Indagini di Customer Satisfaction

Zètema progetto cultura

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2022-2023
- Come è venuto a conoscenza del Festival
- Partecipazione alle edizioni precedenti
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo evento ad un amico/parente
- 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)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **286 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 **3** e il **5 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 91%, un margine di errore di stima di ±3,32%.

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 2023, da Contratto di Affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli spettatori intervistati è molto buono, con una media di **2,61** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **95%**.
Gli aspetti maggiormente apprezzati sono il **gradimento della serata** (2,74), la **qualità di immagini e audio** (2,72), il **personale di accoglienza** (2,63).
Quasi tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della **promozione** (2,13) e dell'**organizzazione generale** (2,10).

Il **gradimento della serata** è la variabile ritenuta in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa delle priorità, ma anche quella più correlata al giudizio generale sull'evento (pp. 17-19). Invece tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti prevalgono l'**organizzazione generale** (60 suggerimenti) e la **prenotazione online** (35 suggerimenti).

Il <u>profilo dei visitatori</u> intervistati è costituito quasi interamente da **cittadini romani** (96%), **impiegati** (40%) e **pensionati** (27%), in possesso di un titolo di **laurea o post laurea** (76%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta compresa tra i **45** e **74 anni** (75% sul campione totale).

Tra i <u>mezzi di comunicazione</u> emergono le percentuali di coloro che vengono a conoscenza dell'evento attraverso "**internet**" (29%) e "**passaparola**" (28%); segue chi risponde "**conoscenza personale**" (16%).
Risulta significativo che *internet* prevalga soprattutto tra i laureati, il cui giudizio è uguale alle aspettative, mai stati al *Festival*. Invece il *passaparola* è predominante per i diplomati, con un giudizio superiore alle proprie attese o ne sono privi, che si recano per la prima volta a tale manifestazione. Infine la voce *conoscenza personale* emerge per chi ha conseguito un titolo di laurea/post laurea, il cui giudizio è superiore o uguale alle aspettative e ha già partecipato ad altre edizioni.

Tabella riassuntiva

Letterature. Festival Internazionale di Roma 2023	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,10	2,00	278	8	0,896	38%	7%	78%
Programma	2,51	3,00	274	12	0,607	56%	1%	96%
Promozione	2,13	2,00	254	32	0,754	32%	3%	83%
Pagina web	2,29	2,00	232	54	0,766	44%	3%	88%
Personale di accoglienza	2,63	3,00	274	12	0,684	72%	3%	94%
Qualità immagini e audio	2,72	3,00	256	30	0,536	75%	1%	98%
Gradimento serata	2,74	3,00	256	30	0,551	78%	1%	97%
Giudizio generale	**2,61**	**3,00**	**260**	**26**	**0,627**	**67%**	**2%**	**95%**

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

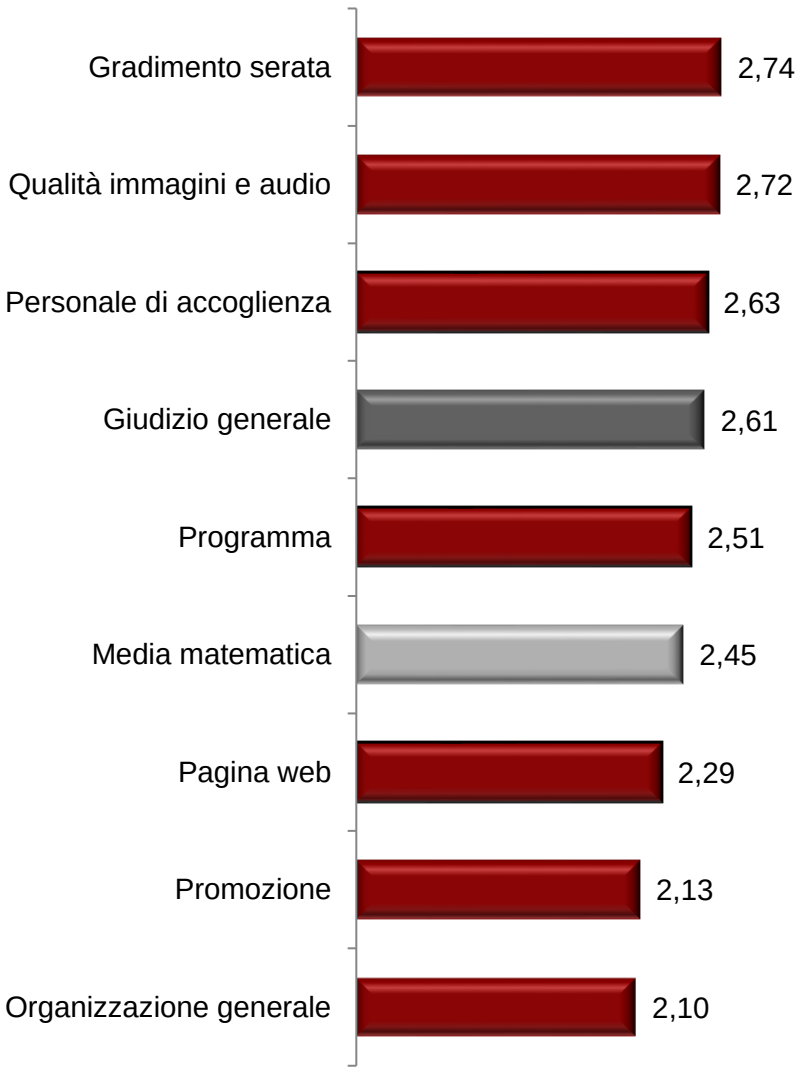
***La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,45).*

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 **gradimento della serata**, la **qualità di immagini e audio** ed il **personale di accoglienza**.

