

Data 06/11/2019

Indagini di Customer Satisfaction

Museo Civico di Zoologia

18 Settembre-13 Ottobre 2019

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 2018-2019
- 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 **144** questionari somministrati a campione attraverso autocompilazione **dal 18 settembre al 13 ottobre 2019** presso il **Museo Civico di Zoologia** (gli intervistati rappresentano il 7% 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 dell'89%, un margine di errore di stima di $\pm 5,13\%$.

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 2019, 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 **2,55** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono la **libreria** (2,95), il **personale di biglietteria** (2,94), gli **orari di apertura** (2,82), la **pulizia del sito** (2,63), le **opere della collezione** (2,58) e la **segnaletica sull'edificio** (2,56).

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione dei **posti a sedere** (2,13) e dei **supporti digitali** (1,84).

La **libreria** è la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente, ma anche quella più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva, mentre la segnaletica interna ed i supporti digitali si collocano in una posizione *borderline* rispetto ai miglioramenti prioritari e secondari (cfr. pp. 17-19). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti vi sono i **supporti digitali**, di cui si richiede un'implementazione per garantire una maggiore interattività del museo (n. 21 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per l'83% da **romani, impiegati** (40%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (57%), soprattutto di età adulta compresa tra i **40 e 64 anni** (55% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del museo tramite **internet** (40% sul totale degli intervistati, di cui il 21% si riferisce al **portale MiC**), poi segue il **passaparola** (20%).

È significativo che il portale MiC prevalga tra i visitatori romani, che dichiarano di avere un giudizio superiore alle proprie attese, mentre altri siti web e passaparola sono i canali predominanti soprattutto per i turisti italiani, privi di aspettative.

Tabella riassuntiva

Museo Civico di Zoologia 2019	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,56	3,00	133	11	0,620	8%	62%	1%	95%
Orari di apertura	2,82	3,00	142	2	0,382	1%	82%	0%	100%
Personale in biglietteria	2,94	3,00	143	1	0,244	1%	94%	0%	100%
Opere della collezione	2,58	3,00	141	3	0,563	2%	61%	1%	98%
Supporti informativi	2,21	2,00	140	4	0,803	3%	43%	2%	81%
Supporti digitali	1,84	2,00	127	17	0,971	12%	31%	9%	61%
Segnaletica interna	2,25	2,00	141	3	0,709	2%	39%	1%	87%
Posti a sedere	2,13	2,00	126	18	0,820	13%	37%	3%	79%
Pulizia del sito	2,63	3,00	139	5	0,554	3%	67%	0%	96%
Libreria	2,95	3,00	135	9	0,941	6%	49%	0%	90%
Esperienza complessiva	2,55	3,00	140	4	0,604	3%	60%	1%	96%

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

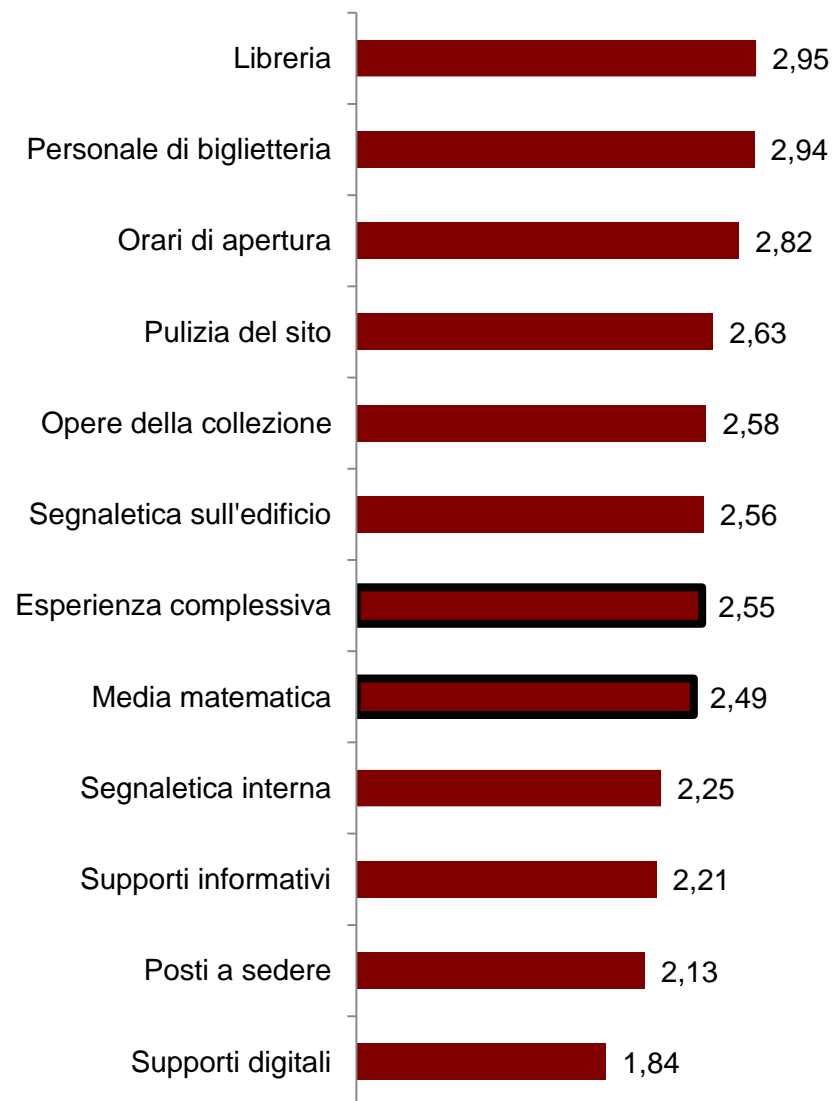
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,49).

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 vi sono la **libreria**, il **personale di biglietteria**, gli **orari di apertura**, la **pulizia del sito**, le **opere della collezione** e la **segnaletica sull'edificio**.

