

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

CASTELLO D'ALBERTIS



Restituzione Questionario Castello D'Albertis

Periodo di rilevazione: **trimestre giugno – agosto 2016**

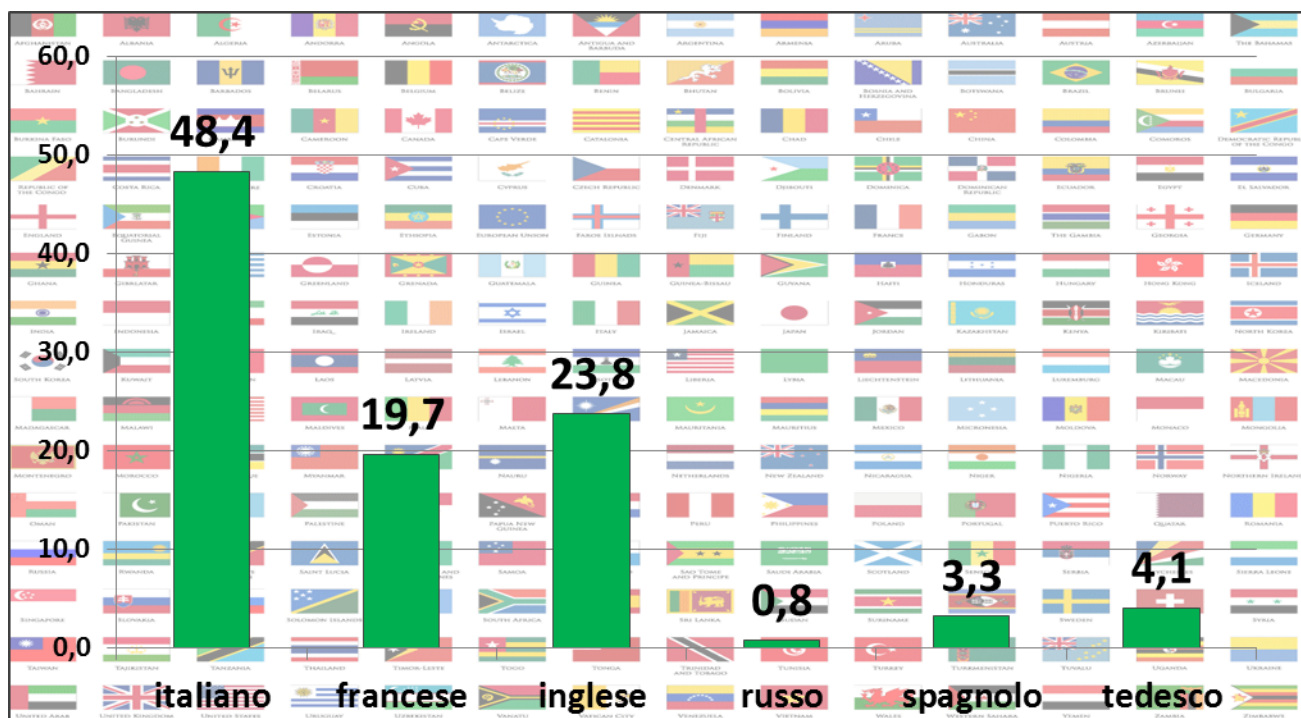
Numero di questionari compilati: 122

Rappresentatività campione : (questionari / tot ingressi)

Personale coinvolto:

Restituzione Questionario Castello D'Albertis

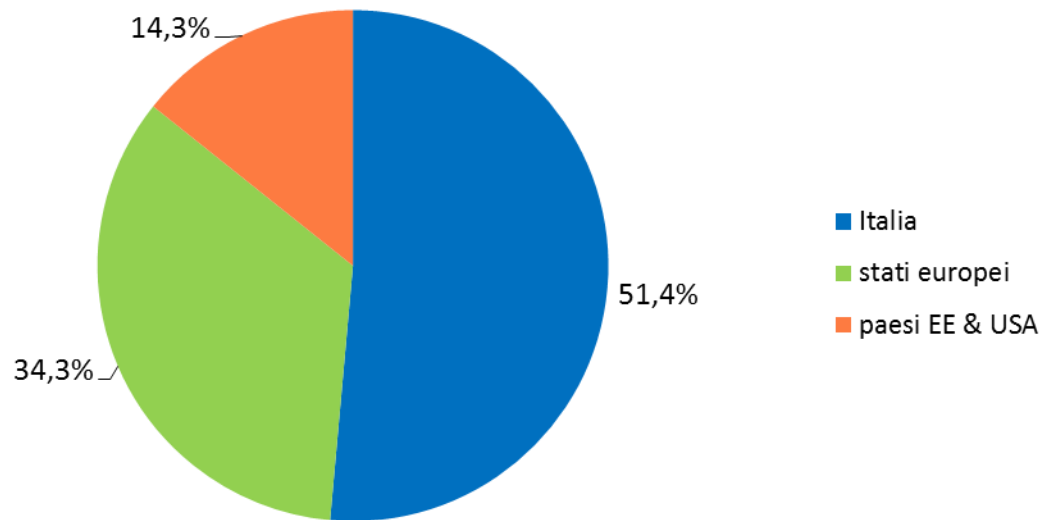
Grafico: distribuzione dei visitatori per lingua del questionario. Valori %.



Fonte: questionario...

Restituzione Questionario Castello D'Albertis

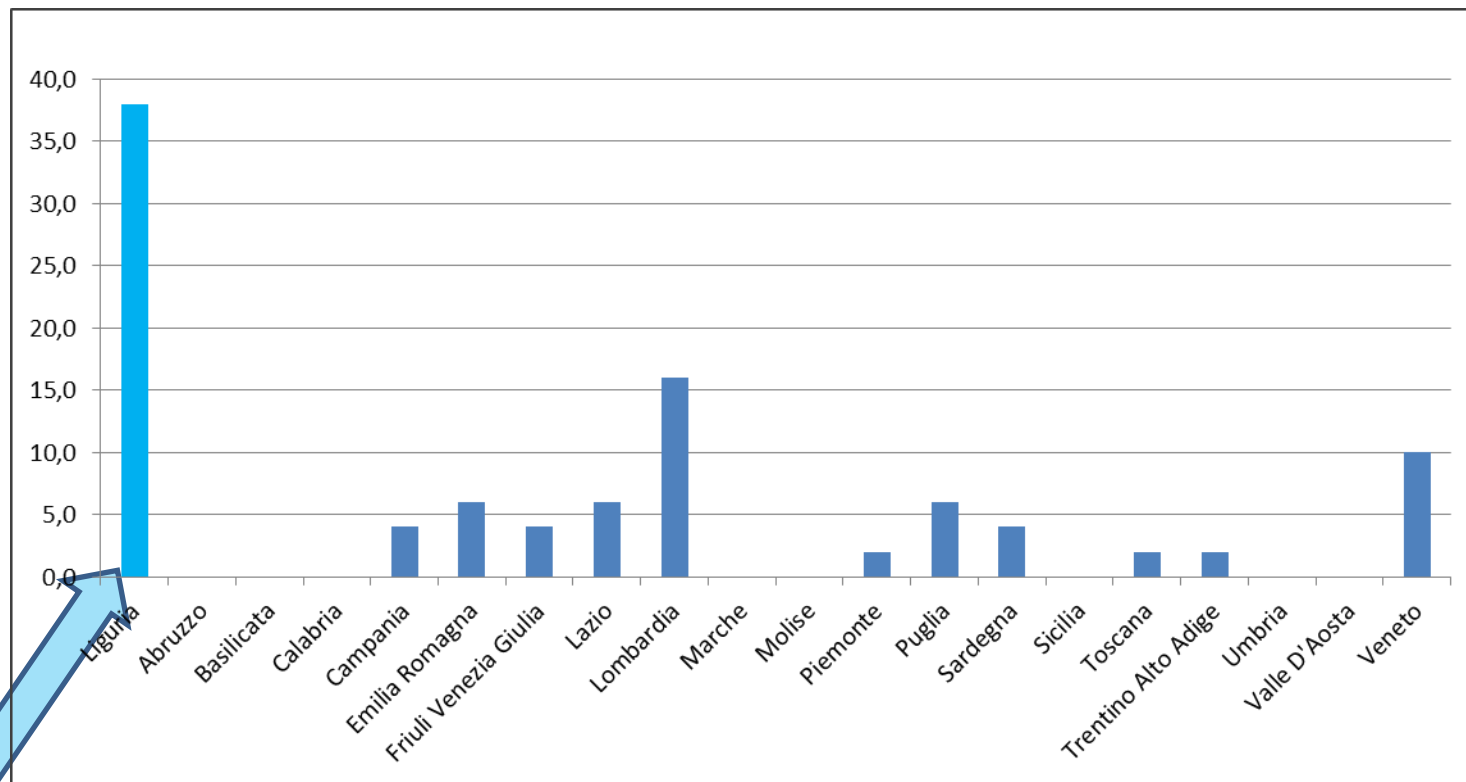
Grafico: distribuzione dei visitatori per paese di provenienza. Valori %.



