



---

Indagini di Customer Satisfaction

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

Luglio 2021

## 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 2019-2021
- Come è venuto a conoscenza del Festival
- Partecipazione alle edizioni precedenti
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo evento ad un amico
- Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento
- Con chi si è recato all'evento
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per serata
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **162** questionari somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) al pubblico che ha partecipato alle serate di **Letterature. Festival Internazionale di Roma dal 21 al 25 luglio** presso lo *Stadio Palatino* (gli intervistati rappresentano il 23% sul totale delle email a cui è stato inviato il form online).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 93%, un margine di errore di stima di  $\pm 3,45\%$ . 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 2021, 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 **2,59** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **93%**.

Al di sopra della media sul giudizio generale dell'iniziativa si collocano il **personale di accoglienza** (2,75), la **qualità immagini e audio** (2,70), l'**organizzazione generale** (2,67) e il **gradimento della serata** (2,65).

Il **programma**, il **gradimento della serata** e l'**organizzazione generale** risultano essere le variabili più correlate al giudizio generale dell'iniziativa, ma anche quelle più importanti e soddisfacenti nella mappa (pp. 17-19). Tra gli aspetti su cui il pubblico intervistato ha rilasciato più suggerimenti vi sono lo **spettacolo/serata** (17 suggerimenti) e l'**organizzazione generale** (14 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la maggior parte da **cittadini romani** (92%), in possesso di un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (80%), di **genere femminile** (80%), **impiegati** (38%), soprattutto appartenenti alle fasce di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (72% sul totale degli intervistati).

Tra i mezzi di comunicazione prevalgono le percentuali di coloro che vengono a conoscenza del Festival tramite il **canale web** (54%), la **stampa** (17%) e il **passaparola** (14%).

Risulta significativo che i *social network* e la *stampa* prevalgano soprattutto tra gli uomini, con titolo di laurea o post laurea, che si ritengono abbastanza soddisfatti dell'evento a cui hanno partecipato. Invece la *pagina web* e il *passaparola* sono predominanti in particolare per le donne, con un titolo di diploma superiore, nel complesso molto soddisfatte.

## Tabella riassuntiva

<b>Letterature. Festival Internazionale di Roma 2021</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>
Organizzazione generale	2,67	3,00	162	0	0,555	72%	0%	96%
Programma	2,52	3,00	162	0	0,633	59%	1%	94%
Promozione	2,21	2,00	156	6	0,725	37%	2%	86%
Pagina web	2,34	2,00	157	5	0,636	43%	0%	91%
Personale di accoglienza	2,75	3,00	162	0	0,526	79%	0%	96%
Qualità immagini e audio	2,70	3,00	162	0	0,578	75%	1%	96%
Gradimento serata	2,65	3,00	162	0	0,645	73%	1%	93%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,59</b>	<b>3,00</b>	<b>161</b>	<b>1</b>	<b>0,637</b>	<b>66%</b>	<b>1%</b>	<b>93%</b>

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

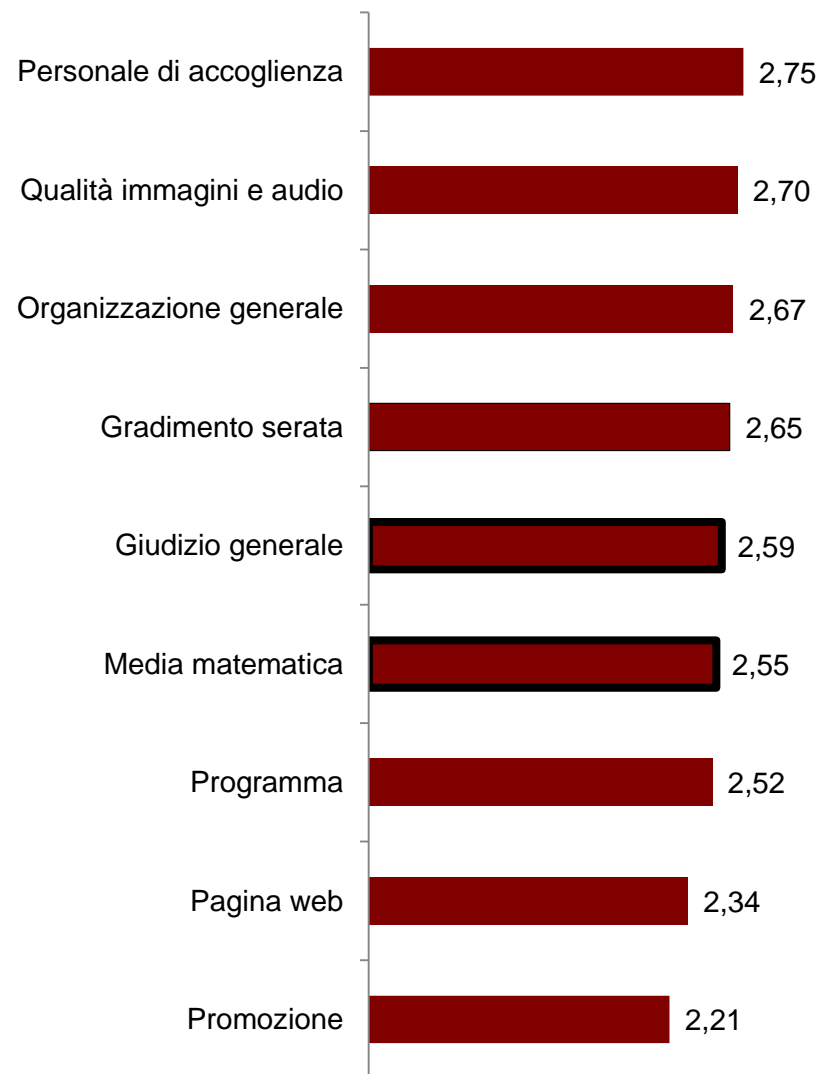
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,55).

## 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 le seguenti variabili: il **personale di accoglienza**, la **qualità immagini e audio**, l'**organizzazione generale** e il **gradimento della serata**.

