

Zè

Indagini di Customer Satisfaction



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 2021-2022
- Come è venuto a conoscenza di *Circo Maximo Experience*
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe *Circo Maximo Experience* 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. **102** questionari somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) ai visitatori del ***Circo Maximo Experience dal 1 luglio al 31 agosto 2022*** (il campione rappresenta il 21% sul totale delle email a cui è stato inviato il form online).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 91%, un margine di errore di stima di $\pm 5,58\%$.

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 2022, 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 dell'iniziativa è più che sufficiente, con una media di **2,36** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **89%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il **personale di accoglienza** (2,69) e i **contenuti della visita** (2,60).

Tutte le medie dei vari aspetti oggetto d'indagine raggiungono valori al di sopra dello standard minimo di 2,20. L'**esperienza della Realtà Aumentata** risulta essere la variabile con il coefficiente di importanza più elevato nella mappa, dove rientra tra i miglioramenti prioritari ed è anche l'elemento più correlato al giudizio complessivo (*cfr.* pp.13-15). Tale aspetto emerge pure tra i suggerimenti rilasciati in quanto viene richiesto di migliorare il livello della qualità della visione e gli effetti, al pari di esperienze vissute in altre aree archeologiche (15 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da **turisti** (69%; di cui 36% stranieri e 33% italiani), **impiegati** (41%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (73%), appartenenti soprattutto alle fasce di età **40-54 anni** (49%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale nettamente **internet**, la cui percentuale complessiva è pari al 67% (di cui il 29% si riferisce al sito **www.circomaximoexperience.it**, il 27% ad **altri siti web** e l'11% ai **social media**), seguito dal **passaparola** (16%).

Il sito *www.circomaximoexperience.it* e *altri siti web* prevalgono soprattutto per i turisti, sia italiani che stranieri, in generale molto soddisfatti. Invece coloro che hanno utilizzato il *passaparola* sono principalmente i visitatori romani, che nel complesso dichiarano di essere abbastanza soddisfatti.

Tabella riassuntiva

<i>Circo Maximo Experience 2022</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per Niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,58	3,00	102	0	0,710	67%	4%	95%
Personale di accoglienza	2,69	3,00	102	0	0,703	78%	4%	94%
Contenuti della visita	2,60	3,00	102	0	0,774	73%	5%	92%
Esperienza Realtà Aumentata	2,25	2,00	102	0	0,875	48%	6%	83%
Giudizio generale	2,36	3,00	101	1	0,807	51%	5%	89%

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

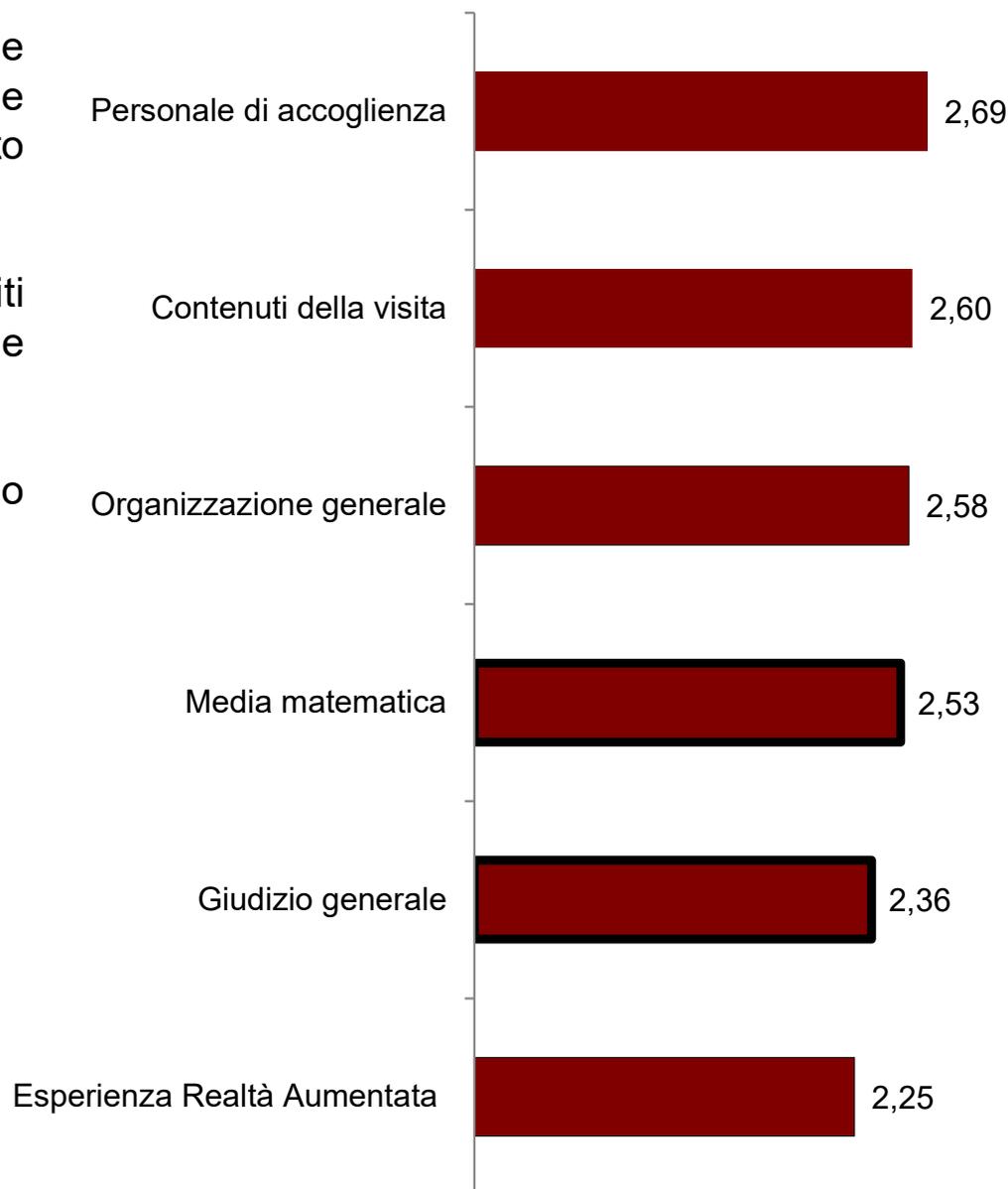
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,53).

