



Indagini di Customer Satisfaction

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco

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)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **101 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 16 al 19 ottobre** presso il **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (gli intervistati rappresentano il 31% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 98%, un margine di errore di stima di $\pm 1,93\%$.

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 elevato, con una media di **2,76** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono la **pulizia del sito** (2,89), il **personale in sala** (2,85) e di **accoglienza** (2,84), le **opere della collezione** (2,83).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. Le **opere della collezione** sono la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa, ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 16-18). Invece tra i suggerimenti rilasciati emergono quelli relativi ai **supporti informativi** (24 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 49% da **turisti stranieri, impiegati** (50%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (64%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età dei **35-44 anni** (43%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a sapere del museo **passando per caso** (40%); poi seguono le voci **www.museiincomuneroma.it e canali social** (16%) e **da sempre/non ricorda** (11%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando per caso* siano soprattutto i turisti (in prevalenza stranieri), appartenenti alle fasce d'età 19-25 anni e 40-44 anni, diplomati. Invece *www.museiincomuneroma.it e canali social* emergono per i visitatori italiani (inclusi i romani), di età adulta 45-54 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea.

Tabella riassuntiva

Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2024	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,50	2,00	101	0	0,502	0%	50%	0%	100%
Orari di apertura	2,71	3,00	101	0	0,455	0%	71%	0%	100%
Personale di accoglienza	2,84	3,00	101	0	0,367	0%	84%	0%	100%
Guardaroba	2,64	3,00	33	68	0,489	67%	64%	0%	100%
Opere della collezione	2,83	3,00	101	0	0,471	0%	87%	0%	96%
Supporti informativi	2,49	3,00	101	0	0,626	0%	55%	0%	93%
Personale in sala	2,85	3,00	101	0	0,357	0%	85%	0%	100%
Segnaletica interna	2,52	3,00	101	0	0,610	0%	58%	0%	94%
Pulizia del sito	2,89	3,00	101	0	0,313	0%	89%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,76	3,00	101	0	0,513	0%	80%	0%	96%

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

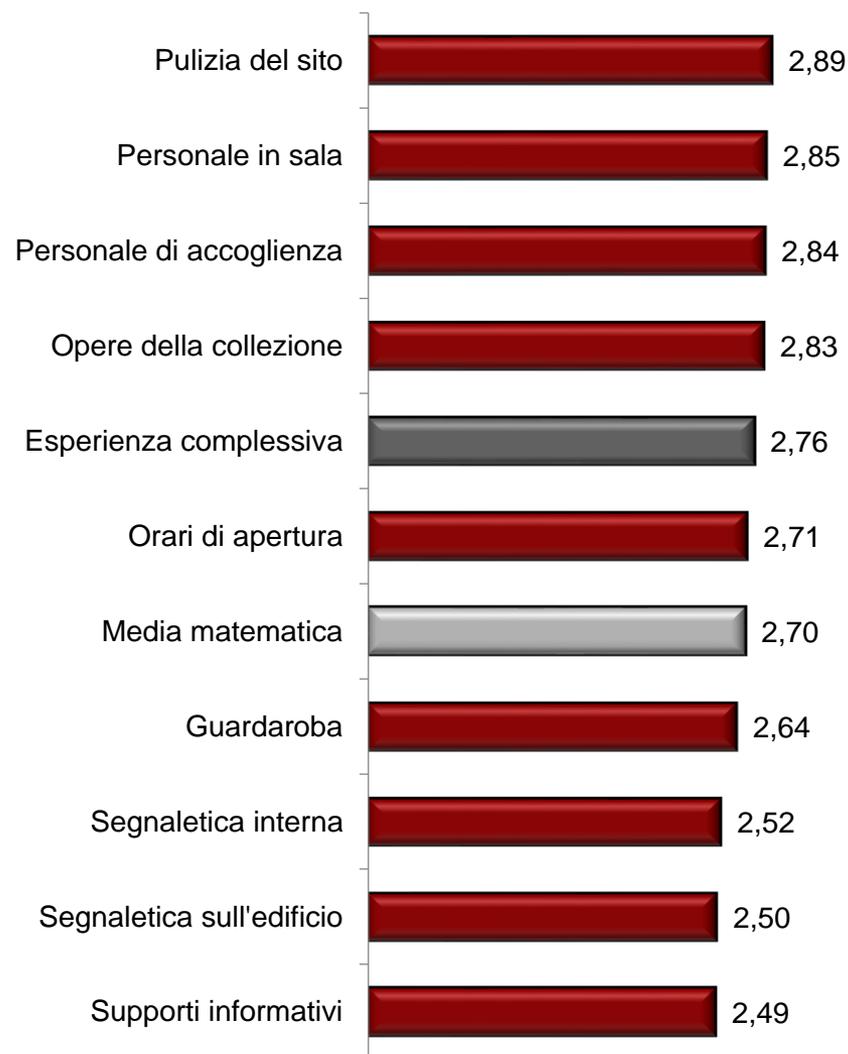
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,70).

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.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono: la **pulizia del sito**, il **personale (in sala e di accoglienza)**, le **opere della collezione**.

