

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

Museo DORIA



Customer Satisfaction Museo Doria

- ✓ Periodo di rilevazione: agosto 2016
- ✓ Numero di questionari compilati: 673
- ✓ Rappresentatività campione : 35%
- ✓ Somministrazione questionario: Capituerno e Biglietteria Solidarietà e Lavoro
- ✓ Inserimento dati: Capituerno Solidarietà e Lavoro
- ✓ Elaborazione dati: Uff. Commerciale/Mkt

Customer Satisfaction Museo Doria

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

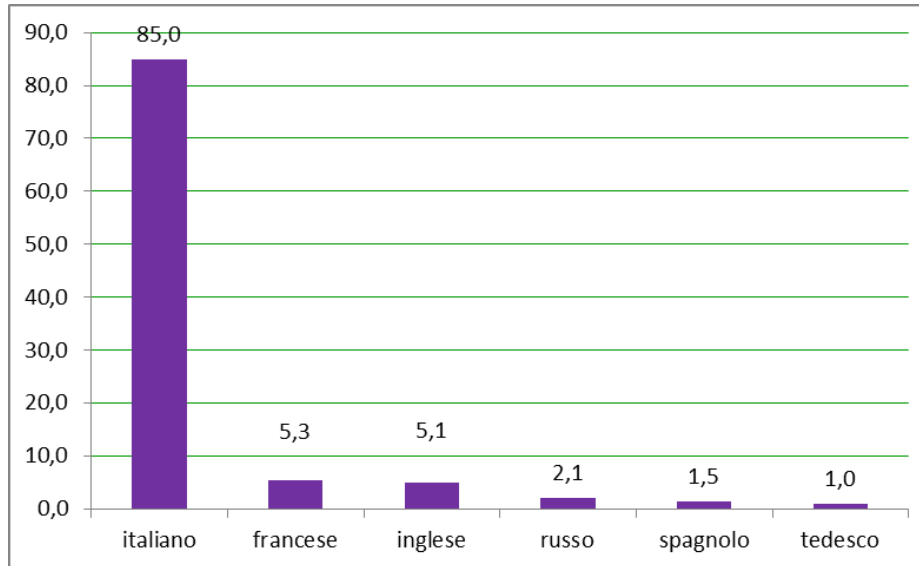


Tabella: visitatori per lingua del questionario. Valori Assoluti e Valori %

lingua	VA	%
italiano	572	85,0
francese	36	5,3
inglese	34	5,1
russo	14	2,1
spagnolo	10	1,5
tedesco	7	1,0
totale	673	100,0

