

Data 10/02/2013

Indagini di Customer Satisfaction

Museo Napoleonico

3 Ottobre – 4 Novembre 2012

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 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 Napoleonico 2012*

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 107 questionari autocompilati dai visitatori dal 3 ottobre al 4 novembre 2012 presso il Museo Napoleonico (gli intervistati rappresentano il 16% degli ingressi totali, con un incremento del 7% rispetto al campione prestabilito dal programma di indagine). Durante l'indagine era presente la mostra temporanea *"CARTE D'ITALIE - La prima Campagna d'Italia di Napoleone Bonaparte nelle carte geografiche di Bacler d'Albe"*.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione del 93%, un margine di errore di stima di $\pm 4,86\%$.

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 **2,52** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 97%.

Al di sopra dell'esperienza generale vi sono il personale in biglietteria (2,97), la pulizia degli spazi (2,92), il personale in sala (2,80) e gli orari di apertura (2,70).

Tutte le medie dei servizi oggetto d'indagine sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,10. I supporti informativi e la segnaletica sull'edificio rappresentano gli aspetti maggiormente correlati all'esperienza generale e si collocano tra i miglioramenti prioritari nella mappa (cfr. pp. 17-18).

Rispetto al 2011 tra i vari aspetti oggetto d'indagine si registra un aumento della soddisfazione sugli orari di apertura, sul personale in biglietteria e in sala.

La media sui posti a sedere è al di sotto dello standard minimo, in quanto è pari a 1,32 (n. 8 suggerimenti).

Non sono state previste e realizzate azioni migliorative nel 2012.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in buona parte da turisti stranieri (47% sul totale, in aumento rispetto al 37% nel 2011; probabilmente sono stati più richiamati dalla mostra temporanea, soprattutto i francesi), occupati dipendenti (41%; in discesa dal 45% dell'anno scorso), in possesso di un titolo di laurea o superiore (61%), appartenenti alle fasce di età compresa tra i 40 e i 64 anni (50%, in aumento dal 38% del 2011).

Tra i mezzi di comunicazione si conferma "passando, per caso" la modalità più frequente (23%; nel 2011 era 25%), ma rispetto all'anno scorso aumenta la guida cartacea (da 3% a 9%), che viene utilizzata dai turisti stranieri.

Tabella riassuntiva

Museo Napoleonico 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana*	Deviazione standard**	Molto+Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,50	84	23	3,00	,720	92%
Orari di apertura	2,70	93	14	3,00	,506	98%
Personale in biglietteria	2,97	103	4	3,00	,169	100%
Materiale all'accoglienza	2,45	94	13	3,00	,713	87%
Guardaroba	2,50	58	49	3,00	,682	97%
Personale in sala	2,80	98	9	3,00	,405	100%
Segnaletica interna	2,32	100	7	3,00	,790	80%
Supporti informativi	2,21	90	17	2,00	,786	80%
Pulizia degli spazi	2,92	106	1	3,00	,280	100%
Esperienza generale	2,52	93	14	3,00	,564	97%

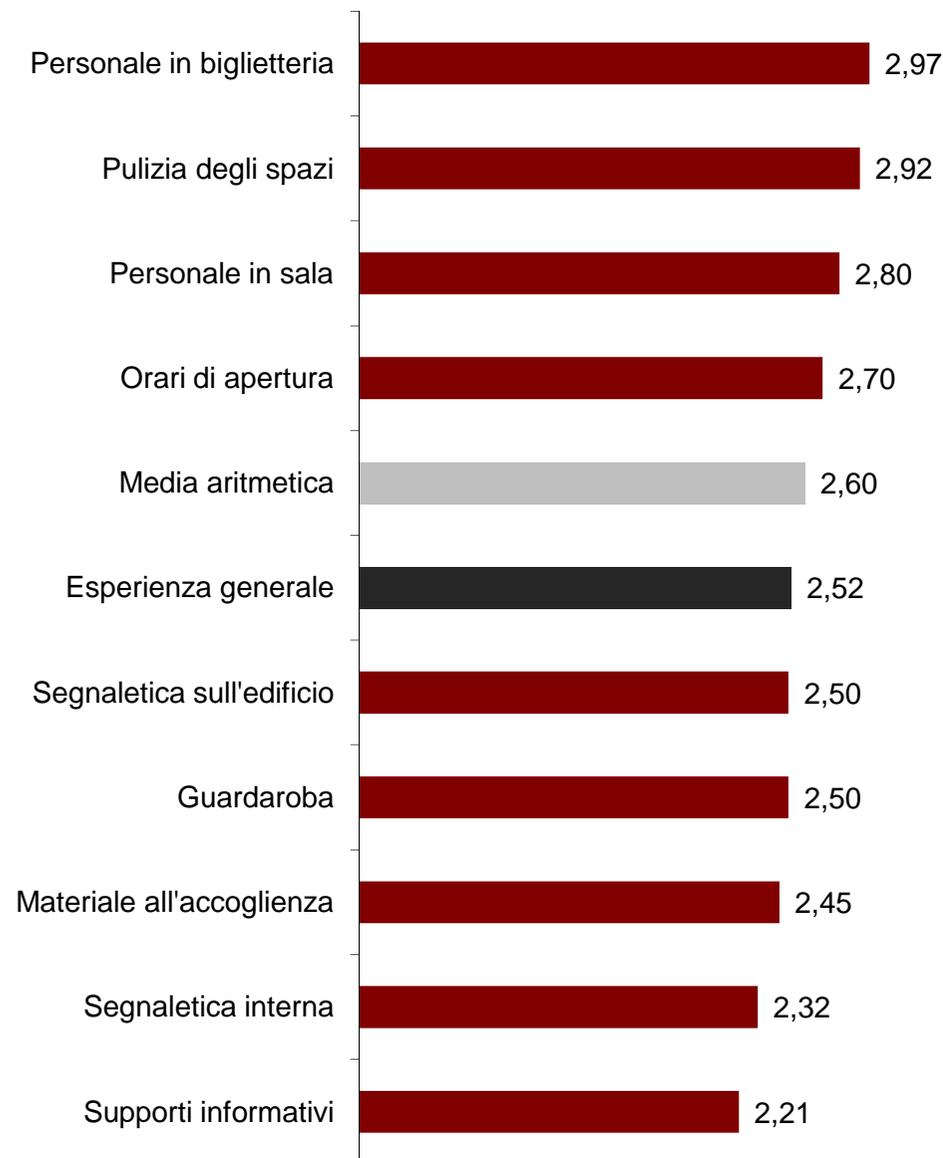
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,60).

