

Data 21/11/2019

Indagini di Customer Satisfaction

Museo Napoleonico

18 Settembre – 30 Ottobre 2019

Zè

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 2018-2019
- 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 (Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di **103 questionari** somministrati a campione sia attraverso interviste dirette *face-to-face* in lingua che autocompilazione **dal 18 settembre al 30 ottobre 2019** presso il **Museo Napoleonico** (gli intervistati rappresentano l'8% 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 dell'89%, un margine di errore di stima di $\pm 6,07\%$.

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 2019, 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 piuttosto buono, con una media di **2,59** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il **personale di accoglienza** (2,82), gli **orari di apertura** (2,79), la **pulizia del sito** (2,72) e le **opere della collezione** (2,70).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione dei posti a sedere (1,33).

La **pulizia del sito** è la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, ma anche quella più correlata all'esperienza complessiva (*cf.* pp. 16-18).

Tra i suggerimenti prevalgono quelli sui **supporti informativi** (n. 19 suggerimenti) e sui **posti a sedere** (n. 13 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per il 57% da turisti **stranieri, impiegati e pensionati** (25% per entrambi), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (66%), di età adulta **45-74 anni** (56% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del museo **passando per caso** (44% sul totale degli intervistati), seguono **internet** (20%) e **passaparola** (10%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo passando, per caso siano soprattutto i turisti stranieri, appartenenti alle fasce di età 26-34 anni e 45-64 anni, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece il passaparola prevale in particolare per i visitatori italiani, di età adulta oltre i 65 anni, il cui giudizio è superiore o uguale alle proprie attese. Invece il portale MiC è predominante tra i romani, di età 19-34 anni e 45-54 anni, che affermano di avere un giudizio uguale alle aspettative.

Tabella riassuntiva

Museo Napoleonico 2019	Media	Mediana	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Deliziati	Insoddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,59	3,00	91	12	0,649	12%	66%	2%	96%
Orari di apertura	2,79	3,00	99	4	0,480	4%	81%	1%	99%
Personale di accoglienza	2,82	3,00	102	1	0,454	1%	84%	1%	99%
Guardaroba	2,22	2,00	46	57	0,892	55%	48%	4%	78%
Opere della collezione	2,70	3,00	102	1	0,523	1%	72%	1%	99%
Supporti informativi	2,29	2,00	98	5	0,732	5%	43%	2%	88%
Personale in sala	2,68	3,00	57	46	0,572	45%	72%	2%	98%
Segnaletica interna	2,35	3,00	96	7	0,794	7%	52%	3%	86%
Posti a sedere	1,33	1,00	75	28	1,095	27%	20%	28%	41%
Pulizia del sito	2,72	3,00	101	2	0,531	2%	75%	1%	98%
Esperienza complessiva	2,59	3,00	99	4	0,553	4%	61%	1%	99%

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

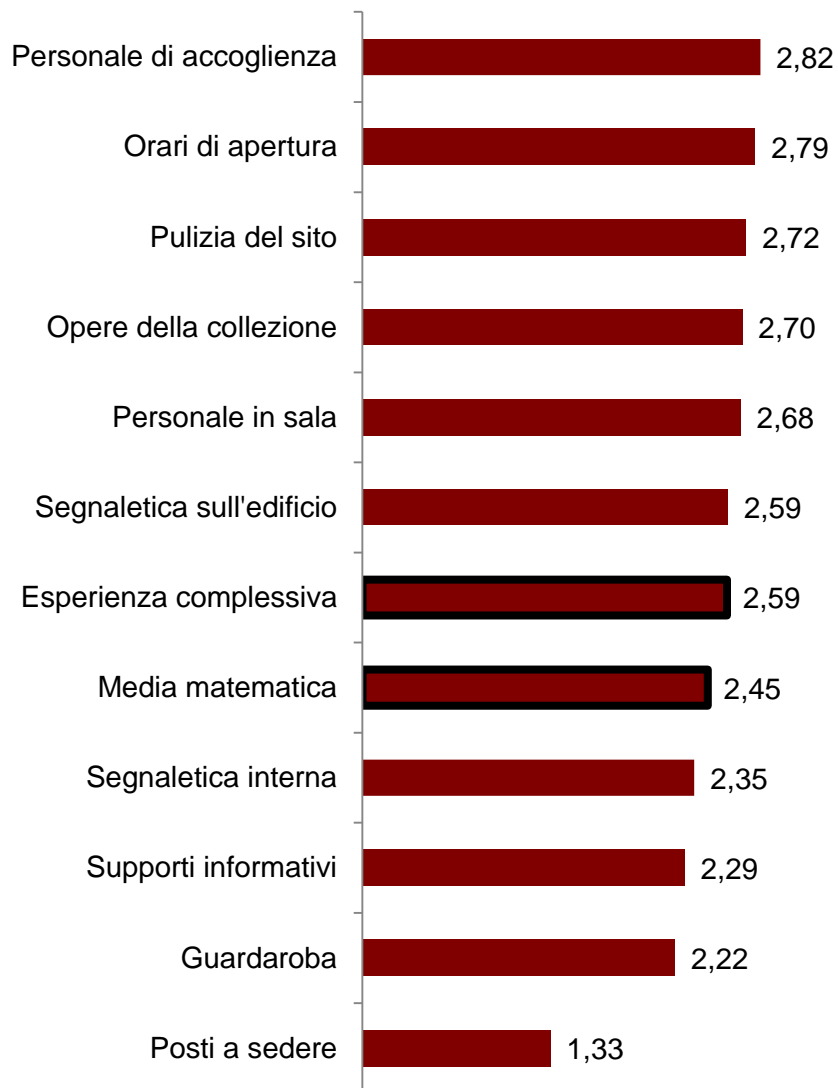
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,45).

