



Data 30/09/2015

Indagini di Customer Satisfaction

25 Aprile - 1 Novembre 2015

Viaggio nei Fori

Foro di Augusto e Foro di Cesare

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 30/09/2015*

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
- 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 849 questionari somministrati a campione sia attraverso interviste dirette che autocompilazione da parte del pubblico che ha partecipato alle serate del 25, 26 e 27 settembre presso il *Foro di Augusto* e *Foro di Cesare* (gli intervistati rappresentano il 32% 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 25 e 26 settembre, mentre al Foro di Augusto è del 25% e il rilevamento è stato effettuato anche domenica 27 settembre).

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 $\pm 0,67\%$. 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 sugli spettacoli visti è ottimo, con una media di **2,92** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99,6%**.

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine raggiungono dei valori ottimali.

La **qualità dello spettacolo** è l'aspetto che risulta più correlato all'esperienza complessiva, ma anche l'organizzazione generale e lo staff sono variabili ritenute importanti e molto soddisfacenti nella mappa delle priorità (cfr. p.16).

Il profilo complessivo dei visitatori intervistati è costituito per la maggioranza da **cittadini romani** (69%), in possesso di un **titolo di laurea o superiore** (60%), di **genere femminile** (60%), **occupati dipendenti** (24%), **liberi professionisti** (23%) e **studenti** (18%), soprattutto appartenenti alle fasce dei **45-54 anni** (20%), **55-64 anni** (19%) e **26-34 anni** (18%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza dello spettacolo visto tramite il **passaparola** (47%; per il Foro di Augusto è pari a 50% e 45% per il Foro di Cesare) e il **canale web** (22%, sale al 27% per il Foro di Cesare). Il 10% lo scopre **passando** casualmente davanti ai Fori (15% per il Foro di Augusto), l'8% tramite la **stampa** e il 6% con la **pubblicità** (per questi due mezzi di comunicazione la percentuale risulta pressoché coincidente per i due Fori).

Il passaparola prevale soprattutto per il pubblico romano, di età adulta 45-54 anni, con un titolo di laurea, mentre internet è il canale predominante tra i giovani minorenni, la stampa lo è per i romani e turisti italiani, adulti (al di sopra dei 65 anni) e con una specializzazione post laurea, invece la pubblicità emerge tra i giovani di età 19-25 anni con un titolo di scuola media superiore. I turisti stranieri sono principalmente coloro che scoprono casualmente degli spettacoli, passando davanti ai Fori.

Tabella riassuntiva

<i>Viaggio nei Fori 2015</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Per Niente soddisfatti	Molto+Abb. soddisfatti
STAFF	2,83	3,00	846	3	0,386	83,6%	0,0%	99,6%
ORGANIZZAZIONE GENERALE	2,76	3,00	846	3	0,482	79,1%	0,1%	97,6%
QUALITÀ SPETTACOLO	2,92	3,00	840	9	0,279	93,0%	0,0%	99,6%

