



Indagini di Customer Satisfaction

Museo Civico di Zoologia

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 2022-2023
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato una card per entrare nel 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 e Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **100** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 31 ottobre al 4 novembre** presso il **Museo Civico di Zoologia** (gli intervistati rappresentano il 13% 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 97%, un margine di errore di stima di $\pm 3,36\%$.

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 2023, 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 buono, con una media di **2,44** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono gli **orari di apertura** (2,68), le **opere della collezione** (2,59), il **personale di biglietteria** (2,58), la **libreria** (2,48), la **segnaletica sull'edificio** (2,46) e il **personale in sala** (2,45).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.

La **segnaletica interna** e i **supporti digitali** risultano tra i miglioramenti prioritari nella mappa e sono le variabili più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva, insieme alla **libreria** (*cf.* pp. 17-19).

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono i **supporti informativi** (n. 10 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **romani** (78% sul totale), **studenti** (42%) ed **impiegati** (40%), in possesso di un titolo di **diploma di scuola media inferiore o superiore** (51%), soprattutto **minori di 14 anni** (32%) e di età **40-54 anni** (30%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi è venuto a sapere del museo tramite il **passaparola** (29%); poi seguono **scuola/università** (18%) e **residente a Roma** (15%).

È significativo che il *passaparola* emerga soprattutto per i turisti, di età 35-44 anni, laureati, in generale abbastanza soddisfatti. Invece a rispondere *scuola/università* e *residente a Roma* sono principalmente i visitatori romani, minori di 14 anni e di età 45-54 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore e nel complesso abbastanza soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Museo Civico di Zoologia 2023	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,46	2,00	100	0	0,540	0%	48%	0%	98%
Orari di apertura	2,68	3,00	100	0	0,469	0%	68%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,58	3,00	100	0	0,535	0%	60%	0%	98%
Opere della collezione	2,59	3,00	100	0	0,534	0%	61%	0%	98%
Supporti informativi	2,32	2,00	100	0	0,548	0%	36%	0%	96%
Supporti digitali	2,22	2,00	100	0	0,613	0%	32%	0%	90%
Personale in sala	2,45	2,00	100	0	0,520	0%	46%	0%	99%
Segnaletica interna	2,23	2,00	100	0	0,566	0%	30%	0%	93%
Pulizia del sito	2,31	2,00	100	0	0,465	0%	31%	0%	100%
Libreria	2,48	3,00	65	35	0,615	35%	54%	0%	94%
Esperienza complessiva	2,44	2,00	100	0	0,499	0%	44%	0%	100%

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

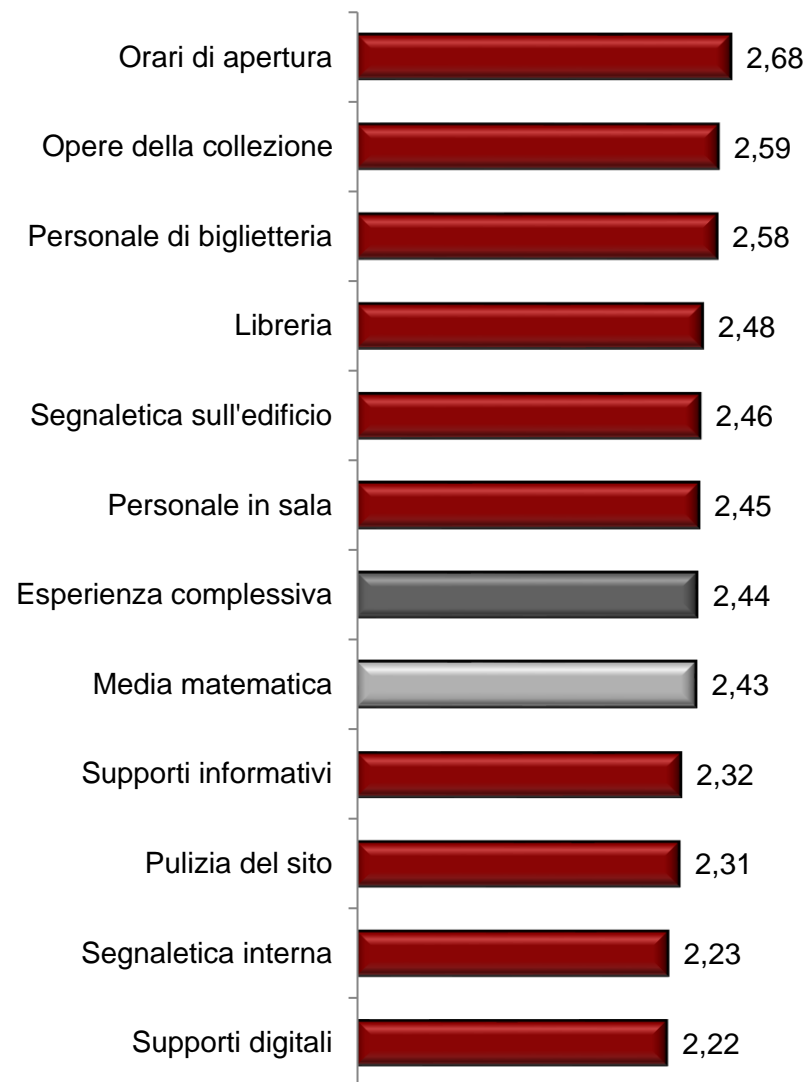
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,43).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono: gli **orari di apertura**, le **opere della collezione**, il **personale di biglietteria**, la **libreria**, la **segnaletica sull'edificio** e il **personale in sala**.

