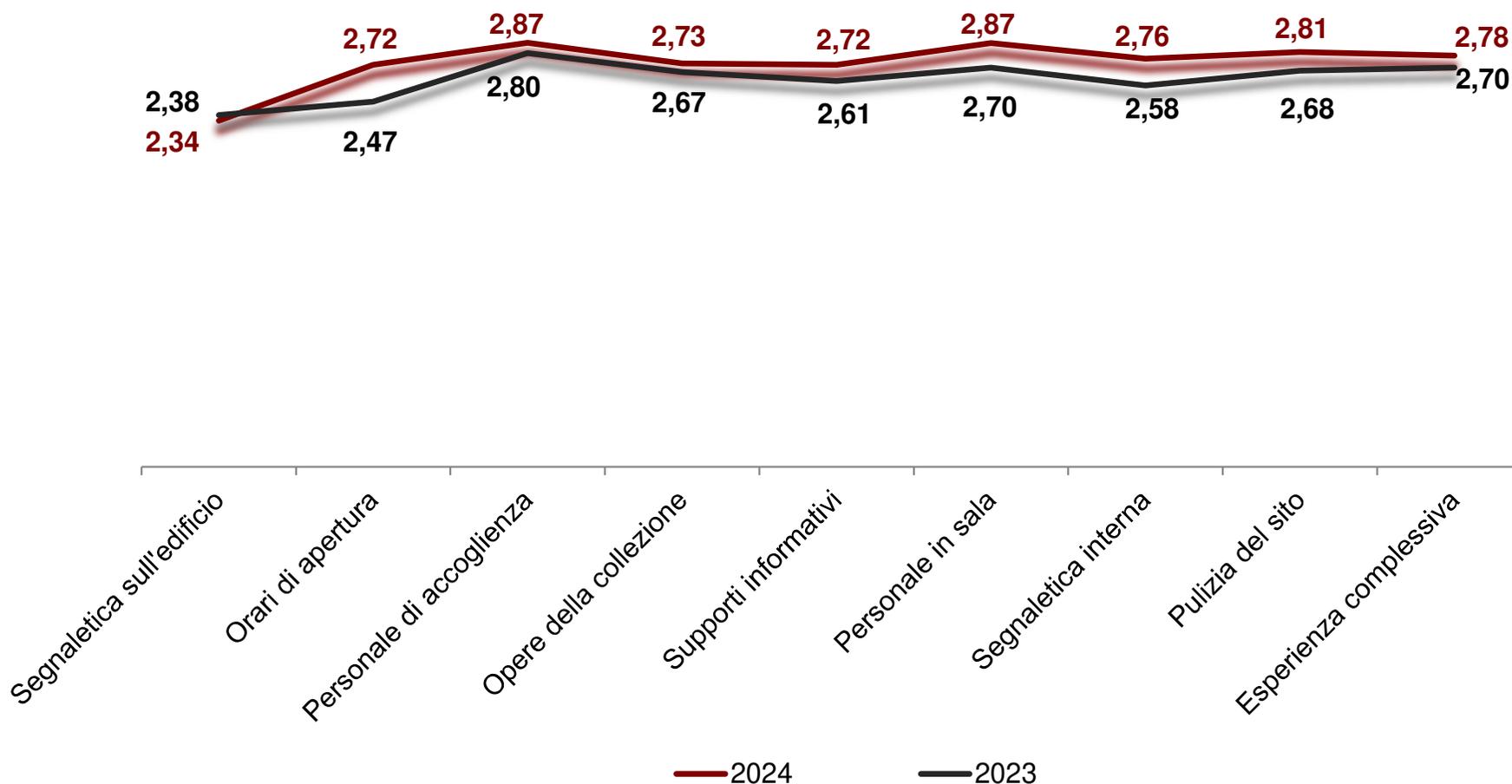
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2023-2024

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare.

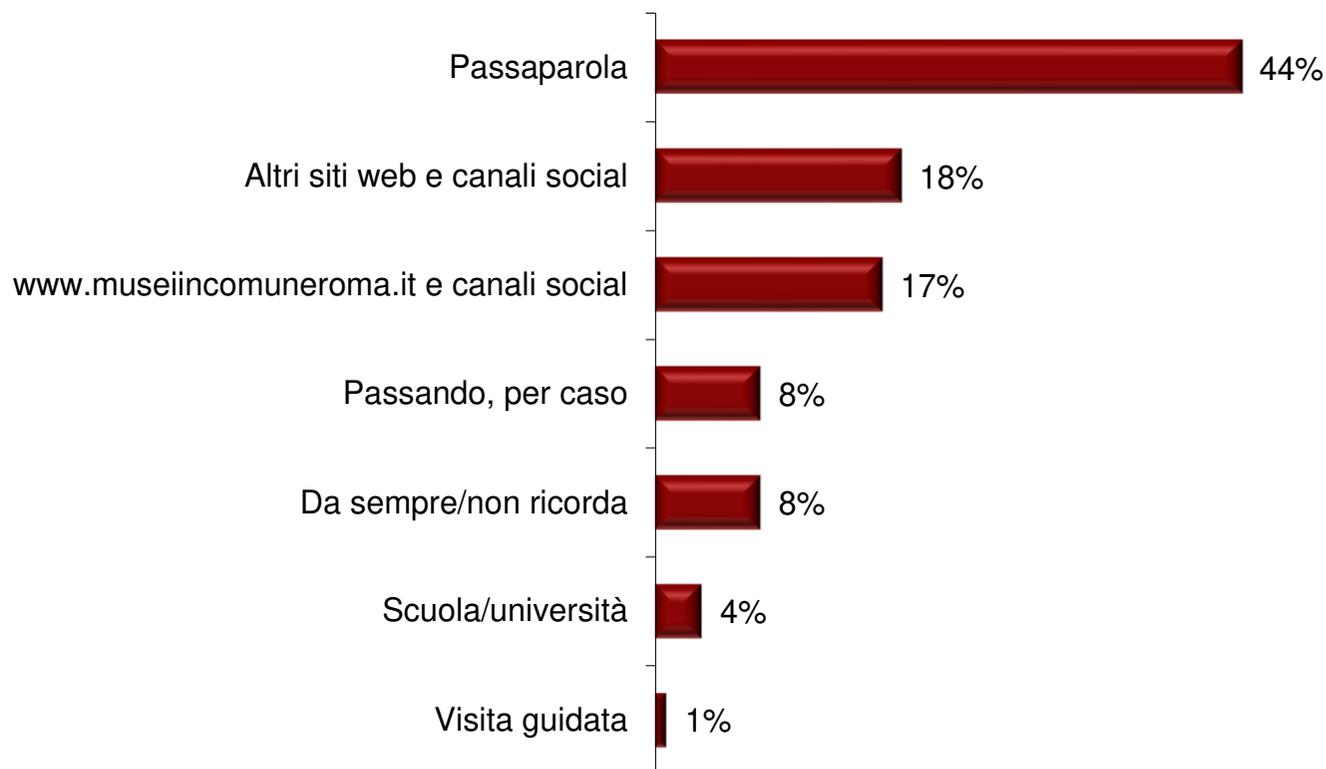
Dal grafico sottostante si evidenzia un aumento del livello di soddisfazione sulla quasi totalità degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sugli **orari di apertura**, sul **personale in sala** e sulla **segnaletica interna**. Invece si registra una flessione minima sulla **segnaletica sull'edificio**, la cui media resta comunque al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 44% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo tramite il “**passaparola**”; poi seguono le voci “**altri siti web e canali social**” (18%) e il portale “**www.museiincomuneroma.it e canali social**” (17%).

