

INDAGINI SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI VISITATORI
OGGETTO: SERVIZI MUSEALI GESTITI IN CONCESSIONE

ANNO 2018

ORGANIZZAZIONE DELLE INDAGINI ED ELABORAZIONE DEI DATI
A CURA DELLA
COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETA' E LAVORO ONLUS

DI CONCERTO CON LA

DIREZIONE BENI CULTURALI E POLITICHE GIOVANILI
DEL COMUNE DI GENOVA

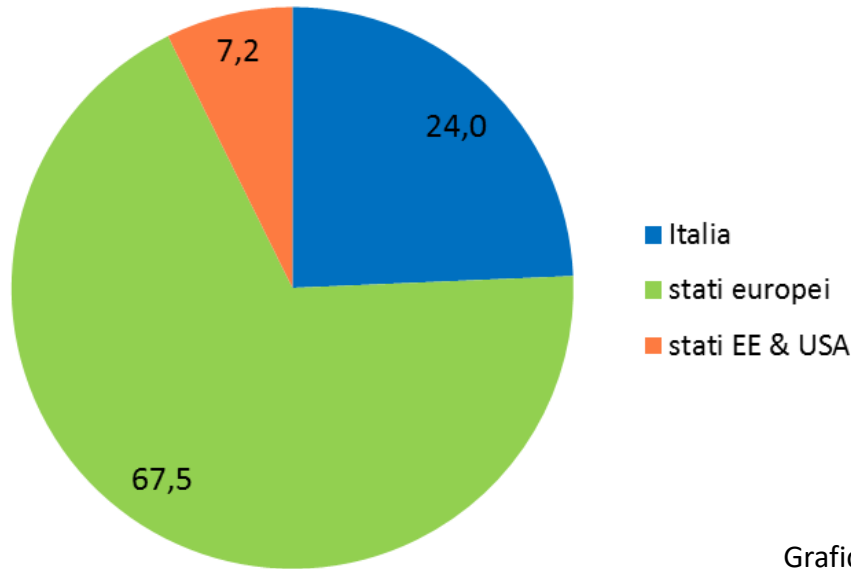
Musei di Strada Nuova

- Periodo di rilevazione: **agosto 2018**
- Numero di questionari compilati: 1.406
- Rappresentatività campione: 10,8 %



Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

Grafico: distribuzione dei visitatori per zona geografica di provenienza. Valori %.



Tra i visitatori di paesi europei, i francesi rappresentano il 58% (522 v.a.) e si conferma la nazione europea da cui proviene il maggior numero di visitatori, come si evince anche dalla lingua scelta nella compilazione del questionario. Seguono 76 di nazionalità tedesca, 69 dal Regno Unito, 47 Spagna, 26 Polonia etc.

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

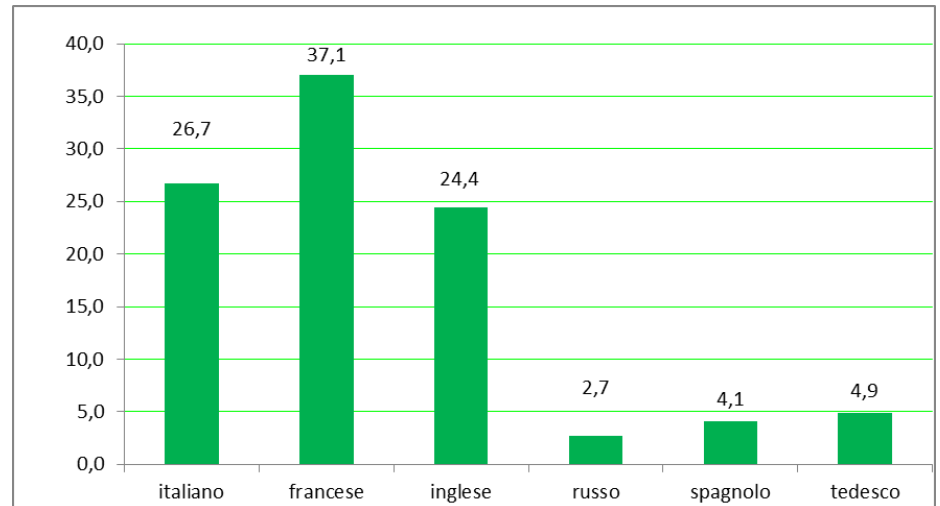
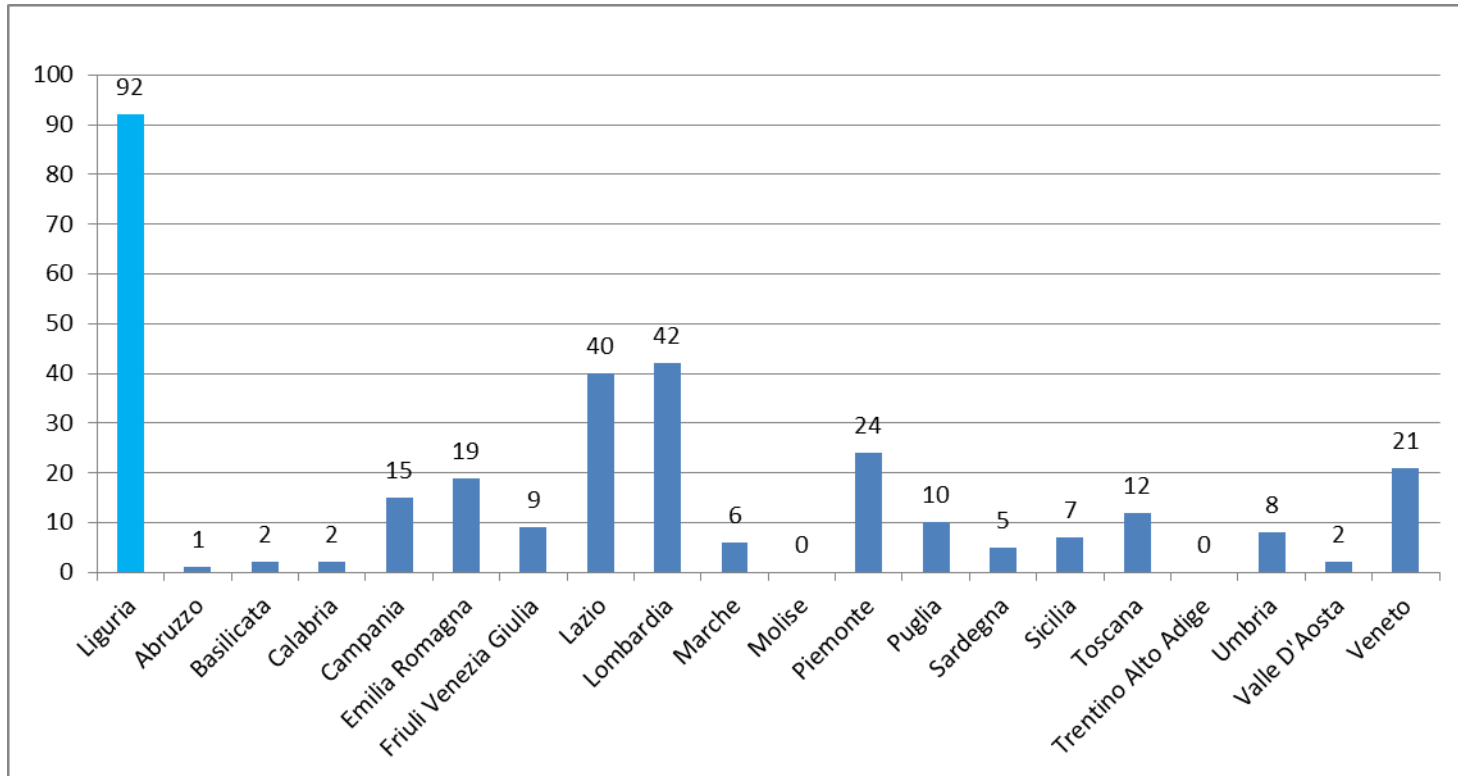


