



Data 07/07/2015

---

Indagini di Customer Satisfaction

18 e 25 Giugno 2015

**Letterature. Festival Internazionale di Roma  
XIV Edizione**

Piazza del Campidoglio

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità  
Data 07/07/2015*

**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 2014-2015
- Come è venuto a conoscenza del Festival
- Partecipazione alle edizioni precedenti
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo evento ad un amico
- Perché ha scelto questa serata
- Nell'ultimo anno quanti libri ha acquistato
- Nell'ultimo anno ha frequentato altre manifestazioni culturali legate alla Letteratura
- Analisi socio-demografica
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- 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 247 questionari somministrati a campione sia attraverso interviste dirette che autocompilazione da parte del pubblico che ha partecipato alle serate del 18 e 25 giugno presso Piazza del Campidoglio (gli intervistati rappresentano circa il 15% sul totale). Gli spettacoli oggetto d'indagine sono stati i seguenti: “*Memorie*” (18 giugno con la presenza di Dany Laferriere, Concita di Gregorio e Binyavanga Wainaina) e “*Differenze*” (25 giugno con la presenza di Emidio Clementi, Maurizio di Giovanni e Vinicio Capossela).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione del 94%, un margine di errore di stima di  $\pm 2,97\%$ .

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 2015, 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 molto buono, con una media di **2,49** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Al di sopra della media sul giudizio generale dell'iniziativa si collocano la **location** (2,79) e il **gradimento della serata** (2,59).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20 (la qualità delle immagini proiettate raggiunge un valore medio pari allo standard).

Il **gradimento della serata** è l'aspetto ritenuto più importante e soddisfacente nella mappa delle priorità (raggiunge una media di 2,61 per la serata del 18 giugno e 2,58 per il 25 giugno), che risulta più correlato al giudizio generale del Festival, insieme all'**organizzazione generale**, la **qualità dell'audio** e il **programma** (cfr. pp. 21-22).

Sono stati rilasciati 35 suggerimenti sul programma e 18 suggerimenti sull'organizzazione generale.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la quasi totalità da **cittadini romani** (85%), in possesso di un **titolo di laurea o superiore** (77%), di **genere femminile** (64%), **occupati dipendenti** (35%) soprattutto appartenenti alle fasce di età **26-34 anni** e **55-64 anni** (rispettivamente 21% e 17%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del Festival tramite il **canale web** (37%), il **passaparola** (27%) e la **stampa** (17%).

Il sito web e la stampa sono i mezzi principali per coloro che già sono stati al Festival (rispettivamente 28% e 26%; si tratta principalmente di spettatori romani di età adulta oltre i 55 anni), mentre i nuovi visitatori (in prevalenza turisti giovani di età 19-34 anni) lo hanno saputo principalmente tramite "passaparola" (37%) e "social newtork" (27%).

## Tabella riassuntiva

Festival Letterature 2015	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Per Niente soddisfatti	Molto+Abb. soddisfatti
Location	2,79	3,00	243	4	0,440	80%	0%	99%
Organizzazione generale	2,46	2,50	232	15	0,580	50%	3%	97%
Programma	2,25	2,00	222	25	0,552	31%	0%	94%
www.festivadelleletterature.it	2,25	2,00	178	69	0,671	37%	1%	89%
Social network	2,29	2,00	161	86	0,639	39%	1%	91%
Personale di accoglienza	2,48	3,00	233	14	0,588	52%	1%	97%
Qualità delle immagini proiettate	2,20	2,00	216	31	0,848	43%	5%	82%
Qualità della diffusione audio	2,43	3,00	227	20	0,657	51%	1%	93%
Gradimento serata	2,59	3,00	219	28	0,563	63%	0%	96%
<b>Giudizio generale Festival Letterature 2015</b>	<b>2,49</b>	<b>3,00</b>	<b>225</b>	<b>22</b>	<b>0,544</b>	<b>51%</b>	<b>0%</b>	<b>98%</b>

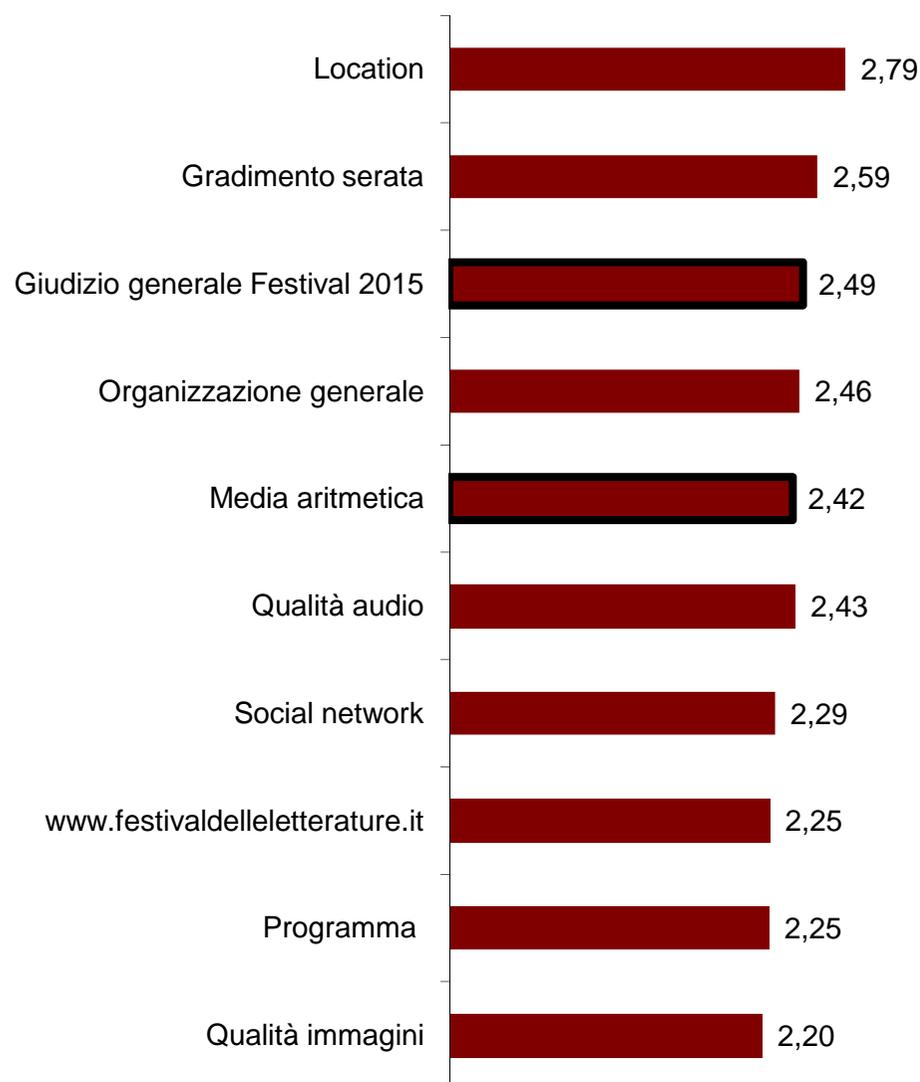
\* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

\*\*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 (2,42)**.

