

**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**

Indagine sulla qualità percepita anno 2018

# WOLFSONIANA



✓ Periodo di rilevazione: agosto settembre 2018

✓ Numero di questionari compilati: 74

✓ Rappresentatività campione : 14,95%

# Customer Satisfaction Wolfsoniana

Grafico: distribuzione dei visitatori per genere. Valori %

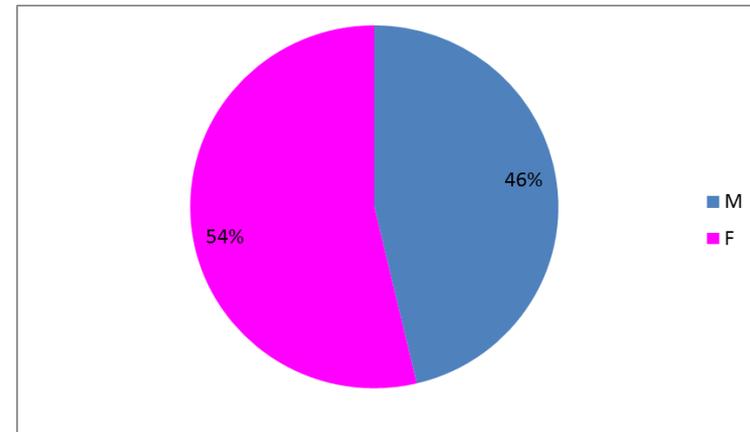
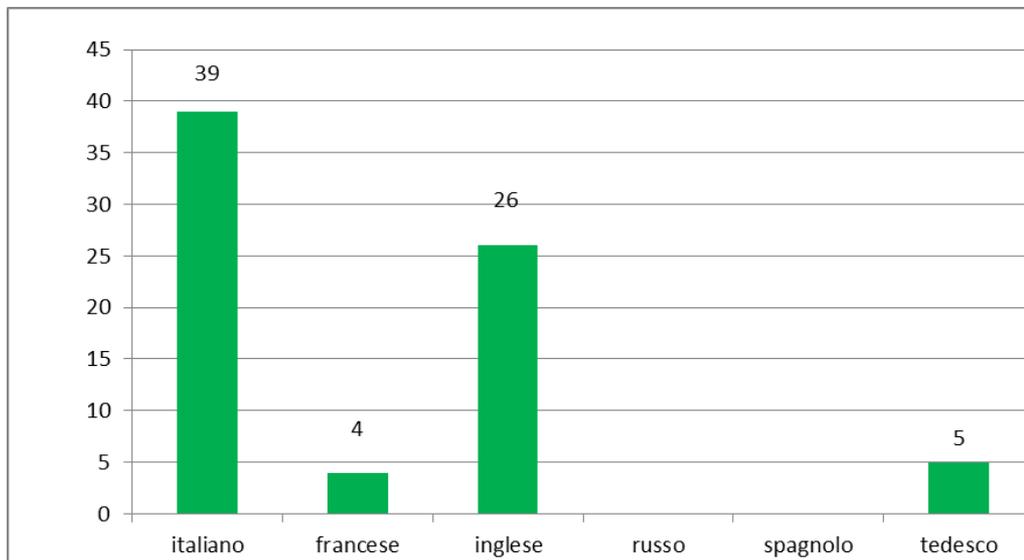


Grafico: distribuzione dei visitatori per lingua del questionario. Valori Assoluti.



Il questionario in italiano è stato compilato dal 53% del campione, in inglese dal 35% e dal 7% e 5% rispettivamente in tedesco e francese

