



Indagini di Customer Satisfaction

Circo Maximo Experience

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 2024-2025
- Come è venuto a conoscenza di *Circo Maximo Experience*
- Ha utilizzato una card per entrare e se sì, come l'ha saputo
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe *Circo Maximo Experience* ad un amico
- Analisi socio-demografica
- 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 n. **175 questionari** somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate dal personale dell'Ufficio Customer Care con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) e **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) ai visitatori del **Circo Maximo Experience dal 1 al 9 aprile 2025** (gli intervistati rappresentano il 22% degli ingressi totali nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

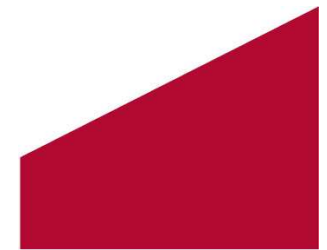
Questa numerosità appare abbastanza adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione dell'88%, un margine di errore di stima di $\pm 4,83\%$.

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 2025, da Contratto di Affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.



Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è piuttosto buono, con una media di **2,46** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **88%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale di accoglienza** (2,62) e i **contenuti della visita** (2,56); solo il giudizio relativo all'**esperienza della Realtà Aumentata** è al di sotto dello standard minimo di 2,20 poiché la media risulta pari a 2,10.

I **contenuti della visita** rappresentano la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, mentre l'**esperienza della Realtà Aumentata** emerge tra i possibili miglioramenti prioritari; entrambi risultano anche gli elementi più correlati al giudizio generale. Tra i vari suggerimenti rilasciati prevale la richiesta di migliorare la tecnologia dell'**esperienza della Realtà Aumentata** e la **qualità delle immagini** (31 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **turisti stranieri** (66%), **impiegati** (39%), **laureati** (45%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta compresa tra i **40 e 54 anni** (46%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza di *Circo Maximo Experience* attraverso i “**siti internet**” (40%, di cui il 27% si riferisce ad *altri siti internet* e il 13% a *www.circomaximoexperience.it*); segue il “**passaparola**” (23%).

Risulta significativo che a rispondere *siti internet* siano soprattutto i visitatori romani, di età 35-39 anni e 45-64 anni, con titolo di laurea/post laurea, in generale abbastanza soddisfatti. Invece il *passaparola* è il mezzo predominante per coloro che giungono da altre province italiane, di età giovane fino ai 34 anni, diplomati, nel complesso molto soddisfatti.

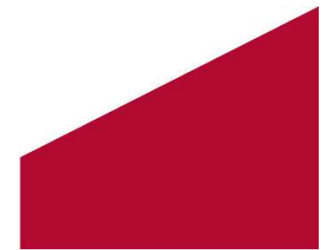


Tabella riassuntiva

<i>Circo Maximo Experience 2025</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,44	3,00	175	0	0,747	58%	2%	88%
Personale di accoglienza	2,62	3,00	174	1	0,725	73%	3%	93%
Contenuti della visita	2,56	3,00	174	1	0,733	67%	3%	93%
Esperienza della Realtà Aumentata	2,10	2,00	175	0	0,875	38%	5%	77%
Giudizio generale	2,46	3,00	173	2	0,743	59%	2%	88%

