

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 2023-2024
- 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)
- Elogi e suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **149** questionari somministrati con il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) ai visitatori del **Circo Maximo Experience dal 6 maggio al 16 giugno 2024** (il campione rappresenta il 33% 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 92%, un margine di errore di stima di $\pm 4,37\%$.

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 2024, 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 buono, con una media di **2,50** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **90%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono i **contenuti della visita** (2,67), il **personale di accoglienza** (2,66) e l'**organizzazione generale** (2,62).

Tutte le medie dei vari aspetti oggetto d'indagine raggiungono valori al di sopra dello standard minimo di 2,20. I **contenuti della visita** risultano essere la variabile con il coefficiente di importanza più elevato nella mappa, ma anche quella più correlata al giudizio complessivo (*cfr.* pp.14-16). Tra i suggerimenti rilasciati emerge la richiesta di migliorare la tecnologia dell'**esperienza di realtà aumentata** e la **qualità delle immagini** (44 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da **turisti italiani e residenti a Roma** (38% per entrambi), **impiegati** (46%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (72%), appartenenti soprattutto alle fasce di età **45-64 anni** (57%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale nettamente **internet**, la cui percentuale complessiva è pari al 44% (il 35% si riferisce ad *altri siti web* e il 9% al sito *www.circocomaximoexperience.it*), seguito dal **passaparola** (22%) e dalle **affissioni pubblicitarie-schermi LED** (14%).

Risulta significativo che i *siti internet* prevalgano soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce di età 40-54 anni e in generale abbastanza soddisfatti. Invece il *passaparola* è il mezzo predominante tra i visitatori italiani (inclusi i romani), di età adulta al di sopra dei 55 anni, nel complesso molto soddisfatti.

Infine le *affissioni pubblicitarie-schermi LED* emergono per i residenti a Roma, di età giovane 19-39 anni, alcuni dei quali si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

Tabella riassuntiva

<i>Circo Maximo Experience 2024</i>	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per Niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,62	3,00	149	0	0,692	71%	3%	95%
Personale di accoglienza	2,66	3,00	149	0	0,722	77%	4%	93%
Contenuti della visita	2,67	3,00	149	0	0,692	77%	3%	94%
Esperienza Realtà Aumentata	2,28	2,00	149	0	0,813	46%	5%	87%
Giudizio generale	2,50	3,00	149	0	0,802	65%	5%	90%

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

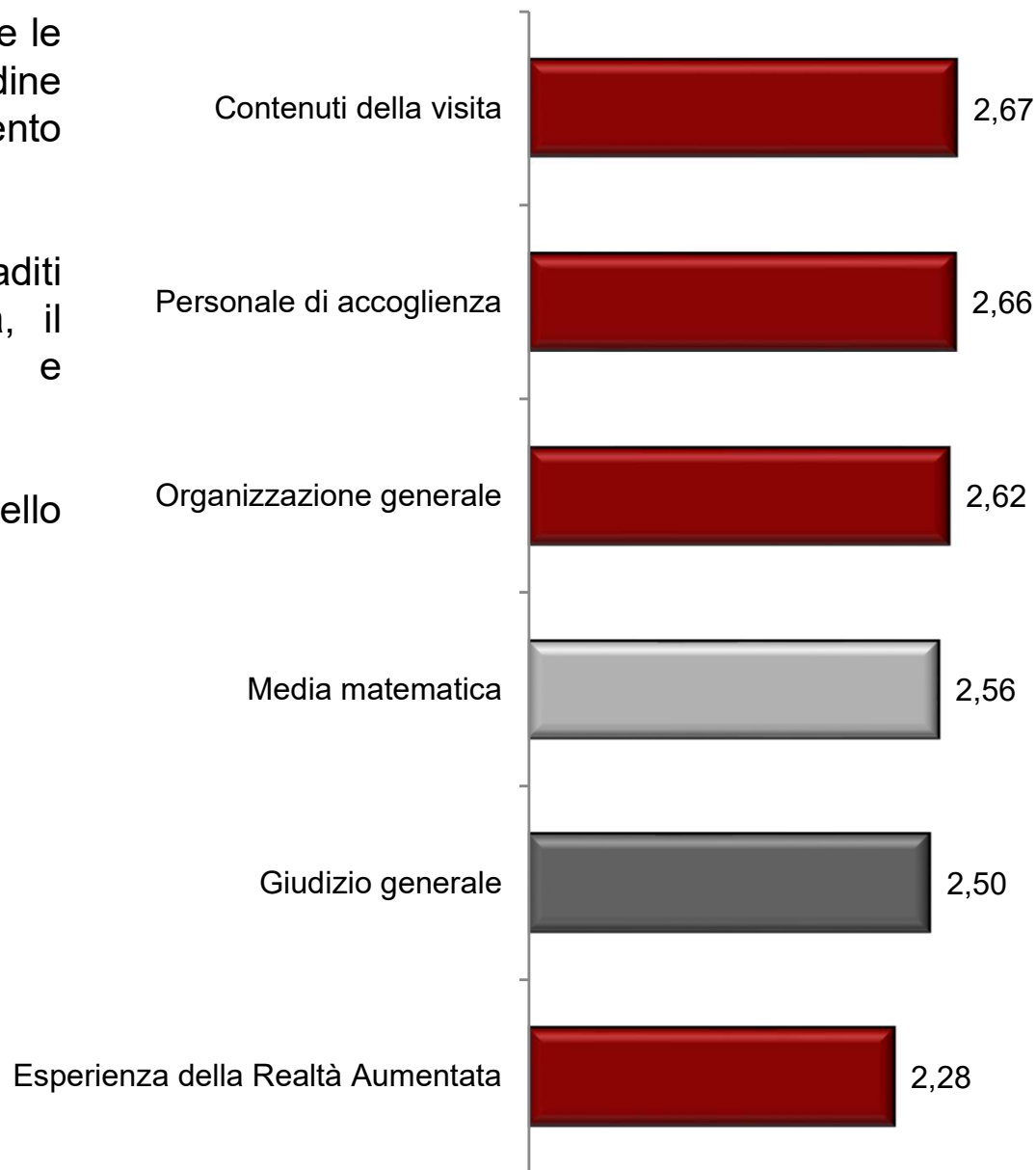
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,56).