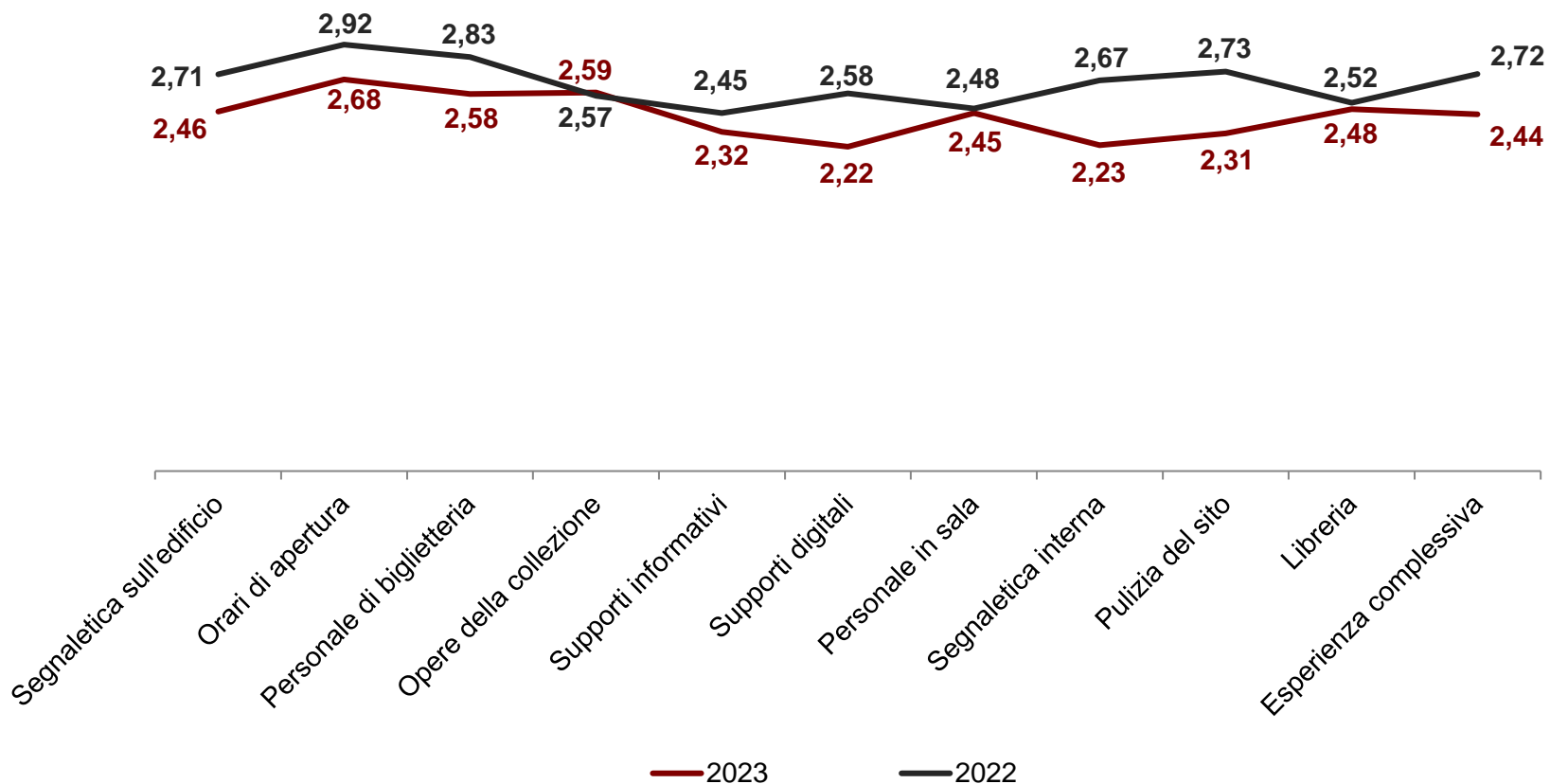
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2022-2023

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare.

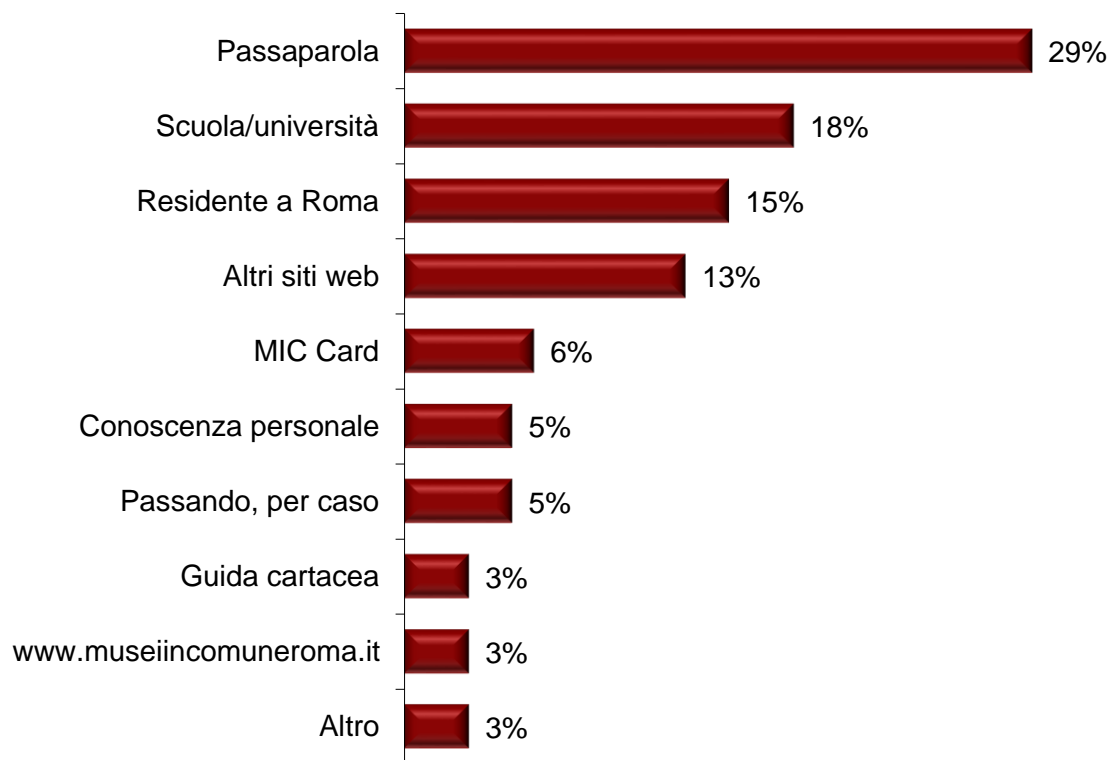
Si rileva una flessione generale del livello di soddisfazione su tutti gli aspetti, in particolare sulla segnaletica interna e sulla pulizia del sito, seppure i valori medi siano al di sopra dello standard di 2,20. Invece le opere della collezione sono l'unica variabile che registra un lieve incremento, passando da 2,57 a 2,59.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 29% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo attraverso il “**passaparola**” (in netto aumento dal 10% emerso nel 2022). Segue chi risponde “**scuola/ università**” (passa da 2% a 18%) e “**residente a Roma**” (scende da 20% a 15%).