Grafico: distribuzione dei visitatori per zona geografica di provenienza. Valori Assoluti.

stato	VA
Italia	342
stati europei	898
stati EE & USA	96
non noto	69
totale	1405

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

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



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

I visitatori più numerosi, eccetto i Liguri che rappresentano il 29%, sono provenienti dalla Lombardia sono il 13,2%. Lazio e Piemonte rispettivamente il 12% e 8%

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

Grafico: distribuzione dei visitatori per genere. Valori %.

Si segnala, per tutte e tre le aree geografiche di riferimento, un maggior numero di visitatori di genere femminile

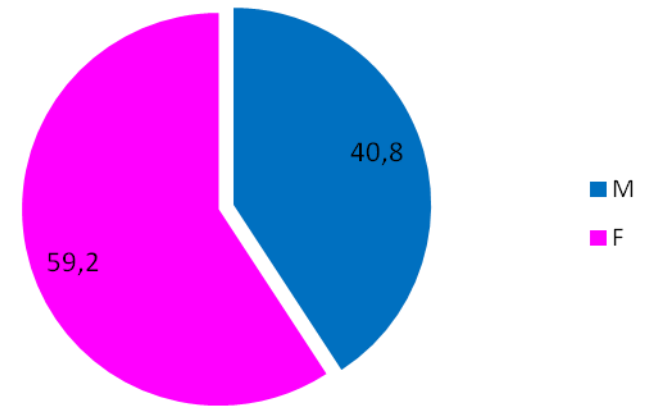
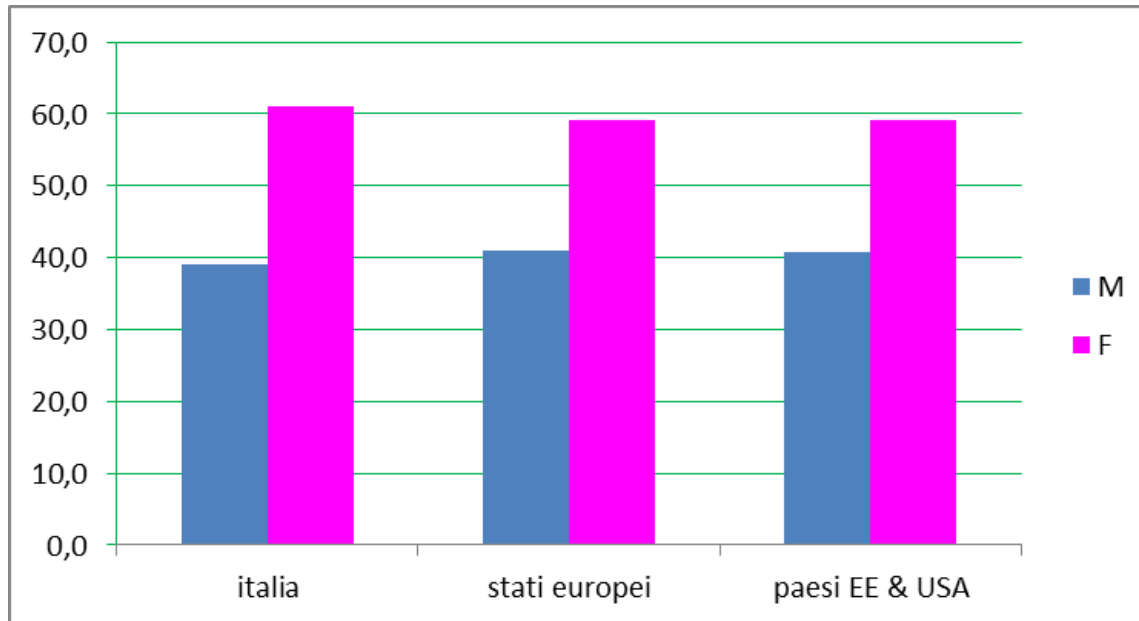


