

**INDAGINI SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI VISITATORI**

**OGGETTO: SERVIZI MUSEALI DEL COMUNE DI GENOVA  
GESTITI IN CONCESSIONE**

**ANNO 2016**

**ORGANIZZAZIONE DELLE INDAGINI ED ELABORAZIONE DEI DATI  
A CURA DELLA**

**COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETA' E LAVORO ONLUS**

**DI CONCERTO COL**

**SETTORE MUSEI E BIBLIOTECHE  
DEL COMUNE DI GENOVA**

# Indagine sulla qualità percepita anno 2016

## COMMENDA



Roberto Bordieri  
photography

# Customer Satisfaction Commenda

- ✓Periodo di rilevazione: agosto 2016
  - ✓Numero di questionari compilati: 98
  - ✓Rappresentatività campione : 14%
  - ✓Somministrazione questionario: Biglietteria e Assistenza Visitatori Solidarietà e Lavoro
- Inserimento dati: Biglietteria e Assistenza Visitatori Solidarietà e Lavoro
- ✓Elaborazione dati: Uff. Commerciale/Mkt

# Customer Satisfaction Commenda

Grafico: distribuzione dei visitatori per lingua del questionario. Valori Assoluti.

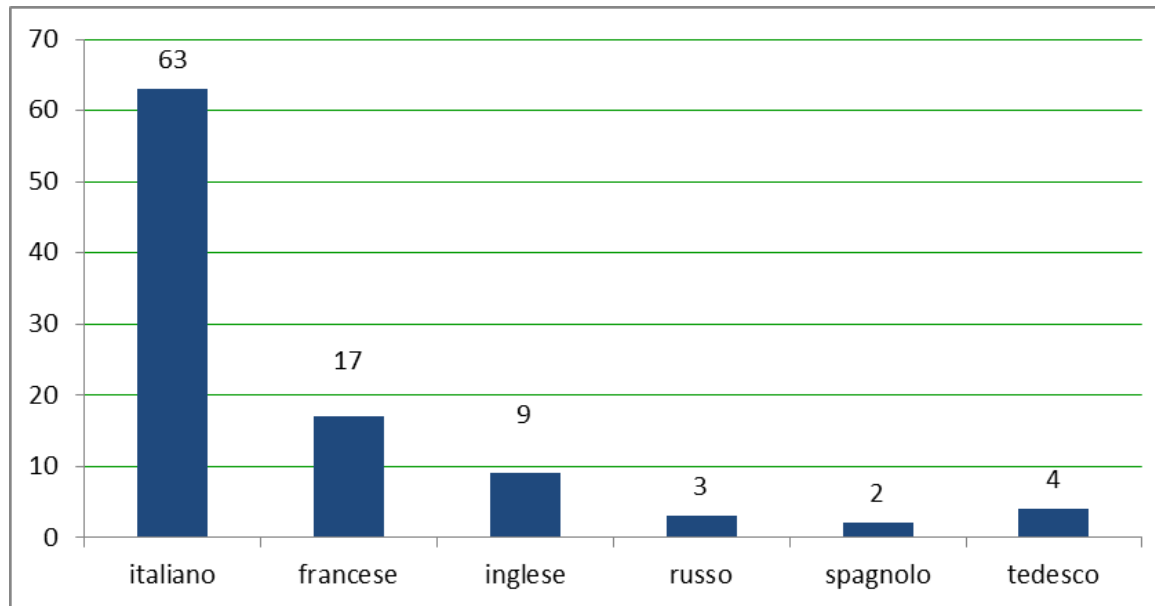


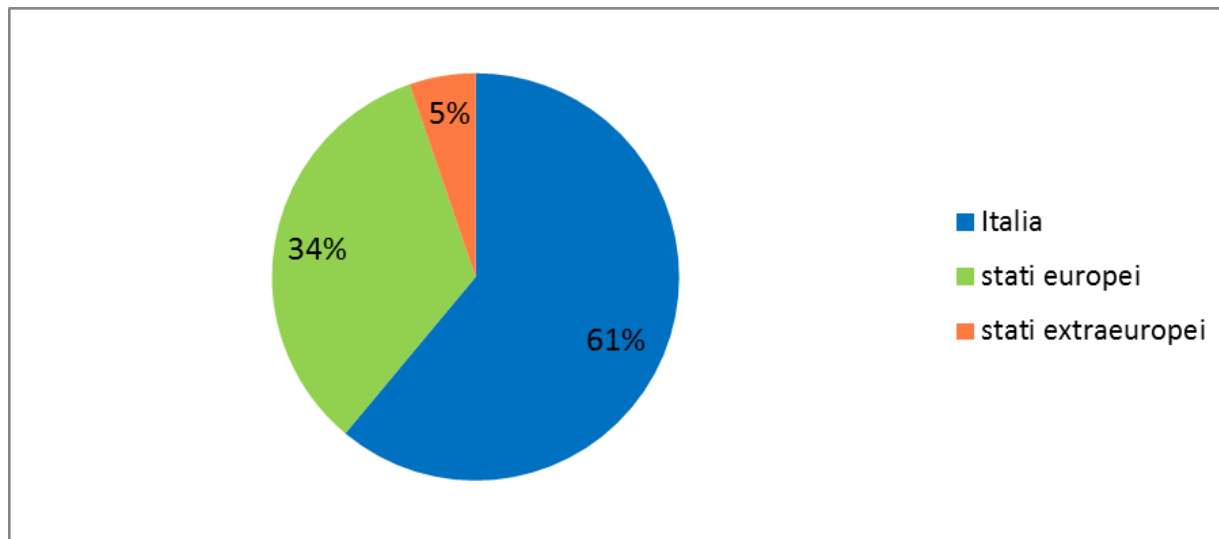
Tabella: visitatori per lingua del questionario. Valori Assoluti e %

lingua	VA	%
italiano	63	64,3
francese	17	17,3
inglese	9	9,2
russo	3	3,1
spagnolo	2	2,0
tedesco	4	4,1
totale	98	100,0

