

Indagini di Customer Satisfaction

Letterature. Festival Internazionale di Roma

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 2024-2025
- 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)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **330** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) e **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) al pubblico che ha partecipato a **Letterature. Festival Internazionale di Roma** il **9** e il **15 luglio** presso lo *Stadio Palatino* (gli intervistati rappresentano il 22% sul totale dei partecipanti in tali serate).

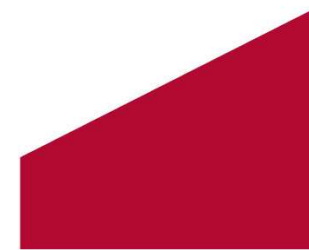
Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, poiché assicura, con una media di soddisfazione del 96%, un margine di errore di stima di $\pm 2,12\%$.

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 2025, 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 buono, con una media di **2,63** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **97%**.

Gli aspetti maggiormente graditi sono il **personale di accoglienza** (2,78) e la **qualità immagini e audio** (2,67).

Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard di 2,20. Il **programma** e il **gradimento della serata** sono le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa delle priorità, oltre che le più correlate al giudizio generale.

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da **residenti a Roma** (92%), **impiegati** (47%), con titolo di **laurea/post laurea** (78%), appartenenti soprattutto alle fasce di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (69%).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del Festival attraverso il “**passaparola**” (32%). Seguono i “**siti internet**” (28%; di cui un 11% indica *www.bibliotechediroma.it* e un 11% *www.culture.roma.it*, mentre il 6% si riferisce ad *altri siti internet*) ed i “**social network**” (14%; di cui ben il 71% si riferisce a *Instagram*).

Risulta significativo che il *passaparola* prevalga soprattutto per le fasce 19-39 anni e 55-64 anni, nuovi spettatori, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti. Invece i *siti internet* sono predominanti per gli spettatori di età più adulta over 65 anni, che hanno già partecipato ad altre edizioni di tale manifestazione, il loro giudizio è uguale alle proprie attese e sono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. Infine, i *social network* emergono per coloro che hanno 40-54 anni, vengono al Festival per la prima volta, hanno un giudizio superiore alle aspettative e si ritengono molto soddisfatti dell'evento.

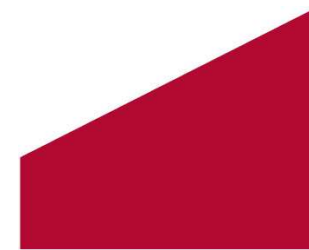


Tabella riassuntiva

Festival delle Letterature 2025	Media	Mediana*	Numero di casi validi	Mancata risposta	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Organizzazione generale	2,62	3,00	330	0	0,583	67%	1%	96%
Personale di accoglienza	2,78	3,00	330	0	0,428	79%	0%	99%
Qualità immagini e audio	2,67	3,00	326	4	0,553	71%	1%	97%
Gradimento serata	2,59	3,00	326	4	0,620	66%	1%	94%
Programma	2,53	3,00	325	5	0,616	58%	1%	95%
Giudizio generale	2,63	3,00	326	4	0,571	67%	1%	97%

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

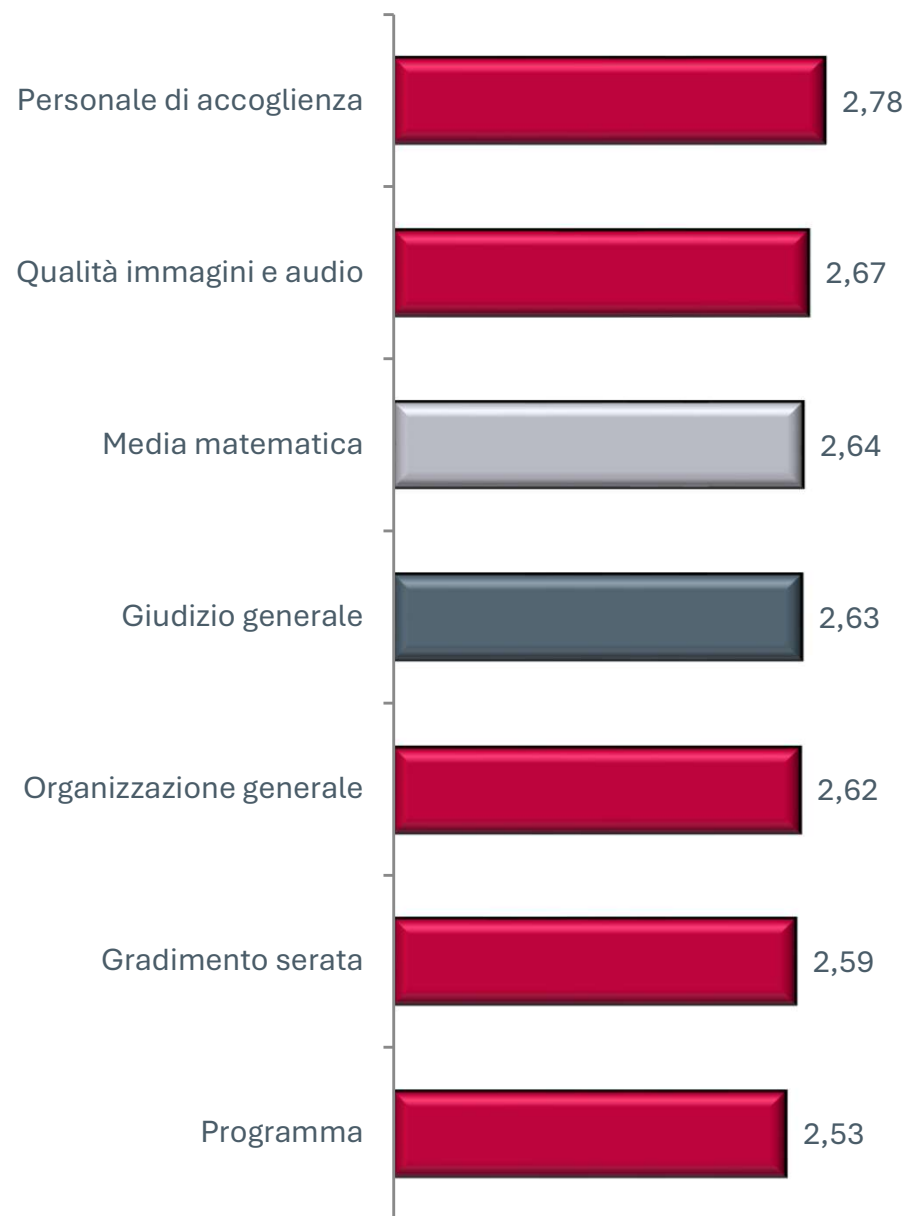
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,64).