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 il **personale di accoglienza**, gli **orari di apertura**, la **pulizia del sito**, le **opere della collezione**, il **personale in sala** e la **segnaletica sull'edificio**.

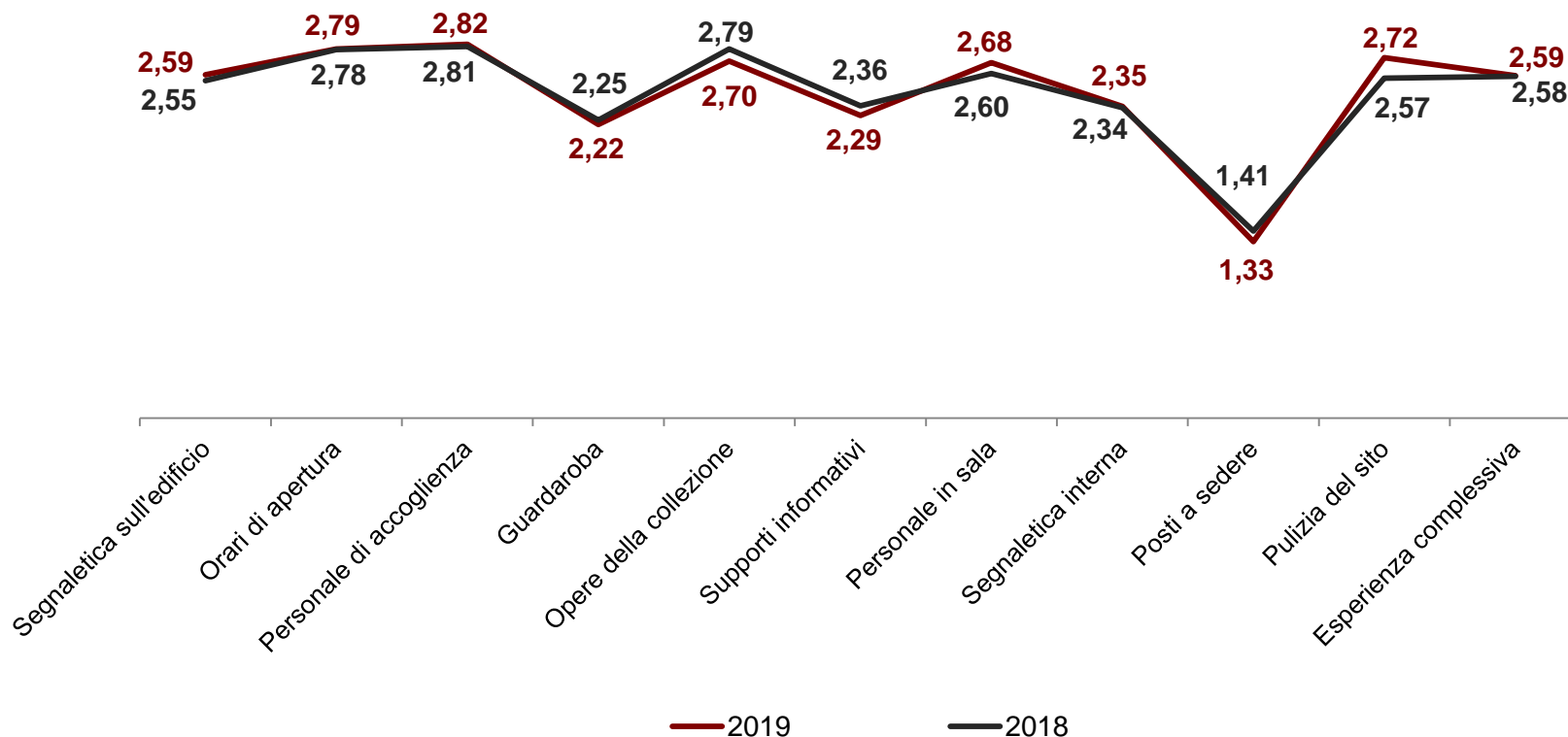
Quasi tutte le medie sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione dei **posti a sedere** (media di 1,33).



Analisi del trend 2018-2019

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante e lineare.

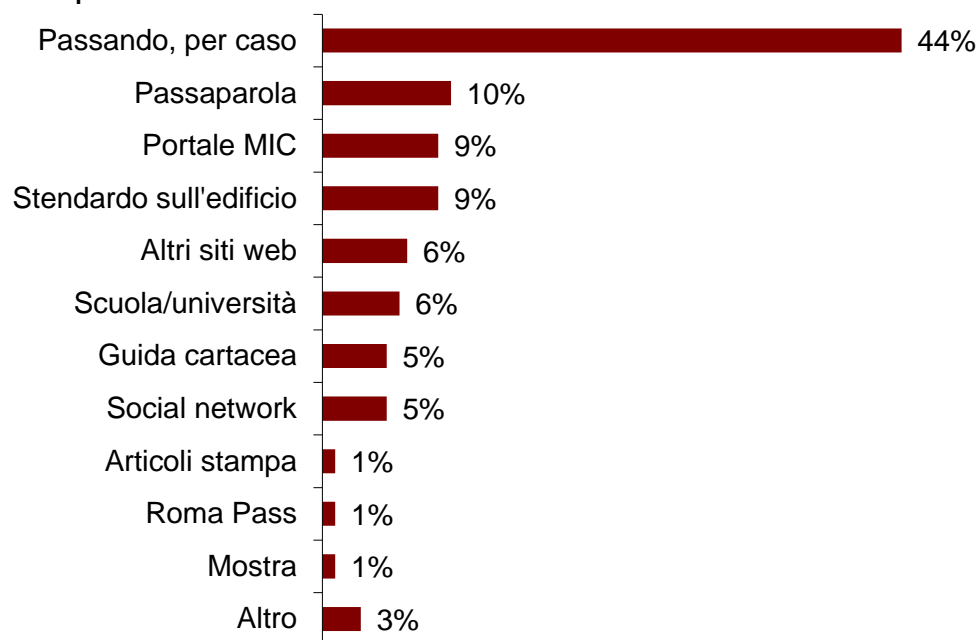
In aumento il livello medio di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sul personale in sala e sulla pulizia del sito, mentre scendono le medie relative al guardaroba, alla collezione, ai supporti informativi e ai posti sedere, ma solo questi ultimi restano al di sotto dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 44% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (in netto aumento rispetto al 18% emerso nell’indagine precedente), il 10% con il “**passaparola**” (in discesa dal 22% nel 2018) e il 20% attraverso “**internet**” (di cui il 9% si riferisce al “**portale MiC**”; lo scorso anno il canale web raggiungeva il 16%). La percentuale di “**stendardo sull’edificio**” passa da 7% a 9%.