# Customer Satisfaction Wolfsoniana

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

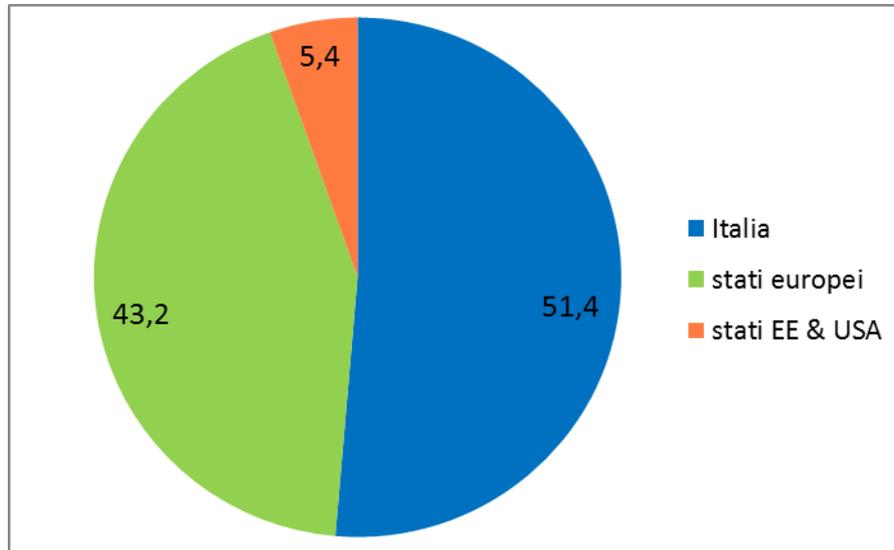


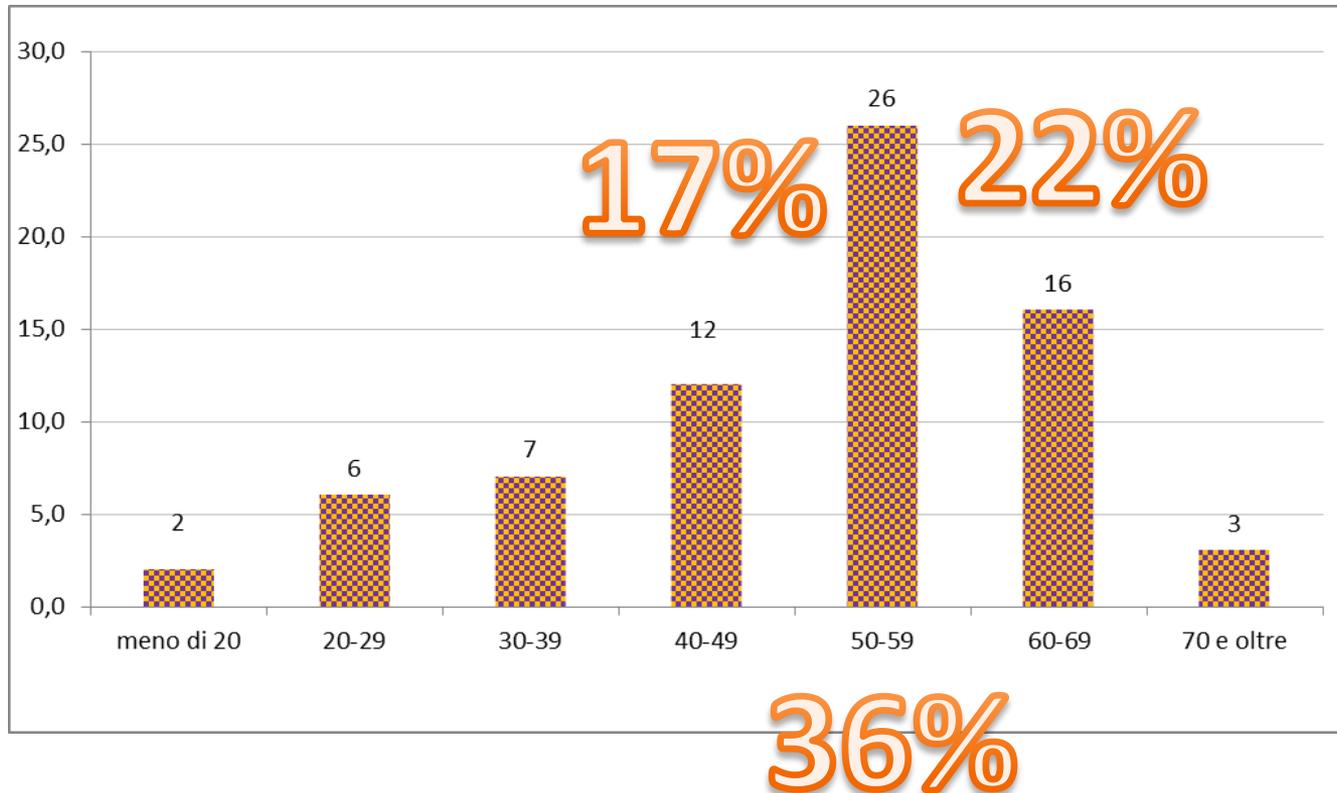
Tabella: dei visitatori per paese di provenienza. Valori Assoluti.

| stato          | VA | %     |
|----------------|----|-------|
| Italia         | 38 | 51,4  |
| stati europei  | 32 | 43,2  |
| stati EE & USA | 4  | 5,4   |
| non noto       |    | 0,0   |
| totale         | 74 | 100,0 |

Tra gli italiani, 19 sono liguri.  
La seconda regione maggiormente rappresentata è la Lombardia con 6 visitatori