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.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale di accoglienza** e i **contenuti della visita**.

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



Analisi del trend 2021-2022

Rispetto all'indagine precedente, il trend risulta piuttosto costante e lineare, seppure con qualche discrepanza.

Si evidenzia un incremento del livello di soddisfazione in particolare sui contenuti della visita, mentre si registra una flessione sul personale di accoglienza, anche se il valore resta alto (media di 2,69). Inoltre aumenta il giudizio medio sull'esperienza della Realtà Aumentata, che supera lo standard minimo di 2,20.

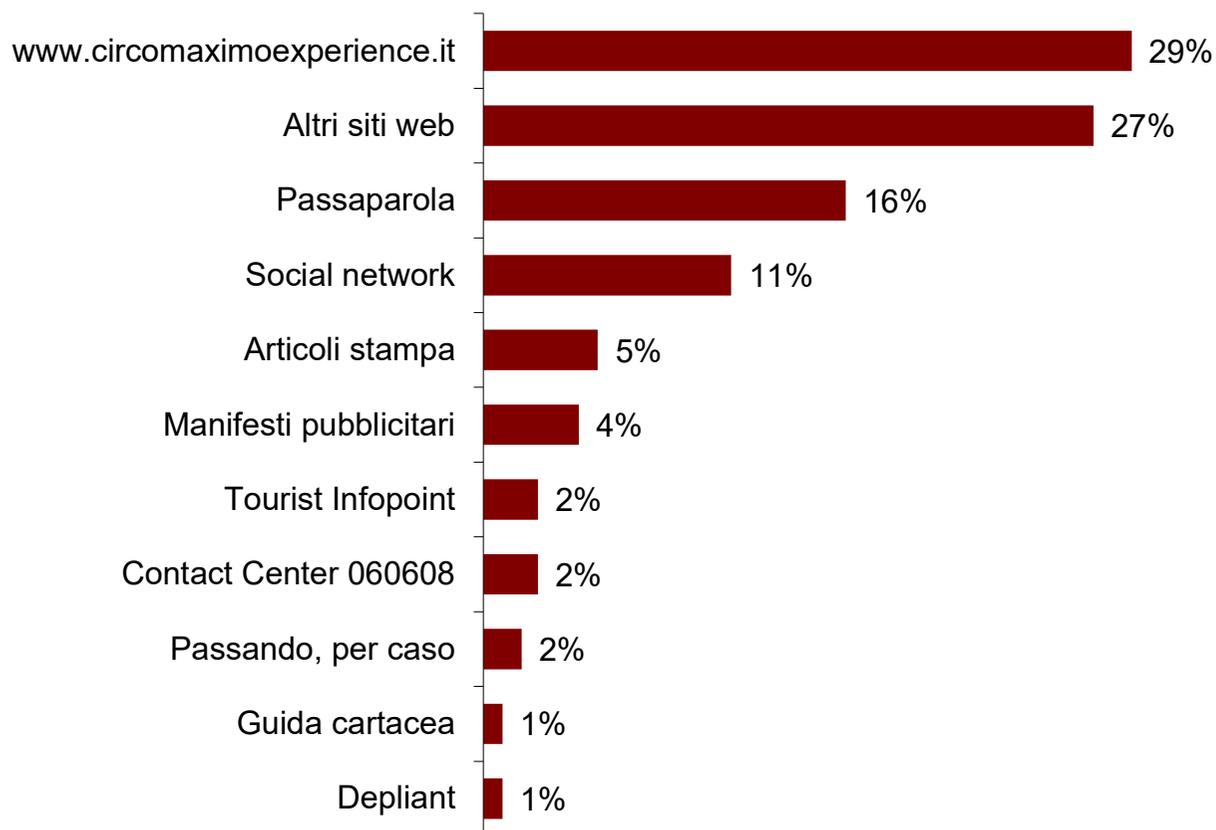


Come è venuto a conoscenza di *Circo Maximo Experience*