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

Customer Satisfaction Museo Doria

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

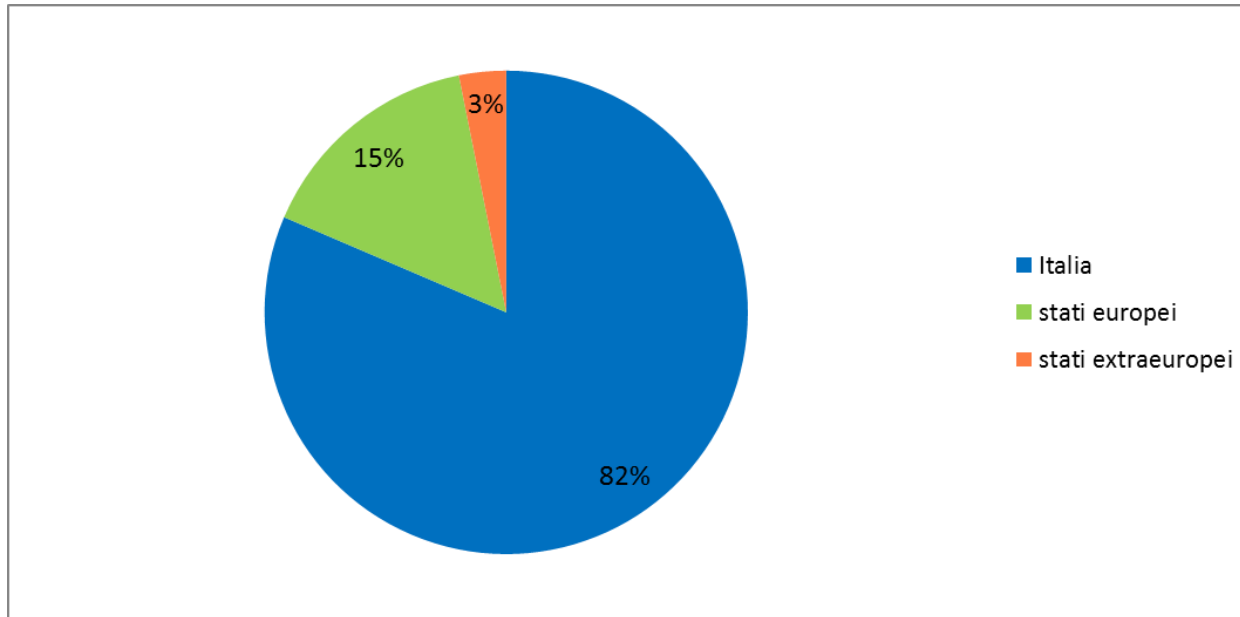


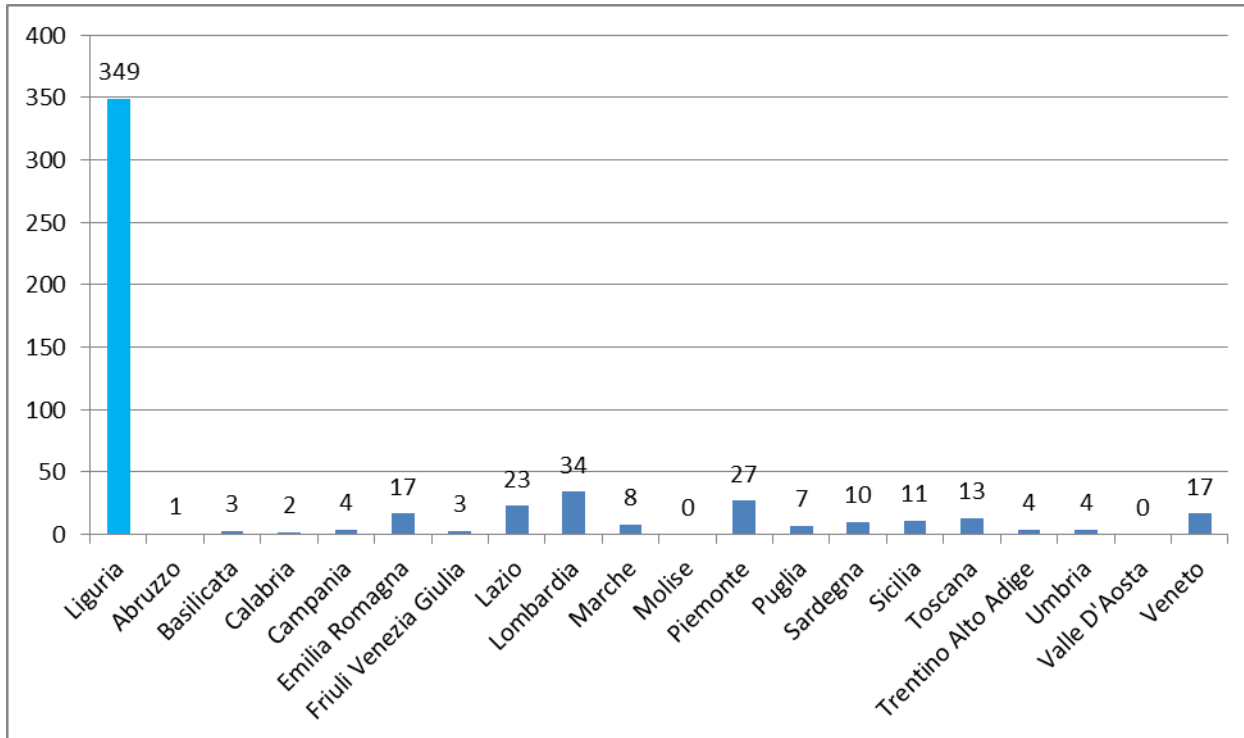
Tabella: dei visitatori per paese di provenienza. Valori Assoluti.

stato	VA	%
Italia	544	81,4
stati europei	103	15,4
stati extraeuropei	21	3,1
totale	668	100,0

Il 30% dei visitatori provenienti da stati europei è francese

Customer Satisfaction Museo Doria

Grafico: distribuzione dei visitatori italiani per regione di provenienza. Valori Assoluti.



Il 65% dei visitatori italiani è ligure. Tra i liguri, i genovesi sono l'82%

Customer Satisfaction Museo Doria

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

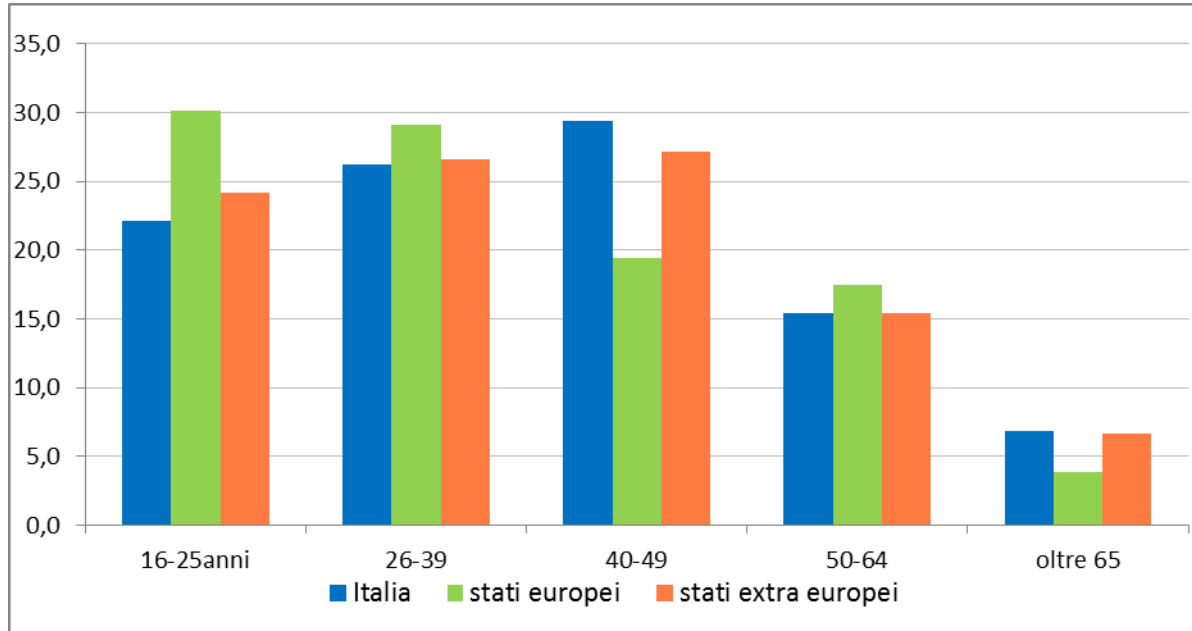


Tabella: visitatori per paese di provenienza e classe di età. Valori Assoluti e Valori %.

classi di età	Italia		stati europei		stati extra europei		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
16-25anni	119	22,1	31	30,1	10	47,6	160	24,2
26-39	141	26,2	30	29,1	5	23,8	176	26,6
40-49	158	29,4	20	19,4	2	9,5	180	27,2
50-64	83	15,4	18	17,5	1	4,8	102	15,4
oltre 65	37	6,9	4	3,9	3	14,3	44	6,6
totale	538	100,0	103	100,0	21	100,0	662	100,0

Customer Satisfaction Museo Doria

Grafico: distribuzione dei visitatori per occupazione. Valori %.