## 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.

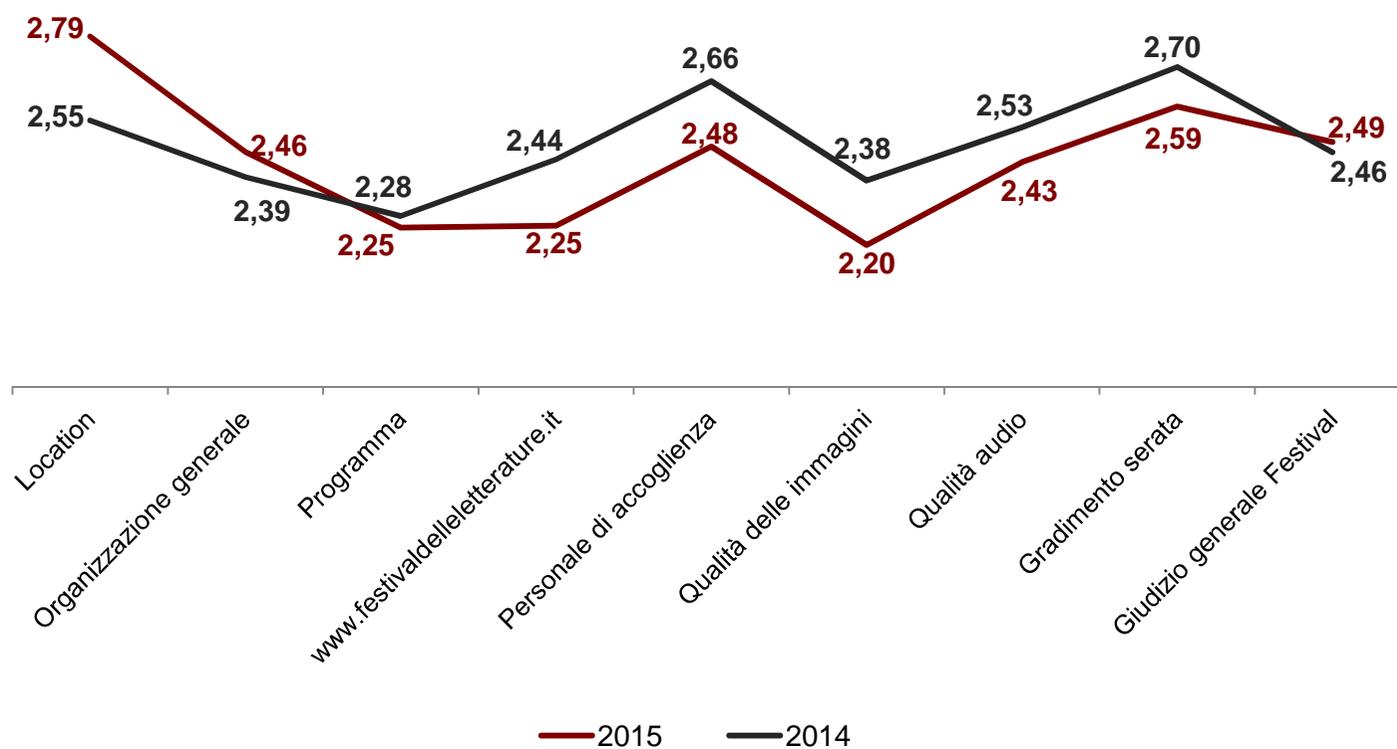
Al di sopra della media sul giudizio generale dell'iniziativa si collocano la **location** e il **gradimento della serata**.



## Analisi del trend 2014-2015

Rispetto all'indagine dello scorso anno il trend risulta piuttosto costante.

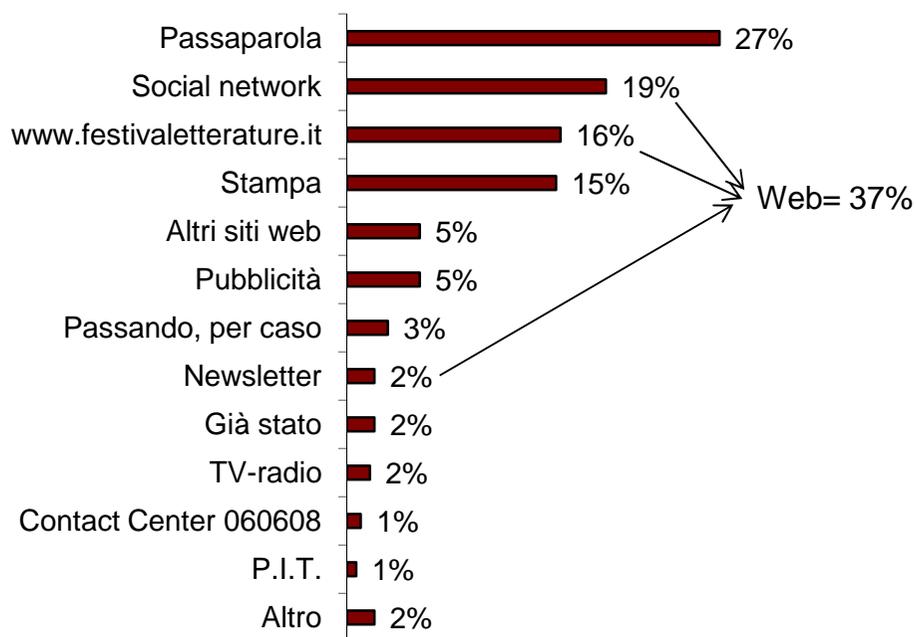
Aumenta il livello medio di soddisfazione sulla location, sull'organizzazione e sul giudizio generale del Festival, mentre scendono leggermente le medie relative agli altri aspetti oggetto d'indagine, ma sono tutte al di sopra dello standard di 2,20.



## Come è venuto a conoscenza del Festival

Il 27% degli intervistati è venuto a conoscenza del Festival col “passaparola” (lo scorso anno era 32%), il 19% attraverso i social network, il 16% tramite il sito web [www.festivalletterature.it](http://www.festivalletterature.it) (il canale web raggiunge complessivamente il 37%, in aumento dal 30% del 2014) e il 15% per mezzo della stampa.