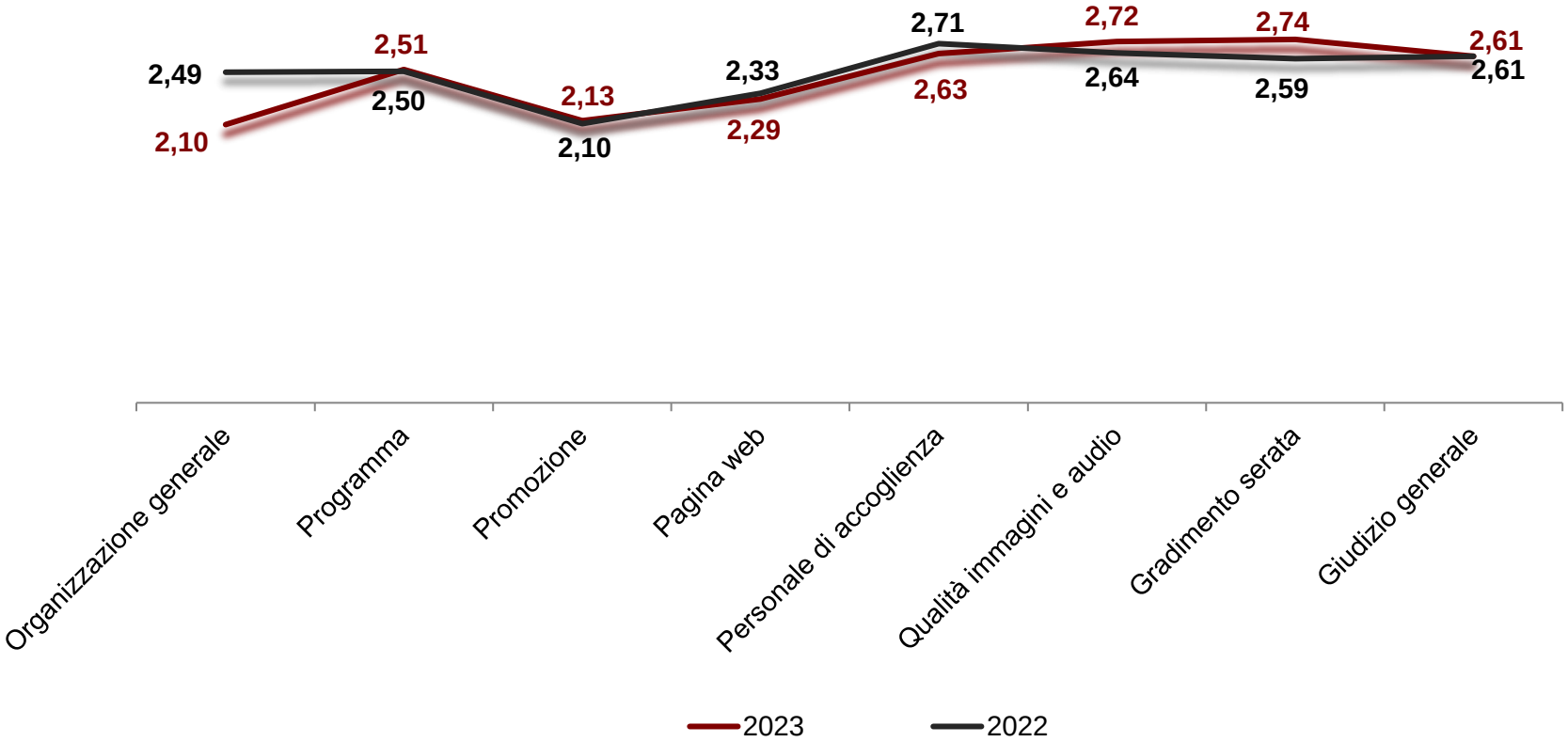
Quasi tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20, ad eccezione della **promozione** (2,13) e dell'**organizzazione generale** (2,10).



Analisi del trend 2022-2023

Rispetto all'indagine svolta lo scorso anno, il trend risulta piuttosto costante, seppure con qualche discrepanza.

Si evidenzia un aumento del livello medio di soddisfazione sulla qualità di immagini e audio, ma soprattutto sul gradimento della serata. Invece si registra una flessione relativa all'organizzazione generale, che scende al di sotto dello standard minimo di 2,20, mentre tutte le altre variabili oggetto d'indagine restano pressoché invariate.



Come è venuto a conoscenza del Festival

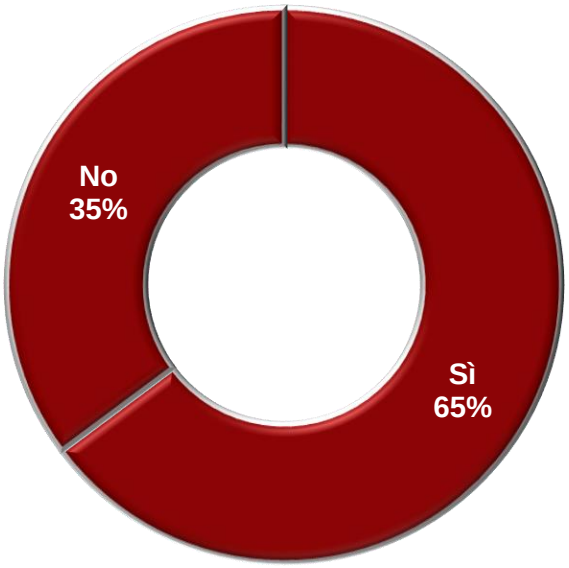
Il 29% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a sapere del *Festival* tramite **internet** (di cui il 10% si riferisce ai **social network**, il 6% ad **altri siti web**, un 5% alla **pagina web ufficiale** e un 5% al **portale Biblioteche di Roma**, il restante 3% alla **newsletter**); il 28% attraverso il **passaparola**, mentre il 16% risponde **conoscenza personale** e il 12% **articoli di stampa**.

