

Indagini di Customer Satisfaction

***Planetario di Roma***

## 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 Planetario
- In passato è già stato al Planetario
- Ha utilizzato la Roma MIC Card
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe gli spettacoli visti ad amici/parenti
- Con chi ha visto lo spettacolo
- 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. **242** questionari somministrati a campione attraverso il metodo **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) **dal 23 al 28 dicembre** presso il **Planetario di Roma** (gli intervistati rappresentano il 16% sul totale degli ingressi totali nel periodo in cui è stata svolta l'indagine). Inoltre, il 28 dicembre sono state effettuate anche delle interviste face-to-face dal personale dell'Ufficio Customer Care con il metodo TAPI (ausilio di tablet).

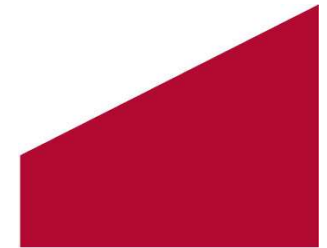
Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento poiché assicura, con una soddisfazione media del 93%, un margine di errore di stima di  $\pm 3,20\%$ .

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 **2,75** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **97%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale di accoglienza** (2,88), la **chiarezza dell'esposizione** (2,84) e i **contenuti dello spettacolo** (2,78).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono nettamente al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della **pubblicità e promozione** (1,96).

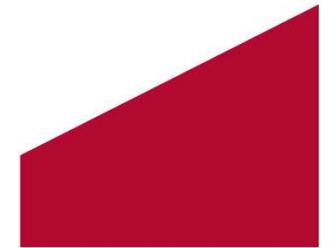
Il **servizio di prenotazione 060608**, il **personale di accoglienza** e i **contenuti dello spettacolo** sono le variabili ritenute più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva.

Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emerge la **comunicazione** (n. 25 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **romani** (82%), **impiegati** (37%) e **studenti** (29%), con **titolo di laurea/post laurea** (48%), di età adulta compresa tra i **35 e 54 anni** (41% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale nettamente la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del *Planetario* attraverso il **passaparola** (56% sul totale); seguono **www.planetariodiroma.it** (18%) e **social network** (10%).

È significativo che il *passaparola* e i *social network* siano i canali prediletti dai giovani fino ai 44 anni, con un diploma di scuola media inferiore/superiore, nuovi visitatori. Invece il sito *www.planetariodiroma.it* emerge soprattutto per gli spettatori di età adulta al di sopra dei 45 anni, laureati, alcuni di essi sono già stati al *Planetario*.



## Tabella riassuntiva

<i>Planetario di Roma 2025</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Servizio prenotazione 060608	2,66	3,00	144	98	0,593	72%	1%	95%
www.planetarioroma.it	2,32	2,00	165	77	0,698	45%	1%	88%
Pubblicità e promozione	1,96	2,00	183	59	0,769	24%	3%	75%
Segnaletica esterna	2,39	3,00	200	42	0,728	52%	2%	89%
Personale di accoglienza	2,88	3,00	233	9	0,344	88%	0%	100%
Contenuti dello spettacolo	2,78	3,00	239	3	0,482	80%	0%	98%
Chiarezza esposizione	2,84	3,00	242	0	0,418	86%	0%	99%
Innovazione tecnologica	2,74	3,00	240	2	0,503	76%	0%	98%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,75</b>	<b>3,00</b>	<b>242</b>	<b>0</b>	<b>0,514</b>	<b>78%</b>	<b>0%</b>	<b>97%</b>

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

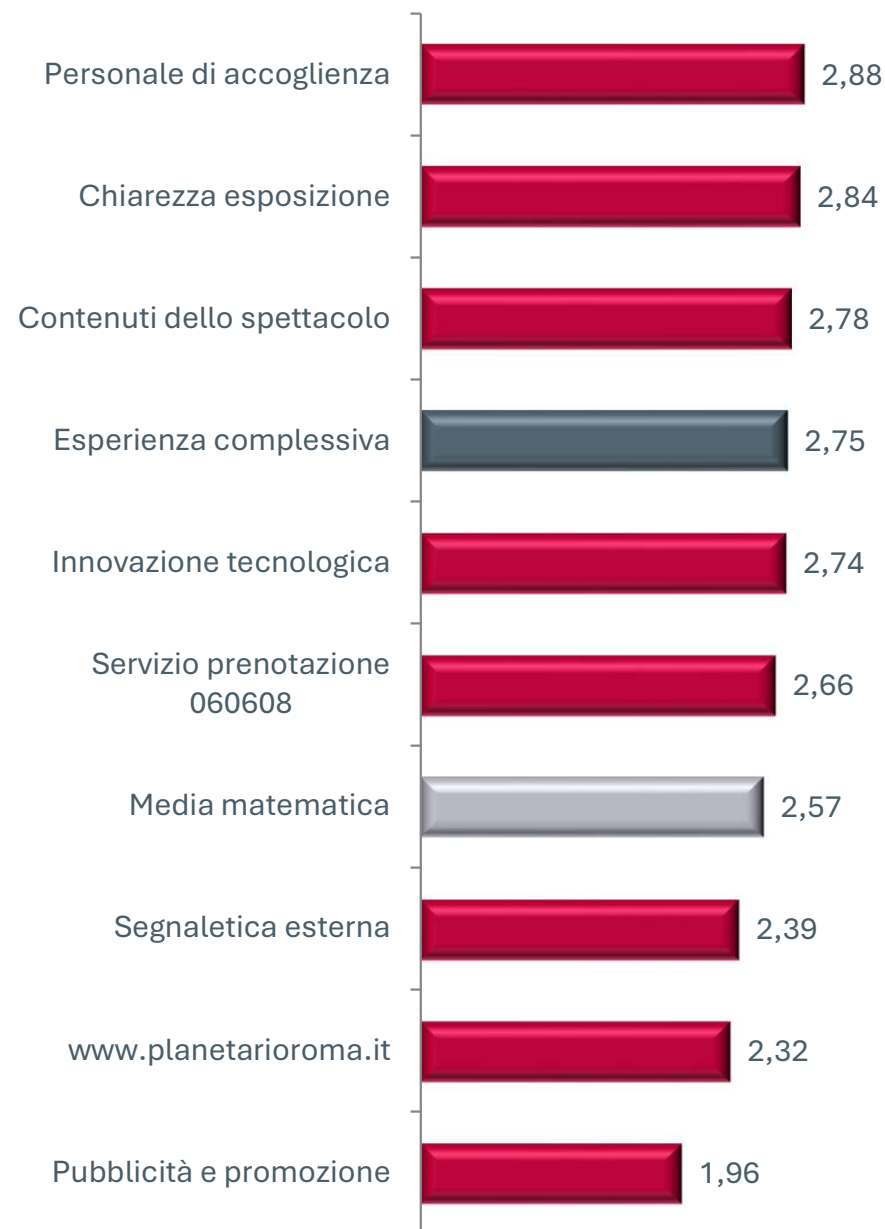
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,57).