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

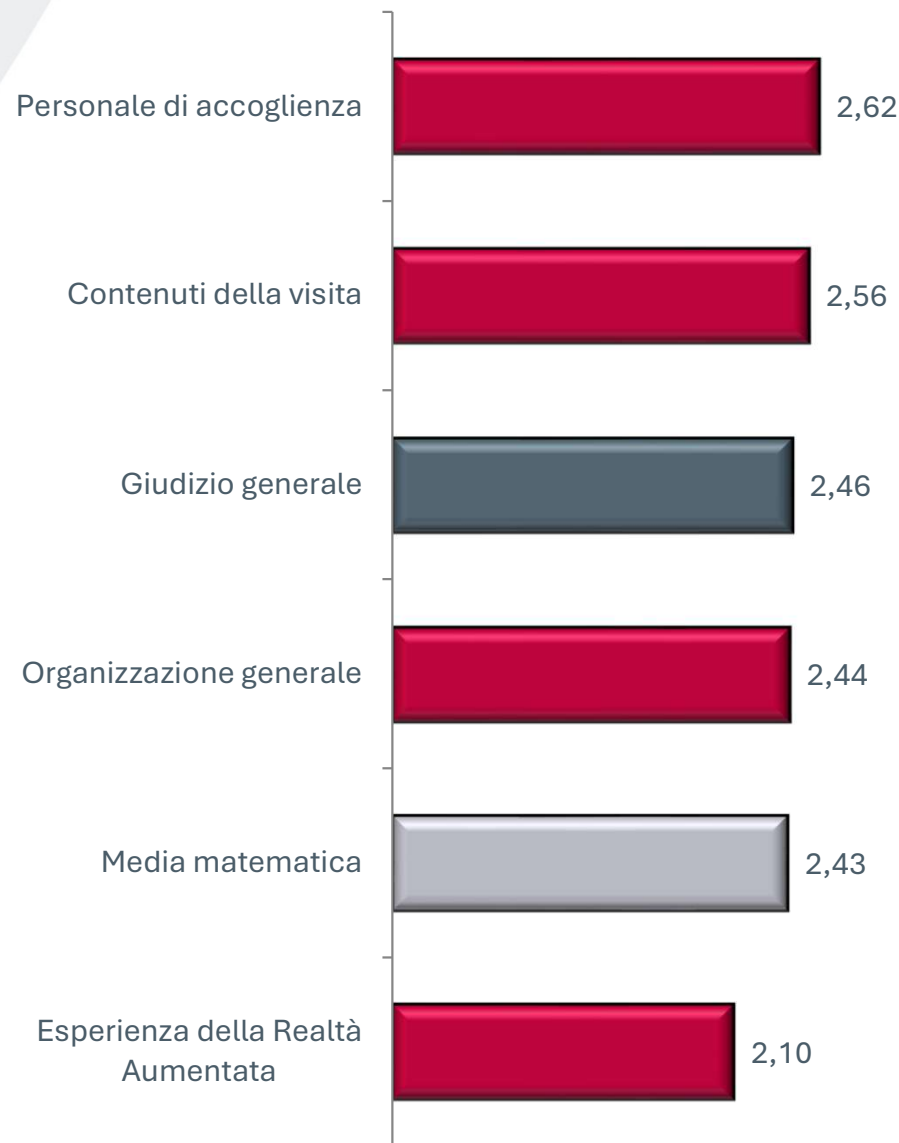
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,43).

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.

Tra gli aspetti maggiormente graditi emergono il **personale di accoglienza** e i **contenuti della visita**.

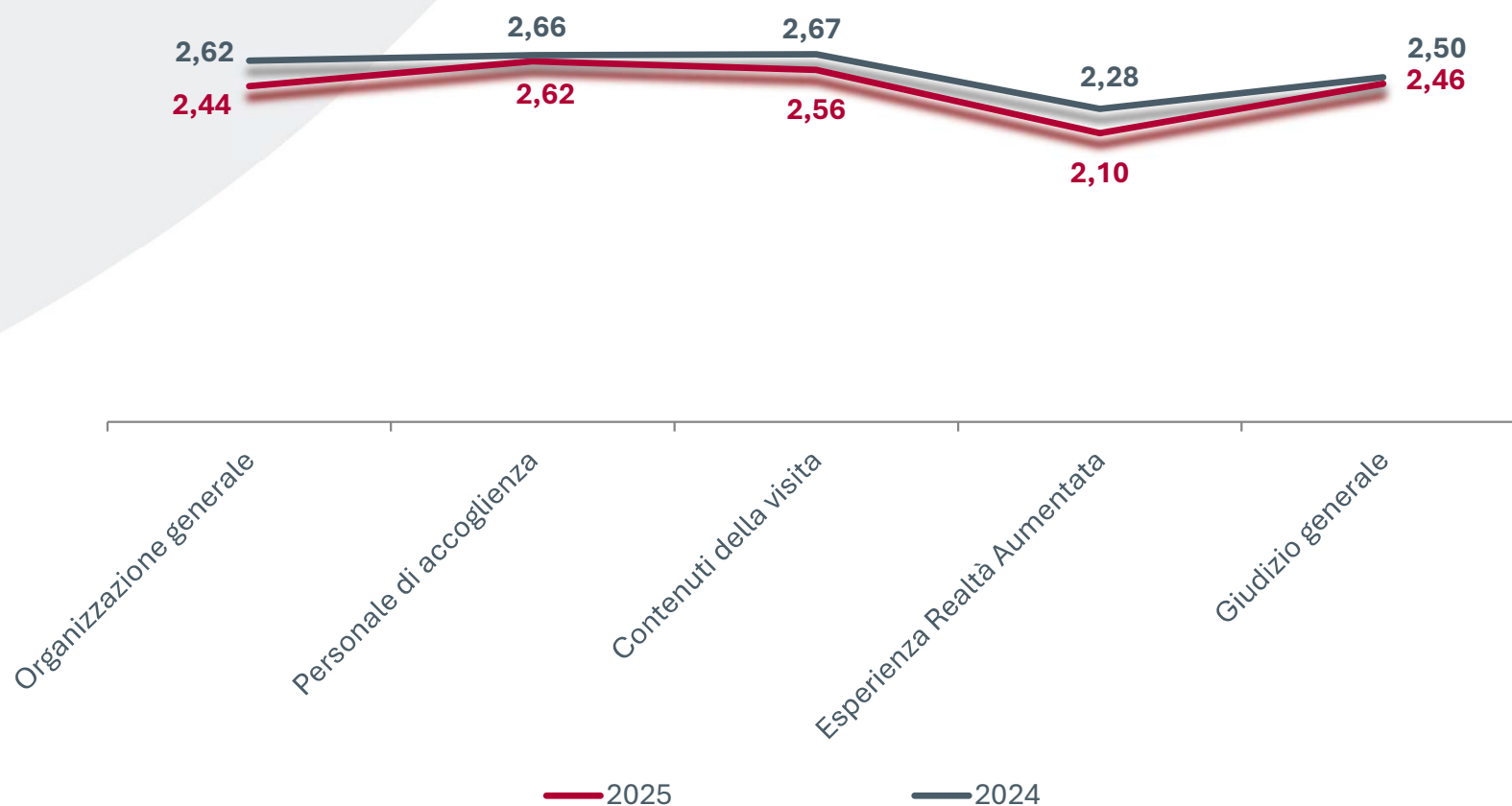
Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, tranne **l'esperienza della Realtà Aumentata**.