Risulta significativo che internet prevalga soprattutto tra i laureati, il cui giudizio è uguale alle aspettative, mai stati al *Festival*. Invece il passaparola è predominante per i diplomati, con un giudizio superiore alle proprie attese o ne sono privi, che si recano per la prima volta a tale manifestazione. Infine la voce conoscenza personale emerge per chi ha conseguito un titolo di laurea/post laurea, il cui giudizio è superiore o uguale alle aspettative e ha già partecipato ad altre edizioni.

Partecipazione alle edizioni precedenti

La maggior parte degli intervistati (il 65% sul campione totale) dichiara di **avere già partecipato in passato a tale manifestazione letteraria**, mentre il restante 35% 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 di età adulta al di sopra dei 45 anni, che hanno partecipato principalmente alla serata del 3 luglio. Invece a recarsi per la prima volta al *Festival* sono in particolare i giovani di età compresa tra i 26 e 44 anni, che sono andati il 5 luglio.

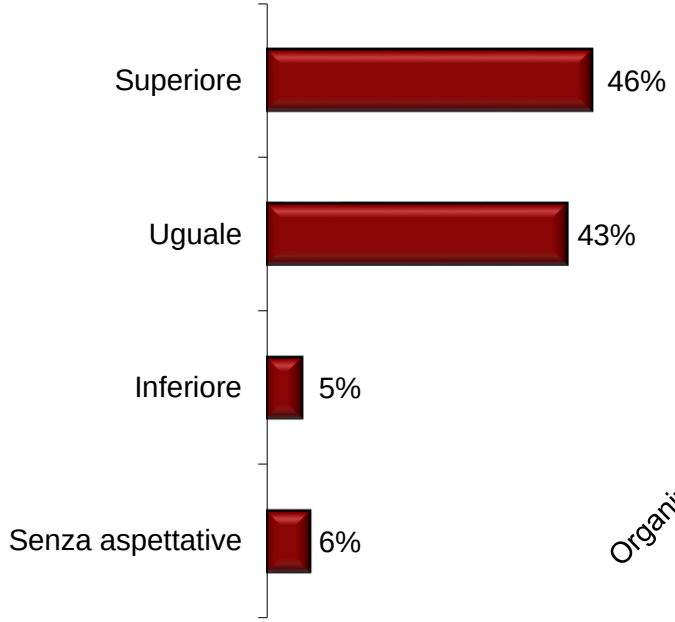


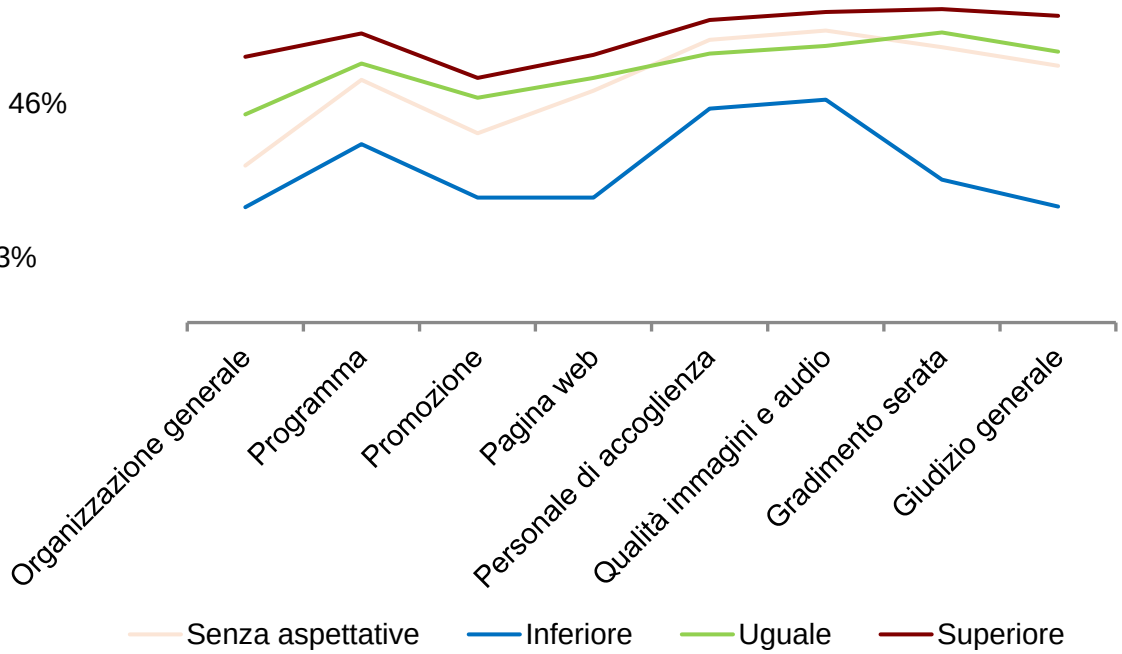
Giudizio rispetto alle aspettative

Il 46% sul campione totale afferma di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 43% è uguale e per il 5% inferiore. Il restante 6% degli intervistati non ha aspettative a priori.

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

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono mediamente più soddisfatti su tutti gli aspetti oggetto d'indagine (*cfr.* grafico sottostante a destra).