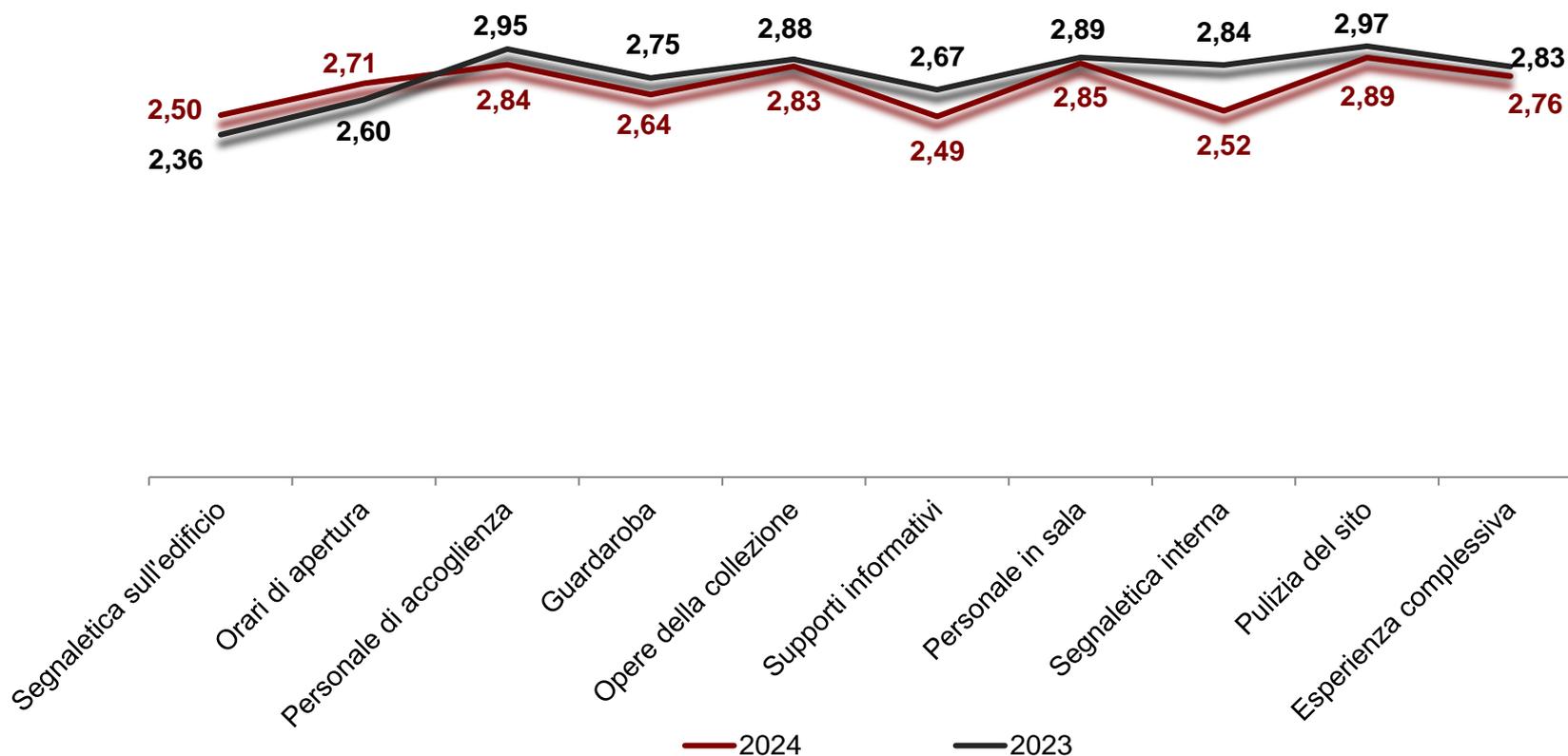
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2023-2024

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare, anche se con qualche lieve discrepanza.

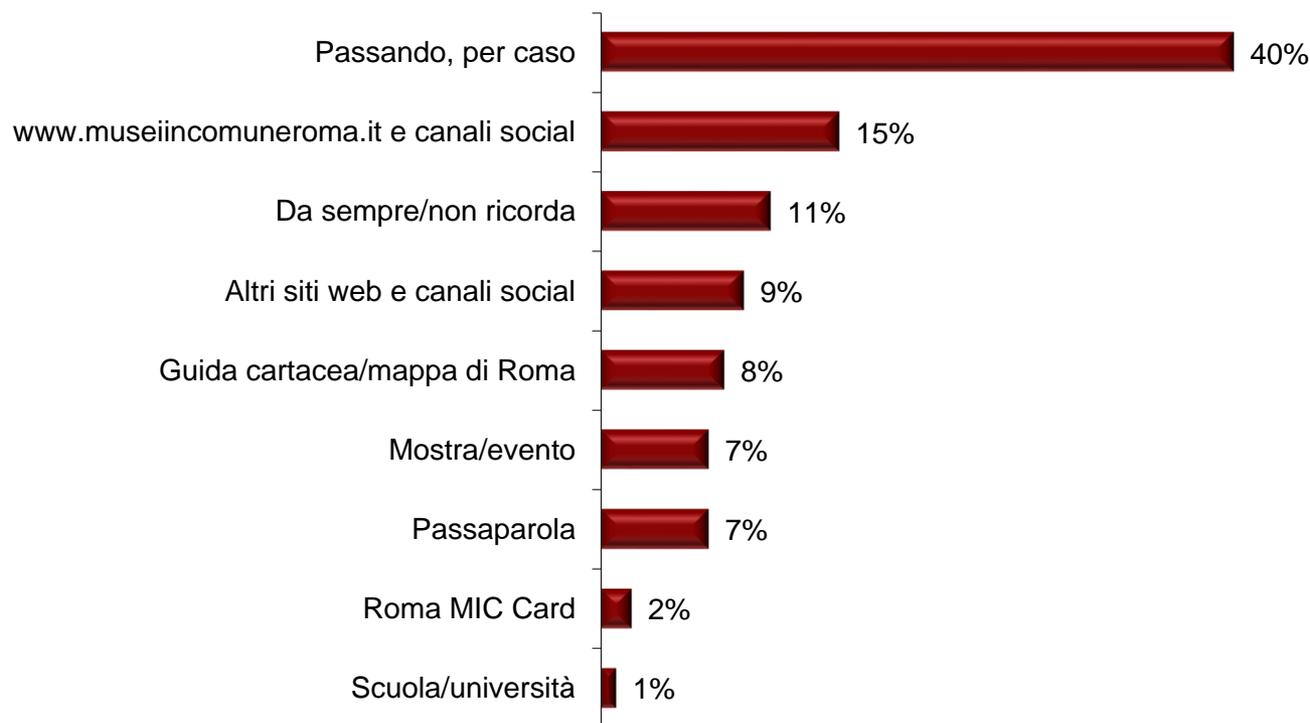
Dal grafico sottostante si evidenzia un incremento del livello medio di soddisfazione sulla **segnaletica sull'edificio** e sugli **orari di apertura**. Invece si registra una flessione sui restanti aspetti oggetto d'indagine, in particolare sulla **segnaletica interna**, ma tutti i valori restano ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 40% del campione intervistato dichiara di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**”; poi seguono le voci “**www.museiincomune.roma.it e canali social**” (16%) e “**da sempre/non ricorda**” (11%).

