



Data 07/07/2016

Indagini di Customer Satisfaction

14 e 21 Giugno 2016

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

Basilica di Massenzio

*Elaborazione Ufficio Customer Care e Qualità
Data 07/07/2016*

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 2015-2016
- 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 229 questionari somministrati a campione sia attraverso interviste dirette che autocompilazione da parte del pubblico che ha partecipato alle serate del 14 e 21 giugno presso la Basilica di Massenzio (gli intervistati rappresentano il 12% sul totale degli spettatori). Gli spettacoli oggetto d'indagine sono stati i seguenti: “*Memorie migranti*” (14 giugno con la presenza di Claudio Magris–Hakan Günday e l’attrice Laura Morante), “*Altri giorni, altre memorie*” (21 giugno con la presenza di Edoardo Albinati, Eshkol Nevo, Giancarlo De Cataldo e l’attrice Lucia Mascino).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 93%, un margine di errore di stima di $\pm 3,31\%$. 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 2016, 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 **2,64** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Al di sopra della media sul giudizio generale dell'iniziativa si collocano la scelta della location (2,93), il personale di accoglienza (2,72), il gradimento della serata (2,66) e la qualità delle immagini (2,66).

Quasi tutte le medie degli aspetti indagati sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione dei social network, che raggiungono un valore medio leggermente inferiore (2,17).

Il gradimento della serata e la qualità dell'audio sono gli aspetti ritenuti più importanti e soddisfacenti nella mappa delle priorità, ma anche quelli più correlati al giudizio generale dell'iniziativa (*cf.* pp. 20-22).

Tra gli aspetti su cui il pubblico intervistato ha rilasciato più suggerimenti vi sono l'organizzazione generale per ridurre le file e i tempi di attesa all'ingresso (53 suggerimenti), ma anche il programma, su cui si consiglia di far intervenire più autori di maggiore richiamo e più interazione col pubblico (30 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da cittadini romani (87%), in possesso di un titolo di laurea o superiore (78%), di genere femminile (63%), occupati dipendenti (32%), soprattutto appartenenti alle fasce di età compresa tra i 45 e 64 anni (49% sul totale degli intervistati).

Tra i mezzi di comunicazione prevalgono le percentuali di coloro che vengono a conoscenza del Festival tramite il canale web (38%), il passaparola (29%) e la stampa (19%).

La stampa e il sito web www.festivaldellelettere.it emergono soprattutto per il pubblico romano, che è già stato al Festival, molto soddisfatto sul gradimento della serata e dell'iniziativa. Invece il passaparola e i social network sono i mezzi predominanti per i nuovi spettatori, in particolare turisti, che sono in generale abbastanza soddisfatti, sia della serata che dell'iniziativa.

Tabella riassuntiva

Festival Letterature 2016	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Deliziati	Per Niente soddisfatti	Molto+Abb. soddisfatti
Scelta location	2,93	3,00	227	2	0,273	94%	0%	100%
Organizzazione generale	2,41	3,00	220	9	0,769	56%	3%	88%
Programma	2,40	2,00	222	7	0,583	45%	0%	95%
www.festivaletterature.it	2,22	2,00	167	62	0,792	41%	3%	84%
Social network	2,17	2,00	117	112	0,833	41%	3%	79%
Personale di accoglienza	2,72	3,00	225	4	0,486	74%	0%	98%
Qualità delle immagini	2,66	3,00	219	10	0,547	69%	1%	97%
Qualità audio	2,57	3,00	221	8	0,611	62%	1%	95%
Gradimento serata	2,66	3,00	214	15	0,531	68%	1%	98%
Gradimento generale dell'iniziativa	2,64	3,00	208	21	0,500	65%	0%	99%

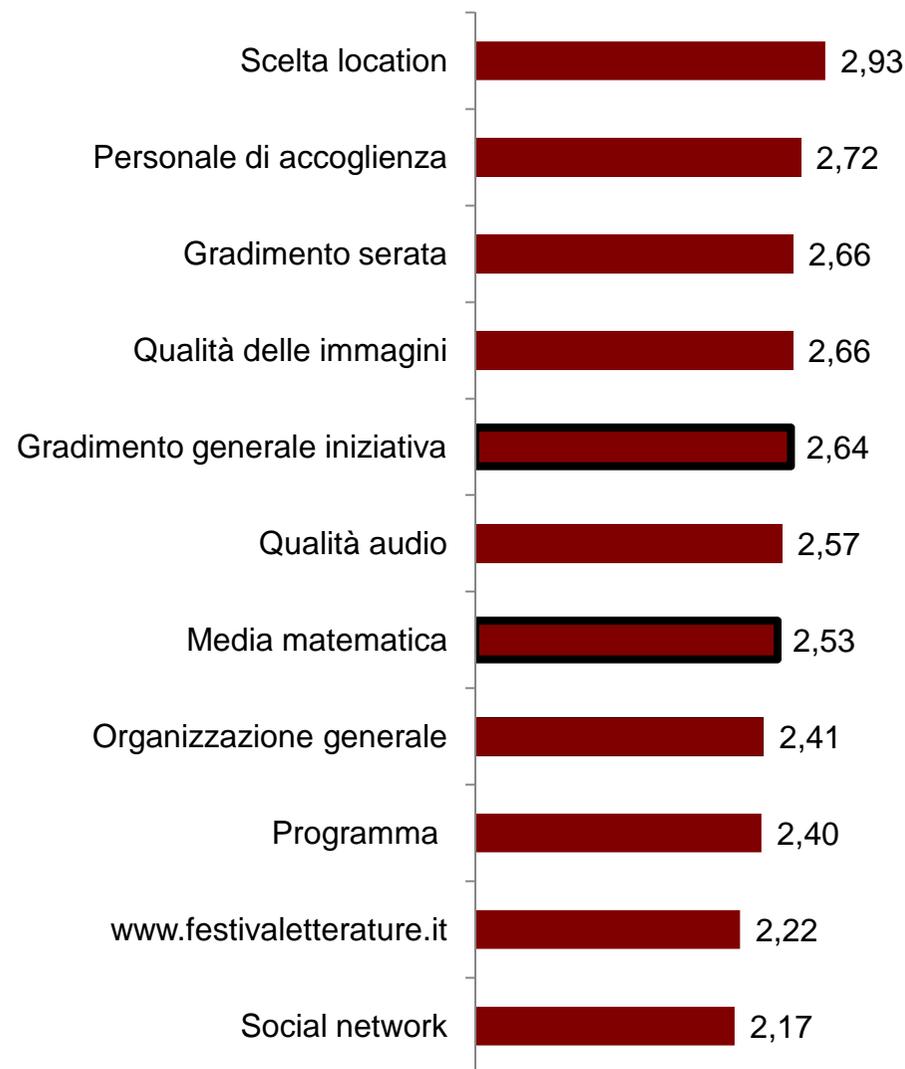
* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

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 (2,53).

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.

