

Data 19/02/2013

Indagini di Customer Satisfaction

Planetario e Museo Astronomico

9 – 14 Ottobre 2012



Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2011-2012
- Come è venuto a conoscenza del Museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato il sito web del Museo o il Contact Center 060608 per ricevere informazioni prima della visita
- Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico
- Conosce la Roma Pass
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario *Museo dell'Ara Pacis 2012*

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 226 questionari somministrati a campione attraverso interviste dirette dal 9 al 14 ottobre 2012 presso il Planetario e Museo Astronomico (gli intervistati rappresentano il 29% degli ingressi totali, con un incremento del 51% rispetto al campione prestabilito dal programma di indagine). Durante l'indagine non era presente alcuna mostra temporanea.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione dell'89%, un margine di errore di stima di $\pm 4,09\%$.

Per verificare la significatività delle variabili e dei possibili incroci restituiti nella presente indagine, in fase di analisi dei dati sono stati effettuati precedentemente dei test statistici (*Chi quadro*, *Anova* e *T test*).

Per estrapolare i valori è stata utilizzata la seguente scala di giudizio/valore:

- Molto soddisfatto = 3
- Abbastanza soddisfatto = 2
- Poco soddisfatto = 1
- Per niente soddisfatto = 0.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è buono, con una media di **2,54** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 95%.

Al di sopra dell'esperienza generale vi sono la pulizia degli spazi (2,79) e il personale in sala (2,58).

Tutte le medie dei servizi oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,10, ad eccezione del servizio di guardaroba (1,93), in flessione rispetto al 2011. Nonostante ciò, risulta essere poco correlato all'esperienza complessiva e non si colloca tra i miglioramenti prioritari nella mappa (cfr. pp-17-18). I supporti digitali, che nella mappa delle priorità appaiono come unico aspetto da migliorare, hanno però raggiunto una media al di sopra dello standard (n. 44 suggerimenti).

Rispetto al 2011 scende notevolmente anche il giudizio medio sul materiale disponibile all'accoglienza (da 2,96 a 2,15), pur mantenendosi al di sopra dello standard di 2,10. La media sui posti a sedere è molto buona, pari a 2,67.

Nel 2012, sulla base delle molte richieste, si è deciso di dedicare anche lo spettacolo delle 12,30 al target bambini/scolaresche; è anche iniziato il processo di aggiornamento di pc e software dei supporti didattici presenti nel museo, che però non si è ancora concluso.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (77%, in aumento dal 73% del 2011; scendono i turisti italiani da 24% a 18%), occupati dipendenti (41%), in possesso di una laurea (43%), soprattutto appartenenti alle fasce di età minorenni (37%) o tra i 35 e 44 anni (33%).

Tra i mezzi di comunicazione si conferma il passaparola (39%; nel 2011 era 43%), sia per i romani che per i turisti; tale dato è indice di apprezzamento del sito. Rispetto all'anno scorso aumenta notevolmente la percentuale relativa a “scuola/università” (in forte crescita da 3% a 20%), quasi esclusivamente per i visitatori romani presenti soprattutto nei giorni infrasettimanali.

Tabella riassuntiva

Planetario e Museo Astronomico 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana*	Deviazione standard**	Molto+Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,10	193	33	2,00	,860	76%
Orari di apertura	2,37	215	11	2,00	,705	89%
Personale in biglietteria	2,51	211	15	3,00	,686	94%
Materiale all'accoglienza	2,15	135	91	2,00	,686	86%
Guardaroba	1,93	69	157	2,00	,792	74%
Personale in sala	2,58	217	9	3,00	,556	97%
Segnaletica interna	2,42	188	38	3,00	,677	93%
Supporti informativi	2,48	218	8	3,00	,680	92%
Supporti digitali	2,28	213	13	2,00	,804	85%
Pulizia degli spazi	2,79	223	3	3,00	,438	100%
Libreria	2,27	162	64	2,00	,669	90%
Esperienza generale	2,54	219	7	3,00	,637	95%

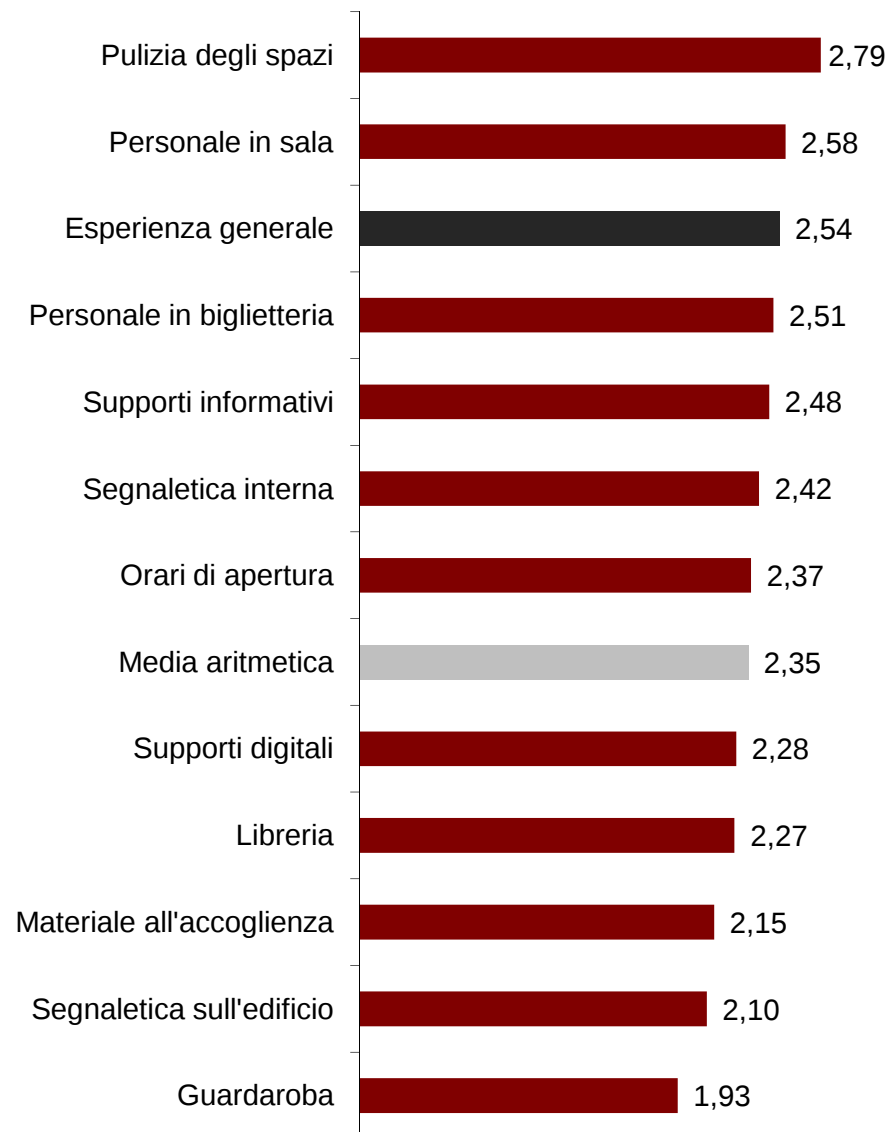
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,35).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

