

Data 13/02/2013

Indagini di Customer Satisfaction

Museo Civico di Zoologia

2 – 28 Ottobre 2012

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 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 Civico di Zoologia 2012*

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 117 questionari autocompilati dai visitatori dal 2 al 28 ottobre 2012 presso il Museo Civico di Zoologia (gli intervistati rappresentano il 5% degli ingressi totali, con un incremento del 17% rispetto al campione prestabilito dal programma di indagine). Durante l'indagine non è presente alcuna mostra temporanea.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione dell'82%, un margine di errore di stima di $\pm 6,99\%$. 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 abbastanza buono, con una media di **2,32** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 96%.

Al di sopra dell'esperienza generale vi sono il personale in biglietteria (2,76), gli orari di apertura (2,63), il materiale disponibile all'accoglienza (2,39) e la segnaletica sull'edificio (2,36).

Tra i vari aspetti oggetto d'indagine il guardaroba, la segnaletica interna, i supporti informativi e digitali, la pulizia degli spazi hanno una media al di sotto dello standard minimo di 2,10. Tra questi la pulizia, la segnaletica interna e i supporti digitali risultano molto correlati all'esperienza complessiva, ma tra i miglioramenti prioritari nella mappa (cfr. pp. 17-18), I supporti informativi sono invece l'unico aspetto importante e abbastanza soddisfacente, da mantenere.

Rispetto al 2011 il guardaroba è il servizio che registra una maggiore flessione e scende nettamente al di sotto di 2,10 (media di 1,34), in quanto lo spazio adibito ad esso è stato parzialmente occultato da un'area riservata alla biglietteria. Nella mappa si colloca in una posizione *borderline* tra i miglioramenti prioritari e quelli secondari (cfr. p.18). La media relativa ai posti a sedere è al di sotto dello standard minimo, in quanto è pari a 1,93.

Nel 2012 è stato richiesto al Dipartimento Cultura di intervenire sull'aggiornamento dei supporti didattici e sulla segnaletica interna.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (85%, nel 2011 era un 89%), occupati dipendenti (29%) e liberi professionisti (28%) (rispetto al 2011 i primi diminuiscono dal 46%, mentre i secondi aumentano dal 23%), in possesso di un titolo di laurea o superiore (46%), appartenenti alle fasce di età 26-44 anni (57%; rispetto al 2011 sono in forte crescita i visitatori di età 26-39 anni, che passano da 23% a 34%).

Tra i mezzi di comunicazione si conferma il canale web il più efficace (36%; nel 2011 era 46%), ma rispetto all'anno scorso aumenta la percentuale dei visitatori romani che affermano di conoscere il museo attraverso il passaparola (da 15% a 23%); tale dato è indice di apprezzamento del sito da parte dei cittadini che risiedono a Roma.

Tabella riassuntiva

Museo Civico di Zoologia 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana*	Deviazione standard**	Molto+Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,36	106	11	2,00	,720	90%
Orari di apertura	2,63	116	1	3,00	,503	99%
Personale in biglietteria	2,76	116	1	3,00	,430	100%
Materiale all'accoglienza	2,39	100	17	2,00	,665	90%
Guardaroba	1,34	73	44	1,00	1,216	49%
Segnaletica interna	1,98	112	5	2,00	,870	78%
Supporti informativi	2,09	110	7	2,00	,749	82%
Supporti digitali	1,83	102	15	2,00	,857	72%
Pulizia degli spazi	1,78	114	3	2,00	1,260	64%
Esperienza generale	2,32	111	6	2,00	,539	96%

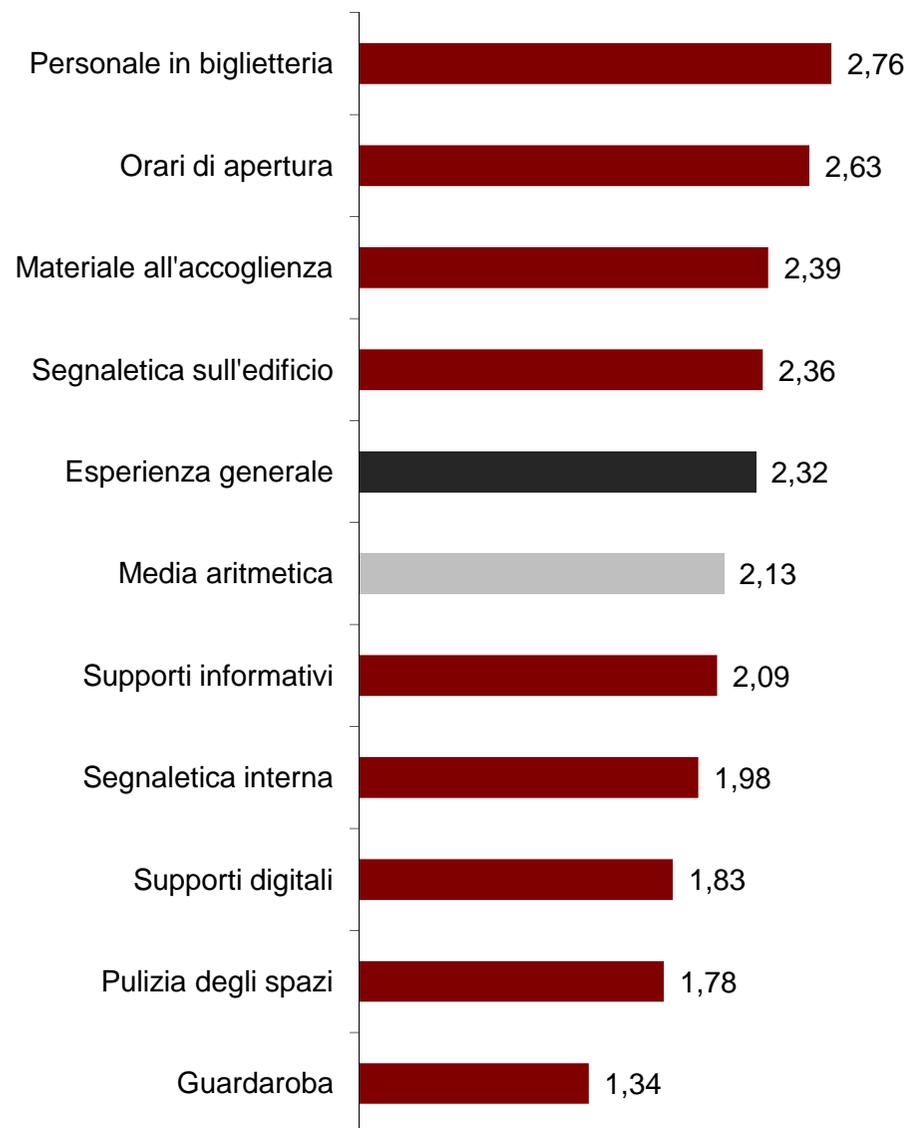
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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, 13).