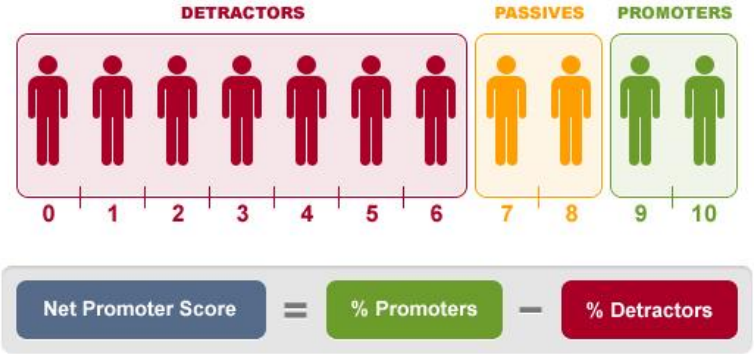


Consiglierebbe questo evento ad un amico/parente

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 chi consiglierà tale evento è pari al **60%**.

Inoltre, si evidenzia che il 22% del campione intervistato rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei "*promotori*".

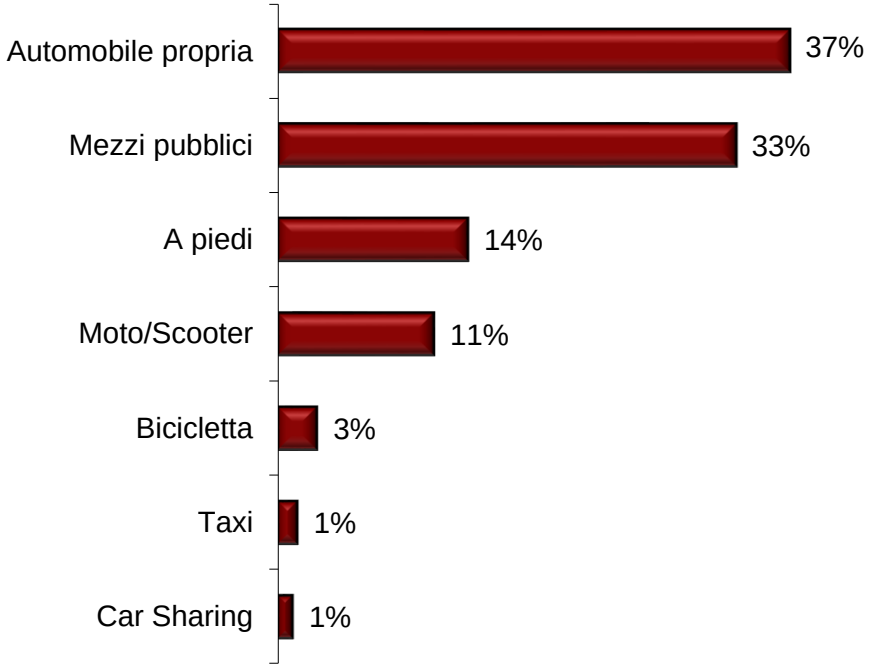


NET PROMOTER SCORE *Letterature. Festival Internazionale di Roma 2023*										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	0	0	1	2	7	11	18	45	55	137
1%	0%	0%	0%	1%	3%	4%	6%	16%	20%	49%
DETRATTORI = 9%							PASSIVI = 22%		PROMOTORI = 69%	
69%-9% = 60%										

Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento

Il 37% sul campione totale dichiara di avere utilizzato la propria **automobile** per raggiungere il luogo dell'evento, il 33% i **mezzi pubblici**, il 14% vi è giunto **a piedi**, l'11% in **moto/scooter**, il 3% in **bicicletta**, un 1% risponde **taxi** e un 1% **car sharing**.

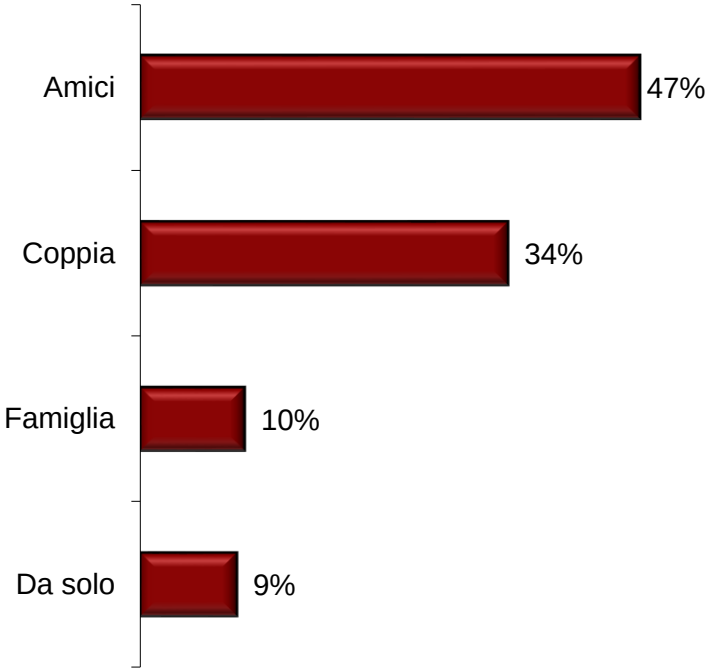
Risulta significativo che ad essersi spostati con la propria automobile siano in prevalenza gli spettatori di età adulta oltre i 55 anni, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi. Invece a prediligere i mezzi pubblici sono stati soprattutto i giovani di età 26-39 anni, con un giudizio uguale alle proprie attese. Infine a rispondere a piedi sono principalmente coloro che appartengono alle fasce d'età 40-54 anni e il loro giudizio è superiore alle proprie aspettative.



Con chi si è recato all'evento

Il 47% degli intervistati dichiara di essere venuto al *Festival* in compagnia di **amici**, il 34% **in coppia**, il 10% vi ha partecipato con la **famiglia** e il 9% è venuto **da solo**.

Risulta significativo che a venire con gli amici siano in particolare le donne, che hanno già partecipato alle edizioni precedenti, in generale molto soddisfatte. Invece vengono in coppia prevalentemente gli uomini, che vengono per la prima volta al *Festival* e nel complesso sono molto o abbastanza soddisfatti. A rispondere con la propria famiglia sono principalmente le donne, nuove spettatrici, abbastanza soddisfatte dell'iniziativa, mentre si recano da soli soprattutto gli uomini, già stati al *Festival*, di cui si ritengono abbastanza soddisfatti.



