



Indagini di Customer Satisfaction

Eventi Corporate

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 del servizio
- Si è già rivolto al nostro servizio in passato
- Tipologia di servizio richiesto
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo servizio ad un amico/collega
- Analisi del target
- Analisi univariate per museo
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **73** questionari somministrati a campione attraverso interviste telefoniche e metodologia **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) ai clienti degli **Eventi corporate** organizzati durante l'anno **2025** presso il **Sistema Musei di Roma Capitale** (gli intervistati rappresentano l'88% dei contatti ricevuti dall'ufficio competente, sulla base di chi ha rilasciato il consenso per il trattamento dei propri dati personali).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento poiché assicura, con un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 4,01\%$.

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 degli intervistati è ottimo, con una media di **2,99** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **100%**.

Gli aspetti maggiormente apprezzati sono la **soddisfazione degli ospiti** (3,00) e la **pulizia degli spazi** (2,99).

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

L'**allestimento degli spazi** e il **supporto organizzativo dello staff** sono le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa delle priorità, mentre la **qualità dei supporti audiovisivi** emerge tra quelle più correlate al giudizio complessivo.

Il profilo dei clienti intervistati è costituito per il 76% da **micro e piccole imprese** (<50 dipendenti), che lavorano soprattutto nel settore **congressuale/eventi** (43%), principalmente con **sede a Roma** (66% sul totale).

Tra i mezzi di comunicazione il 58% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del servizio tramite il proprio **lavoro**, mentre il 10% lo scopre attraverso **altri siti internet** e il 9% col portale **www.museiincomuneroma.it**.

I clienti che hanno scoperto tale servizio tramite *lavoro* sono soprattutto medie e grandi imprese (oltre i 50 dipendenti), con sede a Roma, che hanno già organizzato altri eventi corporate presso il *Sistema Musei* di Roma Capitale e il loro giudizio è uguale alle proprie attese. Invece *altri siti internet* e il portale *www.museiincomuneroma.it* sono i canali predominanti tra le micro e piccole imprese (fino a 50 dipendenti), alcune con sede fuori Roma, nuovi clienti, il cui giudizio è superiore alle aspettative.

Tabella riassuntiva

<i>Eventi corporate 2025</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Staff - supporto organizzativo	2,97	3,00	73	0	0,164	97%	0%	100%
Qualità supporti audiovisivi	2,89	3,00	44	29	0,321	89%	0%	100%
Visita didattica	2,96	3,00	26	47	0,196	96%	0%	100%
Catering	2,91	3,00	33	40	0,292	91%	0%	100%
Allestimento degli spazi	2,93	3,00	61	12	0,250	93%	0%	100%
Pulizia degli spazi	2,99	3,00	72	1	0,118	99%	0%	100%
Soddisfazione ospiti	3,00	3,00	72	1	0,000	100%	0%	100%
Giudizio complessivo	2,99	3,00	69	4	0,120	99%	0%	100%

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

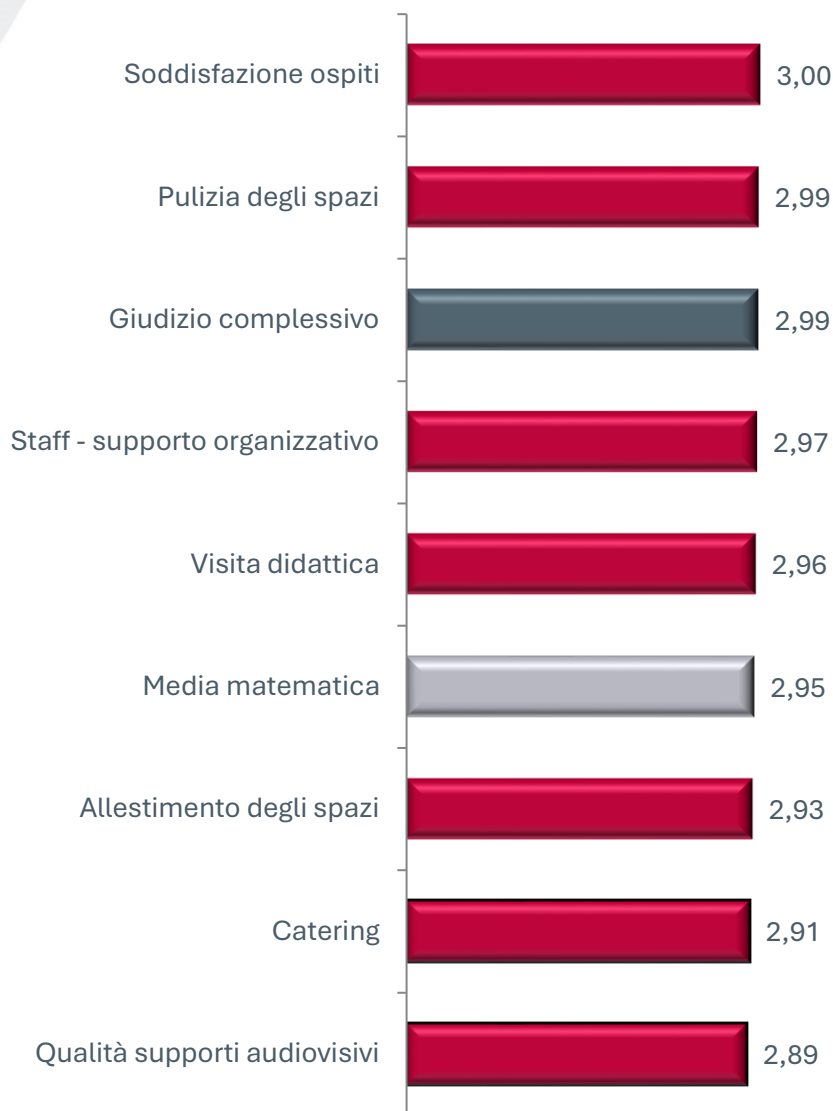
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,95).