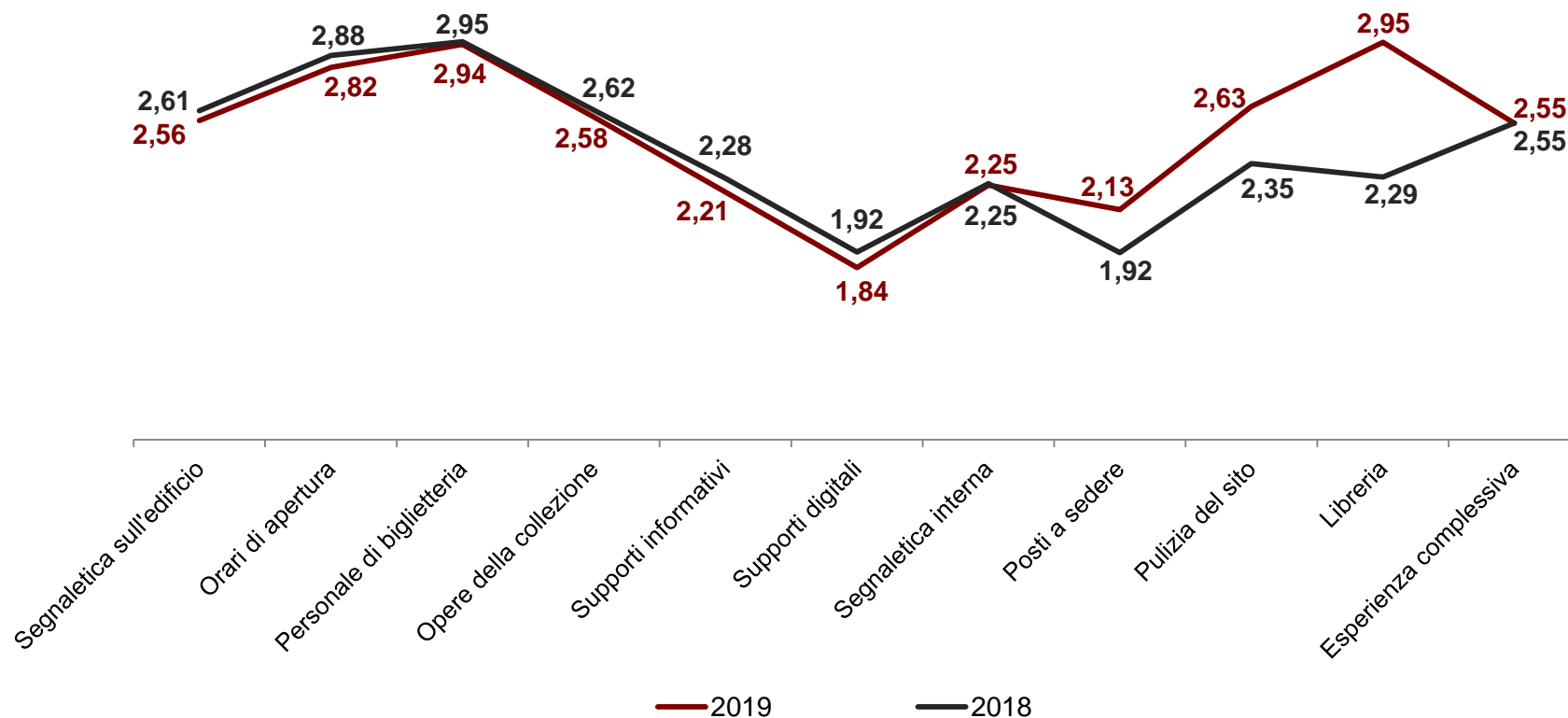
Quasi tutte le medie sono al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione dei **posti a sedere** e dei **supporti digitali**.



Analisi del trend 2018-2019

Rispetto allo scorso anno il trend risulta piuttosto costante e lineare, anche se si registra uno scostamento su alcune variabili oggetto d'indagine.

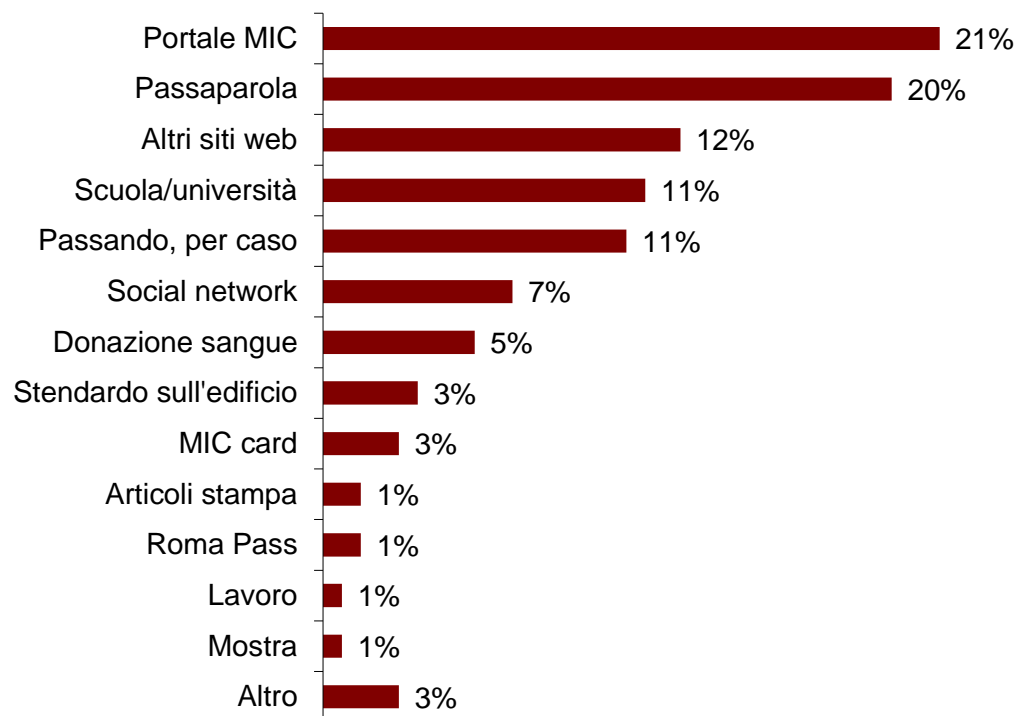
In aumento il livello di soddisfazione sui posti a sedere (pur restando al di sotto dello standard di 2,20), sulla pulizia del sito e sulla libreria, mentre la segnaletica interna e l'esperienza complessiva registrano una media coincidente con quella emersa nell'indagine precedente. Invece si rileva una lieve flessione sui restanti aspetti oggetto di indagine.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 40% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo tramite “**internet**”, di cui il 21% attraverso il “**portale MiC**” (nell’indagine precedente la percentuale complessiva del canale web era pari al 23%), mentre il 20% lo ha scoperto con il “**passaparola**” (in diminuzione rispetto al 29% emerso nel 2018).

