

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 2021-2022
- Come è venuto a conoscenza del Festival
- Partecipazione alle edizioni precedenti
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo spettacolo 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 e Fattoriale)
- Suggestimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **262 questionari** somministrati a campione tramite interviste dirette *face-to-face* con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) al pubblico che ha partecipato all'evento **Letterature. Festival Internazionale di Roma** il **14** e il **18 luglio** presso lo *Stadio Palatino* (gli intervistati rappresentano il 16% sul totale dei partecipanti in tali serate).

Questa numerosità appare piuttosto adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una media di soddisfazione del 93%, un margine di errore di stima di $\pm 3,10\%$.

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 2022, 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 **2,61** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **97%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale di accoglienza** (2,71) e la **qualità di immagini e audio** (2,64); le altre medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della **promozione** (2,10).

Il **programma** e il **gradimento della serata** sono le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa delle priorità, ma anche quelle più correlate al giudizio generale sull'evento (pp. 17-19). Invece tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevalgono le tematiche inerenti lo **spettacolo/serata** (53 suggerimenti) e l'**organizzazione generale** (29 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito quasi interamente da **cittadini romani** (94%), **impiegati** (47%), **liberi professionisti** (16%) e **pensionati** (15%), in possesso di un titolo di **laurea** o **specializzazione post laurea** (76%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta compresa tra i **45** e **74 anni** (71% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione emergono le percentuali di coloro che vengono a conoscenza dello spettacolo attraverso "**passaparola**" e "**internet**" (29% per entrambi); poi segue la "**stampa**" (15%).

Risulta significativo che il *passaparola* prevalga soprattutto tra coloro che hanno un diploma di scuola media inferiore/superiore, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e hanno partecipato alla serata del 18 luglio. Invece *internet* è predominante per i diplomati, con un giudizio superiore alle proprie attese e si sono recati al Festival il 14 luglio.

Infine la *stampa* emerge per gli spettatori che hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea, il loro giudizio è uguale alle aspettative e hanno partecipato alla serata del 14 luglio.

Tabella riassuntiva

Letterature. Festival Internazionale di Roma 2022	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,49	3,00	259	3	0,631	56%	1%	94%
Programma	2,50	3,00	255	7	0,588	55%	0%	95%
Promozione	2,10	2,00	241	21	0,754	31%	3%	82%
Pagina web	2,33	2,00	222	40	0,670	44%	1%	91%
Personale di accoglienza	2,71	3,00	260	2	0,519	73%	0%	98%
Qualità immagini e audio	2,64	3,00	258	4	0,653	72%	2%	93%
Gradimento serata	2,59	3,00	261	1	0,623	66%	1%	95%
Giudizio generale	2,61	3,00	262	0	0,548	64%	0%	97%

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

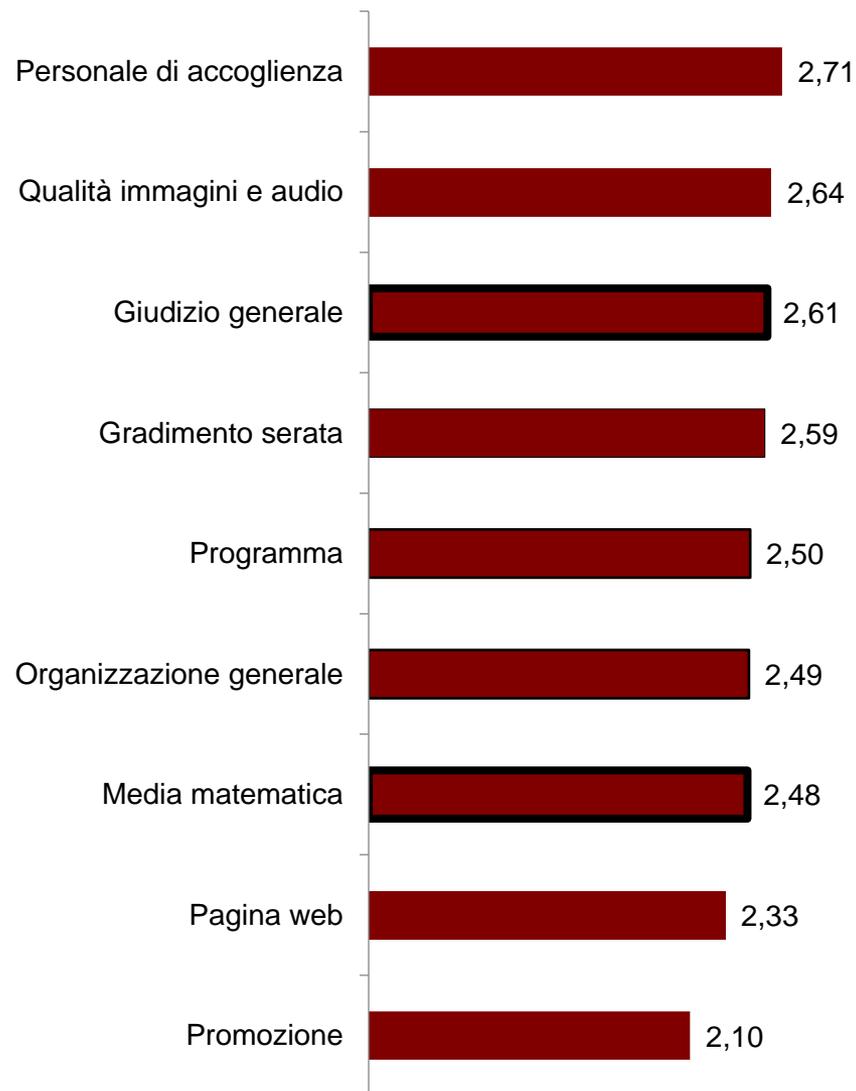
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,48).

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.

Tra gli aspetti maggiormente graditi emergono il **personale di accoglienza** e la **qualità di immagini e audio**.

Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della **promozione** (2,10).



Analisi del trend 2021-2022

Rispetto all'indagine svolta nel 2021, il trend risulta piuttosto costante e lineare.

Si evidenzia una flessione generale sui vari aspetti oggetto di indagine, anche se i valori medi restano buoni e al di sopra dello standard di 2,20, ad eccezione della promozione. Inoltre si registra un lieve aumento del giudizio generale, che passa da 2,59 a 2,61.

