

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 2024-2025
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato una card per entrare nel museo
- Come è venuto a conoscenza della card
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo museo ad amici/parenti
- 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. **101** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) **dal 7 all'11 ottobre** presso il **Museo Civico di Zoologia** (gli intervistati rappresentano il 60% degli ingressi totali al museo nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

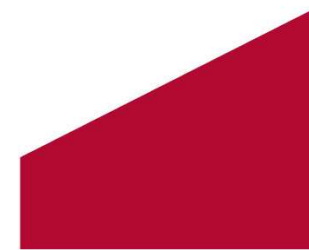
Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento poiché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 3,34\%$.

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 2025, 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 molto buono, con una media di **2,69** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale di biglietteria** (2,84), la **libreria** (2,78), la **segnaletica sull'edificio** (2,73), gli **orari di apertura** (2,73) e la **pulizia del sito** (2,69).

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

La **segnaletica interna** e le **opere della collezione** sono le variabili ritenute più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la quasi totalità da **romani** (95% sul totale), **impiegati** (52%), **diplomati** (45%), soprattutto di età adulta **40-54 anni** (48% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di chi è venuto a sapere del museo tramite **passaparola** (39%); seguono **www.museiincomuneroma.it** e **canali social** (20%) e la voce **da sempre/non ricorda** (17%).

È significativo che a rispondere *passaparola*, *www.museiincomuneroma.it* e *canali social* siano soprattutto i nuovi visitatori, diplomati, nel complesso abbastanza soddisfatti. Invece la voce *da sempre/non ricorda* emerge per coloro che sono già stati al *Museo Civico di Zoologia*, laureati, in generale molto soddisfatti.

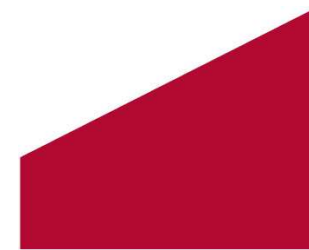


Tabella riassuntiva

Museo Civico di Zoologia 2025	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,73	3,00	101	0	0,488	75%	0%	98%
Orari di apertura	2,73	3,00	101	0	0,445	73%	0%	100%
Personale di biglietteria	2,84	3,00	101	0	0,367	84%	0%	100%
Opere della collezione	2,62	3,00	101	0	0,507	63%	0%	99%
Supporti informativi	2,55	3,00	101	0	0,608	60%	1%	96%
Supporti digitali	2,44	3,00	100	1	0,756	57%	3%	90%
Personale in sala	2,61	3,00	80	21	0,626	68%	1%	95%
Segnaletica interna	2,61	3,00	101	0	0,565	65%	0%	96%
Pulizia del sito	2,69	3,00	101	0	0,505	71%	0%	98%
Libreria	2,78	3,00	100	1	0,416	78%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,69	3,00	101	0	0,464	69%	0%	100%

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

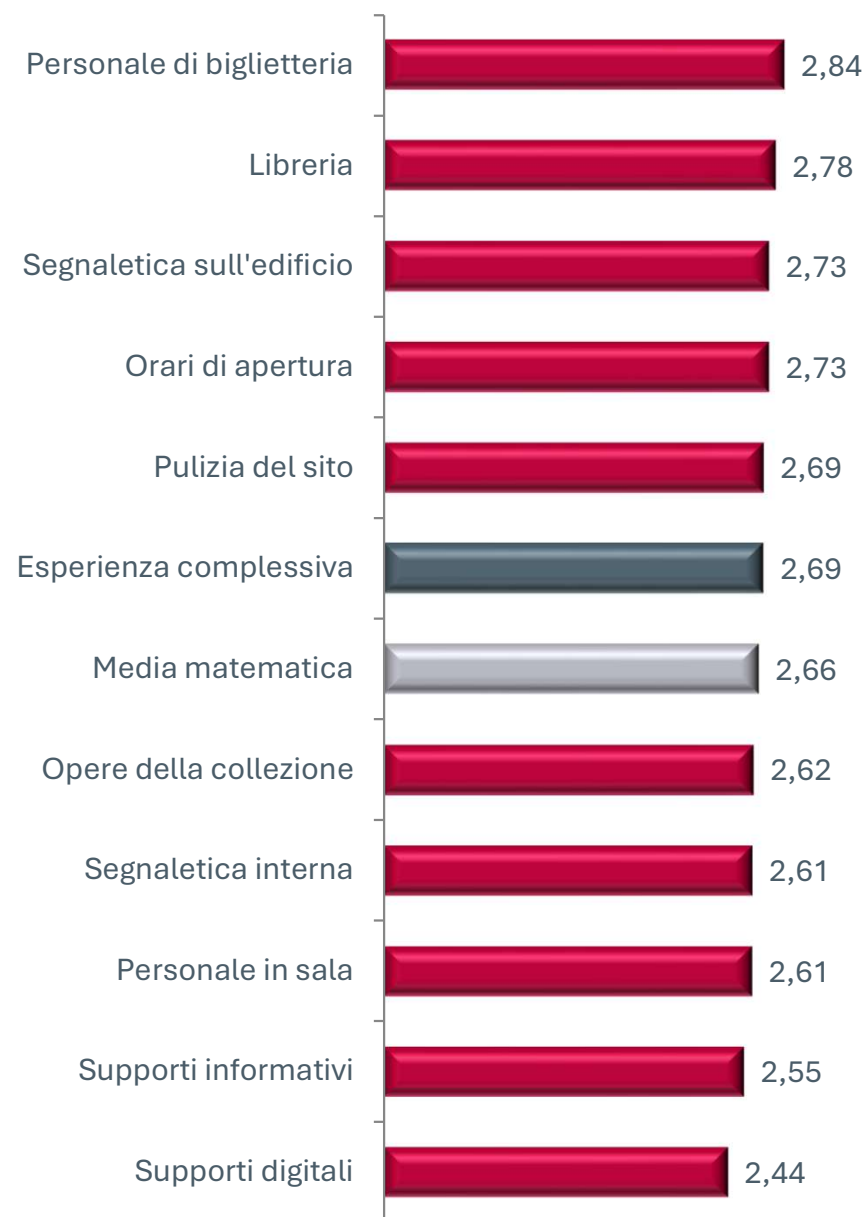
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,66).

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 emergono il **personale di biglietteria**, la **libreria**, la **segnaletica sull'edificio**, gli **orari di apertura** e la **pulizia del sito**.