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.

Il **personale di accoglienza** e la **qualità immagini e audio** risultano essere le variabili più gradite dal campione di pubblico intervistato.

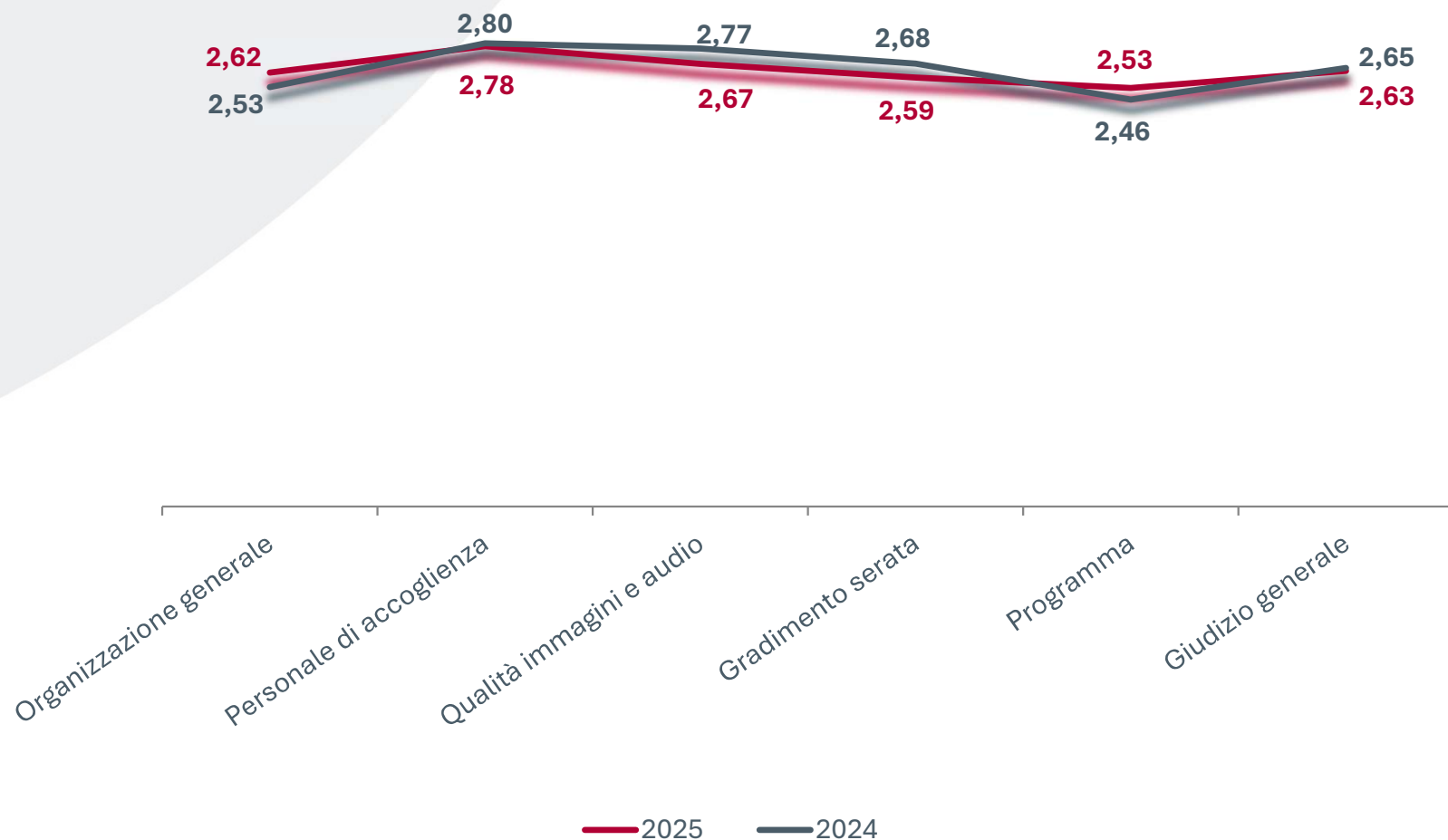
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2024-2025

Rispetto alla scorsa indagine, il trend risulta piuttosto costante e lineare, con qualche discrepanza, seppure minima.

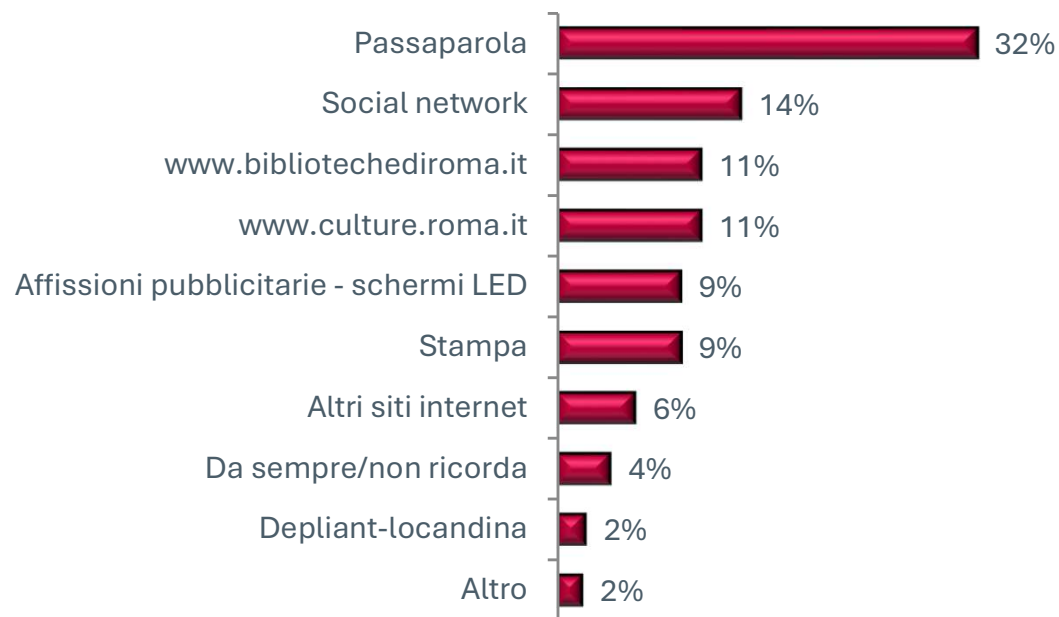
Nel grafico sottostante si evidenzia un aumento del livello medio di soddisfazione sull'**organizzazione generale** e sul **programma**, mentre tutte le altre variabili risultano in lieve flessione, ma i valori restano al di sopra dello standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza del Festival