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.

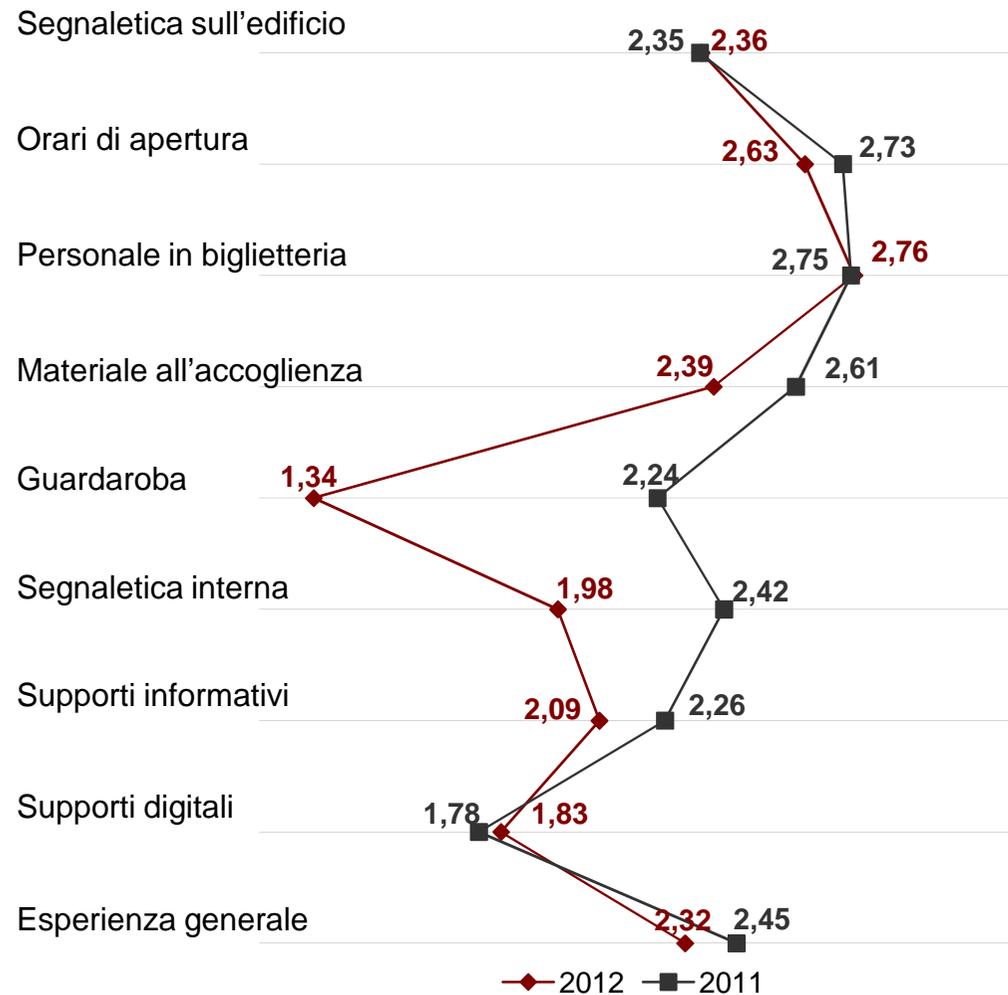
Al di sopra della media sull'esperienza generale vi sono il personale in biglietteria, gli orari di apertura, il materiale disponibile all'accoglienza e la segnaletica sull'edificio, ovvero gli aspetti che registrano il più alto livello di soddisfazione.



Analisi del trend 2011-2012

Il trend risulta piuttosto costante, anche se si registra una generale diminuzione dei giudizi medi di soddisfazione, in particolare sul guardaroba e sulla segnaletica interna.

