



Indagini di Customer Satisfaction

17 Aprile – 3 Novembre 2019

Viaggi nell'antica Roma

Foro di Augusto e Foro di Cesare

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 20/08/2019*

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 2018-2019
- 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 **624** 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 **19, 20 e 26 luglio** presso il **Foro di Augusto** e **Foro di Cesare** (gli intervistati rappresentano il 39% sul totale degli ingressi agli spettacoli oggetto d'indagine: la percentuale raggiunge un valore massimo del 51% per il *Foro di Cesare* in cui l'indagine è stata svolta il 19 e 20 luglio, mentre al *Foro di Augusto* è del 30% e il rilevamento è stato effettuato anche il 26 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 $\pm 0,78\%$.

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 2019, 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 **2,87** 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, mentre nella mappa delle priorità si posiziona all'interno dello stesso quadrante delle altre variabili oggetto d'indagine poiché hanno tutte un coefficiente di importanza simile (*cfr.* pp.14-16).

Il profilo complessivo dei visitatori intervistati è costituito per la maggioranza da cittadini romani (51%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (63%), di **genere femminile** (59%), **occupati dipendenti** (35%), **studenti** e **liberi professionisti** (17% per entrambi), soprattutto appartenenti alle fasce dei **40-64 anni** (48%) e **19-34 anni** (30%).

Tra i mezzi di comunicazione il 46% degli intervistati viene a conoscenza degli spettacoli attraverso il **passaparola** (48% per il *Foro di Cesare* e 43% per il *Foro di Augusto*).

Il **canale web** raggiunge complessivamente il 22% (25% per il *Foro di Augusto* e 19% per il *Foro di Cesare*). La voce **risponde per caso** raggiunge il 9% sul totale delle risposte.

Risulta significativo che il *passaparola* prevalga soprattutto tra coloro che giungono da altre province italiane, il cui giudizio è superiore alle aspettative ed in generale si ritengono molto o abbastanza soddisfatti. Invece *internet* ed i *social network* sono i canali di comunicazione che emergono tra i cittadini romani, con un giudizio superiore o uguale alle proprie attese, molto soddisfatti degli spettacoli visti. Infine a rispondere *passando per caso* sono stati principalmente i turisti stranieri, privi di aspettative, che nel complesso si dichiarano molto soddisfatti, sia del *Foro di Cesare* che del *Foro di Augusto*.

Tabella riassuntiva

<i>Viaggi nell'antica Roma 2019</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Per Niente soddisfatti	Molto + Abbastanza soddisfatti
Personale di accoglienza	2,83	3,00	624	0	0,419	84%	0%	99%
Organizzazione generale	2,78	3,00	624	0	0,456	80%	0%	98%
Qualità spettacolo	2,87	3,00	621	3	0,371	88%	0%	99%

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

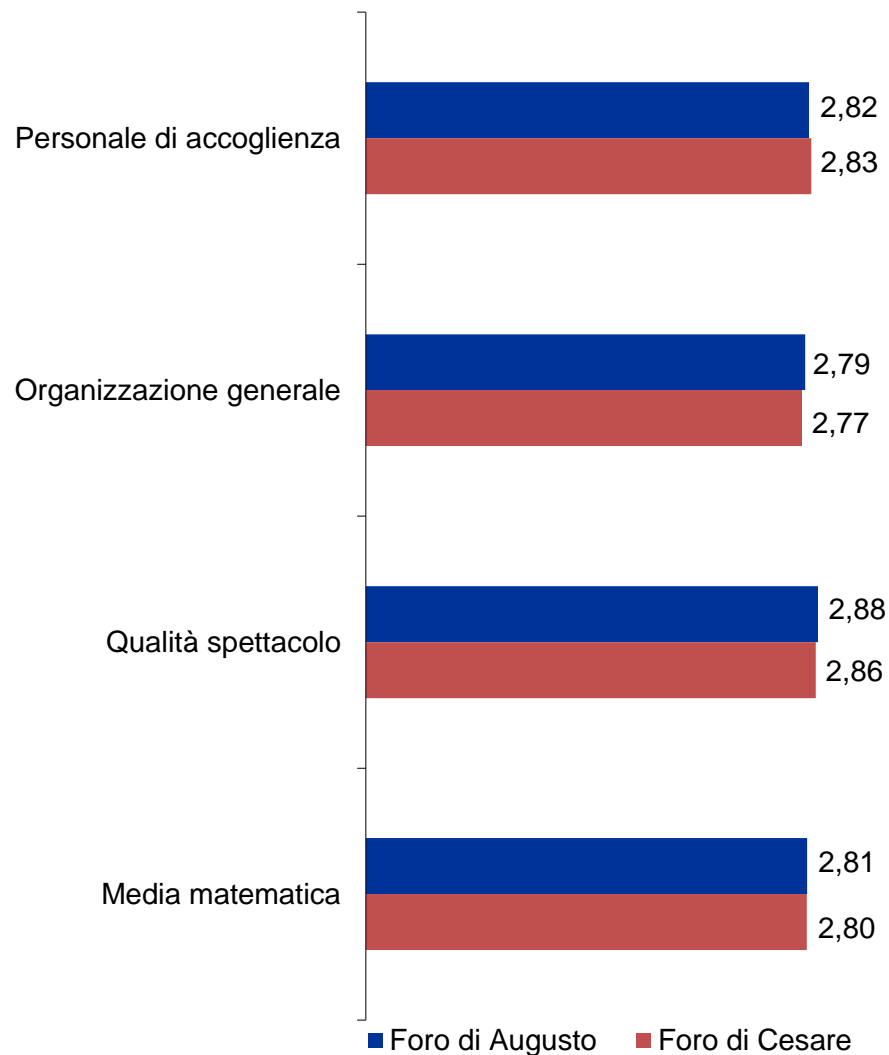
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,81).

