



---

Indagini di Customer Satisfaction

## **Viaggi nell'antica Roma - Foro di Augusto**

Luglio 2021

## 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 2020-2021
- 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)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **376** questionari somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) ai partecipanti degli spettacoli del **Foro di Augusto dal 1 al 25 luglio** (il campione rappresenta il 24% 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 97%, un margine di errore di stima di  $\pm 1,73\%$ .

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 2021, 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 **2,79** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**.

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** (52%), **impiegati** (44%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (75%), soprattutto appartenenti alle fasce di età compresa tra i **45 e 64 anni** (48% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione il 36% degli intervistati viene a conoscenza dello spettacolo visto attraverso il **passaparola**, seguito dal **canale web** (raggiunge complessivamente il 25%) e **passando, per caso** (11%).

Risulta significativo che il *passaparola* prevalga in particolare tra i turisti (soprattutto italiani), appartenenti alle fasce di età 19-25 anni e 55-64 anni, il cui giudizio è uguale alle aspettative ed in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece *internet* ed i *social network* sono i canali emergenti per i cittadini romani, appartenenti alle fasce di età compresa tra i 35 e 54 anni, con un giudizio superiore alle proprie attese, nel complesso molto soddisfatti dello spettacolo visto. Infine *passando, per caso* è predominante principalmente per i turisti stranieri, di età 19-34 anni, alcuni con un giudizio inferiore alle aspettative e abbastanza soddisfatti della propria esperienza.

## Tabella riassuntiva

<b>Foro di Augusto 2021</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana*</b>	<b>Risposte valide</b>	<b>Risposte mancanti</b>	<b>Deviazione standard**</b>	<b>Deliziati</b>	<b>Per Niente soddisfatti</b>	<b>Molto + Abbastanza soddisfatti</b>
Personale di accoglienza	2,78	3,00	376	0	0,515	97%	1%	97%
Organizzazione generale	2,74	3,00	375	1	0,553	97%	1%	97%
<b>Qualità dello spettacolo</b>	<b>2,79</b>	<b>3,00</b>	<b>371</b>	<b>5</b>	<b>0,526</b>	<b>96%</b>	<b>1%</b>	<b>96%</b>

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

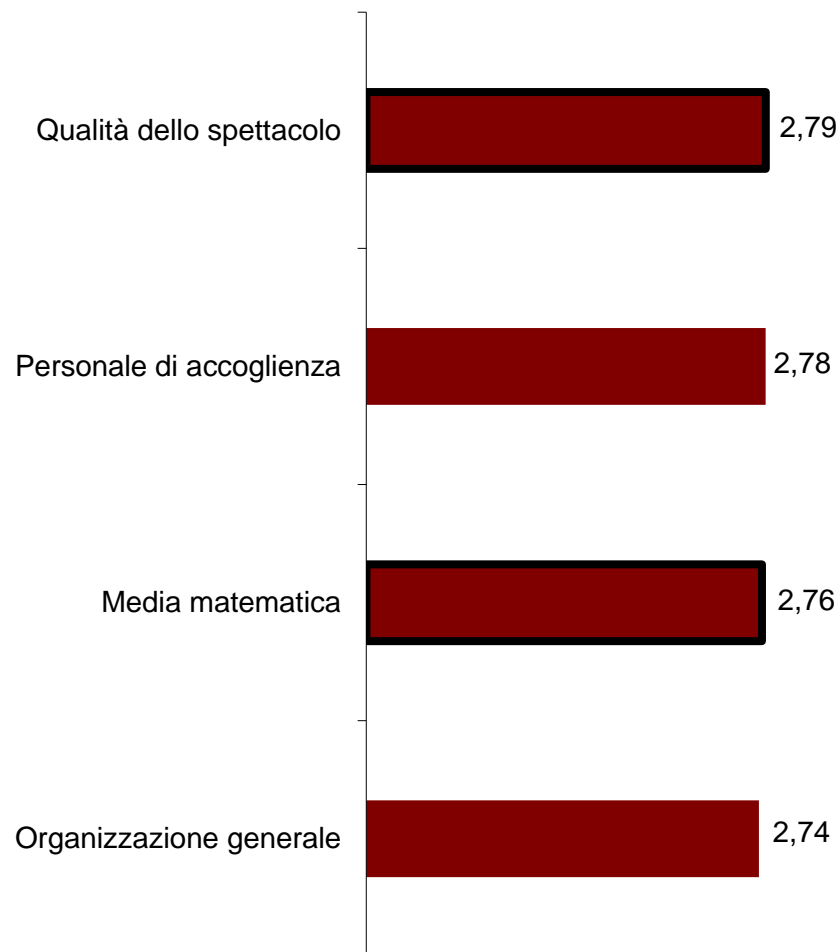
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,76).