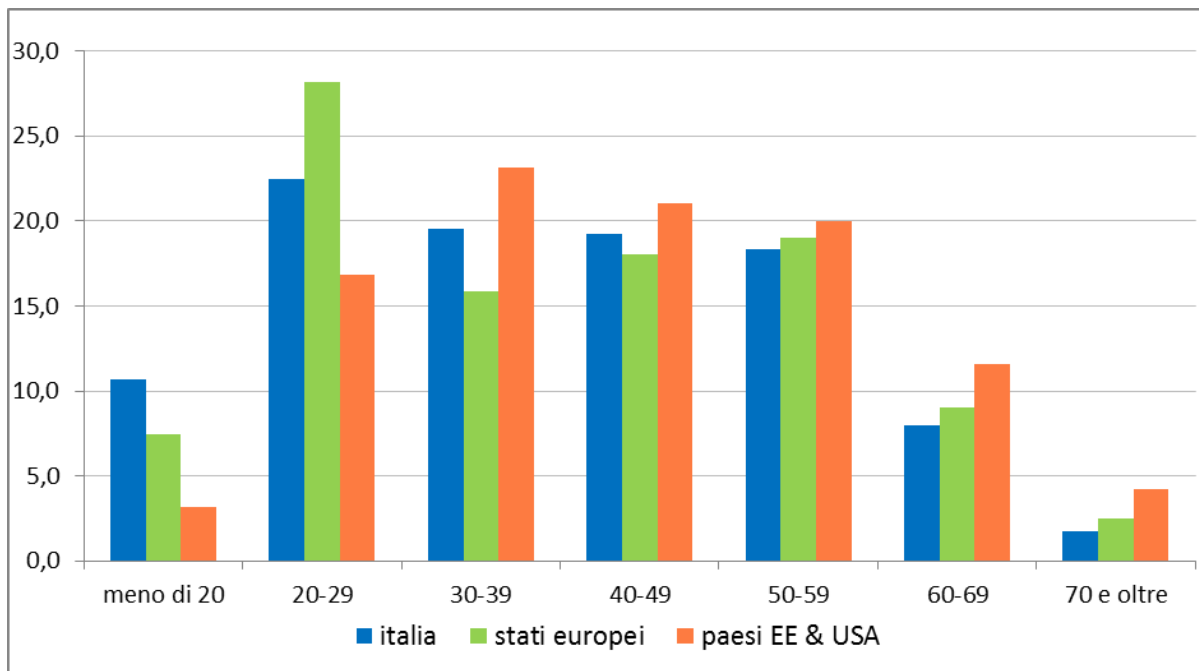
Grafico: distribuzione dei visitatori per genere paese di provenienza. Valori %.



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

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

Grafico: distribuzione dei visitatori per area geografica di provenienza e classe di età. Valori %.



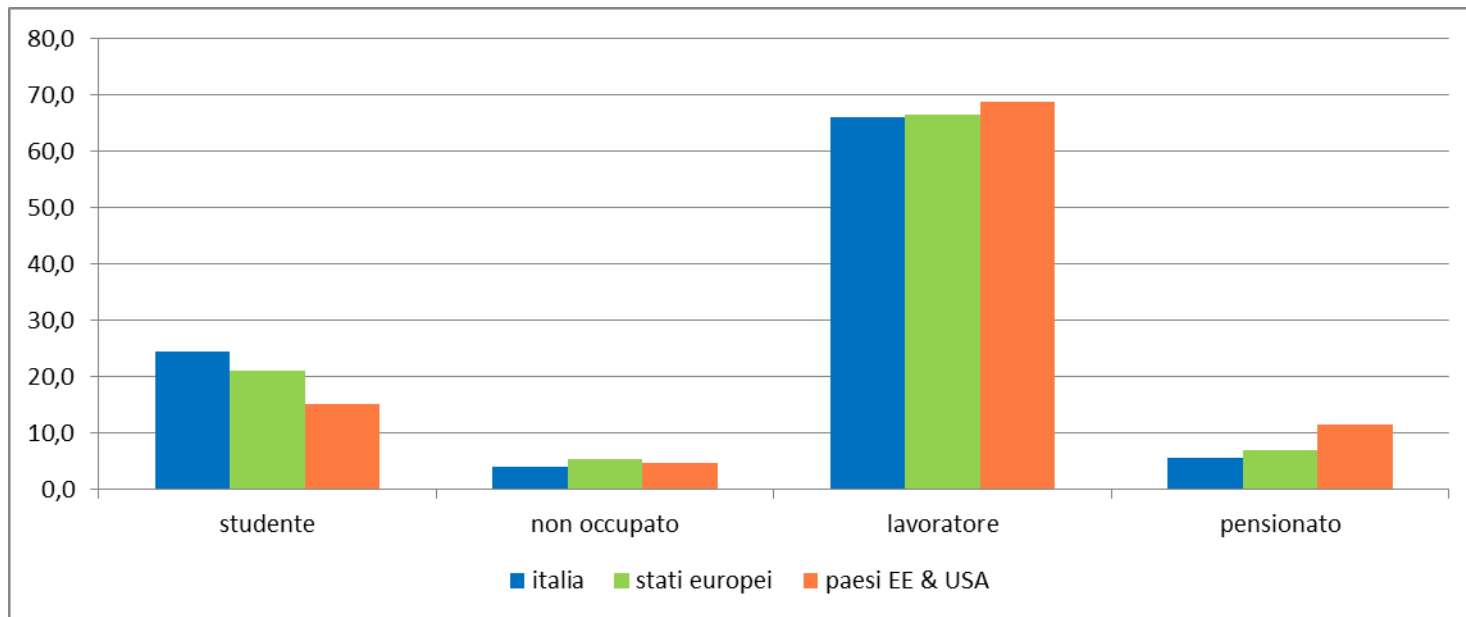
La classe di età maggiormente rappresentata è quella 20 – 29 anni a cui appartengono 218 visitatori (25,9%)

classi di età	Italia		stati europei		paesi EE & USA		tutti	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
meno di 20	36	10,7	66	7,4	3	3,2	105	7,9
20-29	76	22,5	250	28,2	16	16,8	342	25,9
30-39	66	19,5	141	15,9	22	23,2	229	17,3
40-49	65	19,2	160	18,0	20	21,1	245	18,5
50-59	62	18,3	169	19,0	19	20,0	250	18,9
60-69	27	8,0	80	9,0	11	11,6	118	8,9
70 e oltre	6	1,8	22	2,5	4	4,2	32	2,4
totale	338	100,0	888	100,0	95	100,0	1321	100,0

