

Data 14/02/2013

Indagini di Customer Satisfaction

Museo Carlo Bilotti

11 – 27 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 *Museo Carlo Bilotti 2012*

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 105 questionari autocompilati dai visitatori dall'11 al 27 ottobre 2012 presso il Museo Carlo Bilotti (gli intervistati rappresentano il 12% degli ingressi totali nel periodo d'indagine, con un incremento del 5% rispetto al campione prestabilito dal programma di indagine). Durante l'indagine era presente la mostra temporanea "Afro. Dal progetto all'opera. 1951-1975".

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione dell'89%, un margine di errore di stima di $\pm 6,01\%$.

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 buono, con una media di **2,37** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 95%.

Al di sopra dell'esperienza generale vi sono il personale in biglietteria (2,81), la pulizia degli spazi (2,73), il personale in sala (2,64), il guardaroba (2,56), la libreria (2,49), la segnaletica interna (2,43) e sull'edificio (2,38).

Quasi tutte le medie dei servizi oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,10, ad eccezione dei supporti digitali (1,63) e della caffetteria (1,93), che però non risultano tra gli aspetti più correlati all'esperienza complessiva e neanche tra i miglioramenti prioritari nella mappa (cfr. pp. 17-18).

La media relativa ai posti a sedere è leggermente al di sotto dello standard minimo, in quanto è pari a 2,06.

Durante l'anno è stata riaperto l'ingresso al museo al piano del Giardino del lago.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (84% sul totale, in aumento dal 47% nel 2011; probabilmente sono stati più richiamati dalla presenza della mostra temporanea), pensionati e liberi professionisti (rispettivamente 28% e 26%; rispetto al 2011 raddoppiano i pensionati), in possesso di un titolo di laurea o superiore (68%), appartenenti alle fasce di età compresa tra i 45 e i 64 anni (passano da 36% a 52%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la stampa (39%; in netto aumento dal 15% del 2011), sia per i romani che per i turisti; l'indagine è stata svolta subito dopo l'inaugurazione della mostra "*Afro. Dal progetto all'opera*". Rispetto all'anno scorso scende notevolmente la percentuale relativa a "passando per caso" (da 30% a 16%), ciò è dovuto alla minore presenza di turisti stranieri (scendono dal 28% al 7%).

Tabella riassuntiva

Museo Carlo Bilotti 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana*	Deviazione standard**	Molto+Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,38	79	26	2,00	,722	91%
Orari di apertura	2,34	89	16	3,00	,825	87%
Personale in biglietteria	2,81	99	6	3,00	,421	99%
Materiale all'accoglienza	2,29	84	21	2,00	,721	85%
Guardaroba	2,56	36	69	3,00	,558	97%
Personale in sala	2,64	94	11	3,00	,602	96%
Segnaletica interna	2,43	87	18	3,00	,772	90%
Supporti informativi	2,26	89	16	2,00	,731	85%
Supporti digitali	1,63	43	62	2,00	,900	63%
Pulizia degli spazi	2,73	95	10	3,00	,515	99%
Libreria	2,49	78	27	3,00	,619	96%
Caffetteria	1,98	45	60	2,00	,988	78%
Esperienza generale	2,37	84	21	2,00	,617	95%

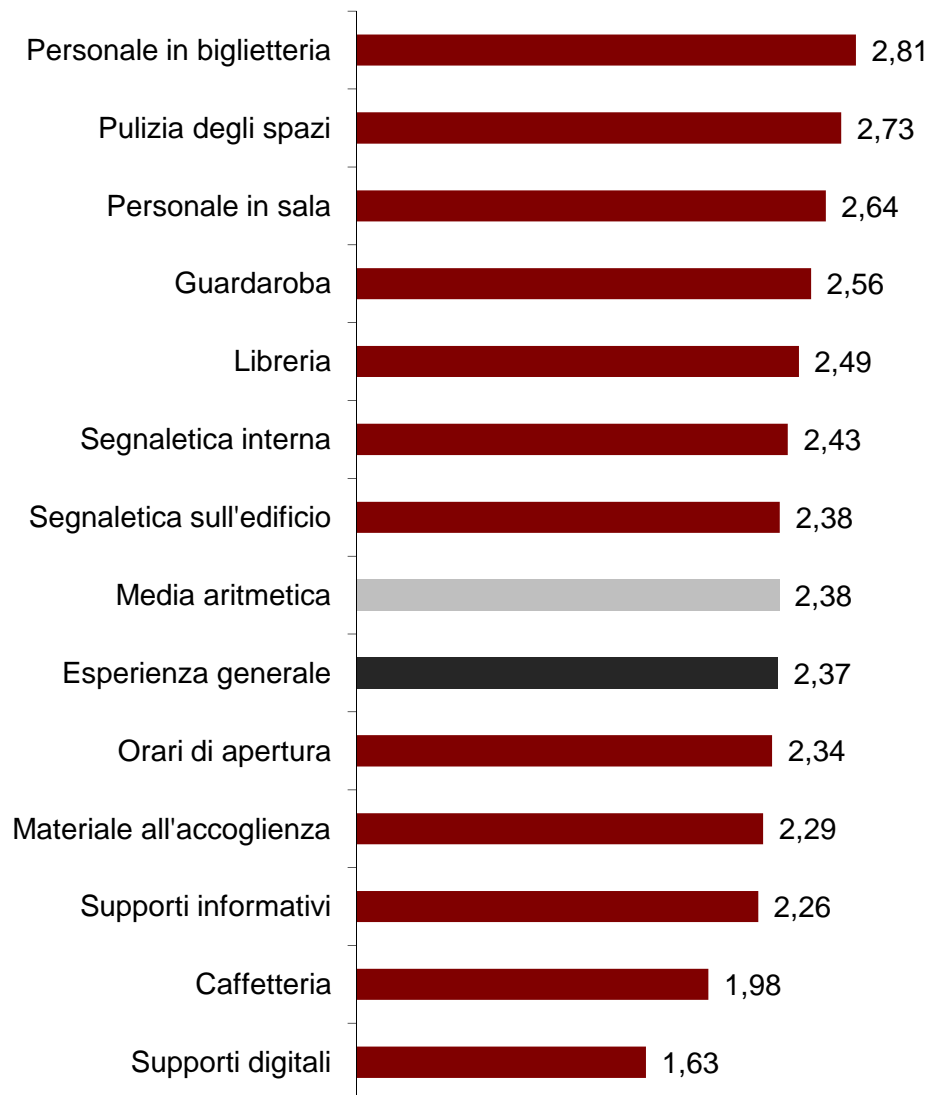
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,38).