Il 32% degli spettatori intervistati afferma di essere venuto a sapere dell'iniziativa attraverso il “**passaparola**”; il 28% tramite “**siti internet**” (un 11% indica *www.bibliotechediroma.it* e un 11% *www.culture.roma.it*, mentre il 6% *altri siti internet*) ed il 14% dai “**social network**” (di cui il 71% si riferisce a *Instagram*).

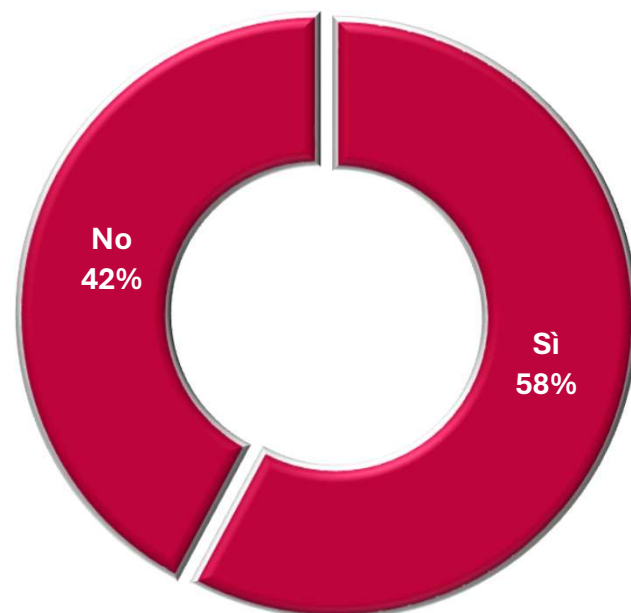
Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto per le fasce 19-39 anni e 55-64 anni, nuovi spettatori, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale abbastanza soddisfatti. Invece i siti internet sono predominanti per gli spettatori di età più adulta over 65 anni, che hanno già partecipato ad altre edizioni di tale manifestazione, il loro giudizio è uguale alle proprie attese e sono molto soddisfatti della loro esperienza complessiva. Infine, i social network emergono per coloro che hanno 40-54 anni, vengono al Festival per la prima volta, hanno un giudizio superiore alle aspettative e si ritengono molto soddisfatti dell'evento.



Partecipazione alle edizioni precedenti

Oltre la metà degli intervistati (58% sul totale) afferma di **avere già partecipato in passato a questa manifestazione**, mentre il restante 42% vi si è recato per la prima volta.

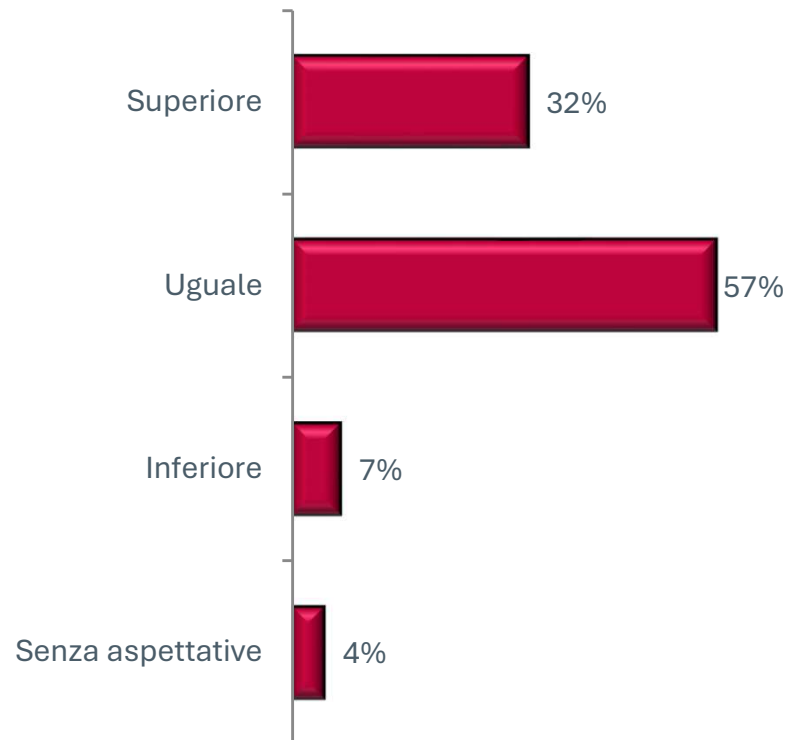
È significativo che ad avere partecipato alle edizioni precedenti siano soprattutto i romani, in particolare di età adulta compresa tra i 40 e 74 anni, il cui giudizio è uguale alle proprie aspettative. Invece vi partecipano per la prima volta coloro che giungono da fuori Roma, di età giovane 19-39 anni e il loro giudizio è superiore alle attese oppure ne sono privi.



Giudizio rispetto alle aspettative

La maggior parte degli intervistati (57% sul totale) afferma di avere un **giudizio uguale alle aspettative**, per il 32% è superiore, mentre per il 7% è inferiore. Solo il 4% del campione dichiara di non avere avuto aspettative prima di partecipare a tale evento.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle aspettative siano soprattutto i nuovi spettatori, appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 45-64 anni, diplomati, in generale molto soddisfatti. Invece il giudizio è uguale alle proprie attese in particolare per coloro che sono già stati al Festival, di età 35-44 anni ed over 65 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea/post laurea e si ritengono abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.

