

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

**ANNO 2018**

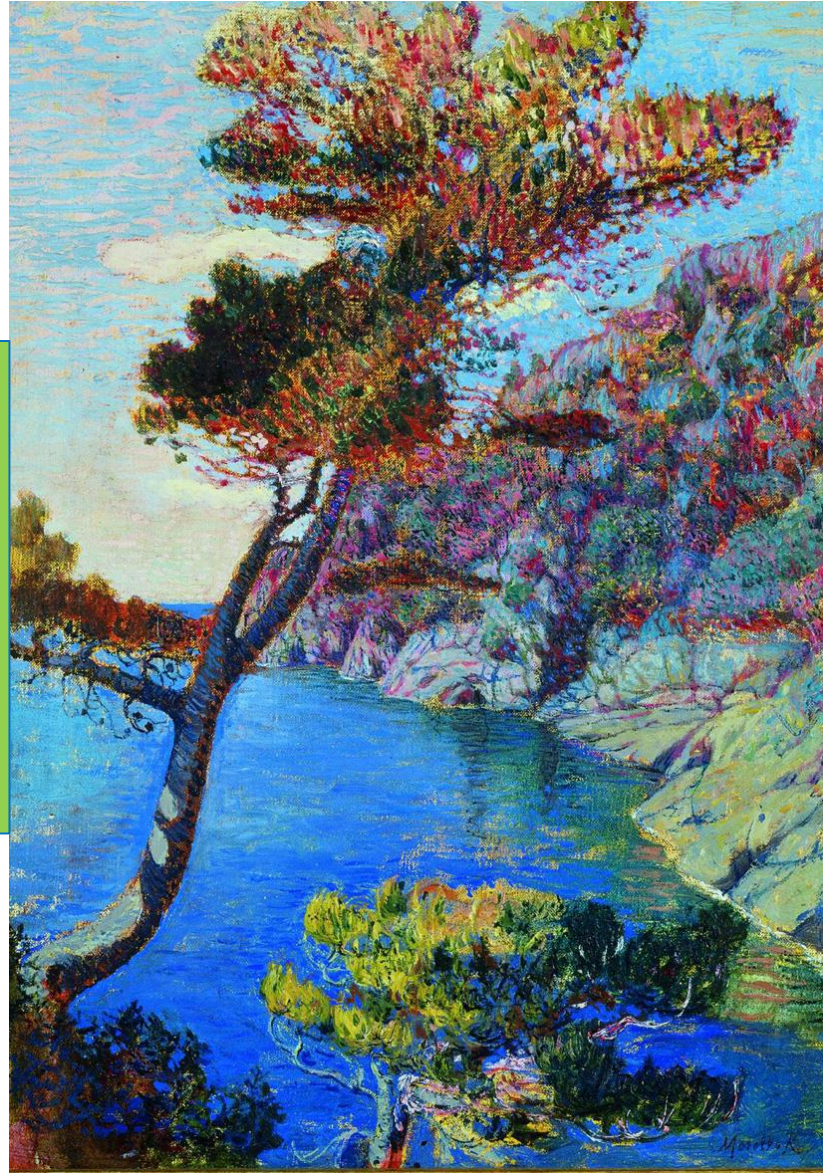
**ORGANIZZAZIONE DELLE INDAGINI ED ELABORAZIONE DEI DATI**  
**A CURA DELLA**  
**COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETA' E LAVORO ONLUS**

**DI CONCERTO CON LA**

**DIREZIONE BENI CULTURALI E POLITICHE GIOVANILI**  
**DEL COMUNE DI GENOVA**

## GAM

- ✓ Periodo di rilevazione:  
giugno ottobre 2018
- ✓ Numero di questionari  
compilati: 190
- ✓ Rappresentatività campione :  
15,06%



Rubaldo Merello  
Paesaggio,  
Portofino, Il  
promontorio di  
Portofino, 1914

# Customer Satisfaction GAM

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

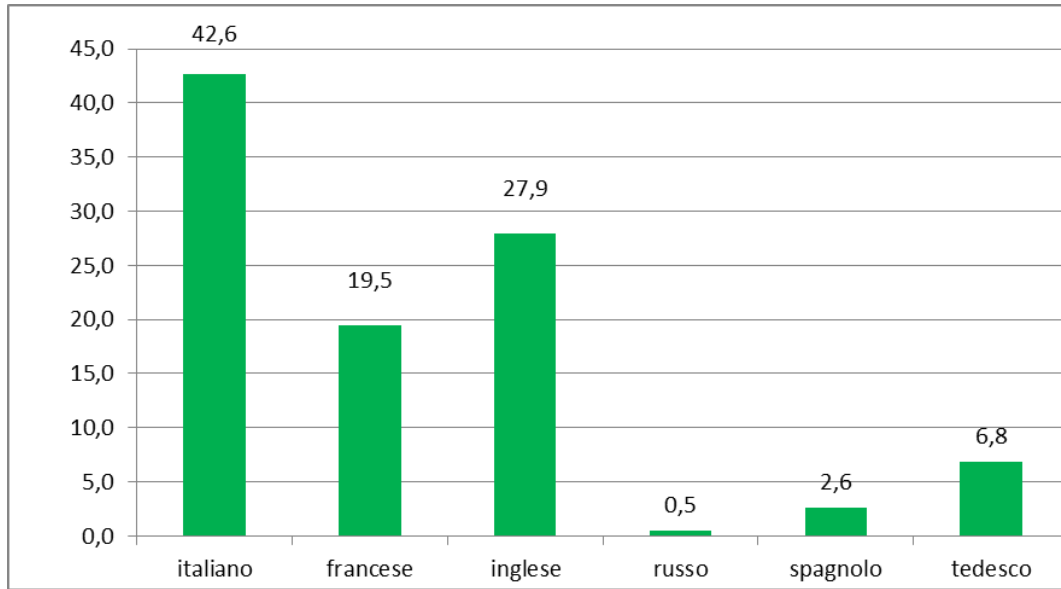
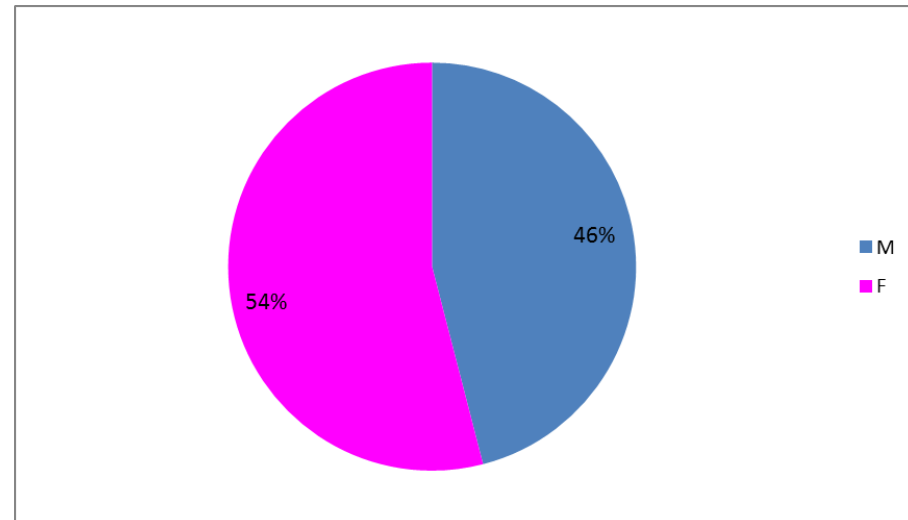