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

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

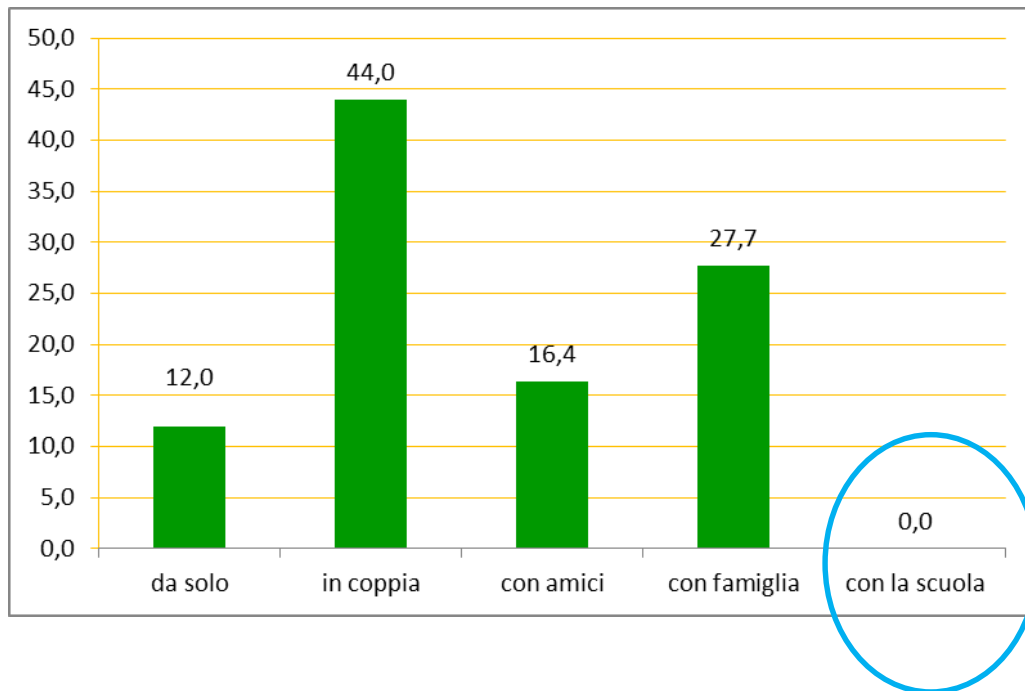
Grafico: distribuzione dei visitatori per area geografica di provenienza e occupazione. Valori %.



professione	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
studente	80	24,5	176	21,1	13	15,1	269	21,61
non occupato	13	4,0	45	5,4	4	4,7	62	4,98
lavoratore	215	66,0	553	66,4	59	68,6	827	66,43
pensionato	18	5,5	59	7,1	10	11,6	87	6,99
totale	326	100,0	833	100,0	86	100,0	1245	100,00

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

Grafico: distribuzione dei visitatori per modalità della visita. Valori %.

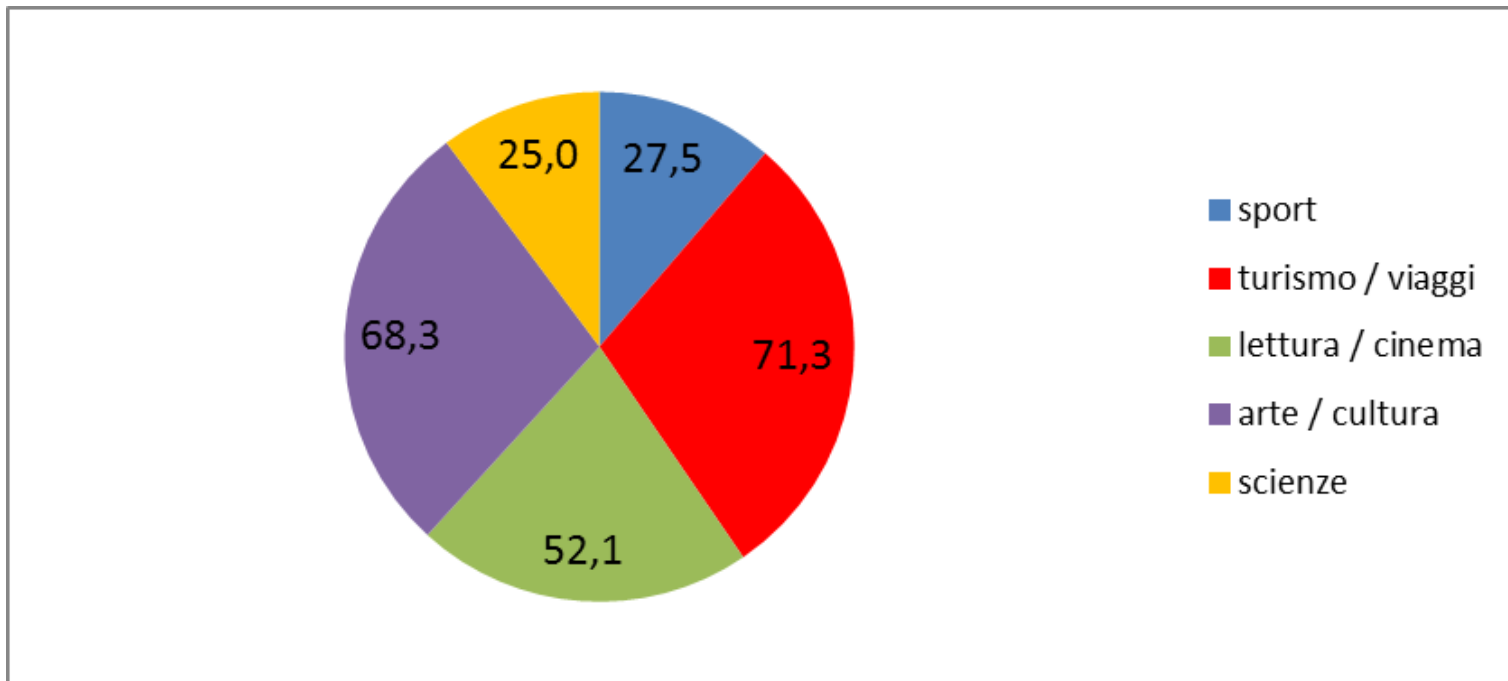


0% con la scuola:
essendo il mese di agosto si giustifica il dato

visita del museo	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
da solo	43	12,6	93	10,4	23	24,0	159	12,0
in coppia	147	43,2	399	44,8	38	39,6	584	44,0
con amici	51	15,0	150	16,8	16	16,7	217	16,4
con famiglia	99	29,1	249	27,9	19	19,8	367	27,7
con la scuola	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
totale	340	100	891	100	96	100	1327	100

