

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

**Anno 2015**

A stylized silhouette of a mountain range in shades of teal, located at the bottom right of the slide.

Nel periodo 15 gennaio – 2 aprile 2015 presso la sede del Museo G. Fattori si è svolto il ciclo di conferenze “Fra(m)menti livornesi”.  
A conclusione di ciascuna delle dodici conferenze è stato chiesto ai partecipanti di esprimere le proprie valutazioni auto compilando un questionario. I partecipanti all’iniziativa che hanno risposto sono stati centoquaranta.

# I risultati dell'indagine di customer satisfaction

- ◆ Il CSI (Customer Satisfaction Index) che sintetizza la soddisfazione espressa dagli intervistati è pari a 4,54 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.

# I valori degli indicatori rilevati nel 2015

<b>Valori indicatori di customer satisfaction 2015</b>		
<b>Indicatori semplici</b>	<b>Valori 2015</b>	<b>CSI</b>
<b>Rispondenza alle aspettative</b>	4,48	<b>4,54</b>
<b>Completezza argomenti</b>	4,55	
<b>Durata</b>	4,66	
<b>Discussione</b>	4,31	
<b>Ambiente</b>	4,78	
<b>Giudizio complessivo sulla conferenza</b>	4,48	

# Rappresentazione grafica indicatori 2015

**Valori 2015 indicatori di customer satisfaction**