Fonte: questionario Customer Satisfaction Solidarietà e Lavoro / Comune di Genova

# Customer Satisfaction Commenda

Grafico: distribuzione dei visitatori per paese di provenienza. Valori %.



I 58 visitatori italiani provengono da Liguria (37,5%), Lombardia (21,5%) e Piemonte (9%)

# Customer Satisfaction Commenda

Grafico: distribuzione dei visitatori per classe di età. Valori Assoluti.

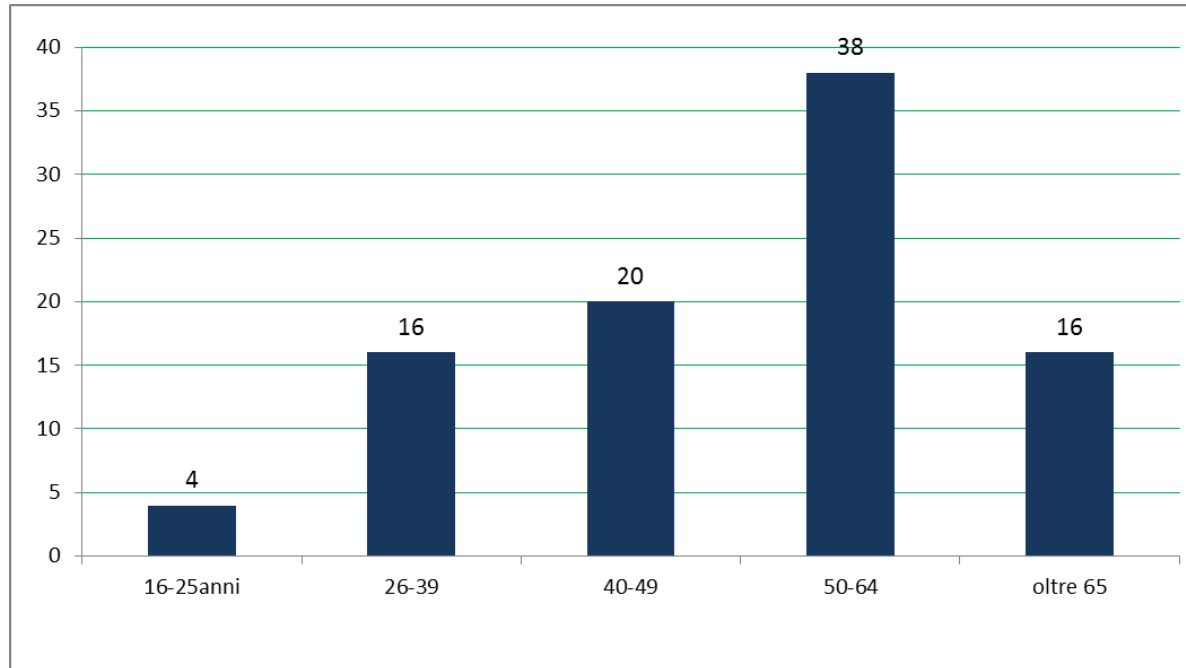
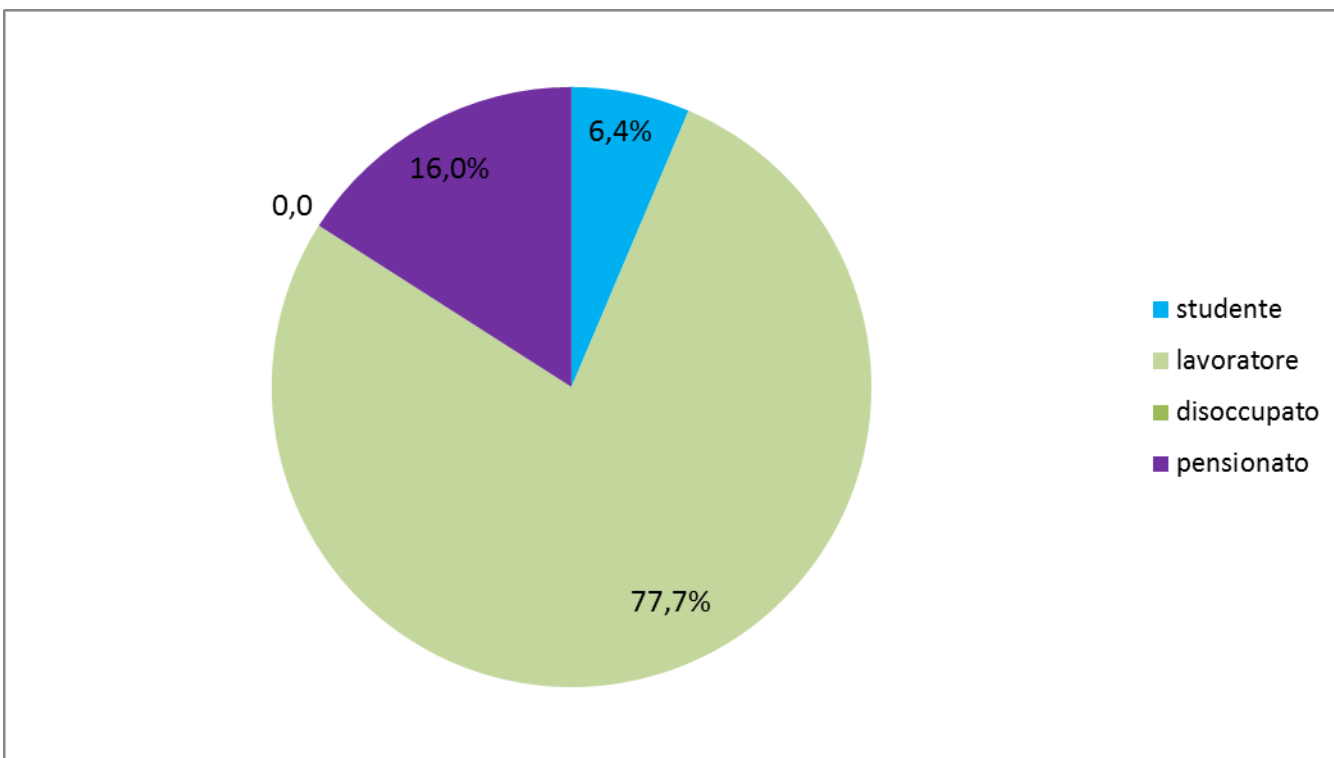


