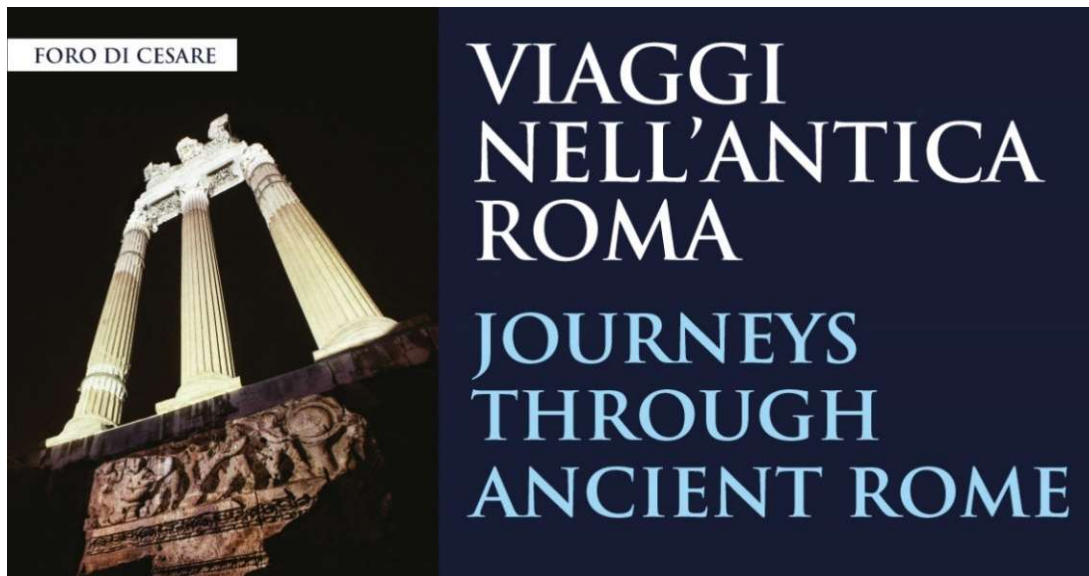


Zè

---

## 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 2022-2024
- Come è venuto a conoscenza del Foro di Cesare
- Ha utilizzato una card per entrare
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe il Foro di Cesare 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. **530** questionari somministrati con il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) ai visitatori del **Foro di Cesare dal 2 al 21 luglio 2024** (il campione rappresenta il 34% 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 98%, un margine di errore di stima di  $\pm 1,19\%$ .

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 ottimo, con una media di **2,89** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono i **contenuti della visita** (2,90) e il **gradimento dello spettacolo** (2,85).

Tutte le medie dei vari aspetti oggetto d'indagine raggiungono valori ben al di sopra dello standard minimo di 2,20. I **contenuti della visita** e il **gradimento dello spettacolo** risultano essere le variabili più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio complessivo (*cf.* pp.14-16). Tra i suggerimenti rilasciati emerge la richiesta di realizzare spettacoli simili in altri siti archeologici e di riaprire il *Foro di Augusto* (22 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da **residenti romani** (57%), **impiegati** (57%), in possesso di un titolo di **laurea/post laurea** (74%), appartenenti soprattutto alle fasce di età adulta **45-64 anni** (43%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale il **passaparola**, la cui percentuale complessiva è pari al 33%; seguono i **social network** (26%) ed i **siti internet** (21%, di cui il 6% si riferisce a ***www.viaggioneifori.it***).

Risulta significativo che il *passaparola* prevalga soprattutto per i visitatori italiani (inclusi i romani), appartenenti alle fasce di età 26-44 anni, in generale molto o abbastanza soddisfatti. Invece i *social network* sono il mezzo predominante tra i turisti (sia italiani che stranieri), di età giovane 19-34 anni, nel complesso molto soddisfatti.

Infine i *siti internet* emergono in particolare per i turisti stranieri, di età adulta 45-64 anni, che si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

## Tabella riassuntiva

<b><i>Viaggi nell'Antica Roma Foro di Cesare 2024</i></b>	<b>Media</b>	<b>Mediana*</b>	<b>Risposte valide</b>	<b>Risposte mancanti</b>	<b>Deviazione standard**</b>	<b>Molto soddisfatti</b>	<b>Per Niente soddisfatti</b>	<b>Molto+ Abbastanza soddisfatti</b>
Personale di accoglienza	2,78	3,00	526	1%	0,511	82%	1%	98%
Organizzazione generale	2,77	3,00	526	1%	0,525	81%	1%	97%
Contenuti della visita	2,90	3,00	526	1%	0,379	91%	1%	99%
Gradimento dello spettacolo	2,85	3,00	523	1%	0,437	88%	1%	98%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,89</b>	<b>3,00</b>	<b>529</b>	<b>0%</b>	<b>0,385</b>	<b>91%</b>	<b>1%</b>	<b>99%</b>