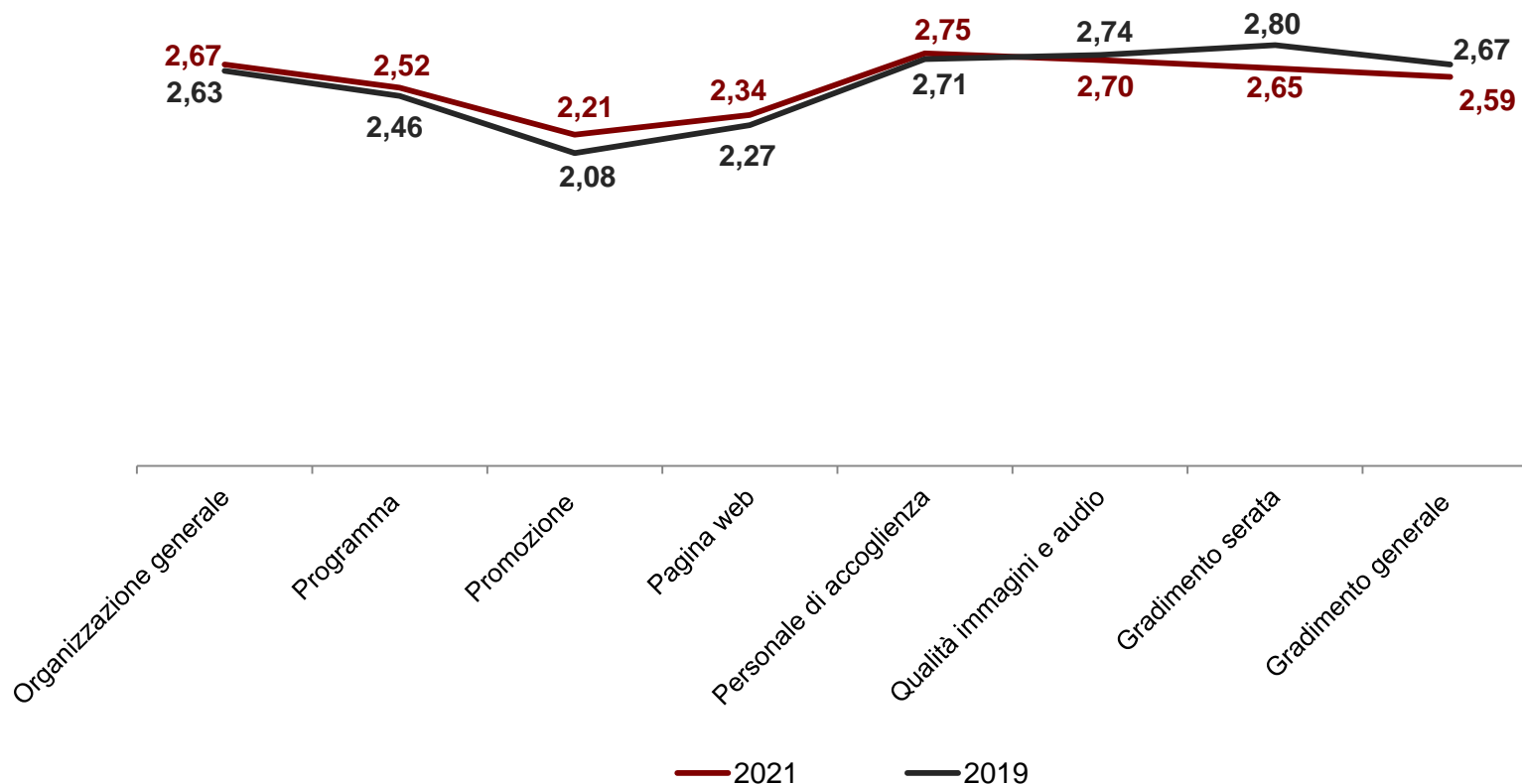
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



## Analisi del trend 2019-2021

Rispetto all'indagine svolta nel 2019, il trend risulta piuttosto costante e lineare.

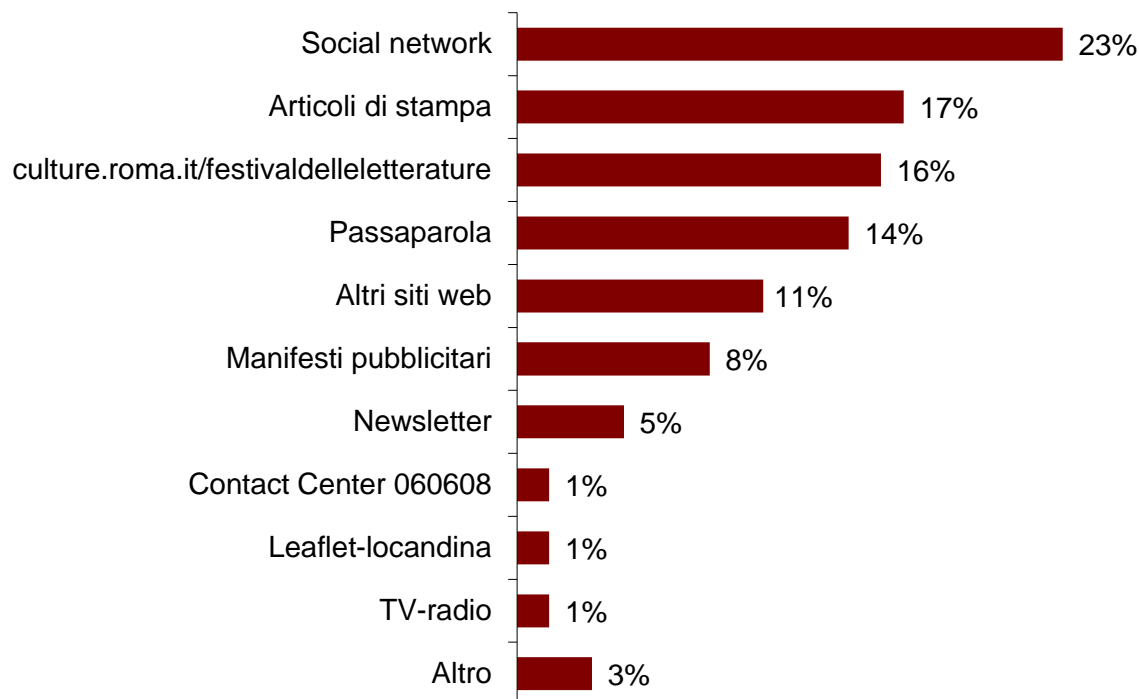
Si evidenzia un lieve incremento sulla maggior parte degli aspetti oggetto di indagine, soprattutto sulla promozione, che quest'anno è di poco superiore allo standard di 2,20. Invece si registra una flessione sulla qualità immagini e audio, sul gradimento della serata e dell'iniziativa, ma le medie restano su valori molto buoni.



