



Indagini di Customer Satisfaction

Viaggi nell'antica Roma - Foro di Augusto

Luglio – Agosto 2020

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 2019-2020
- 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)
- Suggestimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di **159** questionari somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) ai partecipanti degli spettacoli del **Foro di Augusto dall'8 luglio al 29 agosto** (il campione rappresenta il 34% sul totale delle email a cui è stato inviato il form online).

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 $\pm 2,18\%$.

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 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 **98%**.

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 anche le altre due variabili oggetto d'indagine (**personale di accoglienza** ed **organizzazione generale**) hanno un coefficiente di importanza molto elevato (*cf.* pp.14-16).

Il profilo complessivo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **cittadini romani** (58%), **impiegati** (42%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (70%), soprattutto appartenenti alle fasce di età compresa tra i **40 e 64 anni** (69% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione il 37% degli intervistati viene a conoscenza dello spettacolo visto attraverso il **passaparola**, poi seguono il **canale web** (raggiunge complessivamente il 33%) e la **stampa** (7%).

Risulta significativo che il *passaparola* prevalga soprattutto tra i turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce di età 40-44 anni e 55-64 anni, il cui giudizio è superiore alle aspettative ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece *internet* ed i *social network* sono i canali emergenti per i cittadini romani, appartenenti alle fasce di età 19-25 anni, 35-39 anni e 45-54 anni, con un giudizio uguale alle proprie attese, nel complesso molto soddisfatti dello spettacolo visto. Infine la *stampa* è predominante principalmente per i residenti a Roma, di età adulta 45-54 anni, con un giudizio superiore alle aspettative e molto soddisfatti della propria esperienza.

Tabella riassuntiva

Foro di Augusto 2020	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Per Niente soddisfatti	Molto + Abbastanza soddisfatti
Personale di accoglienza	2,82	3,00	158	1	0,459	85%	1%	98%
Organizzazione generale	2,70	3,00	159	0	0,560	74%	1%	97%
Qualità dello spettacolo	2,87	3,00	158	1	0,418	90%	1%	98%

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

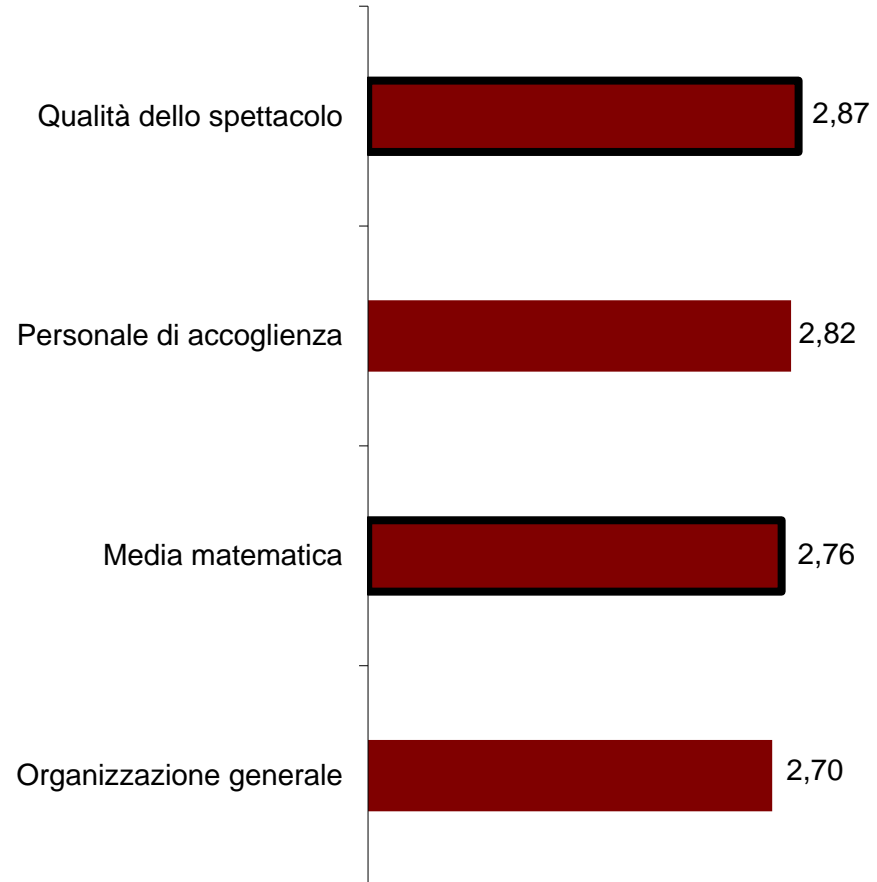
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,76).

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** e il **personale di accoglienza** sono le variabili più gradite dagli spettatori intervistati.