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 i **contenuti della visita**, il **personale di accoglienza** e l'**organizzazione generale**.

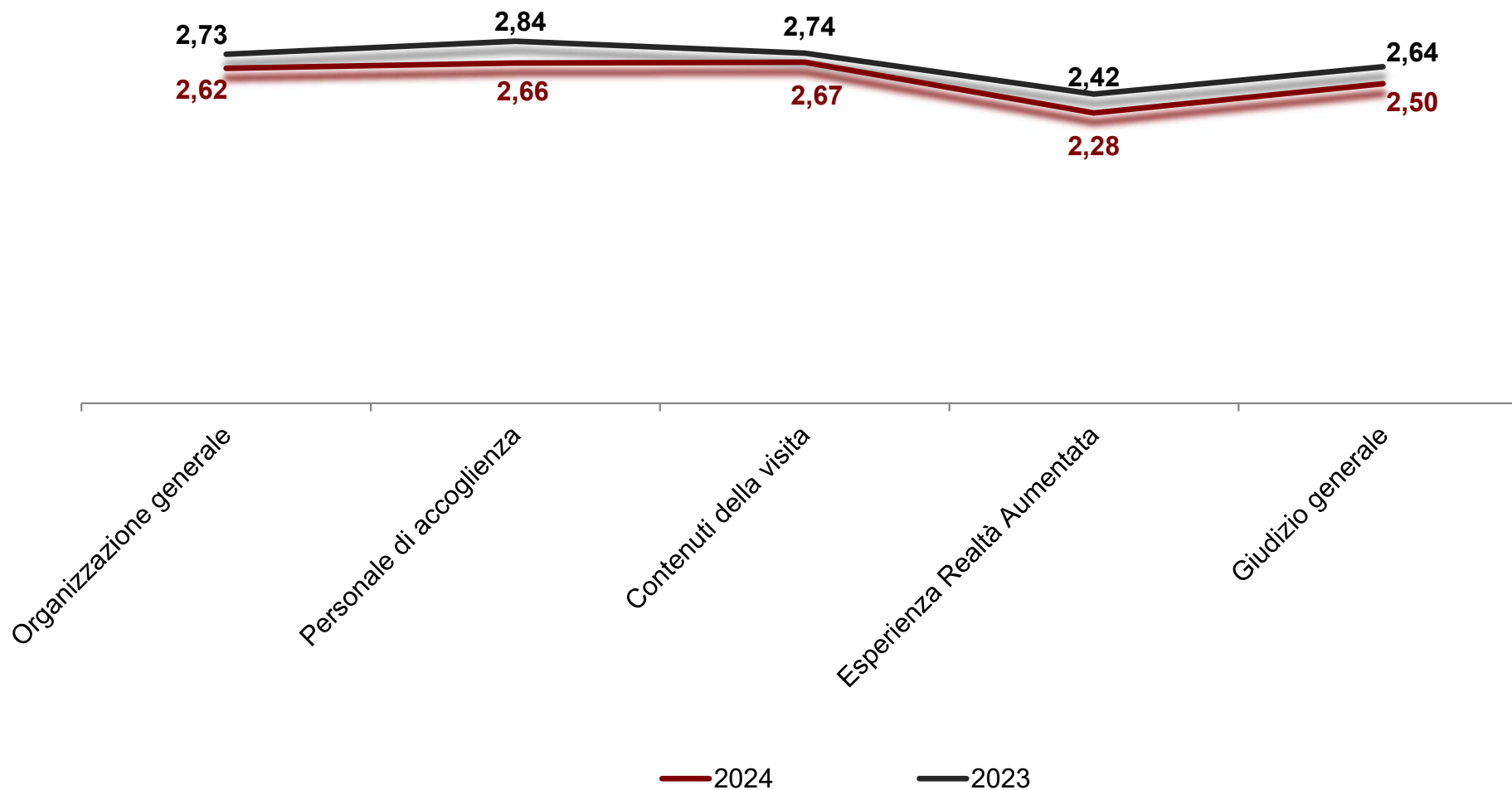
Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2023-2024