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 **soddisfazione degli ospiti** e la **pulizia degli spazi** risultano essere gli aspetti più graditi dal campione intervistato.

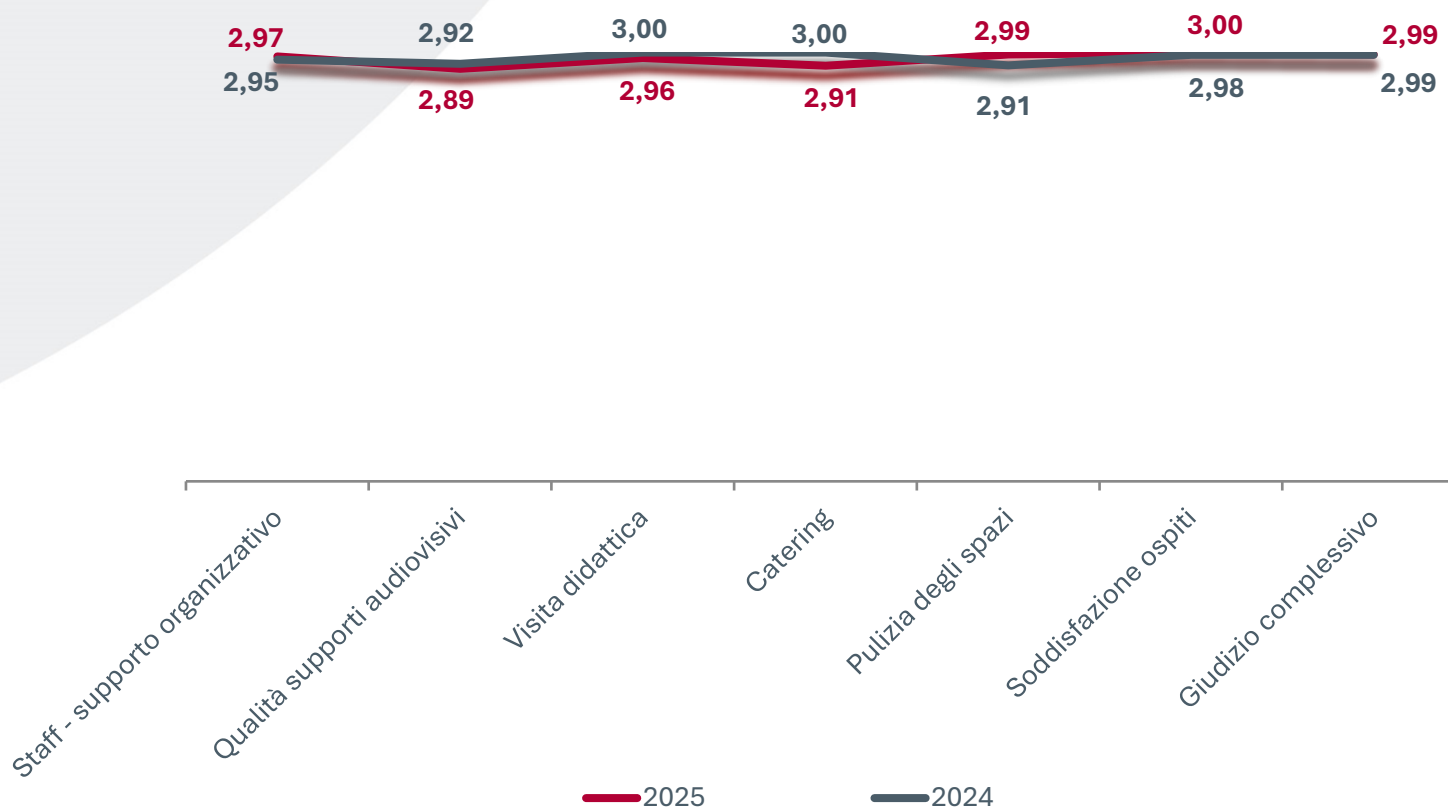
Tutte le medie sono elevate e nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2024-2025