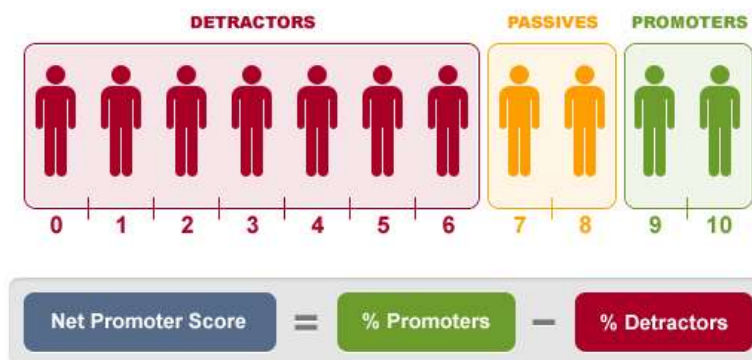


Consiglierebbe questo evento ad un amico

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 dell’iniziativa cui hanno partecipato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà il *Festival delle Letterature* è pari al **66%**.

Si evidenzia inoltre che il 26% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il 4% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).

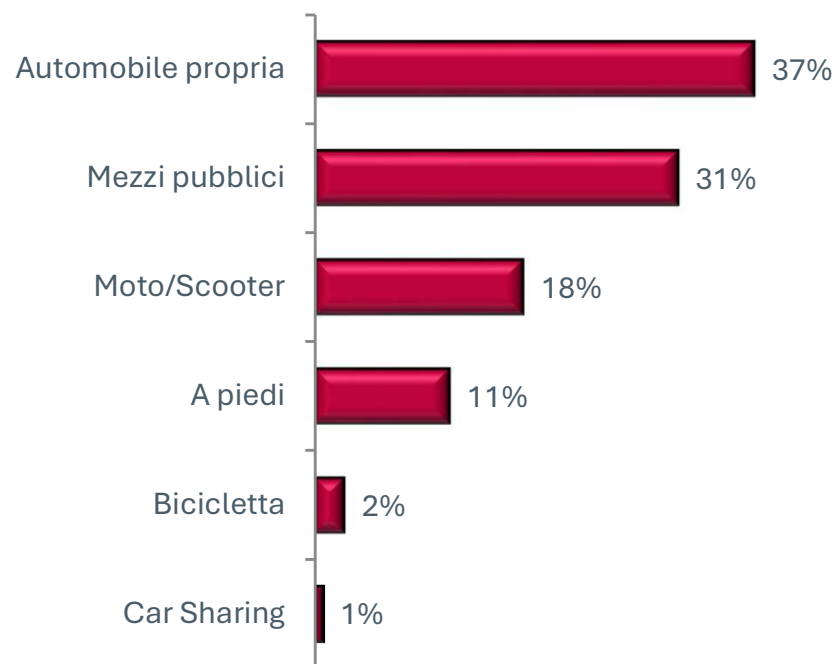


NET PROMOTER SCORE										
Festival delle Letterature 2025										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	2	1	0	3	3	3	18	67	66	161
0%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	5%	21%	20%	50%
DETRATTORI = 4%							PASSIVI= 26%		PROMOTORI= 70%	
70%-4%=66%										

Quale mezzo ha utilizzato per raggiungere il luogo dell'evento

Il 37% degli intervistati dichiara di avere utilizzato la propria “**automobile**” per raggiungere lo *Stadio Palatino*, il 31% risponde i “**mezzi pubblici**”, il 18% vi è giunto in “**moto/scooter**” e l’11% “**a piedi**”; segue chi risponde “**bicicletta**” (2%) e “**car sharing**” (1%).

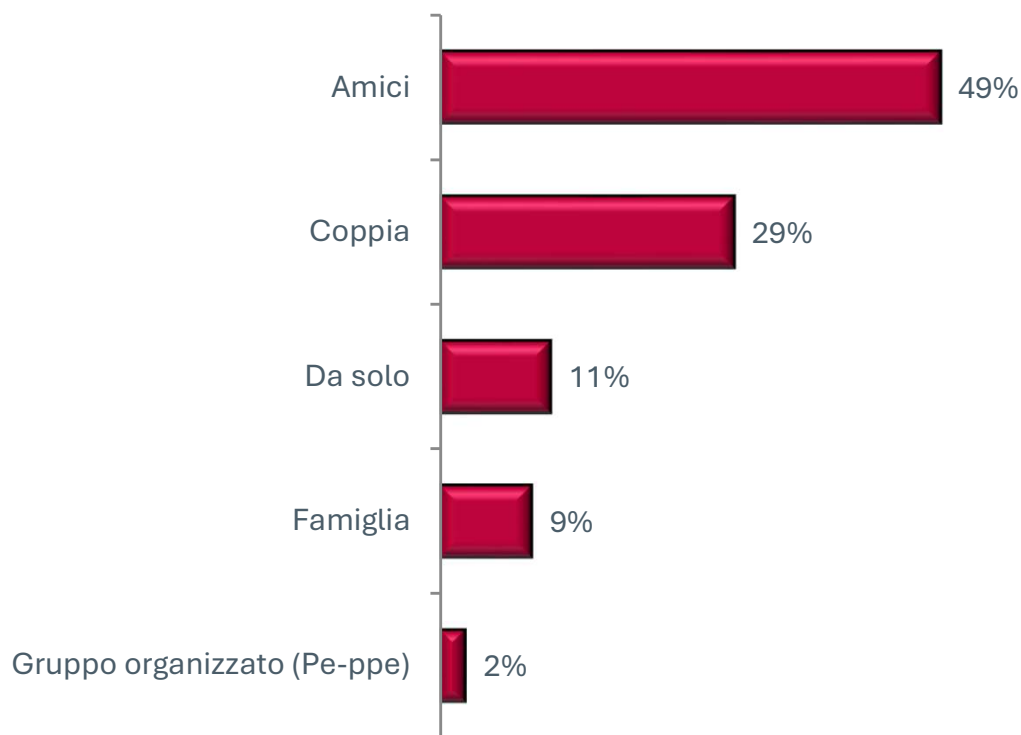
Risulta significativo che ad essersi spostati con la propria automobile siano in prevalenza gli spettatori appartenenti alle fasce di età 40-54 anni e 65-74 anni, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti dell'evento. Invece a prediligere i mezzi pubblici sono stati soprattutto i più giovani fra 19 e 34 anni, nel complesso molto soddisfatti della loro esperienza.