Tabella: visitatori per paese di provenienza e classe di età. Valori Assoluti e Valori %.

classi di età	Italia		stati europei		stati extra europei		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
16-25anni	2	3,5	2	6,1	0	0,0	4	4,3
26-39	7	12,3	6	18,2	3	75,0	16	17,0
40-49	8	14,0	11	33,3	1	25,0	20	21,3
50-64	28	49,1	10	30,3	0	0,0	38	40,4
oltre 65	12	21,1	4	12,1	0	0,0	16	17,0
<b>totale</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>94</b>	<b>100,0</b>

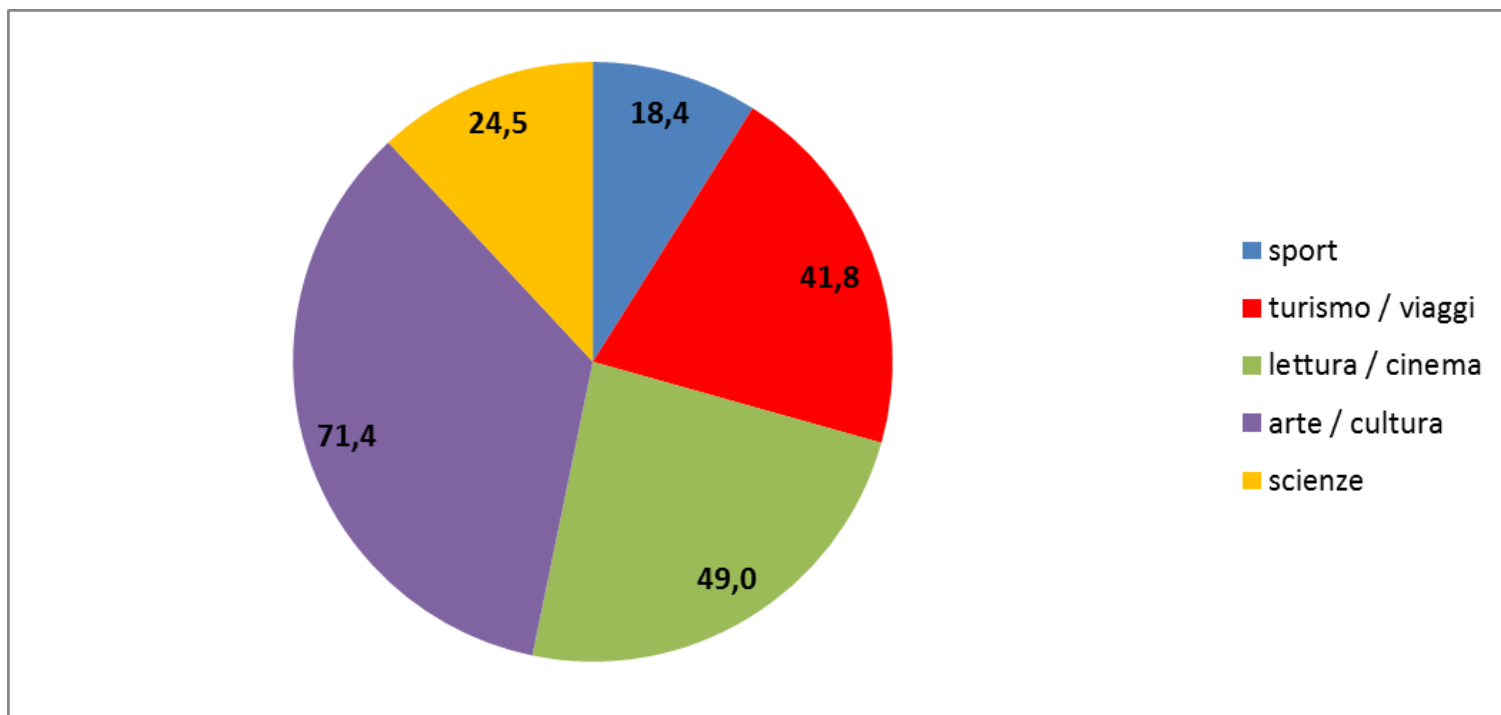
# Customer Satisfaction Commenda

Grafico: distribuzione dei visitatori per occupazione. Valori Percentuali.



