

Zè

Indagini di Customer Satisfaction



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 2022-2023
- Come è venuto a conoscenza di Circo Maximo Experience
- Ha utilizzato una card per entrare
- 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. **136** questionari somministrati con il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) ai visitatori del **Circo Maximo Experience dal 2 maggio al 18 giugno 2023** (il campione rappresenta il 48% sul totale delle mail 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 97%, un margine di errore di stima di $\pm 2,88\%$.

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 2023, 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 buono, con una media di **2,64** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **97%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il **personale di accoglienza** (2,84), i **contenuti della visita** (2,74) e l'**organizzazione generale** (2,73).

Tutte le medie dei vari aspetti oggetto d'indagine raggiungono valori al di sopra dello standard minimo di 2,20. I **contenuti della visita** e l'**esperienza della Realtà Aumentata** risultano essere le variabili con il coefficiente di importanza più elevato nella mappa, ma anche gli elementi più correlati al giudizio complessivo (*cfr.* pp.14-16). Tra i suggerimenti rilasciati emerge la richiesta di migliorare la tecnologia dei visori, il livello qualitativo della visione e gli effetti, al pari di esperienze vissute in altre aree archeologiche (39 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da **turisti stranieri e residenti a Roma** (34% per entrambi), **impiegati** (45%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (74%), appartenenti soprattutto alle fasce di età **45-64 anni** (42%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale nettamente **internet**, la cui percentuale complessiva è pari al 60% (il 38% si riferisce ad **altri siti web**, il 13% al sito **www.circomaximoexperience.it**, l'8% ai **social network** e il restante 1% alla **newsletter**), seguito dal **passaparola** (18%).

Risulta significativo che *altri siti web* prevalgano soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce di età 40-44 anni e 55-64 anni, con giudizio uguale o inferiore alle attese. Invece il *passaparola* è predominante principalmente per i visitatori romani, di età giovane fino ai 34 anni o adulta al di sopra dei 45 anni, il cui giudizio è uguale alle aspettative.

Infine il sito *www.circomaximoexperience.it* emerge tra i turisti stranieri, di età 45-54 anni, che hanno un giudizio superiore alle proprie attese o ne sono privi.

Tabella riassuntiva

<i>Circo Maximo Experience 2023</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per Niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,73	3,00	135	1	0,492	75%	1%	99%
Personale di accoglienza	2,84	3,00	135	1	0,427	85%	1%	99%
Contenuti della visita	2,74	3,00	136	0	0,502	76%	1%	99%
Esperienza Realtà Aumentata	2,42	2,00	135	1	0,640	50%	1%	93%
Giudizio generale	2,64	3,00	132	4	0,542	67%	0%	97%

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

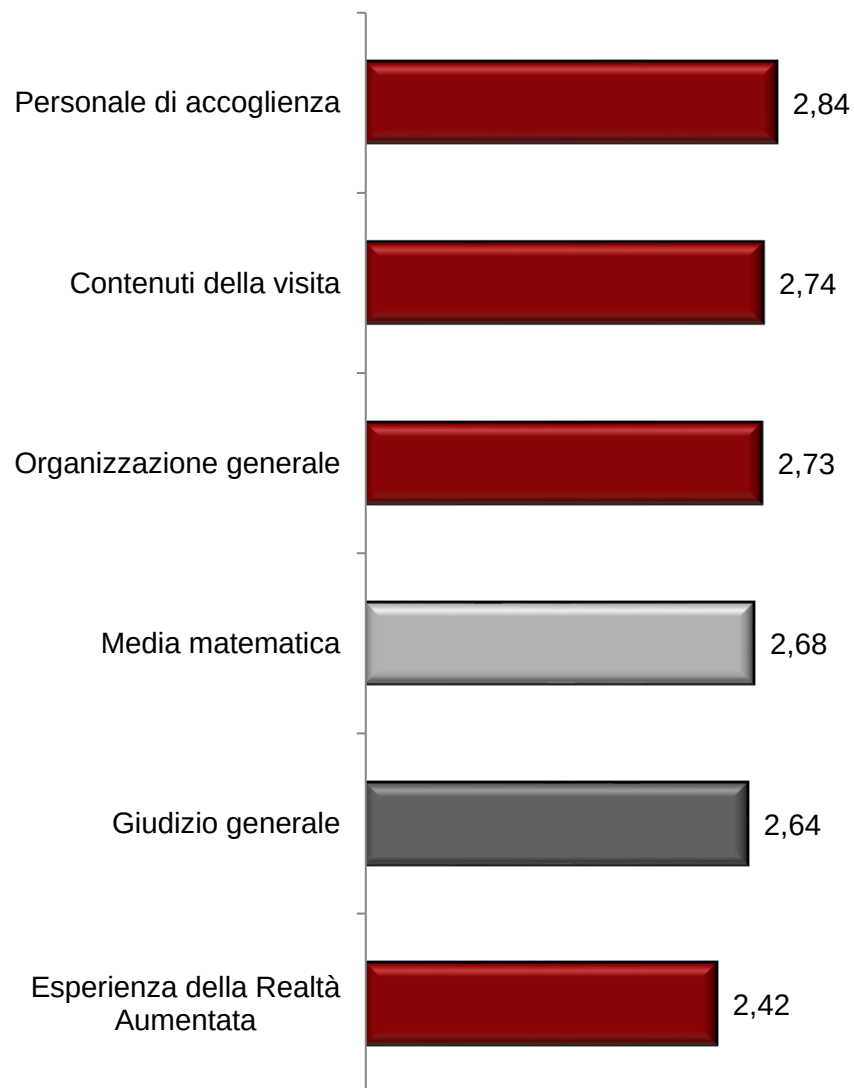
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,68).