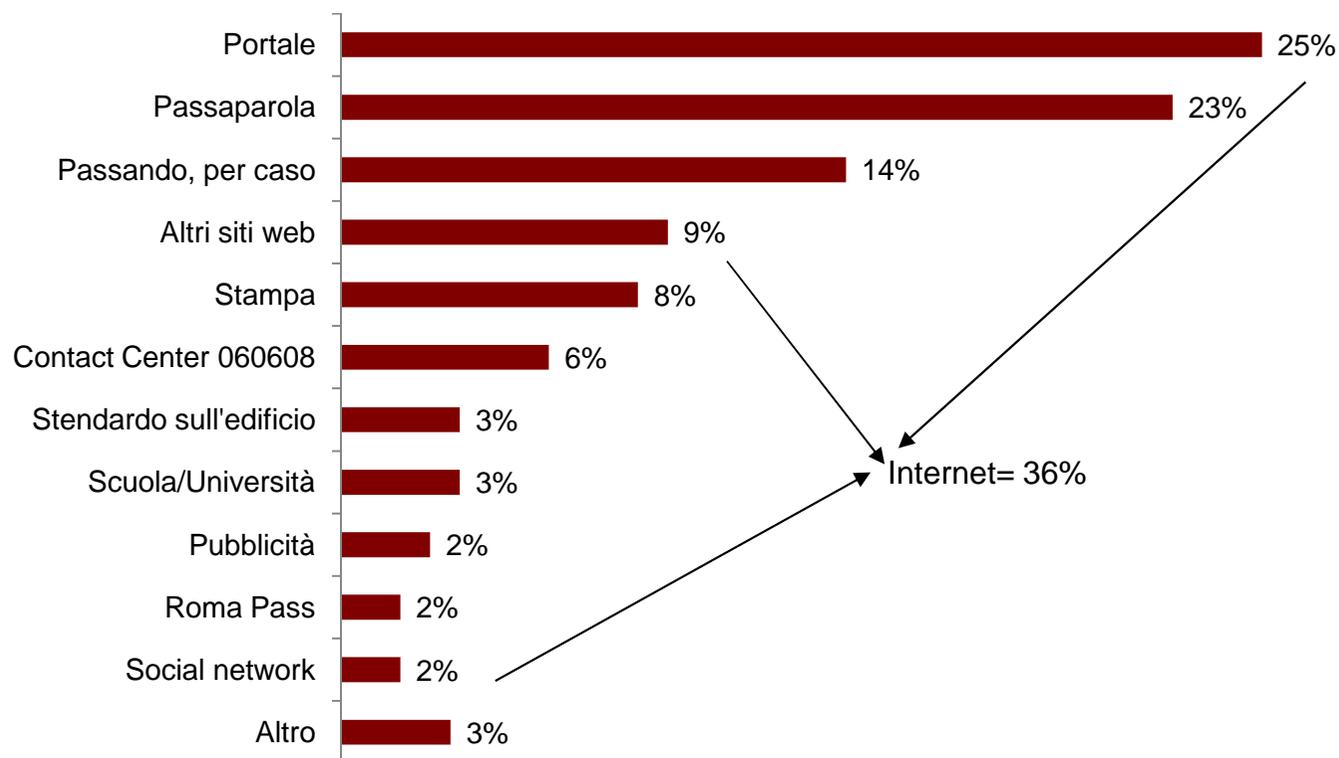
Il servizio di guardaroba è l'aspetto che registra una maggiore flessione in quanto lo spazio adibito ad esso è stato parzialmente occultato da un'area riservata alla biglietteria.



Come è venuto a conoscenza del Museo

Si conferma il canale web il principale mezzo attraverso cui i visitatori intervistati sono venuti a conoscenza del museo (36%, in discesa dal 46% nel 2011), seguono “passaparola” (sale da 15% a 23%) e “passando per caso” (15%; dato coincidente al 2011).

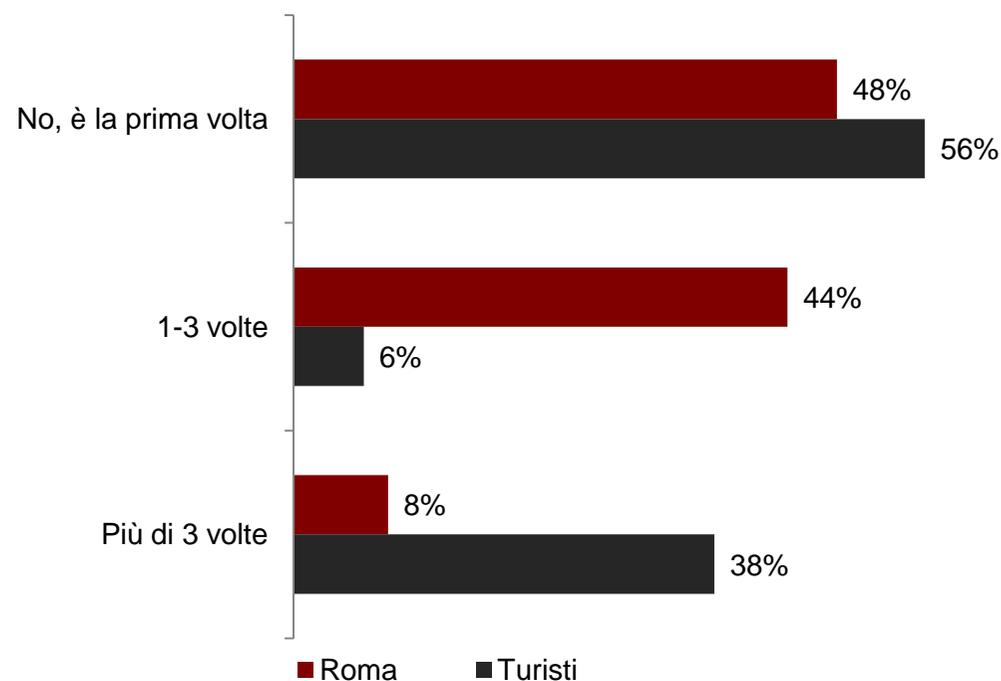
Risulta significativo che i romani siano venuti a sapere del museo principalmente col portale (27%) e il passaparola (25%), mentre per i turisti aumenta sia la percentuale relativa al portale che quella di chi lo scopre casualmente, passandoci davanti (29% per entrambi).



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

La metà degli intervistati dichiara di avere già visitato il museo negli ultimi cinque anni (50% sul campione totale).