Con chi si è recato all'evento

Il 49% degli intervistati dichiara di essere venuto alla serata con “**amici**”, il 29% in “**coppia**”, l’11% vi è giunto “**da solo**”, il 9% con la propria “**famiglia**”, mentre un 2% risponde di averlo raggiunto con il bus “**Pe-ppe**” (la nuova iniziativa culturale promossa da Roma Capitale).

Risulta significativo che a venire con gli amici siano in particolare le donne, diplomate o laureate, in generale molto soddisfatte. Invece vengono in coppia o da soli prevalentemente gli uomini, che hanno conseguito un titolo di specializzazione post laurea e nel complesso si ritengono molto soddisfatti. Infine a rispondere famiglia sono stati sia donne che uomini, diplomati, molto soddisfatti di tale evento.



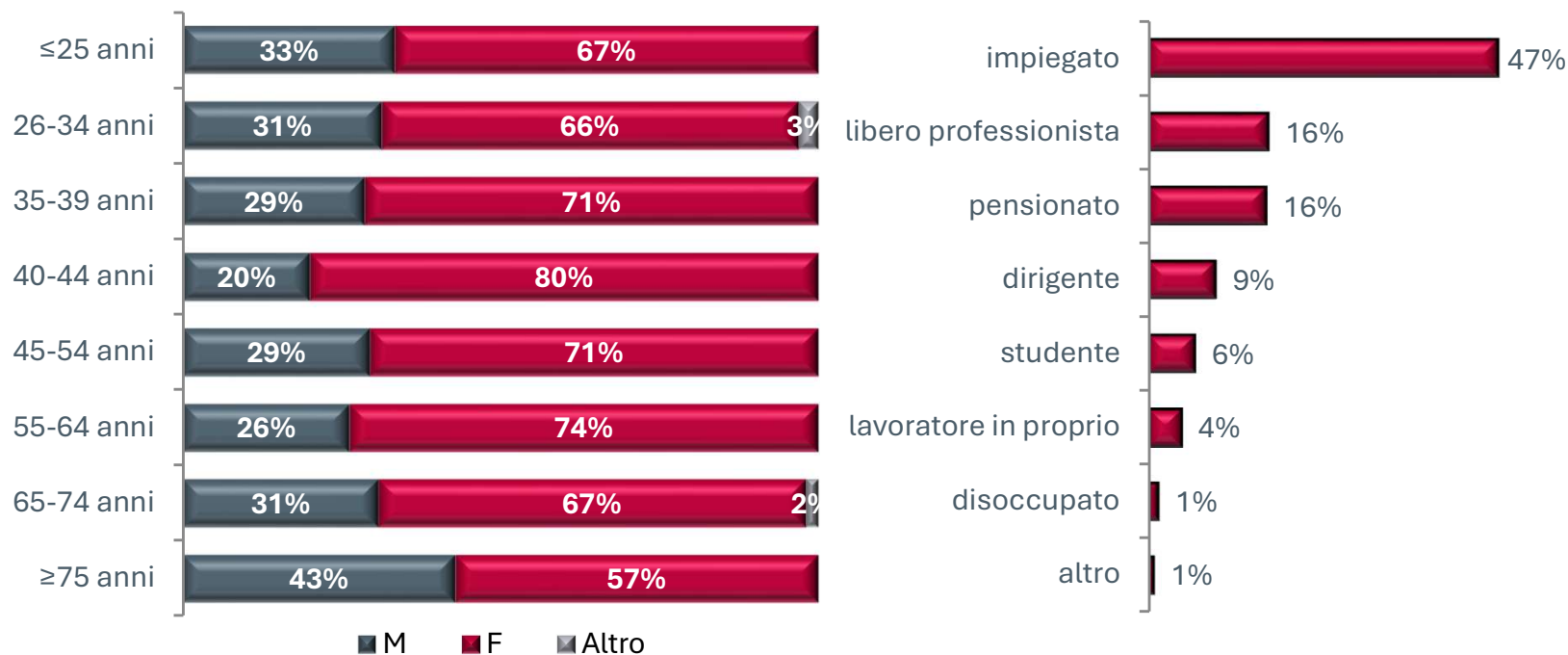
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Il 70% del campione appartiene al **genere femminile**, che prevale in tutte le fasce d'età (cfr. grafico in basso a sinistra); un 1% risponde "altro" a tale domanda.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle adulte dei **45-74 anni** (69%), mentre la percentuale dei giovani di età 19-34 anni è pari al 14%,

Il 78% del campione dichiara di possedere un titolo di **laurea/post laurea**.

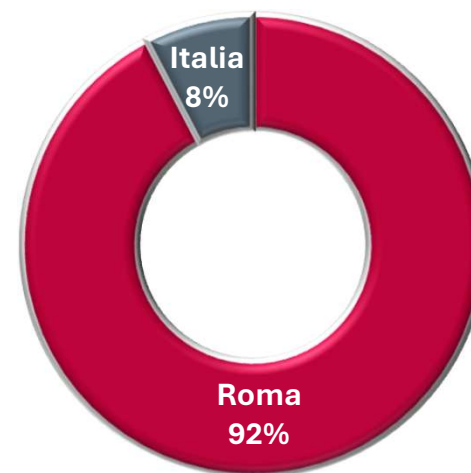
La categoria professionale predominante è quella degli **impiegati** (47%; cfr. grafico sottostante a destra); seguono liberi professionisti e pensionati (16% per entrambi).