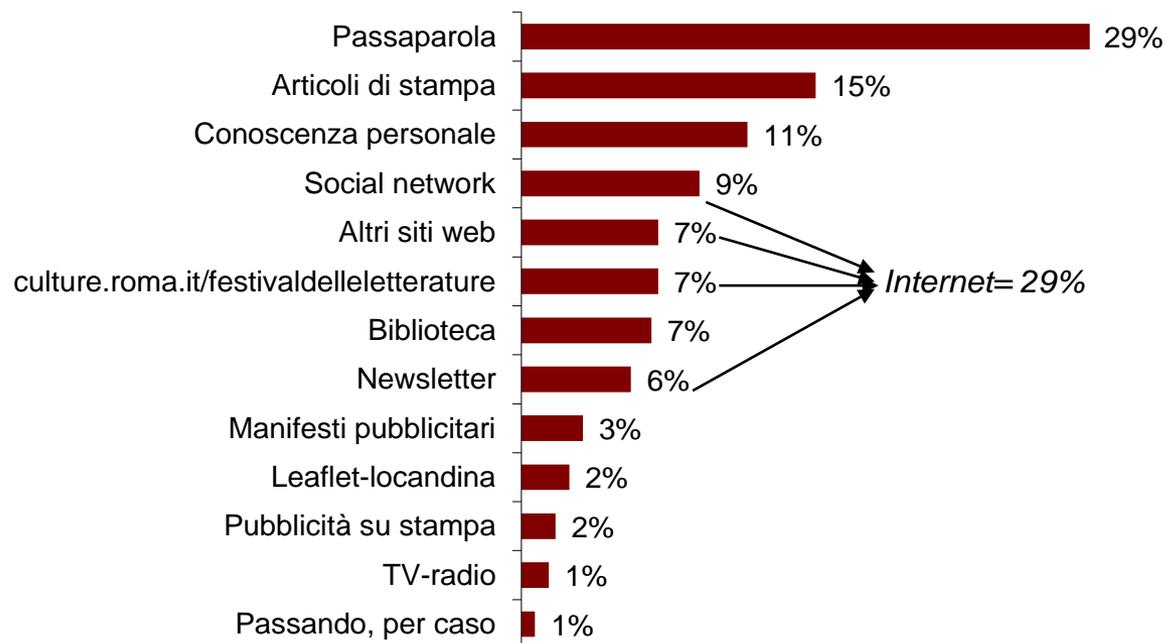


Come è venuto a conoscenza del Festival

Un 29% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a sapere del *Festival* tramite il **passaparola** e un ulteriore 29% attraverso **internet** (di cui il 9% si riferisce ai **social network**, un 7% **altri siti web** e un 7% alla **pagina web ufficiale**, il 6% alla **newsletter**), mentre il 15% indica **articoli di stampa**.

Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto tra coloro che hanno un diploma di scuola media inferiore/superiore, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e hanno partecipato alla serata del 18 luglio. Invece internet è predominante per i diplomati, con un giudizio superiore alle proprie attese e si sono recati al Festival il 14 luglio.

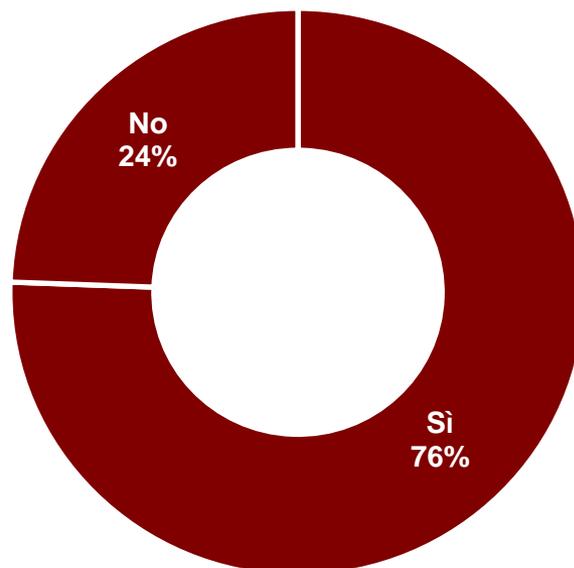
Infine la stampa emerge per gli spettatori che hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea, il loro giudizio è uguale alle aspettative e hanno partecipato in particolare alla serata del 14 luglio.



Partecipazione alle edizioni precedenti

La maggior parte degli intervistati (il 76% sul campione totale) dichiara di **avere già partecipato in passato a questa manifestazione letteraria**, mentre il restante 24% 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 siano soprattutto gli spettatori romani, di età adulta al di sopra dei 40 anni, che dichiarano di avere un giudizio uguale alle proprie aspettative. Invece a recarsi per la prima volta al *Festival* sono principalmente i residenti fuori Roma, giovani di età fino ai 39 anni e con un giudizio superiore alle attese.

