



Indagini di Customer Satisfaction

13 Aprile - 12 Novembre 2017

Viaggi nell'antica Roma

Foro di Augusto e Foro di Cesare

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 25/08/2017*

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 2016-2017
- Come è venuto a conoscenza dello spettacolo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo spettacolo ad un amico
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariata (Cluster Analysis)
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di **668** 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 14, 15 e 16 luglio presso il *Foro di Augusto* e *Foro di Cesare* (gli intervistati rappresentano il 33% sul totale degli ingressi agli spettacoli oggetto d'indagine: la percentuale raggiunge un valore massimo del 43% per il *Foro di Cesare* in cui l'indagine è stata svolta il 14 e 15 luglio, mentre al *Foro di Augusto* è del 26% e il rilevamento è stato effettuato anche domenica 16 luglio).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 98%, un margine di errore di stima di $\pm 1,06\%$.

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 **2,86** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

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.14-16).

Il profilo complessivo dei visitatori intervistati è costituito per la maggioranza da cittadini romani (54%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (57%), di genere femminile (57%), occupati dipendenti (33%), studenti (21%) e liberi professionisti (16%), soprattutto appartenenti alle fasce dei 45-54 anni (21%), 26-34 anni (18%) e 55-64 anni (13%).

Tra i mezzi di comunicazione circa la metà degli intervistati (49%) viene a conoscenza degli spettacoli attraverso il "passaparola" (55% per il *Foro di Cesare* e 42% per il *Foro di Augusto*). Il "canale web" raggiunge complessivamente il 23% (24% per il *Foro di Cesare* e 22% per il *Foro di Augusto*), mentre il 7% tramite "stampa" (stessa percentuale emersa per il *Foro di Cesare* e per il *Foro di Augusto*).

Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto tra gli italiani (inclusi i romani), minorenni o appartenenti alle fasce d'età 26-34 anni e 45-54 anni, in generale molto soddisfatti. Invece internet ed i social network sono i canali di comunicazione che emergono tra i turisti (sia italiani che stranieri), di età 35-44 anni (per i canali social l'età è più bassa e include le fasce dei 19-34 anni), molto o abbastanza soddisfatti degli spettacoli visti.

Infine la stampa è il mezzo predominante tra i romani, di età adulta tra i 55 e 74 anni, con un giudizio complessivo molto soddisfacente.

Tabella riassuntiva

<i>Viaggi nell'antica Roma 2017</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Per Niente soddisfatti	Molto + Abbastanza soddisfatti
PERSONALE DI ACCOGLIENZA	2,76	3,00	667	1	0,474	78%	0%	99%
ORGANIZZAZIONE GENERALE	2,71	3,00	663	5	0,538	75%	1%	97%
QUALITÀ SPETTACOLO	2,86	3,00	664	4	0,420	88%	1%	98%

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

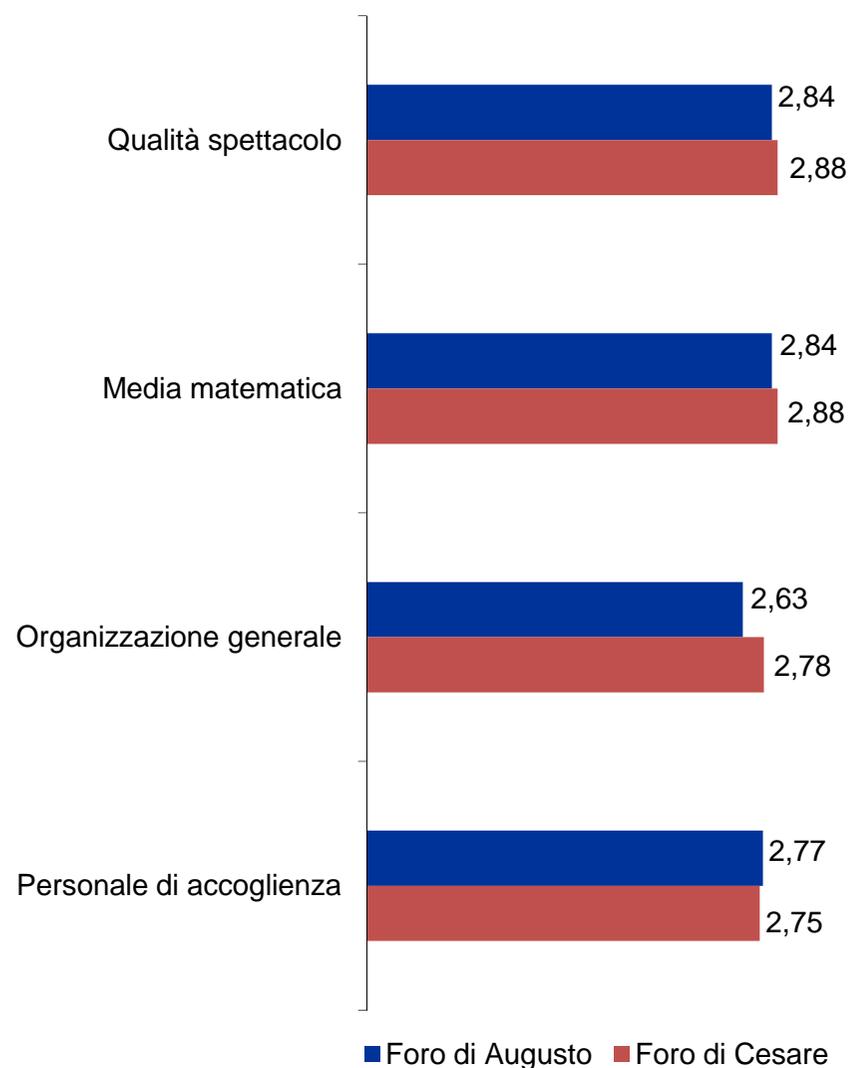
La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro **media aritmetica (2,78).