Analisi del trend 2024-2025

Il grafico sottostante evidenzia l'analisi del trend rispetto all'indagine precedente effettuata nel 2024.

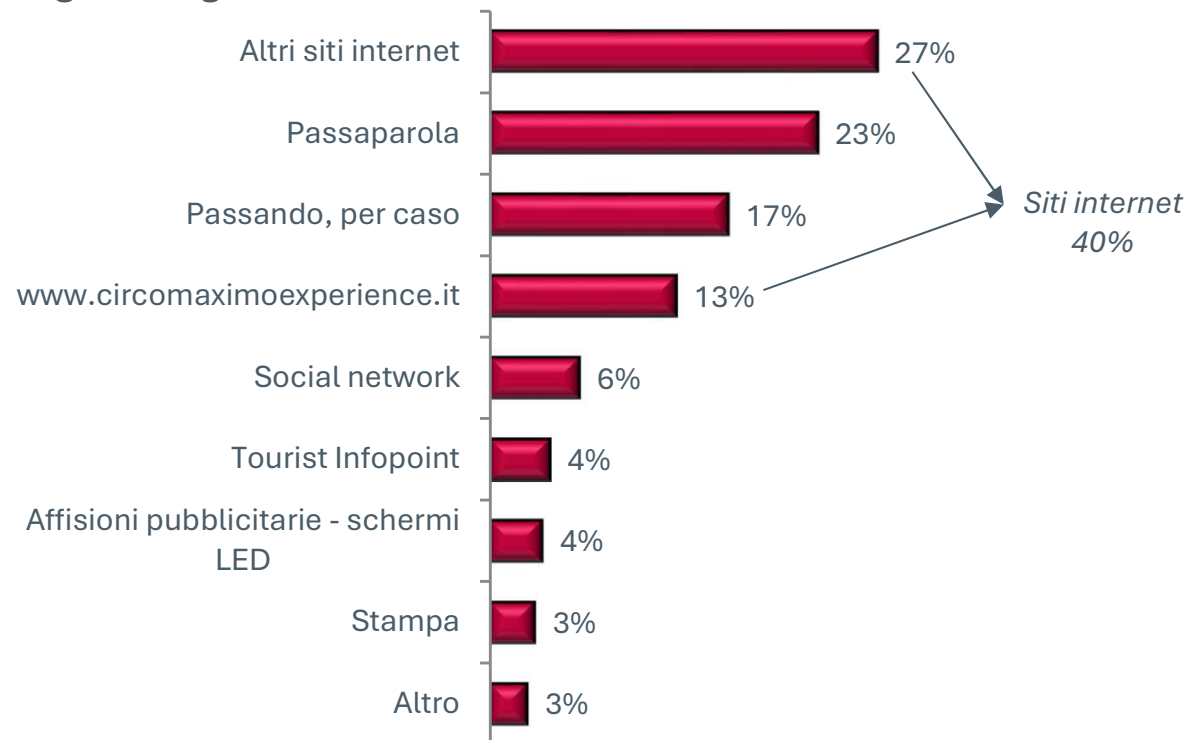
Dal grafico sottostante si rileva una flessione generale del livello di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, ma solo la media relativa all'**esperienza della Realtà Aumentata** scende al di sotto dello standard di 2,20, mentre gli altri scostamenti risultano minimi.



Come è venuto a conoscenza di *Circo Maximo Experience*

Il 40% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a conoscenza di tale iniziativa attraverso i **siti internet** (di cui il 27% si riferisce ad *altri siti internet* e il 13% a *www.circomaximoexperience.it*), mentre il 23% risponde **passaparola** e il 17% **passando, per caso**.