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

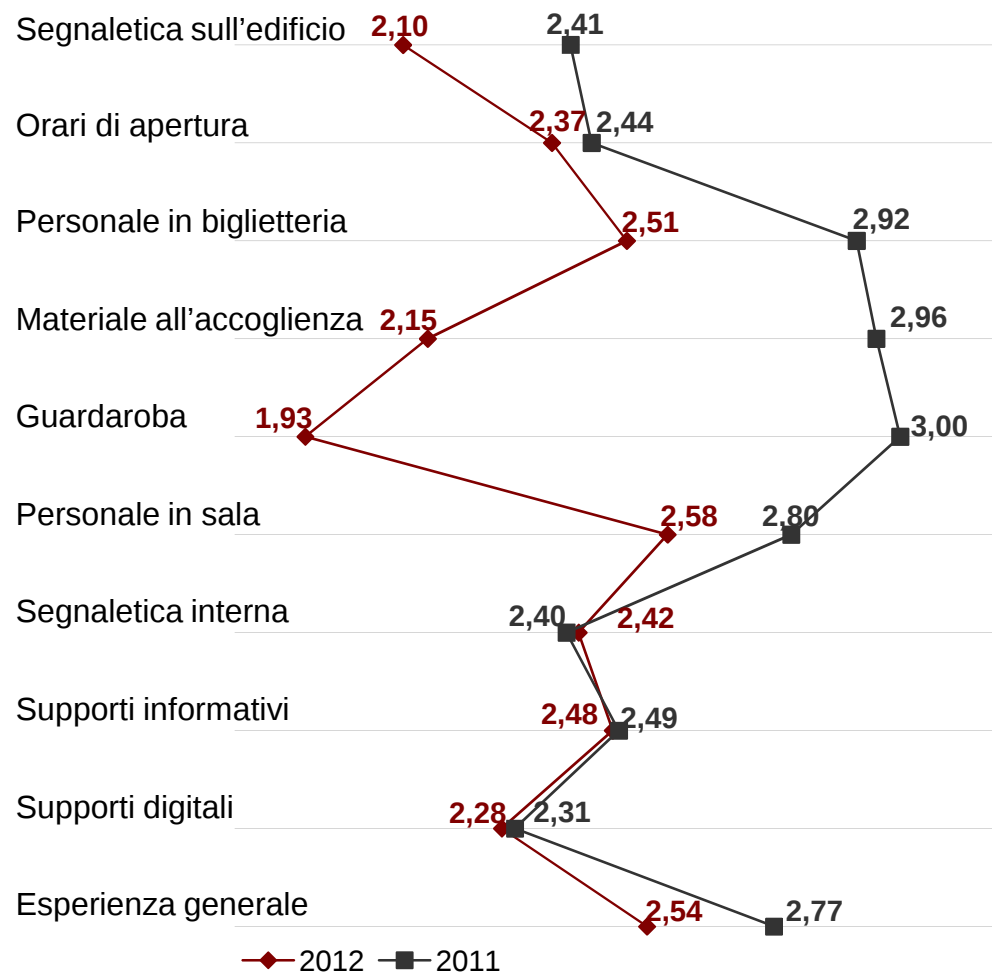
Al di sopra della media sull'esperienza generale vi sono la pulizia degli spazi e il personale in sala, che hanno un livello medio di soddisfazione piuttosto alto.



Analisi del trend 2011-2012

Rispetto all'anno scorso si denota una flessione generale dei giudizi, anche se quasi tutte le medie sono pari o al di sopra dello standard minimo di 2,10.