Rispetto all'indagine precedente il trend è piuttosto costante e lineare.

Si evidenzia una flessione minima del livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, in particolare sull'**esperienza della Realtà Aumentata**, anche se resta superiore allo standard minimo richiesto di 2,20.

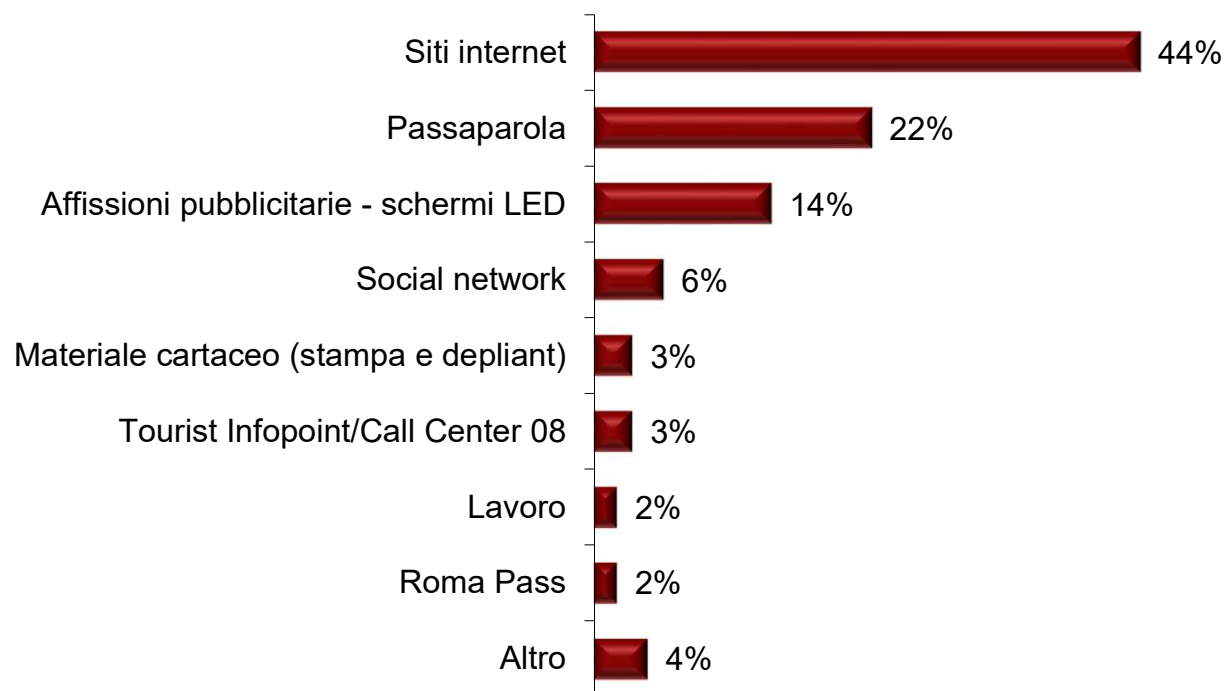


Come è venuto a conoscenza di Circo Maximo Experience

Il 44% del campione viene a conoscenza dell'iniziativa attraverso i **siti internet** (di cui il 35% si riferisce ad *altri siti web* e il 9% a *www.circomaximoexperience.it*). Segue il **passaparola**, che raggiunge una percentuale pari al 22%, mentre il 14% lo ha scoperto tramite le **affissioni pubblicitarie-schermi LED**.

Risulta significativo che i siti internet prevalgano soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), appartenenti alle fasce di età 40-54 anni e in generale abbastanza soddisfatti. Invece il passaparola è il mezzo predominante tra i visitatori italiani (inclusi i romani), di età adulta al di sopra dei 55 anni, nel complesso molto soddisfatti.