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 della media sull'esperienza generale vi sono il personale in biglietteria, la pulizia degli spazi, il personale in sala e gli orari di apertura, oltre che la media aritmetica dei servizi.

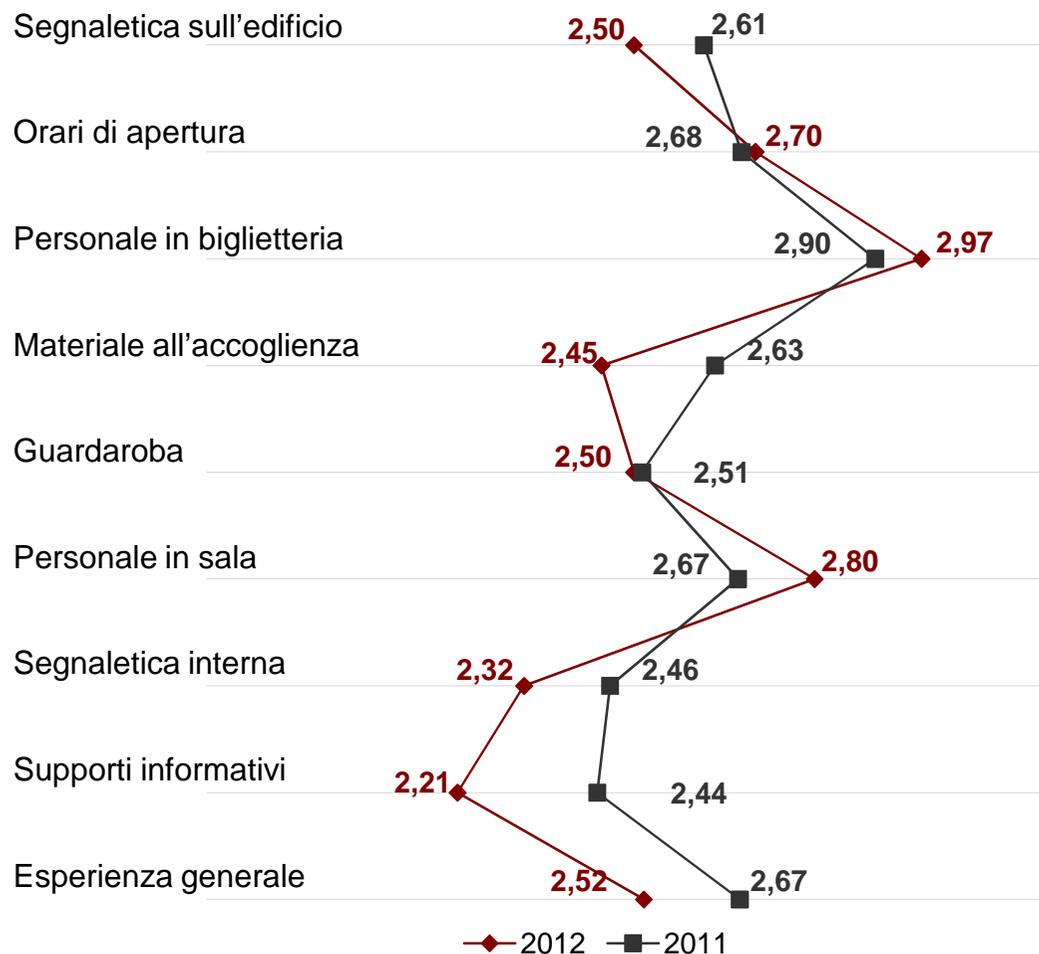


Analisi del trend 2011-2012

Il trend risulta piuttosto costante, ma si denota una lieve flessione generale dei giudizi rispetto allo scorso anno (ciò potrebbe derivare dalla presenza nel 2011 dell'iniziativa delle *Giornate del Patrimonio* che permetteva l'ingresso gratuito).