Risulta significativo che siano soprattutto coloro che già sono stati al Festival ad esserne venuti a conoscenza tramite “siti web” e “stampa” (rispettivamente 28% e 26%; si tratta principalmente di spettatori romani di età adulta oltre i 55 anni), mentre i nuovi visitatori (in prevalenza turisti giovani di età 19-34 anni) lo hanno saputo principalmente tramite “passaparola” (37%) e “social newtork” (27%).



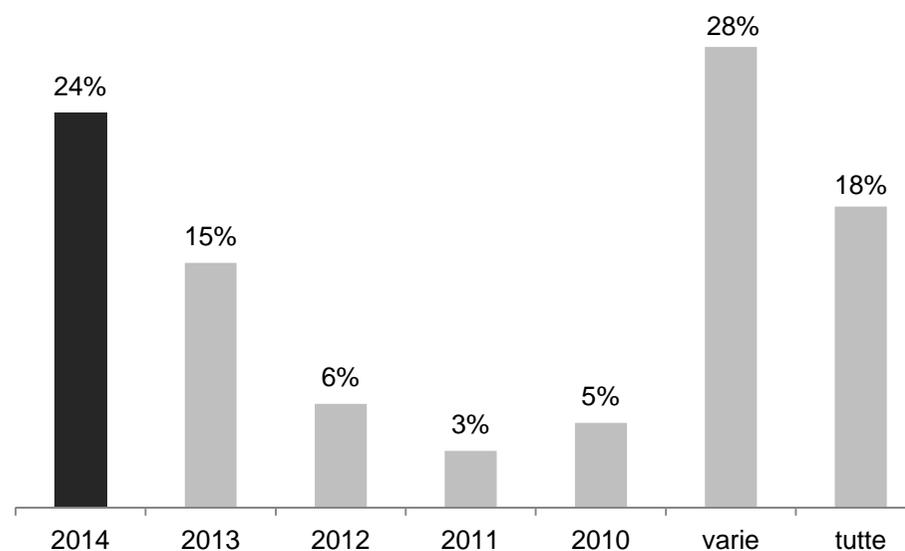
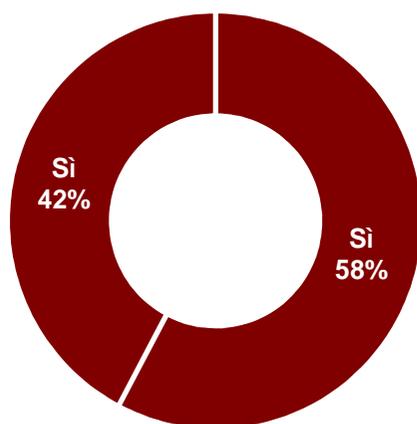
## Partecipazione alle edizioni precedenti

Più della metà degli intervistati (il 58% sul campione totale) dichiara di avere già partecipato in passato alla manifestazione letteraria, mentre il 42% vi si reca per la prima volta (la percentuale dei nuovi spettatori è in aumento rispetto al 29% nel 2014).

Questo dato conferma una buona percentuale di fidelizzazione che rimane costante negli anni, ma anche l'interesse da parte di un pubblico nuovo.

L'edizione precedente a cui hanno partecipato maggiormente gli intervistati è quella dell'anno scorso (24% sul totale).

Risulta significativo che a partecipare alle edizioni precedenti siano state prevalentemente donne romane con un giudizio uguale alle proprie aspettative (63%), mentre alla prima visita sono soprattutto turisti uomini, privi di aspettative (72%).



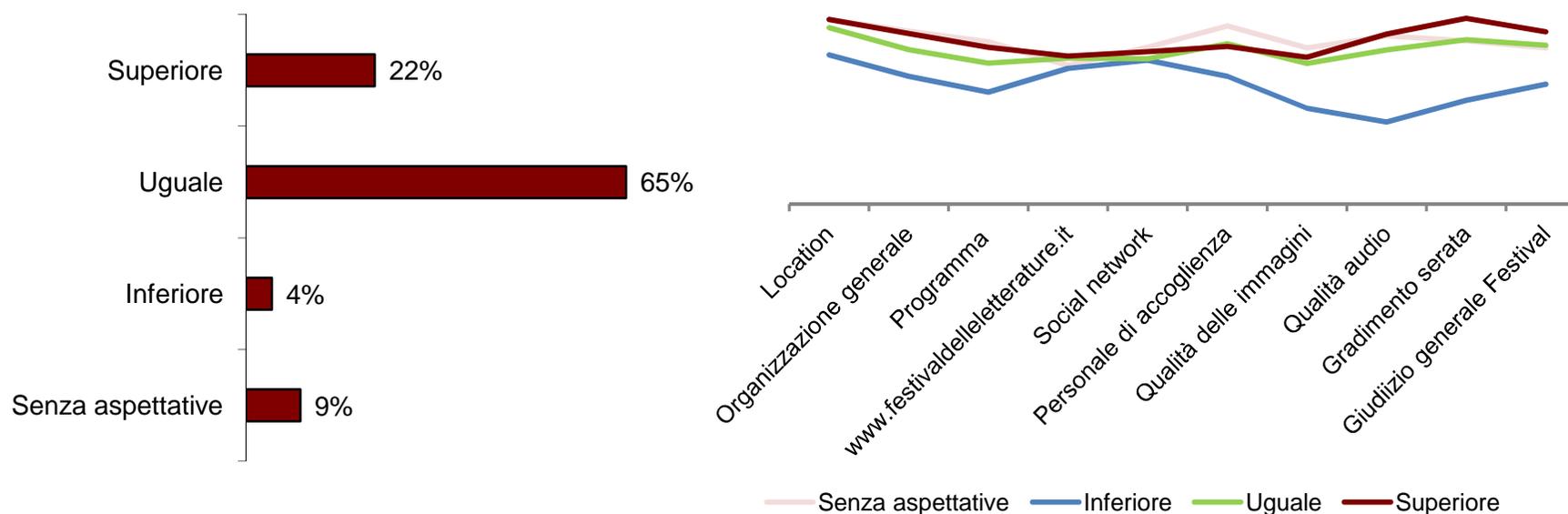
## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 9% degli intervistati dichiara di non avere attese a priori.

Oltre la metà di coloro che rispondono a tale domanda (65%) afferma di avere un giudizio uguale alle proprie aspettative, mentre per il 22% è superiore e solo per il 4% è inferiore.

Risulta che il giudizio sia superiore alle attese soprattutto per chi ha conseguito una specializzazione post laurea e viene principalmente per i musicisti, mentre i diplomati e laureati hanno un giudizio uguale alle proprie aspettative e vengono in particolare per gli autori. A non avere aspettative sono coloro che vengono al Festival per trascorrere il proprio tempo libero.