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

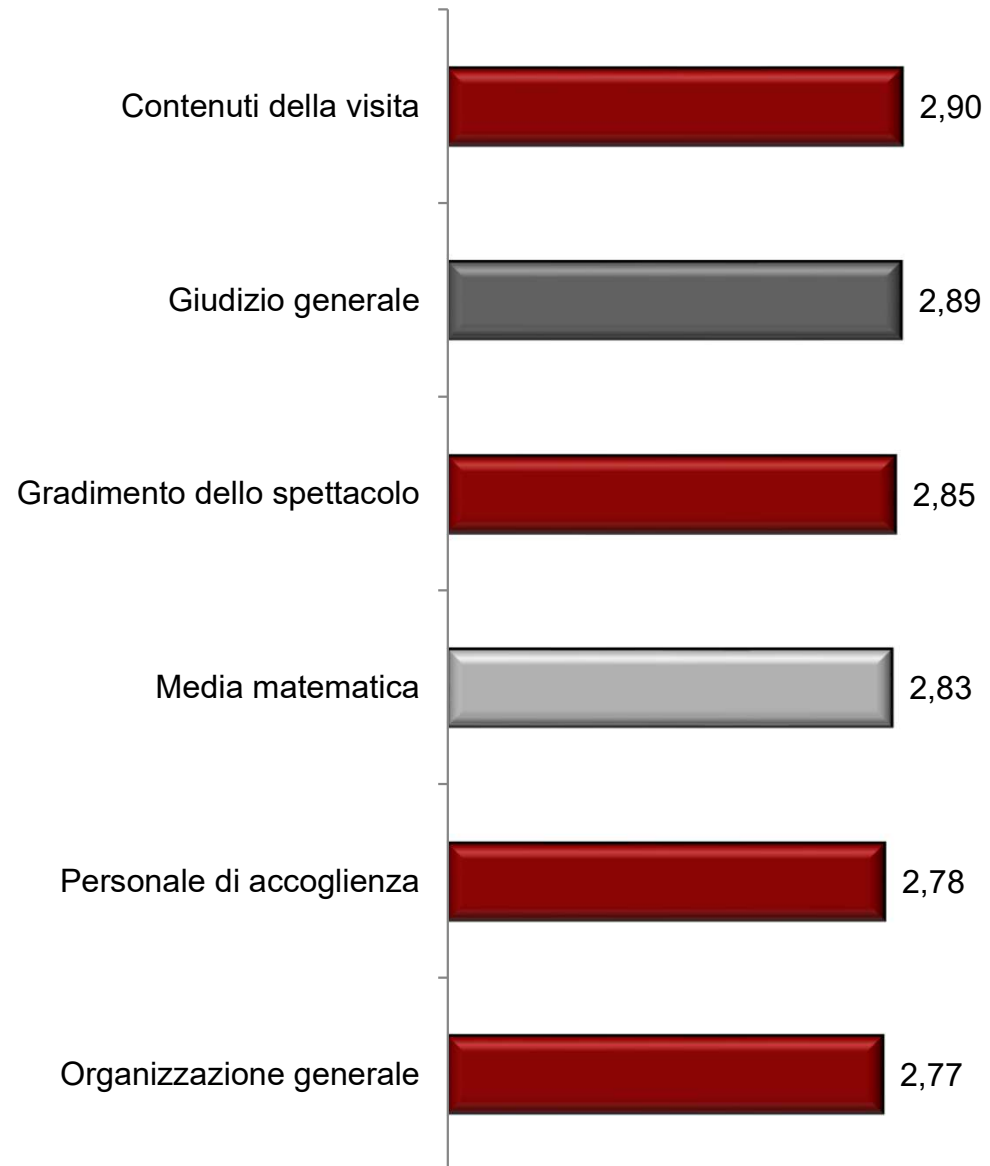
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,83).

## 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.

I **contenuti della visita** e il **gradimento dello spettacolo** sono le variabili più soddisfacenti.

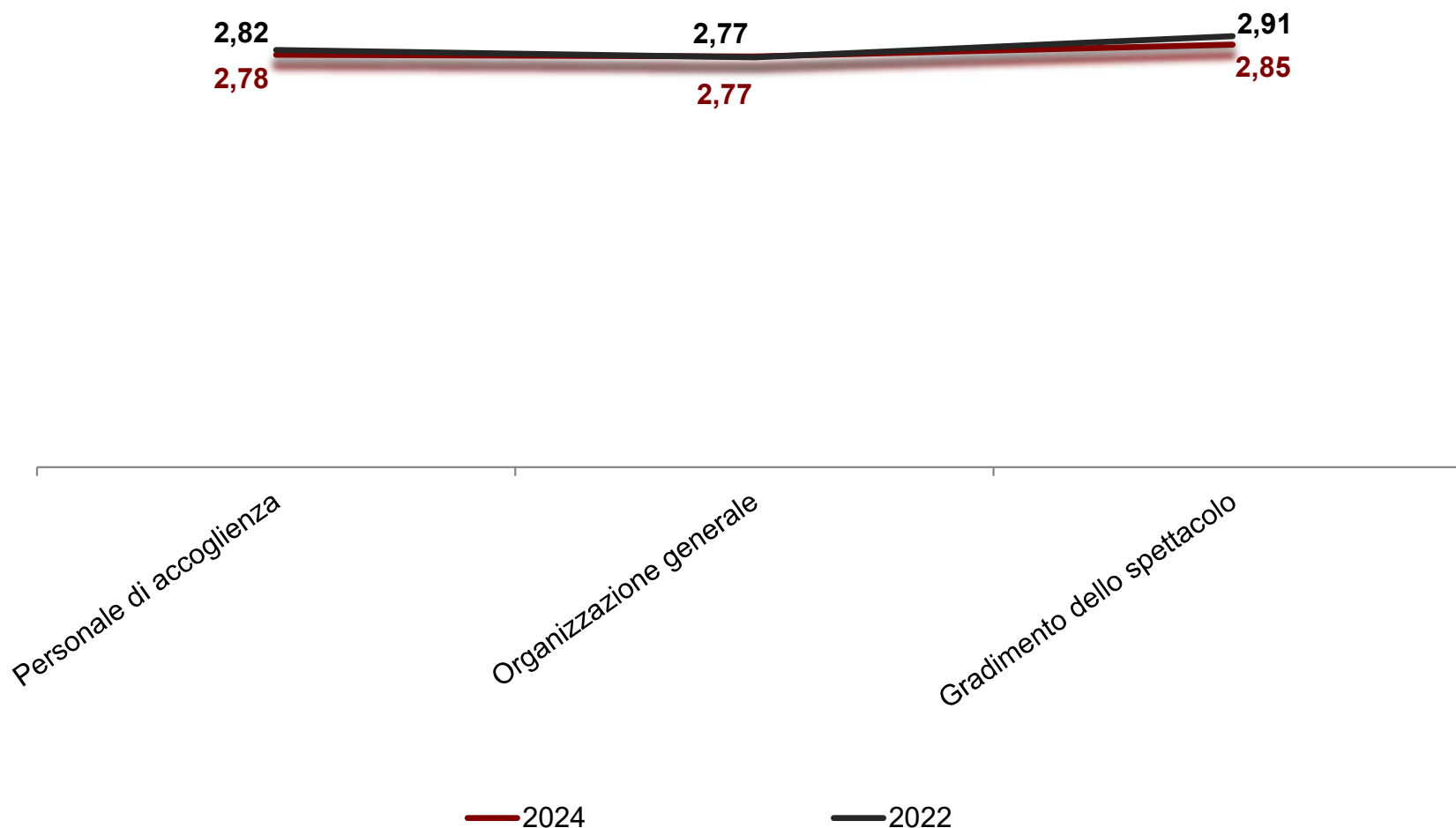
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