Risulta significativo che a rispondere siti internet siano soprattutto i visitatori romani, di età 35-39 anni e 45-64 anni, con titolo di laurea/post laurea, in generale abbastanza soddisfatti. Invece il passaparola è il mezzo predominante per coloro che giungono da altre province italiane, di età giovane fino ai 34 anni, diplomati, nel complesso molto soddisfatti. Infine la voce passando per caso emerge per i turisti stranieri, di età 40-44 anni, laureati, il cui giudizio generale è abbastanza soddisfacente.

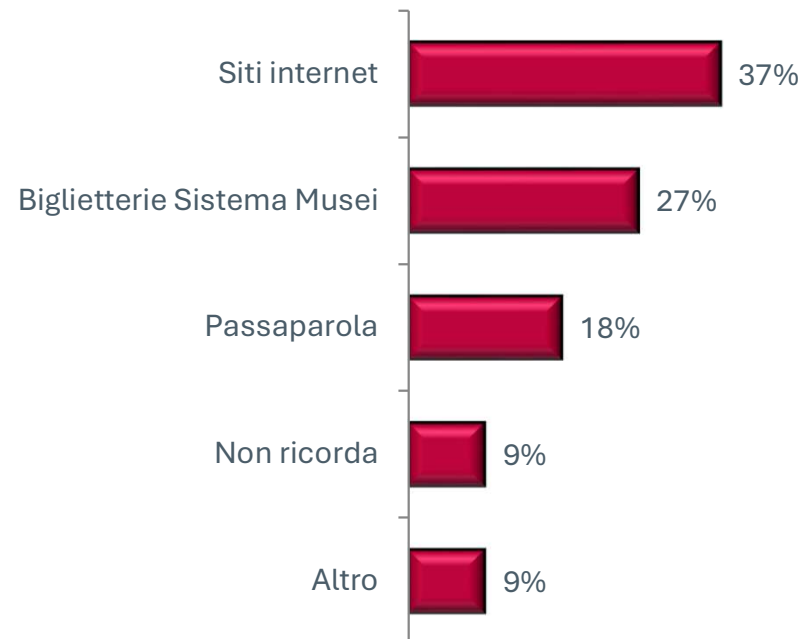
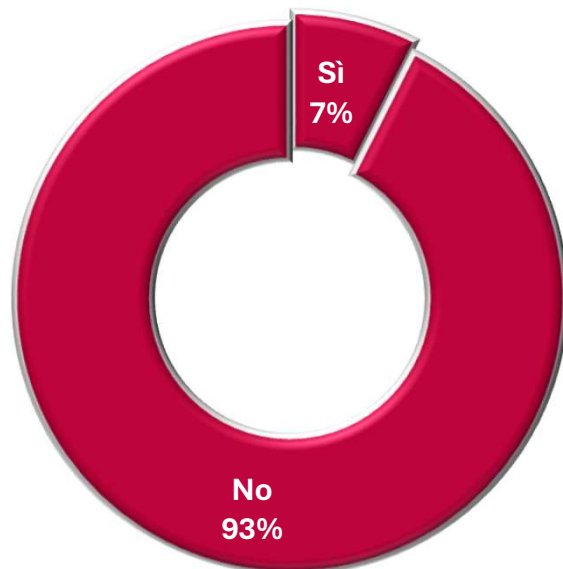


Ha utilizzato una card per entrare e se sì, come l'ha saputo

Il 93% degli intervistati afferma di non avere utilizzato alcuna card per entrare, mentre il restante 7% ne ha usufruito (di questi il 54% si riferisce alla **Roma Pass** e il 46% alla **Roma MIC Card**).

Tra coloro che dichiarano di essere entrati al *Circo Maximo Experience* con una card il 37% dichiara di esserne venuto a conoscenza attraverso i **siti internet** e il 27% nelle **biglietterie del Sistema Musei**, mentre il 18% tramite il **passaparola**.