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**.

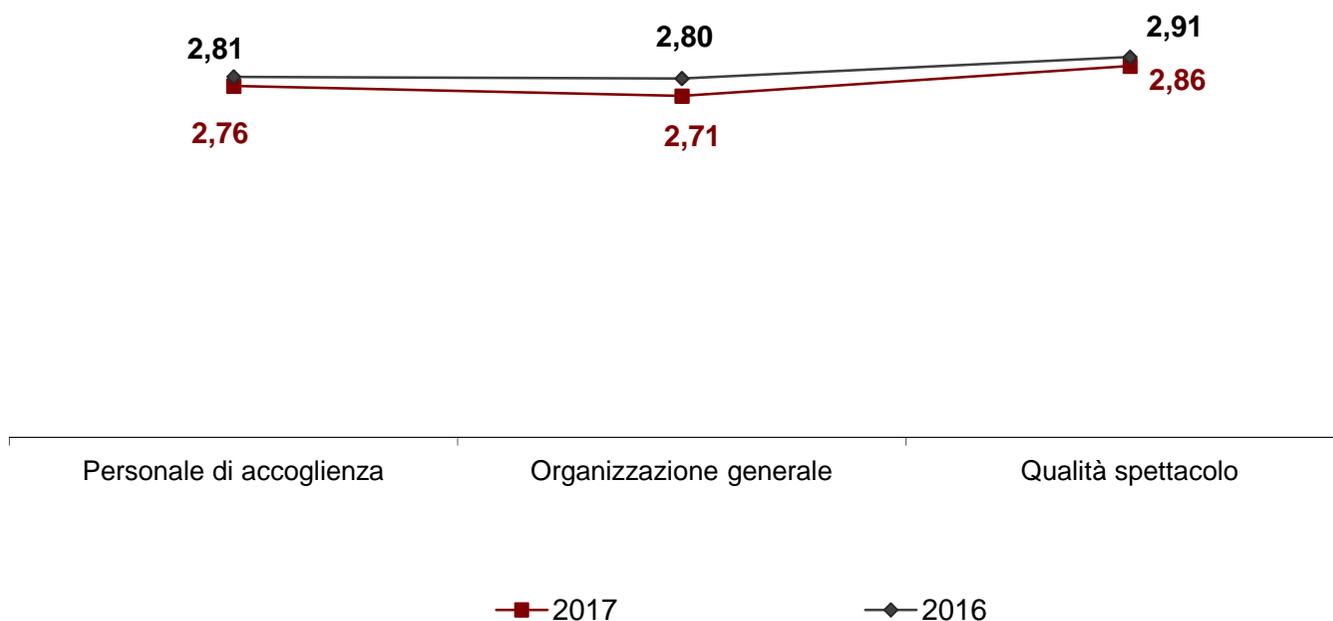
I vari giudizi medi si discostano leggermente tra *Foro di Augusto* e *Foro di Cesare*, ma è quest'ultimo che registra un livello di soddisfazione più alto, tranne che sul personale di accoglienza, ma in questo caso la variazione è minima.



Analisi del trend 2016-2017

Come si denota dal grafico sottostante, il trend si mantiene costante e lineare rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2016.

Rispetto allo scorso anno i giudizi medi sugli aspetti oggetto d'indagine sono piuttosto simili, ma si rileva un lieve decremento generale, seppure i valori siano nettamente superiori allo standard di 2,20.