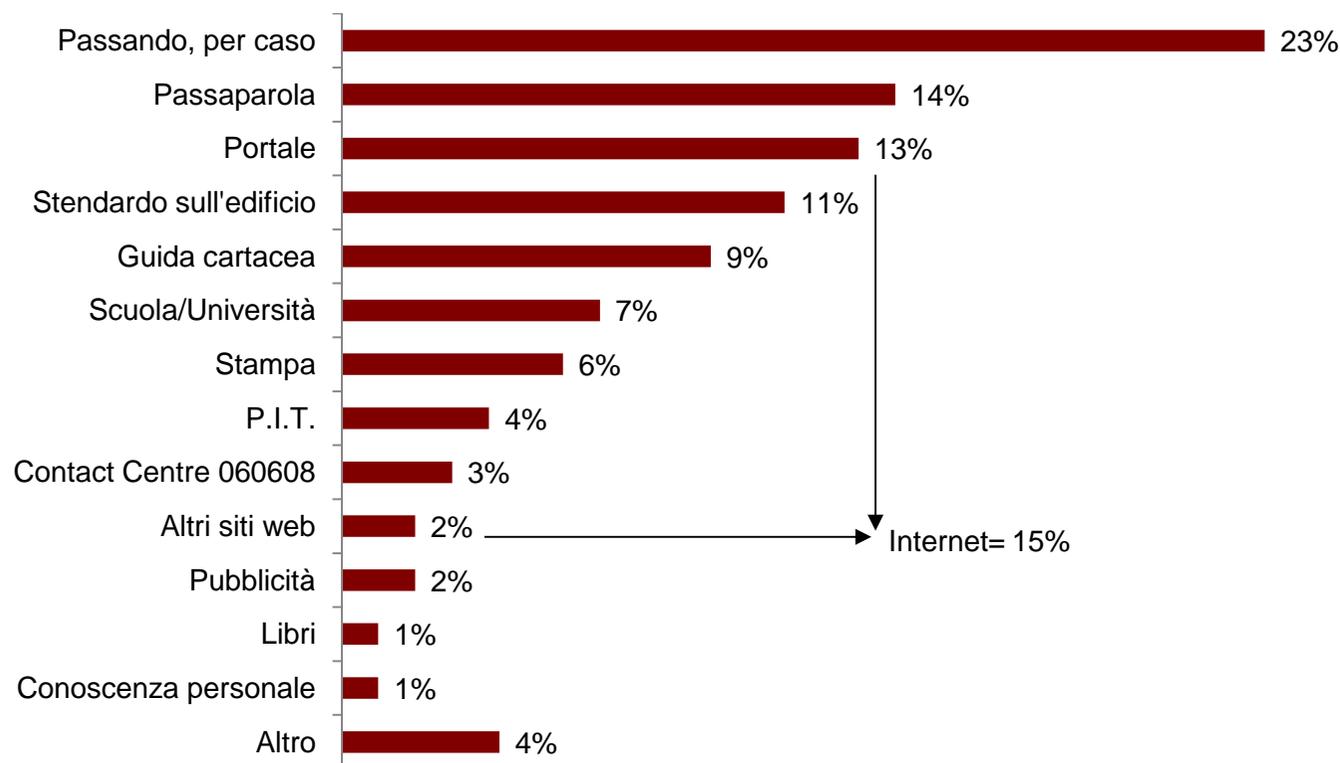
Nonostante ciò si registra un aumento della soddisfazione sugli orari di apertura, sul personale in biglietteria e in sala.

Dal 2 ottobre 2012 è stato modificato l'orario di apertura al pubblico (ore 10-18) e ciò ha trovato un riscontro positivo da parte del campione intervistato. Non sono state previste e realizzate azioni migliorative nel 2012.



Come è venuto a conoscenza del Museo

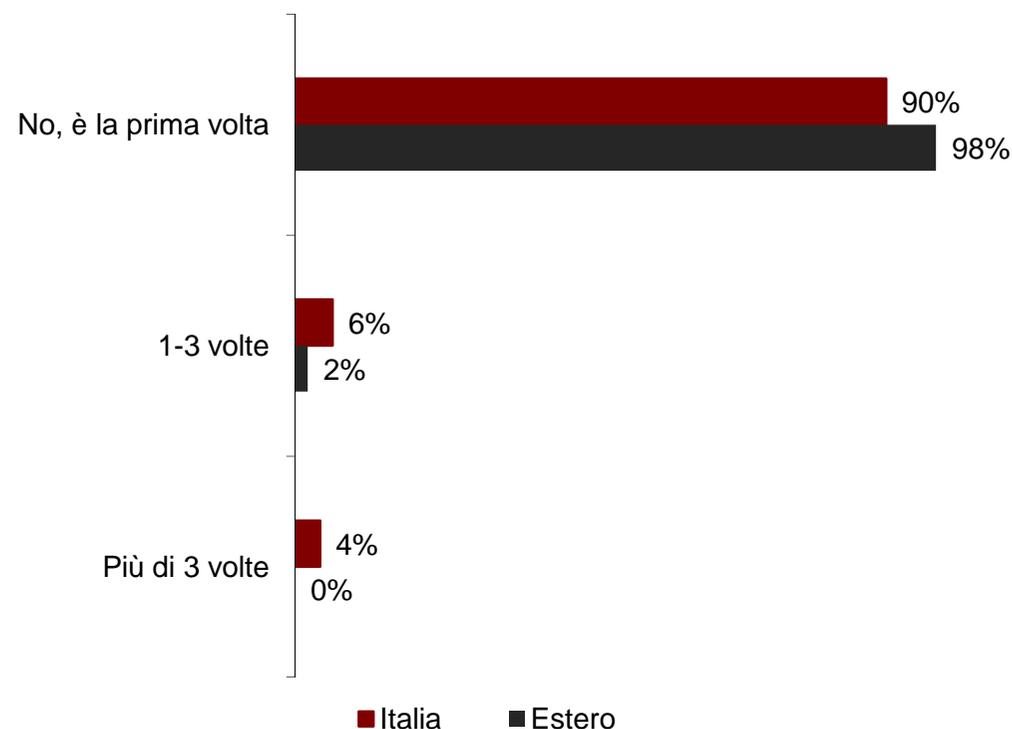
Rispetto al 2011 viene confermato il dato per cui una buona parte dei visitatori intervistati viene a sapere del museo “passando, per caso” (in lieve discesa da 25% a 23%), seguono il passaparola (passa da 17% a 14%) e internet (da 16% a 15%). Aumenta la guida cartacea da 3% a 9%. Risulta significativo che i turisti stranieri siano venuti a sapere del museo principalmente passando per caso o tramite lo stendardo sull’edificio (le due voci raggiungono complessivamente il 41% sul totale) e la guida cartacea (20%). Gli italiani invece lo hanno conosciuto attraverso il portale web e passando per caso (24% per ciascuno), passaparola e scuola/università (12% per entrambi).