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

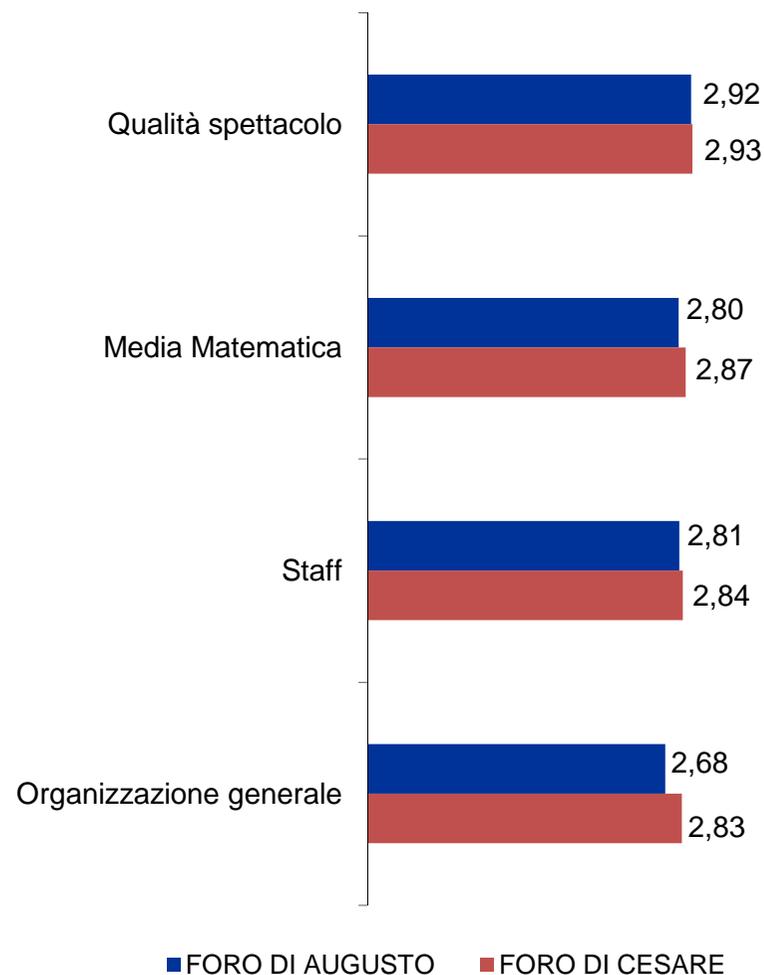
***La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro **media aritmetica (2,84)**.*

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**.

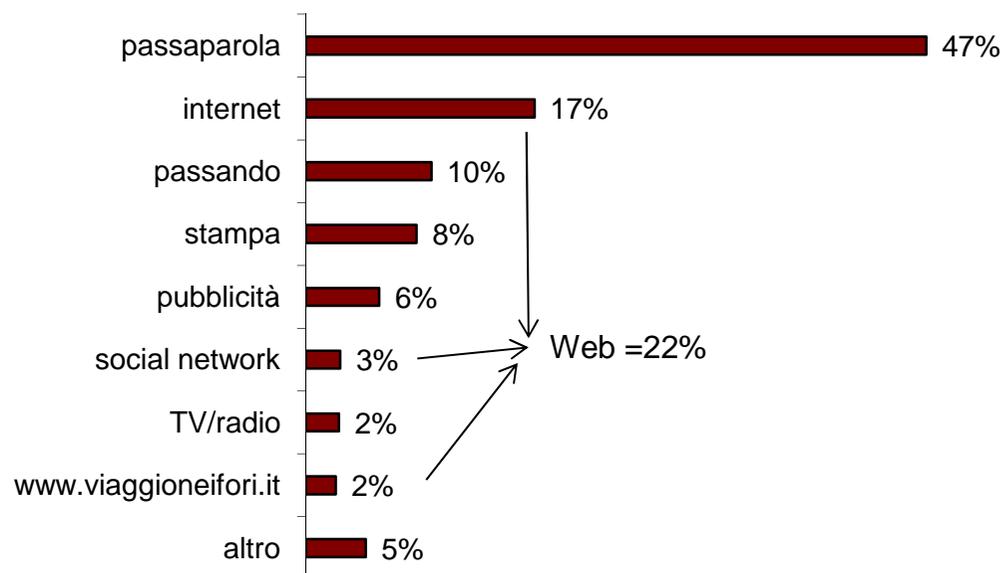
I giudizi medi si discostano leggermente tra Foro di Augusto e Foro di Cesare, ma è quest'ultimo che registra un livello di soddisfazione più alto.



Come è venuto a conoscenza dello spettacolo

Circa la metà degli intervistati (47%) è venuto a conoscenza dello spettacolo col “passaparola” (50% per il Foro di Augusto e 45% per il Foro di Cesare). Il canale web raggiunge complessivamente il 22% (sale al 27% per il Foro di Cesare), mentre il 10% lo è venuto a sapere casualmente (15% per il Foro di Augusto), l’8% tramite “stampa” e il 6% risponde “pubblicità” (per questi due mezzi di comunicazione la percentuale risulta pressoché coincidente per i due Fori).

Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto per i romani, di età adulta 45-54 anni con un titolo di laurea, mentre internet è il canale preferito dai minorenni con un titolo di scuola inferiore. La stampa è il mezzo prevalente non solo per i romani, ma anche per i turisti italiani, al di sopra dei 65 anni e con una specializzazione post laurea, invece la pubblicità emerge tra i giovani diplomati di età 19-25 anni. I turisti stranieri sono principalmente coloro che scoprono casualmente degli spettacoli, passando davanti ai Fori.



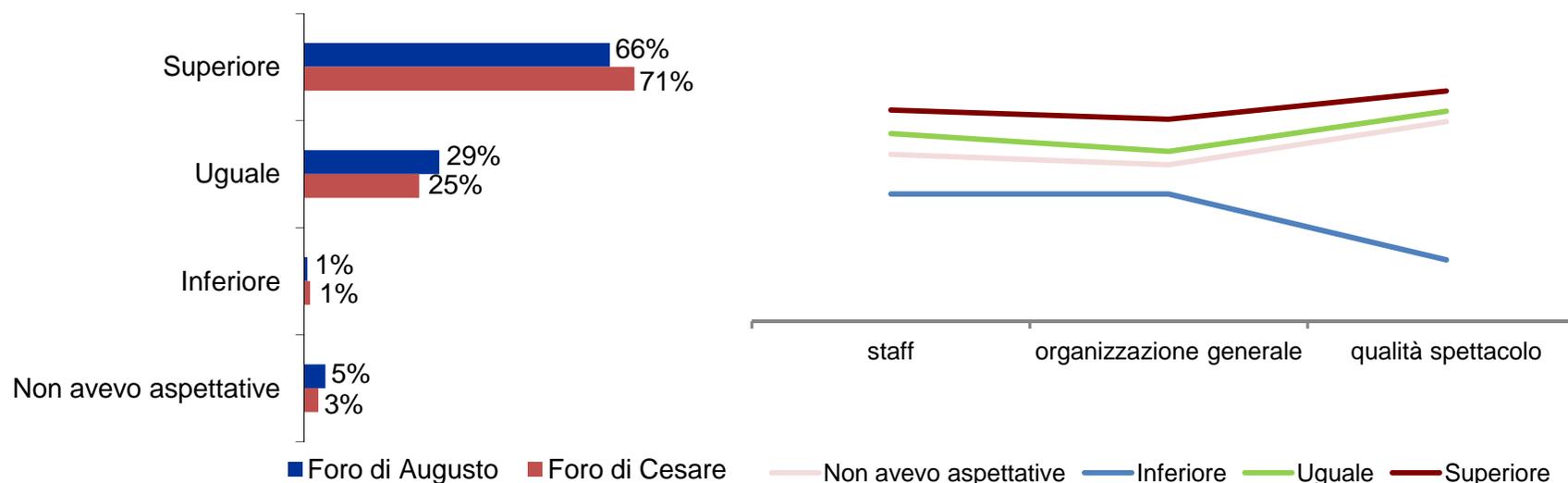
Giudizio rispetto alle aspettative

Il 4% del campione totale dichiara di non avere attese a priori.

La maggior parte di coloro che rispondono a tale domanda (68%) afferma di avere un giudizio superiore alle proprie aspettative, mentre per il 27% è uguale e solo per l'1% è inferiore.

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle attese soprattutto per i turisti italiani, diplomati, appartenenti alle fasce di età 35-44 anni oppure i minorenni romani che partecipano al Foro di Cesare. Invece ad avere un giudizio uguale alle proprie aspettative è soprattutto il pubblico romano di età giovane 19-34 anni, ma anche adulta 55-74 anni, con un titolo di laurea e che vi si è recato principalmente per il Foro di Augusto.