## Analisi del trend 2022-2024

Rispetto all'indagine precedente (realizzata nel 2022) il trend risulta piuttosto costante e lineare.

Si registra una flessione minima sul **personale di accoglienza** e sul **gradimento dello spettacolo**, ma i valori medi sono nettamente superiori allo standard minimo richiesto di 2,20. Invece resta invariata la media relativa all'**organizzazione generale** (2,77).

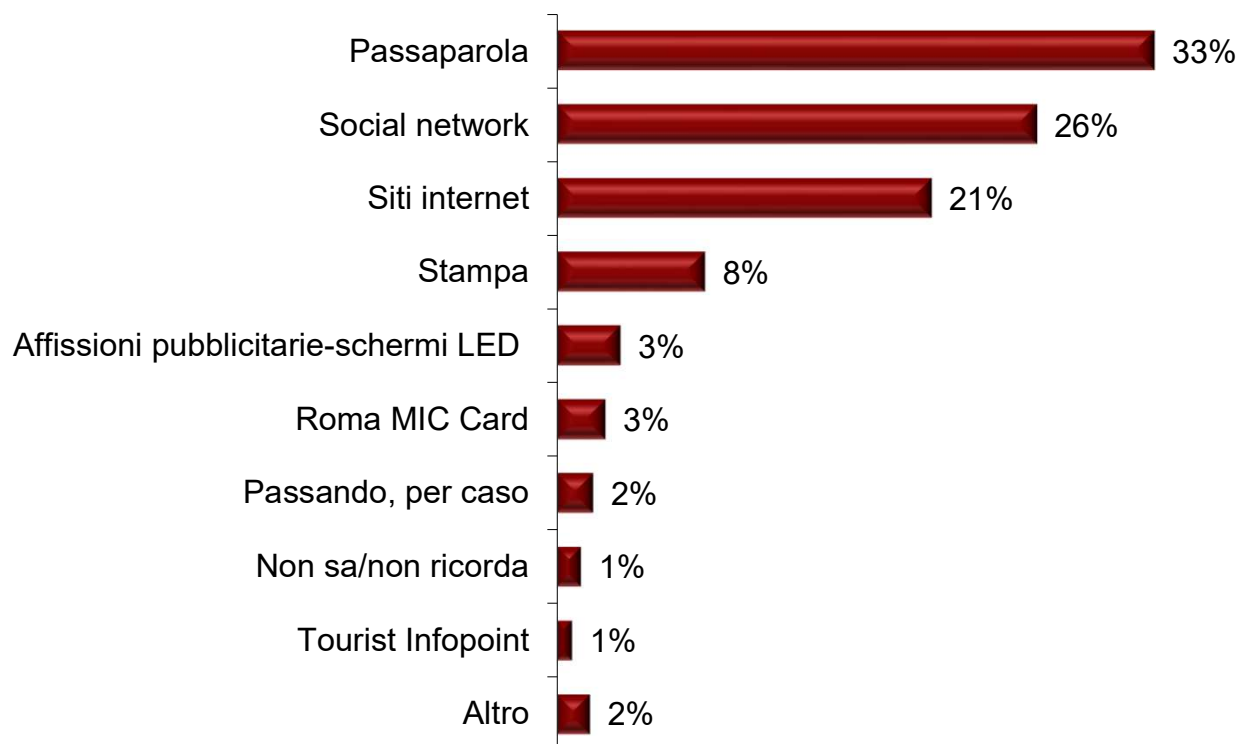


## Come è venuto a conoscenza del Foro di Cesare

Il 33% del campione viene a sapere dell'iniziativa attraverso il **passaparola**; poi seguono i **social network** (26%) e i **siti internet** (21%; di cui il 6% si riferisce a ***www.viaggioneifori.it***).

Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto per i visitatori italiani (inclusi i romani), appartenenti alle fasce di età 26-44 anni, in generale molto o abbastanza soddisfatti. Invece i social network sono il mezzo predominante tra i turisti (sia italiani che stranieri), di età giovane 19-34 anni, nel complesso molto soddisfatti.