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.

Il **personale di accoglienza** è la variabile più gradita dai visitatori intervistati.

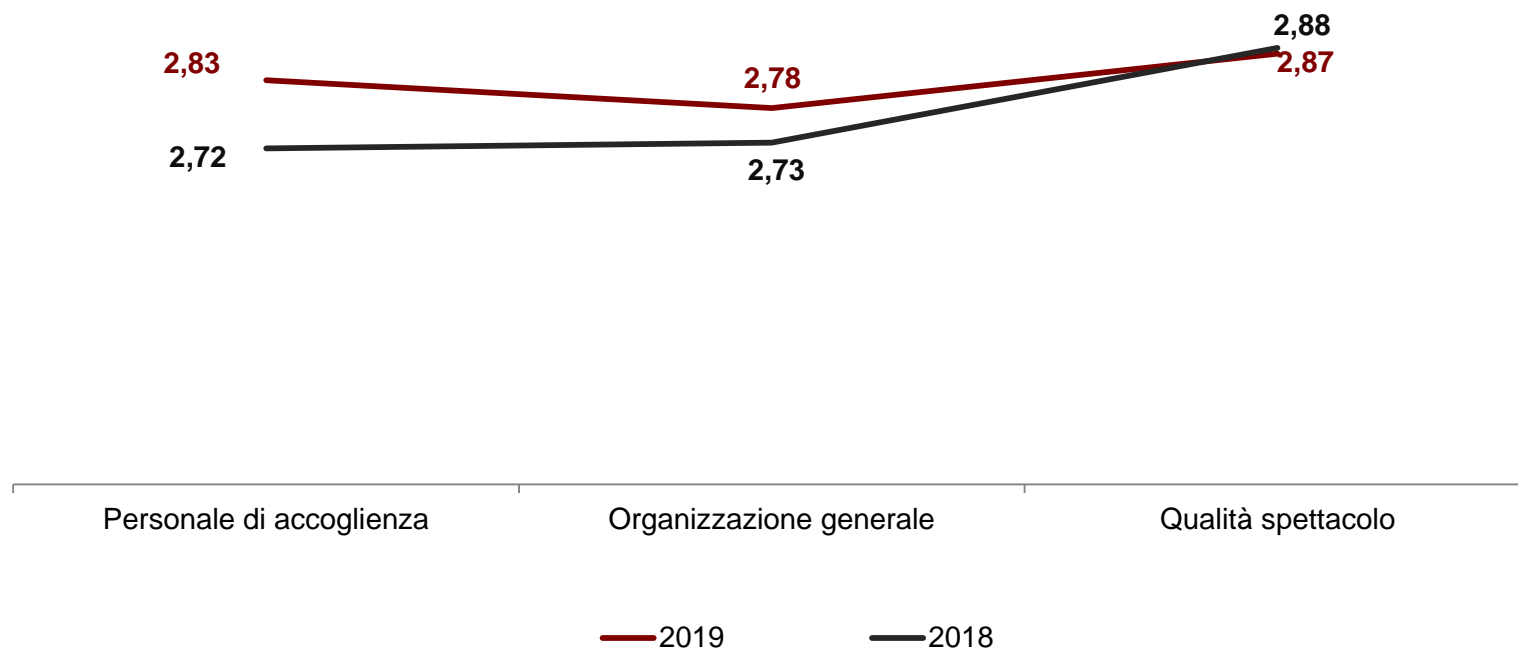
Come si denota dal grafico laterale, i giudizi si discostano minimamente tra *Foro di Augusto* e *Foro di Cesare*, ma il *Foro di Augusto* registra un livello medio di soddisfazione leggermente più alto sull'organizzazione generale e sulla qualità dello spettacolo.