## 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 2020-2021

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

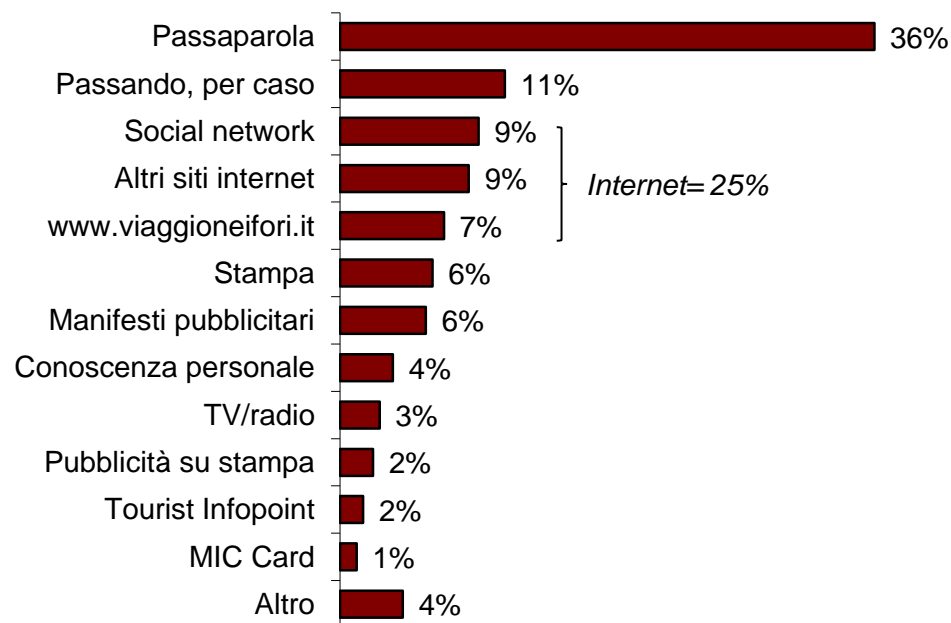
Rispetto all'anno scorso si evidenzia un aumento del livello medio di soddisfazione relativo all'organizzazione generale, mentre si registra una lieve flessione sul personale di accoglienza e sulla qualità dello spettacolo, ma che restano nettamente superiori allo standard di 2,20.



## Come è venuto a conoscenza dello spettacolo

Il 36% degli intervistati è venuto a conoscenza dello spettacolo visto attraverso il **passaparola** (37% nel 2020); poi segue il **canale web**, che raggiunge una percentuale complessiva pari al 25% (in lieve calo dal 32% emerso lo scorso anno). Invece la voce **passando, per caso** aumenta dal 4% all'11%.

Risulta significativo che il passaparola prevalga in particolare tra i turisti (soprattutto italiani), appartenenti alle fasce di età 19-25 anni e 55-64 anni, il cui giudizio è uguale alle aspettative ed in generale si ritengono molto soddisfatti. Invece internet ed i social network sono i canali emergenti per i cittadini romani, appartenenti alle fasce di età compresa tra i 35 e 54 anni, con un giudizio superiore alle proprie attese, nel complesso molto soddisfatti dello spettacolo visto. Infine passando, per caso è predominante per i turisti stranieri, di età 19-34 anni, con giudizio superiore o uguale alle aspettative, alcuni abbastanza soddisfatti della propria esperienza.