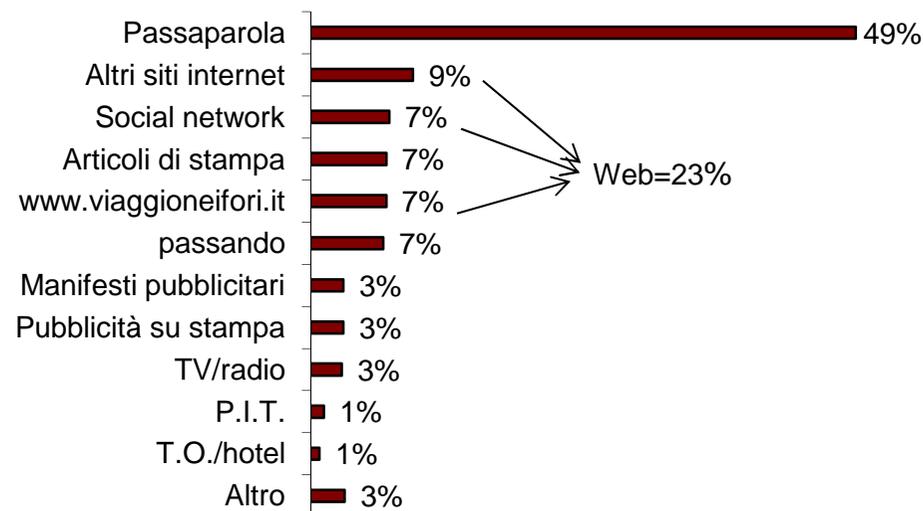


Come è venuto a conoscenza dello spettacolo

Circa la metà degli intervistati (49% sul campione totale) è venuto a conoscenza dello spettacolo attraverso il “passaparola” (55% per il *Foro di Cesare* e 42% per il *Foro di Augusto*; nel 2016 la percentuale complessiva era pari al 53% sul totale degli intervistati). Il canale web raggiunge complessivamente il 23% (in aumento rispetto al 16% dello scorso anno; 24% per il *Foro di Cesare* e 22% per il *Foro di Augusto*), mentre il 7% tramite “articoli di stampa” (in lieve diminuzione rispetto al 10% del 2016; la percentuale resta invariata per il *Foro di Cesare* e per il *Foro di Augusto*).

Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto tra gli italiani (inclusi i romani), minorenni o appartenenti alle fasce d'età 26-34 anni e 45-54 anni, in generale molto soddisfatti. Invece internet ed i social network sono i canali di comunicazione che emergono tra i turisti (sia italiani che stranieri), di età 35-44 anni (per i canali social l'età è più bassa e include le fasce dei 19-34 anni), molto o abbastanza soddisfatti degli spettacoli visti.

Infine la stampa è il mezzo predominante tra i romani, di età adulta tra i 55 e 74 anni, con un giudizio complessivo molto soddisfacente.



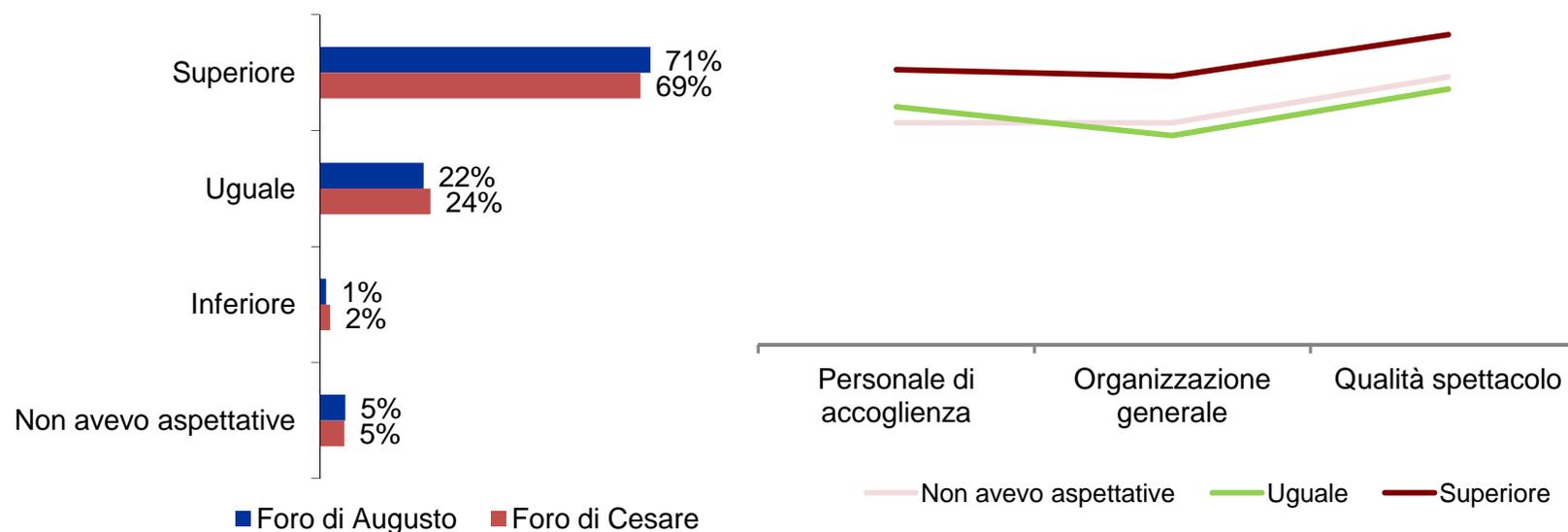
Giudizio rispetto alle aspettative

Solo il 5% del campione totale dichiara di non avere attese a priori.