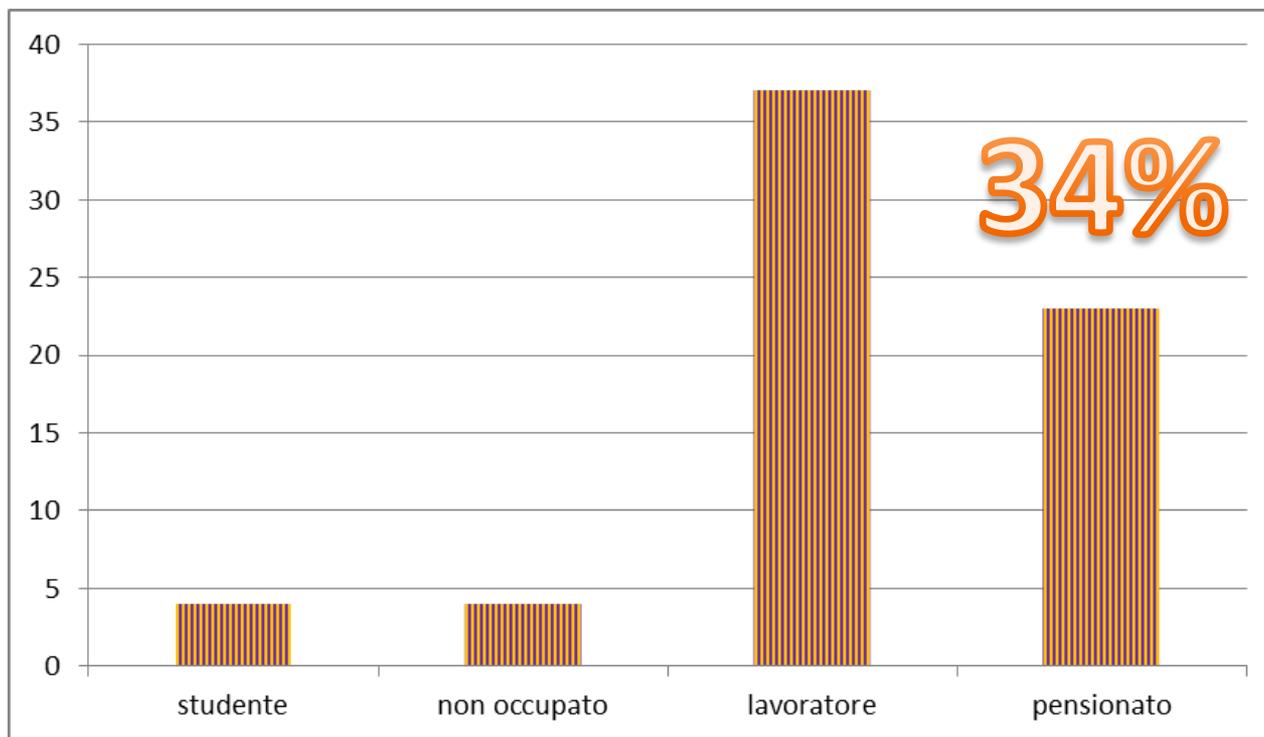
# Customer Satisfaction Wolfsoniana

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



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

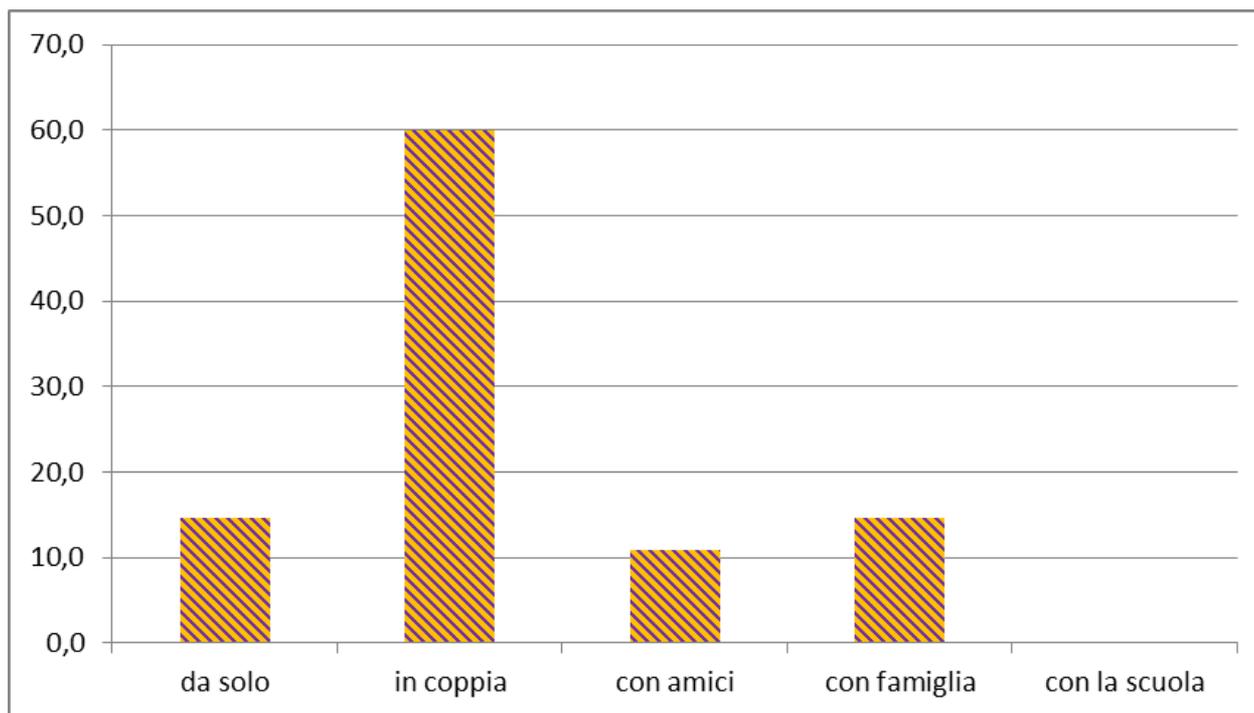
Grafico: distribuzione dei visitatori per occupazione. Valori Assoluti.