## 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 accoglienza**, la **chiarezza dell'esposizione** e i **contenuti dello spettacolo**.

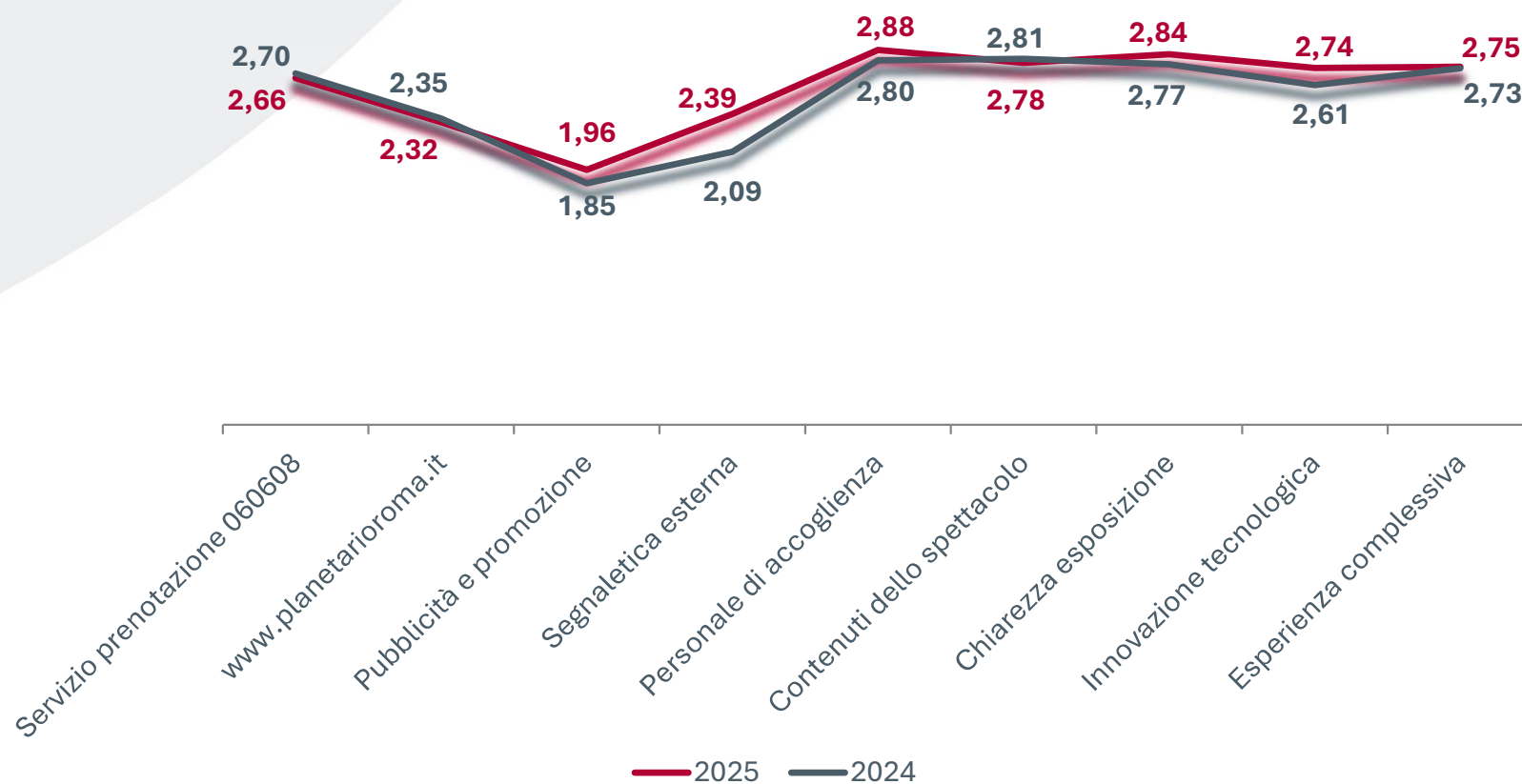
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20, tranne la **pubblicità e promozione**.



## Analisi del trend 2024-2025

Rispetto alla precedente indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare, seppure con qualche discrepanza.

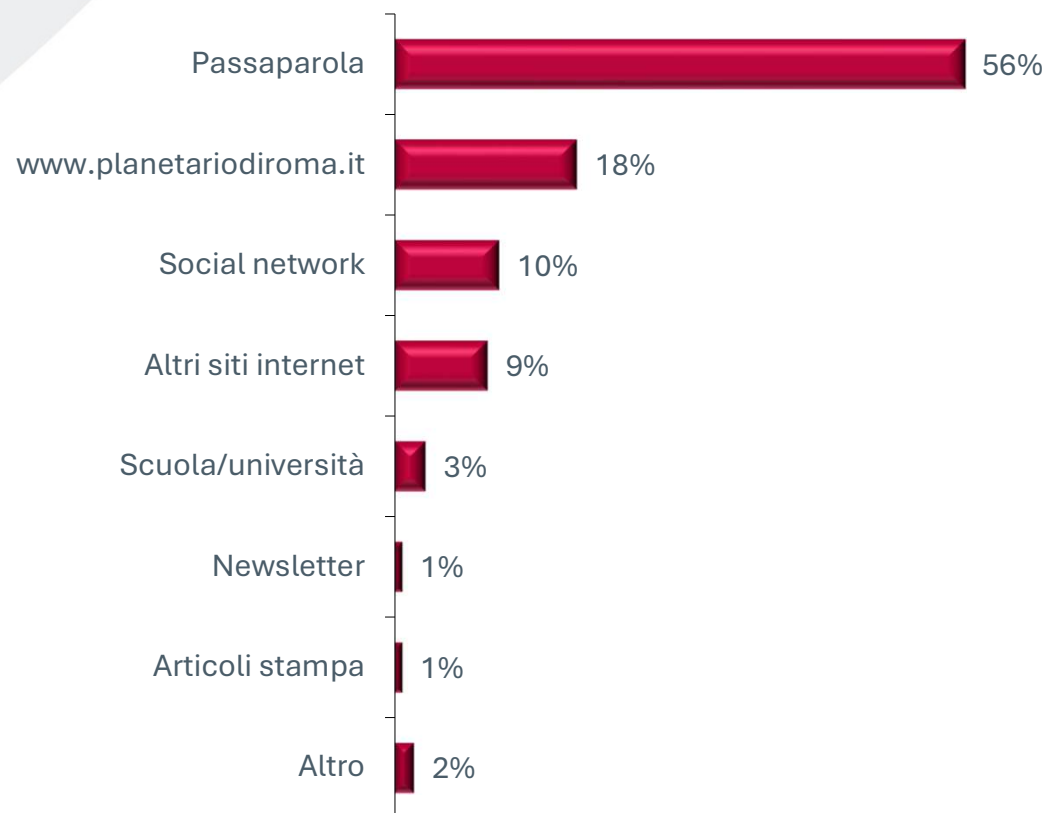
Si evidenzia un aumento del livello di soddisfazione sulle seguenti variabili: **pubblicità e promozione** e la **segnaletica esterna** (i valori sono inferiori allo standard di 2,20), **personale di accoglienza**, **chiarezza dell'esposizione**, **innovazione tecnologica** ed **esperienza complessiva**. Invece si registra una lieve flessione delle medie relative agli altri aspetti oggetto d'indagine.



