

**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

## MUSEI DI STRADA NUOVA



## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

- ✓ Periodo di rilevazione: agosto 2016
- ✓ Numero di questionari compilati: 1681
- ✓ Rappresentatività campione : 14%
- ✓ Somministrazione questionario: Capituono e Assistenza Visitatori Solidarietà e Lavoro
- ✓ Inserimento dati: Uff. Commerciale/Mkt e Musei di Nervi
- ✓ Elaborazione dati: Uff. Commerciale/Mkt

## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

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

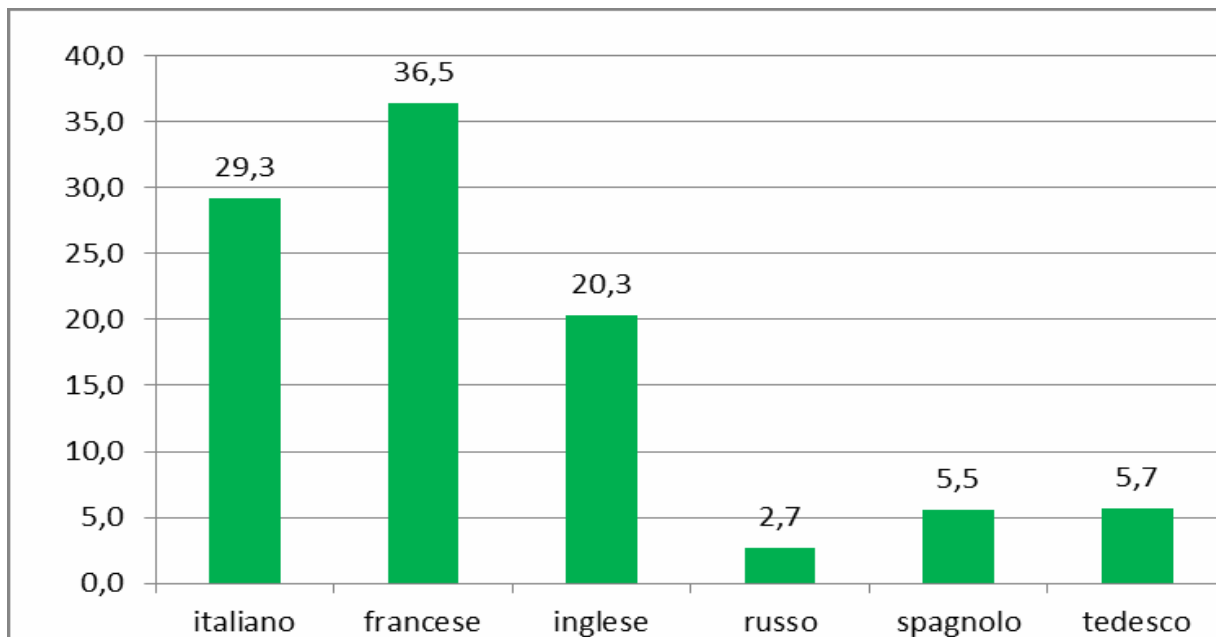


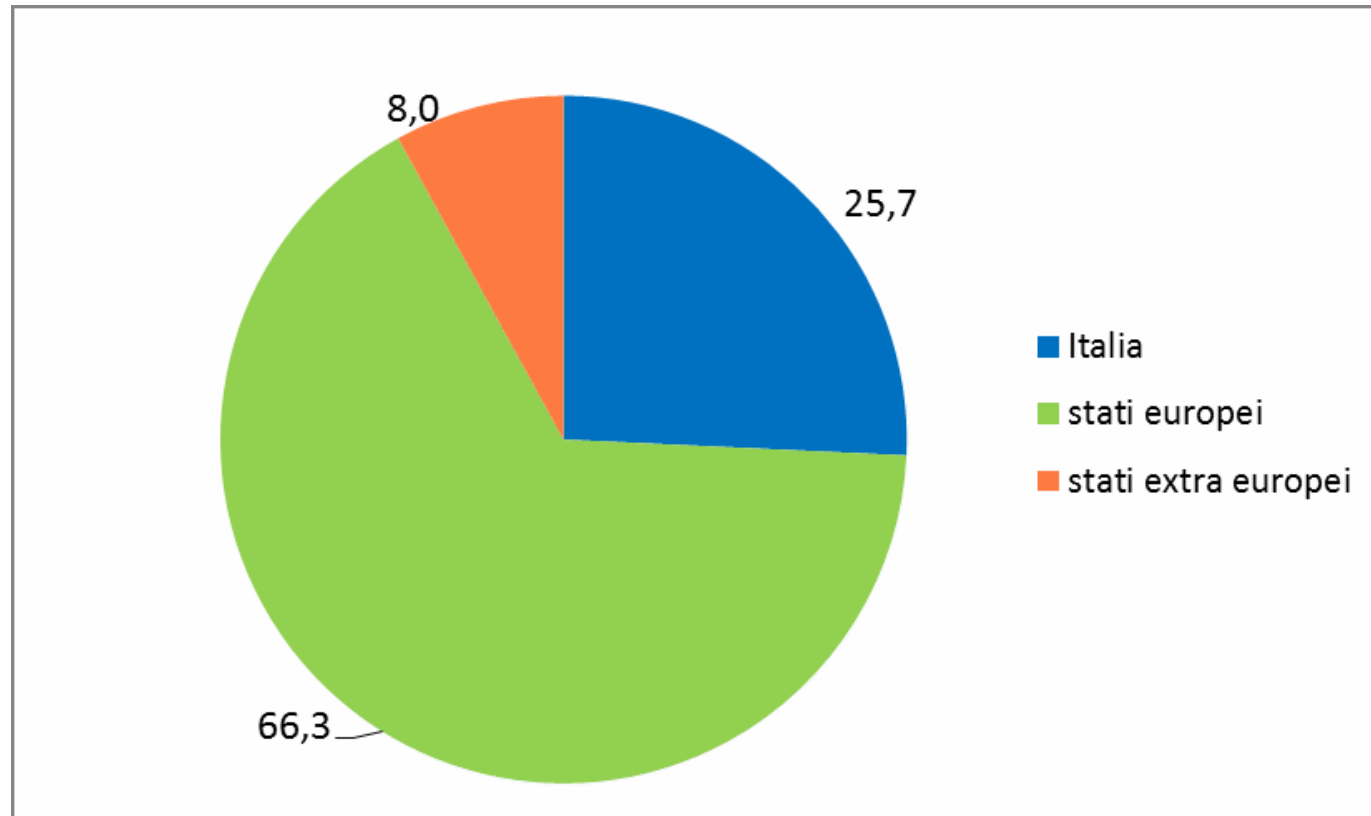
Tabella: distribuzione dei visitatori per lingua del questionario.  
Valori Assoluti

lingua di compilazione del questionario	VA
italiano	492
francese	613
inglese	342
russo	45
spagnolo	93
tedesco	96
totale	1681