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**, i **contenuti della visita** e l'**organizzazione generale**.

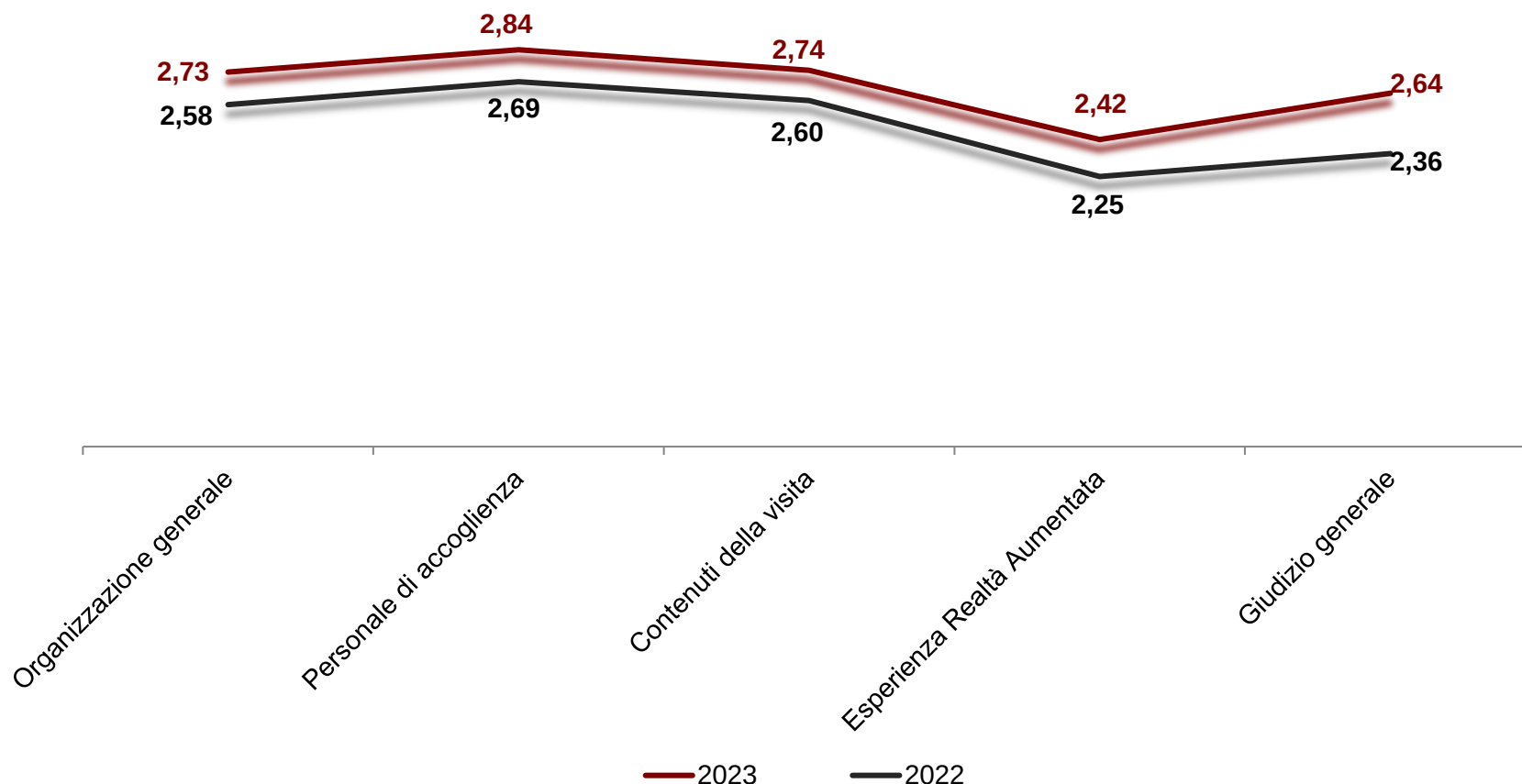
Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2022-2023

Rispetto all'indagine precedente, il trend risulta costante e lineare.