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara di visitare per la prima volta il museo (94%), mentre chi l'ha già frequentato rappresenta il 6%.

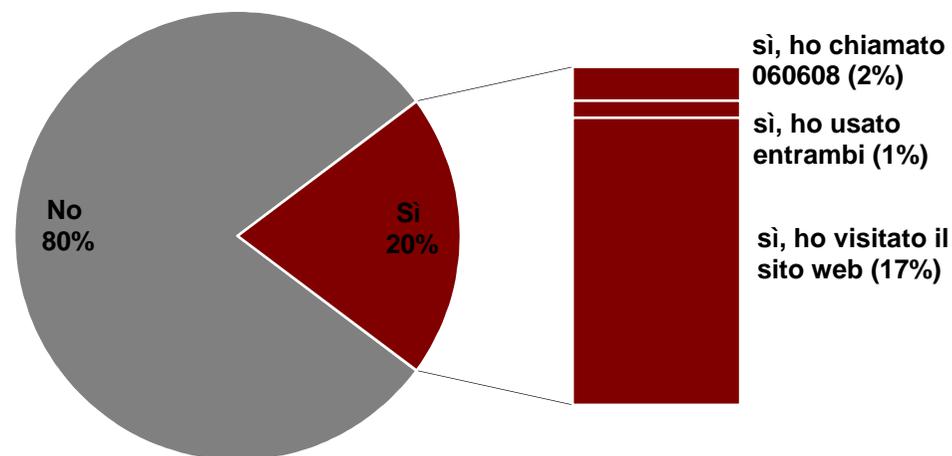
Risulta che la quasi totalità dei visitatori stranieri (98%) si è recata al museo per la prima volta negli ultimi cinque anni, mentre il 10% degli italiani lo ha già visitato.



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

Il 20% dei visitatori intervistati dichiara di essersi avvalso dei servizi informativi prima della visita (di cui il 17% utilizzando il sito web del museo, un 2% il Contact Center 060608 e un 1% risponde entrambi).

Il 33% degli intervistati ha rilasciato un giudizio sul sito web del museo (media di 2,60), mentre il 17% ha risposto sul Contact Center 060608 (media di 2,50).



Museo Napoelonico 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana	Deviazione standard	Molto+Abbastanza soddisfatti
Sito web del museo	2,60	72	35	3,00	0,553	97%
Contact Center 060608	2,50	89	18	3,00	0,618	94%

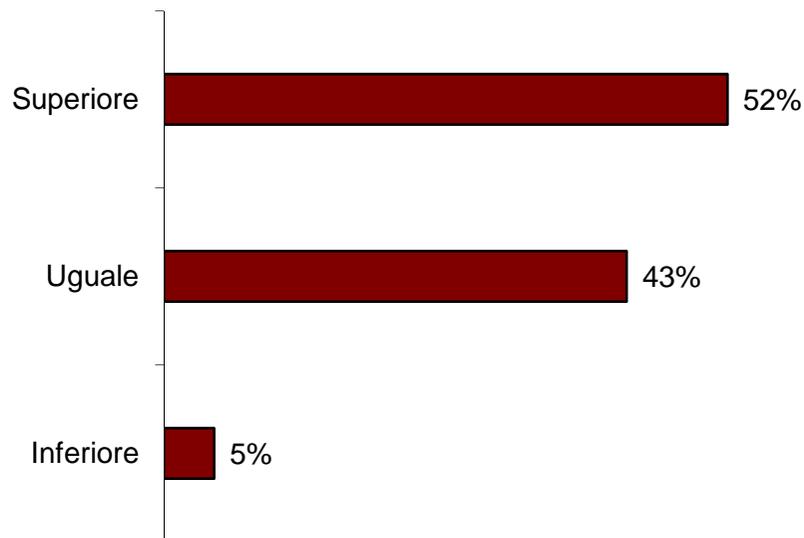
Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico

Circa la metà dei visitatori intervistati dichiara che l'esperienza complessiva al museo visitato sia stata superiore alle aspettative (52%), per il 43% è stata uguale, mentre per il 5% il giudizio è stato inferiore rispetto alle attese.