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

## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

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

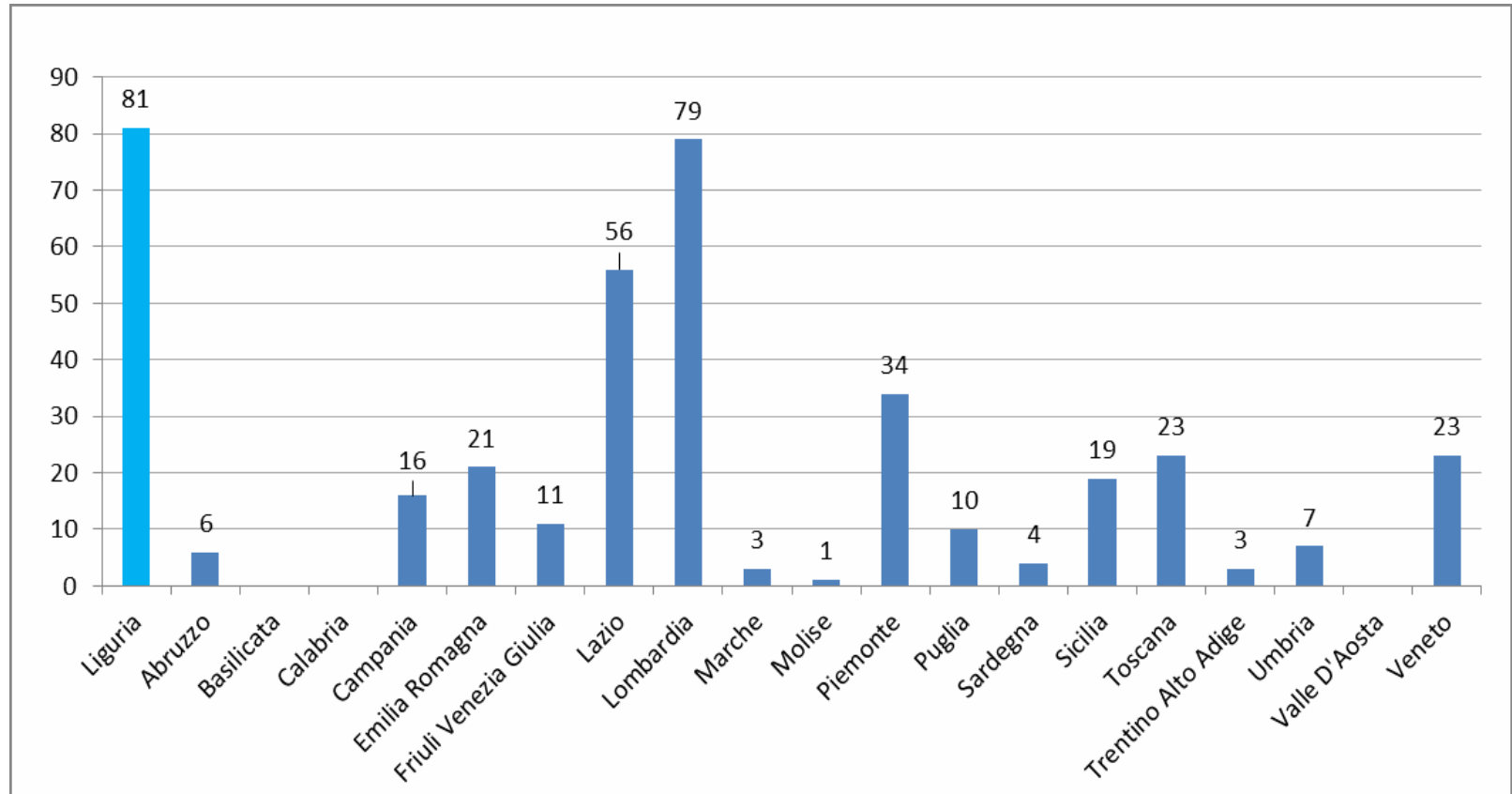


Il 56% dei visitatori provenienti da stati europei è francese: 603/1076

Il 36% del totale dei visitatori proviene dalla Francia

## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

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

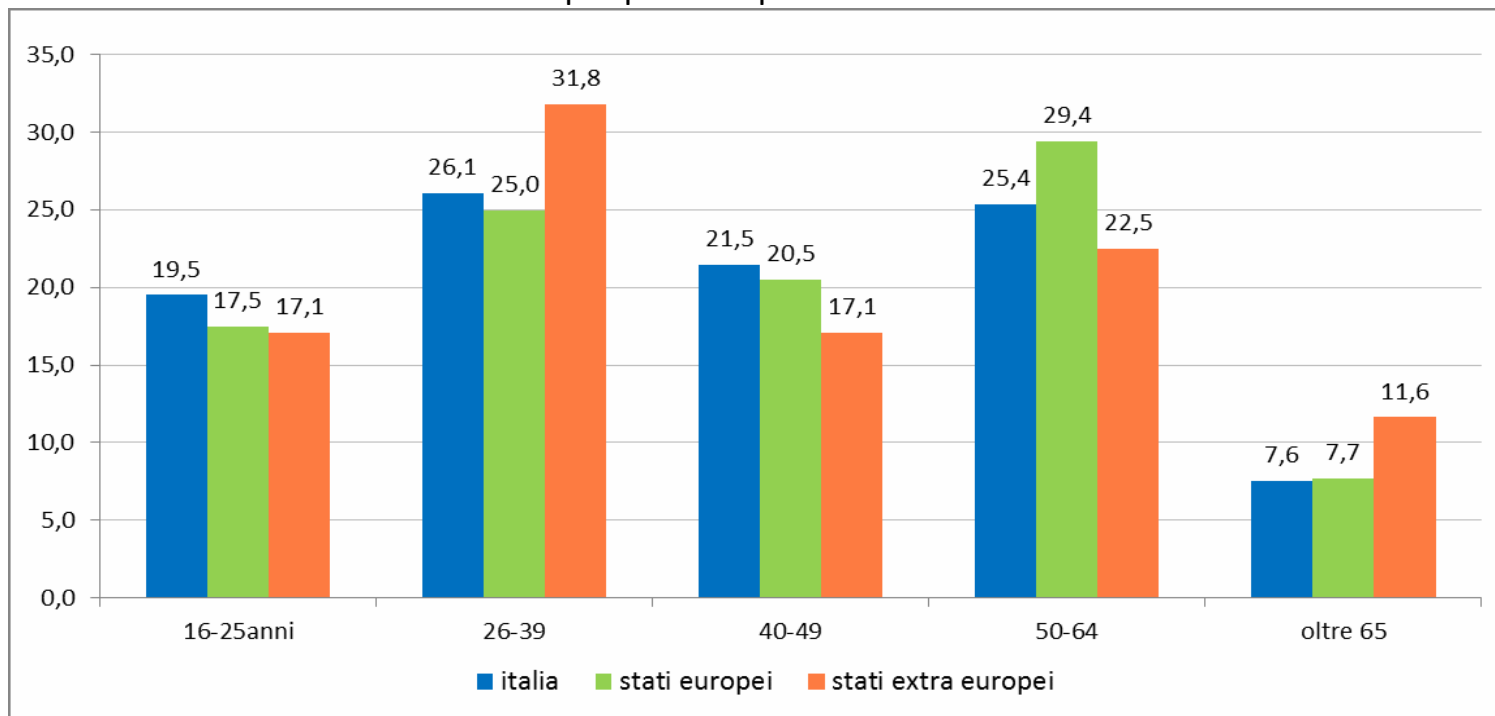


Il 54% dei visitatori italiani proviene da Liguria, Lombardia e Lazio

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

## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

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