Grafico: distribuzione dei visitatori per genere. Valori %.



# Customer Satisfaction GAM

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

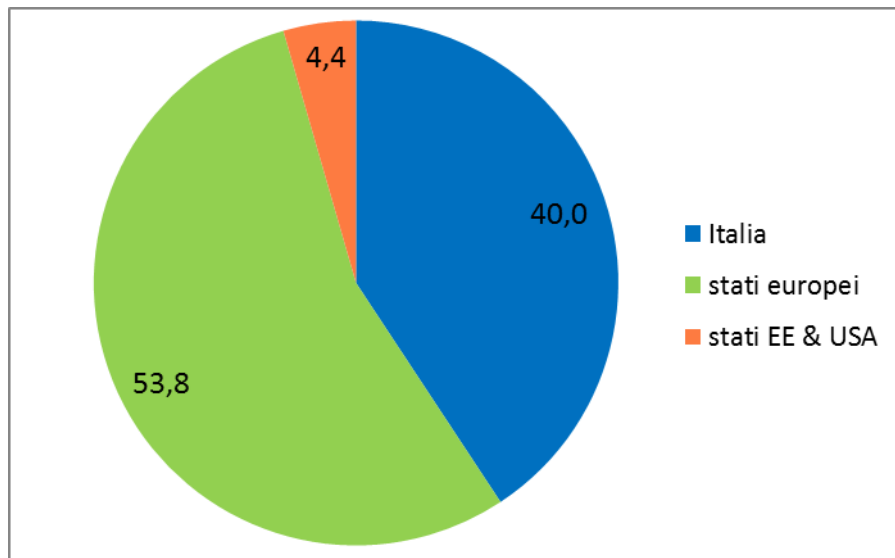
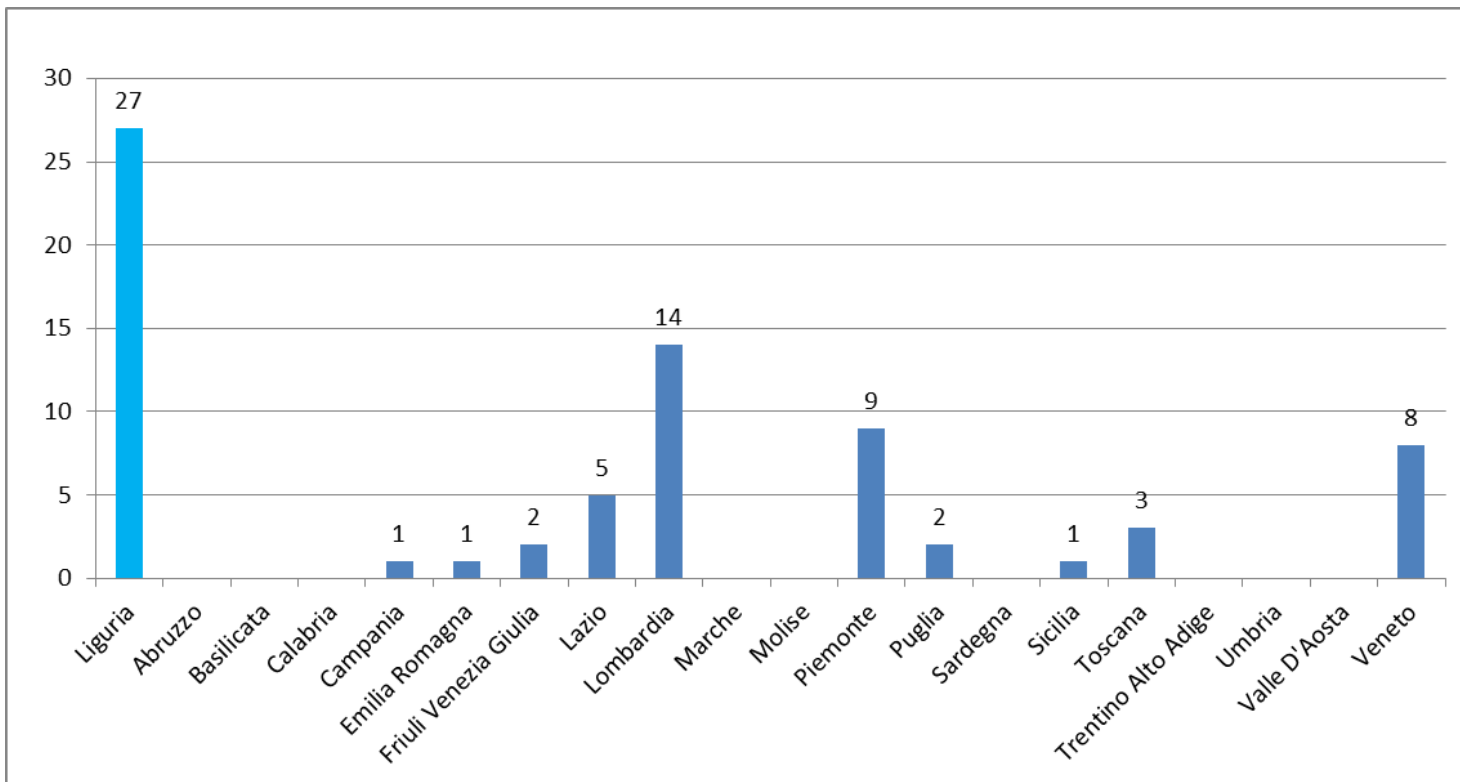