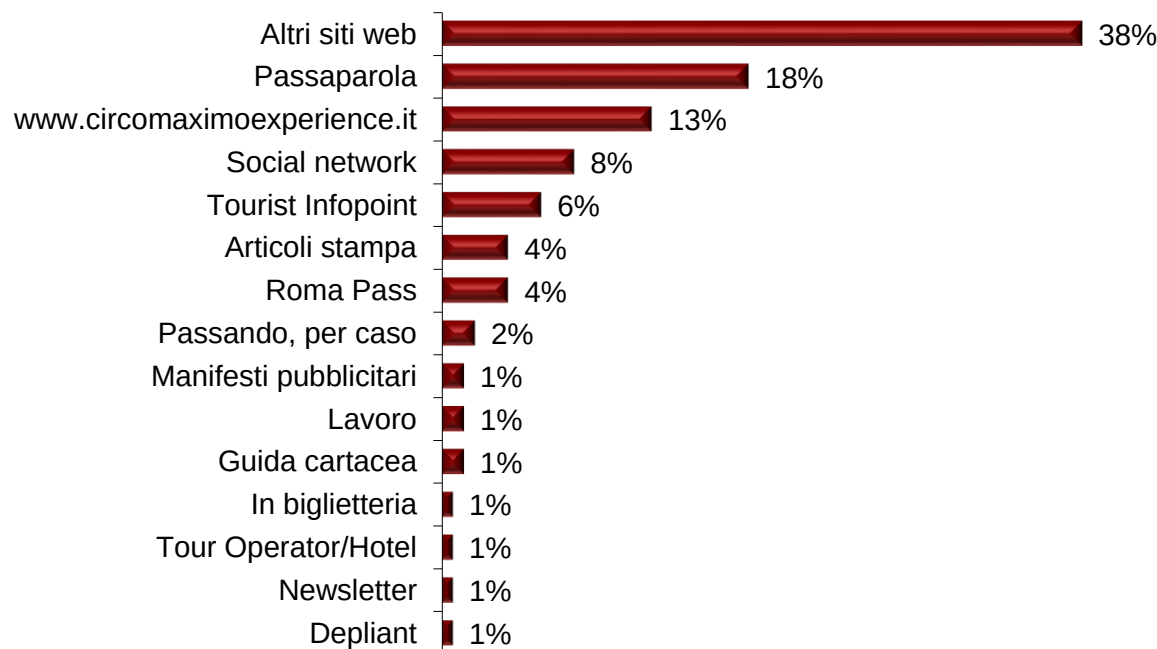
Si evidenzia un incremento del livello di soddisfazione su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, in particolare sull'esperienza della Realtà Aumentata e sul giudizio generale.



Come è venuto a conoscenza di Circo Maximo Experience

Il 60% del campione viene a conoscenza dell'iniziativa attraverso **internet** (il 38% si riferisce ad **altri siti web**, il 13% al sito **www.circomaximoexperience.it**, l'8% ai **social network** e il restante 1% alla **newsletter**). Segue il **passaparola**, che raggiunge una percentuale pari al 18%.

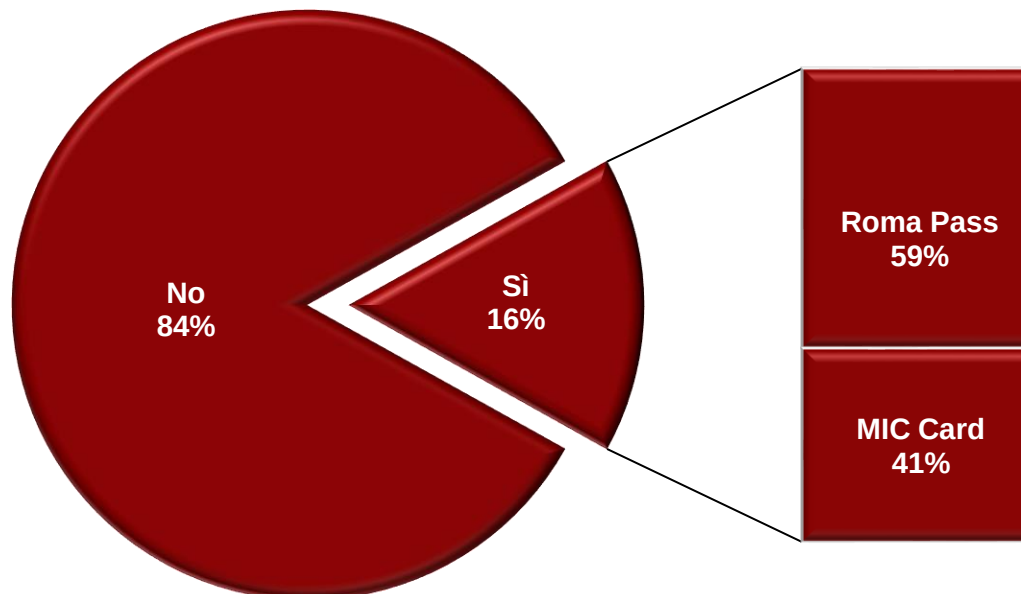
Risulta significativo che altri siti web prevalgano soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce di età 40-44 anni e 55-64 anni, con giudizio uguale o inferiore alle attese. Invece coloro che hanno utilizzato il passaparola è predominante principalmente per i visitatori romani, di età giovane fino ai 34 anni o adulta al di sopra dei 45 anni, il cui giudizio è uguale alle aspettative. Infine il sito **www.circomaximoexperience.it** emerge tra i turisti stranieri, di età 45-54 anni, che hanno un giudizio superiore alle proprie attese o ne sono privi.