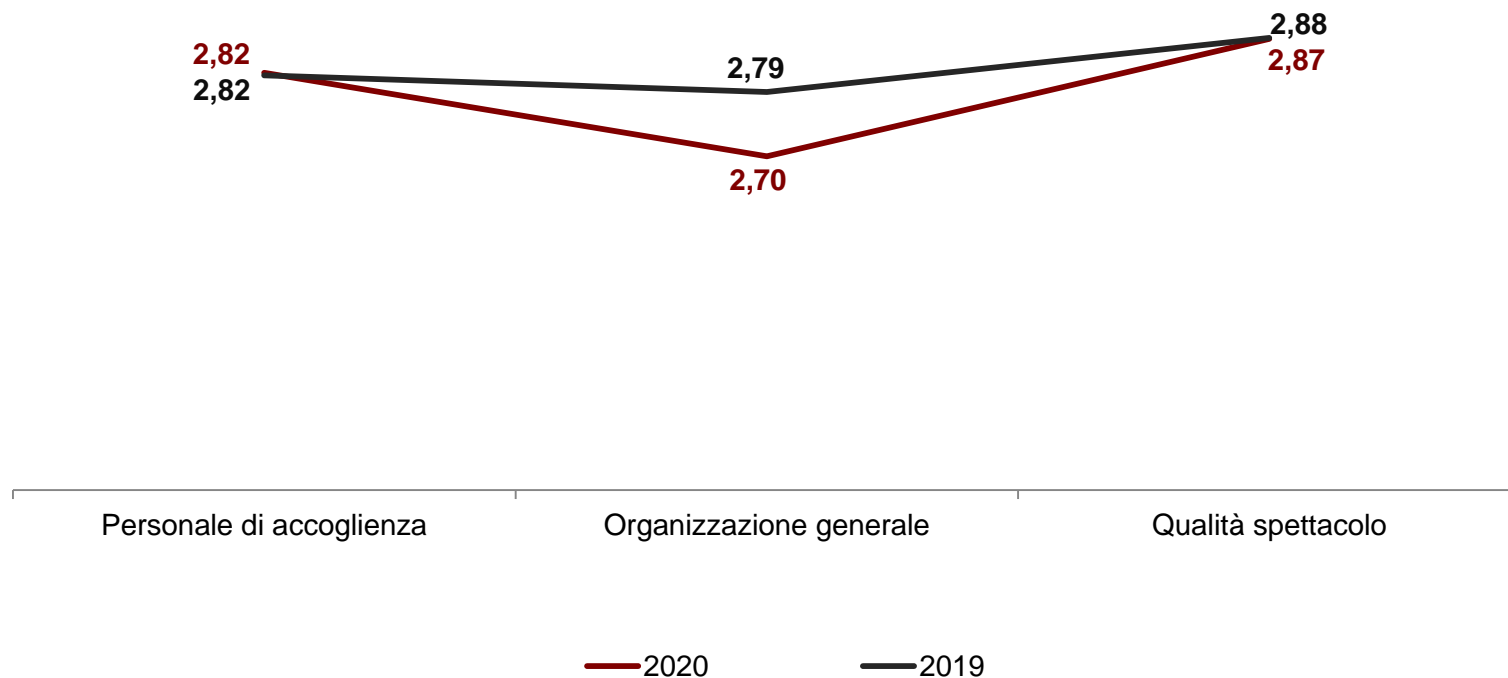
Tutte le medie sono nettamente superiori allo standard di 2,20.



Analisi del trend 2019-2020

Come si denota dal grafico sottostante, il trend si mantiene piuttosto costante e lineare rispetto all'indagine precedente effettuata per il *Foro di Augusto*.

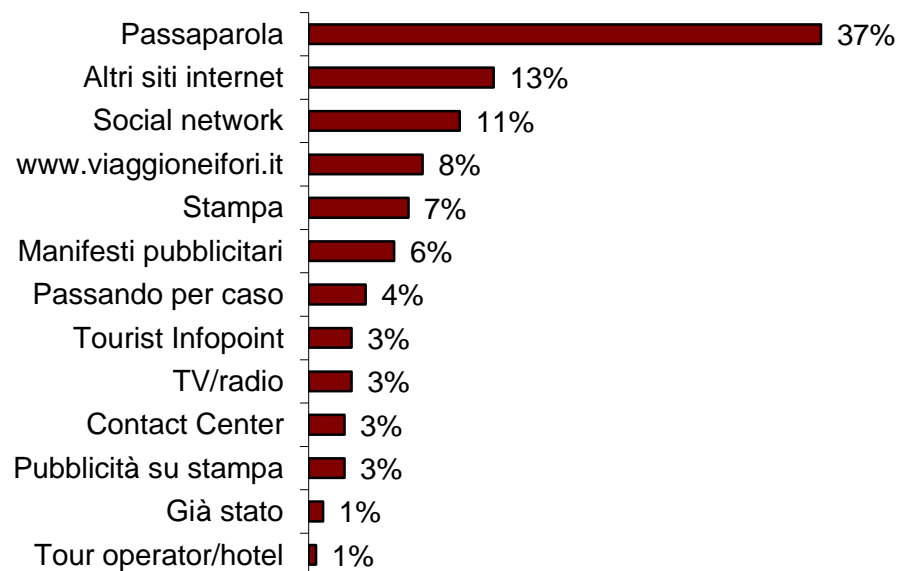
Nell'ultimo biennio 2019-2020 il livello medio di soddisfazione degli intervistati resta invariato sul personale di accoglienza e sulla qualità dello spettacolo, mentre scende la media relativa all'organizzazione generale, seppure resti nettamente superiore allo standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza dello spettacolo

Il 37% degli intervistati è venuto a conoscenza dello spettacolo attraverso il **passaparola** (nel 2019 la percentuale era pari al 43% sul totale degli intervistati), poi segue il **canale web**, che raggiunge una percentuale complessiva pari al 32% (lo scorso anno era il 25%). La **stampa** aumenta dal 5% al 7%, mentre la voce **passando per caso** scende dal 12% al 4%.

Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto tra i turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce di età 40-44 anni e 55-64 anni, il cui giudizio è superiore alle aspettative ed in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece internet ed i social network sono i canali emergenti per i cittadini romani, appartenenti alle fasce di età 19-25 anni, 35-39 anni e 45-54 anni, con un giudizio uguale alle proprie attese, nel complesso molto soddisfatti dello spettacolo visto. Infine la stampa è predominante principalmente per i residenti a Roma, di età adulta 45-54 anni, con un giudizio superiore alle aspettative e molto soddisfatti della propria esperienza.

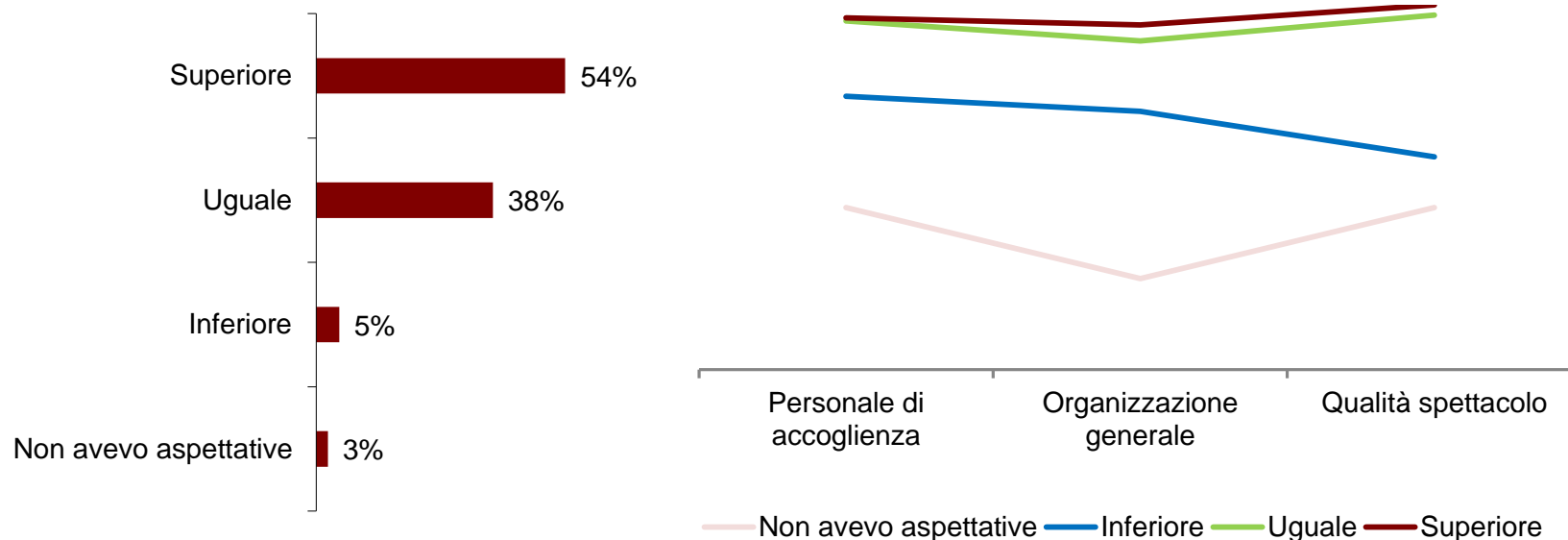


Giudizio rispetto alle aspettative

La maggior parte di coloro che rispondono a tale domanda (54% sul totale) afferma di avere un **giudizio superiore alle proprie aspettative**, mentre per il 38% è uguale e solo per il 5% è inferiore. Il 3% del campione intervistato dichiara di non avere attese a priori.

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle attese soprattutto per i giovani di età 19-34 anni e adulti di 45-54 anni, che si ritengono molto soddisfatti. Invece ad avere un giudizio uguale alle proprie aspettative sono principalmente coloro che appartengono alle fasce d'età dei 35-44 anni e 55-64 anni, nel complesso abbastanza soddisfatti.

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 chi ha un giudizio superiore alle proprie attese, soprattutto rispetto all'organizzazione generale.



Consiglierebbe questo spettacolo ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 - e i **detrattori**, ovvero gli utenti meno soddisfatti 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 lo spettacolo del *Foro di Augusto* è pari a **76%**; ciò è indice di un elevato livello di gradimento da parte del campione intervistato.