## Come è venuto a conoscenza del Planetario

Oltre la metà degli intervistati (56% sul totale) afferma di essere venuto a conoscenza del *Planetario* attraverso il **passaparola**, mentre il 18% risponde **www.planetariodiroma.it** e il 10% **social network**.

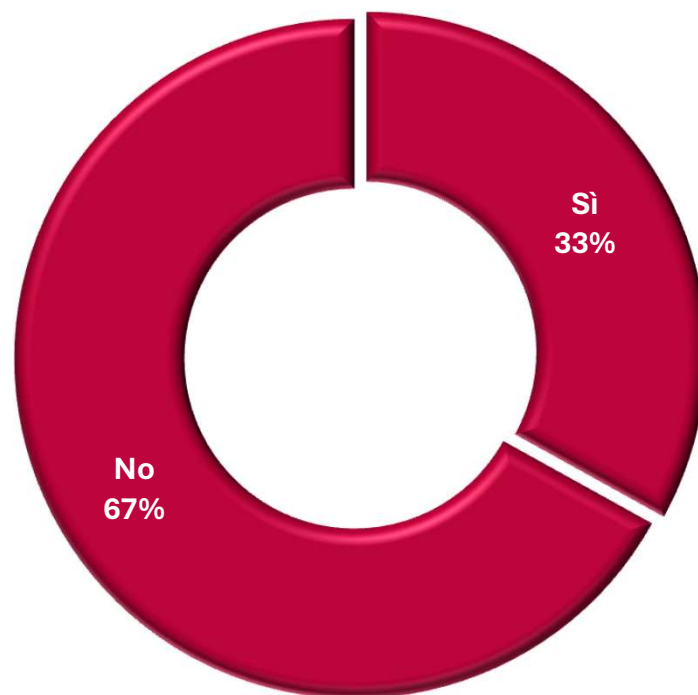
È significativo che il passaparola e i canali social prevalgano principalmente per i giovani fino ai 44 anni, con un diploma di scuola media inferiore/superiore, nuovi visitatori. Invece il sito www.planetariodiroma.it emerge soprattutto per gli spettatori di età adulta al di sopra dei 45 anni, laureati, alcuni di essi già stati al *Planetario*.



## In passato è già stato al Planetario

Il 67% degli intervistati dichiara di **non essere mai stato al *Planetario***, mentre il restante 33% lo ha già visitato.

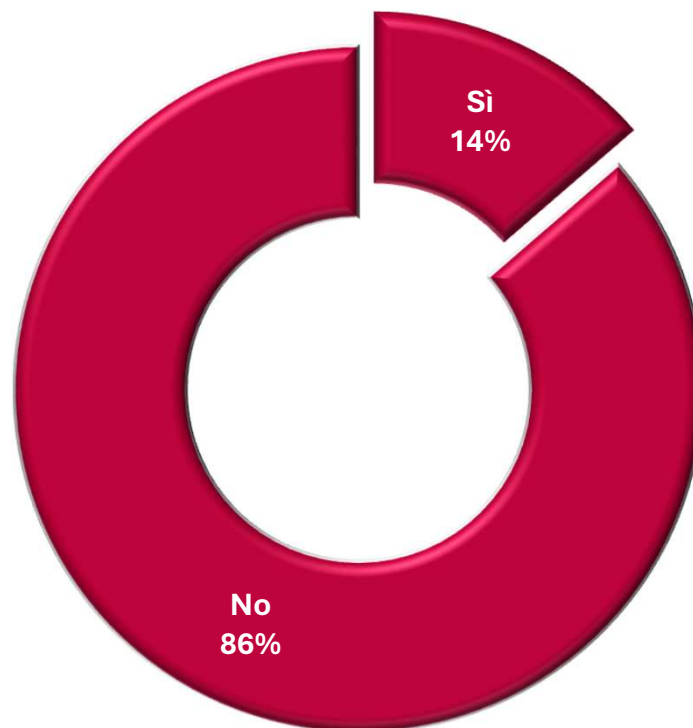
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto coloro che giungono da fuori Roma, con titolo di laurea/post laurea, il cui giudizio è superiore alle attese o ne sono privi. Invece ad essere già stati al *Planetario* sono principalmente i residenti a Roma, diplomati, con giudizio uguale alle proprie aspettative.



## Ha utilizzato la Roma MIC Card

L'86% degli intervistati afferma di **non avere usufruito della Roma MIC Card** per visitare il *Planetario*, mentre il restante 14% l'ha utilizzata.