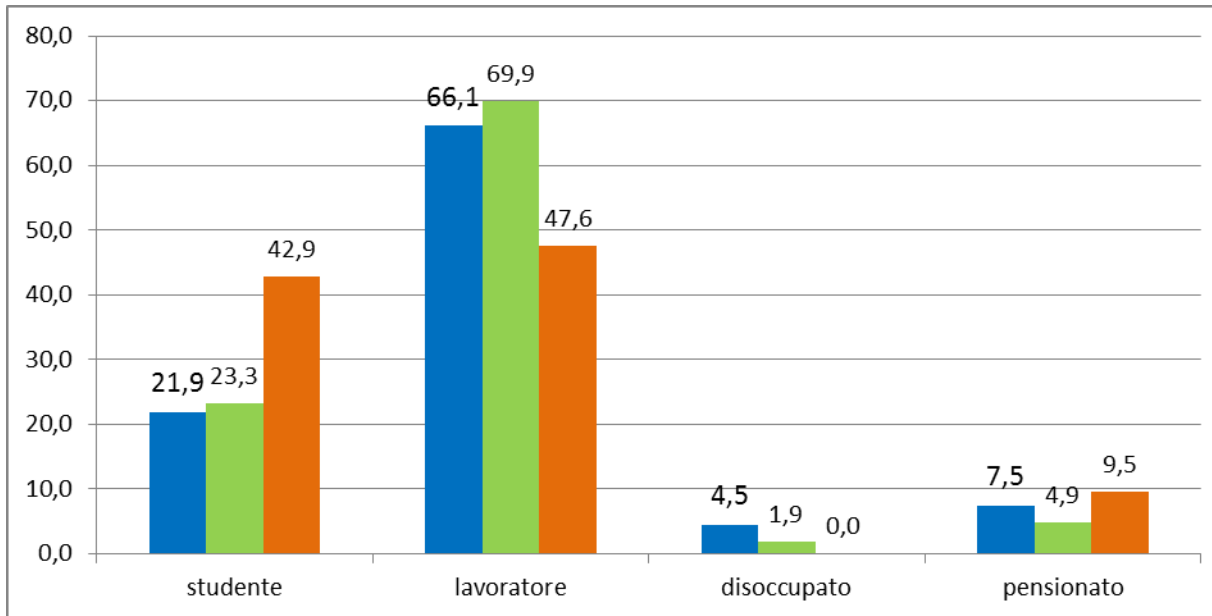
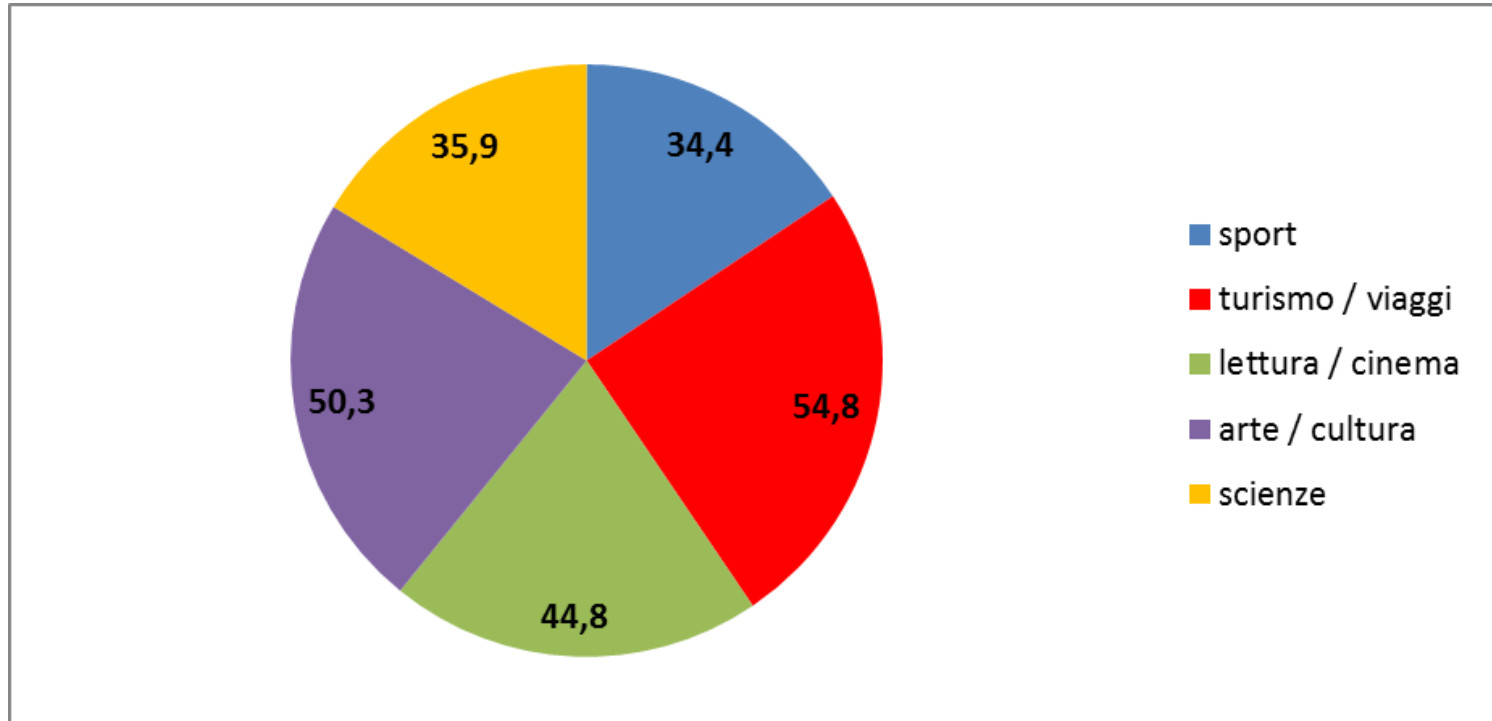