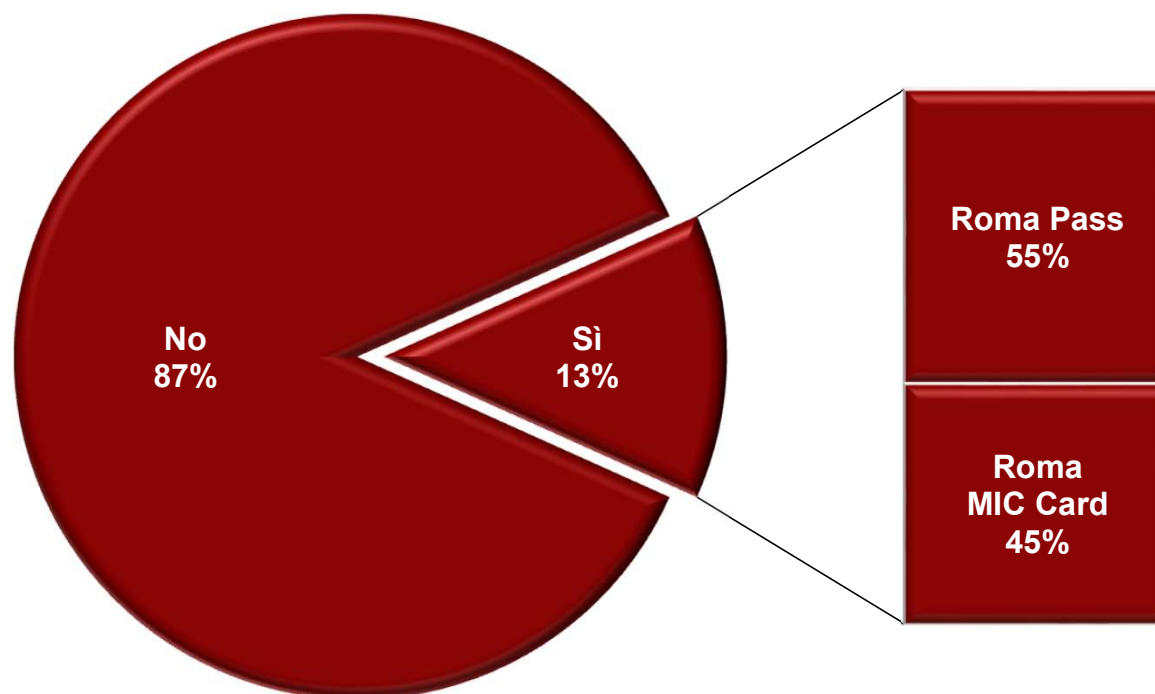
Infine le affissioni pubblicitarie-schermi LED emergono per i residenti a Roma, di età giovane 19-39 anni, alcuni dei quali si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza.



Ha utilizzato una card per entrare

L'87% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare, mentre il restante 13% ne ha usufruito (di cui il 55% si riferisce alla **Roma Pass** e il 45% alla **Roma MIC Card**).

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i visitatori di età 40-64 anni, con giudizio superiore alle attese o ne sono privi e in generale si dichiarano molto soddisfatti. Invece a non avere usufruito di alcuna card sono principalmente i giovani di età 19-39 anni, il cui giudizio è uguale alle aspettative, nel complesso abbastanza soddisfatti.