Incrociando il giudizio rispetto alle aspettative con le medie degli aspetti indagati, emerge che la soddisfazione è più alta per tutti coloro che hanno un giudizio "superiore". Il giudizio medio è piuttosto alto e simile per i due spettacoli, ma l'organizzazione generale risulta più soddisfacente per chi partecipa al Foro di Cesare (sia per coloro che hanno un giudizio superiore che uguale alle proprie attese).



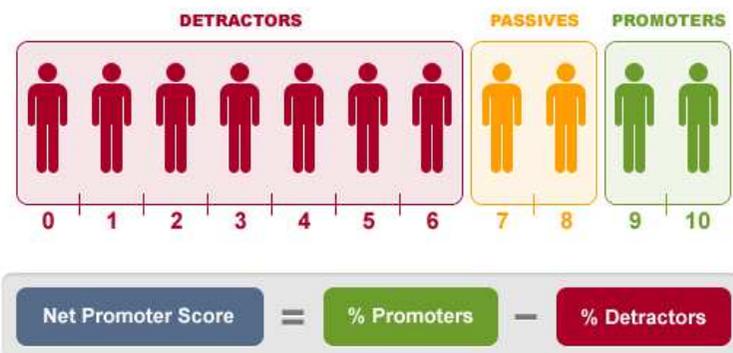


Consiglierebbe questo spettacolo ad un amico

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 lo spettacolo visto è pari a 85% (la percentuale sale a 87% per il Foro di Cesare, mentre è 83% 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 2015</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	1	0	0	1	4	23	91	123	600
0,1%	0%	0,1%	0%	0%	0,1%	0,5%	2,7%	10,8%	14,6%	71,1%
DETRATTORI = 0,8%							PASSIVI = 13,5%	PROMOTORI = 85,7%		
85,7% - 0,8% = 84,9%										

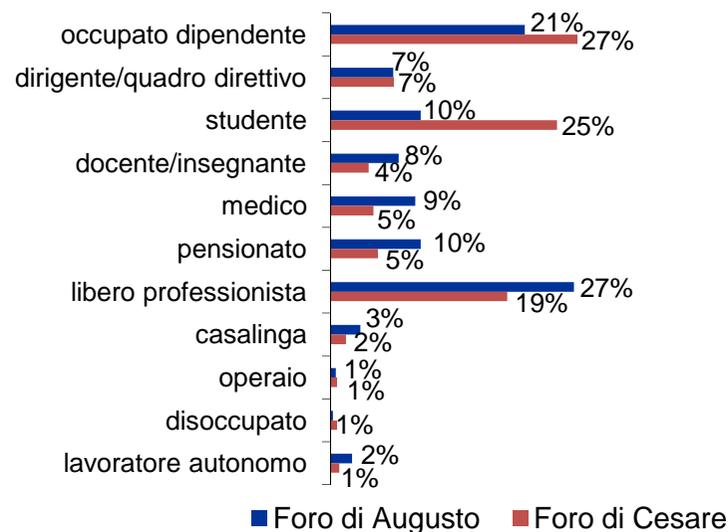
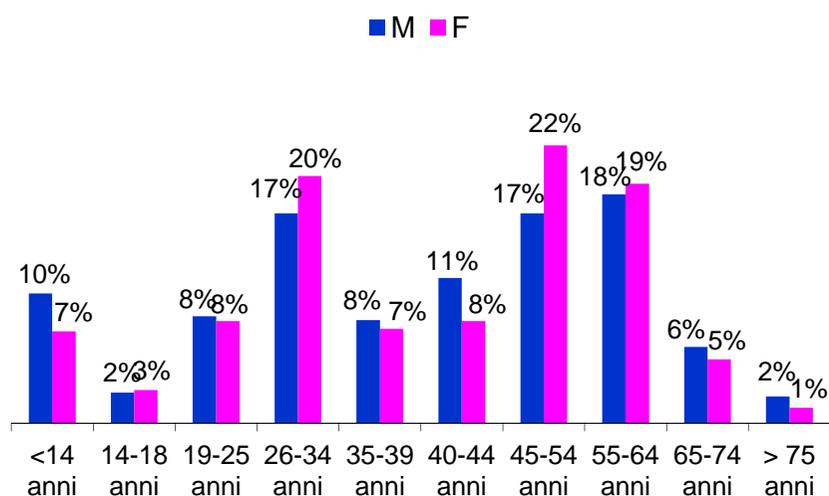
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Tra gli intervistati prevale il genere femminile (60% sul campione totale, dato coincidente per il Foro di Cesare e Foro di Augusto), in particolare nelle fasce 26-34 anni e 45-64 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei 45-54 anni (20%), 55-64 anni (19%) e 26-34 anni (18%). La percentuale dei minorenni è più ampia per il Foro di Cesare, dove raggiunge il 18% (per il Foro di Augusto è solo il 4%), mentre al Foro di Augusto prevalgono le fasce adulte oltre i 55 anni col 31% (21% per il Foro di Cesare) e i giovani tra i 26 e 34 anni (22%; più alta rispetto al 15% registrato per il Foro di Cesare).