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 sono collocati gli aspetti che hanno una media di soddisfazione molto elevata: il personale in biglietteria, la pulizia degli spazi, il personale in sala, il guardaroba, la libreria, la segnaletica interna e sull'edificio, oltre che la media aritmetica dei servizi.

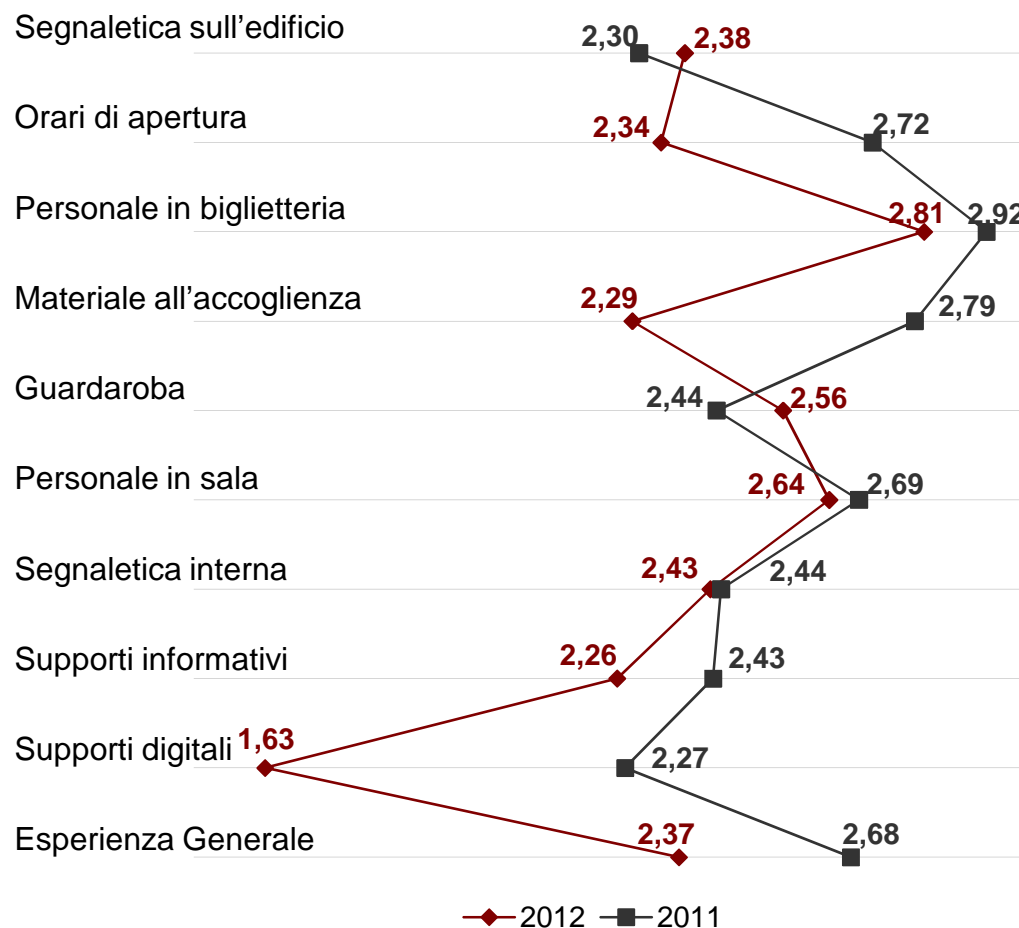


Analisi del trend 2011-2012

Il trend risulta piuttosto costante, ma si denota una flessione generale dei giudizi rispetto al 2011 (l'anno scorso il periodo d'indagine includeva anche l'iniziativa *Le Giornate Europee del Patrimonio* ad ingresso gratuito).

