

Data 19/02/2013

Indagini di Customer Satisfaction

Casina delle Civette

2 – 7 Ottobre 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 *Casina delle Civette 2012*

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 128 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette dal 2 al 7 ottobre 2012 presso il Casina delle Civette (gli intervistati rappresentano il 15% degli ingressi totali nel periodo d'indagine, con un incremento del 28% rispetto al campione prestabilito dal programma di indagine). Durante l'indagine era presente la mostra temporanea: *“Amabili Presenze. Le ceramiche Rometti dall'art-decò al design 1927-2012”*.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 3,79\%$.

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 ottimo, con una media di **2,80** e una percentuale di “molto/abbastanza soddisfatti” pari a 100%.

Al di sopra dell’esperienza generale vi sono la pulizia degli spazi (2,95) e gli orari (2,82).

Tutte le medie dei servizi oggetto d’indagine sono superiori allo standard minimo di 2,10.

Nonostante ciò il servizio di guardaroba si colloca tra i miglioramenti prioritari nella mappa, pur non avendo una correlazione significativa rispetto all’esperienza generale (cfr. pp. 17-18).

La media relativa ai posti a sedere è al di sotto dello standard minimo, in quanto è pari a 2,00.

Non sono state realizzate azioni migliorative nel 2012.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in buona parte da cittadini romani (51%, in discesa rispetto al 66% del 2011, poiché aumentano notevolmente i turisti italiani da 22% a 38%), soprattutto pensionati (8%), in possesso di un titolo di laurea o superiore (83%), appartenenti alle fasce di età compresa tra i 55 e i 74 anni (46%). Rispetto al 2011 vengono confermati i dati relativi al target del museo.

Tra i mezzi di comunicazione si conferma il passaparola il più efficace (30%; nel 2011 era 28%), sia per i romani che per i turisti; tale dato è indice di apprezzamento del sito. Rispetto all’anno scorso aumenta la percentuale relativa a “visita guidata” (da 5% a 14%), soprattutto per i turisti, ma anche “scuola/università” (da 3% a 8%) principalmente per i visitatori romani. Ciò denota una maggiore presenza di gruppi di scolaresche e associazioni culturali italiane durante il periodo d’indagine.

Tabella riassuntiva

Casina delle Civette 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana*	Deviazione standard**	Molto+Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,23	117	11	2,00	,724	86%
Orari di apertura	2,82	126	2	3,00	,388	100%
Personale in biglietteria	2,78	98	30	3,00	,419	100%
Materiale all'accoglienza	2,38	77	51	3,00	,708	87%
Guardaroba	2,38	13	115	2,00	,506	100%
Personale in sala	2,54	125	3	3,00	,575	96%
Segnaletica interna	2,65	126	2	3,00	,511	98%
Supporti informativi	2,64	122	6	3,00	,576	97%
Pulizia degli spazi	2,95	128	0	3,00	,212	100%
Caffetteria	2,11	46	82	2,00	,875	80%
Esperienza generale	2,80	127	1	3,00	,399	100%

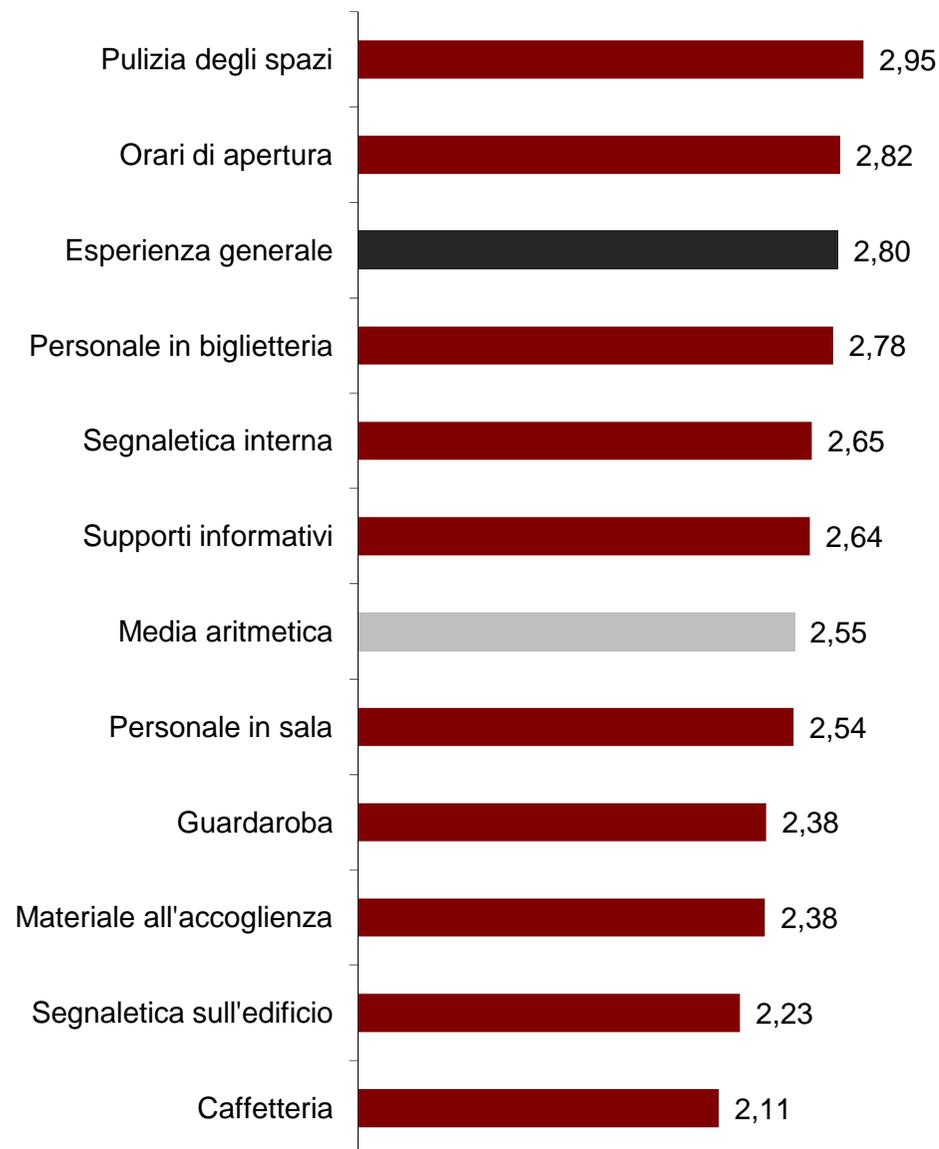
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 si collocano la pulizia degli spazi e gli orari di apertura, aspetti che hanno una media di soddisfazione molto elevata.



