

**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**

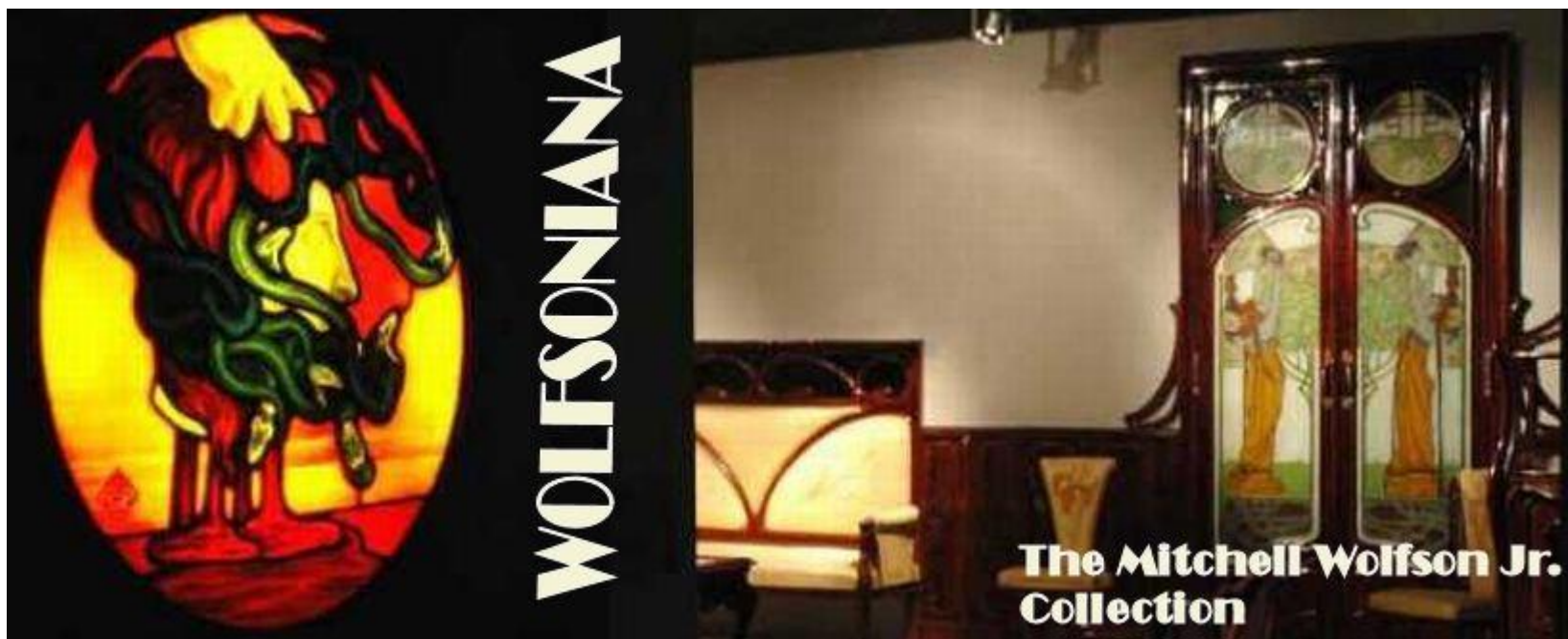
**COOPERATIVA SOCIALE SOLIDARIETA' E LAVORO ONLUS**

**DI CONCERTO COL**

**SETTORE MUSEI E BIBLIOTECHE  
DEL COMUNE DI GENOVA**

**Indagine sulla qualità' percepita – anno 2016**

# WOLFSONIANA



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

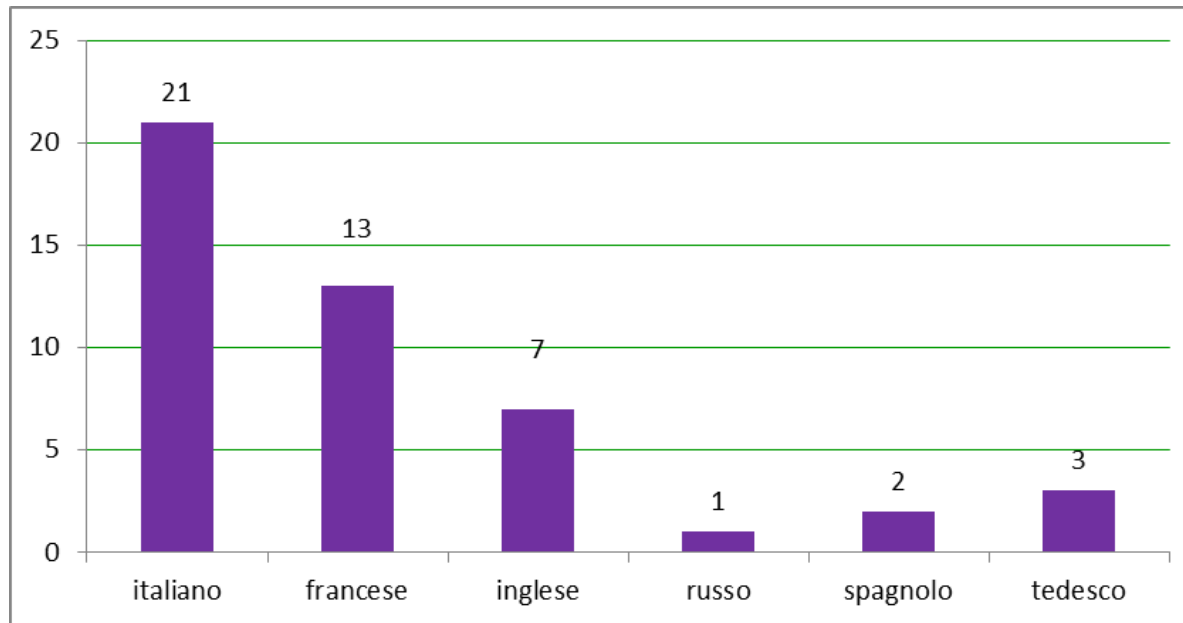
- ✓Periodo di rilevazione: agosto 2016
- ✓Numero di questionari compilati: 47
- ✓Rappresentatività campione : 14%
- ✓Somministrazione questionario: Assistenza Visitatori Solidarietà e Lavoro