Rispetto alla scorsa indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare.

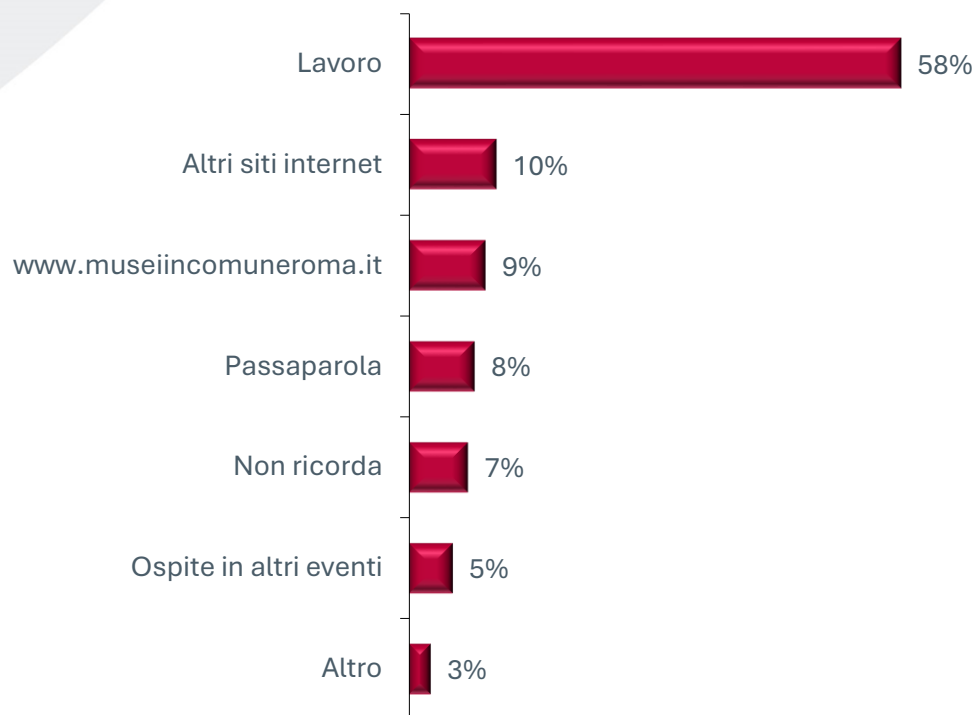
Si registra un aumento del livello di soddisfazione sui seguenti aspetti oggetto d'indagine: **supporto organizzativo dello staff, pulizia degli spazi e soddisfazione degli ospiti**. Resta invariato il valore medio relativo al **giudizio complessivo**, mentre sono in lieve discesa le restanti medie, pur restando ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del servizio

Il 58% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del servizio di organizzazione *eventi corporate* di Zètema tramite il proprio **lavoro**, mentre il 10% risponde **altri siti internet** e il 9% attraverso il portale **www.museiincomuneroma.it**.