Analisi del trend 2018-2019

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

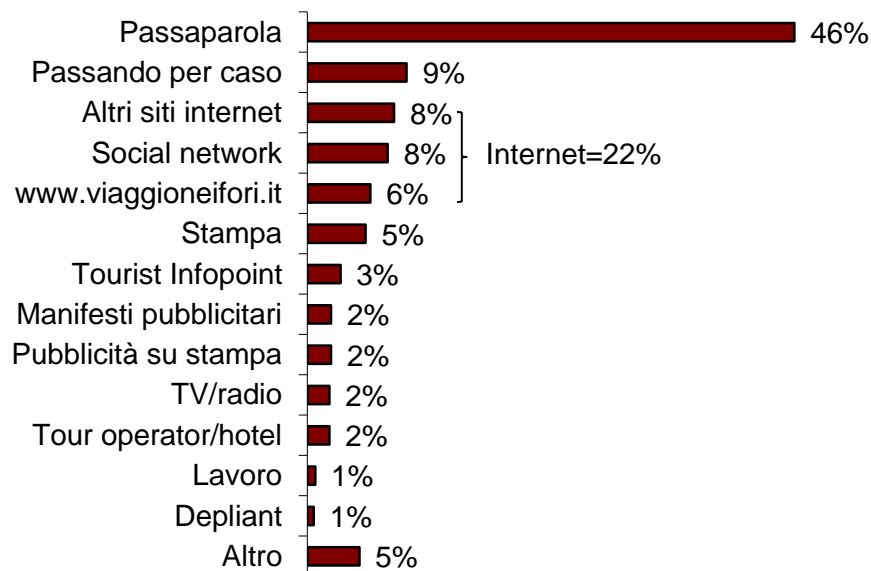
Rispetto allo scorso anno il giudizio sulla qualità dello spettacolo visto resta invariato, mentre aumentano le medie relative al personale di accoglienza e all'organizzazione generale.



Come è venuto a conoscenza dello spettacolo

Il 46% degli intervistati è venuto a conoscenza dello spettacolo attraverso il **passaparola** (48% per il *Foro di Cesare* e 43% per il *Foro di Augusto*; nel 2018 la percentuale era pari al 41% sul totale degli intervistati). Il **canale web** raggiunge complessivamente il 22% (25% per il *Foro di Augusto* e 19% per il *Foro di Cesare*; lo scorso anno era il 23%). La voce “**passando per caso**” resta invariata al 9%.

Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto tra coloro che giungono da altre province italiane, il cui giudizio è superiore alle aspettative ed in generale si ritengono molto o abbastanza soddisfatti. Invece internet ed i social network sono i canali di comunicazione che emergono tra i cittadini romani, con un giudizio superiore o uguale alle proprie attese, molto soddisfatti degli spettacoli visti. Infine a rispondere passando per caso sono stati principalmente i turisti stranieri, privi di aspettative, che nel complesso si dichiarano molto soddisfatti, sia del *Foro di Cesare* che del *Foro di Augusto*.