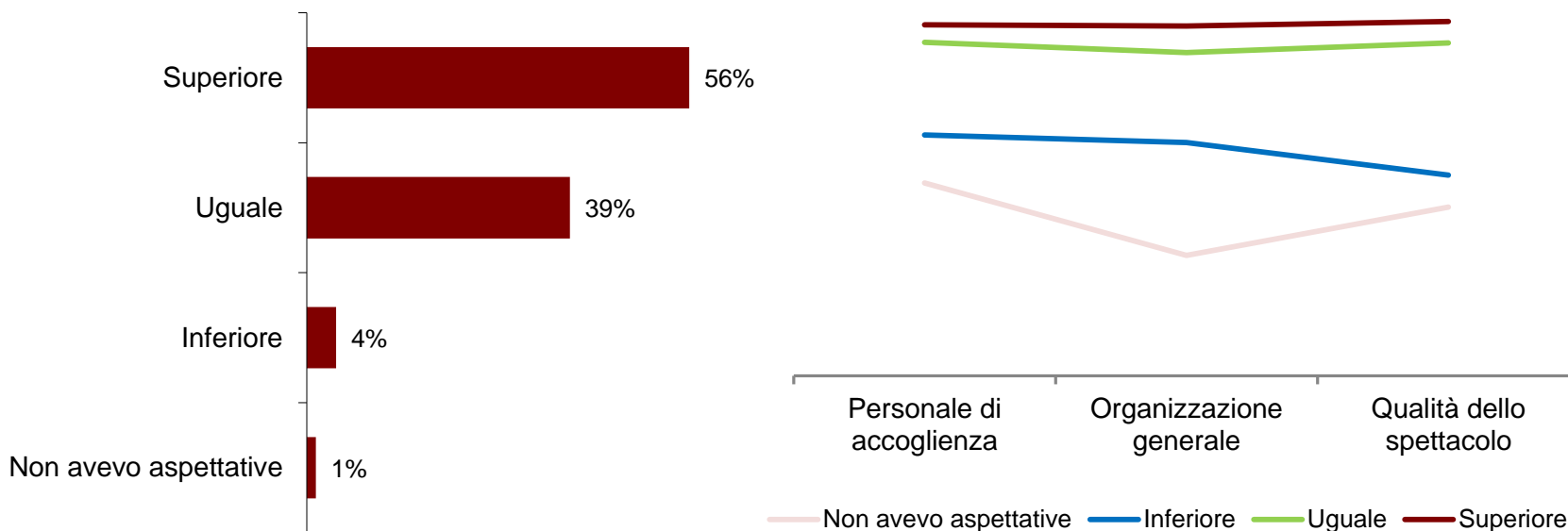


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 56% di coloro che rispondono a tale domanda afferma di avere un **giudizio superiore alle proprie aspettative**, mentre per il 39% è uguale; un 4% afferma di avere un giudizio inferiore alle proprie attese e il restante 1% del campione intervistato dichiara di non avere aspettative a priori.

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle attese soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), che si ritengono molto soddisfatti. Invece ad avere un giudizio uguale alle proprie aspettative sono principalmente i residenti a Roma, nel complesso abbastanza soddisfatti.

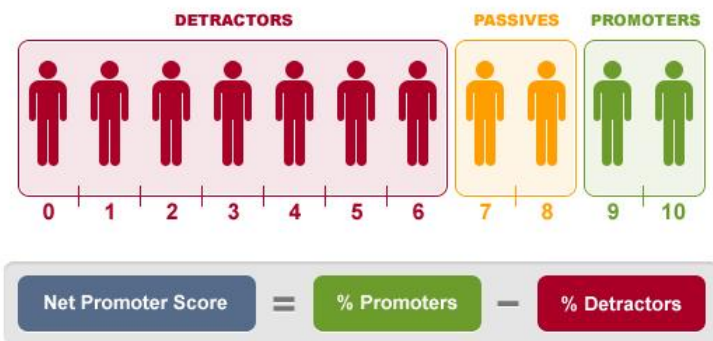
Incrociando il giudizio rispetto alle aspettative con le medie degli aspetti indagati (*cf.* grafico in basso a destra) emerge che il livello medio di soddisfazione sia tendenzialmente più alto per chi ha un giudizio superiore alle proprie attese.



## 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 **77%**; ciò è indice di un elevato livello di gradimento da parte del campione intervistato.



NET PROMOTER SCORE <i>Foro di Augusto 2021</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	1	2	1	2	1	5	16	41	56	247
1%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	4%	11%	15%	66%
<b>DETRATTORI = 4%</b>							<b>PASSIVI = 15%</b>		<b>PROMOTORI = 81%</b>	
<b>81% - 4% = 77%</b>										

