



## 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 2023-2024
- 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)
- Suggestimenti
- Allegato 1 - Questionario

## Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **328 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 **9** e il **16 luglio** presso lo *Stadio Palatino* (gli intervistati rappresentano il 18% 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 94%, un margine di errore di stima di  $\pm 2,57\%$ .

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 2024, 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 **2,65** su 3,00 e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **97%**.

Gli aspetti maggiormente apprezzati sono il **personale di accoglienza** (2,80), la **qualità delle immagini ed audio** (2,77) e il **gradimento della serata** (2,68).

Tutte le medie sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. Il **gradimento della serata**, insieme al **programma**, 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** (33 suggerimenti) e la **prenotazione online** (18 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito per la quasi totalità da **cittadini romani** (93%), **impiegati** (43%) e **pensionati** (24%), in possesso di un titolo di **laurea/post laurea** (80%), appartenenti soprattutto alle fasce d'età adulta compresa tra i **45 e 74 anni** (75% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione emergono le percentuali di coloro che vengono a sapere dell'evento attraverso "**passaparola**" (28%) e "**siti internet**" (23%); poi segue chi risponde "**conoscenza personale**" (17%).

Risulta significativo che il *passaparola* prevalga soprattutto tra i diplomati, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e vengono per la prima volta al *Festival*. Invece *internet* e *conoscenza personale* sono predominanti per gli spettatori laureati, con giudizio uguale alle proprie attese, che hanno già partecipato ad altre edizioni di tale manifestazione.

## Tabella riassuntiva

<b>Letterature. Festival Internazionale di Roma 2024</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	2,53	3,00	324	1%	0,678	62%	2%	94%
Programma	2,46	3,00	316	4%	0,644	53%	1%	94%
Promozione	2,25	2,00	292	11%	0,757	43%	1%	84%
Pagina web	2,39	3,00	269	18%	0,733	52%	2%	89%
Personale di accoglienza	2,80	3,00	324	1%	0,472	82%	1%	99%
Qualità immagini e audio	2,77	3,00	309	6%	0,520	81%	1%	97%
Gradimento serata	2,68	3,00	308	6%	0,586	72%	1%	96%
<b>Giudizio generale</b>	<b>2,65</b>	<b>3,00</b>	<b>328</b>	<b>0%</b>	<b>0,555</b>	<b>68%</b>	<b>1%</b>	<b>97%</b>

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

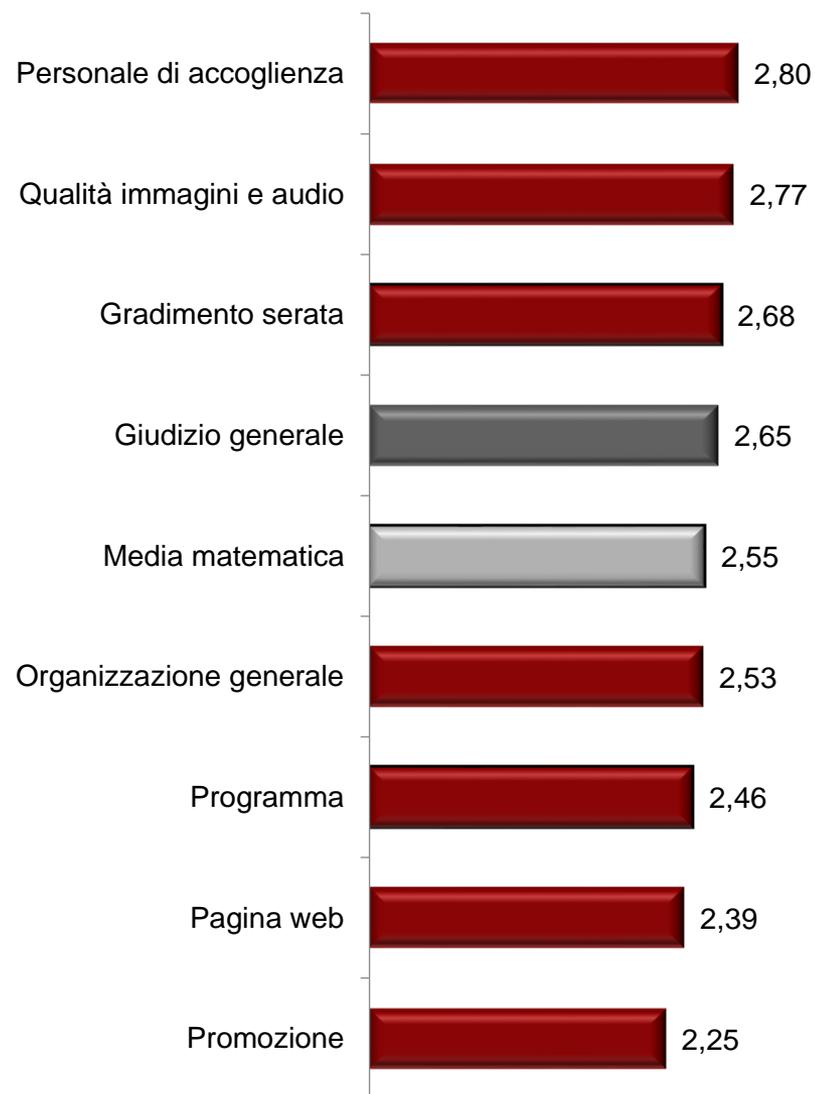
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,55).

## 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.

Tra gli aspetti maggiormente graditi emergono il **personale di accoglienza**, la **qualità delle immagini ed audio** e il **gradimento della serata**.