La maggior parte di coloro che rispondono a tale domanda (70%) afferma di avere un giudizio superiore alle proprie aspettative, mentre per il 23% 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 adulta compresa tra i 40 e 64 anni, in generale molto soddisfatti, soprattutto dello spettacolo del *Foro di Augusto*. Invece, ad avere un giudizio uguale alle proprie aspettative è principalmente il pubblico romano, di età 19-39 anni, abbastanza soddisfatto in particolare sul *Foro di Cesare*. Coloro che sono privi di aspettative sono principalmente i turisti, di età giovane fino ai 25 anni, molto o abbastanza soddisfatti, che hanno partecipato ad entrambi gli spettacoli.

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.

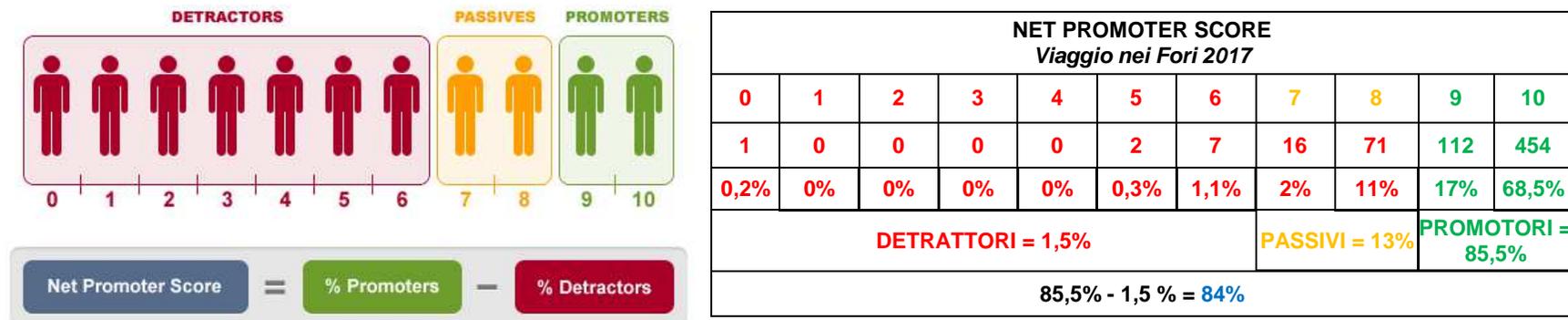


Consiglierebbe questo spettacolo ad un amico

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 **84%** (la percentuale è pari a 85% per il *Foro di Cesare* e 84% per il *Foro di Augusto*).

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





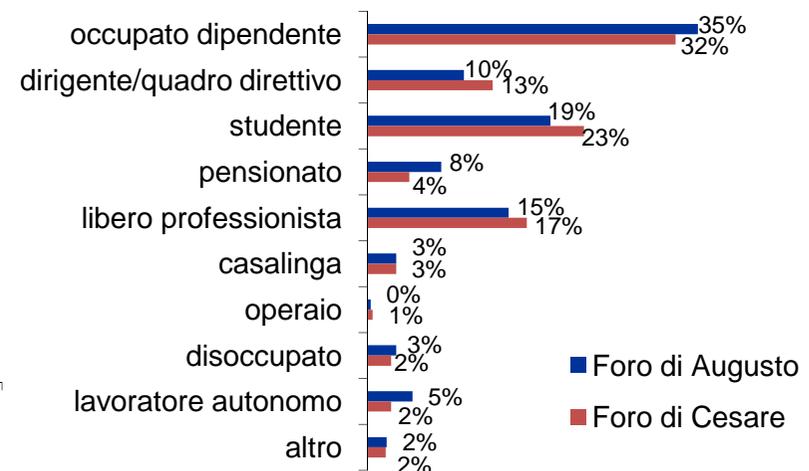
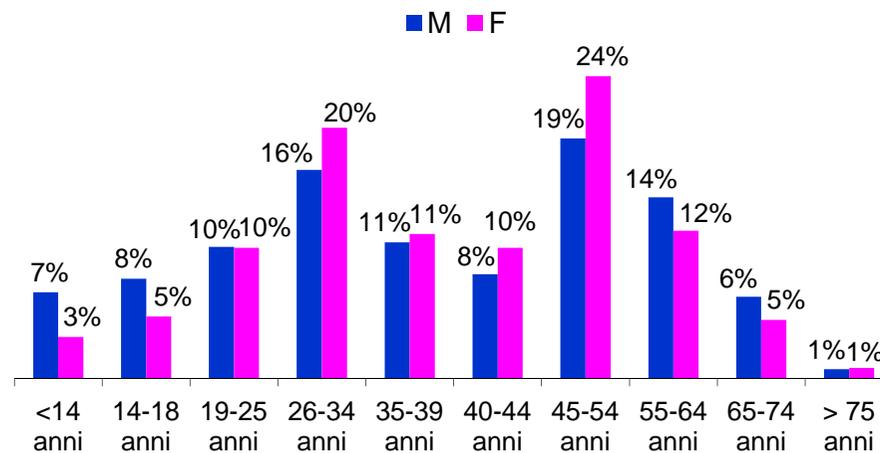
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Anche quest'anno tra gli intervistati prevale il genere femminile (57% sul campione totale, dato coincidente per il *Foro di Cesare* e *Foro di Augusto* e la stessa percentuale è emersa lo scorso anno) in particolare nelle fasce 26-34 anni e 45-54 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei 45-54 anni (21%; nella precedente indagine era il 19%), 26-34 anni (18%; in leggera diminuzione dal 22% del 2016) e 55-64 anni (13%; stessa percentuale emersa lo scorso anno). La composizione del target per fasce d'età differisce tra i due spettacoli: per il *Foro di Augusto* emergono le fasce comprese tra i 19 e 34 anni col 31%, mentre al *Foro di Cesare* è maggiore la presenza dei minorenni (14%) e della fascia 45-54 anni (23%).