54%

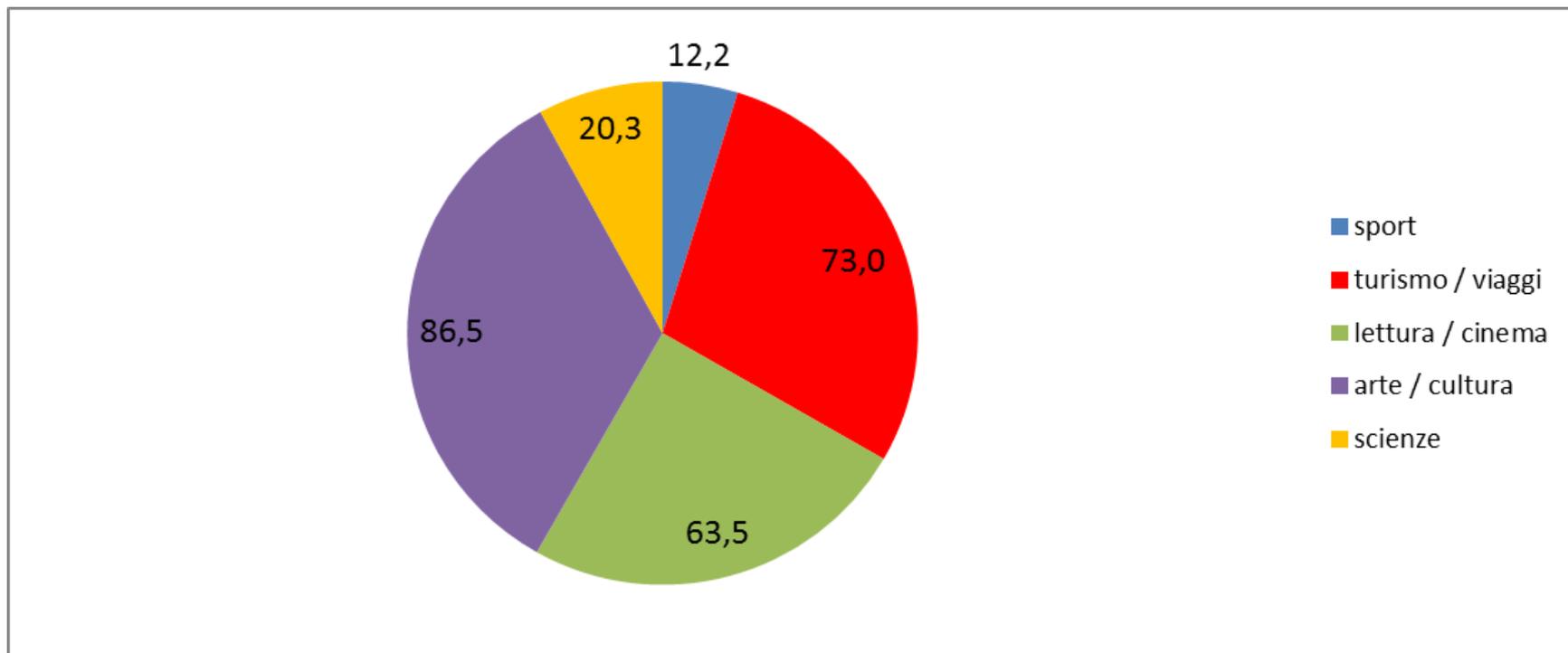
# Customer Satisfaction Wolfsoniana

Con chi ha effettuato la visita:



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

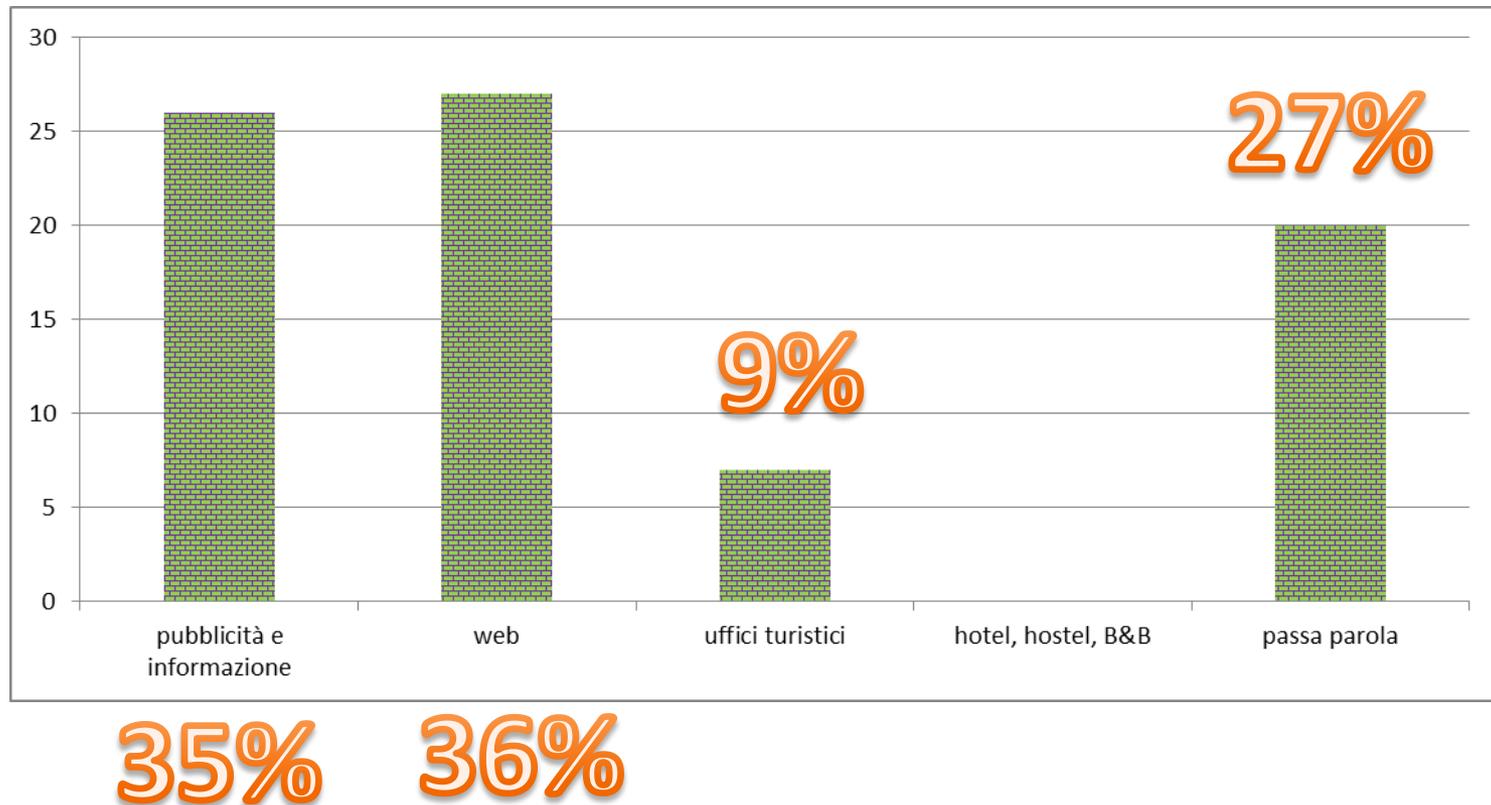
Grafico: interessi dei visitatori. Valori %.



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

Visita della struttura in seguito a:

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

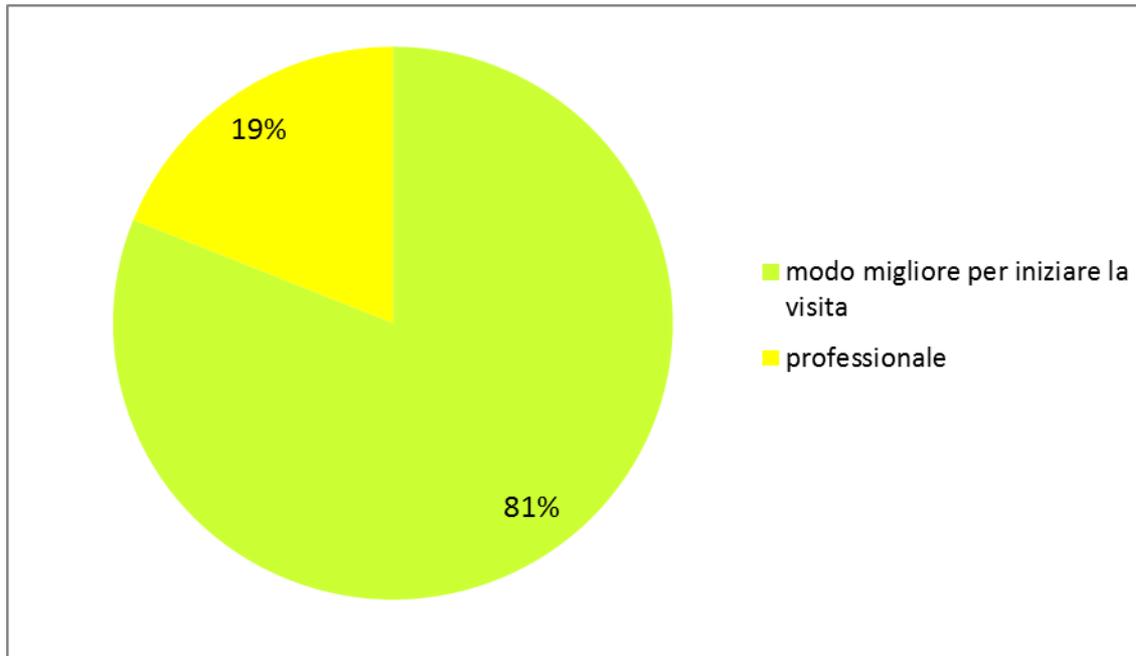


# Customer Satisfaction Wolfsoniana

**L'accoglienza alla biglietteria / reception è stata:**

Tutti i visitatori hanno valutato positivamente il personale dedicato alla biglietteria e/o alla reception.

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

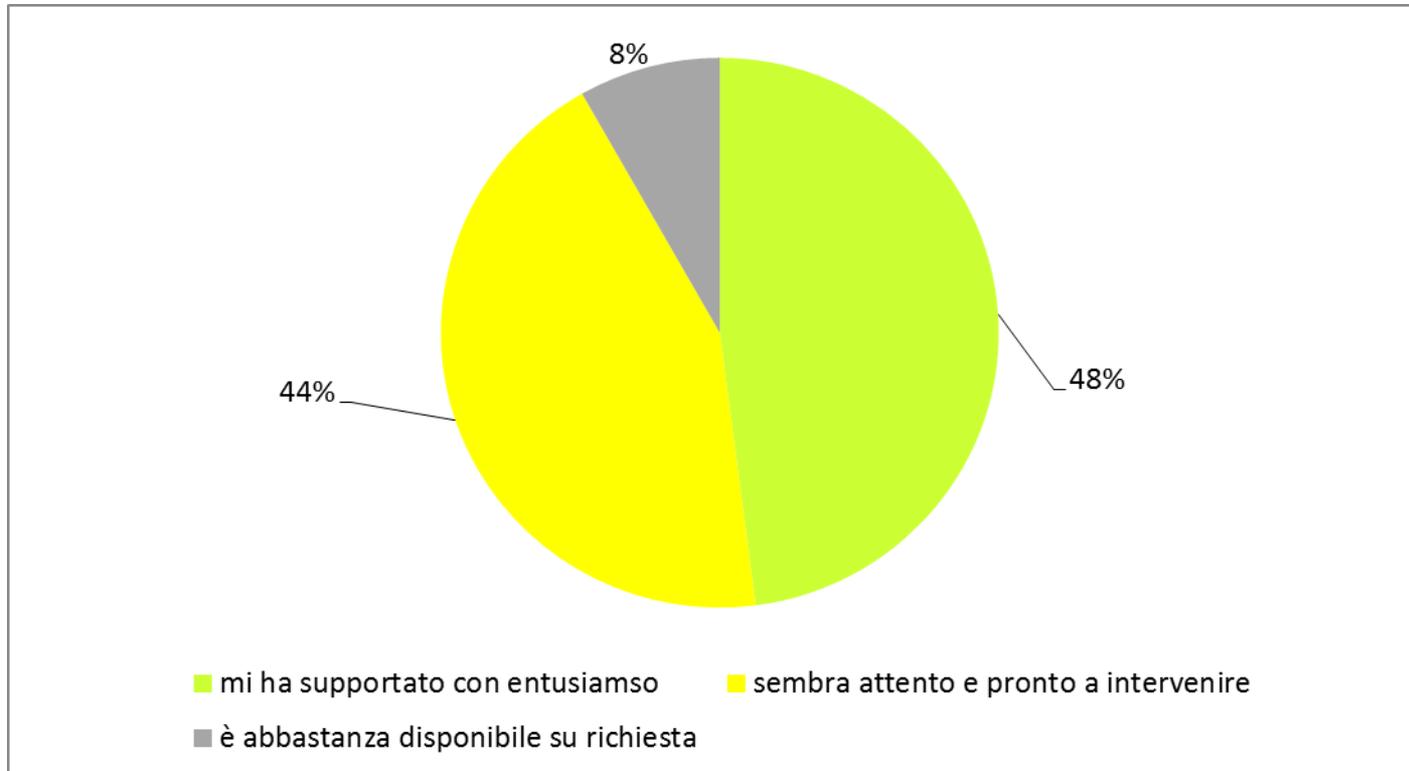


# Customer Satisfaction Wolfsoniana

## Personale incontrato nella visita

Il 92% dei visitatori ha espresso un parere positivo del personale incontrato durante la visita

Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione del personale. V.%.