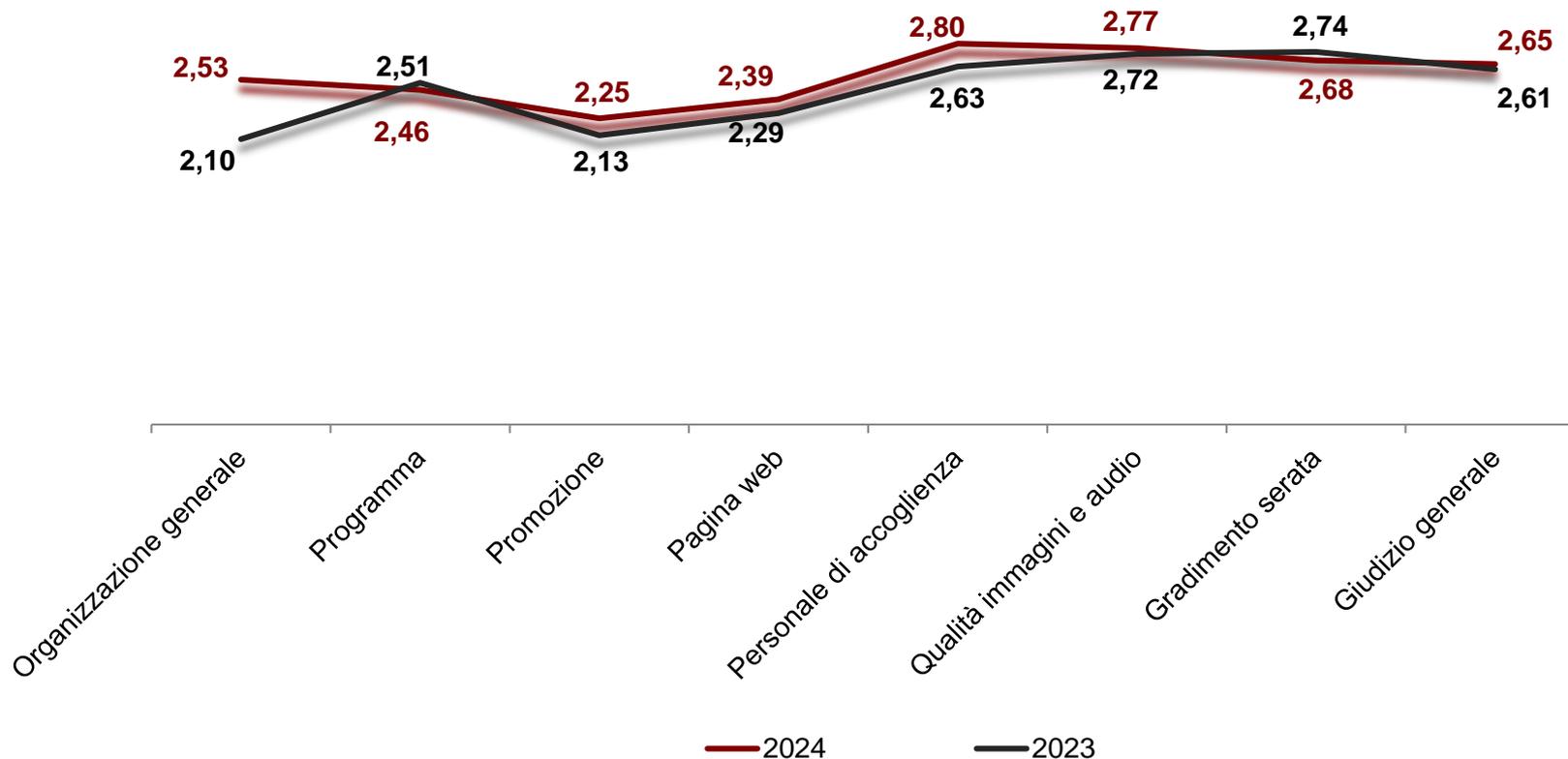
Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.



## Analisi del trend 2023-2024

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

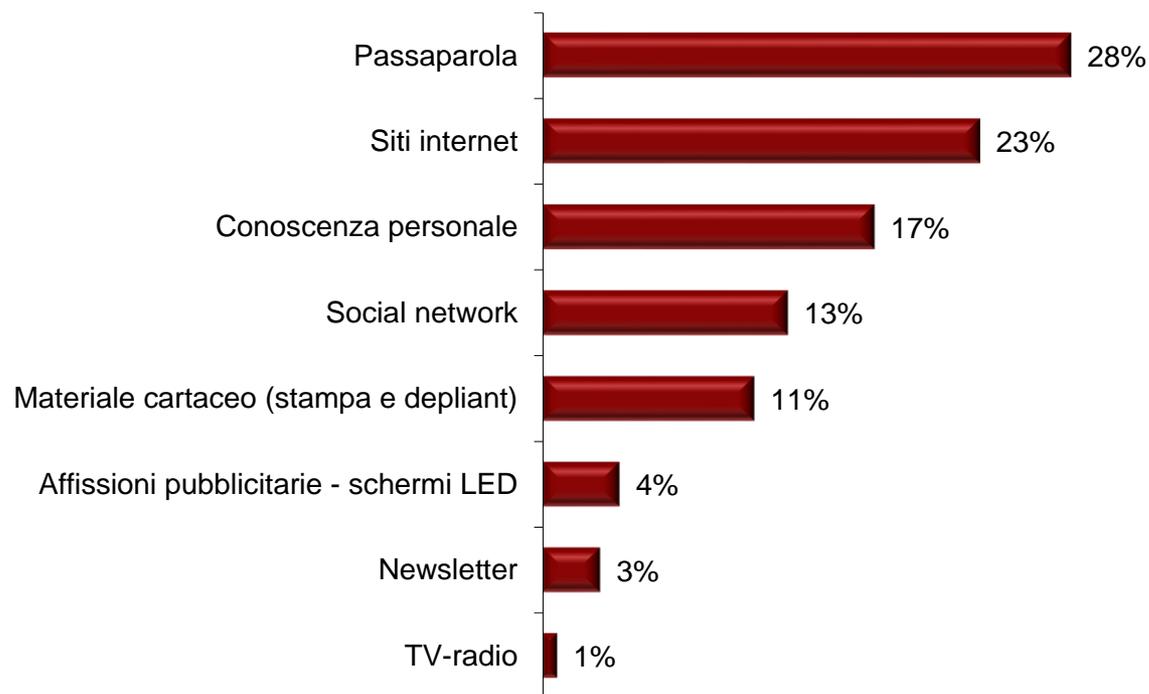
Si evidenzia un aumento del livello medio di soddisfazione sulla quasi totalità delle variabili oggetto d'indagine, ad eccezione del **programma** e del **gradimento della serata**, i cui valori restano ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