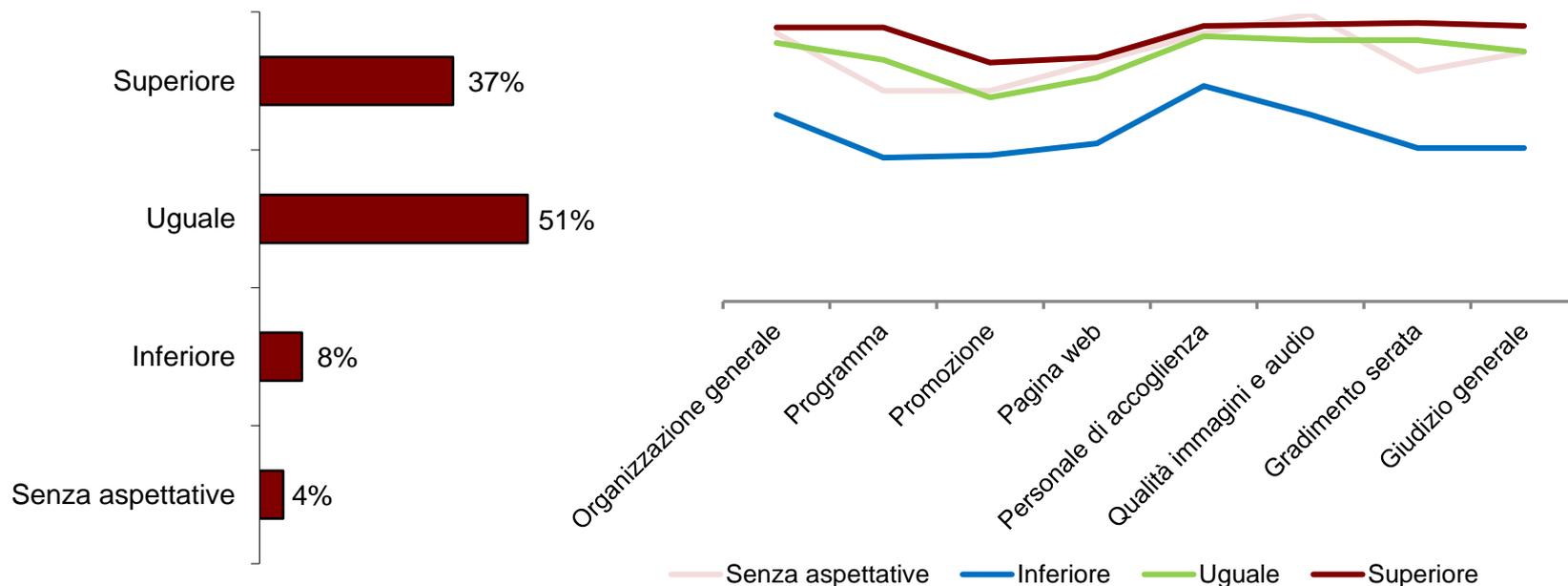


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 51% sul campione totale afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 37% è superiore e per l'8% inferiore. Solo il 4% degli intervistati dichiara di non avere aspettative a priori.

Risulta significativo che il giudizio sia uguale alle attese soprattutto per coloro che hanno un titolo di scuola media inferiore o superiore, già stati alle precedenti edizioni del *Festival* e sono abbastanza soddisfatti dell'iniziativa. Invece tra coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative prevalgono gli spettatori che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea, che partecipano per la prima volta al Festival e in generale si ritengono molto soddisfatti.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).



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 utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene dello spettacolo visto.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà tale evento è pari al **61%**.

Si evidenzia inoltre che il 23% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*” e che solo l’8% rappresenta i *detrattori* e ciò è indice di un alto livello di gradimento da parte del campione intervistato.

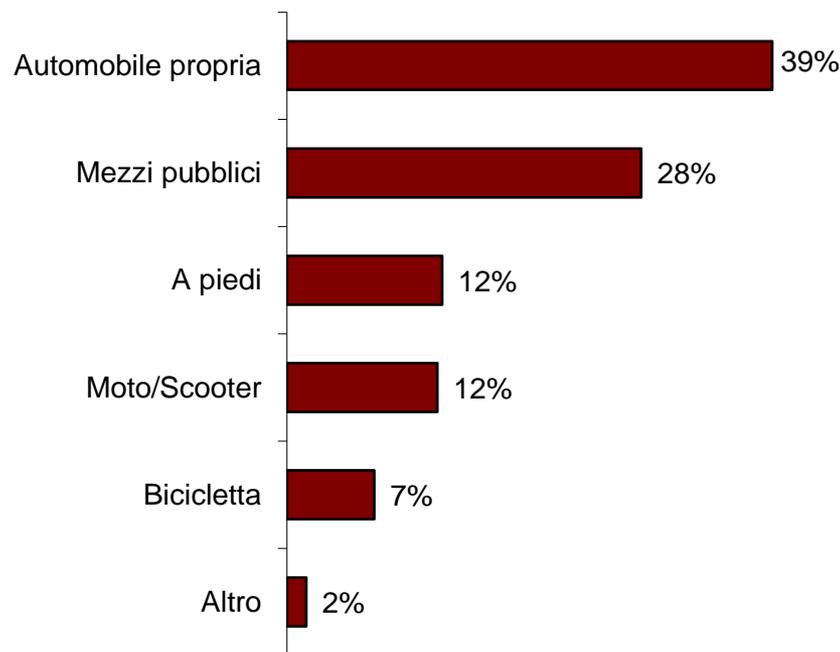


NET PROMOTER SCORE										
Letterature. Festival Internazionale di Roma 2022										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	0	2	4	5	8	19	43	57	124
0%	0%	0%	1%	2%	2%	3%	7%	16%	22%	47%
DETRATTORI = 8%							PASSIVI =	PROMOTORI		
							23%	= 69%		
69%-8%=61%										

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 28% i **mezzi pubblici**, un 12% vi è giunto **a piedi** e un 12% in **moto/scooter**, mentre un 7% in **bicicletta**; il restante 2% del campione risponde **altro**.

Risulta significativo che ad essersi spostati con la propria automobile siano in prevalenza gli spettatori che giungono da fuori Roma, appartenenti alle fasce di età 45-64 anni e con un giudizio uguale alle proprie attese. Invece a prediligere i mezzi pubblici, muoversi a piedi o con moto/scooter sono stati soprattutto i romani, con un giudizio superiore alle aspettative, ma appartenenti a fasce di età differenti: 26-34 anni e oltre 65 anni (*mezzi pubblici*), 19-25 anni (*a piedi*) e 35-44 anni (*moto/scooter*).

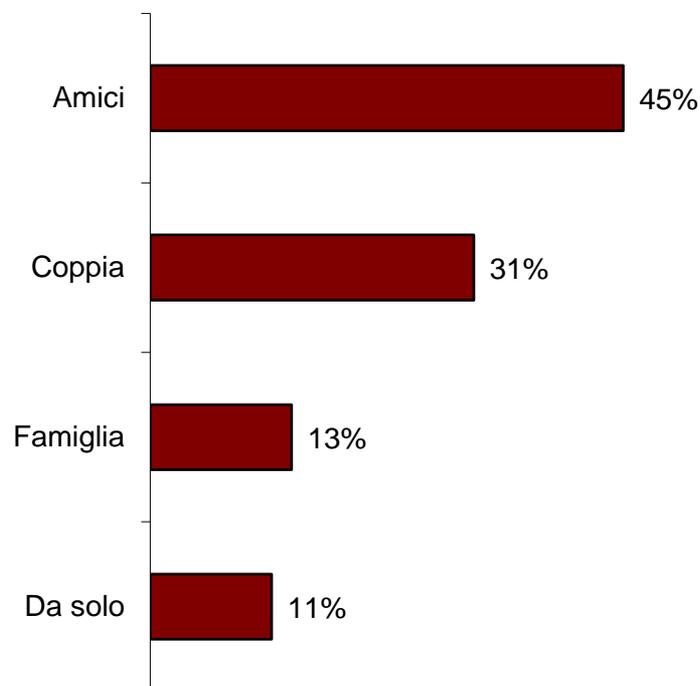


Con chi si è recato all'evento

Il 45% degli intervistati dichiara di essere venuto al Festival in compagnia di **amici**, il 31% **in coppia**, il 13% vi ha partecipato con la **famiglia** e l'11% è venuto **da solo**.

