

Master in PROGETTAZIONE, COMUNICAZIONE E MANAGEMENT DEL TURISMO
CULTURALE 23/24

CECILIA MANTOVANI

Sviluppo di un questionario di customer satisfaction per un festival culturale: il caso del festival
Attraverso

Abstract

I festival culturali sono considerati catalizzatori di sviluppo economico, sociale e culturale, in grado di valorizzare i territori che li ospitano e di creare un impatto positivo sulle comunità.

Questa tesi esplora il ruolo della cultura e dei festival culturali, con attenzione al caso studio del Festival *Attraverso*, organizzato dall'associazione culturale Hiroshima Mon Amour.

Viene analizzata l'importanza di strumenti come i questionari di customer satisfaction per il miglioramento dell'esperienza del pubblico e l'ottimizzazione dell'organizzazione del festival. L'analisi si conclude con la proposta di un modello di questionario per la valutazione della soddisfazione del pubblico, finalizzato all'audience development e alla promozione territoriale

Keywords: festival culturale, eventi, cultura, turismo, customer satisfaction, questionario, audience development