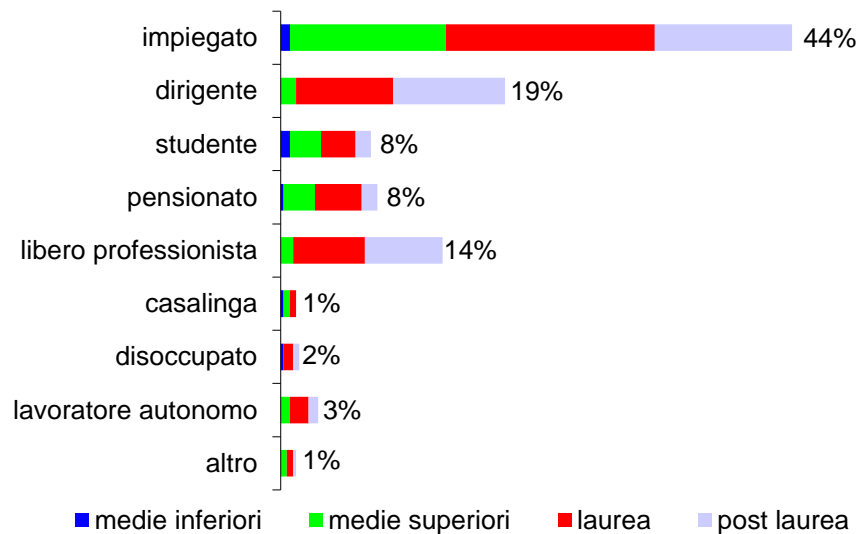
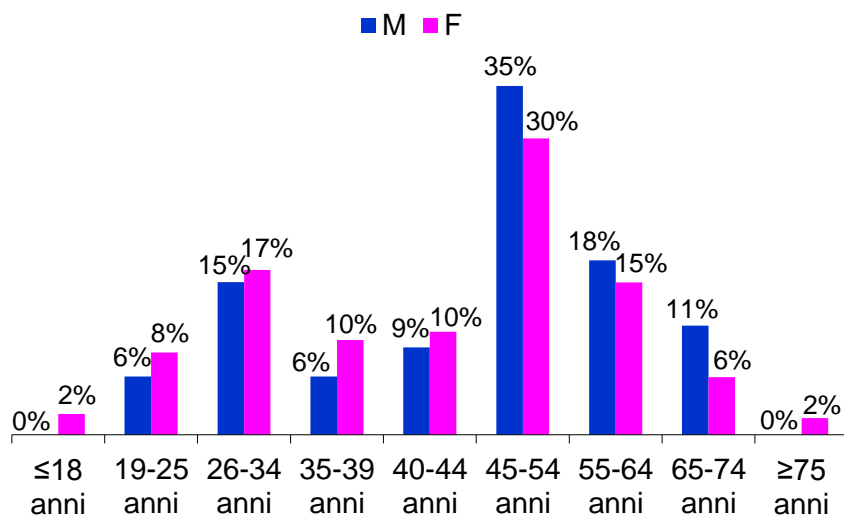
## Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Anche quest'anno prevale il **genere femminile** (64% sul campione totale; nel 2020 era il 65%), in particolare tra i giovani fino ai 44 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 45-74 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i **45 e 64 anni** (48%; in calo dal 55% emerso nella precedente indagine). Si registra un notevole incremento dei giovani di età **fino ai 34 anni**, che passano dal 14% al 25%.

Il 75% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (nel 2020 era il 70%).

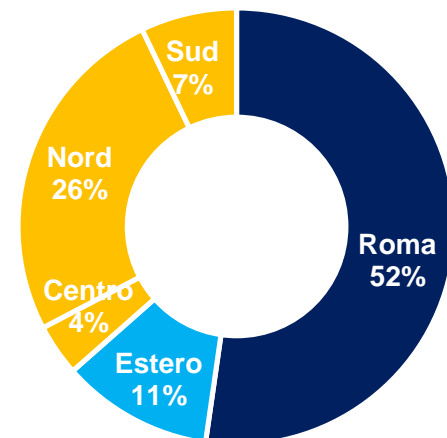
Tra le categorie professionali prevalgono gli **impiegati** (44%; nell'indagine precedente erano il 42%). Aumentano i **dirigenti** (19%, rispetto al 13% dello scorso anno), mentre i **liberi professionisti** passano da 18% a 14%.