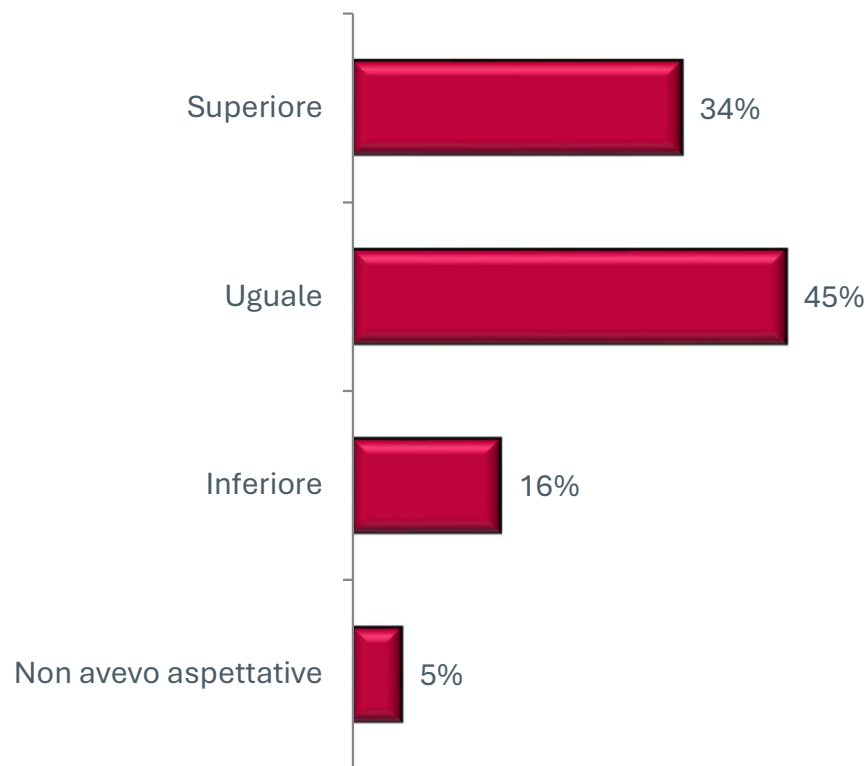
Risulta significativo che ad utilizzare una card siano prevalentemente i visitatori italiani, di età adulta compresa tra i 40 e 74 anni, nel complesso molto soddisfatti. Invece a non usufruire di alcuna card sono in particolare i turisti stranieri, di età giovane inferiore ai 39 anni, il cui giudizio generale è abbastanza soddisfacente.



Giudizio rispetto alle aspettative

Il 45% del campione totale afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 34% è superiore e per il 16% inferiore. Solo il 5% degli intervistati dichiara di non avere avuto aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto i visitatori diplomati, che nel complesso si ritengono molto soddisfatti. Invece il giudizio è uguale o inferiore alle attese principalmente per coloro che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea, il cui giudizio generale è abbastanza o poco soddisfacente.

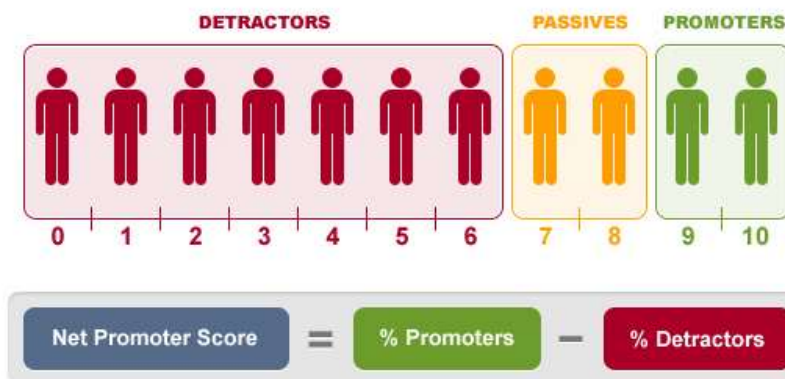


Consiglierebbe *Circo Maximo Experience* ad un amico

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 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 **28%**.

Inoltre, si evidenzia che il 42% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre il 15% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).



NET PROMOTER SCORE										
<i>Circo Maximo Experience 2025</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	0	2	4	9	2	6	20	54	37	38
2%	0%	1%	2%	5%	1%	4%	11%	31%	21%	22%
DETRATTORI = 15%							PASSIVI= 42%		PROMOTORI= 43%	
43%-15%=28%										