## Come è venuto a conoscenza del Festival

Rispetto al 2019 aumenta notevolmente il campione di chi afferma di essere venuto a conoscenza del Festival attraverso **internet** poiché passa dal 31% al 55% (di cui il 23% si riferisce ai **social network**, il 16% alla pagina web **culture.roma.it/festivaldellelettere.it**, l'11% ad **altri siti web** e il 5% alla **newsletter**). Seguono gli **articoli di stampa** (17%; nell'indagine precedente erano il 18%) e il **passaparola**, che diminuisce dal 30% al 14%.

Risulta significativo che i social network e la stampa prevalgano soprattutto tra gli uomini, con titolo di laurea o specializzazione post laurea, che si ritengono abbastanza soddisfatti di tale iniziativa. Invece la pagina web e il passaparola sono i mezzi predominanti per le donne, con un titolo di scuola media superiore e in generale sono molto soddisfatte del Festival.

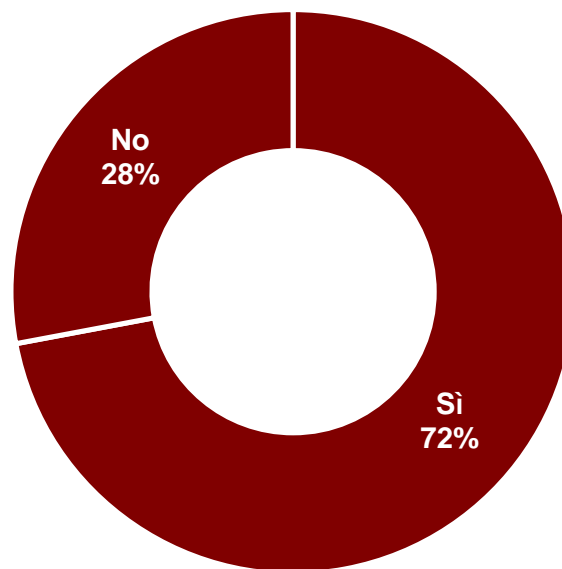




## Partecipazione alle edizioni precedenti

La maggior parte degli intervistati (il 72% sul campione totale) dichiara di **avere già partecipato in passato a questa manifestazione letteraria**, mentre il restante 28% vi si reca per la prima volta. Questo dato conferma un'alta percentuale di fidelizzazione del pubblico.

Risulta significativo che ad avere partecipato alle edizioni precedenti del *Festival* siano soprattutto gli spettatori di età adulta al di sopra dei 45 anni, che dichiarano di avere un giudizio uguale alle proprie aspettative e nel complesso sono abbastanza soddisfatti. Invece a recarsi per la prima volta al *Festival* sono principalmente i giovani di età fino ai 34 anni, con un giudizio superiore alle aspettative e in generale si ritengono molto soddisfatti.

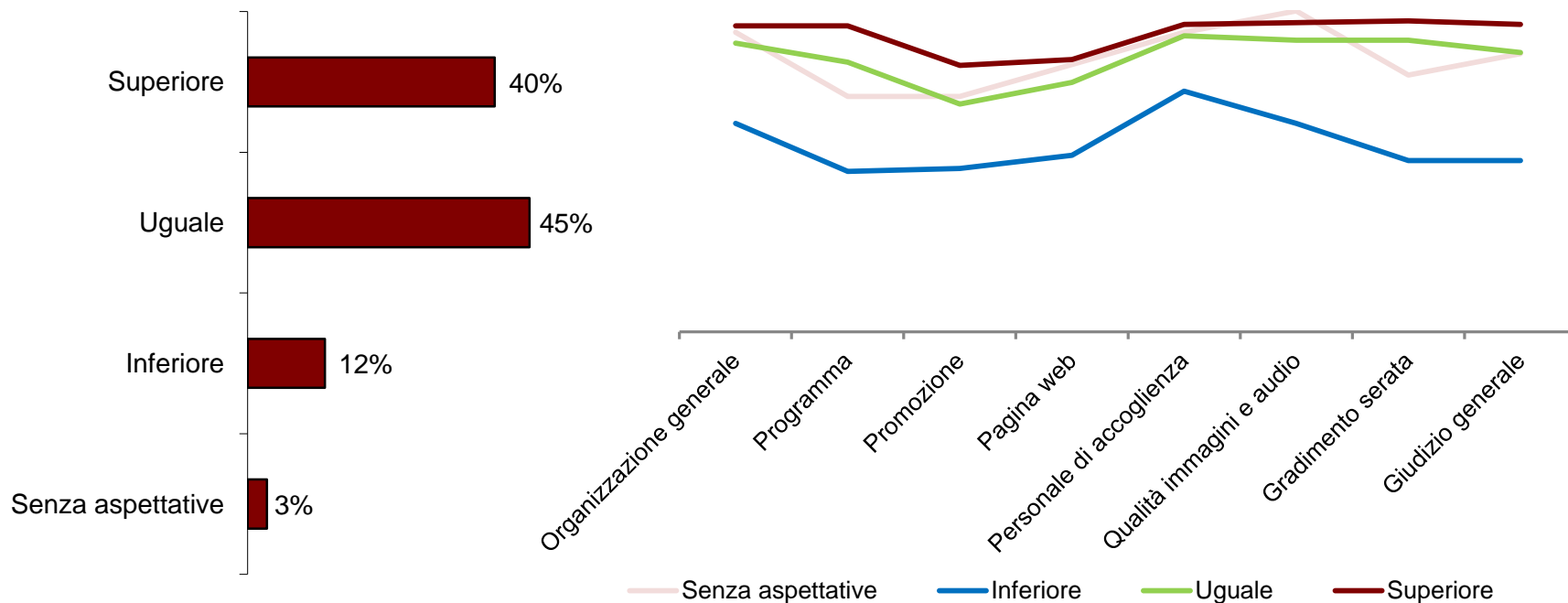


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 45% di coloro che rispondono a tale domanda afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie aspettative**, per il 40% è superiore e per il 12% è inferiore. Solo il 3% degli spettatori intervistati dichiara di non avere attese a priori

Risulta significativo che il giudizio sia uguale alle attese soprattutto per gli uomini, molti di essi già stati alle precedenti edizioni del Festival e si ritengono in generale abbastanza soddisfatti. Invece tra coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative prevalgono le donne, che partecipano per la prima volta e nel complesso dichiarano di essere molto soddisfatte.