## Come è venuto a conoscenza del Festival

Il 28% dei visitatori intervistati afferma di essere venuto a sapere del *Festival* tramite il **passaparola**, il 23% attraverso **siti internet** (di cui il 9% si riferisce ad *altri siti internet*, l'8% al *portale Biblioteche di Roma* e il 6% alla *pagina web ufficiale*), il 17% risponde **conoscenza personale** e il 13% **social network**.

Risulta significativo che il passaparola prevalga soprattutto tra i diplomati, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi e vengono per la prima volta al *Festival*. Invece internet e conoscenza personale sono predominanti per gli spettatori laureati, con giudizio uguale alle proprie attese, che hanno già partecipato ad altre edizioni di tale manifestazione.

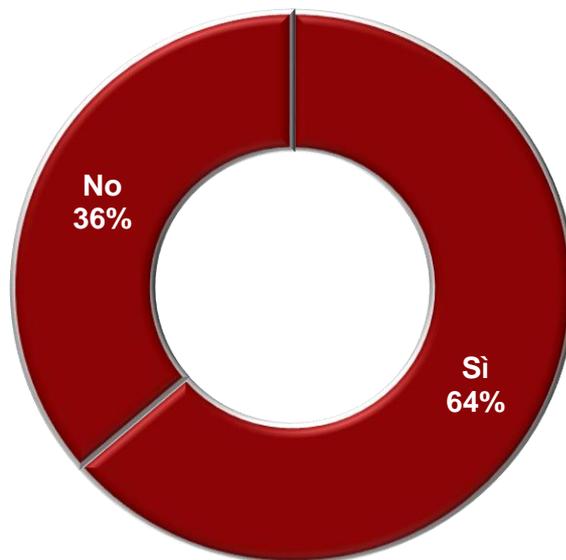


## Partecipazione alle edizioni precedenti

La maggior parte degli intervistati (il 64% sul campione totale) dichiara di **avere già partecipato in passato a tale manifestazione letteraria**, mentre il restante 36% 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, in prevalenza donne, residenti a Roma, con giudizio uguale alle proprie attese e in generale si ritengono abbastanza soddisfatte.

Invece a recarsi per la prima volta al Festival sono in particolare i giovani di età compresa tra i 19 e 34 anni, uomini, alcuni giungono da fuori Roma, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, nel complesso molto soddisfatti.

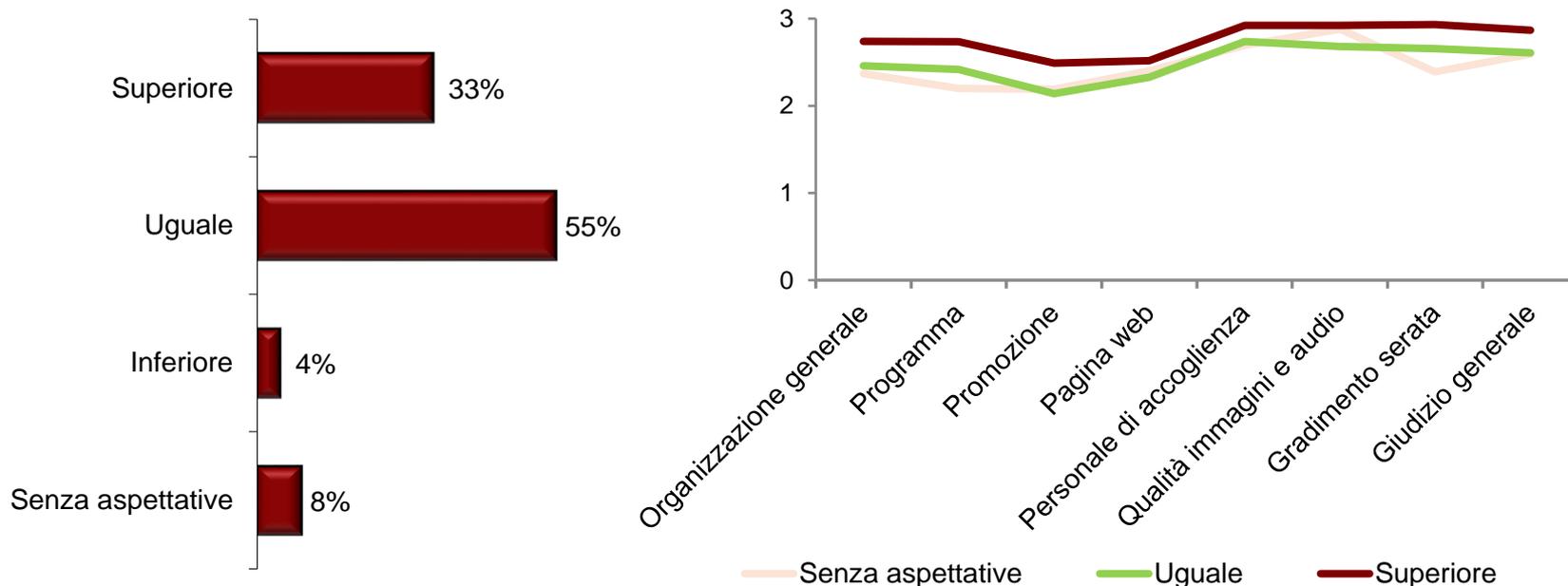


## Giudizio rispetto alle aspettative

Oltre la metà dei intervistati (55% sul totale) afferma di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 33% è superiore e solo per il 4% inferiore. Il restante 8% degli intervistati dichiara di non avere 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 **62%**.

