



Indagini di Customer Satisfaction

Museo Civico di Zoologia

27 Settembre - 13 Ottobre 2013

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 10/03/2014*

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 2012-2013
- Come è venuto a conoscenza del Museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato la Roma Pass
- 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 fattoriale e cluster
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario 2013 *somministrato nei Musei del Sistema*

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di 190 questionari autocompilati dai visitatori dal 27 settembre al 13 ottobre 2013 presso il Museo Civico di Zoologia (gli intervistati rappresentano l'11% degli ingressi totali al museo, con un incremento del 90% rispetto al campione prestabilito dal programma di indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione del 80%, un margine di errore di stima di $\pm 3,19\%$.

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.

Durante l'indagine era presente la mostra temporanea *Immagini del Pianeta Terra*.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è abbastanza buono, con una media di **2,38** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a 93%.

Al di sopra dell'esperienza generale vi sono il personale in biglietteria (2,84) e gli orari di apertura (2,64).

Tra i vari aspetti oggetto d'indagine il materiale all'accoglienza, i supporti informativi e digitali, la segnaletica interna, il guardaroba e i posti a sedere hanno una media al di sotto dello standard minimo di 2,10. Tra questi il materiale all'accoglienza e i supporti informativi e digitali risultano molto correlati all'esperienza complessiva e tra i miglioramenti prioritari nella mappa.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (83%), occupati dipendenti (39%), in possesso di un titolo di laurea o superiore (65%), appartenenti alle fasce di età 40-44 anni (23%).

Tra i mezzi di comunicazione si conferma il "canale web" come più efficace (40%), per i cittadini il "passaparola" (20%); tale dato è indice di apprezzamento del sito da parte dei cittadini che risiedono a Roma.

Tabella riassuntiva

ICS Museo Civico di Zoologia 2013	Media	Mediana	Casi Validi	Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	% Deliziati (molto sodd)	% Per niente sodd	% Molto+Abb. sodd
Segnaletica esterna	2,32	2	182	8	,687	1%	43%	1%	90%
Orari di apertura	2,64	3	188	2	,523	0%	66%	0%	98%
Personale in biglietteria	2,84	3	190	0	,407	0%	85%	1%	99%
Materiale all'accoglienza	2,07	2	177	13	,846	4%	36%	4%	76%
Guardaroba	1,90	2	72	118	,842	50%	22%	8%	76%
Collezione	2,38	2	183	7	,691	2%	48%	2%	91%
Supporti informativi	1,98	2	185	5	,866	2%	30%	6%	74%
Supporti digitali	1,64	2	165	25	,911	9%	20%	10%	53%
Segnaletica interna	1,90	2	178	12	,800	2%	24%	3%	70%
Posti a sedere	1,70	2	158	32	,827	12%	17%	6%	59%
Pulizia degli spazi	2,26	2	189	1	,795	0%	44%	4%	86%
Esperienza generale	2,38	2	177	13	,647	0%	46%	1%	93%

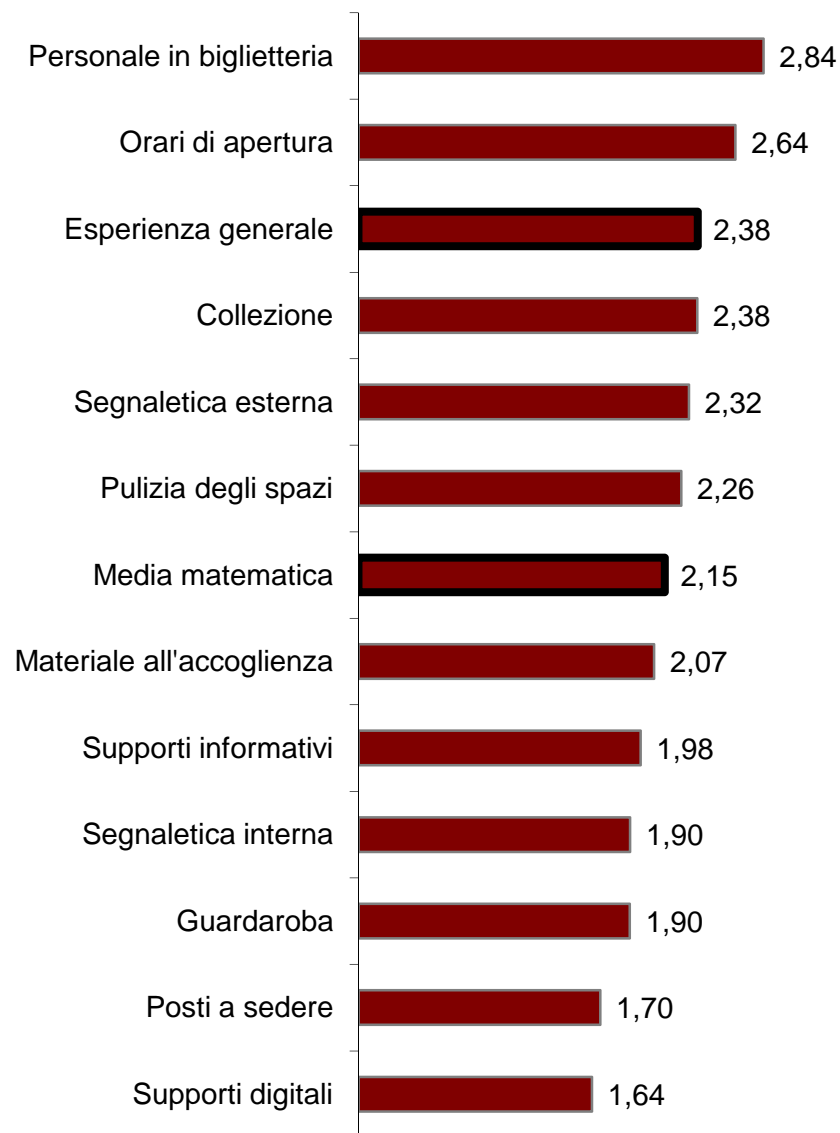
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