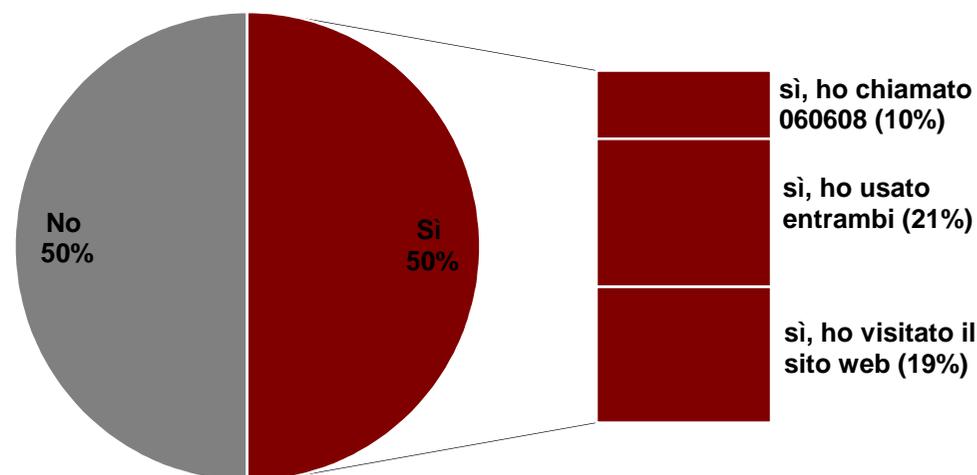
Risulta che il 56% dei turisti si è recata al museo per la prima volta negli ultimi cinque anni, mentre sono molti i cittadini romani che già lo hanno visitato, soprattutto da 1 a 3 volte (44%).



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

Il 50% dei visitatori intervistati dichiara di essersi avvalso dei servizi informativi prima della visita (di cui ben il 19% utilizzando il sito web del museo, il 10% il Contact Center 060608 e il 21% risponde entrambi).

Il 90% degli intervistati ha rilasciato un giudizio sul sito web del museo (media di 2,32), mentre il 68% ha risposto sul Contact Center 060608 (media di 2,24).



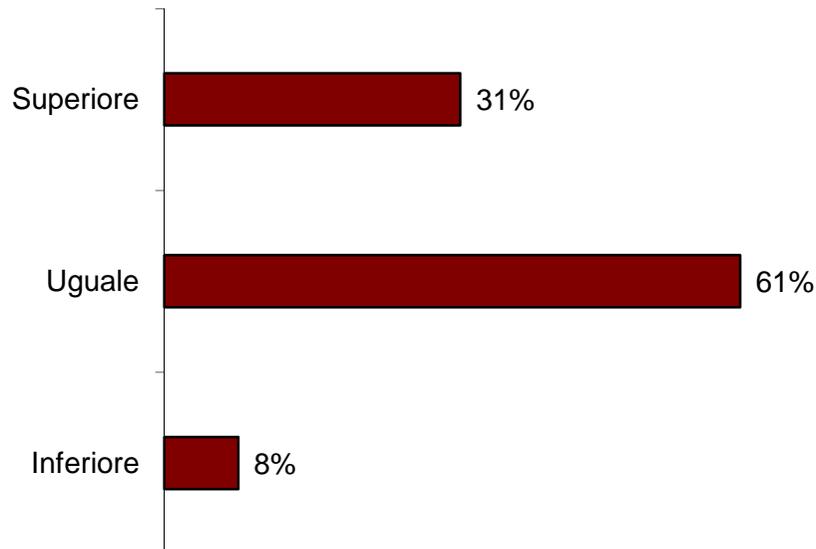
Museo Civico di Zoologia 2012	Media	Risposte valide	Risposte mancanti	Mediana	Deviazione standard	Molto+Abbastanza soddisfatti
Sito web del museo	2,32	105	12	2,00	,658	90%
Contact Center 060608	2,24	79	38	2,00	,950	82%

Giudizio rispetto alle aspettative e consiglierebbe questo museo ad un amico

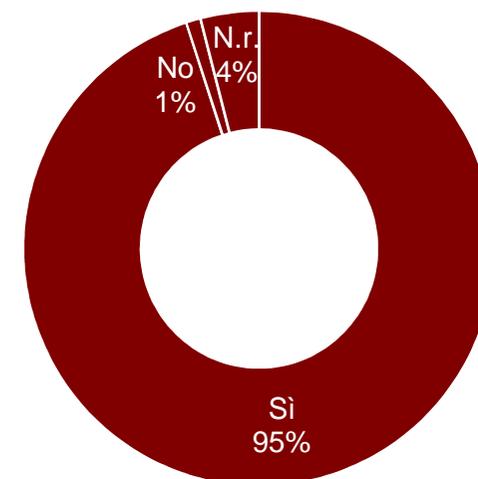
La maggior parte dei visitatori intervistati dichiara che l'esperienza complessiva al museo visitato sia stata uguale alle aspettative (61%), per il 31% è stata superiore, mentre per l'8% il giudizio è stato inferiore rispetto alle attese.

Risulta significativo l'incrocio con il titolo di studio dove è da considerare che sono soprattutto i laureati ad affermare di avere un giudizio superiore alle aspettative (47%), mentre la percentuale di chi dichiara di avere un giudizio uguale alle attese è nettamente più alta per chi ha conseguito un titolo di scuola media inferiore (74%). Sono soprattutto i post laureati ad averlo inferiore (29%). La quasi totalità del campione intervistato dichiara che consiglierebbe il museo visitato ad un amico (95%), mentre solo un 1% non lo farebbe; il restante 4% non risponde.