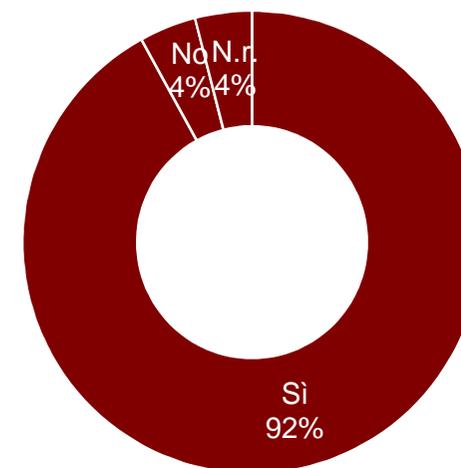
Risulta significativo solo l'incrocio con l'esperienza generale, dove è da considerare che ben il 67% di chi è poco soddisfatto afferma di avere un giudizio uguale alle aspettative, mentre sono quelli abbastanza soddisfatti ad essere gli unici a dichiarare di avere un giudizio inferiore alle attese.

La maggior parte del campione intervistato dichiara che consiglierebbe il museo visitato ad un amico (92%), mentre solo il 4% non lo farebbe; il restante 4% non risponde.

Giudizio rispetto alle aspettative

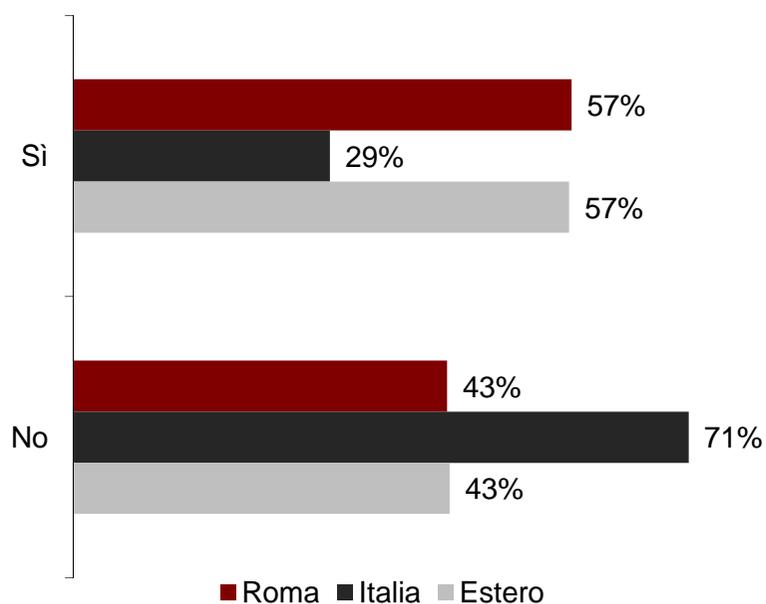


Consiglierebbe questo museo ad un amico

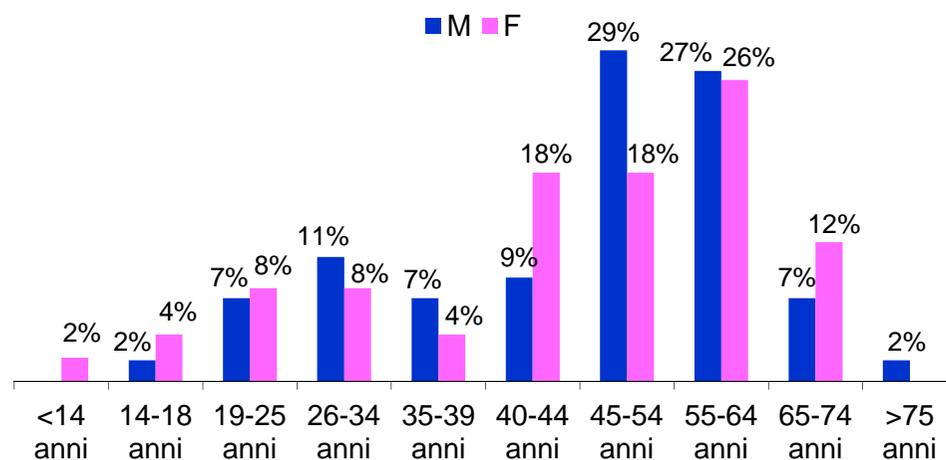


Conosce la Roma Pass

A tale domanda è risultato che il 52% del campione intervistato conosce la card *Roma Pass*. Risulta importante considerare che è coincidente la percentuale di romani e stranieri che conoscono la card (57% per entrambi), mentre sono molti di più gli italiani che non ne sono a conoscenza (71%).