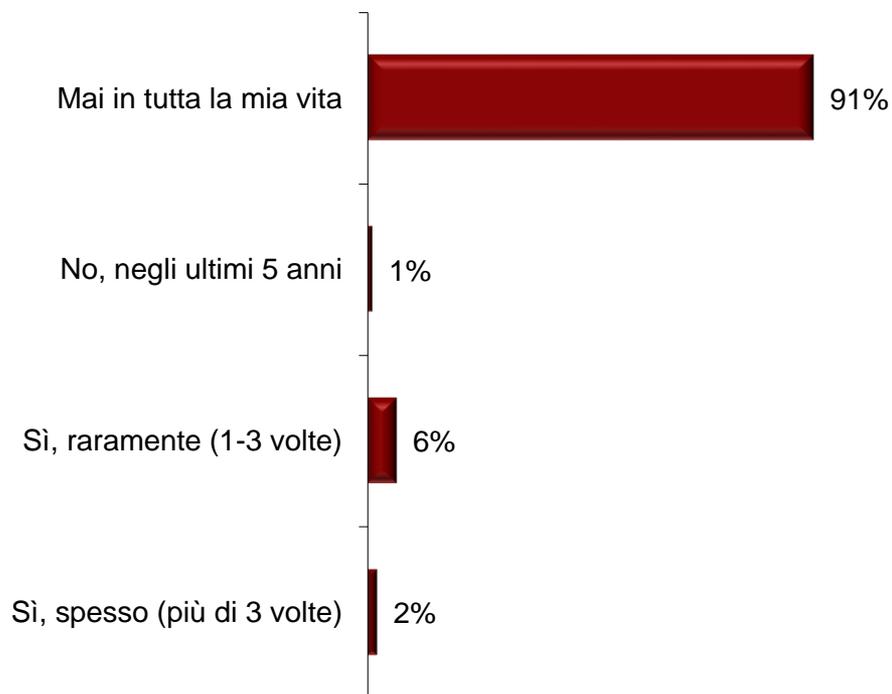
È significativo che ad avere conosciuto il museo passando per caso siano soprattutto i turisti (in prevalenza stranieri), appartenenti alle fasce d'età 19-25 anni e 40-44 anni, diplomati. Invece www.museiincomuneroma.it e canali social emergono per i visitatori italiani (inclusi i romani), di età adulta 45-54 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La quasi totalità degli intervistati (91% sul campione totale) dichiara di **non essere stato prima al Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco**, l'8% già vi è stato (di cui il 6% "da una a tre volte" e il 2% "più di tre volte") e il restante 1% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i visitatori diplomati, con giudizio superiore alle aspettative. Invece ad avere già visto il Museo di Scultura Giovanni Barracco sono prevalentemente i laureati, il cui giudizio è uguale alle proprie attese.