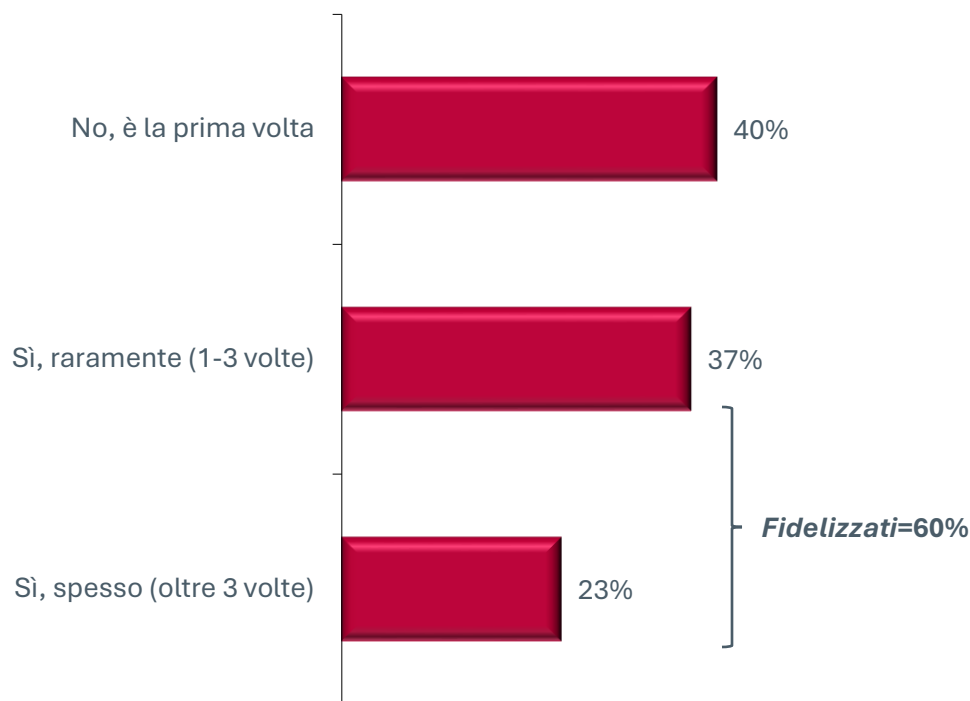
I clienti che hanno scoperto tale servizio tramite lavoro sono soprattutto medie e grandi imprese (oltre i 50 dipendenti), con sede a Roma, che hanno già organizzato altri eventi corporate presso il *Sistema Musei* di Roma Capitale e il loro giudizio è uguale alle proprie attese. Invece altri siti internet e www.museiincomuneroma.it sono predominanti tra le micro e piccole imprese (fino a 50 dipendenti), alcune con sede fuori Roma, nuovi clienti, il cui giudizio è superiore alle aspettative.



Si è già rivolto al nostro servizio in passato

Il 60% del campione è costituito dai *fidelizzati* (di cui il 37% ha già usufruito del servizio “**da una a tre volte**” e il 23% “**oltre tre volte**”), mentre il 40% è rappresentato da clienti che dichiarano di avere usufruito di tale servizio **per la prima volta**.

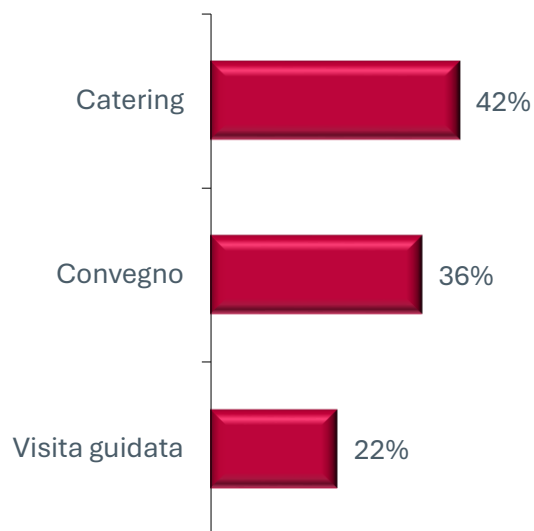
I nuovi fruitori sono in particolare le aziende di dimensione media/grande (oltre i 50 dipendenti), con sede fuori Roma, il cui giudizio è superiore alle aspettative. Invece ad essersi già rivolti al servizio in passato sono prevalentemente le micro e piccole imprese (fino a 50 dipendenti), la cui sede è ubicata a Roma, con giudizio uguale alle attese.



Tipologia di servizio richiesto

Tra i servizi richiesti per i vari *eventi corporate* oggetto d'indagine, prevale il **catering**, che raggiunge il 42% sul totale delle risposte rilasciate. Seguono il **convegno** (36%) e la **visita didattica** (22%).

Come si evidenzia nella tabella sottostante a destra, la richiesta del servizio catering emerge in percentuale soprattutto alla **Centrale Montemartini**; il convegno al **Museo dell'Ara Pacis**, mentre la visita didattica in particolare ai **Musei Capitolini**.