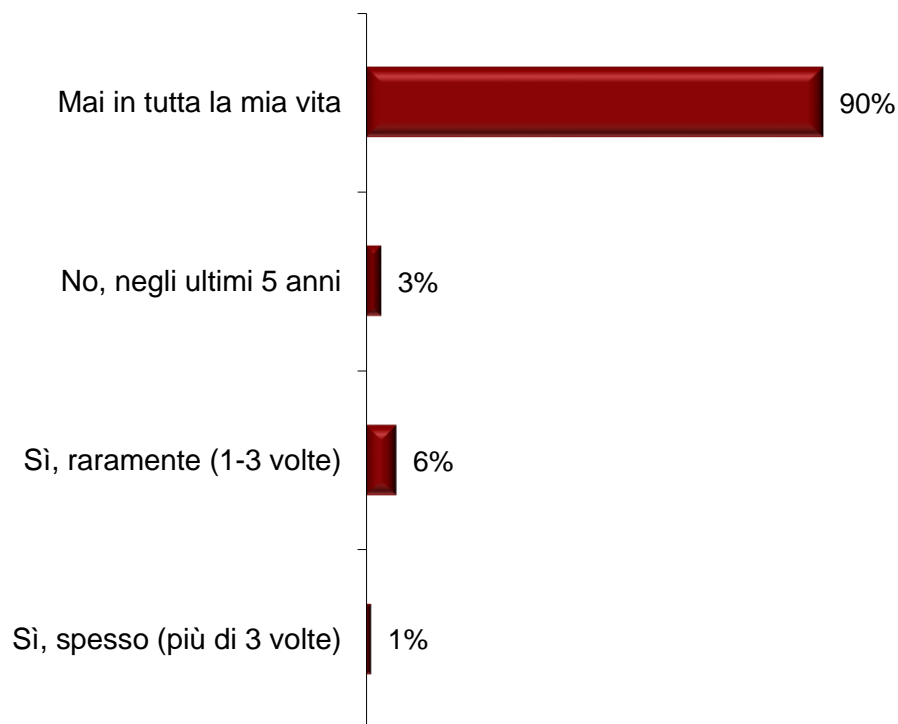
È significativo che il passaparola emerga soprattutto per i turisti, di età 35-44 anni, laureati, in generale abbastanza soddisfatti. Invece a rispondere scuola/università e residente a Roma sono principalmente i visitatori romani, minori di 14 anni e di età 45-54 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore e nel complesso abbastanza soddisfatti.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Ben il 90% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** al *Museo Civico di Zoologia*, il 7% vi è già stato (di cui il 6% raramente “*da una a tre volte*” e l’1% spesso “*più di tre volte*”); il restante 3% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

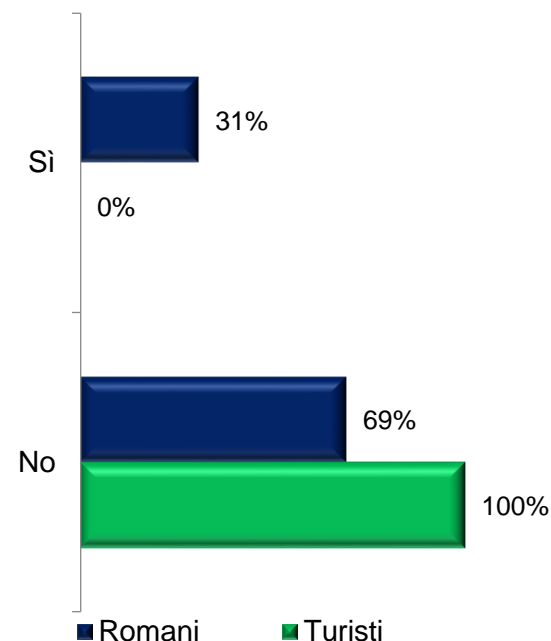
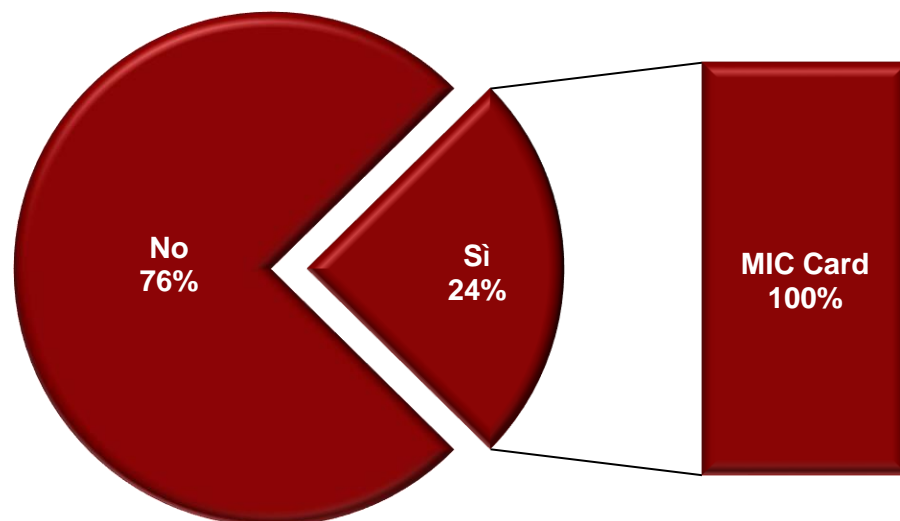
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i giovani di età fino ai 39 anni, con un titolo di scuola media inferiore/superiore, in generale molto soddisfatti. Invece ad avere già visto il Museo Civico di Zoologia sono prevalentemente gli adulti di età 40-54 anni, residenti a Roma, con titolo di laurea/post laurea e si ritengono complessivamente abbastanza soddisfatti.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 76% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nel museo, mentre il restante 24% ne ha usufruito (di cui il 100% si riferisce alla **MIC Card**).

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i cittadini romani (*cf.* grafico sottostante a destra), alcuni già stati al *Museo Civico di Zoologia* e hanno effettuato tra una e tre visite in altri musei nell'ultimo anno. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare in questo museo, sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, che in quest'ultimo anno sono stati in più di tre musei.