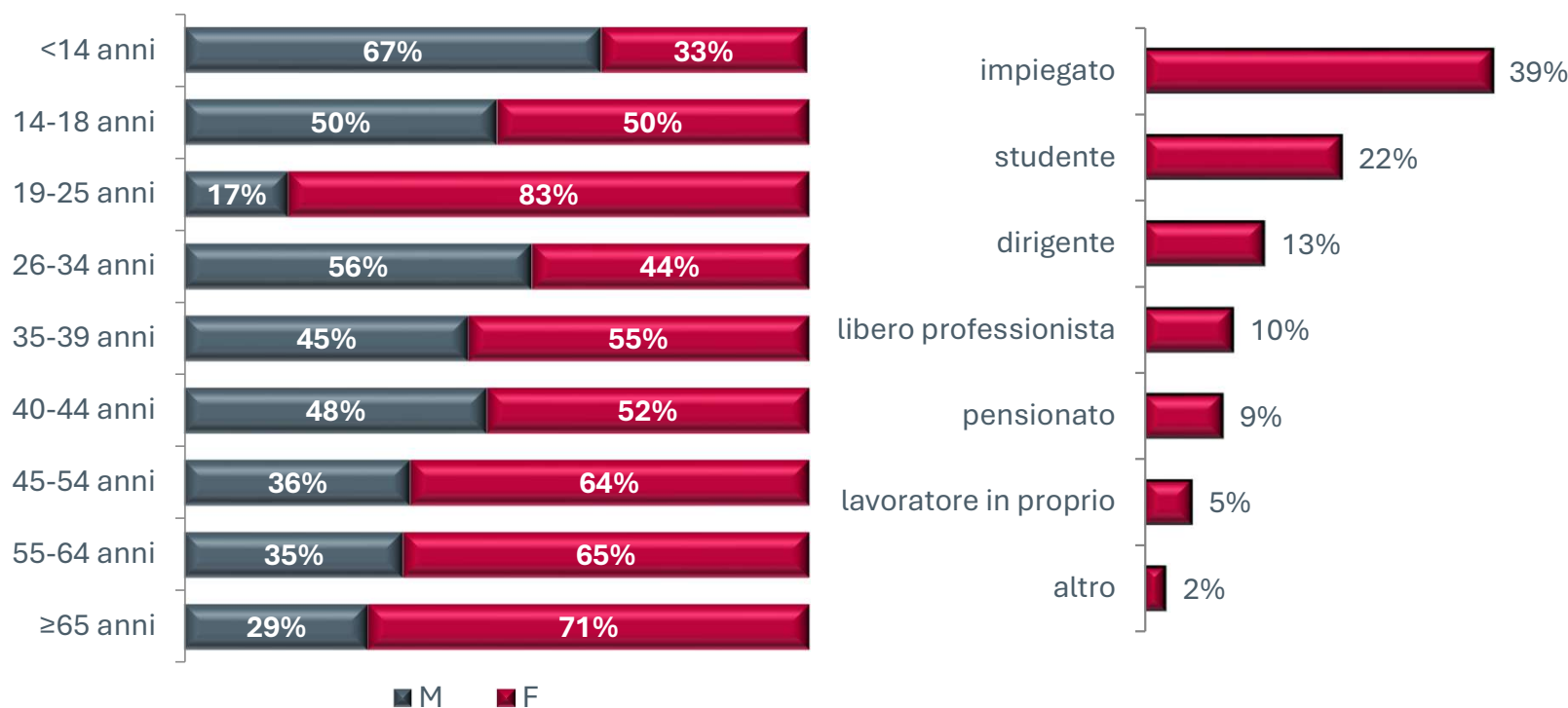
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Il 57% del campione appartiene al **genere femminile**, che prevale nelle varie fasce d'età, ad eccezione di quelle sotto i 14 anni e fra i 26 e i 34 anni (cfr. grafico in basso a sinistra).

Le fasce di età più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **40 e 54 anni** (46%), mentre quelle più giovani di età inferiore ai 34 anni risultano pari al 26%.

Il 69% del campione dichiara di possedere un titolo di **laurea/post laurea**.

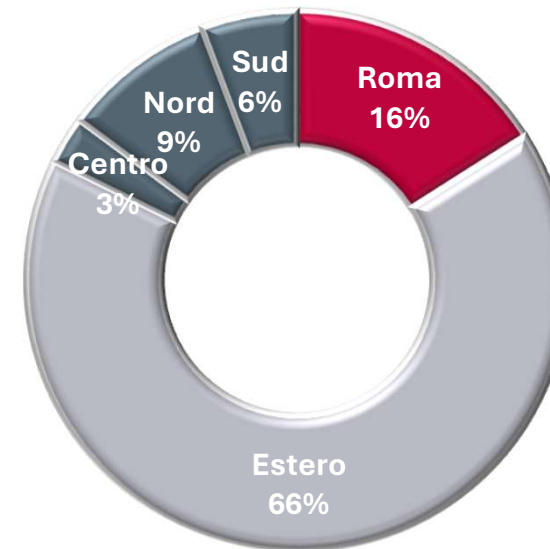
Come si rileva nel grafico sottostante a destra, tra le categorie professionali degli intervistati prevalgono **impiegati** (39%) e **studenti** (22%).