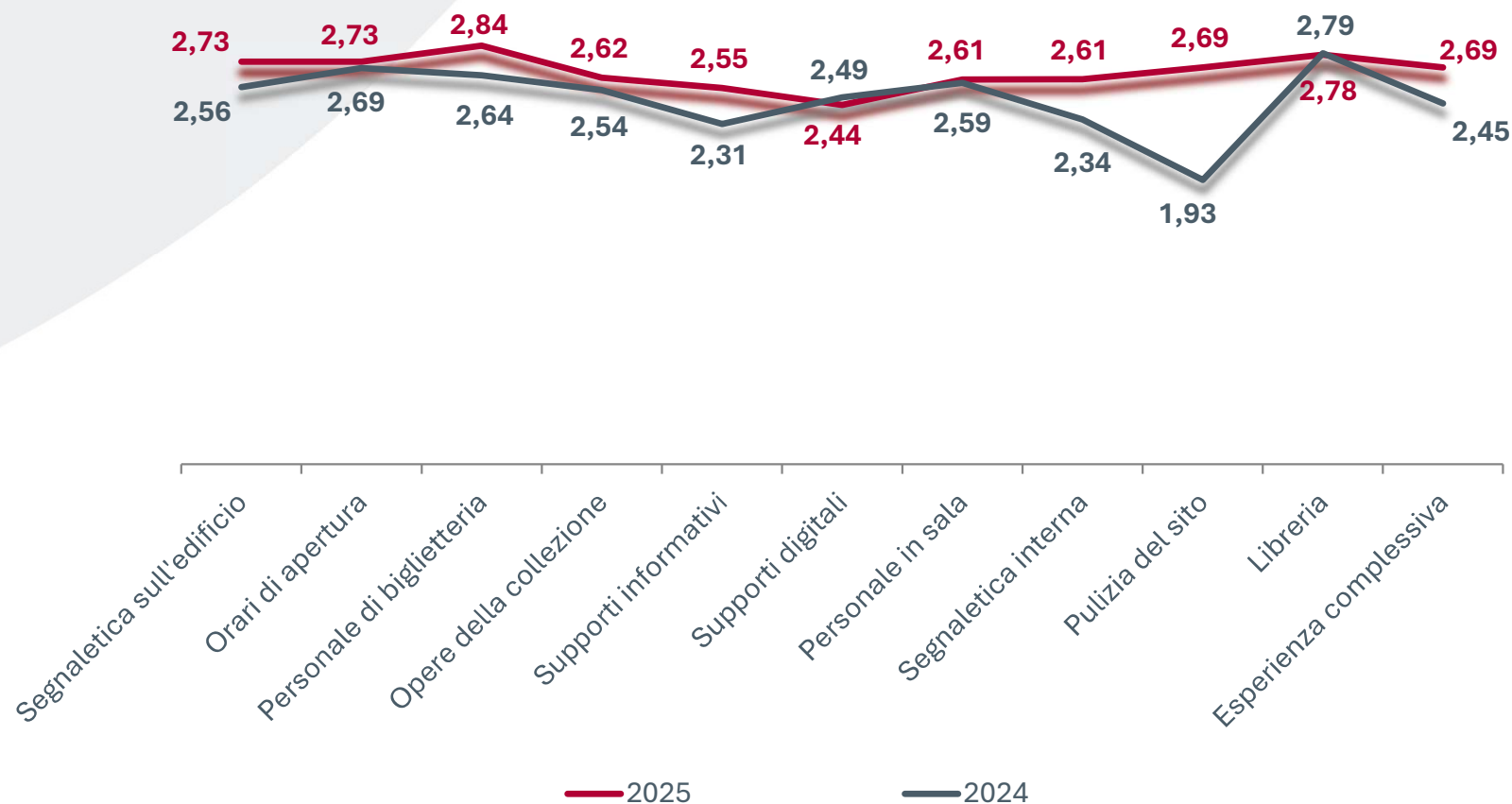
Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2024-2025

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

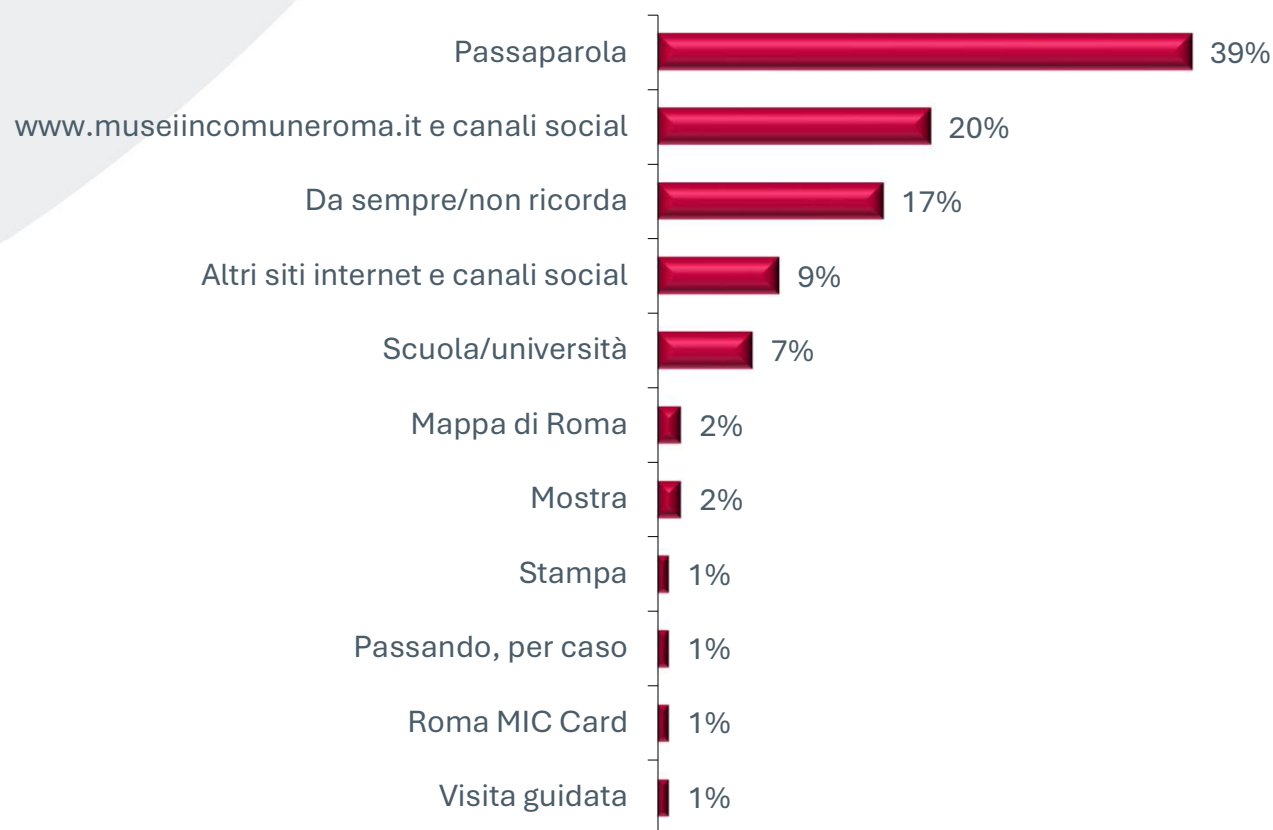
Si evidenzia un incremento generale della soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sulla **segnaletica interna** e la **pulizia del sito**. Sono in lieve discesa solo le medie relative ai **supporti digitali** e alla **libreria**, seppure i valori restino ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 39% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo tramite “**passaparola**”; poi seguono le voci “**www.museiincomuneroma.it e canali social**” (20%) e “**da sempre/non ricorda**” (17%).

