



Indagini di Customer Satisfaction

La Festa di Roma

1 Gennaio 2020

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 dell’iniziativa “*La Festa di Roma*”
- Partecipazione alle edizioni precedenti
- Qual è il motivo che l’ha spinto a partecipare a tale evento
- Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell’evento
- Consiglierebbe questa iniziativa ad altre persone
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per area tematica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di **387 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face col metodo TAPI (ausilio di tablet)*, al pubblico che ha partecipato all'iniziativa "**La Festa di Roma**" del **1 gennaio 2020**.

Le interviste sono state effettuate sulle seguenti aree tematiche: *il Mondo del ghiaccio e dell'acqua dolce; il Mondo dei deserti; il Mondo dei boschi, delle foreste e delle giungle; il Mondo del mare; il Mondo colorato delle praterie e dei pascoli.*

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 98%, un margine di errore di stima di $\pm 1,40\%$.

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 2020, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli spettatori intervistati è molto buono, con una media di **2,60** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

L'aspetto maggiormente apprezzato è il **gradimento dello spettacolo** (2,53), ma tutte le variabili oggetto d'indagine registrano valori medi ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. L'**organizzazione generale** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, oltre che quello più correlato al giudizio complessivo sull'iniziativa (*cf.* pp. 16-18).

Il profilo degli intervistati è costituito per la maggior parte da **cittadini romani** (74%), **impiegati** (47%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (53%), soprattutto appartenenti alle fasce di età **45-64 anni** (43% sul campione totale). La percentuale relativa alla fascia **19-39 anni** è pari al 36%.

Tra i mezzi di comunicazione prevale il **canale web**, che raggiunge complessivamente il 35% sul totale degli intervistati: di cui il 13% risponde *social network*, l'11% *altri siti internet*, il 6% *www.lafestadiroma.it*, il 4% il *portale MuseiinComune* e l'1% *newsletter*. Poi seguono il **passaparola** (25%) e **passando per caso** (12%).

Risulta significativo che il *passaparola* prevalga per gli spettatori italiani (inclusi alcuni residenti a Roma), di età giovane fino ai 25 anni e appartenenti alla fascia 40-44 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, metà di essi partecipano per la prima volta a tale evento. Invece i *social network* sono il canale predominante per i romani, di età 26-39 anni e 55-64 anni, diplomati o laureati, alcuni hanno già aderito alle edizioni passate dell'iniziativa.

La voce *passando per caso* emerge tra i turisti (in prevalenza stranieri), di età 19-25 anni e adulta oltre i 45 anni, laureati, nuovi spettatori.

Tabella riassuntiva

<i>La Festa di Roma 2020</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,48	2,00	387	0	0,526	50%	0%	99%
Gradimento spettacolo	2,53	3,00	386	1	0,568	56%	1%	97%
Programma	2,51	3,00	368	19	0,613	57%	1%	95%
Esperienza complessiva	2,60	3,00	386	1	0,516	61%	0%	99%

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

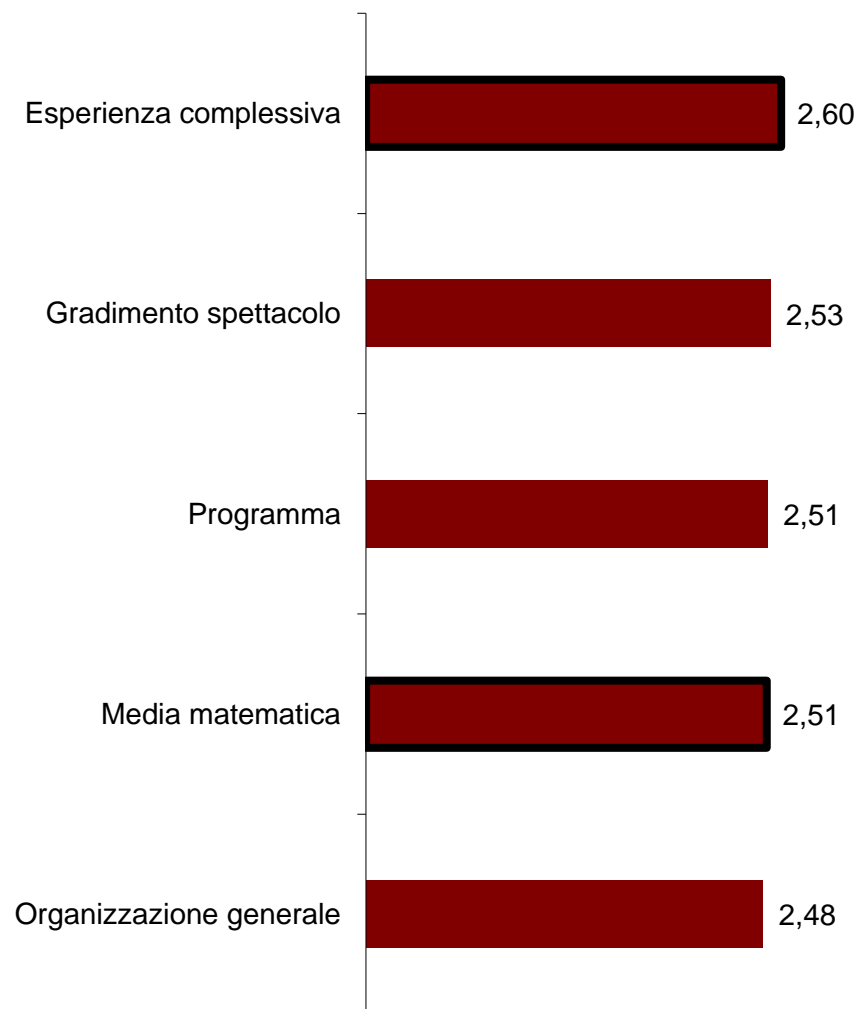
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,51).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per una visione più immediata dei risultati.