# Customer Satisfaction Commenda

Grafico: interessi dei visitatori. Valori %.

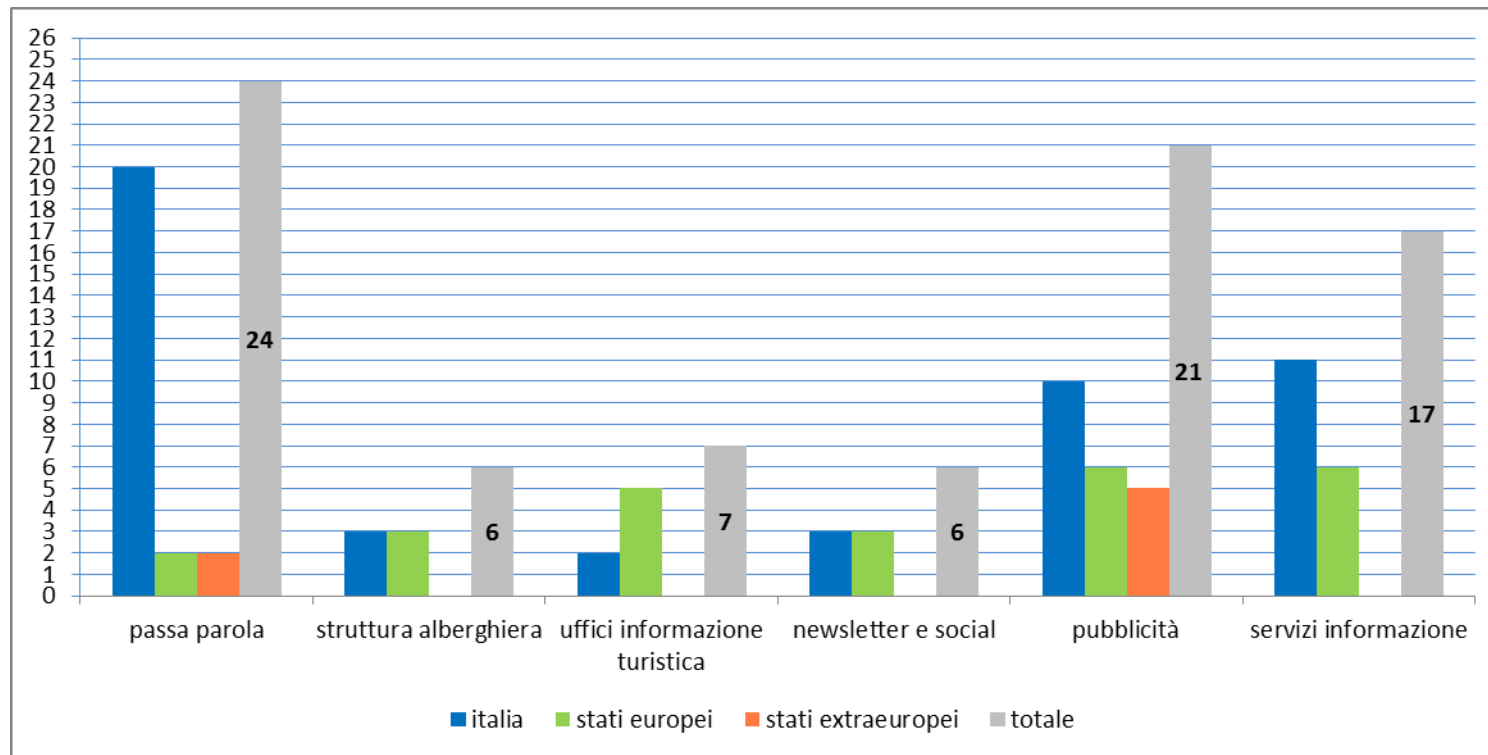




# Customer Satisfaction Commenda

Visita della struttura in seguito a:

Grafico: distribuzione dei visitatori per canale di informazione e provenienza. V.A.