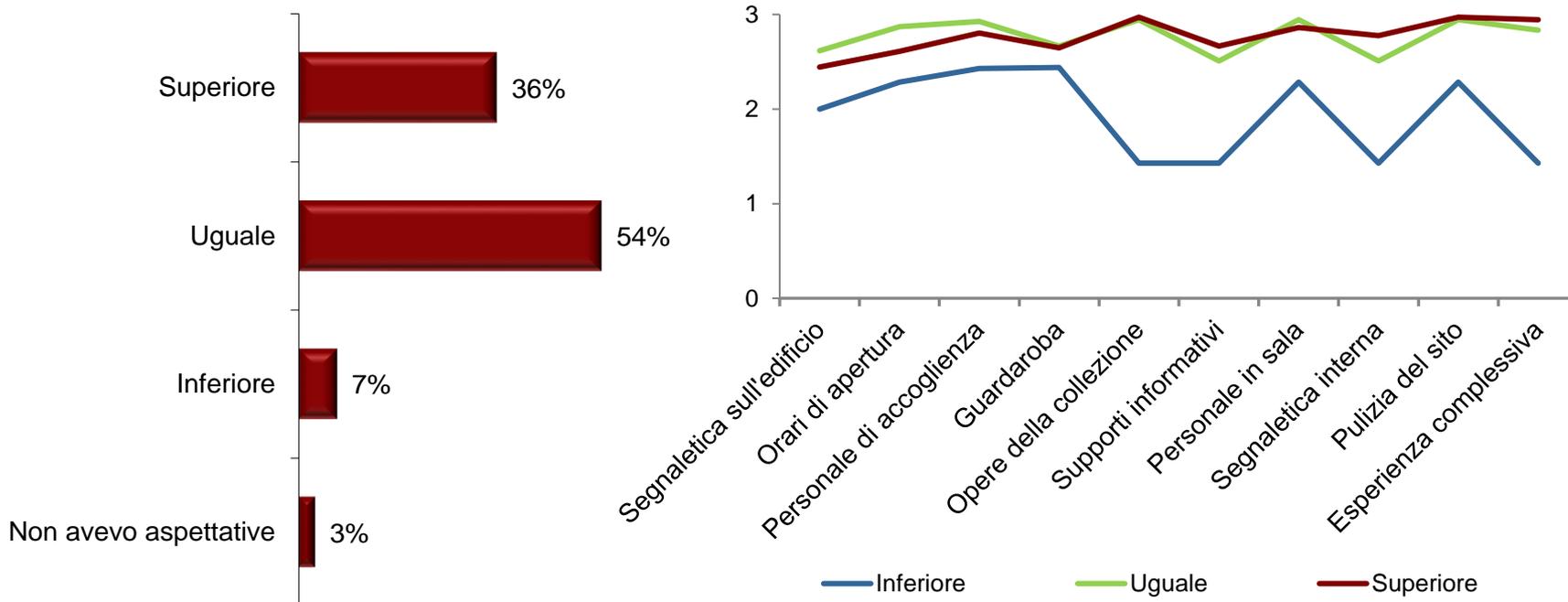


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 54% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 36% è superiore, mentre il 7% ritiene tale museo inferiore alle proprie aspettative. Solo il restante 3% afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano in particolare i nuovi visitatori, in generale molto soddisfatti. Invece il giudizio è uguale alle aspettative principalmente per coloro che sono già stati al *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* e si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).

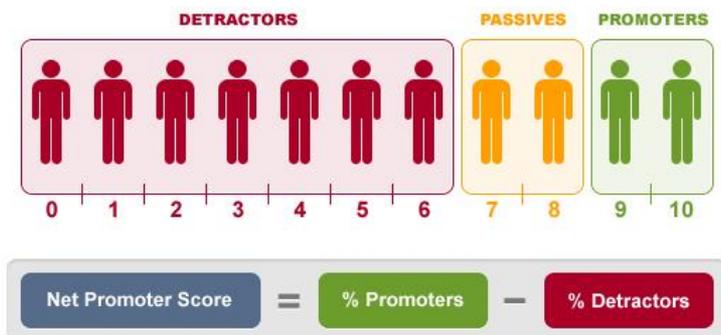


Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 Scultura Antica Giovanni Barracco* è pari al **37%**.

Ben il 55% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece solo il 4% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

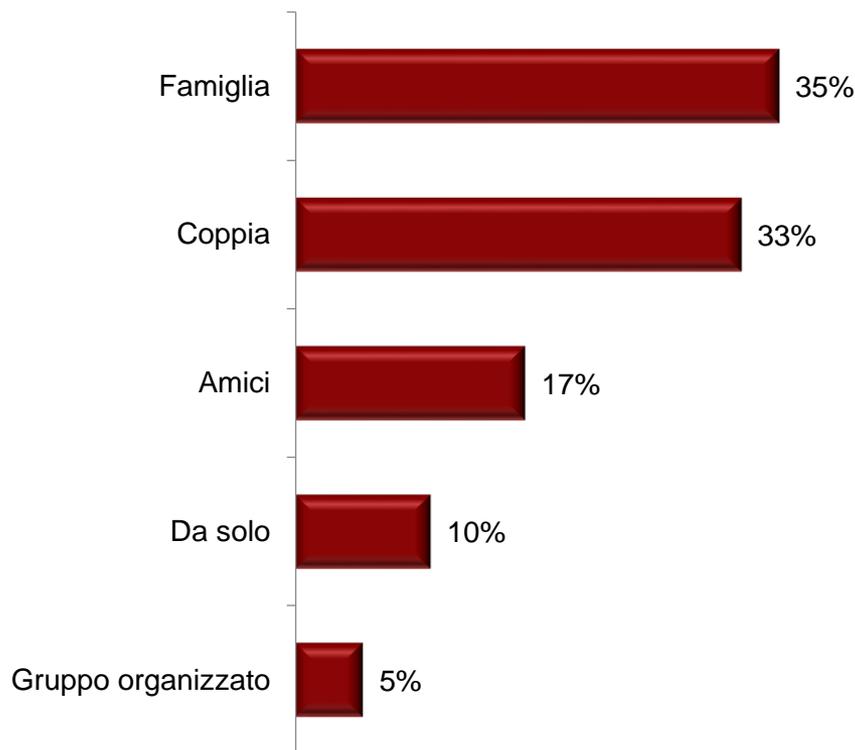


NET PROMOTER SCORE										
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco 2024										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	2	2	8	48	30	11
0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	8%	47%	30%	11%
DETRATTORI = 4%							PASSIVI = 55%	PROMOTORI = 41%		
41%-4%=37%										

Con chi ha visitato il museo

Il 35% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la propria “**famiglia**”, il 33% in “**coppia**”, il 17% in compagnia di “**amici**”, il 10% “**da solo**” e il restante 5% con un “**gruppo organizzato**”.