Inoltre, si evidenzia che il 30% del campione intervistato 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).

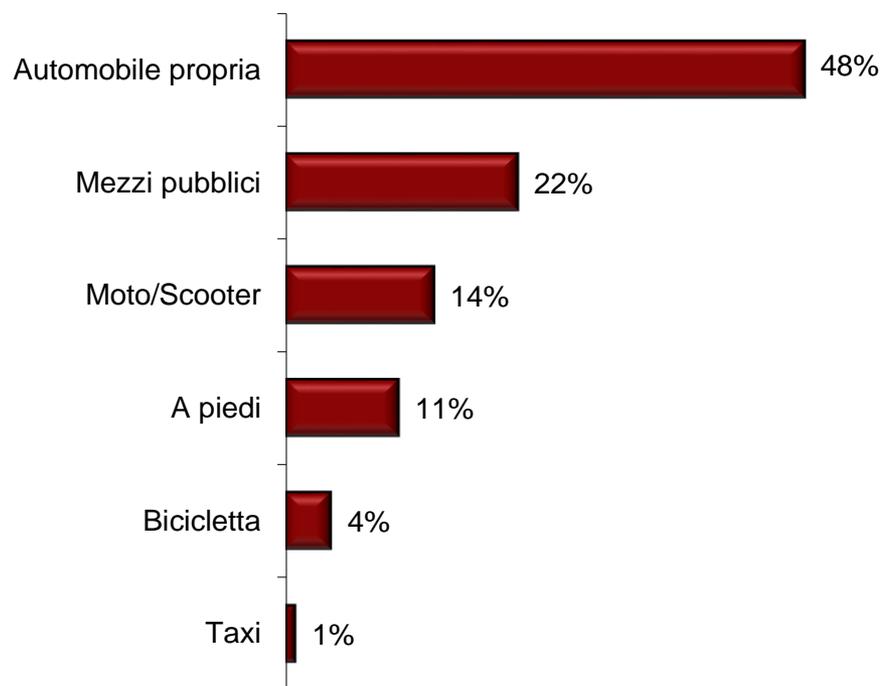


NET PROMOTER SCORE										
Letterature. Festival Internazionale di Roma 2024										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	0	0	0	3	9	18	79	55	163
0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	5%	25%	16%	50%
<b>DETRACTORI = 4%</b>							<b>PASSIVI = 30%</b>	<b>PROMOTORI = 66%</b>		
<b>66%-4% = 62%</b>										

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

Il 48% sul campione totale dichiara di avere utilizzato la propria **automobile** per raggiungere il luogo dell'evento, il 22% i **mezzi pubblici**, il 14% vi è giunto in **moto/scooter**, l'11% **a piedi** e il 4% in **bicicletta**; il restante 1% risponde **taxi**.

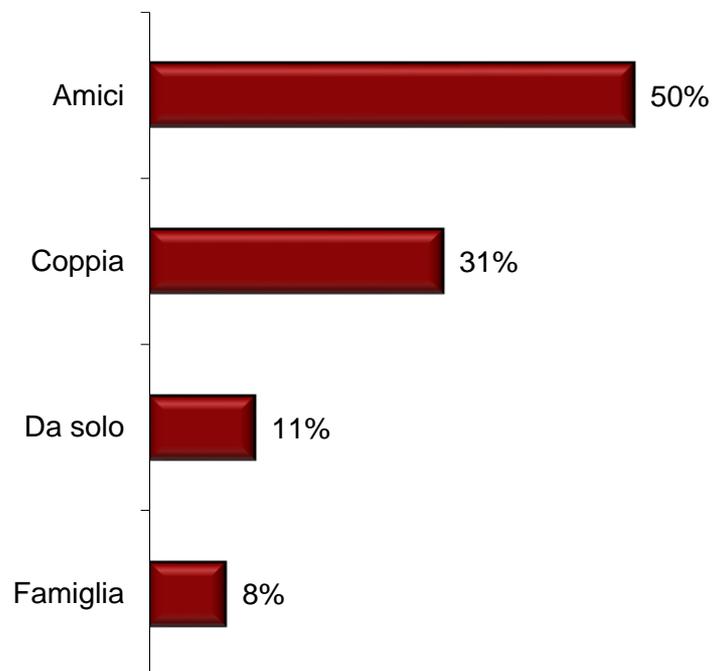
Risulta significativo che ad essersi spostati con la propria automobile siano in prevalenza gli spettatori di età adulta oltre i 55 anni, con un giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi. Invece a prediligere i mezzi pubblici sono stati soprattutto le fasce di età 35-44 anni, con un giudizio uguale o inferiore alle proprie attese. Infine a rispondere moto/scooter sono principalmente i giovani di età 26-34 anni, il cui giudizio è superiore alle proprie aspettative.



## Con chi si è recato all'evento

La metà degli intervistati (50%) dichiara di essere venuto al *Festival* in compagnia di **amici**, il 31% **in coppia**, l'11% è venuto **da solo** e il restante 8% vi ha partecipato con la **famiglia**.