Tabella: visitatori per paese di provenienza e professione. Valori Assoluti e Valori %.

professione	Italia		stati europei		stati extraeuropei		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
studente	117	21,9	24	23,3	9	42,9	150	22,8
lavoratore dipendente	228	42,7	42	40,8	5	23,8	275	41,8
lavoratore autonomo	50	9,4	13	12,6	5	23,8	68	10,3
libero professionista	75	14,0	17	16,5	0	0,0	92	14,0
disoccupato	24	4,5	2	1,9	0	0,0	26	4,0
pensionato	40	7,5	5	4,9	2	9,5	47	7,1
totale	534	100,0	103	100,0	21	100,0	658	100,0

Customer Satisfaction Museo Doria

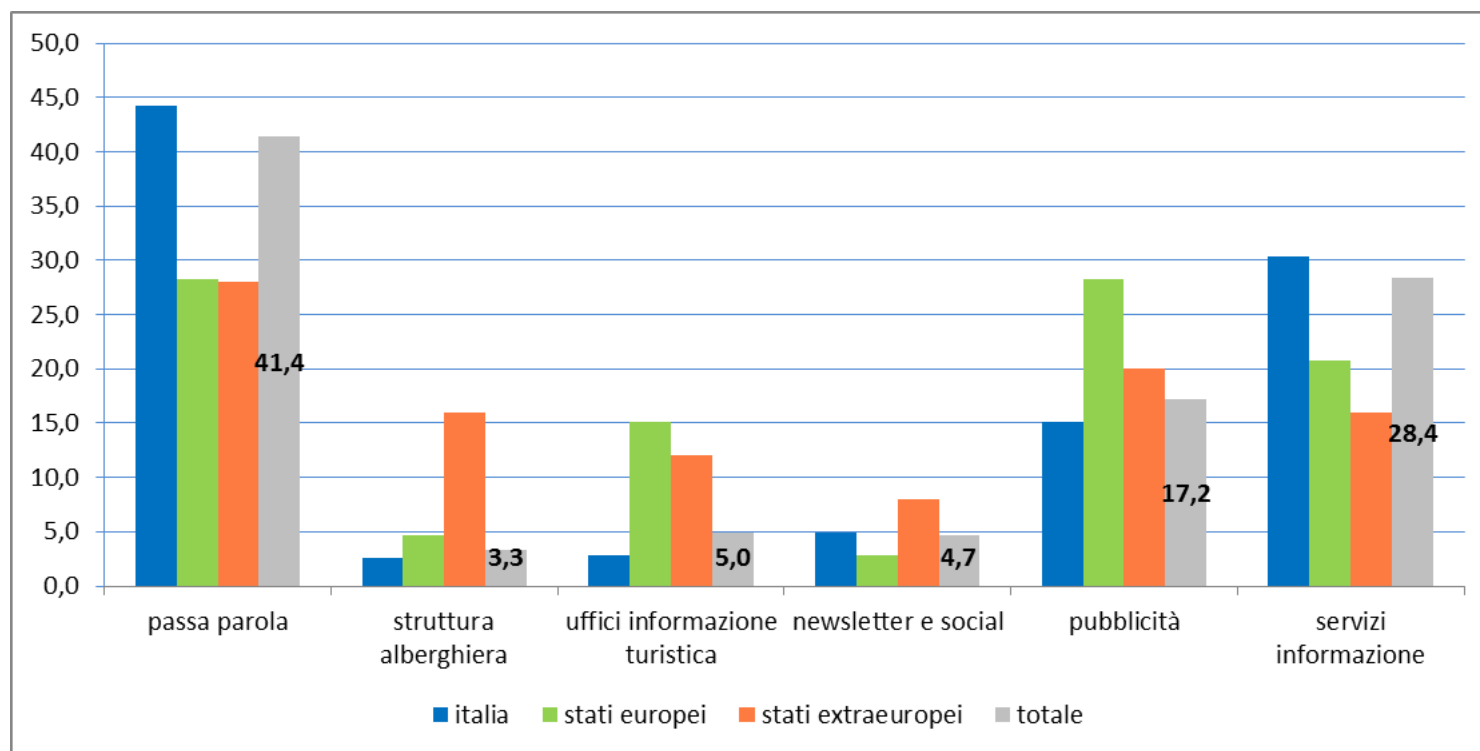
Grafico: interessi dei visitatori. Valori %.



Customer Satisfaction Museo Doria

Visita della struttura in seguito a:

Grafico: distribuzione dei visitatori per canale di informazione e provenienza. Valori %.



Customer Satisfaction Museo Doria

L'accoglienza alla biglietteria / reception è stata:

Il 96% dei visitatori ha valutato positivamente il personale dedicato alla biglietteria e/o alla reception.

