



---

Indagini di Customer Satisfaction

22 Aprile - 30 Ottobre 2016

**Viaggi nell'antica Roma**

Foro di Augusto e Foro di Cesare

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità  
Data 24/08/2016*

**Zè**tema  
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 2015-2016
- Come è venuto a conoscenza dello spettacolo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo spettacolo ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi multivariata (Cluster Analysis)
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Allegato 1 - Questionario

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di **723** questionari somministrati a campione sia attraverso interviste dirette (in lingua italiana, inglese, francese e spagnolo) che autocompilazione da parte del pubblico che ha partecipato alle serate del 22, 23 e 24 luglio presso il *Foro di Augusto* e *Foro di Cesare* (gli intervistati rappresentano il 36% sul totale degli ingressi agli spettacoli oggetto d'indagine: la percentuale raggiunge un valore massimo del 50% per il *Foro di Cesare* in cui l'indagine è stata svolta il 22 e 23 luglio, mentre al *Foro di Augusto* è del 22% e il rilevamento è stato effettuato anche domenica 24 luglio).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 99%, un margine di errore di stima di  $\pm 0,73\%$ .

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 dei visitatori intervistati sulla qualità degli spettacoli visti è ottimo, con una media di **2,91** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine raggiungono dei valori ottimali e nettamente al di sopra dello standard minimo qualitativo di 2,20.

La qualità dello spettacolo è l'aspetto che risulta più soddisfacente e correlato all'esperienza complessiva, ma è l'organizzazione generale la variabile ritenuta più importante nella mappa delle priorità (*cf.* pp.15-17).

Il profilo complessivo dei visitatori intervistati è costituito per la maggioranza da cittadini romani (63%), in possesso di un titolo di laurea o superiore (63%), di genere femminile (57%), occupati dipendenti (35%), studenti (19%), liberi professionisti (18%), soprattutto appartenenti alle fasce dei 26-34 anni (20%), 45-54 anni (19%) e 55-64 anni (13%).

Tra i mezzi di comunicazione circa la metà degli intervistati (53%) viene a conoscenza degli spettacoli attraverso il "passaparola" (54% per il *Foro di Cesare* e 50% per il *Foro di Augusto*). Il "canale web" raggiunge complessivamente il 16% (17% per il *Foro di Cesare* e 16% per il *Foro di Augusto*), mentre il 10% tramite "stampa" (10% per il *Foro di Cesare* e 9% per il *Foro di Augusto*).

Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto tra gli italiani (in prevalenza romani), appartenenti alle fasce d'età 19-25 anni e 35-44 anni, in generale molto soddisfatti.

Invece internet ed i social network sono i canali di comunicazione che emergono tra i turisti, soprattutto stranieri, di età giovane fino ai 34 anni, molto o abbastanza soddisfatti degli spettacoli visti. La stampa è il mezzo prevalente non solo per i romani, ma anche per coloro che giungono da altre province italiane, di età adulta oltre i 45 anni, con un giudizio complessivo molto soddisfacente.

## Tabella riassuntiva

<i>Viaggio nei Fori 2016</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Per Niente soddisfatti	Molto + Abbastanza soddisfatti
STAFF	2,81	3,00	718	5	0,419	82%	0%	99%
ORGANIZZAZIONE GENERALE	2,80	3,00	717	6	0,422	81%	0%	99%
<b>QUALITÀ SPETTACOLO</b>	<b>2,91</b>	<b>3,00</b>	<b>707</b>	<b>16</b>	<b>0,307</b>	<b>91%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

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

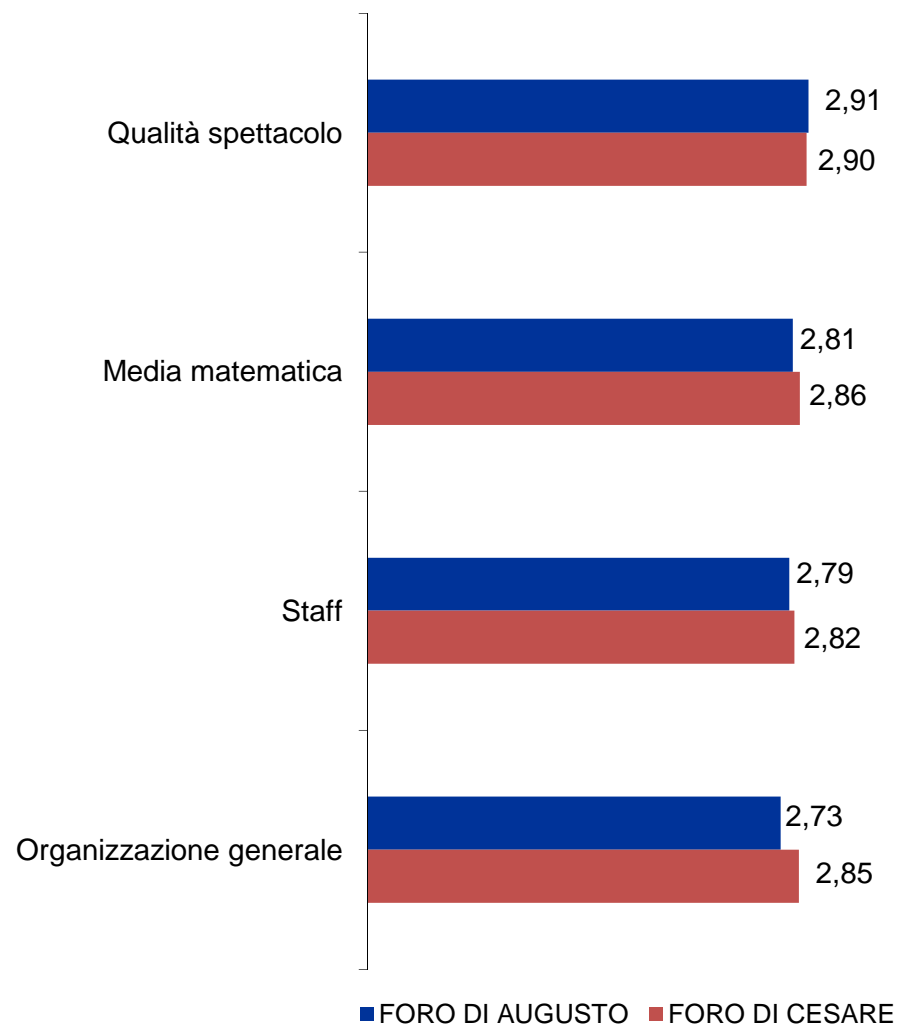
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro **media aritmetica (2,84)**.