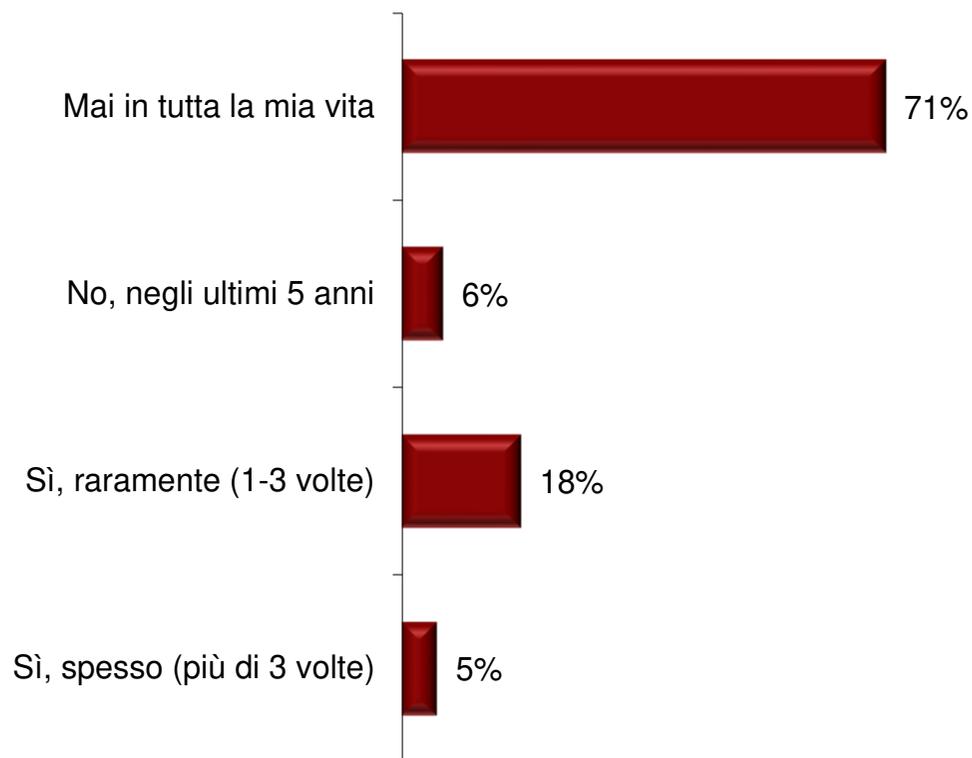
Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto per i visitatori di età inferiore ai 14 anni e 45-74 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore, in generale abbastanza soddisfatti e hanno frequentato meno di tre musei nell’ultimo anno. Invece a rispondere i canali digitali (altri siti web, www.museiincomuneroma.it e canali social) sono principalmente coloro che hanno un’età compresa tra i 35 e 44 anni, laureati, nel complesso molto soddisfatti e sono stati in più di tre musei negli ultimi dodici mesi.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Il 71% degli intervistati dichiara di **non essere mai stato prima** al Museo di Casal de' Pazzi, il 23% vi si è già recato (di cui il 18% *da una a tre volte* e il 5% *più di tre volte*), mentre il restante 6% non lo ha visitato negli ultimi cinque anni.