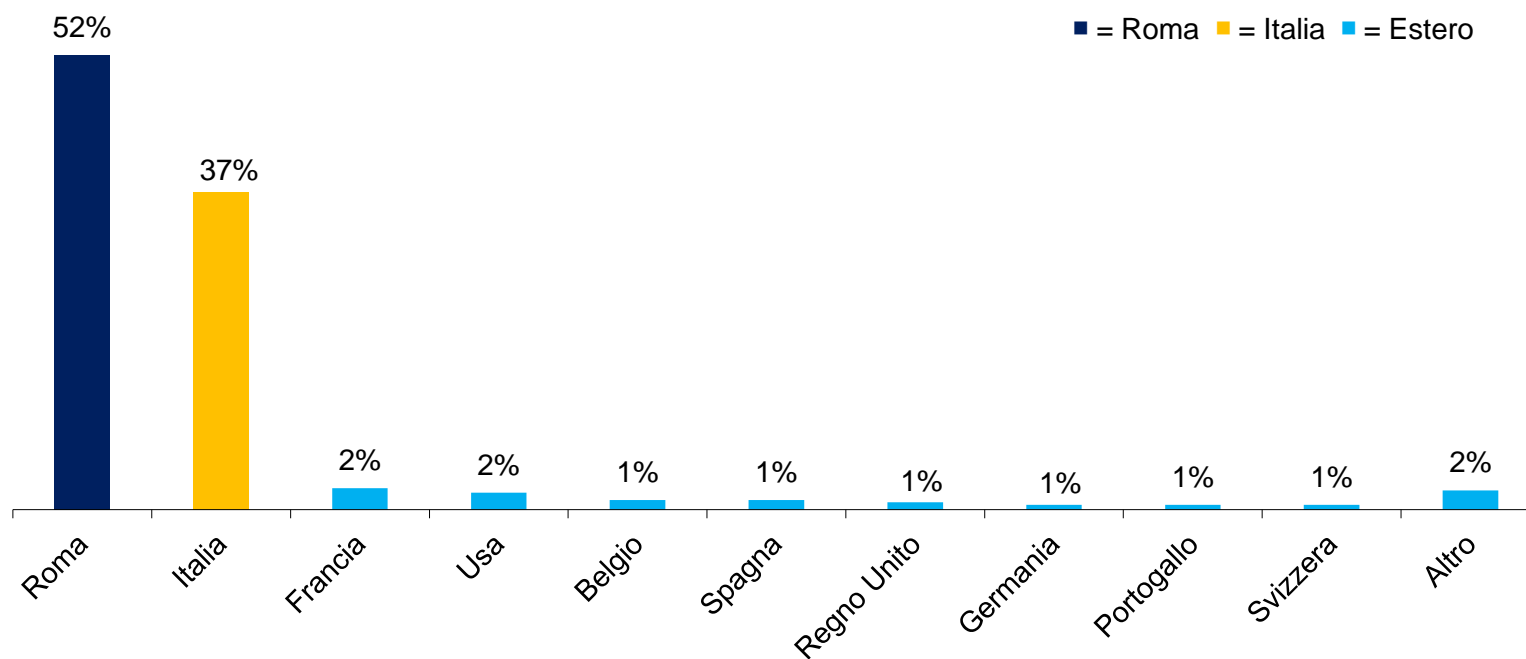
## Analisi socio-demografica: provenienza

Il 52% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (nel 2020 erano il 58%); il 37% giunge da altre città italiane (38% nell'indagine precedente), mentre chi proviene dall'estero aumenta dal 4% dello scorso anno all'11%.