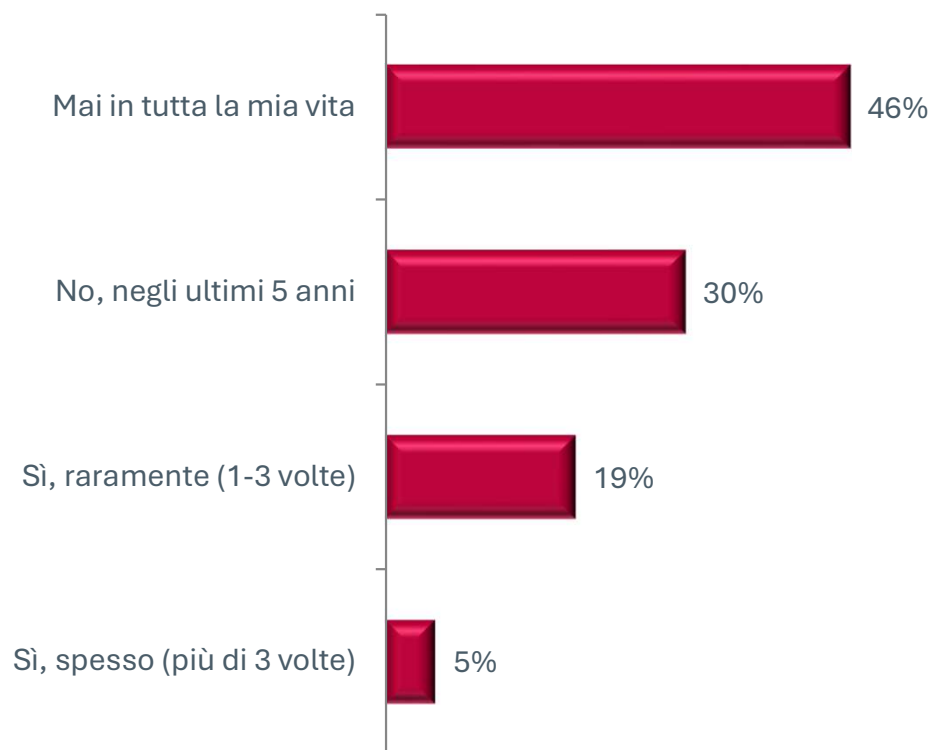
È significativo che a rispondere passaparola, www.museiincomuneroma.it e canali social siano soprattutto i nuovi visitatori, diplomati, nel complesso abbastanza soddisfatti. Invece la voce da sempre/non ricorda emerge per coloro che sono già stati al *Museo Civico di Zoologia*, laureati, in generale molto soddisfatti.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Il 24% degli intervistati dichiara **di essere già stato** al *Museo Civico di Zoologia* (di cui il 19% “*raramente, da una a tre volte*” e il 5% “*spesso, più di tre volte*”), mentre il 46% vi si è recato per la prima volta e il restante 30% non vi è stato negli ultimi cinque anni.

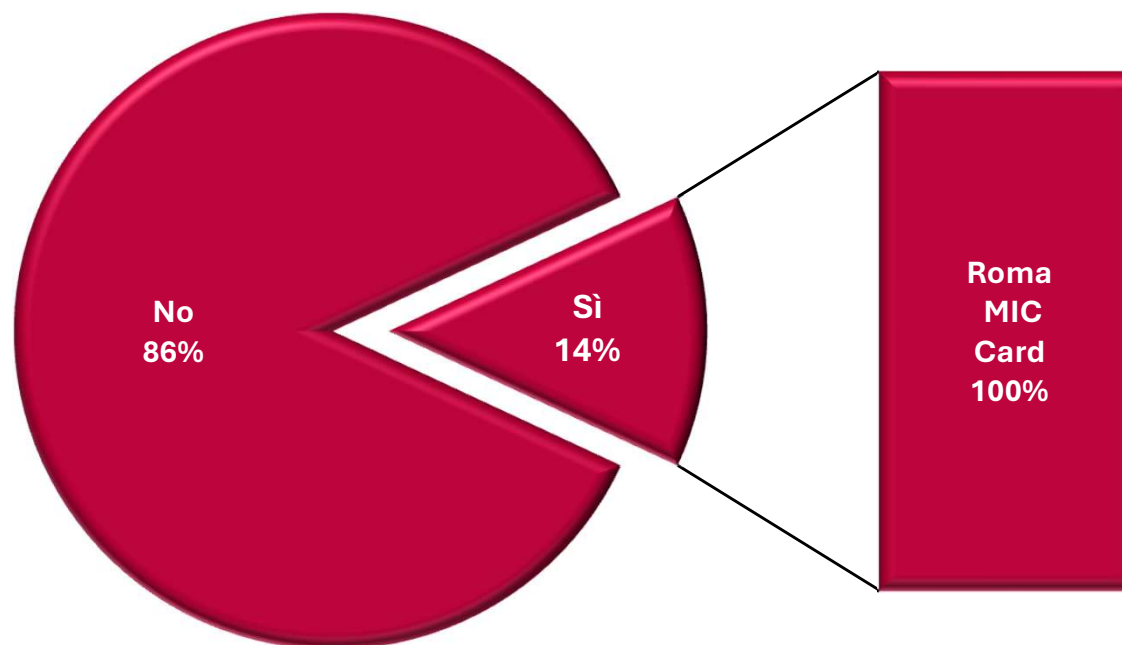
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano in prevalenza i diplomati, in generale molto soddisfatti, il cui giudizio è superiore alle aspettative e hanno frequentato meno di tre musei nell’ultimo anno. Invece ad essere già stati al museo sono principalmente coloro che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea, nel complesso abbastanza soddisfatti, con giudizio uguale alle proprie attese e in quest’ultimo anno sono stati in più di tre musei.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

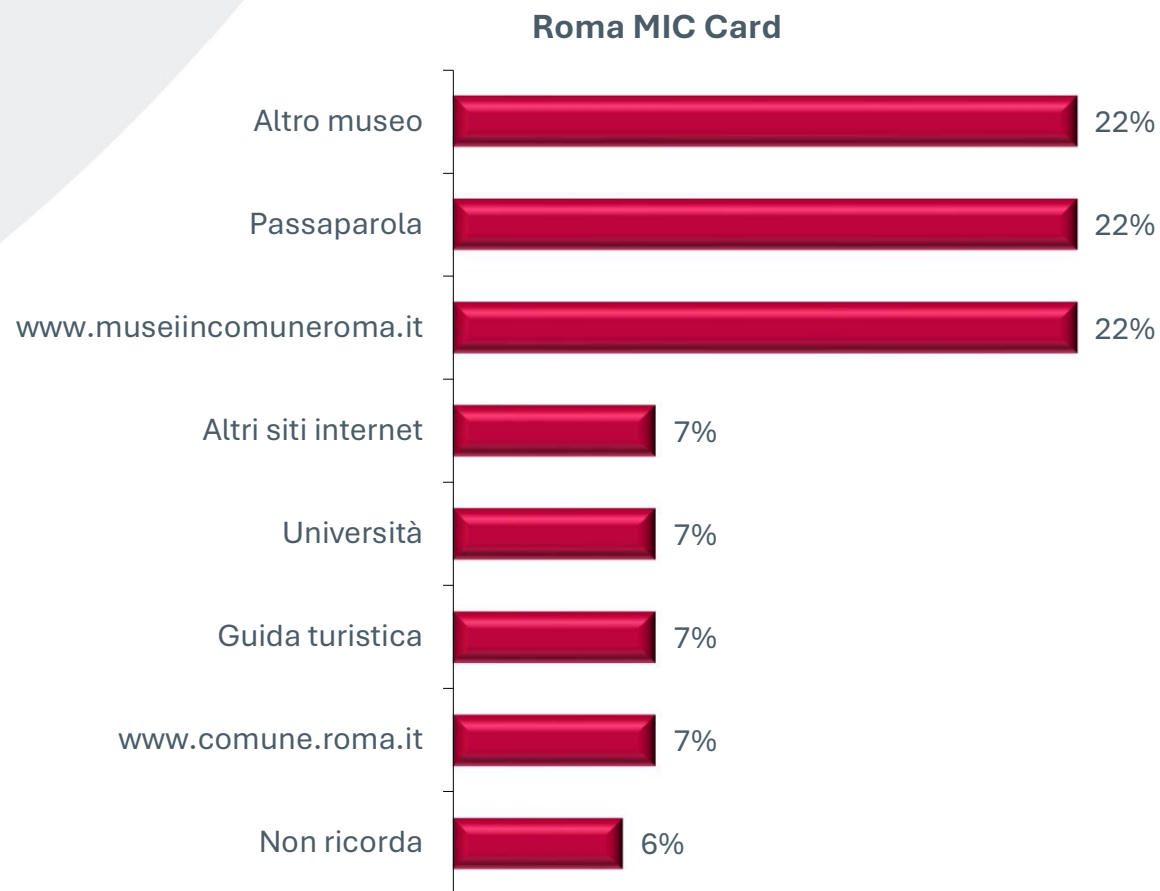
L'86% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nel museo, mentre il restante 14% ne ha usufruito (di cui il 100% si riferisce alla **Roma MIC Card**).