Tra i 36 visitatori provenienti da paesi della comunità europea, la metà è francese.

Restituzione Questionario Castello D'Albertis

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



I visitatori liguri provengono tutti da Genova e provincia.

Restituzione Questionario Castello D'Albertis

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

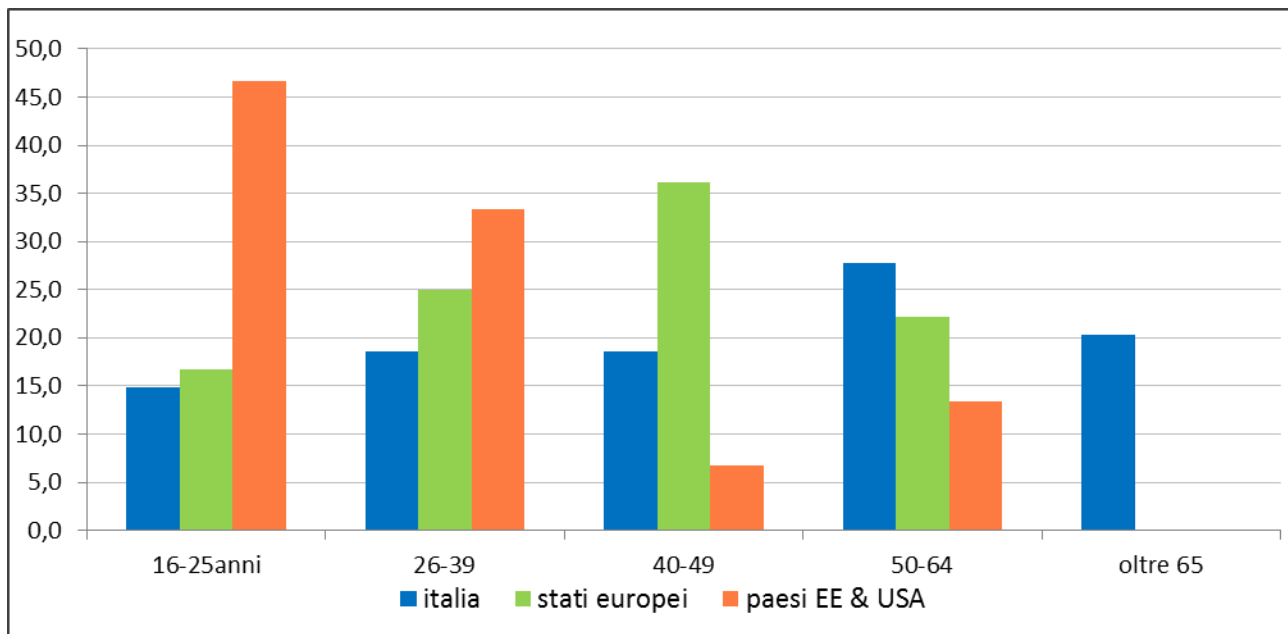
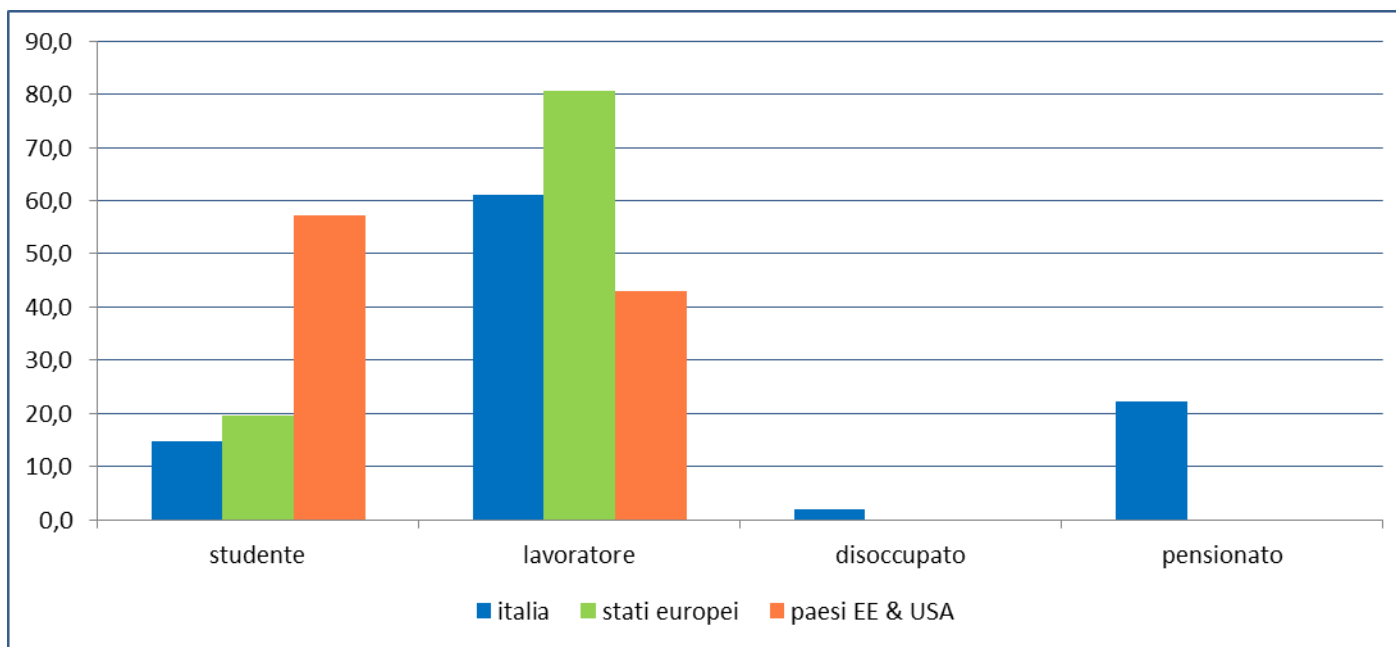