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

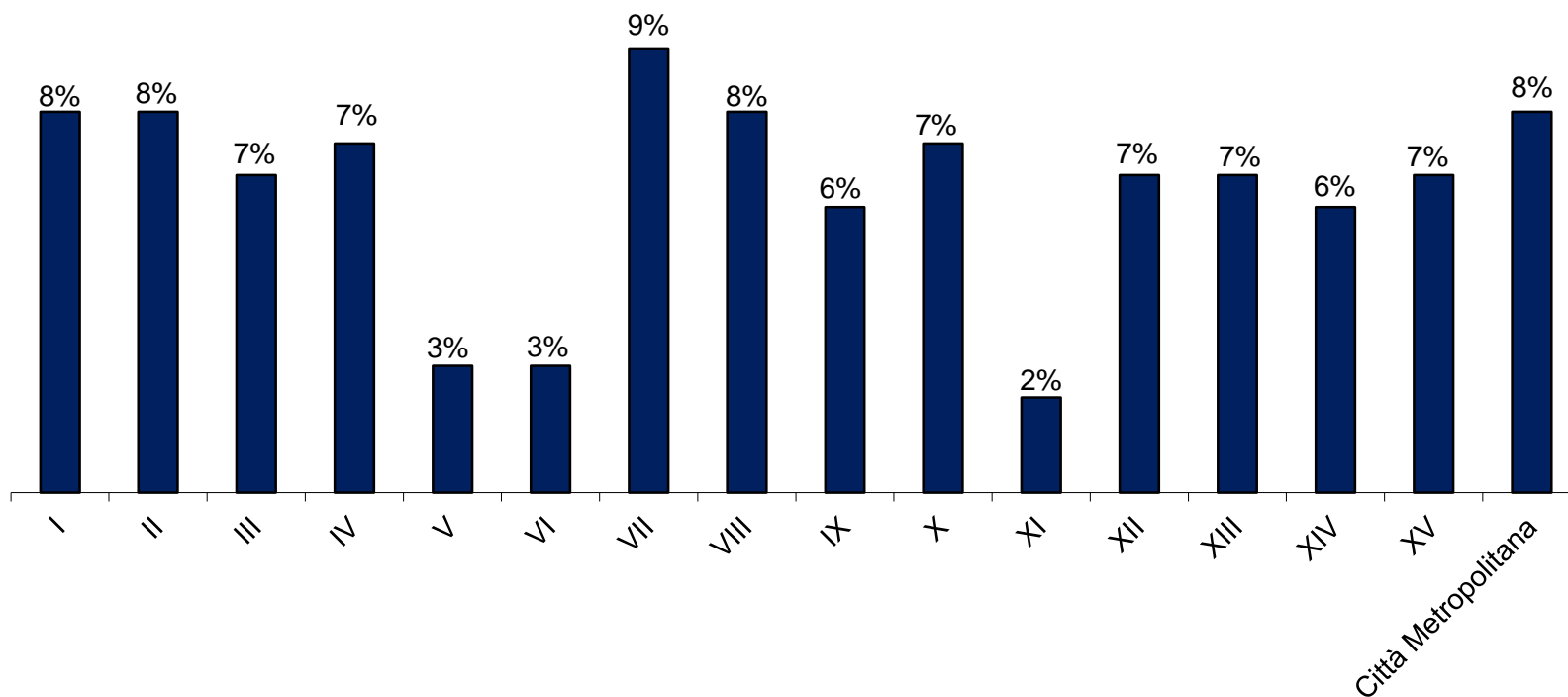


■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



## 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.



## Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***		Personale di accoglienza	Organizzazione generale	Qualità dello spettacolo
Rho di Spearman***	Personale di accoglienza	1,000	,564**	,520**
	Organizzazione generale	,564**	1,000	,479**
	Qualità dello spettacolo	,520**	,479**	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 rilasciato dagli intervistati.

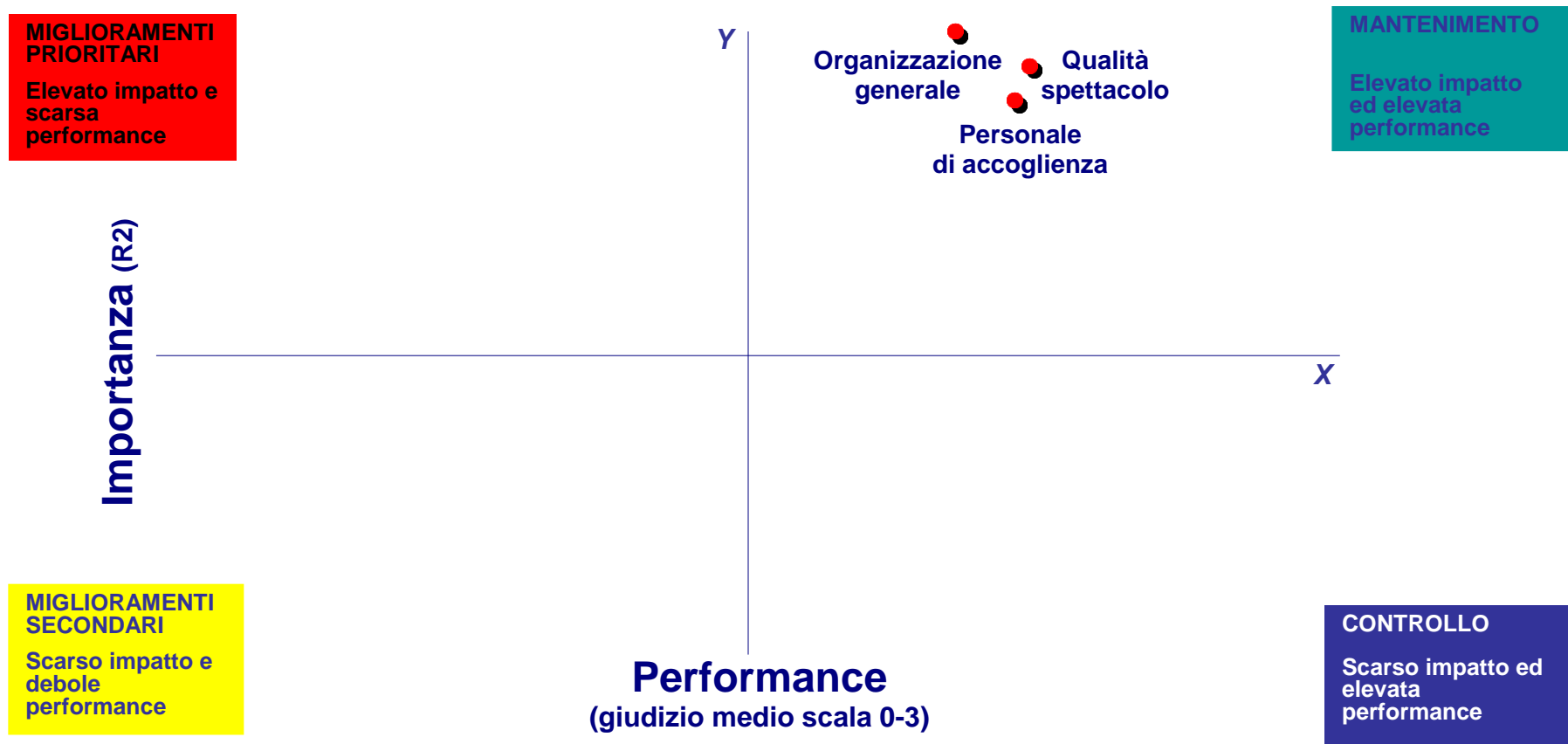
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Qualità dello spettacolo	1,000
Personale di accoglienza	0,520
Organizzazione generale	0,479