**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 (2,15).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

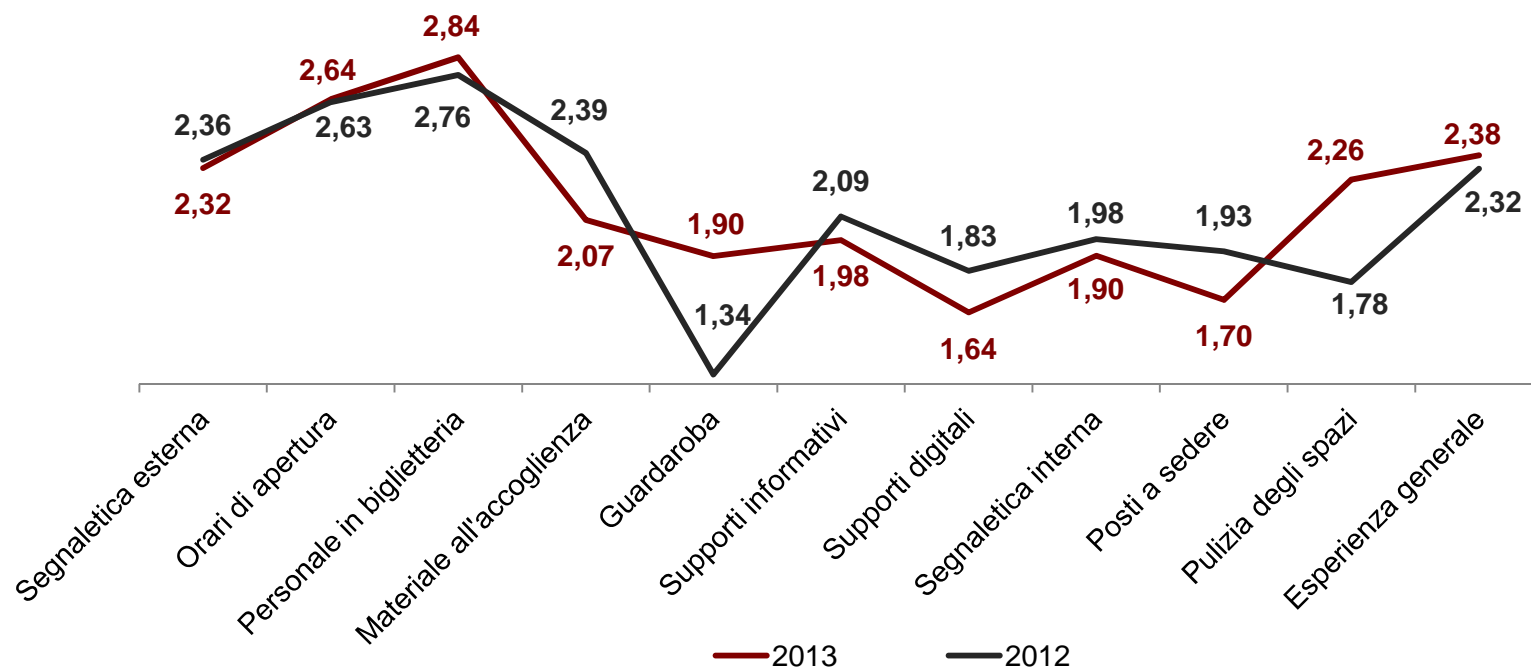
Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Al di sopra della media sull'esperienza generale (2,38) si trovano i servizi che hanno una media di soddisfazione molto elevata: **personale in biglietteria** e **gli orari di apertura**.



Analisi del trend 2012-2013

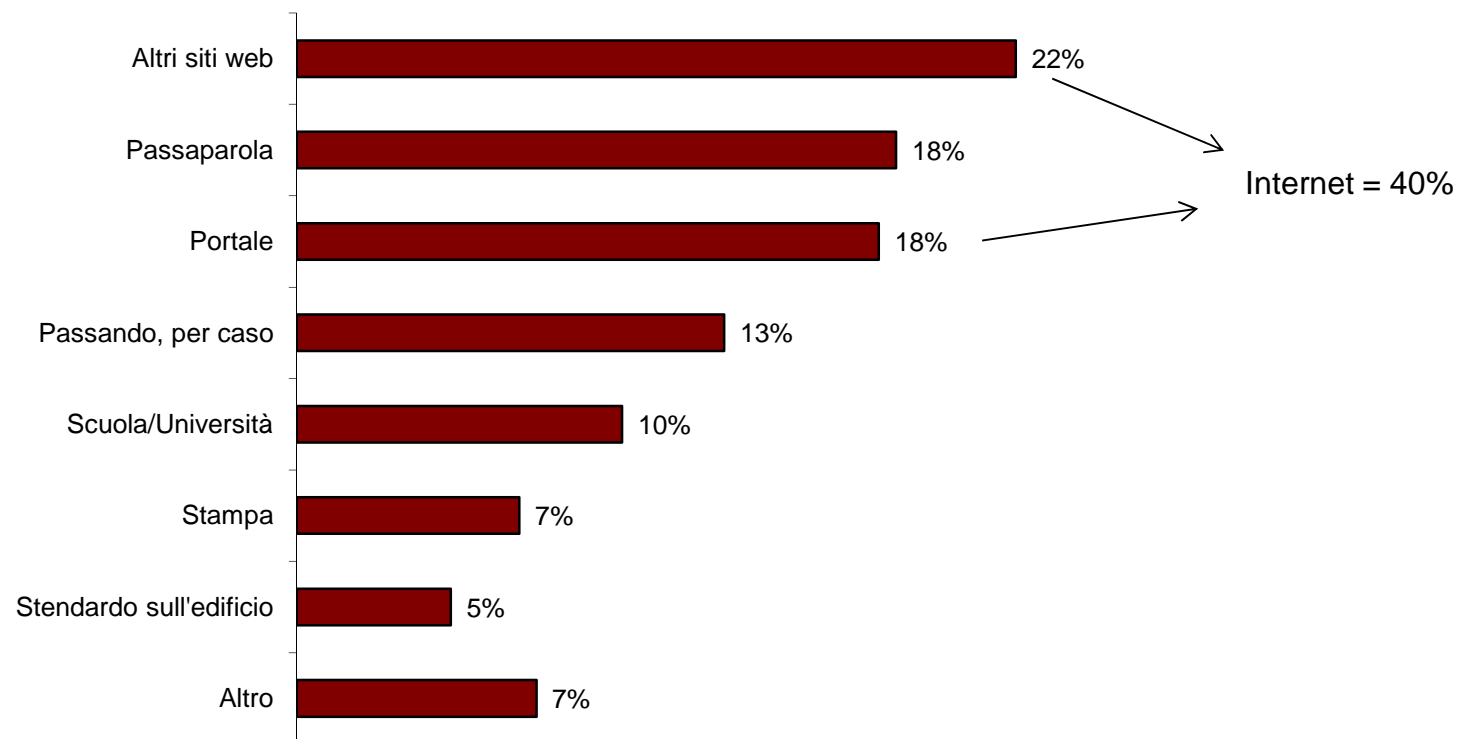
Il trend risulta piuttosto costante tra i due anni, registrando un calo su segnaletica esterna, materiale all'accoglienza, supporti informativi e digitali, segnaletica interna e posti a sedere. Il giudizio sul personale in biglietteria, sul guardaroba, sulla pulizia degli spazi e sull'esperienza generale migliora rispetto allo scorso anno.



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 (40%, in aumento dal 36% nel 2012), seguono “passaparola” (scende da 23% a 18%) e “passando per caso” (13%;era 15% nel 2012).