Come si rileva nel grafico in basso a destra, coloro che affermano di avere un giudizio superiore alle proprie attese sono tendenzialmente i più soddisfatti sulla maggior parte degli aspetti indagati.



## Consiglierebbe questo evento 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 pubblico che consiglierà tale evento è pari al **66%**; solo il 7% rappresenta i *detrattori* e ciò è indice di un alto livello di gradimento da parte del campione intervistato.

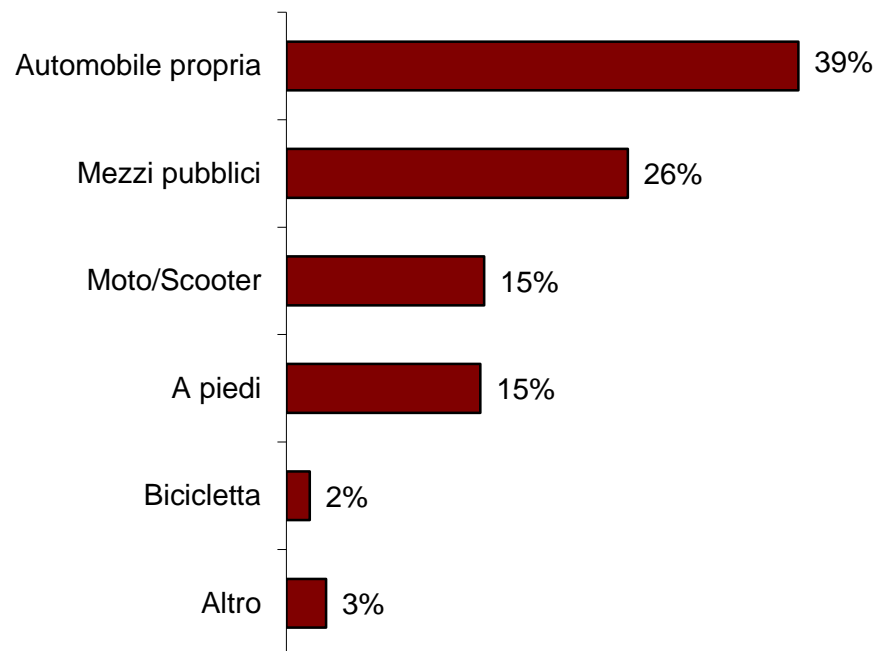


NET PROMOTER SCORE										
Letterature. Festival Internazionale di Roma 2021										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	1	0	5	5	5	28	35	83
0%	0%	0%	1%	0%	3%	3%	3%	17%	22%	51%
DETRACTORI = 7%							PASSIVI = 20%		PROMOTORI = 73%	
73% - 7% = 66%										

## Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento

Il 39% sul campione totale dichiara di avere utilizzato la propria **automobile** per raggiungere il luogo dell'evento, il 26% i **mezzi pubblici**, un 15% vi è giunto in **moto/scooter** e un 15% **a piedi**, il 2% in **bicicletta**, mentre il restante 3% del campione risponde **altro**.

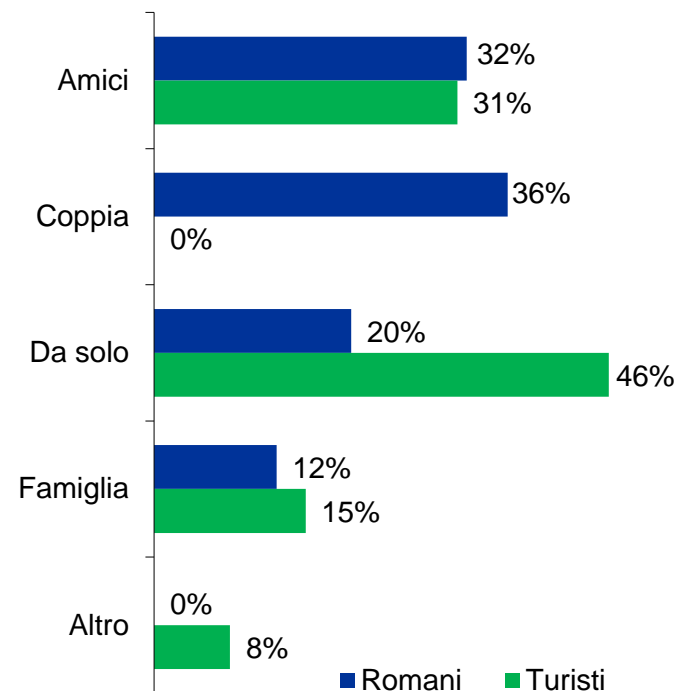
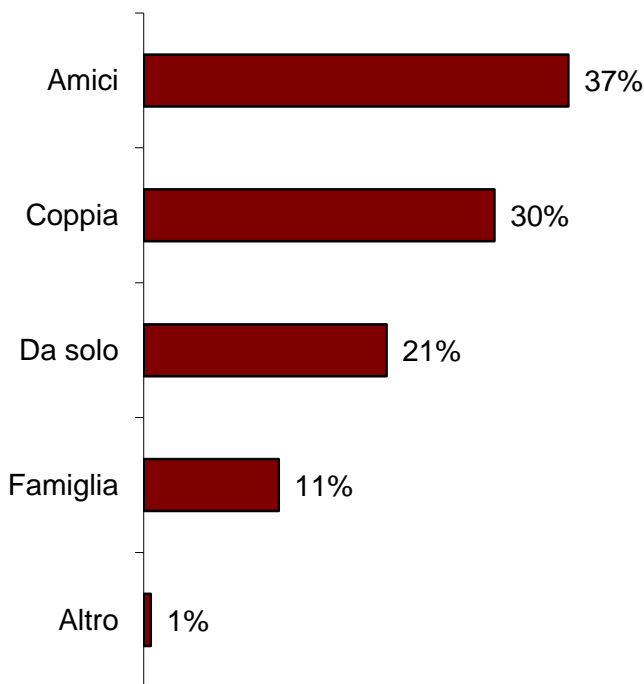
Risulta significativo che ad essersi spostati con la propria automobile o in moto/scooter siano soprattutto i cittadini romani, appartenenti alle fasce di età 35-44 anni (*automobile*) e 45-64 anni (*moto/scooter*), che in generale si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a prediligere i mezzi pubblici sono stati in prevalenza i turisti (soprattutto stranieri), di età 55-74 anni, che affermano di essere abbastanza soddisfatti del Festival. Infine si muovono a piedi in particolare gli spettatori italiani (inclusi quelli che giungono da fuori Roma), di età 26-34 anni e 45-54 anni, che nel complesso dichiarano di essere molto soddisfatti su tale iniziativa.