Il 57% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (58% per il *Foro di Cesare* e 56% per il *Foro di Augusto*; nel 2016 era il 63% sul totale).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli occupati dipendenti (33%; lo scorso anno erano il 35%; la percentuale sale a 35% per il *Foro di Augusto*, mentre è il 32% per il *Foro di Cesare*). Seguono gli studenti (21%; la percentuale è pari al 23% per il *Foro di Cesare* e 19% per il *Foro di Augusto*, con un lieve incremento rispetto al 19% del 2016) e i liberi professionisti (passano da 18% dello scorso anno a 16%; al *Foro di Cesare* rappresentano il 17% e al *Foro di Augusto* il 15%).

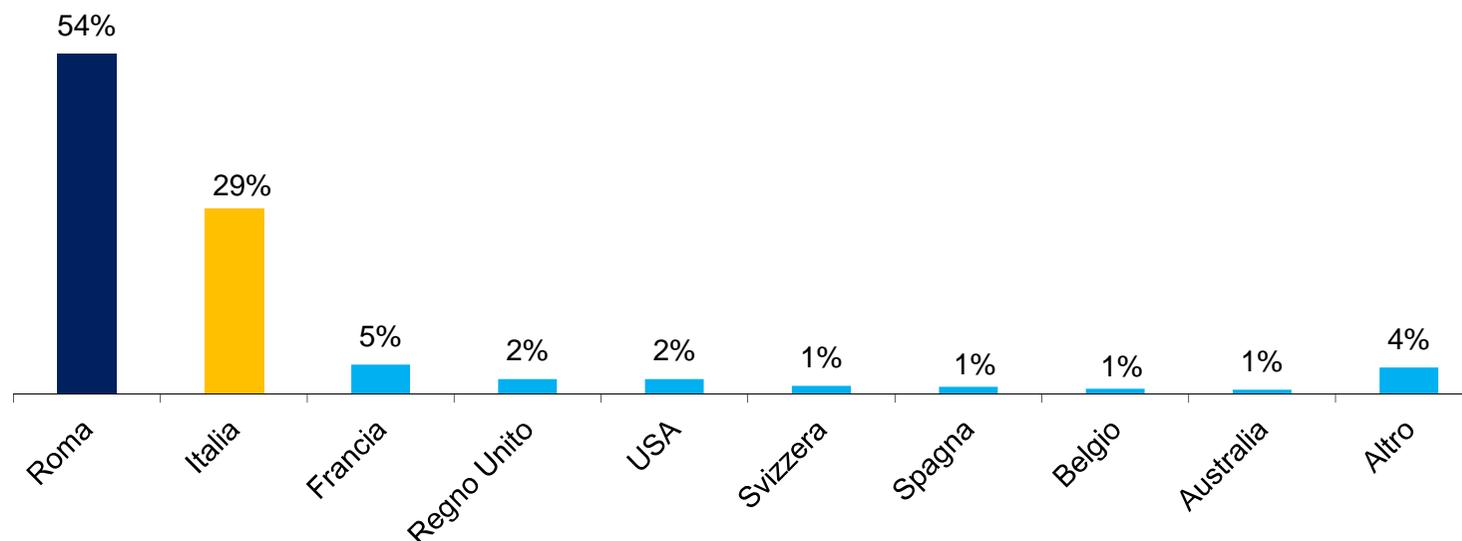
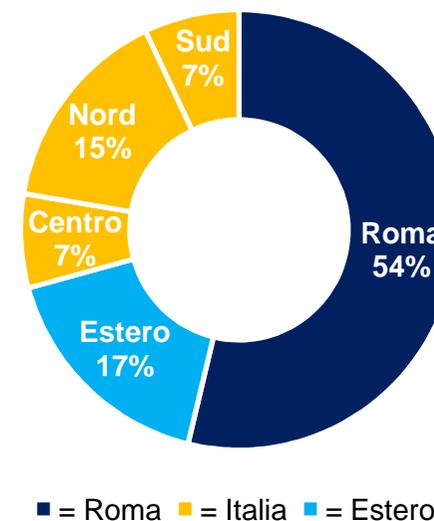