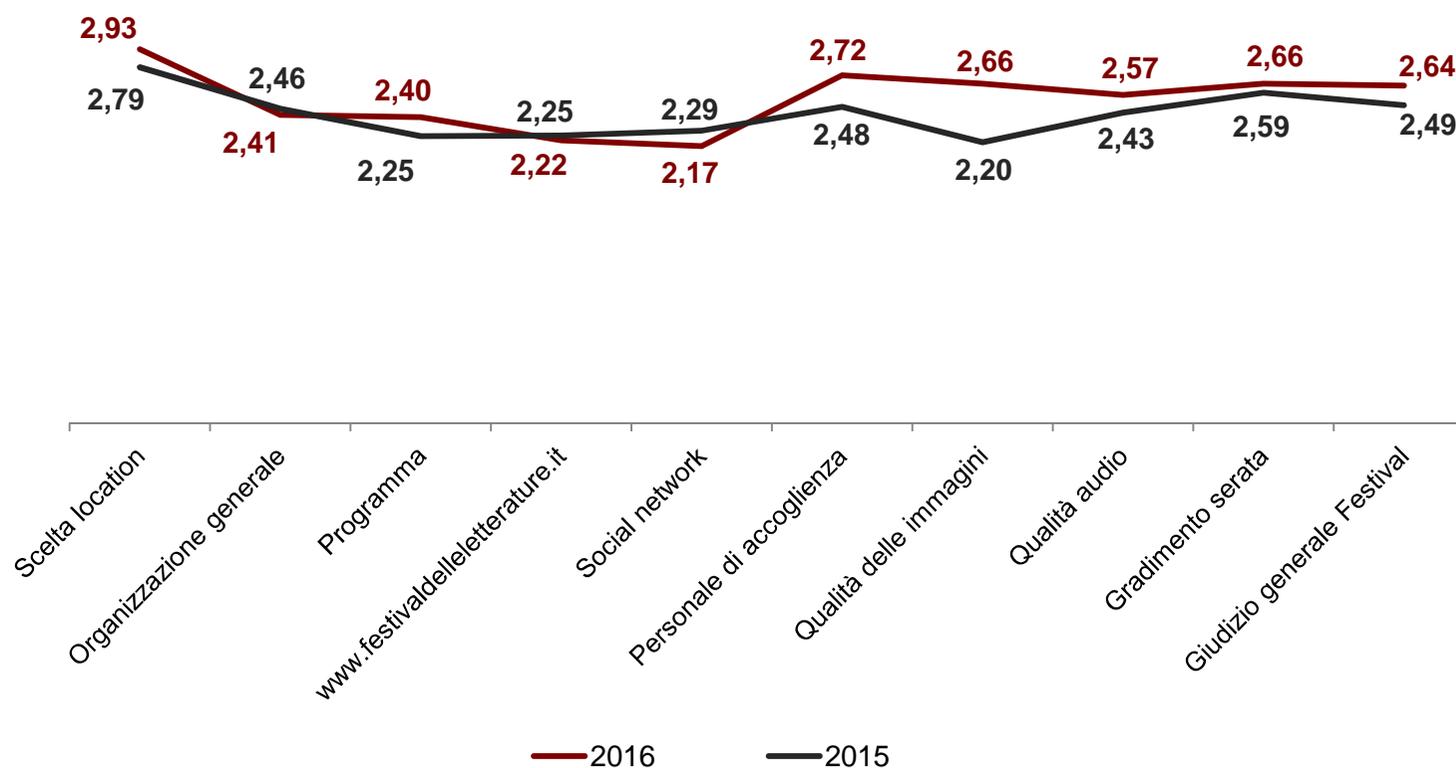
Al di sopra della media sul giudizio generale dell'iniziativa si collocano la **scelta della location**, il **personale di accoglienza**, il **gradimento della serata** e la **qualità delle immagini**.



Analisi del trend 2015-2016

Rispetto all'indagine dello scorso anno il trend risulta piuttosto costante, anche se si registra un incremento generale del livello medio di soddisfazione.

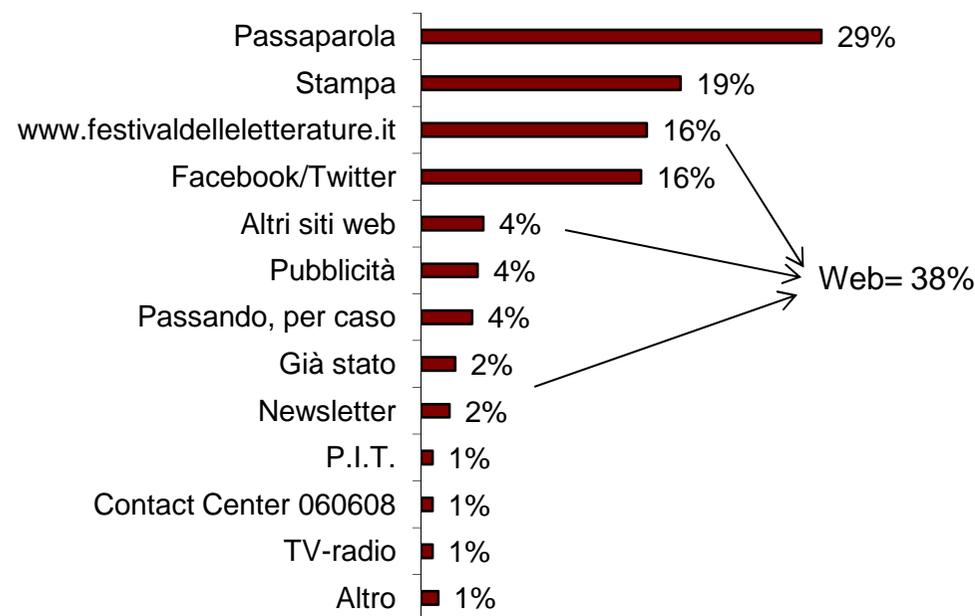
Aumentano le medie relative ai seguenti aspetti: scelta della location, programma, personale di accoglienza, qualità delle immagini ed audio, gradimento della serata e giudizio generale del Festival. Invece scendono leggermente i giudizi medi sui restanti aspetti (organizzazione generale, sito web e social network).



Come è venuto a conoscenza del Festival

Il 29% degli intervistati è venuto a conoscenza del Festival col “passaparola” (lo scorso anno era 27%), il 19% per mezzo della stampa (in aumento dal 15% nel 2015), un 16% attraverso i social network e un 16% tramite il sito web www.festivaldellelettere.it (il canale web raggiunge complessivamente il 38% sul totale delle risposte; in leggera diminuzione rispetto al 42% del 2015) .

Risulta significativo che ad essere venuto a conoscenza del Festival tramite la stampa e il sito web www.festivaldellelettere.it sia soprattutto il pubblico romano, che è già stato al Festival, molto soddisfatto sul gradimento della serata e dell’iniziativa. Invece il passaparola e i social network sono i mezzi prevalenti per i nuovi spettatori, in particolare turisti, che sono in generale abbastanza soddisfatti.