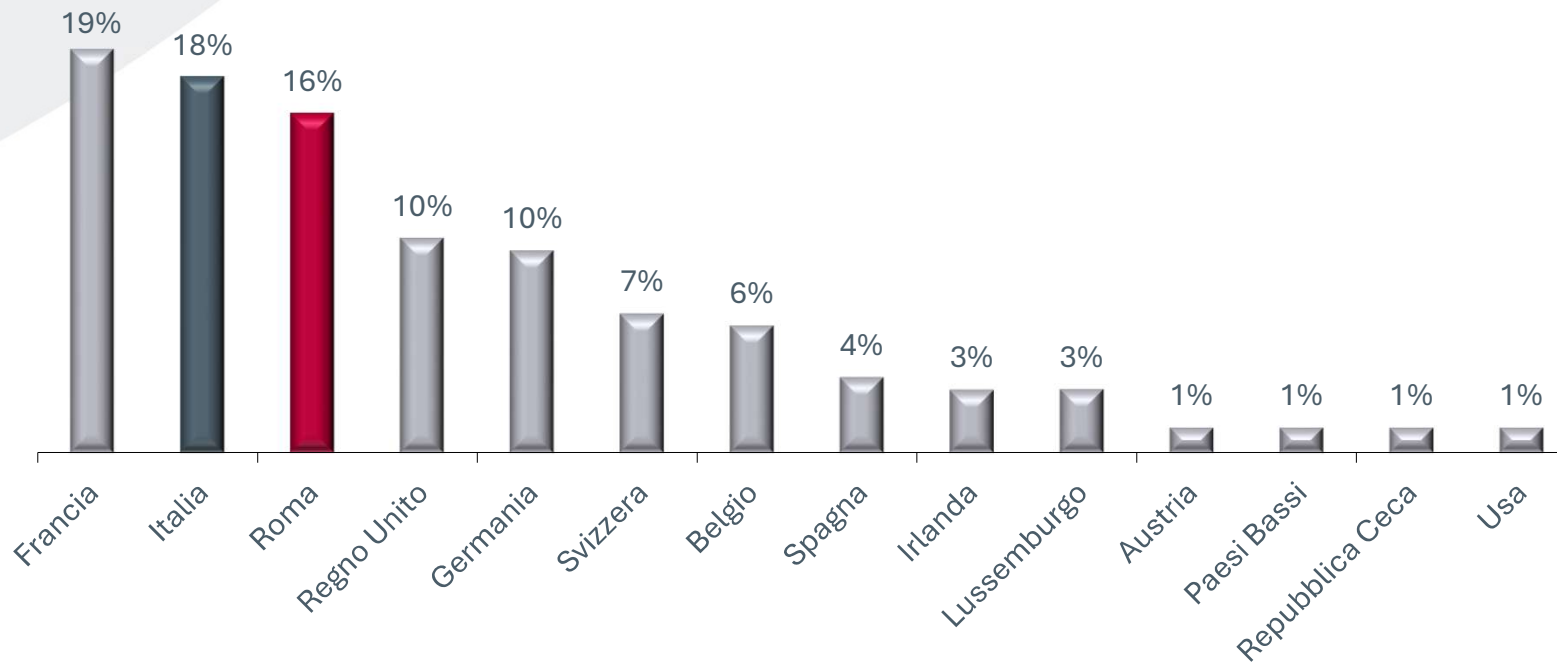
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 66% degli intervistati giunge dall'**estero**, il 18% è costituito da **turisti italiani** (il 9% proveniente dal *Nord Italia*, il 6% dal *Sud* e il 3% dal *Centro*) e il restante 16% è **residente a Roma**.

Tra le varie nazionalità degli intervistati emerge quella **francese**, che raggiunge una percentuale pari al 19%. Seguono gli **inglesi** e i **tedeschi** (10% per entrambi).



■ 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	,489**	,614**	,544**	,602**
Personale di accoglienza	,489**	1,000	,405**	,304**	,470**
Contenuti della visita	,614**	,405**	1,000	,614**	,699**
Esperienza della Realtà Aumentata	,544**	,304**	,614**	1,000	,750**
Giudizio generale	,602**	,470**	,699**	,750**	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.

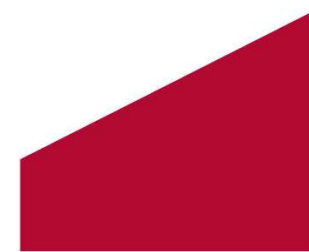
Correlazione 2/2

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).

Tutte le variabili sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per *Circo Maximo Experience* le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono i **l'esperienza della Realtà Aumentata** e i **contenuti della visita**.

Coefficienti di correlazione <i>di Spearman</i> sul giudizio generale	
Esperienza della Realtà Aumentata	0,750
Contenuti della visita	0,699
Organizzazione generale	0,602
Personale di accoglienza	0,470



Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I **contenuti della visita** rappresentano l'aspetto ritenuto più importante e soddisfacente nella mappa sottostante, mentre l'**esperienza della Realtà Aumentata** emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano le variabili che risultano di minore impatto sul giudizio generale, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