Analisi socio-demografica: provenienza

Il 54% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (nel 2016 erano il 63%), mentre il 29% giunge da altre città italiane (22% nell'indagine precedente) e il restante 17% dall'estero (in lieve aumento rispetto al 15% dello scorso anno).

Analizzando i dati per spettacolo, la composizione del target per provenienza è abbastanza simile, ma vi è una maggiore presenza di romani per il *Foro di Cesare* (57%; per il *Foro di Augusto* è 50%), mentre la percentuale di turisti stranieri raggiunge un valore più alto per il *Foro di Augusto* (20%; è 15% per il *Foro di Cesare*).

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

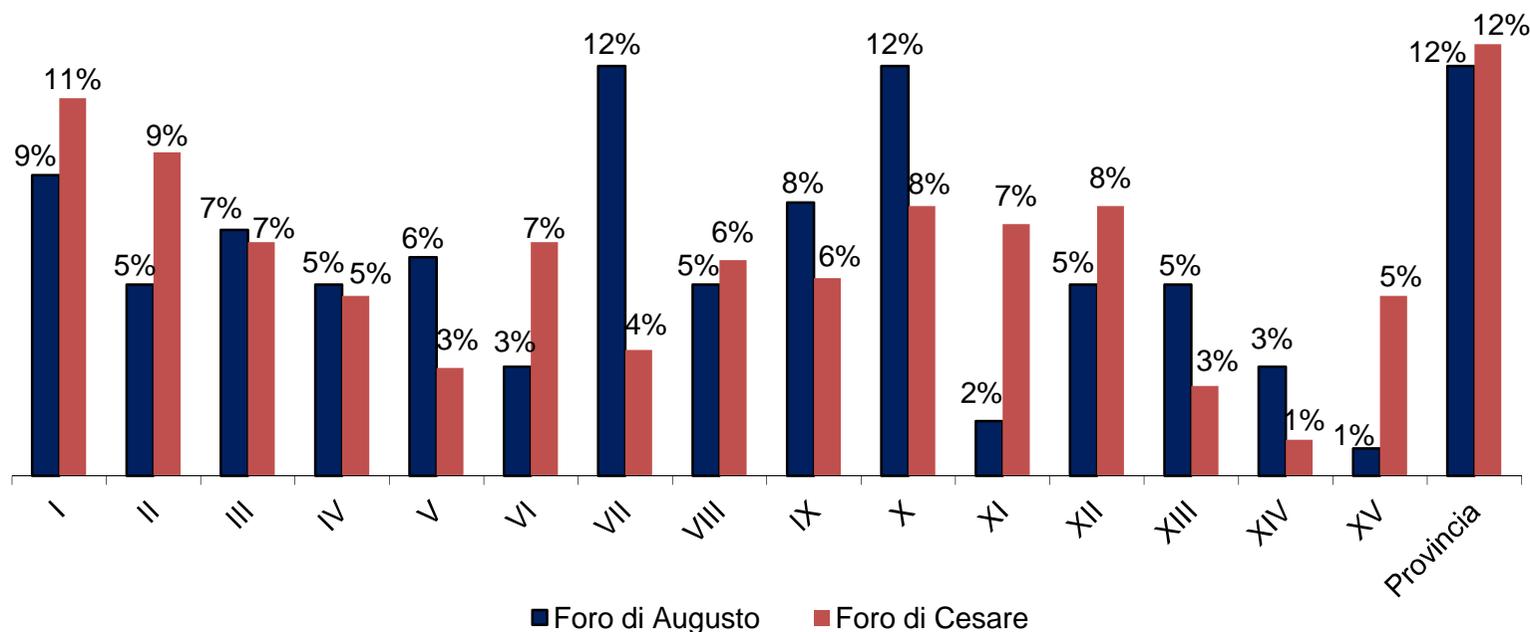


Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Anche nell'indagine di quest'anno la partecipazione dei romani agli spettacoli è stata notevole poiché rappresentano il 54% del pubblico intervistato (nel dettaglio la percentuale è pari al 57% per il *Foro di Cesare* e 50% per il *Foro di Augusto*).