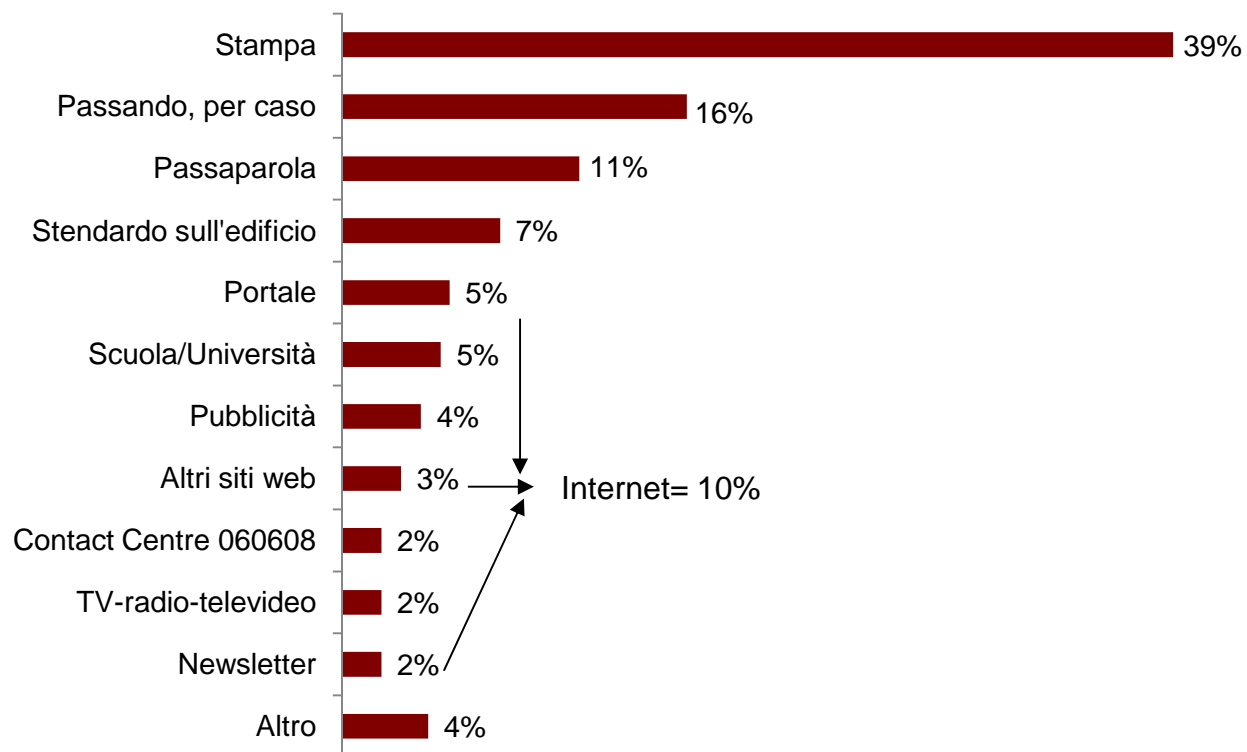
Rispetto al 2011 aumenta il giudizio medio sulla segnaletica sull'edificio, probabilmente per la riapertura dell'ingresso dal giardino del lago, e sul servizio di guardaroba.

I supporti digitali sono invece l'unico aspetto che registra una diminuzione del livello medio di soddisfazione al di sotto dello standard di 2,10.



Come è venuto a conoscenza del Museo

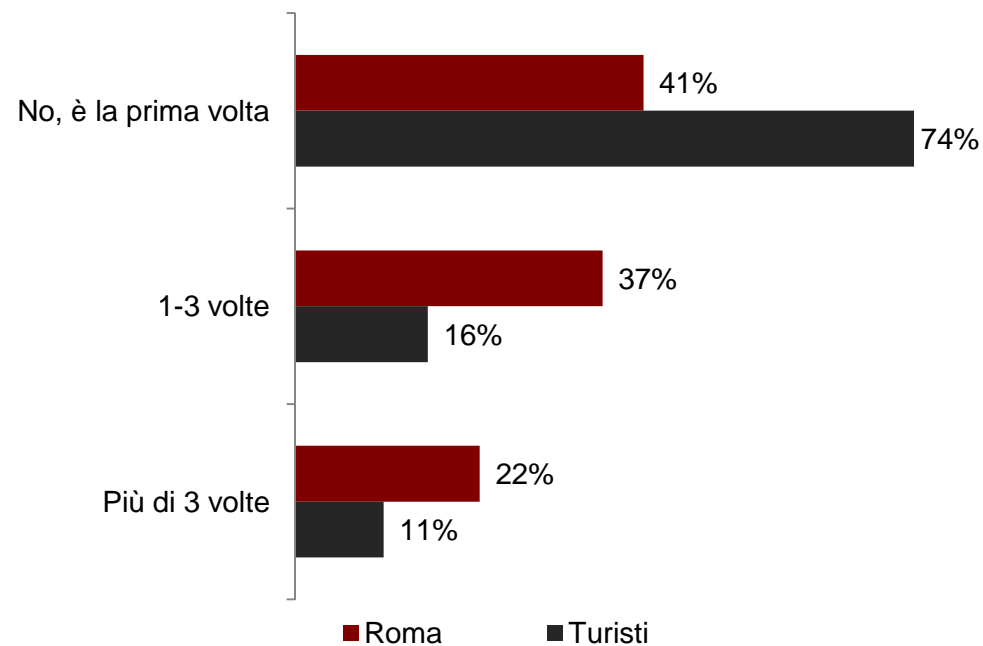
Rispetto all'anno scorso aumenta la percentuale relativa a stampa (da 15% a 39%), che si conferma essere il principale mezzo attraverso cui sia i cittadini romani che i turisti vengono a conoscenza del museo (rispettivamente 38% e 61%). Ciò potrebbe dipendere dal fatto che l'indagine è stata svolta subito dopo l'inaugurazione della mostra "Afro. Dal progetto all'opera. 1951-1975". Seguono "passando per caso" (16%, in netta discesa dal 30% del 2011, poiché nell'indagine precedente erano presenti più turisti) e "passaparola" (11%, nel 2011 era 9%). Il canale web scende da 16% a 10%.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Circa la metà dei visitatori intervistati dichiara di avere già visitato il museo negli ultimi cinque anni (53%), mentre il 47% non vi è stato.