NET PROMOTER SCORE <i>Foro di Augusto 2020</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	2	0	0	1	2	0	4	24	19	106
0%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	3%	15%	12%	67%
DETRATTORI = 3%							PASSIVI = 18%		PROMOTORI = 79%	
79% - 3% = 76%										

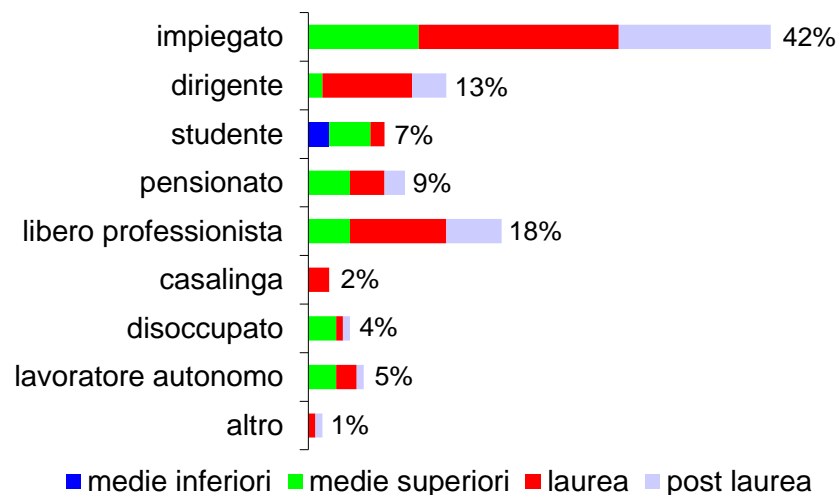
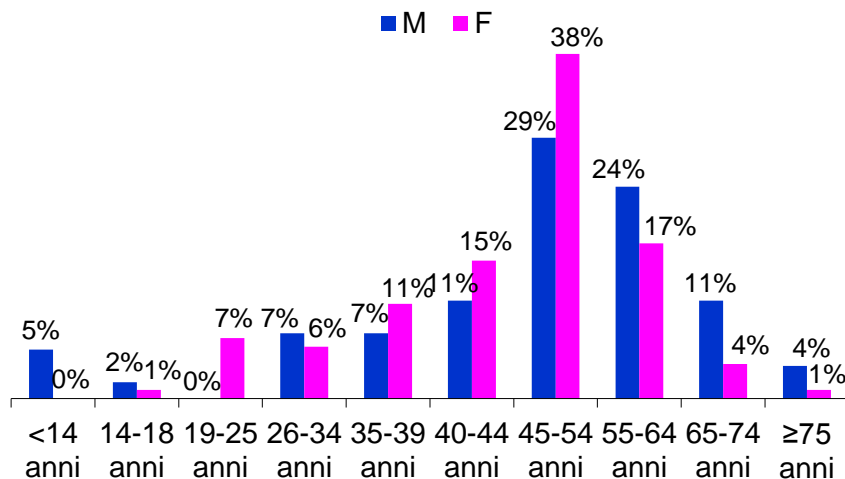
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Anche quest'anno prevale il **genere femminile** (65% sul campione totale; nel 2019 era il 56%), in particolare nella fasce giovani dei 19-25 anni o adulte dei 35-54 anni. Invece gli uomini prevalgono tra i minorenni e gli over 55 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i **40 e 64 anni** (69%; in netto aumento dal 49% emerso nella precedente indagine). Rispetto allo scorso anno diminuiscono notevolmente le fasce dei giovani di età **19-39 anni**, passando dal 42% al 20%.

Il 70% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (nel 2019 era il 63%).

