



BIOPARCO
di ROMA



Agenzia

*per il controllo e
la qualità dei servizi
pubblici locali di*

ROMA CAPITALE

Indagine sul Bioparco di Roma

Giugno 2014

1. Introduzione
2. Le osservazioni dirette
3. Il mystery client
4. Opinioni e comportamenti dei visitatori
5. Conclusioni e proposte

1. Introduzione

1.1 Obiettivi delle indagini

1.2 Struttura delle indagini

1.3 Dati sulle attività svolte

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (di seguito, brevemente, "Agenzia") in collaborazione con la B&C s.r.l. ha realizzato una serie di indagini e rilevazioni finalizzate a rilevare la qualità dei servizi offerti nel Bioparco, gestito dalla Fondazione Bioparco di Roma. Obiettivo della ricerca, che si inserisce nel quadro dei compiti istituzionali dell'Agenzia, era la rilevazione dei livelli di qualità erogata e percepita dei servizi.



La ricerca è stata condotta nel corso del mese di **ottobre 2013** attraverso la realizzazione di tre distinte rilevazioni, ciascuna associata ad alcuni obiettivi specifici, come riportato nello schema a destra.

Le osservazioni dirette e le visite condotte con la metodologia del cliente misterioso (mystery client) sono state condotte attraverso l'invio presso il Bioparco di operatori in incognito.

Le interviste dirette ai visitatori sono state invece realizzate all'uscita del Bioparco Shop, da intervistatori preventivamente autorizzati dalla Fondazione Bioparco di Roma.

Le indagini sono state precedute da sopralluoghi presso il sito, sia all'interno che all'esterno del Bioparco.



OSSERVAZIONI DIRETTE

- Sono state effettuate 30 rilevazioni distinte, distribuite equamente in orari antimeridiani e pomeridiani, nell'arco di tutti i giorni di apertura del Bioparco. Metà delle osservazioni sono state realizzate nei fine settimana (sabato-domenica), in relazione al maggiore afflusso che si registra in quei giorni.
- Le rilevazioni sono state equamente suddivise per zona, in base a una zonizzazione predefinita (descritta nella prossima slide). La zona di accesso/uscita è stata esaminata in tutte le rilevazioni.

MYSTERY CLIENT

- Sono state realizzate 30 visite con la tecnica del "cliente misterioso", distribuite equamente in orari antimeridiani e pomeridiani, nell'arco di tutti i giorni di apertura. Metà delle osservazioni sono state realizzate nei fine settimana (sabato-domenica), in relazione al maggiore afflusso che si registra in quei giorni.
- Le visite avevano l'obiettivo di testare sia l'interazione con i clienti sia il grado di preparazione del personale delle biglietterie, degli addetti al controllo ingressi e del Bioparco Shop.

INTERVISTE DIRETTE AI VISITATORI DEL BIOPARCO

- Sono state eseguite 1.000 interviste all'uscita del Bioparco Shop (che costituisce il passaggio obbligato per i visitatori del Bioparco che si accingono ad abbandonare l'area), con modalità CAPI (Computer Assisted Personal Interview). Le interviste sono state distribuite equamente in orari antimeridiani e pomeridiani, nell'arco di tutti i giorni di apertura. Metà delle osservazioni sono state realizzate nei fine settimana (sabato-domenica), in relazione al maggiore afflusso che si registra in quei giorni.
- Le persone da sottoporre alle interviste sono state selezionate casualmente all'uscita con la metodologia del "passo sistematico", in modo da riprodurre fedelmente nel campione la profilazione dell'utenza-tipo del Bioparco. Con questo approccio sono stati intervistati 517 uomini e 483 donne. Circa 400 dei 1.000 intervistati sono residenti a Roma o nei comuni dell'hinterland, mentre ben 275 interviste sono state sottoposte a persone residenti all'estero.

Zonizzazione

1

Introduzione



Nella figura a fianco è evidenziata la zonizzazione del Bioparco utilizzata per le osservazioni dirette. Le zone sono individuate dai confini rossi e dalle lettere A, B e C.

2. Le osservazioni dirette

2.1 Metodologia per la realizzazione delle osservazioni dirette

2.2 Il piano di campionamento dei punti di accesso e delle destinazioni intermedie

2.3 Risultati delle osservazioni dirette

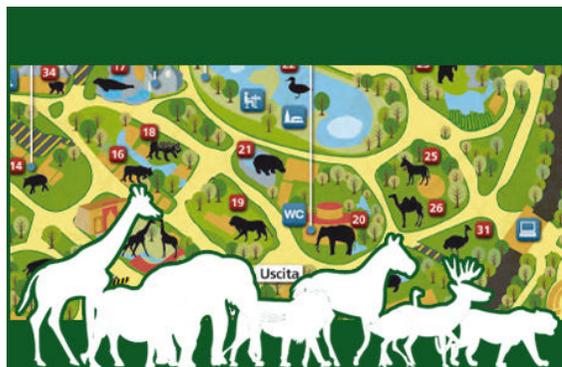
Le osservazioni dirette avevano come obiettivo:

- la verifica dello stato di manutenzione e decoro delle varie aree del Bioparco e dei relativi servizi
- la verifica di alcuni aspetti dell'accessibilità, in specie la presenza di segnaletica verticale per il visitatore che si sta recando al Bioparco
- la verifica della segnaletica verticale all'interno del Bioparco
- l'esposizione e la correttezza di informazioni al pubblico.

Per la realizzazione delle osservazioni sono state pianificate 30 visite, tramite operatori che si sono recati in incognito presso il Bioparco.

(continua)





(segue)

Le operazioni condotte *in situ* dagli operatori possono essere schematizzate in fasi distinte, come di seguito:

1. **AVVICINAMENTO AL BIOPARCO** (*arrivare nel punto di interscambio assegnato e dirigersi verso il Bioparco. Incontrata la prima indicazione seguire le successive indicazioni verificando se il percorso è adeguato*).
2. **ACQUISTO DEL BIGLIETTO E INGRESSO** (*Recarsi in biglietteria. Verificare la presenza di orari di apertura e delle tariffe. Farsi consegnare l'opuscolo del Bioparco. Ripetere l'osservazione degli orari e delle tariffe all'ingresso*).
3. **VISITA CON TAPPE PREDEFINITE** (*Seguire il percorso indicato nella propria scheda percorso senza l'ausilio della mappa che viene consegnata all'ingresso. Tale percorso comprende 8 destinazioni intermedie (solo 7 per la zona C). Durante ogni tratto osservare le indicazioni per raggiungere la destinazione successiva*).
4. **PERCORSO BARRIERE** (*All'interno dei percorsi 4 e 5 della propria sequenza: censire le tipologie di barriere architettoniche elencate nell'apposita scheda, contando anche quante di esse sono inaccessibili ai portatori di handicap costretti su carrozzella*).
5. **VALUTAZIONE FINALE** (*Compilazione della sezione di valutazione finale*).

I punti di interscambio tra mezzi di trasporto e percorso pedonale di avvicinamento al Bioparco selezionati (che rappresentano il primo step della visita) sono stati individuati mediante disamina dei parcheggi circostanti il Bioparco e delle fermate dei mezzi del trasporto pubblico utili per recarsi al Bioparco stesso. Nel complesso sono stati selezionati 10 punti di interscambio, che poi sono stati ruotati con la medesima frequenza tra le 30 visite programmate.