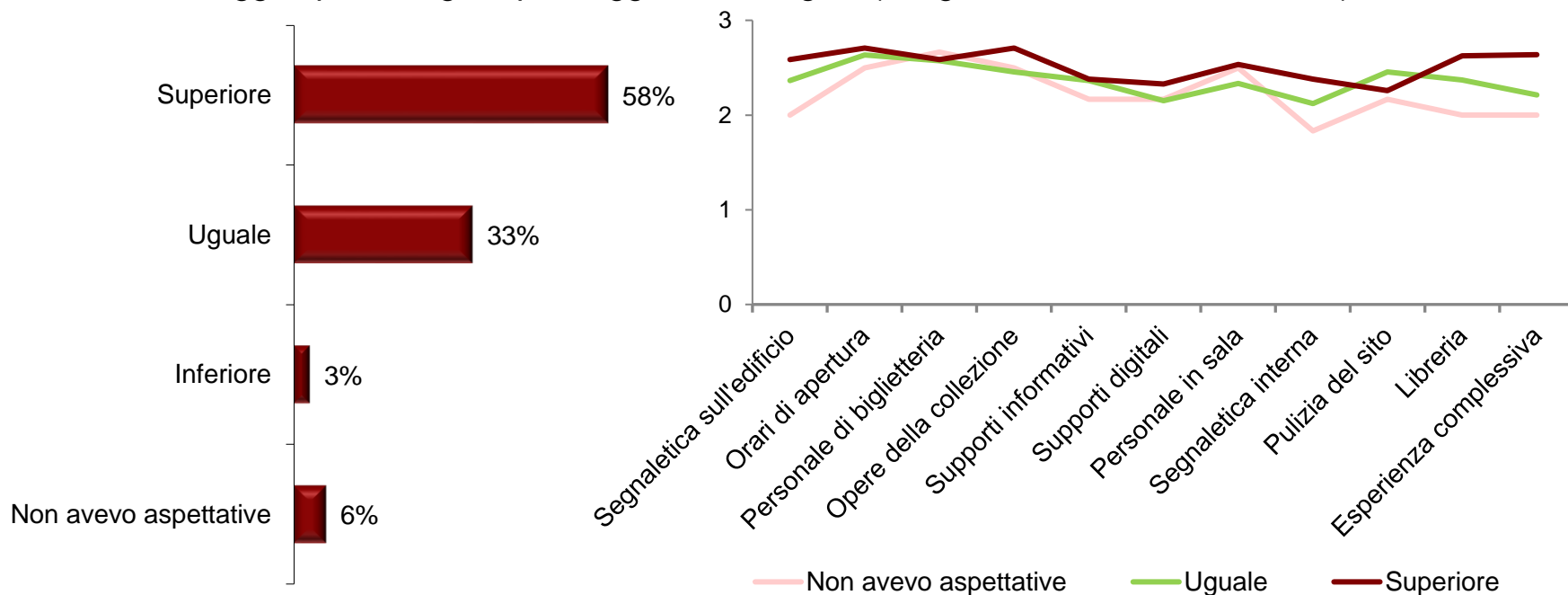


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 58% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 33% è uguale, mentre il 3% ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 6% del campione afferma di non avere attese prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore siano in particolare i nuovi visitatori, con titolo di scuola media inferiore, nel complesso molto soddisfatti e hanno visto meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente coloro che sono già stati al *Museo Civico di Zoologia*, diplomati o laureati, in generale abbastanza soddisfatti e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno.

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 Civico di Zoologia* è pari al **38%**.

La metà del campione totale (50%) rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Il restante 6% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).



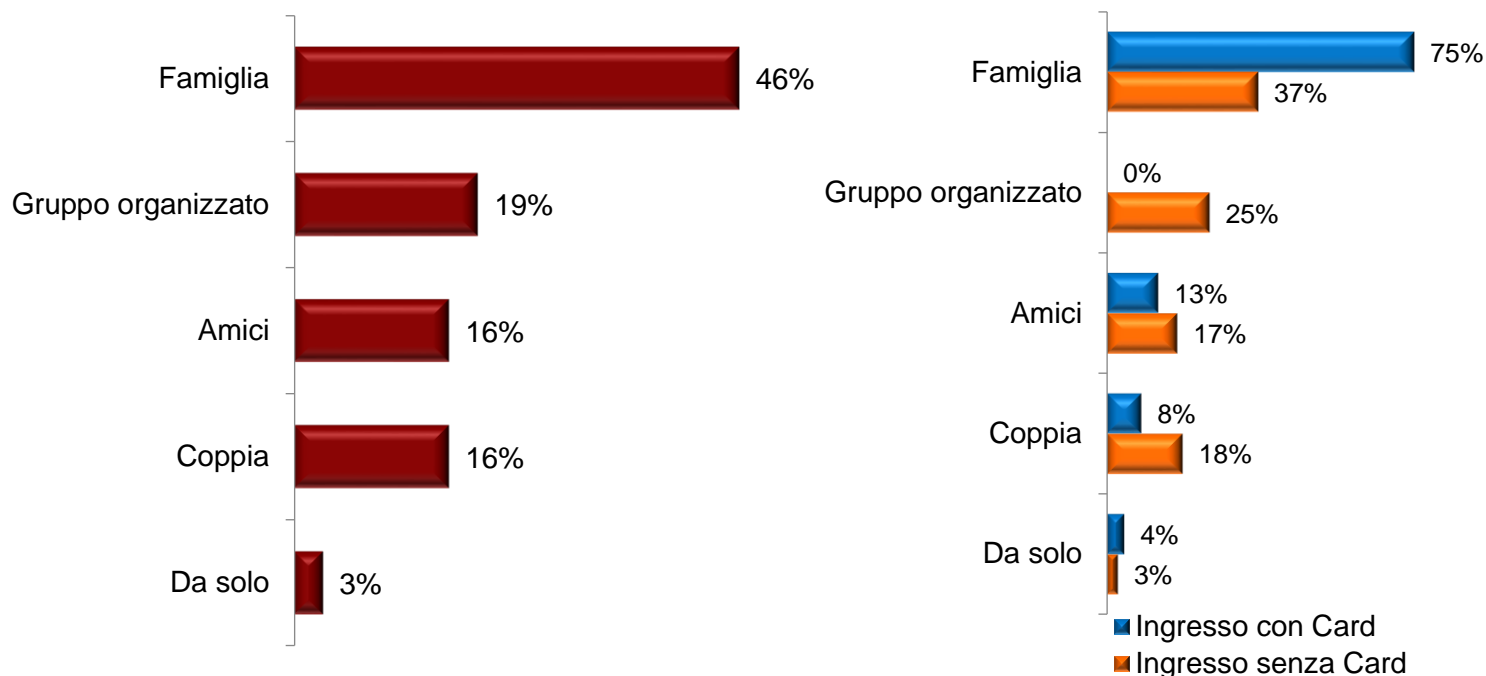
NET PROMOTER SCORE										
Museo Civico di Zoologia 2023										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	3	3	16	34	14	30
0%	0%	0%	0%	0%	3%	3%	16%	34%	14%	30%
DETRATTORI = 6%							PASSIVI = 50%	PROMOTORI = 44%		
44%-6%=38%										

Con chi ha visitato il museo

Il 46% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la propria **“famiglia”**, il 19% viene con un **“gruppo organizzato”**, un 16% in compagnia di **“amici”** e un 16% **“in coppia”**, mentre il restante 3% visita il museo **“da solo”**.

Risulta significativo che a visitare il museo con la propria famiglia o un gruppo organizzato siano in prevalenza i cittadini romani, con titolo di scuola media inferiore/superiore, alcuni di essi sono già stati al *Museo Civico di Zoologia* e hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno, ma solo chi viene in *famiglia* utilizza la *MIC Card* per entrare (cfr. grafico in basso a destra).

Invece a recarsi con amici o in coppia sono soprattutto i turisti, con titolo di laurea/post laurea, nuovi visitatori, in quest'ultimo anno sono stati in più di tre musei e la maggior parte di essi non ha usufruito di alcuna card per entrare in questo museo.