## 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 matematica si colloca la **qualità dello spettacolo visto**.

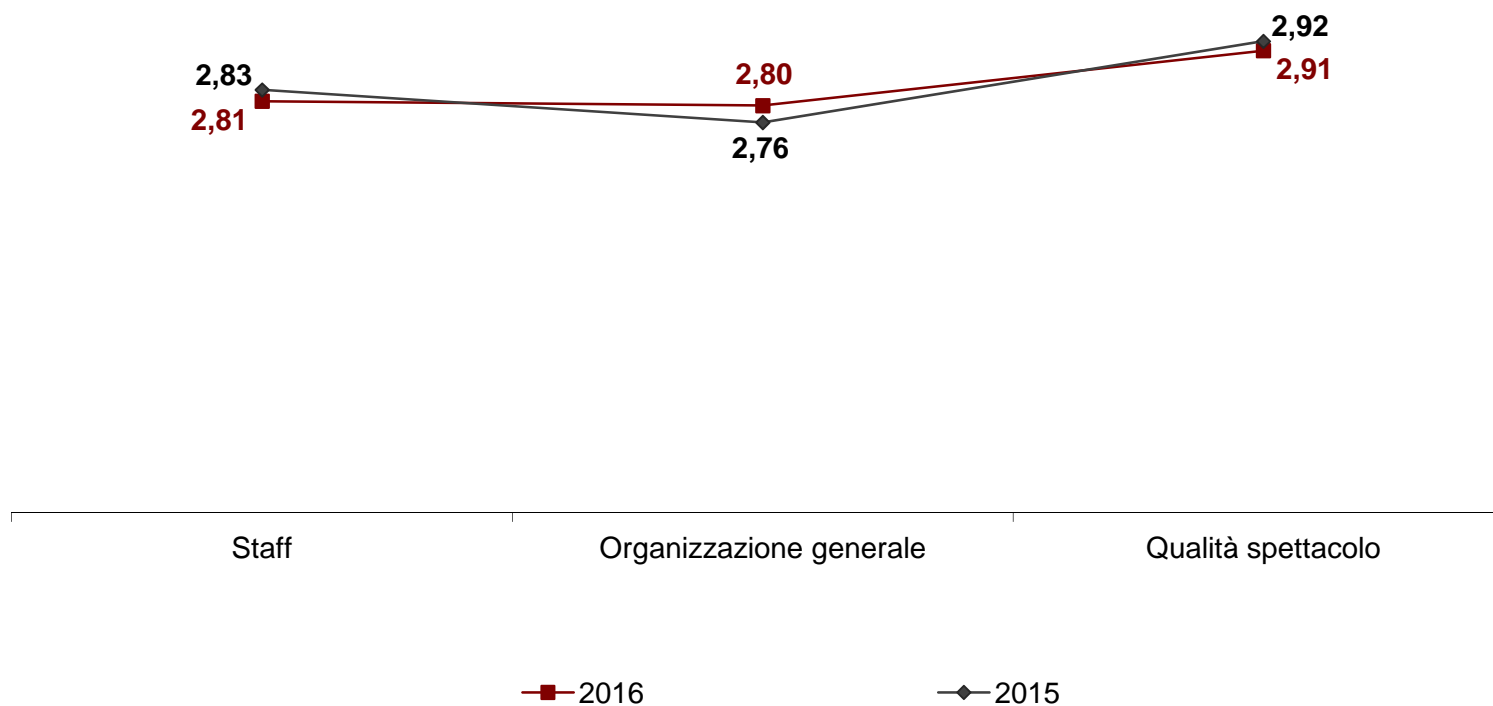
I vari giudizi medi si discostano leggermente tra *Foro di Augusto* e *Foro di Cesare*, ma è quest'ultimo che registra un livello di soddisfazione più alto, tranne che sulla qualità dello spettacolo.



## Analisi del trend 2015-2016

Come si denota dal grafico sottostante, il trend si mantiene costante e lineare rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2015.