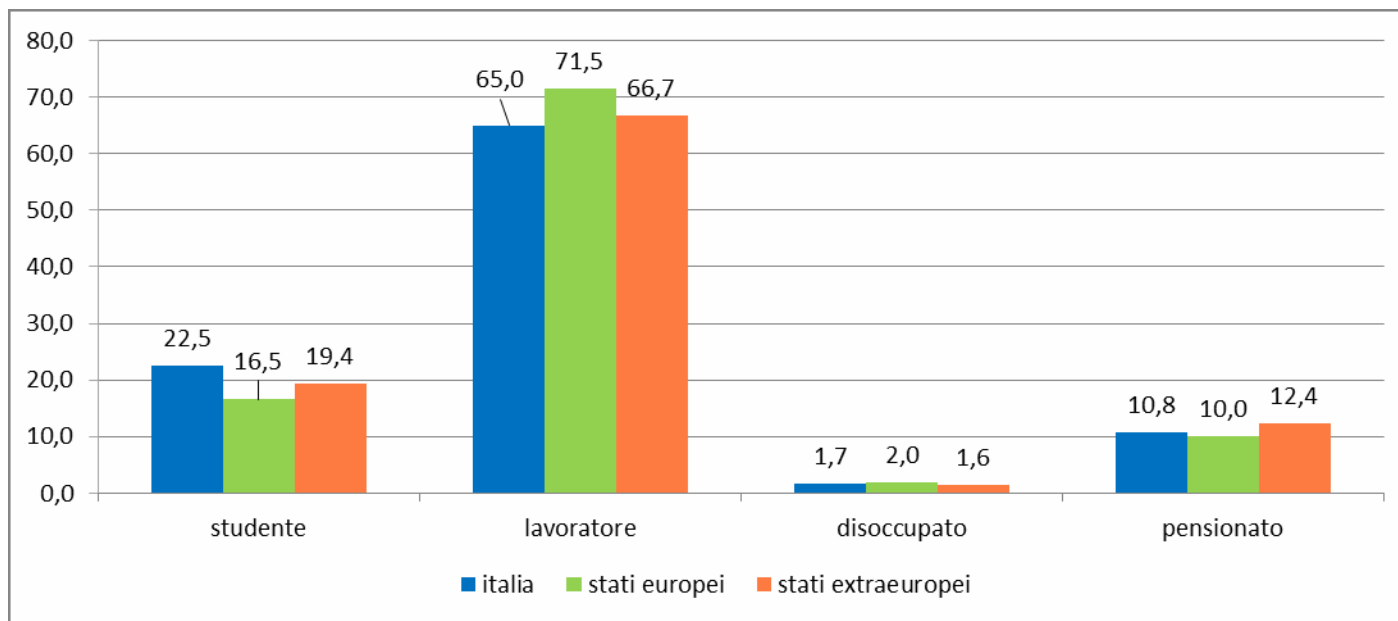


classi di età	Italia		stati europei		stati extra europei		tutti	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
16-25anni	80	19,5	186	17,5	22	17,1	288	18,0
26-39	107	26,1	266	25,0	41	31,8	414	25,8
40-49	88	21,5	218	20,5	22	17,1	328	20,4
50-64	104	25,4	313	29,4	29	22,5	446	27,8
oltre 65	31	7,6	82	7,7	15	11,6	128	8,0
<b>totale</b>	<b>410</b>	<b>100,0</b>	<b>1065</b>	<b>100,0</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>	<b>1604</b>	<b>100,0</b>

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

## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

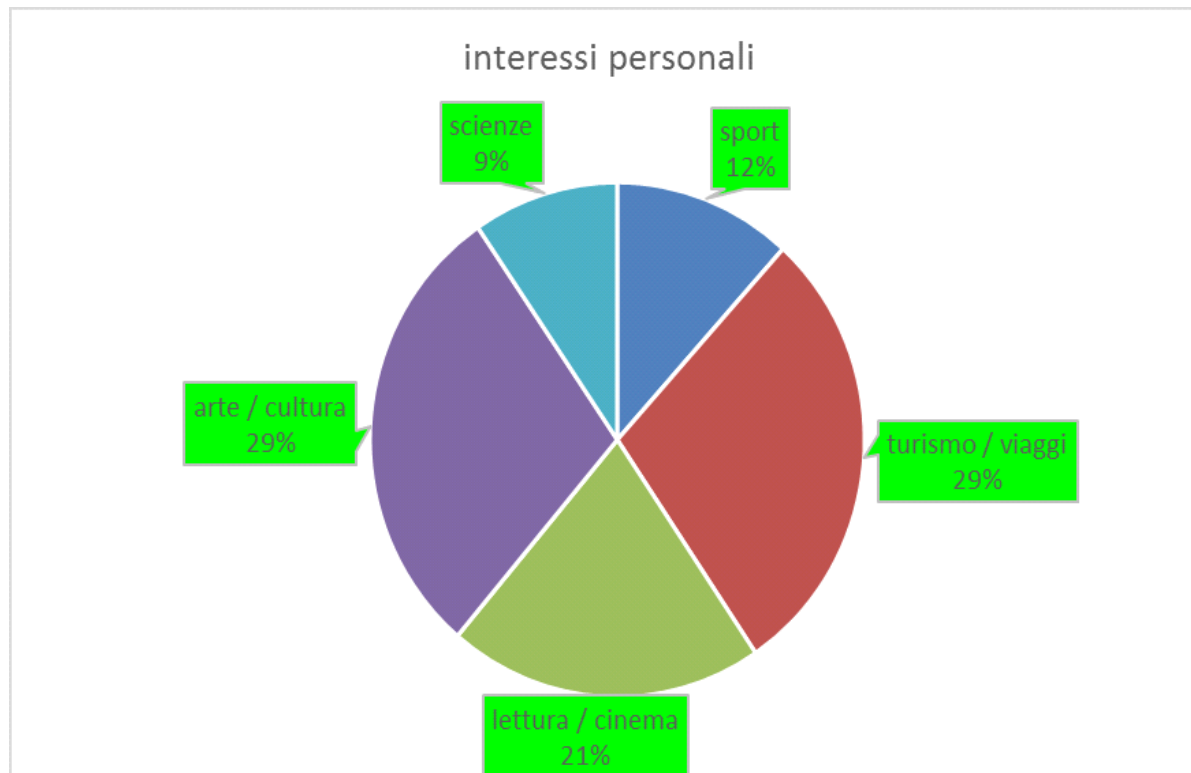
Grafico: distribuzione dei visitatori per paese di provenienza e occupazione. Valori %.