Giudizio rispetto alle aspettative

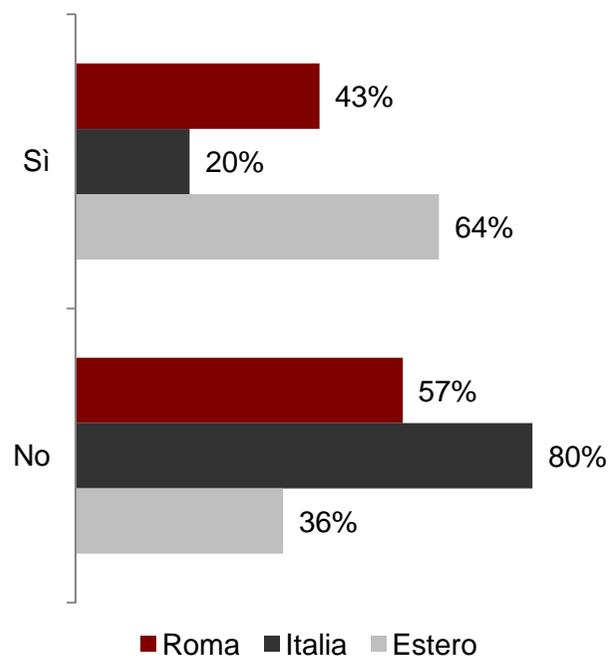


Consiglierebbe questo museo ad un amico

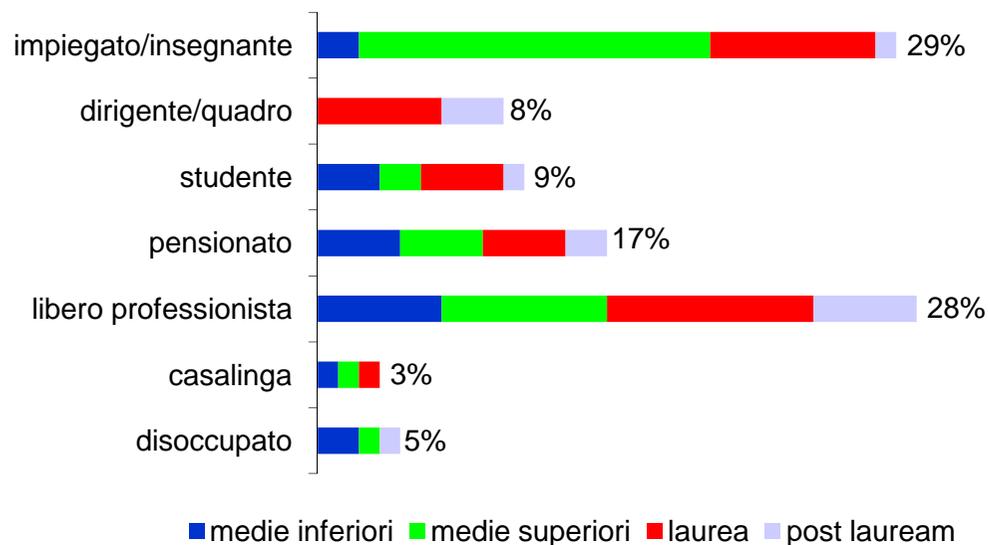
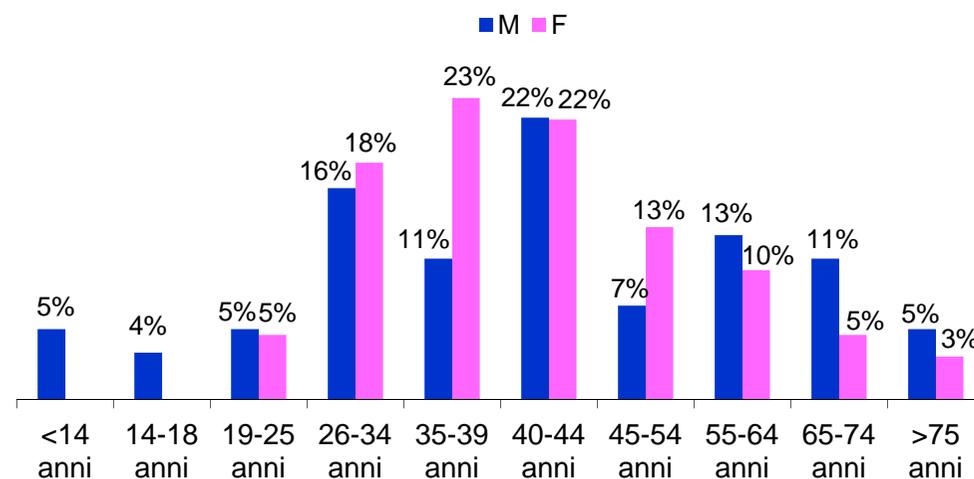


Conosce la Roma Pass

A tale domanda è risultato che il 43% del campione intervistato conosce la card *Roma Pass*. Risulta opportuno considerare che sono soprattutto gli stranieri a conoscere di più la card (64%), mentre tra i visitatori italiani la conoscono molto meno coloro che giungono da fuori Roma (80%).



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



Anche quest'anno prevale il genere femminile (52%, nel 2011 era 54%), soprattutto per la fascia 35-39 anni, mentre gli uomini sono più numerosi nelle fasce di età adulta oltre i 55 anni (anche tutti minorenni intervistati sono di genere maschile).