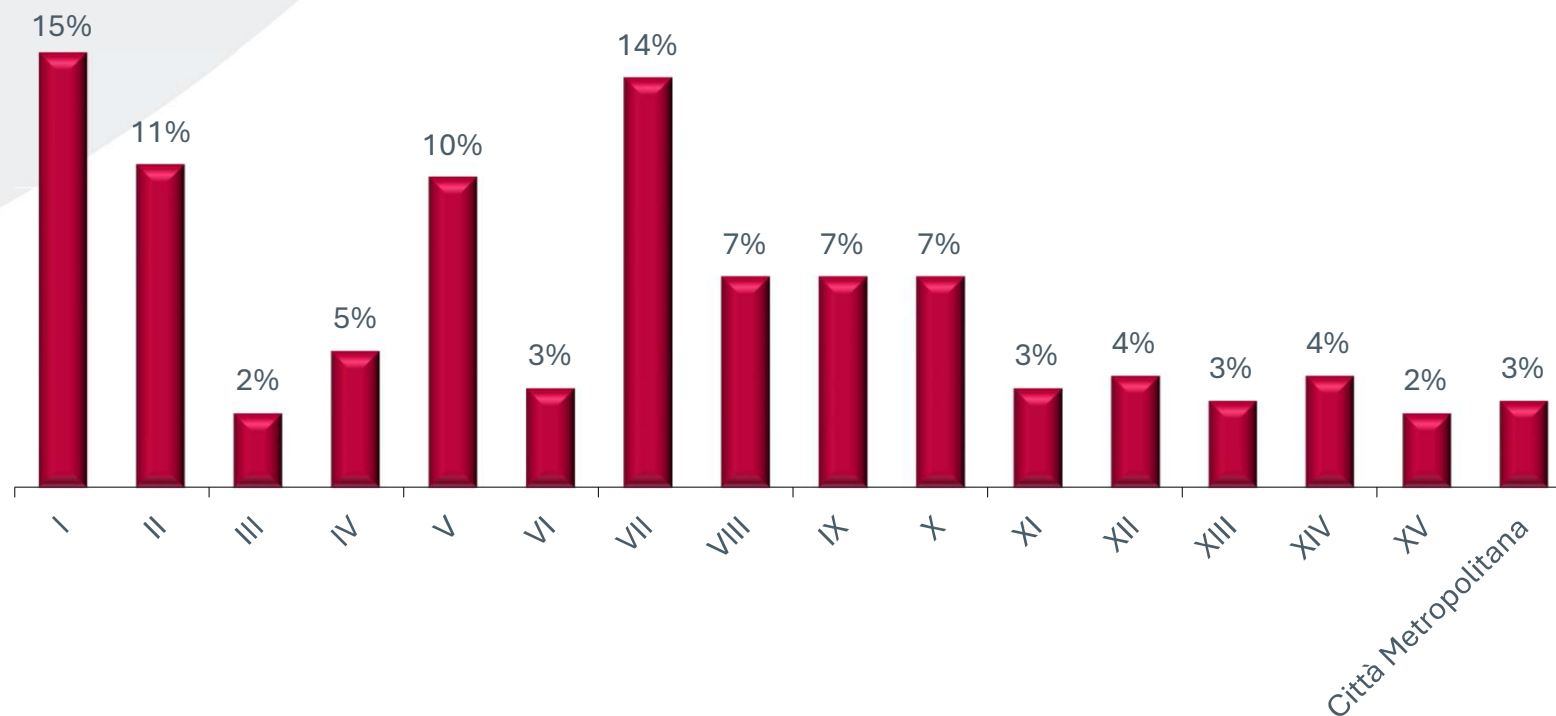
Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 92% del campione totale è costituito da **residenti romani** e il restante 8% giunge da altre città italiane, mentre nessuno degli intervistati proviene dall'estero.

Analizzando i vari municipi di residenza dei romani intervistati (cfr. grafico sottostante), emergono i **Municipi I** (15%) e **VII** (14%).



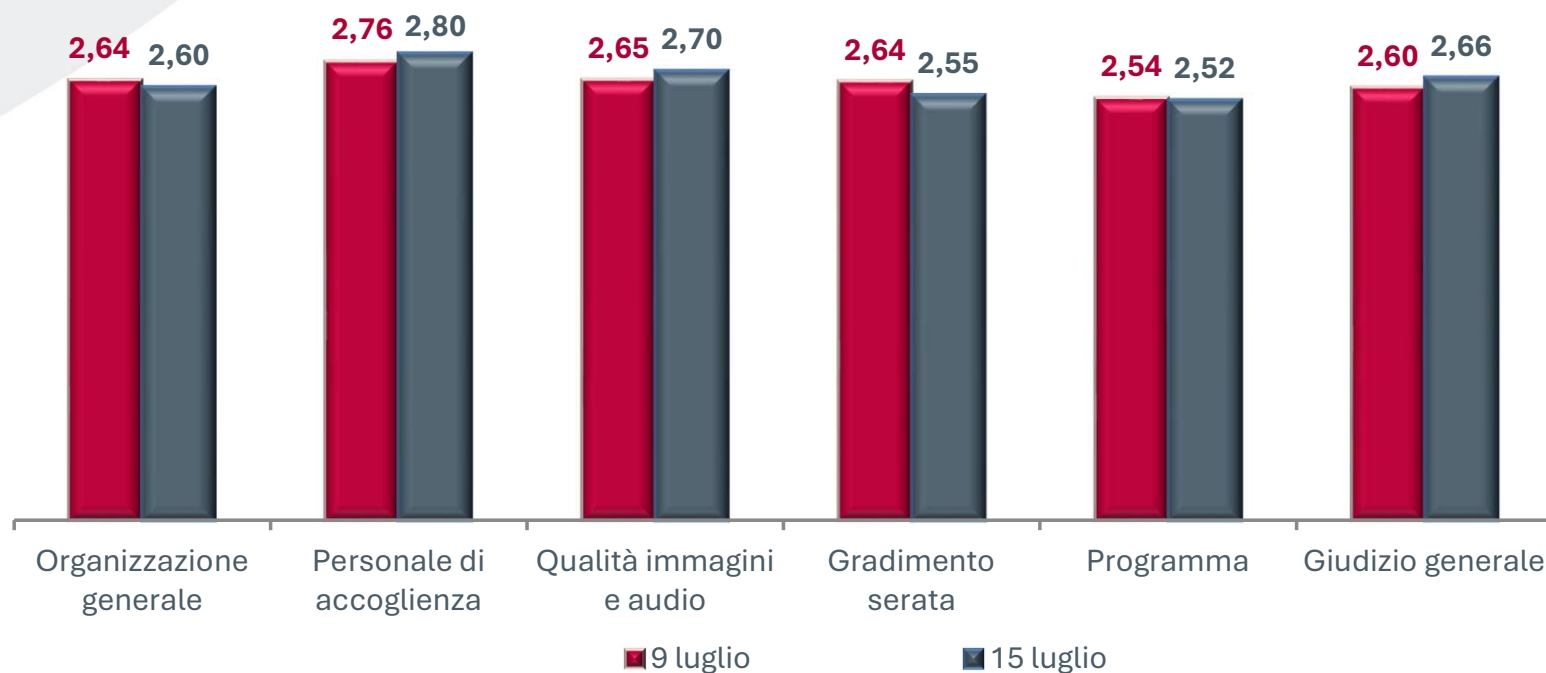
■ Roma ■ Italia ■ Estero



Analisi univariata 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 leggermente più alto da parte di chi ha partecipato alla serata del **9 luglio** sull'**organizzazione generale**, sul **gradimento della serata** e sul **programma**, mentre le restanti variabili sono state di poco più gradite dal pubblico intervistato il **15 luglio**.