L'elenco ha incluso 4 fermate degli autobus, 2 della metropolitana, 2 grandi parcheggi a pagamento e 2 altre aree di parcheggio di prossimità.

(continua)



(segue)

La scelta delle destinazioni intermedie (ovvero il terzo step della visita) è stata invece effettuata mediante una procedura casuale, tenendo però conto sia del fatto che le 30 visite dovevano essere distribuite equamente nelle tre zone del Bioparco, sia dal criterio di “sequenza ordinata”, in base al quale la sequenza delle destinazioni doveva riprodurre la tendenza dei visitatori a visitare gabbie e attrazioni in base alla loro vicinanza fisica.

Il campionamento si è pertanto basato su:

- i. Censimento dei vari punti di interesse localizzati nelle tre zone, suddivisi in Animali, Zone Tematiche e Servizi
- ii. Raggruppamento dei punti di interesse della tipologia Animali in sottogruppi caratterizzati dalla loro vicinanza
- iii. Estrazione casuale di un punto di interesse da ciascun sottogruppo
- iv. Completamento della sequenza con due o tre tappe costituite da Zone Tematiche o Servizi .



PERCORSO DI AVVICINAMENTO

In 5 casi su 30 gli operatori non hanno riscontrato la presenza di indicazioni lungo il percorso pedonale di avvicinamento.

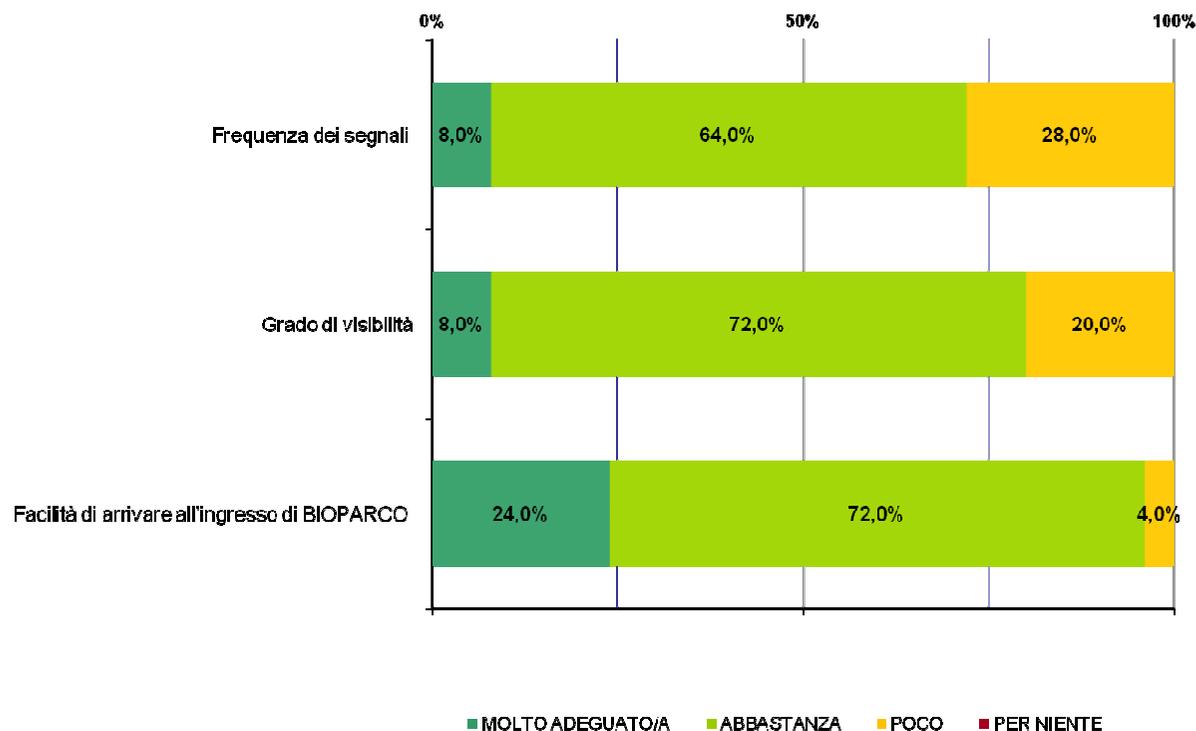
In particolare tale criticità si è riscontrata 3 volte su 4 partendo dalla fermata metro di Piazza di Spagna, 1 volta su 2 dalla fermata metro Flaminio e 1 volta su 2 dalla fermata bus cod. 70454 "Paisiello/Monteaverdi" (linee 360, 910,...) in Via Paisiello*.

*: tale risultato deve essere analizzato tenendo conto sia del fatto che gli operatori possono aver effettuato percorsi in parte diversi, pur partendo dal medesimo punto di interscambio, sia della possibilità che elementi di contesto ambientale (vegetazione, mezzi di trasporto parcheggiati, altri pedoni in transito, ecc.) possono impedire l'individuazione di segnali regolarmente posizionati.



In base al giudizio espresso dagli operatori i segnali, quando localizzati, consentono abbastanza agevolmente di arrivare al Bioparco. Tuttavia sia la frequenza dei segnali che il loro grado di visibilità sono stati giudicati a volte poco adeguati.

Caratteristiche dei segnali per l'avvicinamento





ESPOSIZIONE DI ORARI E TARIFFE

In base alle osservazioni degli addetti si può concludere che:

- gli ORARI di apertura sono regolarmente esposti all'ingresso e in biglietteria, anche se in quest'ultimo caso 3 visite su 30 hanno dato un responso negativo. Non sembrano invece riportati nella brochure consegnata all'ingresso.
- tuttavia quasi tutti gli operatori hanno riferito che gli orari esposti all'ingresso non sono corrispondenti a quelli pubblicati nel sito web (a ottobre 2013).
- similmente, le TARIFFE sono esposte sia all'ingresso che in biglietteria (ma in 4 casi su 30 non sono state notate alla cassa), ma non sono riportati sull'opuscolo distribuito all'ingresso. Le tariffe esposte sono corrette.
- le chiusure anticipate di alcuni reparti (p.e. felini, scimpanzé, ecc.) sono riportate (correttamente) nell'opuscolo, mentre sono stati notati solo 7 volte su 30 presso le biglietterie (sono riportati solo presso una cassa) e solo una volta presso gli ingressi.

DESTINAZIONI INTERNE AL BIOPARCO

In molti casi gli operatori hanno attestato una certa difficoltà a raggiungere una certa destinazione assegnata senza l'ausilio della mappa che viene consegnata all'ingresso. Il numero di cartelli indicatori è stato giudicato in oltre il 40% dei casi poco o per niente adeguato, così come la visibilità, poco adeguata in oltre un quarto dei giudizi e per niente adeguata in un caso su dieci.

La cartellonistica di indirizzamento interna, infatti, consente un facile orientamento solo per le aree tematiche e non per le singole specie.

Sicuramente migliore la leggibilità dei cartelli (75% di giudizi positivi) e il giudizio sulla facilità di arrivare a destinazione (positivo in quasi otto casi su dieci).

Nel complesso non si evidenziano differenze significative tra le tre zone nelle quali è stato suddiviso il Bioparco.

Raggiungere le destinazioni

Giudizi	Quanto è ADEGUATO (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Numero cartelli indicatori	20%	39%	31%	10%
Visibilità indicazioni	20%	45%	26%	9%
Leggibilità	24%	50%	18%	8%
Facilità di arrivare alla destinazione	29%	50%	16%	6%

A fianco è riportata una sintesi dei giudizi espressi dagli addetti su alcuni aspetti delle varie aree visitate durante i percorsi.