Ha utilizzato una card per entrare

L'84% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare, mentre il restante 16% ne ha usufruito (di cui il 59% si riferisce alla **Roma Pass** e il 41% alla **MIC Card**).

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto le donne, con un giudizio superiore o uguale alle proprie attese. Invece a non avere usufruito di alcuna card per assistere a questo spettacolo, sono principalmente gli uomini, privi di aspettative.

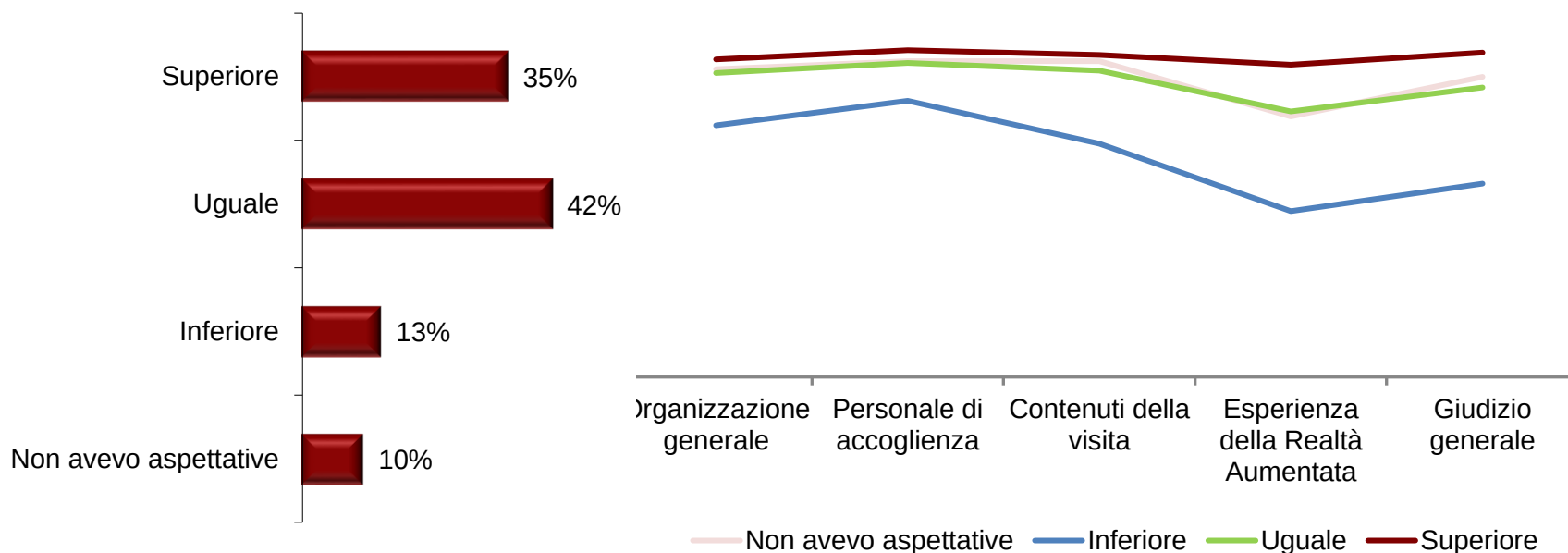


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 42% del campione afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie aspettative**, mentre per il 35% è superiore e per il 13% è inferiore alle proprie attese. Il 10% degli intervistati 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 nel complesso molto soddisfatti, mentre ad avere un giudizio uguale o inferiore alle proprie aspettative sono principalmente i visitatori romani, in generale abbastanza o poco soddisfatti.

Come si evidenzia nel grafico in basso a destra, il livello di soddisfazione è mediamente 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 **40%**; si evidenzia che il 42% sul campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto buona seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.