L'esperienza complessiva e il gradimento dello spettacolo visto sono gli aspetti maggiormente apprezzati dagli spettatori intervistati.

Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.

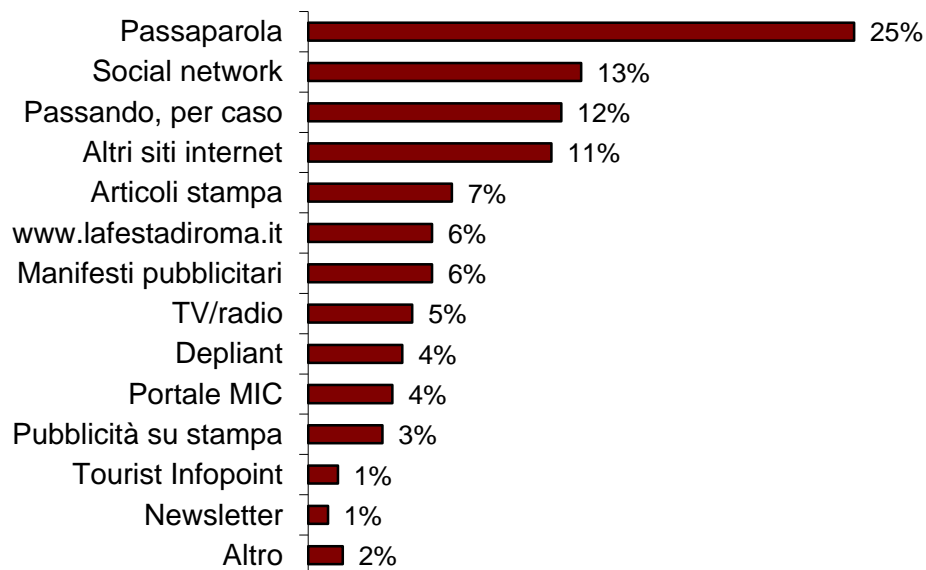


Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa "La Festa di Roma"

Tra i mezzi di comunicazione attraverso cui gli intervistati vengono a sapere di tale iniziativa prevale il **canale web**, che raggiunge complessivamente il 35% sul totale degli intervistati (39% nel 2019), di cui il 13% risponde social network, l'11% altri siti internet, il 6% www.lafestadiroma.it, il 4% il portale MuseiinComune e l'1% newsletter). Poi seguono il **passaparola** (25%; lo scorso anno era il 22%) e **passando per caso** (12%; in discesa dal 19% emerso nell'indagine precedente). Gli **articoli su stampa** aumentano dal 3% al 7%.

Risulta significativo che il passaparola prevalga per gli spettatori italiani (inclusi alcuni residenti a Roma), di età giovane fino ai 25 anni e appartenenti alla fascia 40-44 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, metà di essi partecipano per la prima volta a tale evento. Invece i social network sono il canale predominante per i romani, di età 26-39 anni e 55-64 anni, diplomati o laureati, alcuni hanno già aderito alle scorse edizioni.

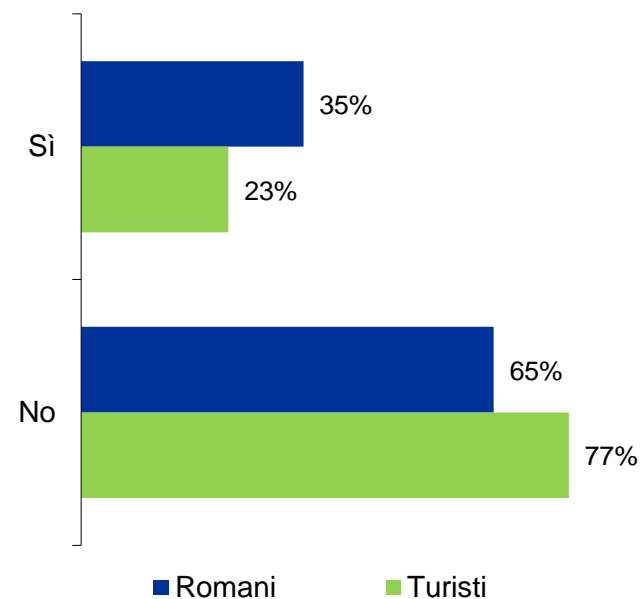
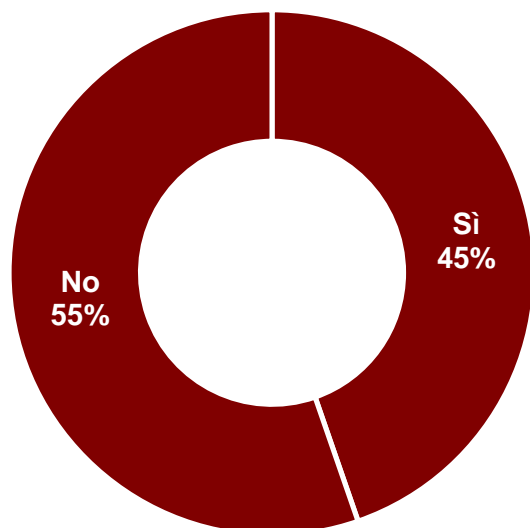
La voce passando per caso emerge tra i turisti (in prevalenza stranieri), di età 19-25 anni e adulta oltre i 45 anni, laureati, nuovi spettatori.



Partecipazione alle edizioni precedenti

Più della metà degli intervistati (55% sul campione totale; 67% nel 2019) dichiara di non avere partecipato alle edizioni precedenti di tale iniziativa, mentre il 45% risponde di esservi già stato (in aumento dal 33% dello scorso anno).