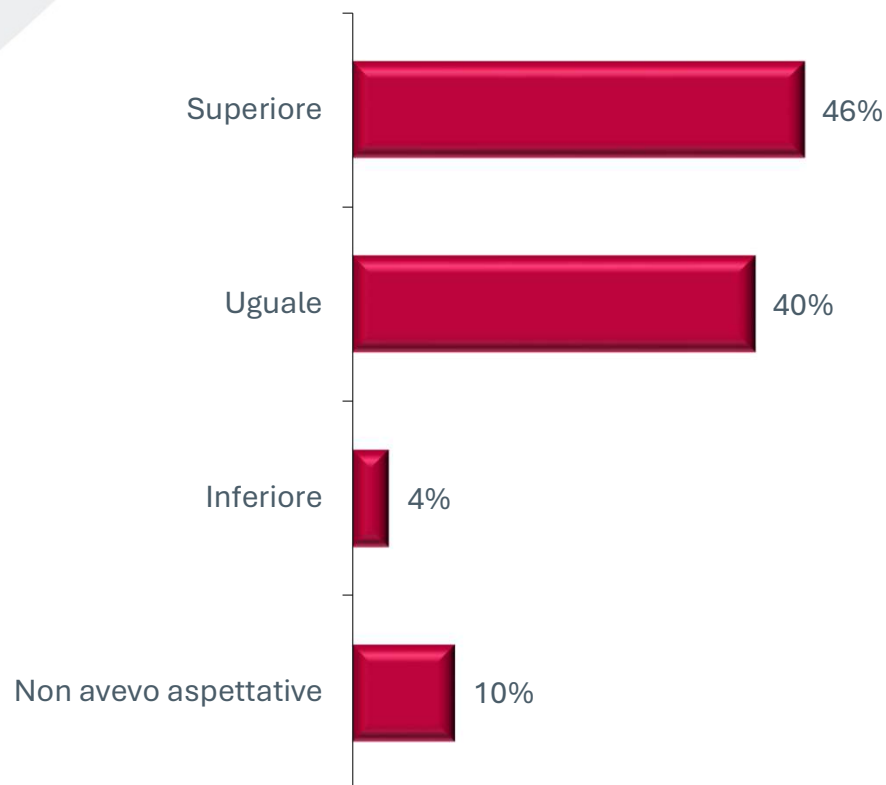
Risulta significativo che ad utilizzare la card siano prevalentemente i visitatori che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea, con giudizio uguale alle proprie attese. Invece a non usufruirne sono in particolare i diplomati, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi.



## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 46% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 40% è uguale, mentre solo per il 4% degli intervistati è inferiore. Il restante 10% afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative o ad esserne privi siano soprattutto i nuovi visitatori, di età giovane inferiore ai 25 anni oppure 40-54 anni, diplomati, in generale molto soddisfatti. Invece ad avere un giudizio uguale alle attese sono in particolare gli spettatori già stati al *Planetario*, di età adulta over 55 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea, nel complesso abbastanza soddisfatti.



## Consiglierebbe gli spettacoli visti 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 dello spettacolo che hanno visto.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà gli spettacoli è pari al **66%**.

Inoltre, si evidenzia che il 28% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il 3% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).

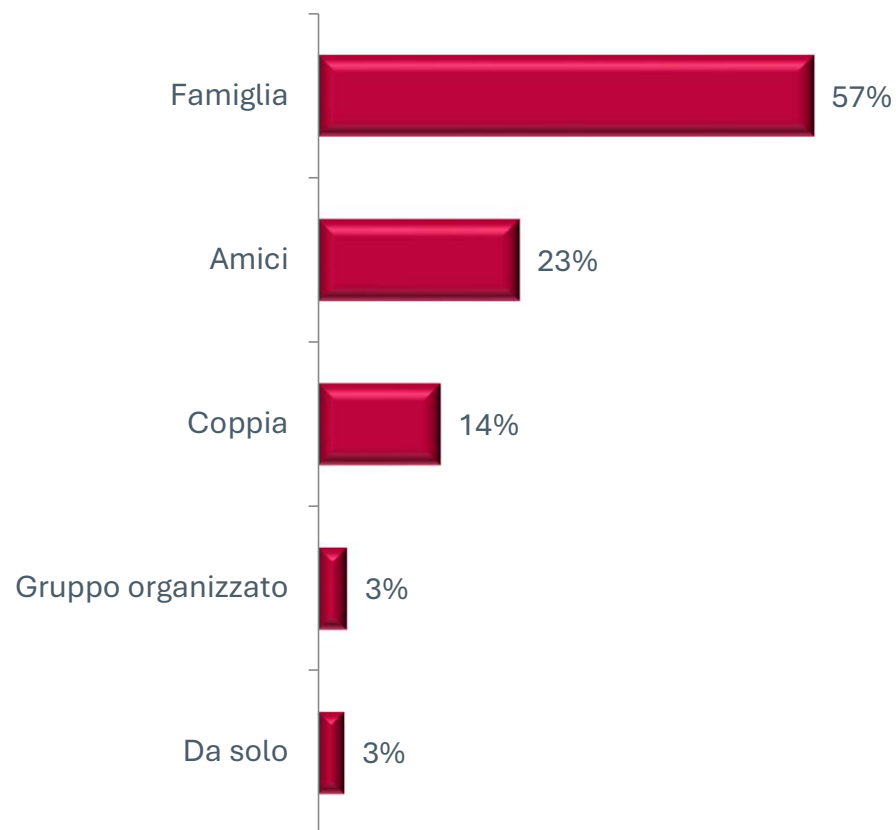


NET PROMOTER SCORE Planetario di Roma 2025										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	1	1	0	3	2	9	59	41	125
0%	0,4%	0,3%	0,3%	0%	1%	1%	4%	24%	17%	52%
<b>DETRATTORI = 3%</b>							<b>PASSIVI= 28%</b>		<b>PROMOTORI= 69%</b>	
<b>69%-3%=66%</b>										

## Con chi ha visto lo spettacolo

Il 57% degli intervistati dichiara di avere visto lo spettacolo con la propria **“famiglia”**, il 23% viene in compagnia di **“amici”**, il 14% **“in coppia”**, il 3% vi si è recato con un **“gruppo organizzato”** e il restante 3% **“da solo”**.

Risulta significativo che a venire con la famiglia siano in particolare i visitatori che giungono da fuori Roma, con titolo di diploma di scuola media inferiore/superiore, in generale molto soddisfatti. A rispondere con amici o in coppia sono in prevalenza gli spettatori romani, che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea, nel complesso abbastanza soddisfatti.