NET PROMOTER SCORE										
Circo Maximo Experience 2023										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1	2	1	8	15	42	30	37
0%	0%	0%	1%	1%	1%	6%	11%	31%	22%	27%
DETRATTORI = 9%							PASSIVI = 42%	PROMOTORI = 49%		
49%-9% = 40%										

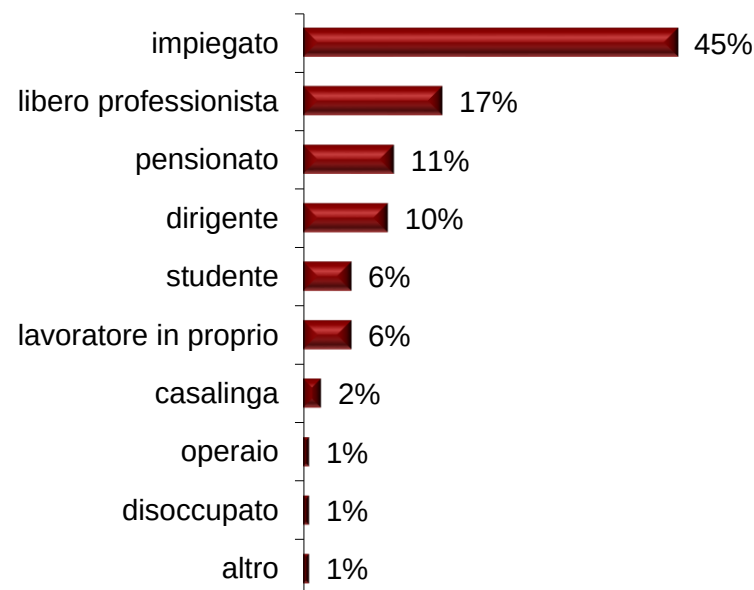
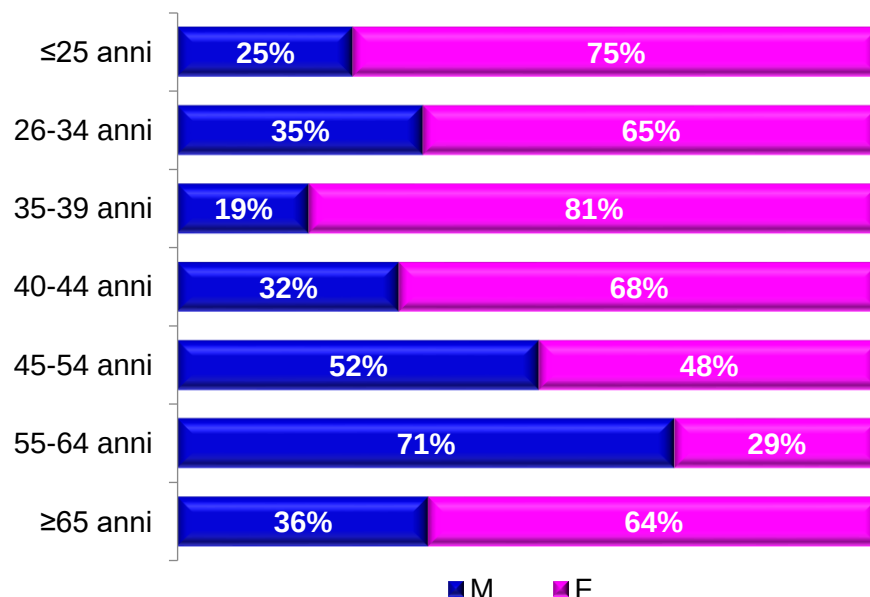
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Il 57% del campione è rappresentato dal **genere femminile**, soprattutto nelle fasce d'età giovani fino ai 44 anni. Invece gli uomini sono predominanti nella fascia dei 55-64 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i **45 e 64 anni**, che raggiungono complessivamente il 42% sul totale degli intervistati. Si evidenzia una buona presenza della fascia dei 26-34 anni, che raggiunge una percentuale pari al 15%.

Il 74% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea**.

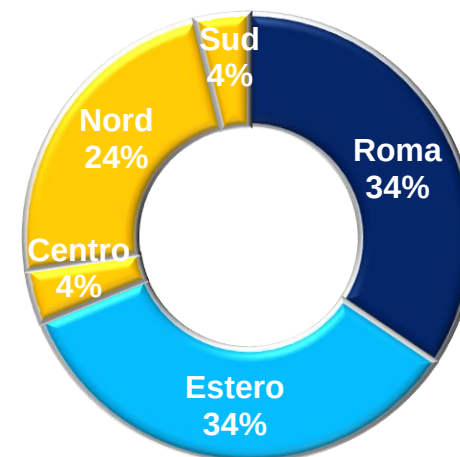
Tra le categorie professionali prevalgono gli **impiegati** (45%), seguiti dai **liberi professionisti** (17%) e dai **pensionati** (11%).