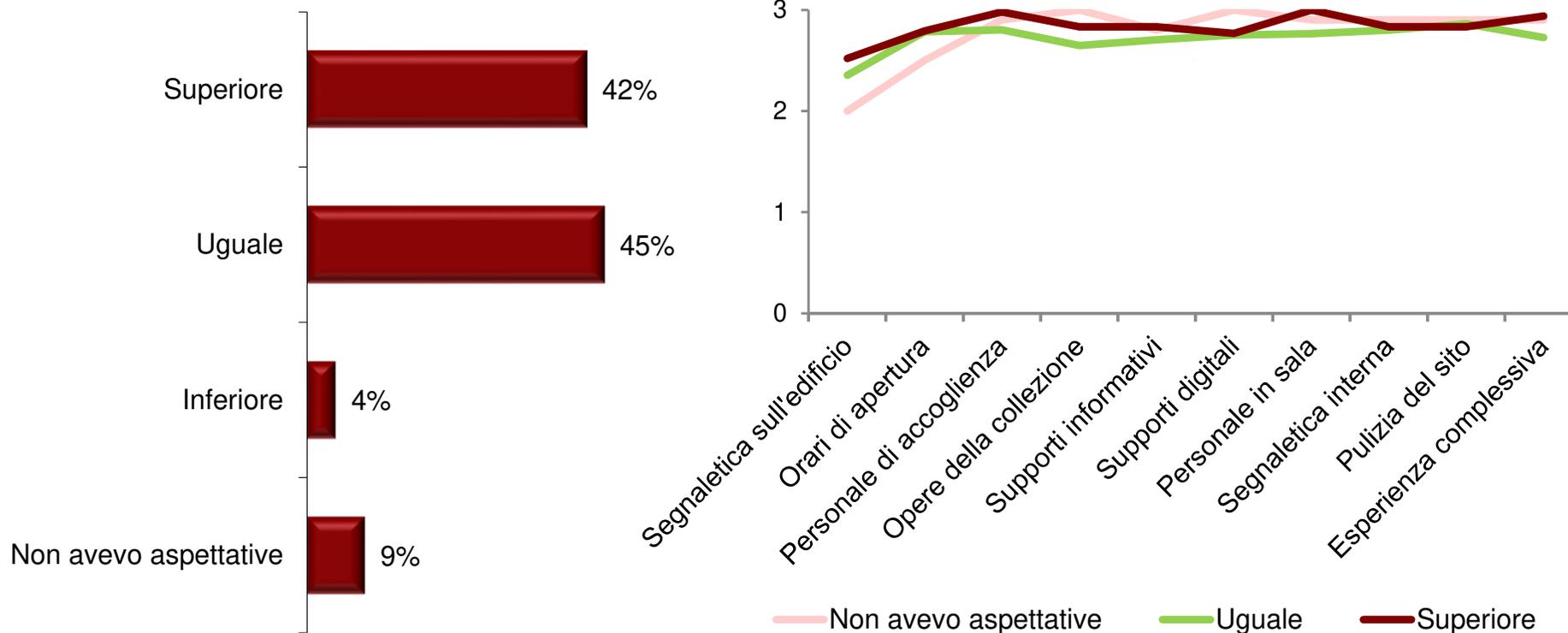
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto coloro che si ritengono molto soddisfatti della loro esperienza e nell'ultimo anno sono stati in meno di tre musei. Invece ad avere già visto il Museo di Casal de' Pazzi sono prevalentemente i visitatori che rilasciano un giudizio generale abbastanza soddisfacente e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 45% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 42% è superiore, mentre per il 4% degli intervistati è inferiore. Il restante 9% afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano in particolare i visitatori che sono stati in più di tre musei nell'ultimo anno. Invece coloro che hanno un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, hanno frequentato tra uno e tre musei negli ultimi dodici mesi. Chi ha un giudizio superiore alle aspettative è tendenzialmente più soddisfatto sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).

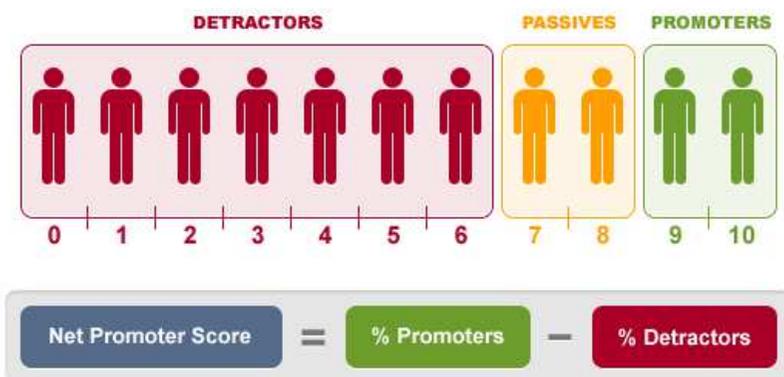


Consiglierebbe questo museo ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che 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 che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà il *Museo di Casal de' Pazzi* è pari al **29%**.

Il 53% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece il 9% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).



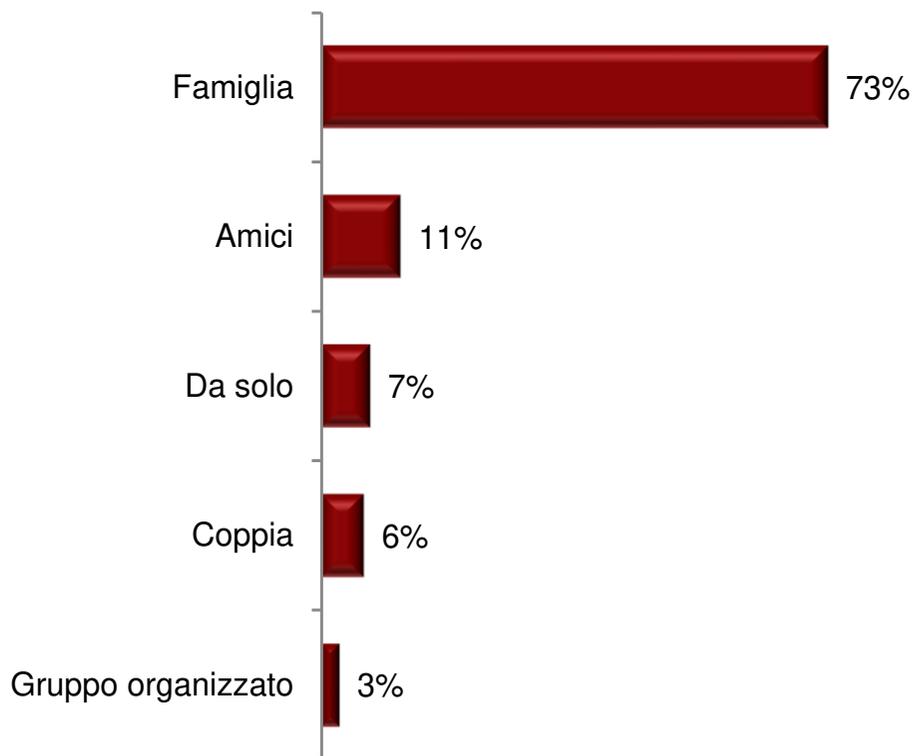
NET PROMOTER SCORE										
Museo di Casal de' Pazzi 2024										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1	0	0	4	4	8	53	18	26
0%	0%	1%	0%	0%	4%	4%	7%	46%	16%	22%
DETRACTORI = 9%							PASSIVI = 53%		PROMOTORI = 38%	
38%-9%=29%										