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i visitatori di età 26-34 anni e al di sopra dei 55 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea. Invece a non avere usufruito di alcuna card per entrare in questo museo sono principalmente i giovani di età inferiore ai 25 anni oppure coloro che hanno un'età compresa tra i 35 e 54 anni, diplomati.



Come è venuto a conoscenza della card

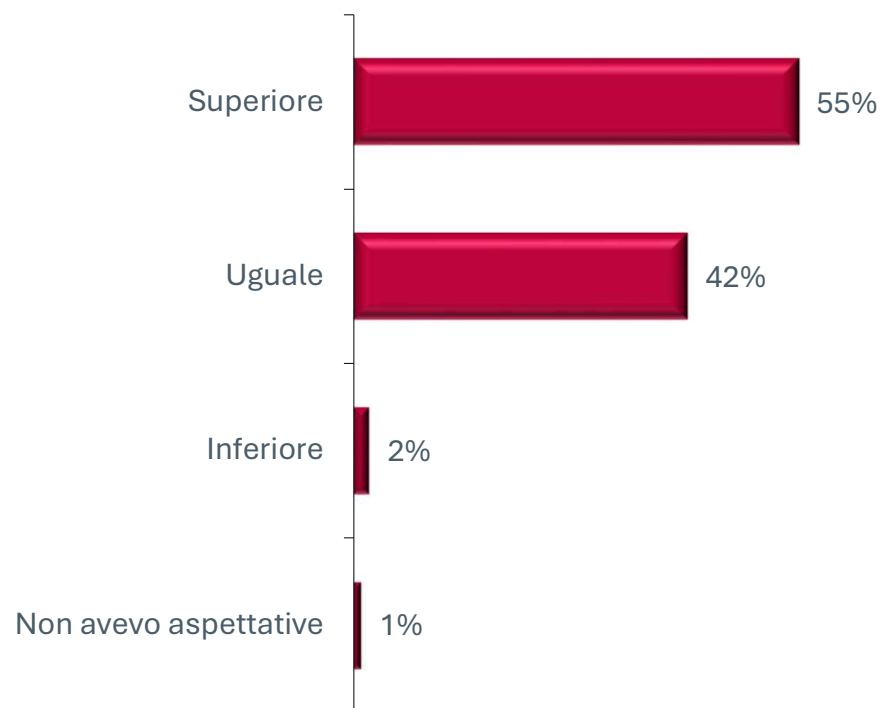
Analizzando la domanda su come gli intervistati siano venuti a conoscenza della card utilizzata (14% sul campione totale, *cfr.* slide precedente), per la *Roma MIC Card* emergono in particolare le seguenti voci: “**altro museo**”, “**passaparola**” e “**www.museiincomuneroma.it**” (22% per ciascuna).



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 55% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 42% è uguale, mentre solo il 2% ritiene tale museo inferiore rispetto alle aspettative. Il restante 1% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano in particolare i nuovi visitatori, diplomati, in generale molto soddisfatti, sono stati in meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad avere un giudizio uguale alle attese sono soprattutto i visitatori già stati al *Museo Civico di Zoologia*, laureati, nel complesso abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva e hanno frequentato più di tre musei negli ultimi dodici mesi.



Consiglierebbe questo museo ad amici/parenti

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**, ovvero 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 questo museo è pari al **68%**.

Inoltre, si evidenzia che il 32% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre nessuno degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).

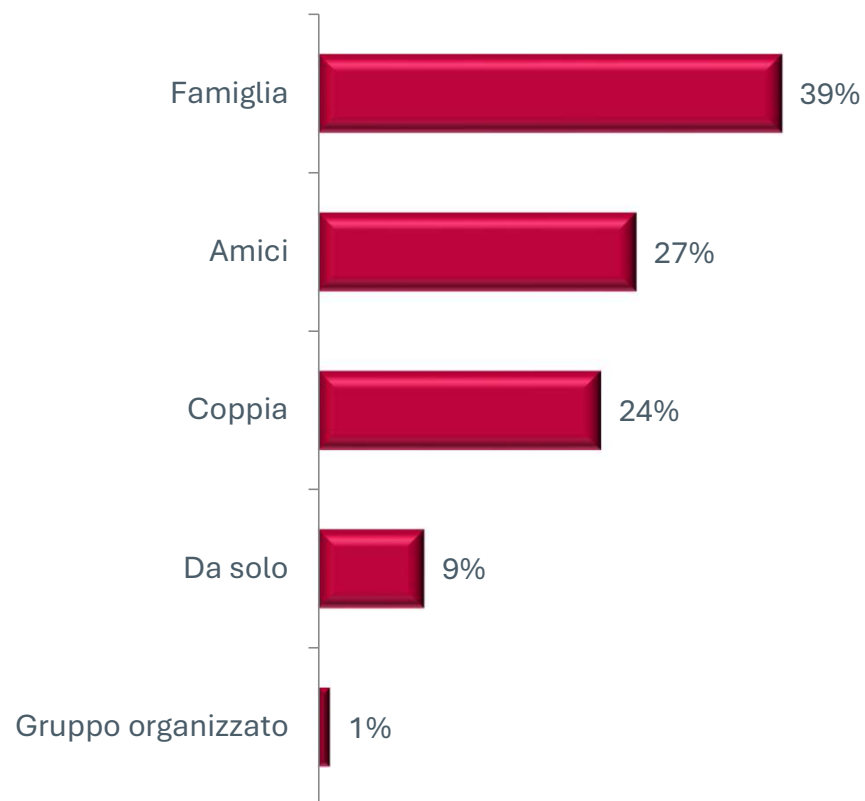


NET PROMOTER SCORE										
Museo Civico di Zoologia 2025										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	2	0	5	27	45	24
0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	27%	44%	24%
DETRATTORI = 0%							PASSIVI= 32%		PROMOTORI= 68%	
68%-0%=68%										

Con chi ha visitato il museo

Il 39% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la propria “**famiglia**”, il 27% insieme agli “**amici**”, il 24% in “**coppia**”, il 9% “**da solo**” e il restante 1% con un “**gruppo organizzato**”.