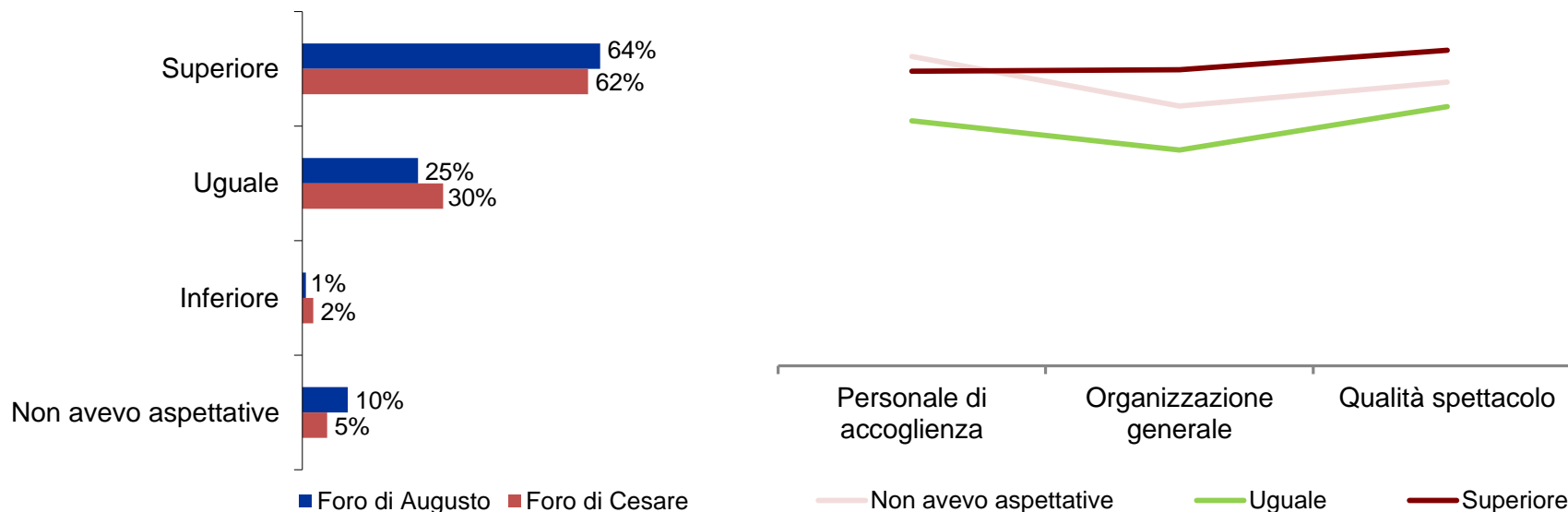


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 7% del campione intervistato dichiara di non avere attese a priori.

La maggior parte di coloro che rispondono a tale domanda (63% sul totale) afferma di avere un giudizio superiore alle proprie aspettative, mentre per il 28% 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 si ritengono molto soddisfatti, soprattutto dello spettacolo del *Foro di Augusto*. Invece ad avere un giudizio uguale alle proprie aspettative è principalmente il pubblico romano, nel complesso abbastanza soddisfatto, in particolare sul *Foro di Cesare*. Infine ad essere privi di aspettative sono in prevalenza gli spettatori stranieri, in generale abbastanza soddisfatti del *Foro di Augusto*.

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 chi ha un giudizio superiore alle attese, anche se il personale di accoglienza è più gradito dagli spettatori che non hanno attese a priori.

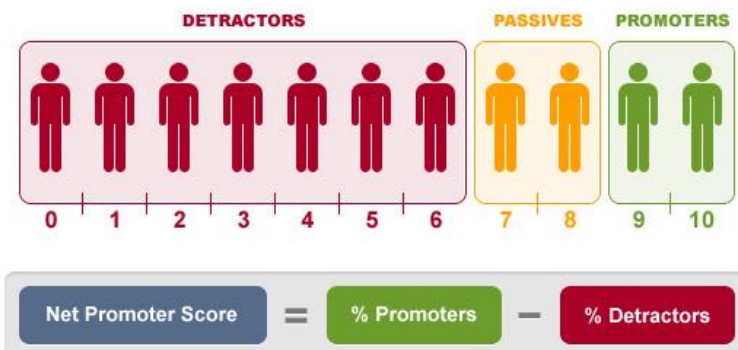


Consiglierebbe questo spettacolo ad un amico

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 a cui hanno partecipato.

In questo caso la percentuale di pubblico che consiglierà gli spettacoli visti è pari a **82%** (la percentuale è 85% per il *Foro di Augusto* e 81% per il *Foro di Cesare*).

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



NET PROMOTER SCORE										
<i>Viaggi nell'antica Roma 2019</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	1	7	2	14	73	105	413
0%	0%	0%	0%	0,4%	1%	0,6%	2%	12%	17%	67%
DETRACTORI = 2%							PASSIVI = 14%	PROMOTORI = 84%		
84-2% = 82%										

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

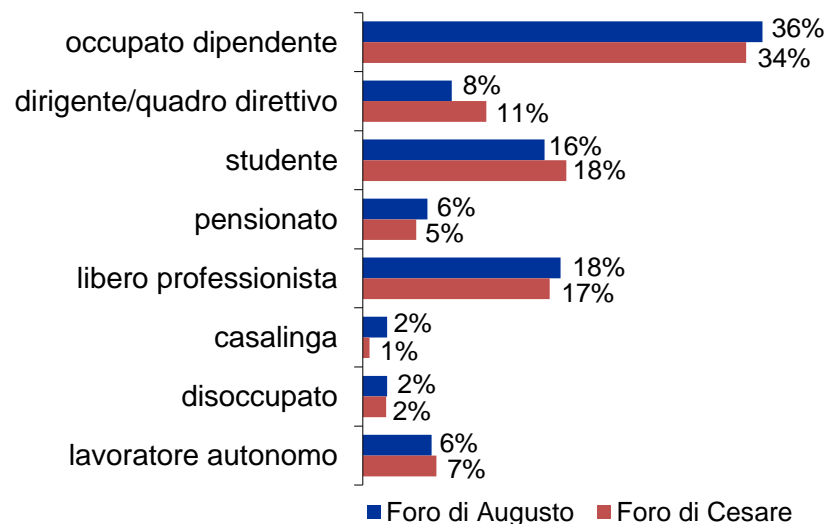
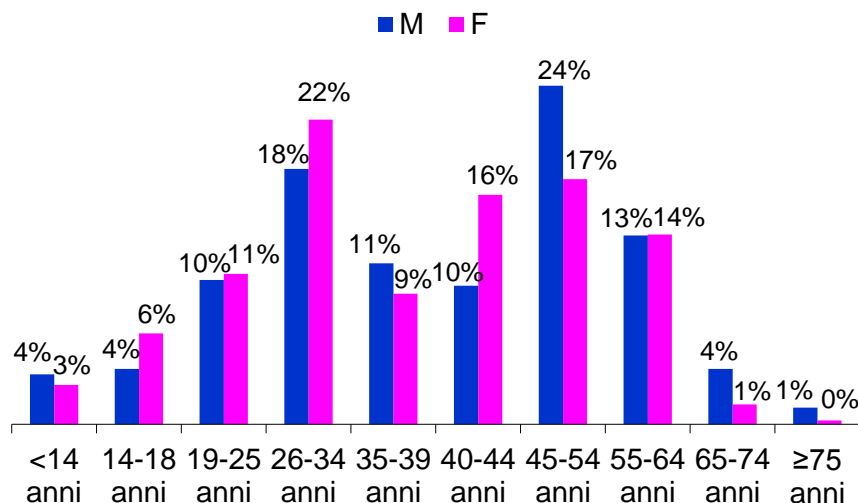
Anche quest'anno tra gli intervistati prevale il **genere femminile** (59% sul campione totale: 61% per il *Foro di Cesare* e 56% per il *Foro di Augusto*; la percentuale emersa lo scorso anno era 57%), in particolare nelle fasce giovani 14-34 anni e 44-64 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei **40-64 anni** (48%; nella precedente indagine erano il 49%) e **19-34 anni** (30%, stessa percentuale rilevata nel 2018). La composizione del target per fasce d'età differisce tra i due spettacoli: per il *Foro di Augusto* emergono le fasce dei 35-44 anni (27%) e al di sopra dei 65 anni (18%), mentre al *Foro di Cesare* è maggiore la presenza dei giovani fino ai 34 anni (42%).