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 VII e X (oltre a chi risiede in Provincia), mentre al *Foro di Cesare* hanno partecipato maggiormente i residenti nella Provincia e nel Municipio I.



Correlazione 1/2

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

Correlazione Rho di Spearman <i>Viaggi nell'antica Roma 2017</i> ***		Staff	Organizzazione generale	Qualità spettacolo
Staff	Coefficiente di correlazione	1,000	,450 **	,309 **
	Sig. (2-code)	.	,000	,000
	N	667	662	663
Organizzazione generale	Coefficiente di correlazione	,450 **	1,000	,342 **
	Sig. (2-code)	,000	.	,000
	N	662	663	660
Qualità spettacolo	Coefficiente di correlazione	,309 **	,342 **	1,000
	Sig. (2-code)	,000	,000	.
	N	663	660	664

*** *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.

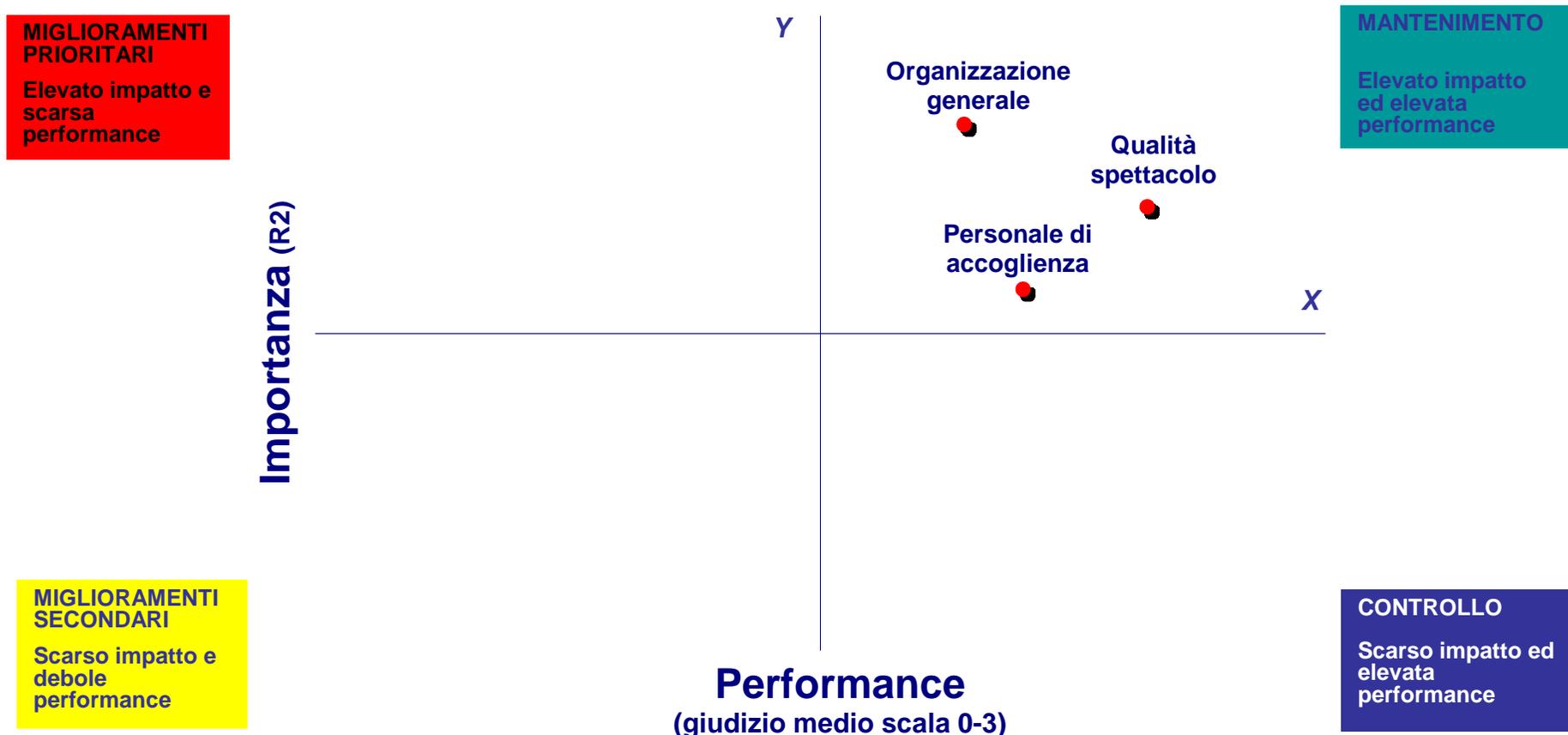
Per “*Viaggi nell'antica Roma 2017*” la **qualità dello spettacolo** risulta essere l'elemento più correlato al giudizio generale sia per il *Foro di Cesare* che per il *Foro di Augusto*.