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

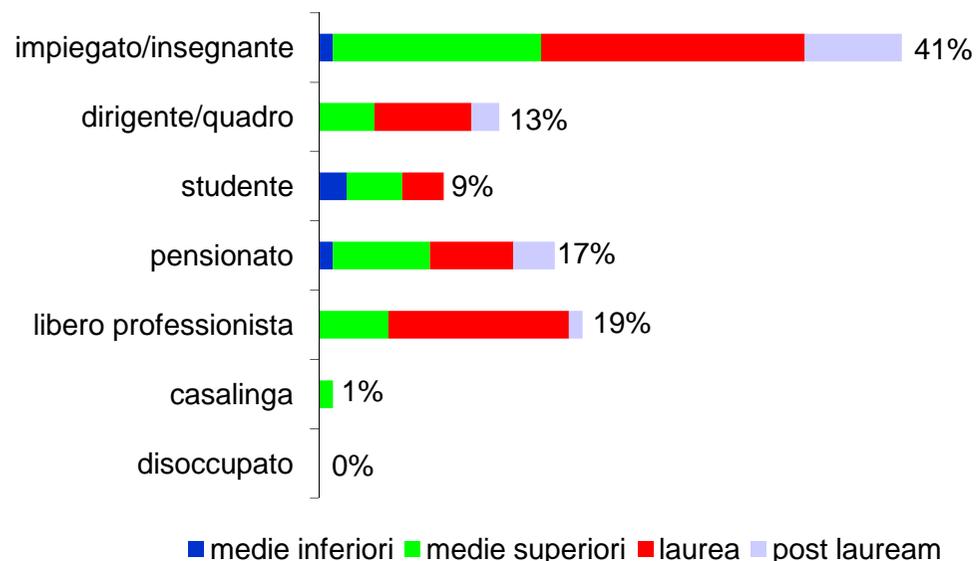


Anche quest'anno prevale leggermente il genere maschile (52%), soprattutto per la fascia 45-54 anni, mentre le donne sono più numerose nelle fasce 40-44 e 65-74 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta tra i 40 e i 64 anni, che raggiungono complessivamente il 50% sul totale (in aumento dal 38% dell'anno scorso).

Il 41% del campione intervistato è rappresentato dagli occupati dipendenti, ovvero impiegati e insegnanti (45% nel 2011).

Il 61% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (in lieve discesa dal 64% del 2011).



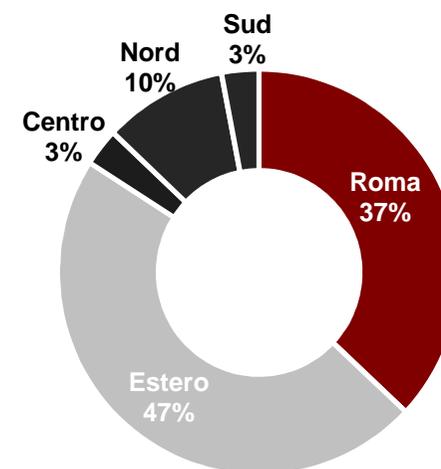
■ medie inferiori ■ medie superiori ■ laurea ■ post lauream

Analisi socio-demografica (provenienza)

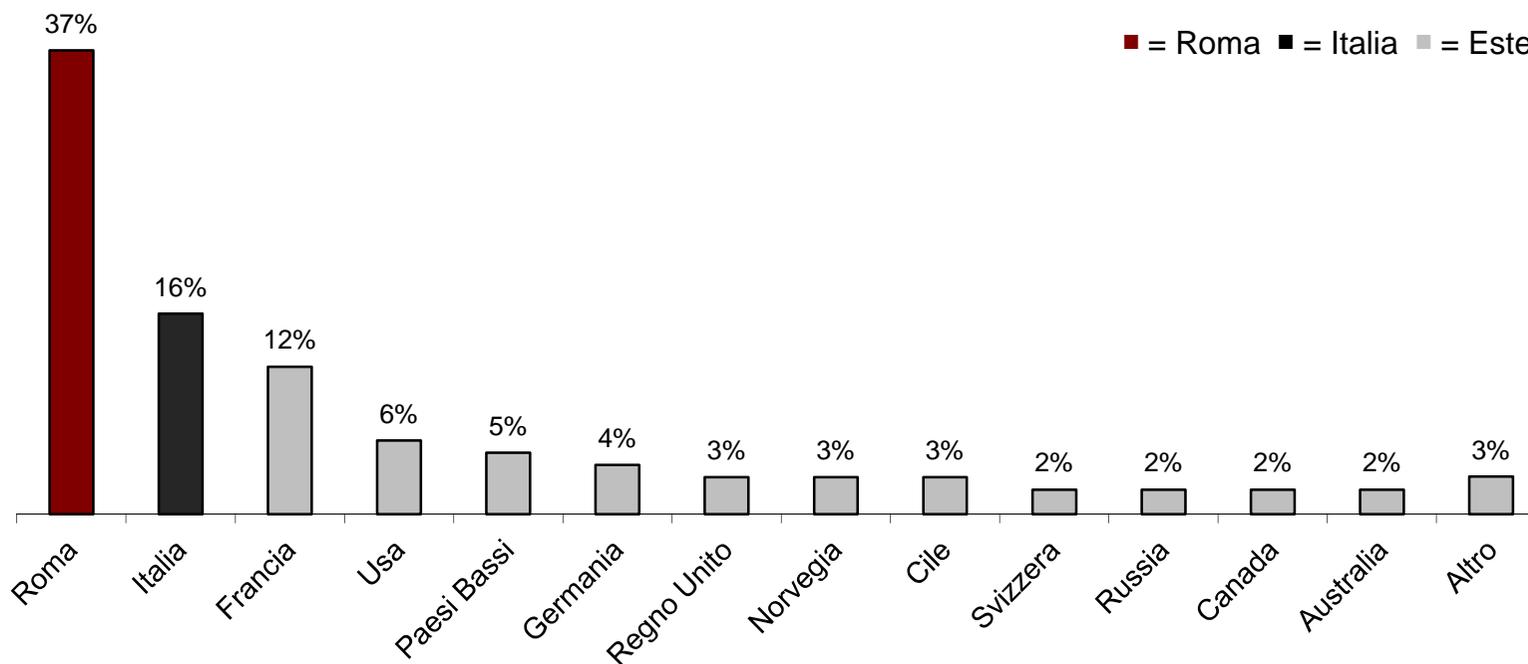
Il Museo Napoleonico è frequentato prevalentemente da stranieri (47%, in aumento rispetto al 37% del 2011), aumentano i turisti italiani (da 14% a 16%), mentre diminuiscono i cittadini romani (da 49% a 37%), probabilmente più presenti nel 2011 per l'iniziativa ad ingresso gratuito "Le Giornate Europee del Patrimonio".