I giudizi medi sugli aspetti oggetto d'indagine sono piuttosto simili, rilevando un lieve incremento sull'organizzazione generale, che passa da una media di 2,76 a 2,80.

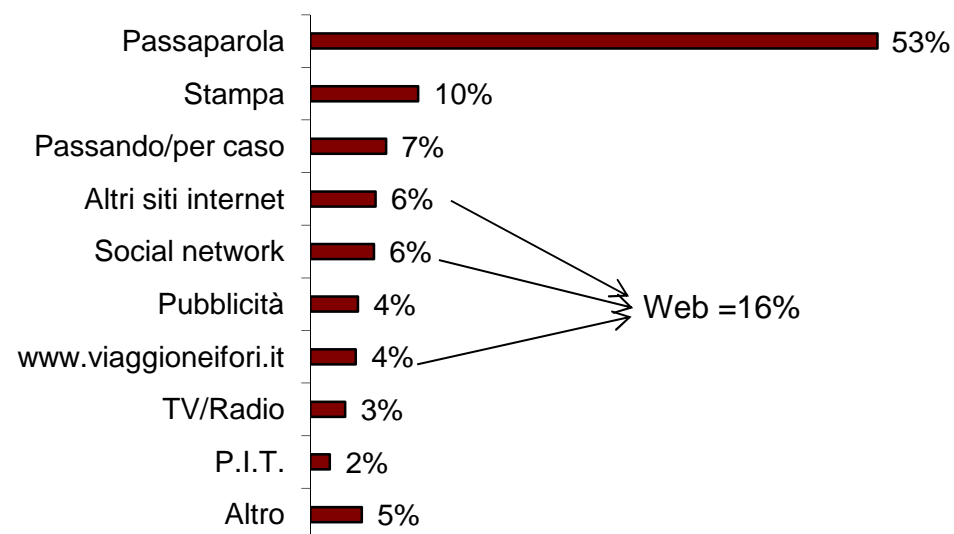


## Come è venuto a conoscenza dello spettacolo

Poco più della metà degli intervistati (53% sul campione totale) è venuto a conoscenza dello spettacolo col “passaparola” (54% per il *Foro di Cesare* e 50% per il *Foro di Augusto*; nel 2015 la percentuale complessiva era pari al 47% sul totale degli intervistati). Il canale web raggiunge complessivamente il 16% (in diminuzione rispetto al 22% dello scorso anno; 17% per il *Foro di Cesare* e 16% per il *Foro di Augusto*), mentre il 10% tramite “stampa” (in lieve aumento rispetto all’ 8% del 2015; 10% per il *Foro di Cesare* e 9% per il *Foro di Augusto*).

Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto tra gli italiani (in prevalenza romani), appartenenti alle fasce d’età 19-25 anni e 35-44 anni, in generale molto soddisfatti.

Invece internet ed i social network sono i canali di comunicazione che emergono tra i turisti, soprattutto stranieri, di età giovane fino ai 34 anni, molto o abbastanza soddisfatti degli spettacoli visti. La stampa è il mezzo prevalente non solo per i romani, ma anche per coloro che giungono da altre province italiane, di età adulta oltre i 45 anni, con un giudizio complessivo molto soddisfacente.