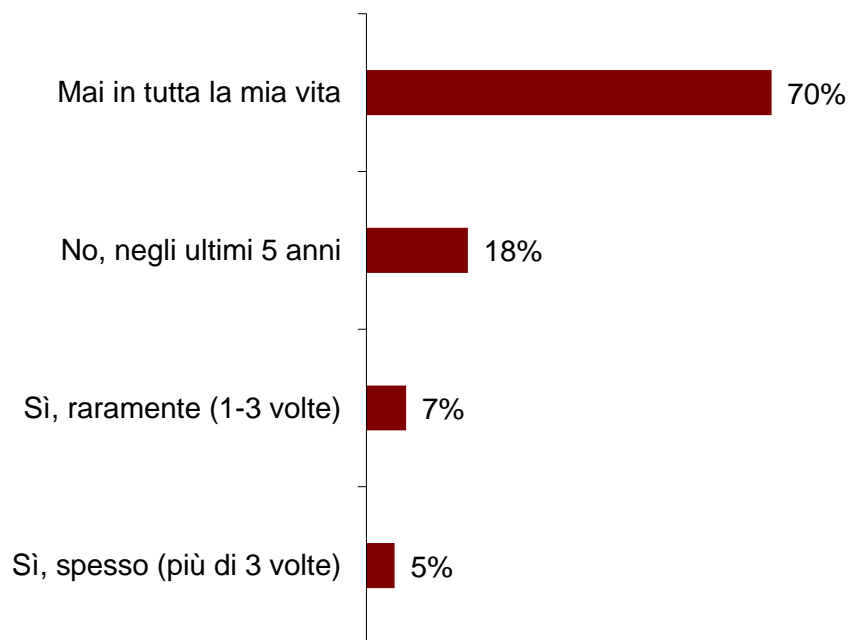
È significativo che ad avere conosciuto il museo passando, per caso siano soprattutto i turisti stranieri, appartenenti alle fasce di età 26-34 anni e 45-64 anni, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece il passaparola prevale in particolare per i visitatori italiani, di età adulta oltre i 65 anni, il cui giudizio è superiore o uguale alle proprie attese. Invece il portale MiC è predominante tra i romani, di età 19-34 anni e 45-54 anni, che affermano di avere un giudizio uguale alle aspettative.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte degli intervistati (70% sul campione totale) dichiara di non essere mai stato prima in questo museo, il 12% già vi è stato (di cui il 7% **“da una a tre volte”** e il 5% **“più di tre volte”**) e il restante 18% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

Risulta significativo che coloro che si recano per la prima volta al museo siano in prevalenza i visitatori di età compresa tra i 40 e 64 anni, che nell'ultimo anno hanno frequentato tra uno e tre musei. Invece ad avere già frequentato il *Museo Napoleonico* sono principalmente i visitatori di età giovane 19-25 anni o adulta al di sopra dei 45 anni, che sono stati in più di tre musei in quest'ultimo anno.