Incrociando il giudizio rispetto alle aspettative con le medie dei vari aspetti indagati, emerge che la soddisfazione è più alta per tutti coloro che hanno un giudizio “superiore”, ad eccezione del personale di accoglienza, che soddisfa di più chi è privo di aspettative a priori. I giudizi medi si discostano maggiormente sulla qualità delle immagini proiettate e dell’audio, mentre sono quasi del tutto corrispondenti sul sito web e sui social network.

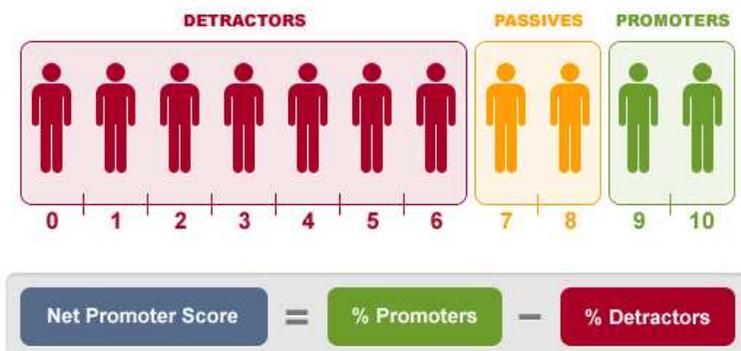


## Consiglierebbe questo evento ad un amico

La fedeltà è l'elemento su cui si deve puntare, e questo indicatore contiene al suo interno la relazione tra fedeltà e raccomandazione. Chiedendo all'intervistato di rispondere alla domanda "Consiglierebbe questo evento un amico?", la differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono soddisfatti/molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 – e i **destrattori** - utenti insoddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene dell'iniziativa che hanno visto.

In questo caso la percentuale di pubblico che consiglierà tale evento è pari al 47%; indice di un alto livello di gradimento da parte del campione intervistato.

### Consiglierebbe ad un amico questo evento



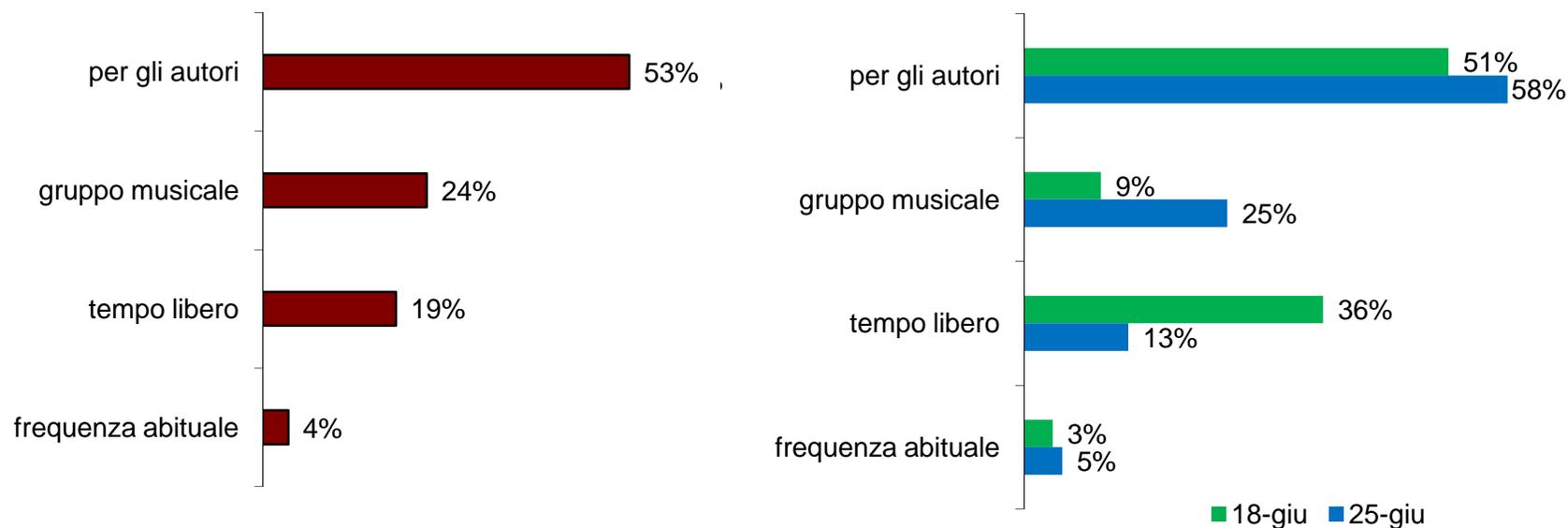
NET PROMOTER SCORE										
Letterature. Festival Internazionale di Roma 2015										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	1	1	1	8	5	25	64	67	59
0%	0%	0%	0%	0%	4%	3%	11%	28%	29%	25%
<b>DETRATTORI = 7%</b>							<b>PASSIVI = 39%</b>		<b>PROMOTORI = 54%</b>	
<b>54% - 7% = 47%</b>										

## Perché ha scelto questa serata

Il 53% degli intervistati dichiara di avere scelto questa serata per la presenza degli autori, il 24% per i musicisti, il 19% per il tempo libero e il 4% perché lo frequenta abitualmente.

Risulta significativo che il 58% del pubblico intervistato sia stato più richiamato dagli autori nella serata del 25 giugno (*"Differenze"* con Emidio Clementi, Maurizio di Giovanni e Vinicio Capossela) e per le musiche di Corrado Nuccini e Emanuele Reverberi con Emidio Clementi e Mirco Mariani con Vinicio Capossela. Invece alla serata del 18 giugno è più alta la percentuale di coloro che dichiarano di essere andati al Festival perché avevano tempo libero (36%).

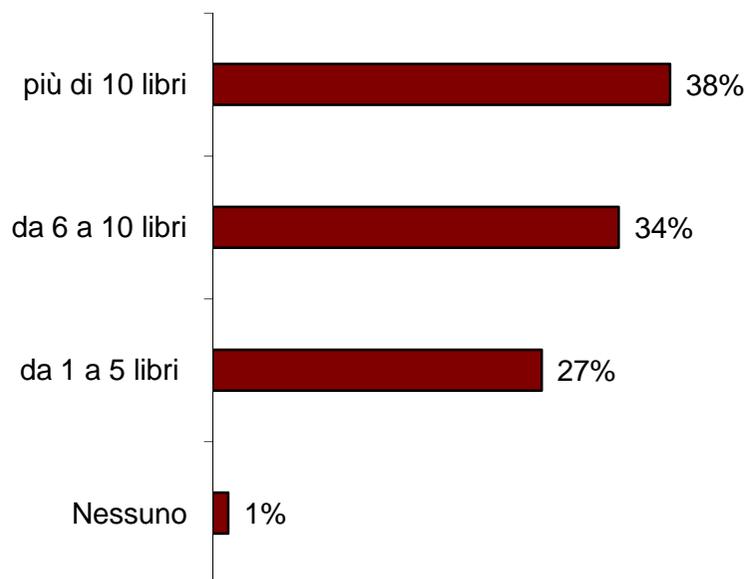
È interessante evidenziare che la maggior parte di coloro che sono venuti alla serata del 18 giugno (75%) hanno dichiarato di essere già stati al Festival nelle precedenti edizioni, mentre più della metà di chi partecipa alla serata del 25 giugno (53% sul campione totale) vi si reca per la prima volta.