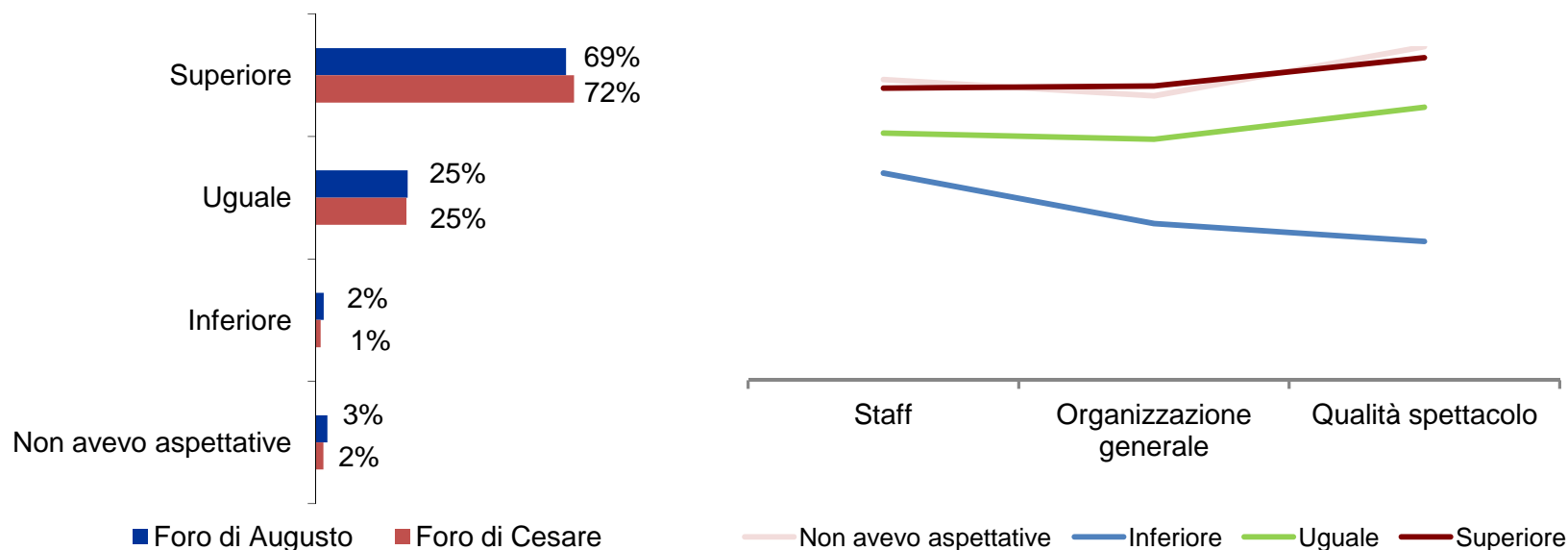
## Giudizio rispetto alle aspettative

Solo il 2% del campione totale dichiara di non avere attese a priori.

La maggior parte di coloro che rispondono a tale domanda (71%) afferma di avere un giudizio superiore alle proprie aspettative, mentre per il 25% è uguale e solo per il 2% è inferiore.

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle attese soprattutto per i turisti, sia italiani che stranieri, appartenenti alle fasce di età compresa tra i 19 e 34 anni e 45-64 anni, in generale molto soddisfatti, soprattutto dello spettacolo del *Foro di Cesare*. Invece, ad avere un giudizio uguale alle proprie aspettative è principalmente il pubblico romano, di età 35-54 anni, abbastanza soddisfatto su entrambi gli spettacoli visti.

Incrociando il giudizio rispetto alle aspettative con le medie degli aspetti indagati (*cf.* grafico in basso a destra) emerge che il livello medio di soddisfazione sia tendenzialmente più alto per tutti coloro che dichiarano di avere un giudizio superiore alle proprie attese o ne sono privi.

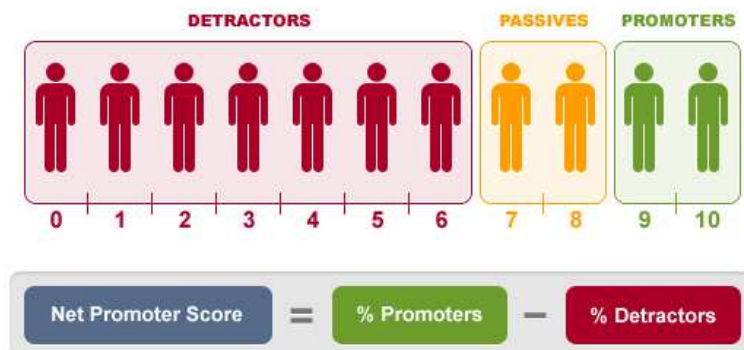


## Consiglierebbe questo spettacolo ad un amico

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 spettacolo un amico?", 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 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene dell'iniziativa che hanno visto.

In questo caso la percentuale di pubblico che consiglierà gli spettacoli visti è pari a **86%** (la percentuale sale a 88% per il *Foro di Cesare*, mentre è 85% per il *Foro di Augusto*).

Tale risultato è indice di un alto livello di gradimento da parte del campione intervistato su entrambi gli spettacoli.



NET PROMOTER SCORE <i>Viaggio nei Fori 2016</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	1	0	0	4	2	14	76	105	510
0%	0%	0%	0%	0%	0,7%	0,3%	2%	10%	15%	72%
DETRATTORI = 1%							PASSIVI = 12%		PROMOTORI = 87%	
<b>87% - 1% = 86%</b>										

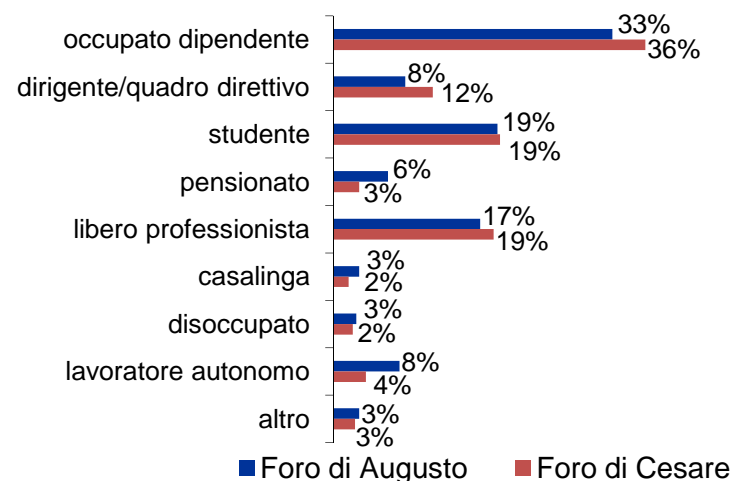
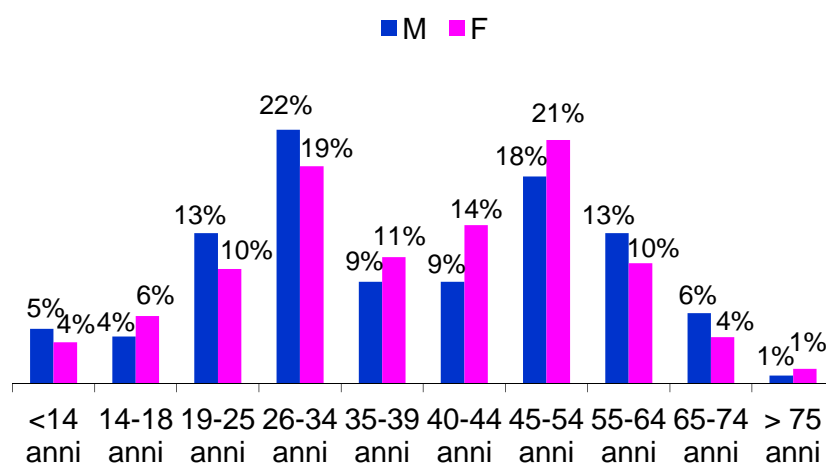
## Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Anche quest'anno tra gli intervistati prevale il genere femminile (57% sul campione totale, dato pressoché coincidente per il *Foro di Cesare* e *Foro di Augusto*; lo scorso anno era il 60%), in particolare nelle fasce tra i 35 e i 54 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei 26-34 anni (22%; nella precedente indagine era il 18%), 45-54 anni (19%; in leggera diminuzione dal 20% del 2015 ) e 55-64 anni (13%; lo scorso anno era il 19%). La composizione del target per fasce d'età è simile per *Foro di Cesare* e *Foro di Augusto*.