Analisi del trend 2011-2012

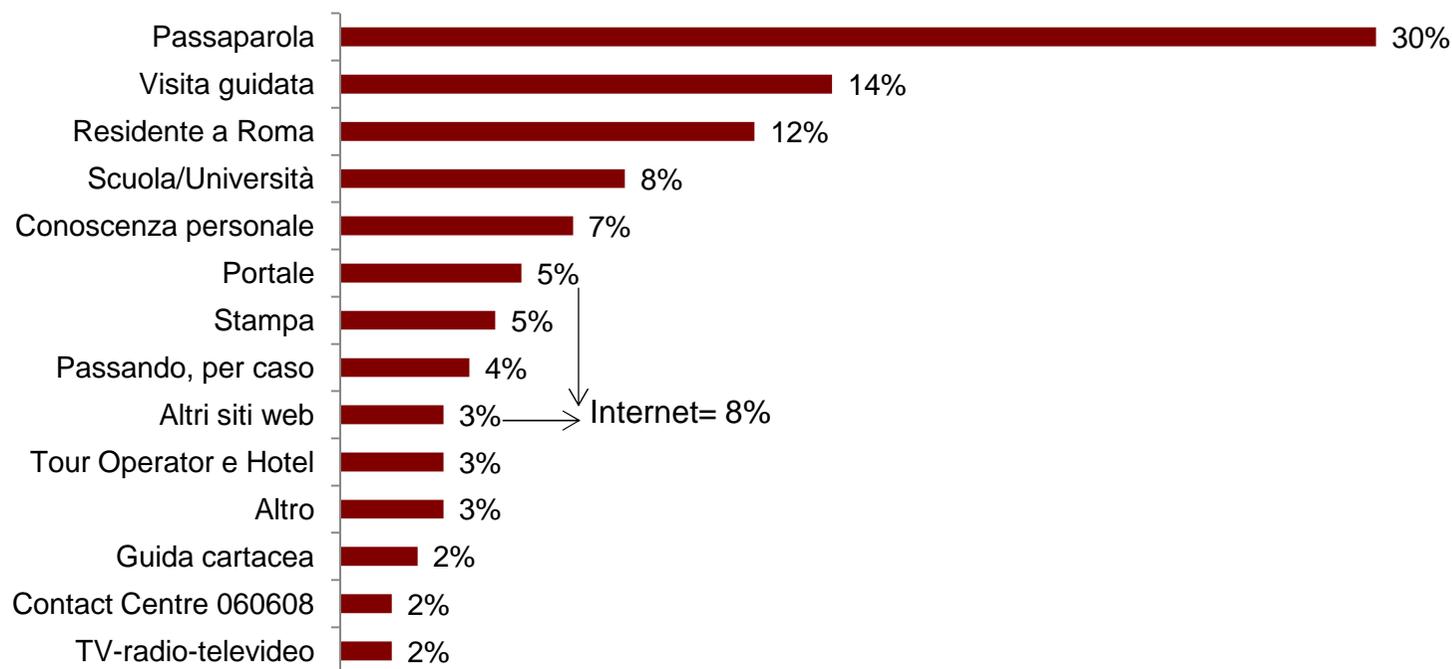
Il trend risulta piuttosto costante, ma si denota una flessione generale dei giudizi rispetto al 2011, anche se tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,10. Rispetto all'anno scorso la segnaletica sull'edificio è l'aspetto che registra un maggiore scostamento, poiché la mostra dell'anno scorso era ospitata nel padiglione e quindi visibile dall'esterno mentre quest'anno la mostra è all'interno della Casina, ma comunque raggiunge un valore medio più che sufficiente (2,23).