Il 67% del campione viene a conoscenza dell'iniziativa attraverso **internet** (il 29% si riferisce al sito **www.circomaximoexperience.it**, il 27% ad **altri siti web** e l'11% ai **social network**).

Poi segue il **passaparola**, che raggiunge una percentuale pari al 16%.

Il sito www.circomaximoexperience.it e altri siti web prevalgono soprattutto per i turisti, sia italiani che stranieri, in generale molto soddisfatti. Invece coloro che hanno utilizzato il passaparola sono principalmente i visitatori romani, che nel complesso dichiarano di essere abbastanza soddisfatti.

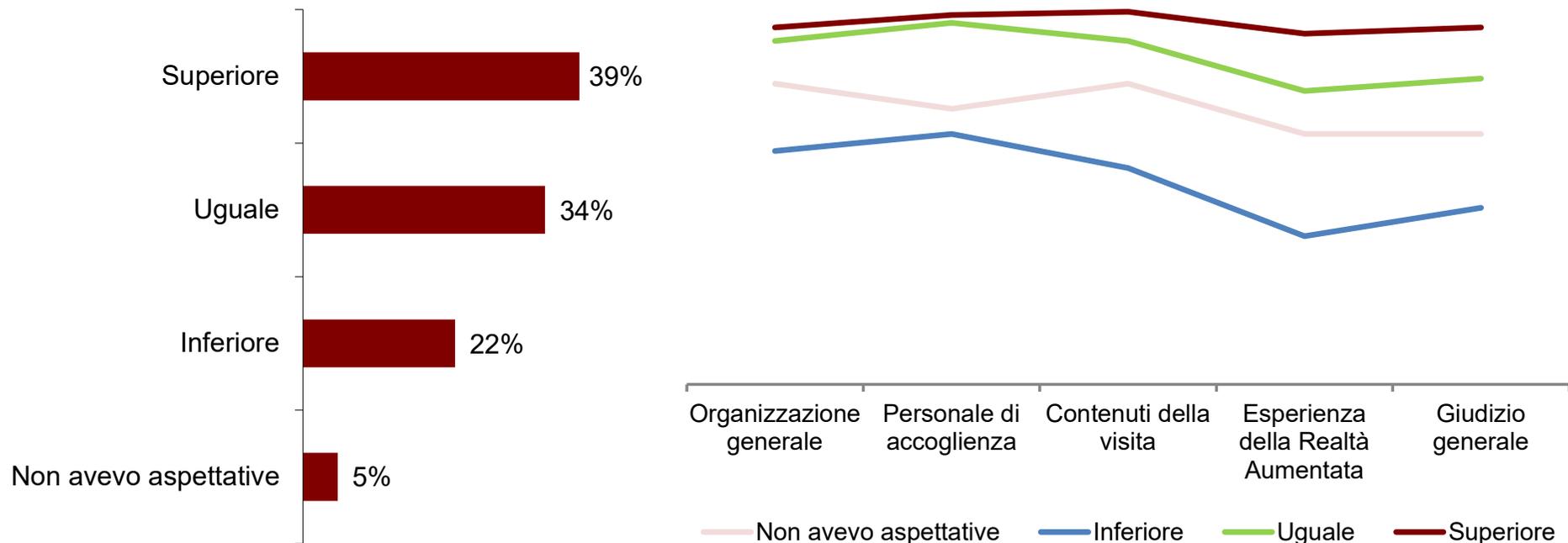


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 39% del campione afferma di avere un **giudizio superiore alle proprie aspettative**, mentre per il 34% è uguale e per il 22% è inferiore alle proprie attese. Il 5% degli intervistati dichiara di non avere aspettative a priori.