## Nell'ultimo anno quanti libri ha acquistato

Le percentuali si discostano leggermente rispetto ai risultati dell'indagine precedente: il 38% del campione intervistato (40% nel 2014) dichiara di avere acquistato più di 10 libri nell'ultimo anno, il 34% da 6 a 10 libri (38% nel 2014), il 27% da 1 a 5 libri (in aumento dal 20% nel 2014), mentre solo l'1% risponde nessuno (lo scorso anno era il 2%).

Risulta significativo che ad acquistare oltre 10 libri nell'ultimo anno siano soprattutto coloro che hanno conseguito un titolo di specializzazione post laurea e hanno frequentato altre manifestazioni letterarie nell'ultimo anno, mentre i diplomati ne hanno comprati principalmente da 6 a 10; chi ha un titolo di scuole medie inferiori dichiara di non avere acquistato alcun libro nell'ultimo anno e non si è recato ad altre manifestazioni letterarie.

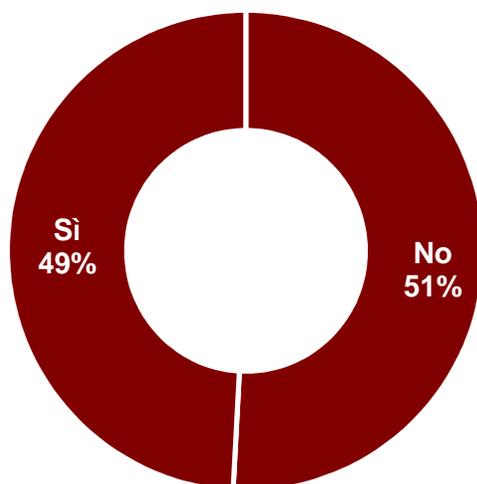


## Nell'ultimo anno ha frequentato altre manifestazioni legate alla Letteratura

Tra gli intervistati prevale chi non ha frequentato altre manifestazioni letterarie nell'ultimo anno (51%; era 60% nel 2014), mentre il 49% afferma di esservi già stato.

Tra le altre manifestazioni culturali a cui hanno partecipato gli intervistati, prevalgono "Libri come" all'Auditorium Parco della Musica e vari Festival ("Festival della Letteratura" a Mantova e Festival delle Letterature di Viaggio" a Roma).

Risulta significativo che ad avere partecipato ad altre manifestazioni letterarie siano soprattutto gli spettatori adulti oltre i 55 anni che hanno acquistato oltre 10 libri nell'ultimo anno, mentre non vi hanno partecipato i giovani dai 26 ai 39 anni che hanno acquistato 1-5 libri.



ALTRE MANIFESTAZIONI CULTURALI LEGATE ALLA LETTERATURA A CUI HANNO PARTECIPATO	n.
"Libri come" (Auditorium Parco della Musica)	18
Festival vari (ad es. Mantova, Letterature di Viaggio)	17
Presentazione libri, readings	13
"Più libri più liberi" (Palazzo dei Congressi)	8
Biblioteche, istituti di cultura e accademie	6
"Libri al centro" a Cinecittà 2	3
"Lezioni di storia" (Auditorium Parco della Musica)	3
Librerie	3
Rassegne	3
Varie	12
<b>Totale</b>	<b>86</b>

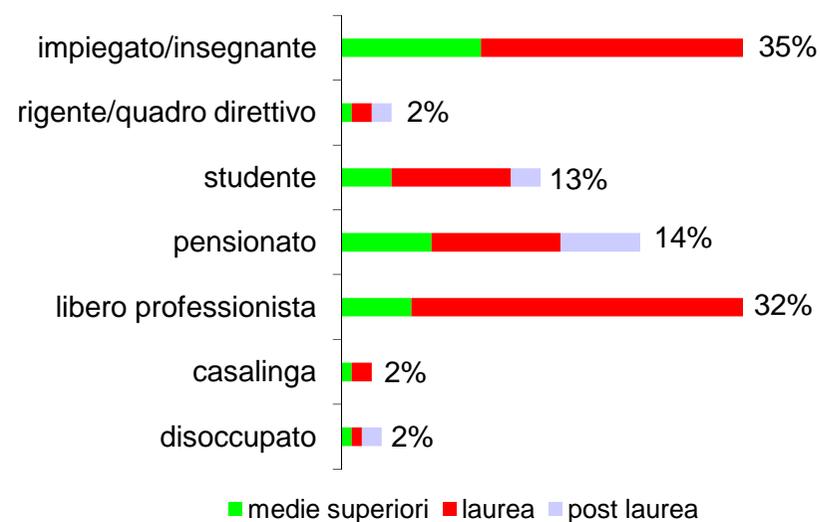
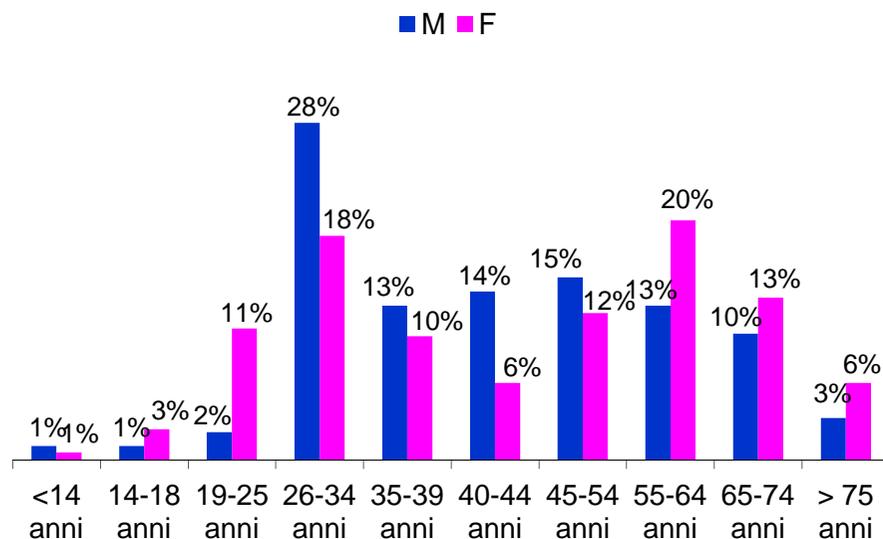
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno tra gli intervistati prevale il genere femminile (64% sul campione totale, conferma dato del 2014), in particolare nelle fasce 19-25 anni e al di sopra dei 55 anni, mentre nella fascia 26-34 anni c'è una predominanza di uomini.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle dei 26-34 anni (21%, in aumento dal 16% dell'anno scorso) e 55-64 anni (17%, in lieve discesa dal 19% nel 2014).