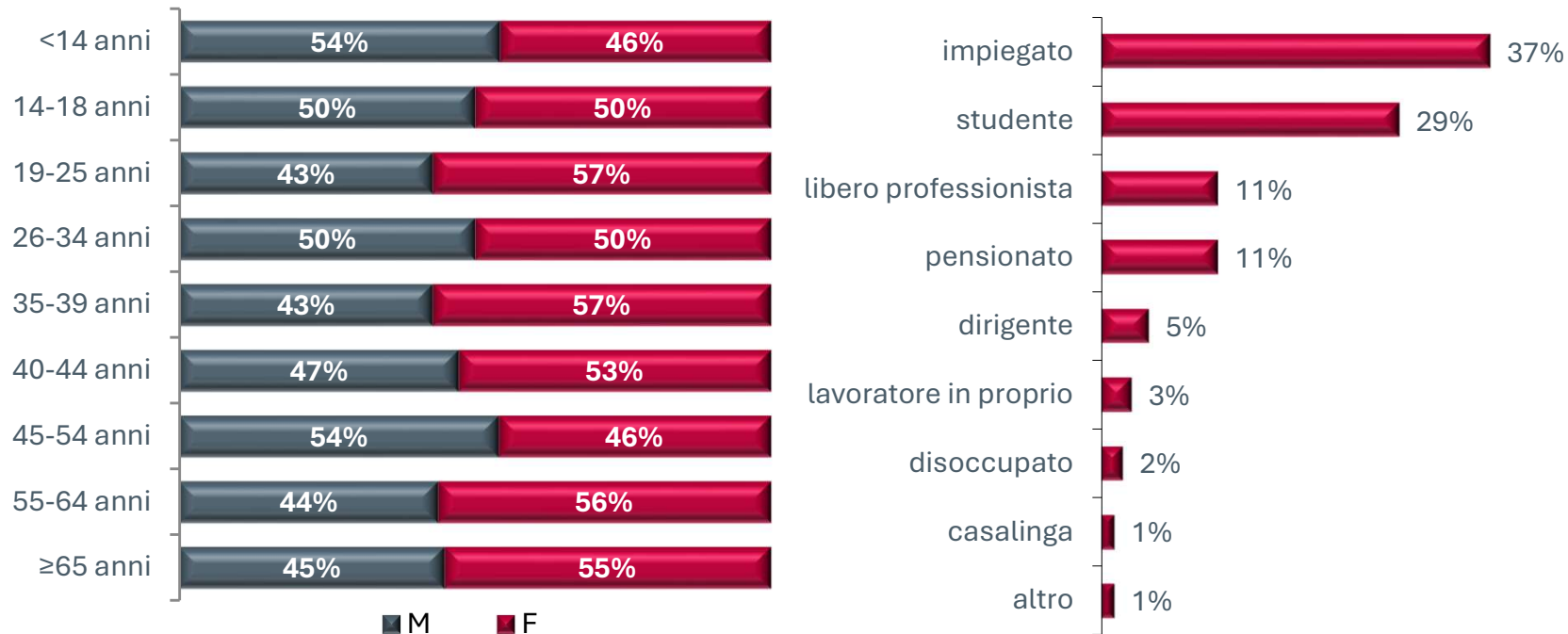
## Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Il 51% del campione appartiene al **genere femminile**, che prevale soprattutto nelle fasce dei 19-25 anni, 35-44 anni e sopra i 55 anni. Invece gli uomini emergono nella fascia dei minori di 14 anni e 45-54 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età compresa tra **35 e 54 anni**, che raggiungono complessivamente il 41% sul totale degli intervistati. Inoltre, si evidenzia che la percentuale dei minorenni è pari al 20% sul totale.

Il 48% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea/post laurea**.

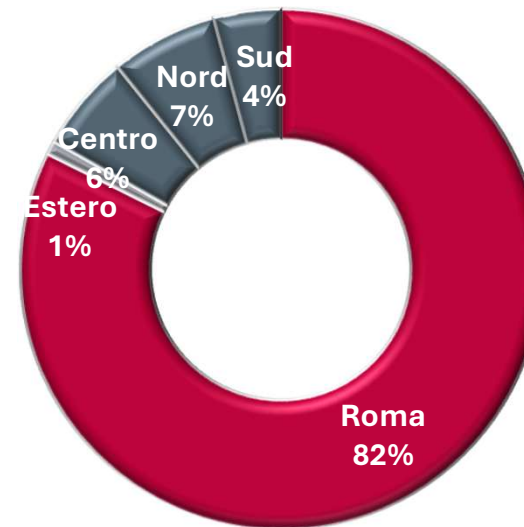
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** (37%) e gli **studenti** (29%); seguono liberi professionisti e pensionati (11% per entrambi).



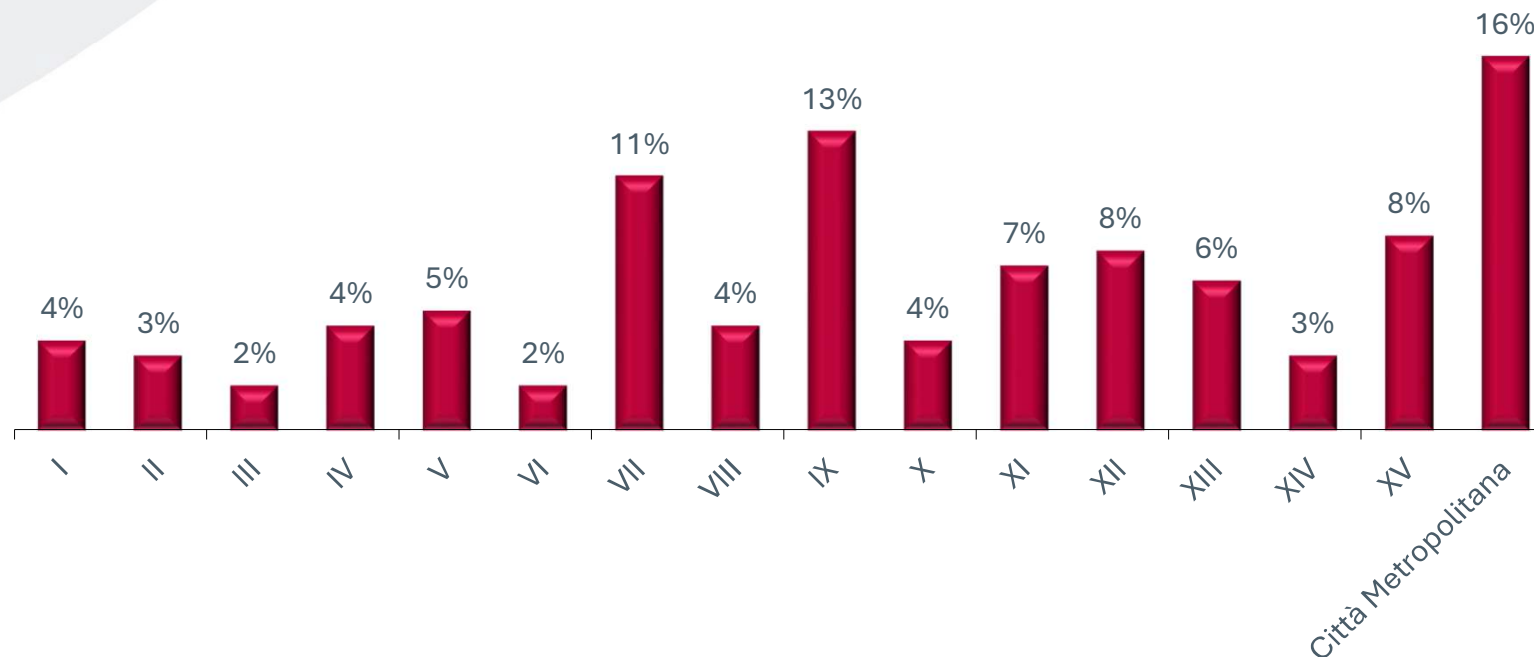
## Analisi socio-demografica (provenienza)