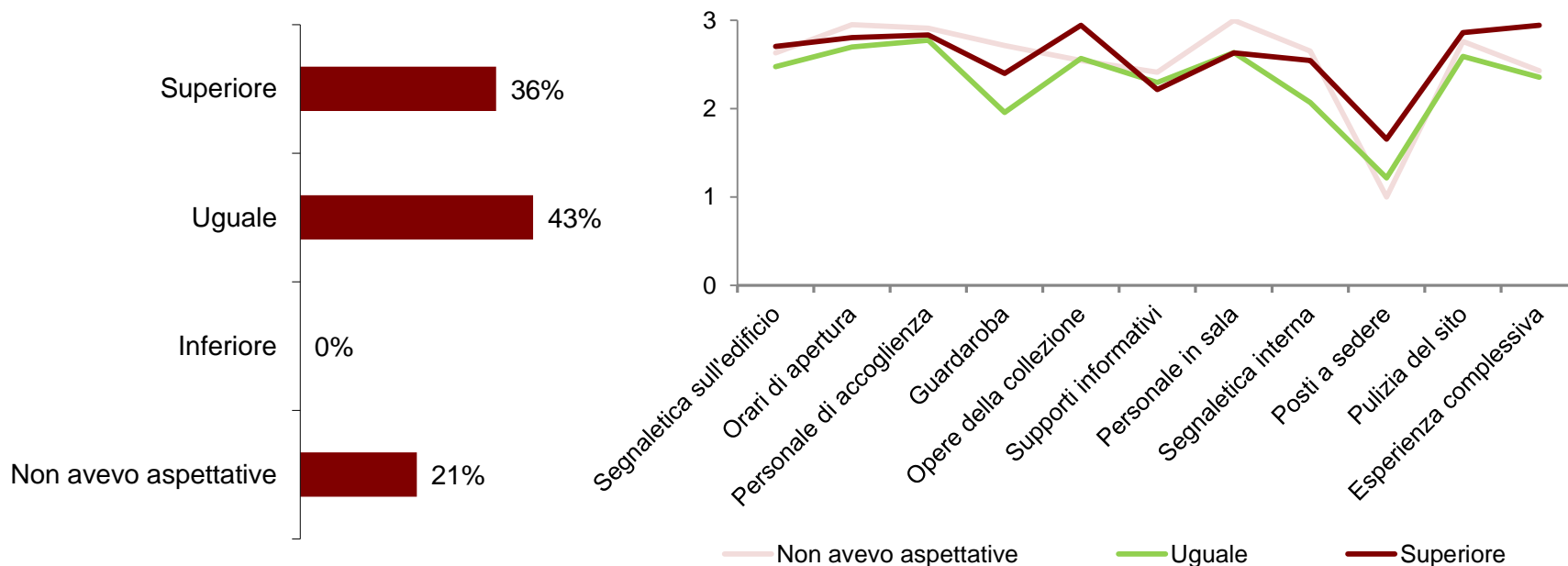


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 21% dei visitatori intervistati dichiara di non avere aspettative prima della visita. Il 43% sul campione totale afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, mentre il 36% lo ritiene superiore e per nessuno è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative sul museo o ad esserne privi siano soprattutto i nuovi visitatori, di età adulta oltre i 45 anni, che nel complesso si ritengono molto o abbastanza soddisfatti. Invece il giudizio è uguale alle attese in particolare per chi è già stato al *Museo Napoleonico*, ha un'età compresa tra i 19 e 34 anni e ha un giudizio generale abbastanza soddisfacente.

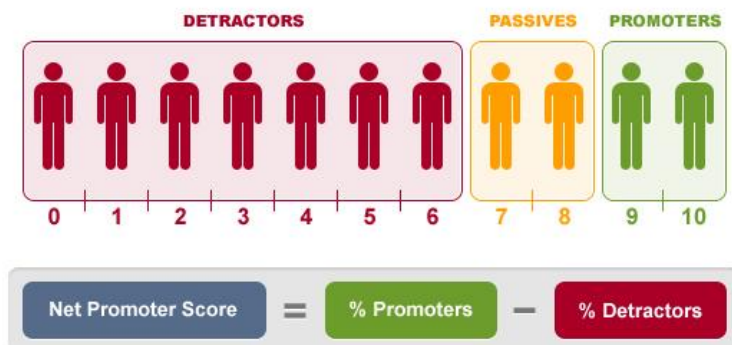
Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante).



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 Napoleonico* è pari a **38%**; il 60% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “promotori”.

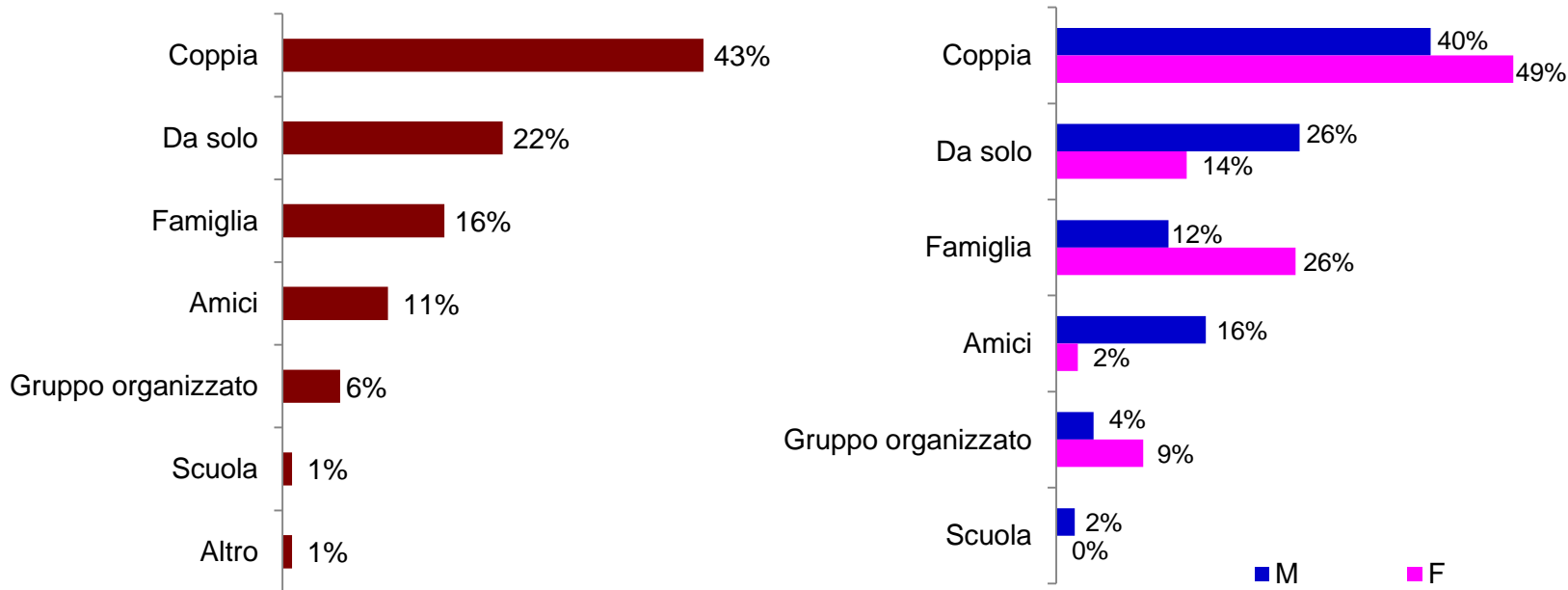


NET PROMOTER SCORE										
Ics Museo Napoleonico 2019										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	1	0	0	32	29	16	23
0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	31%	29%	16%	23%
DETRATTORI = 1%							PASSIVI = 60%		PROMOTORI = 39%	
39% - 1% = 38%										

Con chi ha visitato il museo

Il 43% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 22% vi si è recato “**da solo**”, il 16% in “**famiglia**”, l’11% con gli “**amici**”, il 6% con un “**gruppo organizzato**”, un 1% risponde con la “**scuola**” e un 1% “**altro**”.