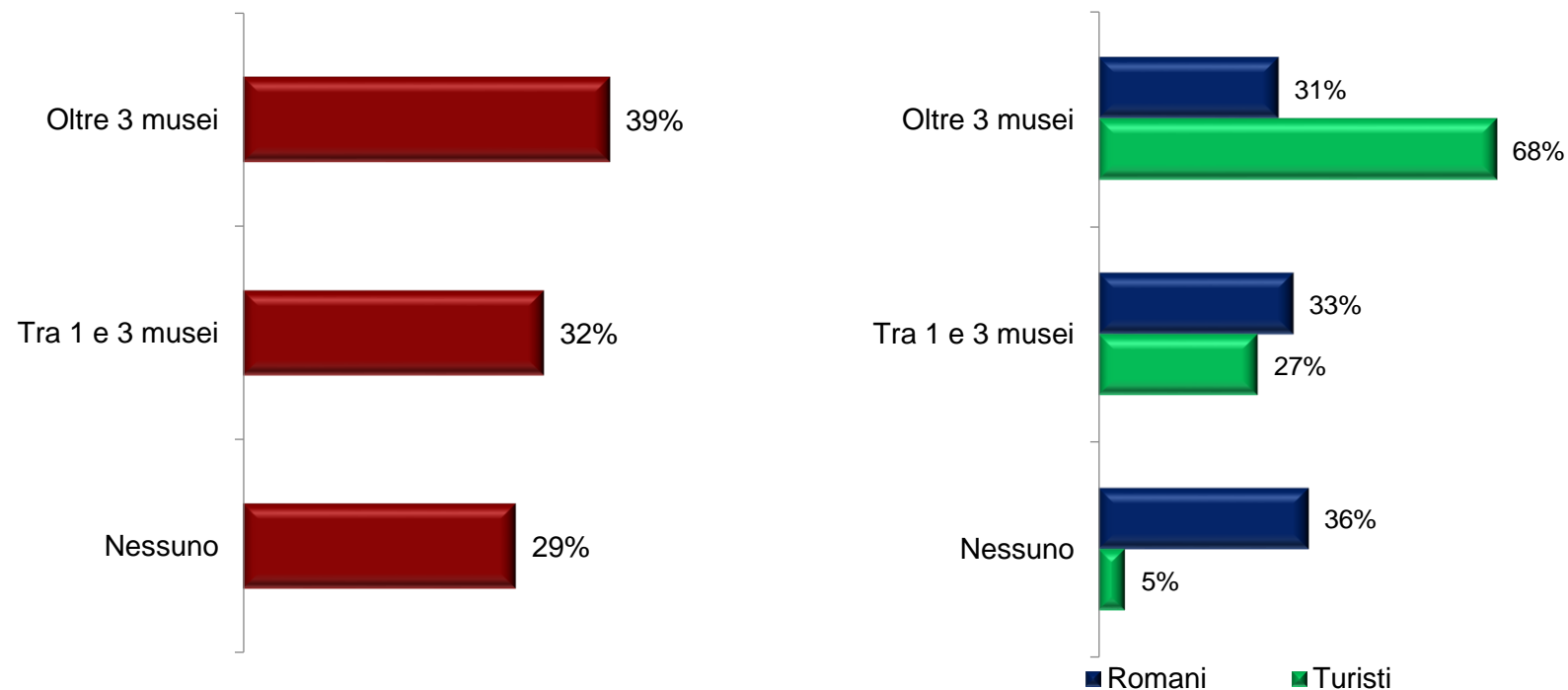


Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 39% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 32% risponde **“tra uno e tre musei”** e il restante 29% **“nessuno”**.

Risulta significativo che ad essere stato in più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i turisti (*cfr.* grafico sottostante a destra), laureati e non hanno utilizzato alcuna card per entrare. Invece ad avere frequentato tra uno e tre musei sono in particolare i visitatori romani, con un titolo di specializzazione post laurea e alcuni di essi hanno usufruito della *MIC Card* per accedere al *Museo Civico di Zoologia*.

Infine a rispondere nessuno sono in prevalenza i residenti a Roma, con titolo di scuola media inferiore/superiore, che sono entrati in tale museo senza alcuna card.



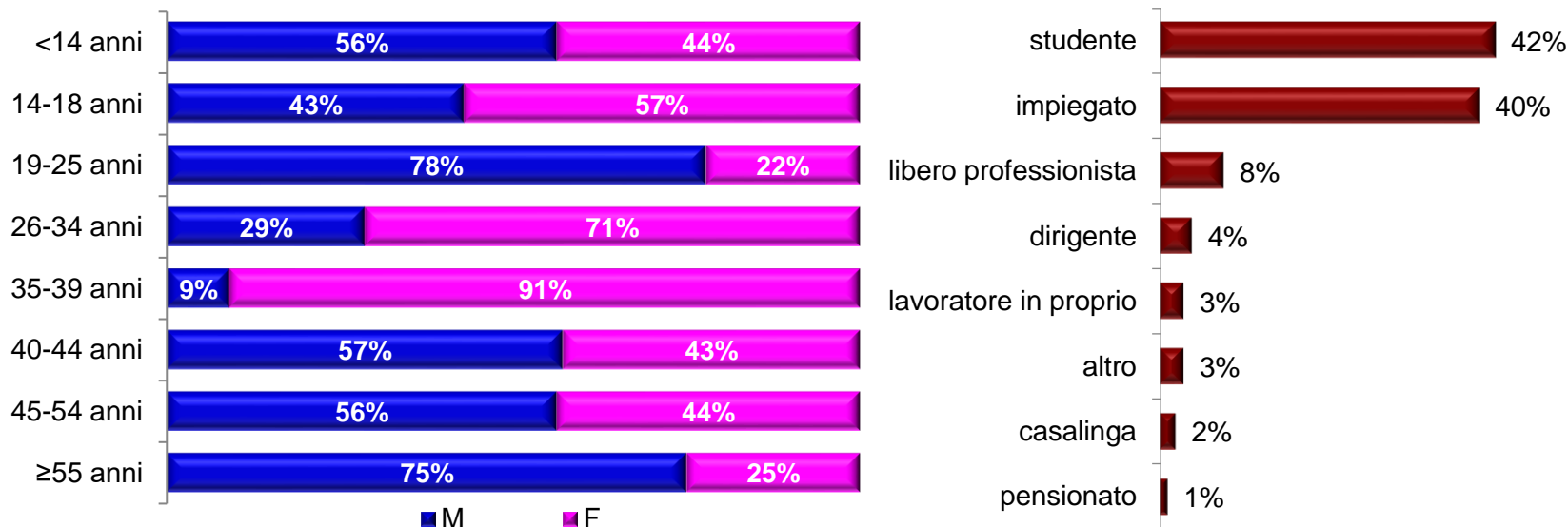
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Il 51% del campione appartiene al **genere maschile** (56% nel 2022), soprattutto nelle fasce dei minori di 14 anni, 19-25 anni e al di sopra dei 40 anni. Invece le donne emergono nelle fasce di età 14-18 anni e 26-39 anni.

La fascia più rappresentata è quella **minori di 14 anni** (32%; nel 2022 era 17%); poi seguono gli adulti di età **40-54 anni**, la cui percentuale complessiva è pari al 30% (lo scorso anno era il 33%).

Il 51% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **diploma inferiore/superiore** (64% nel 2022).

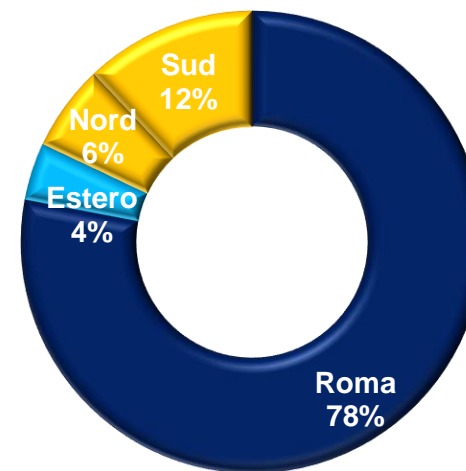
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **studenti** (42%; in aumento dal 33% nella precedente indagine) e gli **impiegati** (passano dal 27% al 40%). In discesa i **liberi professionisti** (da 23% a 8%).