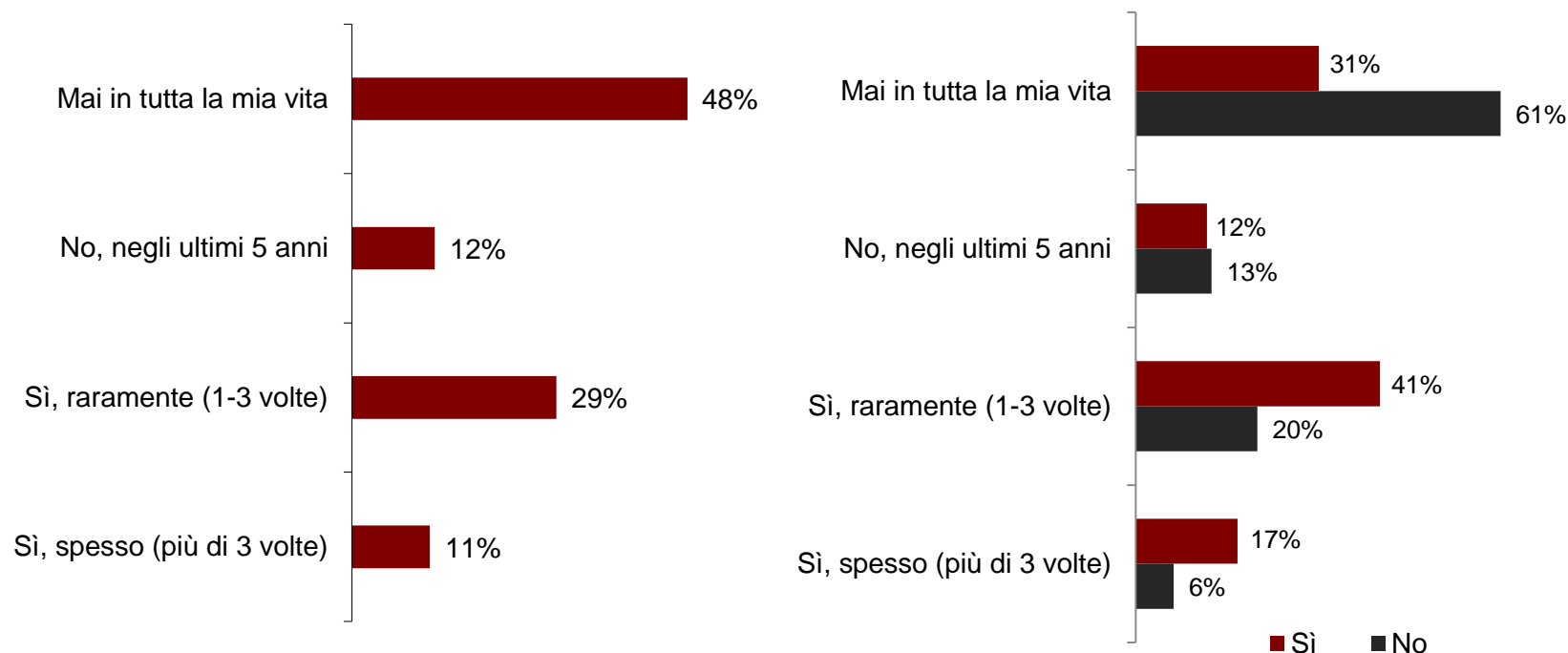
È significativo che il portale MiC prevalga tra i visitatori romani, che dichiarano di avere un giudizio superiore alle proprie attese, mentre altri siti web e passaparola sono i canali predominanti soprattutto per i turisti italiani, privi di aspettative.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Il 48% degli intervistati dichiara di non essere mai stato al *Museo Civico di Zoologia*, mentre il 40% afferma di esservi già stato (di cui il 29% “**da una a tre volte**” e l’11% “**più di tre volte**”); il restante 12% vi si è recato per la prima volta negli ultimi cinque anni.

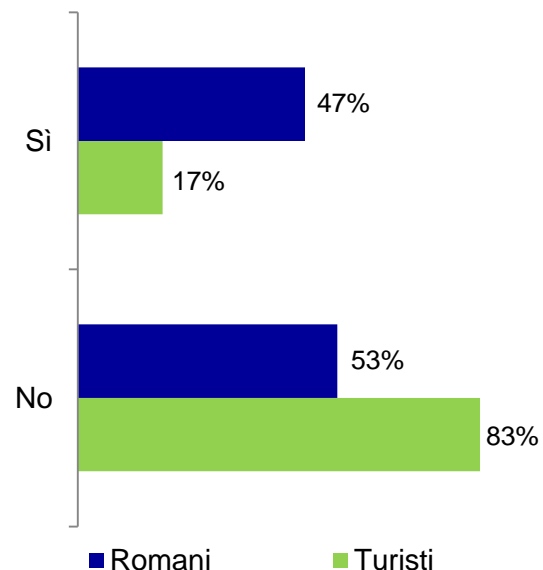
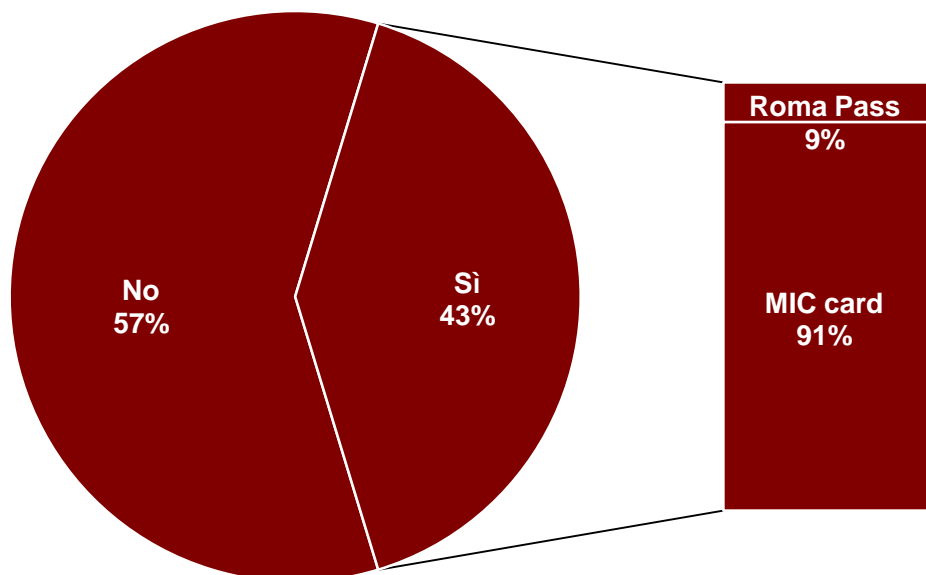
Risulta significativo che coloro che visitano il museo per la prima volta non abbiano utilizzato una card per entrare nel museo (*cfr.* grafico sottostante a destra) ed abbiano frequentato tra uno e tre musei nell’ultimo anno, mentre chi vi è già stato, utilizza principalmente la *MIC card* per accedervi e ha visitato più di tre musei in quest’ultimo anno.



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 43% degli intervistati ha utilizzato una card per entrare nel museo (di cui il 91% si riferisce alla **MIC card** e il restante 9% alla **Roma Pass**), mentre il 57% afferma di non averne usufruito.

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i cittadini romani (*cfr.* grafico sottostante a destra), appartenenti alle fasce di età 35-39 anni ed oltre i 65 anni, con un giudizio superiore alle aspettative. Invece a non avere utilizzato alcuna card per entrare al *Museo Civico di Zoologia* sono principalmente i turisti, di età giovane 19-34 anni e adulta 45-64 anni, il cui giudizio è uguale alle aspettative.

