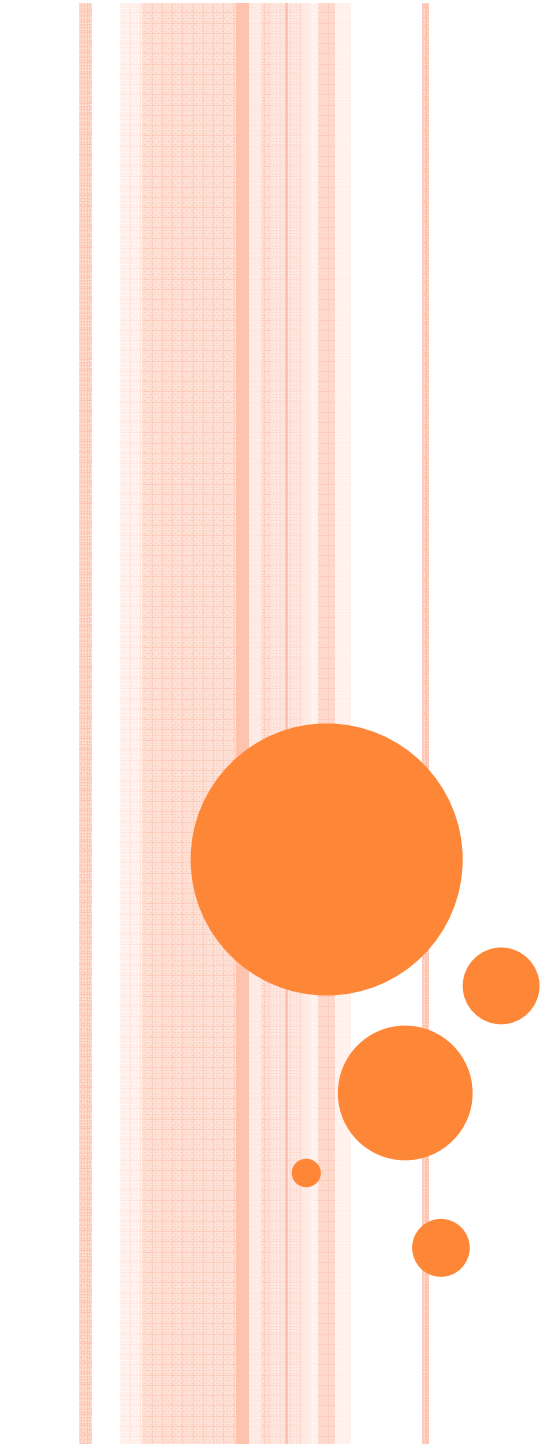




**INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION SUL CICLO DI
CONFERENZE
“Fra(m)menti livornesi”**

Anno 2014



Nel periodo 9 gennaio – 10 aprile 2014 presso la sede del Museo G. Fattori si è svolto il ciclo di conferenze “Fra(m)menti livornesi”.

Nel corso delle conferenze è stato chiesto ai numerosi ed assidui partecipanti di esprimere la propria disponibilità ad essere coinvolti in un'indagine di customer satisfaction.

A conclusione del ciclo di conferenze gli interessati sono stati contattati tramite telefono e posta elettronica ed in quaranta hanno espresso le proprie valutazioni sulla predetta iniziativa culturale.

I risultati dell'indagine di customer satisfaction

- Il CSI (Customer Satisfaction Index) che sintetizza la soddisfazione espressa dagli utenti del ciclo di conferenze “Fra(m)menti livornesi” è pari a 4,25 su un massimo di 5 e sintetizza una valutazione molto soddisfacente dei livelli qualitativi di erogazione.
- Esso è stato calcolato come media degli indicatori appositamente costruiti e calcolati elaborando le risposte al questionario somministrato tramite telefono e in modalità on line.

I valori degli indicatori rilevati nel 2014

Valori 2014 degli indicatori di customer satisfaction		
Indicatori semplici	Valori 2014	CSI
Giudizio complessivo ciclo conferenze	4,78	4,25
Durata	4,28	
Ambiente	4,28	
Completezza argomenti	4,23	
Discussioni	3,70	

Rappresentazione grafica indicatori 2014