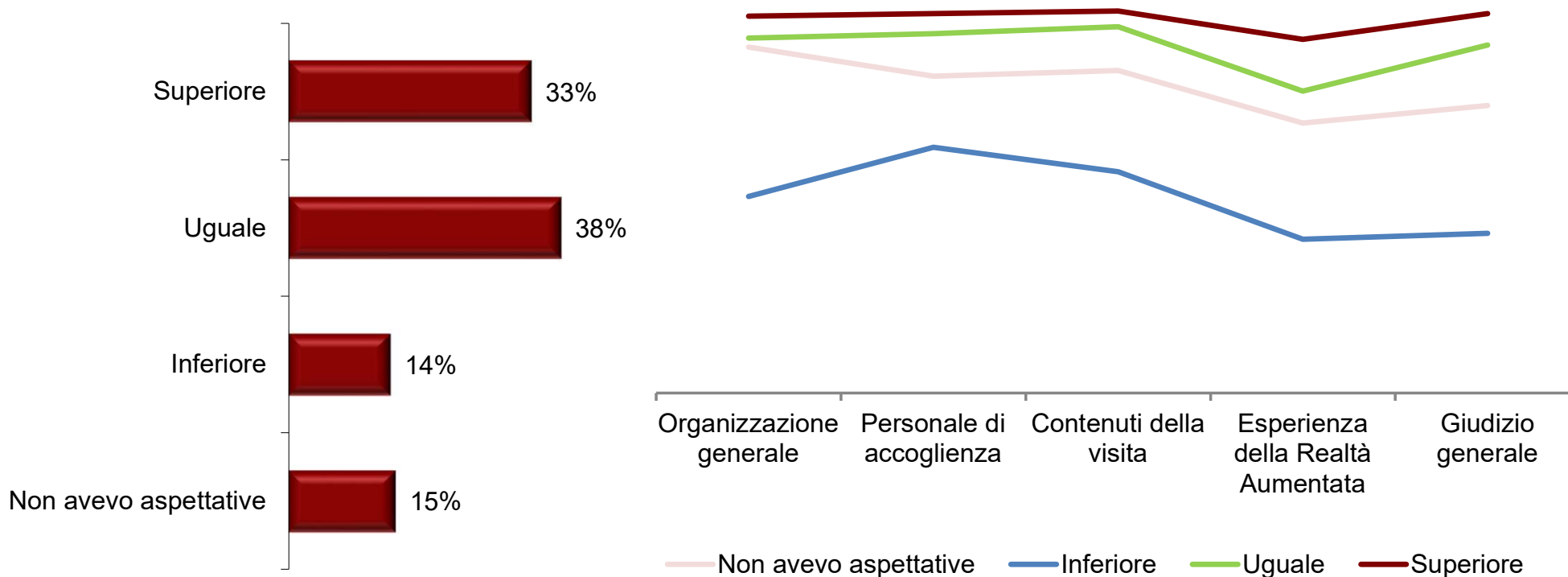


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 38% del campione afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie aspettative**, per il 33% è superiore e il 14% lo ritiene inferiore alle attese. Il 15% degli intervistati dichiara di non avere aspettative a priori.

Risulta significativo che il giudizio sia superiore alle attese soprattutto per i turisti stranieri, che si ritengono nel complesso molto soddisfatti, mentre ad avere un giudizio uguale alle proprie aspettative sono principalmente i visitatori italiani (inclusi i romani), in generale abbastanza 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 **37%**; inoltre, si evidenzia inoltre che un altro 37% 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 2024</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9	0	1	1	2	2	4	16	39	34	41
6%	0%	1%	1%	1%	1%	3%	11%	26%	23%	28%
DETRACTORI = 13%							PASSIVI = 37%		PROMOTORI = 50%	
50%-13% = 37%										



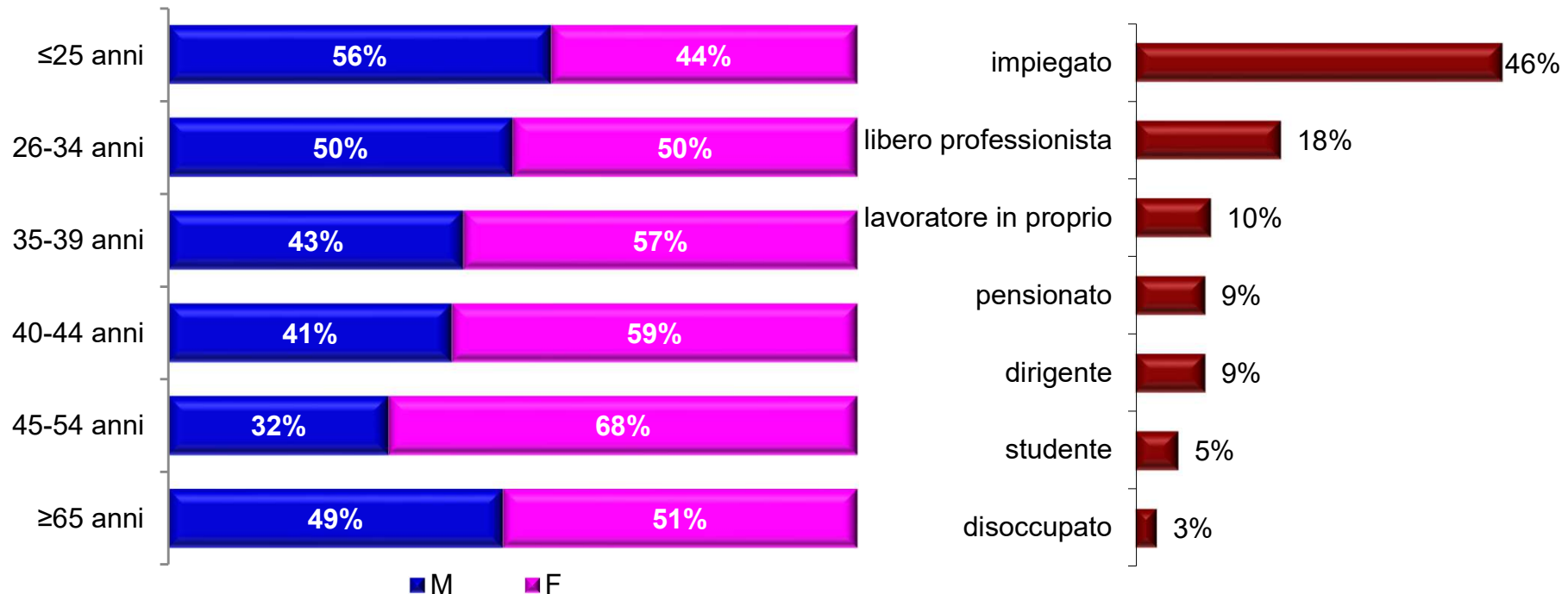
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Ben il 60% del campione è rappresentato dal **genere femminile**, che emerge in tutte le fasce d'età, ad eccezione di quelle più giovani al di sotto dei 25 anni (*cfr.* grafico in basso a destra).