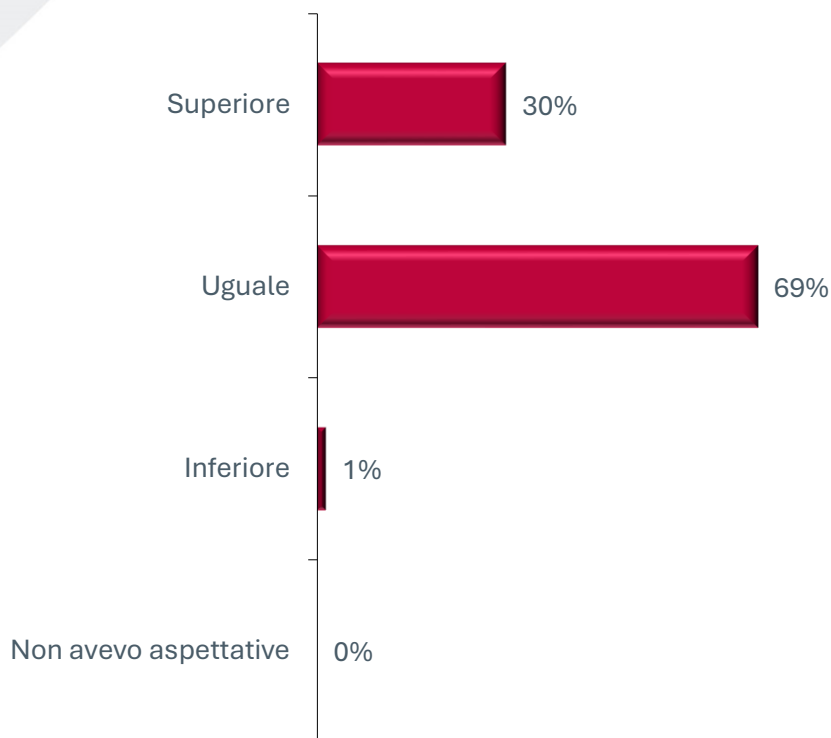


Tipologia servizio per museo*	Museo dell'Ara Pacis	Musei Capitolini	Mercati di Traiano	Centrale Montemartini
Catering	42%	25%	46%	75%
Convegno	50%	0%	8%	0%
Visita didattica	8%	75%	46%	25%

Giudizio rispetto alle aspettative

Ben il 69% afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 30% è **superiore** e solo per il restante 1% è **inferiore**. Nessuno dei clienti intervistati dichiara di essere **privo di aspettative** sulla qualità del servizio erogato.

Si evidenzia che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto le micro e piccole imprese, molto soddisfatte della loro esperienza. Invece il giudizio è uguale alle attese principalmente per le medie e grandi imprese, nel complesso abbastanza soddisfatte.



Consiglierebbe questo servizio ad un amico/collega

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 del servizio utilizzato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà il servizio di *eventi corporate* è pari al **65%**.

Inoltre, si evidenzia che il 33% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo un 1% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).