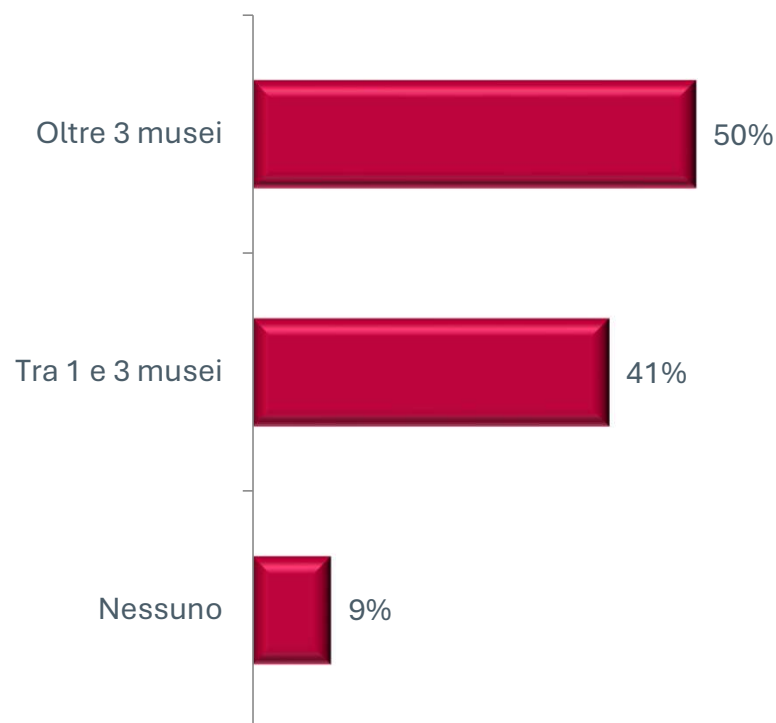
È significativo che a visitare tale museo con la propria famiglia o gli amici siano stati in particolare i turisti, che non hanno utilizzato alcuna card per entrare e hanno visto meno di tre musei nell’ultimo anno. Invece a rispondere in coppia sono principalmente i residenti a Roma, alcuni hanno usufruito della *Roma MIC Card* per accedere al museo e hanno frequentato più di tre musei negli ultimi dodici mesi.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 50% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 41% risponde **“tra uno e tre musei”**, mentre il restante 9% afferma di non essere stato quest'anno in alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i visitatori di età compresa tra i 35 e 64 anni, con titolo di laurea/post laurea, alcuni già stati al *Museo Civico di Zoologia*, in generale abbastanza soddisfatti. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono in prevalenza i giovani fino ai 34 anni oppure gli adulti over 65 anni, diplomati, che vengono per la prima volta al museo e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.



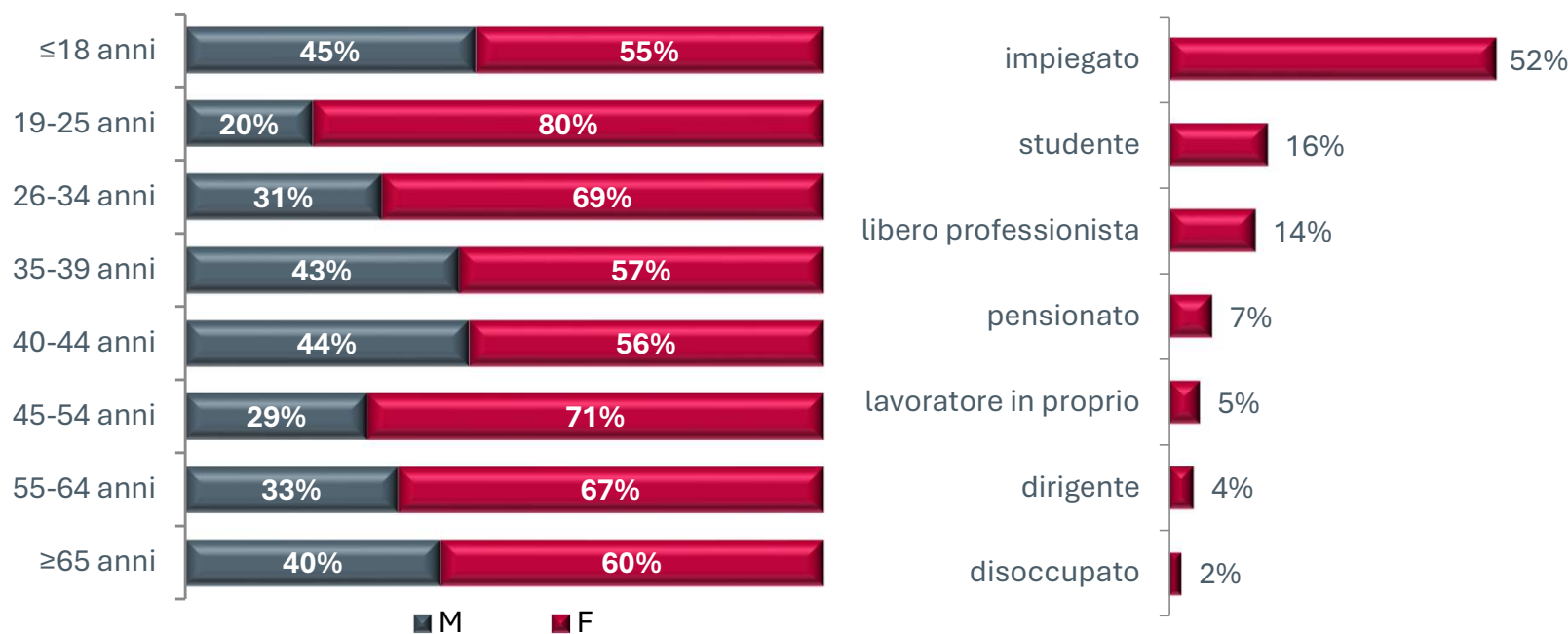
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Il 62% del campione appartiene al **genere femminile**, che prevale in tutte le fasce d'età, soprattutto nelle fasce dei 19-34 anni e al di sopra dei 45 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età **40-54 anni**, che raggiungono complessivamente il 48% sul totale del campione intervistato. Inoltre, si evidenzia che le fasce dei **giovani 14-34 anni** raggiungono il 31% sul totale.

Il 45% del campione dichiara di essere **diplomato**.

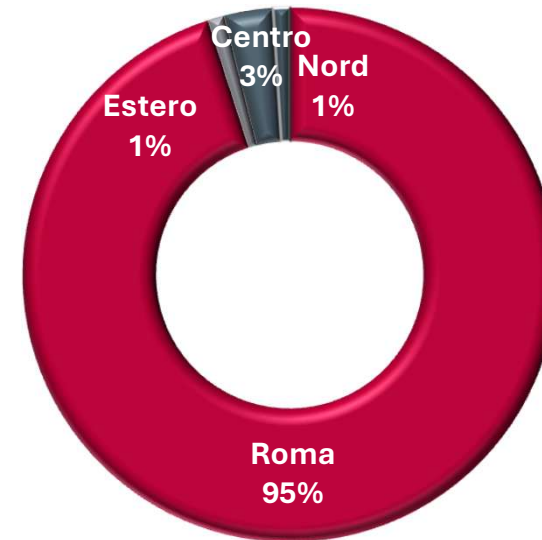
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (52%); poi seguono gli studenti (16%) e i liberi professionisti (14%).