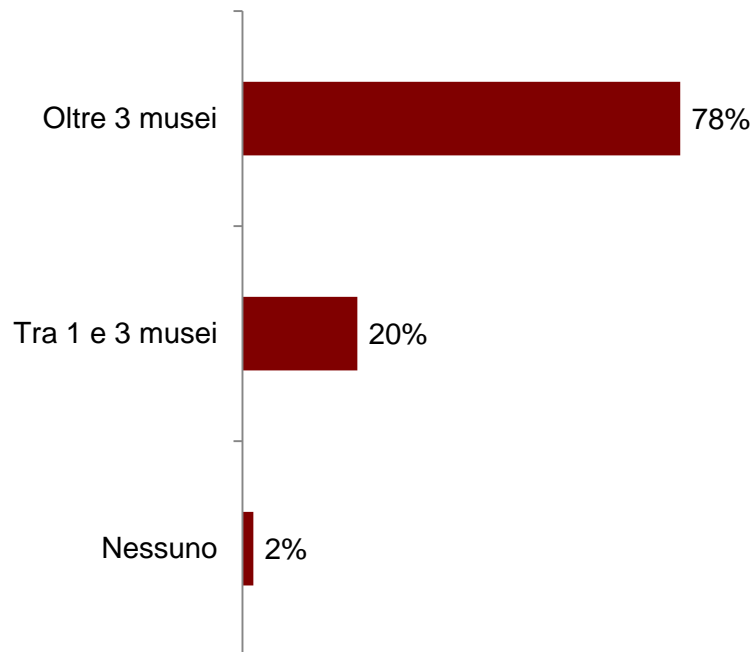
Risulta significativo che a visitare il museo in coppia siano in prevalenza le donne (cfr. grafico in basso a destra), mai state al *Museo Napoleonico*, senza aspettative a priori e nel complesso abbastanza soddisfatte. A recarsi da soli sono principalmente gli uomini, alcuni già stati in questo museo, con un giudizio uguale alle aspettative ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a venire con la famiglia o con i propri amici sono in particolare i nuovi visitatori, sia donne (*famiglia*) che uomini (*amici*), con un giudizio superiore alle aspettative e molto soddisfatti della loro esperienza complessiva.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 78% dei visitatori intervistati dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 20% risponde “**tra uno e tre musei**”, mentre il restante 2% non ne ha visitato nessuno.

È significativo che ad avere frequentato oltre tre musei in quest'ultimo anno siano soprattutto coloro che affermano di essere già stati al *Museo Napoleonico*, mentre ad essere stati in meno di tre musei sono principalmente i nuovi visitatori.



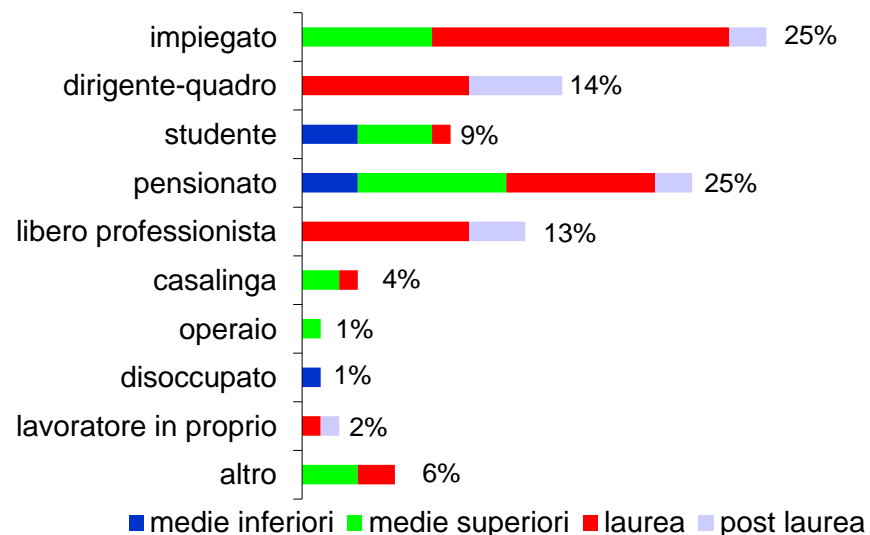
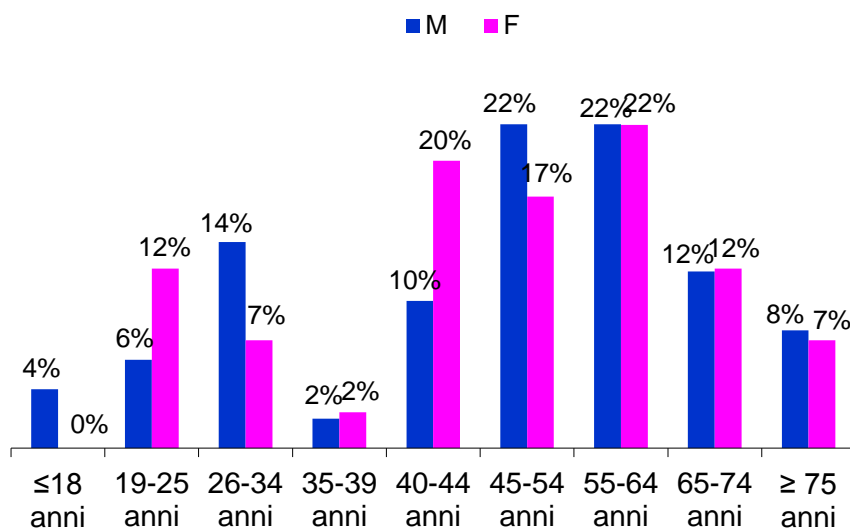
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il genere **maschile** (54% sul campione totale; era il 45% nell'indagine precedente), soprattutto nelle fasce d'età 26-34 anni e 45-54 anni. Invece le donne sono predominanti nelle fasce dei 19-25 anni e 40-44 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle comprese tra i **45 e 74 anni**, che raggiungono complessivamente il 56% sul totale degli intervistati (nel 2018 erano il 52%).