## Con chi si è recato all'evento

Il 37% degli intervistati dichiara di essere venuto al Festival in compagnia di **amici**, il 30% **in coppia**, il 21% **da solo** e l'11% con la **famiglia**; un 1% risponde **altro**.

Risulta significativo che a venire con gli amici siano in particolare i (cfr. grafico sottostante a destra), di età 26-39 anni, in generale abbastanza soddisfatti. Invece vengono in coppia i cittadini romani, di età 40-54 anni, che si ritengono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. A partecipare da soli sono soprattutto i turisti (in prevalenza stranieri), di età 55-74 anni, nel complesso abbastanza soddisfatti, mentre a recarsi con la propria famiglia sono gli spettatori che giungono da fuori Roma, di età giovane 26-34 anni, in generale molto soddisfatti.



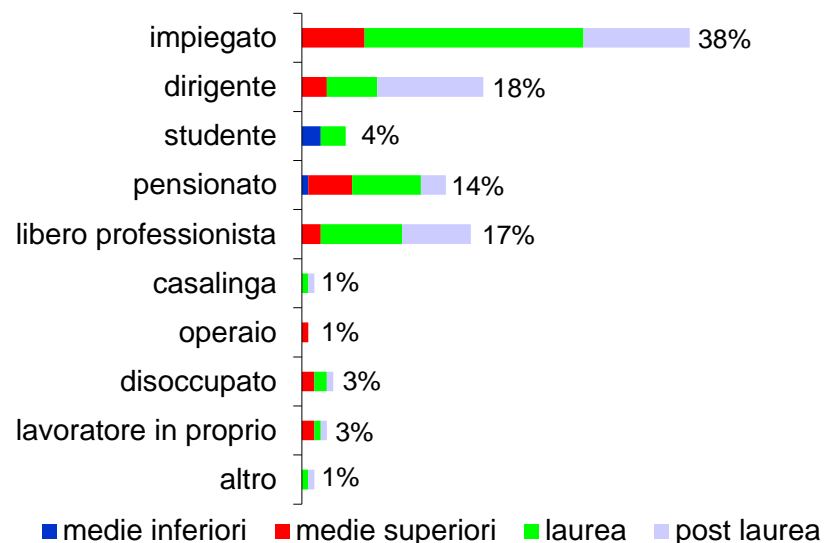
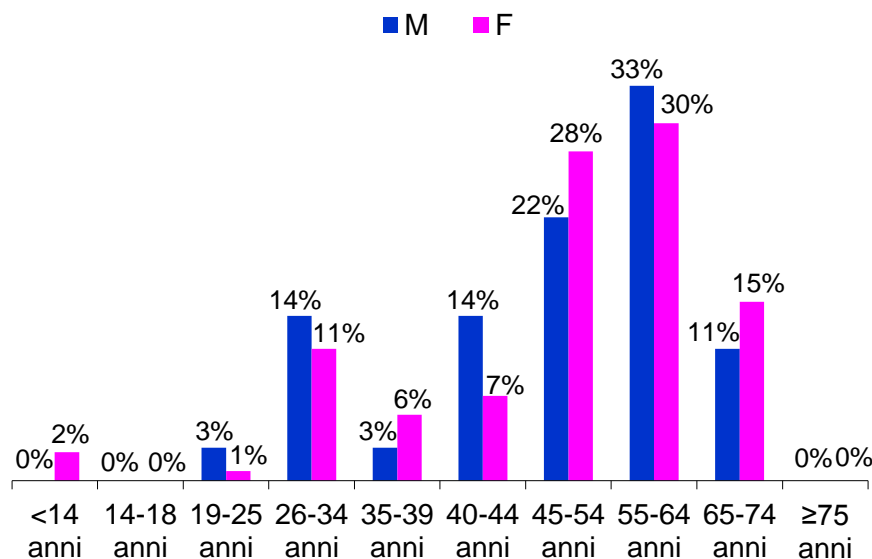
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche per questa edizione del Festival prevale il **genere femminile** (78% sul campione totale; era 72% nel 2019), in particolare nelle fasce adulte dei **45-54 anni** e **65-74 anni**.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i **45 e 74 anni** (72% sul totale, in calo dal 79% della scorsa indagine), mentre si registra un incremento del pubblico giovane di età 26-34 anni, che passa dal 7% al 12%.

L'80% del campione totale dichiara di avere conseguito **un titolo di laurea o specializzazione post laurea** (71% nell'indagine scorsa).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli **impiegati** col 38% sul totale (erano il 36% nel 2019). Seguono i **dirigenti** (in aumento dall'11% al 18%) e i **liberi professionisti** (17%; nell'indagine precedente erano il 15%).