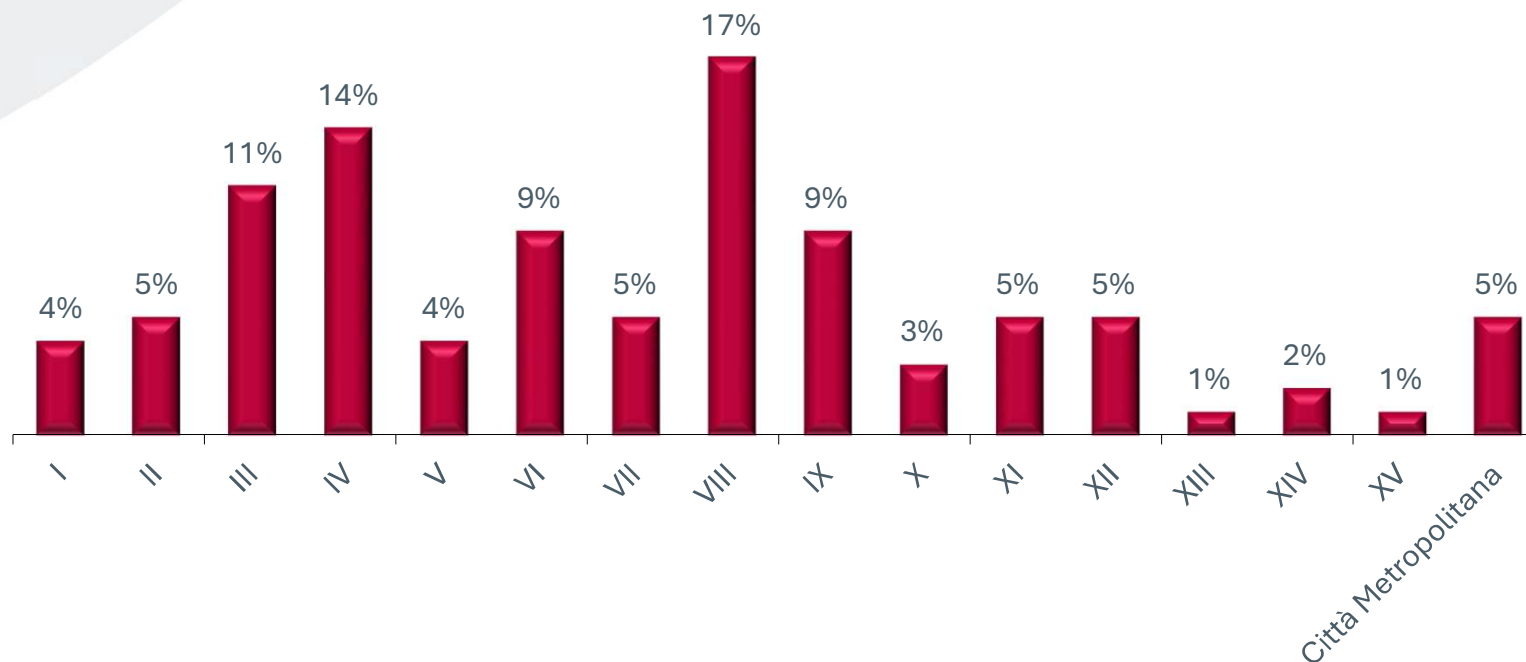
Analisi socio-demografica (provenienza)

Ben il 95% degli intervistati è costituito da **residenti a Roma**, mentre il 4% sono i turisti italiani (di cui il 3% giunge dal *Centro Italia* e l'1% dal *Nord*) e solo un 1% è costituito da coloro che provengono dall'**estero**.

Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sui municipi di residenza dei romani intervistati: prevale il **Municipio VIII** (17% sul totale), seguito dai **Municipi IV** (14%) e **III** (11%).



■ 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	0,123	0,182	,284**	0,154	,332**	0,055	,271**	0,098	-0,142	,361**
Orari di apertura	0,123	1,000	-0,078	0,017	0,013	-0,142	0,049	0,101	0,004	0,166	0,132
Personale di biglietteria	0,182	-0,078	1,000	0,192	0,126	0,114	0,090	,268**	0,018	0,032	,240*
Opere della collezione	,284**	0,017	0,192	1,000	0,057	0,087	,325**	,364**	0,147	0,156	,436**
Supporti informativi	0,154	0,013	0,126	0,057	1,000	,486**	-0,024	,431**	0,093	0,039	0,186
Supporti digitali	,332**	-0,142	0,114	0,087	,486**	1,000	0,038	,339**	0,003	-0,003	,232*
Personale in sala	0,055	0,049	0,090	,325**	-0,024	0,038	1,000	0,114	0,021	0,034	,353**
Segnaletica interna	,271**	0,101	,268**	,364**	,431**	,339**	0,114	1,000	0,132	0,034	,440**
Pulizia del sito	0,098	0,004	0,018	0,147	0,093	0,003	0,021	0,132	1,000	0,093	,288**
Libreria	-0,142	0,166	0,032	0,156	0,039	-0,003	0,034	0,034	0,093	1,000	,218*
Esperienza complessiva	,361**	0,132	,240*	,436**	0,186	,232*	,353**	,440**	,288**	,218*	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.

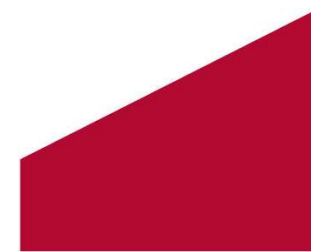
Correlazione 2/2

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 complessiva del museo (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

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

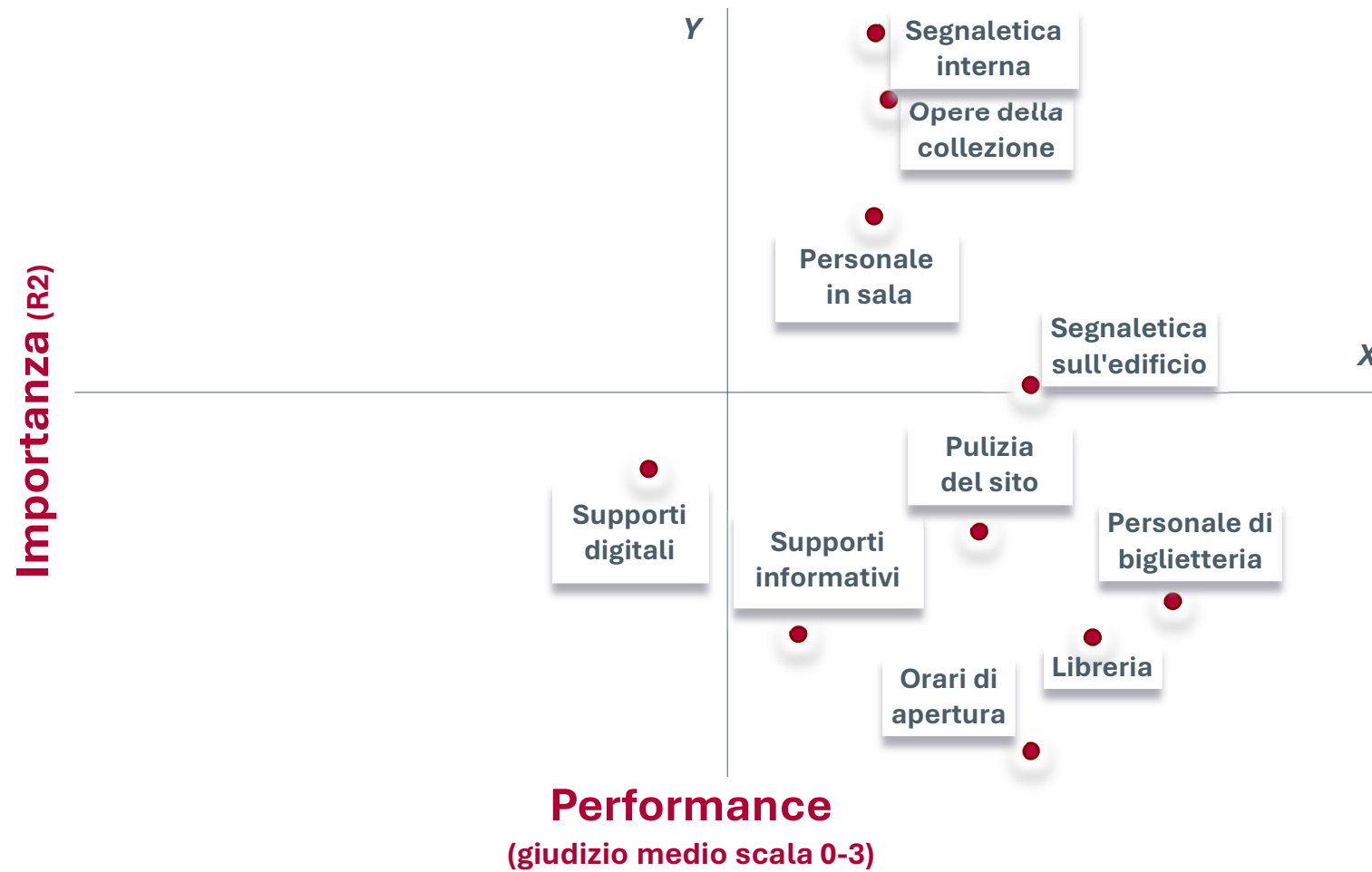
Per il *Museo Civico di Zoologia* la **segnaletica interna** e le **opere della collezione** sono le variabili che risultano più correlate al giudizio generale.