Come è venuto a conoscenza del Museo

Il passaparola si conferma il principale mezzo attraverso cui i visitatori intervistati vengono a conoscenza della Casina delle Civette (30%, era 28% nel 2011; indice di apprezzamento del museo). Rispetto all'anno scorso aumenta la percentuale relativa a "visita guidata" (da 5% a 14%) e "scuola/università" (da 3% a 8%), ciò denota una maggiore presenza di gruppi e associazioni culturali italiane durante il periodo d'indagine. Scende notevolmente la percentuale di chi afferma di avere una conoscenza personale pregressa (da 28% nel 2011 a 7%), mentre aumenta quella relativa al canale web (da 2% a 8%).

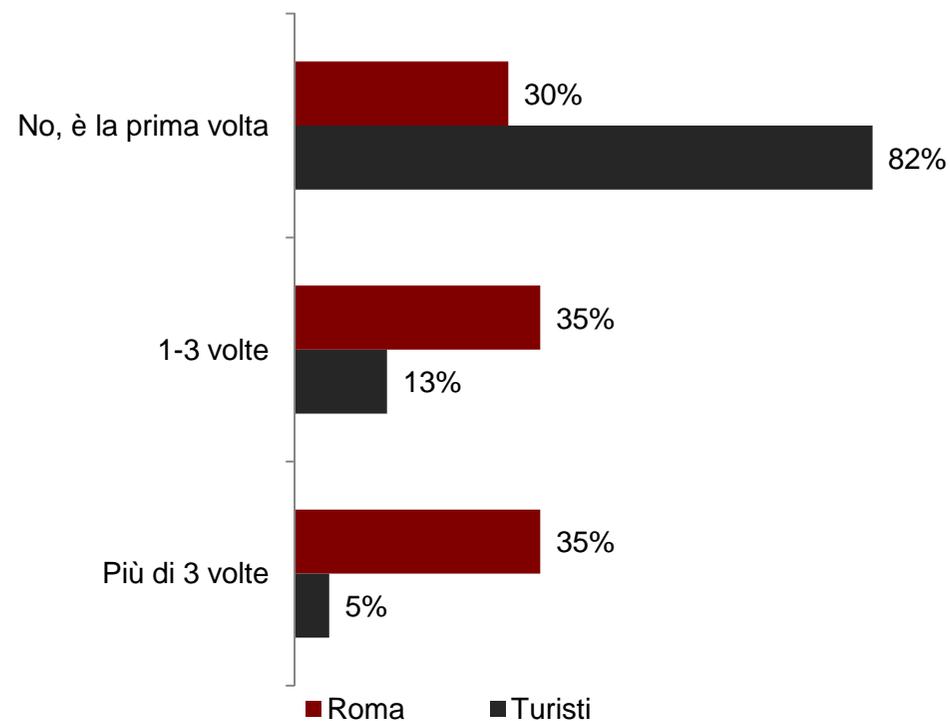
Risulta significativo che i turisti vengano a conoscenza del museo principalmente col passaparola (40%) o le visite guidate (29%), mentre i romani anche tramite scuola/università (15%).



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Poco più della metà dei visitatori intervistati dichiara di visitare per la prima volta il museo (55%), mentre chi l'ha già frequentato raggiunge il 45%.

Risulta che siano soprattutto i turisti ad essere venuti per la prima volta al museo negli ultimi cinque anni (82%), mentre tra i romani coloro che lo hanno visitato, rappresentano il 70%.



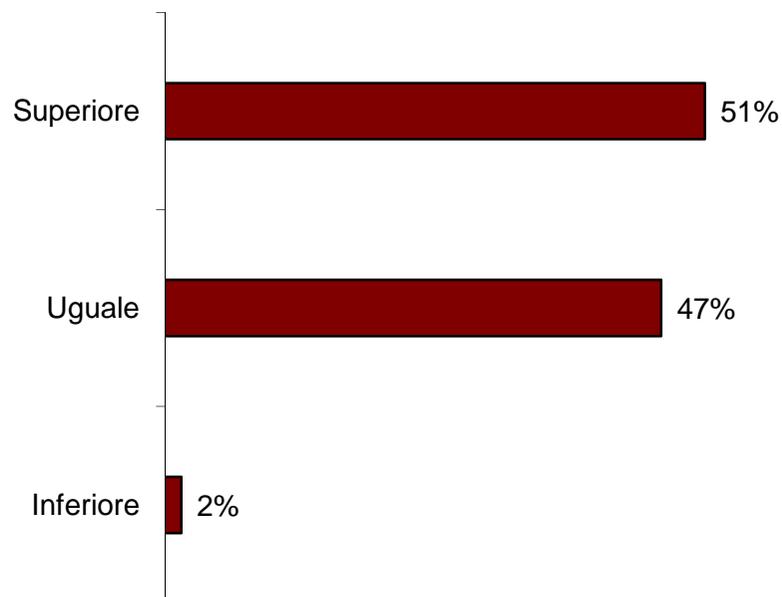
Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico

Circa la metà dei visitatori intervistati dichiara che l'esperienza complessiva al museo visitato sia stata superiore alle aspettative (51%), per il 47% è stata uguale, mentre solo per il 2% è stata inferiore alle attese

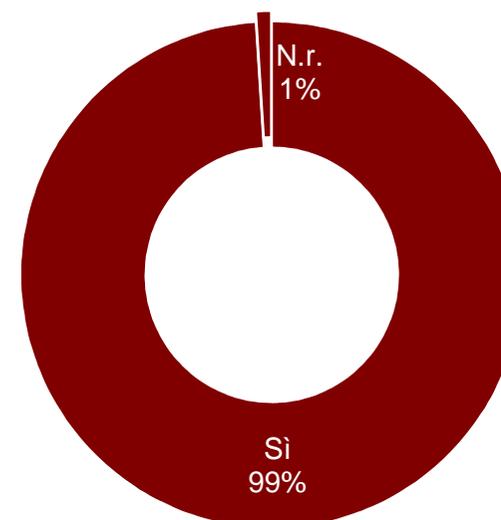
Risulta significativo che siano soprattutto i visitatori di età adulta (45-74 anni) a rilasciare un giudizio superiore alle aspettative, mentre è solo la fascia 26-34 anni ad averlo inferiore.

La quasi totalità del campione intervistato dichiara che consiglierebbe il museo visitato ad un amico (99%), mentre solo un 1% non risponde.

Giudizio rispetto alle aspettative



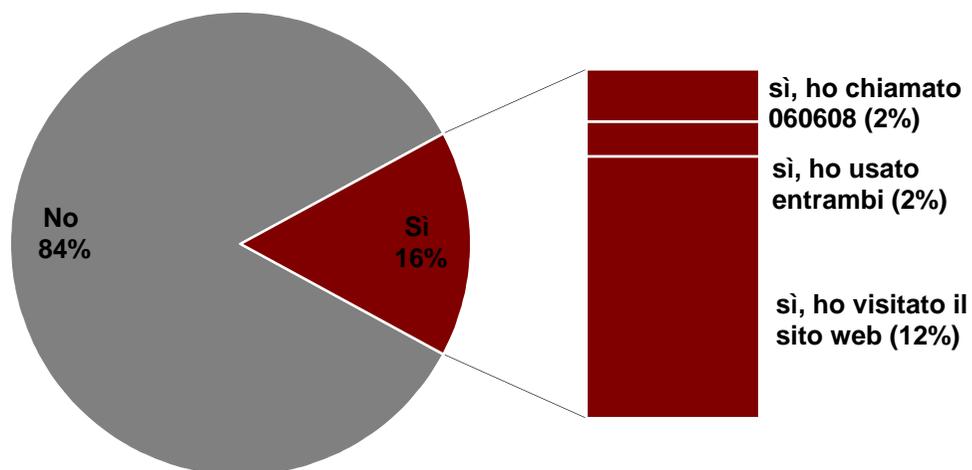
Consiglierebbe questo museo ad un amico



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

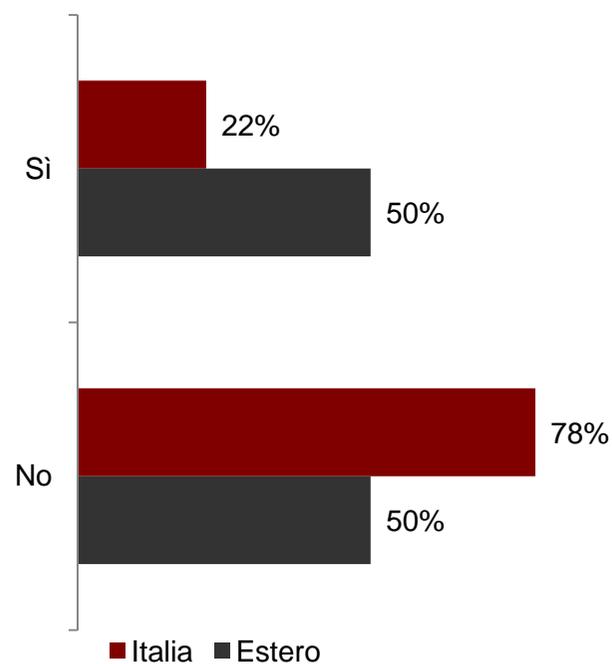
Il 16% dei visitatori intervistati dichiara di essersi avvalso dei servizi informativi prima della visita (di cui il 12% utilizzando il sito web del museo, un 2% il Contact Center 060608 e un 2% risponde entrambi).

Il basso numero di intervistati che ha rilasciato un giudizio sul sito web del museo e sul Contact Center 060608 non ha valore statistico.