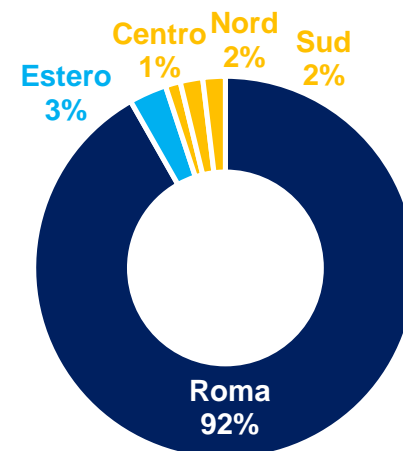


## Analisi socio-demografica: genere e provenienza

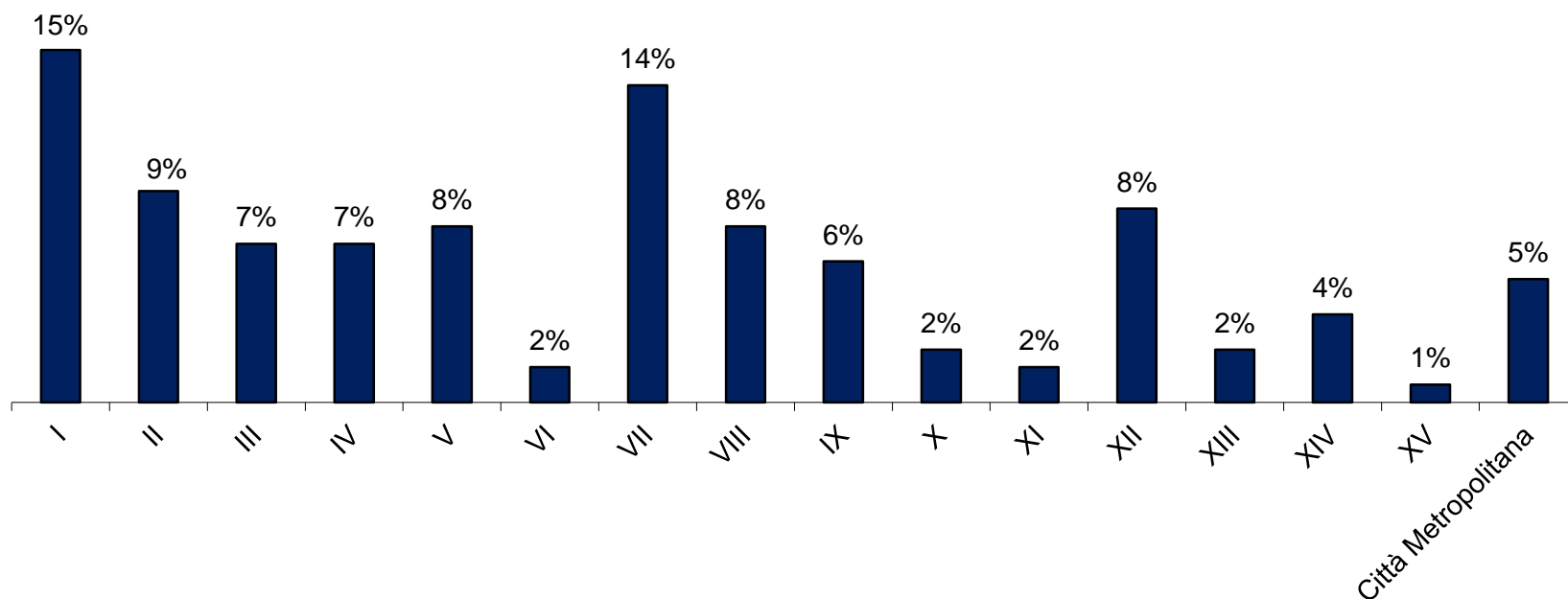
Il 92% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani** (nel 2019 erano il 95%); il 5% giunge da **altre città italiane** (4% nell'indagine precedente) e il 3% proviene dall'**estero** (l'edizione scorsa la percentuale era 1%).

La maggior parte dei romani intervistati risiedono nei Municipi **I** e **VII**, che raggiungono rispettivamente il 15% e il 14% del campione intervistato.

Per ulteriori dettagli sui Municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante.



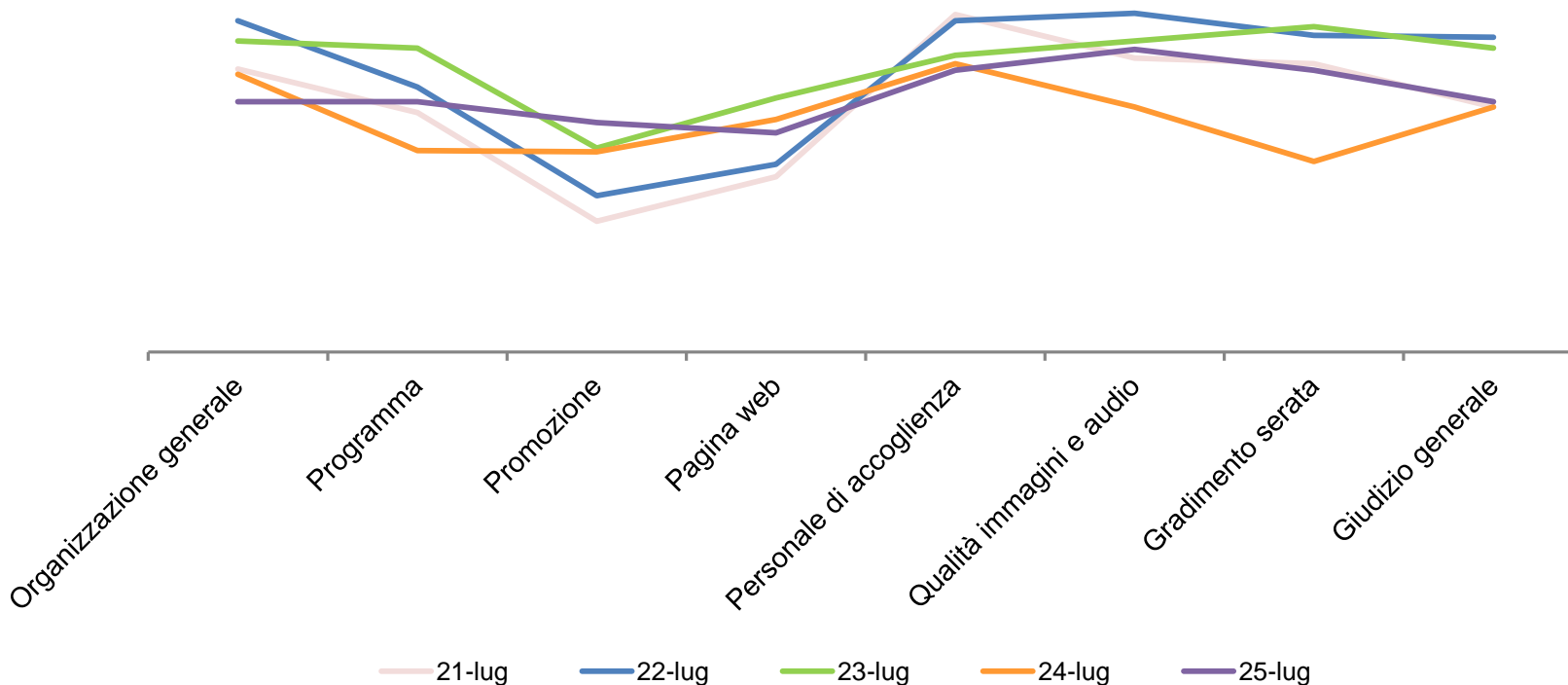
■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



## Analisi univariate per serata

Analizzando i giudizi medi rilasciati sui vari aspetti oggetto d'indagine per ogni serata, dal grafico sottostante si rileva un livello di soddisfazione tendenzialmente più alto da parte di chi ha partecipato il **22 e 23 luglio**, tranne che sulla **promozione** (più gradita il 25 luglio, l'ultima serata). In particolare nella serata del **22 luglio** si denota un apprezzamento elevato sull'**organizzazione generale**, sul **personale di accoglienza** e sul **giudizio generale**. Invece il **programma**, la **pagina web** e il **gradimento della serata** sono stati maggiormente graditi il 23 luglio.