La sintesi è stata ottenuta elaborando i dati sui giudizi (originariamente espressi nella scala Molto, Abbastanza, Poco o Per niente [adeguati]), calcolando le differenze tra soddisfatti e insoddisfatti e poi riclassificando i valori ottenuti in base alle classi:

- **Delta minore di 0%: Insufficiente**
- **Delta tra 0% e 40%: Accettabile**
- **Delta tra 40 e 75%: Buono**
- **Delta superiore a 75%: Molto buono**

Si può notare che i fattori che hanno raggiunto una valutazione buona sono solo la pulizia, la manutenzione e il decoro delle gabbie, nonché il decoro di aree verdi e vialetti.

Tutte le altre caratteristiche sono accettabili.

Esaminando i dati di dettaglio, si evince però che gli odori percepiti presso le attrazioni sono al limite della sufficienza.

Le aree che più spesso sono state giudicate non adeguate per gli odori sgradevoli sono l'area sudamericana e il villaggio degli scimpanzé.

	Pulizia	Manutenzione	Odori sgradevoli	Decoro
AREE VERDI	★	★	★	★★
VIALETTI	★	★	★	★★
EXHIBIT	★★	★★	★	★★
ATTRAZIONE	★	★	★	★



Insufficiente



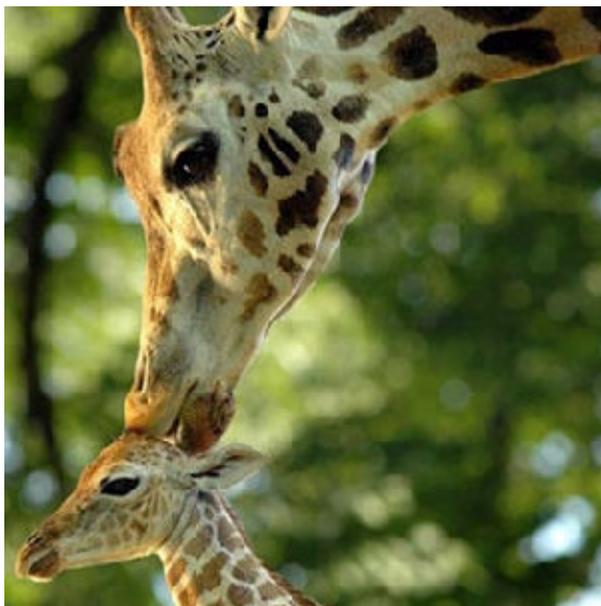
Accettabile



Buono



Molto buono



Per i vari exhibit (recinti/vasche) è stato valutato dagli operatori anche lo stato della relative recinzioni/barriere, giudicate mediamente ABBASTANZA adeguate, persino MOLTO adeguate in oltre un terzo delle osservazioni.

Per le attrazioni, invece, è stata valutata anche l'illuminazione, che è risultata nel complesso di livello accettabile.

Disaggregando i dati esposti nelle ultime tre slide per zona si nota invece:

- La zona 2 presenta una situazione migliore delle altre zone, sia per le aree verdi che per i vialetti
- Nella zona 3 sono spesso segnalati odori sgradevoli, nei vialetti e presso le gabbie (p.e. presso i licaoni, ma spesso anche presso struzzi e zebre)
- I vialetti della zona 1 sono stati giudicati in generale in modo più severo.

CARTELLI INFORMATIVI SUGLI EXHIBIT ED AREE

Si segnala che in tutti i casi riportati non sono mai state riscontrate informazioni sugli orari dei pasti degli animali. Questo è dovuto da un lato al fatto che gli orari vengono modificati giornalmente secondo il comportamento alimentare degli animali e, dall'altro, al fatto che vi è un sistema di annuncio vocale che avverte i visitatori dell'imminente somministrazione del pasto.

Per il resto è stata invece certificata la presenza e correttezza dei nomi degli animali, quasi sempre disponibili in diverse lingue.

Come si evince dalla tabella a fianco sia la visibilità che la leggibilità dei cartelli è adeguata con giudizi positivi nel 95% dei casi.

Caratteristiche dei segnali per l'avvicinamento

Caratteristiche	Quanto sono ADEGUATI (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
VISIBILITÀ	39%	54%	6%	1%
LEGGIBILITÀ	41%	52%	5%	1%

TOILETTE

Sono state ispezionati 17 volte servizi igienici posti all'interno del percorso assegnato agli operatori che dovevano valutare una serie di fattori, elencati nella tabella a fianco.

La tabella mostra come la situazione delle file sia molto adeguata (82% delle volte), mentre gli altri fattori sono stati giudicati nel complesso abbastanza adeguati (circa sei casi su dieci).

Qualche problema solo per i cattivi odori, che in oltre un terzo dei casi sono stati giudicati eccessivi.

Caratteristiche toilette U/D

Caratteristiche	Quanto è ADEGUATO (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
ATTESA/FILA	82%	18%	0%	0%
PULIZIA	24%	59%	12%	6%
CATTIVI ODORI	24%	41%	29%	6%
ACCESSORI	29%	59%	12%	0%
RACCOLTA IMMONDIZIA	35%	59%	6%	0%

Caratteristiche toilette per diversamente abili

Caratteristiche	Quanto è ADEGUATO (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
ATTESA/FILA	93%	7%	0%	0%
PULIZIA	27%	73%	0%	0%
CATTIVI ODORI	27%	67%	0%	7%
ACCESSORI	40%	53%	7%	0%
RACCOLTA IMMONDIZIA	33%	60%	7%	0%

TOILETTE

L'ispezione ha riguardato anche 15 toilette per diversamente abili.

In questo caso si nota la sostanziale assenza di situazioni critiche.

Ottimo il tempo di attesa, buona la situazione degli accessori, discreti gli altri aspetti.

BARRIERE ARCHITETTONICHE

Il censimento delle barriere architettoniche è stato realizzato dagli addetti su due dei propri percorsi verso destinazioni intermedie. I risultati pubblicati in questa slide riportano i dati medi (su 10 visite per ogni zona), riferiti ai due percorsi parziali censiti in ogni visita. È importante sottolineare il fatto che l'intera area del Bioparco è vincolata con le conseguenti difficoltà di effettuare modifiche architettoniche. Inoltre, la gran parte dei tragitti è percorsa da un trenino con l'ultima carrozza riservata ai diversamente abili (che possono accedere gratuitamente al servizio ancorché non pubblicizzato sul sito web).

Sia la zona A quanto la zona B presentano una situazione positiva. Nella zona B, in particolare, non sono state rilevate barriere architettoniche inaccessibili per i visitatori diversamente abili. Nella zona A sono invece presenti alcune scalinate non accessibili a questa categoria di visitatori. La situazione della zona C è invece più problematica, sia per la presenza di scalini che di pendenze non accessibili ai diversamente abili. Questo è in parte dovuto alla particolare conformazione di quella parte del Bioparco. Ancora nella zona C è stata rilevata la presenza di sentieri di ghiaia o a fondo dissestato, assenti invece nelle altre zone.

ZONA A

TIPO DI BARRIERA	N° tot.le	Inacc.li	% inaccessibili
SCALINI	5,2	0,6	11,5%
PORTE STRETTE	0,0	0,0	n.a.
PENDENZE ECCESSIVE	0,6	0	0,0%
SPAZI RIDOTTI	0	0	n.a.