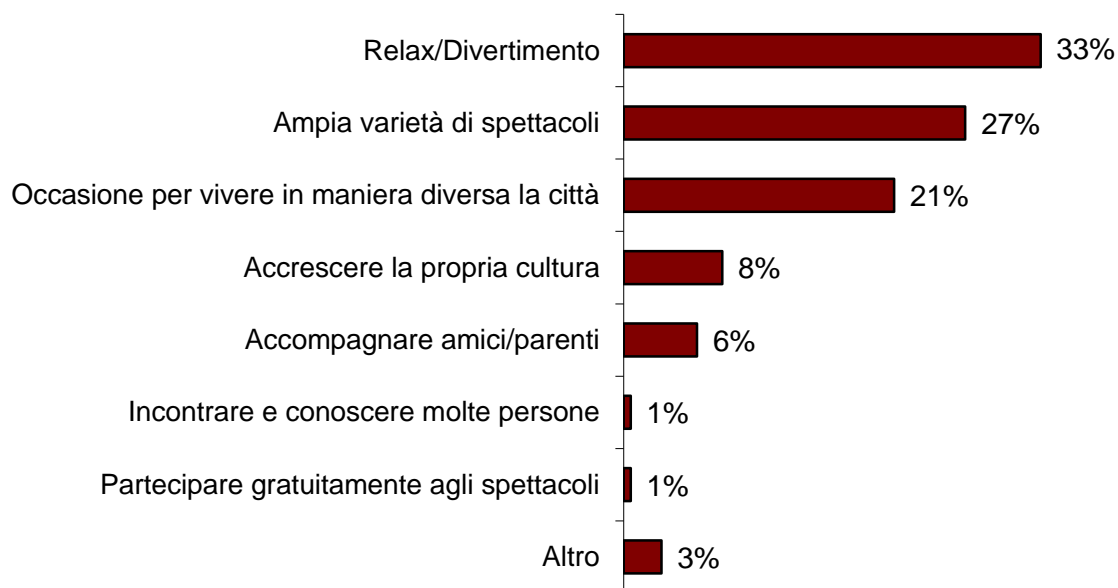
È significativo che ad avere partecipato alle precedenti edizioni di tale iniziativa siano soprattutto gli spettatori romani (*cfr.* grafico in basso a destra), di età adulta oltre i 40 anni, il cui giudizio complessivo è molto soddisfacente. Invece a partecipare per la prima volta sono principalmente i turisti (inclusi gli stranieri), di età giovane fino ai 39 anni, che in generale si ritengono abbastanza soddisfatti dell'iniziativa.



Qual è il motivo che l'ha spinto a partecipare a tale evento

Il 33% sul campione totale dichiara di avere partecipato all'evento *La Festa di Roma* per **relax/divertimento** (39% nel 2019), il 27% per la **varietà di spettacoli/eventi** (in netto aumento dal 10% emerso nell'indagine precedente), mentre il 20% risponde per **vivere in maniera diversa la città** (era 27% nel 2019). Rispetto allo scorso anno aumenta la percentuale di chi risponde di voler **accrescere la propria cultura**, poiché passa da 2% a 8%.

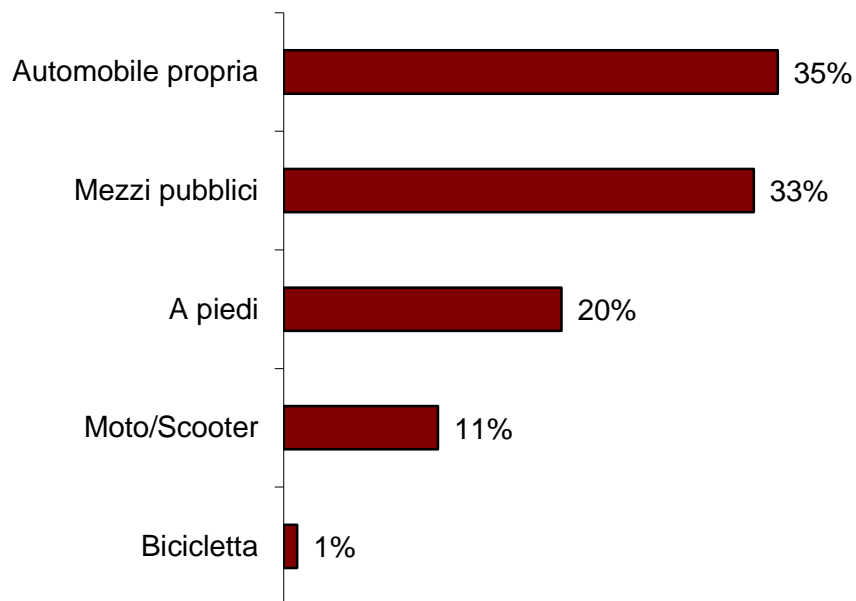
Risulta significativo che a rispondere relax/divertimento siano in particolare gli spettatori di età 14-34 anni, che hanno conseguito un titolo di scuola media inferiore o superiore, metà di essi giunge da fuori Roma e ha un giudizio complessivo abbastanza soddisfacente. Invece a partecipare all'iniziativa per l'ampia varietà di spettacoli sono soprattutto i romani, appartenenti alle fasce di età 35-44 anni e 65-74 anni, in generale molto soddisfatti, mentre l'occasione per vivere in maniera diversa la città è la risposta prevalente per gli spettatori residenti a Roma, di età 26-34 anni e 45-64 anni, molto soddisfatti della loro esperienza complessiva.



Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento

Il 35% sul campione totale dichiara di avere utilizzato la propria “**automobile**”, il 33% ha raggiunto il luogo dell'evento con i “**mezzi pubblici**”, il 20% vi giunge “**a piedi**”, l'11% in “**moto/scooter**” ed il restante 1% è venuto in “**bicicletta**”.

Risulta significativo che ad essersi spostati in automobile siano stati soprattutto gli spettatori romani (in particolare i residenti nei *Municipi V, IX, XI* e nella *Città Metropolitana*), appartenenti alle fasce di età 26-44 anni e 45-64 anni, abbastanza soddisfatti dell'organizzazione generale e dell'esperienza complessiva. A rispondere di essere venuti con i mezzi pubblici sono principalmente coloro che giungono da altre province italiane, di età giovane fino ai 34 anni o adulta 45-54 anni, in generale molto soddisfatti sia dell'organizzazione che dell'iniziativa. Invece ad avere raggiunto l'evento a piedi sono prevalentemente i turisti stranieri, di età 40-44 anni e 65-74 anni, la cui esperienza complessiva è molto soddisfacente.