Il 66% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (la percentuale raggiungeva il 48% nell'indagine scorsa).

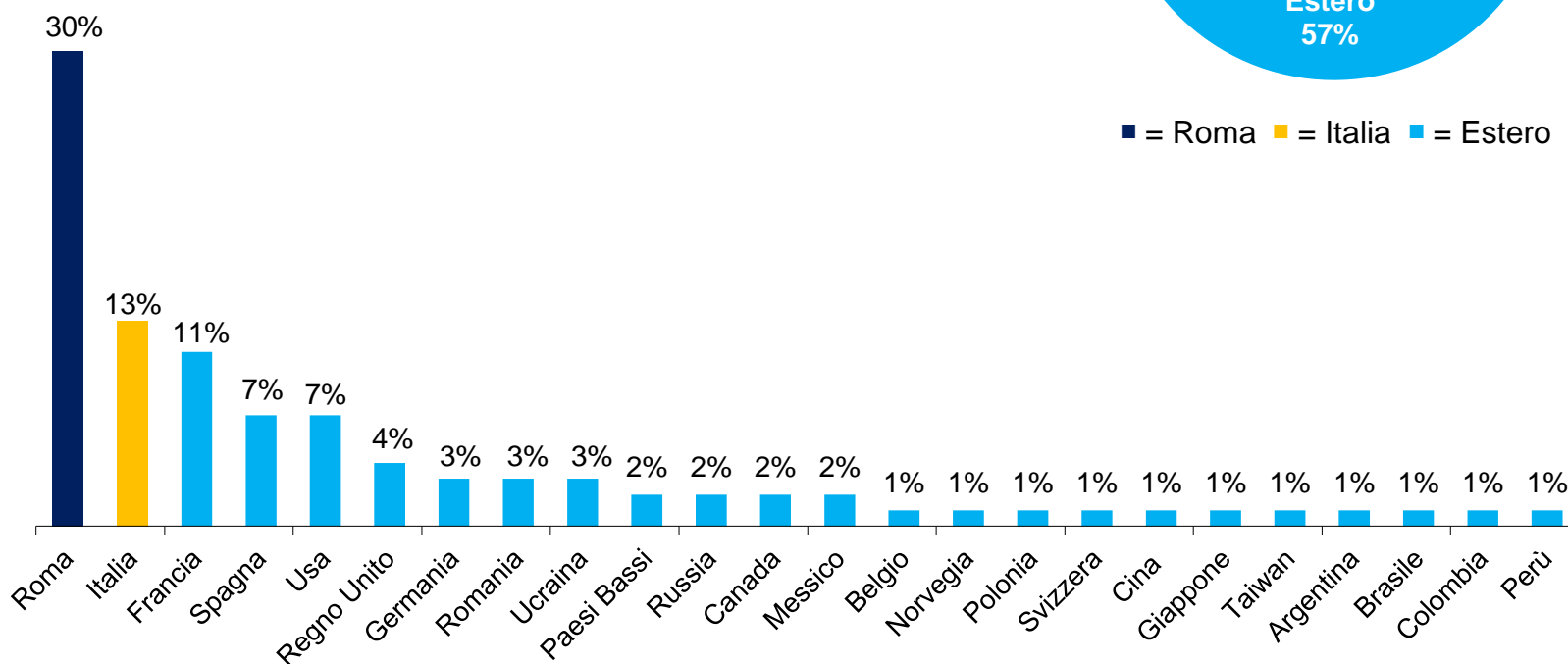
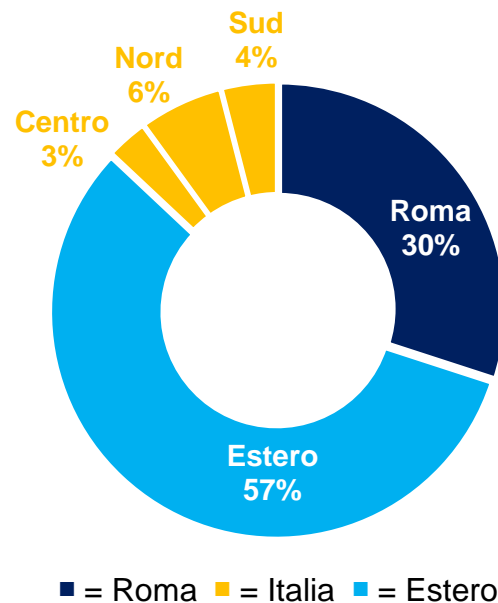
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (25%; erano il 21% nel 2018) e i **pensionati** (25%; in calo dal 32% emerso lo scorso anno). Da evidenziare che i dirigenti-quadro aumentano notevolmente dal 3% al 14%, mentre gli studenti scendono da 16% a 9%.



Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 57% del campione intervistato giunge dall'**estero** (in netto aumento dal 18% nell'indagine precedente), il 30% è costituito da visitatori romani (73% nel 2018), mentre il 13% proviene da altre provincie italiane (in aumento dal 9% emersa lo scorso anno).

Tra le nazionalità estere prevale quella **francese** (11% sul totale); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



Correlazione 1/2

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

Museo Napoleonico – 2019***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di accoglienza	Guardaroba	Opere della collezione	Supporti informativi	Personale in sala	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia del sito	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,443**	,556**	,659**	0,093	0,156	,356*	,456**	,383**	,485**	,307**
Orari di apertura	,443**	1,000	,548**	,340*	,236*	,205*	,748**	,324**	0,069	,343**	,287**
Personale di accoglienza	,556**	,548**	1,000	0,234	,342**	,304**	,696**	,211*	-0,001	,402**	,199*
Guardaroba	,659**	,340*	0,234	1,000	-0,047	0,068	,373*	,611**	,532**	,722**	,461**
Opere della collezione	0,093	,236*	,342**	-0,047	1,000	,266**	,426**	-0,113	-0,143	0,072	,334**
Supporti informativi	0,156	,205*	,304**	0,068	,266**	1,000	,358**	-0,061	-0,063	0,003	-0,054
Personale in sala	,356*	,748**	,696**	,373*	,426**	,358**	1,000	,341*	-0,158	,266*	0,154
Segnaletica interna	,456**	,324**	,211*	,611**	-0,113	-0,061	,341*	1,000	,551**	,486**	,425**
Posti a sedere	,383**	0,069	-0,001	,532**	-0,143	-0,063	-0,158	,551**	1,000	,466**	,434**
Pulizia del sito	,485**	,343**	,402**	,722**	0,072	0,003	,266*	,486**	,466**	1,000	,580**
Esperienza complessiva	,307**	,287**	,199*	,461**	,334**	-0,054	0,154	,425**	,434**	,580**	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).

Dalla tabella laterale sono state escluse le variabili oggetto d'indagine che non sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per il *Museo Napoleonico* la **pulizia del sito**, la **guardaroba** e i **posti a sedere** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

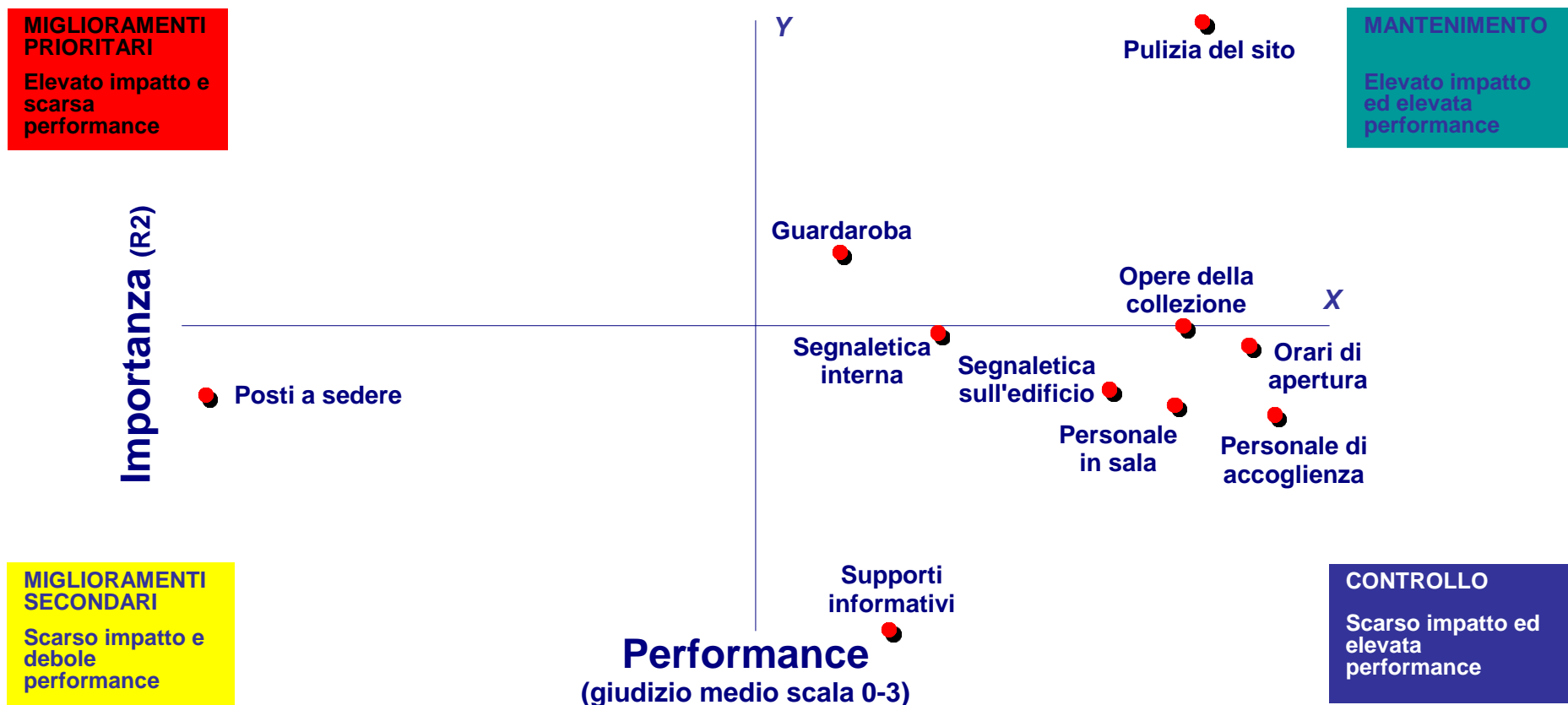
I supporti informativi hanno un'incidenza negativa sul giudizio complessivo, seppure sia minima e non significativa.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva <i>Museo Napoleonico – 2019</i>	
Pulizia del sito	0,580
Guardaroba	0,461
Posti a sedere	0,434
Segnaletica interna	0,425
Opere della collezione	0,334
Segnaletica sull'edificio	0,307
Orari di apertura	0,287
Personale di accoglienza	0,199