Tabella: dei visitatori per paese di provenienza. Valori Assoluti.

stato	VA	%
Italia	76	40,0
stati europei	98	53,8
stati EE & USA	8	4,4
non noto	8	4,4
totale	190	100,0

# Customer Satisfaction GAM

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



# Customer Satisfaction GAM

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

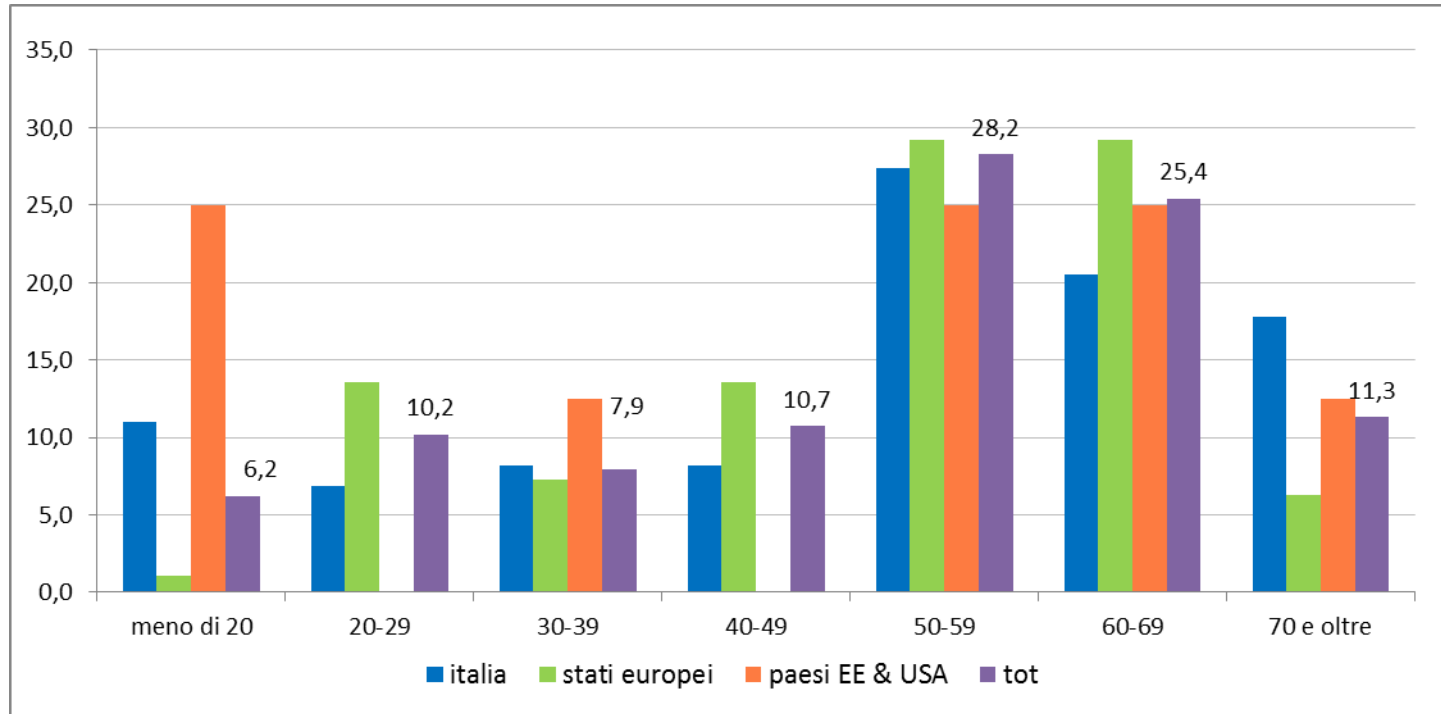


Tabella: visitatori per paese di provenienza e classe di età. Valori Assoluti e Valori %.

classi di età	Italia		stati europei		paesi EE & USA		tot	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
meno di 20	8	11,0	1	1,0	2	25,0	11	6,2
20-29	5	6,8	13	13,5	0	0,0	18	10,2
30-39	6	8,2	7	7,3	1	12,5	14	7,9
40-49	6	8,2	13	13,5	0	0,0	19	10,7
50-59	20	27,4	28	29,2	2	25,0	50	28,2
60-69	15	20,5	28	29,2	2	25,0	45	25,4
70 e oltre	13	17,8	6	6,3	1	12,5	20	11,3
totale	73	100,0	96	100,0	8	100,0	177	100,0

# Customer Satisfaction GAM

Grafico: distribuzione dei visitatori per occupazione. Valori %.