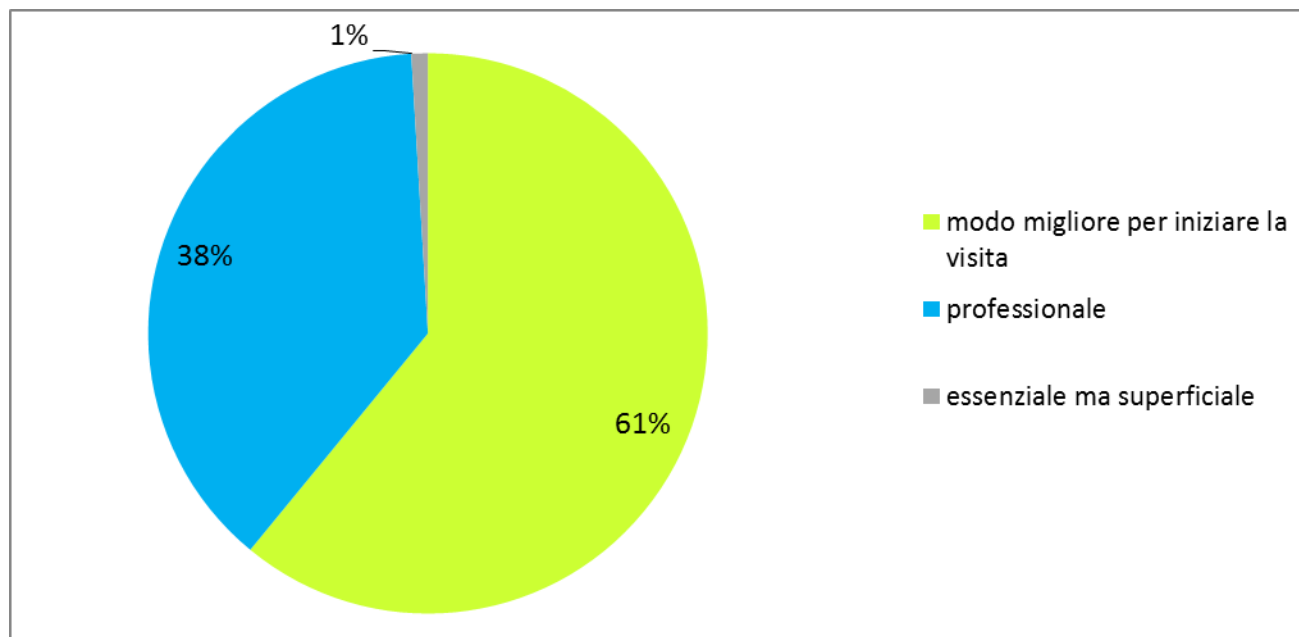


Il 30% ha visitato la struttura in seguito al passa parola, il 26% in seguito a pubblicità e il 21% tramite servizi di informazione

# Customer Satisfaction Commenda

L'accoglienza alla biglietteria / reception è stata:

Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione accoglienza alla biglietteria/reception. V.%.

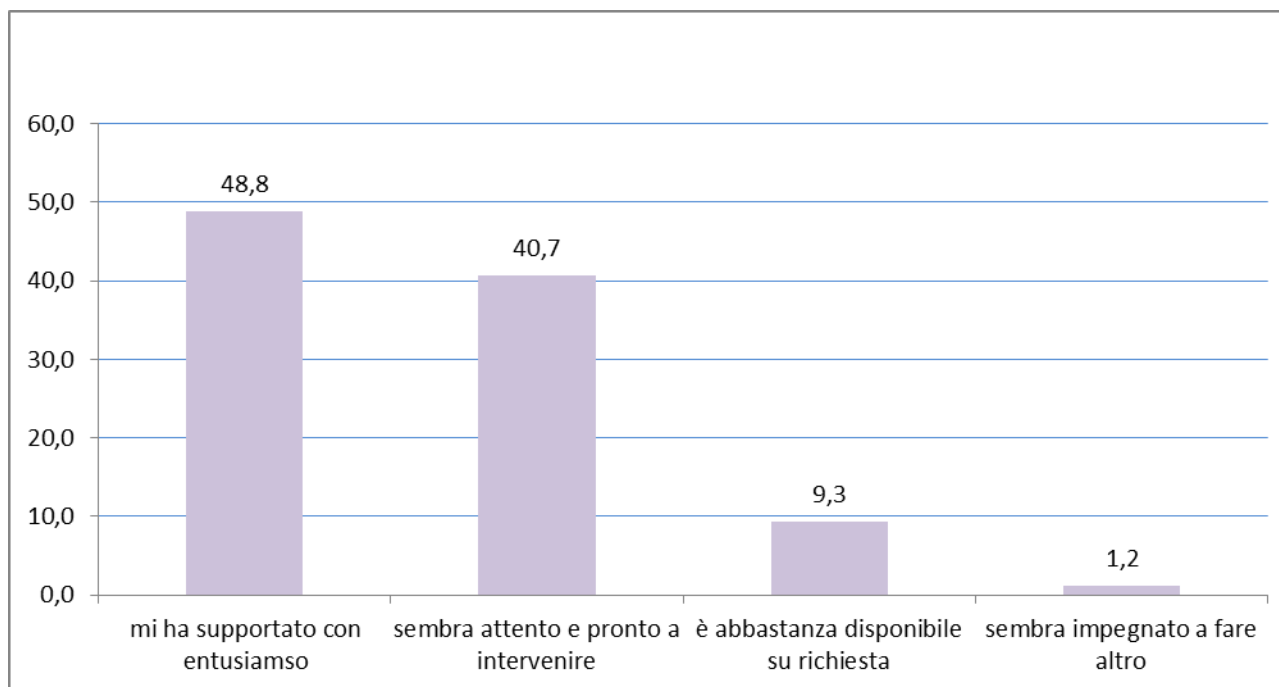


# Customer Satisfaction Commenda

## Personale incontrato nella visita

Il 90% dei visitatori ha espresso un parere positivo del personale incontrato durante la visita