Risulta significativo che a venire con gli amici siano in particolare le donne, appartenenti alle fasce di età 26-34 anni e oltre i 55 anni, che partecipano per la prima volta a tale evento. Invece vengono in coppia in prevalenza gli uomini, di età compresa tra i 35 e 54 anni, che sono già stati alle precedenti edizioni del Festival.

Infine a partecipare con la propria famiglia o da soli sono soprattutto gli uomini, di età giovane inferiore ai 34 anni, nuovi spettatori.



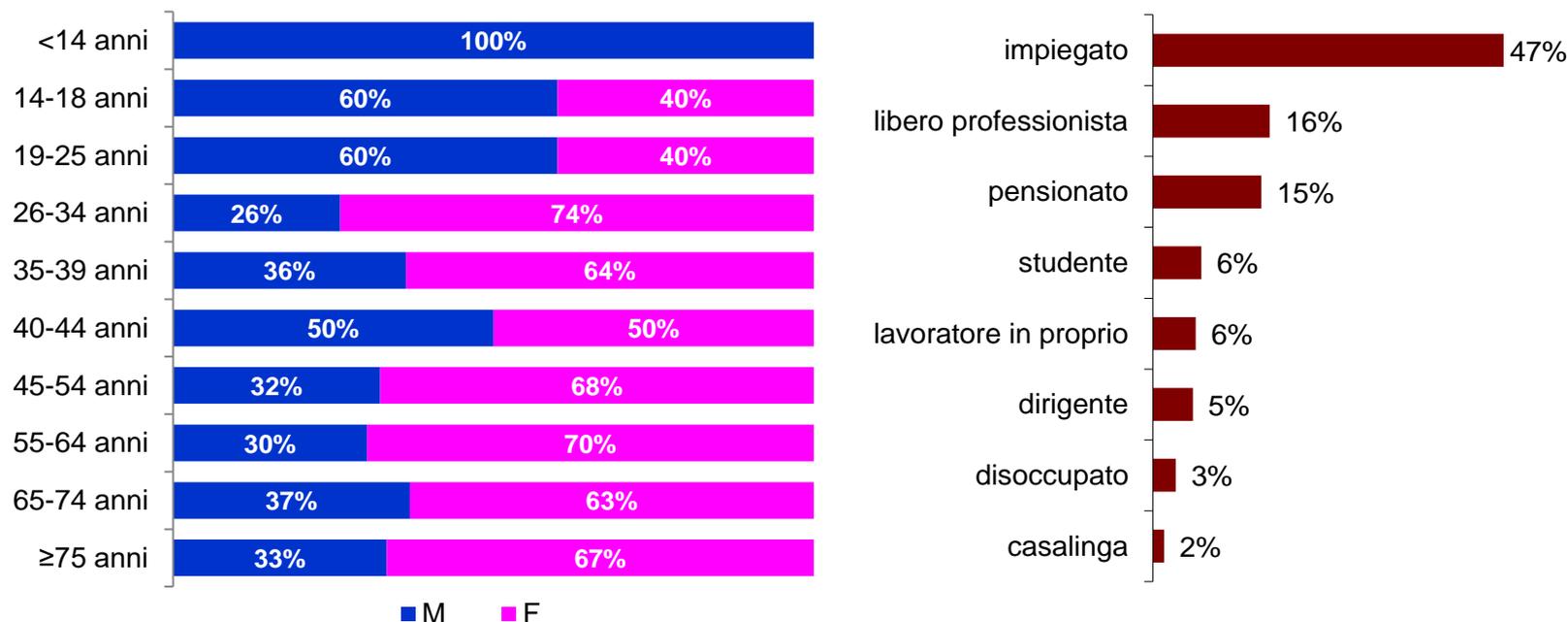
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche in questa indagine prevale il **genere femminile**, che raggiunge il 65% sul totale, soprattutto nelle fasce di età dei 26-34 anni e 55-64 anni (*cf.* grafico in basso a sinistra).

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (71%). Le fasce dei 26-39 anni raggiungono il 13%, mentre la percentuale dei giovani al di sotto dei 25 anni è molto esigua, ovvero pari al 4%.

Il 76% del campione totale dichiara di possedere un titolo di **laurea o post laurea**.

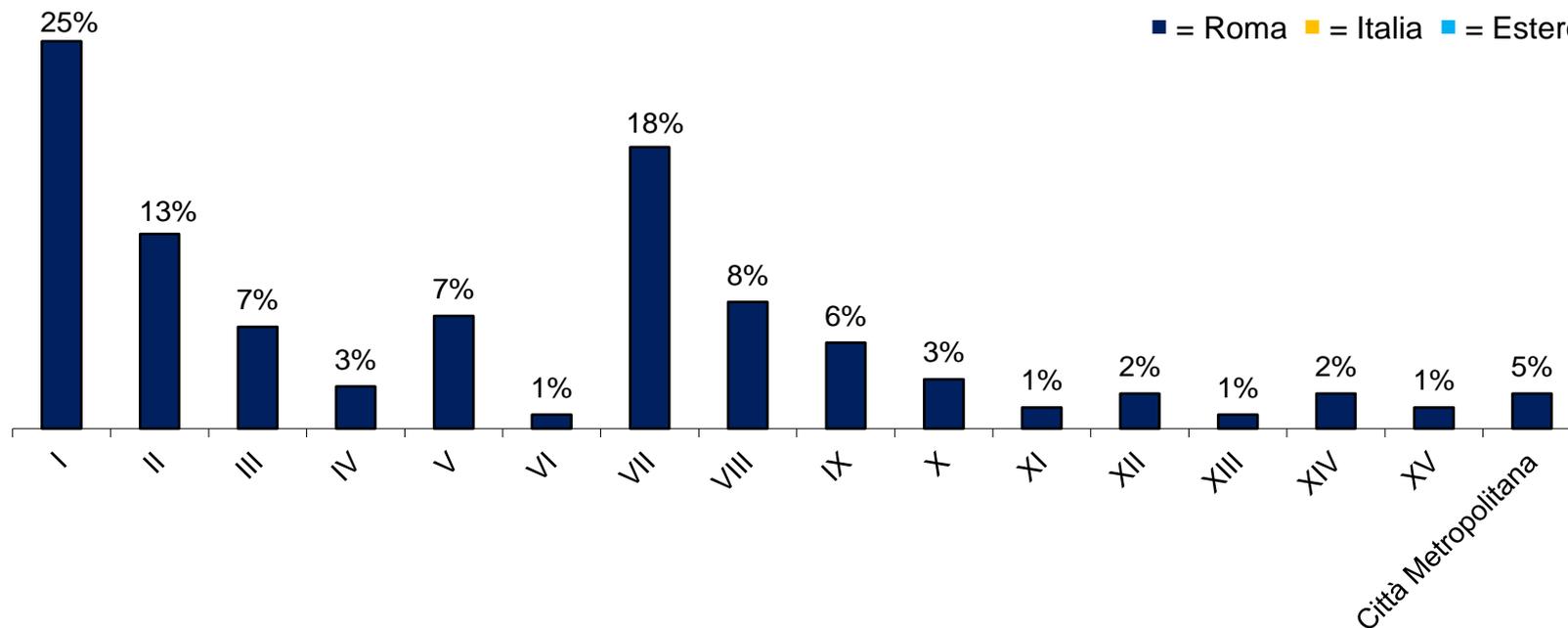
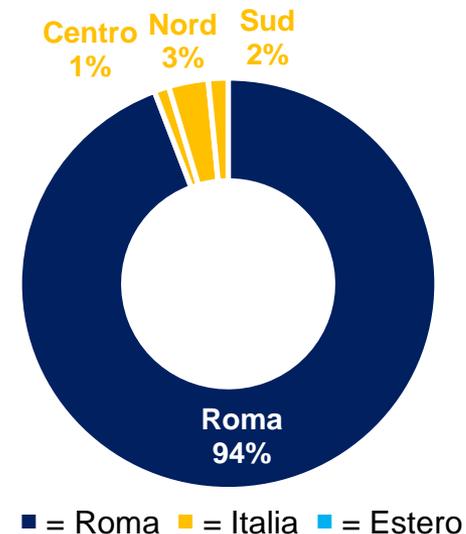
La categoria professionale più rappresentata è quella degli **impiegati** (47%; *cf.* grafico sottostante a destra), seguita da liberi professionisti (16%) e pensionati (15%).