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i **45 e 64 anni**, che raggiungono complessivamente il 57% sul totale degli intervistati. La percentuale dei giovani fino ai 25 anni raggiunge il 7%, mentre quella degli over 65 anni è pari al 9%.

Il 72% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **laurea o post laurea**.

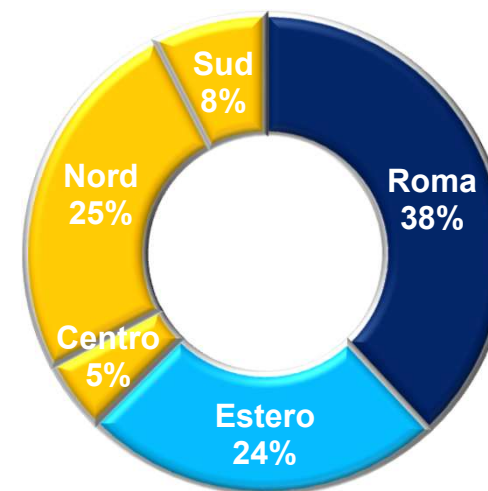
Tra le categorie professionali prevalgono gli **impiegati** (46%), seguiti dai **liberi professionisti** (18%) e **lavoratori in proprio** (10%).



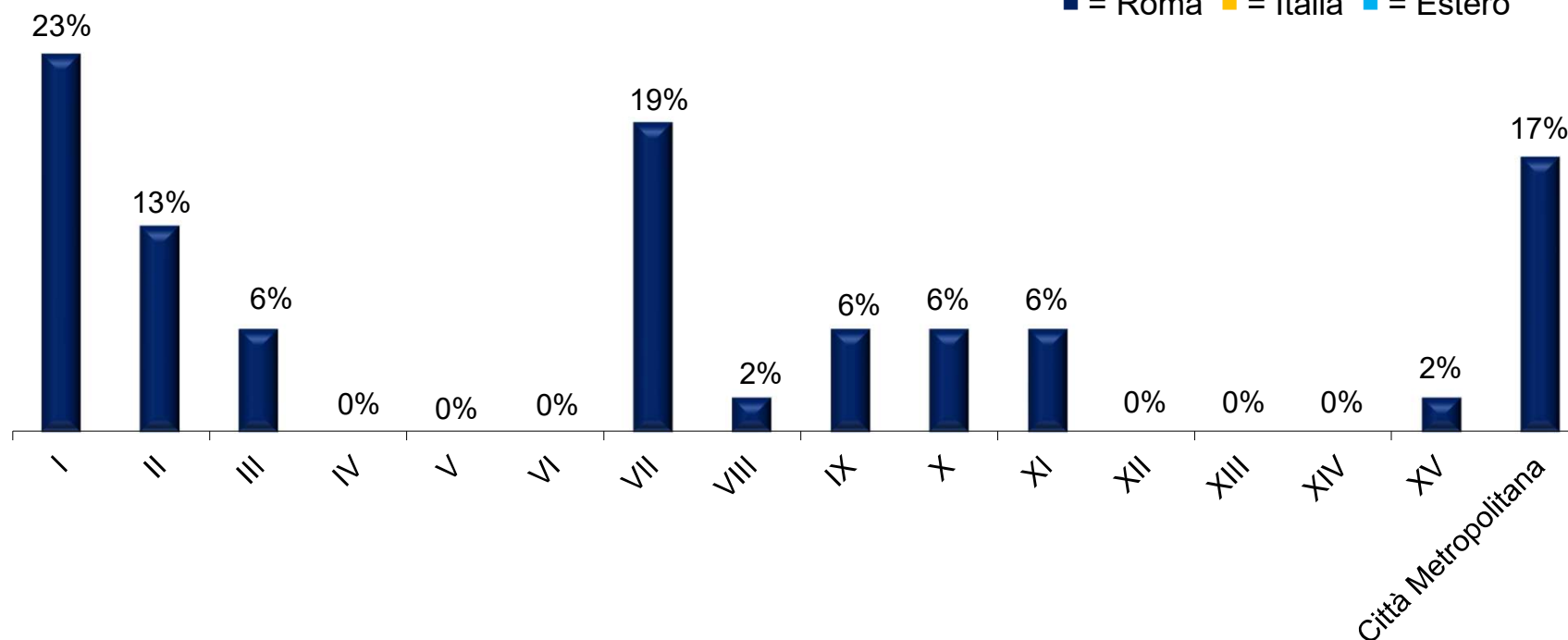
Analisi socio-demografica: provenienza

Un 38% del campione intervistato è **residente a Roma** e un ulteriore 38% giunge da altre città italiane (di cui il 25% dal Nord Italia). Invece il restante 24% è costituito da visitatori che provengono dall'estero.