Tra le nazionalità prevale quella francese (12%).

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



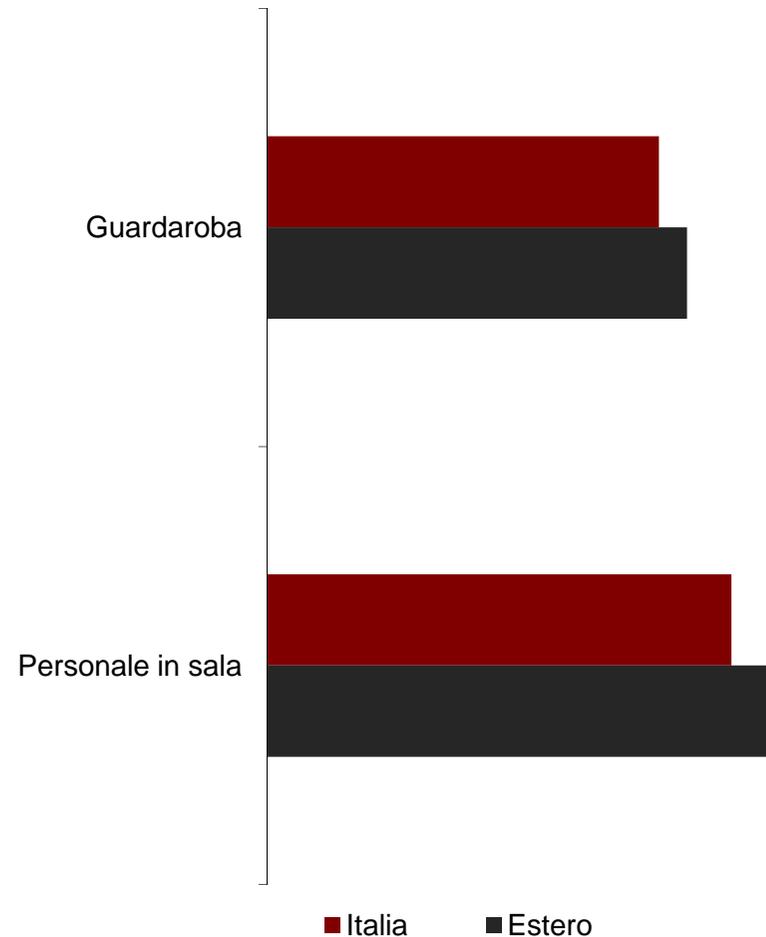
■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Analisi univariate

Risulta significativa la provenienza dei visitatori riguardo al servizio di guardaroba e il personale in sala, che sono stati maggiormente graditi dai turisti stranieri.

Rispetto al titolo di studio la segnaletica sull'edificio risulta più soddisfacente per chi ha un titolo di laurea o superiore. L'esperienza generale invece è più alta per coloro che dichiarano di avere un giudizio superiore alle aspettative e che appartengono alle fasce di età dai 26 ai 39 anni.



Correlazione 1/2

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

Le variabili tra loro più correlate risultano essere la segnaletica interna coi supporti informativi, a sua volta questi due aspetti con il materiale disponibile all'accoglienza, il guardaroba col personale in sala, la segnaletica interna e gli orari di apertura.

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	Esperienza generale
Segnaletica sull'edificio	1,000	,244*	,224*	,110	,320*	,374**	,236*	,210	,241*	,493**
Orari di apertura	,244*	1,000	,246*	,252*	,389**	,171	,281**	,208	,264*	,339**
Personale in biglietteria	,224*	,246*	1,000	,134	.	,361**	-,021	-,016	,355**	,074
Materiale all'accoglienza	,110	,252*	,134	1,000	,181	,138	,555**	,423**	,251*	,230*
Guardaroba	,320*	,389**	.	,181	1,000	,510**	,391**	,080	,206	,401**
Personale in sala	,374**	,171	,361**	,138	,510**	1,000	,152	,126	,311**	,197
Segnaletica interna	,236*	,281**	-,021	,555**	,391**	,152	1,000	,663**	,070	,385**
Supporti informativi	,210	,208	-,016	,423**	,080	,126	,663**	1,000	,097	,501**
Pulizia degli spazi	,241*	,264*	,355**	,251*	,206	,311**	,070	,097	1,000	,265*
Esperienza generale	,493**	,339**	,074	,230*	,401**	,197	,385**	,501**	,265*	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 presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutti i coefficienti delle variabili sono risultati significativi, ad eccezione del personale in biglietteria, per tale motivo è stato escluso nella tabella laterale.

Al Museo Napoleonico gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva museale sono i seguenti: la **segnaletica interna** e i **supporti informativi**.