Il 63% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (60% per il *Foro di Augusto* e 65% per il *Foro di Cesare*; lo scorso anno era il 60% sul totale).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli occupati dipendenti (35%; in aumento dal 24% dello scorso anno; la percentuale sale a 36% per il *Foro di Cesare*, mentre è il 33% per il *Foro di Augusto*). Seguono gli studenti (19%; la percentuale è la medesima per entrambi gli spettacoli, con un lieve decremento rispetto al 18% del 2015) e i liberi professionisti (passano da 23% a 18%; al *Foro di Cesare* rappresentano il 19% e al *Foro di Augusto* il 17%).

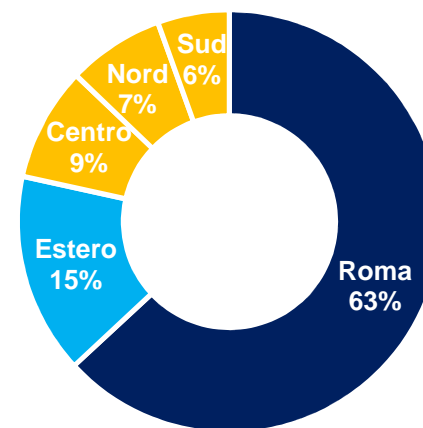


## Analisi socio-demografica: provenienza

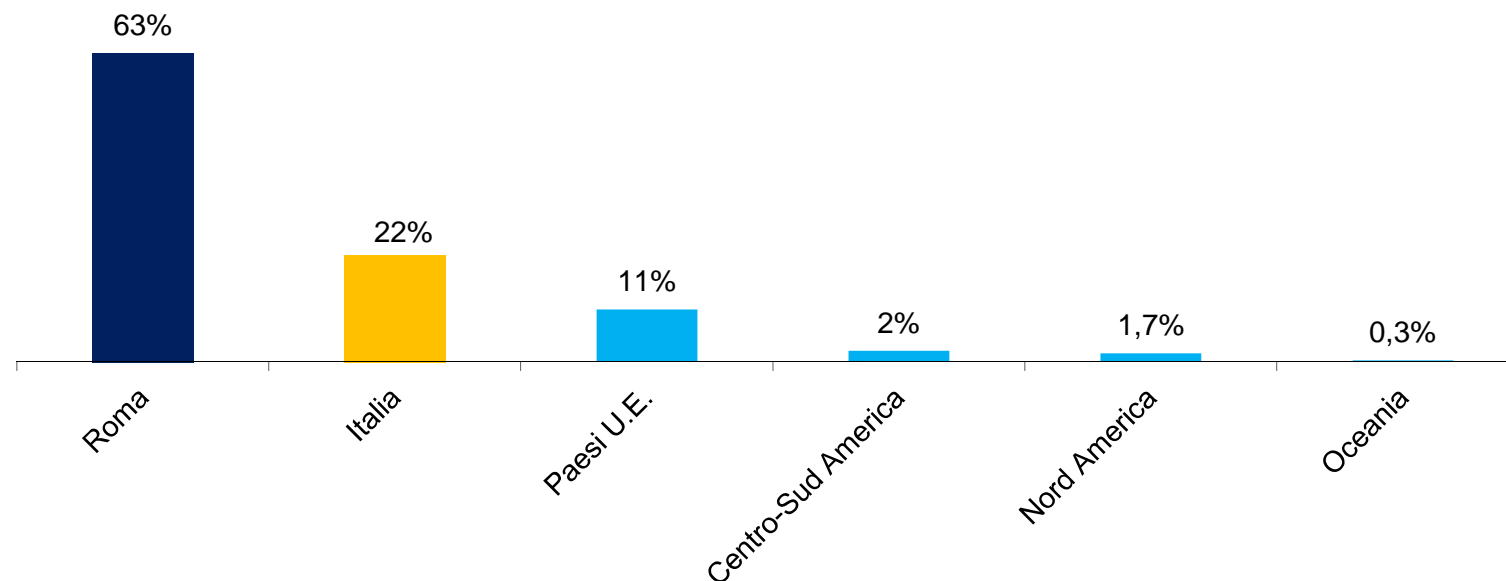
Il 63% del campione intervistato è costituito da cittadini romani, (nel 2015 erano il 69%), mentre il 22% giunge da altre città italiane (21% nell'indagine precedente) e il restante 15% dall'estero (in lieve aumento rispetto all'11% dello scorso anno).