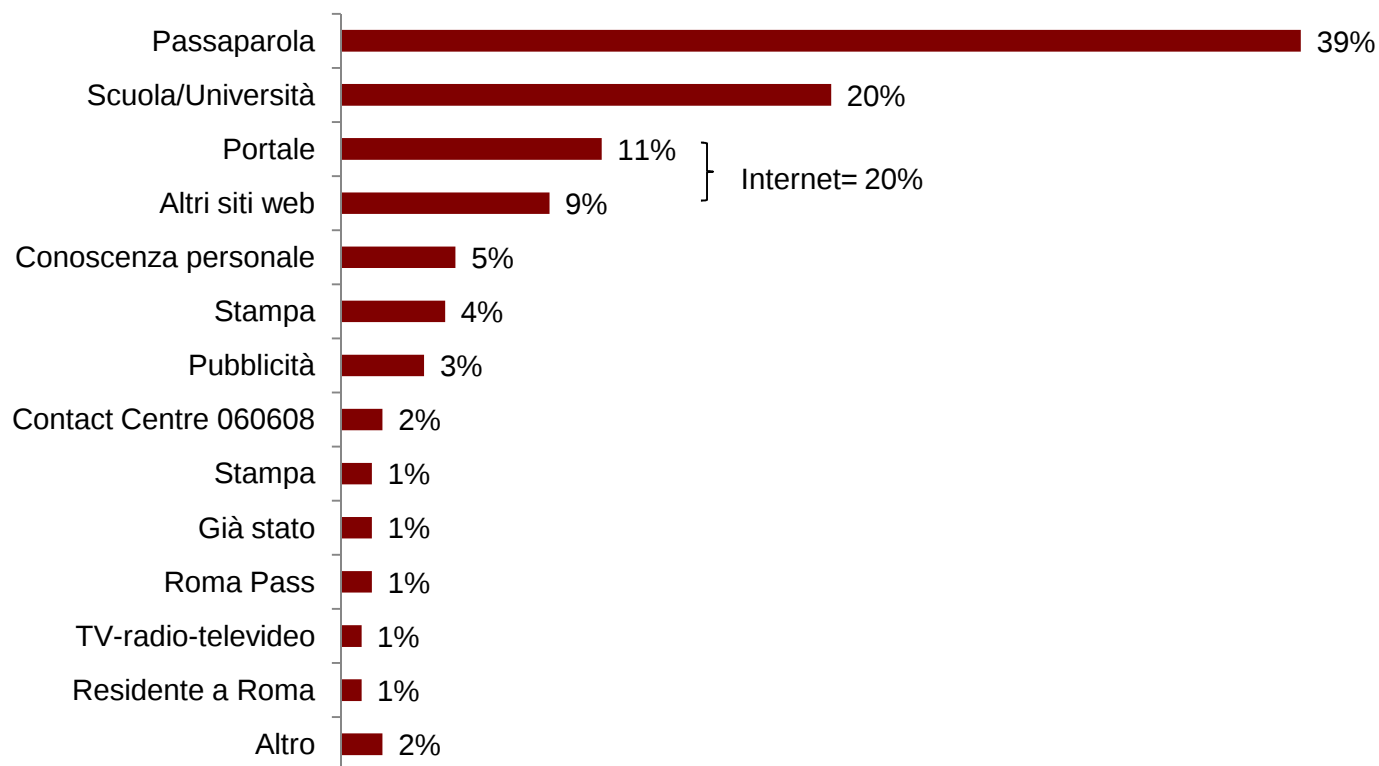
Il guardaroba è l'unico aspetto che scende al di sotto del requisito standard (il 31% del campione intervistato rilascia un giudizio sul servizio). Ciò si spiega col fatto che durante gli spettacoli oggetto d'indagine del fine settimana dedicati ai bambini, in cui si è registrato il tutto esaurito, gli armadietti funzionanti a disposizione non erano sufficienti per tutti gli spettatori presenti; inoltre sono di dimensioni troppo ridotte per le famiglie che vengono con passeggini e oggetti personali vari dei bambini.



Come è venuto a conoscenza del Museo

Il passaparola si conferma il principale mezzo di comunicazione attraverso cui i visitatori intervistati vengono a conoscenza del museo (39%, nel 2011 era 43%). Poi seguono “scuola/università” (in forte crescita da 3% a 20%, ciò è dovuto alla maggiore presenza di scolaresche durante i giorni infrasettimanali in cui è stata svolta l’indagine) e il canale web (in lieve discesa da 24% a 20%).

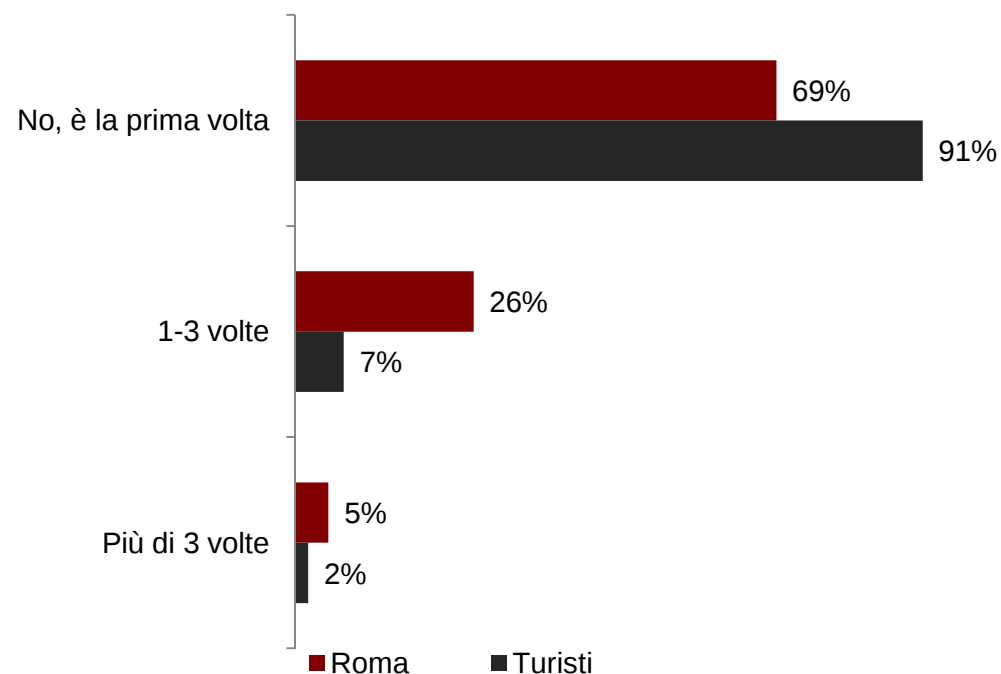
Risulta significativo che i turisti siano venuti a sapere del museo principalmente tramite passaparola (43%) e internet (21%), mentre i romani soprattutto attraverso il passaparola (41%) scuola/università (23%).



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara di visitare per la prima volta il museo (74%), mentre chi l'ha già frequentato rappresenta il 26%.

Risulta che sono soprattutto i turisti che giungono da fuori Roma ad essersi recati al museo per la prima volta negli ultimi cinque anni (91%), mentre tra i romani che lo hanno visitato, prevalgono coloro che già vi sono stati da 1 a 3 volte (26%).