Infine i siti internet emergono in particolare per i turisti stranieri, di età adulta 45-64 anni, che si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

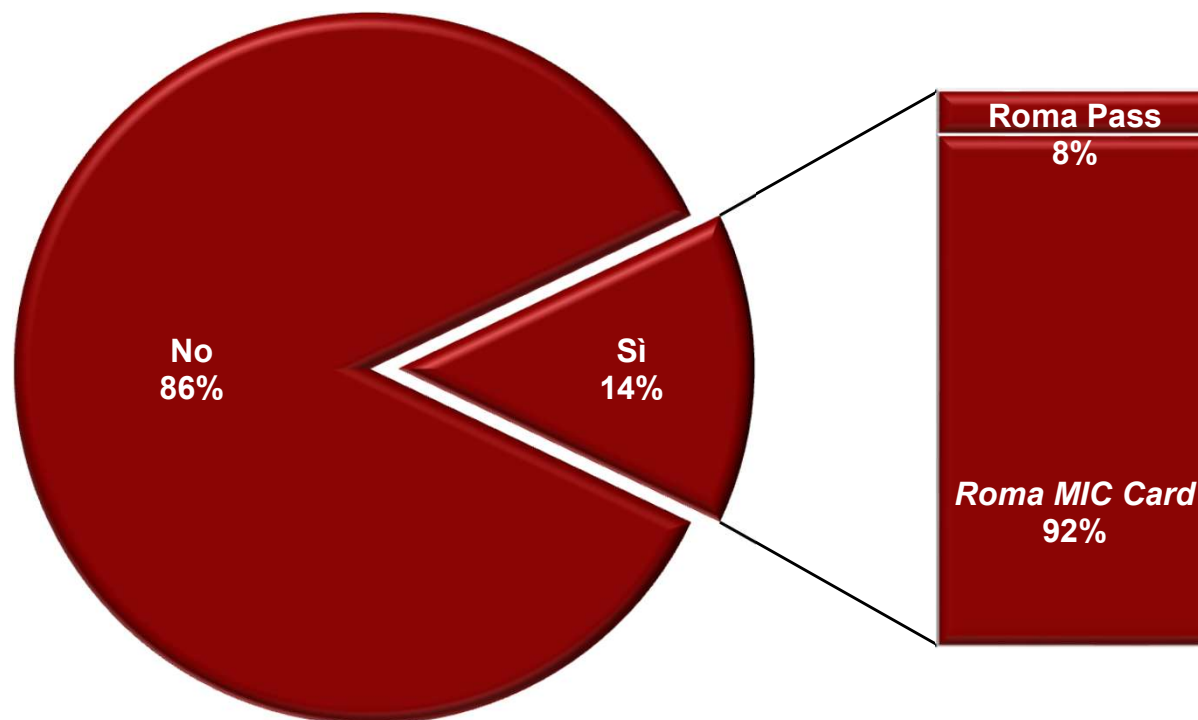




## Ha utilizzato una card per entrare

L'86% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare al *Foro di Cesare*, mentre il restante 14% ne ha usufruito (di cui il 92% si riferisce alla **Roma MIC Card** e l'8% alla **Roma Pass**).

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i visitatori residenti a Roma, che in generale si dichiarano molto soddisfatti. Invece a non avere usufruito di alcuna card sono principalmente i turisti, nel complesso abbastanza soddisfatti.