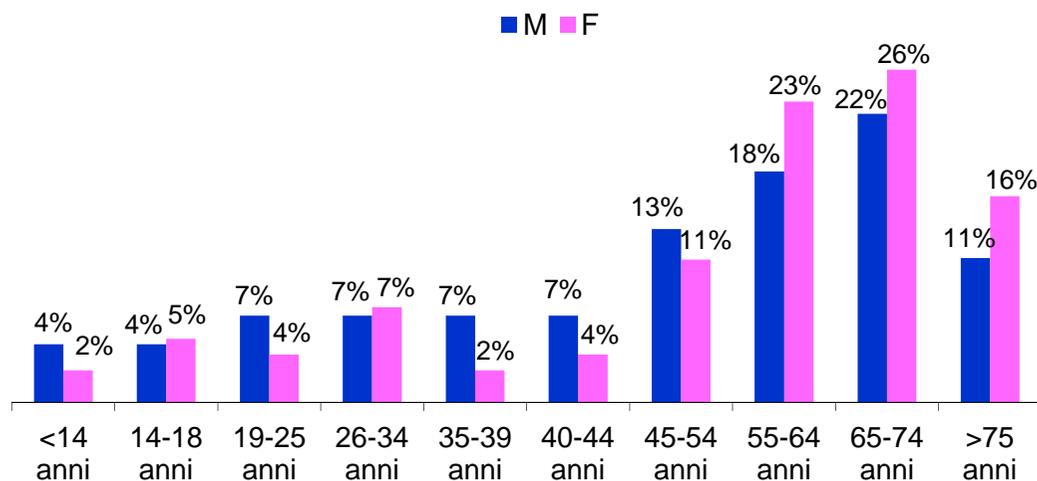


Conosce la Roma Pass

A tale domanda è risultato che il 25% del campione intervistato conosce la card *Roma Pass*. Risulta che la metà dei visitatori stranieri (50%) conosce la card, mentre tra gli italiani prevalgono coloro che non ne sono a conoscenza (78%).

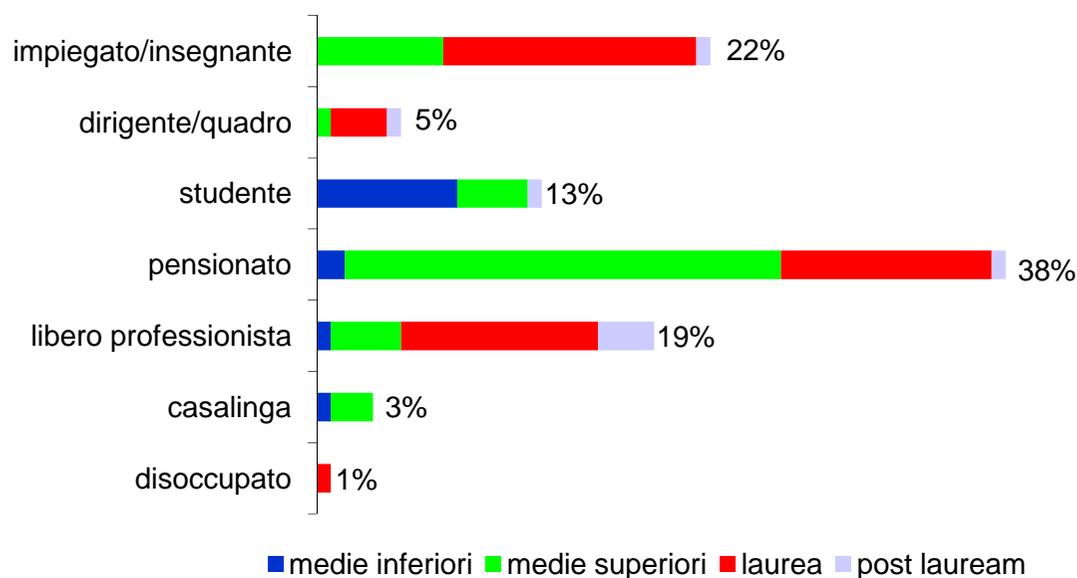


Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)



Vengono confermati i dati dell'indagine precedente: prevale il genere femminile (65%, nel 2011 era 62%) e le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i 55 e 74 anni (46%, nel 2011 erano il 48% sul campione totale). Chi dichiara di avere un titolo di laurea o superiore passa da 93% nel 2011 a 83%.

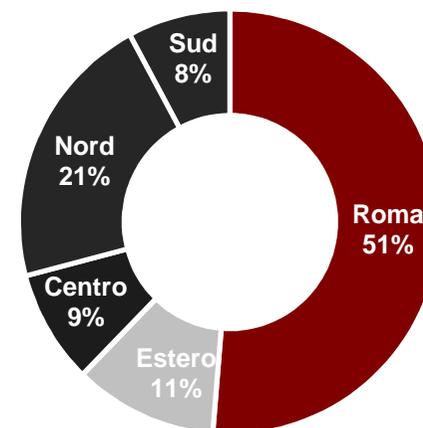
Rispetto all'anno scorso si conferma una predominanza di pensionati (38%, nel 2011 erano 40%), mentre scendono gli occupati dipendenti (da 34% a 22%).