Il 60% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (66% per il Foro di Augusto e 55% per il Foro di Cesare).

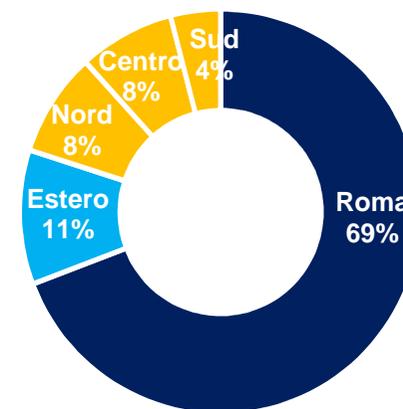
Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli occupati dipendenti (24%; la percentuale sale al 27% per il Foro di Cesare), i liberi professionisti (23%; al Foro di Augusto raggiungono il 27%) e gli studenti (18%; al Foro di Cesare rappresentano ben il 25%). I pensionati partecipano più al Foro di Augusto (10% rispetto al 5% del Foro di Cesare).



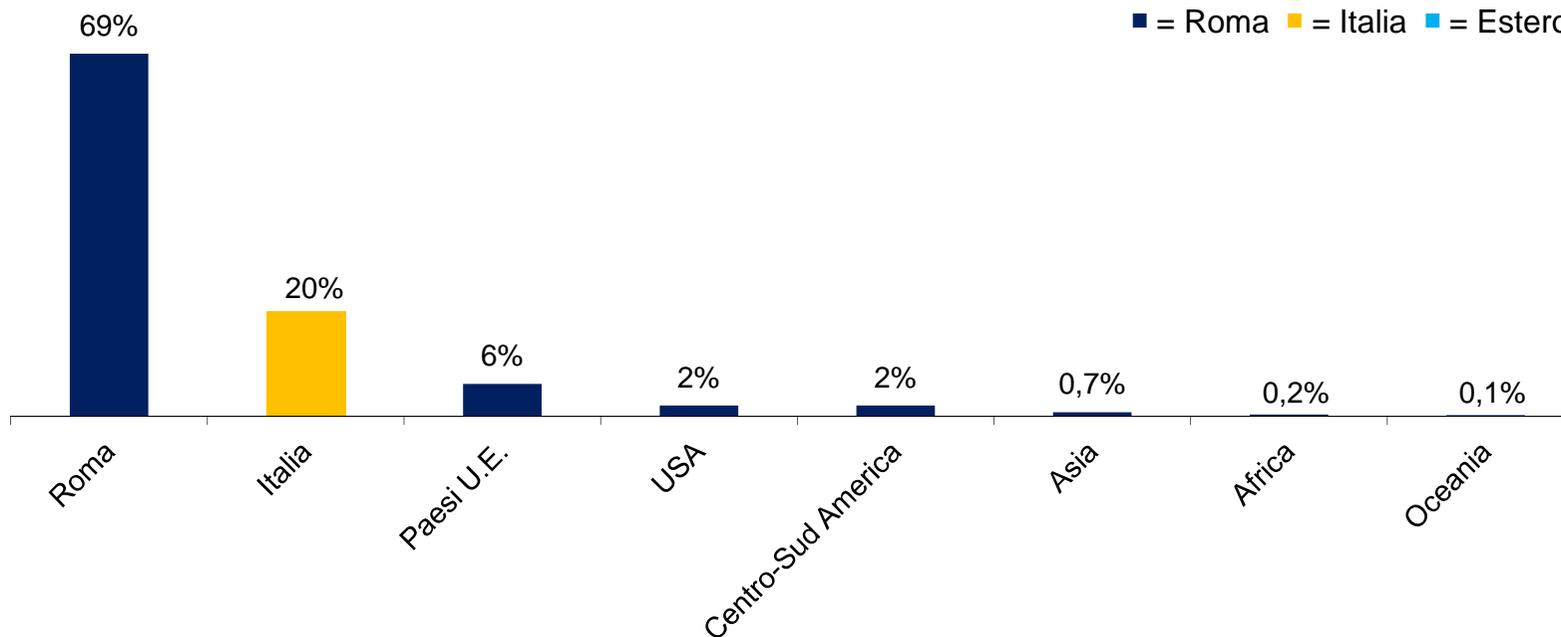
Analisi socio-demografica: provenienza

Il 69% del campione intervistato è costituito da cittadini romani, mentre il 20% giunge da altre città italiane (un 8% dal Nord, un 8% dal Centro e il 4% dal Sud ed isole) e il restante 11% dall'estero.