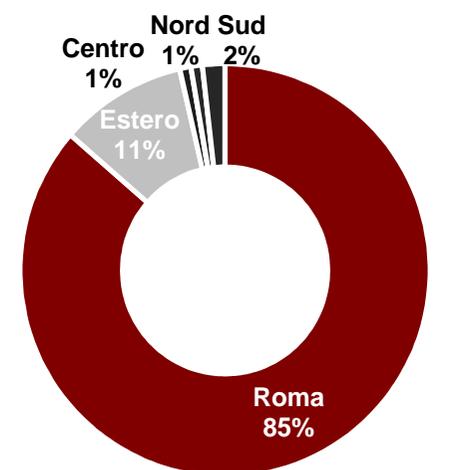
La fascia d'età più rappresentata è quella dei 40-44 anni (22%, era 20% nel 2011). Rispetto allo scorso anno aumentano i visitatori di età 26-39 anni (da 23% a 34%), ma diminuiscono quelli di età 45-54 anni (da 22% a 10%).

Il 46% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (nel 2011 era il 53%).

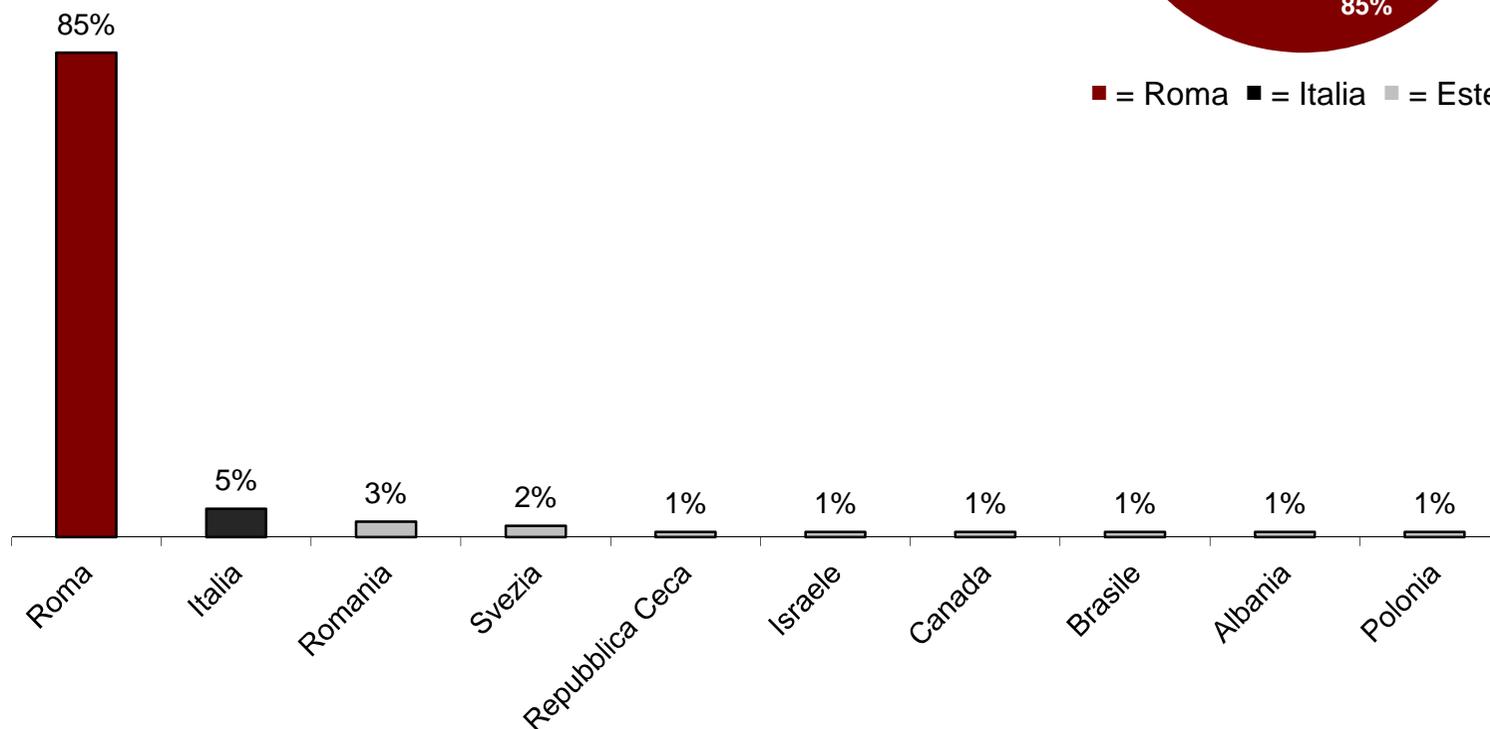
Le categorie professionali più rappresentate sono quelle degli occupati dipendenti, ovvero impiegati e insegnanti (29%, in discesa dal 46% nel 2011) e dei liberi professionisti (aumentano da 23% a 28%).

Analisi socio-demografica (provenienza)

Il Museo Civico di Zoologia è frequentato prevalentemente da cittadini romani (85%, in lieve discesa rispetto all'89% del 2011), seguono i turisti italiani (5%, erano il 6% nel 2011) e stranieri (aumentano da 5% a 11%; ciò è probabilmente dovuto al posticipo del periodo d'indagine da settembre a ottobre). Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza estera.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Analisi univariate