Il 77% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (stessa percentuale del 2014).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli impiegati/insegnanti col 35% sul totale (in discesa dal 47% nel 2014), seguono i liberi professionisti (in aumento da 25% a 32%) e i pensionati (14%; l'anno scorso erano 13%).

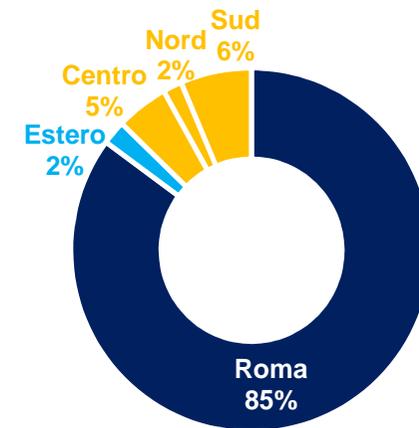




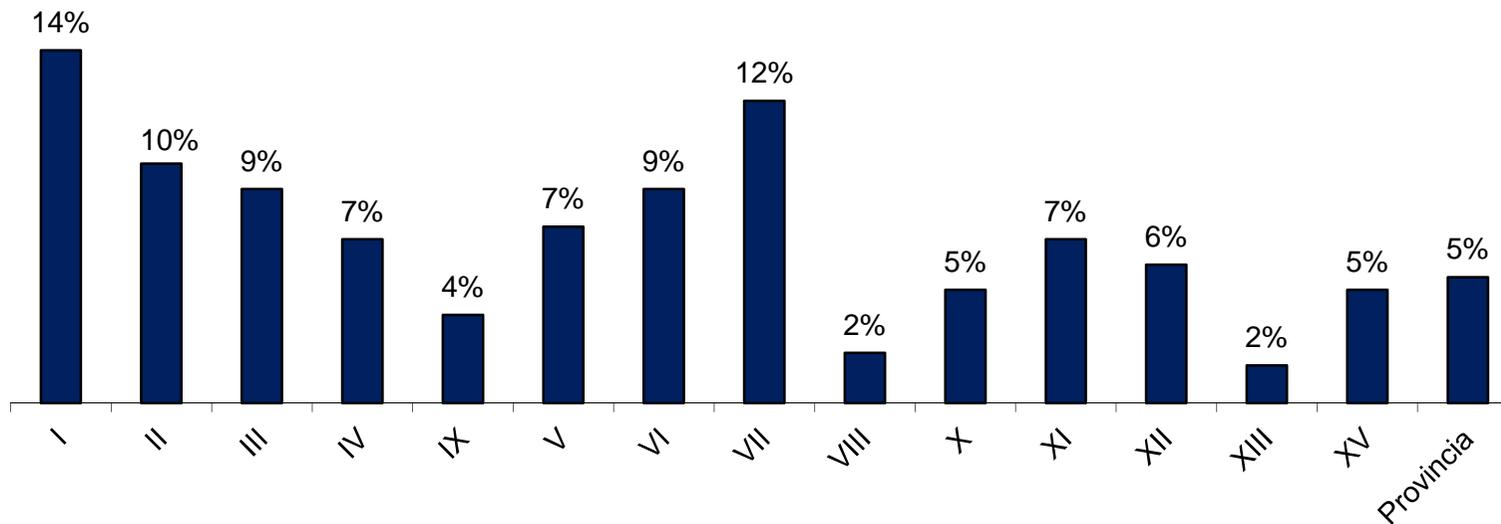
### Analisi socio-demografica: genere e provenienza

L'85% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (nel 2014 erano il 91%), mentre il 13% giunge da altre città italiane (in aumento dall'8% dell'anno scorso) e il restante 2% dall'estero (1% nel 2014).

I Municipi in cui risiedono maggiormente gli utenti intervistati sono quelli centrali (I e II), che raggiungono il 24% sul campione dei romani intervistati; segue il Municipio VII con il 12%.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



## 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.

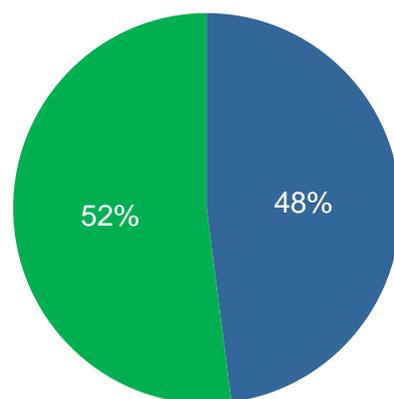
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (118 individui nel cluster 1 e 128 nel cluster 2).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Soddisfatti** sono ad a un livello leggermente più basso di soddisfazione, mentre nella 2° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono.

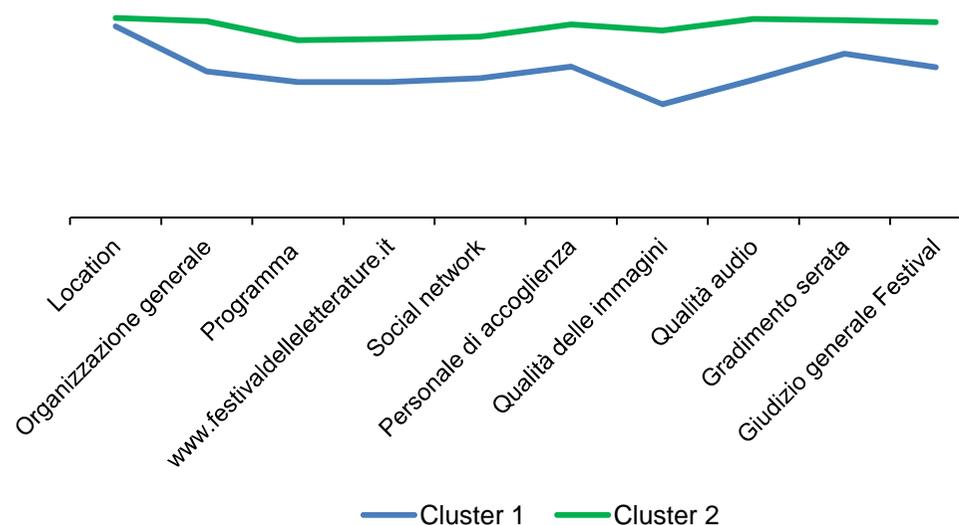
### I cluster

**Cluster 1** Sono i Soddisfatti, soprattutto giovani tra i 19 e i 34 anni, laureati, liberi professionisti, nuovi frequentatori (serata del 25 giugno), vi si recano principalmente per gli autori e hanno un giudizio uguale alle aspettative.