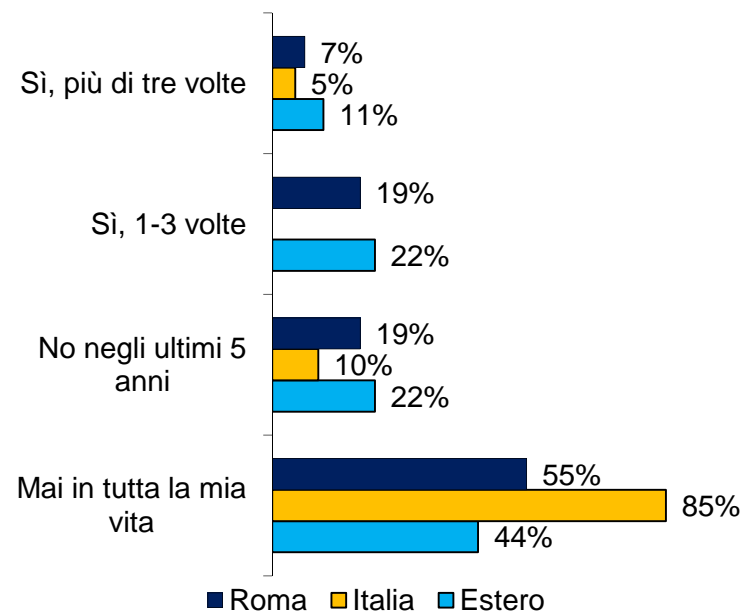
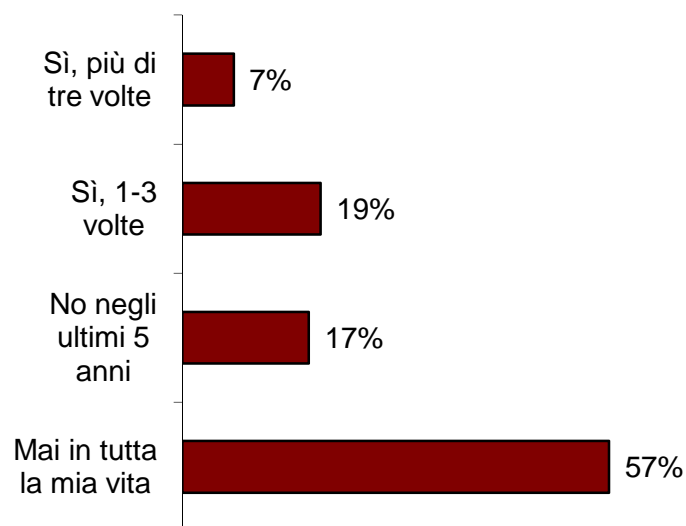
Pur non risultando significativo si nota che, oltre al “web”, sia i romani che gli stranieri siano venuti a sapere del museo attraverso il “passaparola” (rispettivamente 20% e 22%), mentre tra i visitatori italiani c'è chi lo conosce attraverso “scuola/ università” (15%).



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Il 57% dei visitatori intervistati dichiara di visitare per la prima volta il museo, mentre il 26% è già venuto nell'ultimo anno.

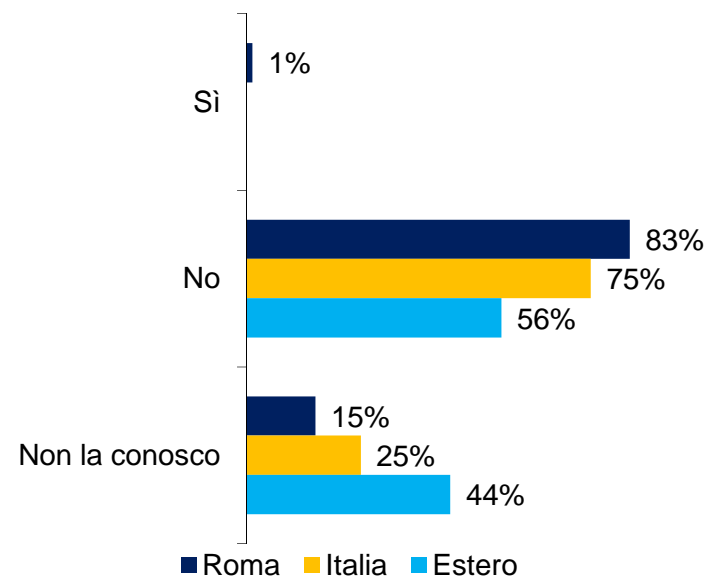
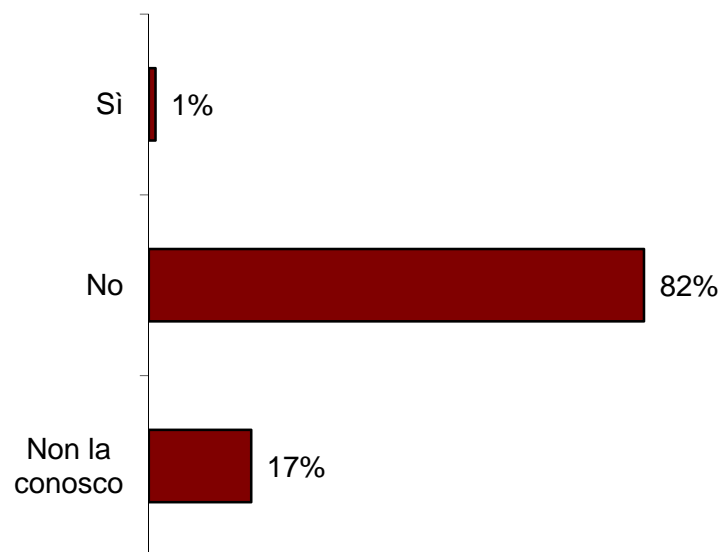
Tra i visitatori abituali del museo troviamo gli stranieri (33% sul totale) e i romani (26%), mentre la maggior parte dei visitatori italiani non vi si è mai recato (85%).



Ha usato la Roma Pass

A tale domanda è risultato che solo l'1% dei visitatori ha utilizzato la Roma Pass per entrare nel museo; l'82% del campione intervistato non l'ha usata ma la conosce, mentre il 17% non la conosce affatto.

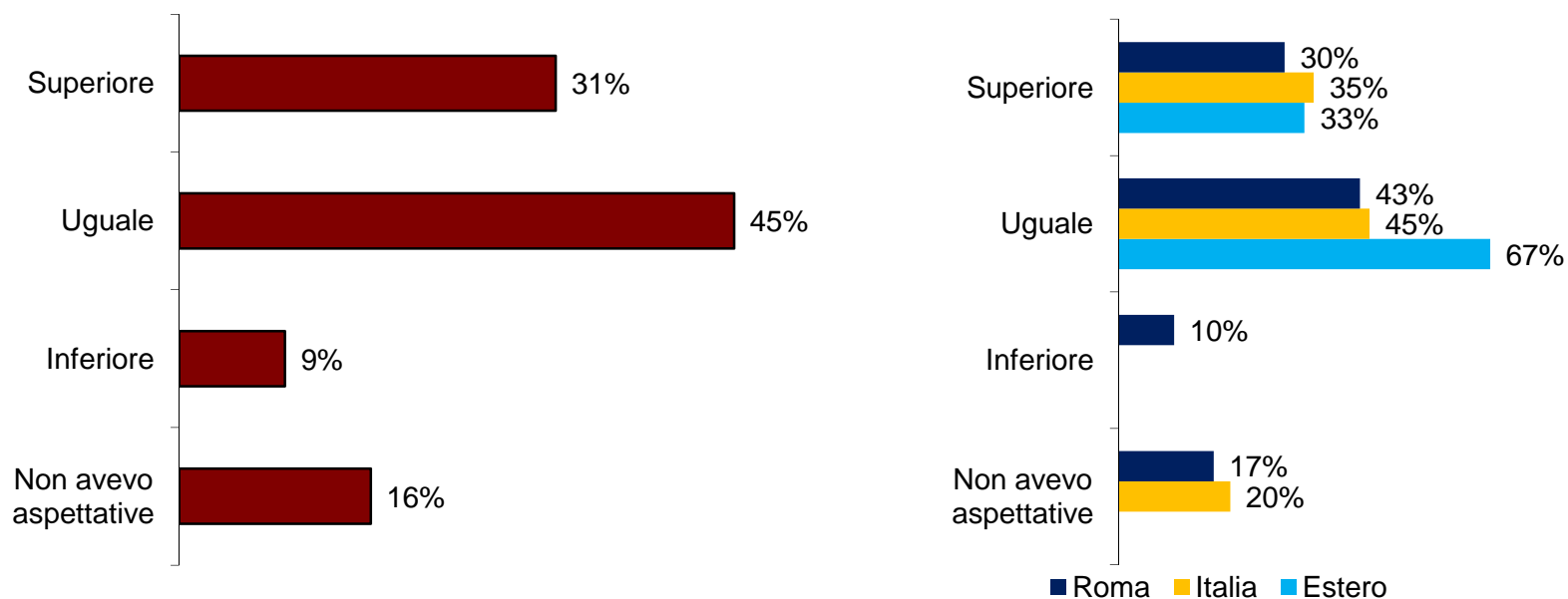
Ben oltre la metà dei turisti italiani non ha usato la Roma Pass per accedere (75%), mentre il 44% dei visitatori stranieri ha affermato di non conoscerla affatto.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 45% dei visitatori intervistati dichiara che l'esperienza complessiva al museo sia stata "uguale alle aspettative" (in calo rispetto al 61% del 2012), per il 31% è stata "superiore" (come nel 2012), mentre per il 9% è stata inferiore alle aspettative.