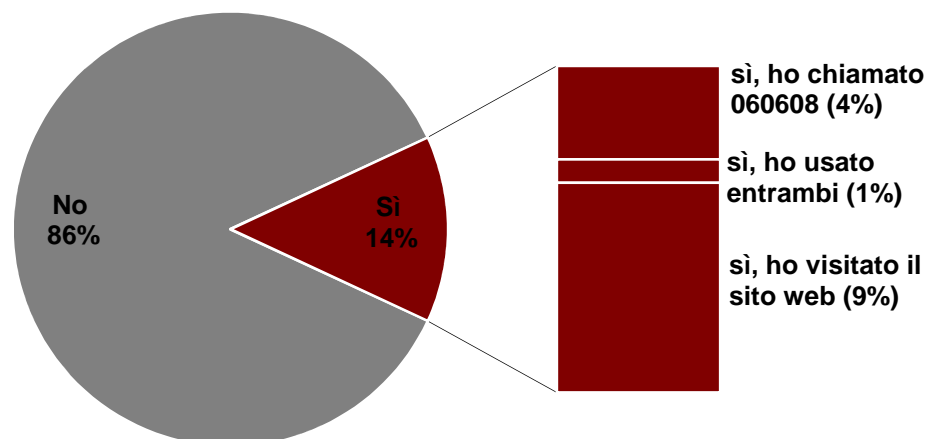
Risulta che la maggior parte dei turisti (74%) sia venuta per la prima volta al museo negli ultimi cinque anni, mentre più della metà dei romani lo ha già visitato, soprattutto da 1 a 3 volte (37%).



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

Il 14% dei visitatori intervistati dichiara di essersi avvalso dei servizi informativi prima della visita (di cui il 9% utilizzando il sito web del museo, un 4% il Contact Center 060608 e un 1% risponde entrambi).

Il 38% degli intervistati ha rilasciato un giudizio sul sito web del museo (media di 2,20), mentre il 21% che ha risposto sul Contact Center 060608 non lo abbiamo considerato poiché non ha raggiunto la validità statistica.



Museo Carlo Bilotti 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana	Deviazione standard	Molto+Abbastanza soddisfatti
Sito web del museo	2,20	40	65	2,00	,687	90%

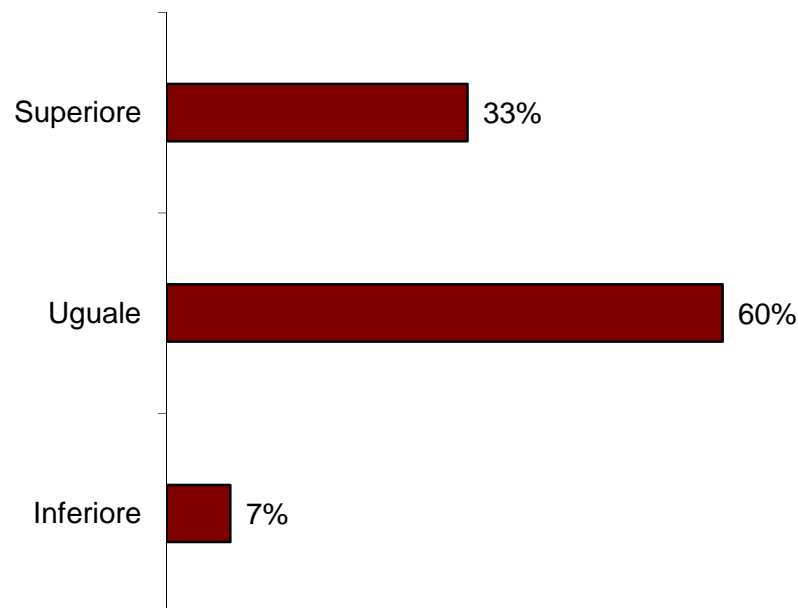
Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico

La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara che l'esperienza complessiva al museo visitato sia stata uguale alle aspettative (60%), per il 33% è stata superiore, mentre solo per il 7% è stata inferiore alle aspettative.

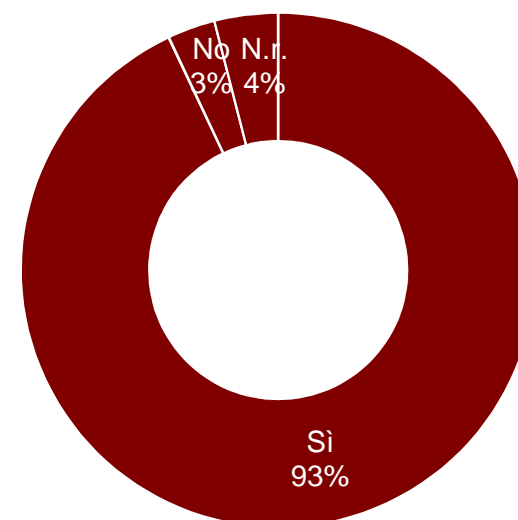
Risulta significativo solo l'incrocio con l'esperienza generale, dove è da considerare che la percentuale di chi si dichiara molto, abbastanza o poco soddisfatto è compresa in un intervallo che va dal 57% al 67%, pertanto sono concordi nell'affermare che il giudizio sia soprattutto uguale alle attese.

La quasi totalità del campione intervistato dichiara che consiglierebbe il museo visitato ad un amico (93%), mentre solo il 3% non lo farebbe; un 4% non risponde.