Inserimento dati: Assistenza Visitatori Solidarietà e Lavoro

- ✓Elaborazione dati: Uff. Commerciale/Mkt

# Customer Satisfaction Wolfsoniana

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



**Il questionario in italiano è stato compilato dal 45% del campione, in francese e in inglese rispettivamente dal 28% e 15%**

# Customer Satisfaction Wolfsoniana

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

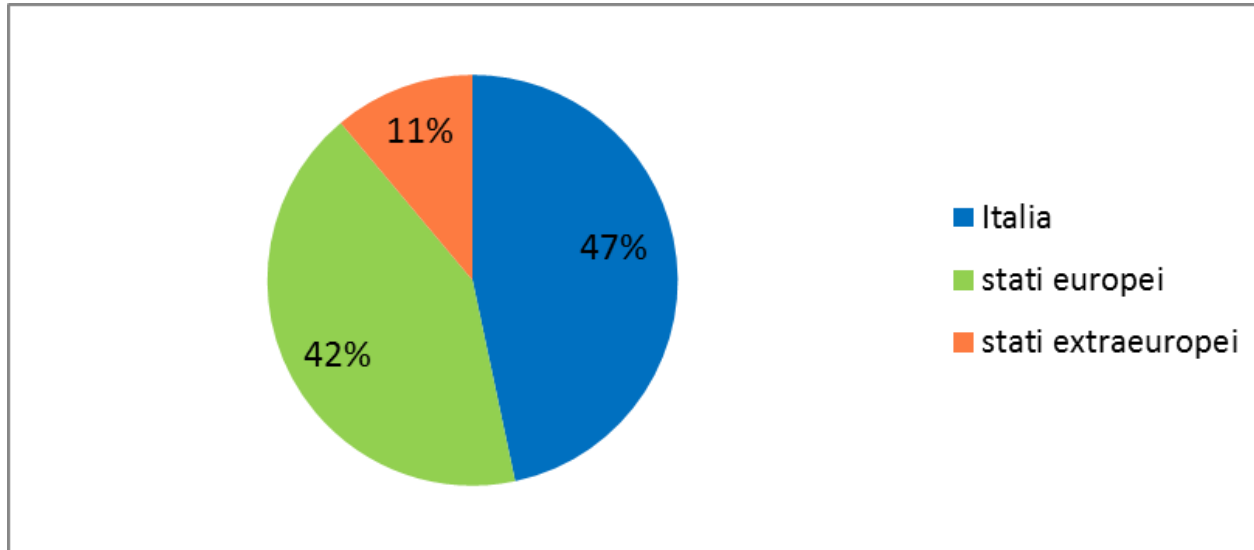
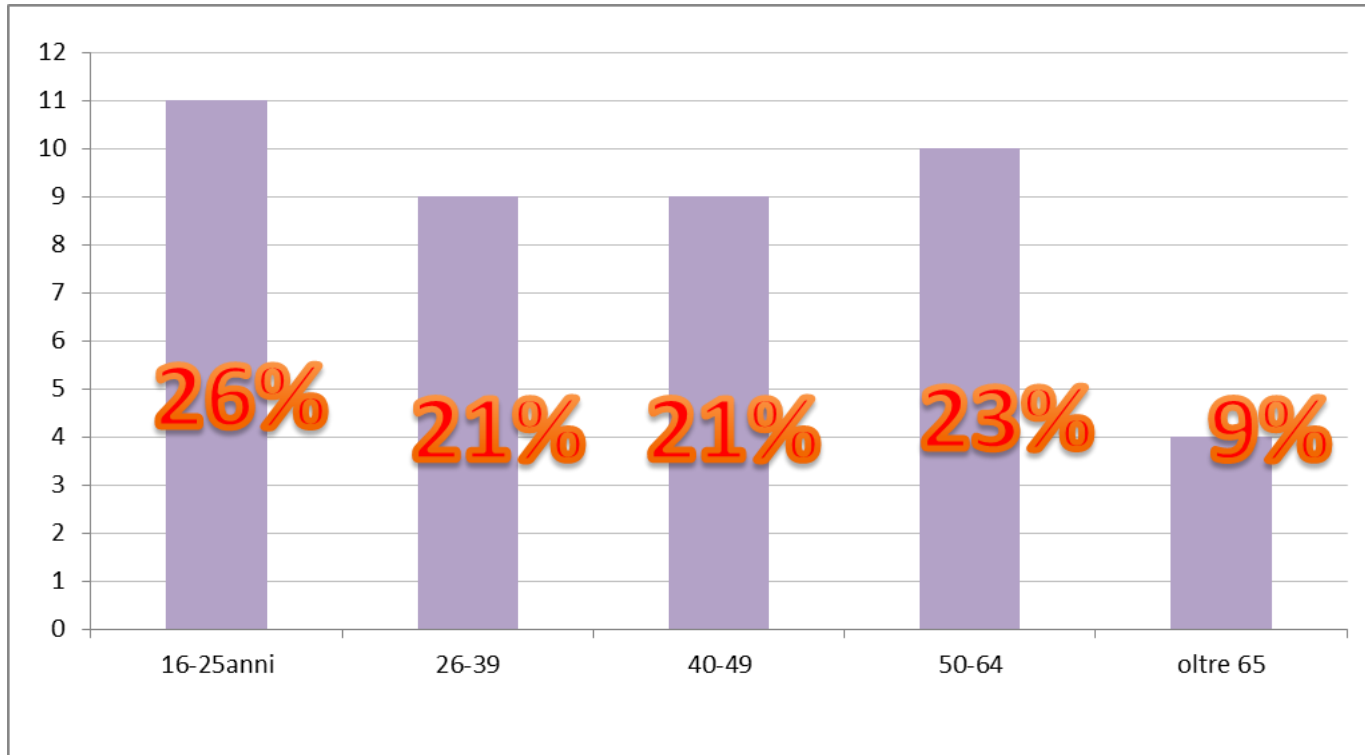


