



Indagini di Customer Satisfaction

21 Aprile – 11 Novembre 2018

Viaggi nell'antica Roma

Foro di Augusto e Foro di Cesare

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 06/09/2018*

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 2017-2018
- 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 **562** 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 27 e 28 luglio presso il *Foro di Augusto* e *Foro di Cesare* (gli intervistati rappresentano il 38% sul totale degli ingressi agli spettacoli oggetto d'indagine: la percentuale raggiunge un valore massimo del 43% per il *Foro di Cesare*, mentre al *Foro di Augusto* è del 33%).

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 $\pm 1,16\%$.

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

Nel 2018, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione dei visitatori intervistati sulla qualità degli spettacoli visti è ottimo, con una media di **2,88** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

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 (*cfr.* pp.14-16).

Il profilo complessivo dei visitatori intervistati è costituito per la maggioranza da cittadini romani (55%), in possesso di un titolo di laurea o specializzazione post laurea (67%), di genere femminile (57%), occupati dipendenti (35%), studenti (17%) e liberi professionisti (16%), soprattutto appartenenti alle fasce dei 45-64 anni (38%) e 19-34 anni (30%).

Tra i mezzi di comunicazione il 41% degli intervistati viene a conoscenza degli spettacoli attraverso il "passaparola" (45% per il *Foro di Cesare* e 39% per il *Foro di Augusto*).

Il "canale web" raggiunge complessivamente il 23% (24% per il *Foro di Augusto* e 22% per il *Foro di Cesare*), mentre il 9% risponde "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), giovani di età 19-25 anni o adulti di età 65-74 anni, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, 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 26-34 anni e 40-54 anni, con un giudizio uguale alle proprie attese, abbastanza soddisfatti degli spettacoli visti. Infine la stampa è il mezzo predominante tra i romani, di età adulta compresa tra i 55 e 64 anni, con un giudizio uguale alle aspettative e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.

Tabella riassuntiva

Viaggi nell'antica Roma 2018	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Per Niente soddisfatti	Molto + Abbastanza soddisfatti
Personale di accoglienza	2,72	3,00	560	2	0,519	75%	1%	98%
Organizzazione generale	2,73	3,00	560	2	0,519	76%	0%	97%
Qualità spettacolo	2,88	3,00	561	1	0,379	89%	0%	99%

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

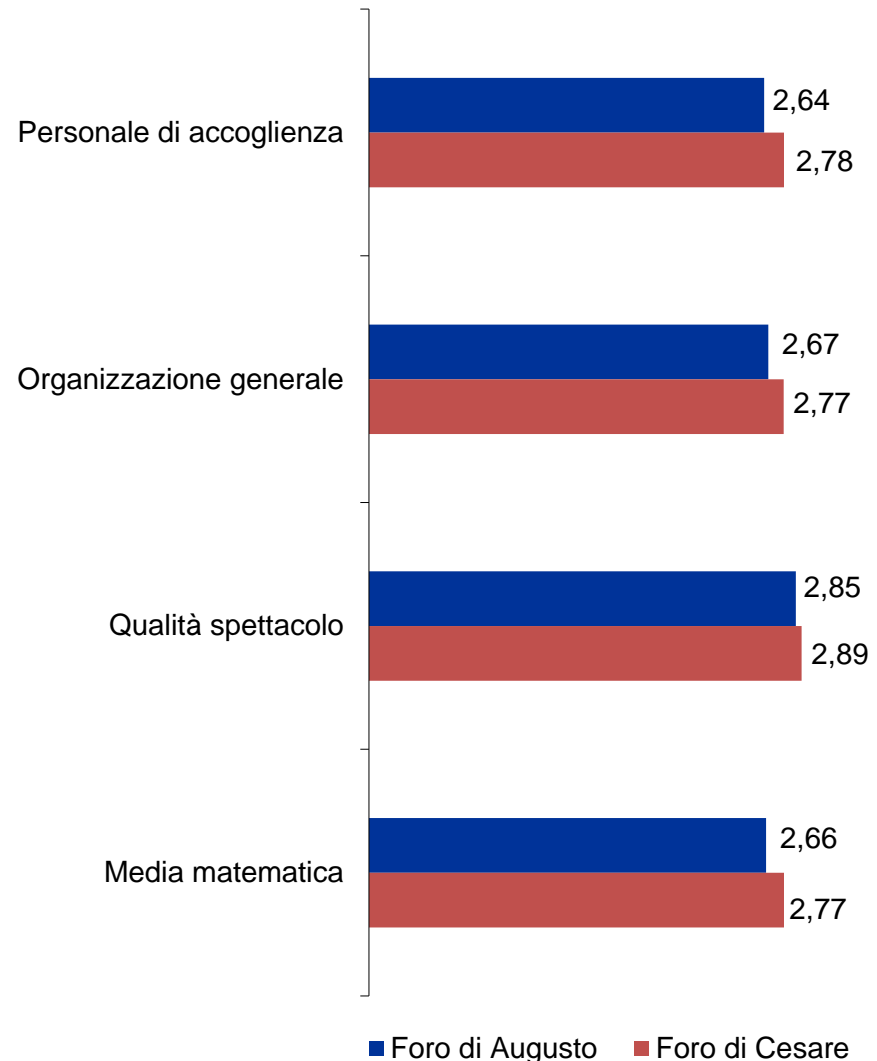
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,73).