Giudizio rispetto alle aspettative



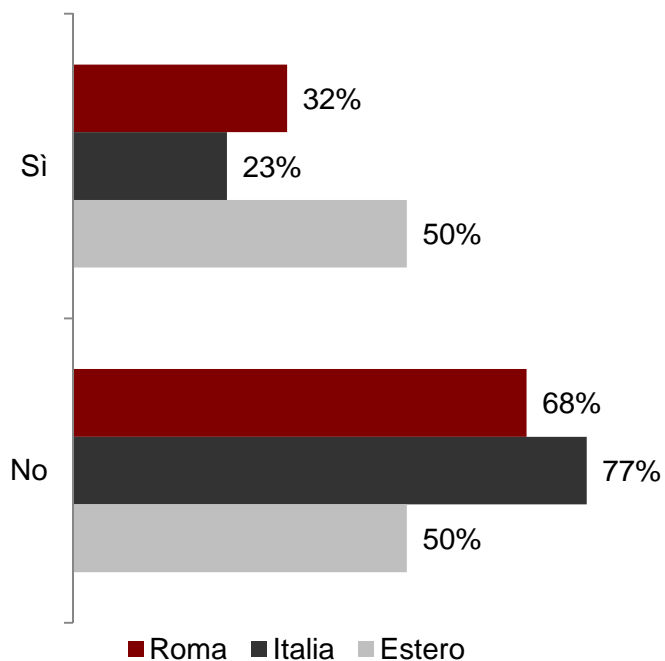
Consiglierebbe questo museo ad un amico

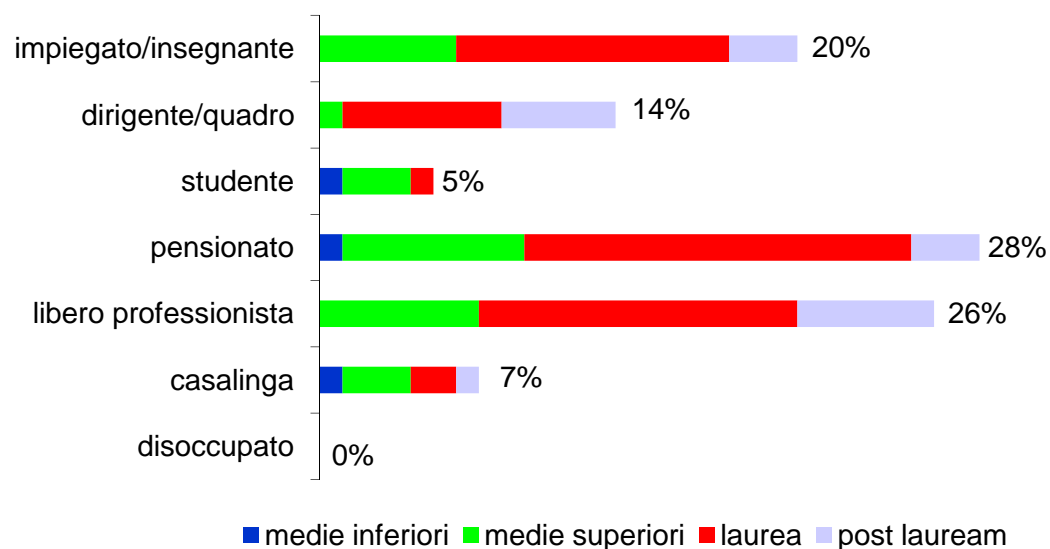
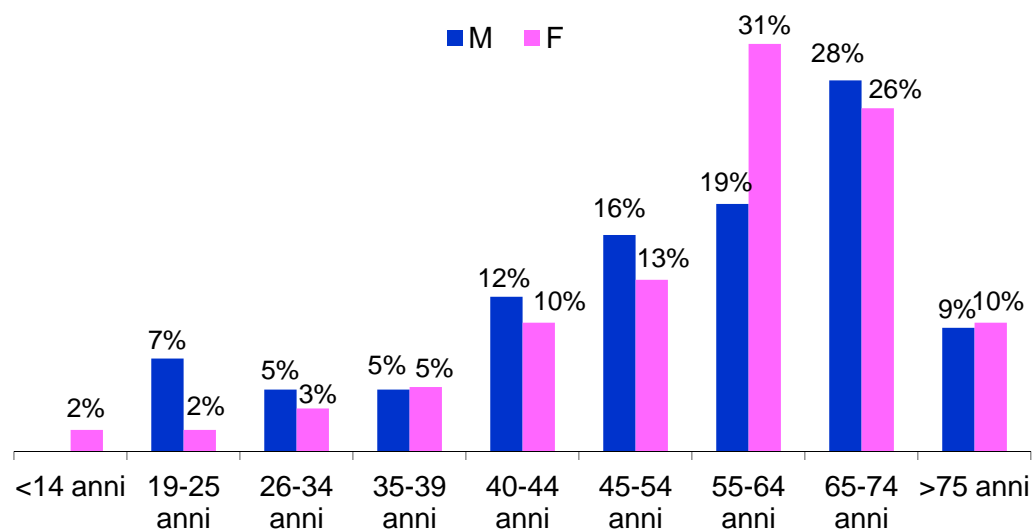


Conosce la Roma Pass

A tale domanda è risultato che il 32% del campione intervistato conosce la card *Roma Pass*. Risulta importante considerare che la percentuale di chi conosce la card è più alta per i turisti stranieri (50% sul totale), mentre scende per gli italiani, che la conoscono meno (il 77% risponde negativamente).