professione	Italia		stati europei		stati extraeuropei	
	VA	%	VA	%	VA	%
studente	92	22,5	175	16,5	25	19,4
lavoratore dipendente	190	46,6	452	42,7	34	26,4
lavoratore autonomo	25	6,1	88	8,3	11	8,5
libero professionista	50	12,3	216	20,4	41	31,8
disoccupato	7	1,7	21	2,0	2	1,6
pensionato	44	10,8	106	10,0	16	12,4
tot	408	100,0	1058	100,0	129	100,0



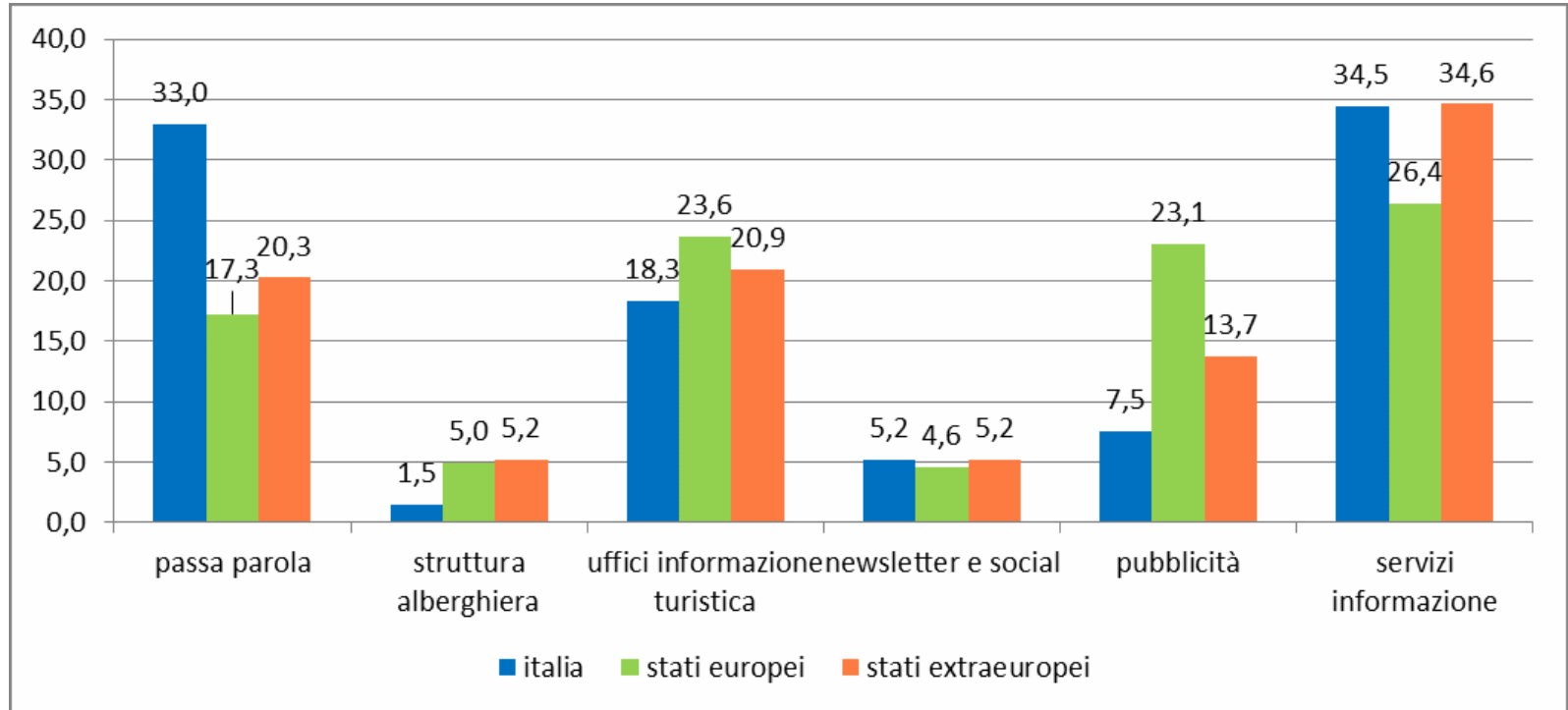
## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova



interessi	Italia		stati europei		stati extra europei		tutti		
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%	
sport	107	26,1	324	30,1	25	19,2	456	28,2	11,7
turismo / viaggi	250	61,0	795	73,9	81	62,3	1126	69,7	28,9
lettura / cinema	218	53,2	532	49,4	55	42,3	805	49,8	20,6
arte / cultura	292	71,2	762	70,8	88	67,7	1142	70,7	29,3
scienze	76	18,5	273	25,4	23	17,7	372	23,0	9,5
su quanti	410		1076		130		1616		
							3901		

## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

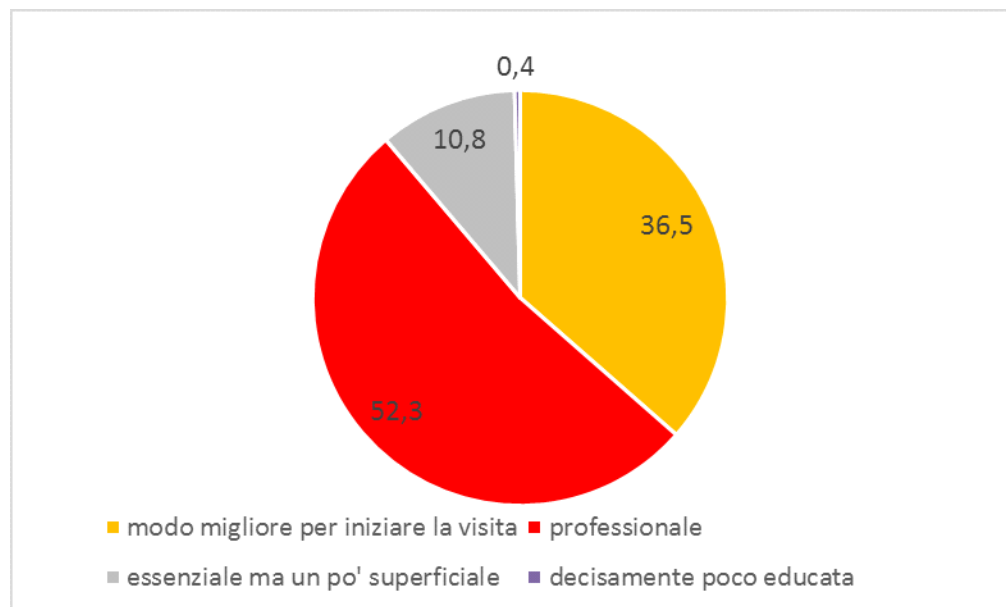
D Visita della struttura in seguito a:



## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

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

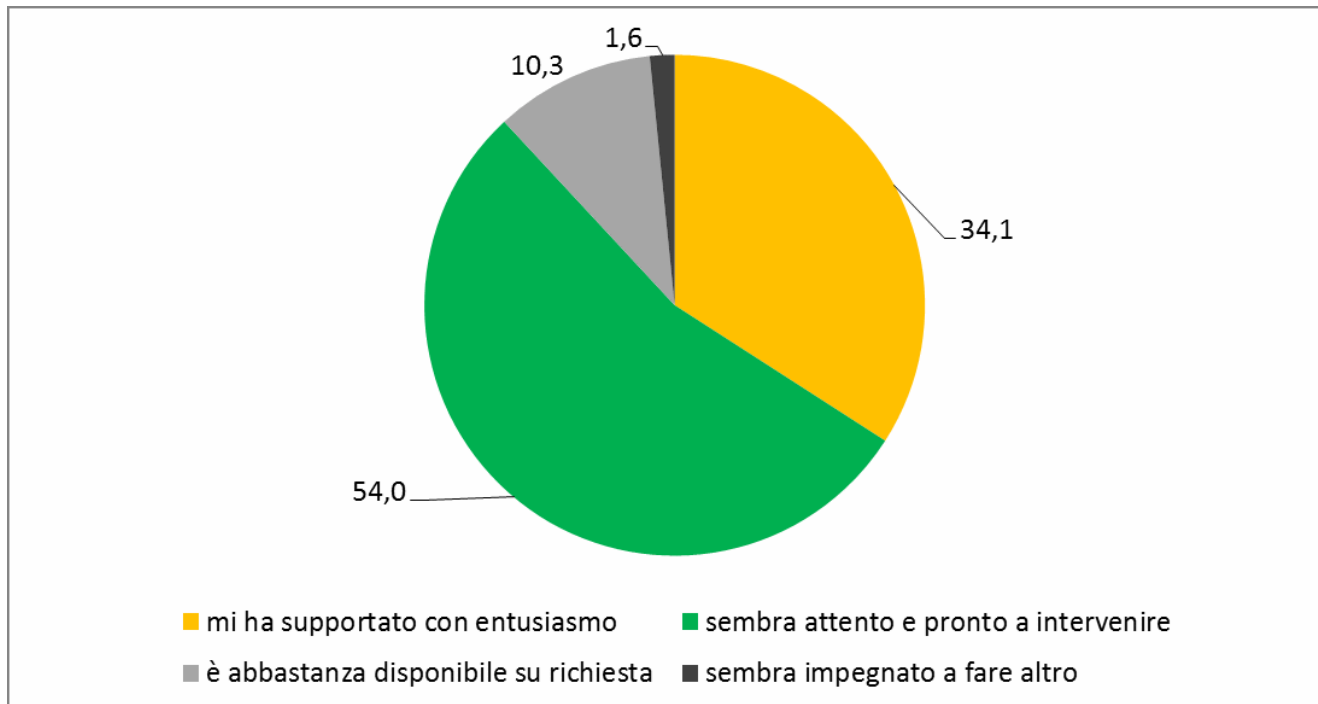
Quasi il 90% dei visitatori ha valutato positivamente il personale dedicato alla biglietteria e/o alla reception.



	Italia		stati europei		stati extra europei	
	VA	%	VA	%	VA	%
accoglienza alla biglietteria / reception						
modo migliore per iniziare la visita	148	35,8	394	36,8	46	35,7
professionale	218	52,8	559	52,2	67	51,9
essenziale ma superficiale	46	11,1	113	10,6	15	11,6
decisamente poco educata	1	0,2	5	0,5	1	0,8
totale	413	100,0	1071	100,0	129	100,0

## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

Rispetto al personale incontrato nel percorso, l'88% dei visitatori ha dato un parere positivo nel reale supporto alla visita o nella percezione.