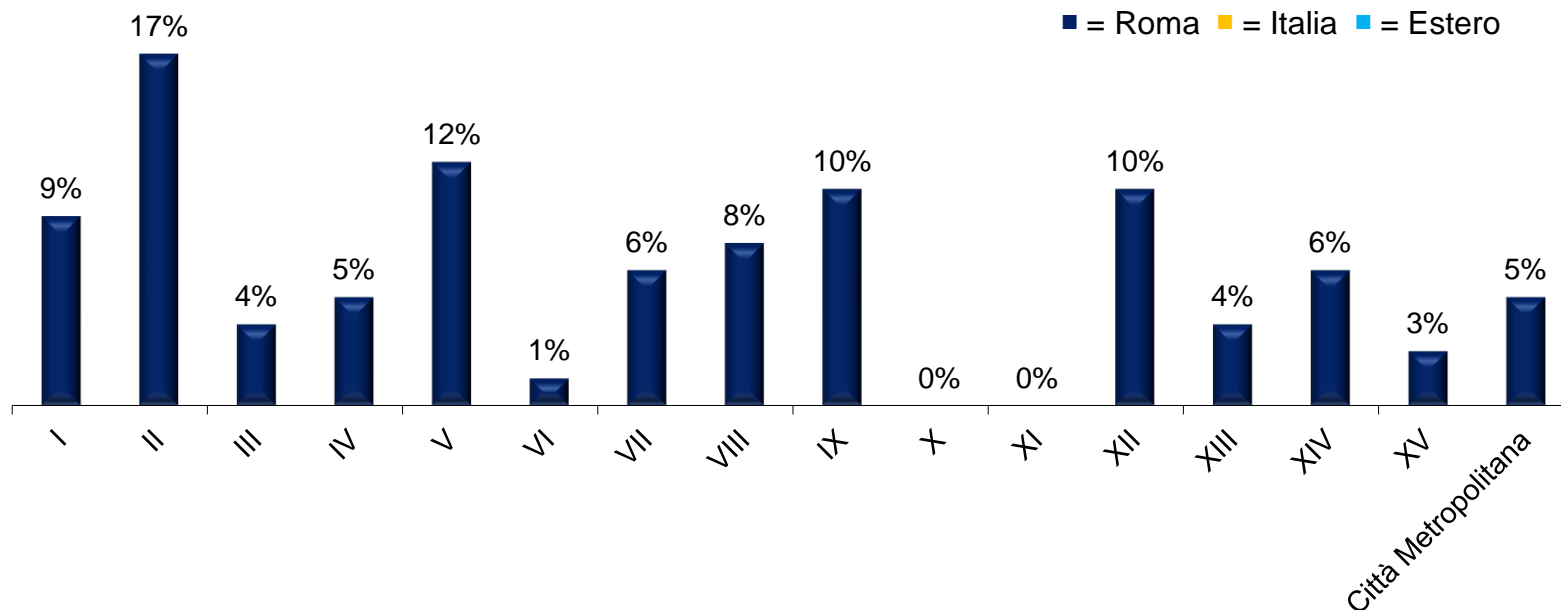
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 78% del campione intervistato è costituito da residenti **romani** (in lieve aumento dal 72% emerso lo scorso anno), mentre coloro che giungono da **altre province italiane** passano dal 12% al 18%. Invece scende notevolmente la percentuale dei turisti **stranieri** (da 16% a 4%).

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza dei romani intervistati: prevalgono i **Municipi II** (17%) e **V** (12%).



■ = 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 biglietteria	Opere della collezione	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Libreria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,231*	0,160	0,016	,265**	,238*	0,138	,360**	0,061	0,175	,287**
Orari di apertura	,231*	1,000	0,125	,200*	0,069	0,031	0,065	0,068	-0,004	0,222	0,090
Personale di biglietteria	0,160	0,125	1,000	0,134	0,082	0,079	,325**	,300**	,294**	,444**	0,078
Opere della collezione	0,016	,200*	0,134	1,000	0,160	,250*	,262**	,354**	-0,115	,393**	0,181
Supporti informativi	,265**	0,069	0,082	0,160	1,000	,588**	0,187	,321**	0,167	0,193	,364**
Supporti digitali	,238*	0,031	0,079	,250*	,588**	1,000	0,150	,535**	0,189	,347**	,428**
Segnaletica interna	0,138	0,065	,325**	,262**	0,187	0,150	1,000	,324**	0,167	0,206	,239*
Posti a sedere	,360**	0,068	,300**	,354**	,321**	,535**	,324**	1,000	,372**	,487**	,463**
Pulizia del sito	0,061	-0,004	,294**	-0,115	0,167	0,189	0,167	,372**	1,000	,304*	-0,028
Libreria	0,175	0,222	,444**	,393**	0,193	,347**	0,206	,487**	,304*	1,000	,450**
Esperienza complessiva	,287**	0,090	0,078	0,181	,364**	,428**	,239*	,463**	-0,028	,450**	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).

Le variabili non ritenute significative rispetto all'esperienza complessiva sono state escluse dalla tabella laterale.