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.

La **qualità dello spettacolo visto** è la variabile più gradita dai visitatori intervistati.

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



Analisi del trend 2017-2018

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

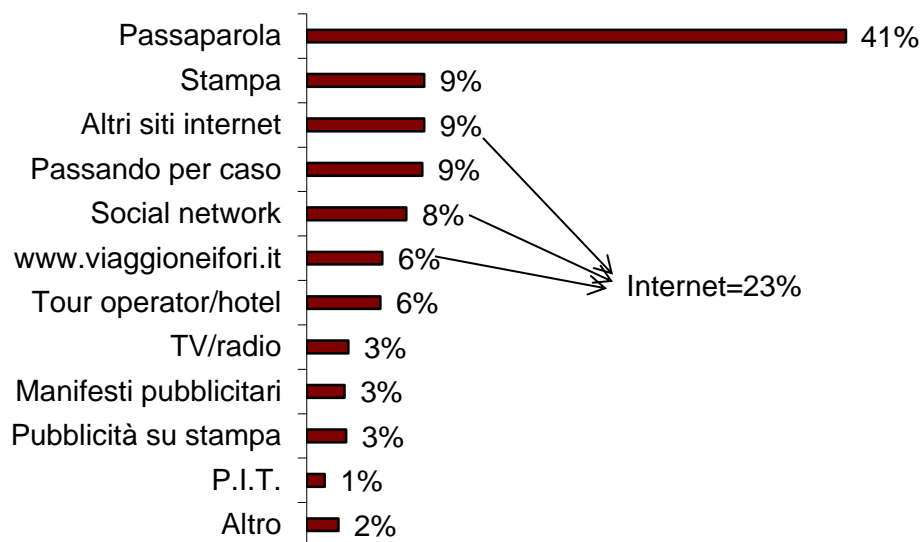
Rispetto allo scorso anno i giudizi sugli aspetti oggetto d'indagine sono pressoché uguali, anche se aumenta ulteriormente la media relativa alla qualità dello spettacolo visto, che passa da 2,86 a 2,88.



Come è venuto a conoscenza dello spettacolo

Il 41% degli intervistati è venuto a conoscenza dello spettacolo attraverso il “passaparola” (45% per il *Foro di Cesare* e 39% per il *Foro di Augusto*; nel 2017 la percentuale era pari al 49% sul totale degli intervistati). Il canale web raggiunge complessivamente il 23% (24% per il *Foro di Augusto* e 22% per il *Foro di Cesare*; la percentuale è corrispondente allo scorso anno), mentre il 9% tramite “articoli di stampa” (la percentuale resta invariata per il *Foro di Cesare* e per il *Foro di Augusto*; era il 7% del 2017).

Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto tra gli italiani (inclusi i romani), giovani di età 19-25 anni o adulti 65-74 anni, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, 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 26-34 anni e 40-54 anni, con un giudizio uguale alle proprie attese, abbastanza soddisfatti degli spettacoli visti. Infine la stampa è il mezzo predominante tra i romani, di età adulta compresa tra i 55 e 64 anni, con un giudizio uguale alle aspettative e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.

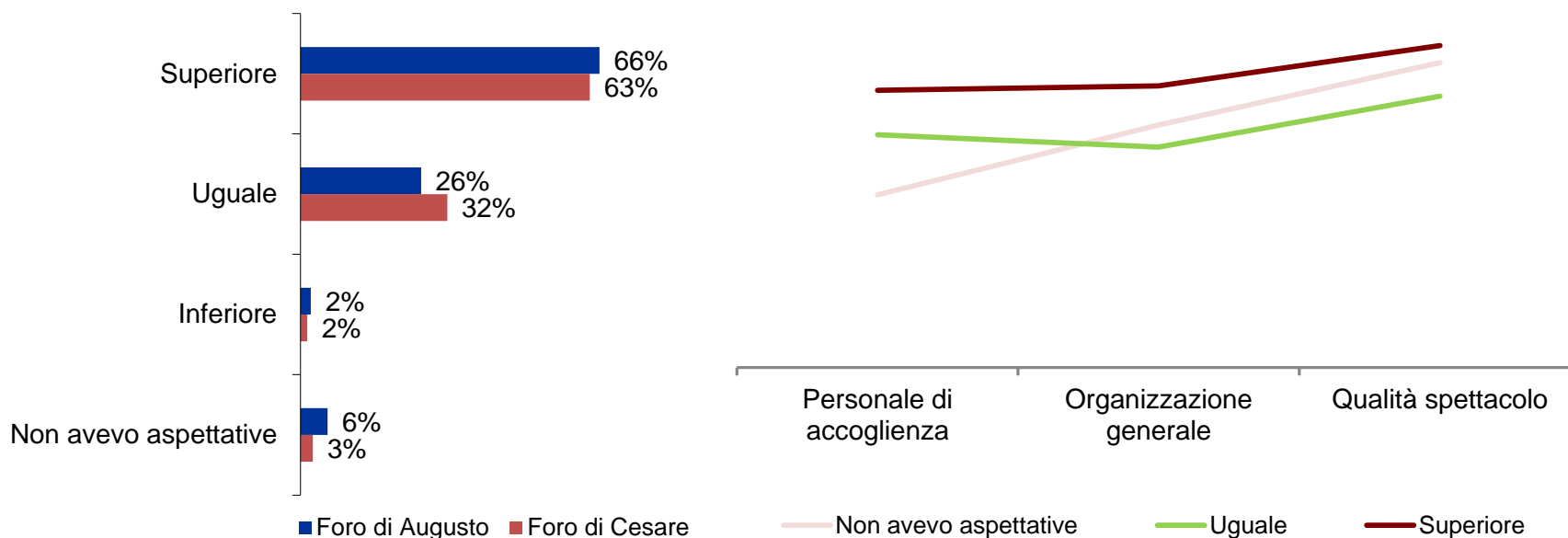


Giudizio rispetto alle aspettative

Solo il 4% del campione intervistato dichiara di non avere attese a priori.

La maggior parte di coloro che rispondono a tale domanda (64% sul totale) afferma di avere un giudizio superiore alle proprie aspettative, mentre per il 30% 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, che hanno conseguito un titolo di diploma inferiore o superiore, 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, che ha conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea, nel complesso abbastanza soddisfatto, in particolare sul *Foro di Cesare*. Il profilo è corrispondente tra chi è privo di attese o ha un giudizio superiore ad esse.