Come si denota nel grafico sottostante, tra i municipi in cui risiedono i romani intervistati, emerge il **Municipio I** (23%), seguito dal **Municipio VII** (19%). Inoltre, si evidenzia una buona percentuale anche per i vari Comuni della **Città Metropolitana** (17%).



■ = 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	,681**	,713**	,596**	,761**
Personale di accoglienza	,681**	1,000	,646**	,539**	,613**
Contenuti della visita	,713**	,646**	1,000	,587**	,769**
Esperienza della Realtà Aumentata	,596**	,539**	,587**	1,000	,691**
Giudizio generale	,761**	,613**	,769**	,691**	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.

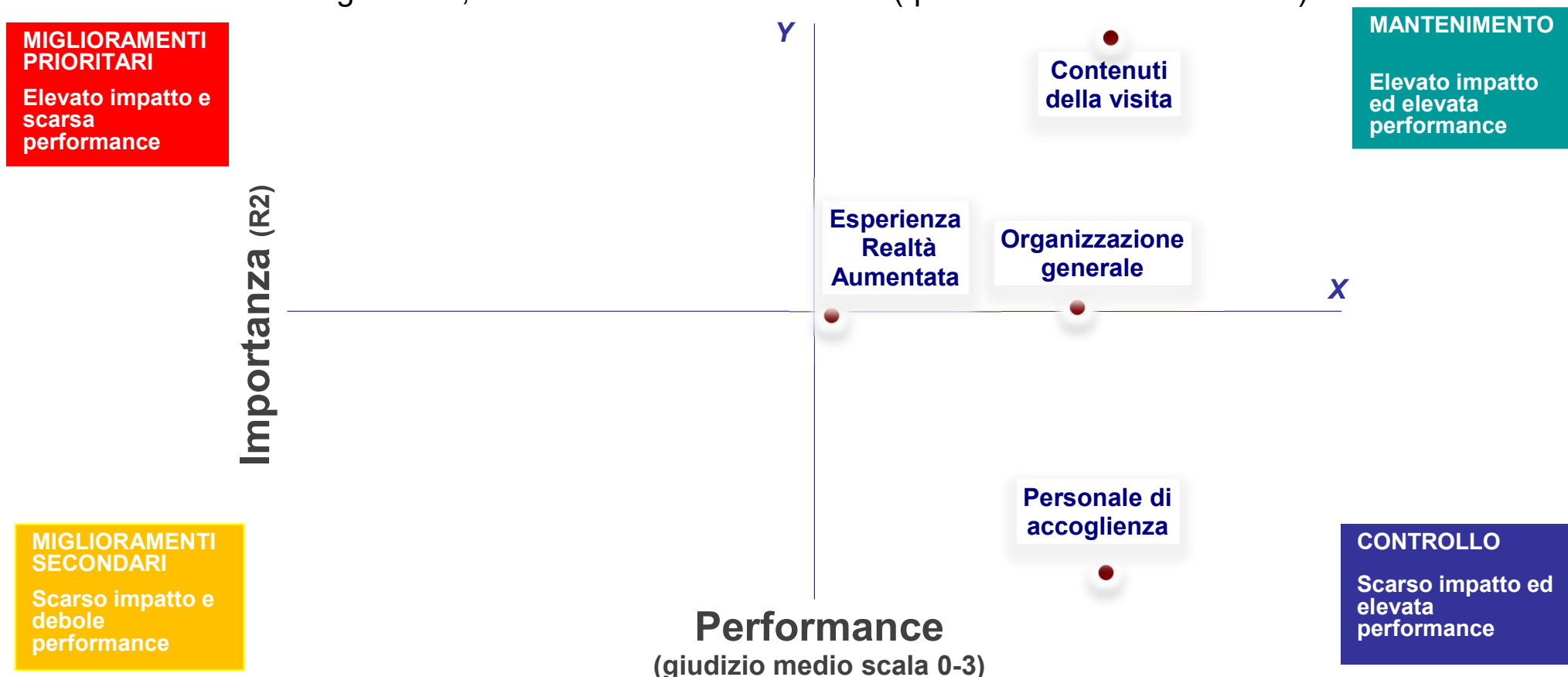
Per *Circo Maximo Experience 2024* i **contenuti della visita** e l'**organizzazione generale** sono gli elementi più correlati al giudizio generale.

Coefficienti di correlazione di Spearman sul giudizio generale	
Contenuti della visita	0,769
Organizzazione generale	0,761
Esperienza della Realtà Aumentata	0,691
Personale di accoglienza	0,613

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I **contenuti della visita** risultano essere l'aspetto più importante nella mappa sottostante, mentre l'**organizzazione generale** e l'**esperienza della Realtà Aumentata** sono in una posizione *borderline*. Nessuna delle variabili emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse vi sono invece 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.