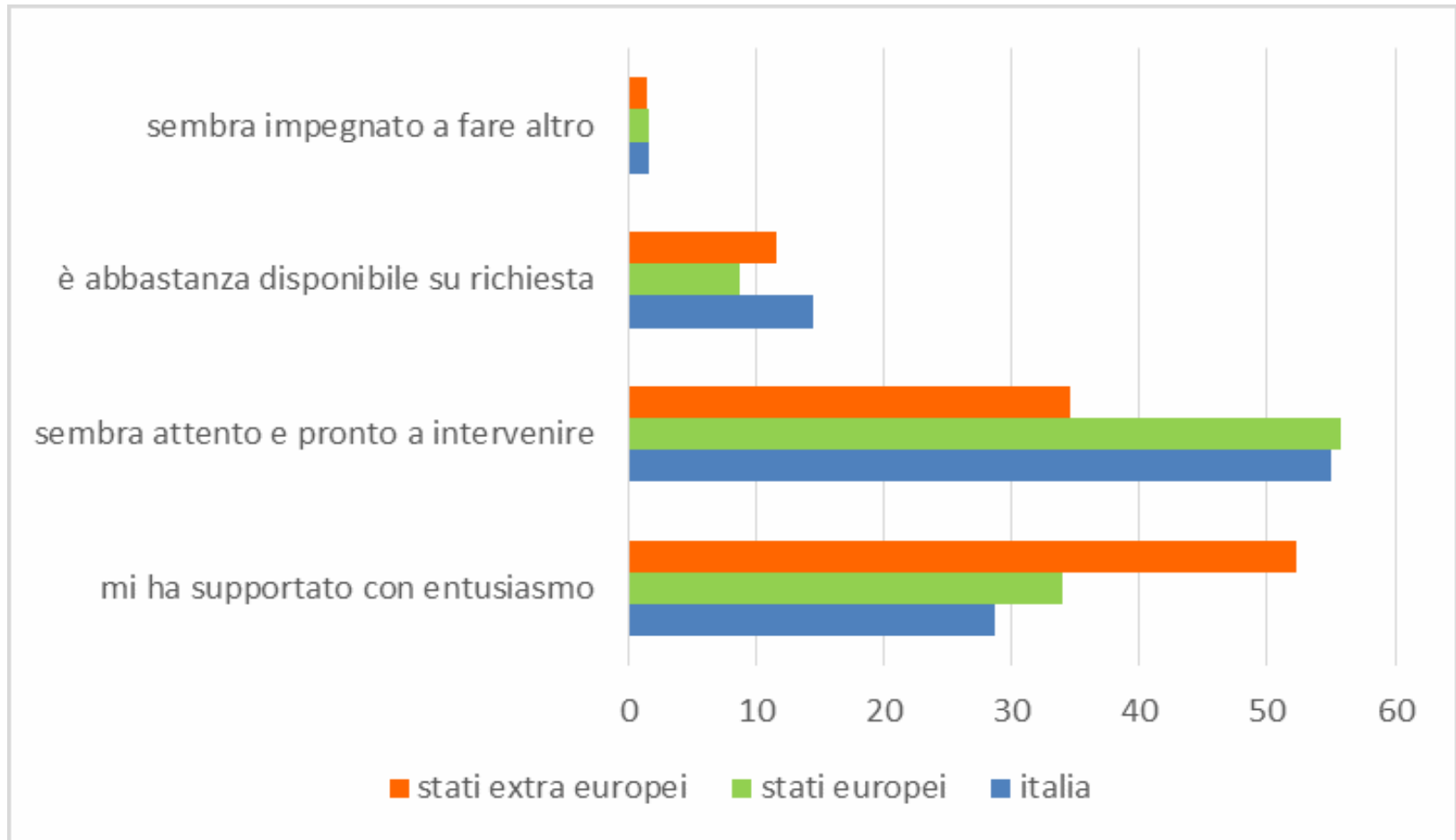


	Italia		stati europei		stati extra europei	
	VA	%	VA	%	VA	%
personale incontrato nel percorso						
mi ha supportato con entusiasmo	119	28,7	391	34,0	68	52,3
sembra attento e pronto a intervenire	228	55,1	642	55,8	45	34,6
è abbastanza disponibile su richiesta	60	14,5	100	8,7	15	11,5
sembra impegnato a fare altro	7	1,7	18	1,6	2	1,5
totale	414	100	1151	100	130	100

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

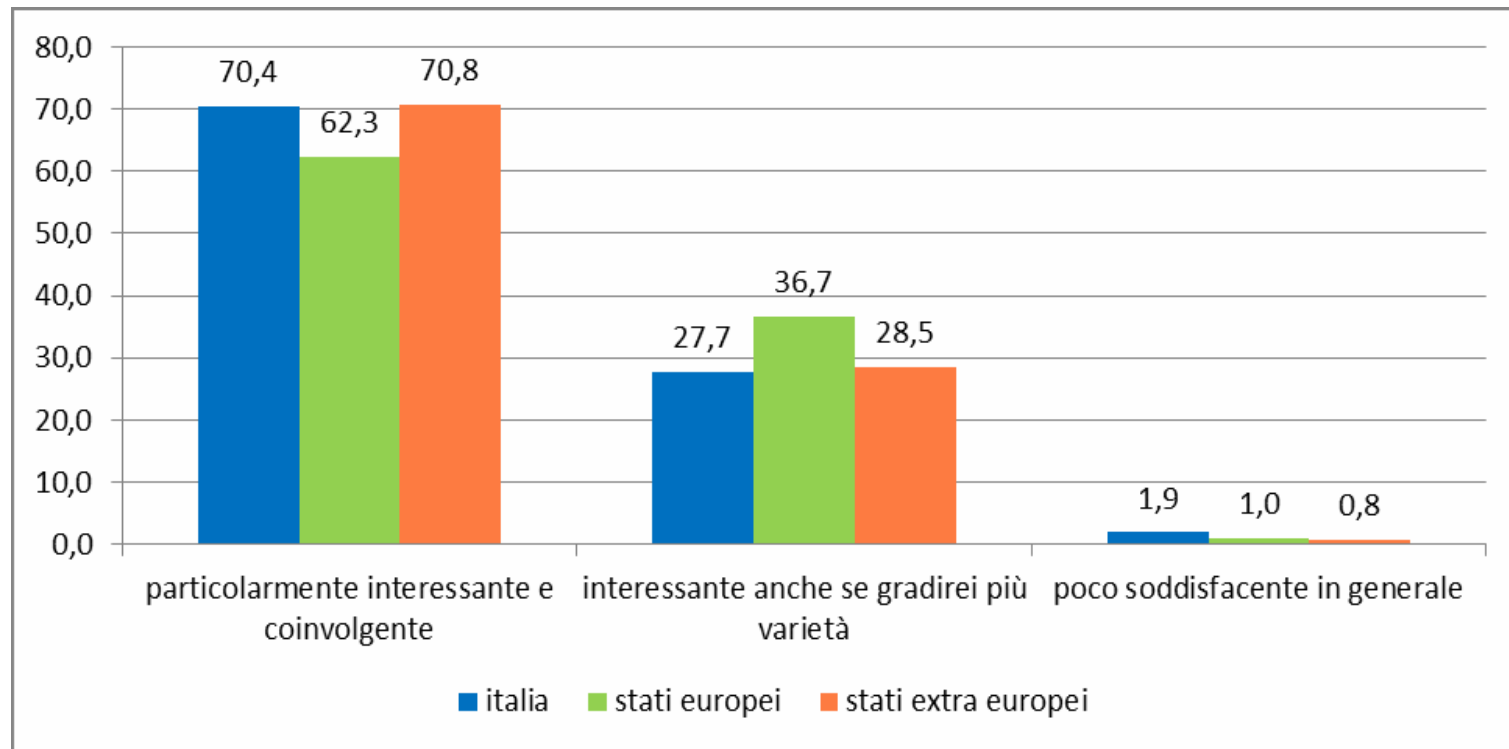
## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