L'82% del campione intervistato è costituito da visitatori **romani**, il 17% giunge da altre provincie italiane (di cui il 7% dal *Nord Italia*, il 6% dal *Centro* e il 4% dal *Sud*), mentre appena l'1% proviene dall'estero.

Come si denota dal grafico sottostante, rispetto alla residenza dei romani intervistati, emergono i **Municipi IX (13%) e VII (11%)**, mentre l'area della **Città Metropolitana** raggiunge una percentuale pari al 16%.



■ Roma ■ Italia ■ Estero



## Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Servizio prenotazione 060608	www.planetarioroma.it	Pubblicità e promozione	Segnaletica esterna	Personale di accoglienza	Contenuti dello spettacolo	Chiarezza esposizione	Innovazione tecnologica	Esperienza complessiva
Servizio prenotazione 060608	1,000	,382**	,264**	,285**	,406**	,447**	,268**	,306**	,595**
www.planetarioroma.it	,382**	1,000	,483**	,381**	,167*	0,040	0,028	,157*	,298**
Pubblicità e promozione	,264**	,483**	1,000	,515**	,239**	,158*	0,110	,221**	,315**
Segnaletica esterna	,285**	,381**	,515**	1,000	,339**	0,057	,144*	,224**	,354**
Personale di accoglienza	,406**	,167*	,239**	,339**	1,000	,337**	,233**	,281**	,513**
Contenuti dello spettacolo	,447**	0,040	,158*	0,057	,337**	1,000	,419**	,299**	,494**
Chiarezza esposizione	,268**	0,028	0,110	,144*	,233**	,419**	1,000	,271**	,382**
Innovazione tecnologica	,306**	,157*	,221**	,224**	,281**	,299**	,271**	1,000	,436**
Esperienza complessiva	,595**	,298**	,315**	,354**	,513**	,494**	,382**	,436**	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.

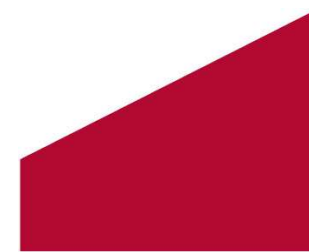
## Correlazione 2/2

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 sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per il *Planetario* il **servizio di prenotazione 060608**, il **personale di accoglienza** e i **contenuti dello spettacolo** sono gli elementi più correlati alla soddisfazione generale.

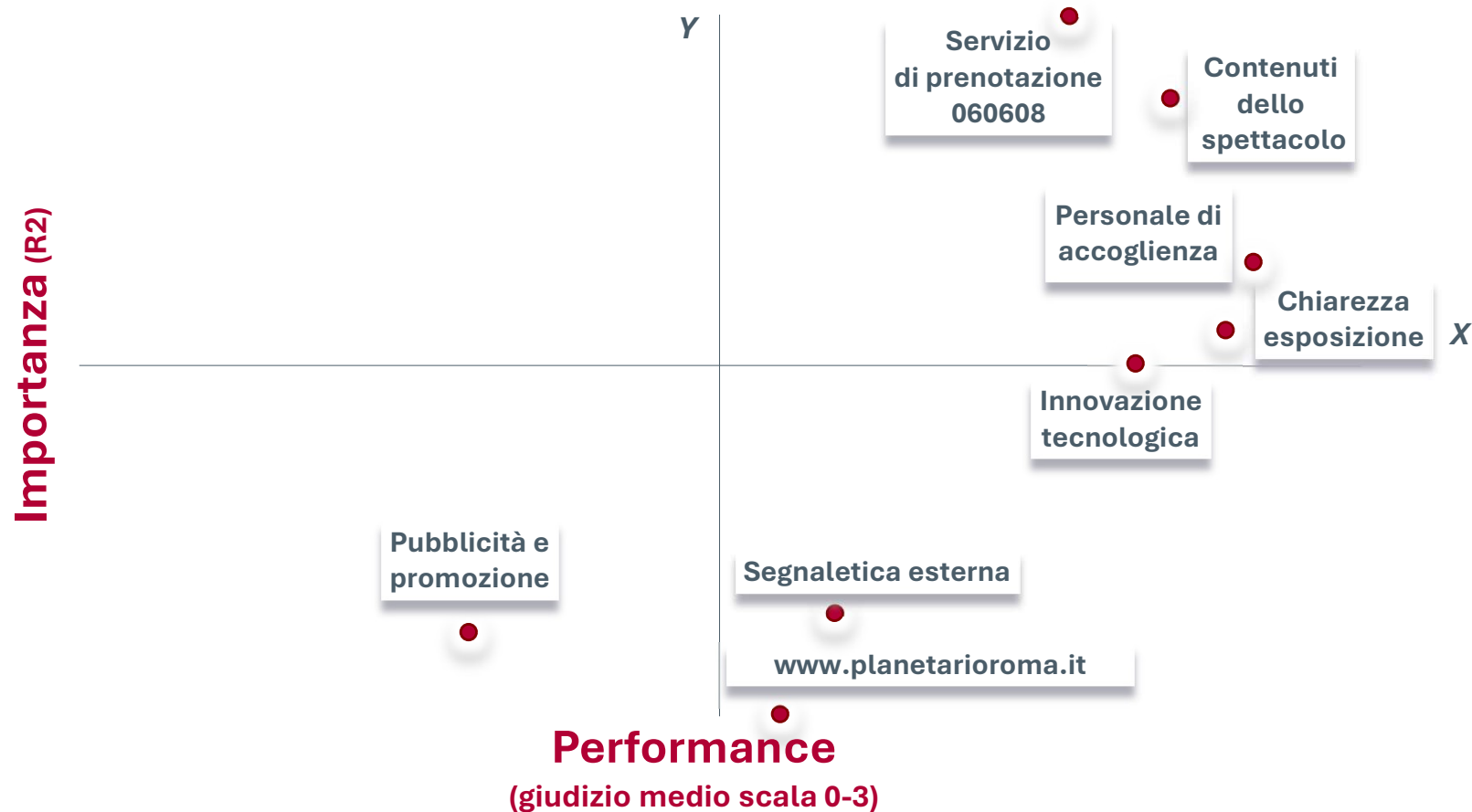
Coefficienti di correlazione <i>di Spearman</i> sul giudizio generale	
Servizio prenotazione 060608	0,595
Personale di accoglienza	0,513
Contenuti dello spettacolo	0,494
Innovazione tecnologica	0,436
Chiarezza esposizione	0,382
Segnaletica esterna	0,354
Pubblicità e promozione	0,315
www.planetarioroma.it	0,298



## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **servizio di prenotazione 060608** e i **contenuti dello spettacolo** sono gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti nella mappa e si posizionano nel quadrante in alto a destra, insieme al **personale di accoglienza** e alla **chiarezza dell'esposizione**, mentre **l'innovazione tecnologica** è *borderline*. 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).



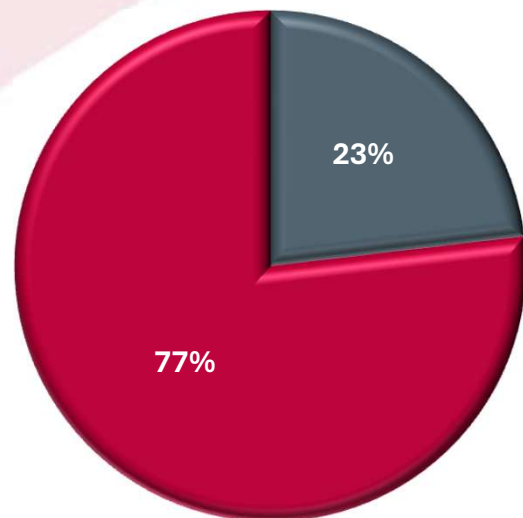
## Cluster Analysis

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

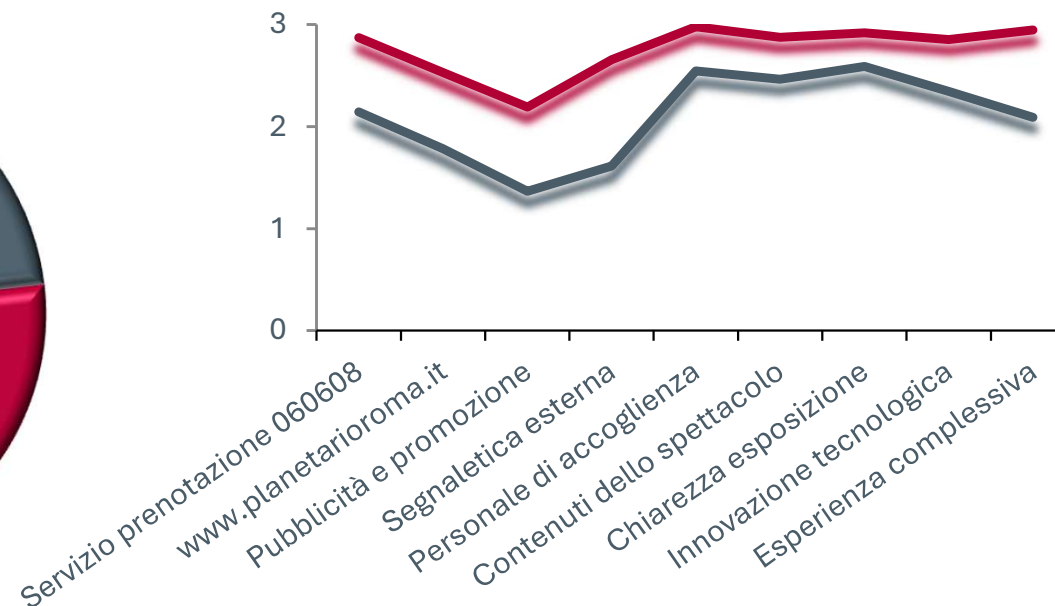
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (**56** individui per il *Cluster 1* e **186** per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

**Cluster 1 – Abbastanza soddisfatti:** in prevalenza visitatori di età 19-39 anni e 65-74 anni; impiegati e pensionati; nuovi visitatori; vengono a conoscenza del *Planetario* tramite i canali social; vi si recano soprattutto con amici o in coppia; alcuni hanno utilizzato la *Roma MIC Card*; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi.

**Cluster 2 – Molto soddisfatti:** in prevalenza visitatori di età  $\leq 18$  anni e 40-64 anni; studenti e liberi professionisti; alcuni sono già stati al *Planetario*; ne vengono a conoscenza tramite i siti internet (incluso [www.planetariodiroma.it](http://www.planetariodiroma.it)) e il passaparola; vi si recano soprattutto con la propria famiglia; non hanno utilizzato la *Roma MIC Card*; giudizio superiore alle aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2