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

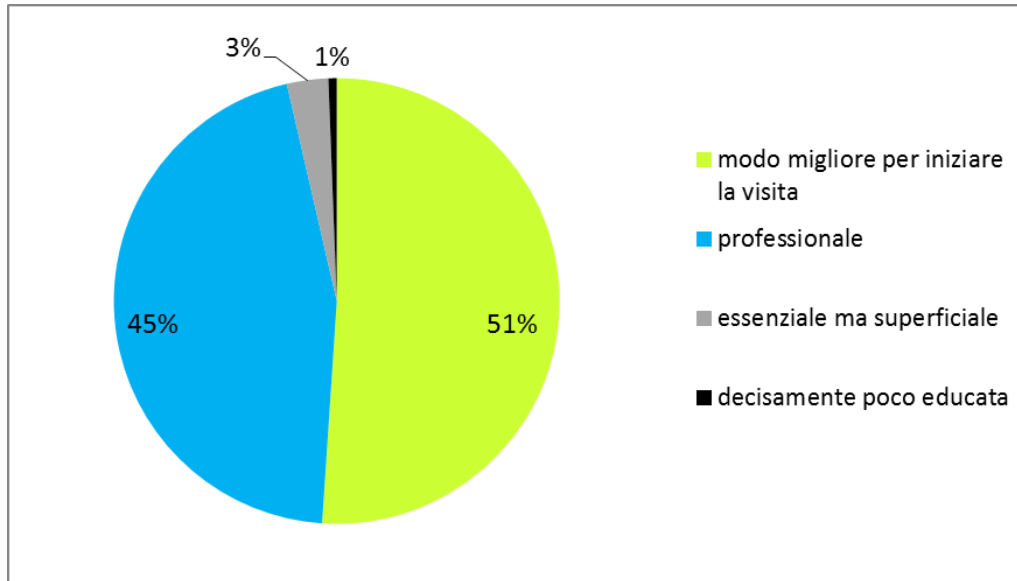


Tabella: visitatori per paese di provenienza e valutazione accoglienza. Valori Assoluti e %.

	Italia		stati europei		stati extraeuropei	
	VA	%	VA	%	VA	%
accoglienza alla biglietteria / reception						
modo migliore per iniziare la visita	286	52,8	41	39,8	13	61,9
professionale	238	43,9	57	55,3	7	33,3
essenziale ma superficiale	16	3,0	4	3,9	0	0,0
decisamente poco educata	2	0,4	1	1,0	1	4,8
totale	542	100,0	103	100,0	21	100,0

Customer Satisfaction Museo Doria

Personale incontrato nella visita

L'83% dei visitatori ha espresso un parere positivo del personale incontrato durante la visita

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

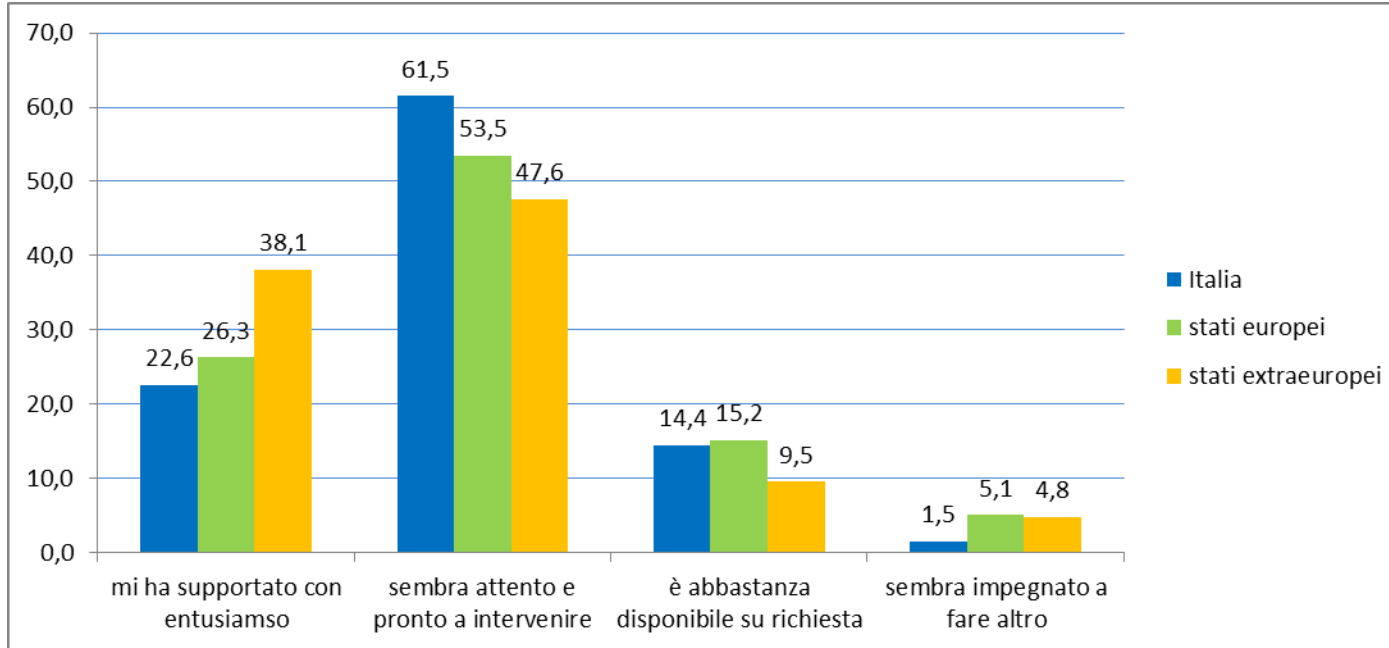


Tabella: visitatori per paese di provenienza e valutazione personale. Valori Assoluti e %.