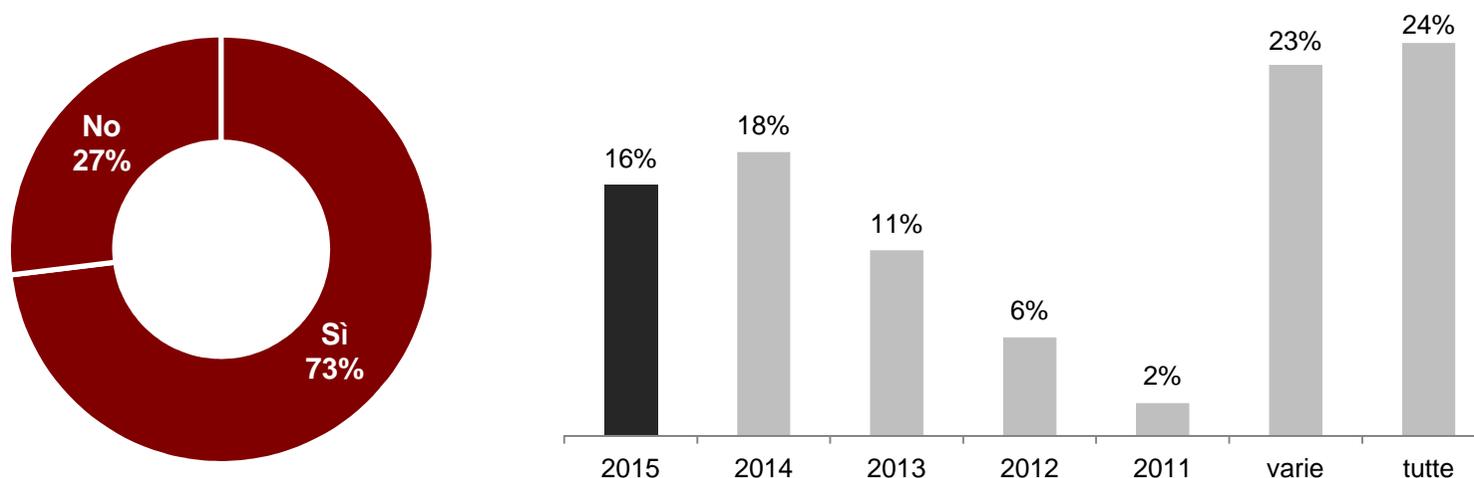


Partecipazione alle edizioni precedenti

La maggior parte degli intervistati (il 73% sul campione totale) dichiara di avere già partecipato in passato alla manifestazione letteraria, mentre il 27% vi si reca per la prima volta. Questo dato conferma un'alta percentuale di fidelizzazione del pubblico che aumenta negli anni (nel 2015 la percentuale di chi aveva già partecipato all'iniziativa negli anni scorsi era pari al 58%).

Le edizioni precedenti a cui hanno partecipato maggiormente gli intervistati sono quelle del 2014 e 2015 (rispettivamente 18% e 16%); da evidenziare anche la percentuale di chi afferma di avere partecipato a tutte le edizioni del Festival (24% sul totale di chi vi è già stato).

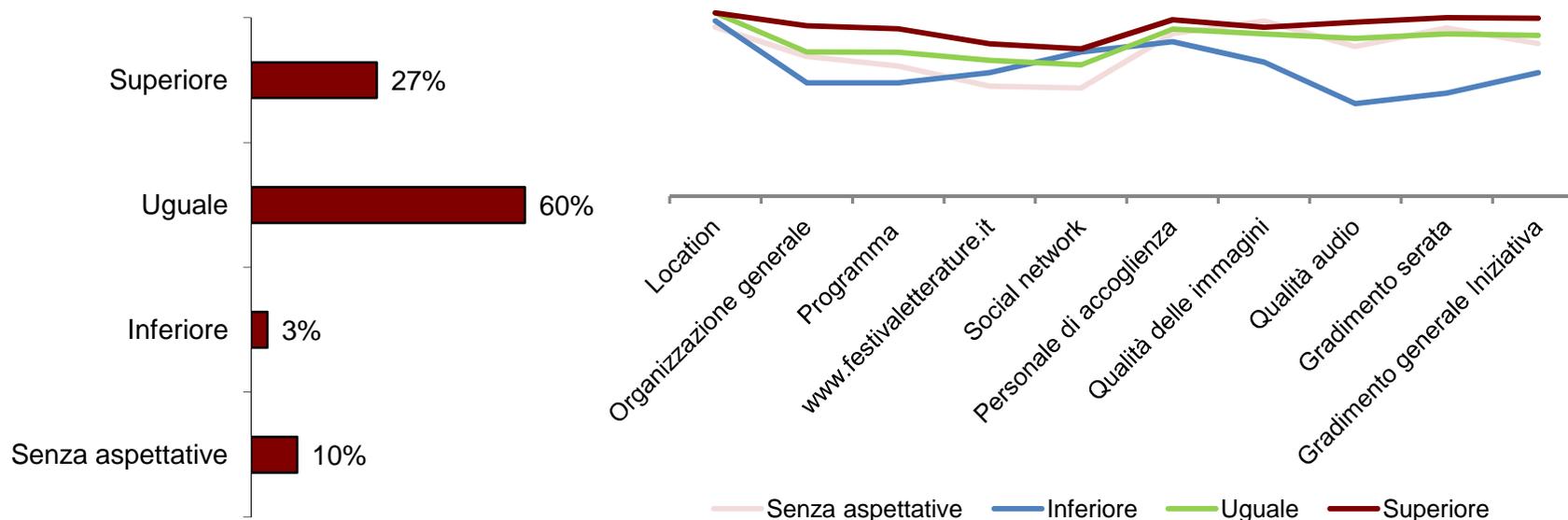
Risulta significativo che a partecipare alle edizioni precedenti siano stati prevalentemente i romani, di età adulta oltre i 44 anni, in generale abbastanza soddisfatti dell'iniziativa, con un giudizio uguale alle proprie aspettative e hanno partecipato ad altre manifestazioni letterarie. Invece ad essere alla loro prima visita sono soprattutto i turisti, di età giovane fino ai 39 anni, molto soddisfatti dell'iniziativa, privi di aspettative o con un giudizio superiore ad esse e nell'ultimo anno non hanno partecipato ad altre iniziative di questo genere.



Giudizio rispetto alle aspettative

Solamente il 10% degli spettatori intervistati dichiara di non avere attese a priori. Oltre la metà di coloro che rispondono a tale domanda (60%) afferma di avere un giudizio uguale alle proprie aspettative, mentre per il 27% è superiore e solo per il 3% è inferiore. Risulta significativo che il giudizio sia uguale alle attese soprattutto per il pubblico romano, che è già stato al Festival ed è abbastanza soddisfatto sia della serata che dell'iniziativa. Invece ad avere un giudizio superiore alle aspettative o a non averne sono in particolare i turisti, che vi si recano per la prima volta, in generale molto soddisfatti dello spettacolo che hanno visto e del Festival.