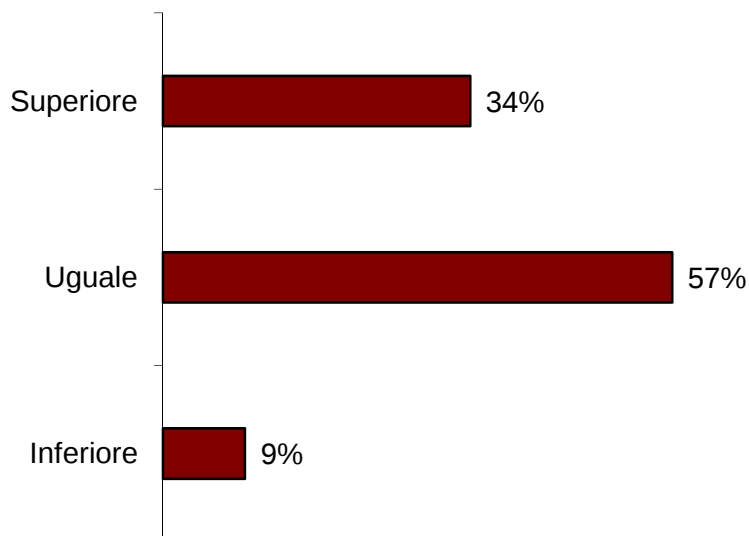
Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico

Più della metà dei visitatori intervistati dichiara che l'esperienza complessiva al museo visitato sia stata uguale alle aspettative (57%), per il 34% è stata superiore, mentre per il 9% il giudizio è stato inferiore rispetto alle attese.

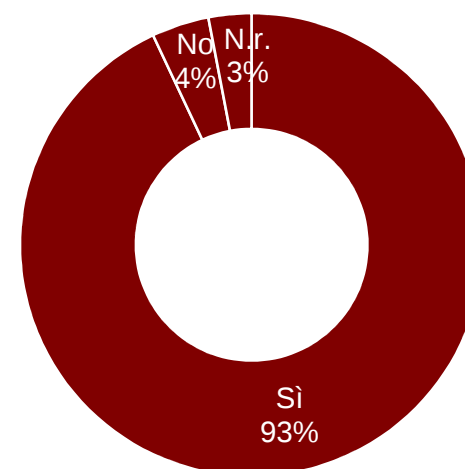
Rispetto al livello d'istruzione risulta significativo che siano soprattutto coloro che hanno conseguito un titolo di scuole medie inferiori (47%) ad avere un giudizio superiore alle aspettative, mentre chi ha una laurea o una specializzazione post laurea lo ha uguale (rispettivamente 62% e 69%). A dichiarare di avere un giudizio inferiore alle attese sono invece principalmente i diplomati (14%).

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

Giudizio rispetto alle aspettative



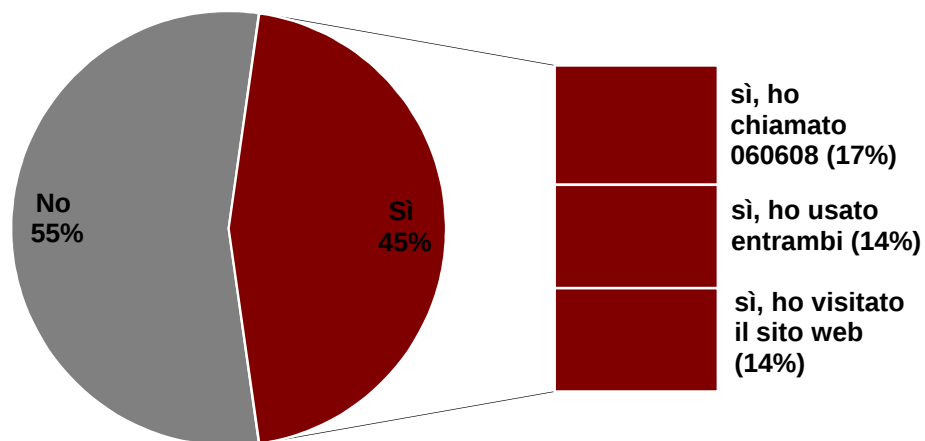
Consiglierebbe questo museo ad un amico



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

Ben il 45% dei visitatori intervistati dichiara di essersi avvalso dei servizi informativi prima della visita (di cui il 17% chiamando il Contact Center 060608, un 14% utilizzando il sito web del museo e un ulteriore 14% risponde entrambi).

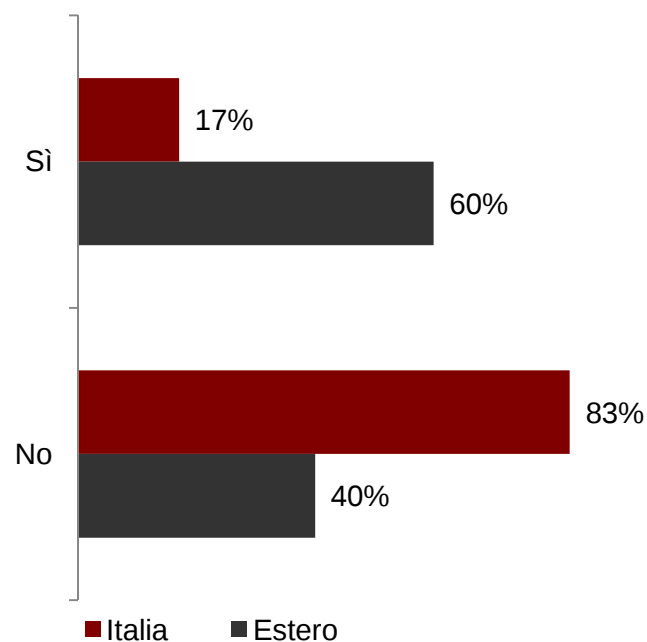
Considerato che il pubblico deve prenotarsi per lo spettacolo, si raggiungono in questo museo più risposte rispetto ad altri musei: il 50% ha rilasciato un giudizio sul sito web del museo (media di 2,20), mentre il 44% ha risposto sul Contact Center 060608 (media di 2,31).