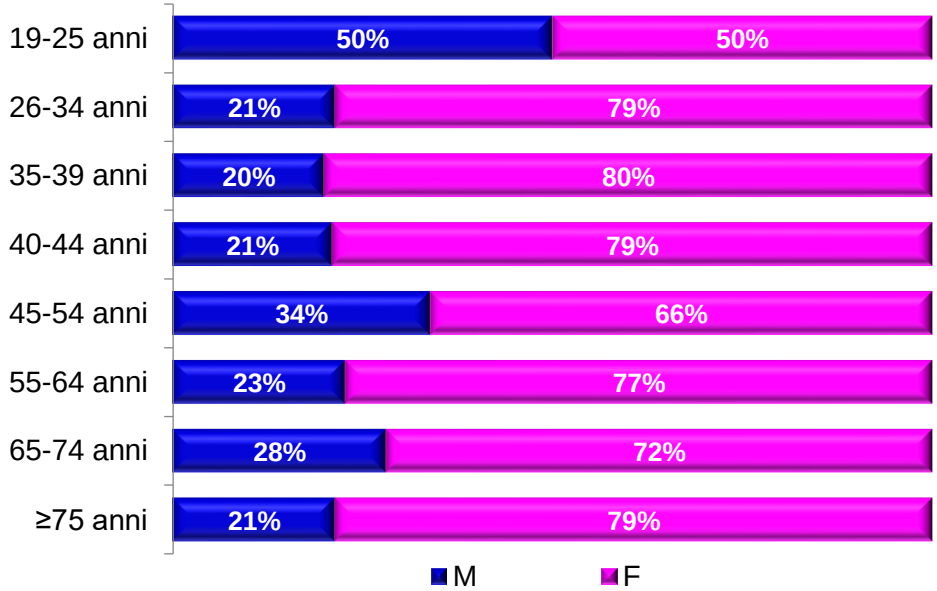
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche in questa indagine prevale il **genere femminile**, che raggiunge il 73% sul totale, predominante in tutte le fasce di età, soprattutto in quella dei 26-44 anni e fra gli over 75 anni (*cfr*. grafico sottostante a sinistra).

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (75%). Invece le fasce dei 26-44 anni raggiungono il 17%, mentre la percentuale dei giovani al di sotto dei 25 anni è molto esigua, ovvero pari al 2%.

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

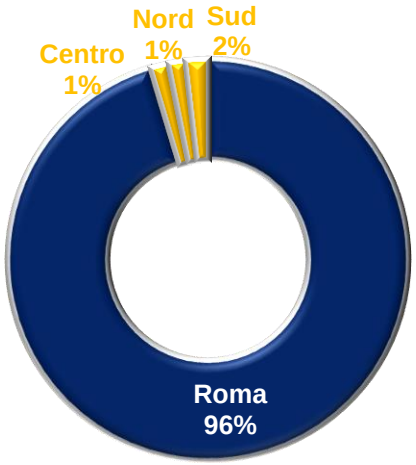
La categoria professionale più rappresentata è quella degli **impiegati** (40%; *cfr*. grafico in basso a destra), seguita dai pensionati (27%) e liberi professionisti (15%).

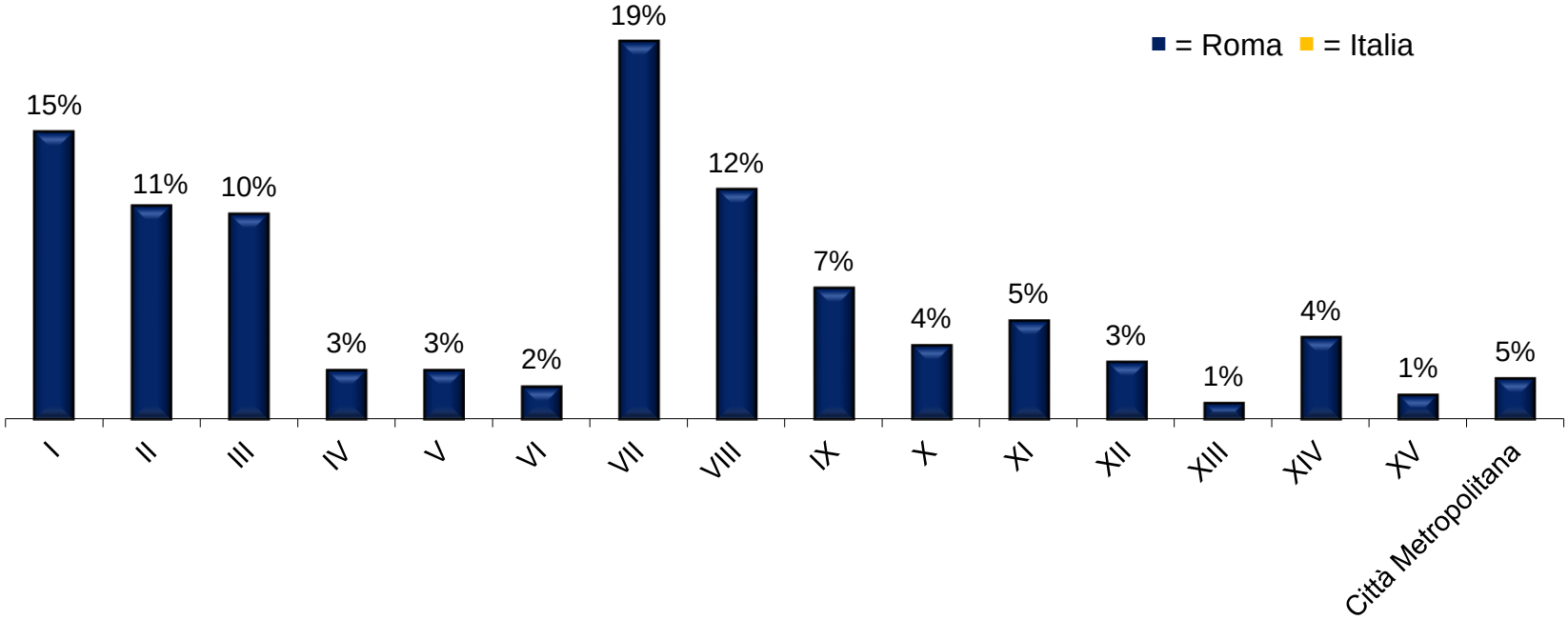


Analisi socio-demografica (provenienza)