Analizzando i dati per spettacolo, la composizione del target per provenienza è corrispondente per *Foro di Augusto e Foro di Cesare*; differisce solo per i municipi di residenza degli spettatori romani (*cf. slide successiva*).

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



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero

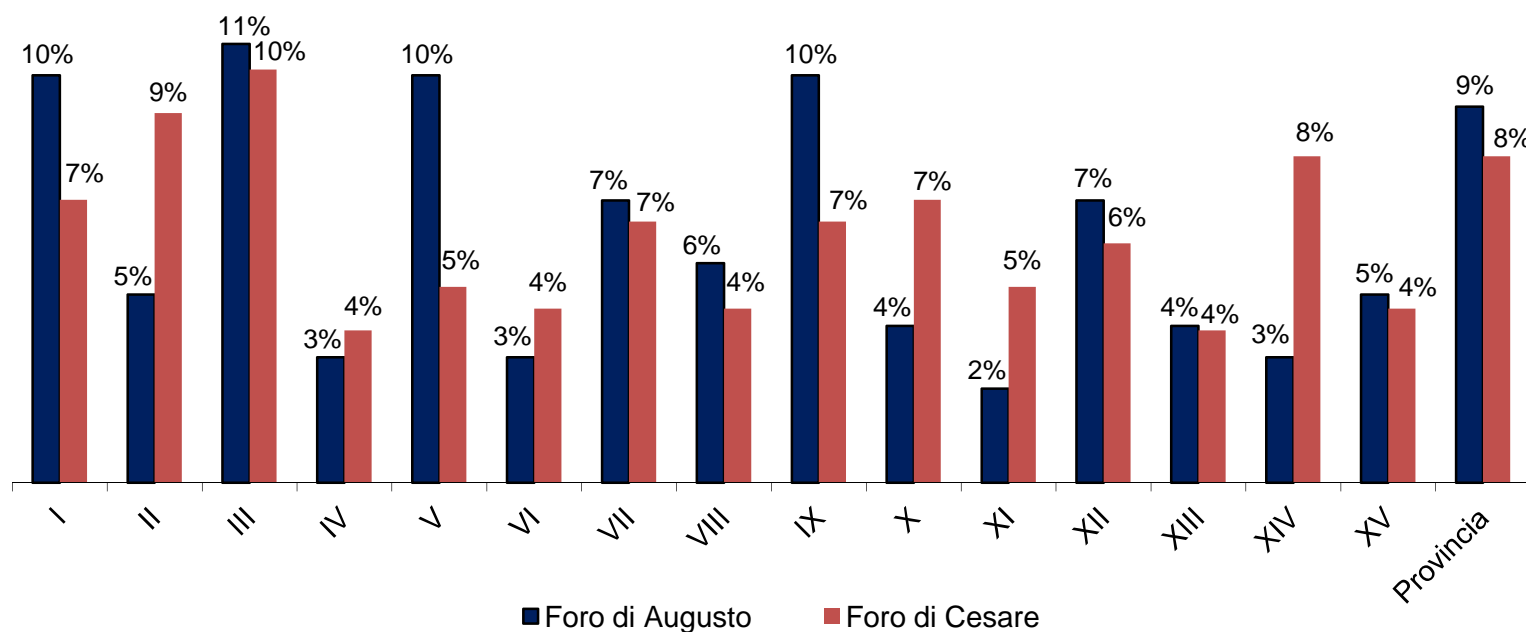


## Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Anche nell'indagine di quest'anno la partecipazione dei romani agli spettacoli è stata notevole poiché rappresentano il 63% del pubblico intervistato (nel dettaglio la percentuale è pari al 63% per il *Foro di Augusto* e 62% per il *Foro di Cesare*).

Analizzando i vari municipi di residenza dei romani, risulta un'equa ripartizione tra di essi e ciò denota un'ampia adesione agli spettacoli da parte dei cittadini che risiedono nelle varie zone della città, incluse quelle periferiche.

Dal grafico sottostante si denota che per il *Foro di Augusto* prevalgono i Municipi I, III, V e IX (oltre a chi risiede in Provincia), mentre al *Foro di Cesare* hanno partecipato maggiormente i residenti nei Municipi II, III, XIV e nella Provincia.