Risulta significativo che il giudizio sia superiore o uguale alle attese soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), che si ritengono nel complesso molto soddisfatti, mentre ad avere un giudizio inferiore alle proprie aspettative sono principalmente i visitatori romani, in generale poco o per niente soddisfatti.

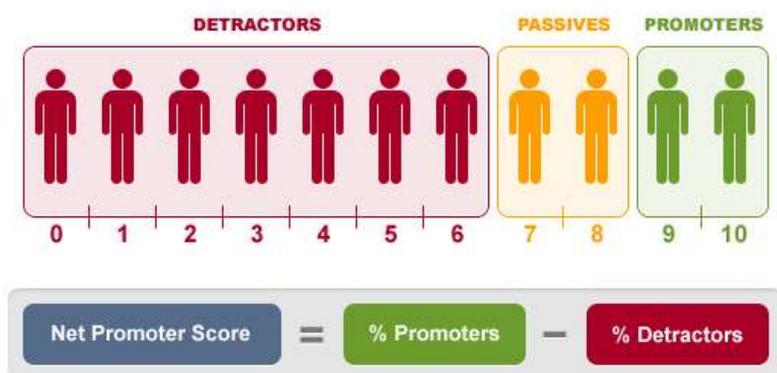
Come si evidenzia nel grafico in basso a destra, il livello medio di soddisfazione è tendenzialmente più alto per chi ha un giudizio superiore alle attese.



Consiglierebbe *Circo Maximo Experience* 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 visitatori che consiglierà *Circo Maximo Experience* è pari al **35%**; si evidenzia che il 29% sul campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto buona seppure esclusa dal calcolo dei "promotori".



NET PROMOTER SCORE <i>Circo Maximo Experience 2022</i>											
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5	0	3	0	1	4	5	13	16	19	36	
5%	0%	3%	0%	1%	4%	5%	13%	16%	18%	35%	
DETRATTORI = 18%							PASSIVI = 29%		PROMOTORI = 53%		
53% - 18% = 35%											

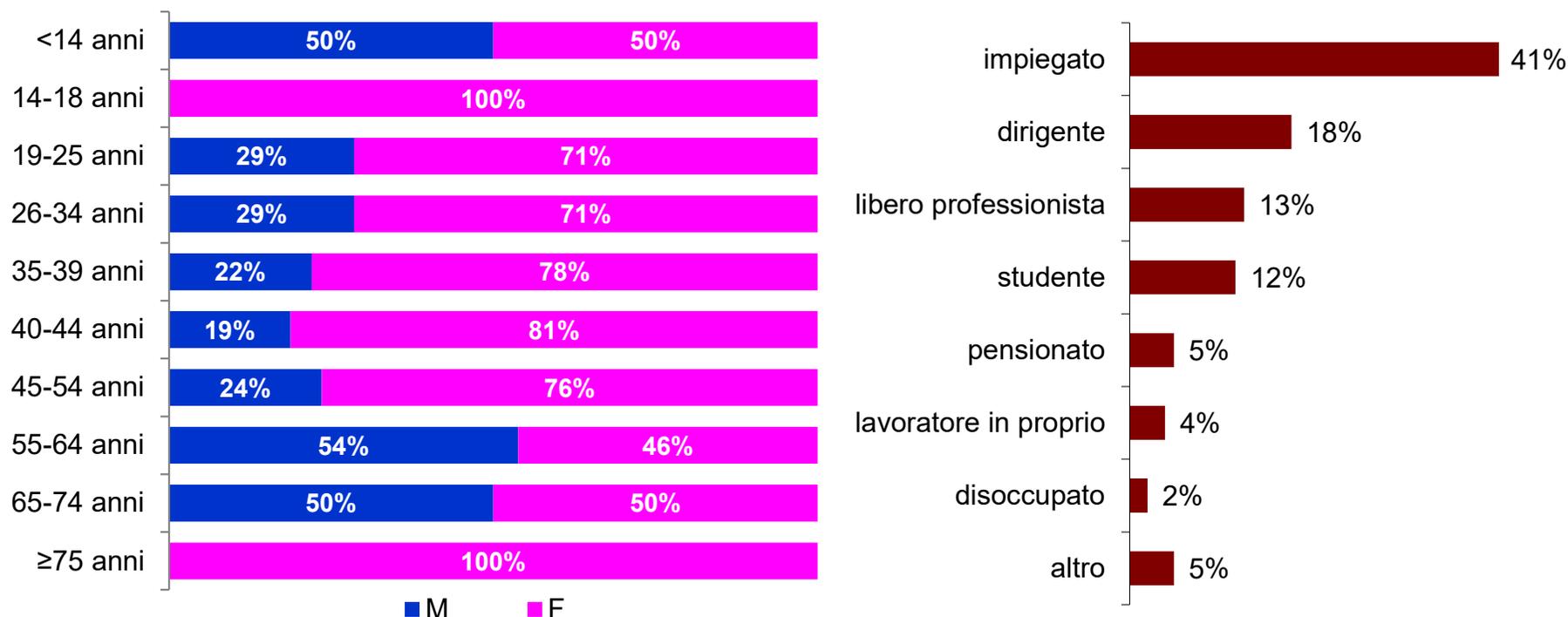
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Ben il 72% del campione è rappresentato dal **genere femminile**, soprattutto nelle fasce d'età dei 35-54 anni. Invece gli uomini sono predominanti nella fascia dei 55-64 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i **40 e 54 anni**, che raggiungono complessivamente il 49% sul totale degli intervistati.