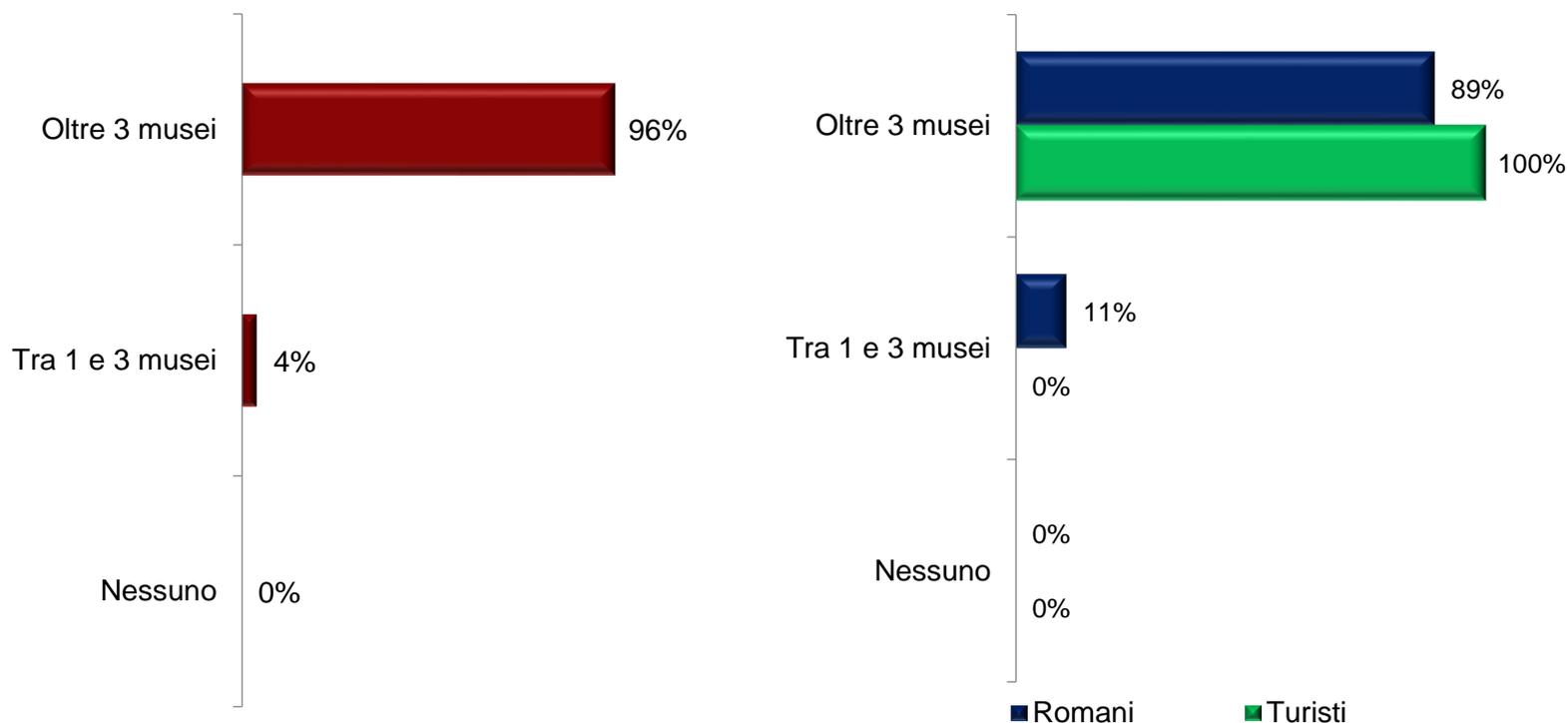
Risulta significativo che a venire con la propria famiglia siano principalmente i visitatori minorenni e di età 45-54 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore, alcuni già stati al *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco*. Invece a recarsi al museo in coppia sono soprattutto coloro che appartengono alle fasce dei 26-39 anni, laureati, nuovi visitatori.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Ben il 96% risponde di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 4% degli intervistati afferma di avere visitato **“tra uno e tre musei”**, mentre nessuno dichiara di non avere visitato alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i turisti (*cfr.* grafico in basso a destra), di età 19-44 anni, con giudizio superiore o uguale aspettative, in generale molto/abbastanza soddisfatti. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei in quest'ultimo anno sono alcuni visitatori romani, minori di 14 anni e di età 45-54 anni, con giudizio inferiore alle proprie attese, nel complesso poco soddisfatti.