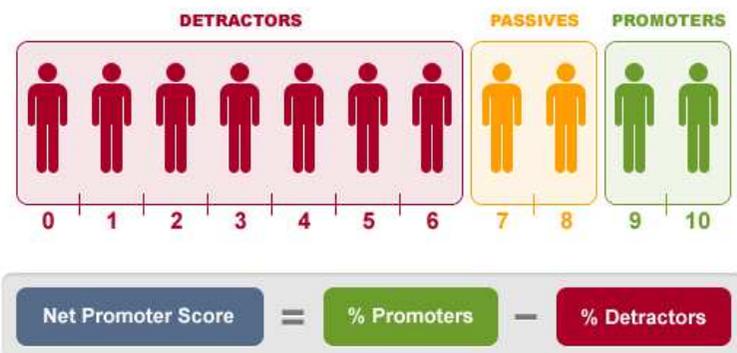
Incrociando il giudizio rispetto alle aspettative con il livello medio di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine si rileva che ad essere tendenzialmente più soddisfatti sono coloro che affermano di avere un giudizio superiore alle proprie attese (*cf.* grafico in basso a destra).



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 **49%** (nel 2015 era 47%); ciò è indice di un alto livello di gradimento da parte del campione intervistato.



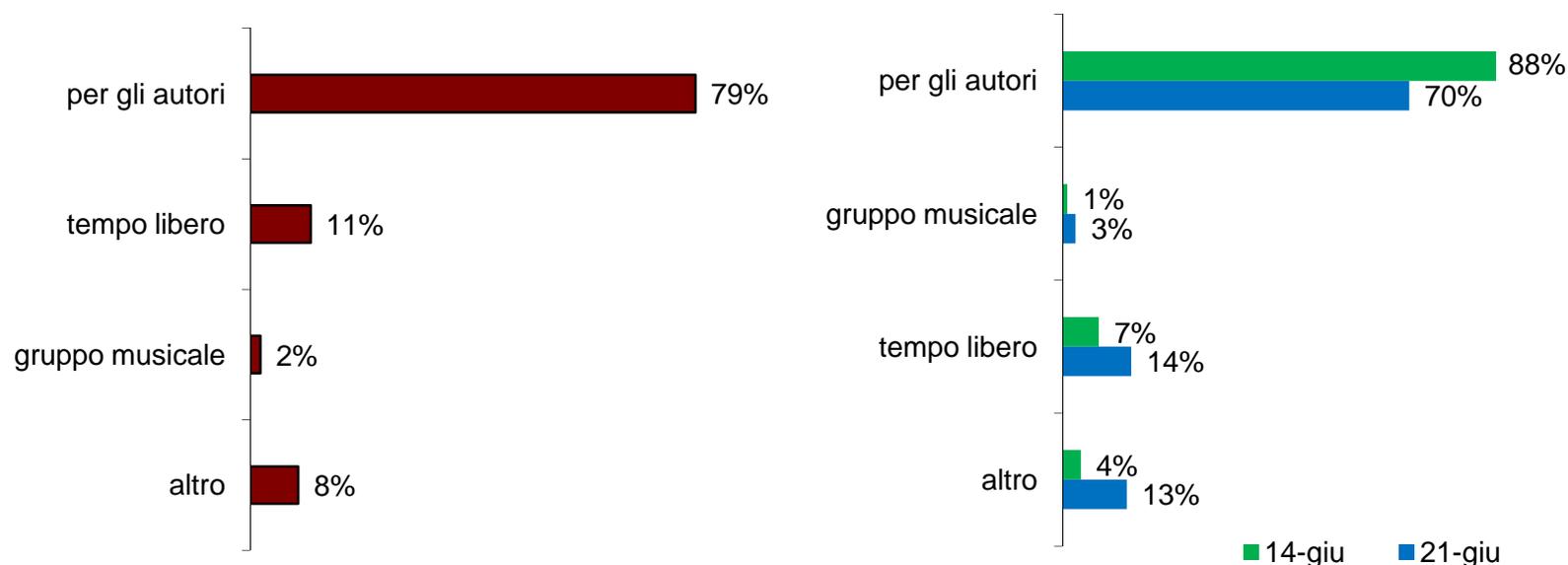
NET PROMOTER SCORE										
Letterature. Festival Internazionale di Roma 2016										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	0	1	1	1	8	5	25	64	67	59
0%	0%	0%	0%	0%	4%	2%	11%	28%	29%	26%
DETRATTORI = 6%							PASSIVI = 39%		PROMOTORI = 55%	
55% - 6% = 49%										

Perché ha scelto questa serata

Il 79% degli intervistati dichiara di avere scelto questa serata per la presenza degli autori, l'11% per il tempo libero, il 2% per il gruppo musicale e l'8% risponde "altro".

Risulta significativo che l'88% del pubblico intervistato sia stato più richiamato dagli autori nella serata del 14 giugno "*Memorie migranti*" con la presenza di Claudio Magris–Hakan. Invece alla serata del 21 giugno è più alta la percentuale di coloro che dichiarano di essere andati al Festival perché avevano tempo libero (14%).

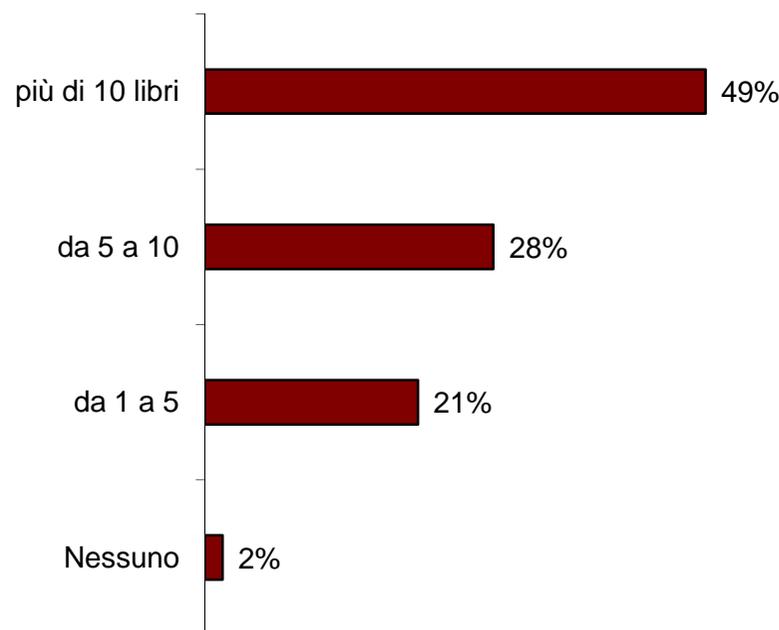
È interessante evidenziare che la maggior parte di coloro che dichiarano di essere venuti soprattutto per gli autori, sono in prevalenza spettatori laureati, con un giudizio superiore o uguale alle proprie aspettative, hanno acquistato più di dieci libri nell'ultimo anno, già stati al Festival nelle precedenti edizioni e hanno partecipato anche ad altre manifestazioni letterarie.



Nell'ultimo anno quanti libri ha acquistato

Le percentuali si discostano leggermente rispetto ai risultati dell'indagine precedente: il 49% del campione intervistato (in aumento dal 38% nel 2015) dichiara di avere acquistato più di 10 libri nell'ultimo anno, il 28% da 5 a 10 libri (34% nel 2015), il 21% da 1 a 5 libri (27% nel 2015), mentre solo il 2% risponde nessuno (lo scorso anno era l'1%).