ZONA B

TIPO DI BARRIERA	N° tot.le	Inacc.li	% inaccessibili
SCALINI	1,5	0	0,0%
PORTE STRETTE	0,0	0,0	n.a.
PENDENZE ECCESSIVE	0,4	0	0,0%
SPAZI RIDOTTI	0,1	0	0,0%

ZONA C

TIPO DI BARRIERA	N° tot.le	Inacc.li	% inaccessibili
SCALINI	14,2	6,4	45,1%
PORTE STRETTE	0,0	0,0	n.a.
PENDENZE ECCESSIVE	0,5	0,2	40,0%
SPAZI RIDOTTI	0,3	0	0,0%

A fianco è riportata una sintesi dei giudizi complessivi espressi dagli addetti sulle diverse strutture presenti nel Bioparco.

La sintesi è stata ottenuta elaborando i dati sui giudizi (originariamente espressi nella scala Molto, Abbastanza, Poco o Per niente [adeguati]), calcolando le differenze tra soddisfatti e insoddisfatti e poi riclassificando i valori ottenuti in base alle classi:

- **Delta minore di 0%: Insufficiente**
- **Delta tra 0% e 40%: Accettabile**
- **Delta tra 40 e 75%: Buono**
- **Delta superiore a 75%: Molto buono**

Si può notare che non sono presenti giudizi molto negativi, anche se diversi fattori sono di livello solo accettabile. In primis i punti ristoro che non presentano caratteristiche di buon livello, a partire dallo stato di manutenzione, che ha il Delta più basso (19%).

Sono invece positivi i riscontri su biglietteria e spazi bimbi.

	Reperibilità	Pulizia	Manutenzione	Decoro
BIGLIETTERIA	***	***	***	**
RISTORANTE/PUNTI RISTORO	*	*	*	*
BIOPARCO SHOP	***	**	**	**
AREA PICNIC	*	**	**	**
SPAZIO BIMBI	***	**	**	***



Insufficiente



Accettabile



Buono



Molto buono

3. Il mystery client

3.1 Metodologia

3.2 Descrizione delle domande e dello schema di rotazione

3.3 Analisi dei risultati



Gli intervistatori dopo essere arrivati al Bioparco dovevano svolgere le seguenti azioni:

CONTATTO BIGLIETTERIA

Arrivati agli sportelli:

- fare il biglietto;
- chiedere opuscolo informativo;
- fare le due domande all'addetto/a, assegnate secondo uno schema di rotazione.

CONTATTO ADDETTO ALL'INGRESSO

Arrivati all'ingresso e nel momento del controllo del biglietto:

- fare le due domande assegnate secondo lo schema di rotazione.

CONTATTO BIOPARCO SHOP

Entrare nello shop:

- osservare la merce,
- domandare i prezzi se non esposti, di un paio di articoli;
- eventuali domande creative su prodotti scelti a caso;
- non comprare nulla e salutare.

DOMANDE POSSIBILI SUI LUOGHI:

1. Dove si trova Museo Civico di Zoologia?
2. Dove si trova Savana africana?
3. Dove si trova l'Area picnic?
4. Dove si trova il Rettilario?
5. Dove si trova il WC più vicino?
6. Dove si trova la Valle degli Orsi?
7. Dove si trova il Ristorante?
8. Dove si trova il Teatro del Pinguino?
9. Dove si trova l'Area Sud Americana?
10. Dov'è il Punto ristoro più vicino?
11. Dove si trova la Grande voliera?
12. Dove si trovano i lemuri?
13. Dove si trova il Villaggio degli Scimpanzé?
14. Dove si trovano le giraffe?
15. Dove si trova l'Area Tematica "Farfalle & Co"?

INFO E ORARI – DOMANDE E RISPOSTE

1. **Fino a che ora si possono vedere i felini (leoni/tigri/leopardi)?** *60 minuti prima dell'orario di chiusura del parco*
2. **A che ora chiude il reparto scimpanzé?** *45 minuti prima dell'orario di chiusura del parco*
3. **A che ora chiude il rettilario?** *60 minuti prima dell'orario di chiusura del parco*
4. **Fino a che ora posso vedere le giraffe?** *30 minuti prima dell'orario di chiusura del parco*
5. **Fino a che ora posso vedere gli elefanti?** *30 minuti prima dell'orario di chiusura del parco*
6. **A che ora chiude il reparto degli Orsi?** *30 minuti prima dell'orario di chiusura del parco*
7. **Cosa bisogna fare per ottenere la riduzione riservata agli over 65?** *è necessario esibire un regolare documento d'identità dal quale si evinca l'età dell'acquirente; la riduzione NON è valida nei giorni festivi*
8. **In quale giorno della settimana le persone over 65 possono ottenere la riduzione?** *Mercoledì*
9. **Cosa bisogna fare per acquistare l'abbonamento individuale?** *dovrai recarti in biglietteria dal lunedì al venerdì, consegnare n.2 foto tessera e compilare un modulo che ti verrà fornito dal personale.*
10. **Quanto costa abbonamento due adulti e 1 bambino?** *€ 140,00*
11. **Quanto costa abbonamento individuale?** *€ 80,00*
12. **A che ora ricevono il loro pasto i lemuri?** *Alle 11:30 (ogni sabato, domenica e festività dell'anno):*
13. **A che ora ricevono il loro pasto gli scimpanzé ?** *Alle 14:00*
14. **A che ora ricevono il loro pasto le foche ?** *Alle 16:00*
15. **Si possono organizzare le visite guidate ai gruppi?** *È possibile prenotare una visita guidata per gruppi superiori alle 15 persone. Compila l'opzione di prenotazione direttamente sul sito, verrai poi contattato dall'Ufficio Promozione per ulteriori dettagli.*

Le domande sono state assegnate agli intervistatori secondo uno specifico schema di rotazione , in modo che la domanda fosse posta lo stesso numero di volte.

Le tabelle dimostrano che sia il personale della biglietteria che quello all'ingresso risponde correttamente alla maggior parte delle domande. L'incidenza delle risposte sbagliate varia dal 10% delle biglietterie al 13% del personale agli ingressi. Gli argomenti sui quali sono meno preparati gli addetti sono gli orari dei pasti.

Addetto della Biglietteria - Risponde correttamente?

Risposta	v.a.	%
Sì	45	75%
No	6	10%
In parte	9	15%
Totale	60	100%
Valore prevalente	Sì	
variabilità	4,9%	

Addetto all'ingresso - Risponde correttamente?