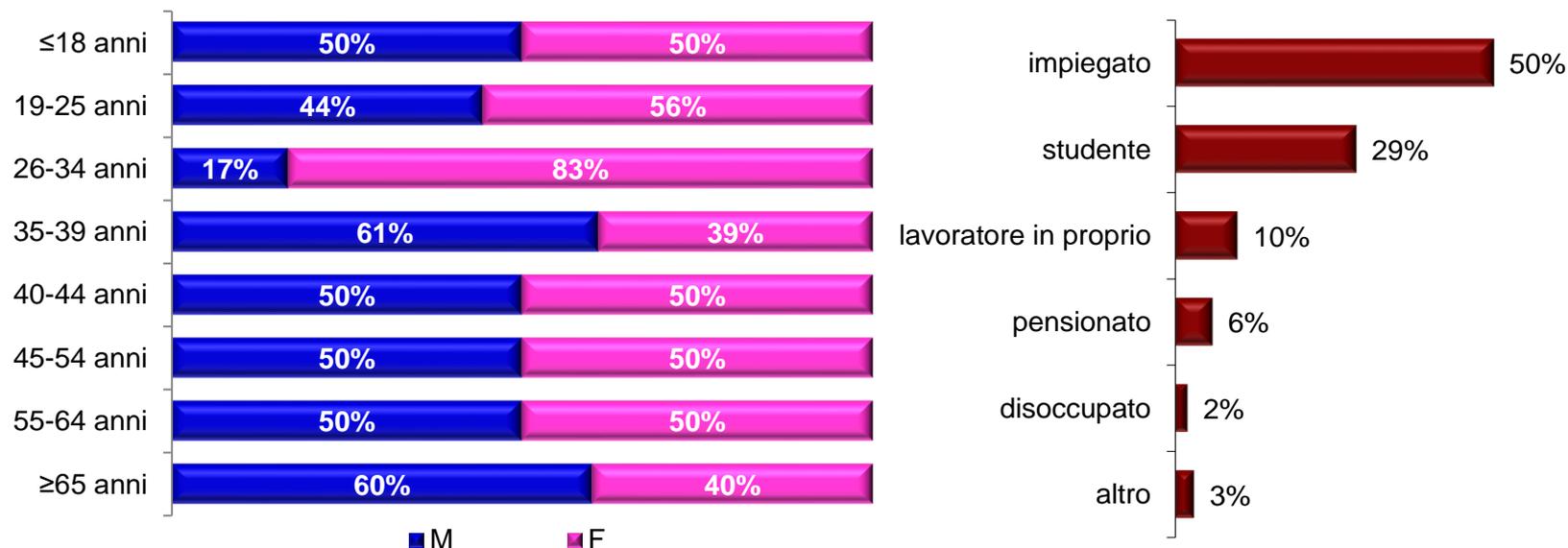
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine il campione intervistato è equamente ripartito per **genere** (la percentuale del genere femminile scende dal 61% nel 2023 al 50%). Le donne emergono nelle fasce dei 19-34 anni, mentre gli uomini in quelle dei 35-39 anni e over 65 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle dei **35-44 anni** (in aumento dal 25% al 43%). Inoltre, si evidenzia una flessione dei giovani ≤ 34 anni, la cui percentuale passa da 46% a 11%.

Il 64% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (70% nel 2023).

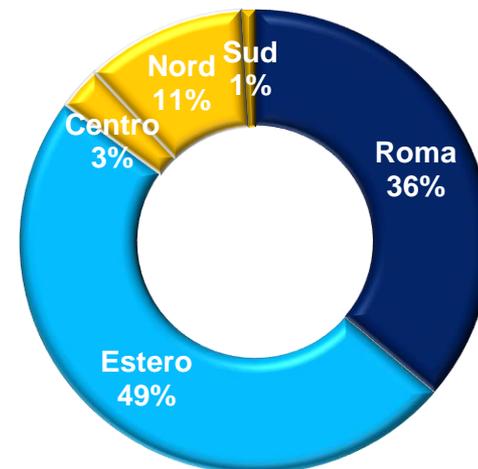
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (50%; erano il 40% nell'indagine precedente); poi seguono gli studenti (29%; percentuale invariata rispetto allo scorso anno).



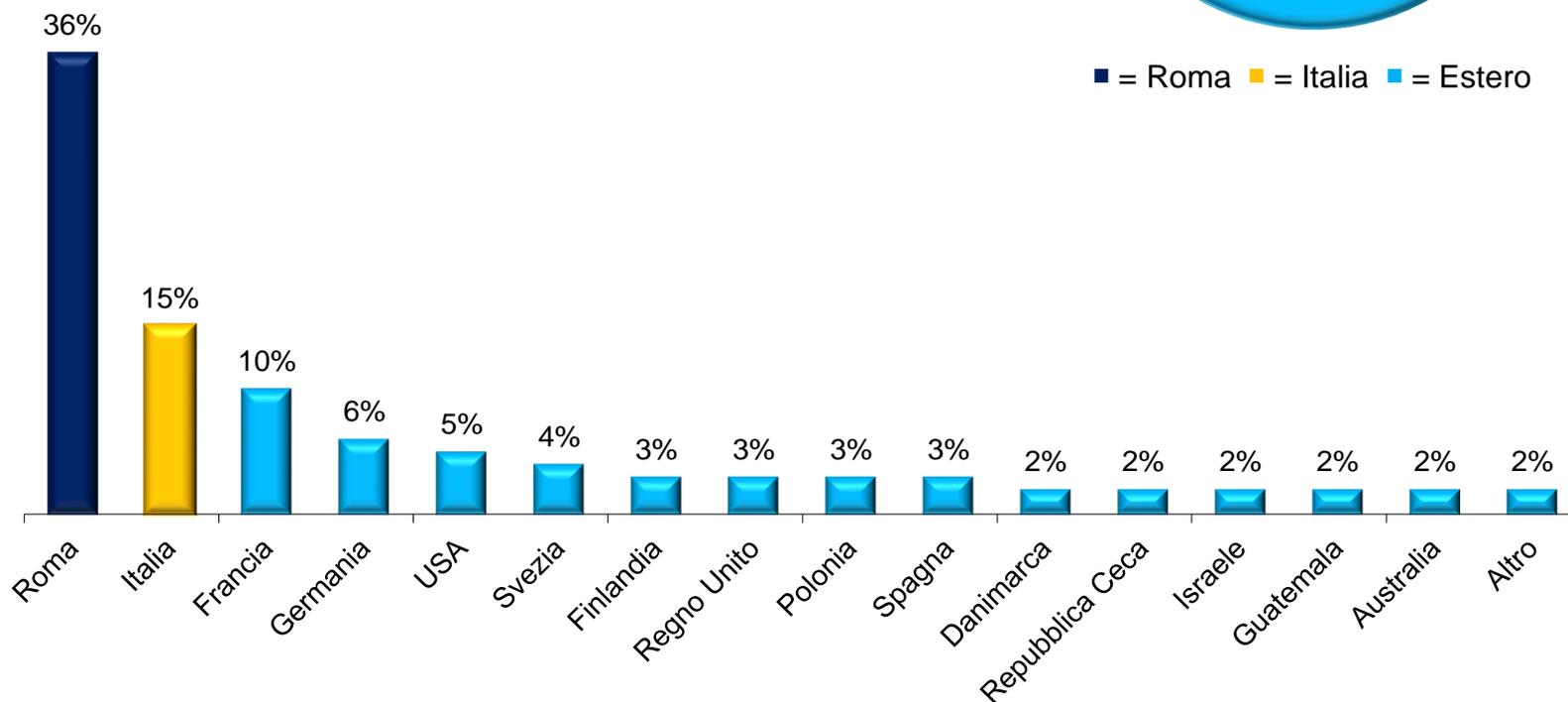
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 36% del campione totale è costituito da cittadini **romani** (43% nell'indagine precedente); il 49% proviene dall'estero (39% nel 2023), mentre il 15% giunge da altre province italiane (in lieve discesa dal 18% emerso lo scorso anno).