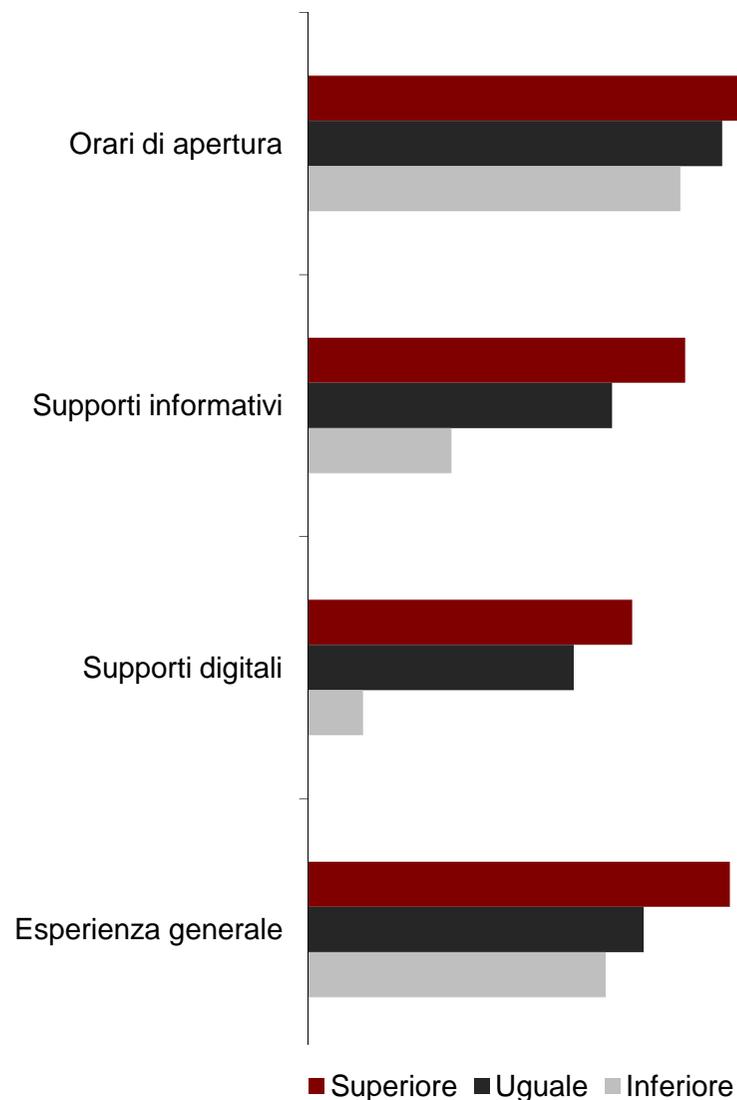
Risulta significativo per alcuni aspetti indagati l'incrocio col giudizio rispetto alle aspettative (cfr. grafico laterale): chi ha un giudizio inferiore alle attese, è decisamente meno soddisfatto dei supporti informativi e digitali.

Rispetto al livello d'istruzione la pulizia degli spazi è stata più gradita dai laureati, ma meno da chi ha un titolo di scuola media inferiore.

Gli orari di apertura sono più soddisfacenti per il genere femminile, mentre la segnaletica interna viene maggiormente apprezzata dai visitatori romani piuttosto che stranieri.

Le fasce d'età dai 40 ai 54 anni sono più soddisfatte del materiale disponibile all'accoglienza, che invece soddisfa meno la fascia 35-39 anni (più critica anche sulla segnaletica interna).

I visitatori più adulti (65-74 anni) apprezzano di più gli orari di apertura.



Correlazione 1/2

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

Le variabili tra loro più correlate risultano essere la segnaletica interna con i supporti informativi e digitali (questi ultimi sono correlati anche tra di loro), il guardaroba con la pulizia degli spazi e la segnaletica interna, il personale in biglietteria col materiale disponibile all'accoglienza e gli orari. Appare solo un valore negativo ma non risulta significativo.

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i> ***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale in biglietteria	Materiale all'accoglienza	Guardaroba	Segnaletica interna	Supporti informativi	Supporti digitali	Pulizia degli spazi	Esperienza generale
Segnaletica sull'edificio	1,000	,421**	,272**	,478**	,268*	,460**	,361**	,326**	,040	,187
Orari di apertura	,421**	1,000	,625**	,310**	,061	,401**	,369**	,273**	,171	,275**
Personale in biglietteria	,272**	,625**	1,000	,353**	-,004	,339**	,241*	,188	,220*	,258**
Materiale all'accoglienza	,478**	,310**	,353**	1,000	,232	,356**	,261*	,302**	-,004	,236*
Guardaroba	,268*	,061	-,004	,232	1,000	,384**	,236*	,272*	,536**	,423**
Segnaletica interna	,460**	,401**	,339**	,356**	,384**	1,000	,663**	,501**	,378**	,473**
Supporti informativi	,361**	,369**	,241*	,261*	,236*	,663**	1,000	,697**	,331**	,500**
Supporti digitali	,326**	,273**	,188	,302**	,272*	,501**	,697**	1,000	,277**	,445**
Pulizia degli spazi	,040	,171	,220*	-,004	,536**	,378**	,331**	,277**	1,000	,581**
Esperienza generale	,187	,275**	,258**	,236*	,423**	,473**	,500**	,445**	,581**	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 presentano il doppio o singolo asterisco).

Gli aspetti con i coefficienti risultati non significativi, sono stati esclusi nella tabella laterale.