Il 73% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea**.

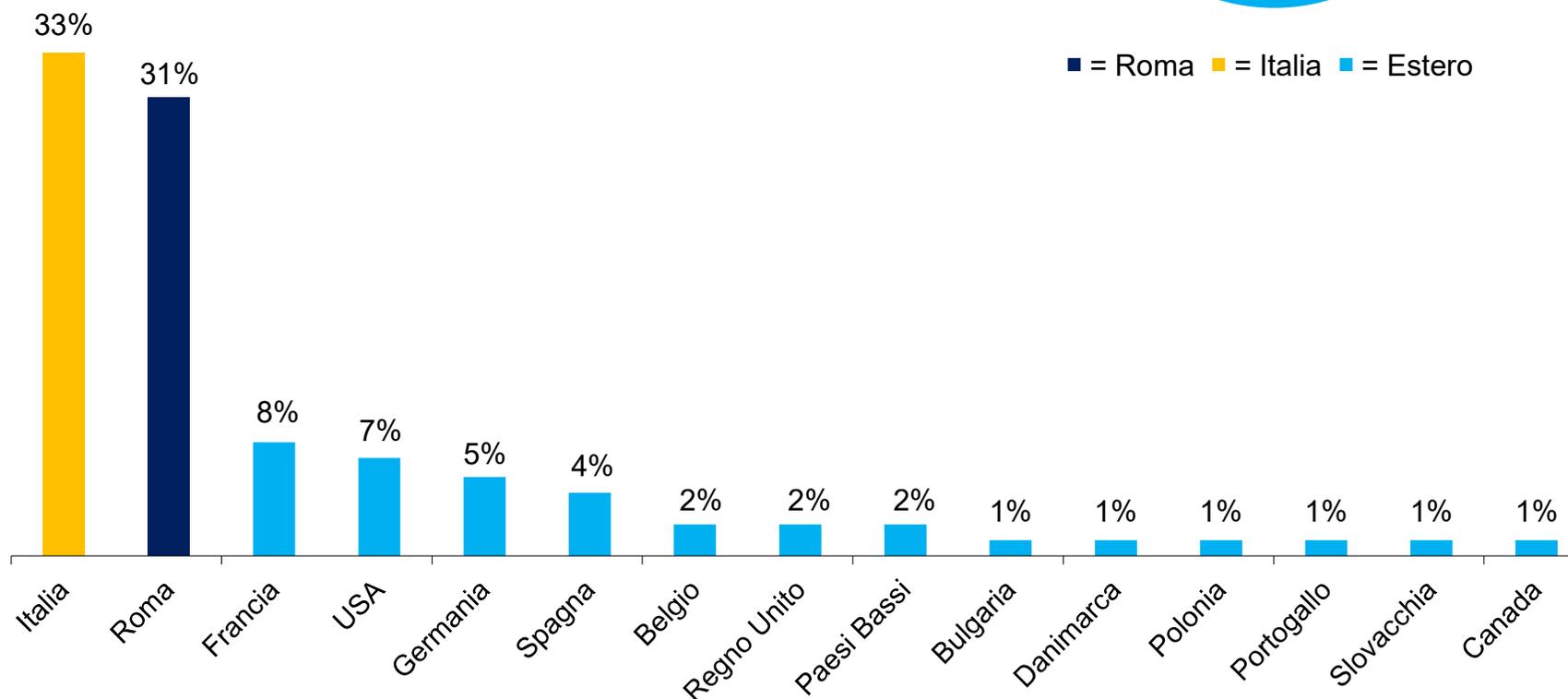
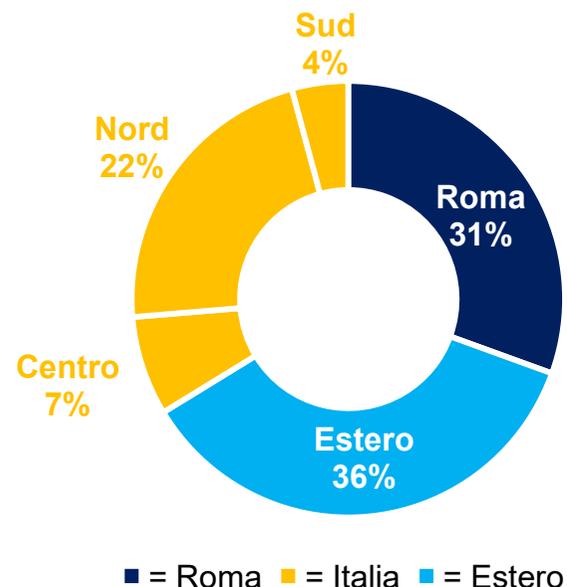
Tra le categorie professionali prevalgono gli **impiegati** (41%), seguiti dai **dirigenti** (18%) e **liberi professionisti** (13%).