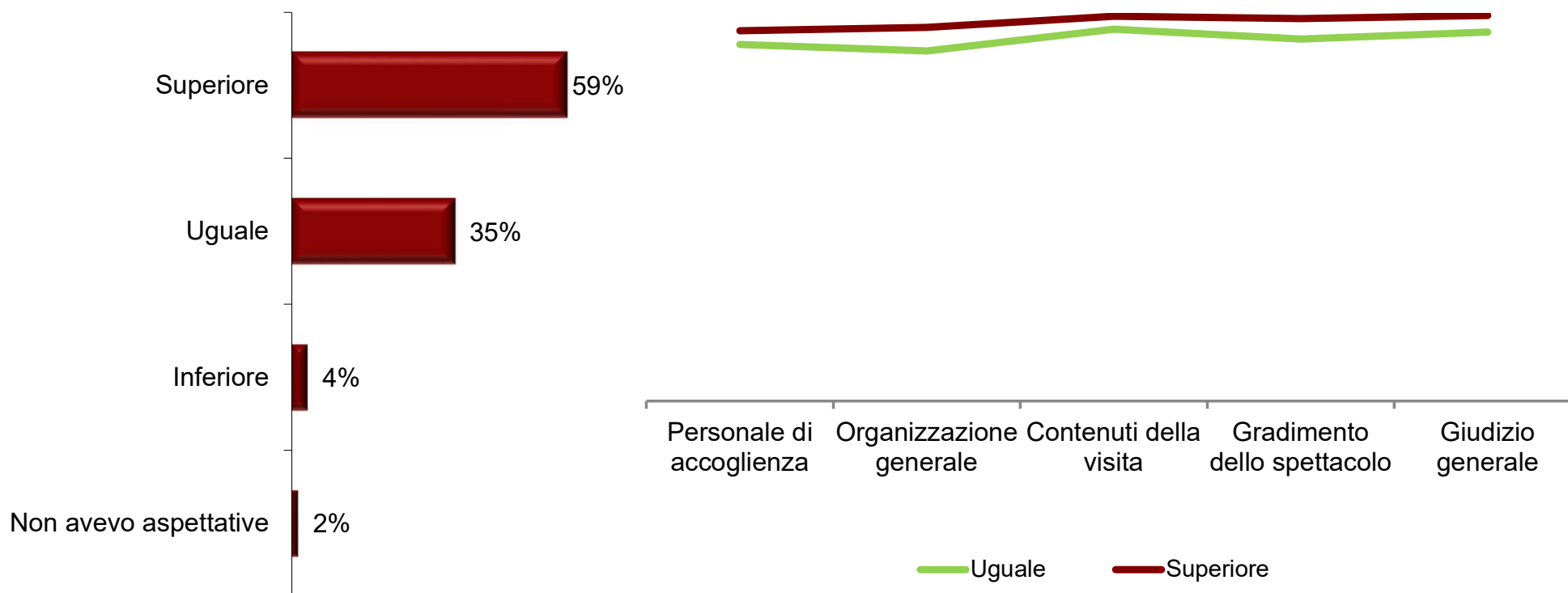


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 59% del campione afferma di avere un **giudizio superiore alle proprie aspettative**, per il 35% è uguale e solo il 4% lo ritiene inferiore alle attese. Il 2% degli intervistati infine 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 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 il Foro di Cesare 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 il *Foro di Cesare* è molto alta, **83%**; si evidenzia, inoltre, che appena un 3% del campione intervistato rientra nei "detrattori", rilasciando una valutazione compresa tra 0 e 6.



NET PROMOTER SCORE										
Foro di Cesare 2024										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	0	0	1	1	4	3	7	53	82	374
1%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	10%	15%	71%
<b>DETRATTORI = 3%</b>							<b>PASSIVI = 11%</b>		<b>PROMOTORI = 86%</b>	
<b>86%-3% = 83%</b>										

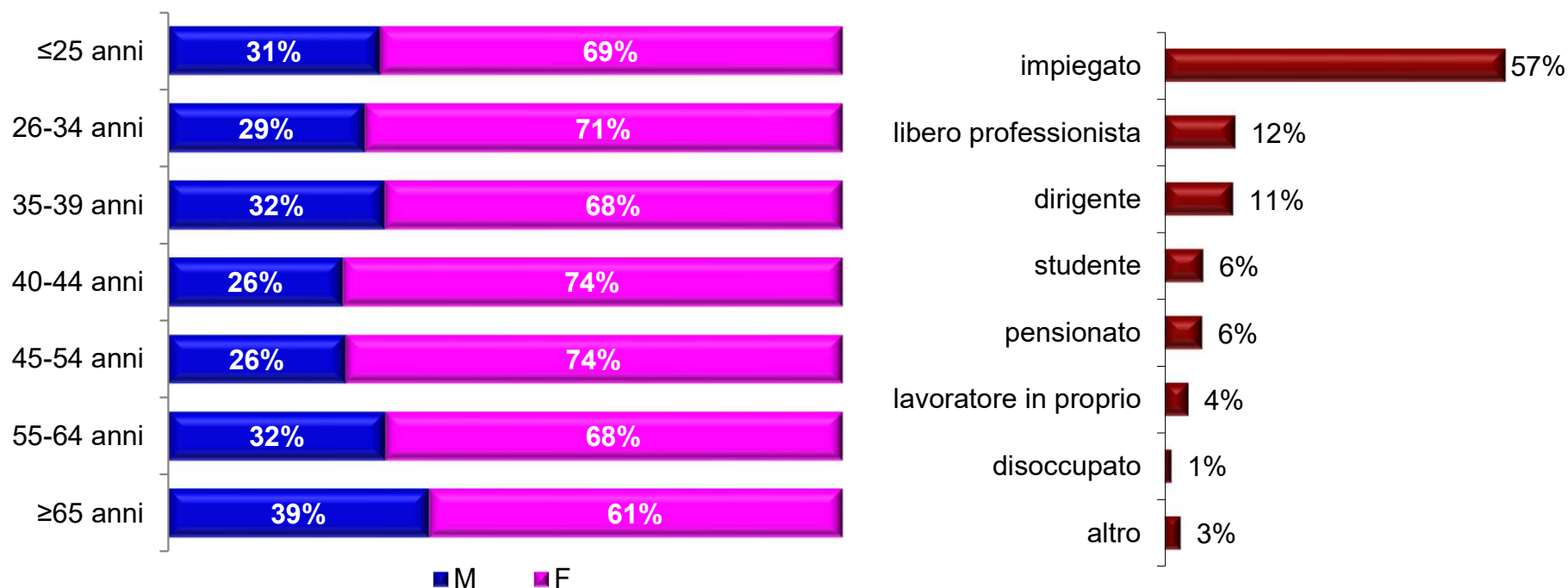
## Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Il 70% del campione è rappresentato dal **genere femminile**, che emerge in tutte le fasce d'età (cfr. grafico in basso a sinistra).

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle comprese tra i **45 e 64 anni**, che raggiungono complessivamente il 43% sul totale degli intervistati, ma è fortemente presente anche la fascia dei **26-34 anni** (23%). Invece la percentuale dei giovani fino ai 25 anni raggiunge il 7% e quella degli adulti over 65 anni è pari al 6%.

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

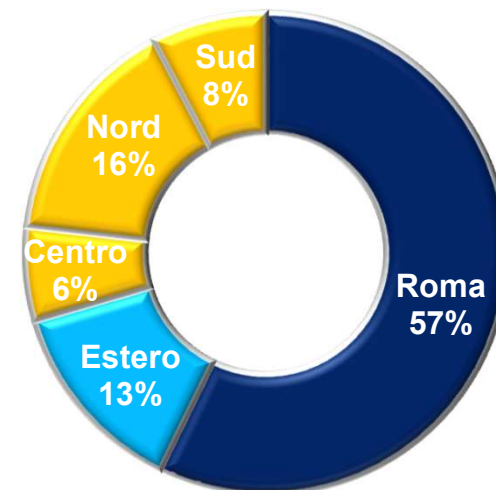
Tra le categorie professionali prevalgono gli **impiegati** (57%; cfr. grafico sottostante a destra).