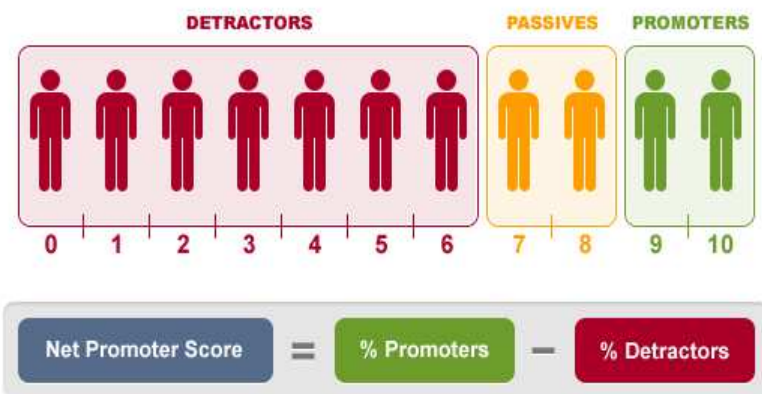
Il giudizio è stato superiore alle aspettative del 35% dei visitatori italiani, mentre per il 67% degli stranieri è stato uguale. Il 17% dei romani non aveva aspettative prima di entrare nel museo.



Con quale probabilità consiglierebbe questo museo ad un amico

La fedeltà è l'elemento su cui si deve puntare, e questo indicatore contiene al suo interno la relazione tra fedeltà e raccomandazione. Chiedendo all'intervistato di rispondere alla domanda "Consiglierebbe questo museo un amico?" con una valutazione su una scala da 0 a 10, si ottiene che la differenza tra la percentuale dei promotori (cioè di coloro che si ritengono soddisfatti/molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10) e i detrattori (utenti insoddisfatti con valutazione da 0 -6) corrisponde a coloro che parleranno realmente bene del museo che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di pubblico che consiglierà il museo è pari a 22%.

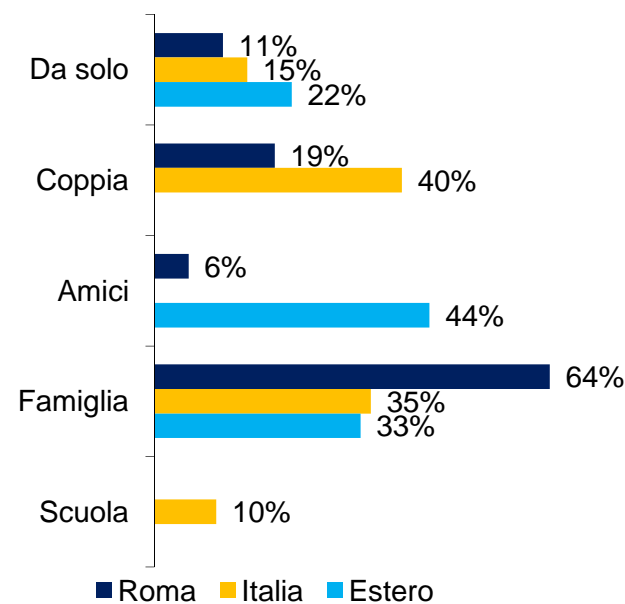
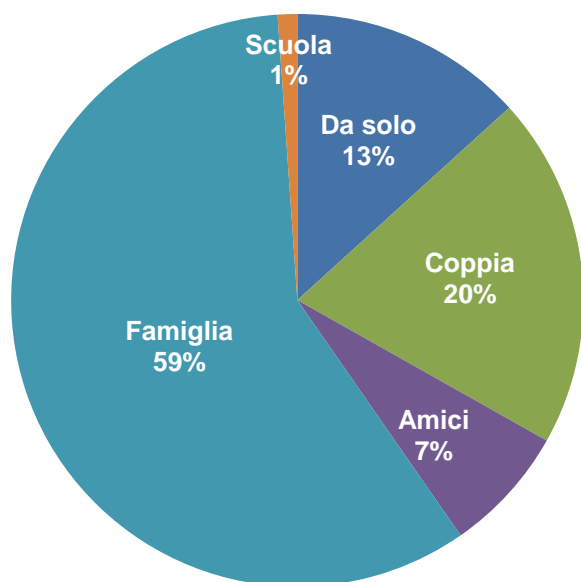


Consiglierebbe questo museo ad un amico

NET PROMOTER SCORE Museo Civico di Zoologia 2013										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	0	2	1	1	12	12	30	57	28	43
1%	0%	1%	1%	1%	6%	6%	16%	30%	15%	23%
DETRATTORI = 16%							PASSIVI = 46%		PROMOTORI = 38%	
38% - 16% = 22%										