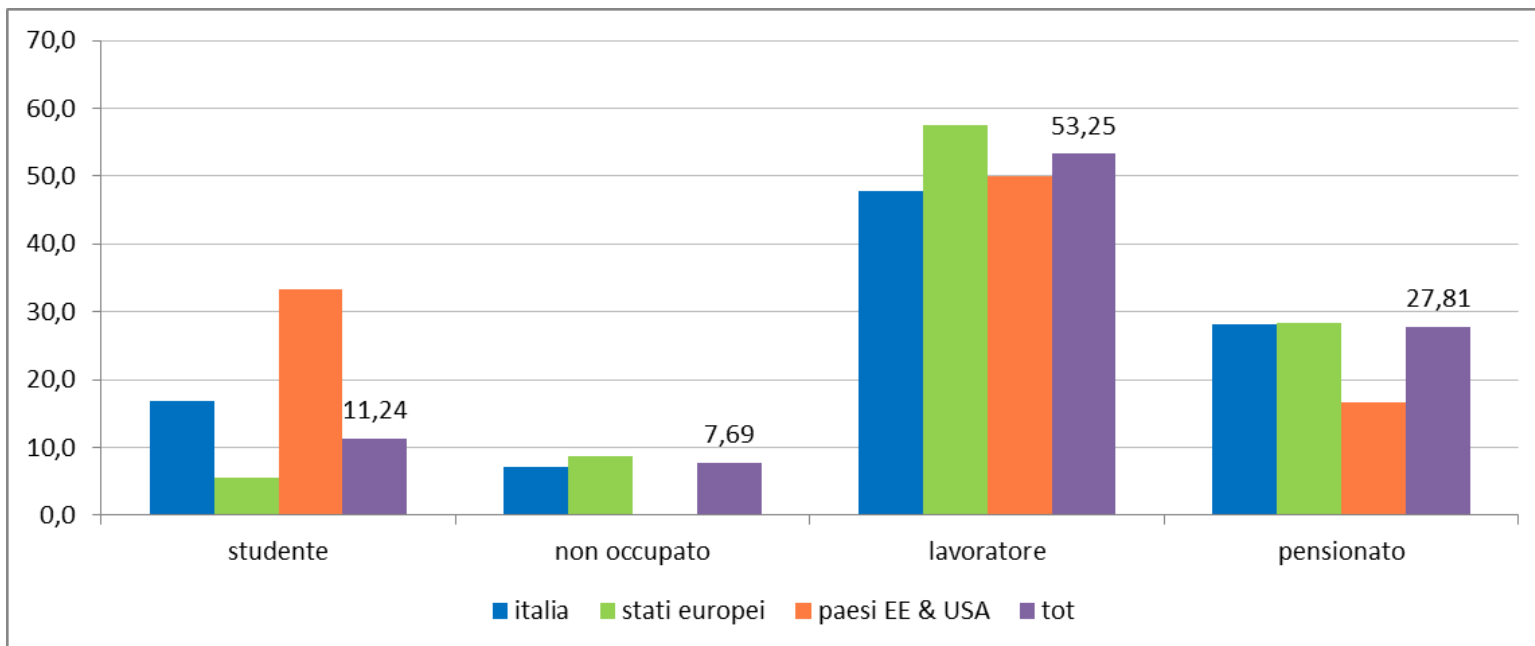
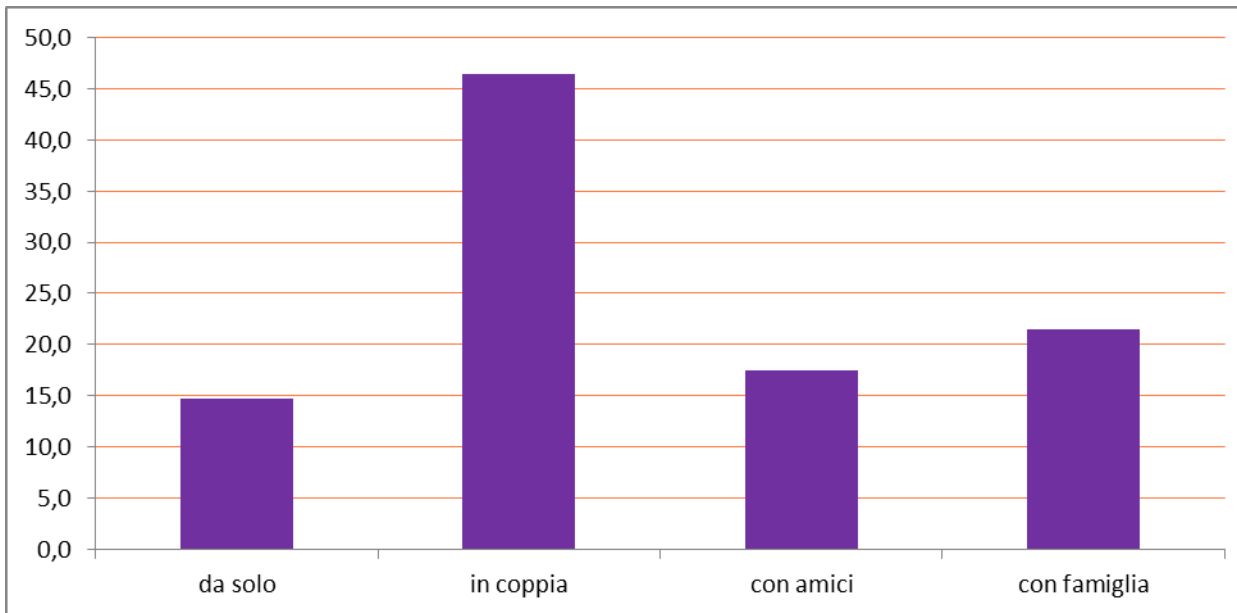


Tabella: visitatori per paese di provenienza e occupazione. Valori Assoluti e Valori %.

professione	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
studente	12	16,9	5	5,4	2	33,3	19	11,24
non occupato	5	7,0	8	8,7	0	0,0	13	7,69
lavoratore	34	47,9	53	57,6	3	50,0	90	53,25
pensionato	20	28,2	26	28,3	1	16,7	47	27,81
totale	71	100,0	92	100,0	6	100,0	169	100,00