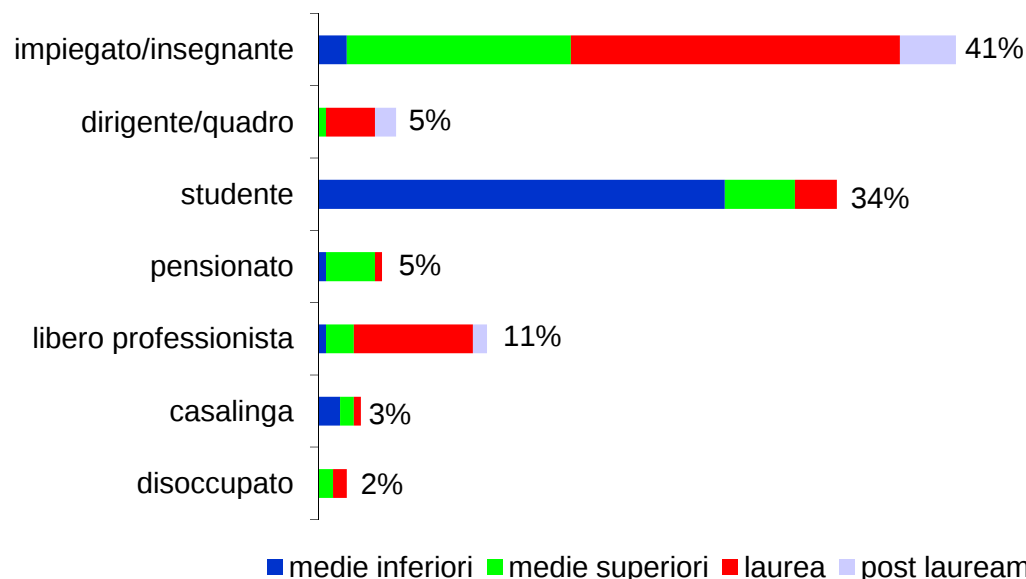
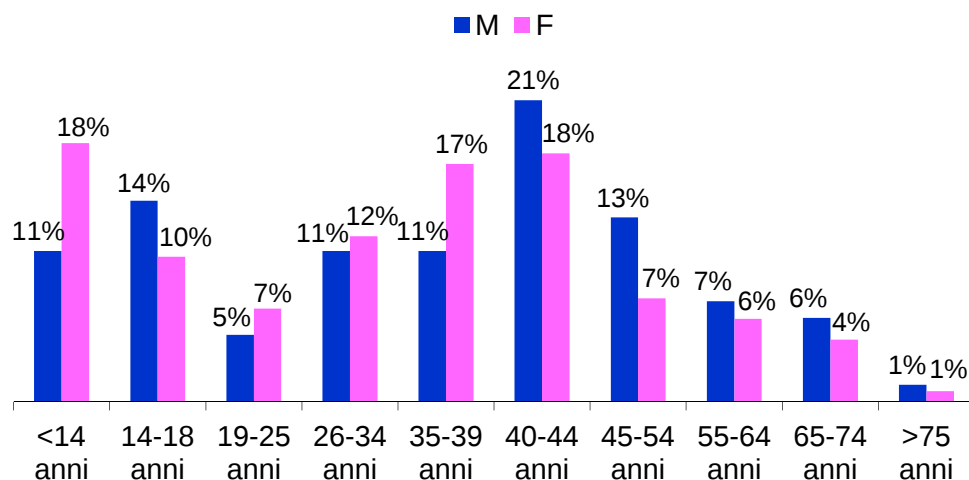


Planetario e Museo Astronomico 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana	Deviazione standard	Molto+Abbastanza soddisfatti
Sito web del museo	2,20	116	110	2,00	,622	92%
Contact Center 060608	2,31	100	126	2,00	,734	88%

Conosce la Roma Pass

A tale domanda è risultato che il 19% del campione intervistato conosce la card *Roma Pass*. Gli stranieri sono quelli che risultano conoscere di più la card (60%), mentre tra gli italiani prevalgono nettamente coloro che affermano di non sapere della Roma Pass (83%).





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

Anche quest'anno prevale il genere femminile (62%, in aumento dal 53% del 2011), soprattutto nelle fasce d'età dei minori di 14 anni e 35-39 anni. Rispetto al 2011 diminuiscono i bambini minori di 14 anni (da 21% a 15%), ma aumentano i ragazzi di età 14-18 anni (da 5% a 12%). Le fasce di età più rappresentate 35-44 anni si mantengono pressoché stabili (passano da 35% a 33%).

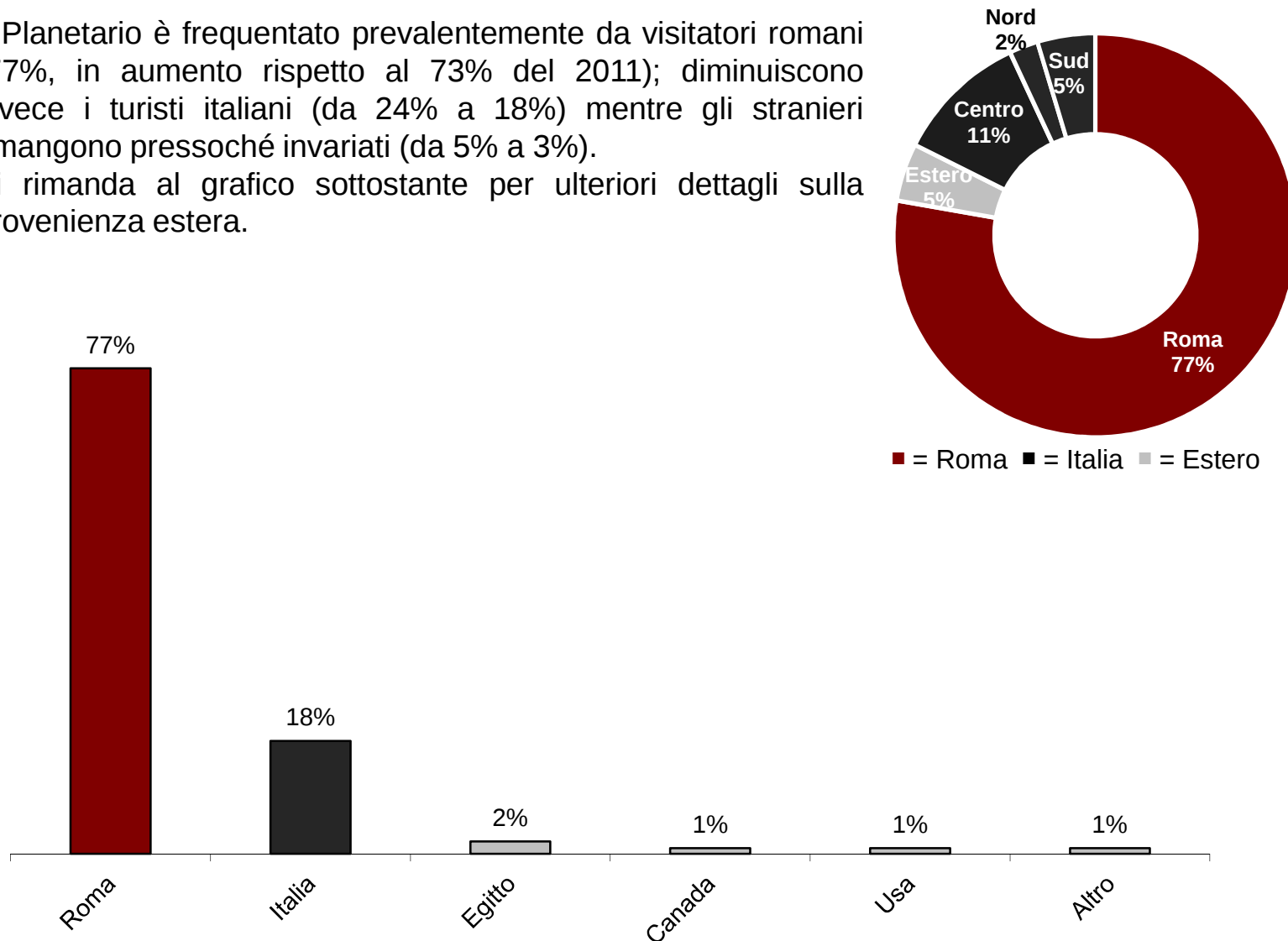
Il 43% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (nel 2011 era 40%).