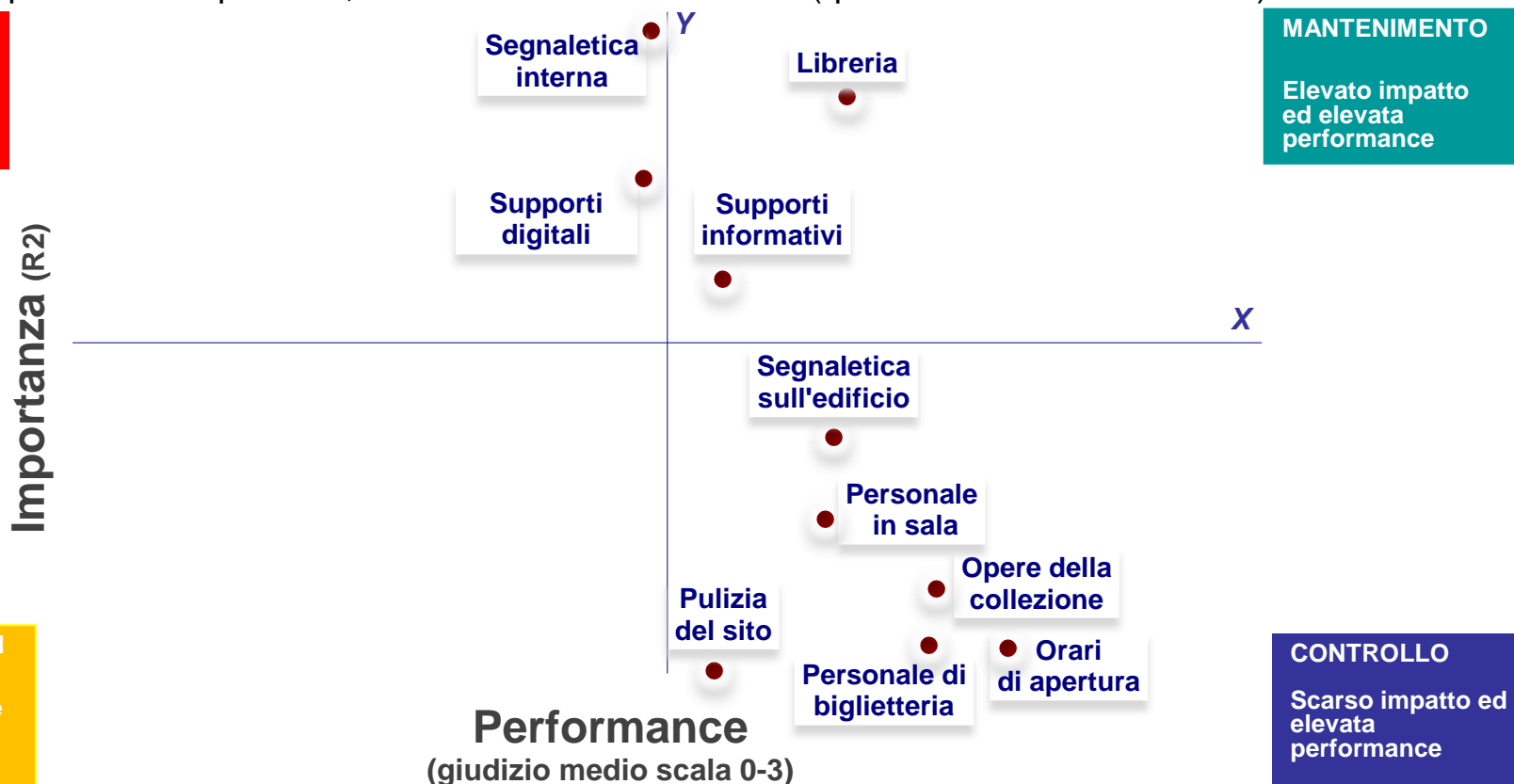
Per il *Museo Civico di Zoologia* la **segnaletica interna**, la **libreria** ed i **supporti digitali** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Segnaletica interna	0,463
Libreria	0,450
Supporti digitali	0,428
Supporti informativi	0,364
Segnaletica sull'edificio	0,287
Personale in sala	0,239

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **libreria** ed i **supporti informativi** si collocano nel quadrante in alto a destra nella mappa, tra gli aspetti ritenuti sia importanti che soddisfacenti. Invece la **segnaletica interna** ed i **supporti digitali** emergono tra i 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.

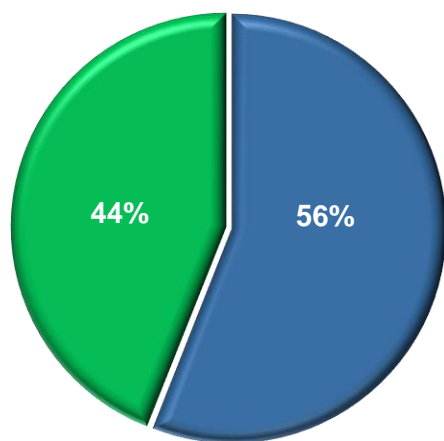
Cluster Analysis

L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine (la segnaletica sull'edificio non è risultata significativa per tale analisi).

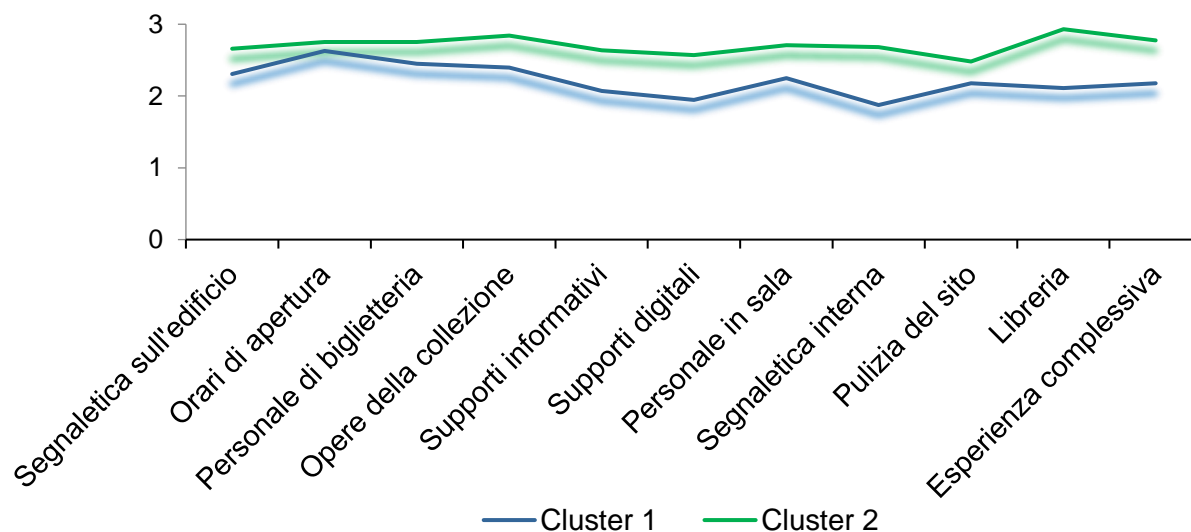
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (56 individui per il *Cluster 1* e 44 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che la 2° tipologia dei **Molto soddisfatti** mostra un giudizio complessivo tendenzialmente più alto su vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza donne; turisti italiani; di età adulta 35-64 anni; con un titolo di laurea; impiegati e liberi professionisti; nuovi visitatori; scoprono il museo tramite passaparola e internet; vengono con la famiglia o in coppia; giudizio uguale alle attese o ne sono privi.

Cluster 2 – Molto soddisfatti: in prevalenza uomini; romani; di età giovane fino ai 34 anni; con titolo di diploma inferiore/superiore; studenti; alcuni già stati al *Museo Civico di Zoologia*; scoprono il museo tramite scuola/università e perché sono residenti a Roma; vengono con gli amici o un gruppo organizzato; giudizio superiore alle aspettative.