# Customer Satisfaction GAM

Grafico: con chi è avvenuta la visita del museo. Valori %

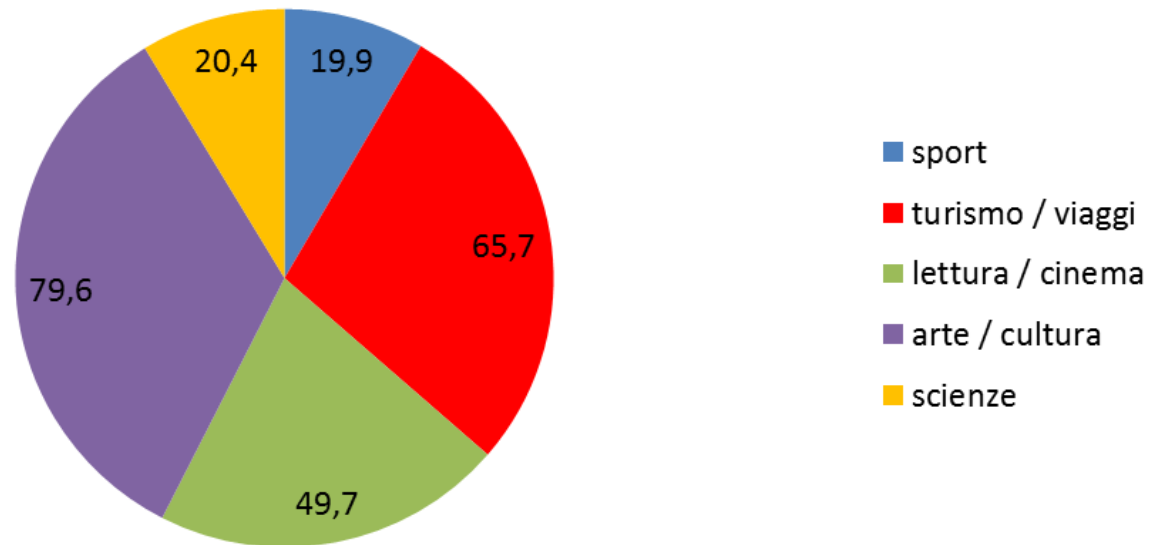


visita del museo	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
da solo	12	16,2	13	13,7	1	12,5	26	14,7
in coppia	26	35,1	50	52,6	6	75,0	82	46,3
con amici	18	24,3	13	13,7	0	0,0	31	17,5
con famiglia	18	24,3	19	20,0	1	12,5	38	21,5
con la scuola	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
totale	74	100	95	100	8	100	177	100



# Customer Satisfaction GAM

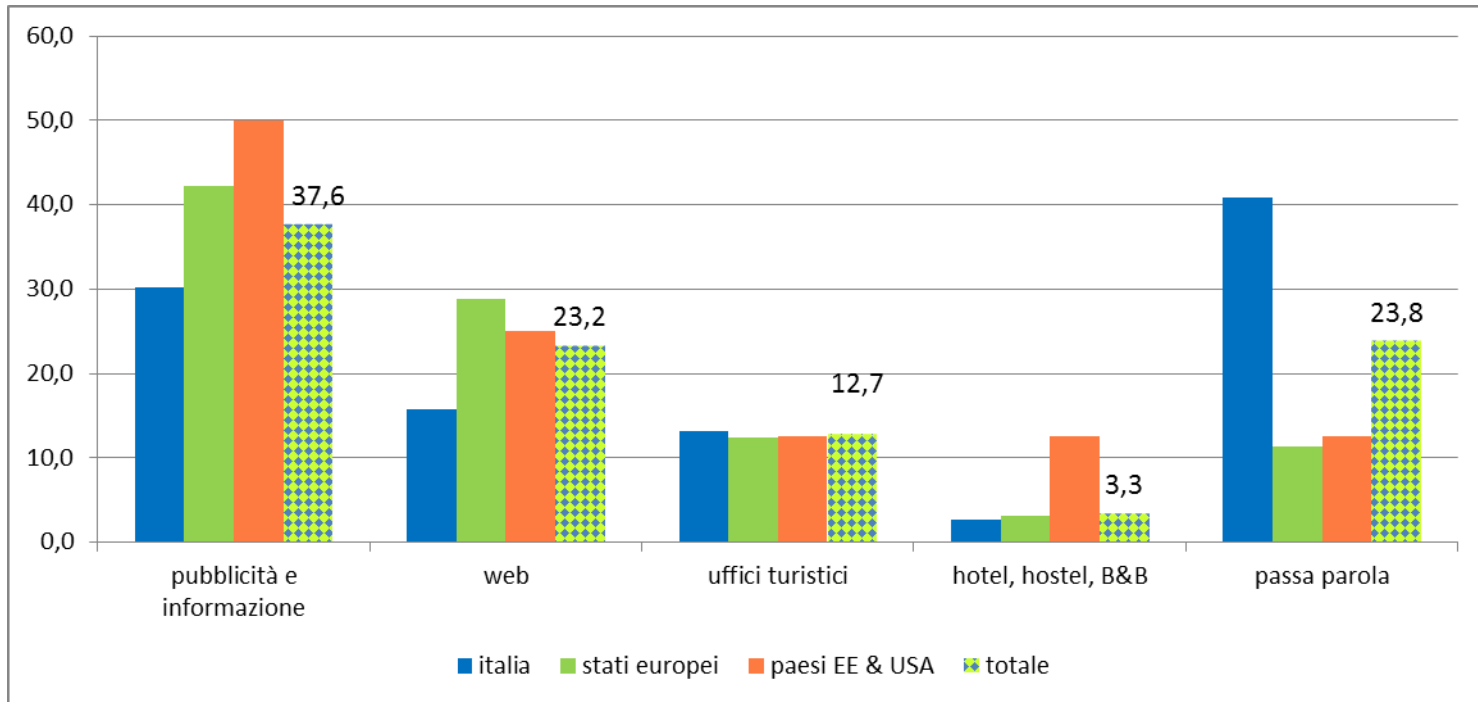
Grafico: interessi dei visitatori. Valori %.



# Customer Satisfaction GAM

Visita della struttura in seguito a:

Grafico: distribuzione dei visitatori per canale di informazione e provenienza. V.%.  
 (Note: The chart labels in the image contain a typo: "pubblicità e informazione" instead of "informazione".)