Ben il 96% dei visitatori intervistati è costituito da **cittadini romani** e il 4% giunge da **altre province italiane,** mentre nessuno proviene dall'**estero**.

Come si denota nel grafico sottostante, tra i municipi in cui risiedono maggiormente i romani intervistati, emerge il **Municipio VII**, che raggiunge una percentuale pari al 19%; seguito dai **Municipi I** (15%) e **VIII** (12%).

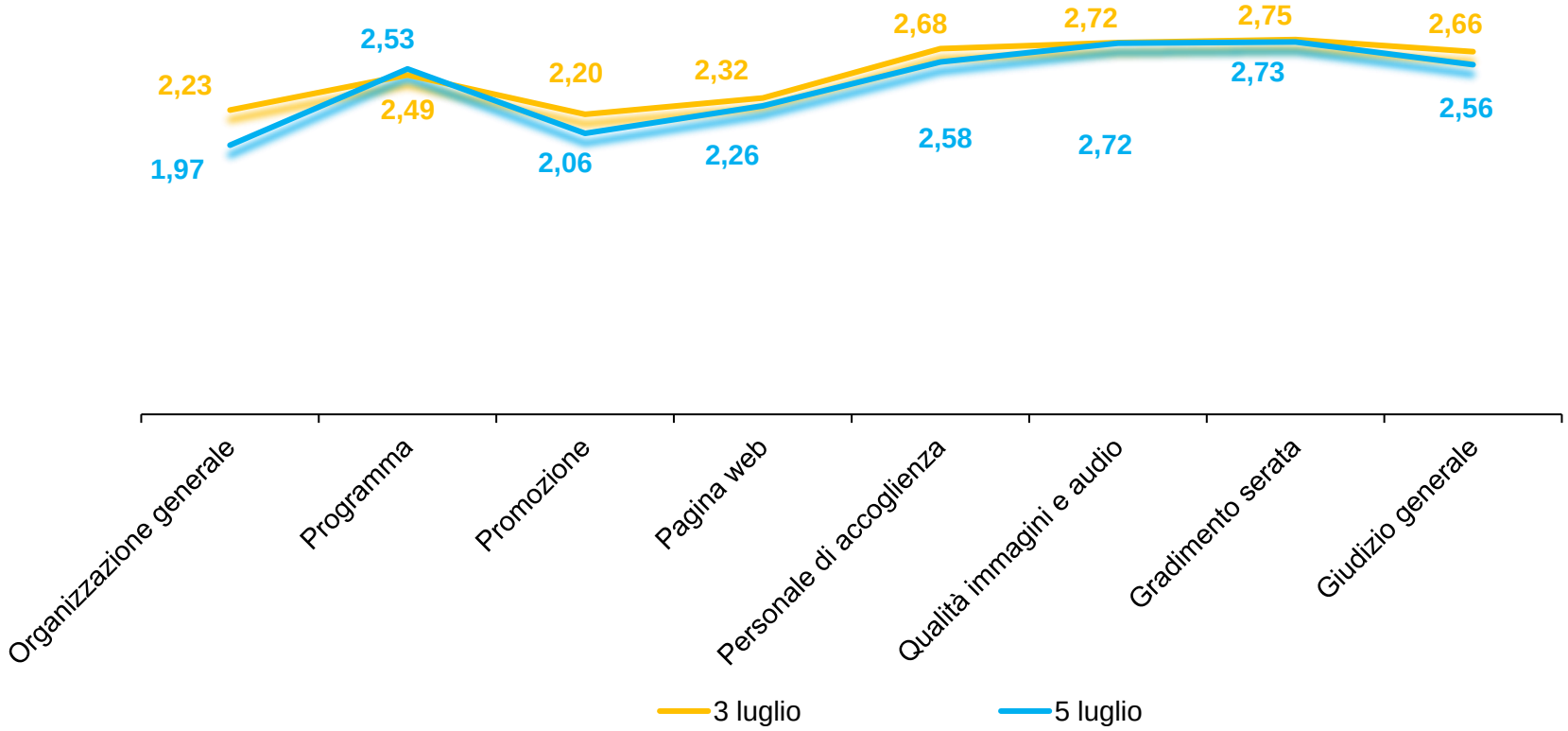




Analisi univariate per serata

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 **3 luglio**, tranne sul **programma**, che è stato più gradito il **5 luglio**.

Inoltre, risulta significativo che nella serata del 3 luglio gli spettatori intervistati siano soprattutto adulti di età oltre i 55 anni, che hanno già partecipato ad altre edizioni del *Festival* e si ritengono abbastanza soddisfatti dell'iniziativa. Invece quelli del 5 luglio hanno un'età inferiore ai 54 anni, vengono per la prima volta e nel complesso sono molto soddisfatti.