Risulta significativo che ad avere acquistato oltre 10 libri nell'ultimo anno siano soprattutto coloro che hanno già partecipato al Festival e hanno frequentato altre manifestazioni letterarie, mentre ad avere acquistato meno di 10 libri sono prevalentemente i nuovi spettatori, che nell'ultimo anno non hanno partecipato ad altre iniziative di questo genere.

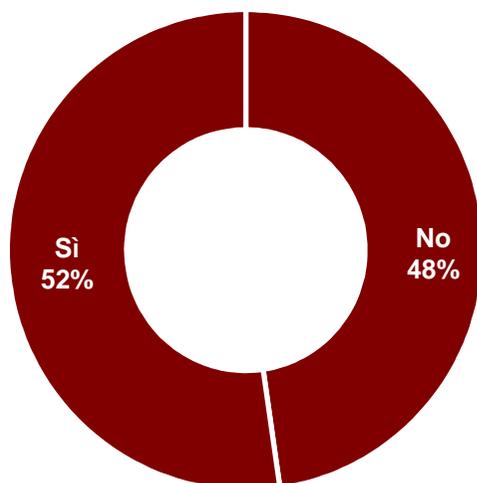


Nell'ultimo anno ha frequentato altre manifestazioni legate alla Letteratura

Tra gli intervistati prevale chi ha frequentato altre manifestazioni letterarie nell'ultimo anno (52%; era 49% nel 2015), mentre il 48% afferma di non esservi già stato.

Tra le altre manifestazioni culturali a cui hanno partecipato gli intervistati, emergono: “*Libri come*” all’Auditorium Parco della Musica, presentazioni di libri, *readings* teatrali e vari Festival (ad es. “*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 che hanno acquistato oltre 10 libri nell'ultimo anno e sono molto soddisfatti sia dello spettacolo visto che del Festival.



ALTRE MANIFESTAZIONI CULTURALI LEGATE ALLA LETTERATURA A CUI HANNO PARTECIPATO	n.	%
“ <i>Libri come</i> ” (Auditorium Parco della Musica)	23	25%
Presentazioni libri, readings	22	24%
Festival vari (ad es. Mantova, <i>Letterature di Viaggio</i>)	11	12%
Rassegne	11	12%
“ <i>Più libri più liberi</i> ” (Palazzo dei Congressi)	8	9%
Biblioteche, istituti di cultura e accademie	4	4%
Iniziative presso Casa delle Letterature	3	3%
Fiera del libro	3	3%
“ <i>Salone del libro</i> ” Torino	2	2%
Varie	4	4%
Totale	91	100%

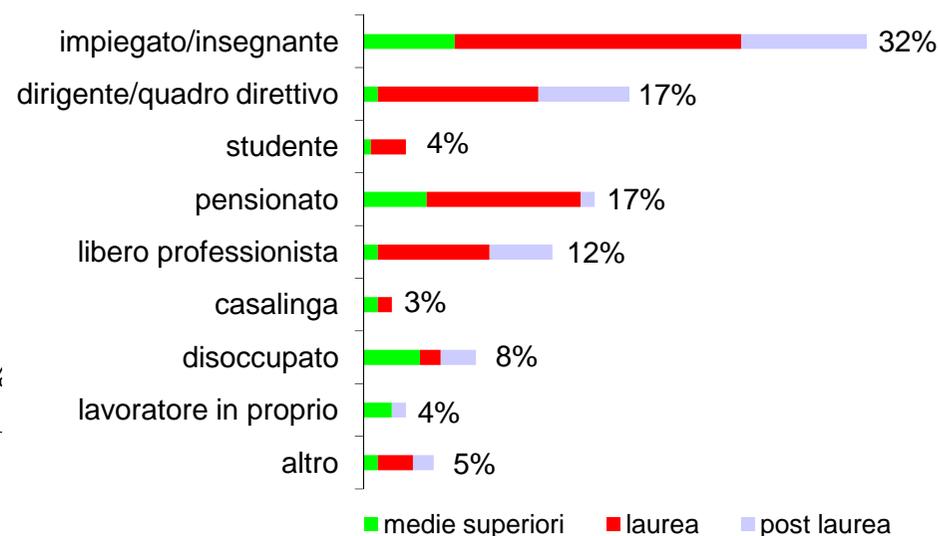
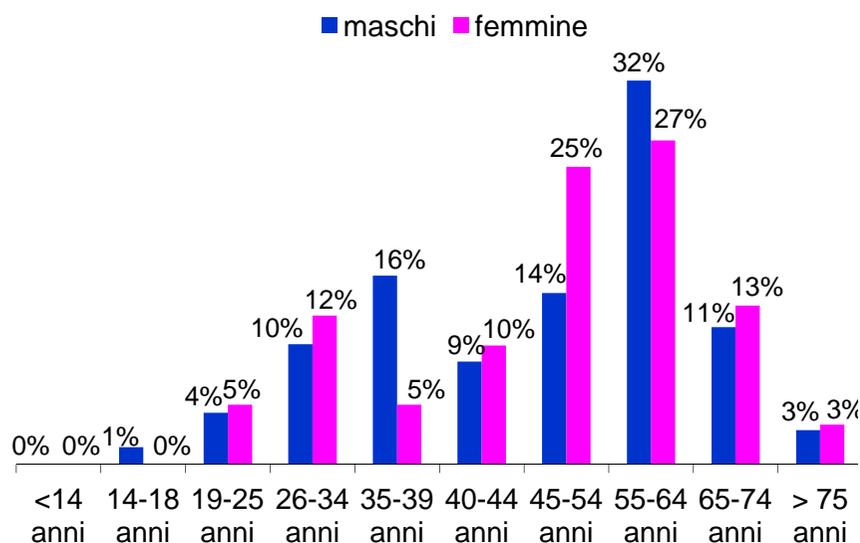
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno tra gli intervistati nel complesso prevale il genere femminile (63% sul campione totale; era 64% nel 2015), in particolare nella fascia 45-54 anni, mentre nelle fasce 35-39 anni e 55-64 anni c'è una predominanza di uomini.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i 45 e 64 anni (49% sul totale, in netto aumento dal 30% dell'anno scorso).

Il 78% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di laurea o superiore (77% nel 2015).

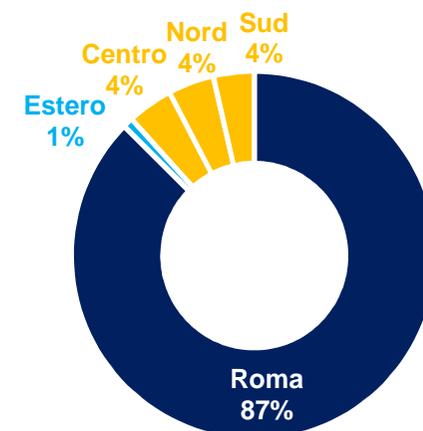
Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli impiegati/insegnanti col 32% sul totale (in lieve discesa dal 35% nel 2015). Seguono i dirigenti/quadri direttivi e pensionati, entrambi col 17% (nel 2015 erano rispettivamente 2% e 14%) ed i liberi professionisti col 12% (in netta discesa dal 32% nel 2015).