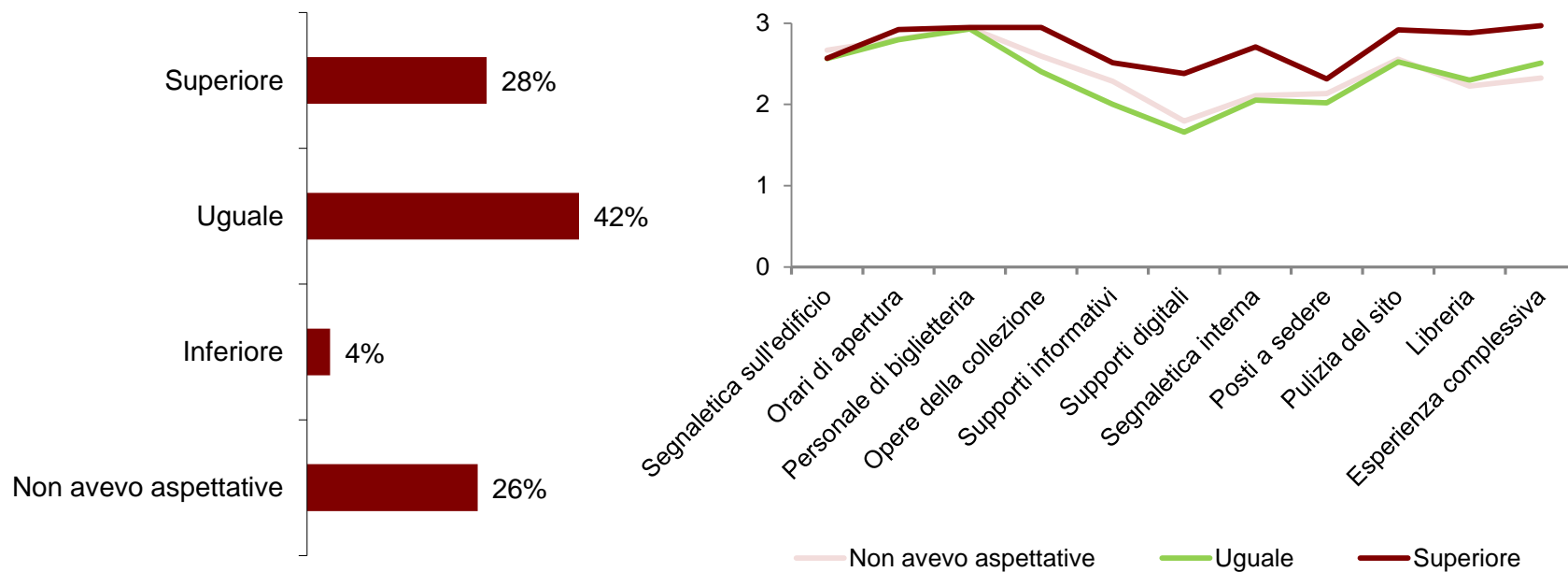


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 26% dei visitatori intervistati ritiene di non avere aspettative prima della visita, mentre il 42% afferma di avere un giudizio uguale alle proprie attese, per il 28% è superiore e solo per il restante 4% è inferiore.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto i visitatori che si dichiarano molto soddisfatti della loro esperienza in questo museo. Invece ad avere un giudizio uguale alle proprie attese o ad esserne privi sono principalmente coloro che si ritengono abbastanza soddisfatti.

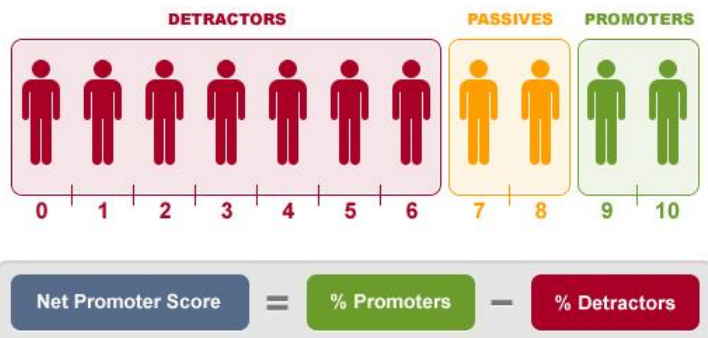
La segnaletica sull'edificio risulta essere l'unico aspetto maggiormente apprezzato da coloro che sono privi di attese a priori (*cfr.* grafico sottostante a destra).



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 a **39%**; il 51% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “promotori”.



NET PROMOTER SCORE Museo Civico di Zoologia 2019										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	2	2	4	32	41	25	37
0%	0%	0%	0%	1%	1%	3%	22%	29%	18%	26%
DETRATTORI = 5%							PASSIVI = 51%		PROMOTORI = 44%	
44% - 5% = 39%										

Con chi ha visitato il museo

Il 40% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo con la “**famiglia**”, il 29% vi si è recato in “**coppia**”, il 14% è venuto “**da solo**”, il 9% insieme ad “**amici**”, il 5% con un “**gruppo organizzato**”, il 2% con la “**scuola**” e il restante 1% risponde “**altro**”.

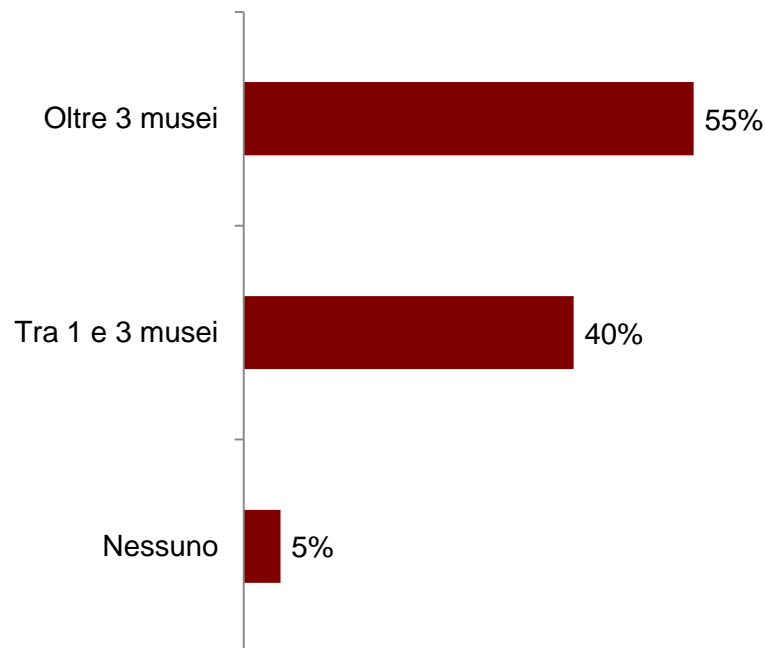
Risulta significativo che a recarsi al museo con la propria famiglia siano soprattutto i visitatori di età compresa tra i 35 e 54 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, alcuni già stati al *Museo Civico di Zoologia*, di cui si ritengono abbastanza soddisfatti e hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno. Invece a venire in coppia o da soli sono in particolare coloro che visitano tale museo per la prima volta, molto soddisfatti della loro esperienza complessiva e nell'ultimo anno sono stati in più di tre musei, ma mentre a venire in coppia sono i giovani di età 19-34 anni o adulti di età 65-74 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, coloro che visitano il museo da soli, hanno oltre i 65 anni e sono in possesso di un titolo di laurea.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 55% degli intervistati dichiara di avere visitato “**oltre tre musei**” nell'ultimo anno, il 40% risponde “**tra uno e tre musei**” e solo il 5% risponde “**nessuno**”.

Risulta significativo che ad avere frequentato più di tre musei nell'ultimo anno siano in particolare i visitatori di età giovane 19-34 anni, alcuni già stati al *Museo Civico di Zoologia* e si ritengono molto soddisfatti. Invece ad essere stati in meno di tre musei sono principalmente coloro che hanno un'età adulta compresa tra i 40 e 64 anni, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.