Incrociando il giudizio rispetto alle aspettative con le medie degli aspetti indagati (*cfr.* grafico in basso a destra) emerge che il livello medio di soddisfazione sia tendenzialmente più alto per 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 a 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 **83%** (la percentuale è 85% per il *Foro di Cesare* e 81% 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 2018</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	0	0	0	7	3	8	64	112	362
0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	2%	11%	20%	65%
DETRACTORI = 2%							PASSIVI = 13%		PROMOTORI = 85%	
85-2% = 83%										

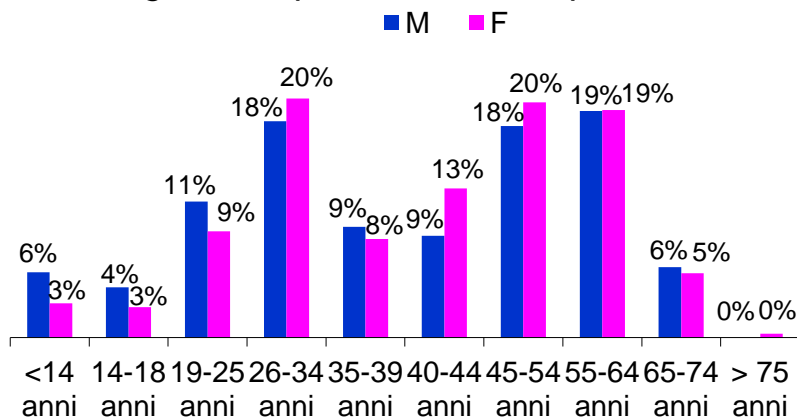
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Anche quest'anno tra gli intervistati prevale il genere femminile (57% sul campione totale: 59% per il *Foro di Augusto* e 56% per il *Foro di Cesare*; la stessa percentuale è emersa lo scorso anno), in particolare nelle fasce dei 26-34 anni e 40-64 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei 45-64 anni (38%; nella precedente indagine erano il 34%) e 19-34 anni (30%; in lieve aumento dal 28% del 2017). La composizione del target per fasce d'età differisce tra i due spettacoli: per il *Foro di Augusto* emergono le fasce degli adulti al di sopra dei 55 anni (28%) e dei 26-34 anni (23%), mentre al *Foro di Cesare* è maggiore la presenza dei giovani minori di 25 anni (21%).

Il 67% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o specializzazione post laurea (68% per il *Foro di Augusto* e 66% per il *Foro di Cesare*; nel 2017 era il 57% sul totale).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli occupati dipendenti (35%; lo scorso anno erano il 33%; la percentuale sale a 37% per il *Foro di Augusto*, mentre scende al 34% per il *Foro di Cesare*). Seguono gli studenti (17%; la percentuale è pari al 20% per il *Foro di Cesare* e 13% per il *Foro di Augusto*; in lieve decremento rispetto al 21% emerso nel 2017) e i liberi professionisti che rappresentano il 16% sul campione (17% al *Foro di Cesare* e 15% al *Foro di Augusto*; la percentuale complessiva è la stessa del 2017).