Gli occupati dipendenti, ovvero impiegati ed insegnanti, si confermano la categoria professionale più rappresentata (41%, in aumento dal 37% nel 2011). Seguono gli studenti col 34% sul totale (32% nel 2011).

Analisi socio-demografica (provenienza)

Il Planetario è frequentato prevalentemente da visitatori romani (77%, in aumento rispetto al 73% del 2011); diminuiscono invece i turisti italiani (da 24% a 18%) mentre gli stranieri rimangono pressoché invariati (da 5% a 3%).

Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.

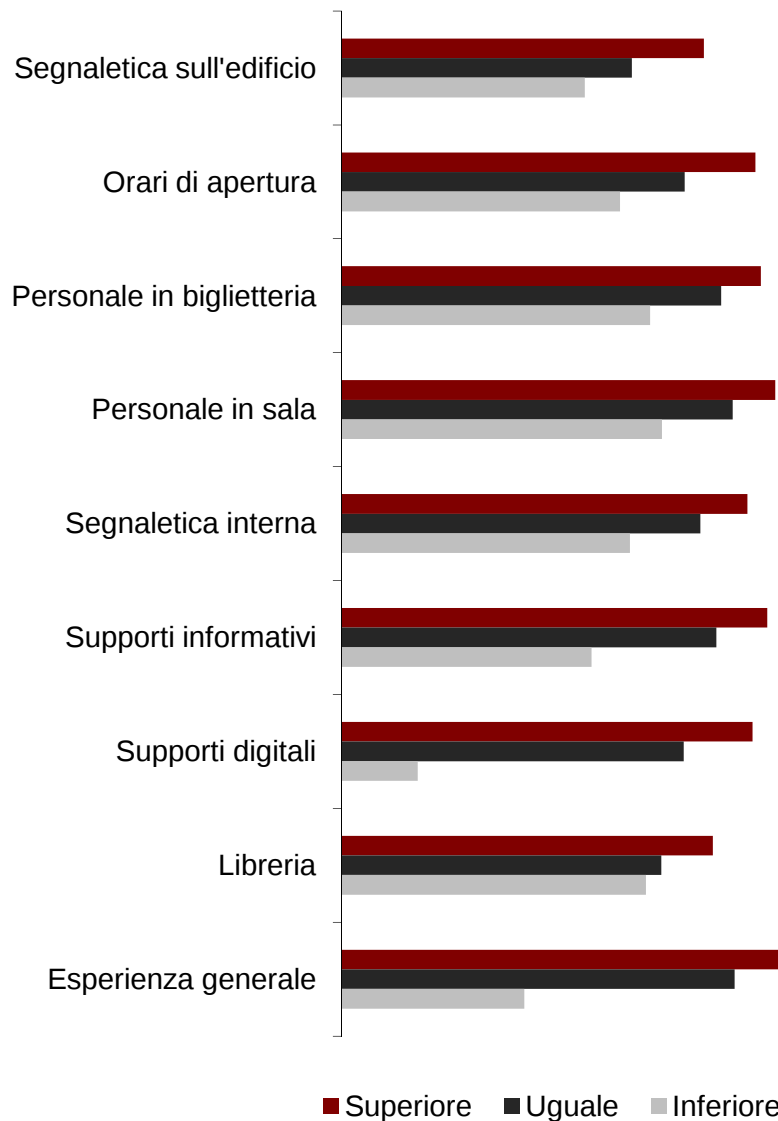


Analisi univariate

Risulta significativo per la maggior parte degli aspetti indagati l'incrocio col giudizio rispetto alle aspettative: chi ha un giudizio inferiore alle attese, è meno soddisfatto soprattutto dei supporti digitali e dell'esperienza generale. La libreria raggiunge una media quasi coincidente tra chi ha un giudizio uguale o inferiore alle proprie attese.

Riguardo ai restanti incroci col profilo degli intervistati, risulta significativa l'associazione tra alcune variabili (segnaletica sull'edificio, orari, supporti informativi, pulizia, libreria ed esperienza generale) e il titolo di studio (i più soddisfatti sono coloro che hanno un titolo di scuola media inferiore, mentre i laureati lo sono meno sulla segnaletica esterna e i post laureati sulla libreria).

Rispetto all'età sono tendenzialmente più soddisfatti i bambini (minori di 14 anni), mentre la fascia 26-34 anni gradisce meno la segnaletica sull'edificio e gli orari, la fascia 45-54 anni la segnaletica interna e i supporti informativi.