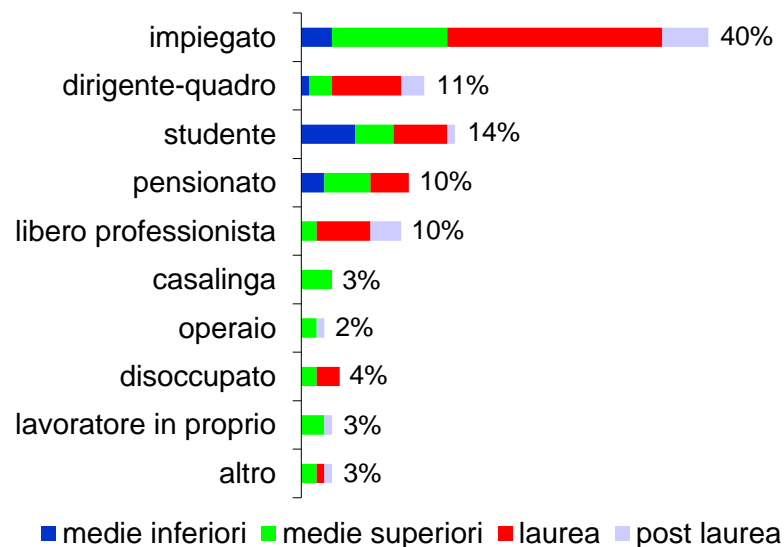
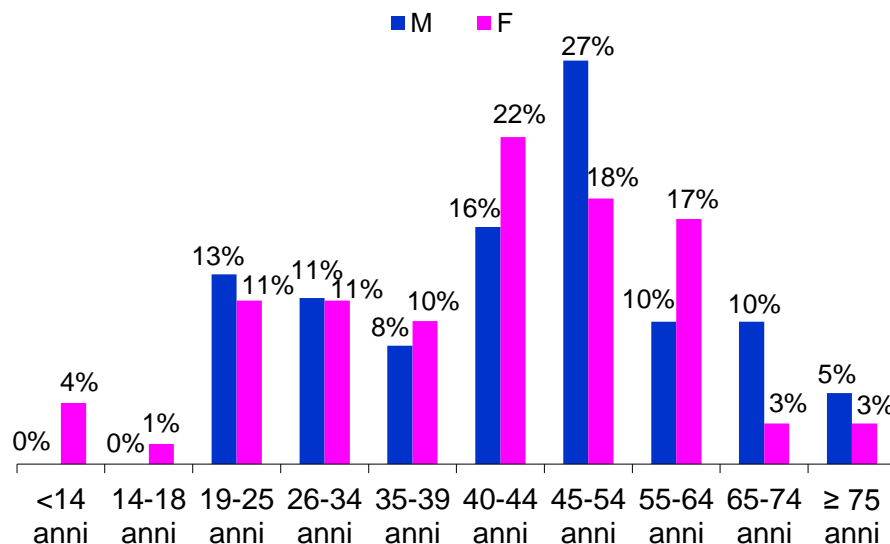
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

In questa indagine prevale il **genere femminile** col 54% (63% nel 2018), soprattutto nelle fasce di età giovane fino ai 18 anni, dei 35-44 anni e 55-64 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle comprese tra i **40 e 64 anni**, che raggiungono complessivamente il 55% sul totale degli intervistati (nel 2018 erano pari al 53%). I giovani di età 19-34 anni raggiungono il 23% (stessa percentuale emersa lo scorso anno).

Il 57% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (nell'indagine precedente la percentuale raggiungeva il 59%).

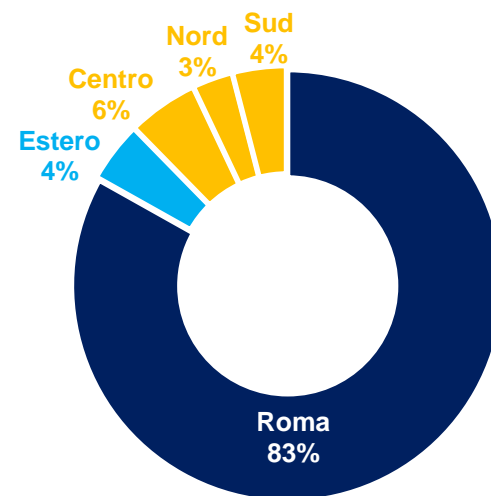
Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli **impiegati** (40%; in lieve aumento rispetto al 38% emerso nel 2018). In diminuzione i dirigenti-quadri (da 19% a 11%), mentre si registra un incremento degli studenti (dal 9% della scorsa indagine al 14%). La percentuale dei pensionati aumenta dal 4% al 10%, invece quella dei liberi professionisti scende dal 17% al 10%.



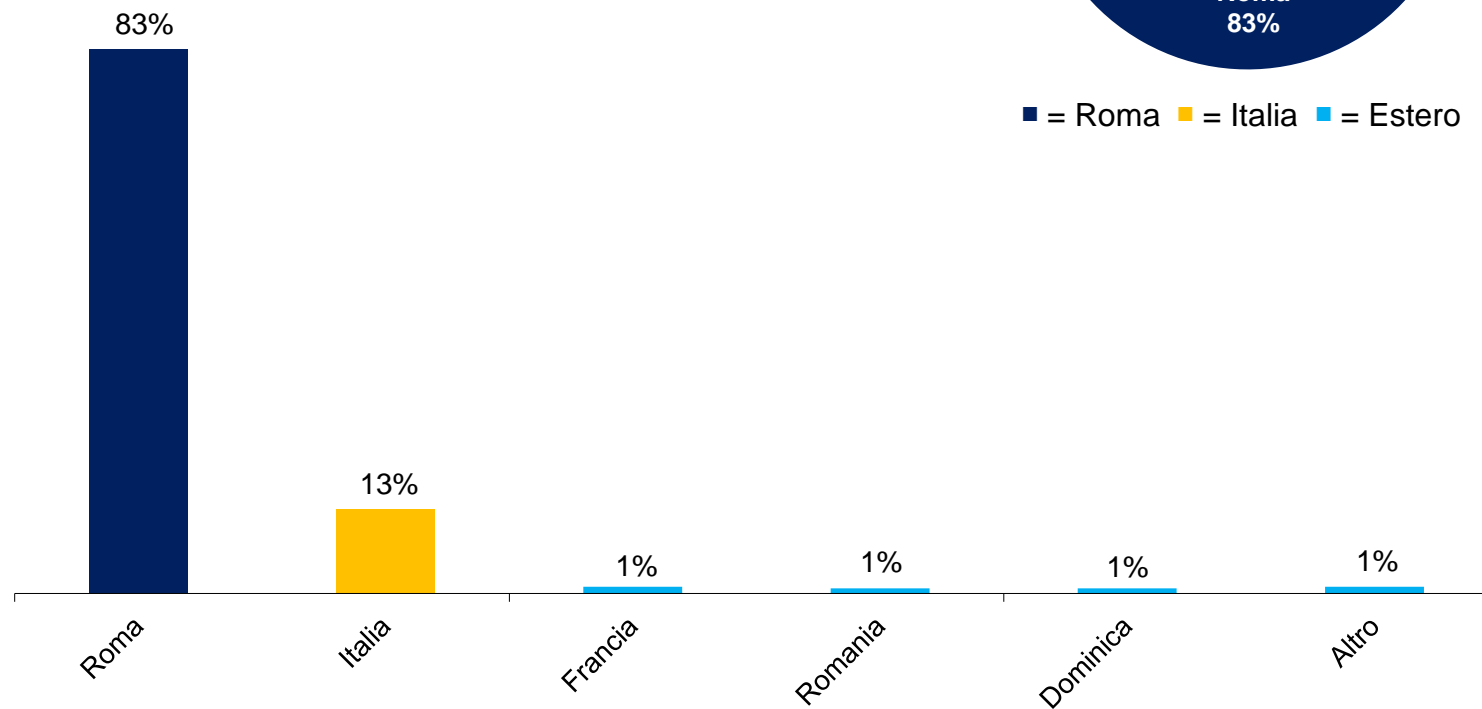
Analisi socio-demografica (provenienza)