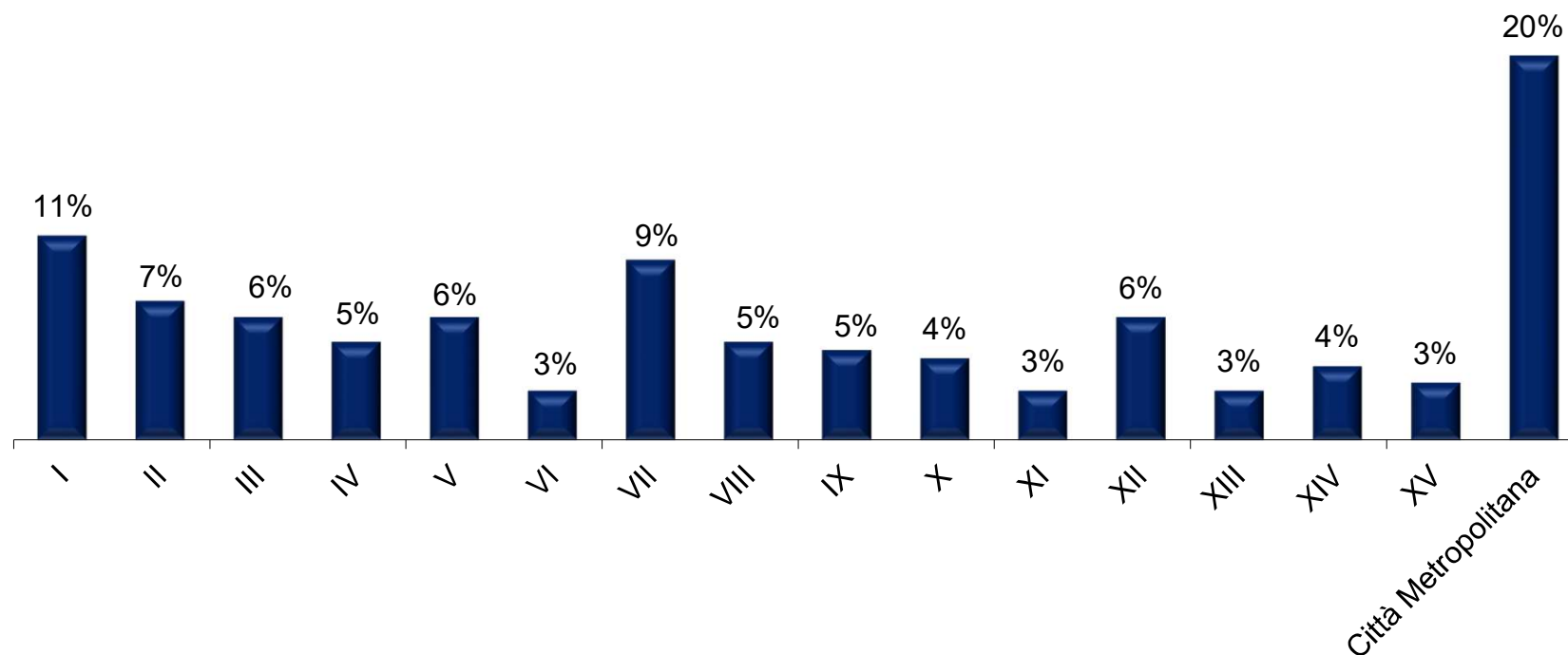
## Analisi socio-demografica: provenienza

Il 57% del campione intervistato è **residente a Roma**, mentre il 30% giunge da altre città italiane (di cui il 16% dal *Nord Italia*). Il restante 13% è costituito da visitatori provenienti dall'estero.

Come si denota nel grafico sottostante, i romani intervistati risiedono soprattutto nei vari Comuni della **Città Metropolitana** (20% sul totale). Invece tra i municipi emergono il **I** (11%) e il **VII** (9%).



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



## Correlazione 1/2

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

<b>Correlazione bivariata di Spearman***</b>	Organizzazione generale	Personale di accoglienza	Contenuti della visita	Esperienza della Realtà Aumentata	Giudizio generale
Personale di accoglienza	1,000	,481**	,237**	,193**	,412**
Organizzazione generale	,481**	1,000	,327**	,354**	,509**
Contenuti della visita	,237**	,327**	1,000	,577**	,611**
Gradimento dello spettacolo	,193**	,354**	,577**	1,000	,562**
Giudizio generale	,412**	,509**	,611**	,562**	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.