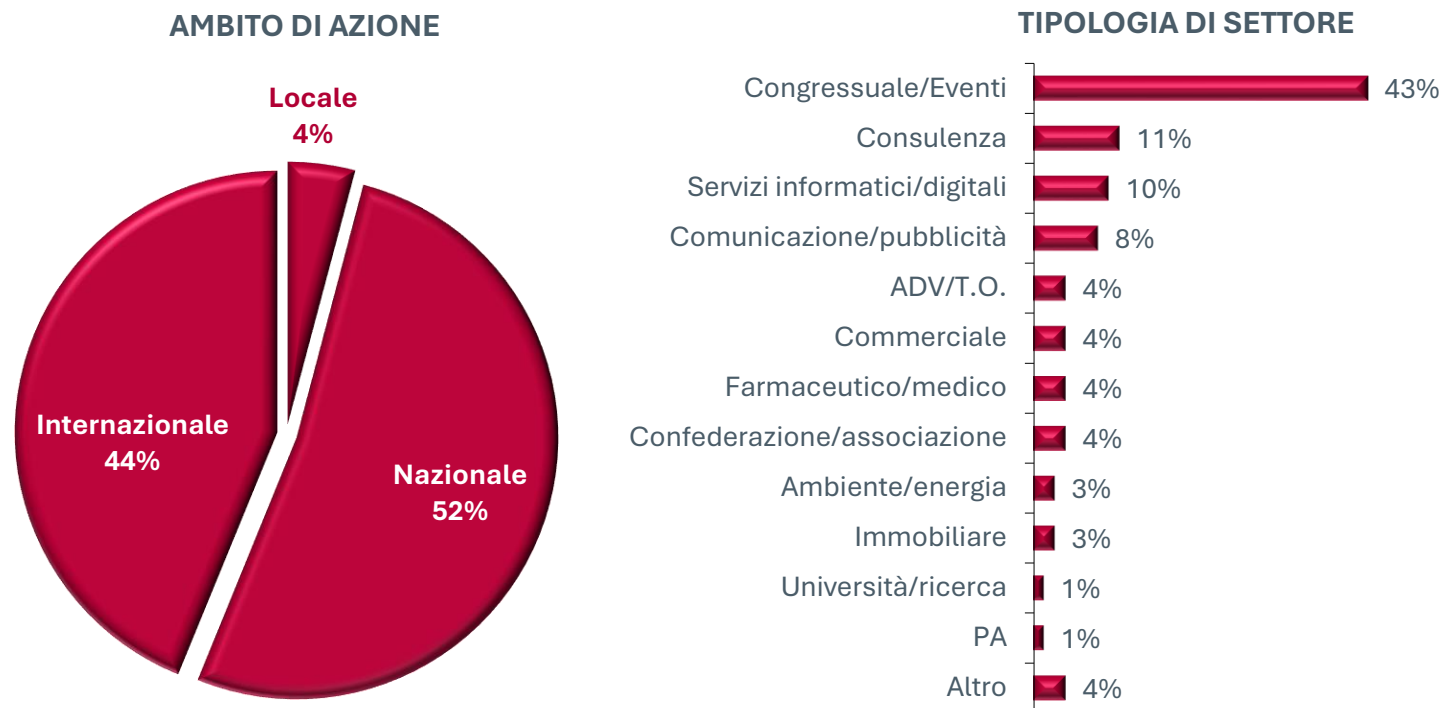


NET PROMOTER SCORE										
<i>Eventi corporate 2025</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	0	0	1	0	2	22	29	19
0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	3%	30%	40%	26%
DETRATTORI = 1%							PASSIVI= 33%		PROMOTORI= 66%	
66%-1%=65%										

Analisi del target (1/2)

Il 52% del campione totale è costituito da aziende con ambito di azione prevalentemente **nazionale**; seguono le società che operano a livello **internazionale** (44%), mentre un 4% lavora **localmente**.

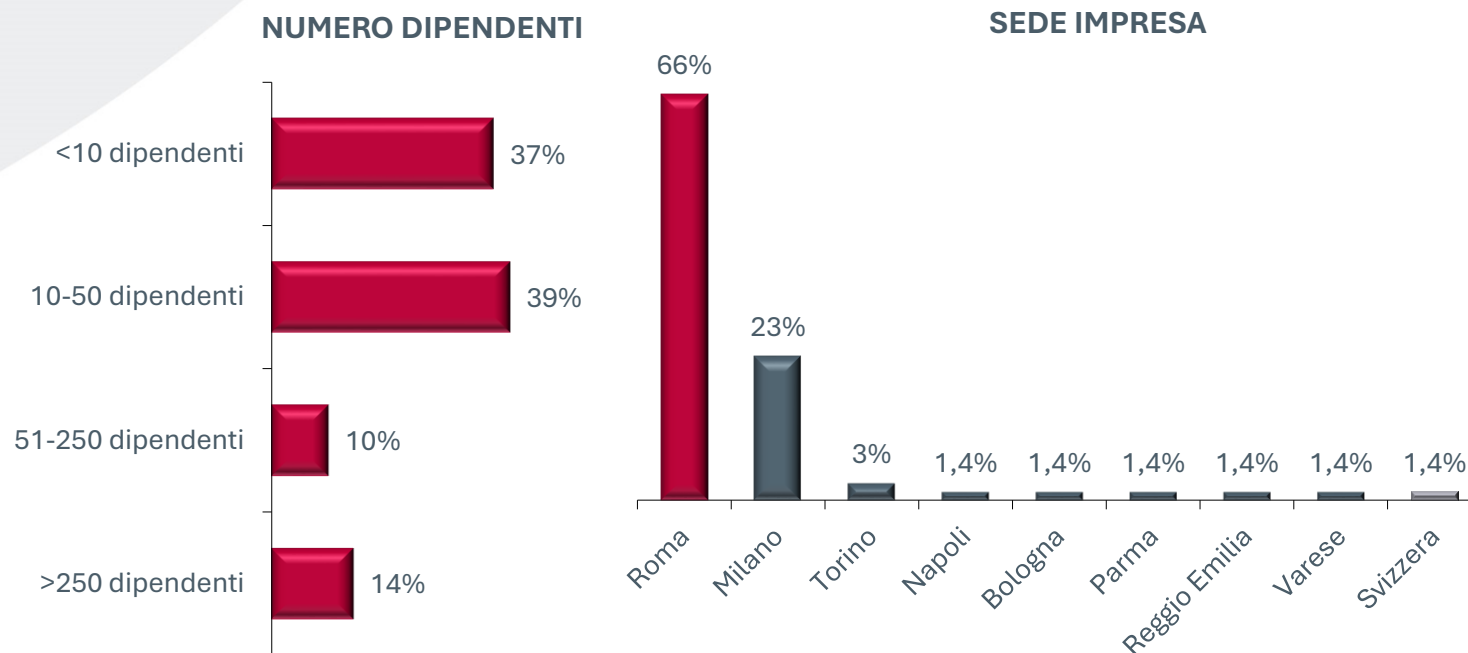
Rispetto alla tipologia di settore (*cf.* grafico in basso a destra), prevalgono le società che si occupano di **congressi/eventi** (43%); seguono quelle che operano in ambito di **consulenza** (11%) e **servizi informatici/digitali** (10%).