Tabella: visitatori per paese di provenienza e classe di età. Valori Assoluti e Valori %.

classi di età	Italia		stati europei		paesi EE & USA	
	VA	%	VA	%	VA	%
16-25anni	8	14,8	6	16,7	7	46,7
26-39	10	18,5	9	25,0	5	33,3
40-49	10	18,5	13	36,1	1	6,7
50-64	15	27,8	8	22,2	2	13,3
oltre 65	11	20,4	0	0,0	0	0,0
totale	54	100,0	36	100,0	15	100,0

Restituzione Questionario Castello D'Albertis

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

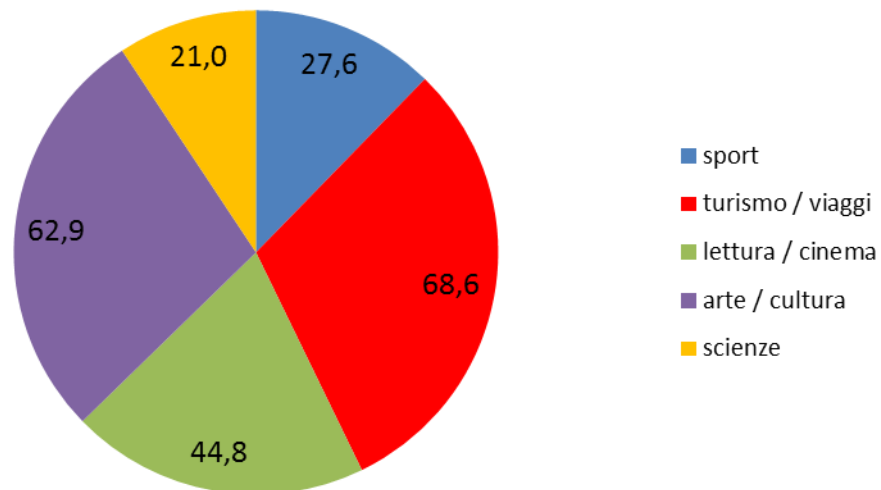


Il questionario prevede di scegliere tra lavoratore autonomo, dipendente e libero professionista. Per significatività del campione, le 3 tipologie sono state raggruppate

Suggerimento: per completare il quadro, in un futuro questionario inserirei: 1. genere (M F) 2. con chi ha visitato la struttura (da solo, famiglia, partner, amici) 3. se prima visita o già visitata (SI NO)

Restituzione Questionario Castello D'Albertis

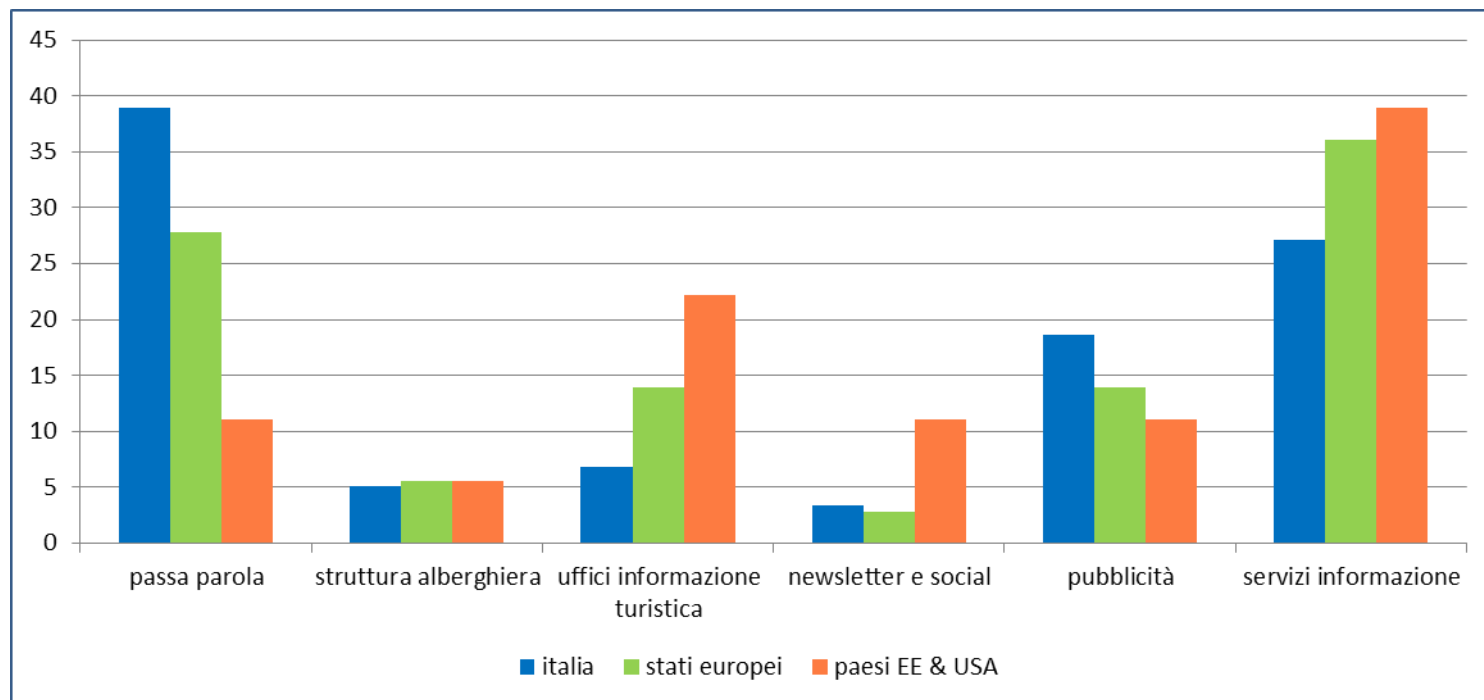
Quasi il 70% dei visitatori ha il turismo e i viaggi tra gli interessi personali, seguito dall'interesse per arte e cultura (circa 63%).