L'83% del campione intervistato è costituito da **visitatori romani** (93% nella precedente indagine), il 4% sono i **turisti stranieri** (lo scorso anno erano il 5%), mentre il restante 13% giunge da **altre città italiane** (in aumento dal 2% emerso nel 2018).

Per ulteriori dettagli sulla provenienza estera si rimanda al grafico sottostante.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione 1/2

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

Museo Civico di Zoologia 2019***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Opere della collezione	Supporti informativi	Supporti digitali	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia del sito	Libreria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,413**	,197*	,290**	,465**	,379**	,266**	,267**	0,035	0,192	0,161
Orari di apertura	,413**	1,000	,411**	,310**	0,127	0,109	,256**	0,084	0,128	0,107	,197*
Personale di biglietteria	,197*	,411**	1,000	0,161	0,025	0,015	0,075	0,123	0,053	0,045	0,068
Opere della collezione	,290**	,310**	0,161	1,000	,541**	,517**	,461**	,385**	,245**	,320**	,425**
Supporti informativi	,465**	0,127	0,025	,541**	1,000	,753**	,622**	,450**	,272**	,461**	,281**
Supporti digitali	,379**	0,109	0,015	,517**	,753**	1,000	,624**	,491**	,285**	,431**	,391**
Segnaletica interna	,266**	,256**	0,075	,461**	,622**	,624**	1,000	,539**	,448**	,638**	,466**
Posti a sedere	,267**	0,084	0,123	,385**	,450**	,491**	,539**	1,000	,338**	,547**	,277**
Pulizia del sito	0,035	0,128	0,053	,245**	,272**	,285**	,448**	,338**	1,000	,610**	,452**
Libreria	0,192	0,107	0,045	,320**	,461**	,431**	,638**	,547**	,610**	1,000	,551**
Esperienza complessiva	0,161	,197*	0,068	,425**	,281**	,391**	,466**	,277**	,452**	,551**	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 che non sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva sono state escluse dalla tabella laterale.

Per il *Museo Civico di Zoologia* la **libreria**, la **segnaletica interna** e la **pulizia del sito** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

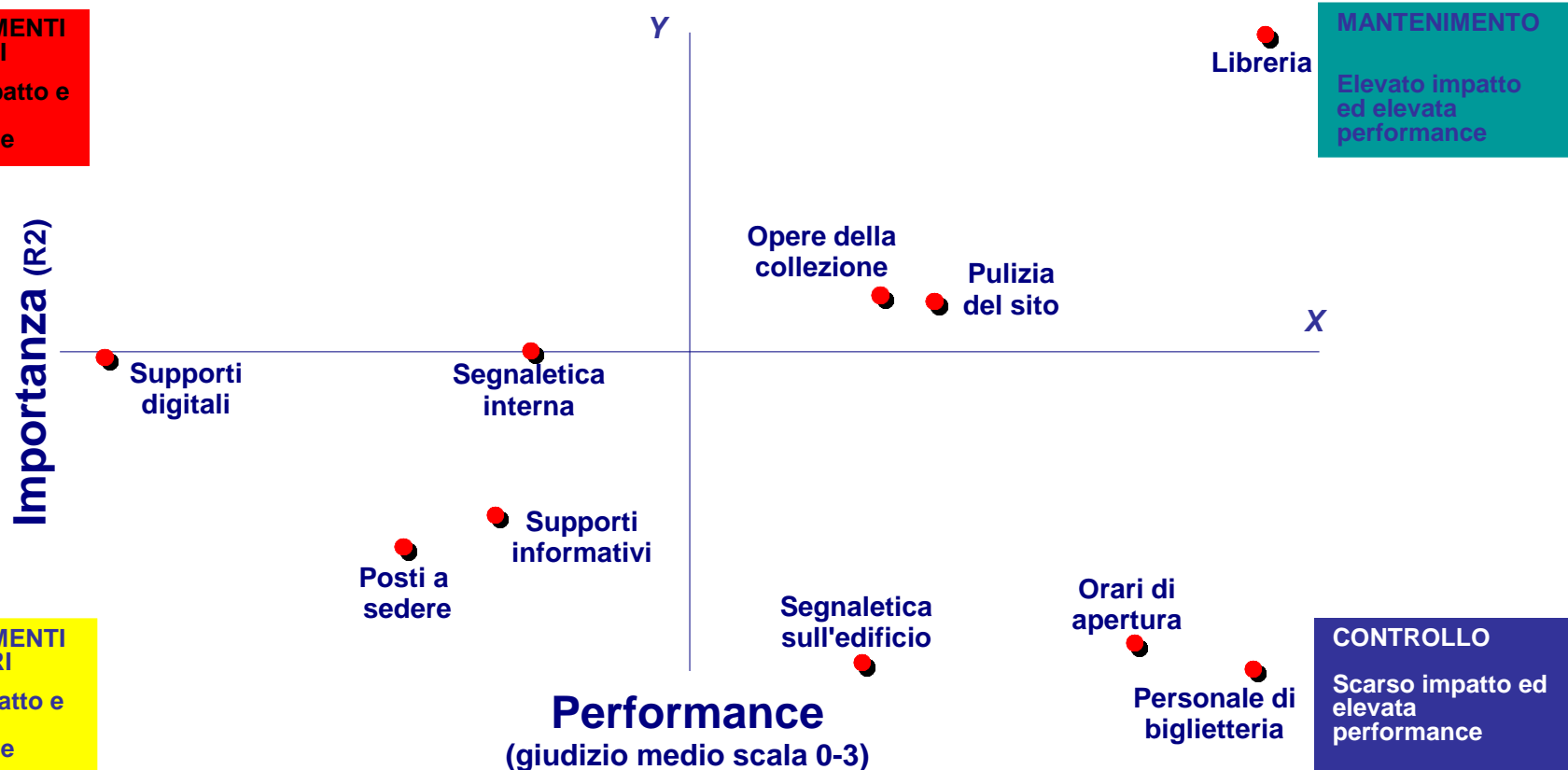
Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva <i>Museo Civico di Zoologia - 2019</i>	
Libreria	0,551
Segnaletica interna	0,466
Pulizia del sito	0,452
Opere della collezione	0,425
Supporti digitali	0,391
Supporti informativi	0,281
Posti a sedere	0,277
Orari di apertura	0,197

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **libreria** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente, ma anche le **opere della collezione** e la **pulizia del sito** si collocano nel quadrante in alto a destra.