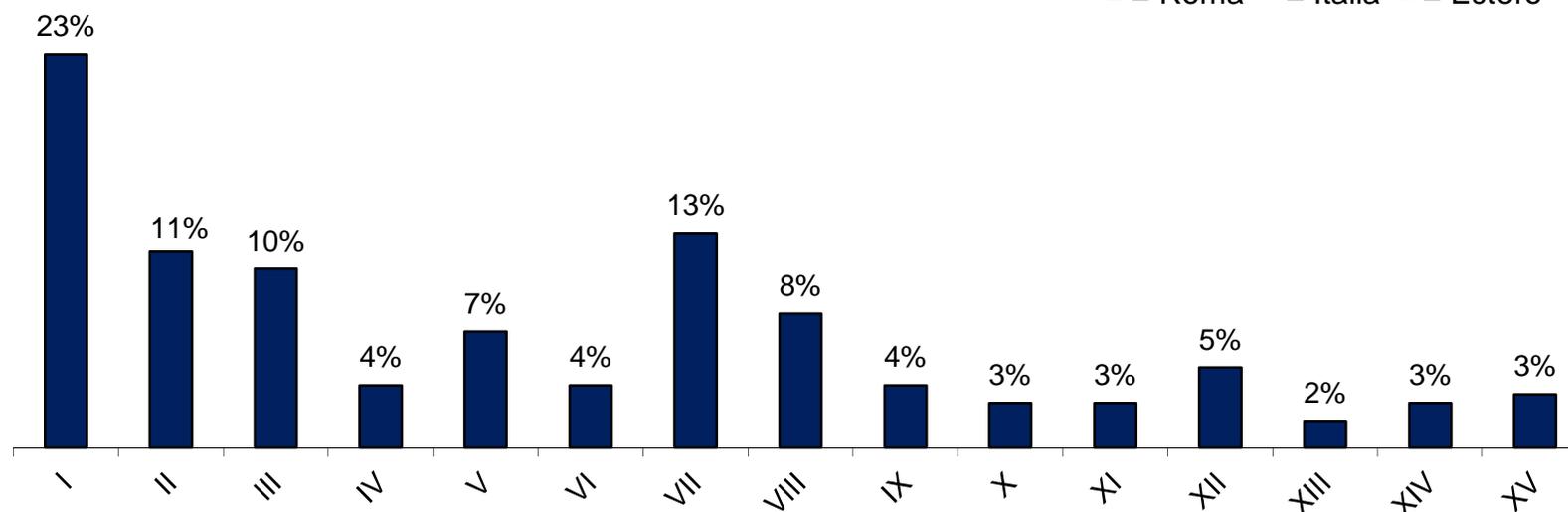
Analisi socio-demografica: genere e provenienza

L'87% del campione intervistato è costituito da cittadini romani (nel 2015 erano l'84%), mentre il 12% giunge da altre città italiane (13% nell'indagine precedente) e il restante 1% dall'estero (2% nel 2015).

I Municipi in cui risiedono maggiormente gli utenti intervistati sono il I e il VII, che raggiungono complessivamente il 36% sul campione dei romani intervistati (anche nel 2014 erano i municipi predominanti, anche se rappresentavano il 26%). Per ulteriori dettagli sui municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante.



■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Cluster Analysis

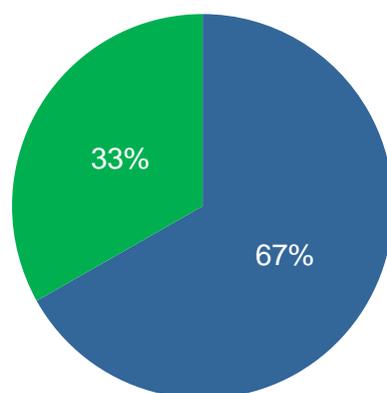
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è più che sufficiente per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (153 individui nel *Cluster 1* e 76 nel *Cluster 2*).

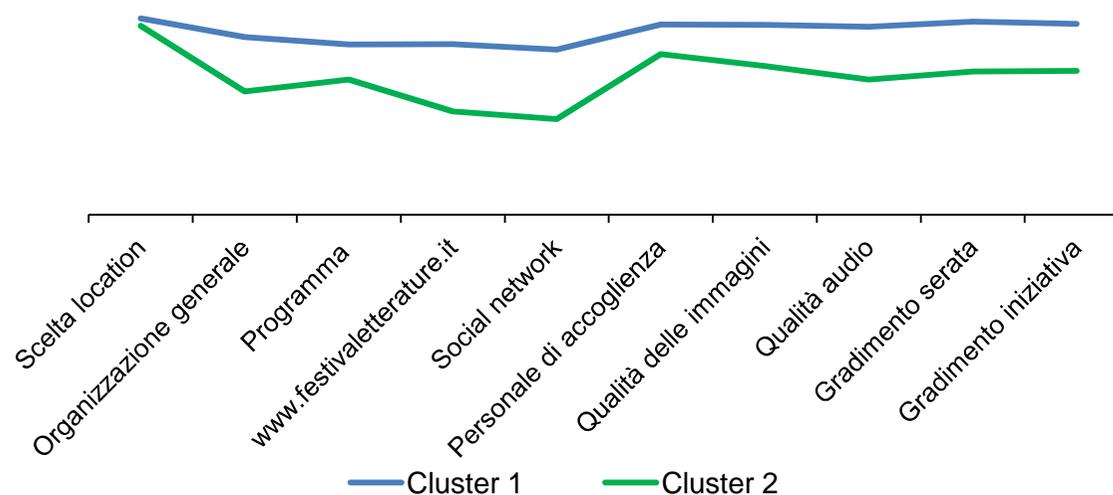
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i **Deliziati** sono coloro che hanno un giudizio complessivo molto buono, mentre nella 2° tipologia i **Soddisfatti** sono ad a un livello più basso di soddisfazione.

Cluster 1 Deliziati: in prevalenza utenti di età 26-44 anni, dirigenti/quadri direttivi, turisti, nuovi spettatori, con giudizio superiore alle aspettative, molto soddisfatti della serata e in generale dell'iniziativa, vengono in particolare per gli autori, partecipano alla serata del 14 giugno.

Cluster 2 Soddisfatti: in prevalenza utenti di età oltre i 45 anni, impiegati/insegnanti, romani, già stati al Festival, con giudizio uguale alle aspettative, abbastanza soddisfatti della serata e in generale dell'iniziativa, vengono soprattutto perché sono frequentatori abituali o per tempo libero, partecipano alla serata del 21 giugno.