interessi	Italia		stati europei		paesi EE & USA	
	VA	%	VA	%	VA	%
sport	13	24,1	11	30,6	5	33,3
turismo / viaggi	36	66,7	25	69,4	11	73,3
lettura / cinema	27	50,0	12	33,3	8	53,3
arte / cultura	33	61,1	23	63,9	10	66,7
scienze	10	18,5	9	25,0	3	20,0

Restituzione Questionario Castello D'Albertis

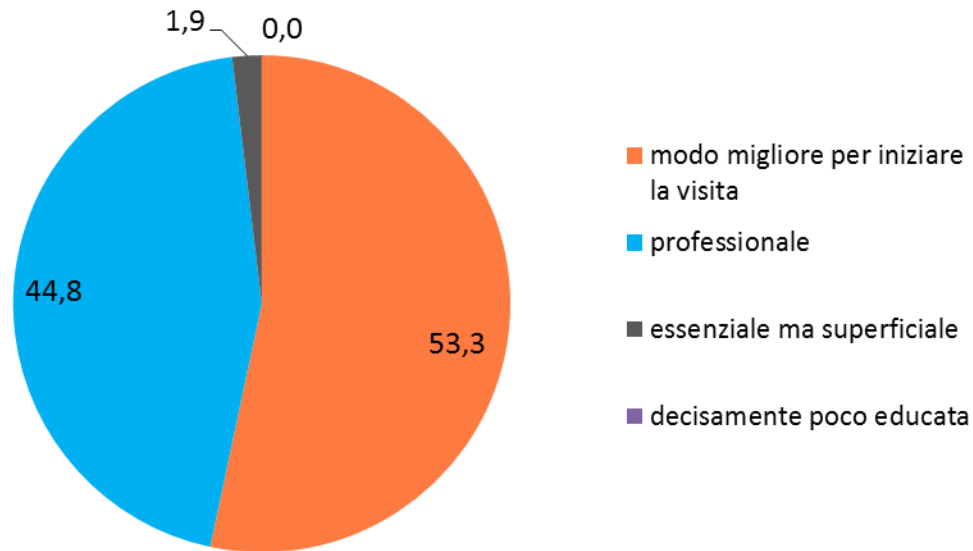
D Visita della struttura in seguito a:



Restituzione Questionario Castello D'Albertis

D L'accoglienza alla biglietteria / reception è stata:

Il 98% dei visitatori ha valutato positivamente il personale dedicato alla biglietteria e/o alla reception.