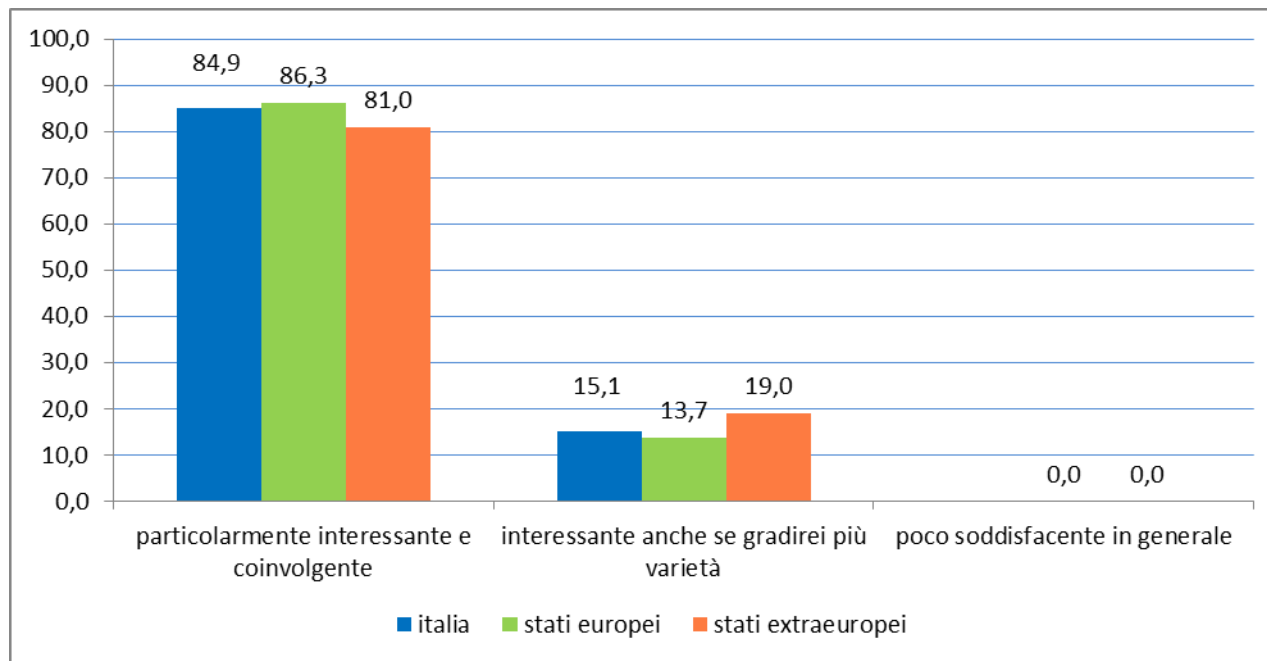
personale incontrato nel percorso	Italia		stati europei		stati extraeuropei		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
mi ha supportato con entusiasmo	119	22,6	26	26,3	8	38,1	153	23,6
sembra attento e pronto a intervenire	324	61,5	53	53,5	10	47,6	387	59,8
è abbastanza disponibile su richiesta	76	14,4	15	15,2	2	9,5	93	14,4
sembra impegnato a fare altro	8	1,5	5	5,1	1	4,8	14	2,2
totale	527	100	99	100	21	100	647	100,0

Customer Satisfaction Museo Doria

Collezione di opere:

L'85% dei visitatori trova particolarmente interessante e coinvolgente le opere esposte. Nessuno ha espresso un giudizio negativo.

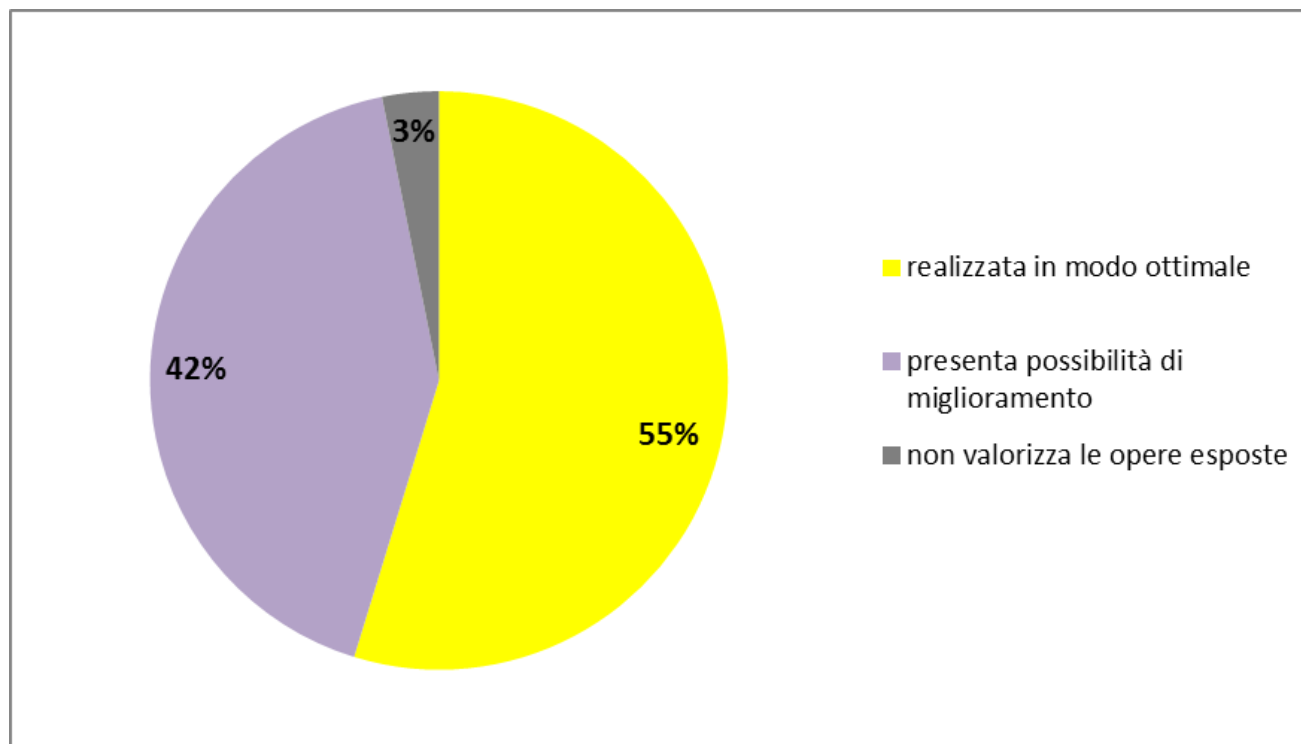
Grafico: distribuzione dei visitatori per provenienza e valutazione opere. Valori %