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	,404**	,413**	,443**	,449**	,347**	,356**	,511**
Programma	,404**	1,000	,428**	,479**	,402**	,366**	,478**	,573**
Promozione	,413**	,428**	1,000	,636**	,431**	,278**	,254**	,517**
Pagina web	,443**	,479**	,636**	1,000	,482**	,340**	,372**	,574**
Personale di accoglienza	,449**	,402**	,431**	,482**	1,000	,414**	,379**	,398**
Qualità immagini e audio	,347**	,366**	,278**	,340**	,414**	1,000	,571**	,504**
Gradimento serata	,356**	,478**	,254**	,372**	,379**	,571**	1,000	,592**
Giudizio generale	,511**	,573**	,517**	,574**	,398**	,504**	,592**	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).

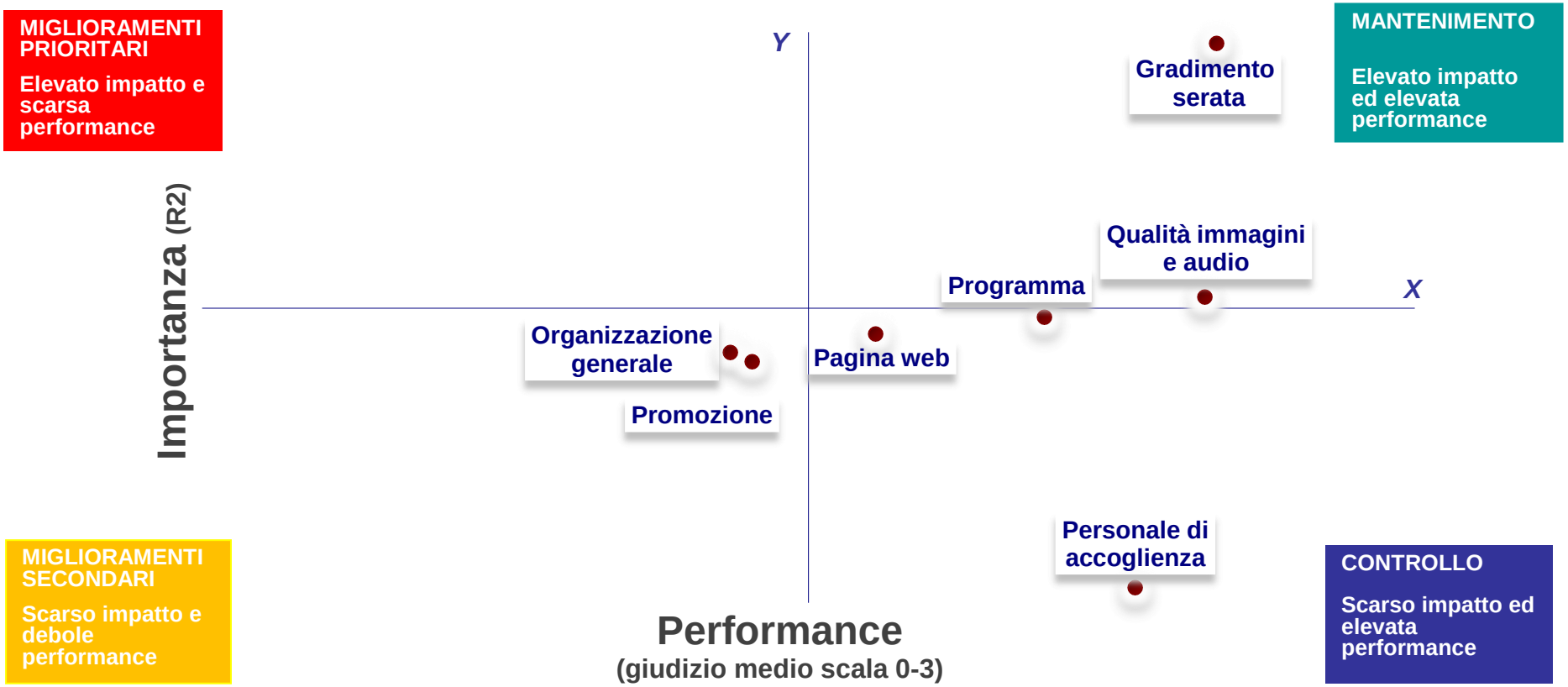
Tutte le variabili sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per l'evento *Letterature. Festival Internazionale di Roma 2023* le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono il **gradimento della serata**, la **pagina web** e il **programma**.

Coefficienti di correlazione *Rho di Spearman* sul giudizio generale	
Gradimento serata	0,592
Pagina web	0,574
Programma	0,573
Promozione	0,517
Organizzazione generale	0,511
Qualità immagini e audio	0,504
Personale di accoglienza	0,398

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **gradimento della serata** è in assoluto l'aspetto ritenuto più importante e soddisfacente nella mappa sottostante (quadrante in alto a destra), mentre la **qualità di immagini e audio** è in una posizione *borderline*. Non emergono possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).
Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece le variabili che risultano di minore impatto sulla soddisfazione generale, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



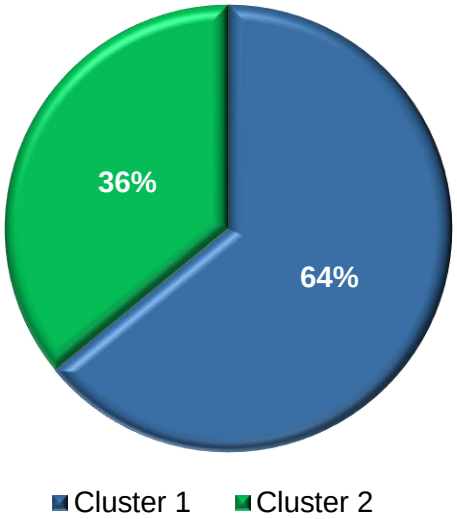
** Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.*