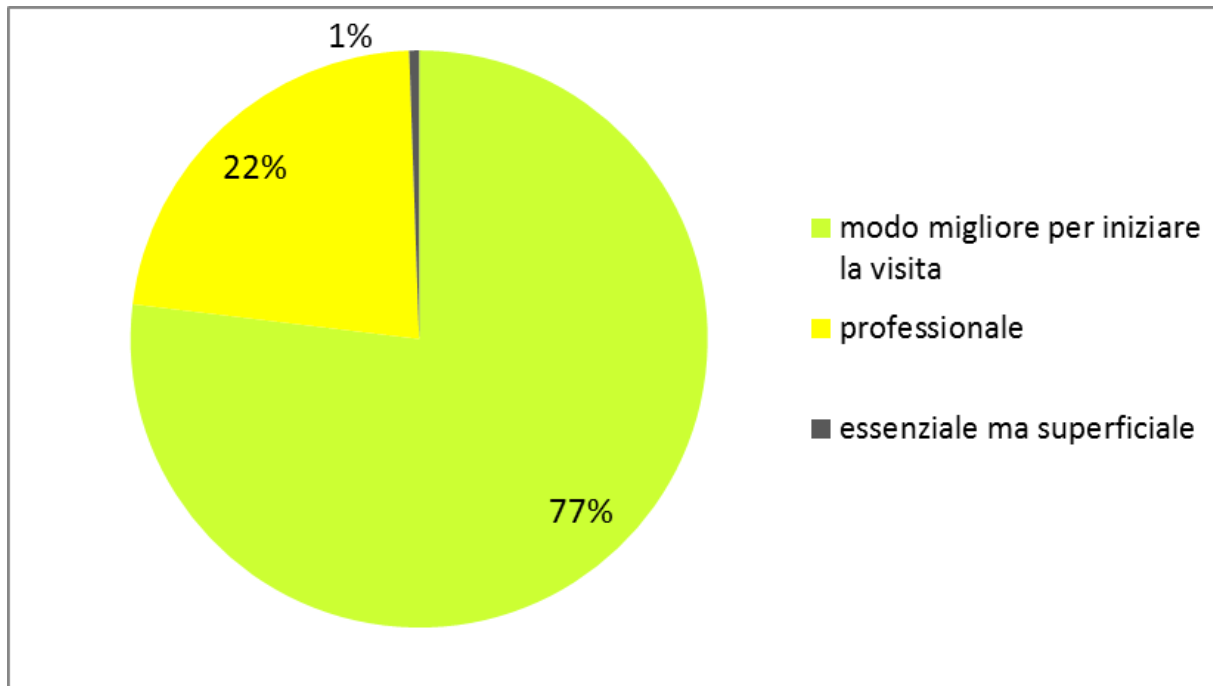
visita struttura in seguito a	Italia		stati europei		paesi EE & USA		tot	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
pubblicità e informazione	23	30,3	41	42,3	4	50,0	68	37,6
web	12	15,8	28	28,9	2	25,0	42	23,2
uffici turistici	10	13,2	12	12,4	1	12,5	23	12,7
hotel, hostel, B&B	2	2,6	3	3,1	1	12,5	6	3,3
passa parola	31	40,8	11	11,3	1	12,5	43	23,8
<b>totale</b>	<b>76</b>		<b>97</b>		<b>8</b>		<b>181</b>	<b>100,0</b>

# Customer Satisfaction GAM

L'accoglienza alla biglietteria / reception è stata:

Tranne 1 visitatore, tutti gli altri hanno valutato positivamente il personale dedicato alla biglietteria e/o alla reception.

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

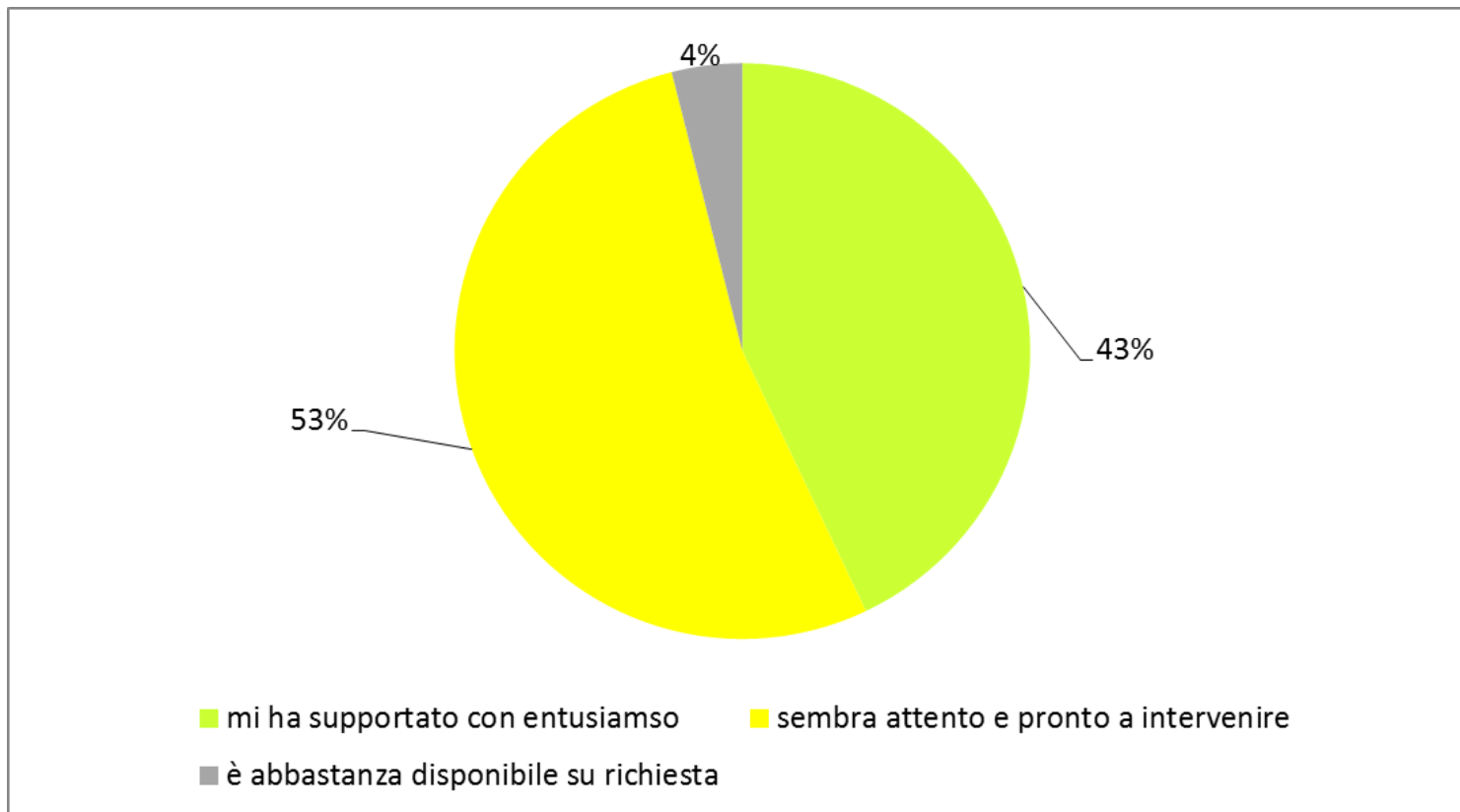


# Customer Satisfaction GAM

## Personale incontrato nella visita

Il 96% dei visitatori ha espresso un parere positivo del personale incontrato durante la visita