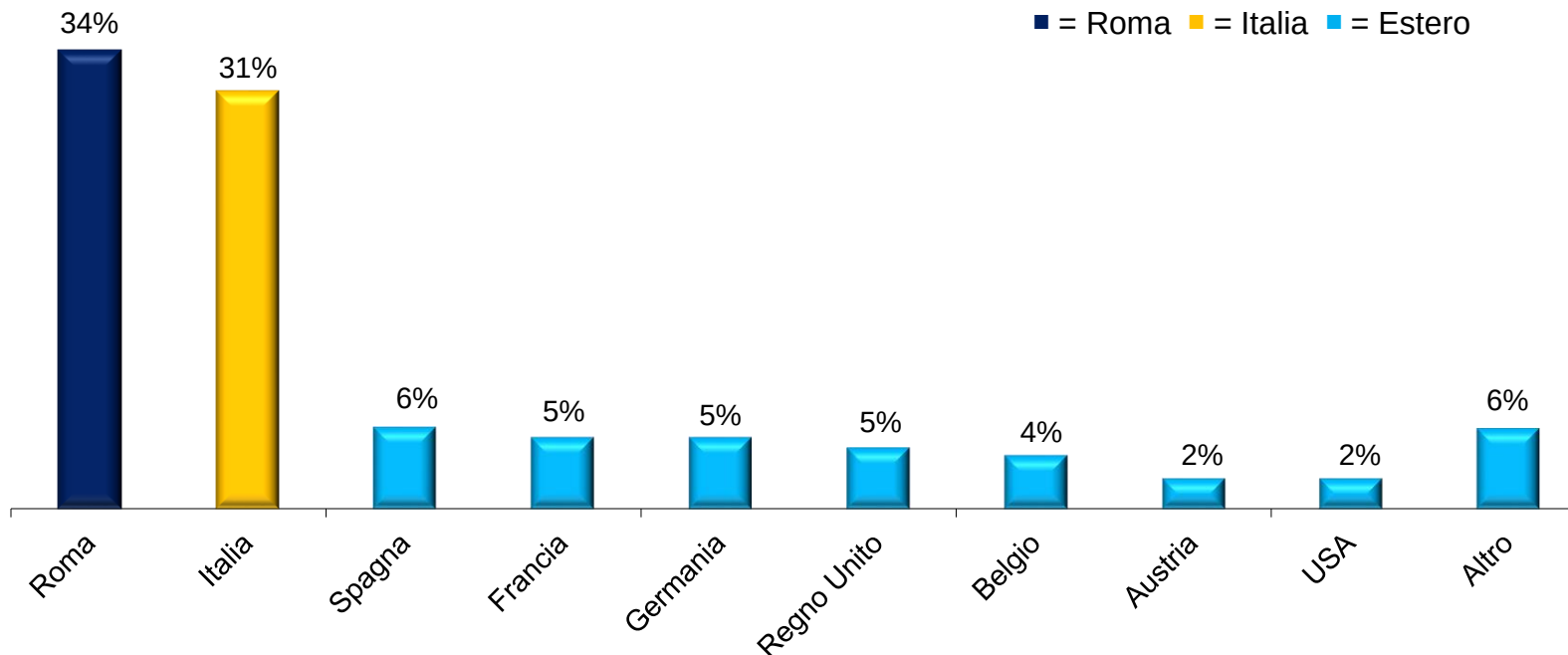
Analisi socio-demografica: provenienza

Un 34% del campione intervistato è costituito da **visitatori stranieri** e un 34% è **residente a Roma**, mentre il restante 32% giunge da altre città italiane (di cui il 24% dalla regioni settentrionali).

Tra le nazionalità straniere, emerge quella **spagnola** (6%); si rimanda al grafico sottostante per maggiori dettagli sulla provenienza estera.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



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	,487**	,528**	,322**	,505**
Personale di accoglienza	,487**	1,000	,265**	,204*	,297**
Contenuti della visita	,528**	,265**	1,000	,431**	,653**
Esperienza della Realtà Aumentata	,322**	,204*	,431**	1,000	,619**
Giudizio generale	,505**	,297**	,653**	,619**	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 2023* i **contenuti della visita** e l'**esperienza della Realtà Aumentata** sono gli elementi più correlati al giudizio generale.