Il 63% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (stesso dato per *Foro di Augusto* e *Foro di Cesare*; nel 2018 era il 67%).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli **occupati dipendenti** (35%, come la scorsa indagine; stessa percentuale per il *Foro di Cesare*, mentre sale al 36% per il *Foro di Augusto*).

Seguono gli **studenti** e i **liberi professionisti**, che raggiungono entrambi il 17% sul totale (la differenza percentuale è minima per i due Fori).

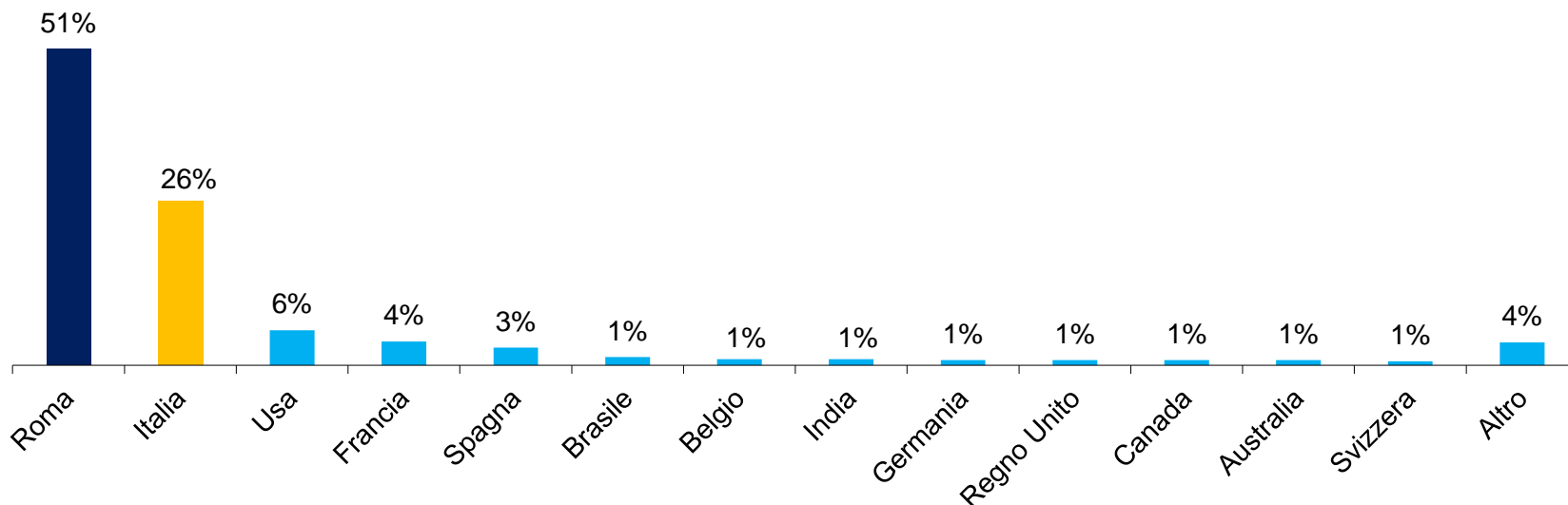
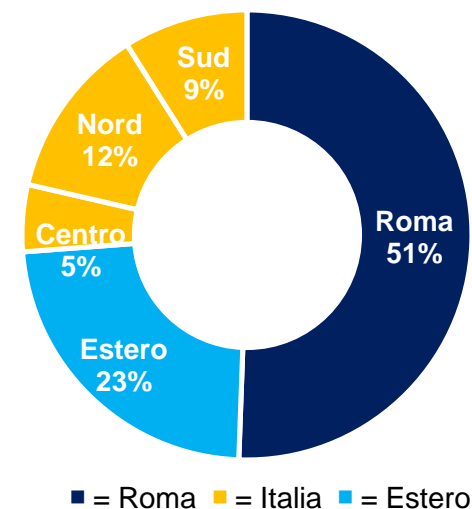