Con chi ha visitato il Museo

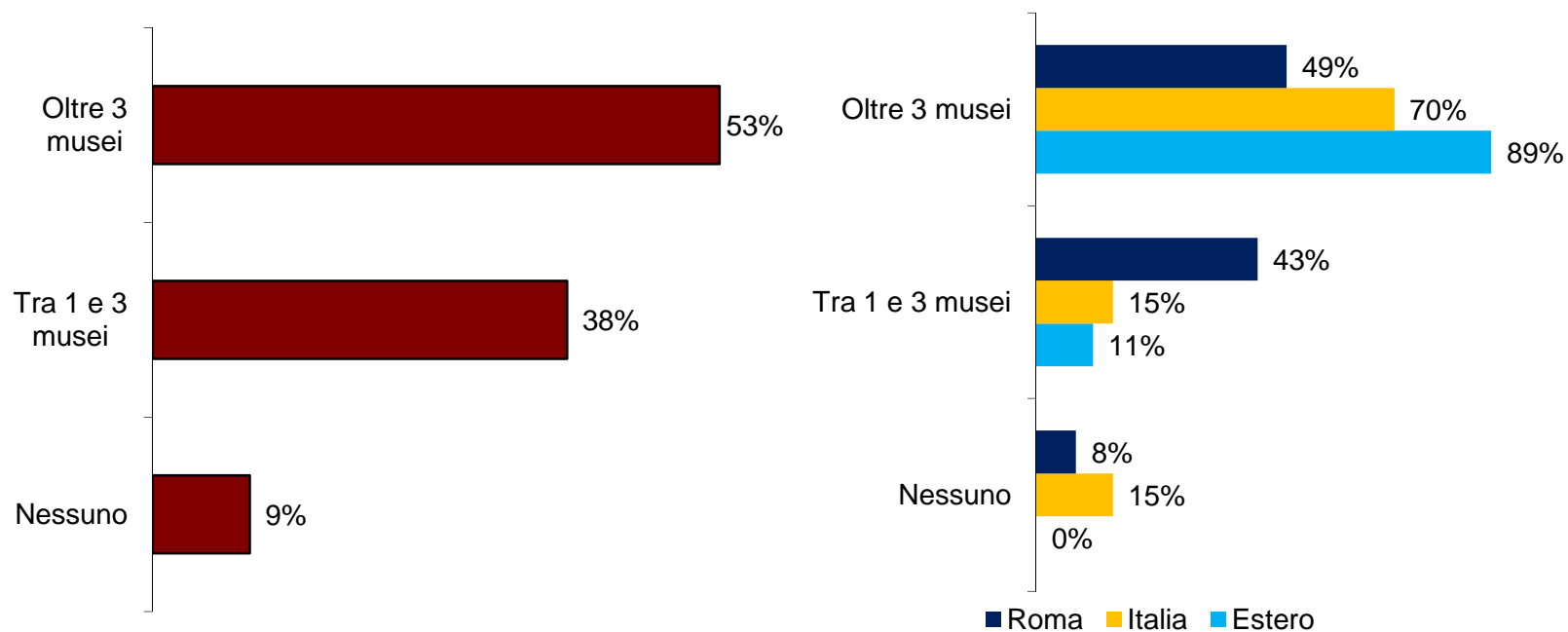
Il 59% del pubblico intervistato ha visitato il museo con la famiglia e il 20% in coppia. Risulta significativo che rispetto alla provenienza i cittadini romani giungano prevalentemente con la famiglia (64%), i turisti stranieri con gli amici (44%), mentre gli italiani visitano il museo in coppia (40%).



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 53% degli intervistati dichiara di aver visitato oltre 3 musei nell'ultimo anno e il 38% tra 1 e 3 musei all'anno. Il 9% invece non ha visitato alcun museo nell'ultimo anno.

Risulta che la quasi totalità dei visitatori stranieri frequenti più musei (89%), mentre il 43% dei romani ha visitato tra 1 e 3 musei nell'ultimo anno e il 15% degli italiani nessuno.

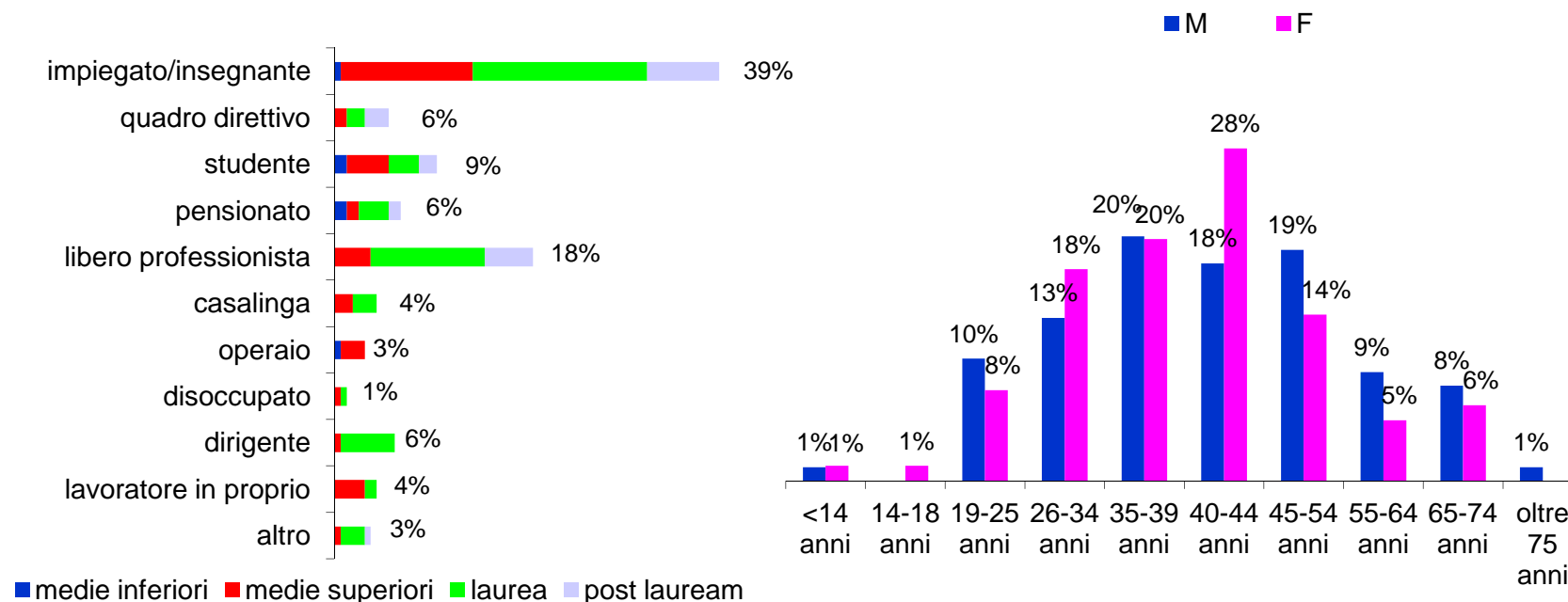


Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Quest'anno prevale il genere maschile (53%, nel 2012 era 48%), soprattutto per le fasce oltre i 45 anni, mentre le donne sono più numerose nelle fasce di età 26-34 e 40-44 anni.

La fascia d'età più rappresentata è quella dei 40-44 anni (23%, era 22% nel 2012). Il 65% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (nel 2012 era il 46%).

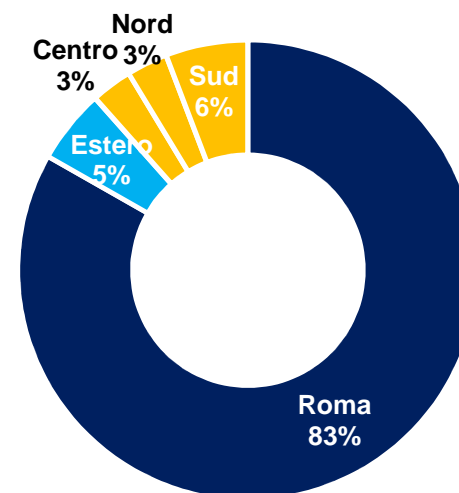
Le categorie professionali più rappresentate sono quelle degli occupati dipendenti, ovvero impiegati e insegnanti (39%, crescono dal 29% nel 2012) e dei liberi professionisti (diminuiscono da 23% a 18%).