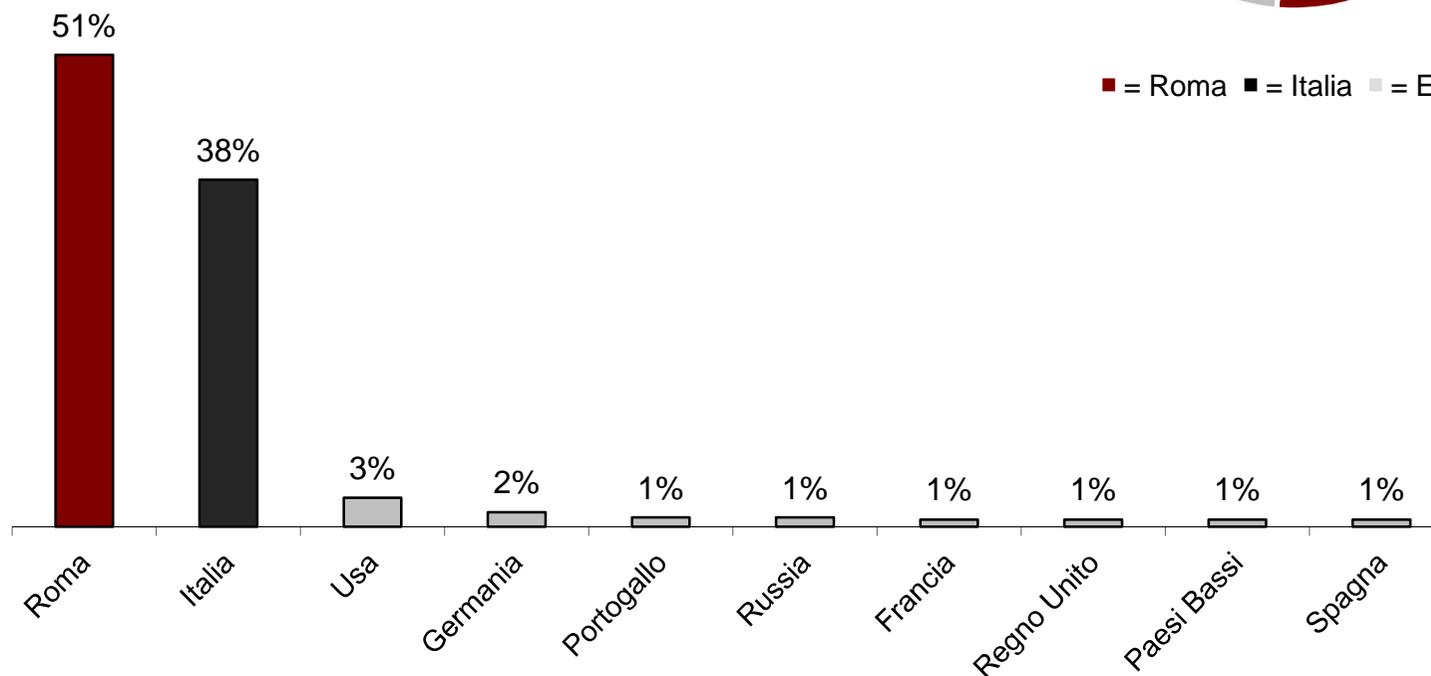
Analisi socio-demografica (provenienza)

La Casina delle Civette di Villa Torlonia si conferma quale museo frequentato prevalentemente da visitatori italiani (89%, di cui il 51% sono cittadini romani), mentre i turisti stranieri sono l'11% (erano il 12% del 2011). Rispetto all'anno scorso aumenta la percentuale degli italiani (da 22% a 38%), ma diminuisce quella dei romani (da 66% a 51%).