Tabella: dei visitatori per paese di provenienza. Valori Assoluti.

stato	VA	%
Italia	21	46,7
stati europei	19	42,2
stati extraeuropei	5	11,1
totale	45	100,0

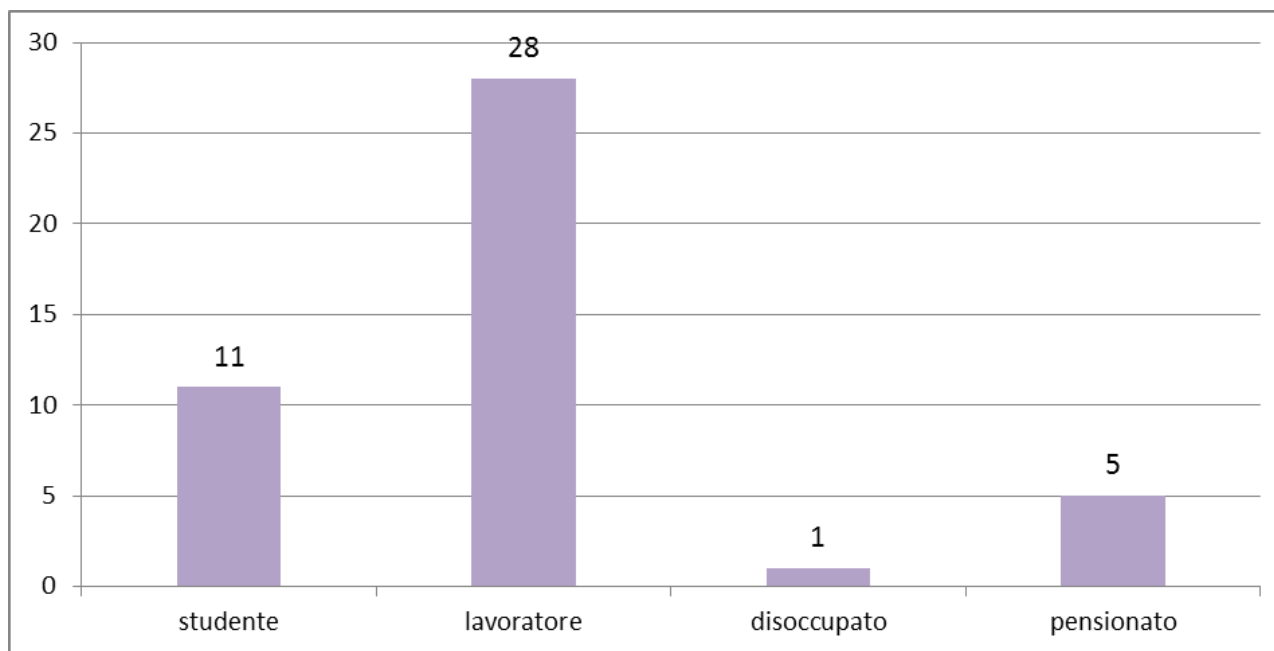
# Customer Satisfaction Wolfsoniana

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



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

Grafico: distribuzione dei visitatori per occupazione. Valori Assoluti.