Analisi socio-demografica (provenienza)

Ben il 94% dei visitatori intervistati è costituito da **cittadini romani**, il 6% giunge da **altre province italiane**, mentre nessuno proviene dall'**estero**.

Come si denota nel grafico sottostante, tra i municipi in cui risiedono i romani intervistati, emerge nettamente il **Municipio I**, che raggiunge una percentuale pari al 25%, seguito dai Municipi VII (18%) e II (13%).

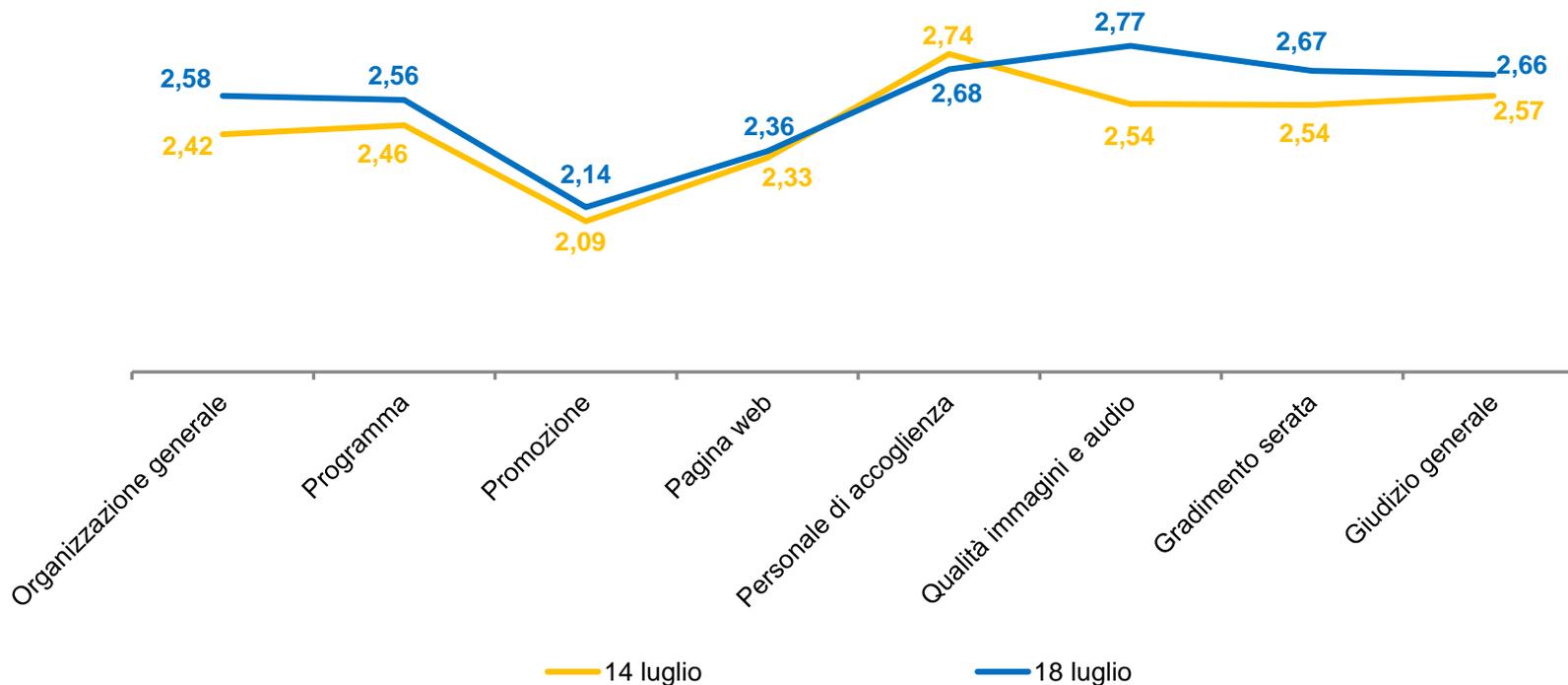


Analisi univariate per serata

Analizzando i giudizi medi rilasciati sui vari aspetti oggetto d'indagine per ciascuna serata, dal grafico sottostante si rileva un livello di soddisfazione tendenzialmente più alto da parte di chi ha partecipato alla serata del **18 luglio**, tranne sul **personale di accoglienza**, che è stato più gradito la serata del **14 luglio**.

In particolare si denota un apprezzamento elevato del pubblico sull'**organizzazione generale**, sulla **qualità immagini e audio** e sul **gradimento della serata**.