Con chi ha visitato il museo

Ben il 73% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la propria **“famiglia”**, l’11% viene in compagnia di **“amici”**, il 7% vi si reca **“da solo”**, il 6% in **“coppia”**, mentre il restante 3% viene con un **“gruppo organizzato”**.

Risulta significativo che a venire con la famiglia siano principalmente i visitatori appartenenti alle fasce d’età inferiore ai 14 anni e 35-54 anni, diplomati, in generale abbastanza soddisfatti e nell’ultimo anno sono stati in più di tre musei.

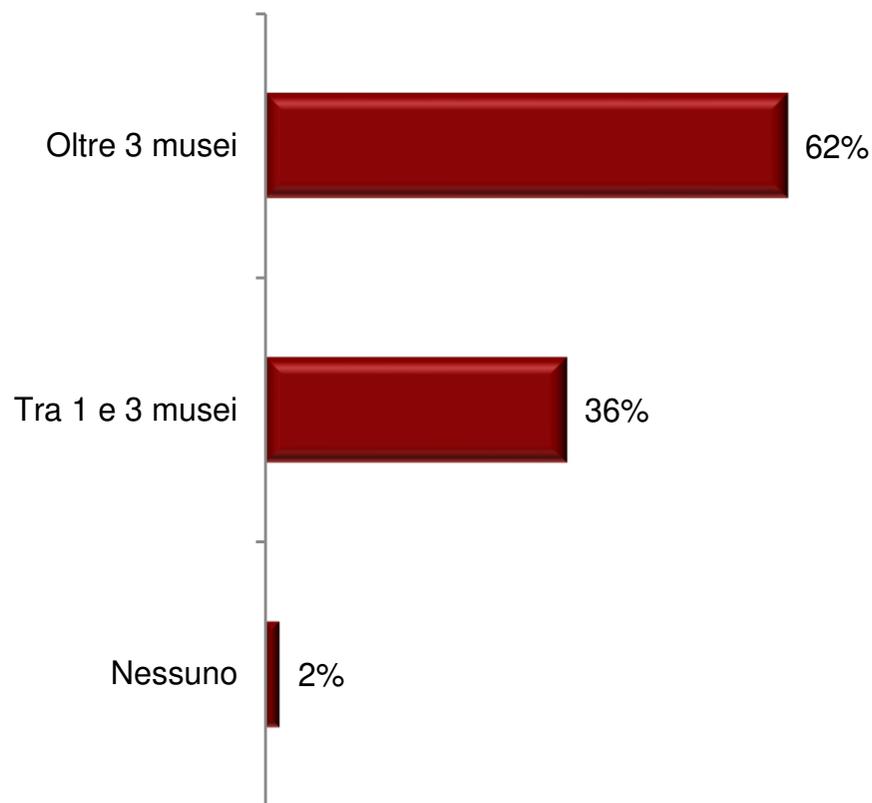
Invece a recarsi al museo con amici sono soprattutto coloro che possiedono un titolo di laurea/post laurea, di età adulta 55-74 anni, nel complesso molto soddisfatti e hanno visitato meno di tre musei in quest’ultimo anno.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 62% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 36% risponde **“tra uno e tre musei”** e il 2% dichiara di non aver visto quest'anno alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visitato più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto coloro che sono già stati al *Museo di Casal de' Pazzi*, con titolo di laurea/post laurea, in generale molto soddisfatti e hanno un giudizio superiore alle aspettative. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono stati i nuovi visitatori, diplomati, nel complesso abbastanza soddisfatti e il loro giudizio è uguale alle proprie attese.