Customer Satisfaction Museo Doria

Collocazione di opere:

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



Customer Satisfaction Museo Doria

La struttura visitata è:

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

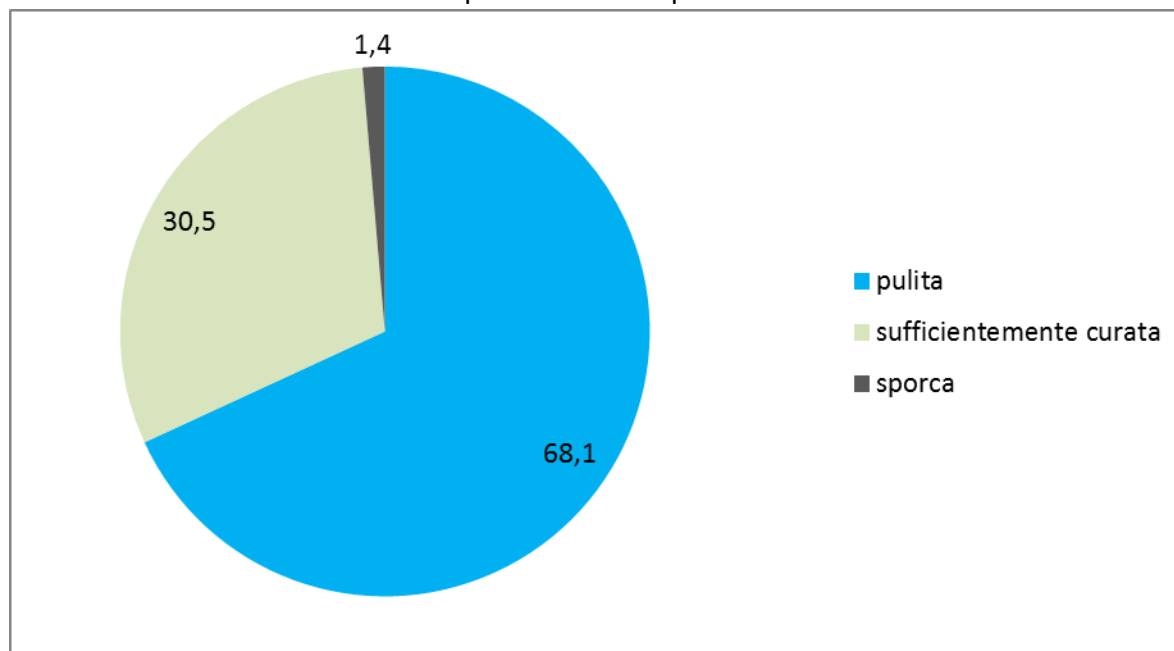


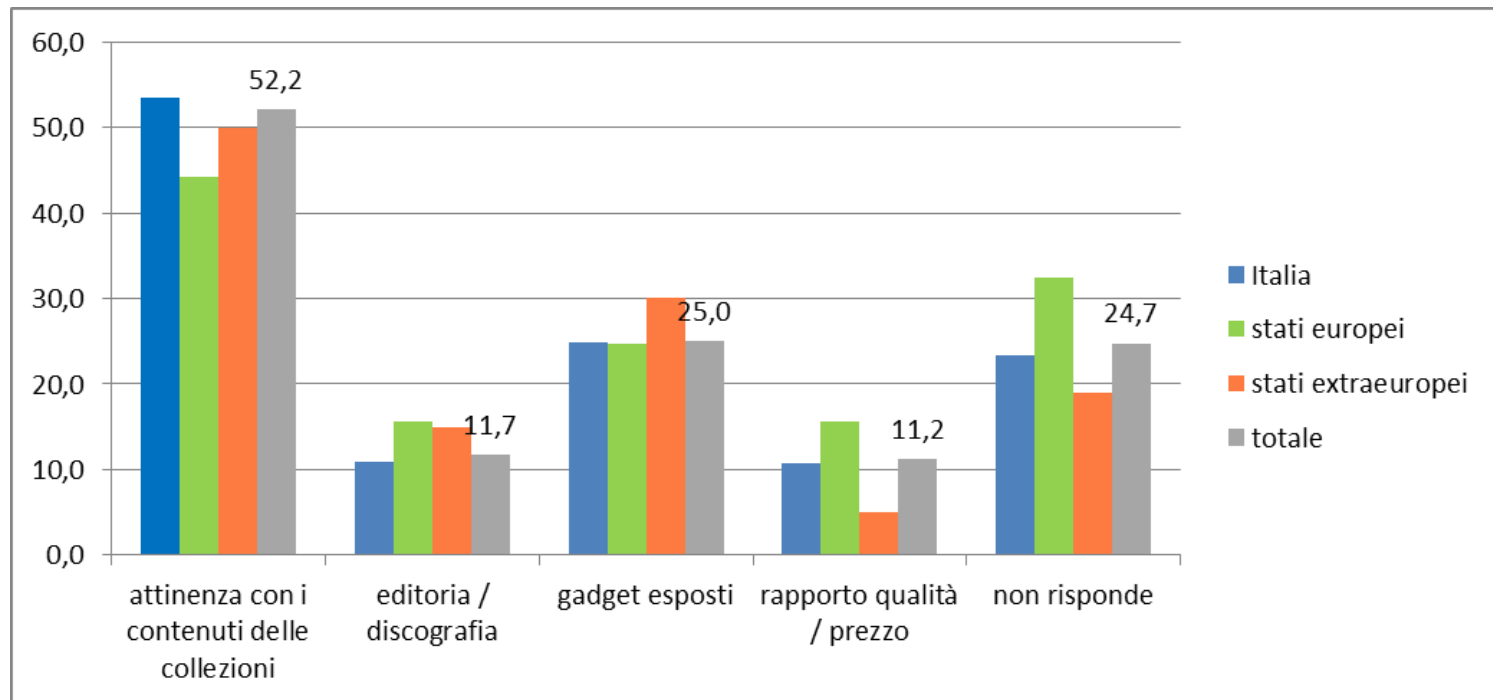
Tabella: visitatori per paese di provenienza e valutazione della pulizia della struttura. Valori Assoluti e %.