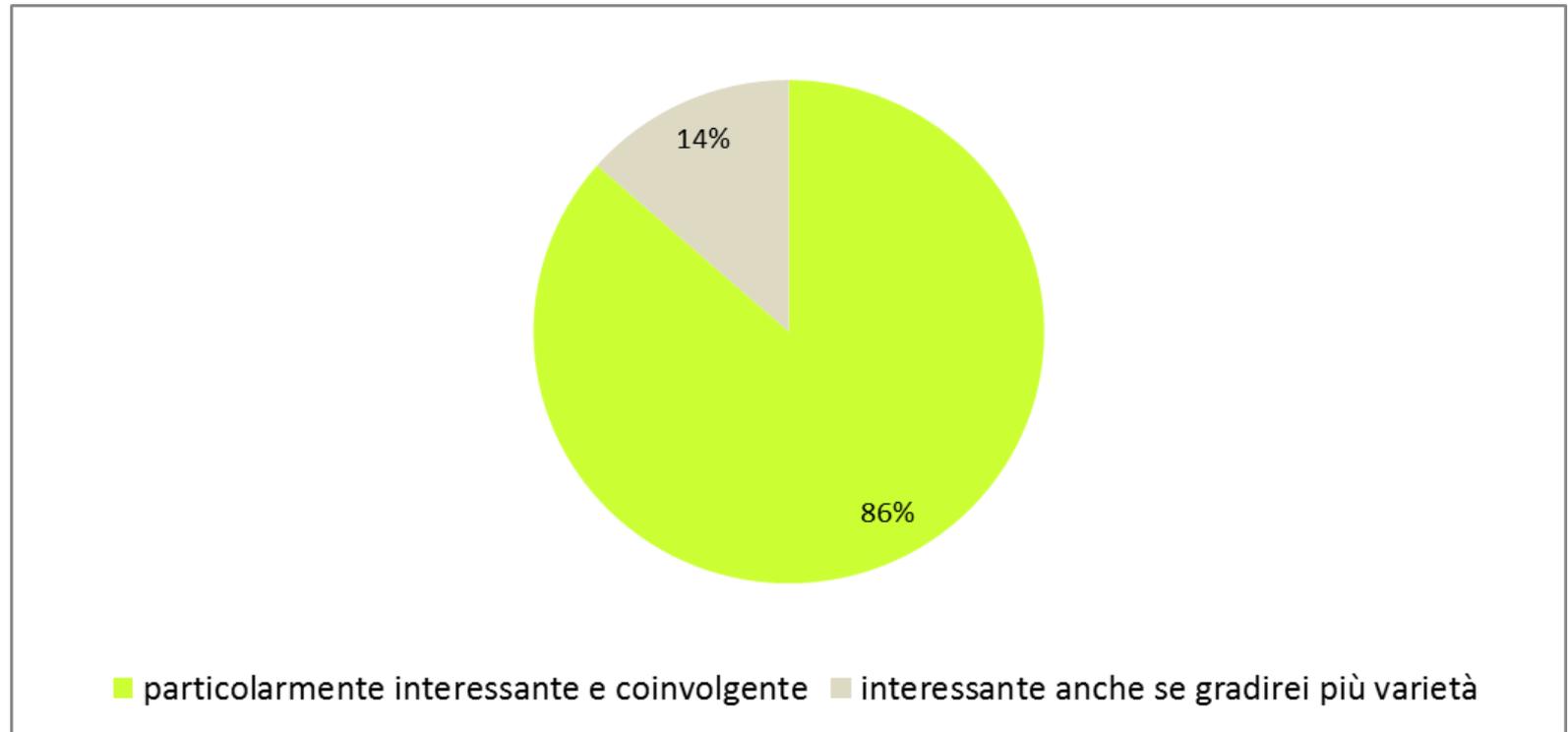


# Customer Satisfaction Wolfsoniana

## Collezione di opere:

L'86% dei visitatori trova particolarmente interessante e coinvolgente le opere esposte.

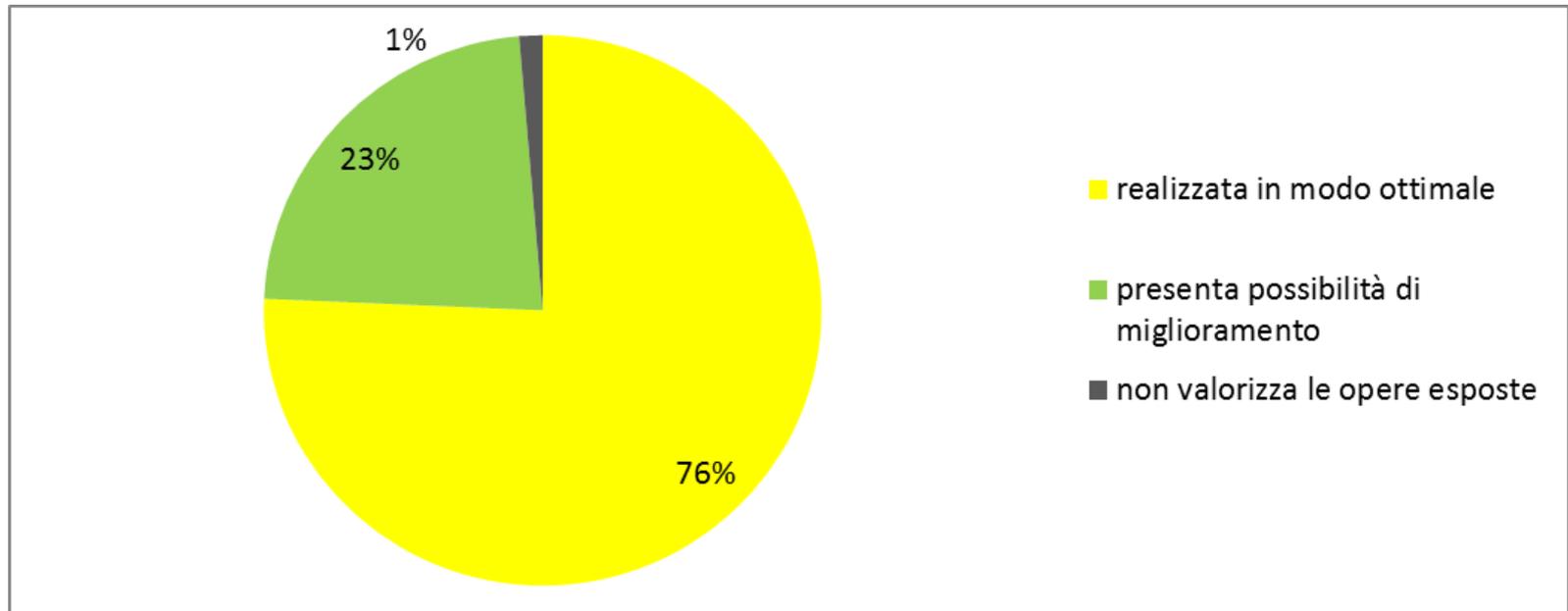
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione opere. V.%.