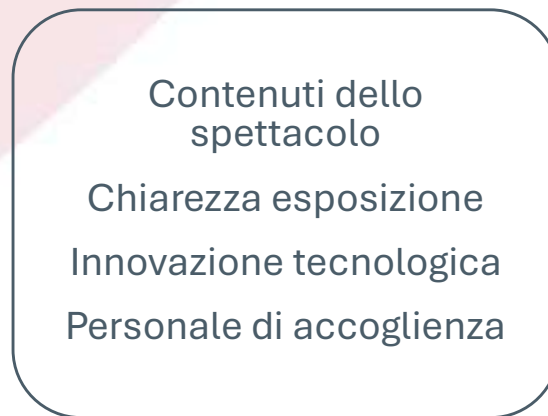


— Cluster 1 — Cluster 2

## 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.

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



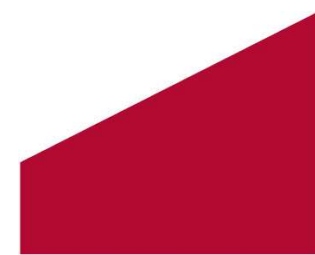
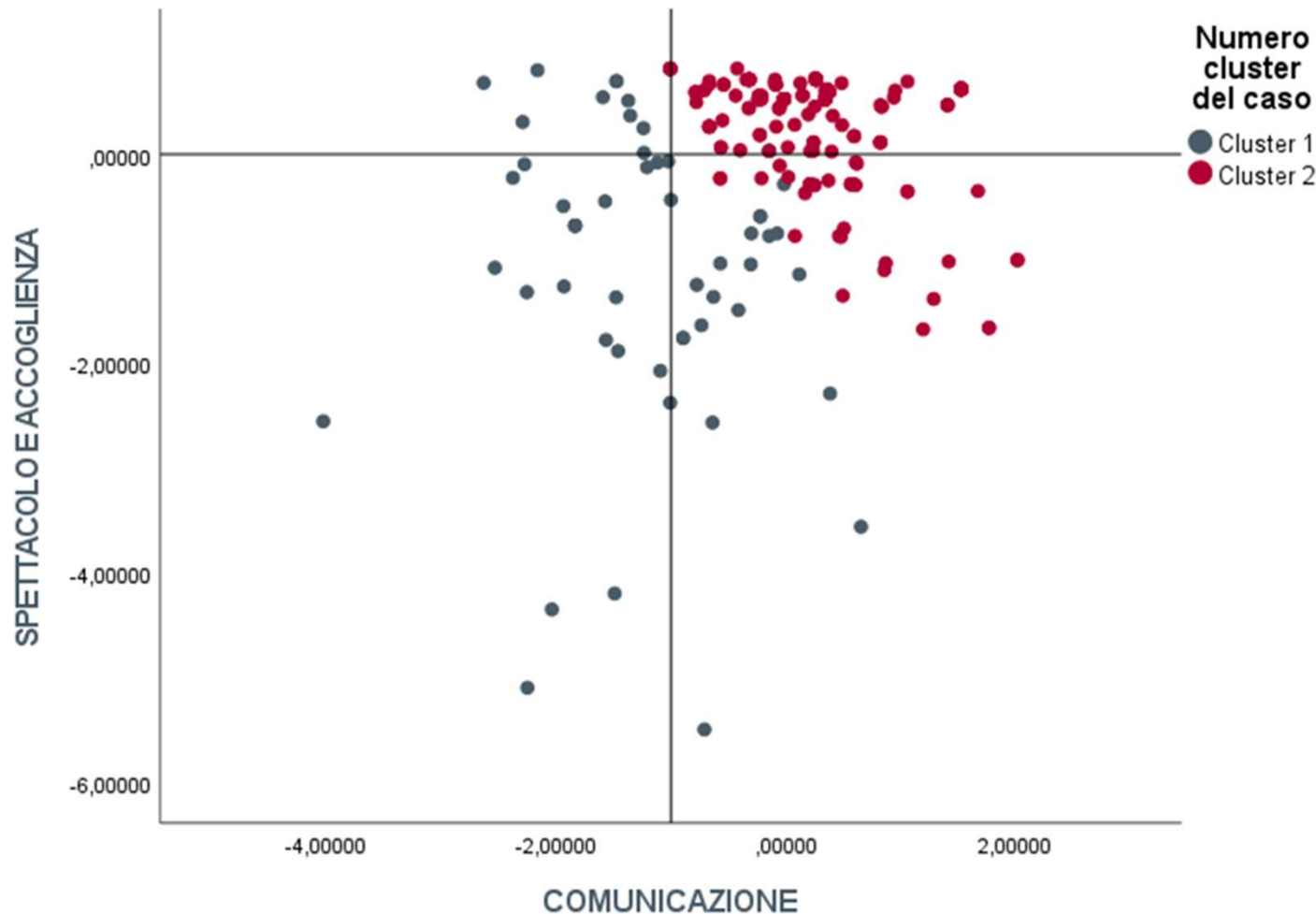
**Fattore 1**  
**SPETTACOLO E**  
**ACCOGLIENZA**



**Fattore 2**  
**COMUNICAZIONE**

## Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

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



## Suggerimenti

**ELOGI** complimenti per lo spettacolo, bellissima esperienza.

**Totale 20**

---

**COMUNICAZIONE** maggiore pubblicità, anche nelle scuole.

**Totale 25**

**SITO INTERNET** più informazioni sugli spettacoli, ad es. contenuto, età consigliata, durata ecc...(12); altro (3). **Totale 15**

**CONTENUTO** più approfondimenti e aggiornamenti (4); poco adatto ai bambini (3). **Totale 7**

**CALL CENTER 060608** non fornisce molte informazioni sugli spettacoli in programma. **Totale 6**

**ALTRO. Totale 20**

**TOTALE 73 SUGGERIMENTI**

## Allegato 1 – Questionario

**Indagine customer satisfaction  
Planetario di Roma**

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
<p><b>Inquadra qui per compilare il questionario online</b></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Rispetto alle aspettative, indica il tuo livello di soddisfazione sullo spettacolo:**  
 Superiore  Uguale  Inferiore  Senza aspettative

**Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggeriresti gli spettacoli del Planetario ad altre persone?**

<b>MINIMO</b>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>MASSIMO</b>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

**In passato sei già stato al Planetario?**  Sì  No

**Come sei venuto a conoscenza del Planetario?**

<input type="checkbox"/> stampa	<input type="checkbox"/> Tourist infopoint	<input type="checkbox"/> TV/radio
<input type="checkbox"/> www.planetarioroma.it	<input type="checkbox"/> Call Center 060608	<input type="checkbox"/> scuola/università
<input type="checkbox"/> altri siti internet (specificare:.....)	<input type="checkbox"/> newsletter	<input type="checkbox"/> social network (specificare:.....)
<input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari	<input type="checkbox"/> passaparola (amici/parenti)	<input type="checkbox"/> altro (specificare:.....)

**Con chi sei venuto?**  Da solo  Gruppo organizzato  Coppia  Amici  Famiglia  Scuola

**Hai utilizzato la Roma MIC Card per entrare al Planetario?**  Sì  No

**SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI:**

---

**DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI**

**Età:**  <14  14 –18  19-25  26-34  35-39  40-44  45-54  55- 64  65-74  >75

**Genere:**  Maschile  Femminile  Altro

**Titolo di studio:**  scuola media inferiore  studi superiori  laurea  post-laurea

**Professione:**  impiegato  dirigente  studente  pensionato  libero professionista  disoccupato  altro.....

**Residenza:**  Roma (indicare MUNICIPIO/ZONA: \_\_\_\_\_)  Altra Provincia italiana (indicare: \_\_\_\_\_)



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](http://www.zetema.it)**