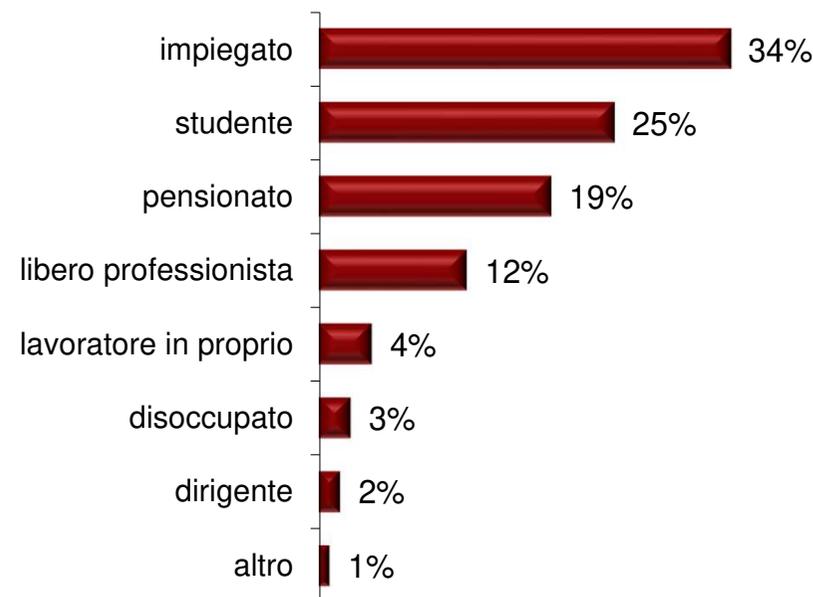
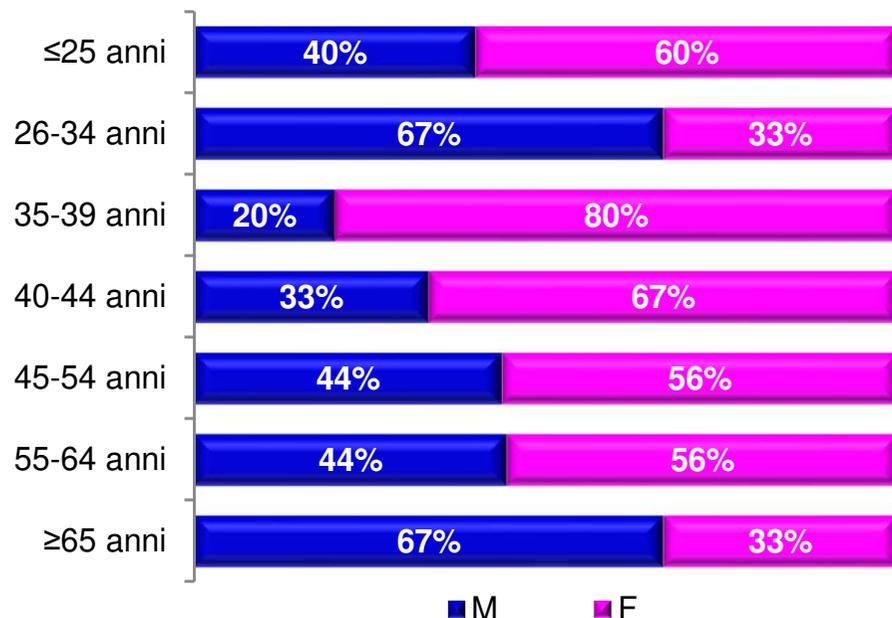
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 56% degli intervistati appartiene al **genere femminile** (72% nel 2023), che prevale nelle fasce dei ≤ 25 anni e 35-64 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 26-34 anni e ≥ 65 anni.

In tale indagine si registra una maggiore presenza dei giovani di età **inferiore ai 14 anni** (da 1% a 26%) e dei visitatori di età **40-44 anni** (da 13% a 21%). Inoltre, si rileva una flessione delle fasce dei 26-39 anni (da 24% a 12%) e 45-64 anni (da 39% a 22%).

Il 53% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (64% nel 2023).

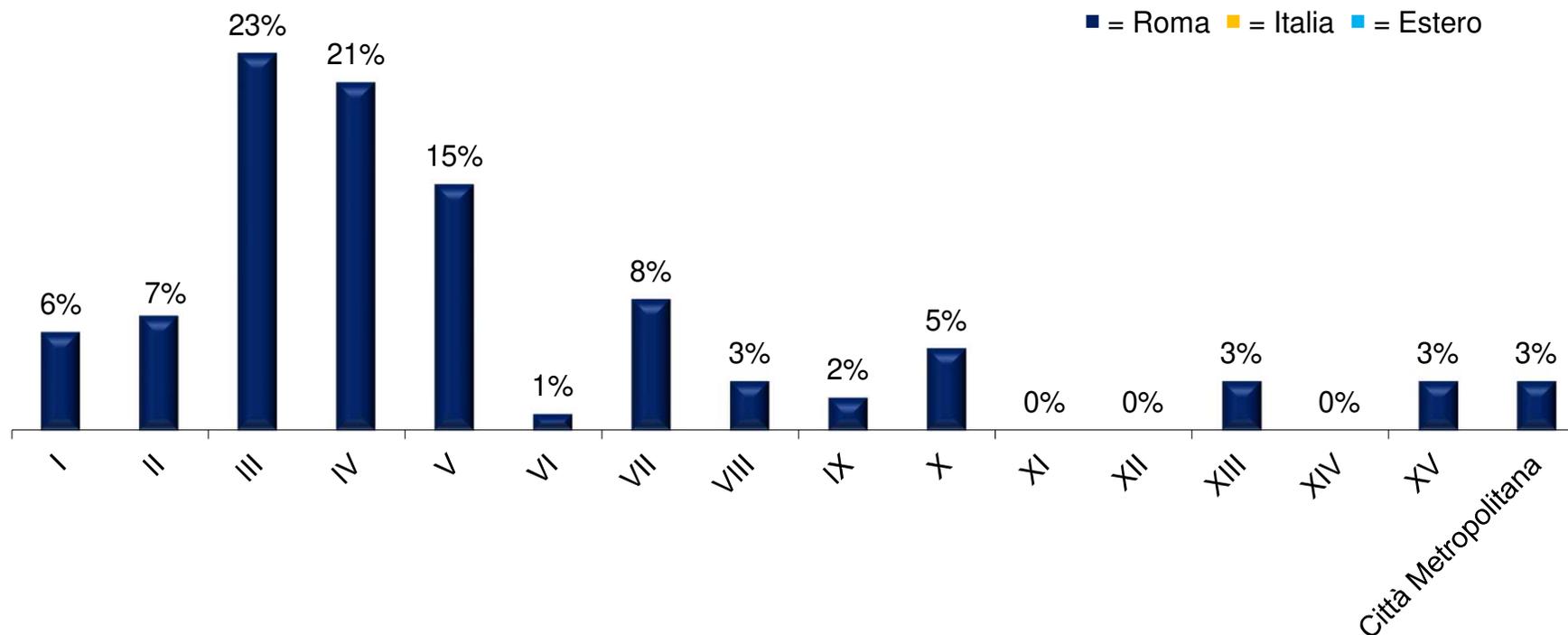
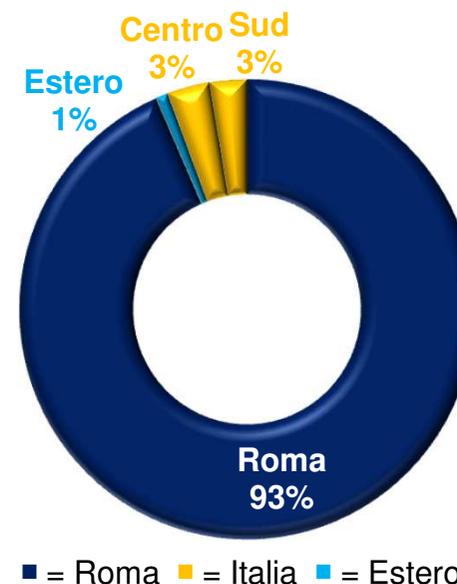
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (34%; erano il 42% nell'indagine precedente) e gli **studenti** (in netto aumento da 10% a 25%); poi seguono i pensionati, che passano da 20% a 19%.