I cittadini romani, che ne sono a conoscenza, sono più numerosi rispetto ai visitatori che giungono da altre province italiane (rispettivamente 32% e 23%).





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

Anche quest'anno prevale il genere femminile (59%, nel 2011 era 57%) nella fascia d'età più rappresentata, quella dei 55-64 anni.

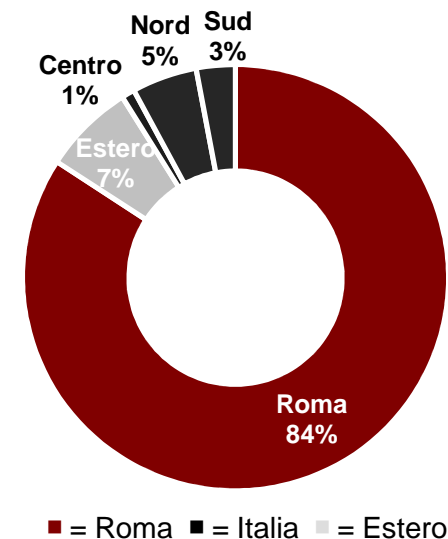
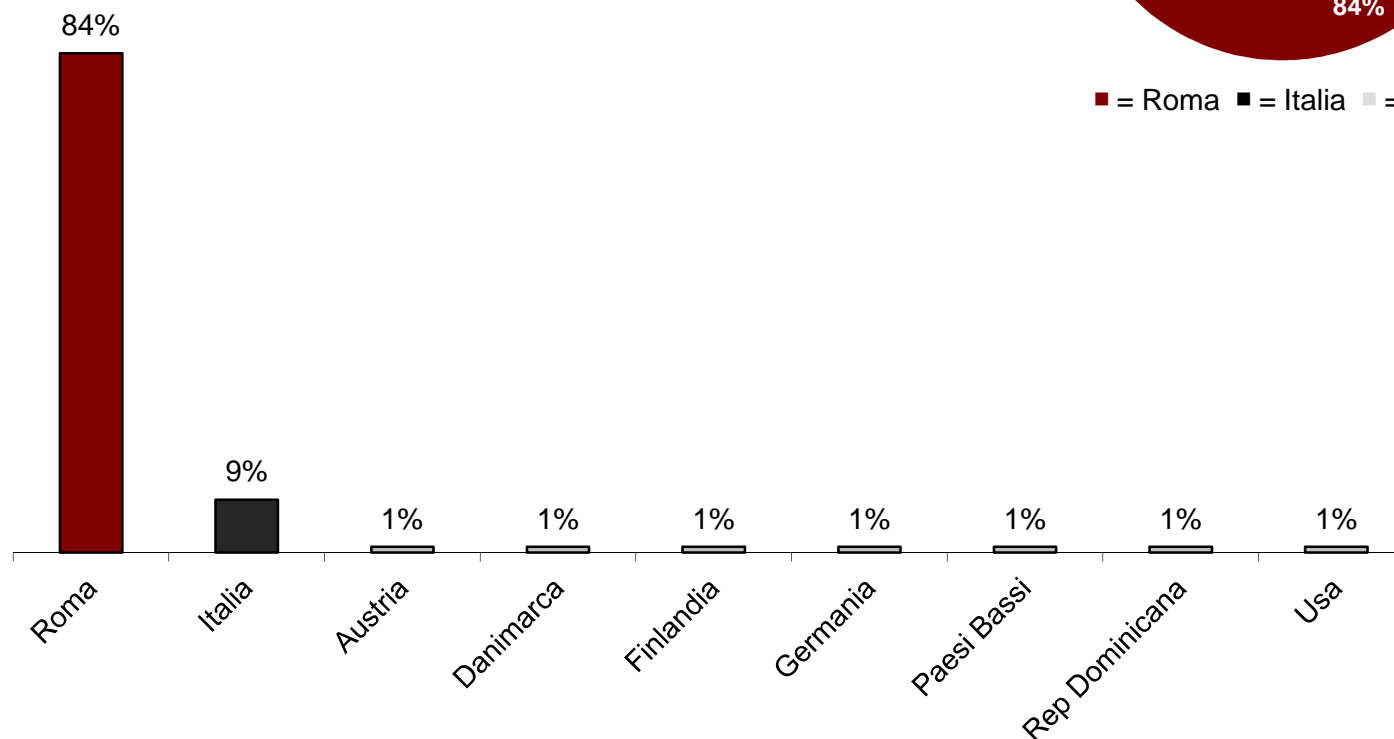
Rispetto al 2011 aumentano i visitatori di età adulta 45-64 anni da 36% a 52%, mentre diminuiscono notevolmente quelli di età giovane 26-34 anni (da 22% a 4%).

Chi dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore passa da 63% nel 2011 a 68%.

Gli occupati dipendenti scendono dal 39% al 20%, mentre raddoppiano i pensionati (da 14% a 28%).

Analisi socio-demografica (provenienza)

Il Museo Carlo Bilotti si conferma quale museo frequentato prevalentemente da cittadini romani (84%, in forte crescita dal 47% del 2011, probabilmente più richiamati dalla mostra temporanea esposta nel periodo d'indagine e dal ponte del 1 novembre). I turisti italiani rappresentano il 9% mentre gli stranieri il 7% (nel 2011 erano rispettivamente 25% e 28%). Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.