Analisi socio-demografica: provenienza

Il 36% del campione intervistato è costituito da **visitatori stranieri**, il 33% giunge da altre città italiane (di cui il 22% dalla regioni settentrionali), mentre il restante 31% è residente a Roma.

Tra le nazionalità straniere, emergono quella **francese** (8%) e quella **statunitense** (7%); si rimanda al grafico sottostante per i dettagli sulla provenienza estera.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Organizzazione generale	Personale di accoglienza	Contenuti della visita	Esperienza della Realtà Aumentata	Giudizio generale
Organizzazione generale	1,000	,592**	,459**	,551**	,566**
Personale di accoglienza	,592**	1,000	,494**	,475**	,613**
Contenuti della visita	,459**	,494**	1,000	,681**	,595**
Esperienza della Realtà Aumentata	,551**	,475**	,681**	1,000	,786**
Giudizio generale	,566**	,613**	,595**	,786**	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 *Circo Maximo Experience 2022* l'**esperienza della Realtà Aumentata** è l'elemento più correlato al giudizio generale.

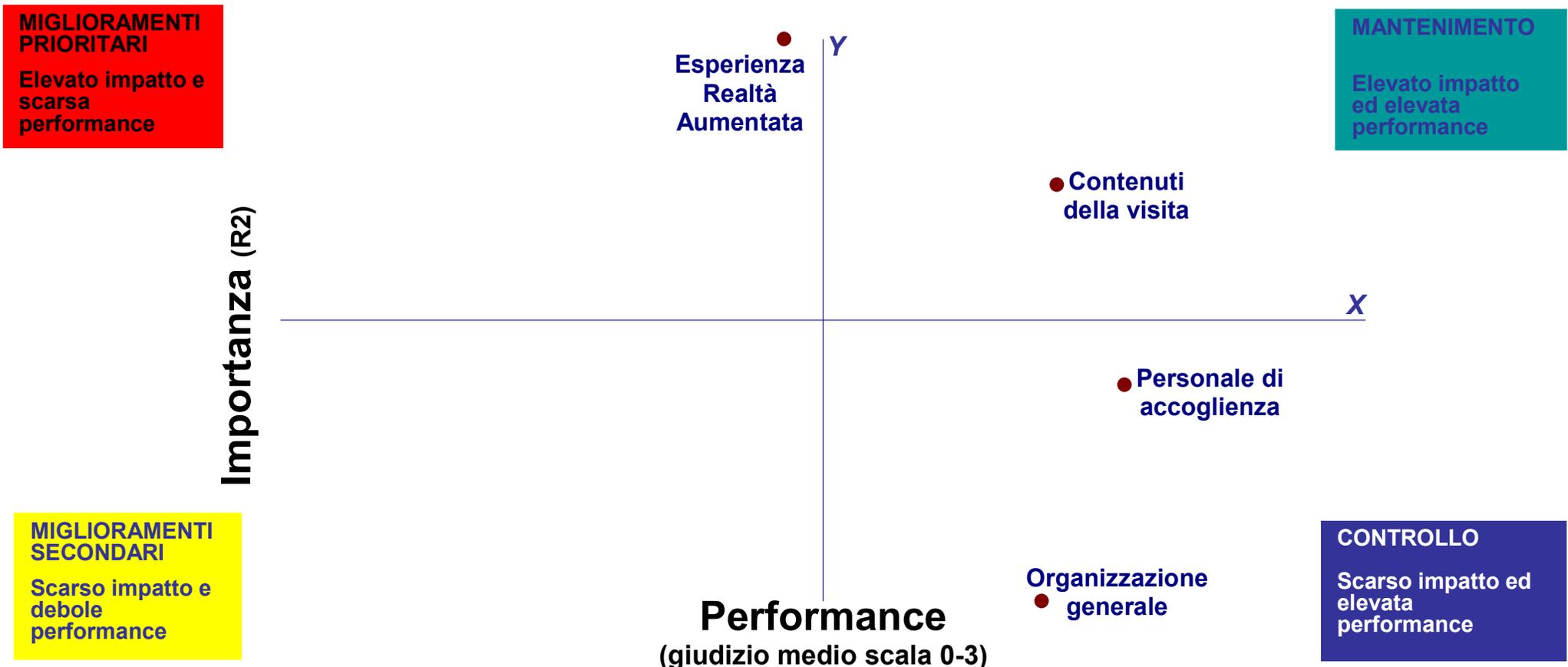
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione degli intervistati.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Esperienza della Realtà Aumentata	0,786
Personale di accoglienza	0,613
Contenuti della visita	0,595
Organizzazione generale	0,566