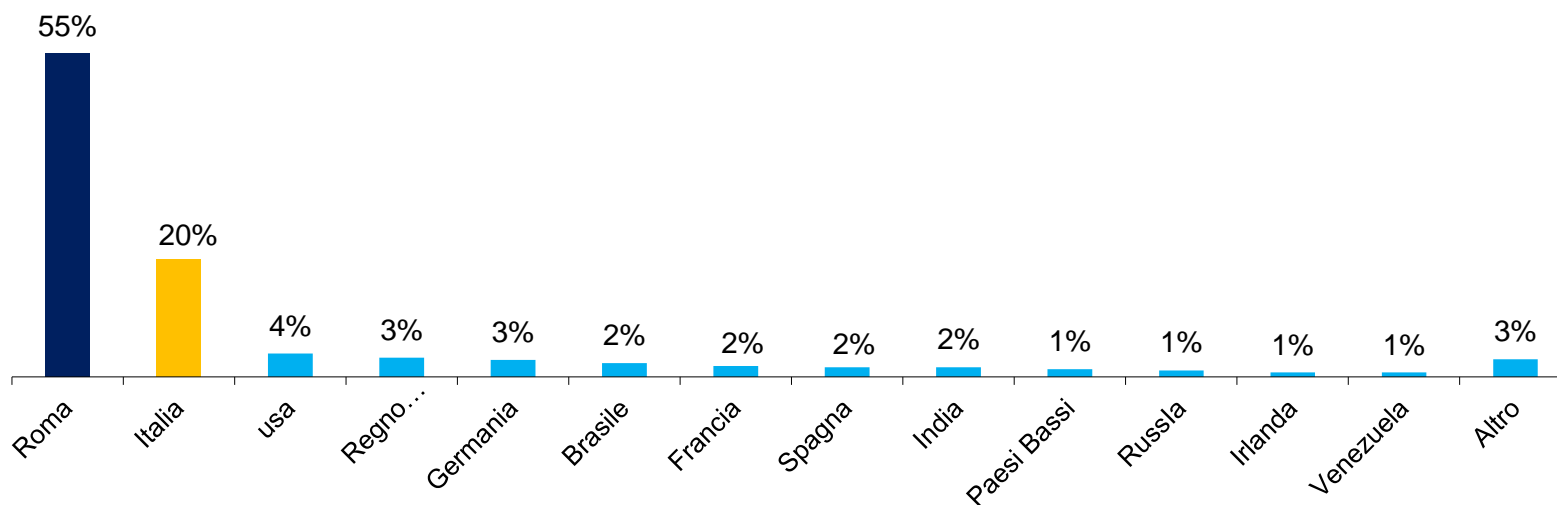
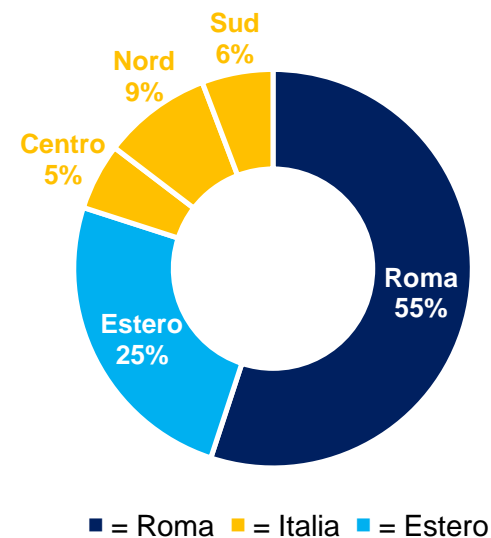


Analisi socio-demografica: provenienza

Il 55% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (nel 2017 erano il 54%), il 20% giunge da altre città italiane (in discesa dal 29% emerso nell'indagine precedente) mentre il restante 25% proviene dall'estero (in aumento rispetto al 17% 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* (59%; per il *Foro di Augusto* è 49%), mentre la percentuale di turisti stranieri raggiunge un valore più alto per il *Foro di Augusto* (30%; è 21% per il *Foro di Cesare*).