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



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero

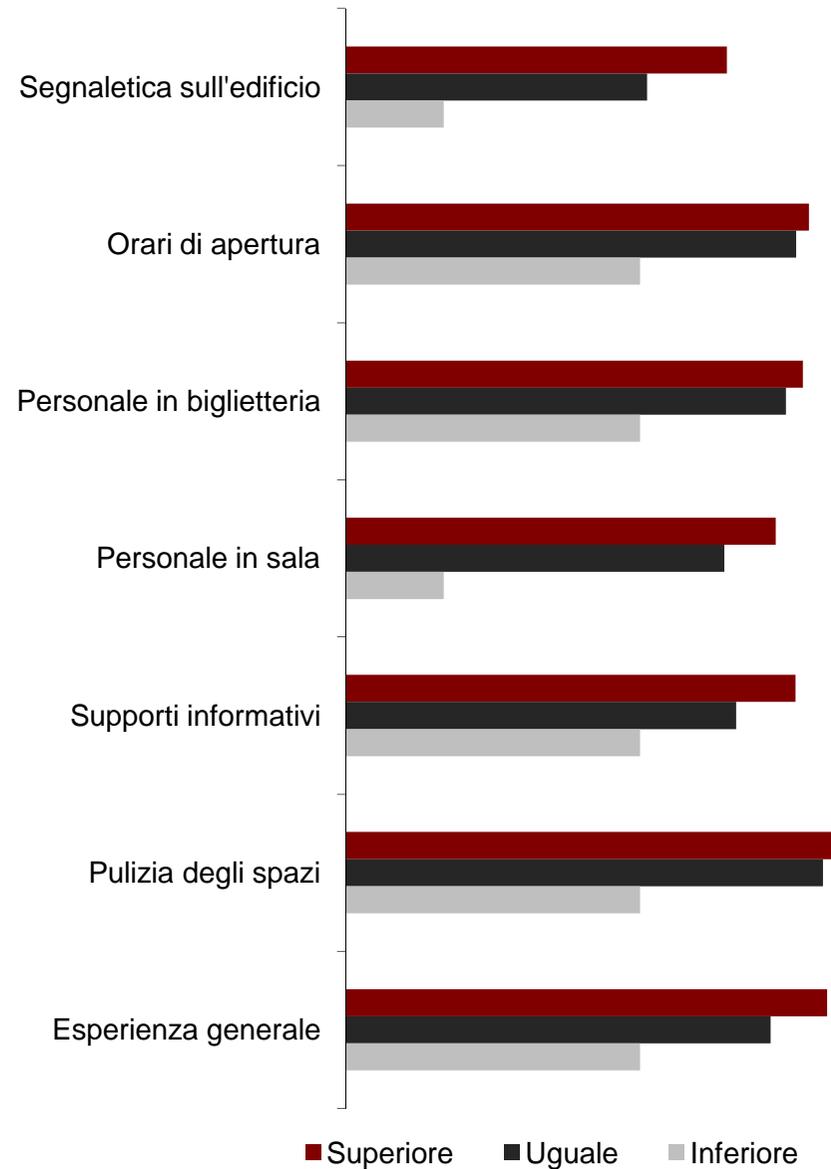


Analisi univariate

Risulta significativo per alcuni aspetti l'incrocio con il giudizio rispetto alle aspettative: chi rilascia un giudizio inferiore alle proprie attese è decisamente meno soddisfatto sulla segnaletica sull'edificio e sul personale in sala, mentre gli orari e la pulizia degli spazi hanno una media pressoché coincidente sia per chi ha un giudizio superiore, che uguale alle aspettative.

Rispetto agli stranieri i visitatori italiani sono più soddisfatti della segnaletica interna e dei supporti informativi (aspetto più soddisfacente per chi ha un titolo di scuola media inferiore).

Riguardo all'età sono i più giovani fino ai 25 anni ad apprezzare maggiormente il personale in sala, la pulizia degli spazi, la caffetteria e l'esperienza generale, aspetti che invece soddisfano meno i visitatori di età 26-39 anni.



Correlazione 1/2

Il doppio asterisco indica una maggiore significatività tra gli aspetti.

Le variabili tra loro più correlate risultano essere i supporti informativi col personale in sala, la segnaletica interna e il materiale disponibile all'accoglienza, quest'ultimo con la segnaletica sull'edificio e la caffetteria, la segnaletica interna col personale in biglietteria e in sala.

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	Caffetteria	Esperienza generale
Segnaletica sull'edificio	1,000	,055	,104	,351**	-,162	,139	,075	,093	,126	,126	,123
Orari di apertura	,055	1,000	,009	,169	,337	,010	,014	-,049	,087	,260	,072
Personale in biglietteria	,104	,009	1,000	,109	,029	,233*	,393**	,094	,209*	,180	,250*
Materiale all'accoglienza	,351**	,169	,109	1,000	-,058	,158	,024	,302**	-,018	,428*	,177
Guardaroba	-,162	,337	,029	-,058	1,000	,146	,098	-,025	-,365	,540	-,539
Personale in sala	,139	,010	,233*	,158	,146	1,000	,317**	,410**	,307**	,099	,463**
Segnaletica interna	,075	,014	,393**	,024	,098	,317**	1,000	,364**	,256**	,073	,380**
Supporti informativi	,093	-,049	,094	,302**	-,025	,410**	,364**	1,000	,313**	-,062	,491**
Pulizia degli spazi	,126	,087	,209*	-,018	-,365	,307**	,256**	,313**	1,000	,181	,356**
Caffetteria	,126	,260	,180	,428*	,540	,099	,073	-,062	,181	1,000	-,111
Esperienza generale	,123	,072	,250*	,177	-,539	,463**	,380**	,491**	,356**	-,111	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).

I coefficienti risultati non significativi sono stati esclusi nella tabella laterale.

Alla *Casina delle Civette* gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza generale sono i **supporti informativi** e il **personale in sala**.