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



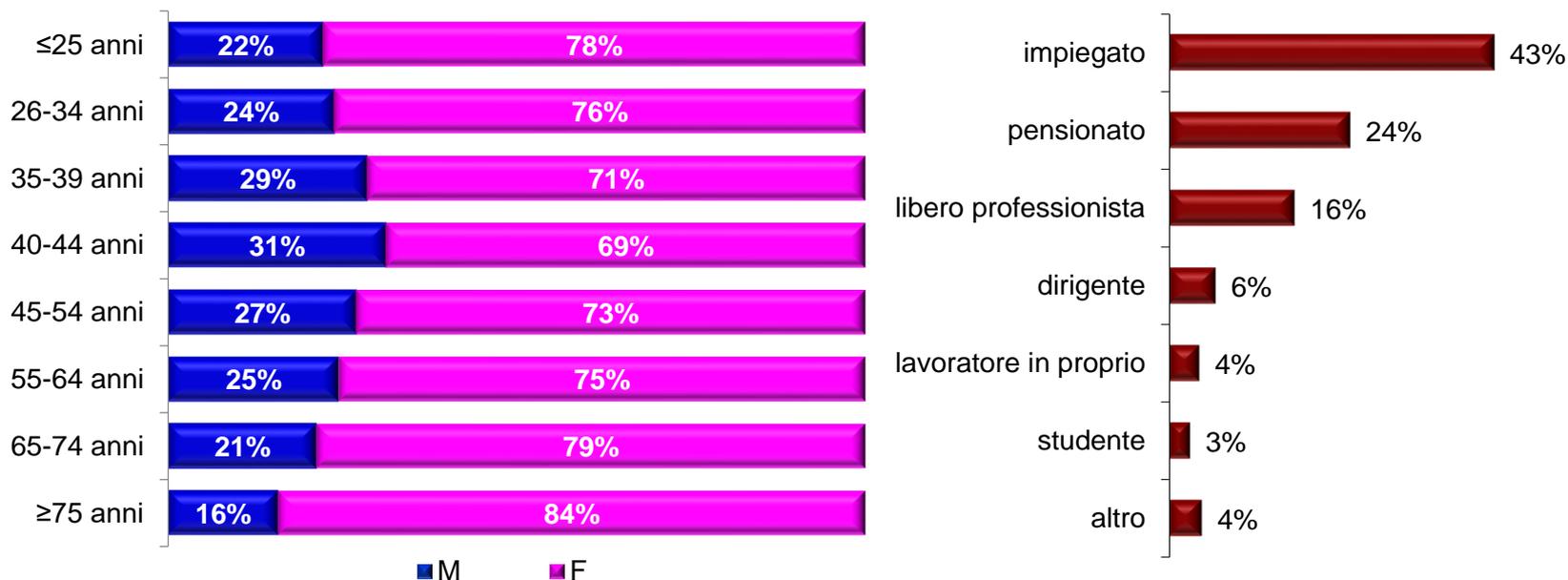
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche in questa indagine prevale il **genere femminile**, che raggiunge il 76% sul totale ed è predominante in tutte le fasce di età (*cf.* grafico sottostante a sinistra).

Le fasce più rappresentate sono quelle di età adulta compresa tra i **45 e 74 anni**, con una percentuale pari al 75%. Invece le fasce dei 26-44 anni raggiungono il 16%, mentre la percentuale dei giovani al di sotto dei 25 anni è molto esigua (3%).

L'80% del campione totale dichiara di possedere un titolo di **laurea/post laurea**.

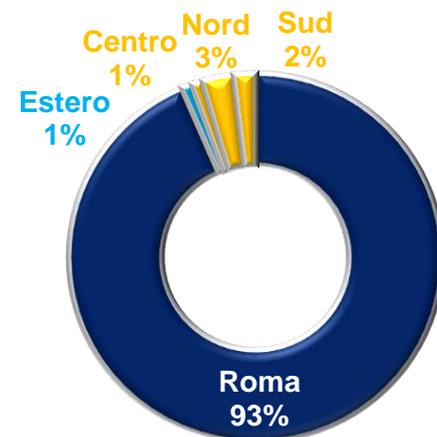
La categoria professionale emergente è quella degli **impiegati** (43%; *cf.* grafico in basso a destra); poi seguono i pensionati (24%) e liberi professionisti (16%).