Inoltre risulta significativo che nelle serate del 21, 22 e 23 luglio vi sia una maggiore presenza di spettatori residenti fuori Roma, mentre il 24 e 25 luglio sono prevalentemente cittadini romani.





## Correlazione 1/2

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

Correlazione Rho di Spearman***	Organizzazione generale	Programma	Promozione	Pagina web	Personale di accoglienza	Qualità immagini e audio	Gradimento serata	Giudizio generale
Organizzazione generale	1,000	,464**	,447**	,320**	,497**	,366**	,465**	,533**
Programma	,464**	1,000	,450**	,382**	,397**	,366**	,623**	,676**
Promozione	,447**	,450**	1,000	,559**	,273**	,284**	,292**	,441**
Pagina web	,320**	,382**	,559**	1,000	,296**	,390**	,356**	,458**
Personale di accoglienza	,497**	,397**	,273**	,296**	1,000	,372**	,386**	,461**
Qualità immagini e audio	,366**	,366**	,284**	,390**	,372**	1,000	,439**	,478**
Gradimento serata	,465**	,623**	,292**	,356**	,386**	,439**	1,000	,613**
Giudizio generale	,533**	,676**	,441**	,458**	,461**	,478**	,613**	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.

Per *Letterature. Festival Internazionale di Roma 2021* gli aspetti che risultano più correlati al giudizio generale sono il **programma**, il **gradimento della serata** e l'**organizzazione generale**.

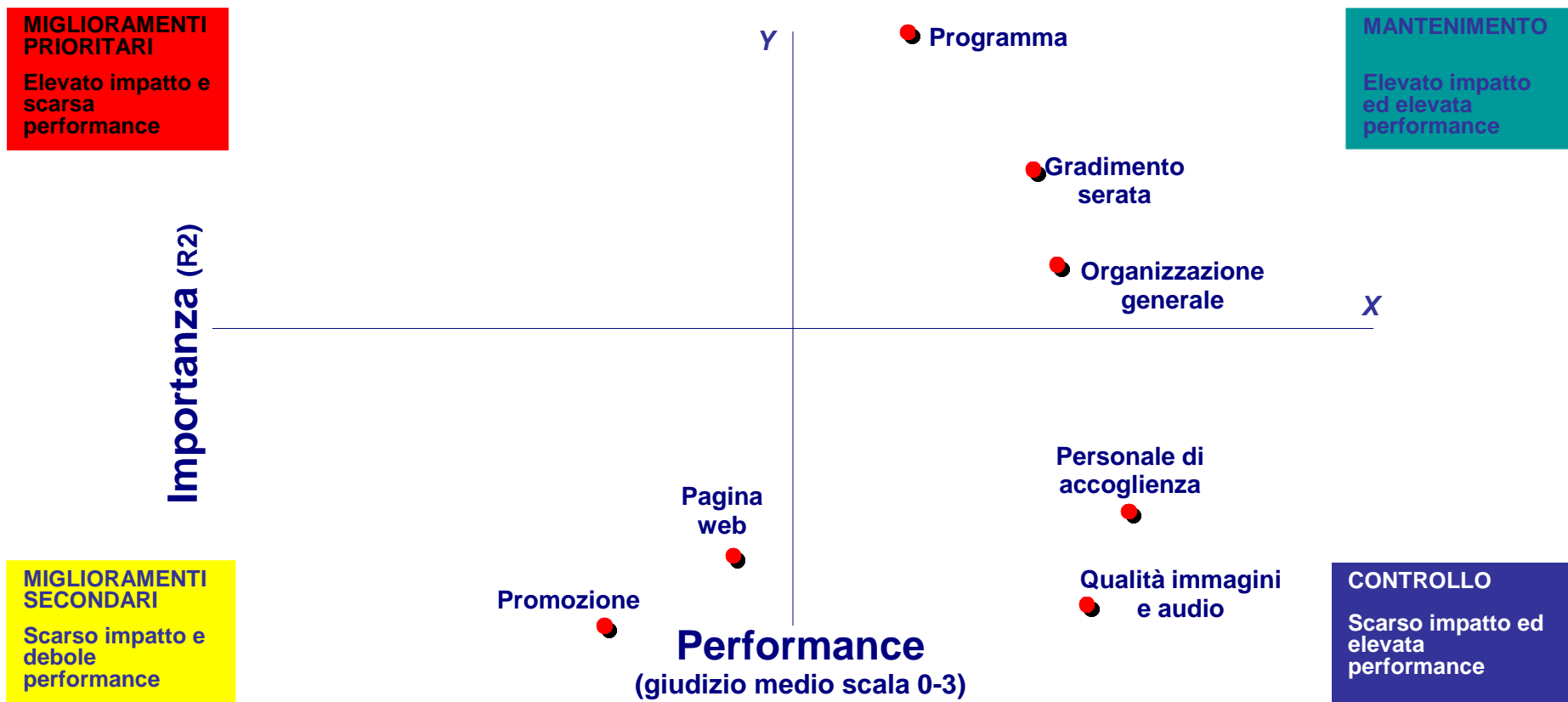
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sulla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione Rho di Spearman sul giudizio generale	
Programma	0,676
Gradimento serata	0,613
Organizzazione generale	0,533
Qualità immagini e audio	0,478
Personale di accoglienza	0,461
Pagina web	0,458
Promozione	0,441

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **programma** è in assoluto l'aspetto ritenuto più importante, ma nel quadrante in alto a destra si posizionano anche il **gradimento della serata** e l'**organizzazione generale**. Non emergono possibili 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.