25%

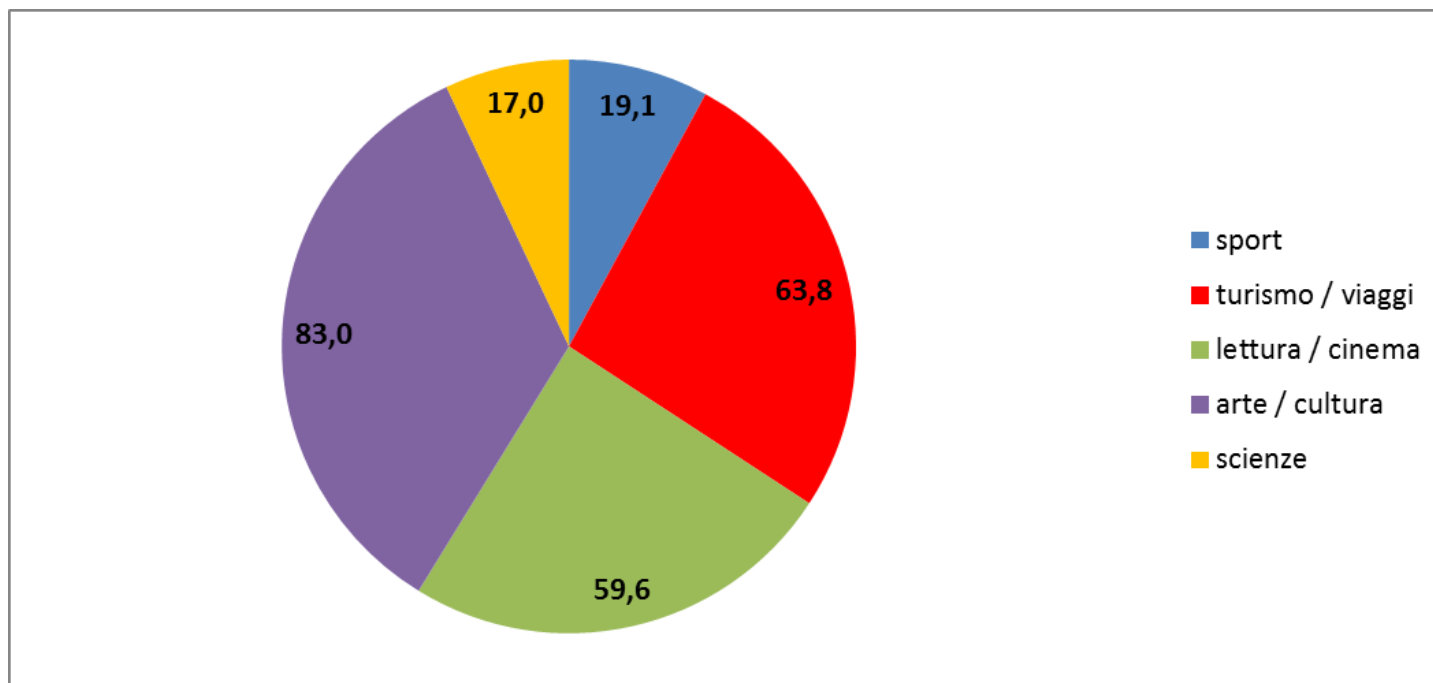
62%

2%

11%

# Customer Satisfaction Wolfsoniana

Grafico: interessi dei visitatori. Valori %.