Analisi socio-demografica: provenienza

Il 51% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (nel 2018 erano il 55%), il 26% giunge da altre città italiane (in aumento rispetto al 20% emerso nell'indagine precedente) mentre il restante 23% proviene dall'estero (in lieve calo dal 25% dello scorso anno).

La composizione del target per provenienza è abbastanza simile tra i due Fori, ma vi è una maggiore presenza di romani per il *Foro di Cesare* (53%; al *Foro di Augusto* rappresentano il 47%), mentre la percentuale di turisti stranieri raggiunge un valore più alto per il *Foro di Augusto* (25%; 21% per il *Foro di Cesare*).

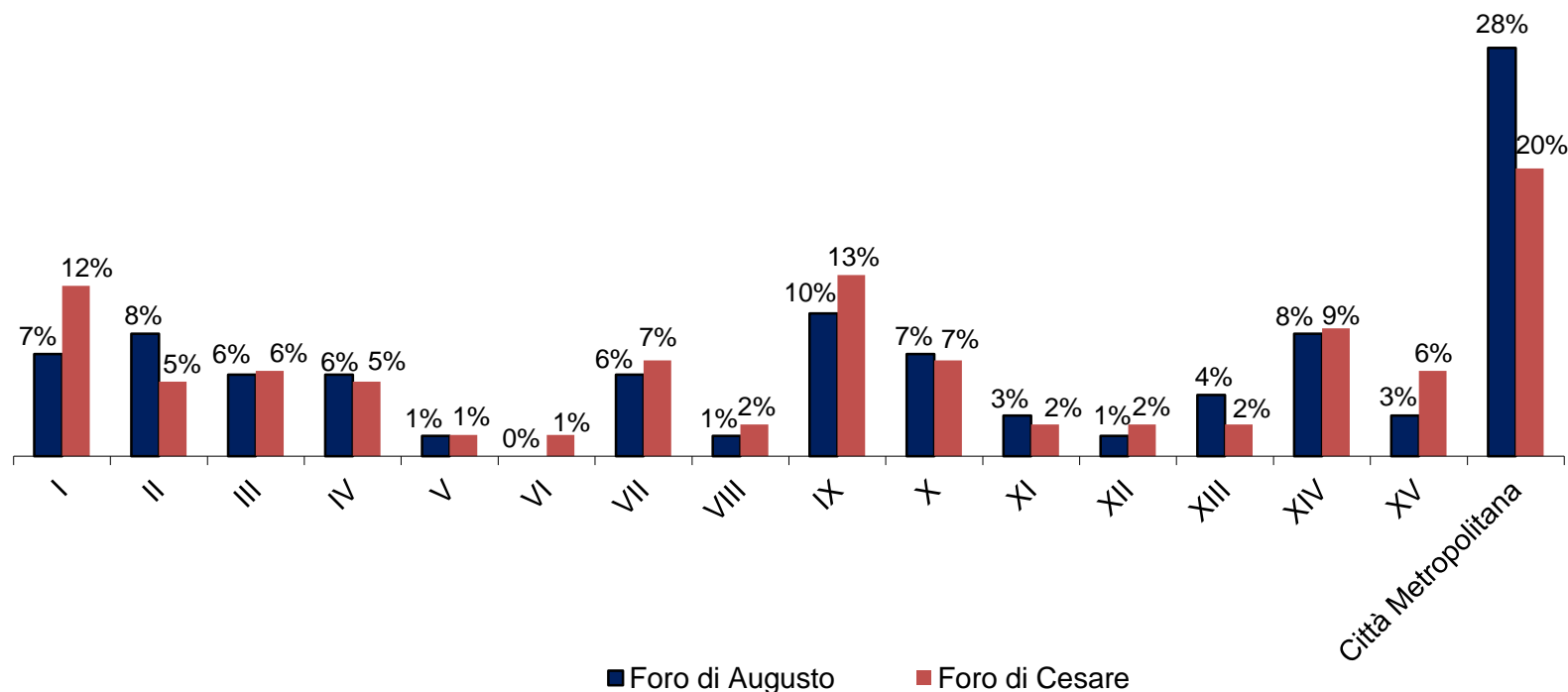
Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sulla provenienza estera.