Risposta	v.a.	%
Sì	43	72%
No	8	13%
In parte	9	15%
Totale	60	100%
Valore prevalente	Sì	
variabilità	4,9%	

Infatti, il 50% delle domande sugli orari (6 agli addetti della biglietteria e 6 agli addetti all'ingresso) è risultato corretto (con riferimento ai pasti dei Lemuri, Scimpanzé e Foche i cui orari sono dichiarati fissi sul sito web nei fine settimana e festivi)

Caratteristiche biglietteria e personale nella biglietteria

Caratteristiche	Quanto è ADEGUATO (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Facilità di accesso alla biglietteria(presenza di barriere architettoniche, ecc.)	73%	23%	3%	0%
Tempo di attesa nella fila prima del Suo turno	80%	17%	0%	3%
Tempo di permanenza alla postazione	77%	20%	3%	0%
Competenza e preparazione del personale	63%	27%	7%	3%
Cortesìa e disponibilità del personale	53%	40%	3%	3%
Capacità di ascolto da parte del personale	47%	50%	0%	3%
Chiarezza del linguaggio utilizzato dal personale	53%	40%	7%	0%
Aspetto curato e pulito del personale	67%	33%	0%	0%

La tabella riporta i giudizi che riguardano le caratteristiche della biglietteria e dei suoi addetti. Come si nota il giudizio MOLTO e ABBASTANZA ADEGUATO è molto frequente in tutte le caratteristiche. In particolare, “Tempo di attesa nella fila”, “Tempo di permanenza alla postazione” e “Facilità d’accesso” sono stati giudicati MOLTO ADEGUATI da circa i tre quarti delle osservazioni.

Caratteristiche addetti all'ingresso

Caratteristiche	Quanto è ADEGUATO (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Competenza e preparazione del personale	47%	40%	13%	0%
Cortesìa e disponibilità del personale	63%	33%	3%	0%
Capacità di ascolto da parte del personale	50%	43%	7%	0%
Chiarezza del linguaggio utilizzato dal personale	47%	47%	7%	0%
Aspetto curato e pulito del personale	63%	37%	0%	0%

Anche le caratteristiche degli addetti all'ingresso hanno ottenuto nella maggior parte dei casi i giudizi MOLTO e ABBASTANZA ADEGUATO.

“Cortesìa e disponibilità” e “Aspetto curato e pulito del personale” hanno ricevuto il giudizio MOLTO ADEGUATO più frequentemente, nel 63% dei casi.

Caratteristiche addetti BIOPARCO SHOP

Caratteristiche	Quanto è ADEGUATO (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Accoglienza al cliente	23%	67%	10%	0%
Cortesìa e disponibilità del personale	23%	67%	10%	0%
Ascolto e attenzione al cliente	23%	67%	10%	0%
Aspetto curato e pulito	37%	57%	7%	0%

ABBASTANZA ADEGUATO è il giudizio che si ripete più frequentemente nel caso delle caratteristiche del personale di BIOPARCO SHOP.

4. Opinioni e comportamenti dei visitatori

4.1 Caratteristiche del campione

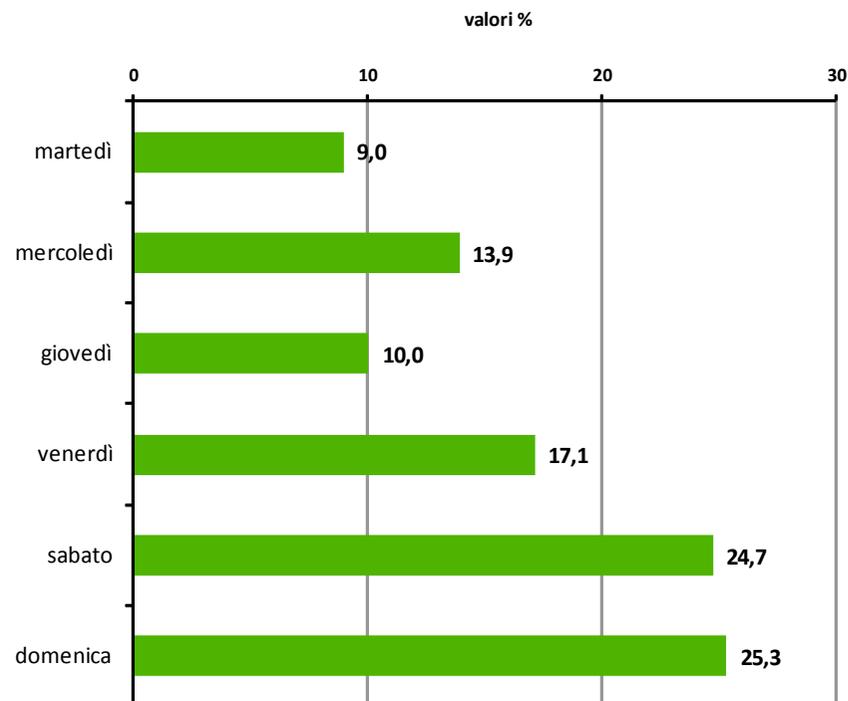
4.2 Modalità della visita

4.3 Giudizi sul personale di contatto

4.4 Soddisfazione dei visitatori

In questa slide e in quelle seguenti è riportata la descrizione del campione realizzato.

Giorno dell'intervista		
Giorno	v.a.	%
martedì	90	9,0%
mercoledì	139	13,9%
giovedì	100	10,0%
venerdì	171	17,1%
sabato	247	24,7%
domenica	253	25,3%
Totale	1000	100%

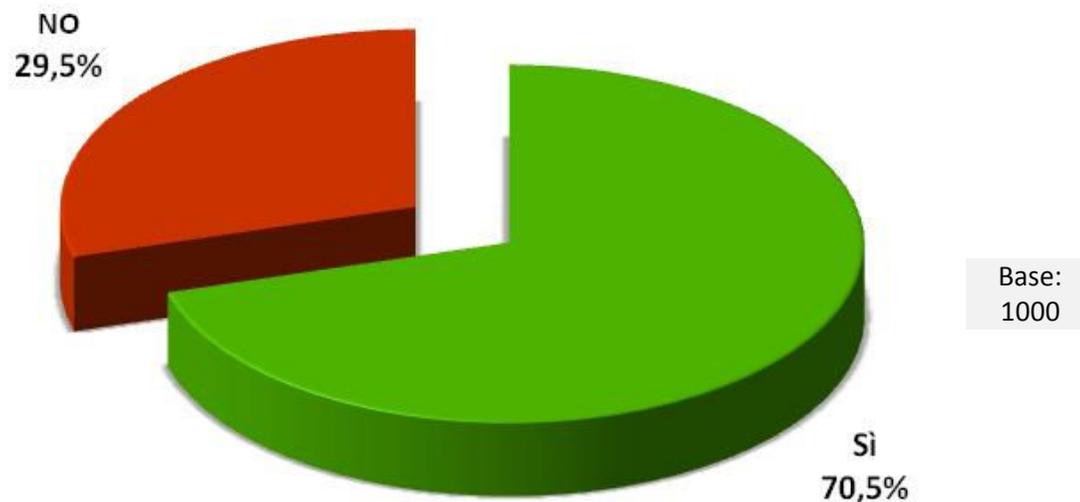


Area geografica di residenza		
Risposta	v.a.	%
AREA METROPOLITANA	397	39,7%
COMUNI ITALIANI	328	32,8%
ESTERO	275	27,5%
Totale	1000	100%
Valore prevalente	AREA METROPOLITANA	

Età / Genere			
Età	Uomo	Donna	Totale complessivo
15-22 anni	52	86	138
23-29 anni	152	167	319
30-42 anni	196	171	367
43-53 anni	82	46	128
54-64 anni	19	12	31
65-74 anni	14	1	15
oltre 74 anni	2		2
Totale	517	483	1000

Il campione proviene per la maggior parte (quasi il 40%) dall'area metropolitana, un terzo circa dai vari comuni italiani mentre il restante 28% dall'estero. È distribuito in maniera pressoché omogenea tra uomini e donne mentre per lo stato anagrafico sono maggiormente rappresentate le coorti che vanno dai 23-29 e 30-42 anni di età.