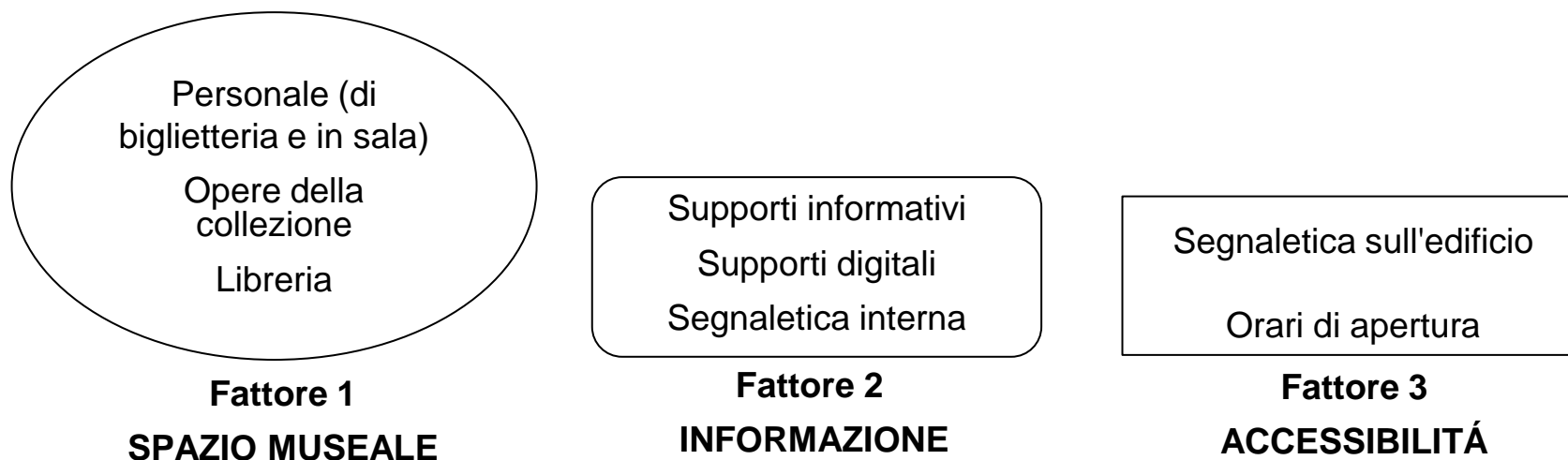
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

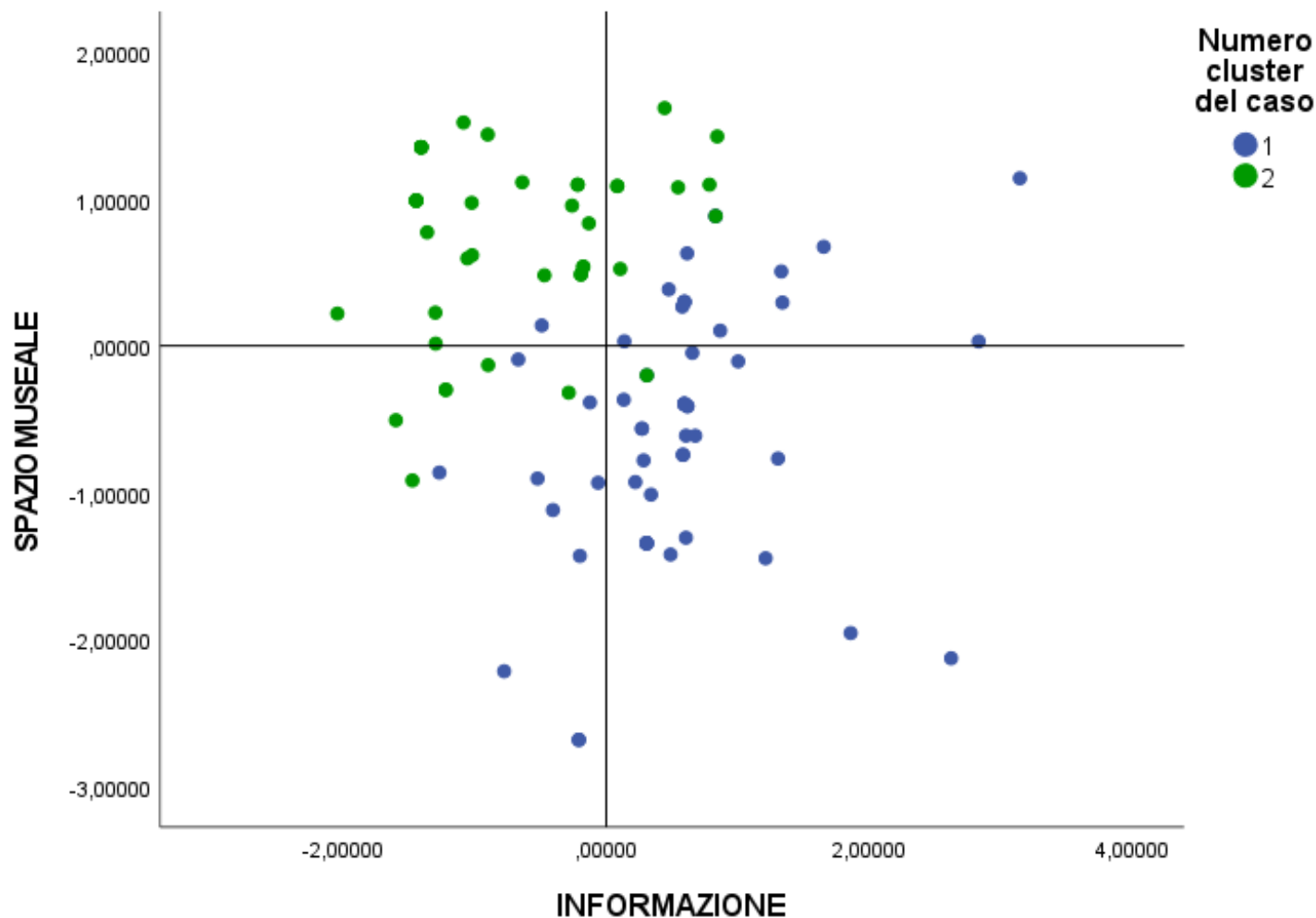
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (la pulizia del sito è stata esclusa poiché non è risultata significativa per questo tipo di analisi).

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 3 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, in particolare sul fattore 2 (*Informazione*).



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 81**

SUPPORTI INFORMATIVI maggiori informazioni in inglese (5); più nomi e descrizioni per i bambini (4); altro (1). **Totale 10**

SUPPORTI DIGITALI incrementare la parte multimediale del museo, renderlo più interattivo. **Totale 7**

ALTRO. **Totale 5**

TOTALE 22 SUGGERIMENTI
Museo Civico di Zoologia

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

Ha utilizzato una card per entrare nel museo? Sì (quale? Roma Pass MIC Card) No

La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo?

stampa (quotidiani/riviste) stendardo sull'edificio scuola-università
 www.museiincomuneroma.it amici/parenti social network
 altri siti internet scuola-università altro.....

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 biglietteria	<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"/>
Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti digitali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale 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"/>
Libreria	<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

Titolo di studio: scuola dell'obbligo studi superiori laurea post laurea

Professione: impiegato dirigente studente pensionato libero professionista casalinga operaio disoccupato altro.....

Provenienza: Roma (Municipio:) Altra Provincia italiana:..... Altra Nazionalità:.....