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

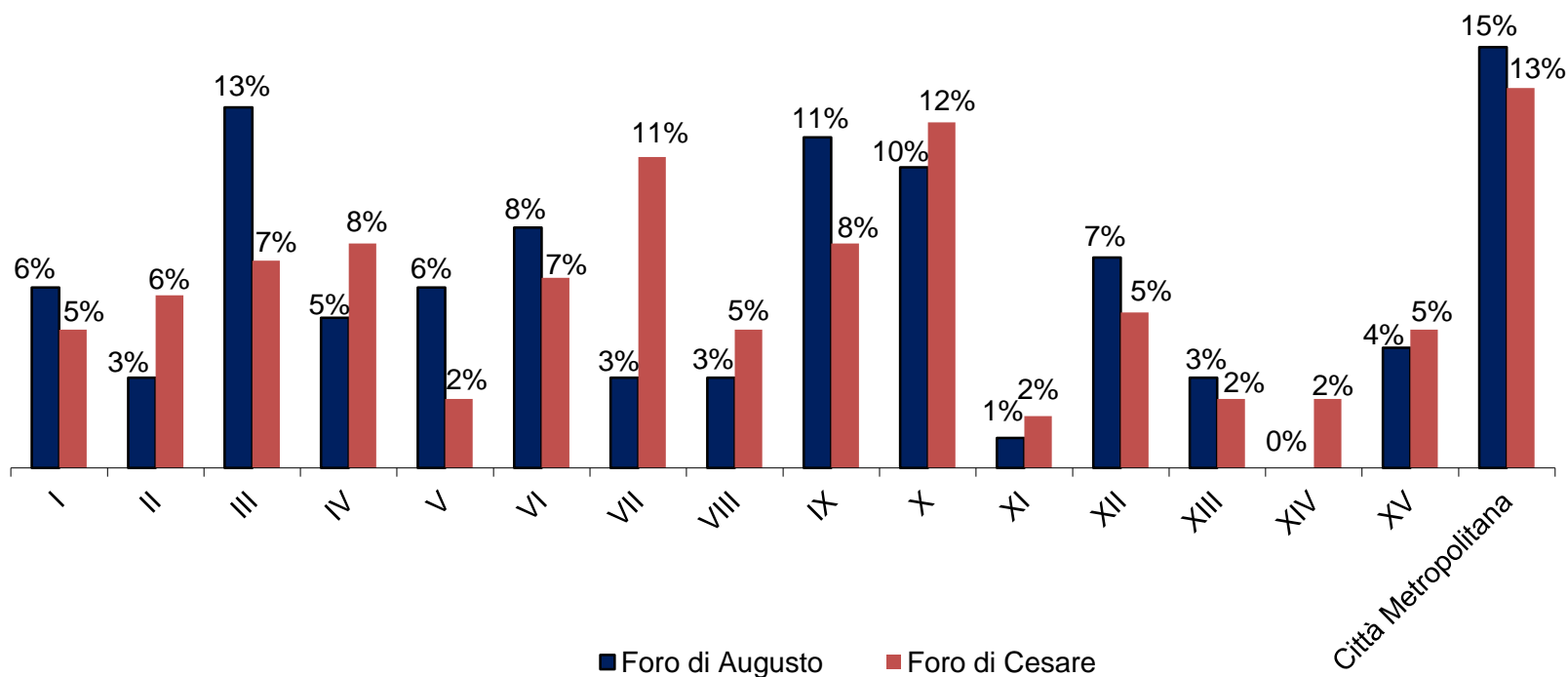


Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Anche nell'indagine di quest'anno la partecipazione dei romani agli spettacoli è stata notevole poiché rappresentano il 55% del pubblico intervistato (nel dettaglio la percentuale è pari al 59% per il *Foro di Cesare* e 49% per il *Foro di Augusto*).

Analizzando i vari municipi di residenza dei romani, risulta una ripartizione piuttosto equa 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 III e IX (oltre a chi risiede nella Città Metropolitana), mentre al *Foro di Cesare* hanno partecipato maggiormente i residenti nei Municipi VII, X e nella Città Metropolitana.



Correlazione 1/2

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

Correlazione Rho di Spearman <i>Viaggi nell'antica Roma 2018</i> ***		Personale di accoglienza	Organizzazione generale	Qualità spettacolo
Personale di accoglienza	Coefficiente di correlazione	1,000	,600**	,341**
	Sig. (2-code)	.	,000	,000
	N	560	558	559
Organizzazione generale	Coefficiente di correlazione	,600**	1,000	,429**
	Sig. (2-code)	,000	.	,000
	N	558	560	560
Qualità spettacolo	Coefficiente di correlazione	,341**	,429**	1,000
	Sig. (2-code)	,000	,000	.
	N	559	560	561

*** *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 2018*" 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*.