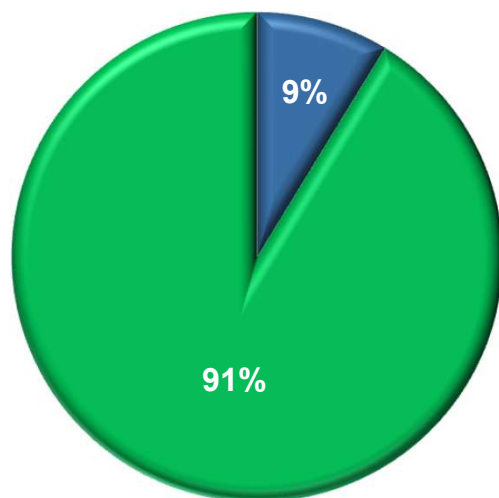
Analisi multivariata: Cluster Analysis

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

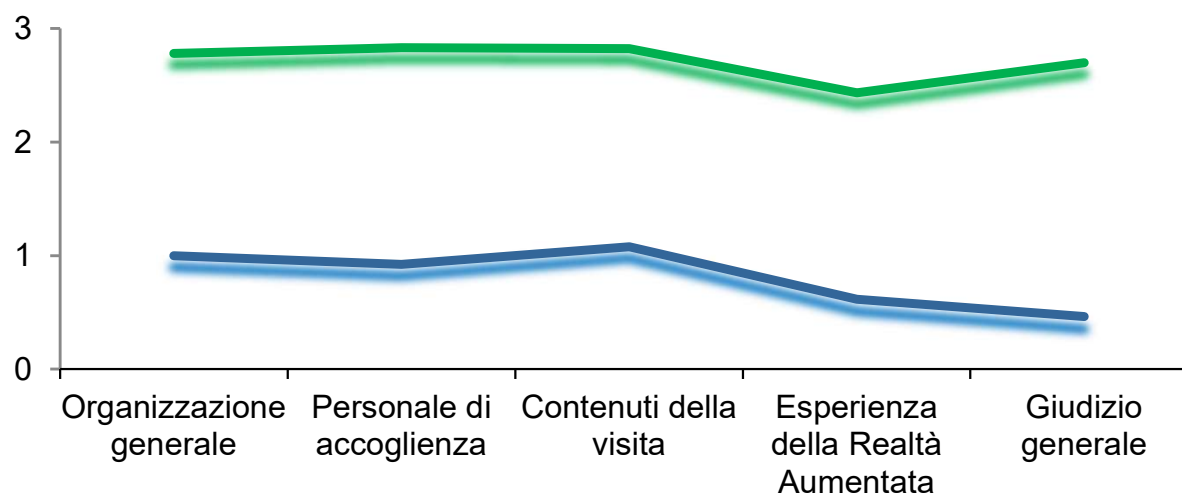
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (13 individui nel *Cluster 1* e 136 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto o Abbastanza Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più alto su tutte le variabili oggetto d'indagine.

Cluster 1 Poco o per niente soddisfatti: in prevalenza uomini; turisti stranieri; di età giovane fino a 35 anni e 45-54 anni; con titolo di laurea/post laurea; impiegati e lavoratori in proprio; sono venuti a conoscenza di *Circo Maximo Experience* soprattutto tramite siti internet, affissioni pubblicitarie e stampa; con giudizio inferiore alle aspettative o ne sono privi.

Cluster 2 Molto o abbastanza Soddisfatti: in prevalenza donne; italiani (inclusi i romani); di età 35-44 anni e over 55 anni; con titolo di diploma; liberi professionisti e pensionati; sono venuti a conoscenza di *Circo Maximo Experience* soprattutto tramite il sito www.circomaximoexperience.it e passaparola; con giudizio superiore o uguale alle attese.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Elogi e suggerimenti

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 (26); grafica da migliorare, la qualità delle immagini scadente e pixelata (18). **Totale 44**

VISORI scomodi e pesanti, non garantiscono un'esperienza immersiva (11); malfunzionanti, con lenti graffiate, apparecchi che si surriscaldano (8); connessione scarsa, si perde tempo per prendere il segnale ad ogni tappa (6). **Totale 25**

ORGANIZZAZIONE GENERALE aperture serali e anche in altre aree/siti archeologici (6); panche e postazioni all'ombra durante il percorso (6); altro (1). **Totale 13**


PERSONALE non sempre collaborativo, dovrebbe rilasciare più indicazioni e offrire assistenza. **Totale 8**

COMUNICAZIONE maggiore promozione, anche in altre lingue. **Totale 6**


ALTRO. Totale 7

TOTALE 103 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?

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	<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 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:.....)