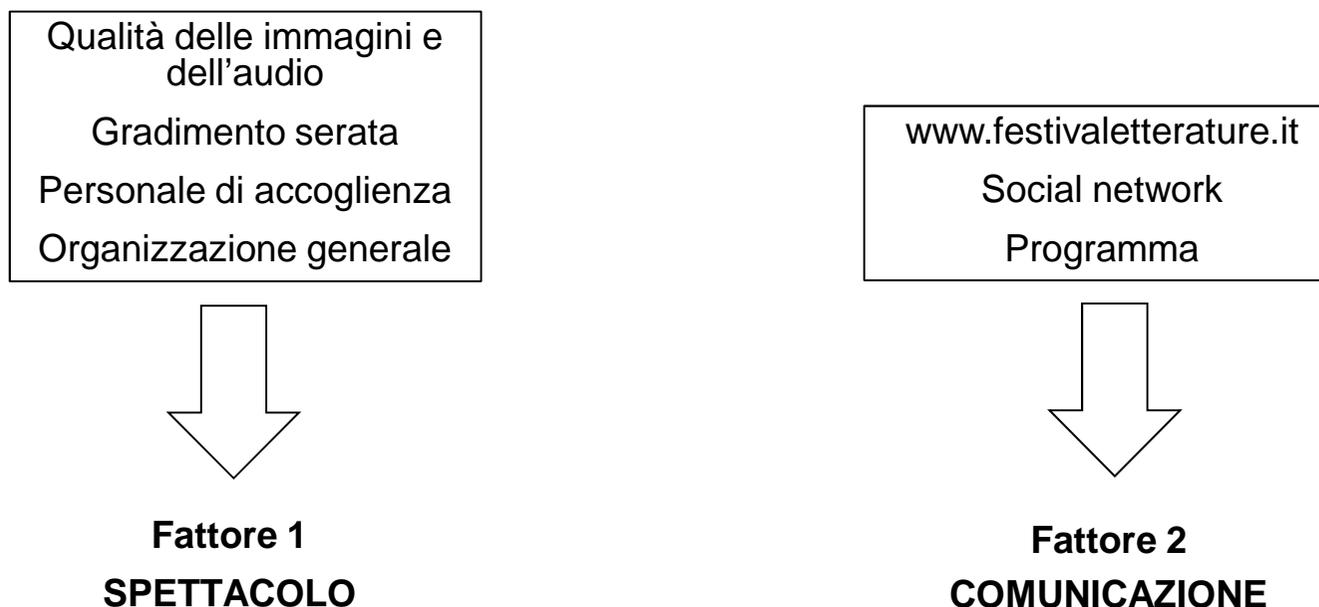
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

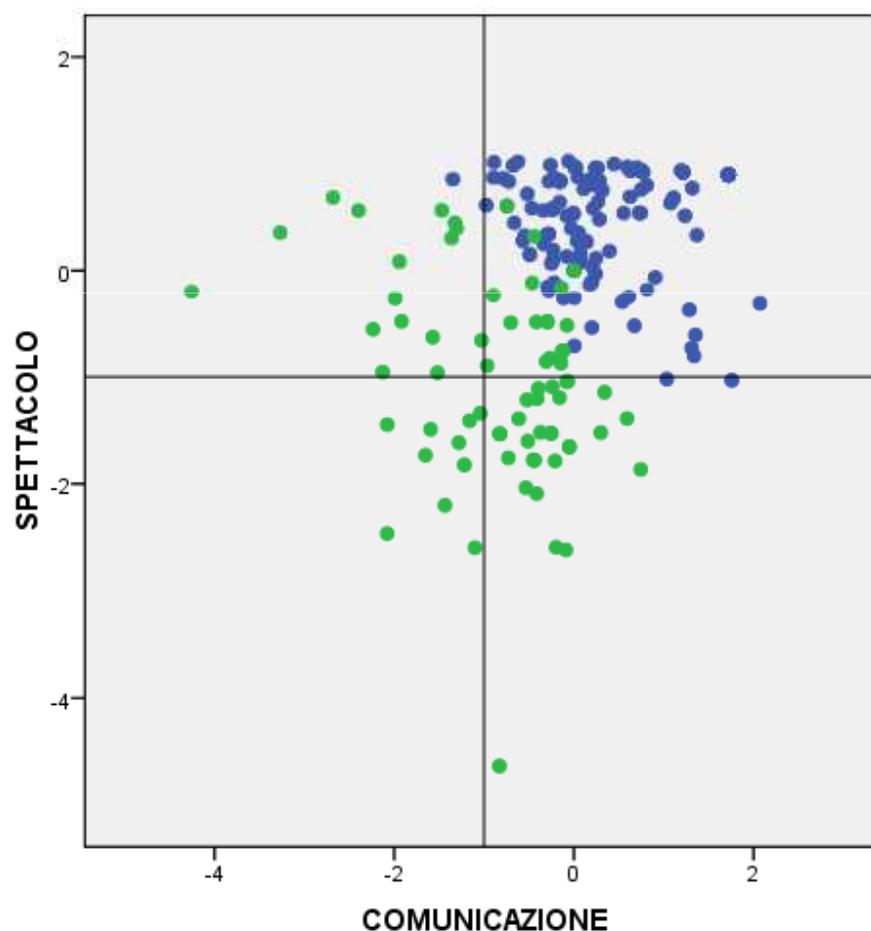
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Con tutte le variabili oggetto d'indagine sono stati identificati statisticamente i seguenti **2 Fattori**:



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, il Cluster 1 ovvero quello dei “Deliziati”, mostra una maggiore soddisfazione media su entrambi fattori, mentre per il Cluster 2 dei “Soddisfatti” è tendenzialmente meno soddisfatto, ma in particolare sul Fattore 2 (“Comunicazione”).



Cluster 1 Deliziati: in prevalenza utenti di età 26-44 anni, dirigenti/quadri direttivi, turisti, nuovi spettatori, con giudizio superiore alle aspettative, molto soddisfatti della serata e in generale dell'iniziativa, vengono in particolare per gli autori, partecipano alla serata del 14 giugno.

Cluster 2 Soddisfatti: in prevalenza utenti di età oltre i 45 anni, impiegati/insegnanti, romani, già stati al Festival, con giudizio uguale alle aspettative, abbastanza soddisfatti della serata e in generale dell'iniziativa, vengono soprattutto perché sono frequentatori abituali o per tempo libero, partecipano alla serata del 21 giugno.

Correlazione 1/2

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

Correlazione Rho di Spearman*** - Festival delle Letterature 2016	Location	Organizzazione generale	Programma	www.festivaletterature.it	Social network	Personale di accoglienza	Qualità delle immagini	Qualità audio	Gradimento serata	Gradimento generale Iniziativa
Location	1,000	,124	,075	,062	,001	,279**	,169*	,155*	,148*	,144*
Organizzazione generale	,124	1,000	,381**	,285**	,323**	,386**	,341**	,266**	,390**	,502**
Programma	,075	,381**	1,000	,368**	,266**	,147*	,218**	,349**	,302**	,377**
www.festivaletterature.it	,062	,285**	,368**	1,000	,699**	,245**	,256**	,388**	,395**	,350**
Social network	,001	,323**	,266**	,699**	1,000	,249**	,188*	,306**	,390**	,432**
Personale di accoglienza	,279**	,386**	,147*	,245**	,249**	1,000	,395**	,337**	,398**	,306**
Qualità delle immagini	,169*	,341**	,218**	,256**	,188*	,395**	1,000	,677**	,526**	,470**
Qualità audio	,155*	,266**	,349**	,388**	,306**	,337**	,677**	1,000	,649**	,558**
Gradimento serata	,148*	,390**	,302**	,395**	,390**	,398**	,526**	,649**	1,000	,697**
Gradimento generale Iniziativa	,144*	,502**	,377**	,350**	,432**	,306**	,470**	,558**	,697**	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 2016* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono i seguenti: **gradimento della serata**, **qualità dell'audio** ed **organizzazione generale**.