Correlazione 1/2

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

Le variabili tra loro più correlate risultano essere il personale in sala con la maggior parte degli aspetti indagati, soprattutto la pulizia, i supporti informativi, la segnaletica interna e il personale in biglietteria, quest'ultimo con gli orari, la segnaletica interna coi supporti informativi e la libreria (che a sua volta sono correlati anche tra di loro), i supporti digitali con quelli informativi.

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman***</i>	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale in biglietteria	Materiale all'accoglienza	Guardaroba	Personale in sala	Segnaletica interna	Supporti informativi	Supporti digitali	Pulizia degli spazi	Libreria	Esperienza generale
Segnaletica sull'edificio	1,000	,356**	,331**	,349**	,270*	,260**	,159*	,194**	,181*	,196**	,353**	,446**
Orari di apertura	,356**	1,000	,581**	,278**	,255*	,398**	,344**	,245**	,235**	,332**	,313**	,333**
Personale in biglietteria	,331**	,581**	1,000	,379**	,340**	,477**	,309**	,269**	,193**	,422**	,322**	,418**
Materiale all'accoglienza	,349**	,278**	,379**	1,000	,255*	,400**	,164	,227**	,204*	,178*	,209*	,258**
Guardaroba	,270*	,255*	,340**	,255*	1,000	,438**	,397**	,284*	,178	,316**	,413**	,257*
Personale in sala	,260**	,398**	,477**	,400**	,438**	1,000	,478**	,497**	,333**	,522**	,396**	,486**
Segnaletica interna	,159*	,344**	,309**	,164	,397**	,478**	1,000	,464**	,359**	,500**	,471**	,385**
Supporti informativi	,194**	,245**	,269**	,227**	,284*	,497**	,464**	1,000	,522**	,399**	,463**	,479**
Supporti digitali	,181*	,235**	,193**	,204*	,178	,333**	,359**	,522**	1,000	,261**	,277**	,552**
Pulizia degli spazi	,196**	,332**	,422**	,178*	,316**	,522**	,500**	,399**	,261**	1,000	,433**	,360**
Libreria	,353**	,313**	,322**	,209*	,413**	,396**	,471**	,463**	,277**	,433**	1,000	,447**
Esperienza generale	,446**	,333**	,418**	,258**	,257*	,486**	,385**	,479**	,552**	,360**	,447**	1,000

*** L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile

Correlazione 2/2

Per una visione più immediata e diretta è stata estrapolata dalla tabella della pagina precedente, la colonna laterale di sintesi relativa agli aspetti indagati che sono maggiormente correlati alla soddisfazione generale del museo, (cioè quelli che presentavano il doppio o singolo asterisco).

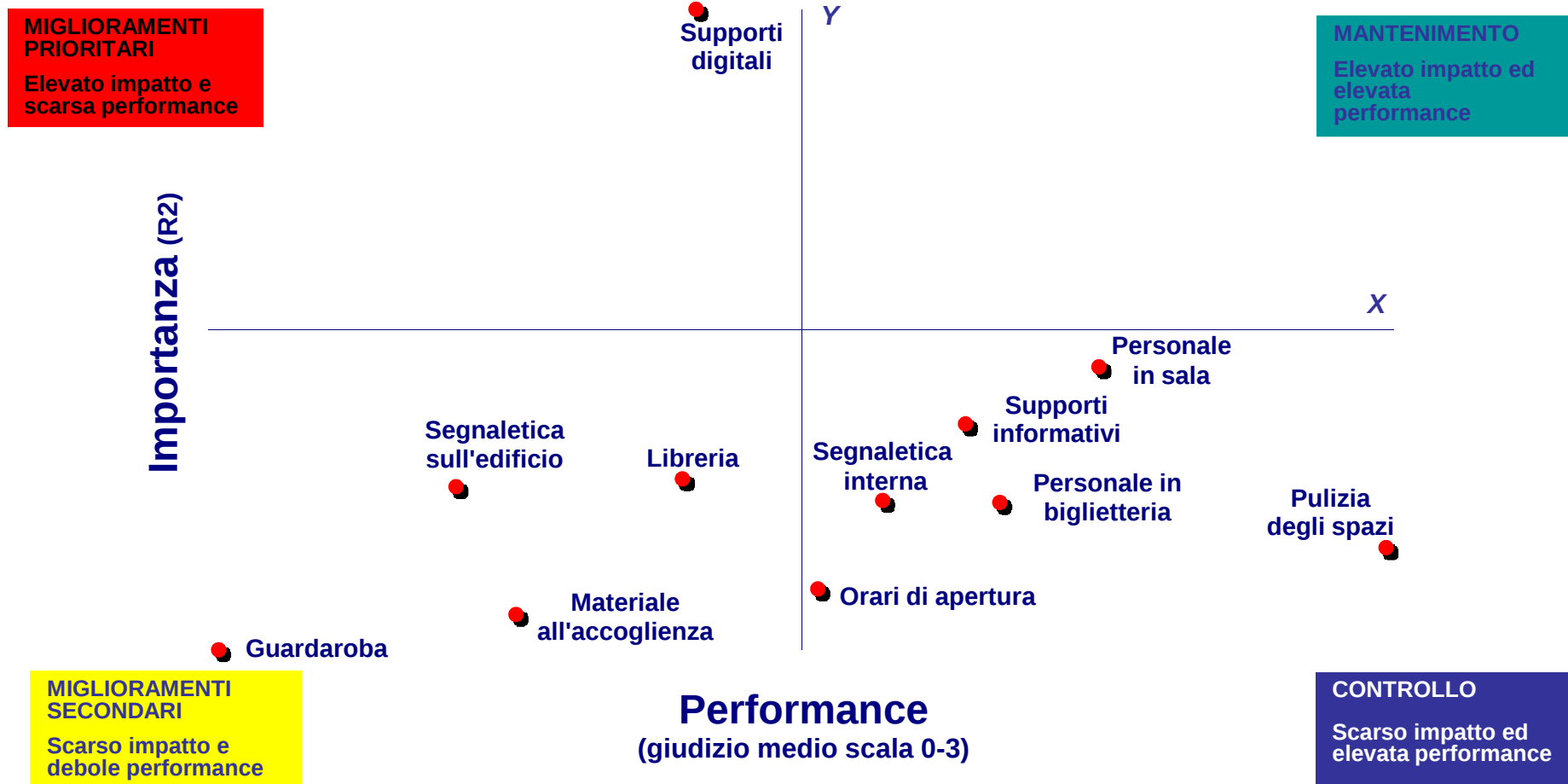
Al *Planetario e Museo Astronomico* gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza generale sono i **supporti digitali**, il **personale in sala** e i **supporti informativi**.