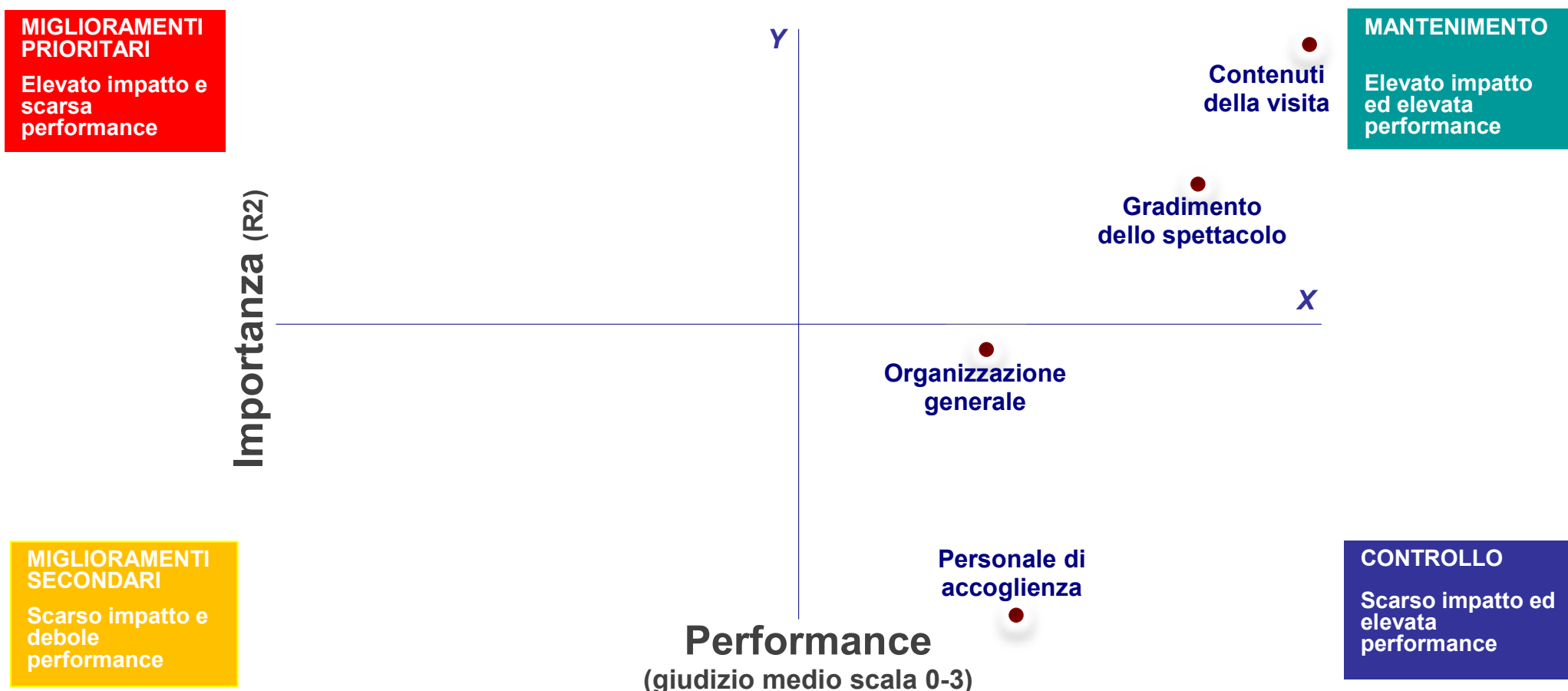
Per il *Foro di Cesare 2024* i **contenuti della visita** e il **gradimento dello spettacolo** sono gli elementi più correlati al giudizio generale.

<b>Coefficienti di correlazione di Spearman sul giudizio generale</b>	
Contenuti della visita	0,611
Gradimento dello spettacolo	0,562
Organizzazione generale	0,509
Personale di accoglienza	0,412

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

I **contenuti della visita** risultano essere l'aspetto più importante nella mappa e si posizionano nel quadrante in alto a destra, insieme al **gradimento dello spettacolo**. Nessuna delle variabili emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

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



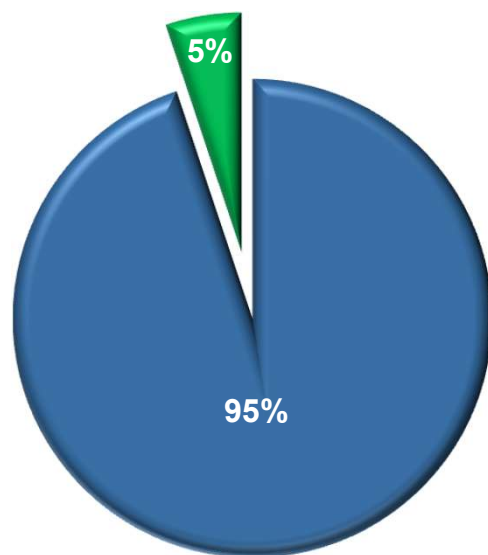
## Analisi multivariata: Cluster Analysis

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

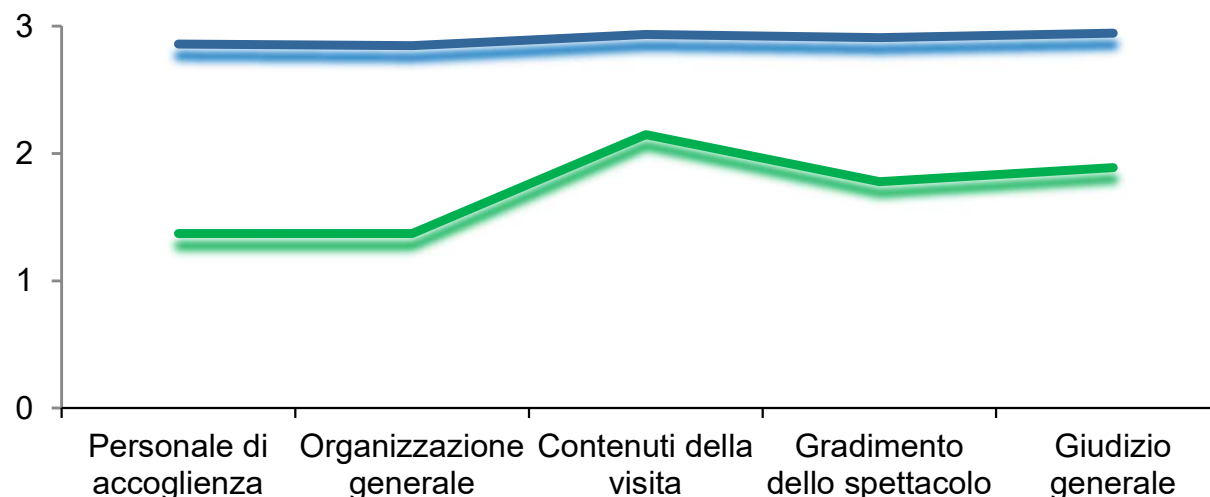
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (500 individui nel *Cluster 1* e 27 nel *Cluster 2*; n. 3 casi mancanti). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo 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 donne; turisti (italiani e stranieri); di età 35-44 anni e 55-64 anni; con titolo di laurea; impiegati; alcuni hanno utilizzato una card per entrare; sono venuti a conoscenza del *Foro di Cesare* soprattutto tramite i social network; con giudizio superiore alle aspettative.