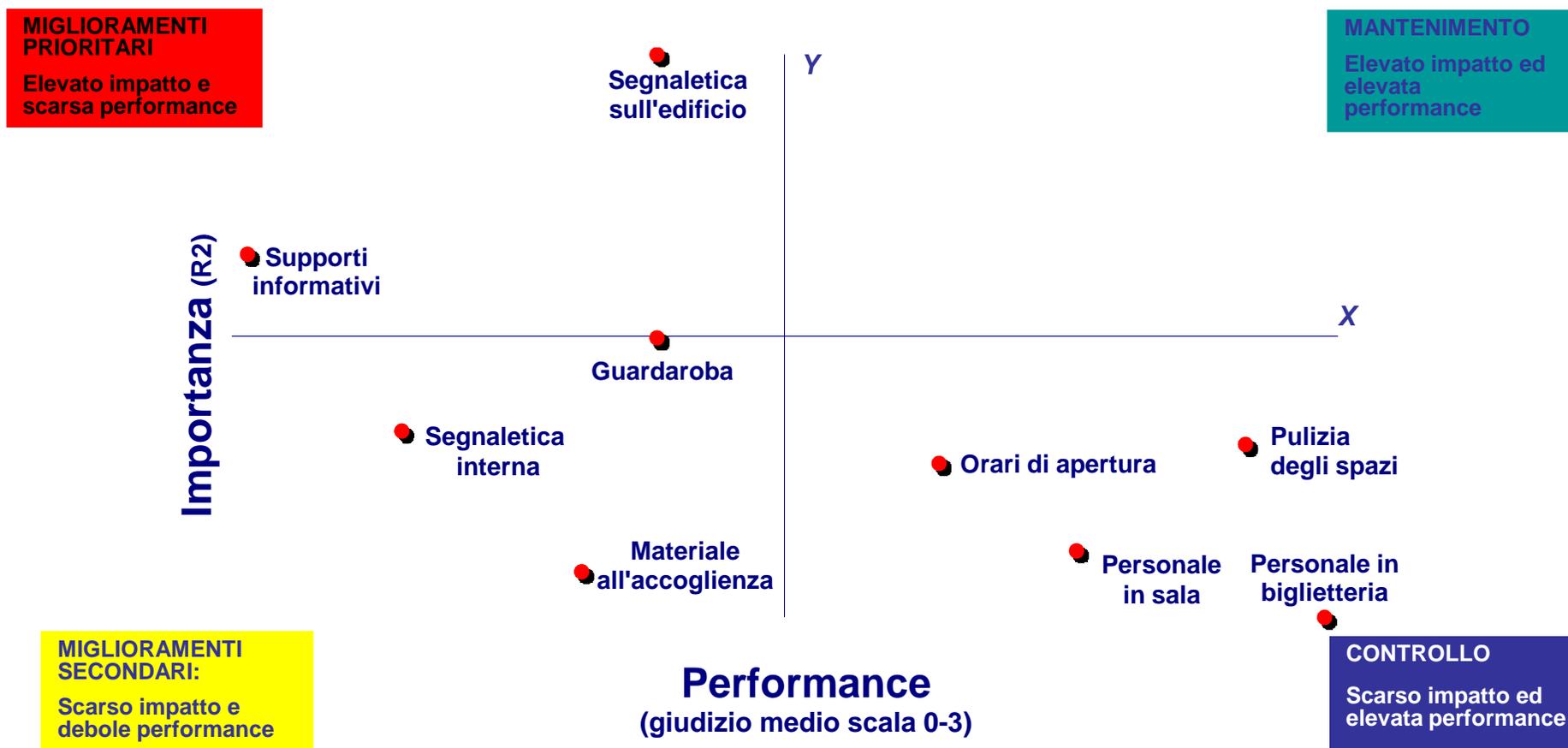
Nessuno degli aspetti oggetto d'indagine ha un'incidenza negativa sull'esperienza generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza generale	
Supporti informativi	,501
Segnaletica sull'edificio	,493
Guardaroba	,401
Segnaletica interna	,385
Orari di apertura	,339
Pulizia degli spazi	,265
Materiale all'accoglienza	,230

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Tra gli aspetti prioritari da migliorare vi sono i supporti informativi e la segnaletica sull'edificio (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 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 tutto soddisfacente, buon funzionamento, segnaletica interna ben fatta. **Totale 3.**

NIENTE da migliorare. **Totale 52.**

SUPPORTI INFORMATIVI – PANNELLI E DIDASCALIE traduzione in lingua inglese (8), più informazioni su genealogia e contesto storico di Napoleone (5), da aumentare (5), altro (3).
Totale 21.

PUNTO VENDITA poco fornito, più libri in inglese e francese. **Totale 10.**

POSTI A SEDERE da aggiungere. **Totale 8.**

SUPPORTI DIGITALI mancano. **Totale 5.**

ILLUMINAZIONE da migliorare, anche sui supporti informativi. **Totale 5.**

ALTRO. **Totale 33.**

Allegato 1 - QUESTIONARIO MUSEO NAPOLEONICO

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?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) | <input type="checkbox"/> contact centre 060608 |
| <input type="checkbox"/> www.museincomune.it e sito del museo | <input type="checkbox"/> depliant/locandina |
| <input type="checkbox"/> altri siti internet | <input type="checkbox"/> passaparola |
| <input type="checkbox"/> stendardo esterno | <input type="checkbox"/> pubblicità |
| <input type="checkbox"/> passando, per caso | <input type="checkbox"/> Tv/radio/televideo |
| <input type="checkbox"/> P.I.T. | <input type="checkbox"/> scuola/università |
| <input type="checkbox"/> newsletter | <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Contact center 060608	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Segnaletica esterna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Orari di apertura del museo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Personale di biglietteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Materiale all'accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Personale di assistenza in sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Posti a sedere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Supporti digitali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Pulizia degli spazi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Libreria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Caffetteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. ESPERIENZA GENERALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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: _____