Tra le nazionalità estere prevale la **francese** (10% sul totale degli intervistati); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



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	Guardaroba	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,497**	,430**	,551**	,323**	0,127	,414**	0,194	,283**	,300**
Orari di apertura	,497**	1,000	,504**	,386*	,229*	-0,039	,535**	-0,084	,340**	0,149
Personale di accoglienza	,430**	,504**	1,000	0,105	,263**	0,112	,581**	0,188	,371**	,230*
Guardaroba	,551**	,386*	0,105	1,000	-	0,187	0,199	0,297	-	-
Opere della collezione	,323**	,229*	,263**	-	1,000	,427**	,440**	,455**	,642**	,727**
Supporti informativi	0,127	-0,039	0,112	0,187	,427**	1,000	0,190	,839**	,387**	,463**
Personale in sala	,414**	,535**	,581**	0,199	,440**	0,190	1,000	,216*	,480**	,450**
Segnaletica interna	0,194	-0,084	0,188	0,297	,455**	,839**	,216*	1,000	,411**	,499**
Pulizia del sito	,283**	,340**	,371**	-	,642**	,387**	,480**	,411**	1,000	,500**
Esperienza complessiva	,300**	0,149	,230*	-	,727**	,463**	,450**	,499**	,500**	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.

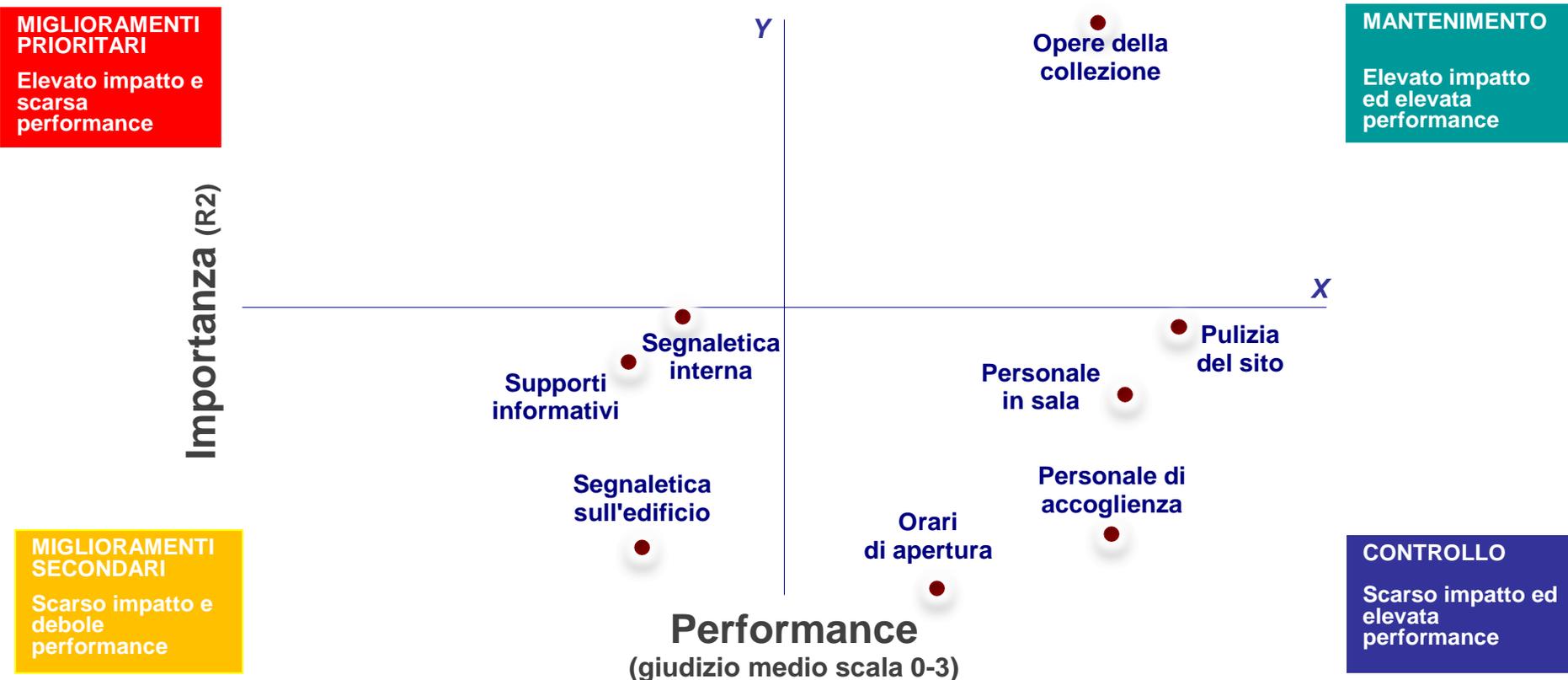
Per il *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco* le **opere della collezione** sono l'elemento più correlato alla soddisfazione generale.