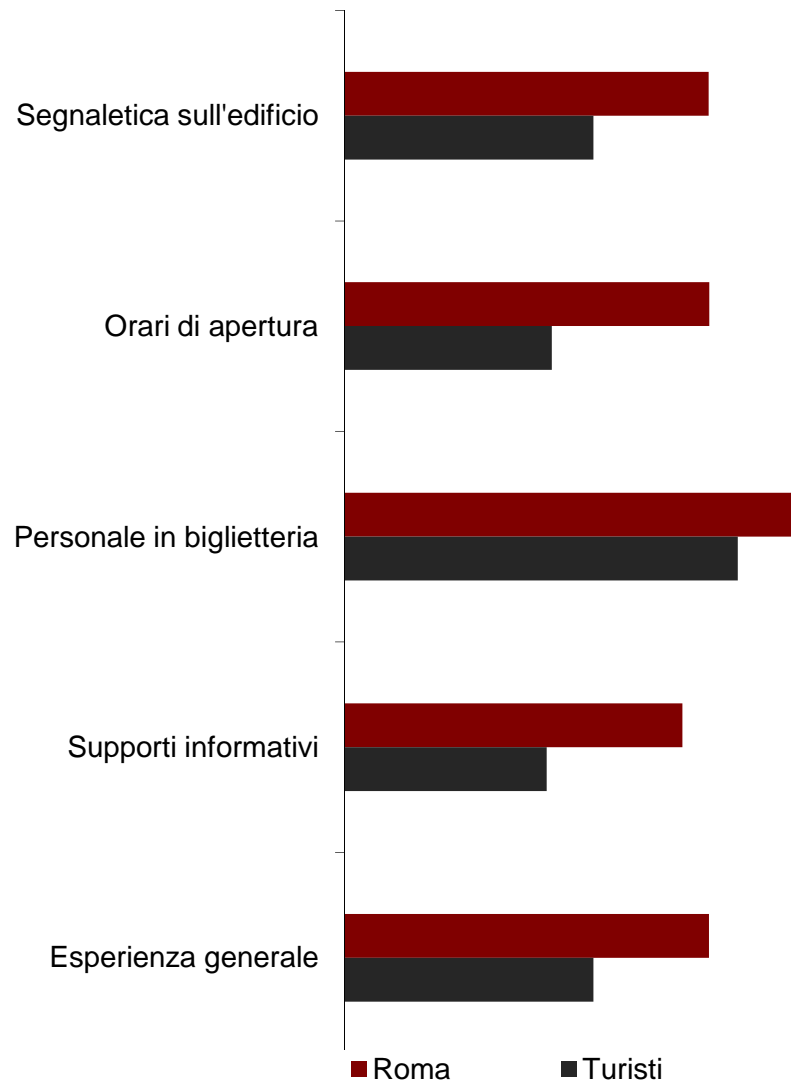


Analisi univariate

Risulta significativo per alcuni aspetti l'incrocio con la provenienza dei visitatori. Dal grafico laterale si rileva una maggiore soddisfazione da parte dei cittadini romani su tutti gli aspetti risultati significativi.

Dall'incrocio con il genere, le donne risultano più soddisfatte rispetto agli uomini sugli orari di apertura, sul materiale disponibile all'accoglienza, sui supporti informativi ed esperienza generale.

Riguardo all'età la segnaletica interna e l'esperienza generale sono state più apprezzate dai visitatori più adulti oltre i 65 anni, mentre i supporti informativi sono stati più graditi dalla fascia 55-64 anni, ma meno da quella 40-44 anni.



Correlazione 1/2

I coefficienti delle variabili che sono risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco. Tutte le variabili sono molto correlate tra di loro, soprattutto i supporti informativi con la libreria, i supporti digitali e la segnaletica interna, quest'ultima con il materiale disponibile all'accoglienza, ma anche il personale in sala con quello in biglietteria e il servizio di guardaroba.

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	Supporti digitali	Pulizia degli spazi	Libreria	Caffetteria	Esperienza generale
Segnaletica sull'edificio	1,000	,483**	,326**	,407**	,509**	,122	,444**	,453**	,248	,226	,348**	,226	,460**
Orari di apertura	,483**	1,000	,350**	,445**	,272	,198	,449**	,484**	,434**	,284**	,328**	,224	,506**
Personale in biglietteria	,326**	,350**	1,000	,426**	,448**	,566**	,407**	,450**	,273	,433**	,335**	,143	,397**
Materiale all'accoglienza	,407**	,445**	,426**	1,000	,489**	,286*	,559**	,447**	,461**	,331**	,331**	,224	,441**
Guardaroba	,509**	,272	,448**	,489**	1,000	,522**	,330	,386*	,298	,417*	,194	,126	,458**
Personale in sala	,122	,198	,566**	,286*	,522**	1,000	,398**	,333**	,227	,412**	,345**	,073	,469**
Segnaletica interna	,444**	,449**	,407**	,559**	,330	,398**	1,000	,527**	,435**	,336**	,316**	,351*	,486**
Supporti informativi	,453**	,484**	,450**	,447**	,386*	,333**	,527**	1,000	,556**	,434**	,583**	,355*	,664**
Supporti digitali	,248	,434**	,273	,461**	,298	,227	,435**	,556**	1,000	,054	,380*	,328	,434**
Pulizia degli spazi	,226	,284**	,433**	,331**	,417*	,412**	,336**	,434**	,054	1,000	,632**	,151	,441**
Libreria	,348**	,328**	,335**	,331**	,194	,345**	,316**	,583**	,380*	,632**	1,000	,384*	,572**
Caffetteria	,226	,224	,143	,224	,126	,073	,351*	,355*	,328	,151	,384*	1,000	,486**
Esperienza generale	,460**	,506**	,397**	,441**	,458**	,469**	,486**	,664**	,434**	,441**	,572**	,486**	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). Tutti i coefficienti delle variabili sono risultati significativi.