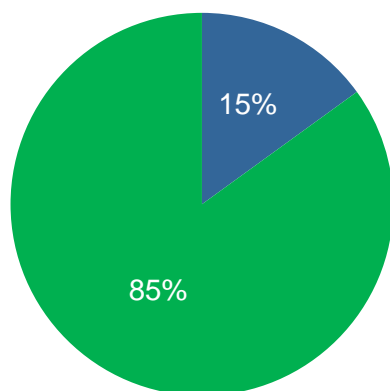
## Analisi multivariata: Cluster Analysis

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

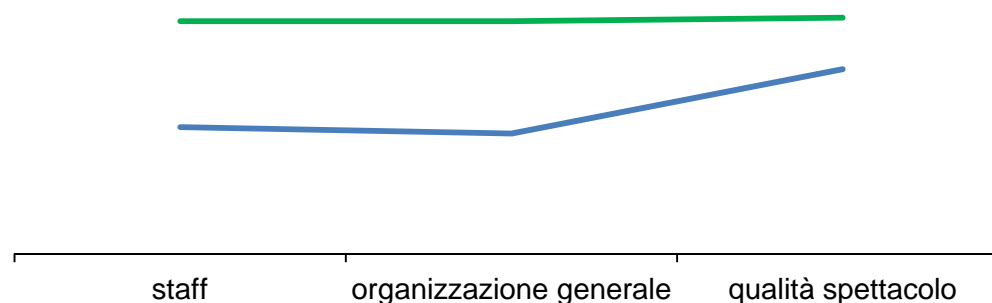
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente (n. 4 valori mancanti) per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (108 individui nel *Cluster 1* e 611 nel *Cluster 2*). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono ad un livello più basso di soddisfazione, mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo ottimo su tutte le variabili oggetto d'indagine.

**Cluster 1** Soddisfatti: in prevalenza romani, di età 35-39 anni e 45-54 anni, liberi professionisti e dirigenti, si recano principalmente al *Foro di Augusto*, ne sono venuti a conoscenza soprattutto tramite stampa ed internet, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

**Cluster 2** Deliziati: in prevalenza turisti, di età 26-34 anni e 40-44 anni, studenti e occupati dipendenti, si recano in particolare al *Foro di Cesare*, ne sono venuti a conoscenza soprattutto attraverso il passaparola o passandoci per caso, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

## Correlazione 1/2

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

Correlazione Rho di Spearman <i>Viaggio nei Fori 2016</i> ***		Staff	Organizzazione generale	Qualità spettacolo
Staff	Coefficiente di correlazione	1,000	,582**	,283**
	Sig. (2-code)	.	,000	,000
	N	718	717	706
Organizzazione generale	Coefficiente di correlazione	,582**	1,000	,353**
	Sig. (2-code)	,000	.	,000
	N	717	717	705
Qualità spettacolo	Coefficiente di correlazione	,283**	,353**	1,000
	Sig. (2-code)	,000	,000	.
	N	706	705	707

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

## Correlazione 2/2

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

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine sono risultati significativi rispetto all'esperienza complessiva.

Al *Viaggio nei Fori 2016* la **qualità dello spettacolo** visto risulta essere l'elemento più correlato al giudizio generale sia per il *Foro di Cesare* che per il *Foro di Augusto*.

Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

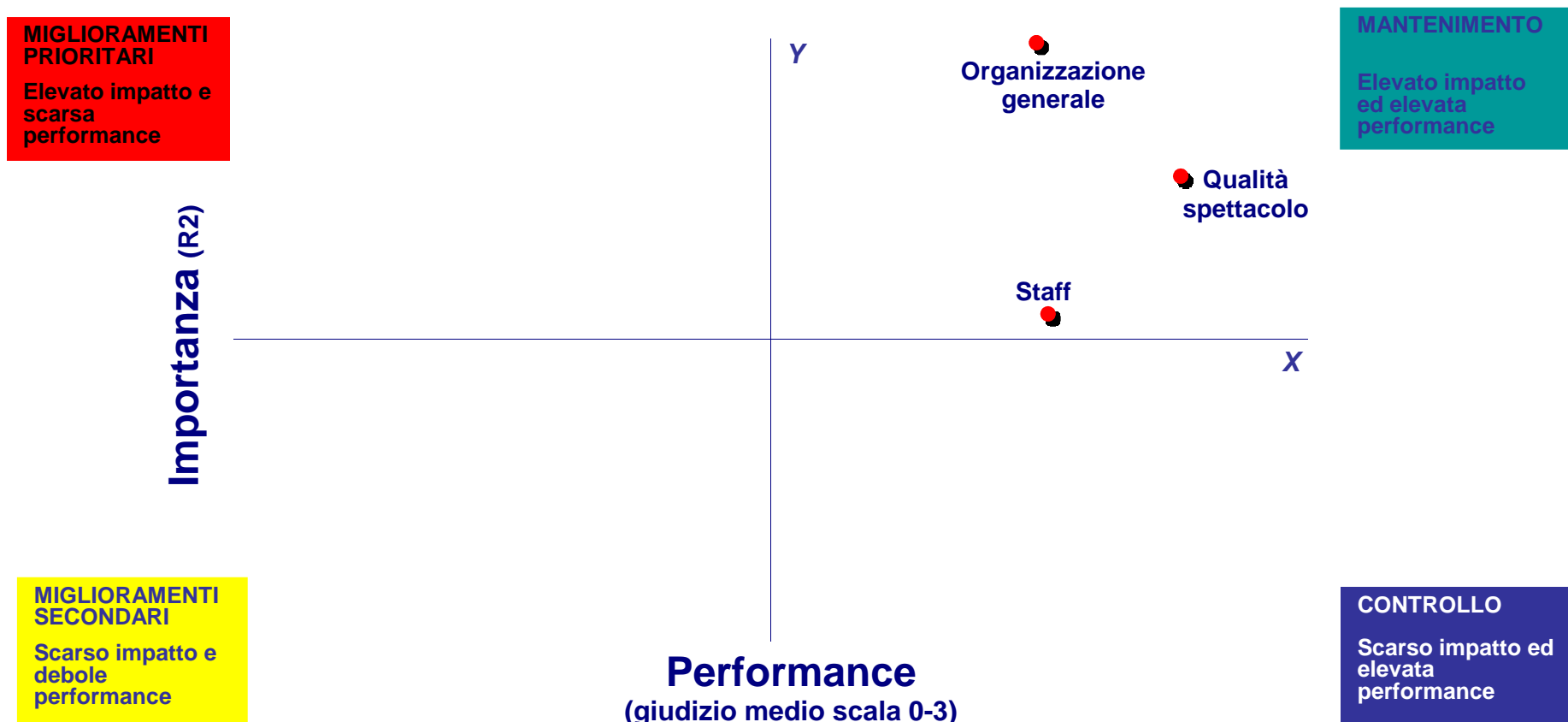
Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Qualità dello spettacolo	1,000
Organizzazione generale	0,353
Staff	0,283