Inoltre risulta significativo che nella serata del 18 luglio gli spettatori abbiano un giudizio superiore alle aspettative, mentre quelli del 14 luglio hanno un giudizio uguale alle attese o ne sono privi.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata Rho di Spearman***	Organizzazione generale	Programma	Promozione	Pagina web	Personale di accoglienza	Qualità immagini e audio	Gradimento serata	Giudizio generale
Organizzazione generale	1,000	,367**	,382**	,446**	,458**	,357**	,346**	,421**
Programma	,367**	1,000	,415**	,323**	,346**	,336**	,557**	,640**
Promozione	,382**	,415**	1,000	,612**	,304**	,273**	,359**	,346**
Pagina web	,446**	,323**	,612**	1,000	,460**	,179**	,277**	,349**
Personale di accoglienza	,458**	,346**	,304**	,460**	1,000	,346**	,282**	,428**
Qualità immagini e audio	,357**	,336**	,273**	,179**	,346**	1,000	,488**	,422**
Gradimento serata	,346**	,557**	,359**	,277**	,282**	,488**	1,000	,668**
Giudizio generale	,421**	,640**	,346**	,349**	,428**	,422**	,668**	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 complessiva (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Per l'evento *Letterature. Festival Internazionale di Roma 2022* le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono il **gradimento della serata** e il **programma**.

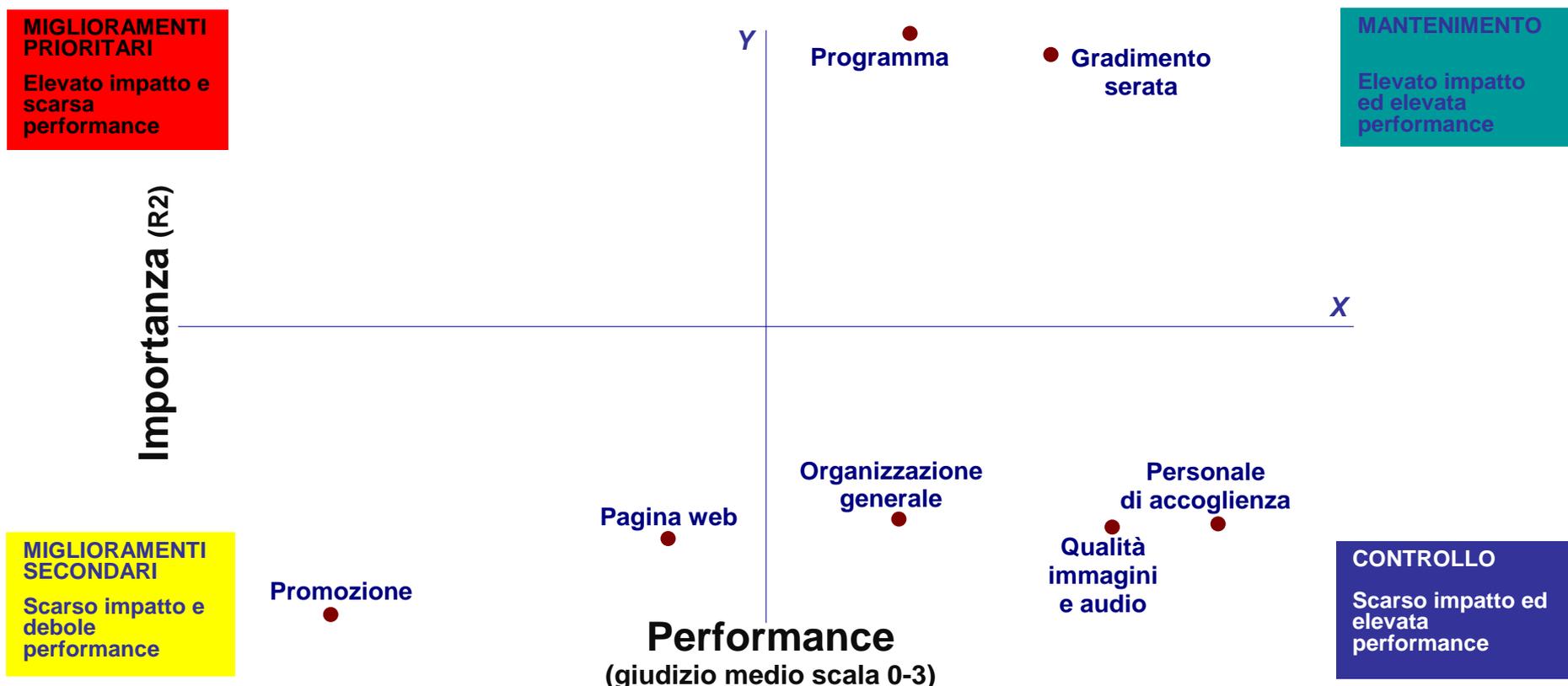
Nessuno degli aspetti oggetto d'indagine ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficienti di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale	
Gradimento serata	0,668
Programma	0,640
Personale di accoglienza	0,428
Qualità immagini e audio	0,422
Organizzazione generale	0,421
Pagina web	0,349
Promozione	0,346

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **programma** e il **gradimento della serata** sono in assoluto gli aspetti ritenuti più importanti e soddisfacenti nella mappa sottostante (quadrante in alto a destra). 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.