## 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.



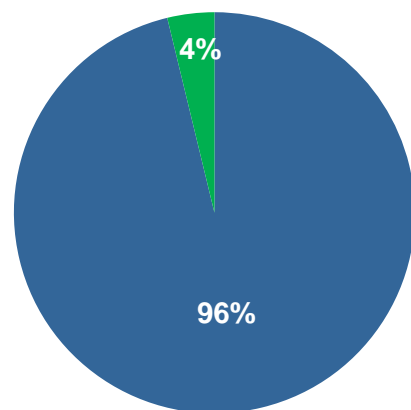
## Analisi multivariata: Cluster Analysis

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

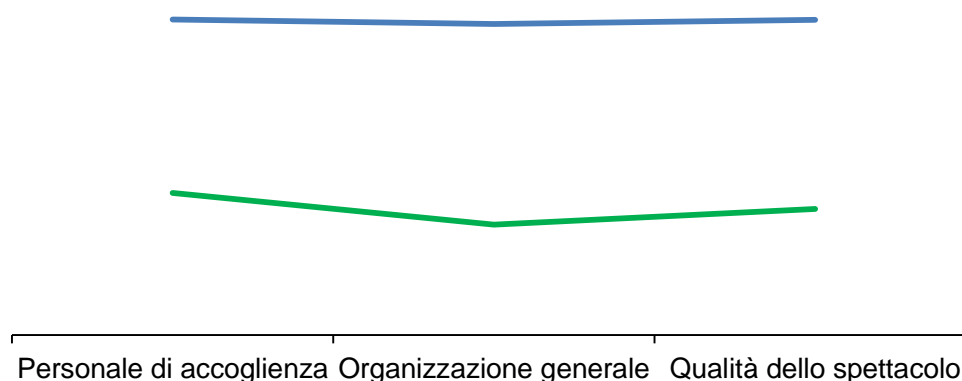
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (356 individui nel *Cluster 1* e 14 nel *Cluster 2*; 6 casi mancanti). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico 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 o Abbastanza soddisfatti*: in prevalenza donne; residenti a Roma; di età 19-25 anni, 35-44 anni ed oltre 55 anni; studenti, impiegati e pensionati; diplomati; sono venuti a conoscenza dello spettacolo soprattutto tramite internet; giudizio superiore o uguale alle aspettative.