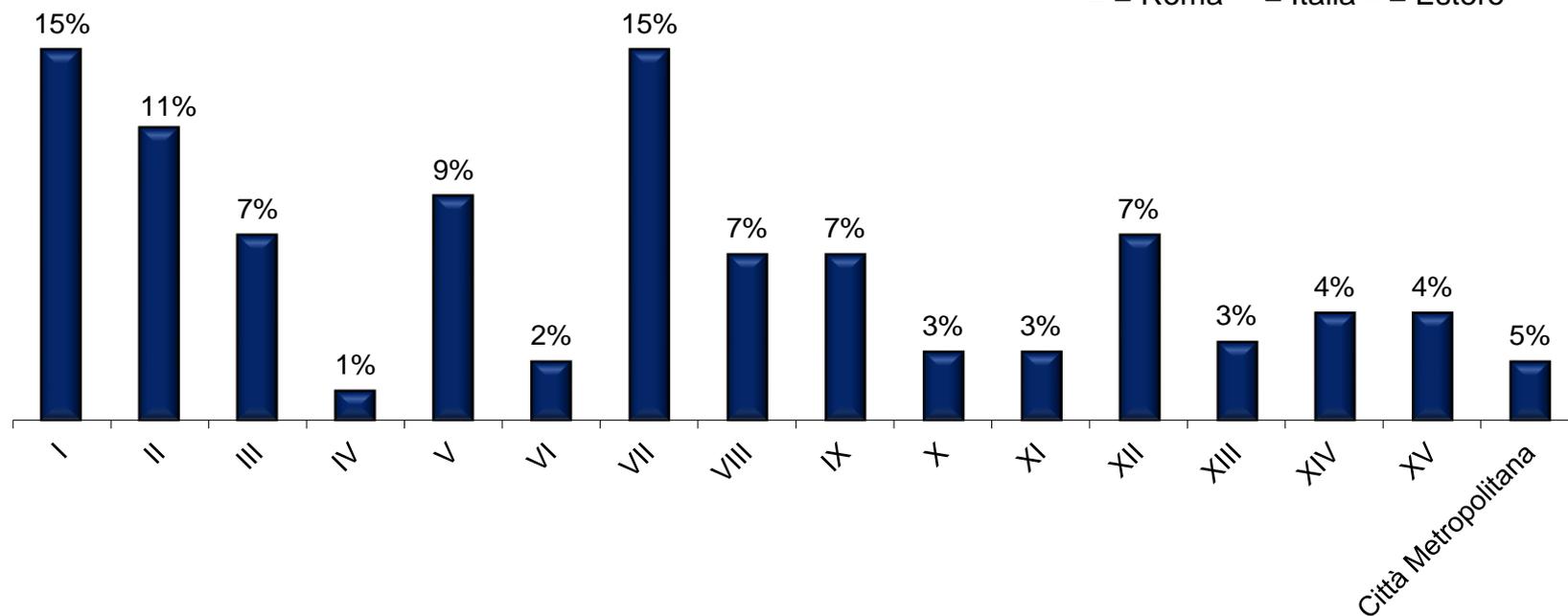
## Analisi socio-demografica (provenienza)

Ben il 93% degli intervistati è costituito da **cittadini romani** e il 6% giunge da **altre province italiane**, mentre solo il restante 1% proviene dall'**estero**.

Come si denota nel grafico sottostante, tra i municipi in cui risiedono maggiormente i romani intervistati, emergono i **Municipi I e VII** (15% per ciascuno).



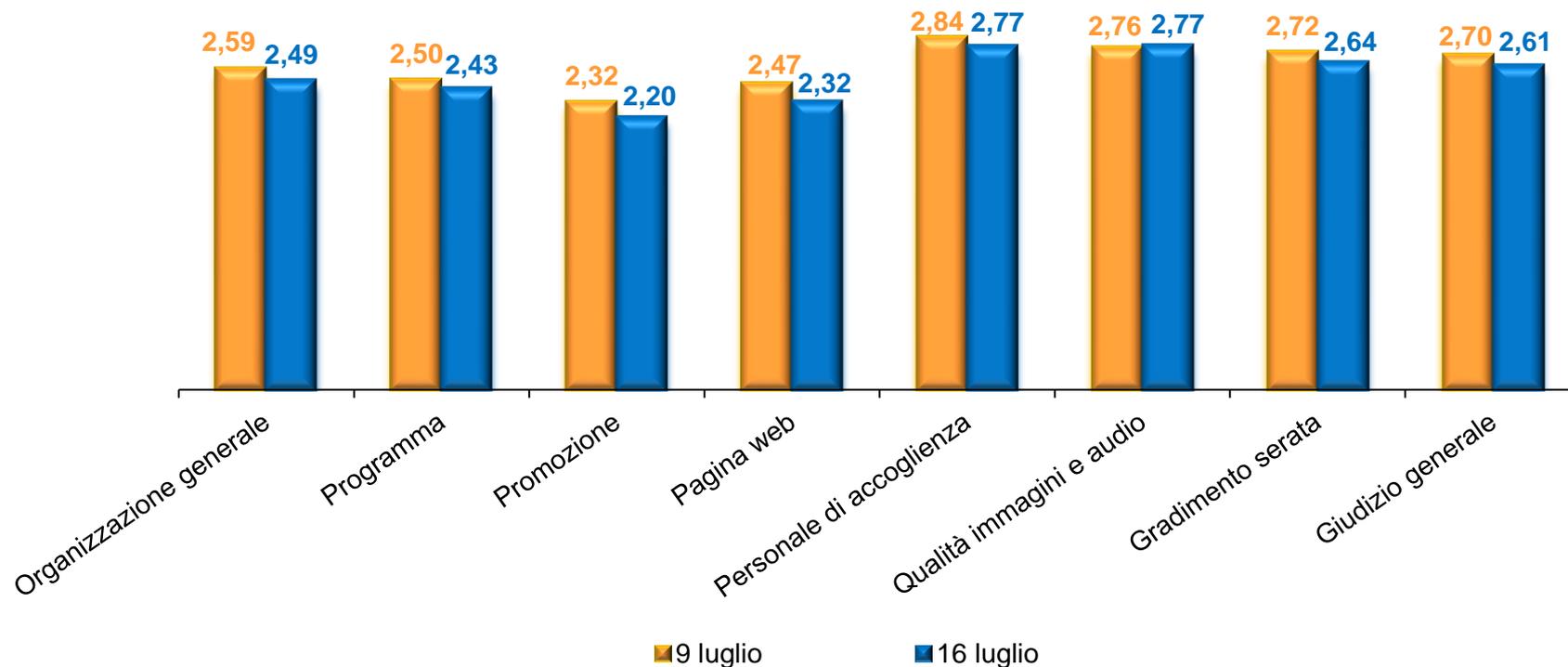
■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



## 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 **9 luglio**, tranne che sulla **qualità di immagini e audio**, che è stata di poco più gradita dal pubblico intervistato il **16 luglio**.