Analisi del target (2/2)

Il 39% dei clienti intervistati dichiara di lavorare per una **piccola impresa** (10-50 dipendenti), il 37% per una **micro impresa** (meno di 10 dipendenti), il 14% per una **grande impresa** (più di 250 dipendenti) e il restante il 10% per una **media impresa** (51-250 dipendenti).

Il 66% del campione intervistato è costituito da aziende con **sede a Roma**, il 33% giunge da **altre province italiane** e il restante 1% dall'**estero**. Anche quest'anno è **Milano** la provincia italiana che prevale col 23% sul totale, ma si rimanda al grafico sottostante a destra per ulteriori dettagli sulla sede delle imprese che hanno partecipato a tale *survey*.



Analisi univariate per museo

Nella tabella sottostante si evidenzia il livello medio di soddisfazione delle singole variabili per tutti i musei oggetto d'indagine (nella comparazione dei dati va considerato il campione intervistato per ciascun museo).

Si evidenzia che ad avere scelto il **Museo dell'Ara Pacis** e la **Centrale Montemartini** siano state soprattutto le micro e piccole aziende (fino a 50 dipendenti), con sede a Roma, alcuni già clienti abituali, il cui giudizio è uguale alle proprie attese. Invece i **Musei Capitolini** sono stati scelti in particolare da medie e grandi aziende (oltre i 50 dipendenti), con sede fuori Roma, in prevalenza nuovi clienti, con giudizio superiore alle aspettative.

Indagine customer satisfaction Eventi corporate 2025	Museo dell'Ara Pacis	Musei Capitolini	Mercati di Traiano	Centrale Montemartini
Staff - supporto organizzativo	2,98	3,00	3,00	2,83
Qualità supporti audiovisivi	2,89	-	-	-
Visita didattica	3,00	3,00	3,00	2,50
Catering	2,91	3,00	3,00	2,75
Allestimento degli spazi	2,93	2,80	3,00	3,00
Pulizia degli spazi	3,00	2,92	3,00	3,00
Soddisfazione ospiti	3,00	3,00	3,00	3,00
Giudizio complessivo	2,98	3,00	3,00	3,00
Totale eventi per museo (n.)	46	13	8	6

Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Staff - supporto organizzativo	Qualità supporti audiovisivi	Visita didattica	Catering	Allestimento degli spazi	Pulizia degli spazi	Giudizio complessivo
Staff - supporto organizzativo	1,000	-0,055	1,000**	,361*	,323*	-0,020	-0,021
Qualità supporti audiovisivi	-0,055	1,000	-	,688**	,470**	-	,481**
Visita didattica	1,000**	-	1,000	1,000**	-0,056	-	-
Catering	,361*	,688**	1,000**	1,000	-0,103	-	-
Allestimento degli spazi	,323*	,470**	-0,056	-0,103	1,000	-	,487**
Pulizia degli spazi	-0,020	-	-	-	-	1,000	-
Giudizio complessivo	-0,021	,481**	-	-	,487**	-	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 o singolo asterisco).

Tutte le variabili non ritenute significative rispetto all'esperienza complessiva sono state escluse dalla tabella laterale.