Coefficienti di correlazione di Spearman sul giudizio generale	
Segnaletica interna	0,440
Opere della collezione	0,436
Segnaletica sull'edificio	0,361
Personale in sala	0,353
Pulizia del sito	0,288
Personale di biglietteria	0,240
Supporti digitali	0,232
Libreria	0,218



Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **segnaletica interna** e le **opere della collezione** rappresentano gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti nella mappa sottostante e si trovano nel quadrante in alto a destra, insieme al **personale in sala**, sebbene quest'ultimo sia posizionato più in basso. Invece la **segnaletica sull'edificio** è borderline, mentre nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra). Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano gli aspetti che risultano di minore impatto sul giudizio generale, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



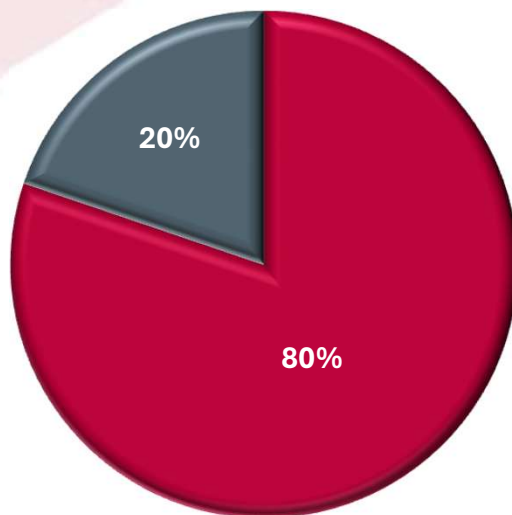
Cluster Analysis

L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

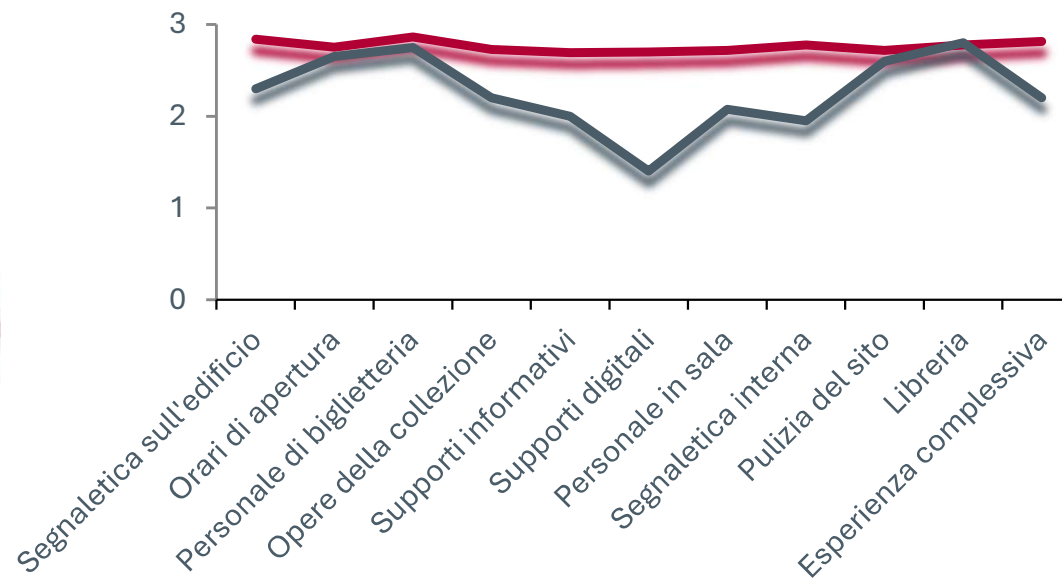
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (**81** individui per il *Cluster 1* e **20** per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

Cluster 1 – Molto soddisfatti: visitatori minorenni e di età 40-54 anni; titolo di diploma inferiore/superiore; studenti e impiegati; vengono per la prima volta al museo; ne vengono a conoscenza tramite passaparola; vi si recano soprattutto con gli amici o la propria famiglia; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno; giudizio superiore alle aspettative.

Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti: visitatori di età 26-39 anni e ≥ 55 anni; titolo di laurea/post laurea; liberi professionisti e pensionati; alcuni già stati in tale museo; ne vengono a conoscenza tramite www.museiincomuneroma.it e canali social; vi si recano soprattutto in coppia; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno; giudizio uguale alle aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2