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

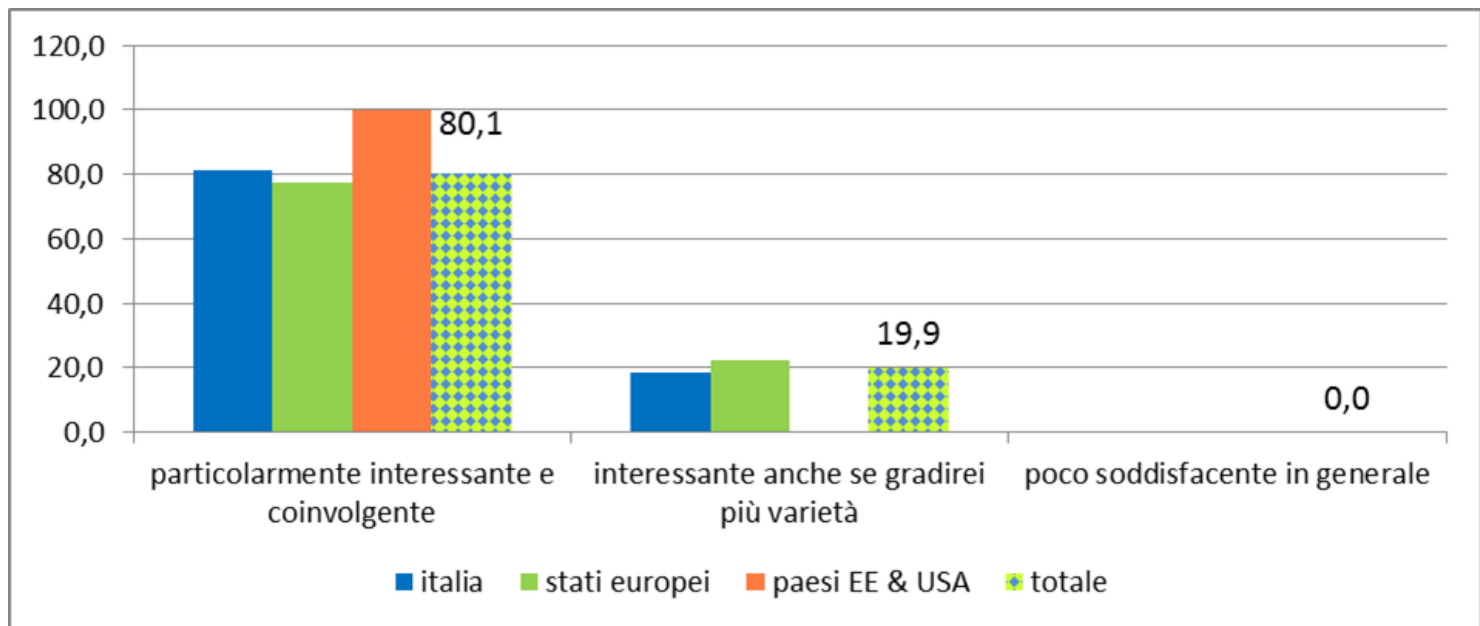


# Customer Satisfaction GAM

## Collezione di opere:

L'80% dei visitatori trova particolarmente interessante e coinvolgente le opere esposte.

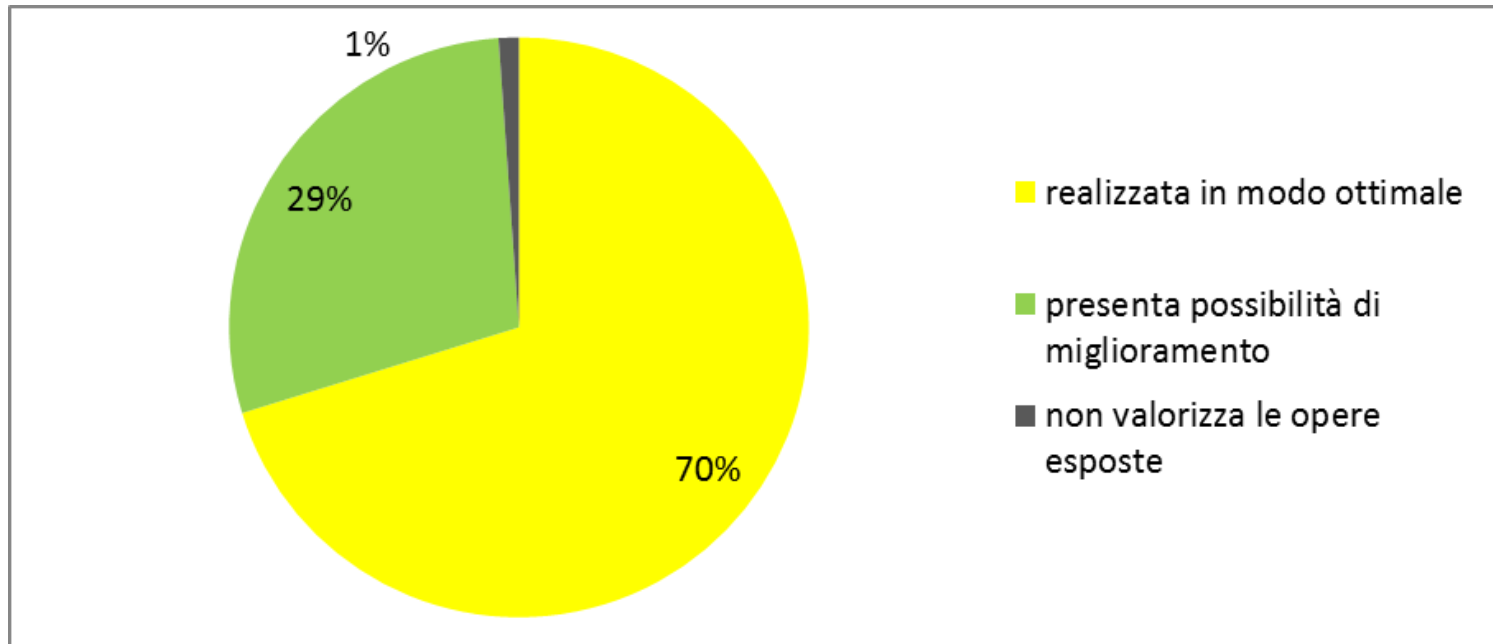
Grafico: distribuzione dei visitatori per provenienza e valutazione opere. V.%.