Analisi socio-demografica: municipi di residenza

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.

Nel grafico sottostante si evidenzia che sia per il *Foro di Augusto* che per il *Foro di Cesare* prevalgono nettamente i residenti nella **Città Metropolitana** (rispettivamente 28% e 20%). Tra i vari **municipi** prevalgono il **I** e **IX**, che raggiungono complessivamente il 12% e 13% sul totale dei cittadini romani intervistati.



Correlazione 1/2

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

<i>ics Viaggi nell'Antica Roma 2019</i>		Personale di accoglienza	Organizzazione generale	Qualità spettacolo
Rho di Spearman***	Personale di accoglienza	1,000	,564**	,269**
	Organizzazione generale	,564**	1,000	,318**
	Qualità spettacolo	,269**	,318**	1,000

*** *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 2019*" 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*.

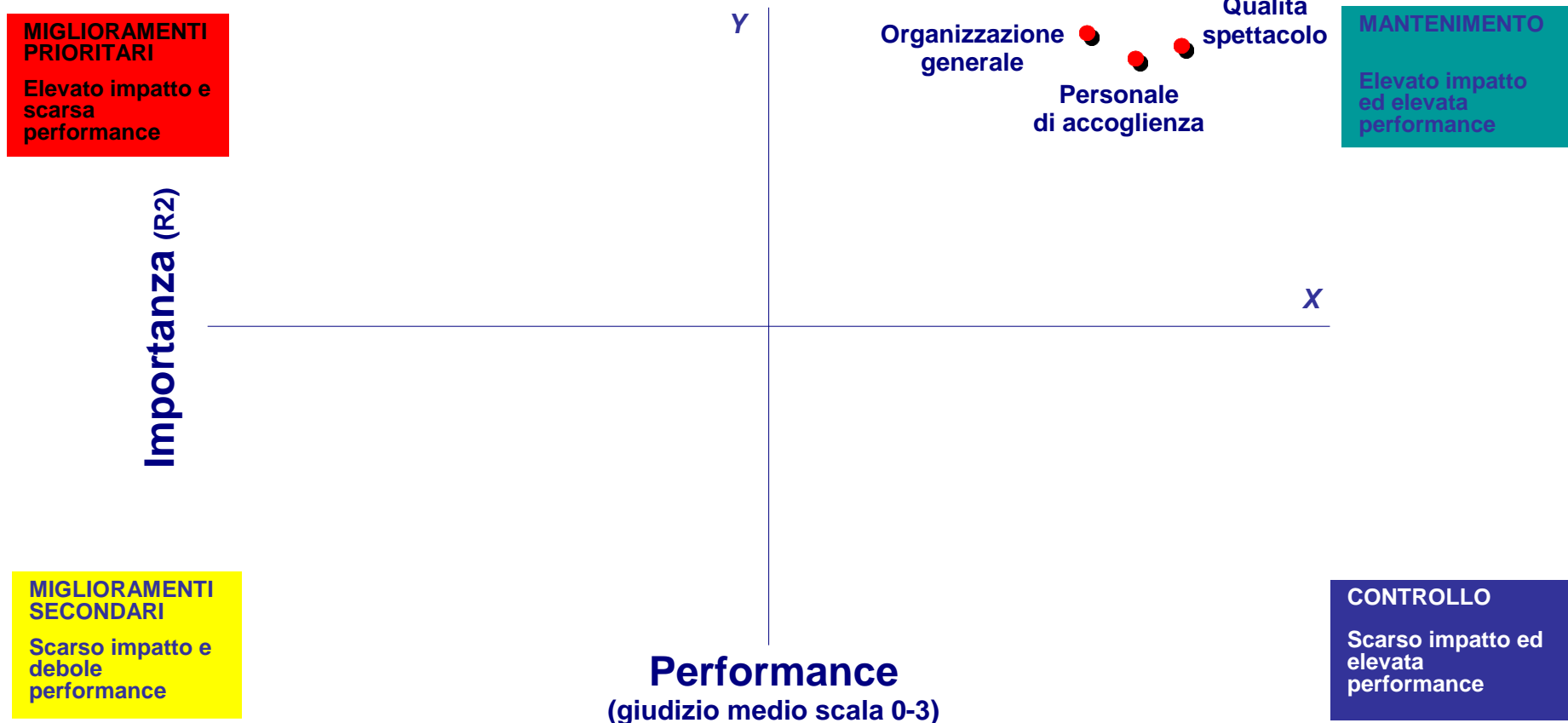
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Qualità spettacolo	1,000
Organizzazione generale	0,318
Personale di accoglienza	0,269

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Sia la **qualità dello spettacolo visto**, che l'**organizzazione generale** e il **personale di accoglienza** sono considerati degli aspetti molto soddisfacenti, ma anche 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