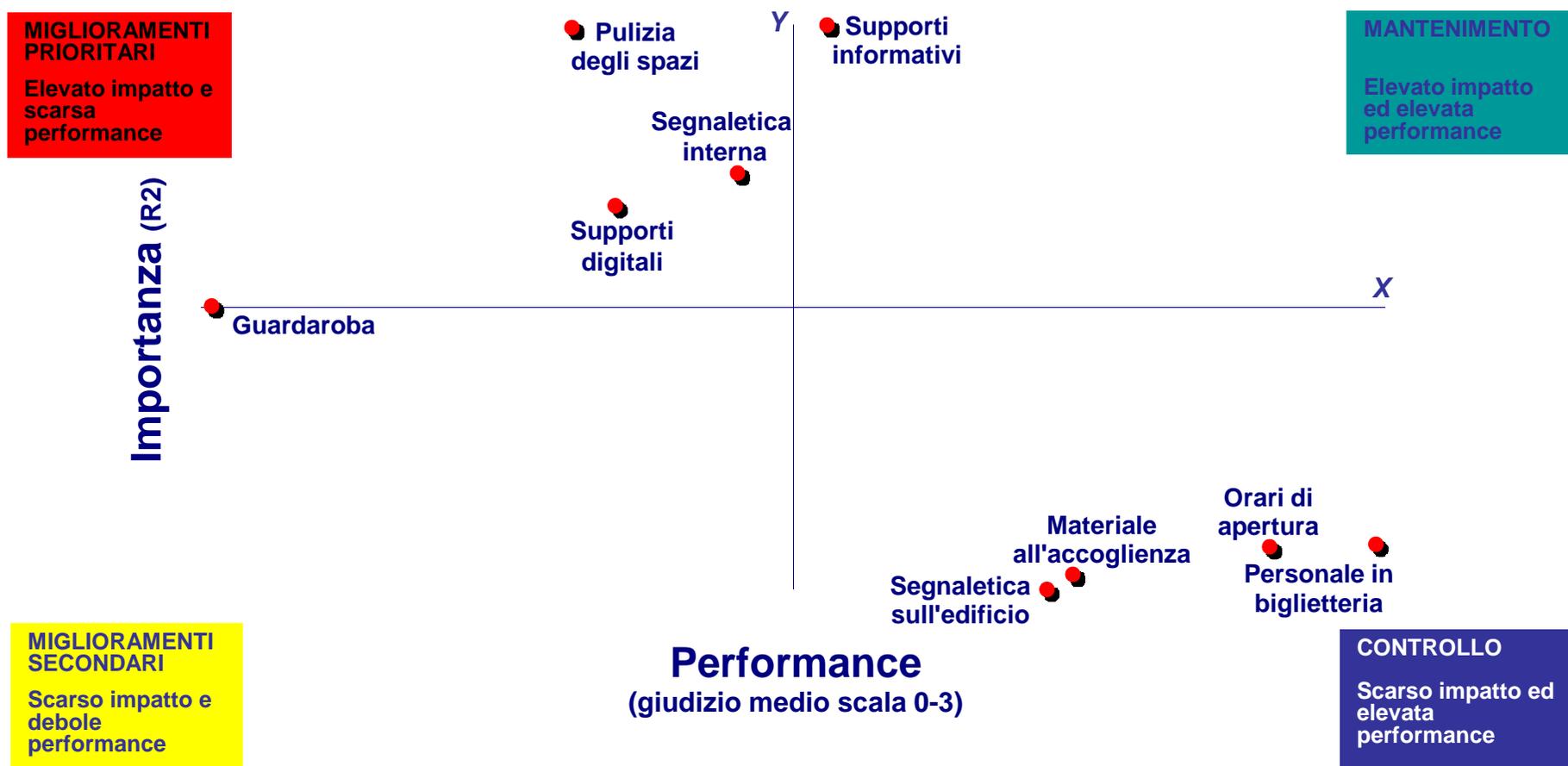
Al *Museo Civico di Zoologia* gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva museale sono la **pulizia degli spazi**, i **supporti informativi** e la **segnaletica interna**.

Nessuno degli aspetti oggetto d'indagine ha un'incidenza negativa sull'esperienza generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza generale	
Pulizia degli spazi	,581
Supporti informativi	,500
Segnaletica interna	,473
Supporti digitali	,445
Guardaroba	,423
Orari di apertura	,275
Personale in biglietteria	,258
Materiale all'accoglienza	,236

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I supporti informativi sono l'aspetto ritenuto più importante e piuttosto soddisfacente. Tra gli aspetti prioritari da migliorare vi sono la pulizia degli spazi, la segnaletica interna e i supporti digitali (quadrante in alto a sinistra). Il guardaroba si colloca in una posizione *borderline*. Al di sotto dell'asse delle ascisse si trovano i servizi che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se tutti sono ritenuti buoni (quadrante in basso a destra).



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

Suggerimenti

ELOGIO sul personale in biglietteria. **Totale 1.**

NIENTE da migliorare. **Totale 75.**

SUPPORTI INFORMATIVI su tutte le opere (7), in inglese (5), altro (4). **Totale 16.**

COLLEZIONE rappresentazione di *habitat*, riproduzioni con animali veri (8), altro (1). **Totale 9.**

ALLESTIMENTO curare di più la modalità espositiva, completare le vetrine. **Totale 8.**

SUPPORTI DIGITALI più interattività e touch-screen, più p.c. (5), altro (1). **Totale 6.**

ILLUMINAZIONE da migliorare in alcune sale, a volte è troppo bassa. **Totale 5.**

ALTRO. **Totale 20.**

Allegato 1 - QUESTIONARIO MUSEO CIVICO DI ZOOLOGIA

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?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste) | <input type="checkbox"/> contact centre 060608 |
| <input type="checkbox"/> www.museincomune.it e sito del museo | <input type="checkbox"/> depliant/locandina |
| <input type="checkbox"/> altri siti internet | <input type="checkbox"/> passaparola |
| <input type="checkbox"/> stendardo esterno | <input type="checkbox"/> pubblicità |
| <input type="checkbox"/> passando, per caso | <input type="checkbox"/> Tv/radio/televideo |
| <input type="checkbox"/> P.I.T. | <input type="checkbox"/> scuola/università |
| <input type="checkbox"/> newsletter | <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Contact center 060608	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Segnaletica esterna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Orari di apertura del museo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Personale di biglietteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Materiale all'accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Personale di assistenza in sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Posti a sedere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Supporti digitali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Pulizia degli spazi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Libreria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Caffetteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. ESPERIENZA GENERALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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: _____