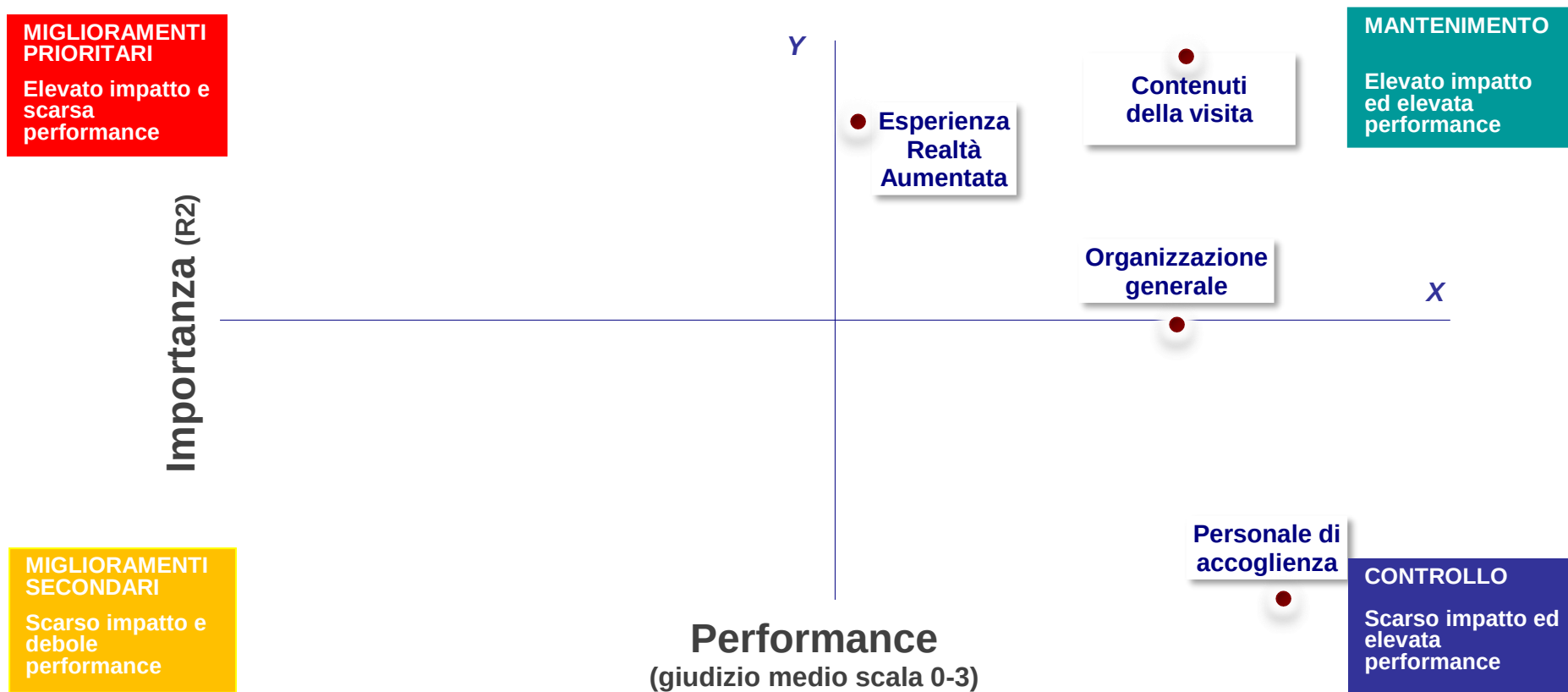
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione degli intervistati.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Contenuti della visita	0,653
Esperienza della Realtà Aumentata	0,619
Organizzazione generale	0,505
Personale di accoglienza	0,297

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I **contenuti della visita** sono in assoluto l'aspetto col coefficiente di importanza (Y) più alto e rientrano nel quadrante in alto a destra, insieme all'**esperienza della Realtà Aumentata**, mentre l'**organizzazione generale** è in una posizione *borderline*.

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.

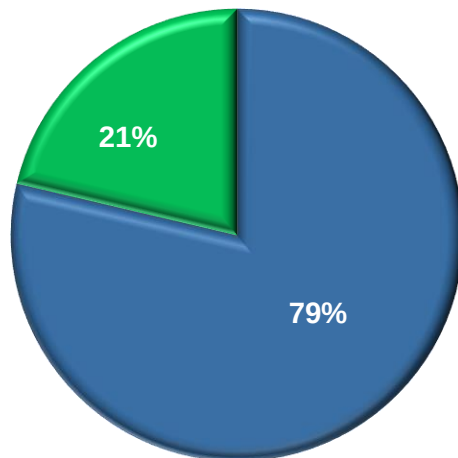
Analisi multivariata: Cluster Analysis

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

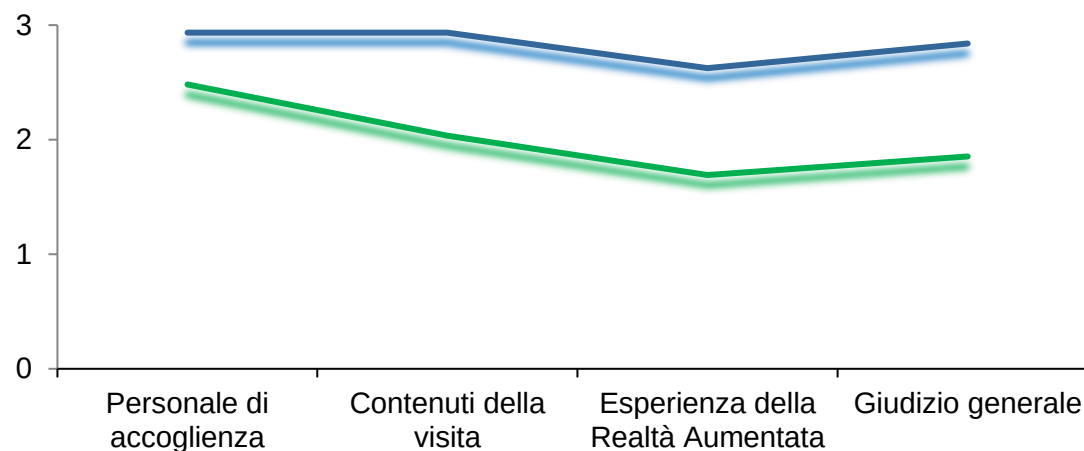
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (107 individui nel *Cluster 1* e 29 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico 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 turisti stranieri; di età giovane 19-25 anni e adulta 45-64 anni; diplomati; studenti e impiegati; sono venuti a conoscenza di *Circo Maximo Experience* soprattutto tramite www.circomaximoexperience.it, passaparola e Tourist Infopoint; molto soddisfatti dell'esperienza della Realtà Aumentata; con giudizio superiore o uguale alle attese.