Nessuna delle variabili emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra), anche se la **segnaletica interna** ed i **supporti digitali** sono in una posizione *borderline*.

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece 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

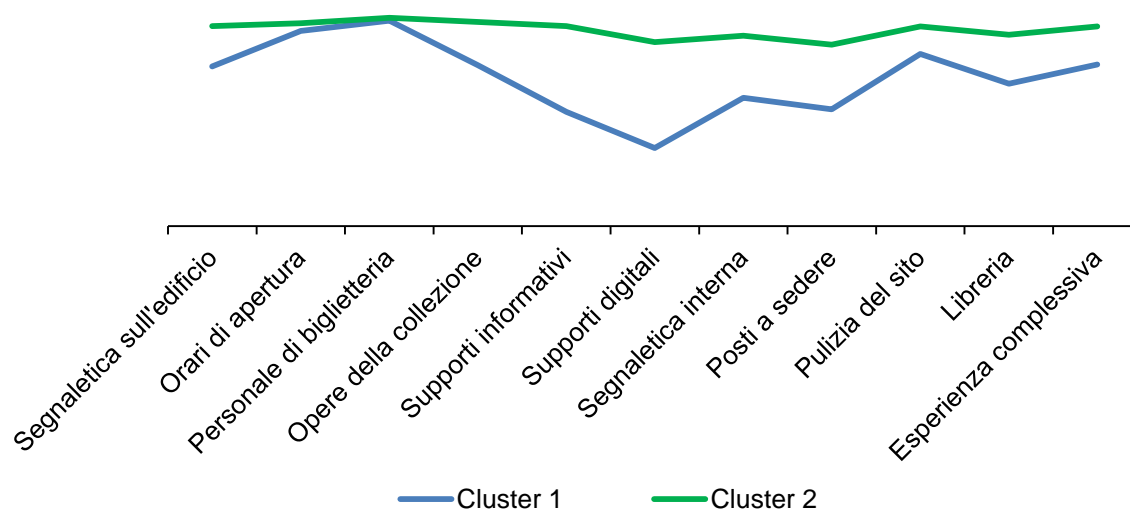
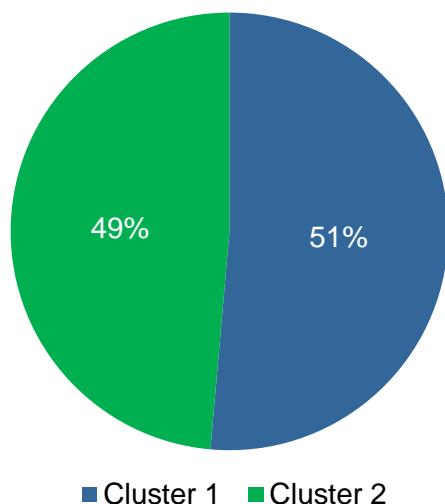
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (74 individui per il *Cluster 1* e 70 per il *Cluster 2*).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia gli **Abbastanza Soddisfatti** sono a un livello più basso di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** hanno un giudizio complessivo molto buono su tutti gli aspetti indagati.

Cluster 1 – Abbastanza Soddisfatti: turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce di età 19-39 anni ed oltre i 65 anni, studenti, liberi professionisti e pensionati, nuovi visitatori, vengono a conoscenza del museo soprattutto tramite scuola/università e internet, vengono da soli o con la famiglia, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi.

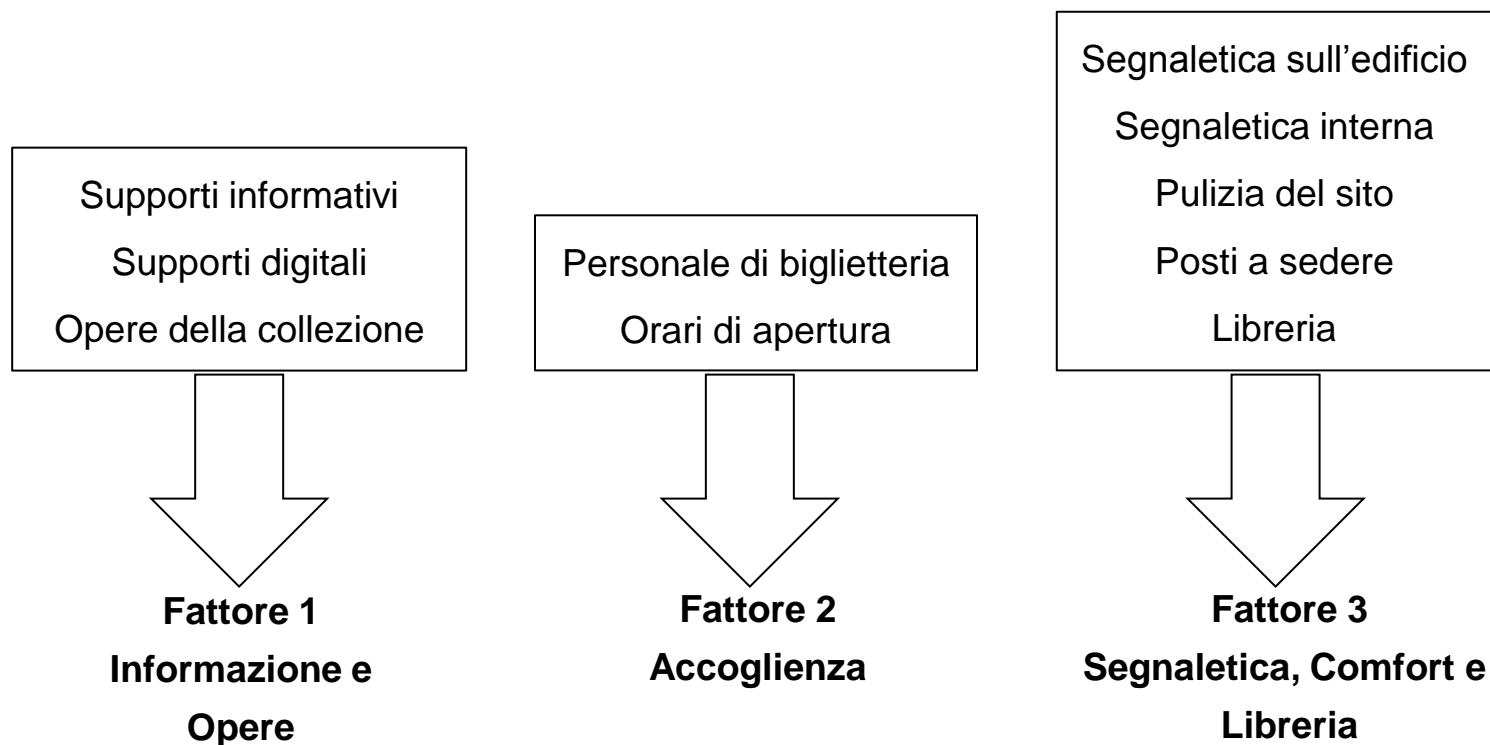
Cluster 2 – Molto Soddisfatti: cittadini romani, di età adulta 40-64 anni, impiegati e quadri/dirigenti, alcuni già stati in questo museo, lo conoscono attraverso il passaparola, vengono in coppia, giudizio superiore alle aspettative.