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

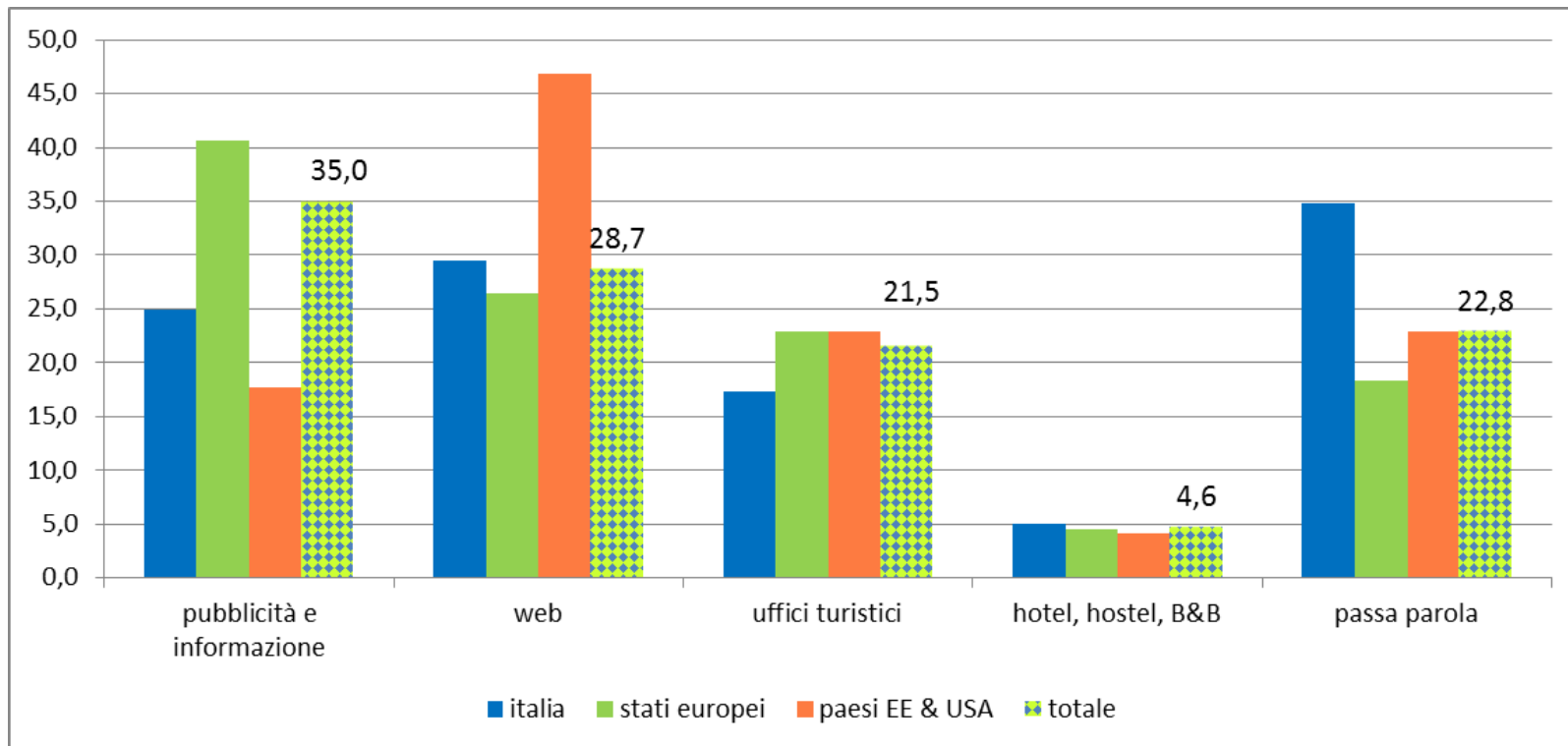
Grafico: interessi dei visitatori. Valori %.



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

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

D Visita della struttura in seguito a:

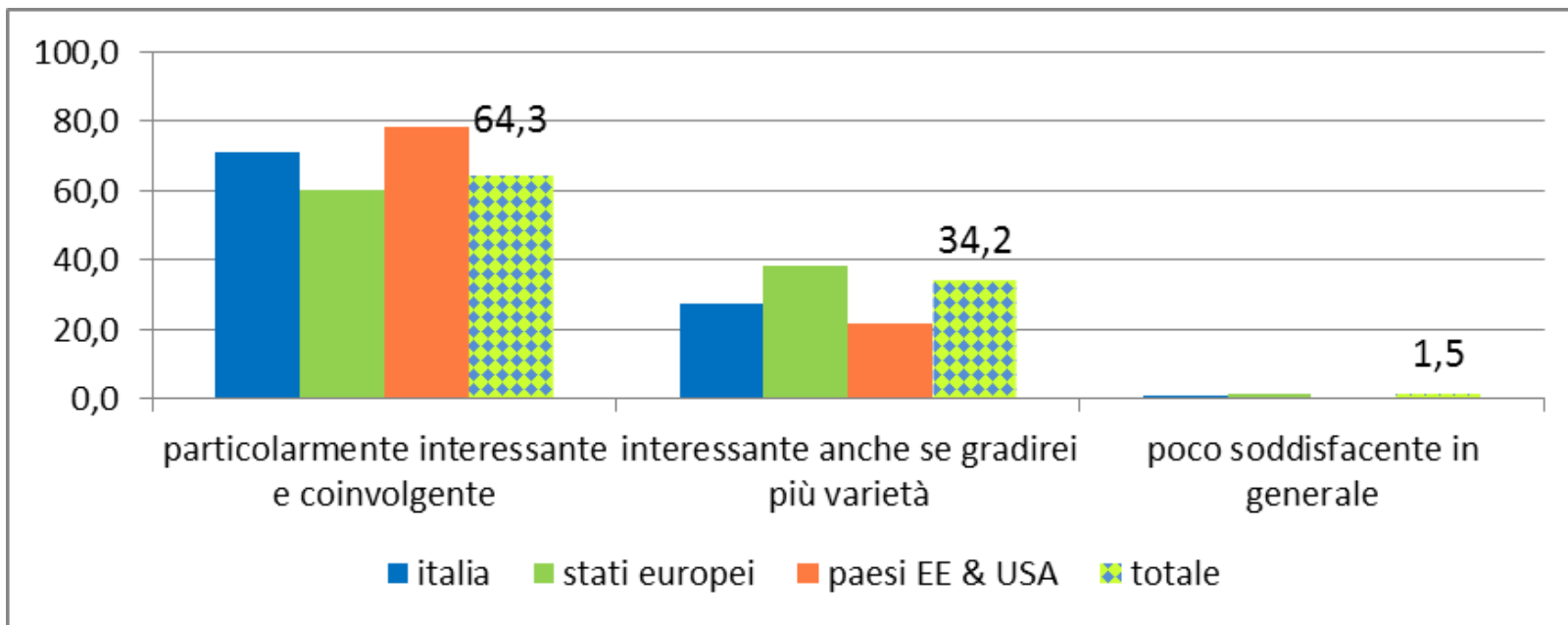


Il **web** è stato strumento di informazione soprattutto per i visitatori provenienti da aree extra europee. In generale, hotel, ostelli e B&B non sono un canale di reperimento di informazione. (dato coerente con le precedenti rilevazioni)