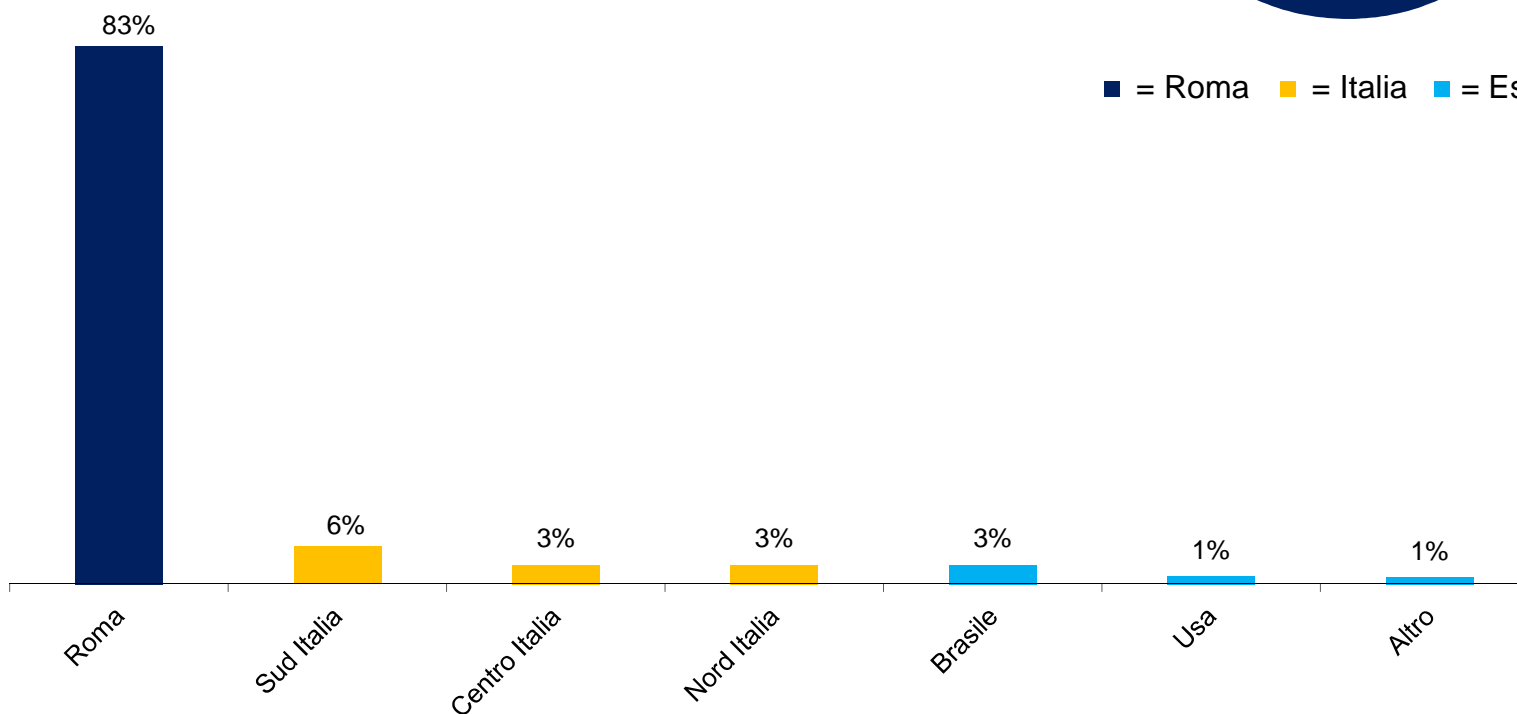
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il Museo Civico di Zoologia è frequentato prevalentemente da cittadini romani (83%, in lieve discesa rispetto all'85% del 2012), seguono i turisti italiani (12%, erano il 5% nel 2012) e stranieri (scendono da 11% a 5%).

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



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Correlazione di Spearman 1/2

I coefficienti delle variabili risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i> ***	Segnaletica esterna	Orari di apertura	Personale in biglietteria	Materiale all'accoglienza	Guardaroba	Collezione	Supporti informativi	Supporti digitali	Segnaletica interna	Posti a sedere	Pulizia degli spazi	Esperienza generale
Segnaletica esterna	1,000	,392**	,217**	,347**	,339**	,163*	,318**	,428**	,333**	,339**	,109	,434**
Orari di apertura	,392**	1,000	,319**	,307**	,243*	,181*	,148*	,227**	,149*	,248**	,157*	,377**
Personale in biglietteria	,217**	,319**	1,000	,307**	,096	,190*	,263**	,241**	,275**	,206**	,128	,407**
Materiale all'accoglienza	,347**	,307**	,307**	1,000	,435**	,230**	,332**	,551**	,433**	,457**	,254**	,462**
Guardaroba	,339**	,243*	,096	,435**	1,000	,492**	,545**	,631**	,516**	,553**	,434**	,389**
Collezione	,163*	,181*	,190*	,230**	,492**	1,000	,524**	,487**	,407**	,357**	,350**	,496**
Supporti informativi	,318**	,148*	,263**	,332**	,545**	,524**	1,000	,787**	,608**	,425**	,389**	,465**
Supporti digitali	,428**	,227**	,241**	,551**	,631**	,487**	,787**	1,000	,669**	,545**	,427**	,530**
Segnaletica interna	,333**	,149*	,275**	,433**	,516**	,407**	,608**	,669**	1,000	,523**	,378**	,442**
Posti a sedere	,339**	,248**	,206**	,457**	,553**	,357**	,425**	,545**	,523**	1,000	,420**	,397**
Pulizia degli spazi	,109	,157*	,128	,254**	,434**	,350**	,389**	,427**	,378**	,420**	1,000	,314**
Esperienza generale	,434**	,377**	,407**	,462**	,389**	,496**	,465**	,530**	,442**	,397**	,314**	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 di Spearman 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 presentavano il doppio o singolo asterisco).

Al Museo Civico di Zoologia gli aspetti che risultano più correlati all'esperienza complessiva museale sono i seguenti: **supporti digitali, collezione, supporti informativi e materiale all'accoglienza.**