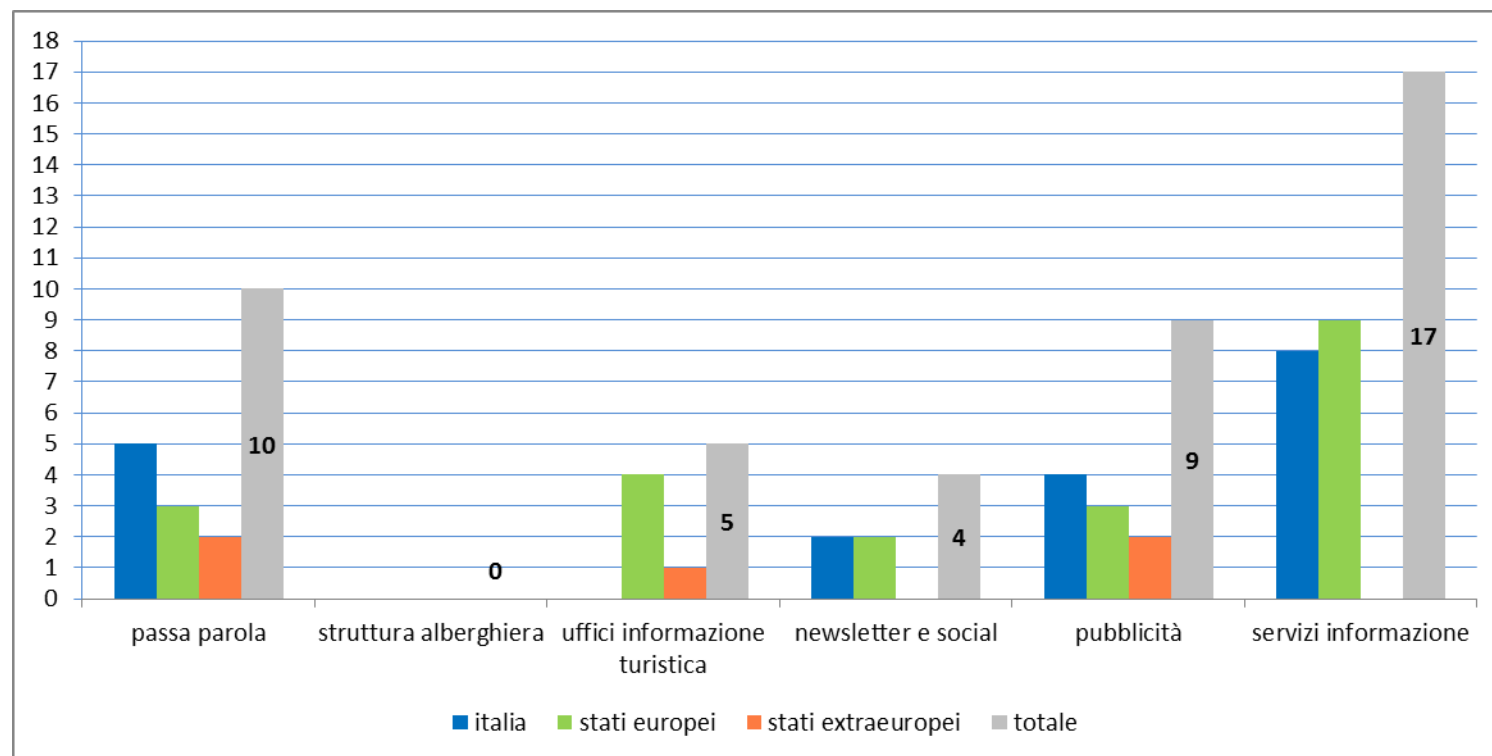




# Customer Satisfaction Wolfsoniana

Visita della struttura in seguito a:

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

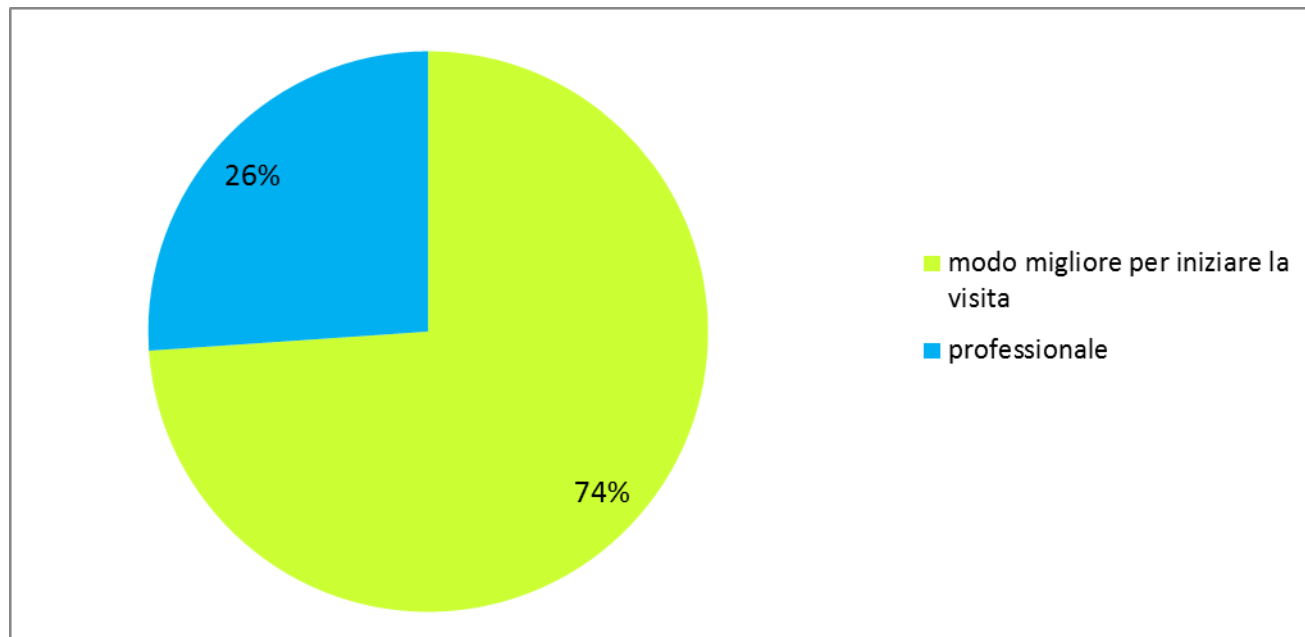


# Customer Satisfaction Wolfsoniana

**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.%.

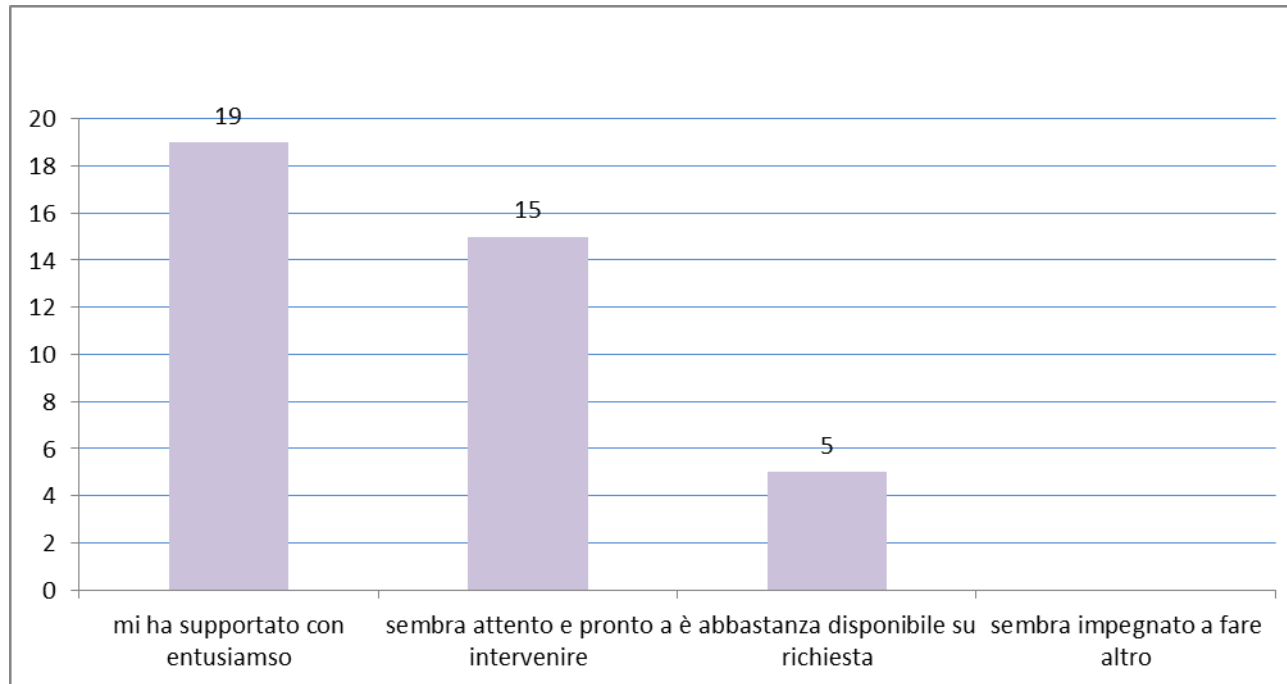


# Customer Satisfaction Wolfsoniana

## Personale incontrato nella visita

Il 90% dei visitatori ha espresso un parere positivo del personale incontrato durante la visita

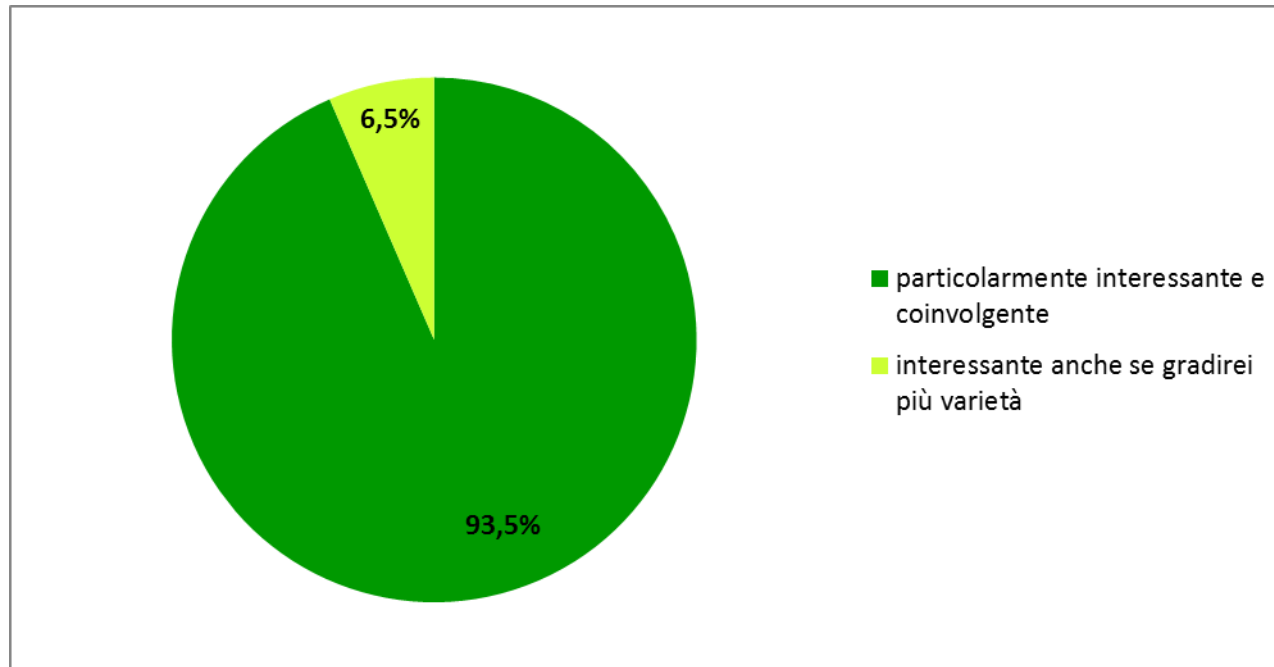
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione del personale. V.A.