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

Collezione delle opere

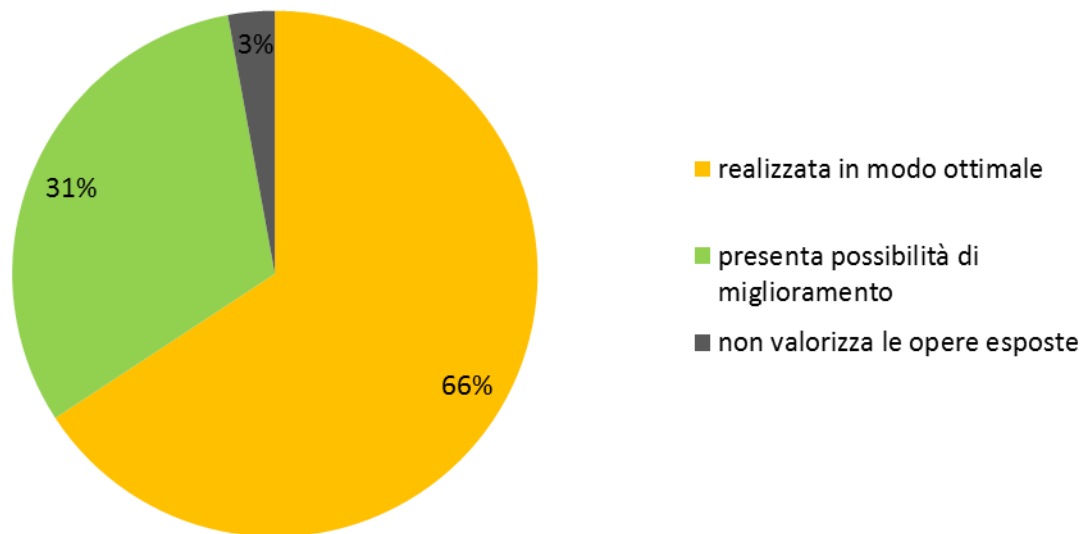
Grafico: distribuzione dei visitatori per area geografica e gradimento delle opere esposte. Valori %



collezione opere	Italia		stati europei		paesi EE & USA		tutti	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
particolarmente interessante e coinvolgente	243	71,3	536	60,1	75	78,1	854	64,3
interessante anche se gradirei più varietà	94	27,6	340	38,1	21	21,9	455	34,2
poco soddisfacente in generale	4	1,2	16	1,8	0	0,0	20	1,5
tot	341	100	892	100,0	96	100,0	1329	100,0

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

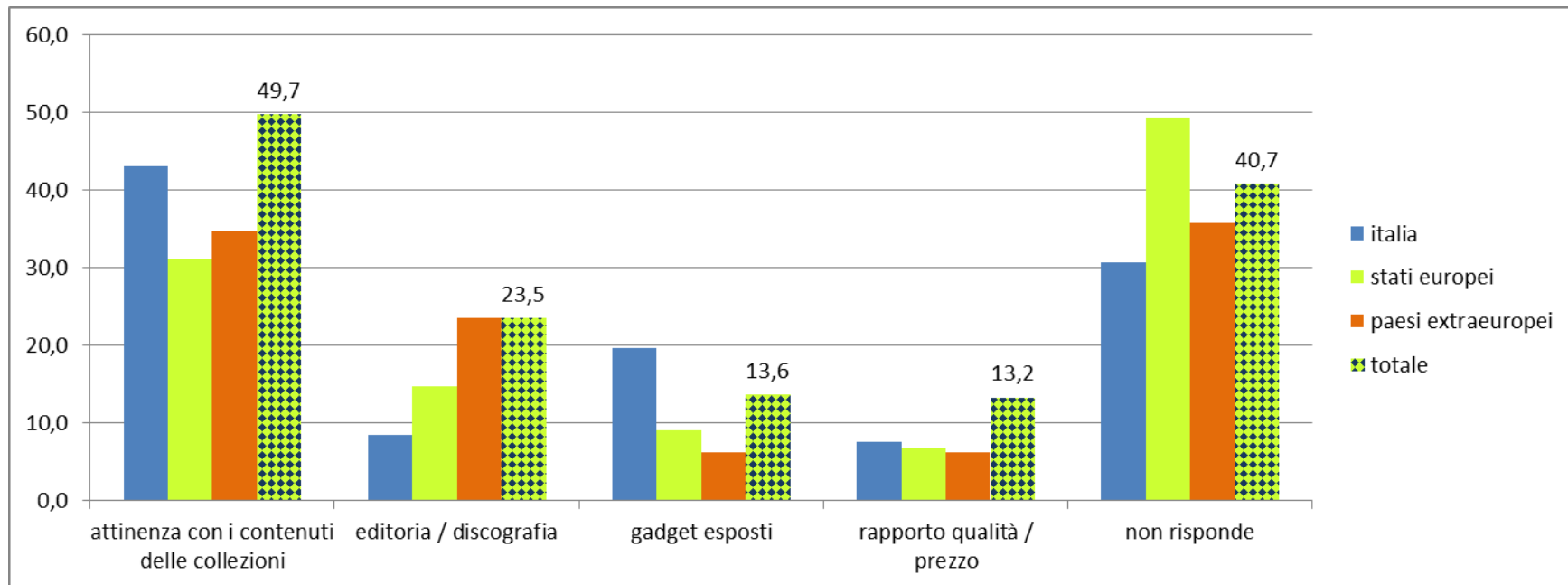
Collocazione delle opere



	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
collocazione e presentazione delle opere	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
realizzata in modo ottimale	200	59,2	602	67,6	68	71,6	870	65,8
presenta possibilità di miglioramento	125	37,0	263	29,6	27	28,4	415	31,4
non valorizza le opere esposte	13	3,8	25	2,8	0	0,0	38	2,9
tot	338	100	890	100	95	100	1323	100,0