Analisi Fattoriale

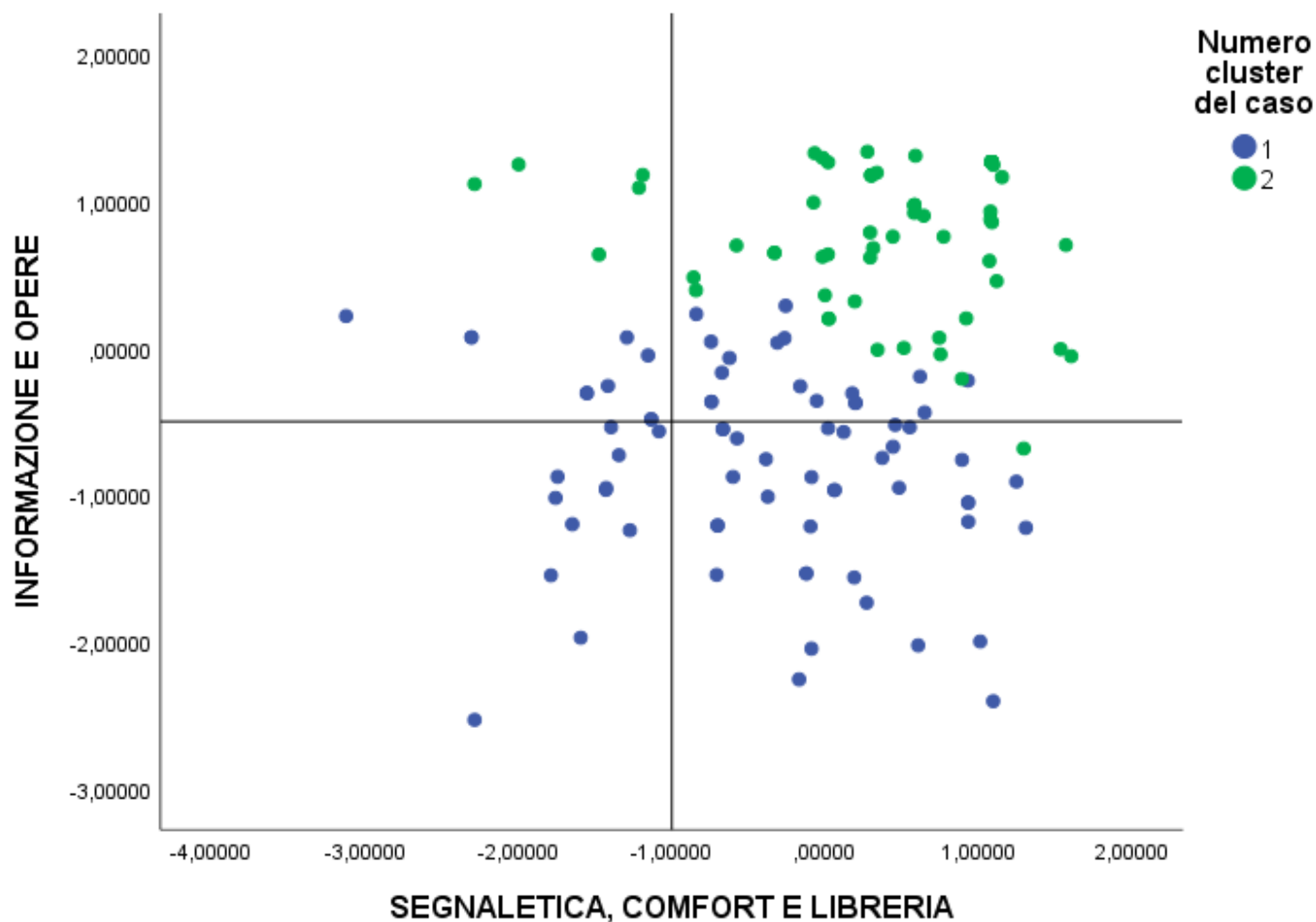
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “Molto Soddisfatti”, è più soddisfatto su entrambi i fattori, mentre il Cluster 1 rileva una maggiore dispersività di giudizi, in particolare sul fattore 3 (“Segnaletica, Comfort e Servizi Aggiuntivi”).



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 144**

ELOGI bellissima collezione, piace la tassidermia, ottimo museo per i bambini, personale di biglietteria gentile e qualificato. **Totale 6**

SUPPORTI DIGITALI da aggiornare, più interattività e pannelli multimediali (17), riprodurre il verso degli animali ed i suoni ambientali (4), altro (1). **Totale 22**

ALLESTIMENTO rinnovare la modalità espositiva. **Totale 8**

CONSERVAZIONE maggiore cura e pulizia delle teche (5), altro (2). **Totale 7**

ILLUMINAZIONE da migliorare (5), altro (1). **Totale 6**

COLLEZIONE da arricchire, non piacciono gli esemplari esposti. **Totale 4**

ALTRO. **Totale 13**

**TOTALE 60 SUGGERIMENTI
MUSEO CIVICO DI ZOOLOGIA**

Allegato 1: Retro Questionario

20. **Con chi ha visitato il museo?/ Who did you come to visit this museum with?**
 Da solo/ *By myself* Gruppo organizzato/ *Group Tour* Coppia/ *Partner-Companion* Amici/ *Friends*
 Famiglia/ *Family* Scuola/ *School* Altro/ *Other.....*

21. **Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? In the last year, how many museums have you visited?**
 Nessuno/ *None* Tra 1 e 3 musei / *1-3 museums* Oltre 3 musei / *More than 3 museums*

22. **Aspetti da migliorare/ Features to improve** niente/ *nothing*

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI/ DATA REQUIRED FOR STATISTICAL PURPOSES:

Età/Age: <14 14 -18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 75 e più/ *75 and more*

Sesso/Gender: Uomo/ *Man* Donna/ *Woman*

Titolo di studio/Education: scuola dell'obbligo/ *primary school* diploma superiore/ *high school*
 laurea/ *degree* specializzazione post laurea/ *postgraduate*

Professione/Job:

<input type="checkbox"/> impiegato/ <i>employee</i>	<input type="checkbox"/> casalinga/ <i>housewife</i>
<input type="checkbox"/> dirigente-direttivo-quadro/ <i>manager-executive</i>	<input type="checkbox"/> operaio/ <i>workman</i>
<input type="checkbox"/> studente/ <i>student</i>	<input type="checkbox"/> non occupato-in cerca di prima di occupazione/ <i>unemployed-first job seeker</i>
<input type="checkbox"/> pensionato/ <i>retired</i>	<input type="checkbox"/> lavoratore in proprio/ <i>self-employed</i>
<input type="checkbox"/> libero professionista-imprenditore/ <i>freelance-businessman</i>	
<input type="checkbox"/> altro/other _____	

Provenienza/Provenance: Roma/ *Rome*
 Altra provincia italiana/ *Other Italian province (specify)* _____
 Altra nazionalità/ *Other nationality (specify)* _____