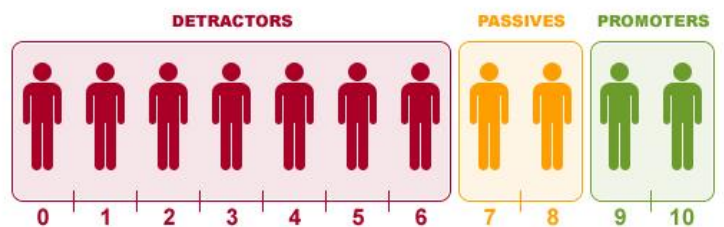


Consiglierebbe questa iniziativa ad altre persone

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 questa iniziativa ad altre persone?" con una valutazione su una scala da 0 a 10, si ottiene che la differenza tra la percentuale dei promotori (cioè di coloro che si ritengono soddisfatti/molto soddisfatti e hanno dato una valutazione 9-10) e i detrattori (utenti insoddisfatti con una valutazione da 0-6) corrisponde a coloro che parleranno realmente bene di tale evento.

In questo caso la percentuale di spettatori intervistati che consiglierà "La Festa di Roma" è pari al **47%** (nel 2019 era il 43%).

Da evidenziare che il 49% del campione totale intervistato rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei "promotori" e solo il 2% rappresenta la percentuale dei "detrattori".



NET PROMOTER SCORE La Festa di Roma 2020										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1	0	1	6	29	124	66	84
0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	9%	40%	22%	27%
DETRATTORI = 2%							PASSIVI = 49%		PROMOTORI = 49%	
49% - 2% = 47%										



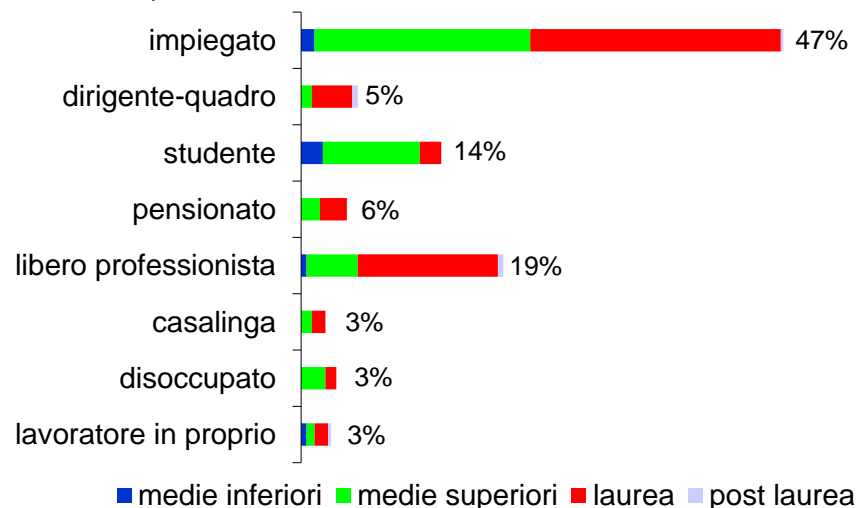
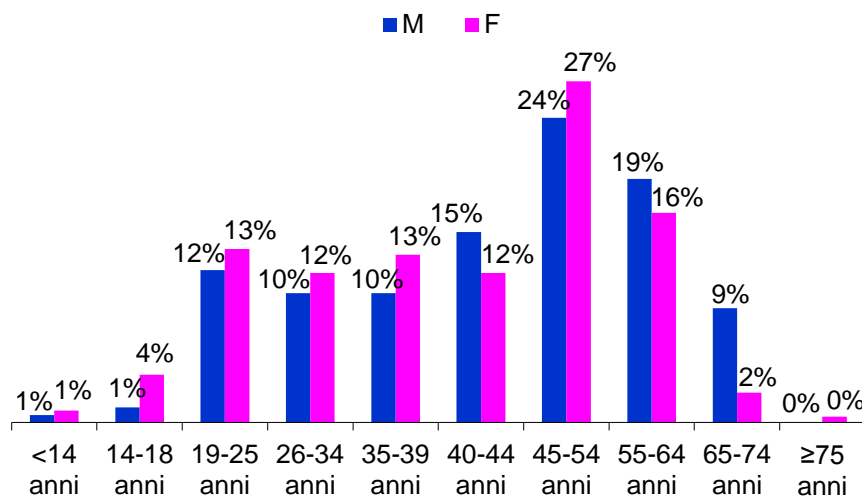
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche in questa indagine prevale il **genere femminile** col 56% sul campione totale (56% anche nel 2019), soprattutto di età giovane fino ai 39 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce 40-44 anni e 55-74 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle adulte comprese tra i **45 e 64 anni**, che raggiungono il 43% sul totale (in aumento dal 37% emerso lo scorso anno). La percentuale dei giovani di età **19-39 anni** è pari al 36% (nel 2019 erano il 33%).

Il 53% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo **di laurea o specializzazione post laurea** (stessa percentuale emersa nell'indagine precedente).