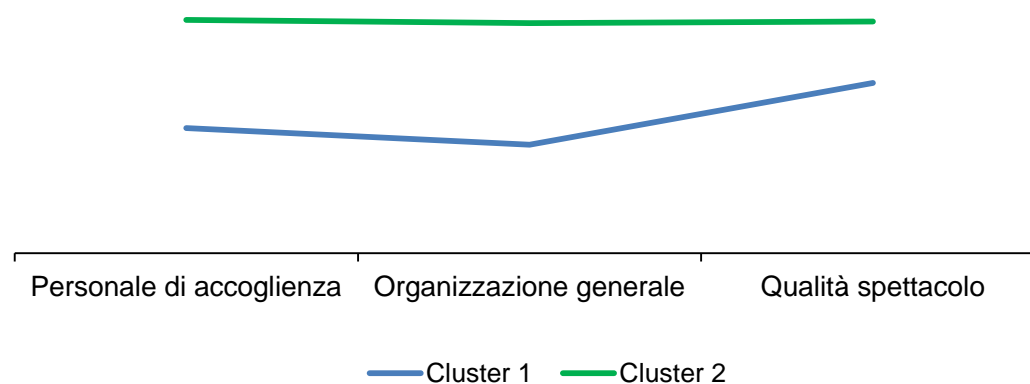
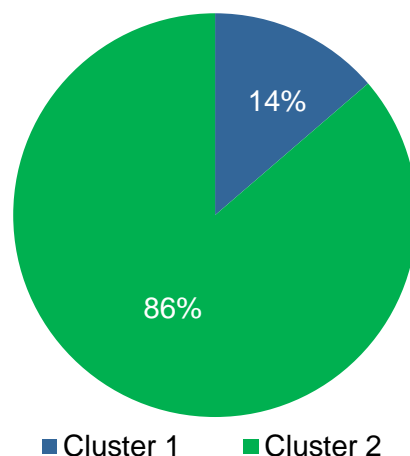
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (85 individui nel *Cluster 1* e 536 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 **Molto Soddisfatti** 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 Abbastanza soddisfatti: in prevalenza italiani (inclusi romani), di età 26-44 anni, che si recano principalmente al *Foro di Cesare*, ne sono venuti a conoscenza soprattutto tramite il passaparola e la stampa, giudizio uguale alle aspettative, in generale abbastanza soddisfatti.

Cluster 2 Molto Soddisfatti: in prevalenza stranieri, di età giovane fino ai 25 anni e adulta 45-64 anni, che si recano principalmente al *Foro di Augusto*, ne sono venuti a conoscenza soprattutto tramite il canale web (siti internet e social network), giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti.



Suggerimenti (1/2)

FORO DI AUGUSTO

ELOGI grandioso, fenomenale, spettacolare (13), altro (1). **Totale 14**

SUPPORTI AUDIO maggiore controllo sul funzionamento degli apparecchi, a volte l'audio è disturbato, si blocca (17); utilizzare degli auricolari usa e getta, più igienici (4); altro (2) **Totale 23**

SPETTACOLO migliore la qualità delle immagini e la messa a fuoco delle proiezioni; perfezionare la tecnologia (10); altro (6). **Totale 16**

ORGANIZZAZIONE GENERALE posticipare l'orario del primo spettacolo perché la luce diurna risulta fastidiosa (3); facilitare l'accessibilità dei disabili e consentire una permanenza più lunga per assaporare meglio l'esperienza (3). **Totale 6**

POSTI A SEDERE scomodi (4); altro (1). **Totale 5**

ALTRO. Totale 4

**TOTALE 54 SUGGERIMENTI
FORO DI AUGUSTO 2019**

Suggerimenti (2/2)

FORO DI CESARE

ELOGI bellissimo, suggestivo, emozionante, tutto perfetto (27), altro (1). **Totale 28**

SPETTACOLO migliorare la qualità delle proiezioni, soprattutto delle immagini relative agli affreschi (13), aumentare la durata, percorso più lungo (8), tecnologia più avanzata, proiezioni 3D, interattività, realtà aumentata (5), altro (5). **Totale 31**

ORGANIZZAZIONE gruppi meno numerosi e più distanziati (7); consentire una permanenza più lunga per avere il tempo di scattare qualche fotografia (4); altro (5). **Totale 16**

SUPPORTI AUDIO controllo del funzionamento delle cuffie, l'audio a volte risulta disturbato (4), altro (4). **Totale 8**

COMUNICAZIONE più segnaletica esterna dai Fori Imperiali e dalla fermata metro Colosseo per raggiungere il sito (4); più promozione dello spettacolo (4). **Totale 8**

ALTRO. Totale 8

**TOTALE 71 SUGGERIMENTI
FORO DI CESARE 2019**



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:.....