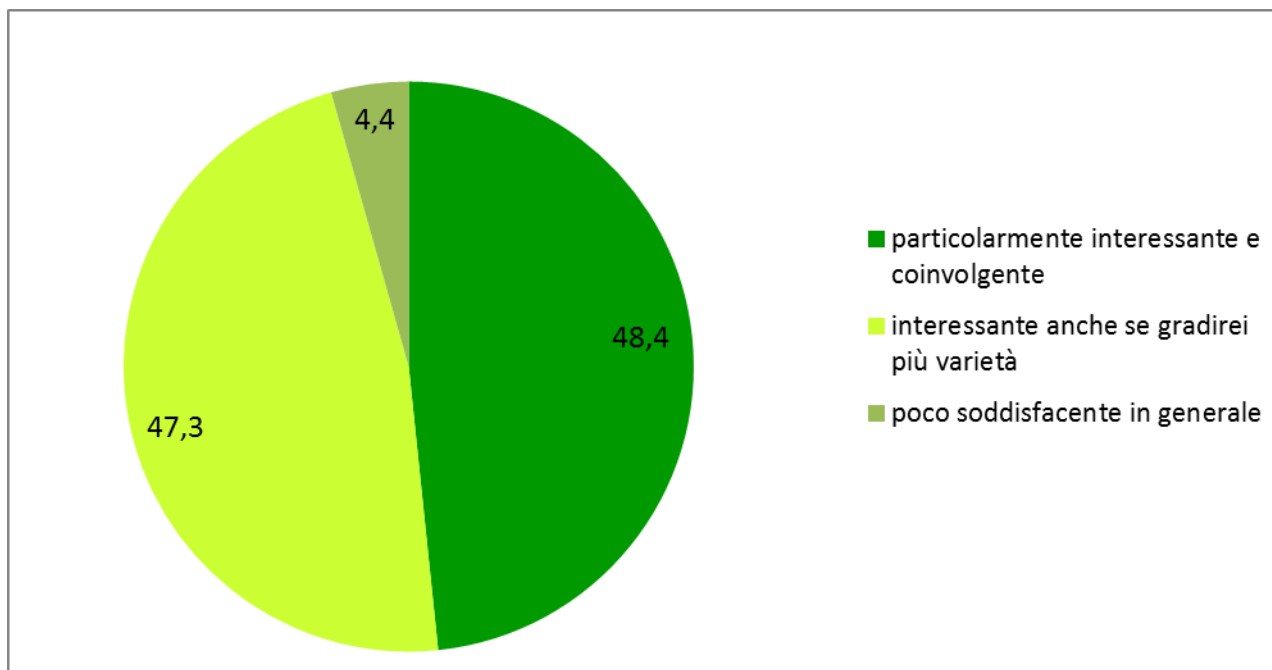
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione personale. Valori %.



# Customer Satisfaction Commenda

Collezione di opere:

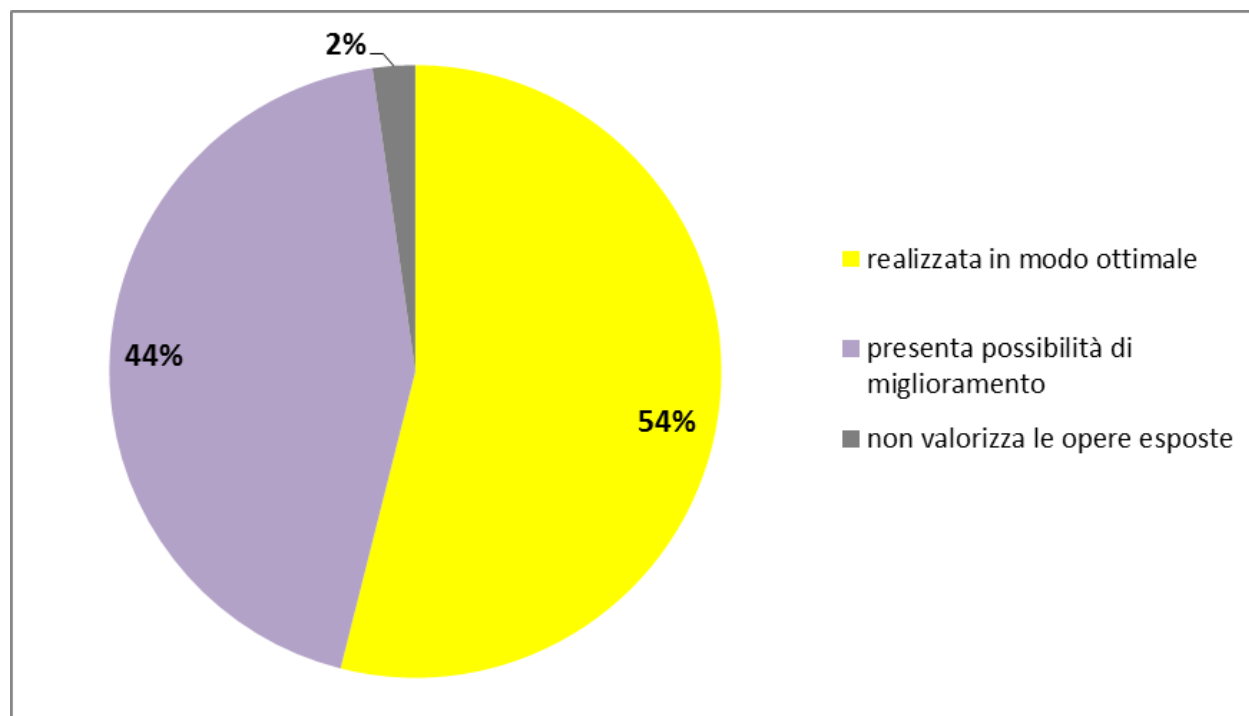
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione della collezione di opere. Valori %