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'esperienza della Realtà aumentata è in assoluto l'aspetto col coefficiente di importanza (Y) più alto e rientra tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra), seppure sia in una posizione quasi *borderline* e abbia raggiunto una media al di sopra dello standard di 2,20. Invece i contenuti della visita risultano essere piuttosto importanti ed anche soddisfacenti (quadrante in alto a destra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano i servizi che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se ritenuti molto buoni (quadrante in basso a destra).



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

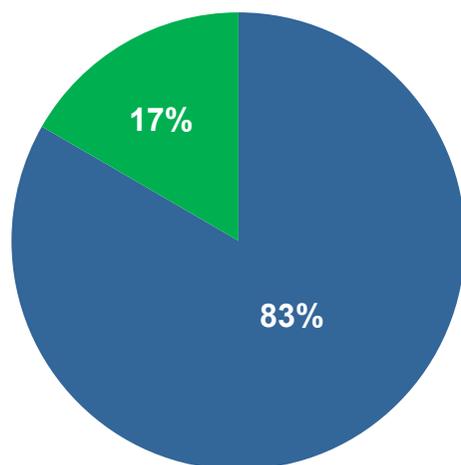
Analisi multivariata: Cluster Analysis

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

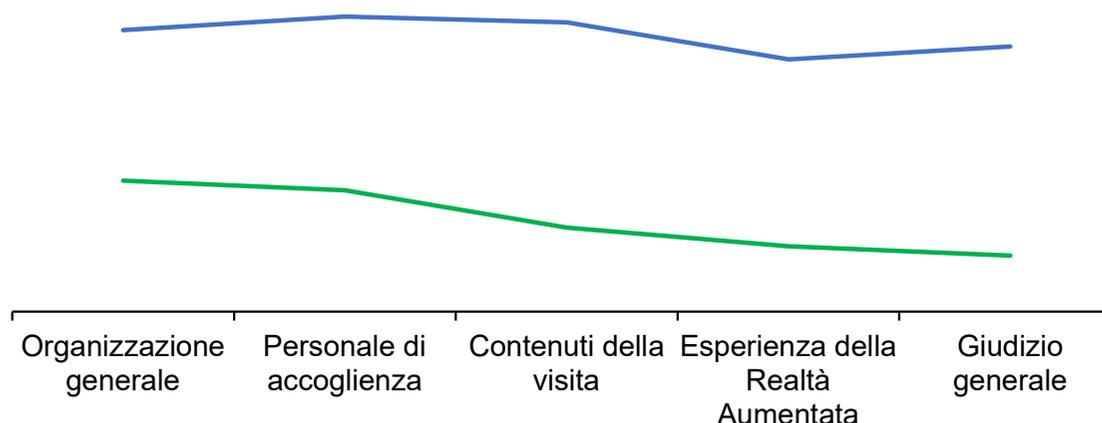
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (85 individui nel *Cluster 1* e 17 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Molto o Abbastanza 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 uomini; residenti a Roma; di età 40-44 anni e 55-64 anni; impiegati e liberi professionisti; diplomati; sono venuti a conoscenza di *Circo Maximo Experience* soprattutto tramite altri siti web e social network; molto o abbastanza soddisfatti dell'esperienza della Realtà Aumentata; con giudizio superiore o uguale alle attese.