Inoltre, risulta significativo che nella serata del 9 luglio gli spettatori intervistati siano soprattutto adulti di età 55 anni, con titolo di laurea/post laurea, che hanno saputo del *Festival* tramite i siti internet/social network e vengono in coppia. Invece quelli del 16 luglio hanno un'età 26-44 anni, diplomati, hanno conosciuto tale evento tramite il passaparola, vengono da soli o con amici.



## Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata di Spearman***	Organizzazione generale	Programma	Promozione	Pagina web	Personale di accoglienza	Qualità immagini e audio	Gradimento serata	Giudizio generale
Organizzazione generale	1,000	,405**	,403**	,352**	,440**	,351**	,407**	,461**
Programma	,405**	1,000	,394**	,354**	,258**	,287**	,511**	,580**
Promozione	,403**	,394**	1,000	,638**	,326**	,268**	,408**	,400**
Pagina web	,352**	,354**	,638**	1,000	,370**	,317**	,281**	,383**
Personale di accoglienza	,440**	,258**	,326**	,370**	1,000	,318**	,348**	,359**
Qualità immagini e audio	,351**	,287**	,268**	,317**	,318**	1,000	,457**	,323**
Gradimento serata	,407**	,511**	,408**	,281**	,348**	,457**	1,000	,651**
Giudizio generale	,461**	,580**	,400**	,383**	,359**	,323**	,651**	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.

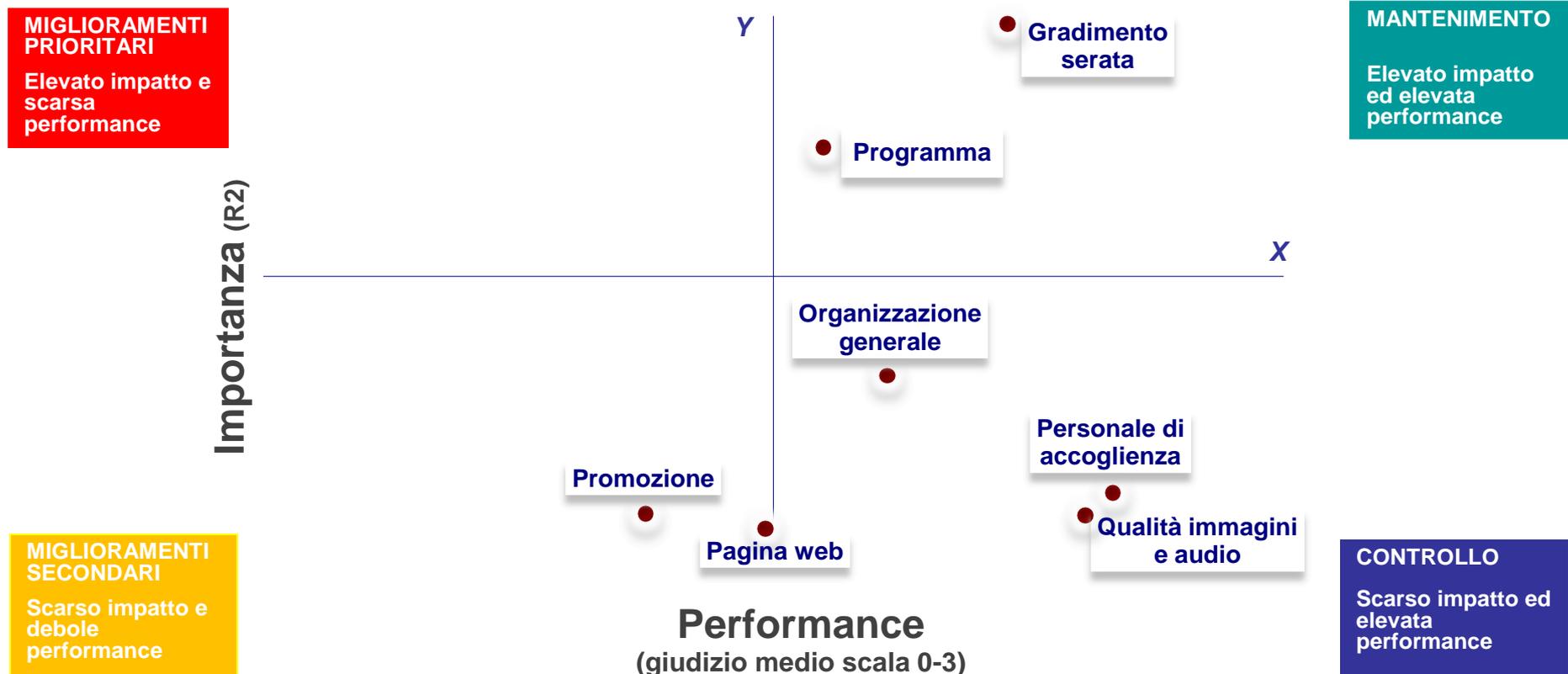
Per l'evento *Letterature. Festival Internazionale di Roma 2024* le variabili che risultano più correlate al giudizio generale sono il **gradimento della serata** e il **programma**.