Oggi è venuto per la prima volta al BIOPARCO?



Oltre il 70% degli intervistati stava visitando per la prima volta il Bioparco. L'incidenza della "prima volta" è più elevata per i visitatori provenienti da comuni esterni all'area metropolitana romana oppure dall'estero.

Prima di oggi, quando ha visitato l'ultima volta il BIOPARCO?

Risposta	v.a.	%
Più di 5 anni fa	104	35,3%
3-5 anni fa	70	23,7%
1-2 anni fa	85	28,8%
Meno di un anno	36	12,2%
Totale	295	100%
Risposta mediana: Meno di un anno		

Tra i visitatori che già avevano visitato il Bioparco, la maggior parte lo aveva fatto più d 5 anni fa. I visitatori tornati dopo meno di un anno sono nel complesso meno del 4% del totale.

... e tra questi, alla domanda “Quante volte è venuto nell’ultimo anno?” 15 su 36 rispondenti indicano 2 volte, 11 intervistati 1 sola volta, 4 tre volte, 2 ben 4 volte. La media delle visite annuali per i frequentatori assidui è pari a 2,38



Con chi è venuto al BIOPARCO?

Risposta	v.a.	%
Da solo	14	1,4%
Con amici/colleghi	577	57,7%
Con la famiglia	403	40,3%
Gruppo organizzato	6	0,6%
Totale	1000	100%
Valore prevalente	Con amici/colleghi	

La visita al Bioparco si effettua solo in compagnia di amici o colleghi (58%) prima ancora che della famiglia (40%).

Quasi la metà dei visitatori intervistati è giunta in automobile o moto. Oltre 1 intervistato su 5 è arrivato invece a piedi.

I mezzi pubblici sono utilizzati invece nel 29% dei casi.

L'uso dei mezzi privati è sensibilmente più elevato per i residenti nell'area metropolitana e abbastanza contenuto, invece, tra gli stranieri (5% circa).

Con quale mezzo è arrivato al BIOPARCO?

Risposta	v.a.	%
Automobile o altro mezzo privato a motore	482	48,2%
Mezzi pubblici	291	29,1%
Bicicletta	0	0,0%
A piedi	227	22,7%
Totale	1000	100%
Valore prevalente	Automobile o altro mezzo privato a motore	

Ha percorso il tratto più lungo con ...

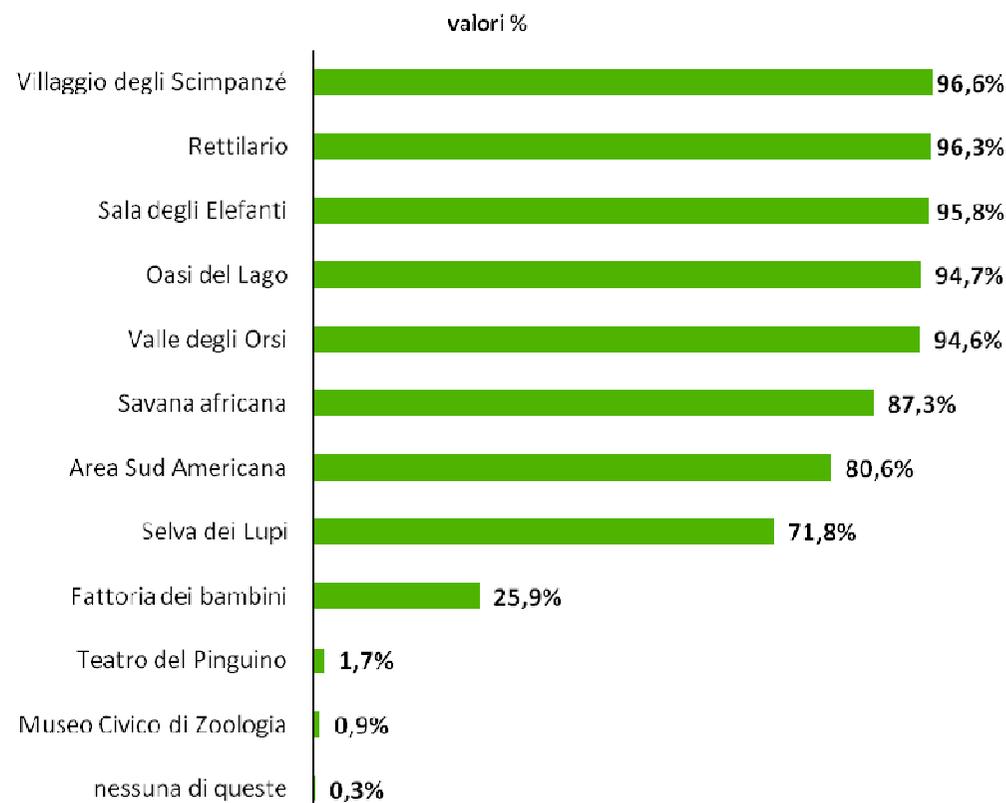
Tra coloro che sono venuti con i mezzi pubblici, oltre la metà sono arrivati con metropolitana, altri 22% con un autobus.

Tra gli altri mezzi pubblici utilizzati ritroviamo anche il Taxi (9%), Treno/pullman extraurbano (8%) e Tram. (7%).

Opinioni e comportamenti dei visitatori

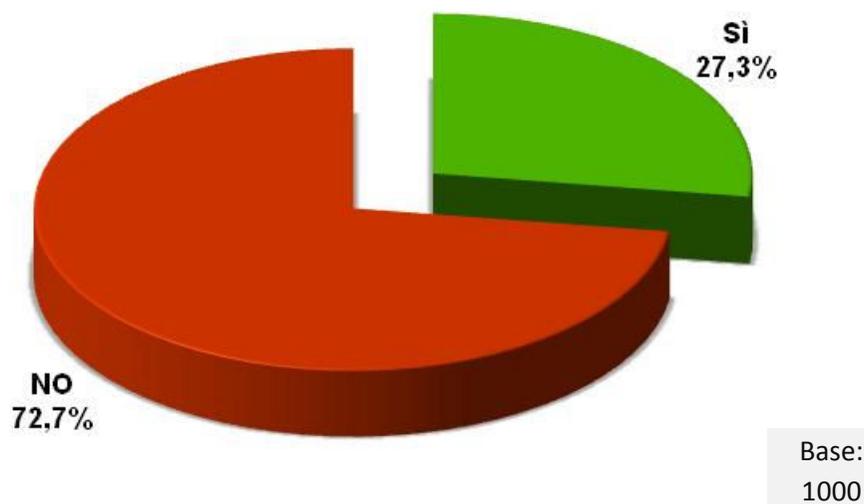
Quali di queste attrazioni ha visitato?

Quali di queste attrazioni ha visitato?		
Risposta	v.a.	%
Fattoria dei bambini	259	25,9%
Area Sud Americana	806	80,6%
Teatro del Pinguino	17	1,7%
Oasi del Lago	947	94,7%
Sala degli Elefanti	958	95,8%
Valle degli Orsi	946	94,6%
Museo Civico di Zoologia	9	0,9%
Rettillario	963	96,3%
Villaggio degli Scimpanzé	966	96,6%
Savana africana	873	87,3%
Selva dei Lupi	718	71,8%
nessuna di queste	3	0,3%



Le attrazioni più visitate sono Villaggio degli Scimpanzé, Rettillario, Sala degli Elefanti (spazio espositivo probabilmente confuso con l'attigua area elefanti), Oasi del Lago e Valle degli Orsi. LIPU e CNR non sono state visitate da nessuno degli intervistati per cui sono state omesse dalla tabella mentre il Museo Civico di Zoologia ha ricevuto solamente 9 visite. Queste ultime 3 strutture, nonostante siano ubicate all'interno del perimetro del Bioparco, non ne fanno parte dal punto di vista amministrativo.