**Cluster 2** Sono i Deliziati, soprattutto adulti oltre i 55 anni, diplomati, pensionati, frequentatori abituali (serata 18 giugno), vi si recano nel tempo libero e hanno un giudizio superiore alle aspettative.



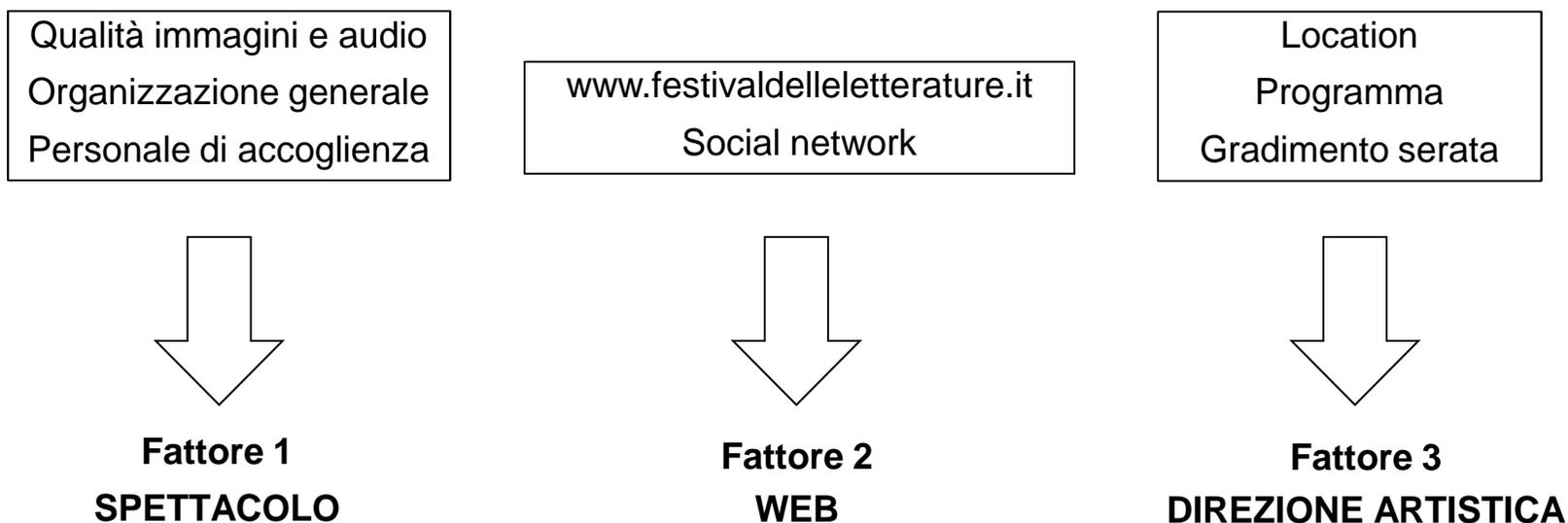
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



## Analisi Fattoriale

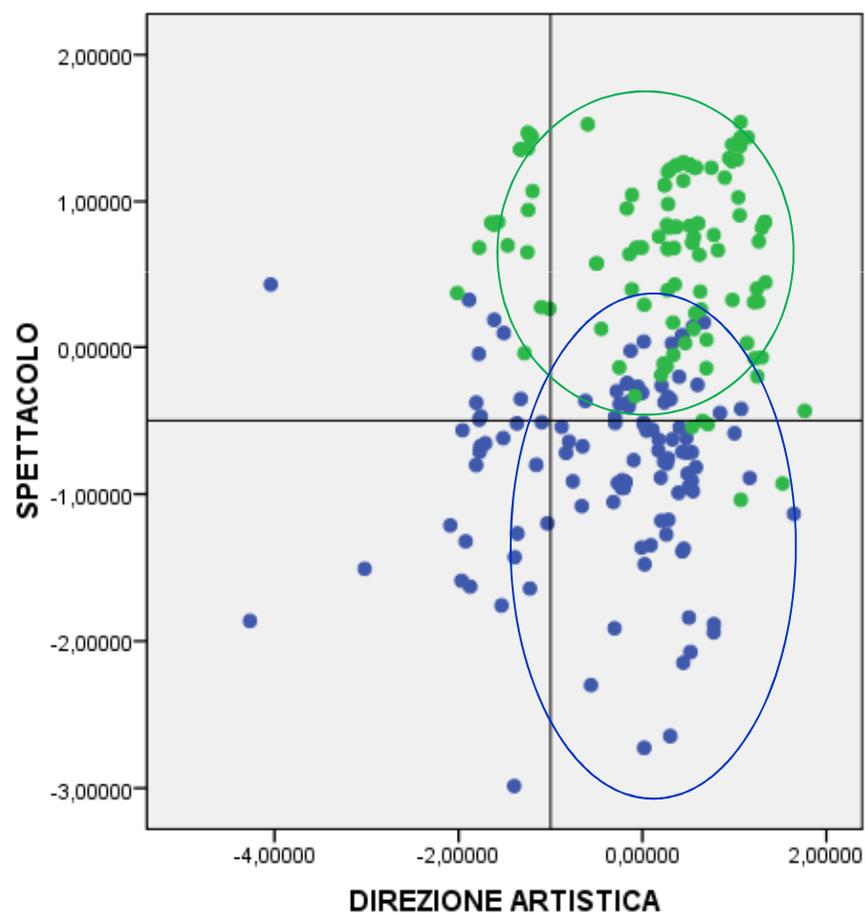
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Con un numero limitato di variabili oggetto d'indagine (solo quelle risultate significative per questo tipo di analisi multivariata) sono stati identificati statisticamente i seguenti **3 Fattori** :



## Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, il Cluster 2, ovvero quello dei “Deliziati”, mostra una maggiore soddisfazione media soprattutto sul Fattore 1 (“Spettacolo”), che invece risulta meno gradito dal Cluster 1 dei “Soddisfatti”, i quali invece hanno una soddisfazione alta sul Fattore 3 (“Direzione artistica”).