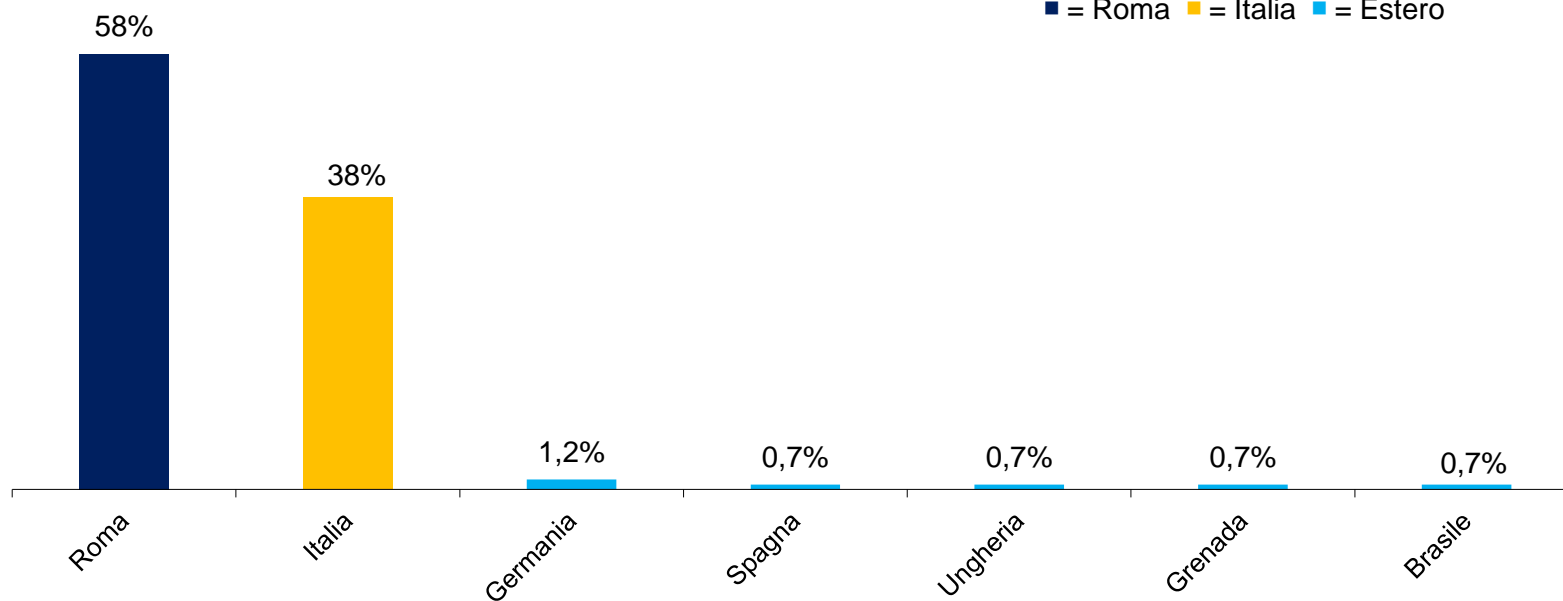
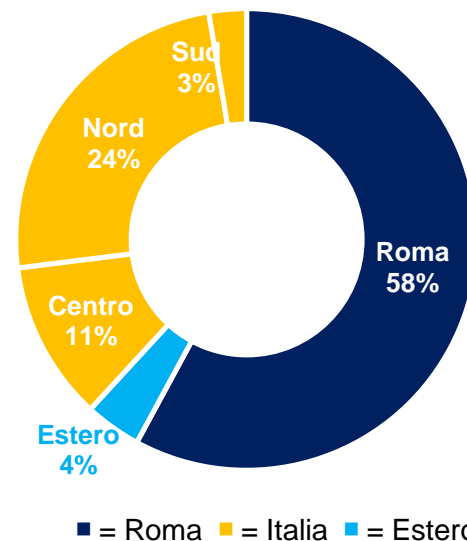
Tra le categorie professionali prevalgono gli **impiegati** (42%; nell'indagine precedente erano il 36%). Poi seguono i **liberi professionisti** (18%; stessa percentuale dello scorso anno) e i **dirigenti**, che passano da 8% a 13%.



Analisi socio-demografica: provenienza

Il 58% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (nel 2019 erano il 47%), il 38% giunge da altre città italiane (in aumento rispetto al 28% emerso nell'indagine precedente), mentre il restante 4% proviene dall'estero (in calo dal 25% dello scorso anno).

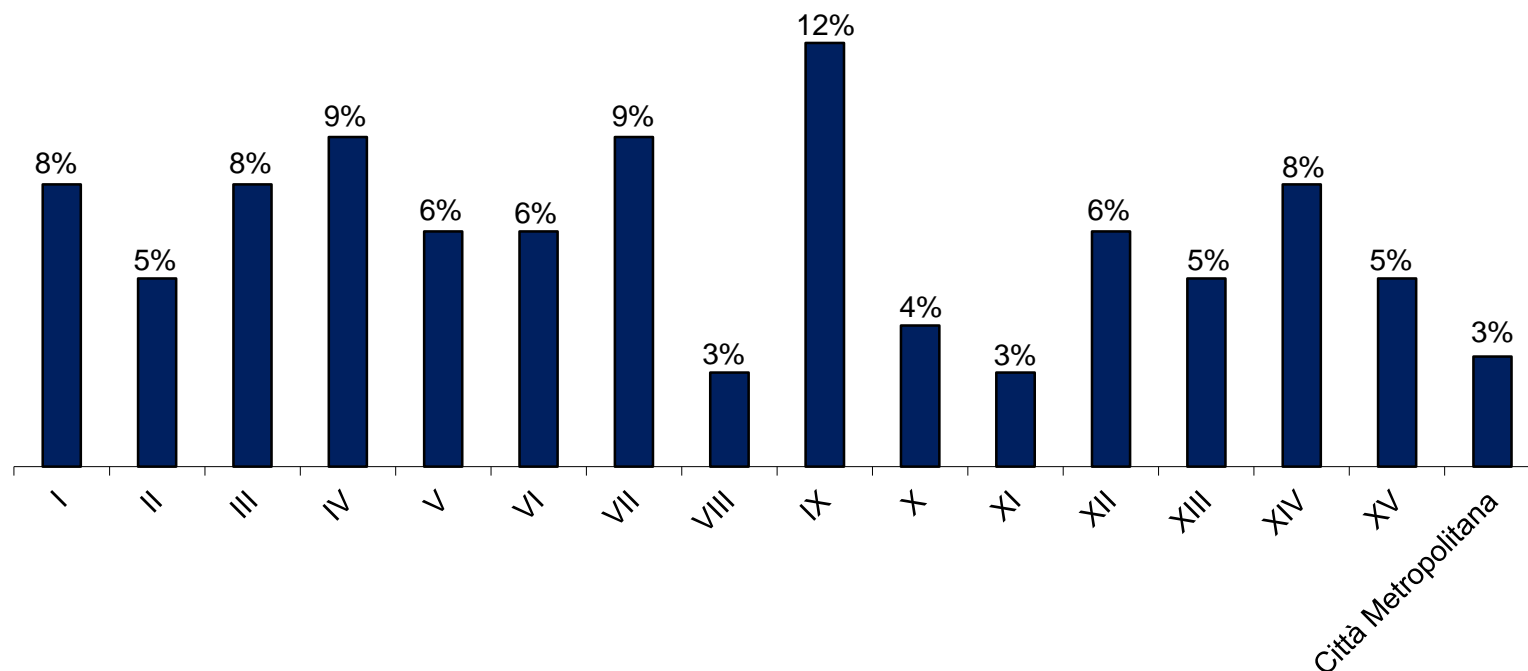
Si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sulla provenienza estera.



Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Analizzando i vari municipi di residenza dei romani intervistati, risulta una ripartizione piuttosto equa tra di essi e ciò denota un'ampia adesione agli spettacoli del *Foro di Augusto* da parte dei cittadini che risiedono nelle varie zone della città, incluse quelle periferiche.

Nel grafico sottostante si evidenzia che a prevalere sia il **Municipio IX** (12%), seguito dai **Municipi IV e VII** (9% per entrambi).



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***		Personale di accoglienza	Organizzazione generale	Qualità spettacolo
Rho di Spearman***	Personale di accoglienza	1,000	,457**	,402**
	Organizzazione generale	,457**	1,000	,405**
	Qualità spettacolo	,402**	,405**	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 il “*Foro di Augusto*” la **qualità dello spettacolo** risulta essere l'elemento più correlato al giudizio generale.

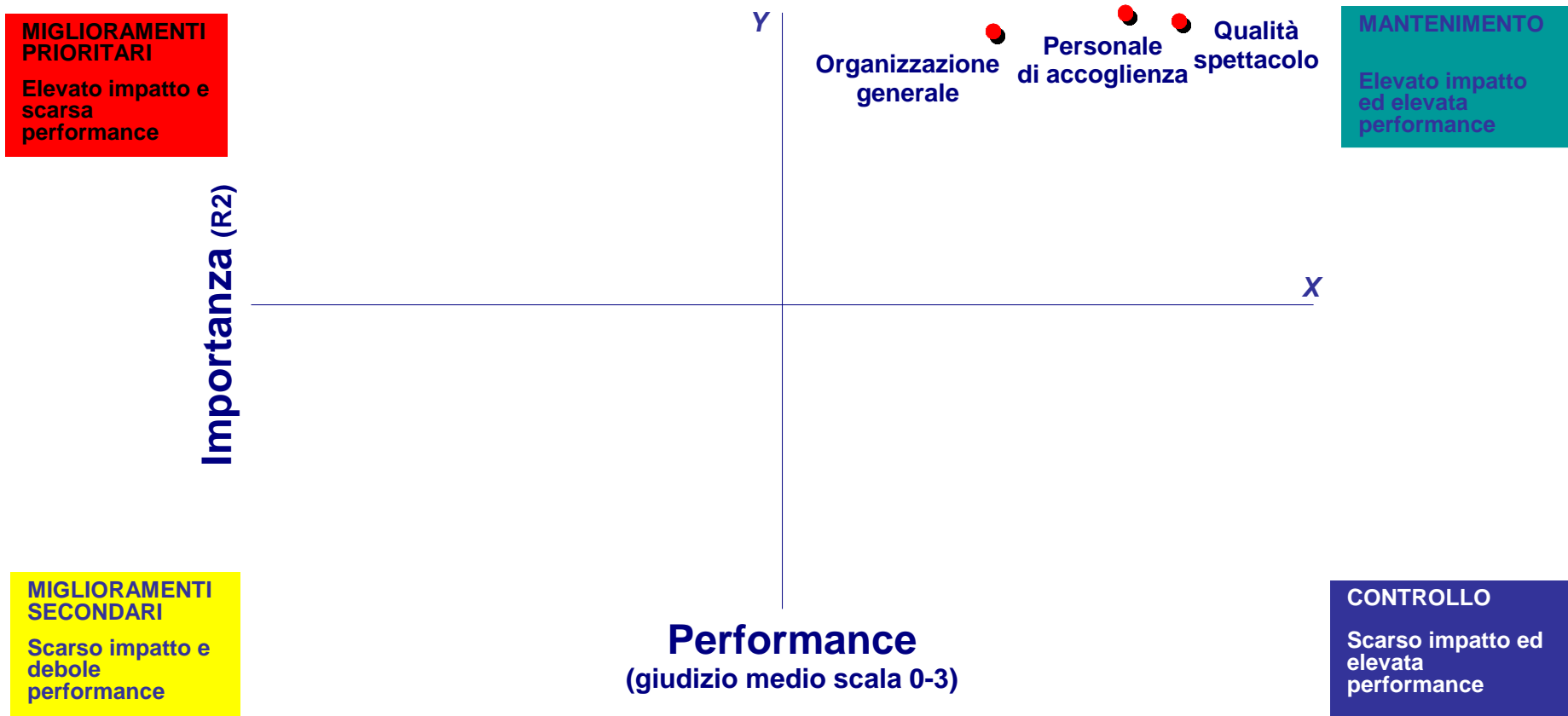
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Qualità spettacolo	1,000
Organizzazione generale	0,405
Personale di accoglienza	0,402