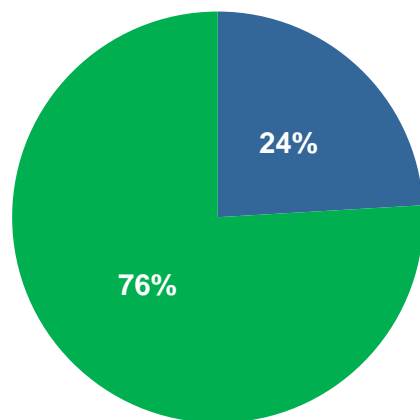
## Cluster Analysis

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

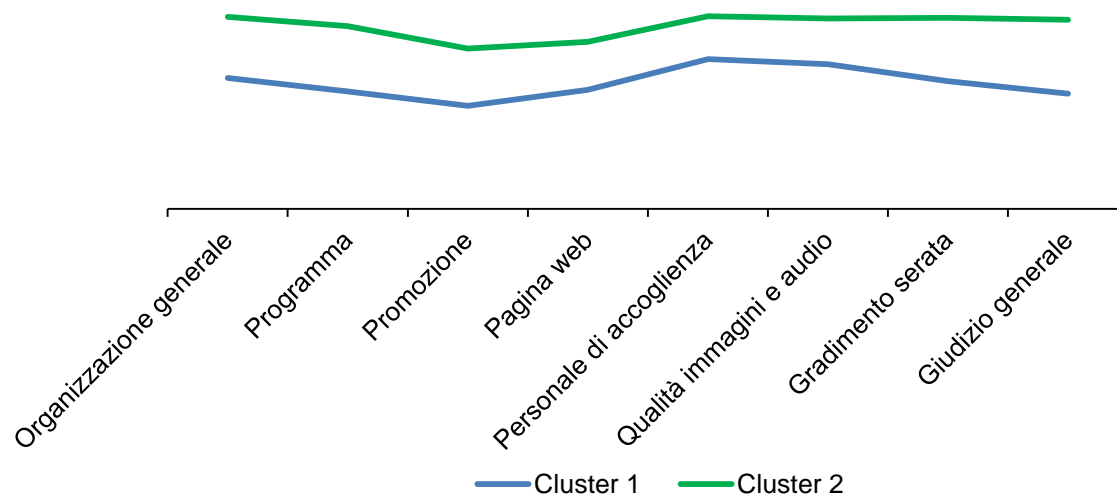
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (39 individui nel *Cluster 1* e 123 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

**Cluster 1** Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza spettatori di età 26-44 anni e 65-74 anni; con un titolo di laurea o post laurea; impiegati e pensionati; residenti a Roma soprattutto nei Municipi II e VII; hanno saputo del Festival attraverso la pagina web [culture.roma.it/festivaldellelettere](http://culture.roma.it/festivaldellelettere); vi si sono recati in automobile e con mezzi pubblici; vengono da soli o con amici; alcuni già stati a precedenti edizioni; giudizio inferiore alle aspettative o privi di attese; hanno partecipato in particolare alle serate del 21 e del 24 luglio.

**Cluster 2** Molto Soddisfatti: in prevalenza spettatori di età 45-64 anni; diplomati; liberi professionisti; turisti o residenti a Roma soprattutto nel Municipio I; hanno conosciuto il Festival tramite stampa, passaparola o altri siti web; vi si sono recati in moto/scooter e a piedi; vengono in coppia o in famiglia; vi si recano per la prima volta; giudizio superiore o uguale alle aspettative; hanno partecipato in particolare alle serate del 22, 23 e 25 luglio.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



## Suggerimenti

**ELOGI** bellissime serate, ottima la scelta del luogo, la selezione degli ospiti e relatori, l'organizzazione ineccepibile. **Totale 15**

---

**SPETTACOLO/SERATA** manca un presentatore/moderatore o una voce narrante (7); la sola lettura di brani è poco interattiva, possibilità di dialogo con gli autori (5); interventi troppo lunghi (3); altro (2). **Totale 17**

**PROGRAMMA** alternare gli autori italiani a quelli stranieri (2); fare un intervento in meno a serata (2); selezionare meglio gli autori e includere più donne (2); cambiare i musicisti ogni sera, non sono piaciuti (2); altro (2). **TOTALE 10**

**ORGANIZZAZIONE GENERALE** aumentare il numero delle serate, non farle tutte nella stessa settimana (4); consentire l'accesso al sito almeno un'ora prima dell'evento per evitare code e assembramenti all'ingresso (2); rispettare la puntualità degli orari di inizio (2); altro (1). **TOTALE 9**

**SEGNALETICA ESTERNA** maggiori indicazioni per l'ingresso all'area archeologica. **TOTALE 9**

**ACCESSIBILITÀ** avvisare che la strada per arrivare all'ingresso non è comoda, soprattutto per chi ha difficoltà a deambulare (3); più parcheggi, anche per le bici (2); altro (2). **TOTALE 7**

**PRENOTAZIONE** farla decadere per chi non si presenta entro 15 minuti dall'inizio della serata (2); possibilità di effettuare più prenotazioni a persona ma nella stessa serata (2). **TOTALE 4**

**PUNTO RISTORO** manca un'area ristoro. **TOTALE 4**

**ALTRO. Totale 6**

**TOTALE 66 SUGGERIMENTI  
FESTIVAL DELLE LETTERATURE 2021**

## Allegato 1 - Questionario

### Come è venuto a conoscenza del Festival delle Letterature?

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> articoli di stampa (quotidiani/riviste)  | <input type="checkbox"/> altri siti internet       | <input type="checkbox"/> Tourist Infopoint    | <input type="checkbox"/> newsletter         |
| <input type="checkbox"/> pubblicità su stampa   | <input type="checkbox"/> Sito Biblioteche          | <input type="checkbox"/> depliant-locandiina  | <input type="checkbox"/> Social network     |
| <input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari   | <input type="checkbox"/> passaparola amici/parenti | <input type="checkbox"/> TV/radio             | <input type="checkbox"/> depliant/locandina |
| <input type="checkbox"/> <a href="http://culture.roma.it/festivaldelleletterature/">culture.roma.it/festivaldelleletterature/</a> | <input type="checkbox"/> Contact Center 060608     | <input type="checkbox"/> conoscenza personale | <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 2021:

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Organizzazione generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promozione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<a href="http://culture.roma.it/festivaldelleletterature/">culture.roma.it/festivaldelleletterature/</a>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità immagini proiettate e audio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gradimento di questa serata	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio generale Festival Letterature 2021	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Ha partecipato alle precedenti edizioni del Festival?  Sì  No

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

MIN  0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 MAX

Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento?

Automobile propria  Moto/Scooter  Bicicletta  A piedi  Mezzi pubblici  Taxi  Car Sharing  Altro

Con chi è venuto al Festival?  Da solo  Coppia  Amici  Famiglia  Altro.....

Suggerimenti per la prossima 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:**  impiegato-insegnante  pensionato  non occupato  
 dirigente-quadro  libero professionista  lavoratore in proprio  
 casalinga  studente  altro .....

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