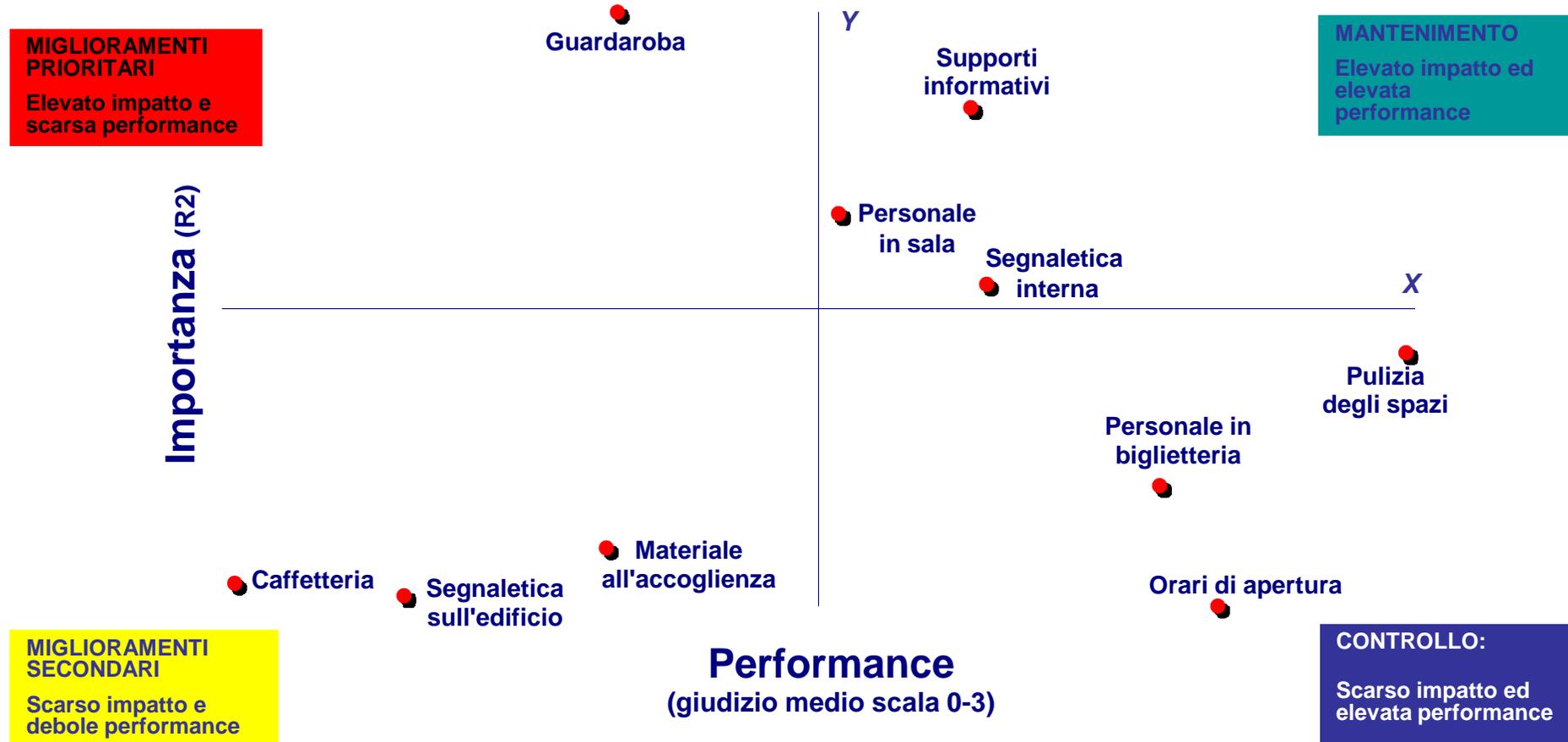
Non ci sono aspetti che hanno un'incidenza negativa sull'esperienza complessiva.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza generale	
Supporti informativi	,491
Personale in sala	,463
Segnaletica interna	,380
Pulizia degli spazi	,356
Personale in biglietteria	,250

Mappa delle priorità*

I supporti informativi, il personale in sala e la segnaletica interna sono gli aspetti ritenuti più importanti e soddisfacenti, mentre il guardaroba risulta essere l'unico miglioramento prioritario (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece 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

ELOGI tutto bellissimo, è piaciuto il contrasto tra le sale e le vetrate. **Totale 4.**

NIENTE da migliorare. **Totale 59.**

SEGNALETICA ESTERNA da migliorare, poco visibile (12), maggiori indicazioni nella Villa per trovare l'ingresso (6), altro (3). **Totale 21.**

CAFFETTERIA cara (9), poco pulita, migliorare la qualità del servizio e del cibo (5), altro (3). **Totale 17.**

PUBBLICITÀ da aumentare, anche nelle scuole. **Totale 13.**

SUPPORTI INFORMATIVI più dettagliati e didascalie su tutte le opere (5), in più lingue, migliorare la traduzione in inglese (5), altro (2). **Totale 12.**

BROCHURE manca quella del museo, c'è solo della mostra (7), altro (1). **Totale 8.**

POSTI A SEDERE da aggiungere, più panche anche all'esterno per ammirare il panorama. **Totale 7.**

ALTRO. **Totale 29.**

Allegato 1 - QUESTIONARIO CASINA DELLE CIVETTE

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: _____