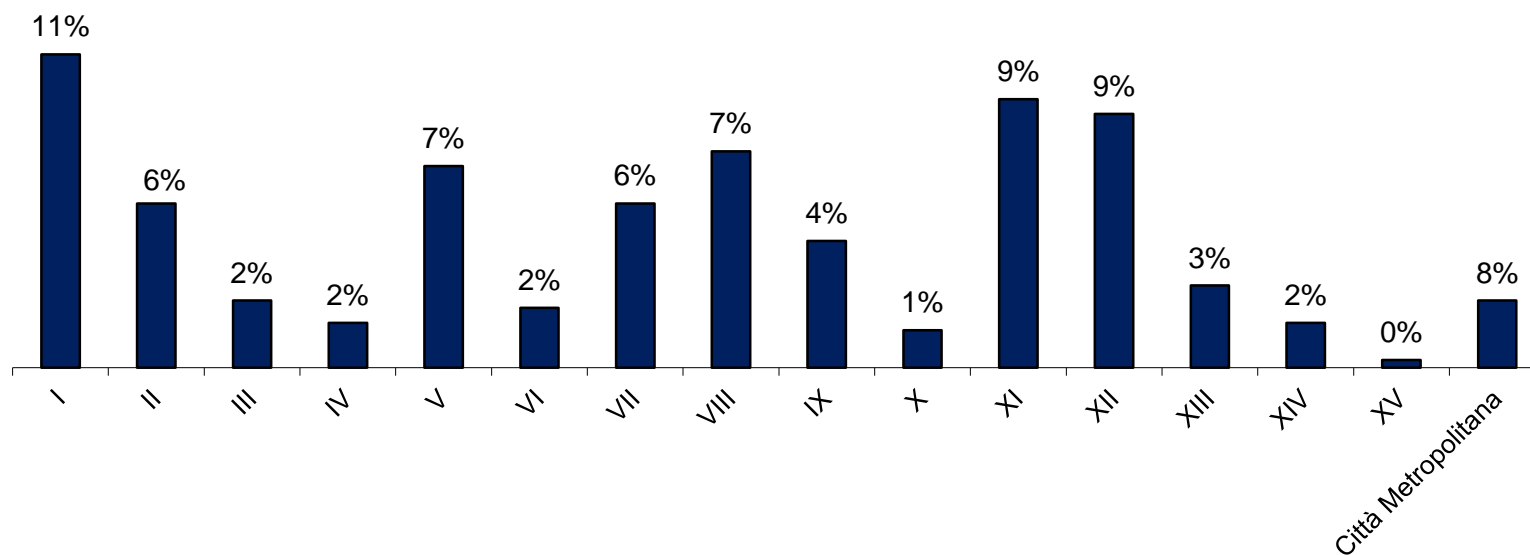
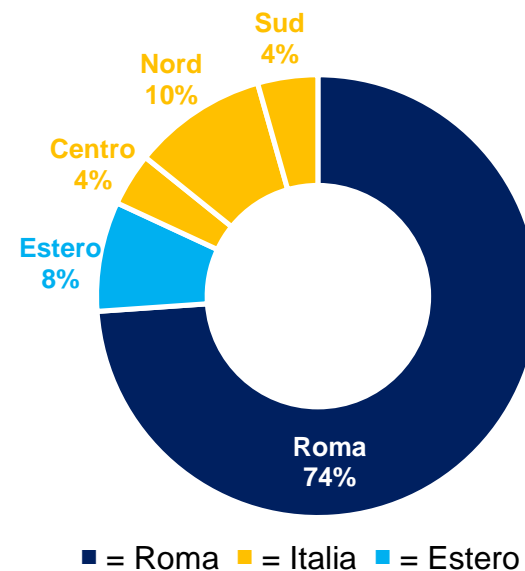
Rispetto alle categorie professionali, prevalgono gli **impiegati** col 47% sul totale degli intervistati (erano il 43% nel 2019), mentre i **liberi professionisti** rappresentano il 19% e gli **studenti** il 14% (lo scorso anno era rispettivamente il 17% e il 16%).



Analisi socio-demografica: genere e provenienza

Il 74% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (78% nel 2019), mentre il 18% giunge da altre città italiane (lo scorso anno era il 17%) ed il restante 8% dall'estero (in aumento dal 5% emerso nell'indagine precedente).

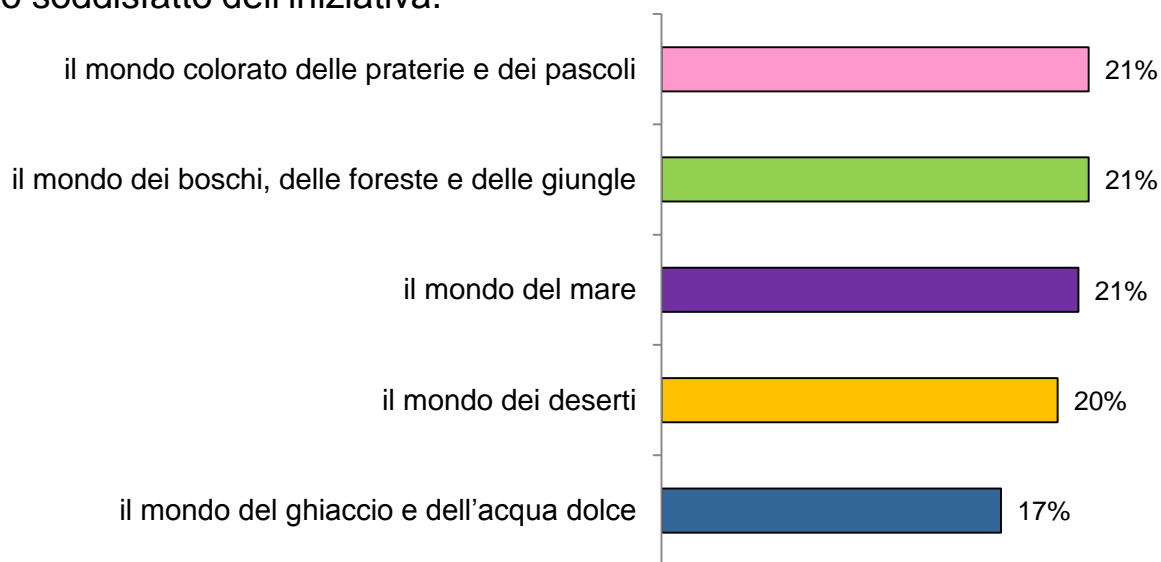
Analizzando i vari municipi di residenza dei romani intervistati, emergono soprattutto i **Municipi I, XI e XII**, seguiti dall'area della **Città Metropolitana**; ciò denota un'adesione all'iniziativa anche da parte di coloro che risiedono fuori dal territorio cittadino (*cfr.* grafico sottostante).