Personale incontrato nel percorso



## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

### Collezione delle opere

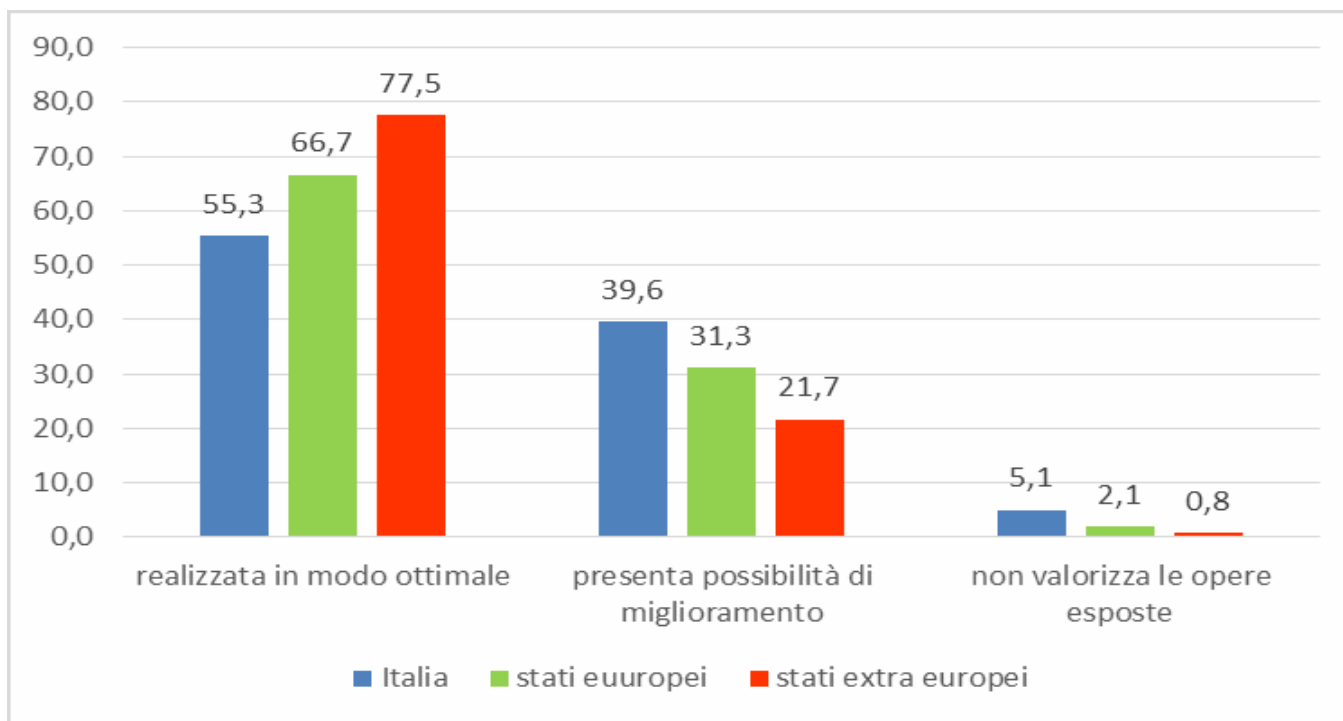


collezione di opere	Italia		stati europei		stati extra europei		tutti	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
particolarmente interessante e coinvolgente	292	70,4	662	62,3	92	70,8	1046	65,0
interessante anche se gradirei più varietà	115	27,7	390	36,7	37	28,5	542	33,7
poco soddisfacente in generale	8	1,9	11	1,0	1	0,8	20	1,2
<b>totale</b>	<b>415</b>	<b>100,0</b>	<b>1063</b>	<b>100,0</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	<b>1608</b>	<b>100,0</b>

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

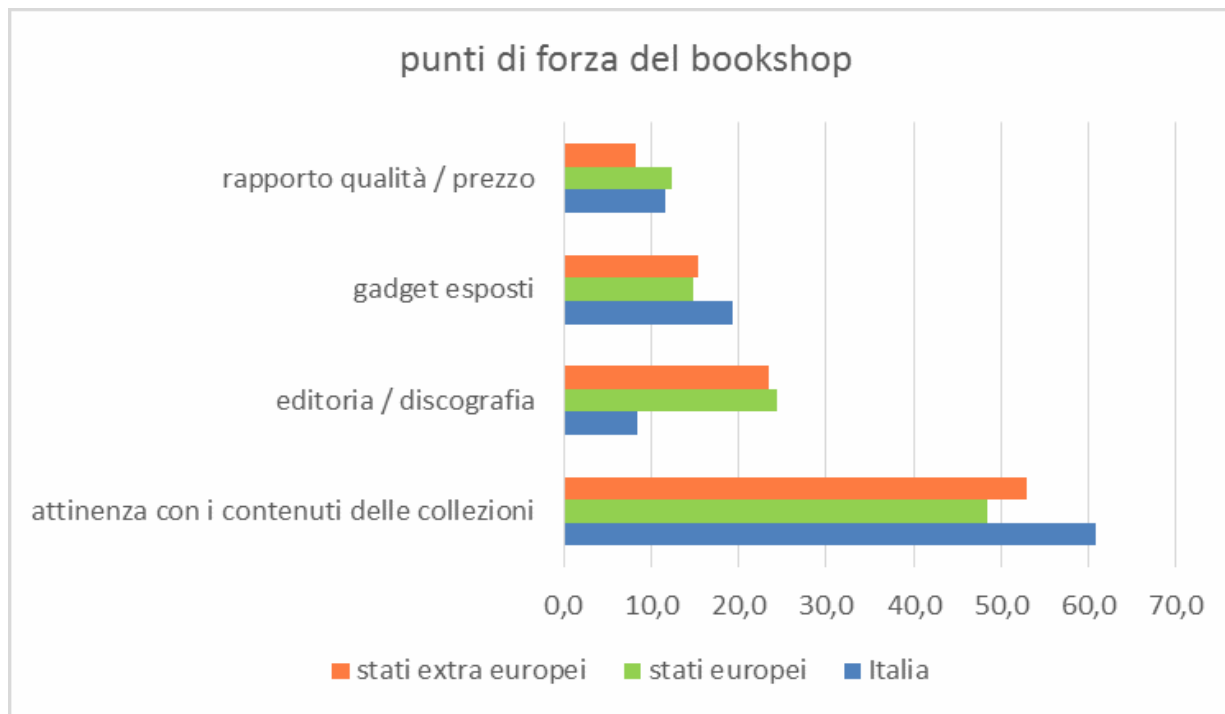
## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

### Collocazione delle opere



collocazione e presentazione delle opere	Italia		stati europei		stati extra europei		tutti	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
realizzata in modo ottimale	229	55,3	706	66,7	100	77,5	1035	64,6
presenta possibilità di miglioramento	164	39,6	331	31,3	28	21,7	523	32,6
non valorizza le opere esposte	21	5,1	22	2,1	1	0,8	44	2,7
totale	414	100	1059	100	129	100	1602	100

## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova



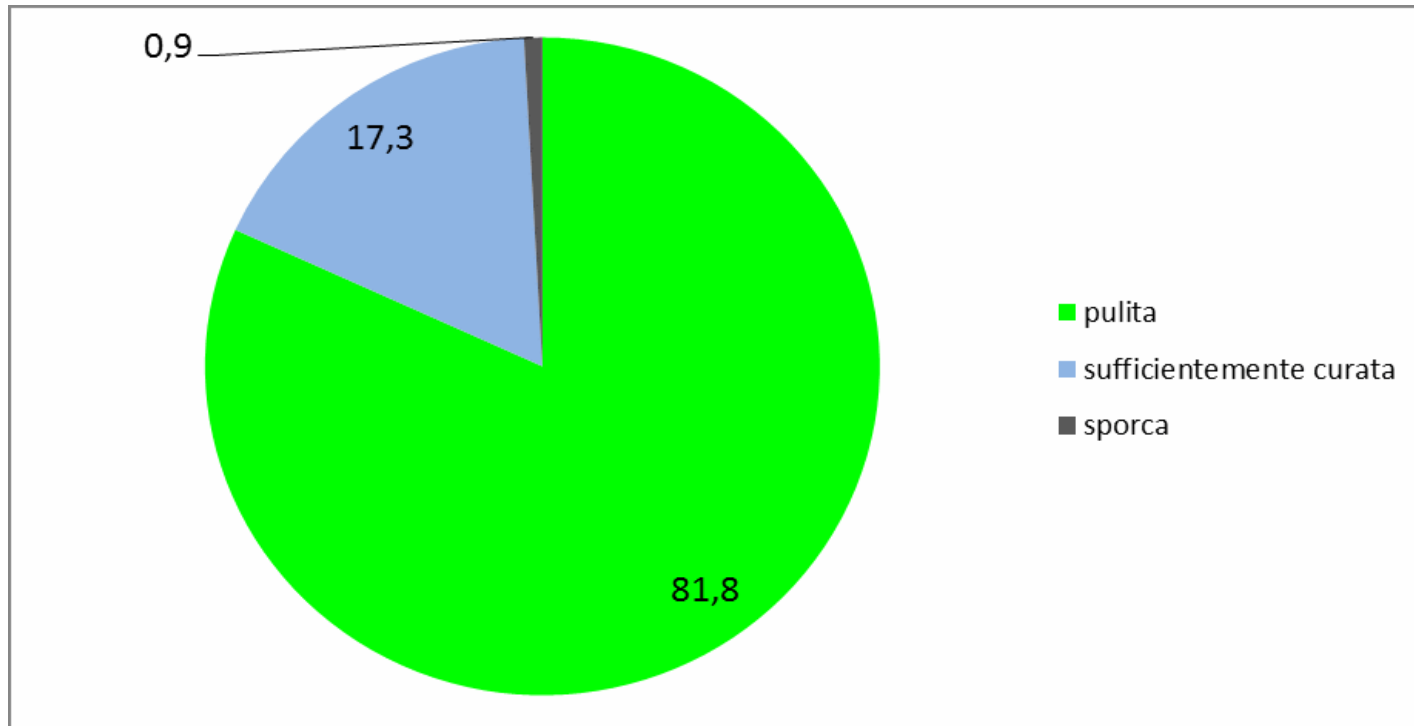
punti di forza del bookshop	Italia		stati europei		stati extra europei		tutti	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
attinenza con i contenuti delle collezioni	189	60,8	317	48,5	45	52,9	551	52,5
editoria / discografia	26	8,4	159	24,3	20	23,5	205	19,5
gadget esposti	60	19,3	97	14,8	13	15,3	170	16,2
rapporto qualità / prezzo	36	11,6	81	12,4	7	8,2	124	11,8
totale	311	100	654	100	85	100	1050	100
record 99	136	32,5	528	49,1	51	39,2	715	44,0

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



## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova

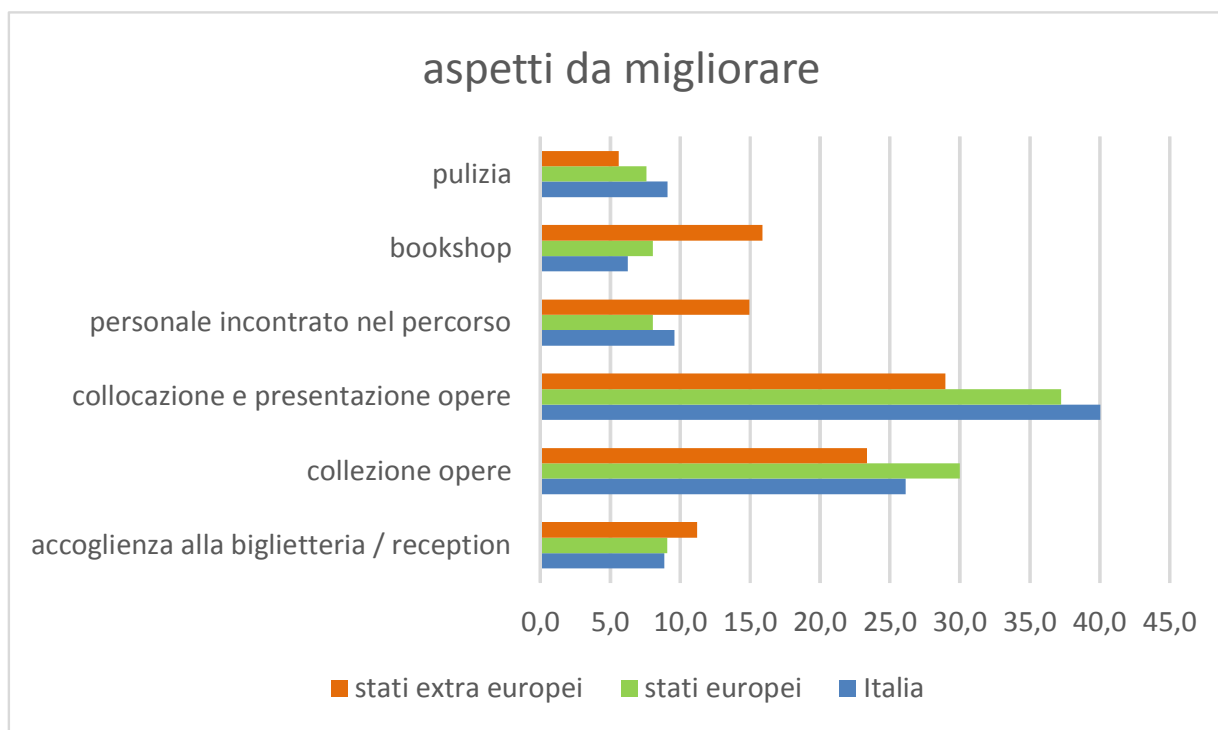
### Pulizia della struttura



la struttura visitata è	Italia		stati europei		stati extra europei		tutti	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
pulita	308	74,4	899	84,6	106	82,8125	1313	81,8
sufficientemente curata	101	24,4	155	14,6	22	17,1875	278	17,3
sporca	5	1,2	9	0,8	0	0	14	0,9
tot	414	100,0	1063	100,0	128	100,0	1605	100,0

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

## Customer Satisfaction – Musei di Stada Nuova



aspetti da migliorare	Italia		stati europei		stati extra europei		tutti	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
accoglienza alla biglietteria / reception	37	8,9	79	9,1	12	11,2	128	9,2
collezione opere	109	26,1	261	30,0	25	23,4	395	28,3
collocazione e presentazione opere	167	40,0	324	37,2	31	29,0	522	37,4
personale incontrato nel percorso	40	9,6	70	8,0	16	15,0	126	9,0
bookshop	26	6,2	70	8,0	17	15,9	113	8,1
pulizia	38	9,1	66	7,6	6	5,6	110	7,9
non risponde	86	17,1	365	29,6	44	29,1	495	26,2

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

## **SUGGERIMENTI**

572 visitatori hanno compilato l'item “suggerimenti” (34%)

Le richieste più frequenti riguardano:

- Illuminazione delle opere 86
- Didascalie in lingua inglese / francese 53
- Audioguide 29
- Mappe e segnaletica 28
- Aria condizionata 17
- Musica nella Sala Paganini 10

Tra i suggerimenti sono emersi diversi complimenti al museo