È entrato in contatto con il personale della biglietteria?



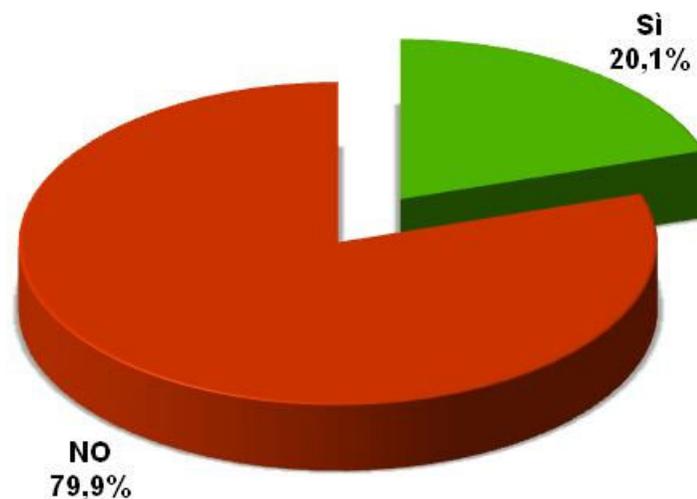
Solo il 27% degli intervistati è entrato in contatto con il personale della biglietteria.

Mi può dare il giudizio di alcune caratteristiche che riguardano la biglietteria e personale della biglietteria?

CARATTERISTICHE	Quanto è ADEGUATO (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Facilità di accesso alla biglietteria	86,1%	12,8%	1,1%	0,0%
Tempo di attesa nella fila prima del Suo turno	67,0%	31,5%	0,7%	0,7%
Tempo di permanenza alla postazione	77,7%	21,6%	0,4%	0,4%
Competenza e preparazione del personale	68,9%	30,0%	1,1%	0,0%
Cortesìa e disponibilità del personale	74,0%	25,3%	0,7%	0,0%
Capacità di ascolto da parte del personale	69,2%	29,7%	1,1%	0,0%
Chiarezza del linguaggio utilizzato dal personale	72,2%	27,8%	0,0%	0,0%
Aspetto curato e pulito del personale	74,4%	25,6%	0,0%	0,0%

Tutti i fattori relativi alla biglietteria e al personale che vi lavora sono molto positive. Su tutti è apprezzata la facilità di accesso alla biglietteria. Gli intervistati insoddisfatti quasi assenti.

È entrato in contatto con gli addetti ingresso/controllori biglietti?



Base:
1000

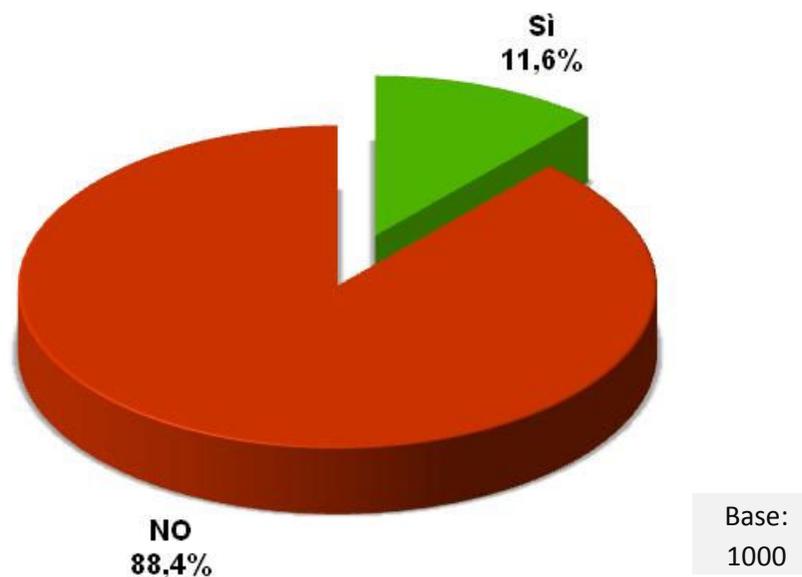
Solamente due intervistati su dieci sono entrati in contatto gli addetti all'ingresso e i controllori dei biglietti.

Mi può dare il giudizio di alcune caratteristiche che riguardano addetti ingresso?

CARATTERISTICHE	Quanto è ADEGUATO (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Competenza e preparazione del personale	81,1%	17,9%	1,0%	0,0%
Cortesìa e disponibilità del personale	75,1%	24,4%	0,5%	0,0%
Capacità di ascolto da parte del personale	74,6%	24,9%	0,5%	0,0%
Chiarezza del linguaggio utilizzato dal personale	69,2%	30,8%	0,0%	0,0%
Aspetto curato e pulito del personale	76,6%	23,4%	0,0%	0,0%

Anche i giudizi sul personale addetto agli ingressi sono positivi, soprattutto con riferimento alla competenza e preparazione, ma anche per l'aspetto curato e pulito, per la cortesia, per la capacità di ascolto.

È entrato in contatto con il personale del BIOPARCO SHOP?



Circa un intervistato su dieci è entrato in contatto con il personale del Bioparco Shop.

Mi può dare il giudizio di alcune caratteristiche che riguardano gli addetti nello Shop?

CARATTERISTICHE	Quanto è ADEGUATO (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Accoglienza al cliente	92,2%	6,9%	0,9%	0,0%
Cortesia e disponibilità del personale	70,7%	27,6%	1,7%	0,0%
Ascolto e attenzione al cliente	73,3%	25,0%	0,9%	0,9%
Aspetto curato e pulito	79,3%	20,7%	0,0%	0,0%

Solo l'11% degli intervistati è entrato in contatto con il personale del Bioparco Shop, ma ne ha apprezzato soprattutto l'accoglienza al cliente.

Nel corso della Sua visita al Bioparco cosa ha suscitato in Lei maggior interesse?

A grande maggioranza le cose che sono piaciute **DI PIÙ** ai visitatori riguardano i singoli animali. Tra gli animali che hanno suscitato maggior interesse troviamo i **leoni** che hanno colpito in modo particolare il **12%** dei visitatori.

Rettinario, tigre e scimmie hanno raccolto invece il **10%** di segnalazioni.

I felini in generale hanno suscitato, in definitiva, l'interesse di gran parte dei visitatori.



Nel corso della Sua visita al Bioparco cosa Le è piaciuto di meno?

Oltre 400 intervistati non hanno segnalato niente che non sia piaciuto, mentre altri 45 visitatori hanno detto esplicitamente di aver gradito tutto.

Tra gli altri intervistati le aree che sono piaciute **DI MENO** sono: **il rettilario, i lupi e le foche.**

In generale diversi visitatori si sono lamentati che **le aree per gli animali sono poco spaziose e poco curate.**

Complessivamente, quanto è soddisfatto della visita a BIOPARCO?

Risposta	v.a.	%
MOLTO	530	53%
ABBASTANZA	464	46%
POCO	6	1%
PER NULLA	0	0%
Totale	1000	100%
Risposta mediana:	ABBASTANZA	

Nel complesso i visitatori sono rimasti Molto o Abbastanza soddisfatti della visita al Bioparco.