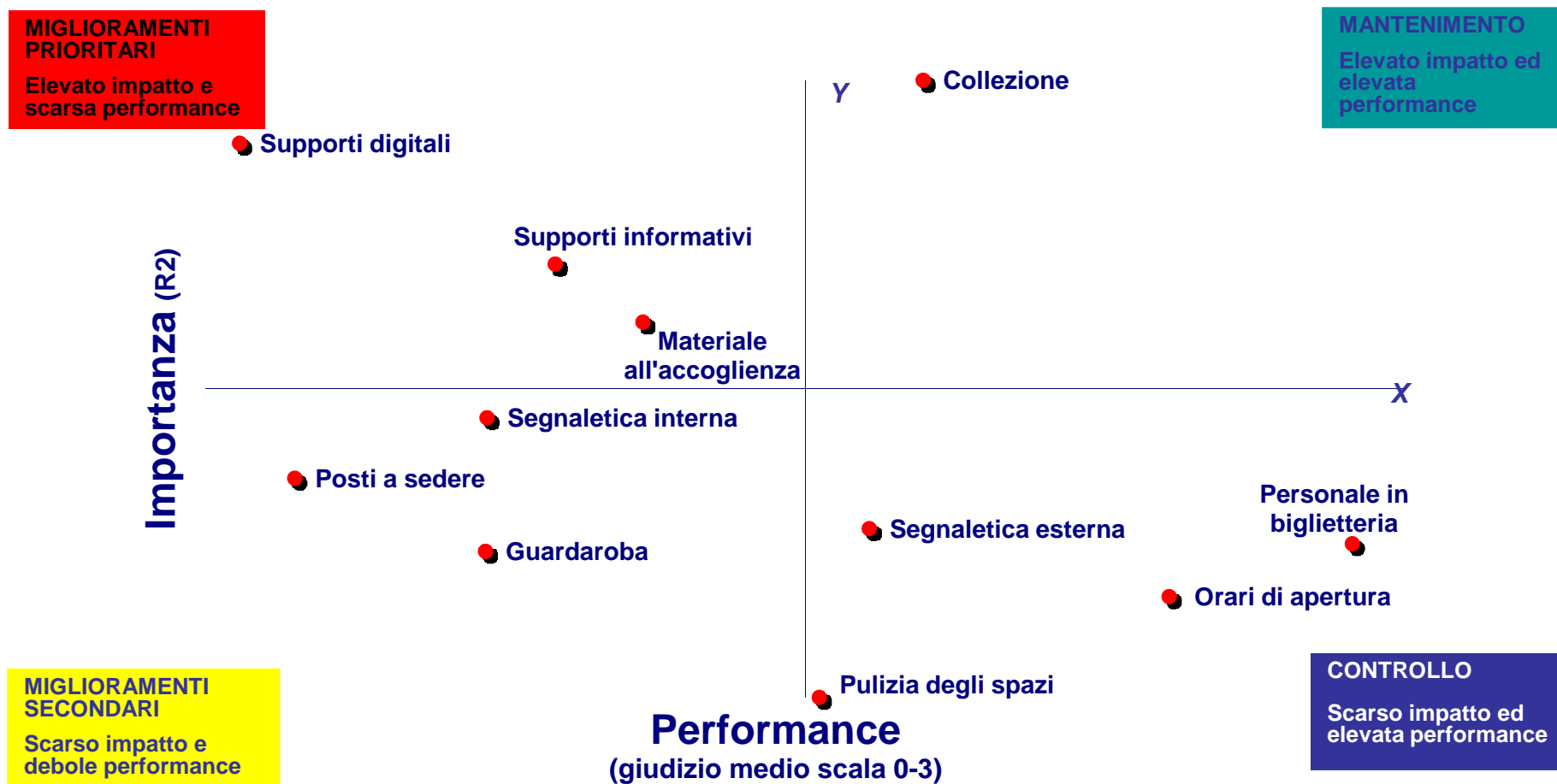
Nessuno degli aspetti oggetto d'indagine ha un'incidenza negativa sull'esperienza generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Supporti digitali	,530
Collezione	,496
Supporti informativi	,465
Materiale all'accoglienza	,462
Segnaletica interna	,442
Segnaletica esterna	,434
Personale in biglietteria	,407
Posti a sedere	,397
Guardaroba	,389
Orari di apertura	,377
Pulizia degli spazi	,314

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La collezione risulta l'aspetto più soddisfacente e importante. I supporti informativi, il materiale all'accoglienza e i supporti digitali si collocano tra i miglioramenti prioritari (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.

Cluster Analysis

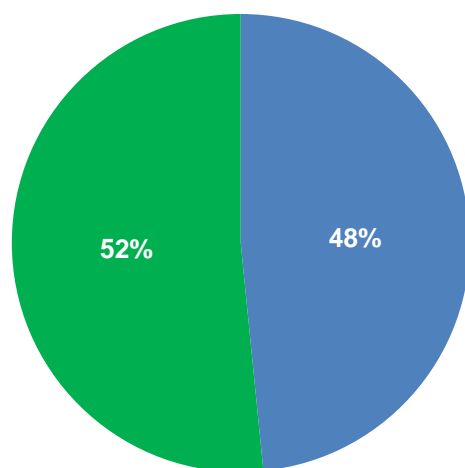
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (con 92 casi nel primo cluster e 98 nel secondo).

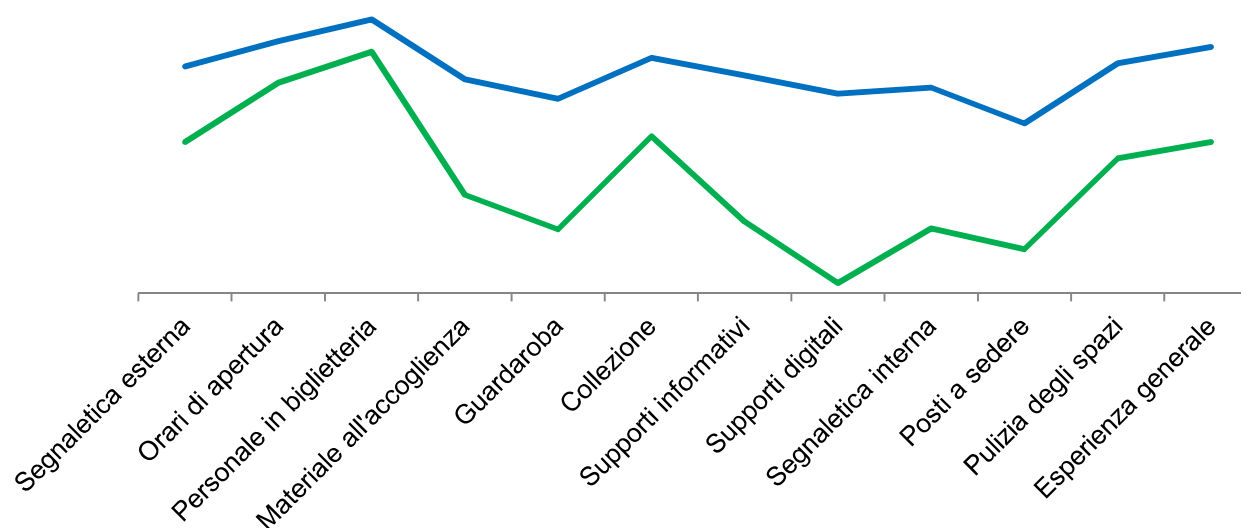
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto soddisfacente, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** hanno un livello di soddisfazione complessivo più basso.