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

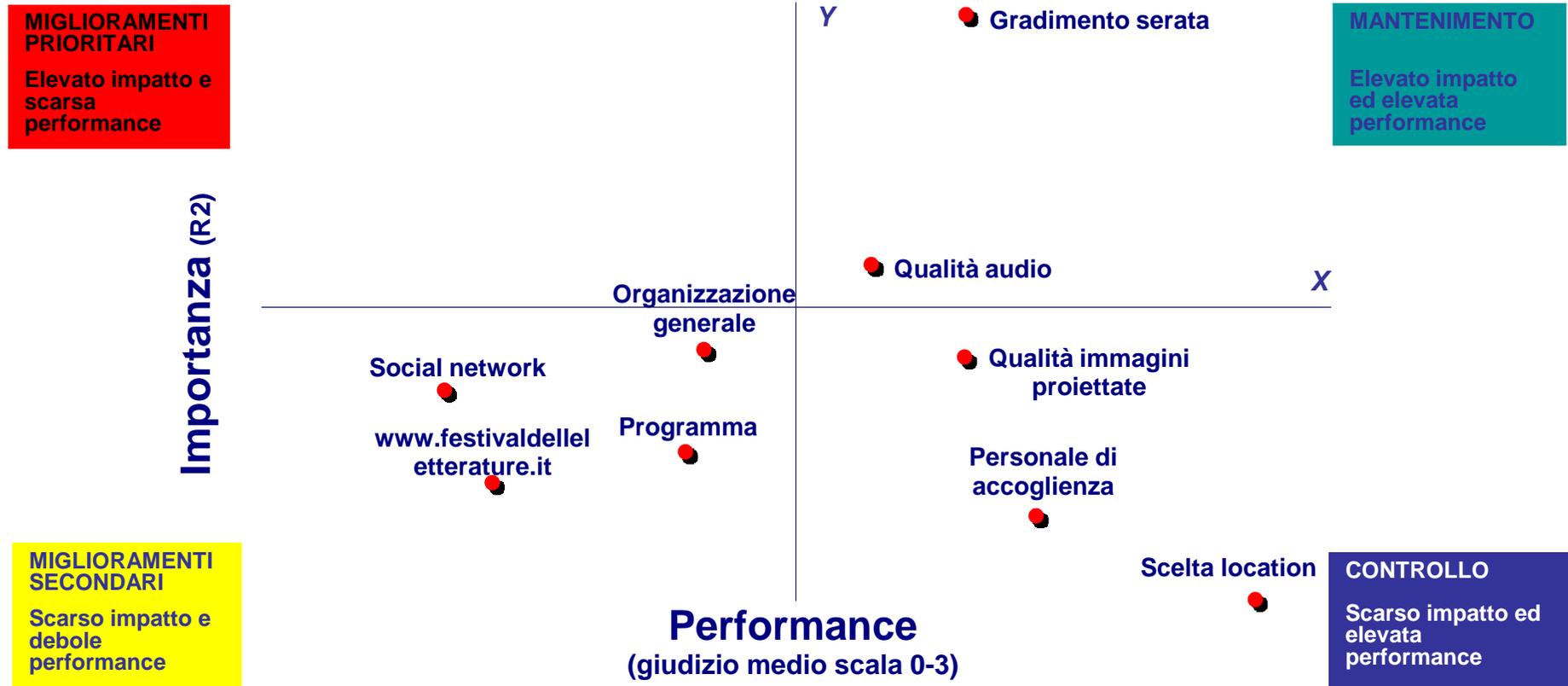
Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Gradimento serata	0,697
Qualità audio	0,558
Organizzazione generale	0,502
Qualità delle immagini	0,470
Social network	0,432
Programma	0,377
www.festivaletterature.it	0,350
Personale di accoglienza	0,306
Location	0,144

Mapa delle priorità (Regressione lineare)

Il **gradimento della serata** è in assoluto l'aspetto ritenuto più importante e soddisfacente, ma anche la **qualità dell'audio** si posiziona nel quadrante in alto a destra.

Nessuna delle variabili oggetto d'indagine rientra tra i miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

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 va bene così, da ripetere, niente da migliorare . **Totale 7**

ORGANIZZAZIONE troppa fila all'ingresso, permettere l'accesso in concomitanza con la distribuzione del biglietto, anticipando l'orario di apertura della biglietteria (31), non riservare i posti ed ingressi privilegiati (9), prenotazione online e/o anticipata (6), altro (7). **Totale 53**

PROGRAMMA più autori di maggiore richiamo e spessore (9), più interazione col pubblico tramite domande e/o interventi (5), arricchire l'offerta (5), autori di altra provenienza (4), altro (7). **TOTALE 30**

SPETTACOLO ampliarne la durata (4), altro (3). **TOTALE 7**

PUBBLICITÀ promuovere maggiormente l'iniziativa (5), altro (1). **TOTALE 6**

PUNTO DI RISTORO manca servizio di ristoro, disponibilità di distributori automatici.
TOTALE 5

ALTRO. Totale 10

**TOTALE 111 SUGGERIMENTI
FESTIVAL DELLE LETTERATURE 2016**



Allegato 1 - Questionario

1. Come è venuto a conoscenza del *Festival delle Letterature 2016*?

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <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 2016*:

- | | 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 2016</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Ha partecipato alle precedenti edizioni del Festival? <input type="checkbox"/> Sì (a quella dell'anno _____) <input type="checkbox"/> No | | | | |
| 13. Rispetto alle aspettative lo spettacolo di questa serata è stato: <input type="checkbox"/> Superiore <input type="checkbox"/> Uguale <input type="checkbox"/> Inferiore <input type="checkbox"/> Non avevo aspettative | | | | |
| 16. Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo evento ad un amico?
<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 | | | | |
| 15. Perché ha scelto questa serata? <input type="checkbox"/> per gli autori <input type="checkbox"/> per il gruppo musicale <input type="checkbox"/> tempo libero <input type="checkbox"/> altro..... | | | | |
| 16. Nell'ultimo anno quanti libri ha acquistato? <input type="checkbox"/> Nessuno <input type="checkbox"/> da 1 a 5 <input type="checkbox"/> da 5 a 10 <input type="checkbox"/> più di 10 libri | | | | |
| 17. Nell'ultimo anno ha frequentato altre manifestazioni culturali legate alla Letteratura? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> 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**:.....