Correlazione di Spearman sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,727
Pulizia del sito	0,500
Segnaletica interna	0,499
Supporti informativi	0,463
Personale in sala	0,450
Segnaletica sull'edificio	0,300
Personale di accoglienza	0,230

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa sottostante e si posizionano nel quadrante in alto a destra. Invece 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.

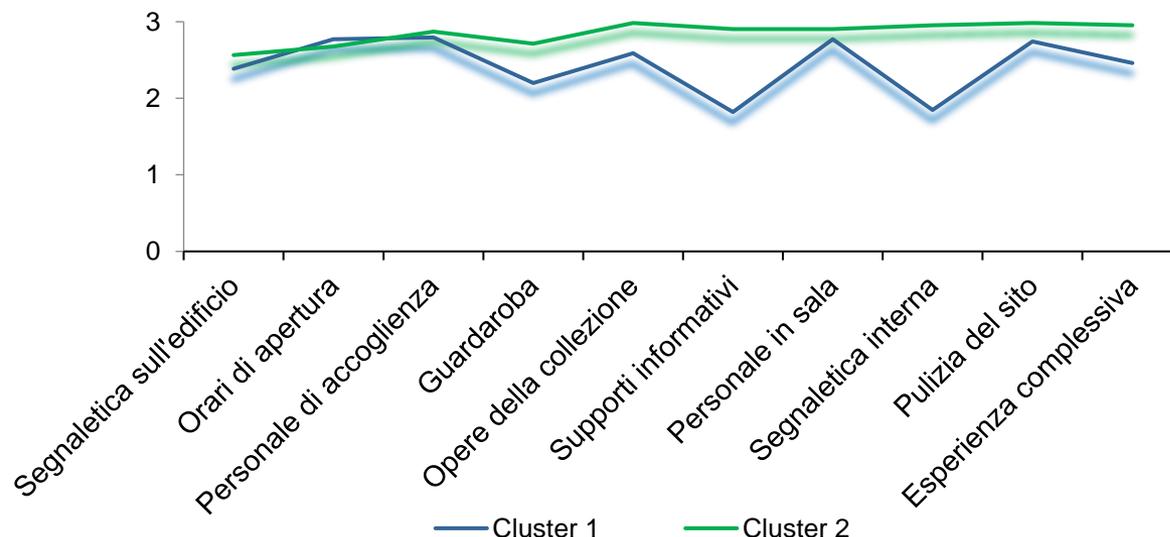
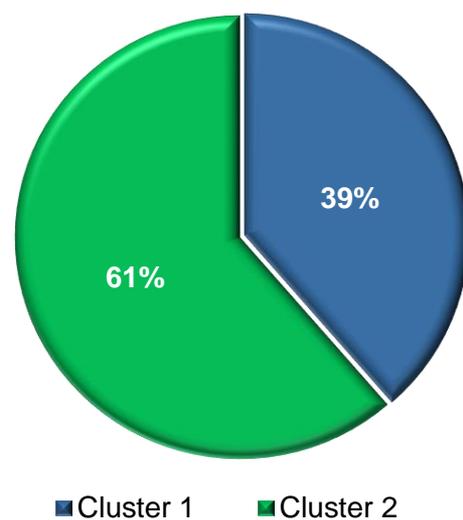
Cluster Analysis

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 (39 individui per il *Cluster 1* e 62 per il *Cluster 2*; nessun 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 donne; residenti a Roma; minorenni e di età 45-54 anni; con titolo di scuola media inferiore o laurea; studenti e impiegati; vengono a sapere del museo soprattutto tramite il portale www.museiincomuneroma.it e canali social; si recano con la propria famiglia o in coppia; giudizio uguale o inferiore alle aspettative; hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza uomini; turisti; di età 19-25 anni, 35-44 anni e over 55 anni; diplomati; lavoratori in proprio e pensionati; vengono a sapere del museo soprattutto passando, per caso; si recano con amici o da soli; giudizio superiore alle aspettative; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



Suggerimenti

NIENTE DA MIGLIORARE. Totale 57

SUPPORTI INFORMATIVI da aumentare e migliorare i pannelli (13); traduzione in più lingue (7); posizionare più in basso (4). **Totale 24**

SEGNALETICA ESTERNA banner esterno più visibile. **Totale 6**

EDIFICIO poco accessibile, troppe scale. **Totale 5**

PERCORSO poco chiaro, prevedere degli itinerari guidati. **Totale 5**

GUARDAROBA mettere portaombrelli. **Totale 4**

SEGNALETICA INTERNA poco chiara, più indicazioni per i servizi igienici. **Totale 4**

ALTRO. Totale 15

TOTALE 63 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"/>
Guardaroba	<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"/>
Audioguida	<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:.....