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **pulizia del sito** rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, ma anche il **guardaroba** si posiziona nel quadrante in alto a destra. Invece le **opere della collezione** sono in una posizione *borderline*, mentre nessuno degli aspetti emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

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

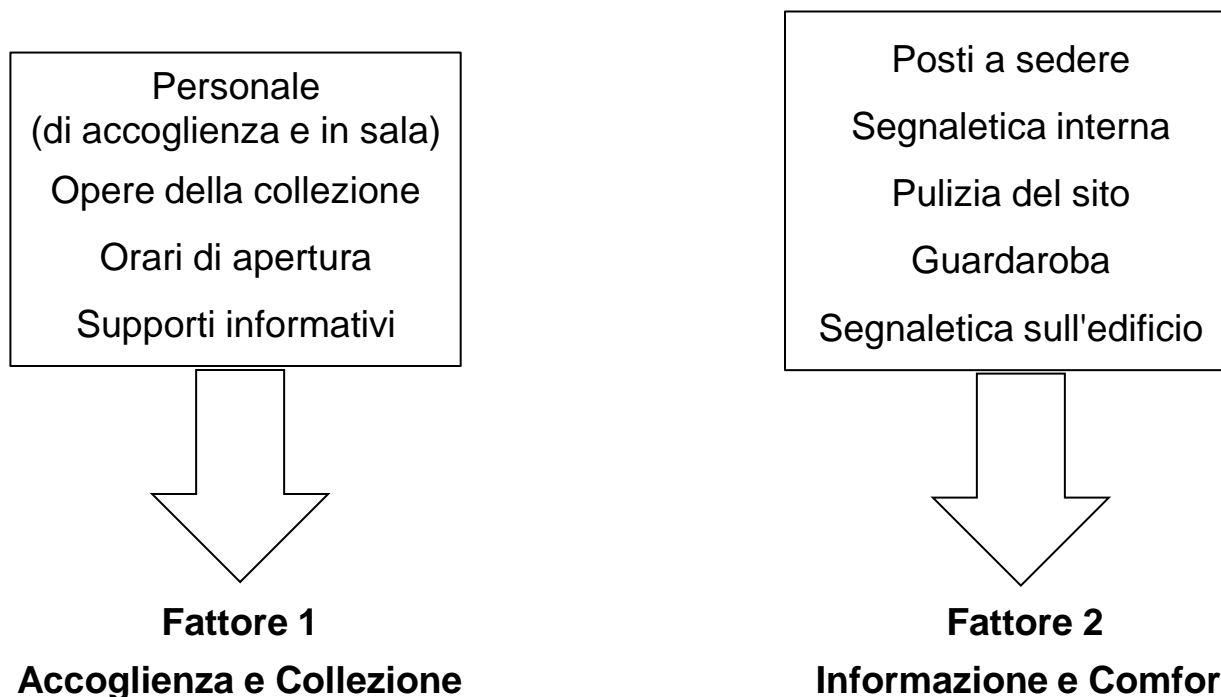


* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

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:



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 35**

ELOGI piace molto il museo. **Totale 1**

SUPPORTI INFORMATIVI più informazioni tradotte in inglese (10), maggiori informazioni sulla famiglia Bonaparte (7), altro (2). **Totale 19**

POSTI A SEDERE da aumentare. **Totale 13**

ALTRO. **Totale 17**

**TOTALE 49 SUGGERIMENTI
MUSEO NAPOLEONICO**

Allegato 1: Retro Questionario

20. **Con chi ha visitato il museo?/ Who did you come to visit this museum with?**
 Da solo/ *By myself* Gruppo organizzato/ *Group Tour* Coppia/ *Partner-Companion* Amici/ *Friends*
 Famiglia/ *Family* Scuola/ *School* Altro/ *Other.....*

21. **Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? In the last year, how many museums have you visited?**
 Nessuno/ *None* Tra 1 e 3 musei / *1-3 museums* Oltre 3 musei / *More than 3 museums*

22. **Aspetti da migliorare/ Features to improve** niente/ *nothing*

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI/ DATA REQUIRED FOR STATISTICAL PURPOSES:

Età/Age: <14 14 –18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 75 e più/ *75 and more*

Sesso/Gender: Uomo/ *Man* Donna/ *Woman*

Titolo di studio/Education: scuola dell'obbligo/ *primary school* diploma superiore/ *high school*
 laurea/ *degree* specializzazione post laurea/ *postgraduate*

Professione/ Job:
 impiegato/ *employee* casalinga/ *housewife*
 dirigente-direttivo-quadro / *manager-executive* operaio/ *workman*
 studente/ *student* non occupato-in cerca di prima di occupazione/ *unemployed-first job seeker*
 pensionato/ *retired* lavoratore in proprio/ *self-employed*
 libero professionista-imprenditore/ *freelance-businessman*
 altro/ *other* _____

Provenienza/Provenance: Roma/ *Rome*
 Altra provincia italiana/ *Other Italian province (specify)* _____
 Altra nazionalità/ *Other nationality (specify)* _____