Analisi univariate per area tematica (1/2)

Come si denota dal grafico sottostante, il campione intervistato si divide equamente tra le varie aree tematiche e ciò rende significativa la comparazione dei dati per singola area tematica.

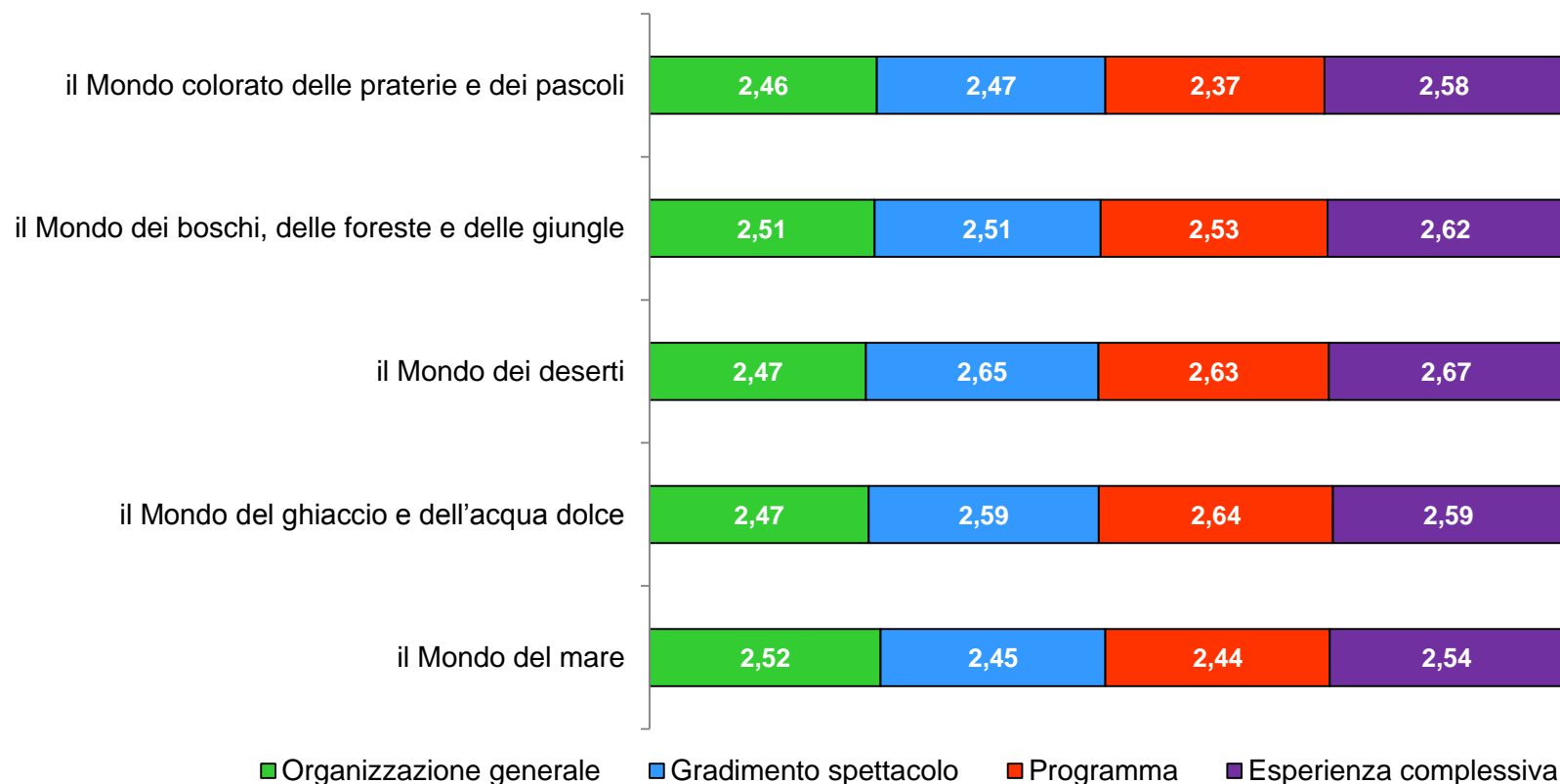
Si evidenzia che gli spettatori del **Mondo colorato delle praterie e dei pascoli** siano soprattutto giovani di età inferiore ai 25 anni o adulti di età 65-74 anni, che partecipano per la prima volta a tale iniziativa e nel complesso sono abbastanza soddisfatti. Invece per il **Mondo dei boschi, delle foreste e delle giungle** è stato intervistato in prevalenza un pubblico adulto di età 45-64 anni, che ha aderito in passato a tale evento, di cui si ritiene molto soddisfatto. Il **Mondo del mare** è prediletto da coloro che hanno un'età compresa tra i 35 e 44 anni, già stati lo scorso anno a *La Festa di Roma*, il cui giudizio generale è abbastanza soddisfacente. Per il **Mondo dei deserti** è predominante la percentuale della fascia di età 26-39 anni, nuovi spettatori, molto soddisfatti. Infine per il **Mondo del ghiaccio e dell'acqua dolce** emerge chi appartiene alle fasce di età 40-44 anni e 55-74 anni, ha già partecipato alle precedenti edizioni e si dichiara molto soddisfatto dell'iniziativa.



Analisi univariate per area tematica (2/2)

Comparando le varie aree tematiche in cui è stata svolta l'indagine, si rileva un livello medio di soddisfazione alto sull'organizzazione generale per il **Mondo del mare**. Il gradimento dello spettacolo e l'esperienza complessiva sono stati maggiormente apprezzati per **il Mondo dei deserti**, mentre il programma lo è per **il Mondo del ghiaccio e dell'acqua dolce**.