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

## Collocazione di opere:

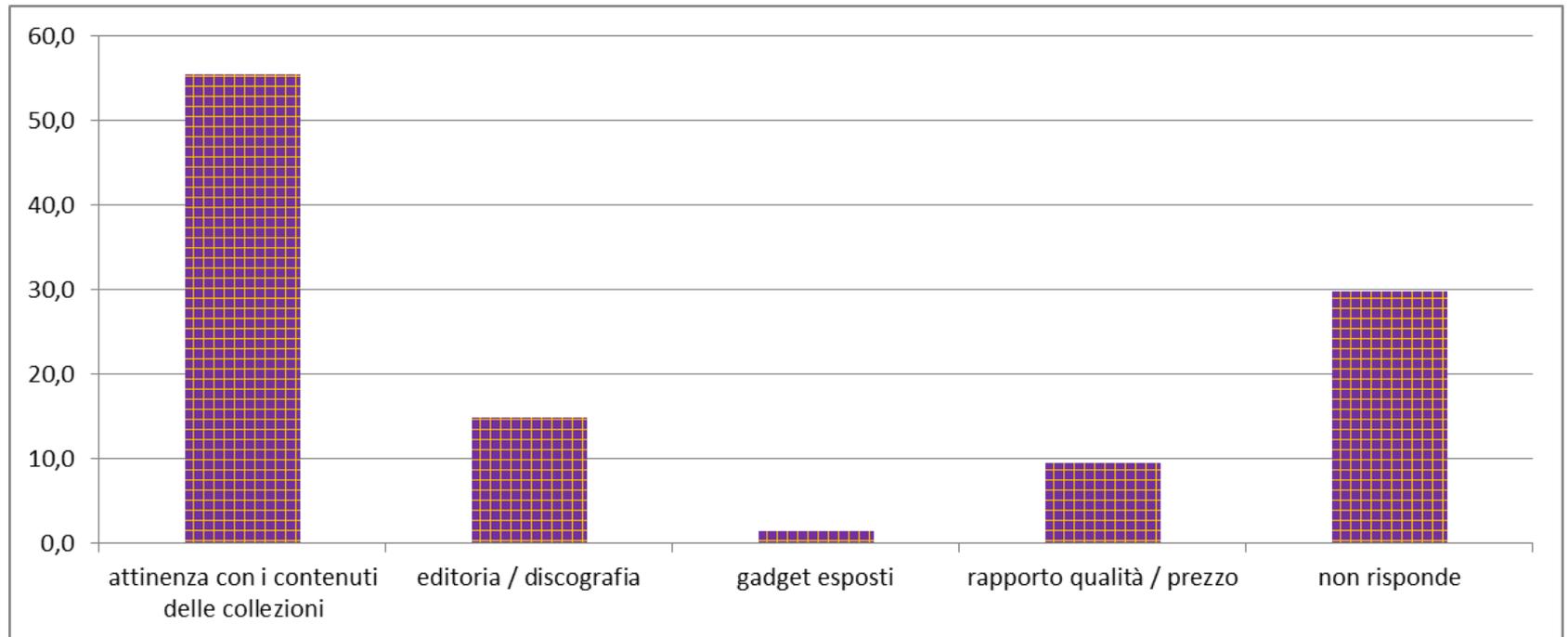
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione collocazione delle opere. V.%.  
V. %



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

## Punti di forza del bookshop:

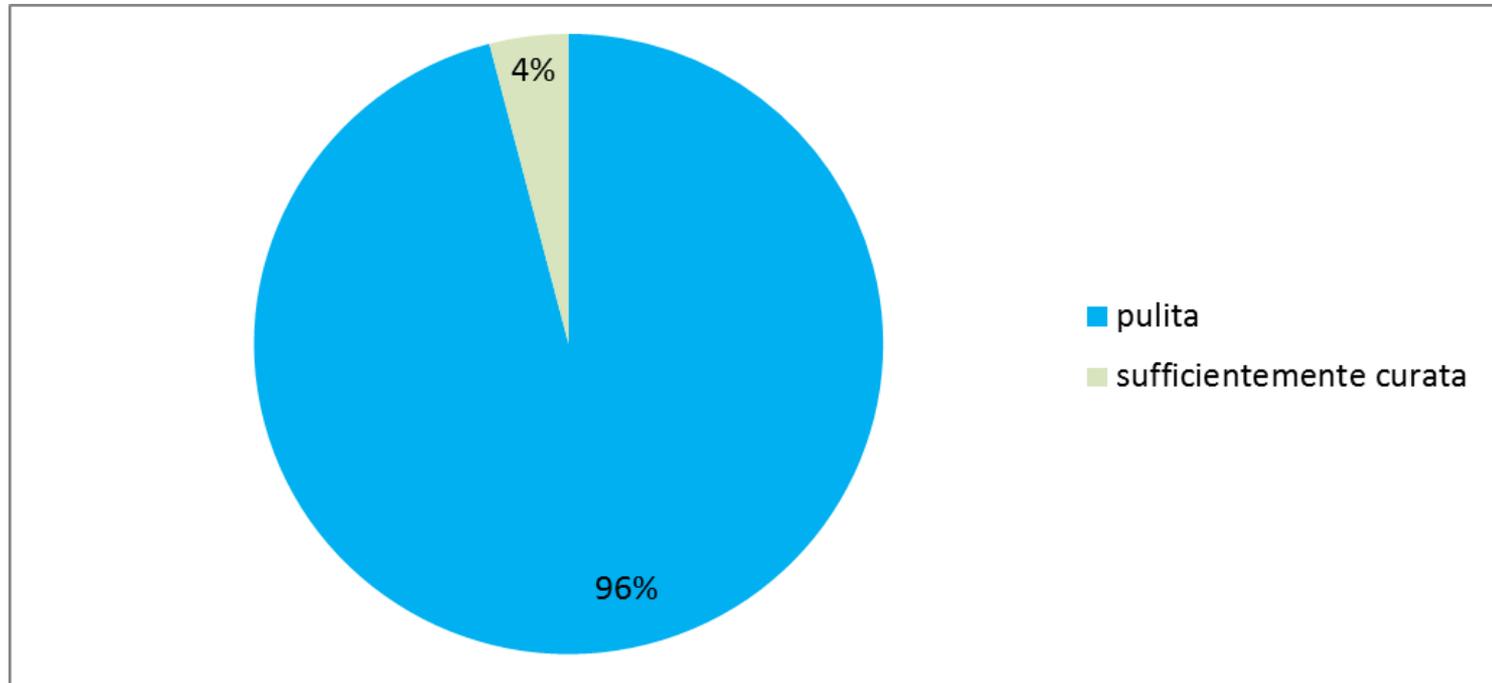
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione del bookshop. V.%.