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine hanno una correlazione elevata e significativa con la soddisfazione complessiva e nessuno ha un'incidenza negativa su di essa.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza generale	
Supporti digitali	,552
Personale in sala	,486
Supporti informativi	,479
Libreria	,447
Segnaletica sull'edificio	,446
Personale in biglietteria	,418
Segnaletica interna	,385
Pulizia degli spazi	,360
Orari di apertura	,333
Materiale all'accoglienza	,258
Guardaroba	,257

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I supporti digitali sono l'unico aspetto prioritario da migliorare (quadrante in alto a sinistra).
Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece i servizi che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche quando sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Suggerimenti

ELOGI spettacolo molto bello, mi è piaciuta la musica, bravo l'astronomo, interessante, bene organizzato, personale in sala gentile. **Totale 41.**

NIENTE da migliorare. **Totale 94.**

SPETTACOLI farne di più per i bambini (16), osservazioni col telescopio, schermi in 4D, più interattività (9), spettacoli in fascia oraria 13-15 nel fine settimana (6), contenuto noioso e poco didattico (5), poltrone più comode, inclinate o girevoli (5), altro (7). **Totale 48.**

SUPPORTI DIGITALI più interattivi (22), spenti o non funzionanti (15), altro (7). **Totale 44.**

SEGNALETICA ESTERNA aumentare su vie limitrofe, ad es. via Cristoforo Colombo (9), poco visibile (9), altro (2). **Totale 20.**

ORARI DI APERTURA da prolungare (6), aperture serali, anche nel weekend (5). **Totale 11.**

PANNELLI anche in inglese, più spiegazioni, ma linguaggio meno tecnico. **Totale 9.**

BIGLIETTERIA il personale non ha informazioni sugli spettacoli (6), altro (2). **Totale 8.**

SITO WEB pochi dettagli sul contenuto degli spettacoli (6), altro (1). **Totale 7.**

CONTAC CENTER specificare gli spettacoli adatti ai bambini, operatori più preparati. **Totale 6.**

GUARDAROBA alcuni armadietti sono rotti. **Totale 5.**

LIBRERIA oggettistica troppo cara, da variare, struttura espositiva piccola. **Totale 5.**

ALTRO. **Totale 43.**

Allegato 1 - QUESTIONARIO PLANETARIO E MUSEO ASTRONOMICICO

MUSEO:

DATA: __/__/__

ORA: __/__/__

1. Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo? ☐ No, è la prima volta ☐ 1-3 volte ☐ più di 3 volte

2. La prima volta, attraverso quale canale è venuto a conoscenza del museo?

- ☐ stampa (quotidiani/riviste)
- ☐ www.museincomune.it e sito del museo
- ☐ altri siti internet
- ☐ stendardo esterno
- ☐ passando, per caso
- ☐ P.I.T.
- ☐ newsletter

- ☐ contact centre 060608
- ☐ depliant/locandina
- ☐ passaparola
- ☐ pubblicità
- ☐ Tv/radio/televideo
- ☐ scuola/università
- ☐ altro.....

3. Ha utilizzato il sito web del museo o Contact center 060608 per ricevere informazioni prima della visita?

- ☐ No ☐ Sì, ho usato entrambi ☐ Sì, chiamato lo 060608 ☐ Sì, ho visitato il sito web

Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala sottostante:

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
4. Sito web del museo	☐	☐	☐	☐
5. Contact center 060608	☐	☐	☐	☐
6. Segnaletica esterna	☐	☐	☐	☐
7. Orari di apertura del museo	☐	☐	☐	☐
8. Personale di biglietteria	☐	☐	☐	☐
9. Materiale all'accoglienza	☐	☐	☐	☐
10. Guardaroba	☐	☐	☐	☐
11. Personale di assistenza in sala	☐	☐	☐	☐
12. Segnaletica interna	☐	☐	☐	☐
13. Posti a sedere	☐	☐	☐	☐
14. Supporti informativi	☐	☐	☐	☐
15. Supporti digitali	☐	☐	☐	☐
16. Pulizia degli spazi	☐	☐	☐	☐
17. Libreria	☐	☐	☐	☐
18. Caffetteria	☐	☐	☐	☐
19. ESPERIENZA GENERALE	☐	☐	☐	☐

20. **Rispetto alle aspettative il suo giudizio complessivo è:** ☐ Superiore ☐ Uguale ☐ Inferiore

21. **Consiglierebbe questo museo ad un amico?** ☐ Sì ☐ No

22. **Conosce la card Roma Pass?** ☐ Sì ☐ No

23. **Secondo Lei cosa potremmo migliorare per aumentare il Suo gradimento:** ☐ niente

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI

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

Sesso: ☐ M ☐ F

Titolo di studio: ☐ scuola dell'obbligo (fino alle medie) ☐ studi superiori (diploma) ☐ laurea ☐ post laurea

Professione: ☐ impiegato/insegnante ☐ dirigente-quadro direttivo ☐ studente ☐ pensionato

☐ libero professionista-imprenditore ☐ casalinga ☐ non occupato-in cerca di prima occupazione

Provincia italiana di residenza:..... **Nazionalità straniera:**.....

Ci autorizza a ricevere informazioni sulle iniziative del Museo attraverso l'invio della newsletter?

In questo caso Le chiediamo di lasciarci cortesemente:

E-mail: _____

La informiamo che i suoi dati verranno trattati nel rispetto della normativa della privacy (D.Lgs. 196/2003).

Autorizzo *Zètema Progetto Cultura S.r.l.* ad inviarmi la newsletter.

FIRMA: _____ DATA: _____