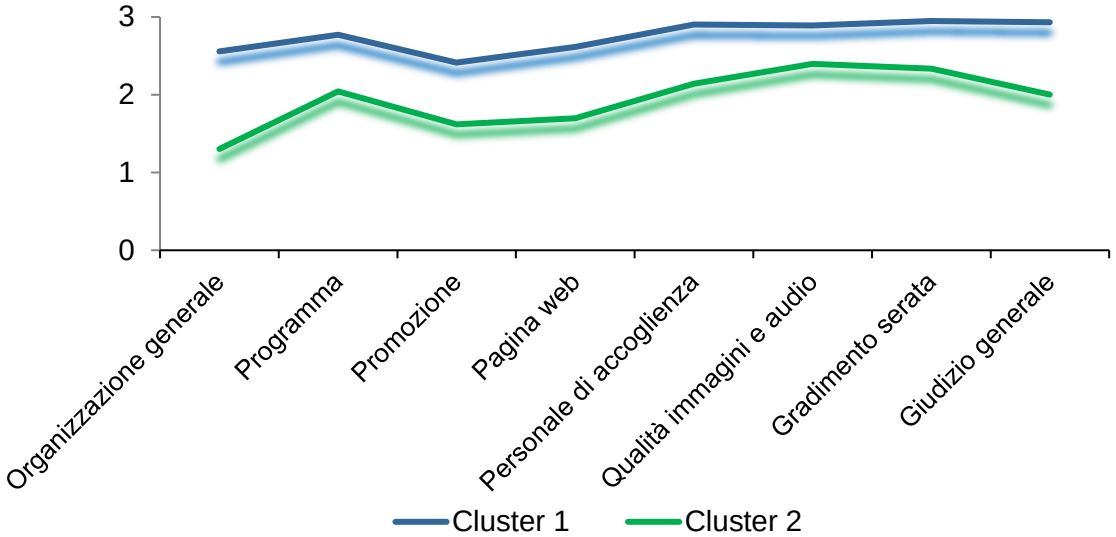
Cluster Analysis

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 (182 individui per il *Cluster 1* e 102 per il *Cluster 2*; n. 2 casi mancanti).
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che nella 1° tipologia i ***Molto Soddisfatti*** sono coloro che hanno un giudizio complessivo più elevato su ognuno degli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto Soddisfatti: in prevalenza spettatori appartenenti alle fasce di età 45-54 anni e oltre i 75 anni; con titolo di laurea; impiegati e liberi professionisti; residenti nei Municipi I-VII-VIII; sono venuti a conoscenza del *Festival* soprattutto tramite il passaparola; vi si recano con amici o in coppia; raggiungono il sito con i mezzi pubblici o in moto/scooter; giudizio superiore alle proprie aspettative; hanno partecipato in particolare alla serata del 3 luglio.

Cluster 2 – Abbastanza Soddisfatti: in prevalenza spettatori appartenenti alle fasce di età 55-74 anni; con specializzazione post laurea; pensionati; residenti nei Municipi II-III-IX; sono venuti a conoscenza del *Festival* soprattutto attraverso la stampa e i social network; vi si recano con la famiglia o da soli; raggiungono il sito in auto o a piedi; giudizio uguale o inferiore alle proprie aspettative; hanno partecipato in particolare alla serata del 5 luglio.





Suggerimenti

ELOGI sempre bello, di grande effetto, bella location, piaciuta la serata con Margaret Atwood. **Totale 5**

ORGANIZZAZIONE GENERALE velocizzare i tempi per l'accesso al sito, troppa attesa in piedi (36); garantire l'ingresso subito dopo aver ritirato il biglietto, evitando almeno la seconda fila (9); ottimizzare la distribuzione dei biglietti (7); ridurre il numero dei posti riservati (5); altro (3).
Totale 60

PRENOTAZIONE sarebbe preferibile un sistema di prenotazione online. **Totale 35**

PUNTO RISTORO prevedere uno spazio di distribuzione acqua e/o bevande. **Totale 17**

BIGLIETTO valutare la possibilità di ingresso a pagamento, anche a prezzo simbolico. **Totale 8**

SPETTACOLO curare la presentazione, poco contestualizzata, intervistare gli autori, non piaciuti alcuni interventi, sincronizzare meglio le traduzioni, coinvolgere di più il pubblico. **Totale 8**

SERVIZI IGIENICI bagni chimici orribili. **Totale 7**

POSTI A SEDERE più numerosi. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 4**

TOTALE 144 SUGGERIMENTI

Letterature. Festival Internazionale di Roma

Allegato 1 - Questionario

Come è venuto a conoscenza del *Festival*?

□ articoli di stampa (quotidiani/riviste) □ altri siti internet □ Tourist Infopoint □ newsletter
□ pubblicità su stampa □ Sito Biblioteche □ depliant-locandiina □ Social network
□ manifesti pubblicitari □ passaparola amici/parenti □ TV/radio □ depliant/locandina
□ *culture.roma.it/festivaldelleletterature/* □ Contact Center 060608 □ conoscenza personale □ altro

Indichi per favore il suo indice di gradimento (da Molto a Per niente soddisfatto) sui seguenti aspetti:

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Organizzazione generale	□	□	□	□
Programma	□	□	□	□
Promozione	□	□	□	□
culture.roma.it/festivaldelleletterature/	□	□	□	□
Personale di accoglienza	□	□	□	□
Qualità immagini proiettate e audio	□	□	□	□
Gradimento di questa serata	□	□	□	□
Giudizio generale *Festival Letterature 2023*	□	□	□	□

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 andato al *Festival*? ☐ Da solo ☐ Coppia ☐ Amici ☐ Famiglia ☐ Altro

Suggerimenti

_____

_____

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 ☐ dirigente ☐ studente ☐ pensionato ☐ libero professionista ☐ disoccupato ☐ lavoratore in proprio ☐ altro ……..

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