Lo scostamento medio delle variabili oggetto d'indagine risulta minimo per le diverse aree tematiche.



Correlazione 1/2

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

Le variabili più correlate tra di loro risultano essere l'organizzazione generale con il gradimento dello spettacolo visto.

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i> ***	Organizzazione generale	Gradimento dello spettacolo	Programma	Giudizio generale dell'iniziativa
Organizzazione generale	1,000	,463**	,422**	,606**
Gradimento dello spettacolo	,463**	1,000	,382**	,516**
Programma	,422**	,382**	1,000	,579**
Giudizio generale dell'iniziativa	,606**	,516**	,579**	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 complessiva (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine sono risultati significativi.

Per *La Festa di Roma 2020* l'aspetto che risulta più correlato al giudizio generale sull'iniziativa è l'**organizzazione generale** (lo scorso anno era il programma).

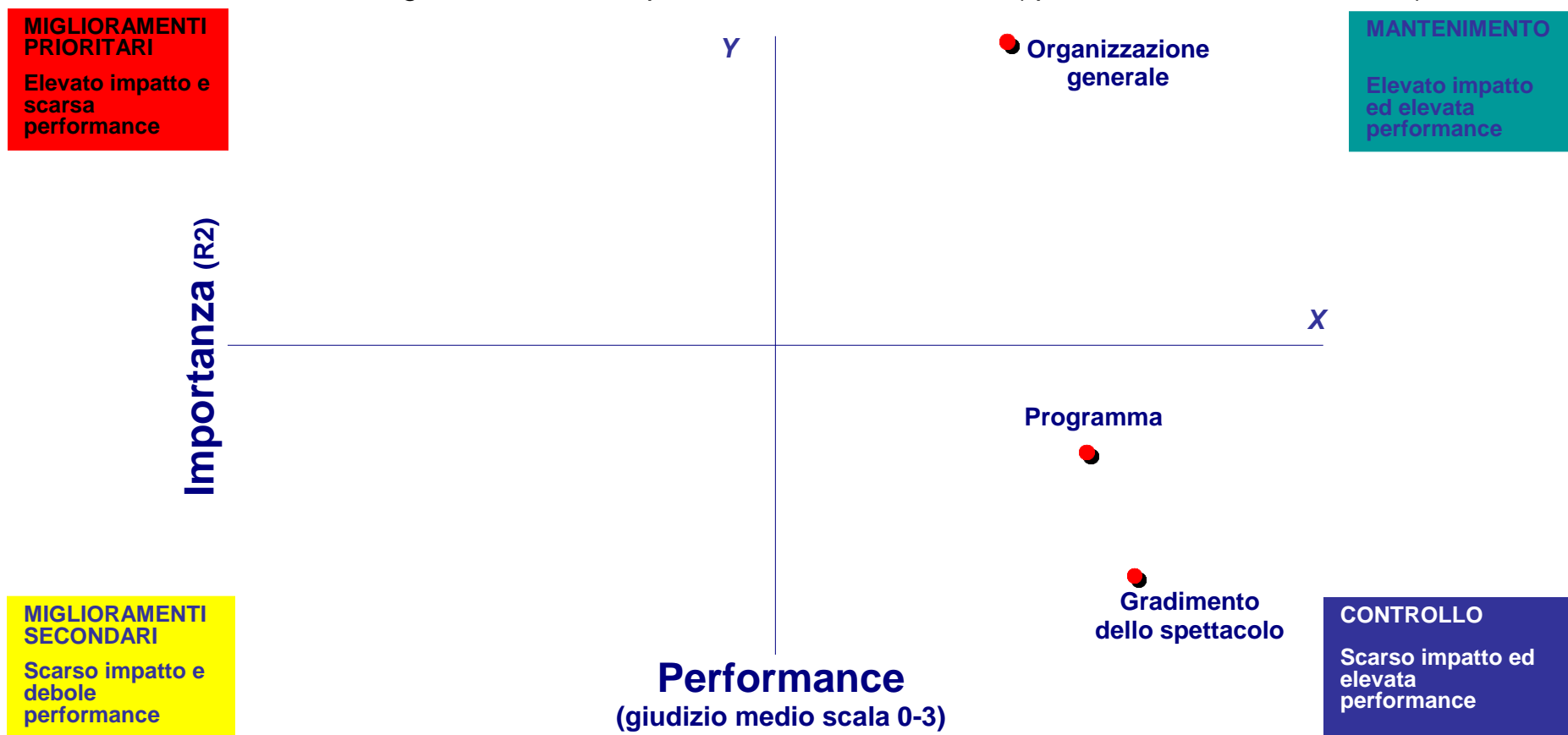
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sull'esperienza complessiva.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale <i>La Festa di Roma 2020</i>	
Organizzazione generale	0,606
Programma	0,579
Gradimento spettacolo	0,516

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Nella mappa sottostante l'**organizzazione generale** risulta essere la variabile ritenuta in assoluto più importante, ma anche soddisfacente (quadrante in alto a destra), mentre non emergono miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si posizionano invece gli aspetti che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche quando sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