Coefficienti di correlazione di Spearman sul giudizio generale	
Gradimento serata	0,651
Programma	0,580
Organizzazione generale	0,461
Promozione	0,400
Pagina web	0,383
Personale di accoglienza	0,359
Qualità immagini e audio	0,323

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **gradimento della serata** è in assoluto l'aspetto più importante e soddisfacente nella mappa sottostante e si posiziona nel quadrante in alto a destra, insieme al **programma**. Invece non emergono miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano 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

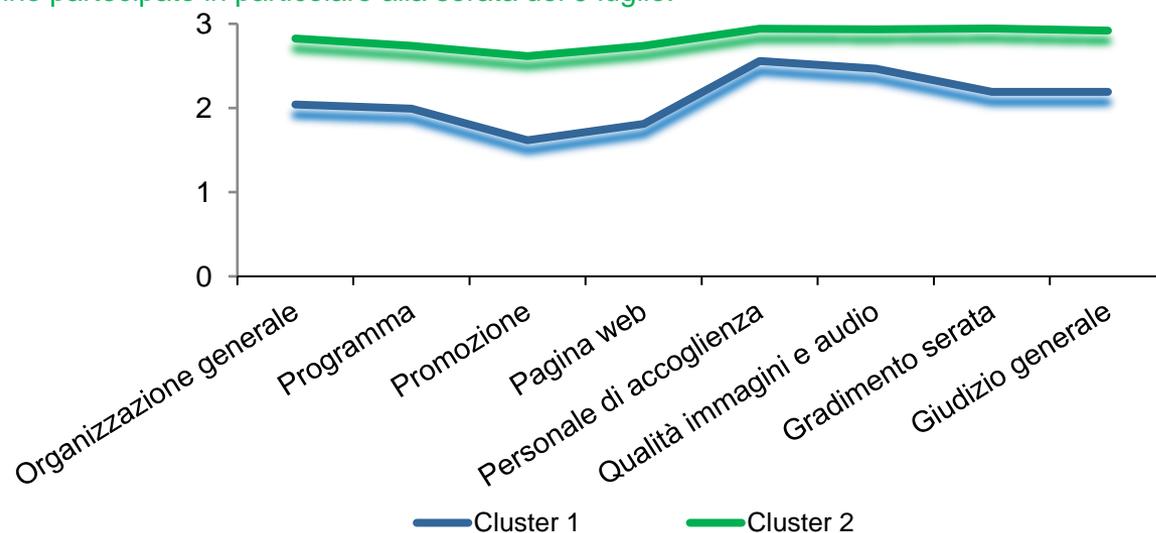
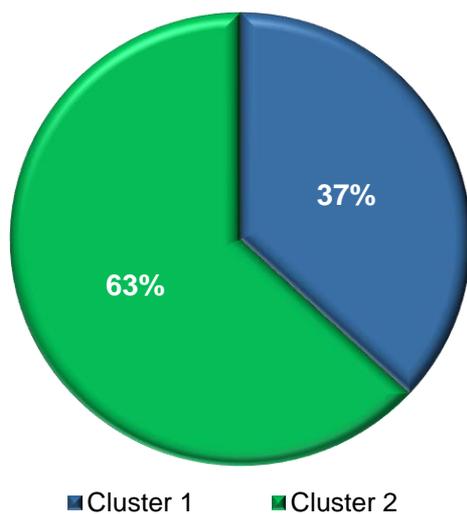
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (121 individui per il *Cluster 1* e 207 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 spettatori di età 26-39 anni e 65-74 anni; laureati; liberi professionisti e pensionati; residenti nei Municipi I-VII; sono venuti a conoscenza del *Festival* soprattutto tramite passaparola e portale Biblioteche di Roma; vi si recano con amici o da soli; raggiungono l'evento con i mezzi pubblici o in bicicletta; giudizio uguale alle proprie aspettative; hanno partecipato in particolare alla serata del 16 luglio.

**Cluster 2 – Molto Soddisfatti:** in prevalenza spettatori appartenenti alle fasce di età 40-64 anni; diplomati; impiegati; residenti nei Municipi II-III-V-IX; sono venuti a conoscenza del *Festival* soprattutto attraverso social network, stampa e altri siti internet; vi si recano in coppia o con la propria famiglia; raggiungono l'evento con i mezzi propri (automobile o moto/scooter); giudizio superiore alle proprie aspettative; hanno partecipato in particolare alla serata del 9 luglio.



## Suggerimenti

**ELOGI** bravi, stupenda serata. **Totale 4**

---

**ORGANIZZAZIONE GENERALE** velocizzare i tempi per far accedere il pubblico, attesa lunga e stancante (19); garantire l'ingresso subito dopo aver ritirato il biglietto, evitando la doppia fila (7); più serate (5); altro (2). **Totale 33**

**PRENOTAZIONE** possibilità di prendere il biglietto online. **Totale 18**

**PUNTO RISTORO** manca, possibilità di acquistare bevande e/o cibo. **Totale 12**

**PROGRAMMA** variare la scelta degli autori (5); fare interviste e/o dibattiti con gli autori, evento troppo statico (4); altro (3) . **Totale 12**

**POSTI A SEDERE** scomodi (5); altro (2). **Totale 7**

**COMUNICAZIONE** più pubblicità, soprattutto tra i giovani (3); maggiori informazioni su indirizzo, modalità ritiro biglietti, parcheggi (3); possibilità di iscriversi ad una newsletter (1). **Totale 7**

**SPETTACOLO** manca sia una parte introduttiva che di chiusura (3); non sono piaciuti tutti gli autori e non si vedeva bene dall'ultima fila (3). **Totale 6**

**ALTRO**. **Totale 8**

**TOTALE 103 SUGGERIMENTI**

## Allegato 1 - Questionario

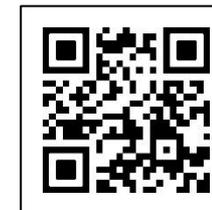
### Come è venuto a conoscenza del Festival?

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <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/festivaldellelettere/">culture.roma.it/festivaldellelettere/</a> | <input type="checkbox"/> Call 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) 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	<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/festivaldellelettere/">culture.roma.it/festivaldellelettere/</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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inquadra qui per compilare  
il questionario online



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/genitore?

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:.....