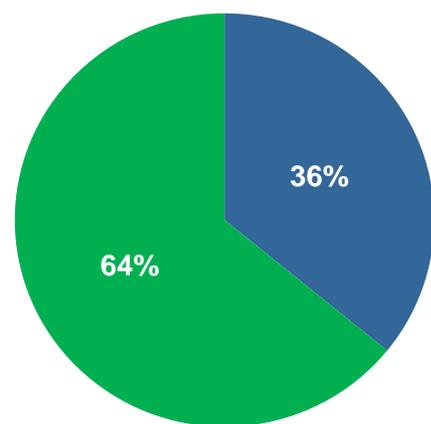
Cluster Analysis

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

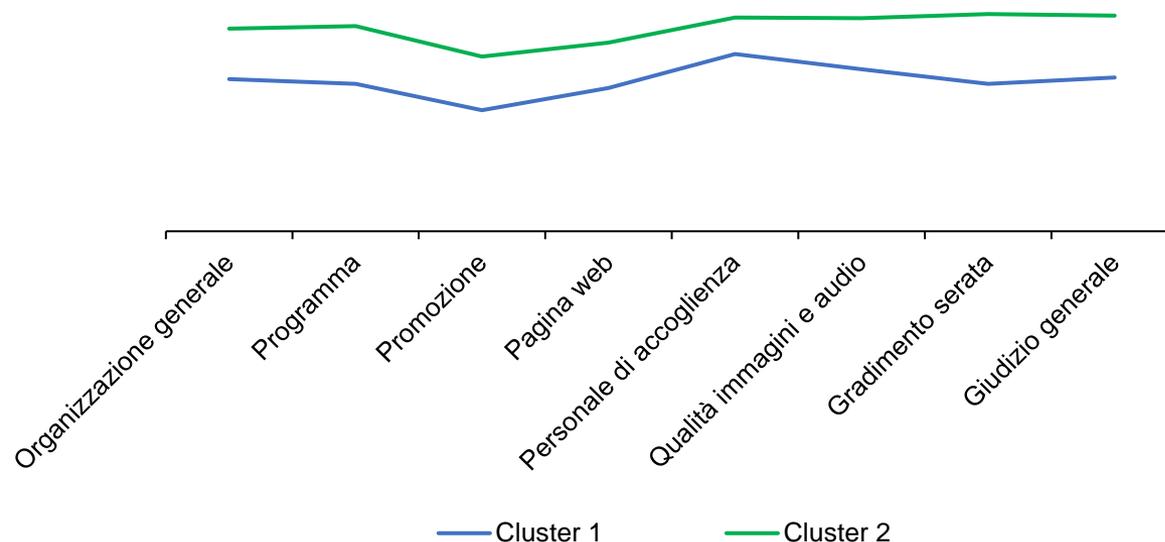
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (94 individui per il *Cluster 1* e 168 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 2° tipologia i **Molto Soddisfatti** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato su ognuno degli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza uomini; appartenenti alle fasce di età 45-74 anni; diplomati; già stati al Festival; lo conoscono da sempre o tramite internet; vi si recano in coppia o da soli; raggiungono il sito a piedi o in bicicletta; giudizio uguale o inferiore alle proprie aspettative, hanno partecipato alla serata del 14 luglio.

Cluster 2 – Molto Soddisfatti: in prevalenza donne; appartenenti alle fasce di età 26-44 anni; laureati; mai stati prima al Festival; ne vengono a conoscenza attraverso il passaparola e i social network; vi si recano con amici o con la famiglia; raggiungono il sito in auto o moto/scooter; giudizio superiore alle proprie aspettative, hanno partecipato alla serata del 18 luglio.