Cluster 2 Abbastanza o Poco Soddisfatti: in prevalenza italiani (inclusi romani); di età 26-44 anni; con titolo di laurea/post laurea; liberi professionisti; sono venuti a conoscenza di *Circo Maximo Experience* soprattutto tramite altri siti web; abbastanza o poco soddisfatti dell'esperienza della Realtà Aumentata; con giudizio inferiore alle attese.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Suggerimenti

ELOGI bella la visita, molto ben studiata, utile, suggestiva, interessante, da consigliare, esperienza fantastica, è piaciuta tanto (9); contenuto buono, il testo è sufficientemente informativo (2). **Totale 11**

REALTÀ AUMENTATA innovare la tecnologia, migliorare la definizione (HD 4K o maggiore) e la qualità delle immagini, aumentare la risoluzione dei display per la Realtà Virtuale, tecnologia arcaica, ad esempio è inferiore a quella utilizzata per la Domus Aurea (31); migliorare la grafica, renderla meno simile ad un cartone animato, più immersiva e interattiva, meno statica (8).

Totale 39

VISORI da migliorare, si sono verificati dei problemi causati dal surriscaldamento degli apparecchi, alcuni non erano funzionanti all'inizio e sono stati riavviati più volte, la localizzazione non era sempre precisa, non sempre ci si trova nel posto giusto e il visore smette di funzionare, sostituire i display (12); scomodi, sarebbero preferibili gli occhiali tridimensionali, dovrebbero essere più maneggevoli e provvisti di elastico (6); altro (3). **Totale 21**

ORGANIZZAZIONE GENERALE prevedere tettoie e/o gazebi per ripararsi dal sole fra i vari punti del percorso (4); aperture serali (3); altro (1). **Totale 8**

COMUNICAZIONE più materiali informativi in varie lingue per i turisti; (3); promuovere di più tramite le affissioni pubblicitarie (2). **Totale 5**

POSTI A SEDERE da aggiungere lungo il percorso, soprattutto all'ombra. **Totale 4**

CONTENUTI da variare, poco approfonditi. **Totale 4**

ALTRO. Totale 13

TOTALE 94 SUGGERIMENTI
Circo Maximo Experience 2023

Allegato: Questionario



Indagine customer satisfaction
"Circo Maximo Experience"



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: _____

Ha utilizzato una card per entrare? Did you use any card to enter?
☐ Sì/ Yes, I did (quale?/ which?) ☐ ROMA PASS ☐ MIC CARD ☐ No/ No, I didn't

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

☐ stampa (quotidiani/riviste)/ press (newspapers/magazines)	☐ passaparola (amici-parenti)/ friends&relatives
☐ www.circomaximoexperience.it	☐ manifesti pubblicitari/ billboards
☐ altri siti internet/ other websites	☐ pubblicità sulla stampa/ print advertising
☐ Tourist Infopoint	☐ TV/radio
☐ Contact Center 060608	☐ social network (specificare quale)/ (specify:)
☐ leaflet-locandina/ leaflet-poster	☐ 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	☐	☐	☐	☐
Personale di accoglienza/ Welcoming staff	☐	☐	☐	☐
Contenuti della visita/ The contents of the visit	☐	☐	☐	☐
Esperienza della Realtà Aumentata e Virtuale/ Augmented and Virtual Reality Experience	☐	☐	☐	☐
Giudizio generale "Circo Maximo Experience" General satisfaction of "Circo Maximo Experience"	☐	☐	☐	☐

Rispetto alle aspettative, il suo grado di soddisfazione è/ With respect to your expectations, your satisfaction is:
☐ Superiore/ Higher than expectations ☐ Uguale/ Equal to the expectations
☐ Inferiore/ Lower than expectations ☐ 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
	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

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:
☐ impiegato/ employee ☐ pensionato/ retired ☐ disoccupato/ unemployed
☐ dirigente/ manager-executive ☐ libero professionista/ freelance ☐ lavoratore in proprio/ self-employed
☐ studente/ student ☐ altro/ other.....

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