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 93% del campione totale è rappresentato da **residenti a Roma** (92% nel 2023); il 6% giunge da altre province italiane (in lieve discesa dall'8% dell'indagine precedente), mentre il restante 1% proviene dall'estero (lo scorso anno non erano stati intervistati visitatori stranieri).

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza dei romani intervistati: anche quest'anno prevalgono nettamente i **Municipi III** (23%) e **IV** (21%).



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Opere della collezione	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,387**	,319**	,332**	,395**	0,207	,255**	,377**	,304**	,363**
Orari di apertura	,387**	1,000	,586**	,480**	,445**	0,232	,486**	,726**	,581**	,446**
Personale di accoglienza	,319**	,586**	1,000	,407**	,423**	,333*	,866**	,670**	,567**	,473**
Opere della collezione	,332**	,480**	,407**	1,000	,422**	,409**	,469**	,628**	,345**	,507**
Supporti informativi	,395**	,445**	,423**	,422**	1,000	0,207	,346**	,549**	,375**	,646**
Supporti digitali	0,207	0,232	,333*	,409**	0,207	1,000	0,234	,412**	,412**	0,258
Personale in sala	,255**	,486**	,866**	,469**	,346**	0,234	1,000	,531**	,466**	,396**
Segnaletica interna	,377**	,726**	,670**	,628**	,549**	,412**	,531**	1,000	,661**	,629**
Pulizia del sito	,304**	,581**	,567**	,345**	,375**	,412**	,466**	,661**	1,000	,499**
Esperienza complessiva	,363**	,446**	,473**	,507**	,646**	0,258	,396**	,629**	,499**	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 non ritenute significative rispetto all'esperienza complessiva sono state escluse dalla tabella laterale.

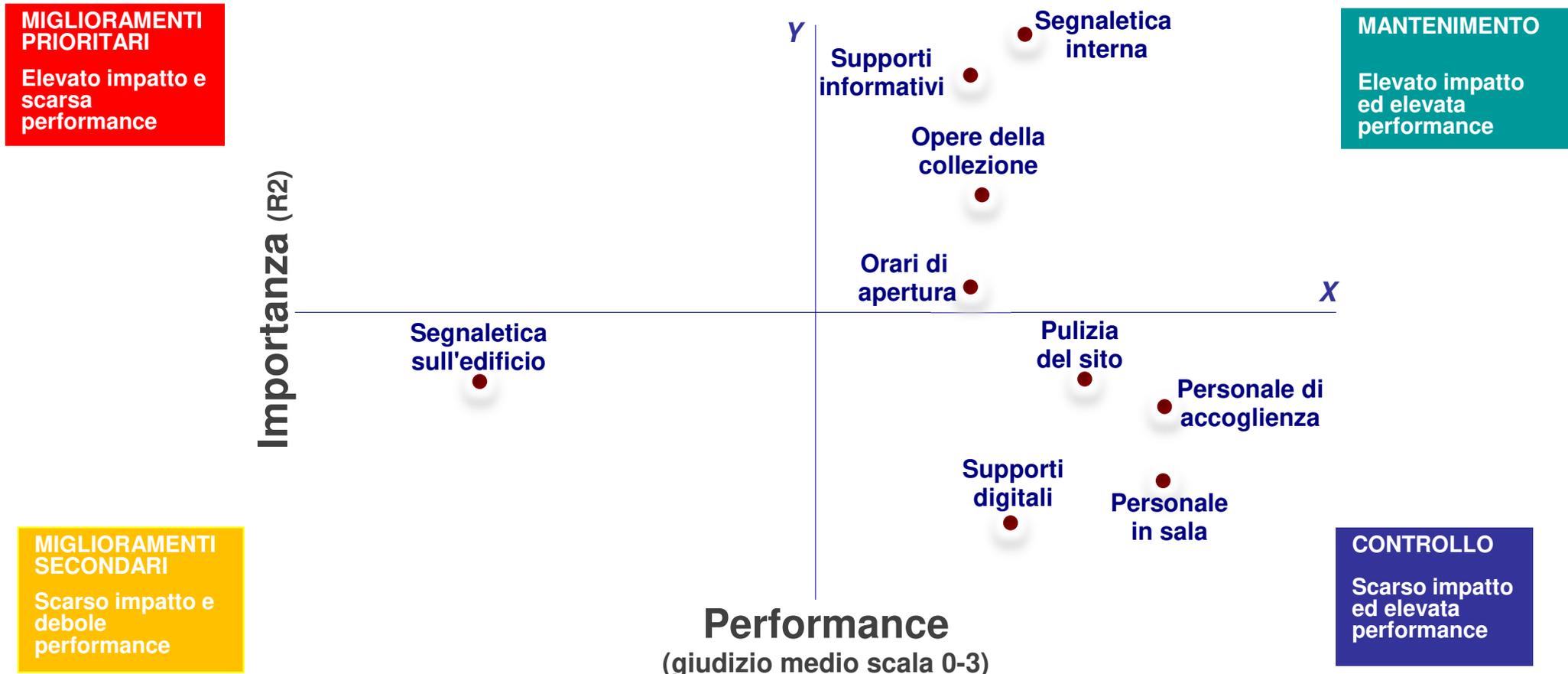
Per il Museo di Casal de' Pazzi i **supporti informativi** e la **segnaletica interna** sono gli elementi più correlati alla soddisfazione generale.