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

Collezione di opere:

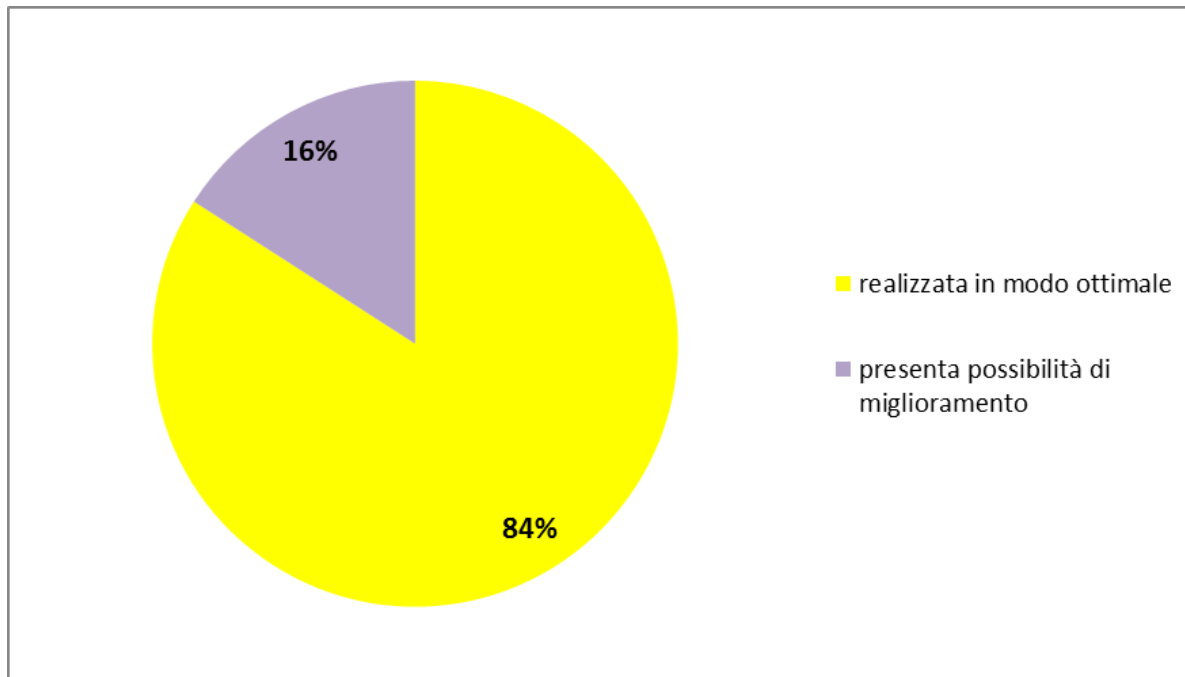
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione opere.



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

## Collocazione di opere:

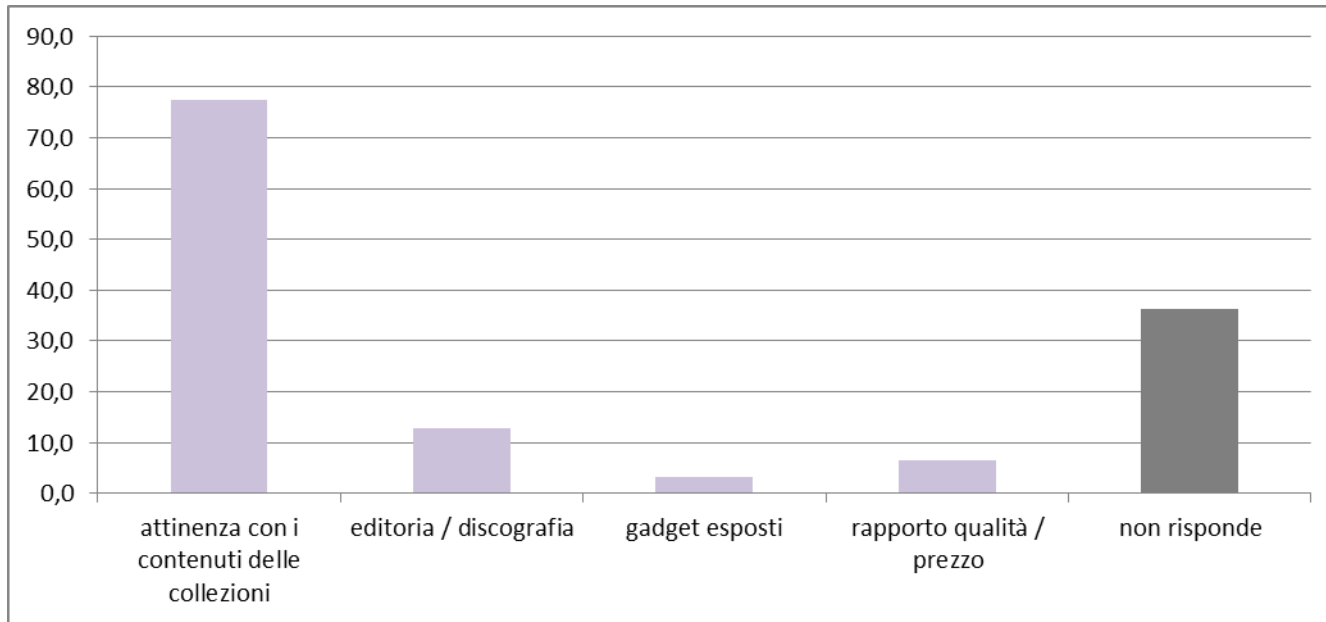
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione collocazione delle opere. V.%.