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Sia la **qualità dello spettacolo visto** che il **personale di accoglienza** e l'**organizzazione generale** sono ritenuti molto importanti e soddisfacenti da parte del pubblico che ha partecipato alla survey online (quadrante in alto a destra).

Nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari.



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

Analisi multivariata: Cluster Analysis

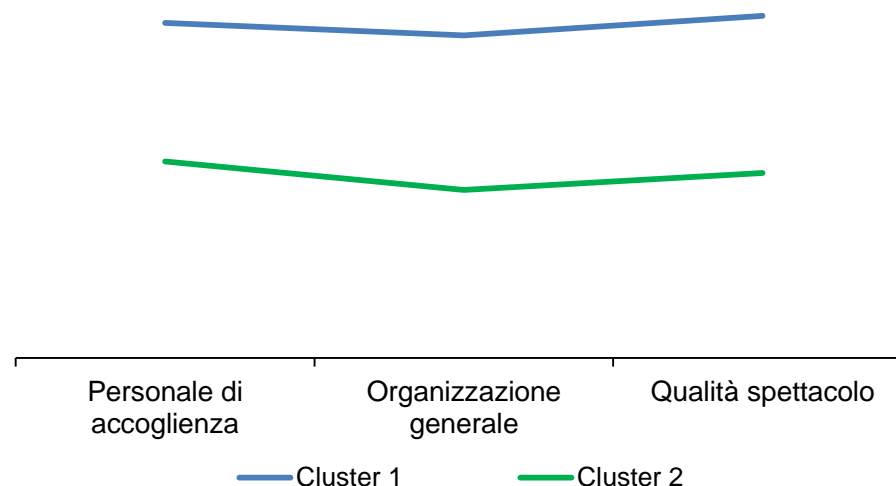
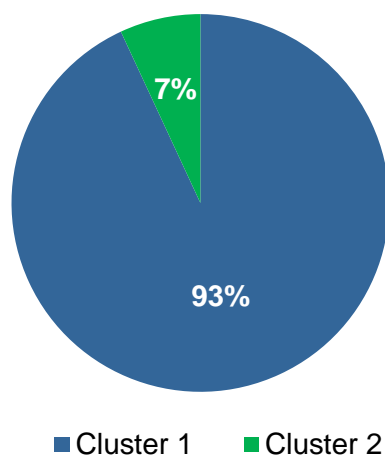
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (148 individui nel *Cluster 1* e 11 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 nella 1° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più alto su tutte le variabili oggetto d'indagine.

Cluster 1 Molto soddisfatti: in prevalenza donne, turisti (sia italiani che stranieri), di età 40-54 anni, occupati dipendenti e liberi professionisti, diplomati, sono venuti a conoscenza dello spettacolo soprattutto tramite il passaparola e altri siti web, giudizio superiore o uguale alle aspettative.

Cluster 2 Abbastanza o Poco Soddisfatti: in prevalenza uomini, romani, di età 55-64 anni, dirigenti, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, sono venuti a conoscenza dello spettacolo soprattutto tramite il sito www.viaggioneifori.it, giudizio inferiore alle aspettative o ne sono privi.



Suggerimenti

ELOGI bellissimo, ben organizzato, perfetto. **Totale 8**

ORGANIZZAZIONE GENERALE fare più iniziative di questo genere anche in altri siti archeologici (4), abbassare le luci intorno all'area (2), riaprire il Foro di Cesare (2), organizzare dei tour a piedi nei Fori dopo lo spettacolo (2), altro (2). **Totale 12**

SUPPORTI AUDIO qualità dell'audio scarsa (4), la musica di sottofondo è troppo alta e disturba la comprensione dei testi (3), altro (4). **Totale 11**

QUALITÀ SPETTACOLO migliorare la parte multimediale (2), altro (3). **Totale 5**

COMUNICAZIONE pubblicizzare di più. **Totale 3**

ACCESSIBILITÀ più visibilità al punto di accesso che è buio. **Totale 3**

PRENOTAZIONE possibilità di spostare la data dello spettacolo anche all'ultimo, la prenotazione dovrebbe essere contestuale all'acquisto del biglietto. **Totale 3**