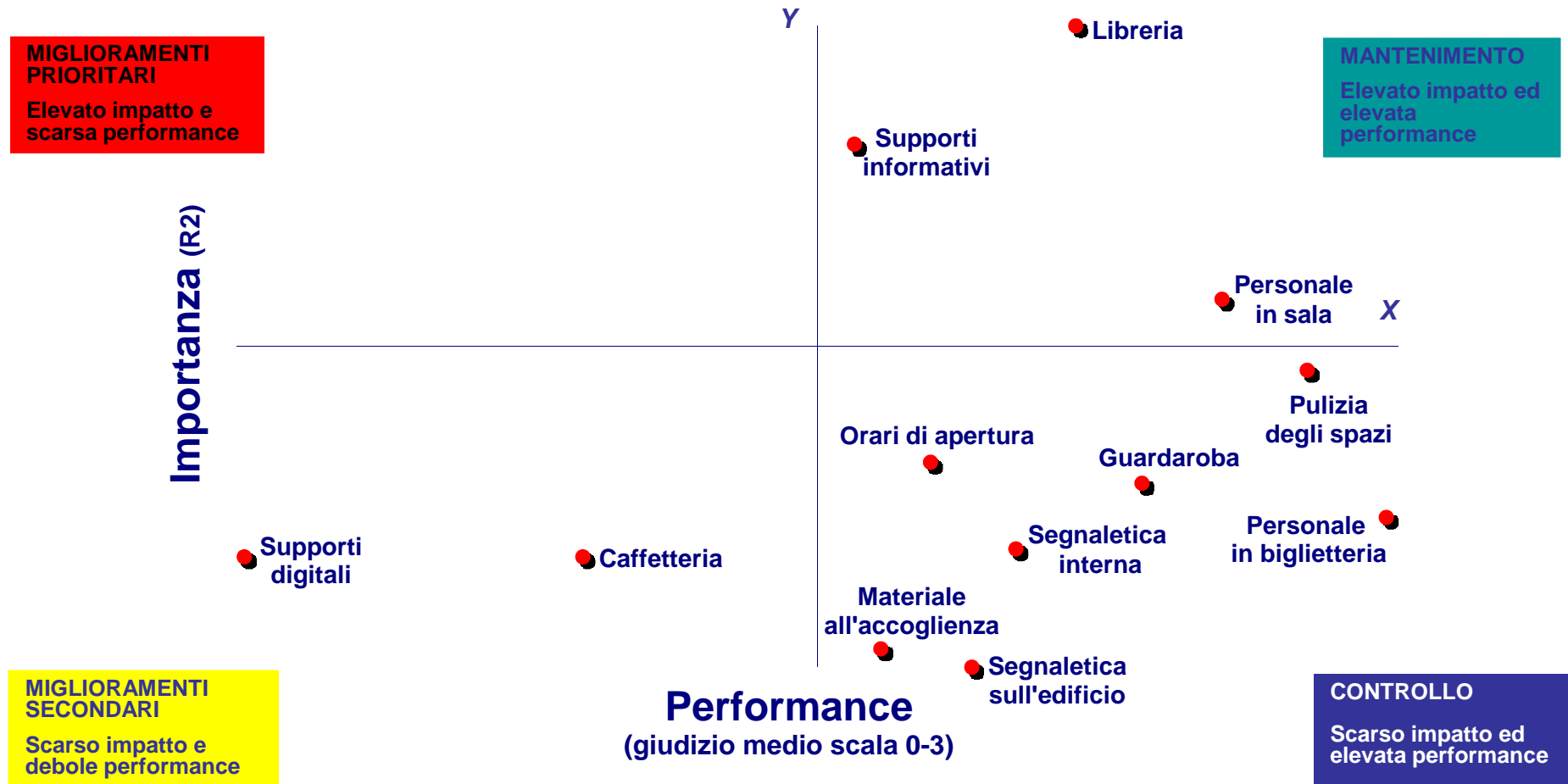
Al *Museo Carlo Bilotti* gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza generale sono i seguenti: i **supporti informativi**, la **libreria** e gli **orari di apertura**.

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

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza generale	
Supporti informativi	,664
Libreria	,572
Orari di apertura	,506
Segnaletica interna	,486
Caffetteria	,486
Personale in sala	,469
Segnaletica sull'edificio	,460
Guardaroba	,458
Materiale all'accoglienza	,441
Pulizia degli spazi	,441
Supporti digitali	,434
Personale in biglietteria	,397

Mappa delle priorità*

La libreria, i supporti informativi e il personale in sala risultano gli aspetti più importanti e soddisfacenti, mentre non ci sono miglioramenti da ritenere prioritari (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

NIENTE da migliorare. **Totale 73.**

SUPPORTI INFORMATIVI pannelli più dettagliati, con informazioni sugli artisti, didascalie sulle singole opere (misure e provenienza). **Totale 7.**

COLLEZIONE poche opere, inferiore alle aspettative, valorizzare di più il ritratto di Warhol. **Totale 5.**

CAFFETTERIA cara, migliorare organizzazione, personale più disponibile. **Totale 5.**

ALTRO. **Totale 20.**

Allegato 1 - QUESTIONARIO MUSEO CARLO BILOTTI

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: _____