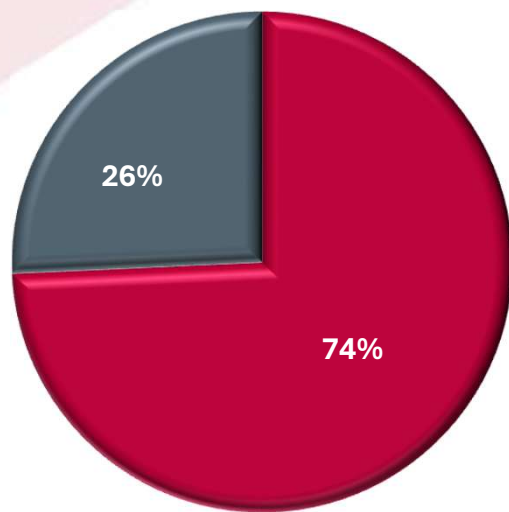
Cluster Analysis

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

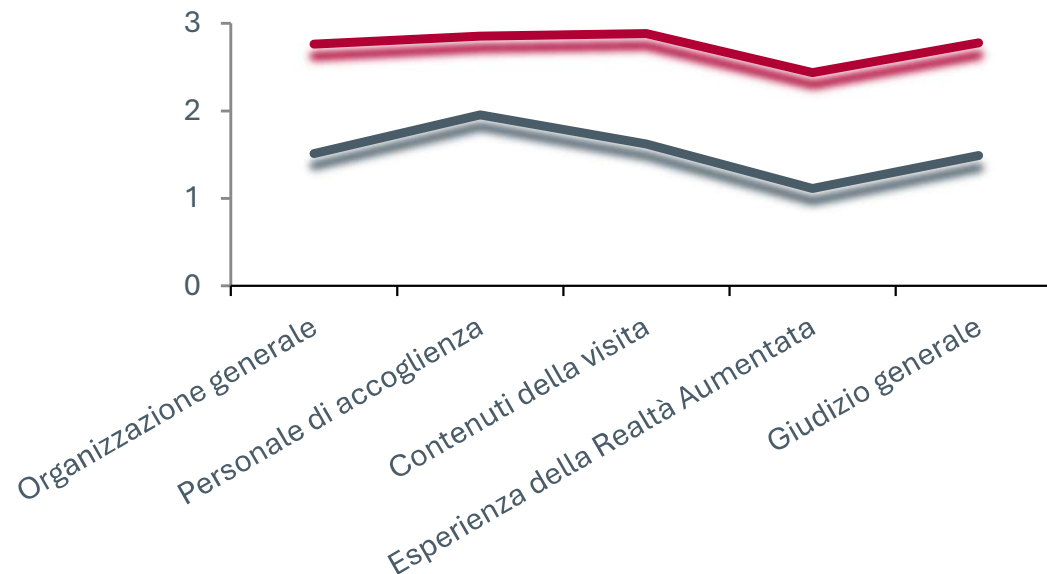
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è piuttosto buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (**130** individui per il *Cluster 1* e **45** per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

Cluster 1 – Molto soddisfatti: visitatori italiani (inclusi i residenti a Roma); di età adulta 45-74 anni; titolo di laurea/post laurea; impiegati, liberi professionisti e pensionati; vengono a conoscenza di *Circo Maximo Experience* tramite internet; giudizio superiore o uguale alle aspettative.

Cluster 2 – Abbastanza o Poco soddisfatti: turisti stranieri; di età giovane inferiore ai 34 anni; diplomati; studenti; vengono a conoscenza di *Circo Maximo Experience* soprattutto tramite il passaparola e passando, per caso; giudizio inferiore alle aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 113**

ELOGI esperienza bella e formativa, contenuti ben fatti, buona accoglienza e organizzazione, visione suggestiva. **Totale 25**

REALTÀ AUMENTATA esperienza e strumentazione VR superata, da aggiornare, sequenze instabili che si bloccano (22); grafica da migliorare, la qualità delle immagini scadente e pixelata (9). **Totale 31**

VISORI scomodi e pesanti, non offrono un'esperienza immersiva (11); malfunzionanti, lenti graffiate, apparecchi che si surriscaldano (9); altro (2). **Totale 22**

PERSONALE DI ACCOGLIENZA non sono tutti collaborativi, alcuni non offrono assistenza. **Totale 10**

ORGANIZZAZIONE GENERALE prevedere aperture serali (5); si potrebbe migliorare un po' tutto (4). **Totale 9**

ALTRO. Totale 10

TOTALE 82 SUGGERIMENTI

Allegato 1 – 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?

<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"/> siti internet/ websites	<input type="checkbox"/> pubblicità sulla stampa/ print advertising
<input type="checkbox"/> Tourist Infopoint	<input type="checkbox"/> social network (specificare quale)/ (specify:)
<input type="checkbox"/> Call Center 060608	<input type="checkbox"/> altro (specificare)/ other (specify:)
<input type="checkbox"/> leaflet-locandina/ leaflet-poster	

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:

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
	<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"/>	

SUGGERIMENTI/ SUGGESTIONS

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICHE/ 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 Altro/ Other

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:.....)



Zetema Progetto Cultura S.r.l.
Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma
Tel 06 82077.1 / Fax 06 82077.105
info@zetema.it - direzione@pec.zetema.it

www.zetema.it