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	0,342
Personale di accoglienza	0,309

Mapa delle priorità (Regressione lineare)

L'**organizzazione generale** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante, ma anche la **qualità dello spettacolo visto** e il **personale di accoglienza** 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.

Analisi multivariata: Cluster Analysis

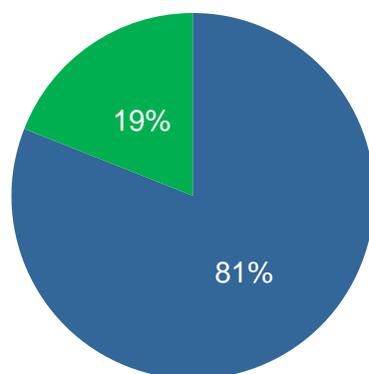
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (541 individui nel *Cluster 1* e 127 nel *Cluster 2*).

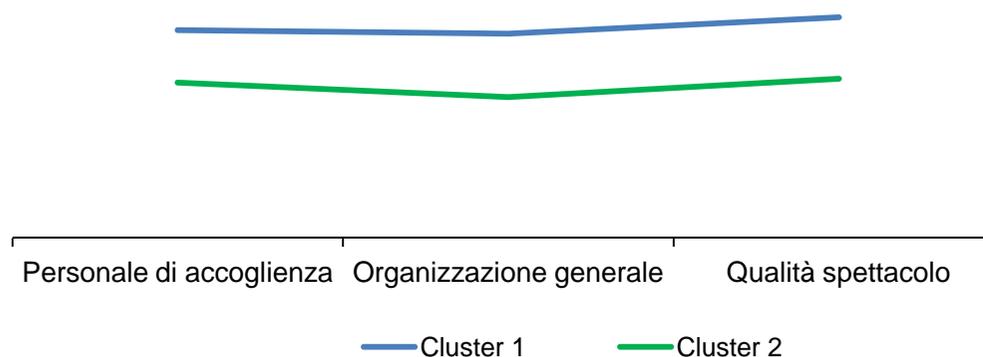
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo ottimo su tutte le variabili oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono ad un livello più basso di soddisfazione.

Cluster 1 Deliziati: in prevalenza donne, giungono da altre province italiane, di età 40-64 anni, occupati dipendenti (impiegati e dirigenti), si recano principalmente al *Foro di Cesare*, ne sono venuti a conoscenza soprattutto tramite il sito web e il passaparola, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Cluster 2 Soddisfatti: in prevalenza uomini, residenti a Roma o turisti stranieri, di età giovane fino ai 39 anni, studenti e liberi professionisti, si recano principalmente al *Foro di Augusto*, ne sono venuti a conoscenza soprattutto tramite stampa, pubblicità e social network, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Suggerimenti (1/2)

FORO DI AUGUSTO

ELOGI stupenda iniziativa, da ripetere, estendere ad altri siti della città, attrazione entusiasmante, evento spettacolare. **Totale 22**

SUPPORTI AUDIO le cuffie non funzionano bene, a volte saltano e si perde parte del racconto (11), igienizzare le cuffie, non distribuire quelle logorate oppure utilizzare auricolari usa e getta (7). **Totale 18**

POSTI A SEDERE da aumentare, distribuire i biglietti a seconda dei posti disponibili (7), sedute più comode (4). **Totale 11**

CONTENUTI DELLO SPETTACOLO descrizioni più lunghe, maggiori dettagli e riferimenti ai reperti storici (5), altro (4). **Totale 9**

PUBBLICITÀ più promozione dell'evento. **Totale 6**

ILLUMINAZIONE gradinate più illuminate, rallentare accensione e spegnimento luci. **Totale 5**

ALTRO. Totale 17

**TOTALE 66 SUGGERIMENTI
FORO DI AUGUSTO 2017**

Suggerimenti (2/2)

FORO DI CESARE

ELOGI spettacolo bellissimo, emozionante, progetto stupendo, da ripetere, estendere ad altri Fori ed aree archeologiche della città, complimenti a Piero Angela. **Totale 22**

SPETTACOLO più riferimenti a ricostruzioni, a reperti storici e storia dei Fori (5), durata maggiore (4), altro (3). **Totale 12**

ORGANIZZAZIONE gruppi meno numerosi (5), altro (5). **Totale 10**

SUPPORTI AUDIO protezioni per l'igiene delle cuffie oppure utilizzare auricolari usa e getta (6), altro (2). **Totale 8**

COMUNICAZIONE informazioni più chiare su dove acquistare i biglietti, gli orari e la disponibilità di posti, anche sul sito web. **Totale 8**

BIGLIETTO troppo caro, più riduzioni. **Totale 5**

ALTRO. Totale 17

**TOTALE 60 SUGGERIMENTI
FORO DI CESARE 2017**



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:.....