**Cluster 2** *Poco o Per niente Soddisfatti*: in prevalenza uomini; turisti (soprattutto stranieri); di età 26-34 anni e 45-54 anni; liberi professionisti e dirigenti; con titolo di laurea o specializzazione post laurea; sono venuti a conoscenza dello spettacolo soprattutto tramite passaparola e passando, per caso; giudizio inferiore alle aspettative o ne sono privi.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

## Suggerimenti

**ELOGI** spettacolo straordinario, suggestivo, commovente, ottima organizzazione (26); personale gentile e risolutivo (3); ottimo anche per i bambini (2). **Totale 31**

---

**AUDIO** dispositivi non di alta qualità, anche per il suono, interruzioni frequenti di audio (15); la musica di sottofondo ha il volume troppo alto ed ostacola l'ascolto della narrazione (13); altro (3). **Totale 31**

**ORGANIZZAZIONE GENERALE** ampliare l'offerta per altri siti e monumenti archeologici romani (13); non è stata tempestiva la comunicazione degli spettacoli annullati per maltempo (8); fornire indicazioni più precise sul punto di ingresso (5); altro (4). **Totale 30**

**QUALITÀ SPETTACOLO** riproporre il *Foro di Cesare*, più coinvolgente (4); arricchire il racconto con attori o con la presenza di Angela (4); la visione è disturbata dall'illuminazione dei lampioni e delle luci delle uscite di emergenza (4); altro (7). **Totale 19**

**VIDEO** migliorare la qualità delle immagini, bassa risoluzione, sbiadite, poco chiare. **Totale 6**

**POSTI A SEDERE** rendere più comoda la seduta, magari con dei cuscini. **Totale 5**

**ALTRO. Totale 13**

**TOTALE 104 SUGGERIMENTI  
FORO DI AUGUSTO 2021**

## Allegato: Questionario

	<b>Indagine Customer satisfaction - Survey</b>	Sistema Qualità MICS 15 2021										
<b>Come è venuto a conoscenza di questo spettacolo? How did you find out this show?</b>												
<input type="checkbox"/> articoli su stampa/ press <input type="checkbox"/> passaparola/ word of mouth <input type="checkbox"/> newsletter/ newsletter <input type="checkbox"/> <a href="http://www.viaggioneifori.it">www.viaggioneifori.it</a> <input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari/ billboards <input type="checkbox"/> guida cartacea <input type="checkbox"/> altri siti internet/ other websites <input type="checkbox"/> pubblicità su stampa/ print advertising <input type="checkbox"/> libro <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> TV/radio <input type="checkbox"/> MIC Card <input type="checkbox"/> passando per caso/ passing by <input type="checkbox"/> depliant/ leaflet <input type="checkbox"/> Conoscevo già <input type="checkbox"/> Contact Center 060608 <input type="checkbox"/> Tour Operator/ hotel <input type="checkbox"/> Tourist Infopoint <input type="checkbox"/> altro/other.....												
<b>Indichi il suo grado di soddisfazione seguendo la scala</b> <i>Please rate your degree of satisfaction according to the scale:</i>												
	<b>Molto Soddisfatto</b> <i>Very satisfied</i>	<b>Abbastanza Soddisfatto</b> <i>Quite satisfied</i>	<b>Poco Soddisfatto</b> <i>Slightly satisfied</i>	<b>Per niente Soddisfatto</b> <i>Not satisfied at all</i>								
<b>Personale di accoglienza/ Attendant service</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
<b>Organizzazione generale/ General organization</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
<b>Qualità dello spettacolo/ Quality of the Show</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
<b>Rispetto alle aspettative, il suo giudizio è stato/ With respect to your expectations, the show is:</b>												
<input type="checkbox"/> Superiore/ Higher <input type="checkbox"/> Uguale/ Equal <input type="checkbox"/> Inferiore/ Lower <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative/ No expectations												
<b>Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo spettacolo ad un amico?</b> <i>How likely is it that you would recommend this show to a friend, according to the scale 0-10?</i>												
<b>MIN</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>MAX</b>
	<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"/>	
<b>Suggerimenti/ Suggestions</b> ..... ..... .....												
<b><u>DATI PER FINI STATISTICI - DATA FOR STATISTICAL PURPOSES</u></b>												
<b>Età/ Age:</b> <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												
<b>Genere/ Gender:</b> <input type="checkbox"/> Uomo/ Man <input type="checkbox"/> Donna/ Woman												
<b>Istruzione/ Education:</b> <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												
<b>Professione/ Job:</b> <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.....												
<b>Provenienza/ Provenance:</b> <input type="checkbox"/> Roma (SPECIFICARE MUNICIPIO/ ZONA IN CUI ABITA: _____) <input type="checkbox"/> Italia (SPECIFICARE PROVINCIA: _____) <input type="checkbox"/> Estero/ Abroad (Specify your NATIONALITY: _____)												