Si evidenzia che nella serata del 9 luglio gli spettatori intervistati siano soprattutto appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 55-74 anni, studenti e liberi professionisti, che hanno saputo del *Festival* tramite il passaparola e i social network, si muovono in prevalenza con i mezzi pubblici o a piedi, in compagnia di amici. Invece quelli del 15 luglio hanno un'età di 40-54 anni oppure over 65 anni, impiegati e pensionati, hanno conosciuto l'evento tramite stampa e affissioni pubblicitarie, sono giunti all'evento con automobile propria o moto/scooter, vengono da soli o in coppia.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Organizzazione generale	Personale di accoglienza	Qualità immagini e audio	Gradimento serata	Programma	Giudizio generale
Organizzazione generale	1,000	,584**	,374**	,405**	,355**	,468**
Personale di accoglienza	,584**	1,000	,362**	,266**	,246**	,279**
Qualità immagini e audio	,374**	,362**	1,000	,426**	,305**	,306**
Gradimento serata	,405**	,266**	,426**	1,000	,544**	,602**
Programma	,355**	,246**	,305**	,544**	1,000	,648**
Giudizio generale	,468**	,279**	,306**	,602**	,648**	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.

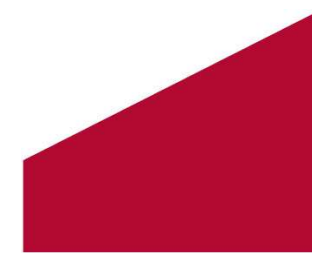
Correlazione 2/2

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 (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

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

Per il *Festival delle Letterature 2025* le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono il **programma** e il **gradimento della serata**.

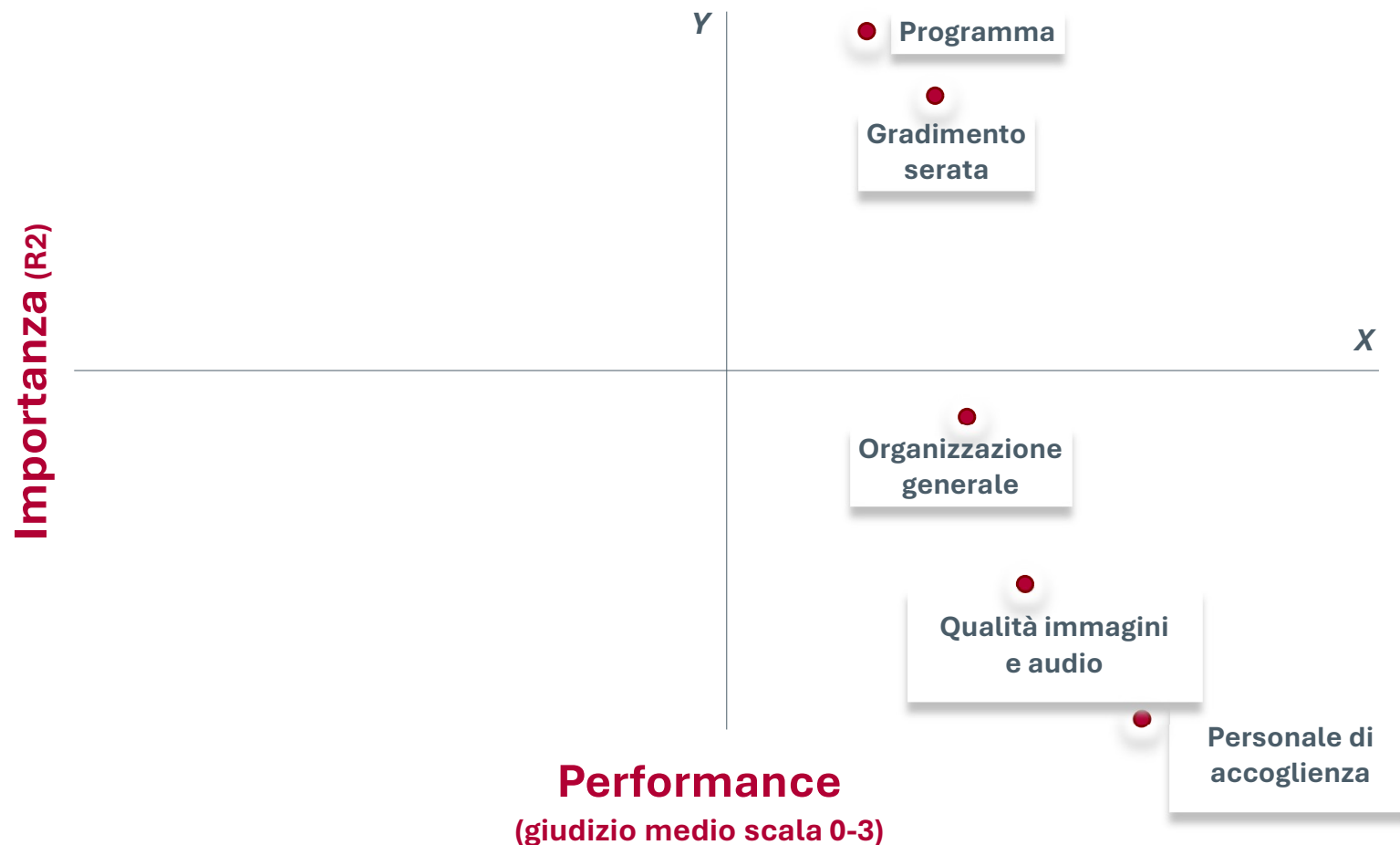
Coefficienti di correlazione <i>di Spearman</i> sul giudizio generale	
Programma	0,648
Gradimento serata	0,602
Organizzazione generale	0,468
Qualità immagini e audio	0,306
Personale di accoglienza	0,279



Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **programma** e il **gradimento della serata** rappresentano gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti nella mappa sottostante. Nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano gli aspetti che risultano di minore impatto sul giudizio generale, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



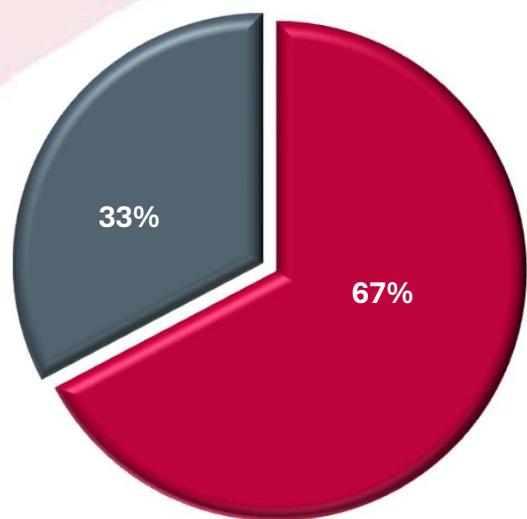
Cluster Analysis

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

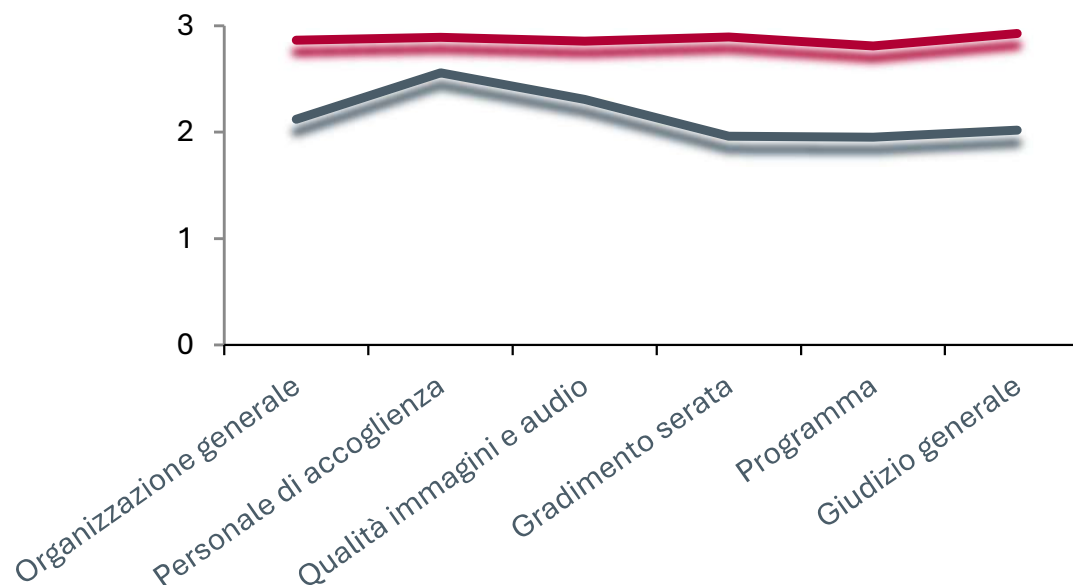
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (**222** individui per il *Cluster 1* e **108** per il *Cluster 2*; nessun caso mancante).

Cluster 1 – Molto soddisfatti: in prevalenza spettatori di età 40-44 anni e over 65 anni; titolo di diploma o post-laurea; vengono a conoscenza dell'evento tramite passaparola, www.cultureroma.it e stampa; alcuni partecipano al Festival per la prima volta; vi si recano soprattutto a piedi o con i mezzi pubblici; in compagnia di amici o con la propria famiglia; giudizio superiore alle aspettative.

Cluster 2 – Abbastanza o poco soddisfatti: in prevalenza spettatori di età 26-34 e 45-64 anni; titolo di laurea; vengono a conoscenza dell'evento tramite social network e affissioni pubblicitarie; hanno già partecipato al Festival; vi si recano soprattutto in scooter o automobile; in coppia o da soli; giudizio uguale alle proprie aspettative.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 390**

ELOGI ottimo, bravi, continuate così. **Totale 6**

PROGRAMMA fare interviste o dibattiti con gli autori, evento troppo statico (11); variare la scelta dei musicisti (6); altro (6). **Totale 23**

SPETTACOLO le luci erano spesso puntate sul pubblico, troppo forti (13); intermezzi musicali più brevi (4); altro (1). **Totale 18**

PUNTO RISTORO manca, possibilità di acquistare bevande e cibo. **Totale 16**

ORGANIZZAZIONE velocizzare i tempi per far accedere il pubblico, attesa lunga e stancante (10); altro (5). **Totale 15**

PRENOTAZIONE possibilità di prendere il biglietto online. **Totale 11**

ACCESSIBILITÀ migliorare l'illuminazione del percorso pedonale. **Totale 5**

ALTRO. **Totale 13**

TOTALE 101 SUGGERIMENTI

Allegato 1 - Questionario

Inquadra qui per compilare il questionario online

FESTIVAL DELLE LETTERATURE Edizione 2025 DATA SERATA ___/___

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

Come è venuto a conoscenza del Festival delle Letterature?

<input type="checkbox"/> stampa	<input type="checkbox"/> depliant/cartolina/locandina
<input type="checkbox"/> www.culture.roma.it	<input type="checkbox"/> affissioni pubblicitarie/schermi LED
<input type="checkbox"/> www.bibliotechediroma.it	<input type="checkbox"/> passaparola (amici/parenti)
<input type="checkbox"/> altri siti internet	<input type="checkbox"/> TV/radio
<input type="checkbox"/> social network (quale?.....)	<input type="checkbox"/> altro (specificare:.....)

Indichi per favore il suo livello 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"/>
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"/>
PROGRAMMA DI QUESTA EDIZIONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GIUDIZIO GENERALE FESTIVAL LETTERATURE 2025	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 Altro

Titolo di studio: scuola dell'obbligo diploma superiore laurea post-laurea

Professione:

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

Residenza: ROMA (indicare MUNICIPIO/ZONA:.....) ALTRA PROVINCIA/NAZIONALITÀ:.....



Zetema Progetto Cultura S.r.l.
Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma
Tel 06 82077.1 / Fax 06 82077.105
info@zetema.it - direzione@pec.zetema.it

www.zetema.it