L'allestimento degli spazi e la **qualità dei supporti audiovisivi** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione <i>di Spearman</i> sul giudizio generale	
Allestimento degli spazi	0,487
Qualità supporti audiovisivi	0,481

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'**allestimento degli spazi** e il **supporto organizzativo dello staff** rappresentano gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti nella mappa sottostante e si posizionano nel quadrante in alto a destra. Invece nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

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



Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 54**

ELOGI tutto perfetto. **Totale 3**

SPAZI esterno trasandato; alcuni lavori esterni impattano sugli eventi privati; l'ascensore non era funzionante; possibilità di copertura della terrazza in caso di pioggia. **Totale 4**

SUPPORTI AUDIO E VIDEO migliorare la parte tecnica.
Totale 3

ALLESTIMENTO organizzare meglio la consegna e il ritiro dei materiali spediti dal cliente tramite corrieri; presenza di tavolini deteriorati che andrebbero sostituiti. **Totale 2**

ALTRO troppo caldo in terrazza durante il *lunch*; la referente credeva che la visita didattica della mostra potesse includere anche la visita del museo; l'offerta del menù è un po' spartana trattandosi di un evento istituzionale; prevedere delle agevolazioni tariffaria per associazioni di promozione sociale e no profit; offrire un servizio guardaroba con personale dedicato; orari più flessibili; maggiore disponibilità per ulteriori prove; palina all'uscita dell'Auditorium per indicare la terrazza; più indicazioni per la *toilette*; più attenzione ai servizi igienici.
Totale 10

TOTALE 19 SUGGERIMENTI

Allegato 1 - Questionario

Zetema progetto cultura		Questionario Eventi Corporate		Sistema Qualità M ICS 2 2025								
MUSEO in cui è stato ospitato il suo evento: _____			Data Evento ___/___/___									
Gentile Cliente, le chiediamo cortesemente di compilare il questionario per aiutarci a migliorare l'organizzazione e la qualità dei nostri eventi.												
Come è venuto a conoscenza del servizio di organizzazione eventi corporate di Zetema Progetto Cultura la prima volta che ne ha usufruito?												
<input type="checkbox"/> www.museiincomuneroma.it	<input type="checkbox"/> passaparola (amici/parenti)	<input type="checkbox"/> non ricorda										
<input type="checkbox"/> altri siti internet (specifica quale)	<input type="checkbox"/> ospite in altri eventi											
<input type="checkbox"/> Call Center 060608	<input type="checkbox"/> fiere/congressi											
<input type="checkbox"/> lavoro/ colleghi	<input type="checkbox"/> altro.....											
Che tipo di evento/servizio ha prenotato? <input type="checkbox"/> Convegno <input type="checkbox"/> Catering <input type="checkbox"/> Visita didattica <input type="checkbox"/> Altro.....												
Si è già rivolto al nostro servizio in passato?												
<input type="checkbox"/> No, è la prima volta		<input type="checkbox"/> Sì, raramente (1-3 volte)		<input type="checkbox"/> Sì, spesso (oltre 3 volte)								
Quanto si ritiene soddisfatto (da "Molto" a "Per niente") riguardo ai seguenti aspetti:												
	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto								
Staff – supporto organizzativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Qualità dei supporti audiovisivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Visita didattica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Allestimento degli spazi (solo convegno e catering)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Pulizia degli spazi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Soddisfazione degli ospiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Giudizio generale dell'evento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
Ha utilizzato il servizio Catering proposto da Zetema Progetto Cultura? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No												
Se sì, quanto si ritiene soddisfatto? <input type="checkbox"/> Molto <input type="checkbox"/> Abbastanza <input type="checkbox"/> Poco <input type="checkbox"/> Per niente												
Rispetto alle aspettative la qualità dei servizi offerti da Zetema Progetto Cultura per tale evento è:												
<input type="checkbox"/> Superiore alle aspettative <input type="checkbox"/> Uguale alle aspettative <input type="checkbox"/> Inferiore alle aspettative <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative												
Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe ad altre persone di rivolgersi al nostro servizio di organizzazione eventi?												
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 per migliorare i nostri servizi:												

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI:												
Sede Azienda: <input type="checkbox"/> Roma <input type="checkbox"/> Altra provincia italiana _____ <input type="checkbox"/> Altra nazionalità _____												
Ambito di azione: <input type="checkbox"/> locale <input type="checkbox"/> nazionale <input type="checkbox"/> internazionale												
Tipologia attività: <input type="checkbox"/> congressuale/eventi <input type="checkbox"/> comunicazione/pubblicità <input type="checkbox"/> bancaria/finanziaria												
<input type="checkbox"/> agenzia di viaggio/T.O.		<input type="checkbox"/> servizi informatici/digitale		<input type="checkbox"/> commerciale								
<input type="checkbox"/> consulenza		<input type="checkbox"/> medico-sanitaria		<input type="checkbox"/> altro _____								
N° dipendenti: <input type="checkbox"/> <10 dipendenti <input type="checkbox"/> 10-50 dipendenti <input type="checkbox"/> 51-250 dipendenti <input type="checkbox"/> >250 dipendenti												
<i>La ringraziamo per la preziosa collaborazione</i>												



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