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

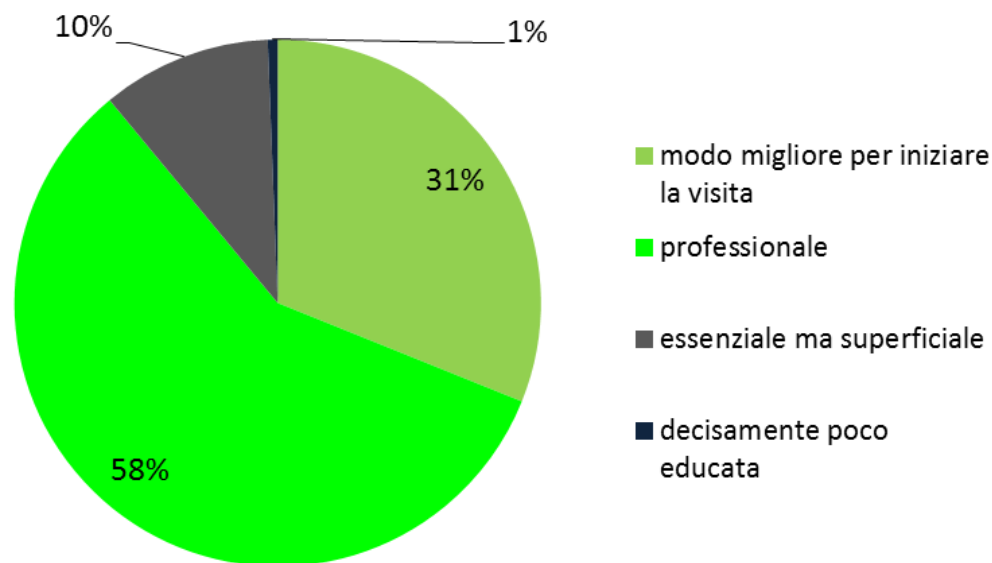
Punti di forza del bookshop



Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

D L'accoglienza alla biglietteria / reception è stata:

Il 90% dei visitatori ha valutato positivamente il personale dedicato alla biglietteria e/o alla reception. (come nella precedente rilevazione)

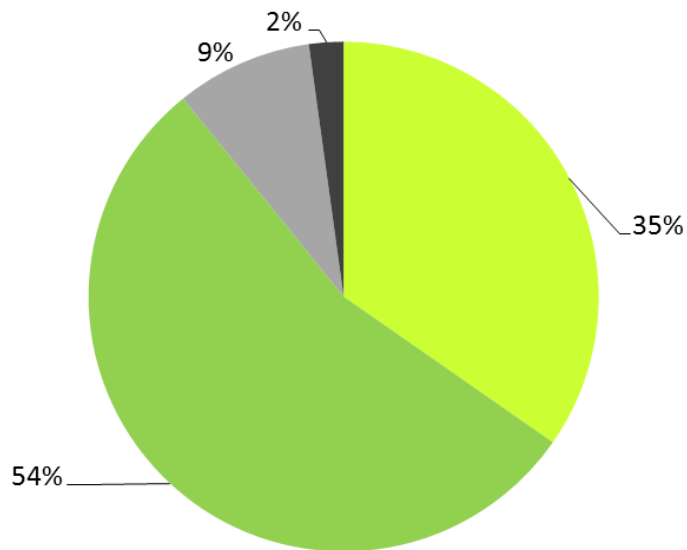


	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
accoglienza alla biglietteria / reception								
modo migliore per iniziare la visita	111	32,6	270	30,4	31	32,3	412	31,1
professionale	201	58,9	514	57,9	52	54,2	767	57,9
essenziale ma superficiale	27	7,9	98	11,0	13	13,5	138	10,4
decisamente poco educata	2	0,6	6	0,7	0	0,0	8	0,6
tot	341	100,0	888	100,0	96	100,0	1325	100,0

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

D. Personale incontrato nel percorso

Rispetto al personale incontrato nel percorso, il 90% dei visitatori ha dato un parere positivo del personale incontrato durante la visita.

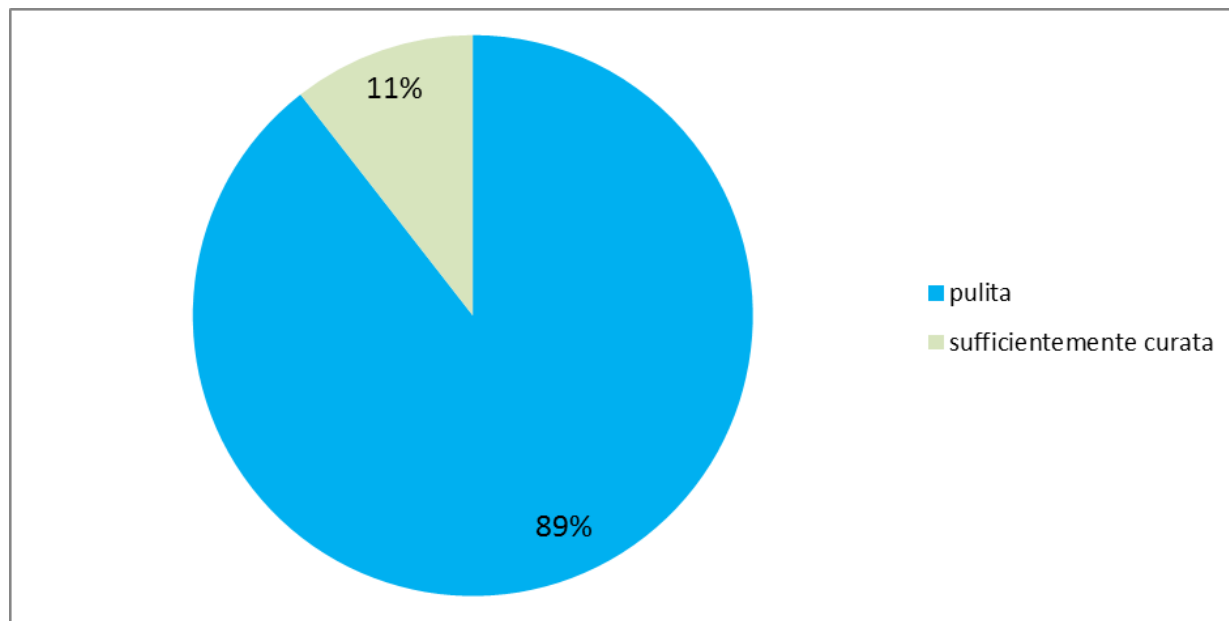


- mi ha supportato con entusiasmo
- sembra attento e pronto a intervenire
- è abbastanza disponibile su richiesta
- sembra impegnato a fare altro