# Customer Satisfaction Commenda

## Collocazione di opere:

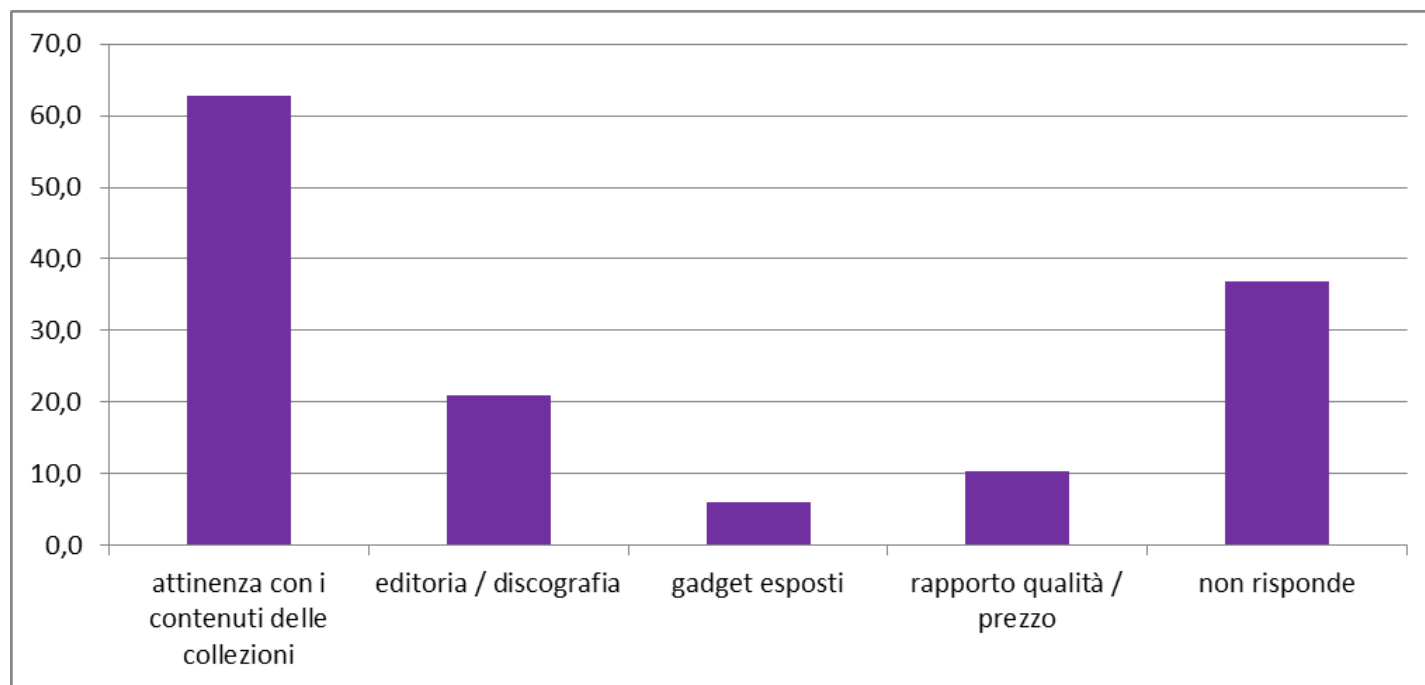
Grafico: distribuzione dei visitatori per provenienza e valutazione collocazione delle opere. V.%.



# Customer Satisfaction Commenda

## Punti di forza del bookshop:

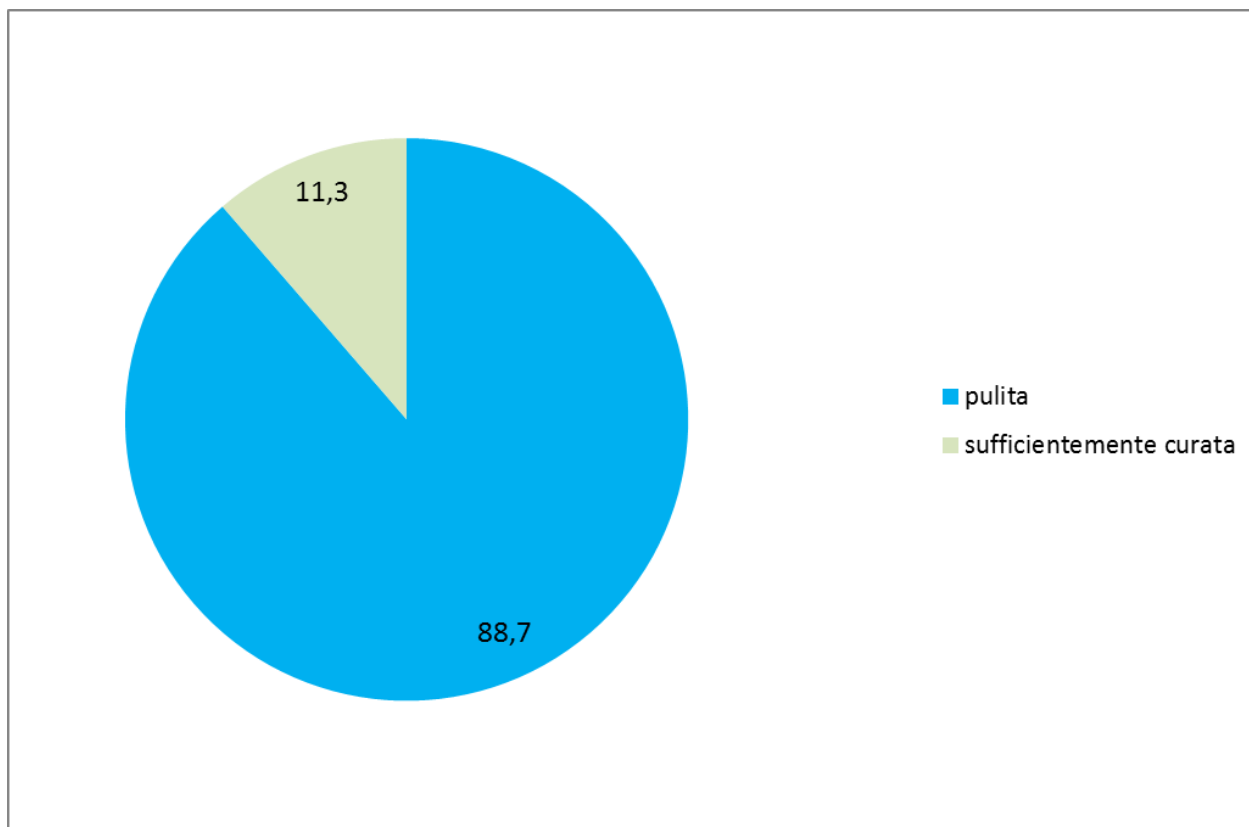
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione del bookshop. Valori %