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

La struttura visitata è:

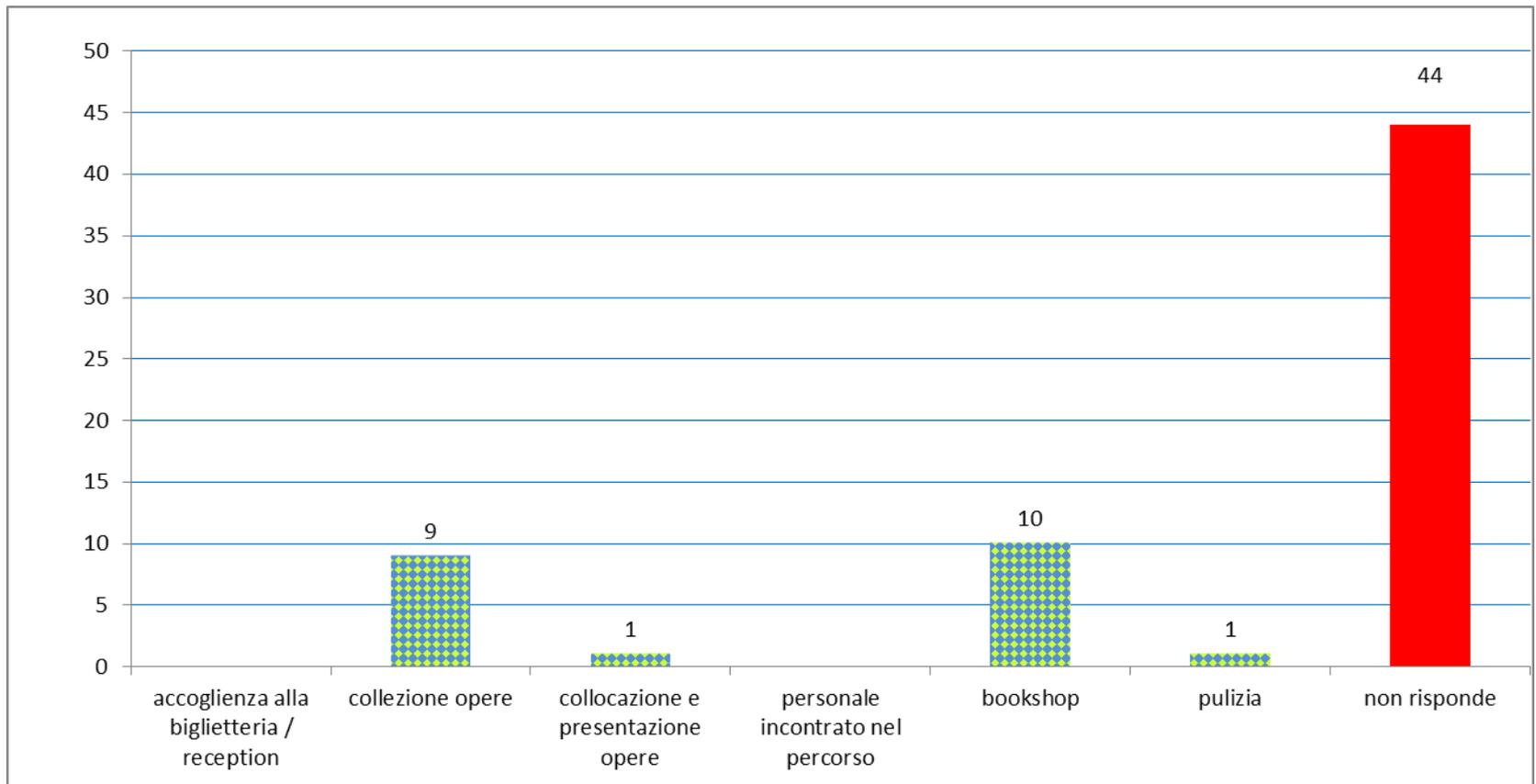
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione pulizia struttura. V.%.



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

Tra gli aspetti da migliorare, quelli maggiormente scelti riguardano la collezione delle opere e il bookshop .

Si evidenzia quasi il 60% di non risposta



# Suggerimenti

Solo 10 visitatori hanno lasciato un suggerimento:

- migliorare l'illuminazione
- Maggiore visibilità delle disascalie