Meno dell'1% (ossia 6 visitatori su 1.000) sono invece Poco soddisfatti a causa del dispiacere causato dalla vista degli animali nelle varie strutture.

Come giudicherebbe ...

CARATTERISTICHE	Quanto è ADEGUATO (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
le informazioni sugli animali affisse sulle recinzioni	44,0%	55,7%	0,3%	0%
la pulizia delle aree e degli exhibit	36,8%	62,5%	0,7%	0%
le condizioni degli animali	37,3%	60,8%	1,9%	0%

Nello specifico sia la pulizia delle aree/exhibit che la condizione degli animali non è oggetto di critiche generalizzate, anzi, i visitatori insoddisfatti sono al massimo il 2% (con riferimento alla condizione degli animali).

Come giudicherebbe la PULIZIA di...

AREE	Quanto è ADEGUATO (%)				
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	NON SA/NON RISPONDE
aree verdi all' interno del BIOPARCO	38,6%	60,2%	1,1%	0,1%	0%
violetti/percorsi pedonali	38,5%	60,5%	0,9%	0,1%	0%
ristorante/punti ristoro	33,7%	57,2%	0,6%	0%	8,5%
area picnic	36,2%	58,6%	0,8%	0%	4,4%
spazio bimbi	34,4%	63,3%	0,7%	0%	1,6%

Anche la pulizia è giudicata abbastanza adeguata in tutte le aree del Bioparco.

Come giudicherebbe la MANUTENZIONE di...

AREE	Quanto è ADEGUATO (%)				
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	NON SA/NON RISPONDE
aree verdi all' interno del BIOPARCO	37,7%	61,1%	1,0%	0%	0,2%
violetti/percorsi pedonali	39,1%	60,1%	0,8%	0%	0%
ristorante/punti ristoro	33,6%	57,1%	0,5%	0%	8,8%
area picnic	34,7%	60,3%	0,5%	0%	4,5%
spazio bimbi	38,3%	59,8%	0,5%	0%	1,4%

Situazione del tutto simile per lo stato di manutenzione, abbastanza e molto adeguato in quasi tutti i casi.

Come giudicherebbe il DECORO di...

AREE	Quanto è ADEGUATO (%)				
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE	NON SA/NON RISPONDE
aree verdi all' interno del BIOPARCO	34,1%	65,0%	0,6%	0,2%	0,1%
violetti/percorsi pedonali	37,1%	62,3%	0,5%	0,1%	0%
ristorante/punti ristoro	33,5%	57,6%	0,3%	0,1%	8,5%
area picnic	34,8%	60,6%	0,5%	0%	4,1%
spazio bimbi	36,1%	61,9%	0,4%	0%	1,6%

Infine, anche il decoro è stato giudicato positivamente dagli intervistati.

Al riguardo delle attrazioni visitate, gli intervistati che le hanno visitate hanno lodato in modo particolare la Fattoria dei Bambini. Buoni anche i giudizi dei visitatori del Rettilario e dell'Area Sudamericana.

Meno positivi invece i giudizi sulla Selva dei Lupi (con una percentuale di negatività pari a circa il 6%) e sul Teatro del Pinguino (con una percentuale di giudizi negativi pari a quasi il 12% dei 17 intervistati che hanno dichiarato di averlo visitato) che è una struttura che ospita mostre, piccole rappresentazioni teatrali e attività didattiche.

Mi può dare il suo giudizio su...

ATTRAZIONE	Quanto è ADEGUATO (%)			
	MOLTO ADEGUATO/A	ABBASTANZA	POCO	PER NIENTE
Fattoria dei bambini	52,1%	47,5%	0,4%	0%
Area Sud Americana	40,0%	59,3%	0,7%	0%
Teatro del Pinguino	17,6%	70,6%	5,9%	5,9%
Oasi del Lago	38,1%	61,0%	0,8%	0%
Sala degli Elefanti	33,5%	65,1%	1,4%	0%
Valle degli Orsi	37,9%	61,3%	0,7%	0%
Rettilario	44,4%	54,5%	1,0%	0%
Villaggio degli Scimpanzé	38,7%	59,2%	2,0%	0,1%
Savana africana	39,7%	56,9%	3,3%	0%
Selva dei Lupi	15,0%	79,2%	5,3%	0,4%

5. Conclusioni e proposte

Le tre tipologie di indagine hanno fornito un quadro di insieme nel complesso confortante. Lo stato di salute del Bioparco è valutabile in termini positivi anche se esistono aree di miglioramento in alcuni aspetti specifici.

Il giudizio dei visitatori è risultato molto positivo, soprattutto con riferimento al personale di contatto del Bioparco, in tutte le sue componenti (biglietteria, addetti all'ingresso, Shop).





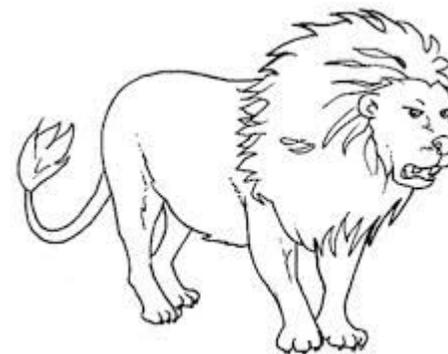
Considerato l'approccio completamente casuale della selezione degli intervistati e la distribuzione delle interviste sui vari giorni feriali e festivi e nelle diverse fasce orarie, la composizione del campione può aiutarci a tracciare il profilo del visitatore medio del Bioparco.

Si tratta in genere di una persona che visita il Bioparco in compagnia, più spesso di amici ma anche di familiari, di età compresa tra i 23 e i 42 anni, che spesso è venuto al Bioparco per la prima volta.

Ne esce in genere molto soddisfatto, affascinato soprattutto dai felini, leoni in testa, ma anche dal Rettilario o dall'Area Sudamericana.

L'accesso pedonale al Bioparco dai vari punti di interscambio è in generale agevole. In base alle segnalazioni degli addetti alle osservazioni dirette la frequenza e la visibilità dei cartelli indicatori può essere tuttavia migliorato. Occorre rivedere, in particolare, la segnaletica per i visitatori provenienti dalle fermate metro di Piazza di Spagna e Flaminio.

All'interno del Bioparco orientarsi non è sempre facile per chi cerca una destinazione predefinita e fosse privo di mappa, che viene comunque fornita all'ingresso. Anche per la segnaletica interna il numero e la visibilità dei segnali può essere incrementata.



Nel complesso le strutture interne sono ben tenute.

Pulizia, manutenzione e decoro si mantengono su livelli sempre più che accettabili.

Tra i riscontri più positivi si possono elencare: la biglietteria, il Bioparco Shop, gli Spazi Bimbi, il personale di contatto sufficientemente preparato, cortese e disponibile.

Qualche problema si può riscontrare invece in qualche parte del Bioparco su aree verdi e vialetti.

In particolare, nella zona C sono stati segnalati odori sgradevoli sia in alcune parti dei vialetti che delle aree verdi, o presso le gabbie di licaoni e suricati e del Villaggio degli Scimpanzé. Ancora nella zona C sono presenti barriere architettoniche per individui diversamente abili. L'area che ha ricevuto il giudizio meno positivo, comunque sempre al di sopra della sufficienza, è la Selva dei Lupi .