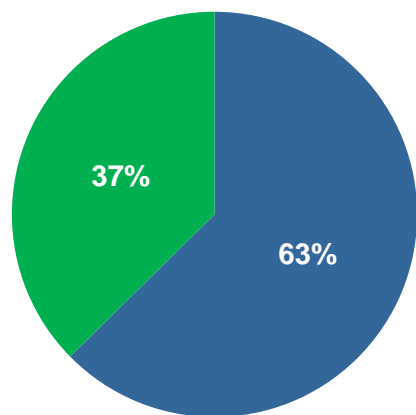
Cluster Analysis

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

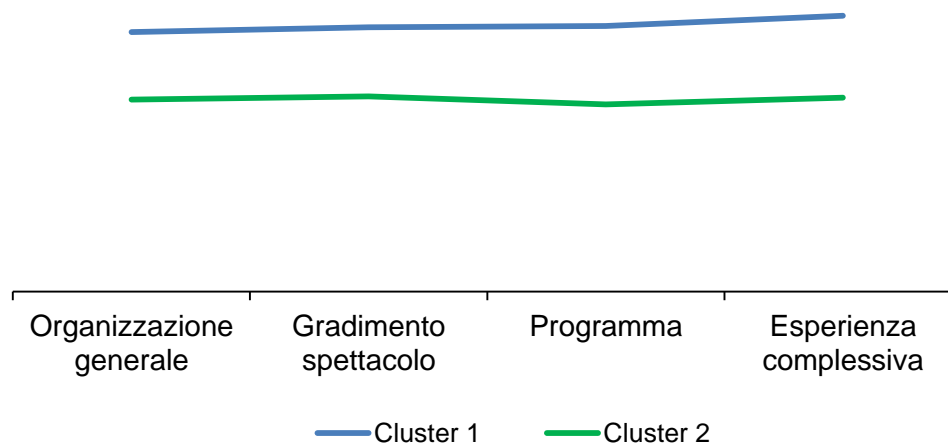
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (n. 243 individui nel *Cluster 1* e 145 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che alla 1° tipologia dei **Molto soddisfatti** appartengono coloro che hanno un giudizio complessivo più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto soddisfatti: in prevalenza donne, che giungono da fuori di Roma, di età 35-44 anni, laureati, liberi professionisti e dirigenti/quadri, sono venuti a conoscenza dell'iniziativa tramite il portale *MiC*, altri siti internet e passaparola, partecipano soprattutto per la varietà degli spettacoli, raggiungono il luogo dell'evento con i mezzi pubblici o a piedi.

Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini, residenti a Roma (soprattutto nei Municipi I, V, XI e XII), di età 19-34 anni e 45-64 anni, diplomati, studenti, impiegati e pensionati, sono venuti a conoscenza dell'iniziativa tramite i social network, www.lafestadiroma.it, passaparola e stampa, partecipano soprattutto per relax/divertimento e per vivere in maniera diversa la città, si recano in automobile o moto/scooter.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



NIENTE DA MIGLIORARE, tutto perfetto. **Totale 13**

SUGGERIMENTI

COMUNICAZIONE maggiori informazioni sugli spettacoli in programma (15), più pubblicità (12), più chiarezza delle informazioni riportate sulla brochure, mappa poco chiara (12), traduzione della brochure in altre lingue (5), altro (5). **Totale 49**

ORGANIZZAZIONE evidenziare meglio le differenti aree tematiche con l'aggiunta di segnaletica/totem (12), ripetere più spesso queste iniziative (7), da migliorare, soprattutto per non far sovrapporre gli spettacoli e rendere il percorso meno confuso (4). **Totale 23**

PROGRAMMA migliorare la qualità delle performance, meno noiose (8), più spettacoli diurni, soprattutto per target giovani e maggiore interattività per bambini (8), altro (6). **Totale 22**

ACCESSIBILITÀ migliorare la viabilità per accedere ai vari spettacoli, togliere i varchi attivi, più parcheggi (8), potenziamento dei mezzi pubblici per arrivare e servizio navette per raggiungere gli eventi in programma (7), pedonalizzare di più l'area (4). **Totale 19**

ILLUMINAZIONE da migliorare, soprattutto sul Lungotevere. **Totale 4**

ALTRO. Totale 13

***Totale 130 Suggerimenti
La Festa di Roma 2020***

Allegato 1 – Questionario

AREA:	ORA:
1. Ha partecipato alle precedenti edizioni della <i>Festa di Roma</i>? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No	
2. Come è venuto a conoscenza della <i>Festa di Roma</i>?	
<input type="checkbox"/> articoli su stampa <input type="checkbox"/> newsletter <input type="checkbox"/> pubblicità su stampa <input type="checkbox"/> passaparola (amici-parenti) <input type="checkbox"/> materiale promozionale (leaflet/locandina/cartoline) <input type="checkbox"/> scuola-università <input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari <input type="checkbox"/> TV/radio <input type="checkbox"/> www.lafestadiroma.it <input type="checkbox"/> passando per caso <input type="checkbox"/> www.museiincomuneroma.it <input type="checkbox"/> Contact Center 060608 <input type="checkbox"/> altri siti internet (quale:.....) <input type="checkbox"/> Tourist Infopoint <input type="checkbox"/> social network (quale:.....) <input type="checkbox"/> Altro (specifica:.....)	
3. Qual è il motivo che l'ha spinto a partecipare alla <i>Festa di Roma</i>?	
<input type="checkbox"/> Relax/divertimento <input type="checkbox"/> Ampia varietà di spettacoli/eventi <input type="checkbox"/> Accrescere la propria cultura <input type="checkbox"/> Occasione per vivere in maniera diversa la città <input type="checkbox"/> Incontrare e conoscere molte persone <input type="checkbox"/> Partecipare gratuitamente agli spettacoli <input type="checkbox"/> Accompagnare amici/parenti <input type="checkbox"/> Altro:.....	
4. Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento?	
<input type="checkbox"/> Automobile propria <input type="checkbox"/> Moto/Scooter <input type="checkbox"/> Bicicletta <input type="checkbox"/> A piedi <input type="checkbox"/> Mezzi pubblici <input type="checkbox"/> Taxi <input type="checkbox"/> Car Sharing <input type="checkbox"/> Altro.....	
5. Quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti aspetti:	Molto Abbastanza Poco Per niente
Organizzazione generale	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Gradimento dello spettacolo visto	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Programma dell'iniziativa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Esperienza complessiva	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe la <i>Festa di Roma</i> ad altre persone?	
MINIMO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MASSIMO	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
7. Suggerimenti per la prossima edizione della <i>Festa di Roma</i> <input type="checkbox"/> Nessuno, va bene così	