# Customer Satisfaction Commenda

La struttura visitata è:

Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione pulizia struttura. V.%.  
V. %

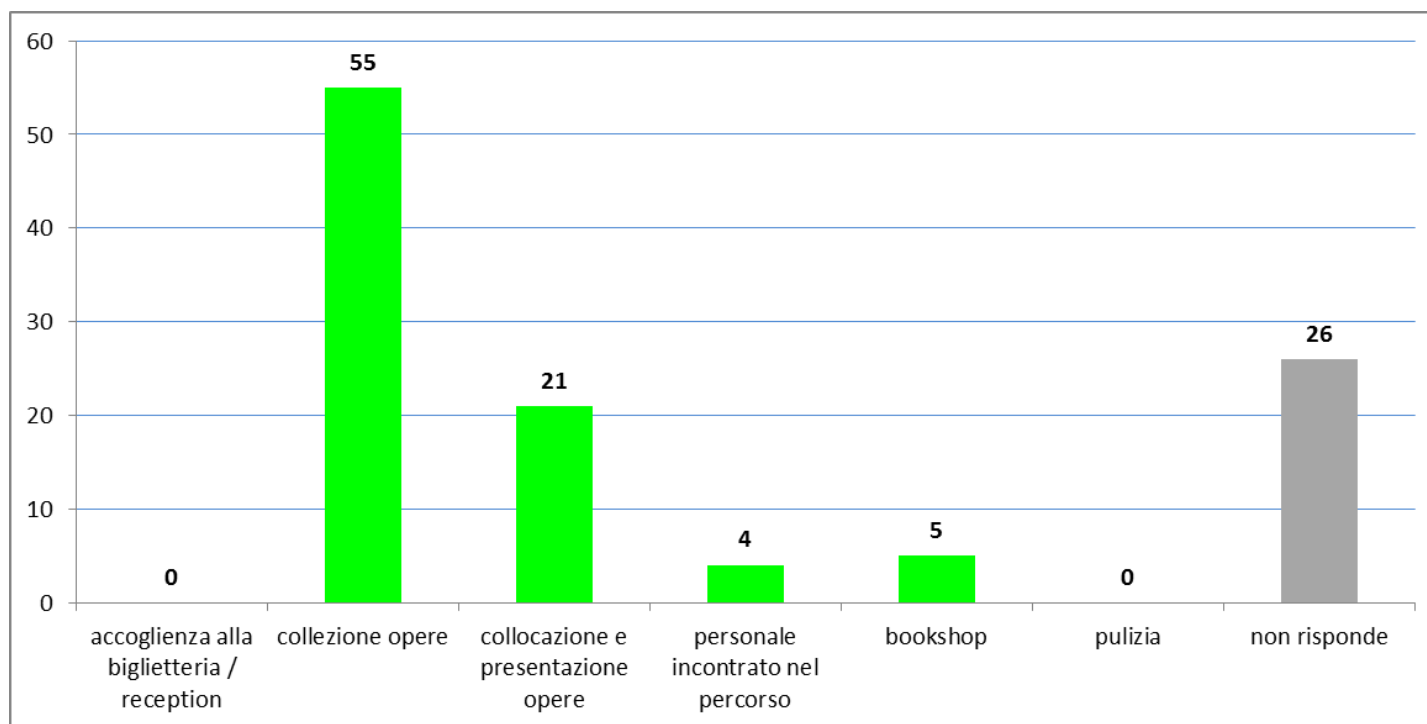


## Customer Satisfaction Commenda

Tra gli aspetti da migliorare, quello maggiormente scelto riguarda le opere, sia in termini di collezione che di collocazione, rispettivamente 65% e 25%.

Il 30% non ha risposto

Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione aspetti da migliorare . Valori Assoluti.





## **Customer Satisfaction Commenda**

# Suggerimenti

Apertura e visibilità della chiesa

Maggiori informazioni in inglese

Migliorare la collezione con nuovi materiali espositivi