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



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero

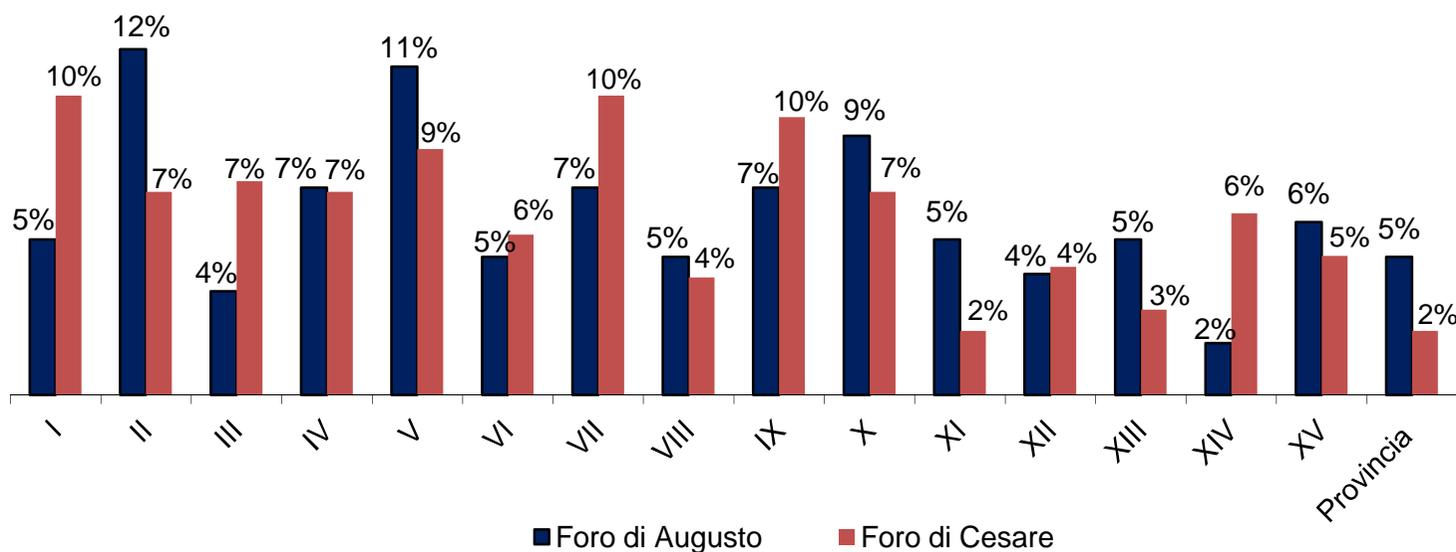


Analisi socio-demografica: municipi di residenza

La partecipazione dei romani agli spettacoli è stata notevole poiché rappresentano il 69% del pubblico intervistato (percentuale che aumenta al 76% per il Foro di Cesare, mentre al Foro di Augusto è pari al 60%).

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 II, V e X (oltre a chi risiede in provincia), mentre al Foro di Cesare i Municipi I, VII, IX e XIV.



Analisi multivariata: Cluster Analysis

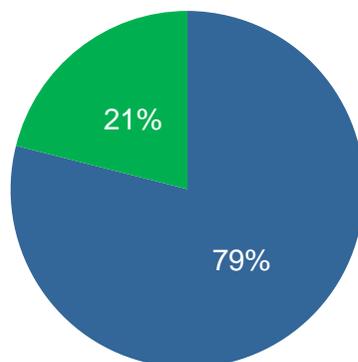
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (670 individui nel cluster 1 e 179 nel cluster 2).

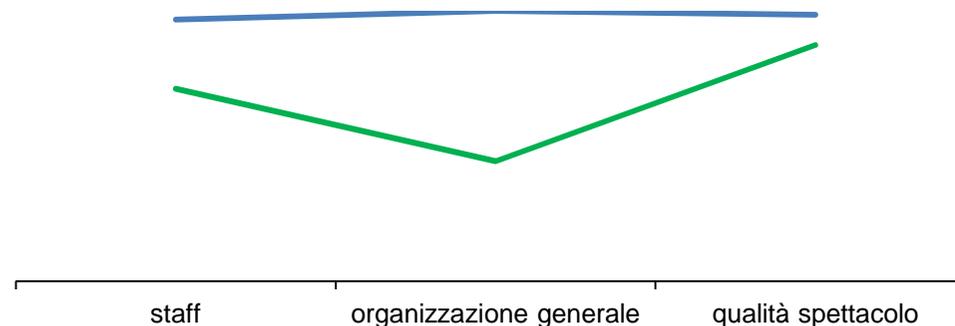
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo ottimo su tutte le variabili oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono ad un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

Cluster 1 Deliziati: maggiore presenza di minorenni, italiani (soprattutto romani), con un titolo di scuola dell'obbligo, genere femminile, vi si recano principalmente per il Foro di Cesare, sono venuti a conoscenza dello spettacolo tramite internet e hanno un giudizio superiore alle aspettative.

Cluster 2 Soddisfatti: fasce prevalenti dei 26-39 anni, stranieri, con un titolo di laurea, genere maschile, vi si recano principalmente per il Foro di Augusto, molti sono venuti a conoscenza dello spettacolo casualmente passando davanti al Foro, privi di aspettative o giudizio uguale ad esse.



■ 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 Viaggio nei Fori 2015		staff	organizzazione generale	qualità spettacolo
staff	Coefficiente di correlazione	1,000	,530**	,269**
	Sig. (2-code)	.	,000	,000
	N	846	844	838
organizzazione generale	Coefficiente di correlazione	,530**	1,000	,310**
	Sig. (2-code)	,000	.	,000
	N	844	846	839
qualità spettacolo	Coefficiente di correlazione	,269**	,310**	1,000
	Sig. (2-code)	,000	,000	.
	N	838	839	840