# Customer Satisfaction GAM

## Collocazione di opere:

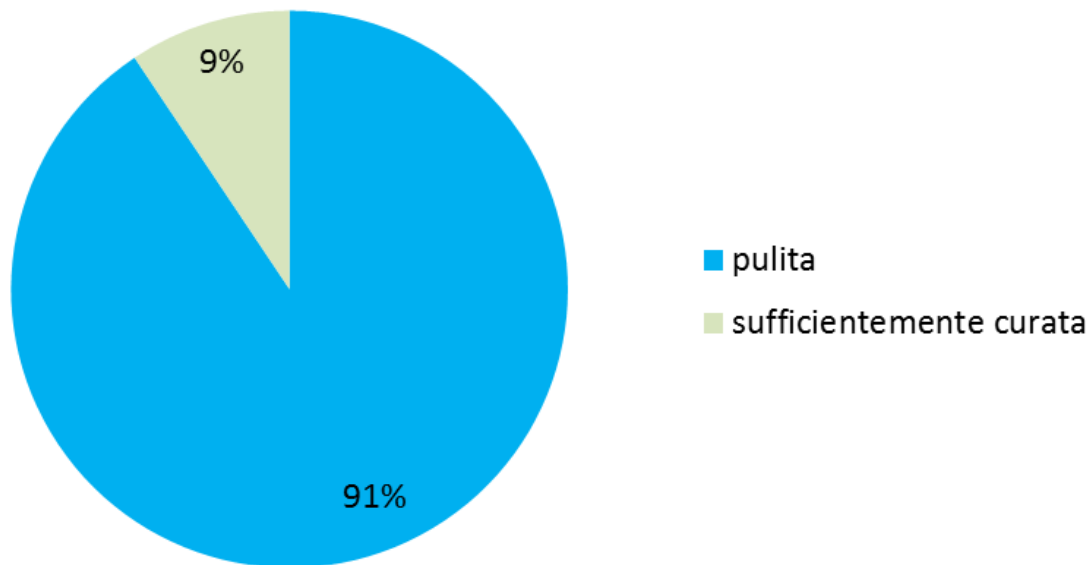
Grafico: distribuzione dei visitatori per provenienza e valutazione collocazione delle opere. V.%.



## Customer Satisfaction GAM

La struttura visitata è risultata pulita per oltre il 90% dei visitatori. Nella precedente rilevazione la percentuale era del 85%

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

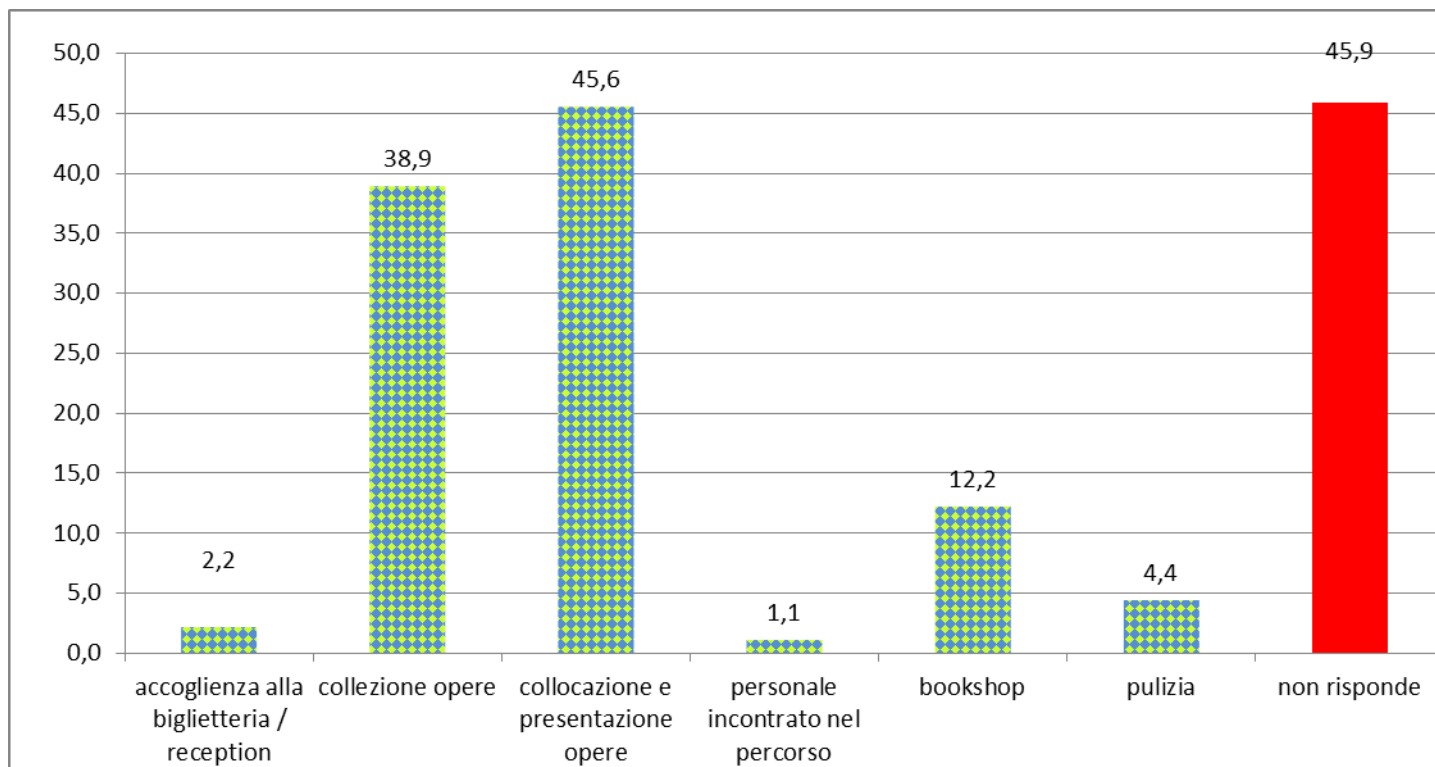


# Customer Satisfaction GAM

Come nella precedente rilevazione, tra il 55% dei rispondenti, la collocazione delle opere, seguito dalla collezione delle opere e dal bookshop sono tra gli aspetti da migliorare.

Si evidenzia quasi il 46% di non risposta

Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione aspetti da migliorare . V.A.





# Suggerimenti

Solo 28 visitatori hanno compilato l'item Suggerimenti

- Maggiori informazioni e didascalie
- Audioguide
- Bar interno o esterno

Molti elogi