Correlazione di Spearman sull'esperienza complessiva	
Supporti informativi	0,646
Segnaletica interna	0,629
Opere della collezione	0,507
Pulizia del sito	0,499
Personale di accoglienza	0,473
Orari di apertura	0,446
Personale in sala	0,396
Segnaletica sull'edificio	0,363

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **segnaletica interna** e i **supporti informativi** sono gli aspetti ritenuti più importanti nella mappa e si posizionano nel quadrante in alto a destra, insieme alle **opere della collezione**, mentre gli **orari di apertura** hanno un coefficiente di importanza inferiore sono in una posizione quasi *borderline*. Non emergono possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

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



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

Cluster Analysis

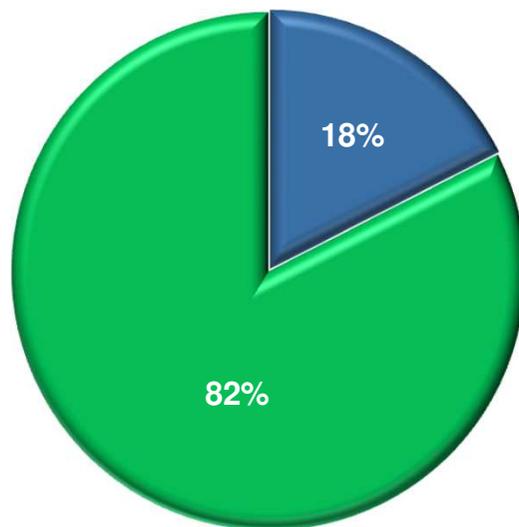
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (20 individui per il *Cluster 1* e 94 per il *Cluster 2*; un caso mancante).

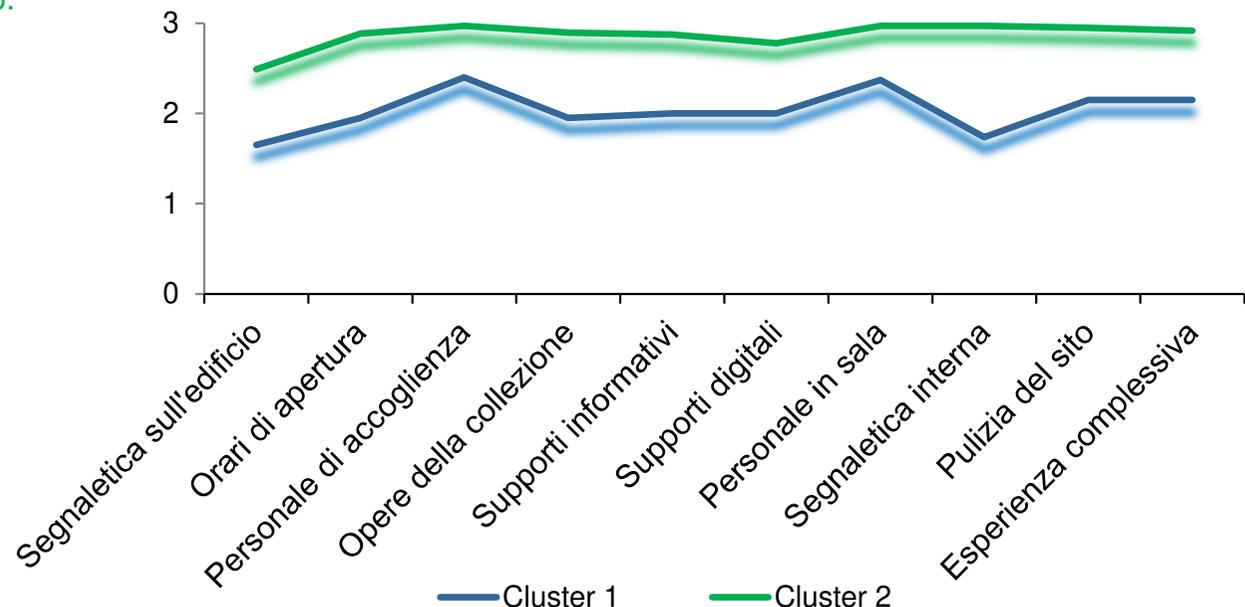
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo mediamente più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza o Poco Soddisfatti: in prevalenza uomini; residenti a Roma; di età 45-54 anni e over 65 anni; impiegati e pensionati; alcuni hanno già visitato il museo; ne sono venuti a conoscenza tramite altri siti web e passando per caso; vengono da soli o con gruppo organizzato; giudizio uguale/inferiore alle aspettative; hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza donne; turisti; di età ≤14 anni, 40-44 anni e 55-64 anni; studenti e liberi professionisti; nuovi visitatori; sono venuti a conoscenza del museo tramite il portale www.museiincomuneroma.it e il passaparola; vengono in coppia, con la propria famiglia o amici; giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



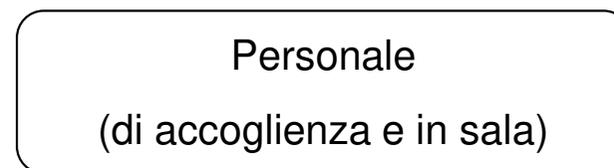
Analisi Fattoriale

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 2 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