**Cluster 2** Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini; residenti a Roma; di età 26-34 anni e 45-54 anni; con titolo di diploma; liberi professionisti; non hanno utilizzato una card per entrare; sono venuti a conoscenza del *Foro di Cesare* soprattutto tramite i siti internet e il passaparola; giudizio uguale o inferiore alle attese.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

## Suggerimenti

**ELOGI** stupendo, bellissimo, complimenti. **Totale 36**

---

**ORGANIZZAZIONE** realizzare spettacoli simili in altri siti archeologici (12); riaprire il *Foro di Augusto* (10); gruppi troppo numerosi, dividere in gruppi più piccoli (9); altro (4). **Totale 35**

**SEGNALETICA ESTERNA** molto difficile individuare l'ingresso, aumentare i cartelli. **Totale 24**

**COMUNICAZIONE** pubblicizzare di più l'iniziativa (8); non è chiaro che si deve arrivare 15 minuti in anticipo rispetto all'orario di inizio della visita (4); altro (1). **Totale 13**

**ILLUMINAZIONE** percorso poco illuminato, buio (5); lungo il percorso le luci sono puntate male e rovinano le proiezioni (4). **Totale 9**

**PERSONALE** maggiore cortesia e dovrebbe fornire più informazioni. **Totale 8**

**CONTENUTO** manca una parte introduttiva e più dettagli storici (5); altro (2). **Totale 7**

**SPETTACOLO** alcune proiezioni non sono ben visibili, arricchire gli effetti visivi con nuove tecnologie (4); ampliare durata (3). **Totale 7**


**SUPPORTI AUDIO** igienizzare gli auricolari, usare monouso, gli apparecchi si bloccano, non è chiaro come far iniziare la narrazione. **Totale 5**

**ALTRO. Totale 12**

**TOTALE 120 SUGGERIMENTI**



# Allegato 1: Questionario

		<b>Indagine Customer satisfaction - Survey</b> <b>FORO DI CESARE</b>			Sistema Qualità MICS 21 2024							
DATA / DATE / / /												
Come è venuto a conoscenza di questo spettacolo? <i>How did you find out this show?</i>												
<input type="checkbox"/> articoli su stampa/ press <input type="checkbox"/> <a href="http://www.viaggioneiFori.it">www.viaggioneiFori.it</a> <input type="checkbox"/> siti internet/ websites <input type="checkbox"/> social network <input type="checkbox"/> passando per caso/ passing by <input type="checkbox"/> Call Center 060608		<input type="checkbox"/> passaparola/ word of mouth <input type="checkbox"/> affissioni pubblicitarie - schermi LED/ billboards <input type="checkbox"/> pubblicità su stampa/ print advertising <input type="checkbox"/> Roma MIC Card <input type="checkbox"/> Tourist Infopoint <input type="checkbox"/> altro/ other.....										
Ha utilizzato una card per entrare? <i>Did you use any card to enter?</i> <input type="checkbox"/> SI/ Yes, I did (quale?/ which?) <input type="checkbox"/> ROMA PASS <input type="checkbox"/> MIC CARD) <input type="checkbox"/> No/ No, I didn't												
Indichi il suo grado di soddisfazione seguendo la scala Please rate your degree of satisfaction according to the scale:		Molto Soddisfatto Very satisfied	Abbastanza Soddisfatto Quite satisfied	Poco Soddisfatto Slightly satisfied	Per niente Soddisfatto Not satisfied at all							
Personale di accoglienza/ Attendant service		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Organizzazione generale/ General organization		<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"/>							
Qualità dello spettacolo/ Quality of the Show		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Giudizio generale/ Overall Experience		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
Rispetto alle aspettative, il suo giudizio è stato? <i>With respect to your expectations, the show is:</i> <input type="checkbox"/> Superiore/ Higher <input type="checkbox"/> Uguale/ Equal <input type="checkbox"/> Inferiore/ Lower <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative/ No expectations												
Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo spettacolo 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 ..... .....												
<b>DATI PER FINI STATISTICI - DATA FOR STATISTICAL PURPOSES</b>												
Et�/ Age: <input type="checkbox"/> <14 <input type="checkbox"/> 14-18 <input type="checkbox"/> 19-25 <input type="checkbox"/> 26-34 <input type="checkbox"/> 35-39 <input type="checkbox"/> 40-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55-64 <input type="checkbox"/> 65-74 <input type="checkbox"/> ≥75												
Genere/ Gender: <input type="checkbox"/> Uomo/ Man <input type="checkbox"/> Donna/ Woman												
Istruzione/ Education: <input type="checkbox"/> scuola dell'obbligo/ primary school <input type="checkbox"/> studi superiori/ high school <input type="checkbox"/> laurea/ degree <input type="checkbox"/> post laurea/ post graduate												
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"/> altro/ other.....												
Provenienza/ Provenance: <input type="checkbox"/> Roma (SPECIFICARE MUNICIPIO/ ZONA IN CUI ABITA: _____) <input type="checkbox"/> Italia (SPECIFICARE PROVINCIA: _____) <input type="checkbox"/> Estero/ Abroad (Specify your NATIONALITY: _____)												