Cluster 2 Poco o Per niente Soddisfatti: in prevalenza donne; turisti (italiani e stranieri); di età 19-25 anni e 45-54 anni; studenti e dirigenti; con titolo di laurea o post laurea; sono venuti a conoscenza di *Circo Maximo Experience* soprattutto tramite il sito www.circomaximoexperience.it e il passaparola; poco o per niente soddisfatti dell'esperienza della Realtà Aumentata; con giudizio inferiore alle proprie aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Suggerimenti

ELOGI spettacolo geniale, suggestivo e interessante, da protrarre nel tempo (9); personale molto gentile e collaborativo (4); ottimo spettacolo, anche per i bambini (1). **Totale 14**

REALTÀ AUMENTATA migliorare il livello della qualità della visione e gli effetti, al pari di esperienze vissute in altre aree archeologiche. **Totale 15**

VISORI scomodi, doverli tenere in mano rende la visita difficoltosa (8); non perfettamente funzionanti con immagini che roteano e si muovono, la cui sostituzione interrompe l'esperienza (6). **Totale 14**

ORGANIZZAZIONE GENERALE prevedere tettoie e/o gazebi per ripararsi dal sole fra i vari punti del percorso (7); altro (2). **Totale 9**

PERSONALE scortese, impreparato. **Totale 6**

CONTENUTI scarsi, noiosi, poco approfonditi. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 9**

TOTALE 58 SUGGERIMENTI
Circo Maximo Experience 2022

Allegato: Questionario

**Indagine customer satisfaction
"Circo Maximo Experience"**

M ICS 19 2022

Gentile visitatore, le chiediamo cortesemente di dedicarci qualche minuto per aiutarci a migliorare la qualità dell'evento.
Dear visitor, please fill in this questionnaire, to help us to improve the organisation and quality of this event.

Data della visita/ Date of the visit: _____

Come è venuto a conoscenza dell'evento "Circo Maximo Experience"? How did you find out about this event?

<input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste)/ press (newspapers/magazines)	<input type="checkbox"/> passaparola (amici-parenti)/ friends&relatives
<input type="checkbox"/> www.circomaximoexperience.it	<input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari/ billboards
<input type="checkbox"/> altri siti internet/ other websites	<input type="checkbox"/> pubblicità sulla stampa/ print advertising
<input type="checkbox"/> Tourist Info Point	<input type="checkbox"/> TV/radio
<input type="checkbox"/> Contact Center 060608	<input type="checkbox"/> social network (specificare quale)/ (specify:)
<input type="checkbox"/> leaflet-locandina/ leaflet-poster	<input type="checkbox"/> altro (specificare)/ other (specify:)

**Indichi per questi aspetti il suo grado di soddisfazione seguendo la scala:
Please rate your degree of satisfaction with each of the items listed below, according to this scale:**

	Molto soddisfatto Very satisfied	Abbastanza soddisfatto Quite satisfied	Poco soddisfatto Slightly satisfied	Per niente soddisfatto Not satisfied at all
Organizzazione generale/ General organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di accoglienza/ Welcoming staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contenuti della visita/ The contents of the visit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esperienza della Realtà Aumentata e Virtuale/ Augmented and Virtual Reality Experience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio generale "Circo Maximo Experience" General satisfaction of "Circo Maximo Experience"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle aspettative, il suo grado di soddisfazione è/ With respect to your expectations, your satisfaction is:

<input type="checkbox"/> Superiore/ Higher than expectations	<input type="checkbox"/> Uguale/ Equal to the expectations
<input type="checkbox"/> Inferiore/ Lower than expectations	<input type="checkbox"/> Senza aspettative/ No expectations

**Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questa iniziativa ad un amico?
How likely is it that you would recommend this show to a friend, according to the scale 0-10?**

MIN	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MAX
	<input type="checkbox"/>											

SUGGERIMENTI/ SUGGESTIONS

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI/ DATA REQUIRED FOR STATISTICAL PURPOSES:

Età/ Age: <14 14-18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55-64 65-74 ≥ 75

Genere/ Gender: Uomo/ Man Donna/ Woman

Titolo di studio/ Education:

scuola dell'obbligo/ primary school diploma superiore/ high school laurea/ degree post laurea/ postgraduate

Professione/ Job:

<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.....

Provenienza/Provenance:

Roma (Municipio/Zona:.....) Provincia italiana (specificare:.....) Nationality (specify:.....)