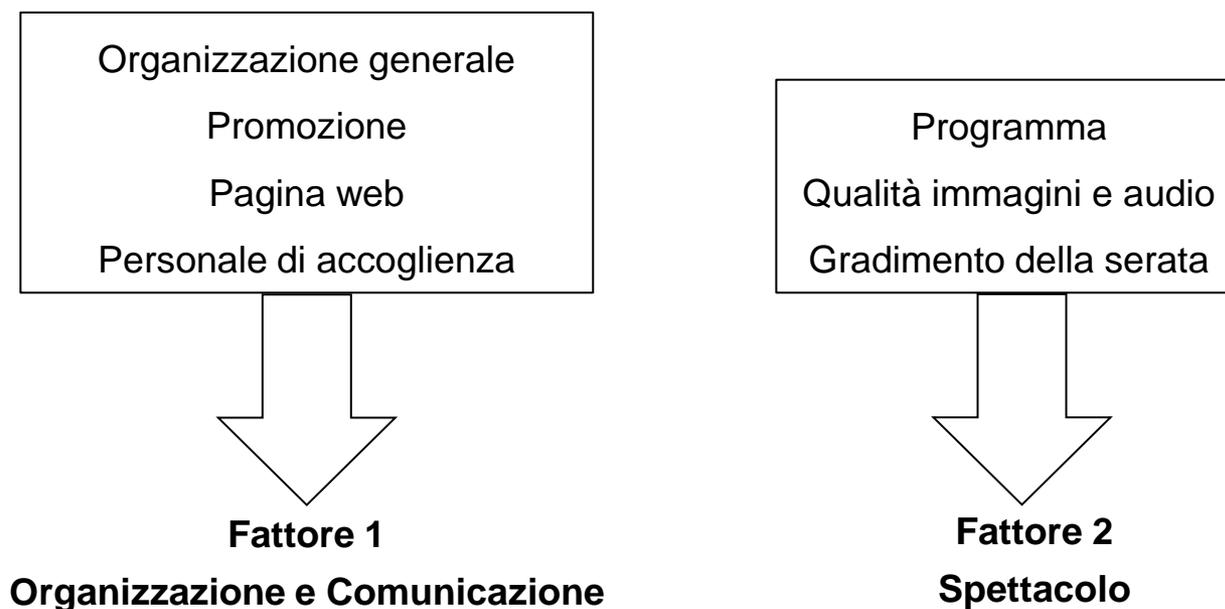
■ Cluster 1 ■ Cluster 2



Analisi Fattoriale

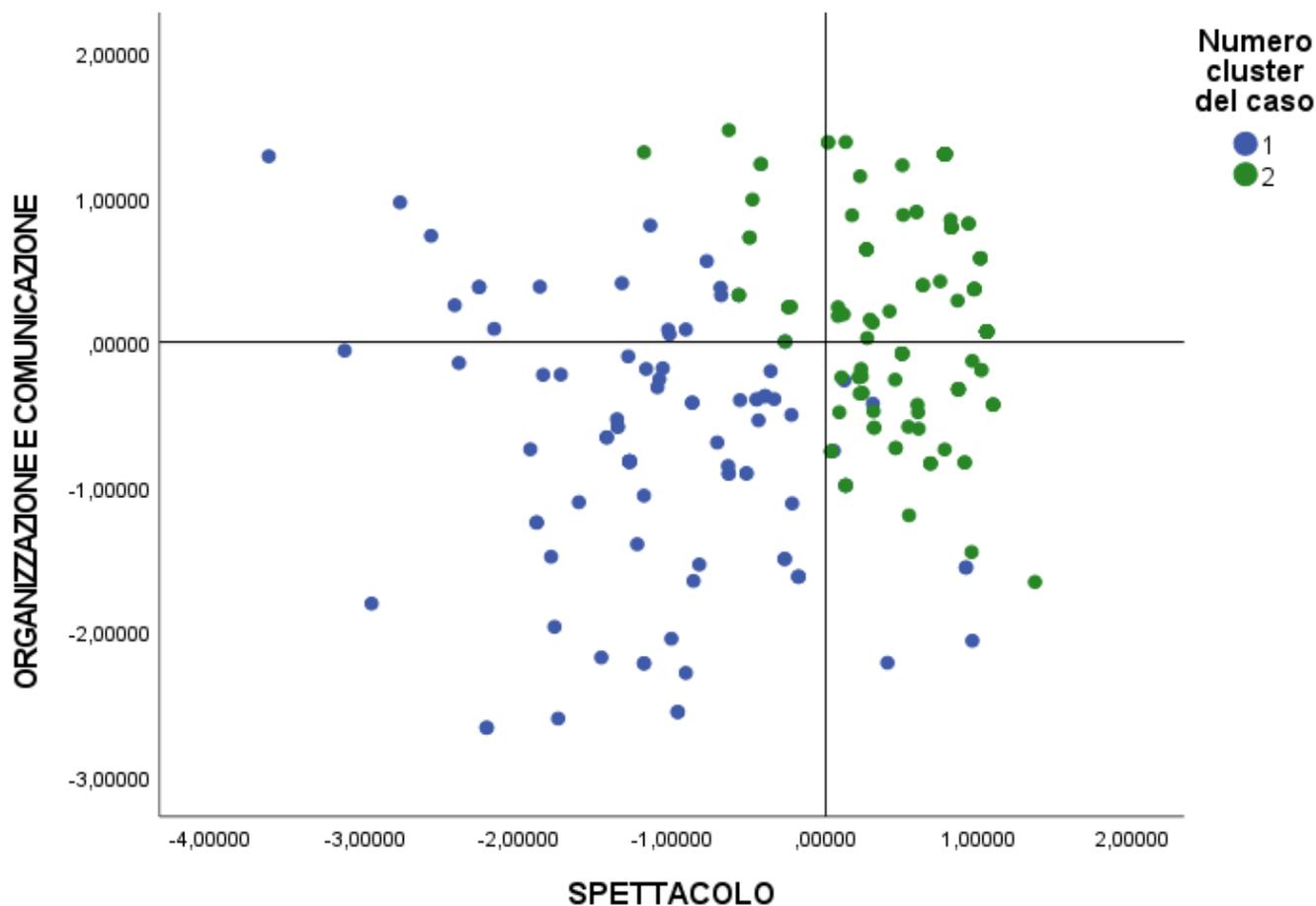
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 2 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Analisi multivariate: Fattoriale e Cluster Analysis

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media il Cluster 2 rileva un livello medio di soddisfazione più alto, in particolare sul Fattore 2 (*Spettacolo*), mentre il Cluster 1 mostra una minore soddisfazione su entrambi i fattori.



Suggerimenti

ELOGI sempre bellissimo, perfetto, piace la location (5); programma molto riuscito (3); ottima la musica (4). **Totale 12**

SPETTACOLO non piace il dj set con musica elettronica e le coreografie, alcune ritenute fuori contesto (20); maggiore interazione tra autori e pubblico con interventi, anche da parte di giovani (7); intermezzi musicali troppo lunghi (5); palco poco visibile (5); illuminazione troppo abbagliante (4); altro (12). **Totale 53**

ORGANIZZAZIONE GENERALE velocizzare l'accesso, troppa attesa in piedi (20); aumentare il numero delle serate (4); altro (5). **Totale 29**

PROGRAMMA sempre lo stesso format, rinnovare la formula dopo tanti anni (6); altro (4).
Totale 10

PUNTO RISTORO prevedere uno spazio di distribuzione acqua e bevande. **Totale 7**

LOCATION percorso sconnesso, incerto e insicuro. **Totale 6**

PRENOTAZIONE sarebbe preferibile la prenotazione online. **Totale 6**

ALTRO. Totale 9

TOTALE 120 SUGGERIMENTI
Letterature. Festival Internazionale di Roma

Allegato 1 – Questionario

FESTIVAL DELLE LETTERATURE Edizione 2022
DATA SERATA ____ / ____ / ____

Inquadra qui per compilare il questionario online

Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario cartaceo o scaricare il QR-Code:

Come è venuto a conoscenza del Festival delle Letterature?

<input type="checkbox"/> articoli su stampa	<input type="checkbox"/> altri siti internet	<input type="checkbox"/> culture.roma.it/festivaldelleletterature/
<input type="checkbox"/> pubblicità su stampa	<input type="checkbox"/> newsletter	<input type="checkbox"/> conoscenza personale
<input type="checkbox"/> depliant/locandina	<input type="checkbox"/> passaparola (amici-parenti)	<input type="checkbox"/> sito Biblioteche Roma Capitale
<input type="checkbox"/> manifesti pubblicitari	<input type="checkbox"/> social network	<input type="checkbox"/> TV/radio
<input type="checkbox"/> Contact Center 060608	<input type="checkbox"/> altro (specificare:.....)	

Indichi per favore il suo indice di gradimento sui seguenti aspetti:	Molto Soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Poco Soddisfatto	Per niente Soddisfatto
ORGANIZZAZIONE GENERALE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PROGRAMMA DI QUESTA EDIZIONE	<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"/>
PAGINA WEB culture.roma.it/festivaldelleletterature	<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 2022	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle aspettative, lo spettacolo che ha visto è stato:

Superiore alle aspettative
 Uguale alle aspettative
 Inferiore alle aspettative
 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?

MINIMO	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	MASSIMO
	<input type="checkbox"/>											

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

<input type="checkbox"/> Automobile propria	<input type="checkbox"/> Moto/Scooter	<input type="checkbox"/> Bicicletta	<input type="checkbox"/> A piedi
<input type="checkbox"/> Mezzi pubblici	<input type="checkbox"/> Taxi	<input type="checkbox"/> Car Sharing	<input type="checkbox"/> Altro

Con chi è andato al Festival?

Da solo
 Coppia
 Amici
 Famiglia
 Altro

Suggerimenti

DATI NECESSARI PER FINI STATISTICI

Età: <14 14 -18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 ≥75

Genere: Uomo Donna

Titolo di studio: scuola dell'obbligo diploma superiore laurea postlaurea

Professione:

<input type="checkbox"/> impiegato	<input type="checkbox"/> pensionato	<input type="checkbox"/> disoccupato
<input type="checkbox"/> dirigente	<input type="checkbox"/> libero professionista	<input type="checkbox"/> lavoratore in proprio
<input type="checkbox"/> studente	<input type="checkbox"/> casalinga	<input type="checkbox"/> altro (specificare:.....)

Residenza: Roma (indicare **MUNICIPIO/ZONA:** _____) Altra provincia italiana/nazionalità:.....