**Cluster 1** Sono i Soddisfatti, soprattutto giovani tra i 19 e i 34 anni, laureati, liberi professionisti, nuovi frequentatori (serata del 25 giugno), vi si recano principalmente per gli autori e hanno un giudizio uguale alle aspettative.

**Cluster 2** Sono i Deliziati, soprattutto adulti oltre i 55 anni, diplomati, pensionati, frequentatori abituali (serata 18 giugno), vi si recano nel tempo libero e hanno un giudizio superiore alle aspettative.

## Correlazione 1/2

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

Correlazione Rho di Spearman - Festival delle Letterature 2015	Location	Organizzazione generale	Programma	www.festivaldellelettere.it	Social network	Personale di accoglienza	Qualità delle immagini	Qualità audio	Gradimento serata	Giudizio generale Festival
Location	1,000	,202**	,248**	,004	-,084	,063	,009	,106	,114	,268**
Organizzazione generale	,202**	1,000	,442**	,238**	,298**	,428**	,490**	,413**	,390**	,498**
Programma	,248**	,442**	1,000	,244**	,297**	,374**	,328**	,328**	,250**	,473**
www.festivaldellelettere.it	,004	,238**	,244**	1,000	,651**	,241**	,325**	,341**	,292**	,278**
Social network	-,084	,298**	,297**	,651**	1,000	,395**	,209*	,284**	,308**	,237**
Personale di accoglienza	,063	,428**	,374**	,241**	,395**	1,000	,381**	,337**	,288**	,346**
Qualità delle immagini	,009	,490**	,328**	,325**	,209*	,381**	1,000	,530**	,232**	,360**
Qualità audio	,106	,413**	,328**	,341**	,284**	,337**	,530**	1,000	,378**	,485**
Gradimento serata	,114	,390**	,250**	,292**	,308**	,288**	,232**	,378**	1,000	,566**
Giudizio generale Festival	,268**	,498**	,473**	,278**	,237**	,346**	,360**	,485**	,566**	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 del Festival (cioè quelli che presentano il doppio asterisco).

Tutti gli aspetti oggetto d'indagine sono risultati significativi rispetto al giudizio complessivo.

Al *Festival delle Letterature 2015* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono i seguenti: gradimento della serata, organizzazione generale, qualità dell'audio e programma.

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

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Gradimento serata	0,566
Organizzazione generale	0,498
Qualità audio	0,485
Programma	0,473
Qualità delle immagini	0,360
Personale di accoglienza	0,346
www.festivaldelleletterature.it	0,278
Social network	0,237

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il gradimento della serata è l'aspetto ritenuto più importante e soddisfacente. Il programma si colloca tra i miglioramenti prioritari, mentre l'organizzazione generale è in una posizione *borderline*, anche se registra una media di soddisfazione buona (2,46). Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece gli aspetti che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



\* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

## Suggerimenti

**ELOGI** bravissimi gli autori, continuare così, ottima iniziativa, grande evento. **Totale 7.**

---

**PROGRAMMA** più autori conosciuti (10), giovani ed emergenti, di altra provenienza, ad es. sudamericani, spagnoli e australiani (10), variare la tematica e includere la videoarte (7), più ricco di incontri, da migliorare (6), altro (2). **TOTALE 35.**

**ORGANIZZAZIONE** più posti a sedere, numerati e prenotabili (5), servizio di ristoro, cibo e bevande (5), maggiore puntualità e rispettare l'orario di inizio (3), altro (5). **Totale 18.**

**LOCATION** tornare alla Basilica di Massenzio (12), altro (2). **TOTALE 14.**

**AUDIO-VIDEO:** migliorare la qualità tecnica delle immagini e la video proiezione, la sincronizzazione di immagini e audio, la musica non deve sovrastare la voce del lettore. **TOTALE 8.**

**PUBBLICITÀ** promuovere maggiormente l'iniziativa, anche in lingua inglese. **TOTALE 8.**

**SPETTACOLO** presentare gli autori e i loro interventi, fare loro delle interviste, più interazione col pubblico e improvvisazione. **TOTALE 6.**

**ALTRO. Totale 6.**

**TOTALE SUGGERIMENTI: 95**  
**FESTIVAL DELLE LETTERATURE 2015**



## Allegato 1 - Questionario

1. Come è venuto a conoscenza del *Festival delle Letterature 2015*?

- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> stampa (quotidiani/riviste)     | <input type="checkbox"/> P.I.T.                | <input type="checkbox"/> pubblicità        | <input type="checkbox"/> social network (facebook, twitter, instagram) |
| <input type="checkbox"/> www.festivaldelleletterature.it | <input type="checkbox"/> Contact Center 060608 | <input type="checkbox"/> televisione/radio | <input type="checkbox"/> biblioteca                                    |
| <input type="checkbox"/> altri siti internet             | <input type="checkbox"/> lefalet               | <input type="checkbox"/> scuola/università | <input type="checkbox"/> già stato                                     |
| <input type="checkbox"/> passando, per caso              | <input type="checkbox"/> amici/parenti         | <input type="checkbox"/> newsletter        | <input type="checkbox"/> altro.....                                    |

Indichi per favore il suo indice di gradimento (da Molto a Per niente soddisfatto) dei seguenti aspetti del *Festival delle Letterature 2013*:

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
2. Scelta location	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Organizzazione generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Programma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sito web www.festivaldelleletterature.it	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Social network (facebook, twitter, instagram)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Qualità tecnica delle immagini	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Qualità della diffusione audio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Gradimento di questa serata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Giudizio generale <i>Festival Letterature 2015</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Ha partecipato alle precedenti edizioni del Festival?  Sì (a quella dell'anno \_\_\_\_\_)  No

13. Rispetto alle aspettative lo spettacolo di questa serata è stato:  Superiore  Uguale  Inferiore  Non avevo aspettative

16. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo evento ad un amico?

- 0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10

15. Perché ha scelto questa serata?  per gli autori  per il gruppo musicale  tempo libero  altro.....

16. Nell'ultimo anno quanti libri ha acquistato?  Nessuno  da 1 a 5  da 5 a 10  più di 10 libri

17. Nell'ultimo anno ha frequentato altre manifestazioni culturali legate alla Letteratura?  Sì  No Se sì. Quali?.....

18. Cosa le piacerebbe trovare e/o migliorare nella prossima edizione del Festival?

**DATI PERSONALI** : **Età**:  <14  14 -18  19-25  26-34  35-39  40-44  45-54  55- 64  65-74  >75 **Genere**:  M  F

**Titolo di studio**:  scuola dell'obbligo  studi superiori  laurea  post laurea

**Professione**: .....

**Provenienza**:  **Roma** (Municipio: ..... )  **Altra Provincia italiana**:.....  **Altra Nazionalità**:.....