la struttura visitata è	Italia		stati europei		stati extraeuropei		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
pulita	349	64,7	82	80,4	20	95,2	451	68,1
sufficientemente curata	182	33,8	19	18,6	1	4,8	202	30,5
sporca	8	1,5	1	1,0	0	0,0	9	1,4
totale	539	100,0	102	100,0	21	100,0	662	100,0

Customer Satisfaction Museo Doria

Punti di forza del bookshop:

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

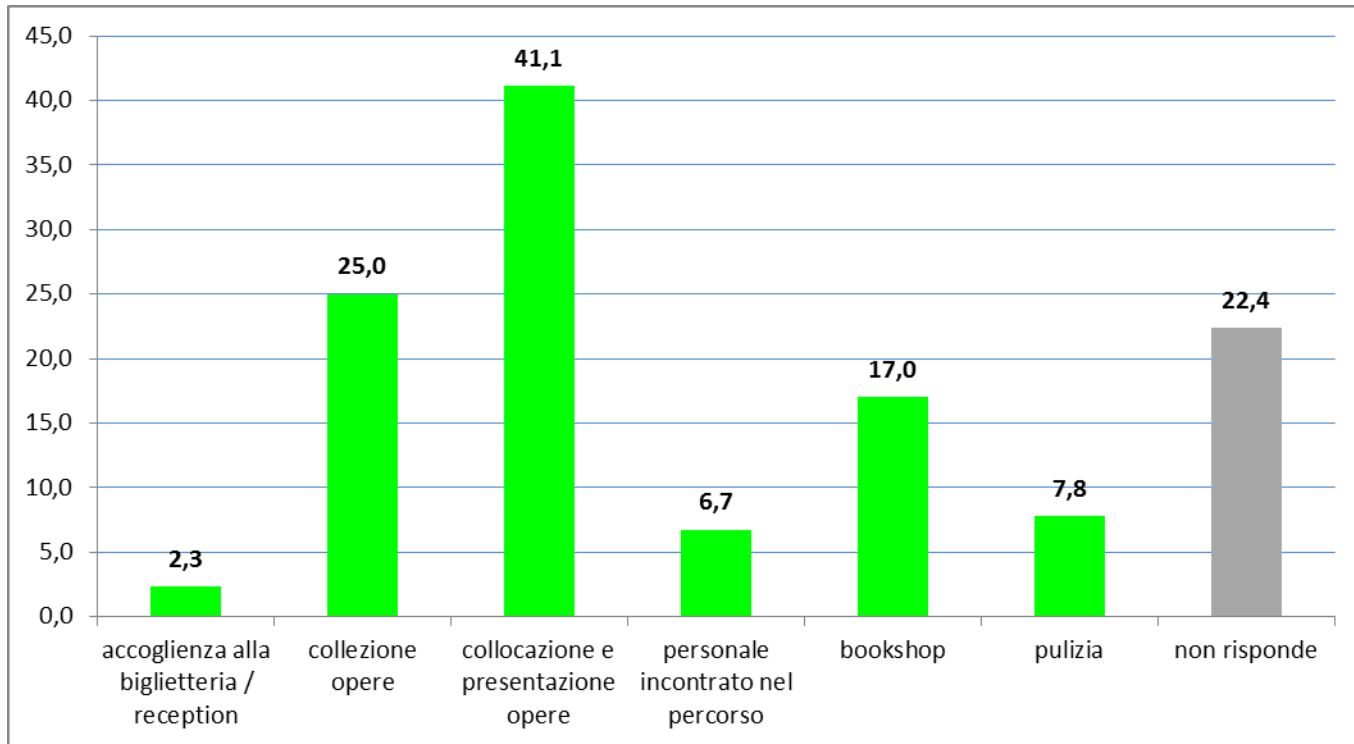


Customer Satisfaction Museo Doria

Tra gli aspetti da migliorare, quello maggiormente scelto riguarda la collocazione delle opere, seguito dalla collezione delle opere e dal bookshop .

Il 22,4% non ha risposto

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



Customer Satisfaction Museo Doria

Suggerimenti

- ❖ 216 visitatori hanno commentato la visita o hanno dato un suggerimento 32%
- ❖ **ARIA CONDIZIONATA**
- ❖ **Modifiche all'allestimento e all'illuminazione delle sale**
- ❖ **Maggiori didascalie, sostituzione di quelle mancanti, materiale informativo e audioguide**
- ❖ **Didascalie in altre lingue**