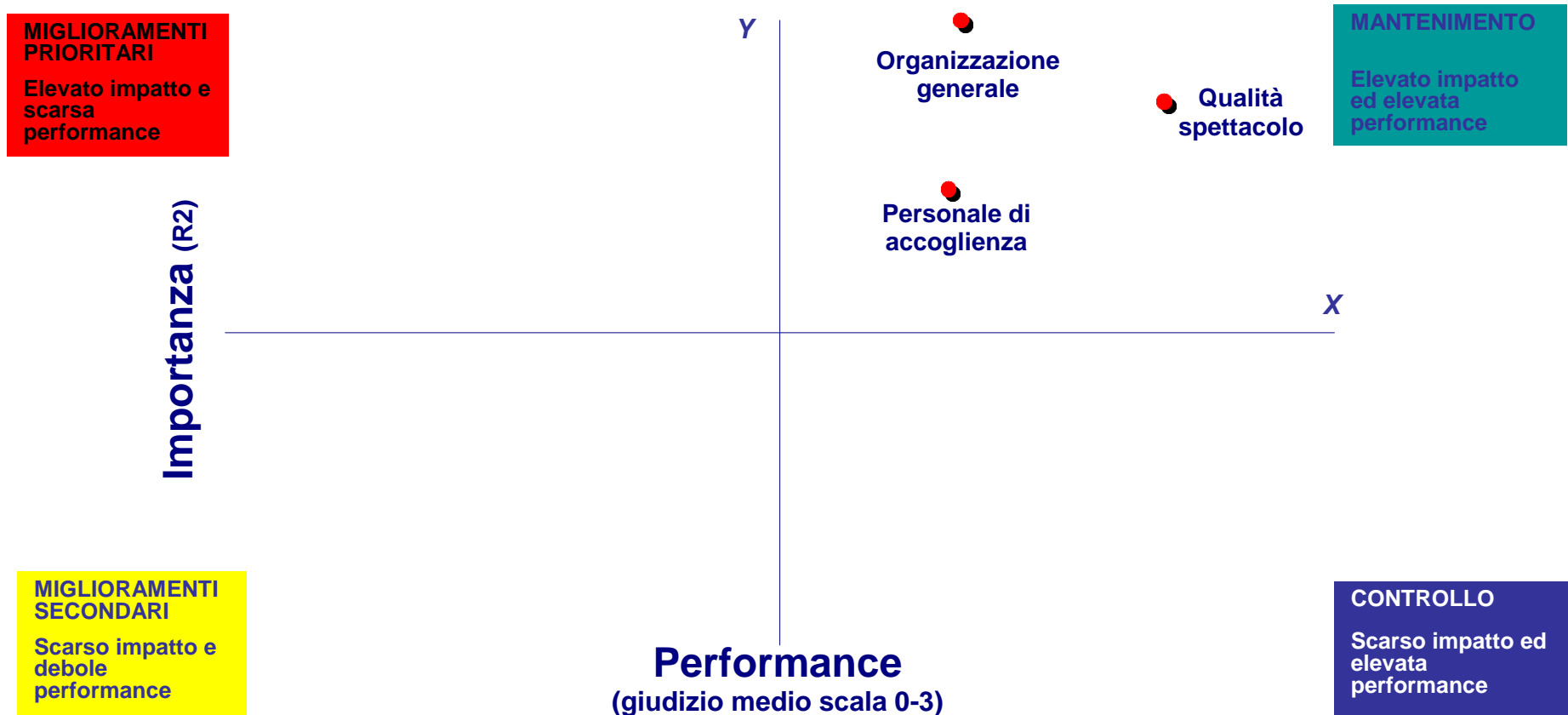
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Qualità spettacolo	1,000
Organizzazione generale	0,429
Personale di accoglienza	0,341

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

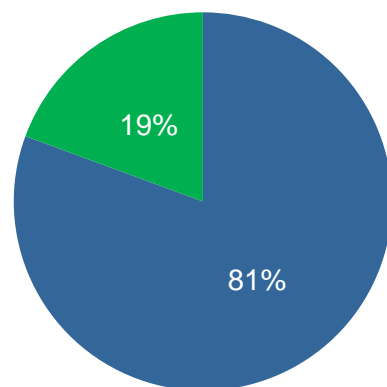
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (453 individui nel *Cluster 1* e 109 nel *Cluster 2*).