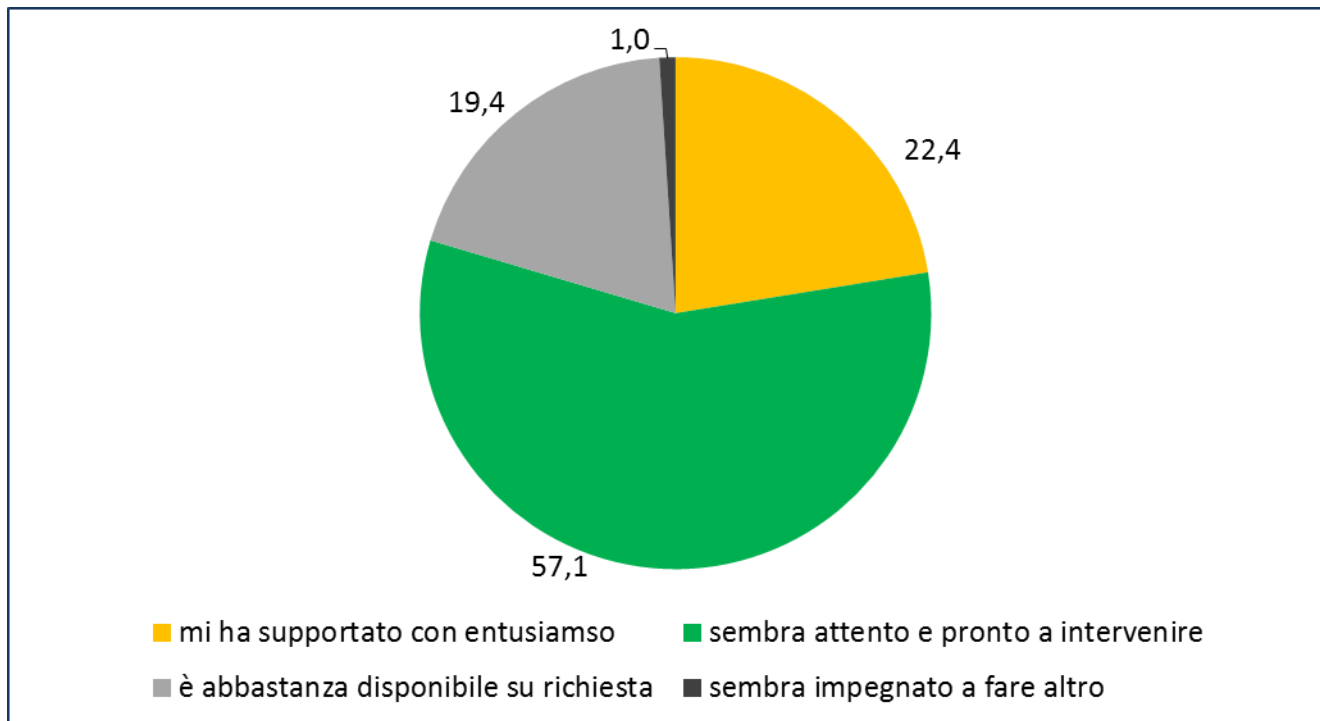


Nota: per un futuro questionario, anche per agevolare le traduzioni e condividere il significato delle parole, rispetto al gradimento del personale proporrei:

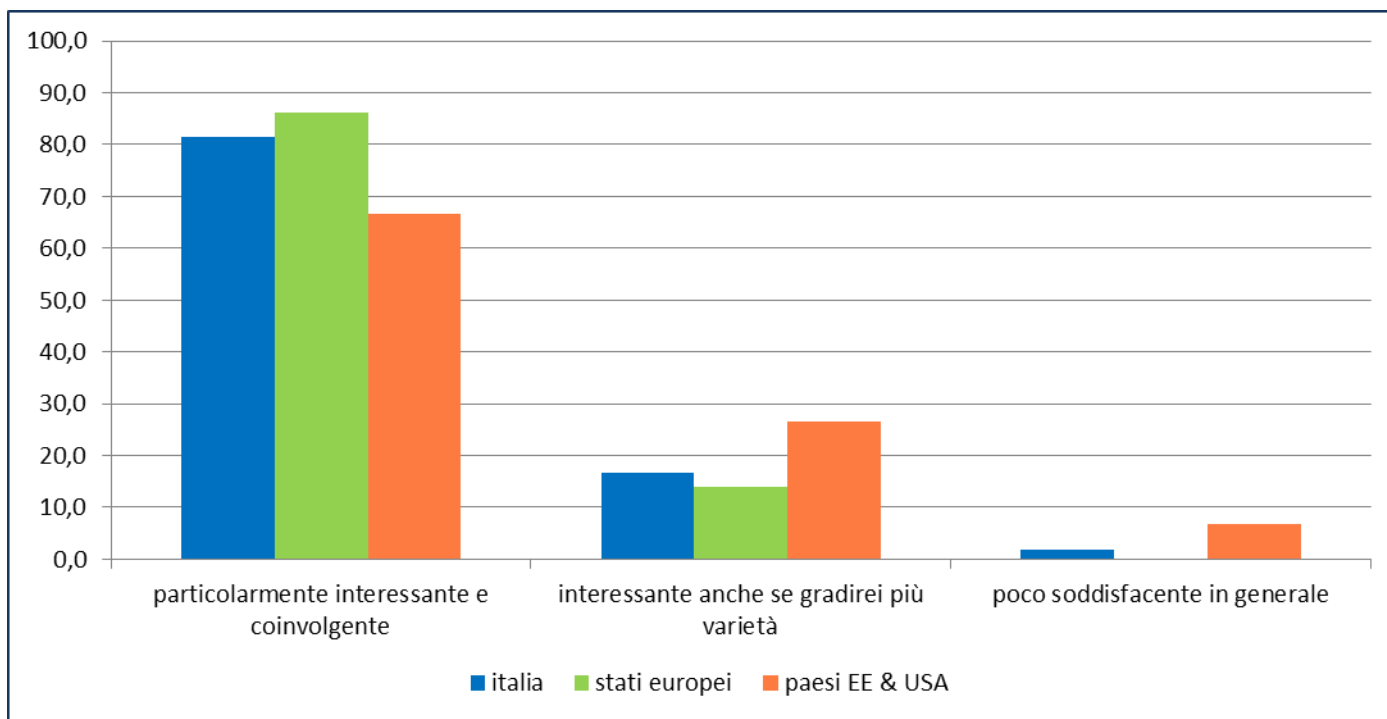
1. Professionale
2. Non professionale

Restituzione Questionario Castello D'Albertis

Rispetto al personale incontrato nel percorso, l'80% dei visitatori ha dato un parere positivo sia nel reale supporto alla visita sia nella percezione.



Restituzione Questionario Castello D'Albertis

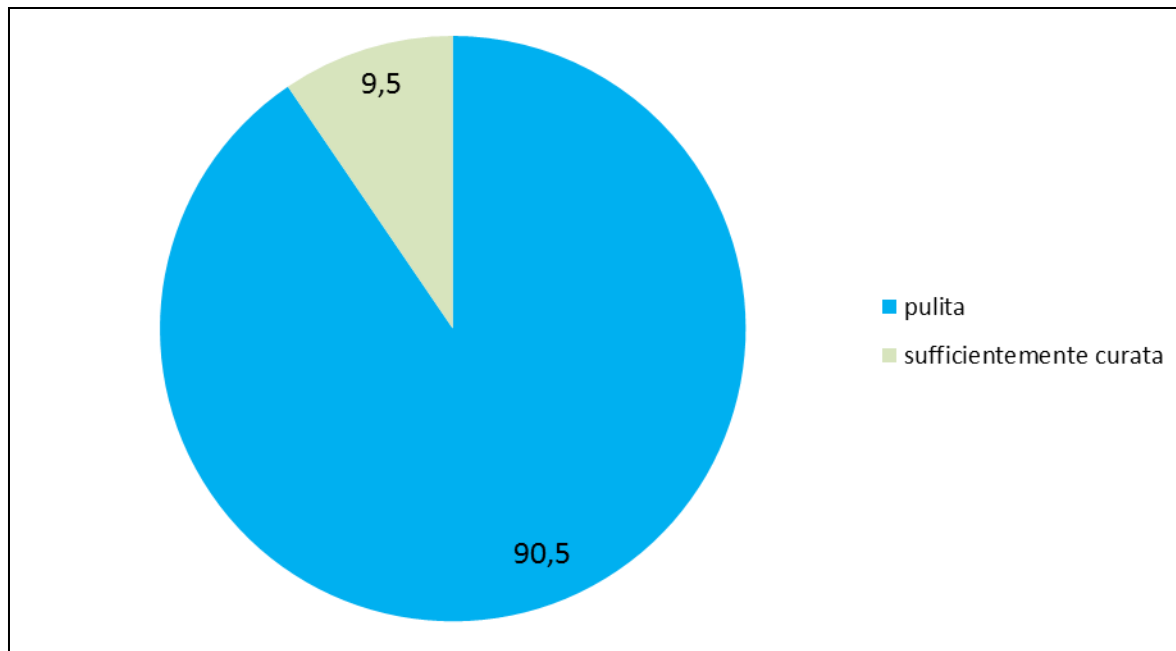


L'85% dei visitatori ritiene che la collocazione e la presentazione delle opere siano realizzate in modo ottimale.

Il rimanente 15% ritiene che si possano migliorare.

Restituzione Questionario Castello D'Albertis

La struttura visitata è:



Restituzione Questionario Castello D'Albertis

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

Si evidenzia il 33% di non risposta