Cluster 1 Sono i Deliziati, soprattutto donne, tra i 40 e i 54 anni, diplomati, conoscono il museo tramite il sito web del museo, hanno un giudizio superiore alle aspettative

Cluster 2 Sono i Soddisfatti, soprattutto uomini, tra i 35 e i 44 anni, laureati, conoscono il museo tramite altri siti web, hanno un giudizio uguale alle aspettative



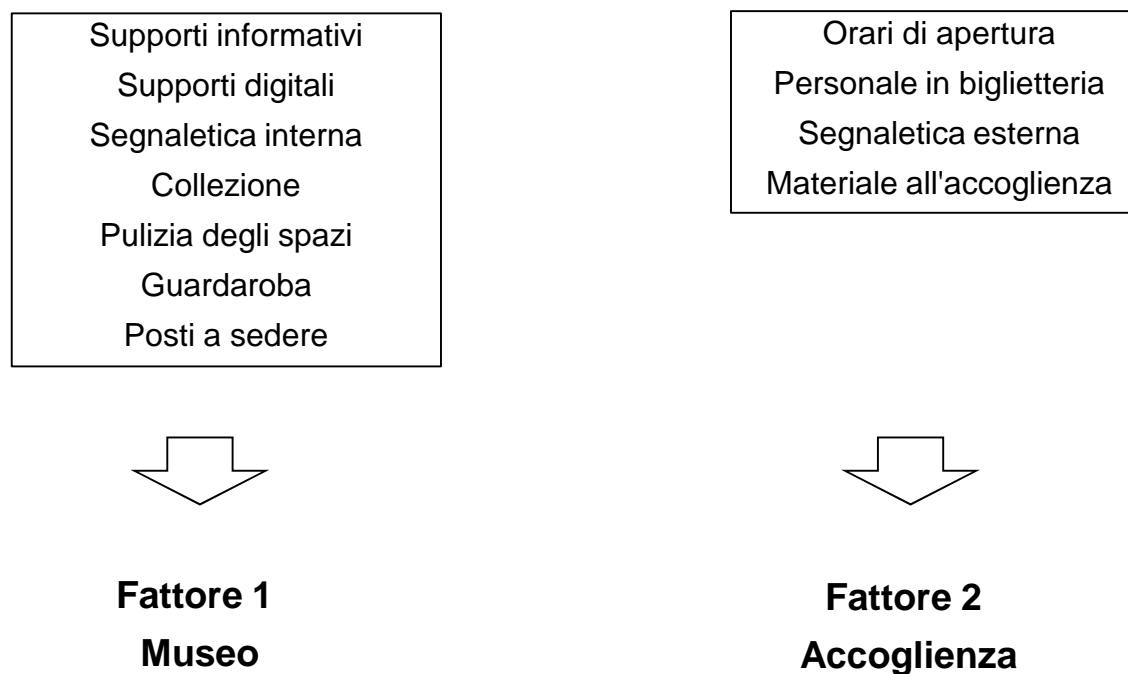
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

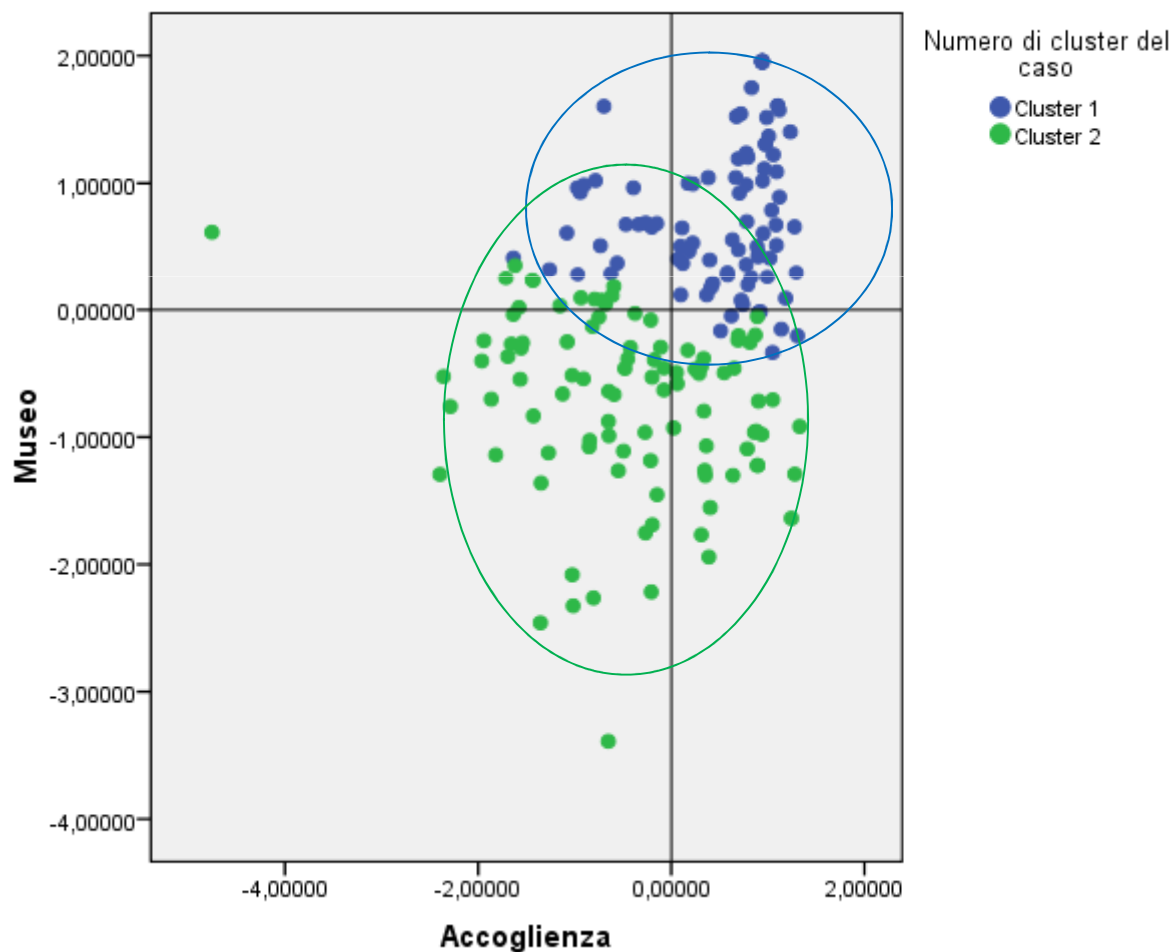
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Con un numero limitato di variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i **2 Fattori** seguenti:



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dai grafici, il Cluster 1 dei “Deliziati”, mostra un buon apprezzamento per entrambi i fattori, soprattutto per il Fattore 1 “Museo”, mentre il Cluster 2 dei “Soddisfatti” gradisce maggiormente il Fattore 2 “Accoglienza”.



Suggerimenti

ELOGIO museo bello, personale accoglienza molto gentile. **Totale 6.**

NIENTE da migliorare. **Totale 26.**

SUPPORTI INFORMATIVI didascalie mancano nomi scientifici, più informazioni, da aggiungere su tutte le opere (15), da aumentare, anche in inglese (5). **Totale 20.**

PULIZIA molta polvere. **Totale 14.**

ILLUMINAZIONE da migliorare in alcune sale, a volte è troppo bassa. **Totale 11.**

SUPPORTI DIGITALI mancano, pochi, più interattività. **Totale 11.**

COLLEZIONE più varia, rettili, primati, animali preistorici, più diorami. **Totale 10.**

ALLESTIMENTO troppe vetrine vuote, sfruttare tutti gli spazi. **Totale 8.**

SEGNALETICA INTERNA manca, anche per il percorso, per il guardaroba. **Totale 5.**

ALTRO. **Totale 21.**

TOTALE 100 Suggerimenti
Museo Civico di Zoologia 2013

22. **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*.....

23. **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*

24. **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: M F

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

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