	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
personale incontrato nel percorso	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
mi ha supportato con entusiasmo	119	35,1	302	33,8	40	41,7	461	34,7
sembra attento e pronto a intervenire	184	54,3	496	55,5	44	45,8	724	54,5
è abbastanza disponibile su richiesta	30	8,8	74	8,3	11	11,5	115	8,7
sembra impegnato a fare altro	6	1,8	22	2,5	1	1,0	29	2,2
tot	339	100	894	100	96	100	1329	100,0

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

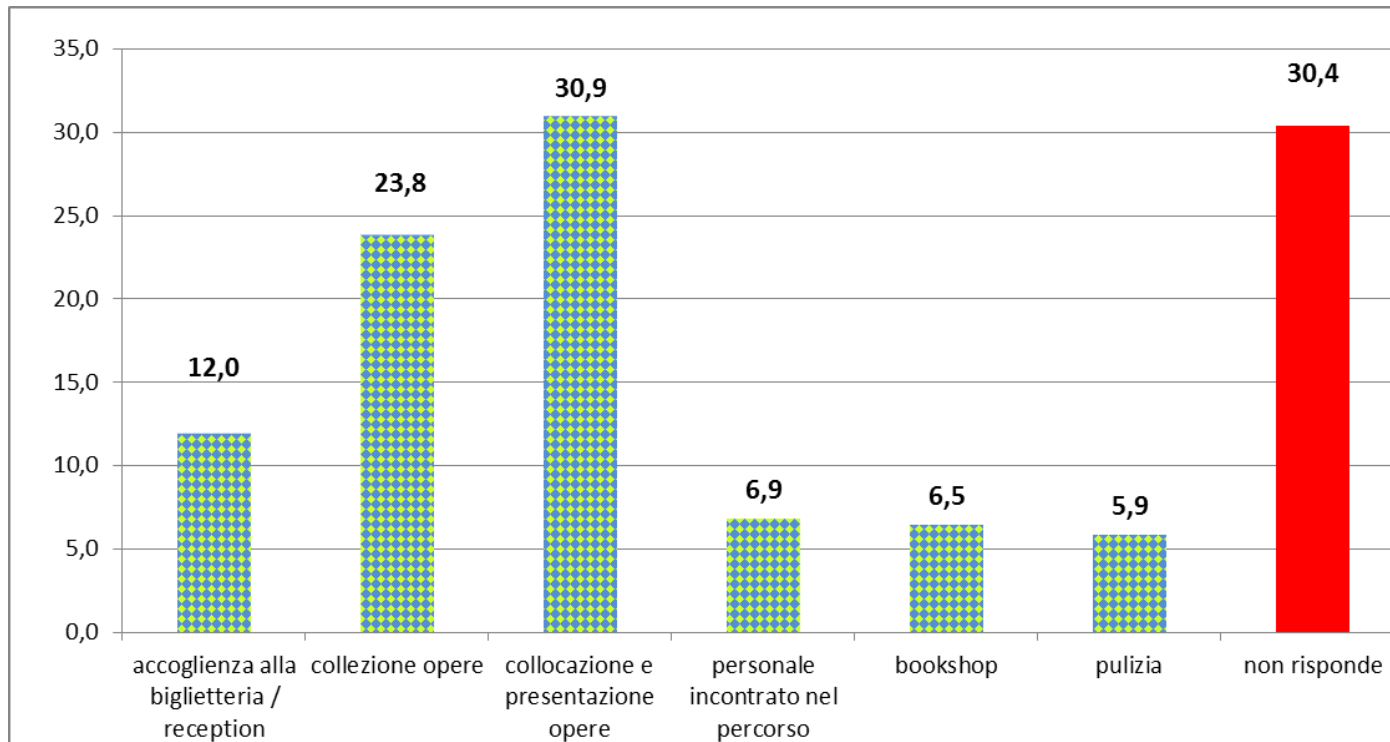
L'opinione rispetto alla pulizia della struttura è migliorata, passando dall'83% di opinione positiva alla prima rilevazione, l'87% alla seconda e l'89%. La percezione di pulizia è più alta tra gli stranieri che tra gli italiani



la struttura visitata è	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
pulita	270	79,2	828	92,3	89	93,7	1187	89,0
sufficientemente curata	69	20,2	66	7,4	5	5,3	140	10,5
sporca	2	0,6	3	0,3	1	1,1	6	0,5
totale	341	100,0	897	100,0	95	100,0	1333	100,0

Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

Grafico: aspetti da migliorare.



aspetti da migliorare	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
accoglienza alla biglietteria / reception	45	13,2	97	10,8	18	18,4	160	12,0
collezione opere	79	23,1	224	24,9	16	16,3	319	23,8
collocazione e presentazione opere	123	36,0	268	29,8	23	23,5	414	30,9
personale incontrato nel percorso	30	8,8	56	6,2	6	6,1	92	6,9
bookshop	25	7,3	59	6,6	3	3,1	87	6,5
pulizia	30	8,8	47	5,2	2	2,0	79	5,9
non risponde	74	21,6	297	33,1	36	36,7	407	30,4
	342		898		98		1338	

Le % sono calcolate sul tot di rispondenti

SUGGERIMENTI

208 visitatori hanno compilato il campo “suggerimenti” (15%, in maggioranza femmine)

Le richieste più frequenti riguardano:

- Illuminare meglio le opere
- Musica nella Sala Paganini
- Equilibrare l'aria condizionata che risulta molto alta in alcune stanze e assente in altre (richiesta da molti)
- Integrare le informazioni relative al percorso che non risulta chiaro
- Predisporre le audioguide in francese e guide per bambini
- Maggiore cura del giardino
- Servizi igienici da migliorare in generale

Sono emersi diversi complimenti al museo