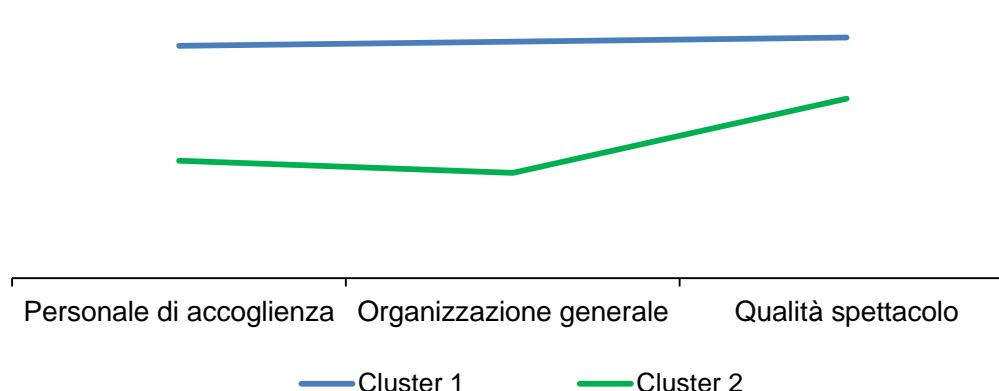
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo ottimo su tutte le variabili oggetto d'indagine, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono ad un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

Cluster 1 Deliziati: in prevalenza uomini, turisti italiani e stranieri, di età giovane 19-25 anni e adulta oltre i 40 anni, con un titolo di diploma superiore, si recano principalmente al *Foro di Cesare*, ne sono venuti a conoscenza soprattutto tramite il canale web e social network, giudizio superiore alle aspettative, in generale molto soddisfatti.

Cluster 2 Soddisfatti: in prevalenza donne, residenti a Roma, di età 26-39 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, si recano principalmente al *Foro di Augusto*, ne sono venuti a conoscenza soprattutto tramite stampa, passaparola e pubblicità, giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Suggerimenti (1/2)

FORO DI AUGUSTO

ELOGI *show* eccellente, da fare più spesso, ottimo lavoro, proiezione fantastica. **Totale 16**

SPETTACOLO migliorare le traduzioni in lingua, includere anche il portoghese (4); più informazioni storiche (3); perfezionare la qualità del suono (3) e delle immagini (2). **Totale 12**

SUPPORTI AUDIO utilizzare degli auricolari usa e getta, più igienici (4); maggiore controllo sul funzionamento degli apparecchi, alcuni malfunzionanti (3). **Totale 7**

POSTI A SEDERE scomodi, usare cuscini; pochi rispetto agli spettatori. **Totale 7**

PERSONALE più collaborativo, fornire più indicazioni (3); più personale (2); maggiore cortesia in biglietteria (1). **Totale 6**

ALTRO. Totale 14

**TOTALE 46 SUGGERIMENTI
FORO DI AUGUSTO 2018**

Suggerimenti (2/2)

FORO DI CESARE

ELOGI spettacolo perfetto, educativo, appassionante, ottima maniera di sfruttare il patrimonio, da ripetere, grazie a Piero Angela. **Totale 32**

ORGANIZZAZIONE estendere progetto ad altri siti archeologici (4); gruppi meno numerosi e più distanziati (3); continuare gli spettacoli anche d'inverno; non interrompere la stagione, prolungare periodo dell'iniziativa (3); altro (1). **Totale 11**

COMUNICAZIONE WEB informazioni più chiare sulla stampa dei biglietti e sull'indirizzo preciso per il ritiro. **Totale 7**

POSTI A SEDERE da aumentare, troppi visitatori rispetto alla disponibilità (4); scomodi (3). **Totale 7**

SPETTACOLO migliorare la qualità delle immagini e del suono (4); altro (2). **Totale 6**

ALTRO. Totale 20

**TOTALE 51 SUGGERIMENTI
FORO DI CESARE 2018**



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"/> Tourist Infopoint | <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. Personale di accoglienza	<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 Nazionalità:.....