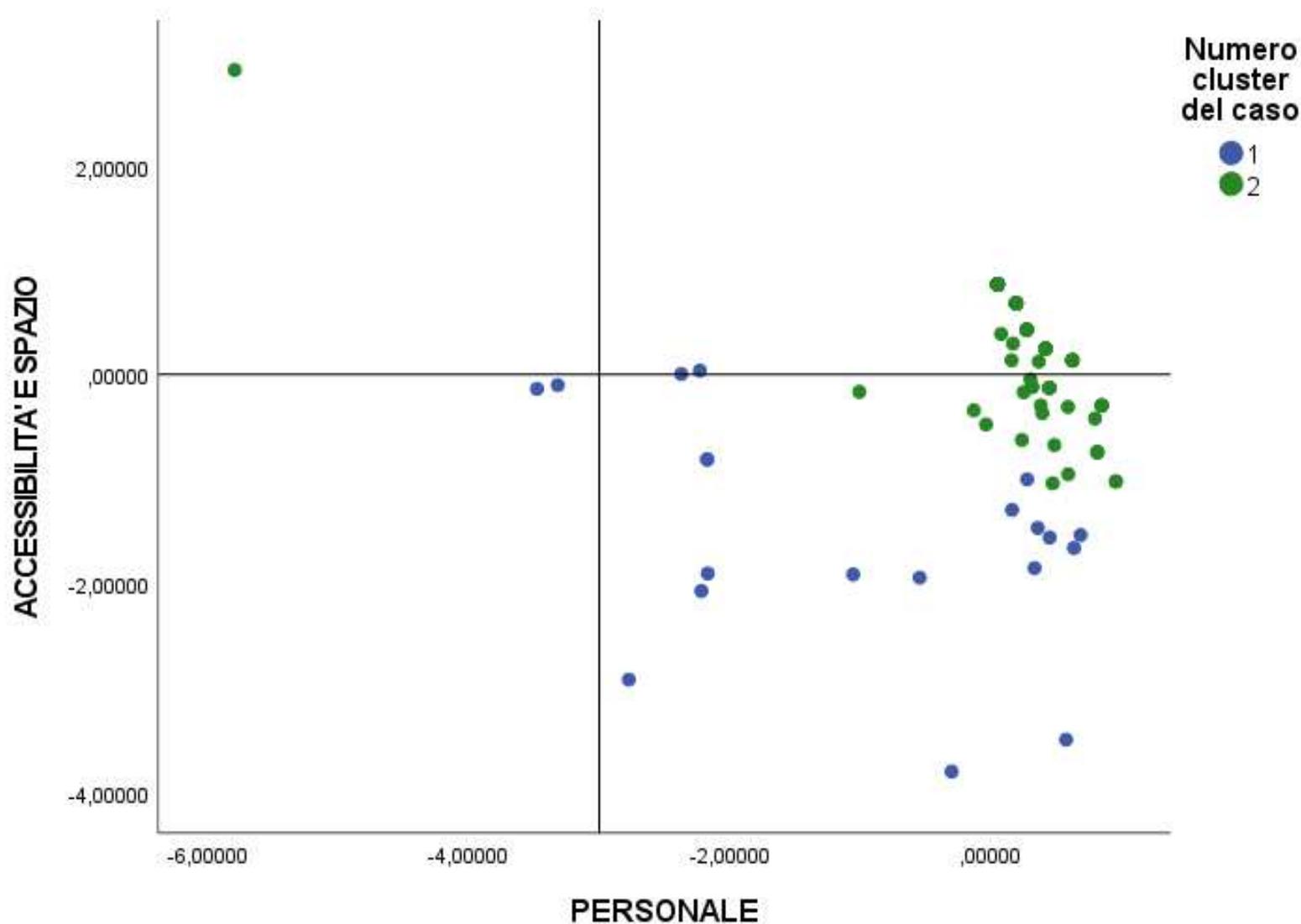
Fattore 1
ACCESSIBILITÀ E SPAZIO



Fattore 2
PERSONALE

Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*” mostra una maggiore soddisfazione, in particolare sul Fattore 1 (*Accessibilità e Spazio*).



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 53

ELOGI bellissima la visita guidata (19), il museo piace moltissimo (13), i volontari sono bravissimi (5). **Totale 37**

COMUNICAZIONE promuovere maggiormente il museo, soprattutto nelle scuole. **Totale 14**

SUPPORTI DIGITALI da migliorare, in particolare l'audio. **Totale 10**

SUPPORTI INFORMATIVI manca una parte introduttiva (3); da migliorare, un po' datati (3). **Totale 6**

SEGNALETICA ESTERNA da migliorare, poco visibile. **Totale 5**

ESTERNO tagliare l'erba fuori, curare di più l'area esterna. **Totale 4**

ALTRO. Totale 5

TOTALE 44 SUGGERIMENTI



Allegato 1 - Questionario

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo?

- Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi 5 anni Sì da 1 a 3 volte Sì più di 3 volte

La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo?

- stampa (quotidiani/riviste) passando, per caso social e portale museiincomuneroma.it
 altri siti web e canali social passaparola (amici/parenti) affissioni pubblicitarie-schermi LED
 mostra o evento guida turistica/mappa di Roma da sempre/non ricordo altro (specificare:.....)

Indichi per favore il suo indice di gradimento (da Molto a Per niente soddisfatto) dei seguenti aspetti:

	Non utilizzato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Segnaletica sull'edificio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opere della collezione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di assistenza in sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia del sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esperienza complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle aspettative il suo giudizio sul servizio è: Superiore Uguale Inferiore Non avevo aspettative

Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo museo ad un amico?

MINIMO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MASSIMO

Con chi ha visitato il museo? Da solo Gruppo organizzato Coppia Amici Famiglia Scuola Altro.....

Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? Nessuno Tra 1 e 3 musei Oltre 3 musei

Aspetti da migliorare:

DATI PERSONALI : Età: <14 14 -18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 ≥75

Genere: M F Altro

Titolo di studio: scuola dell'obbligo studi superiori laurea post laurea

Professione: impiegato dirigente studente pensionato libero professionista operaio disoccupato altro.....

Provenienza: Roma (Municipio:) Altra Provincia italiana:..... Altra Nazionalità:.....