*** 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 2015* 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.

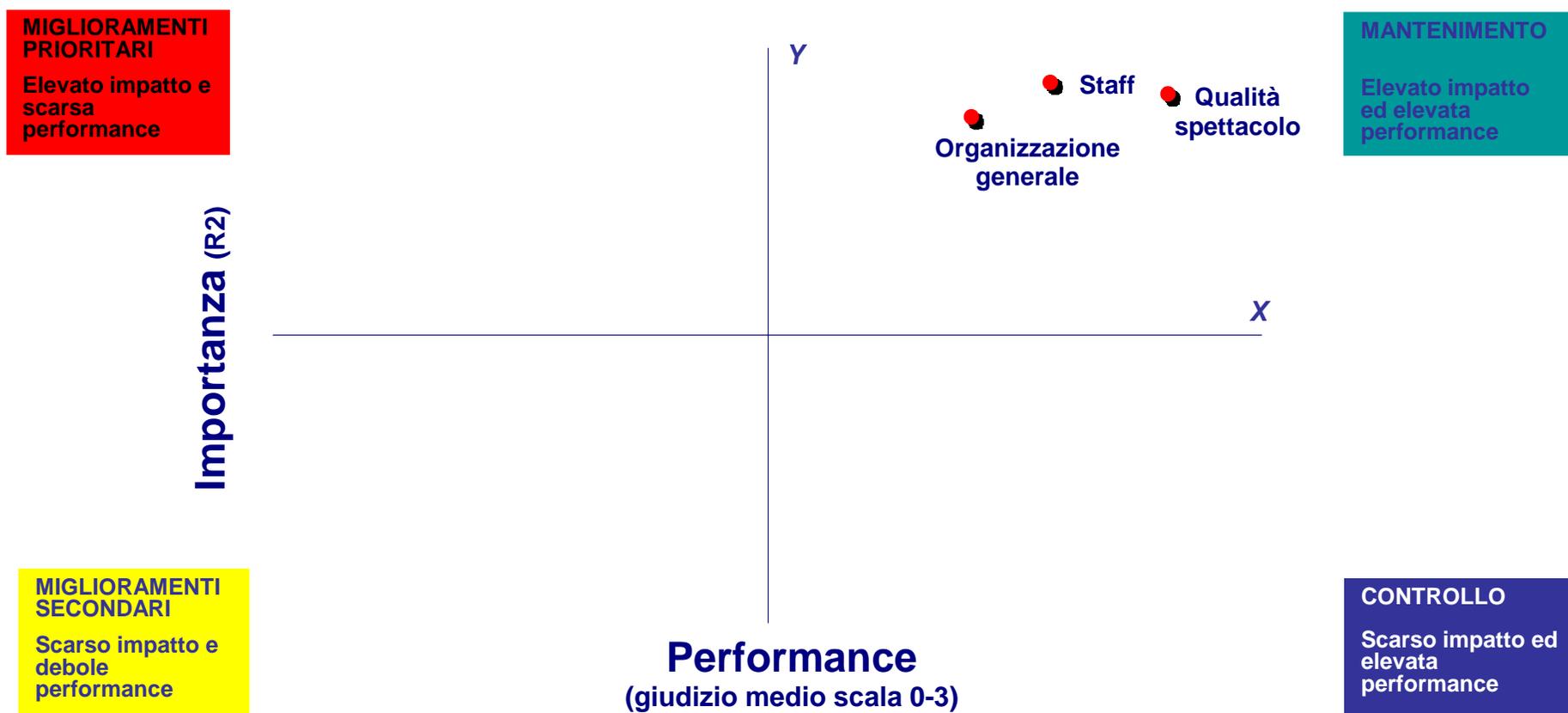
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Qualità dello spettacolo	1,000
Organizzazione generale	0,310
Staff	0,269

Mapa delle priorità (Regressione lineare)

Sia la qualità dello spettacolo visto, che lo staff e l'organizzazione generale sono aspetti ritenuti importanti e soddisfacenti da parte del pubblico intervistato.

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



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

Allegato 1 - Questionario

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

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

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:

Provenienza: **Roma** (Municipio:) **Altra Provincia italiana:**..... **Altra Nazionalità:**.....