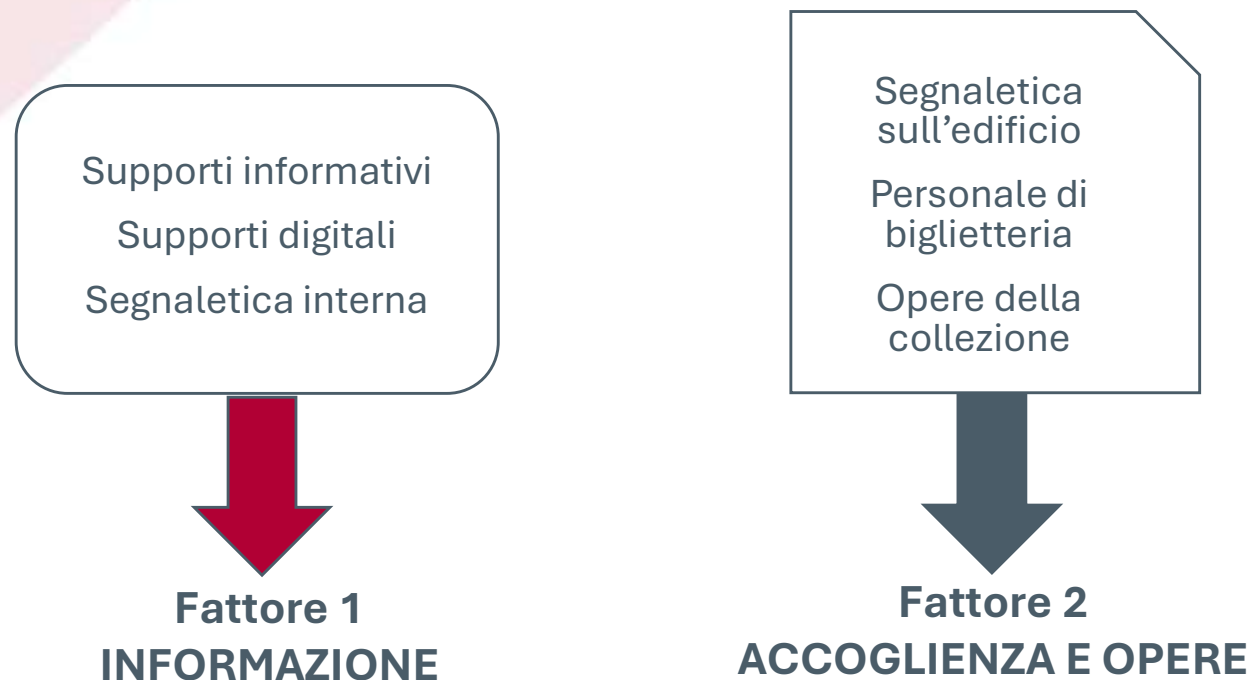


— Cluster 1 — Cluster 2

Analisi Fattoriale

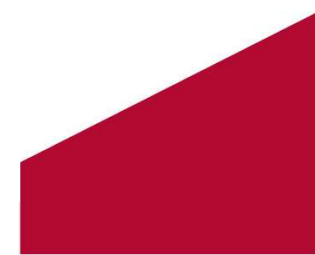
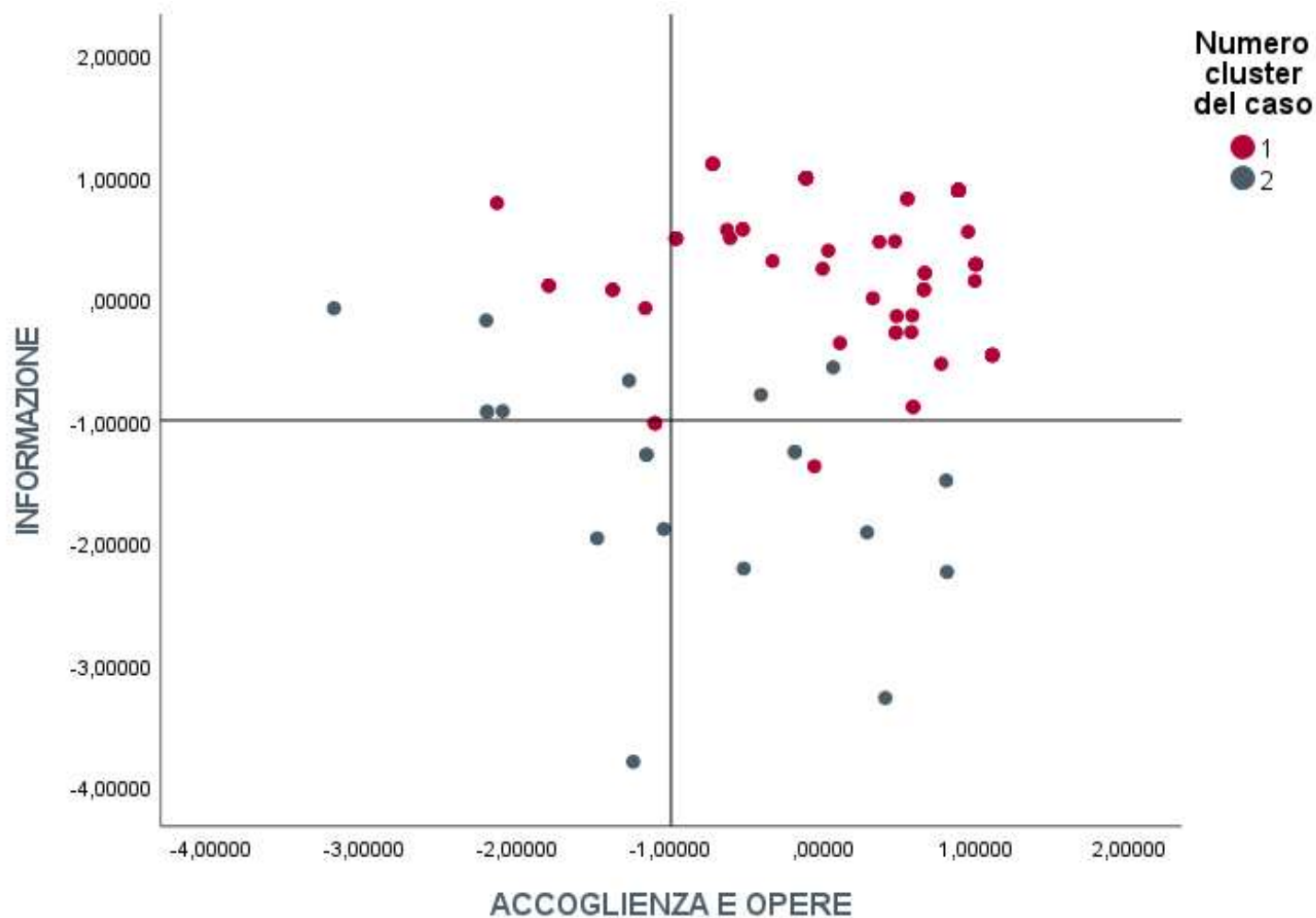
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (gli orari di apertura, il personale in sala, la pulizia e la libreria sono stati esclusi poiché non sono risultati significativi per questo tipo di analisi).

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 2 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1 mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori, mentre il Cluster 2 rileva una più ampia dispersività di giudizi, soprattutto sul Fattore 1 (“Informazione”).



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 82**

ALLESTIMENTO da modernizzare (5); altro (2). **Totale 7**

SUPPORTI INFORMATIVI anche in altre lingue (3); altro (3).
Totale 6

ALTRO. **Totale 8**

TOTALE 21 SUGGERIMENTI

Allegato 1 – Questionario (fronte)

Questionario
Indagine Sistema Musei in Comune

Customer Satisfaction
M ICS 20 ITA ING 2025

MUSEO/MUSEUM: _____ **DATA/DATE:** ___/___/___ **ORA/HOUR:** ___/___

Buongiorno, può dedicarmi pochi minuti per rispondere ad alcune domande sui servizi offerti da questo Museo per aiutarci a migliorarne la qualità e rendere il più agevole possibile la visita?
Good morning, can I have few minutes of your time to ask you some questions about the service provided by this Museum in order to improve the quality and make your visit as comfortable as possible?

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo? In the last five years, have you already visited this museum?

Mai in tutta la mia vita/ Never Sì, da 1 a 3 volte/ Yes, 1-3 times
 No, negli ultimi 5 anni/ Not in the last 5 years Sì, più di 3 volte/ Yes, more than 3 times

Ha utilizzato una card per entrare nel museo? Did you use any card to enter in the museum?

Sì/ Yes, I did (quale?/which? ROMA PASS ROMA MIC CARD) No/ No, I didn't

Se sì, come è venuto a conoscenza della card? If yes, how did you find out this card?.....

Come è venuto a conoscenza del museo? How did you find out this museum?

stampa (quotidiani/riviste)/ press (newspapers/magazines) passaparola (amici/parenti)/ friends&relatives
 www.museiincomune.it-sito del museo e canali social/ museum website scuola-università/ school or university
 altri siti e canali social/ other websites and social media guida turistica cartacea/ guide book
 passando per caso/ passing by mappa di Roma/ map of Rome
 affissioni pubblicitarie – schermi LED/ billboards–LED screens mostra o evento/ exhibition or event
 da sempre-non ricordo/ since forever-do not remember altro/ other (specificare/ specify.....)

Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala: <i>Please rate your degree of satisfaction with each of the items listed below, according to the scale:</i>	Molto soddisfatto <i>Very satisfied</i>	Abbastanza soddisfatto <i>Quite satisfied</i>	Poco soddisfatto <i>Slightly satisfied</i>	Per niente soddisfatto <i>Not satisfied at all</i>
Segnaletica-standardo sull'edificio/ Banner on the building	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura del museo/ Museum opening hours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di biglietteria-accoglienza/ Ticket office-welcome staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guardaroba/ Cloakroom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opere della collezione/ Permanent collection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti informativi (pannelli e didascalie)/ Information tools	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti digitali/ Digital teaching aids (video-computer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di assistenza in sala/ Attendant service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segnaletica interna/ Sign system	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia del sito/ Cleanliness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Libreria/ Bookshop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caffetteria/ Café	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio generale/ Overall Museum Experience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle aspettative il museo è/ *With respect to your expectations, the museum is:*

Superiore alle aspettative/ Higher than expectations Uguale alle aspettative/ Equal to the expectations
 Inferiore alle aspettative/ Lower than expectations Senza aspettative/ No expectations



Zetema Progetto Cultura S.r.l.
Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma
Tel 06 82077.1 / Fax 06 82077.105
info@zetema.it - direzione@pec.zetema.it

www.zetema.it