ALTRO. **Totale 5**

**TOTALE 42 SUGGERIMENTI
FORO DI AUGUSTO 2020**

Allegato 1a: Questionario

Indagine Customer satisfaction - Survey	<i>Sistema Qualità M ICS 16 2020</i>																										
1. SPETTACOLO/ SHOW: <input type="checkbox"/> FORO DI AUGUSTO <input type="checkbox"/> FORO DI CESARE	DATA / DATE ____/____/____																										
2. Come è venuto a conoscenza di questo spettacolo? <i>How did you find out this show?</i>																											
<input type="checkbox"/> articoli su stampa/ press <input type="checkbox"/> passaparola/ word of mouth <input type="checkbox"/> www.viaggioneifori.it <input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari/ billboards <input type="checkbox"/> altri siti internet/ other websites <input type="checkbox"/> pubblicità su stampa/ print advertising <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> TV/radio <input type="checkbox"/> passando per caso/ passing by <input type="checkbox"/> depliant/ leaflet <input type="checkbox"/> Contact Center 060608 <input type="checkbox"/> Tour Operator/ hotel <input type="checkbox"/> Tourist Infopoint <input type="checkbox"/> altro/other.....																											
Indichi il suo grado di soddisfazione seguendo la scala <i>Please rate your degree of satisfaction according to the scale:</i>	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 20%;">Molto Soddisfatto <i>Very satisfied</i></td> <td style="width: 20%;">Abbastanza Soddisfatto <i>Quite satisfied</i></td> <td style="width: 20%;">Poco Soddisfatto <i>Slightly satisfied</i></td> <td style="width: 20%;">Per niente Soddisfatto <i>Not satisfied at all</i></td> </tr> </table>	Molto Soddisfatto <i>Very satisfied</i>	Abbastanza Soddisfatto <i>Quite satisfied</i>	Poco Soddisfatto <i>Slightly satisfied</i>	Per niente Soddisfatto <i>Not satisfied at all</i>																						
Molto Soddisfatto <i>Very satisfied</i>	Abbastanza Soddisfatto <i>Quite satisfied</i>	Poco Soddisfatto <i>Slightly satisfied</i>	Per niente Soddisfatto <i>Not satisfied at all</i>																								
3. Personale di accoglienza/ Attendant service	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																										
4. Organizzazione generale/ General organization	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																										
5. Qualità dello spettacolo/ Quality of the Show	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>																										
6. Rispetto alle aspettative, il suo giudizio è stato/ With respect to your expectations, the show is:																											
<input type="checkbox"/> Superiore/ Higher <input type="checkbox"/> Uguale/ Equal <input type="checkbox"/> Inferiore/ Lower <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative/ No expectations																											
7. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo spettacolo ad un amico? <i>How likely is it that you would recommend this show to a friend, according to the scale 0-10?</i>																											
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 5%;">MIN</td> <td style="width: 5%;">0</td> <td style="width: 5%;">1</td> <td style="width: 5%;">2</td> <td style="width: 5%;">3</td> <td style="width: 5%;">4</td> <td style="width: 5%;">5</td> <td style="width: 5%;">6</td> <td style="width: 5%;">7</td> <td style="width: 5%;">8</td> <td style="width: 5%;">9</td> <td style="width: 5%;">10</td> <td style="width: 5%;">MAX</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table>		MIN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MAX		<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"/>	
MIN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MAX															
	<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"/>																
8. Suggerimenti/ Suggestions																											
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>																											
<u>DATI PER FINI STATISTICI - DATA FOR STATISTICAL PURPOSES</u>																											
<u>Età/ Age:</u> <input type="checkbox"/> <14 <input type="checkbox"/> 14-18 <input type="checkbox"/> 19-25 <input type="checkbox"/> 26-34 <input type="checkbox"/> 35-39 <input type="checkbox"/> 40-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55-64 <input type="checkbox"/> 65-74 <input type="checkbox"/> ≥75																											
<u>Genere/ Gender:</u> <input type="checkbox"/> Uomo/ Man <input type="checkbox"/> Donna/ Woman																											
<u>Istruzione/ Education:</u> <input type="checkbox"/> scuola dell'obbligo/ primary school <input type="checkbox"/> studi superiori/ high school <input type="checkbox"/> laurea/ degree <input type="checkbox"/> post laurea/ post graduate																											
<u>Professione/ Job:</u> <input type="checkbox"/> impiegato-insegnante/ employee-teacher <input type="checkbox"/> pensionato/ retired <input type="checkbox"/> non occupato/ unemployed <input type="checkbox"/> dirigente-quadro/ manager-executive <input type="checkbox"/> libero professionista/ freelance <input type="checkbox"/> lavoratore in proprio/ self-employed <input type="checkbox"/> studente/ student <input type="checkbox"/> casalinga/ housewife <input type="checkbox"/> altro/ other.....																											
<u>Provenienza/ Provenance:</u> <input type="checkbox"/> Roma (SPECIFICARE MUNICIPIO/ ZONA IN CUI ABITA: _____) <input type="checkbox"/> Italia (SPECIFICARE PROVINCIA: _____) <input type="checkbox"/> Estero/ Abroad (Specify your NATIONALITY: _____)																											