## Mapa delle priorità (Regressione lineare)

L'**organizzazione generale** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante, ma anche la qualità dello spettacolo visto e lo staff sono considerati molto soddisfacenti e importanti da parte del pubblico intervistato (quadrante in alto a destra).

I risultati restano invariati facendo un'analisi bivariata differenziata per il *Foro di Cesare* e *Foro di Augusto*.



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

## **Suggerimenti (1/2)**

### ***FORO DI AUGUSTO***

**ELOGI** bellissimo, magnifico, suggestivo, emozionante. **Totale 12**

---

**SPETTACOLO** farlo anche in altri Fori e/o aree archeologiche di Roma (6), migliorare le traduzioni (3), musica meno drammatica (3), altro (6). **Totale 18**

**POSTI A SEDERE** ampliare la capienza dei posti (11), più comodi (5), altro (1). **Totale 17**

**AUDIO** da migliorare (5), anche il controllo delle cuffie, pulizia (5). **Totale 10**

**ALTRO. Totale 14**

**TOTALE 59 SUGGERIMENTI  
FORO DI AUGUSTO 2016**

## **Suggerimenti (2/2)**

### **FORO DI CESARE**

**ELOGI** bellissimo, magnifico, suggestivo, emozionante. **Totale 26**

---

**SPETTACOLO** troppo breve, farlo durare di più (7), anche in altri Fori e/o aree archeologiche di Roma (5), presenza dei curatori del progetto e di attori in mezzo al pubblico (4), più informazioni storiche (4) alcune proiezioni sono difficili da vedere, più nitidezza delle immagini (3), migliorare le traduzioni (3), ultima parte statica (3), migliorare la qualità della proiezione, utilizzare una tecnologia 3D/4D (3), altro (6). **Totale 38**

**ORGANIZZAZIONE** gruppi meno numerosi, così chi rimane indietro non perde l'inizio delle spiegazioni. **Totale 9**

**AUDIO** controllo delle cuffie, più pulizia (4), migliorare l'audio (3). **Totale 7**

**POSTI A SEDERE** aggiungere panchine e sedute durante il percorso. **Totale 5**

**ALTRO. Totale 12**

**TOTALE 71 SUGGERIMENTI  
FORO DI CESARE 2016**



## Allegato 1 - Questionario

DATA: .../...../.....

SPETTACOLO VISTO:  FORO DI AUGUSTO  FORO DI CESARE

1. Come è venuto a conoscenza dello spettacolo?

- |                                                |                                                |                                            |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> stampa                | <input type="checkbox"/> P.I.T.                | <input type="checkbox"/> TV/radio          |
| <input type="checkbox"/> www.viaggioneifori.it | <input type="checkbox"/> Contact Center 060608 | <input type="checkbox"/> televisione/radio |
| <input type="checkbox"/> altri siti internet   | <input type="checkbox"/> passaparola           | <input type="checkbox"/> social network    |
| <input type="checkbox"/> passando, per caso    | <input type="checkbox"/> pubblicità            | <input type="checkbox"/> altro             |

Indichi per favore il suo indice di gradimento (da Molto a Per niente soddisfatto) dei seguenti aspetti :

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
2. Staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Organizzazione generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Qualità dello spettacolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Rispetto alle aspettative, il suo giudizio sullo spettacolo di questa serata è stato:

- Superiore  Uguale  Inferiore  Non avevo aspettative

6. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo evento ad un amico?

- MIN  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 MAX

Suggerimenti

---

DATI PERSONALI : Età:  <14  14 –18  19-25  26-34  35-39  40-44  45-54  55- 64  65-74  >75

Genere:  Maschile  Femminile

Titolo di studio:  scuola dell'obbligo  studi superiori  laurea  post laurea

Professione:

- |                                               |                                                |                                                |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> impiegato-insegnante | <input type="checkbox"/> pensionato            | <input type="checkbox"/> non occupato          |
| <input type="checkbox"/> dirigente-quadro     | <input type="checkbox"/> libero professionista | <input type="checkbox"/> lavoratore in proprio |
| <input type="checkbox"/> casalinga            | <input type="checkbox"/> studente              | <input type="checkbox"/> altro .....           |

Professione: .....

Provenienza:  Roma (Municipio: .....)  Altra Provincia italiana:.....  Altra Nazionale:.....