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

## Punti di forza del bookshop:

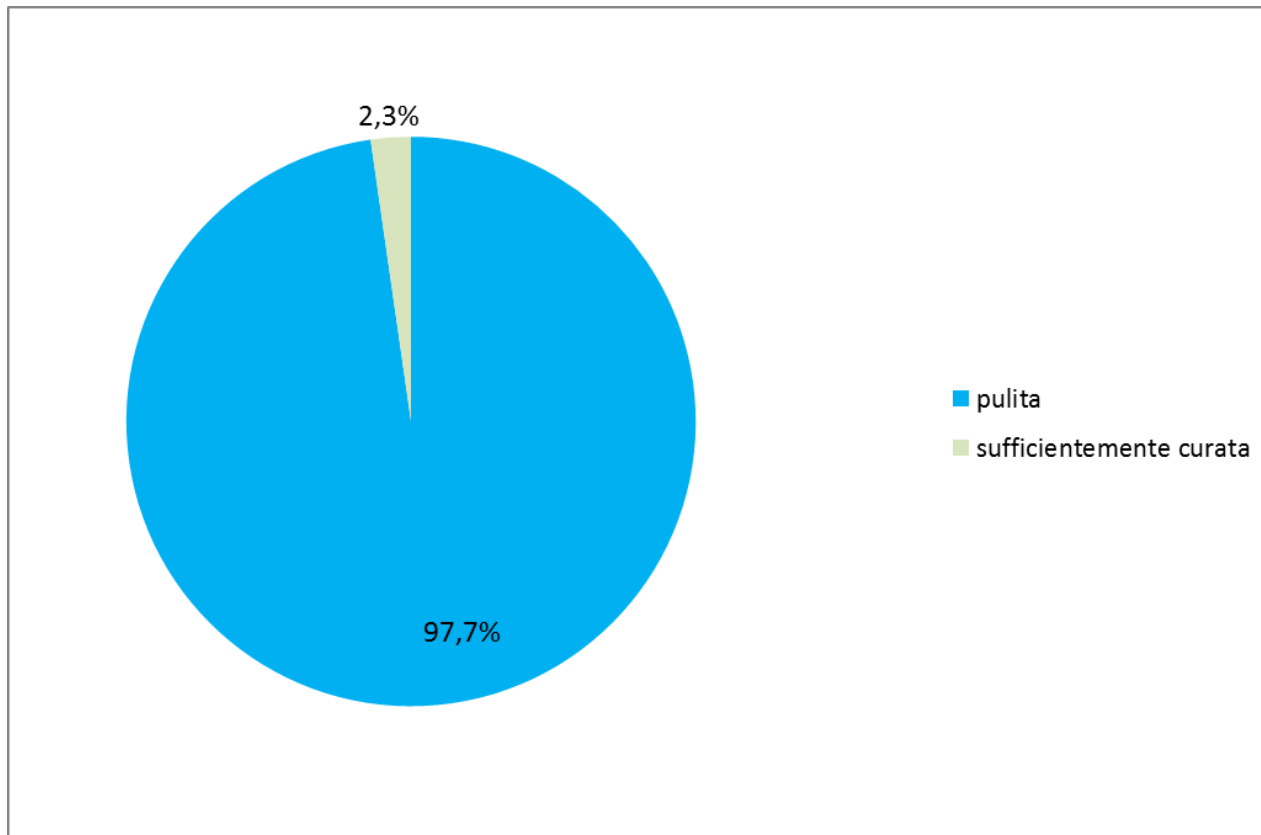
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione del bookshop. V.%.  
Il grafico a barre mostra la distribuzione dei visitatori per valutazione del bookshop. L'asse Y rappresenta la percentuale (V.%) da 0,0 a 90,0. L'asse X elenca cinque categorie: 'attinenza con i contenuti delle collezioni' (circa 78%), 'editoria / discografia' (circa 13%), 'gadget esposti' (circa 3%), 'rapporto qualità / prezzo' (circa 7%) e 'non risponde' (circa 36%).



# Customer Satisfaction Wolfsoniana

La struttura visitata è:

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

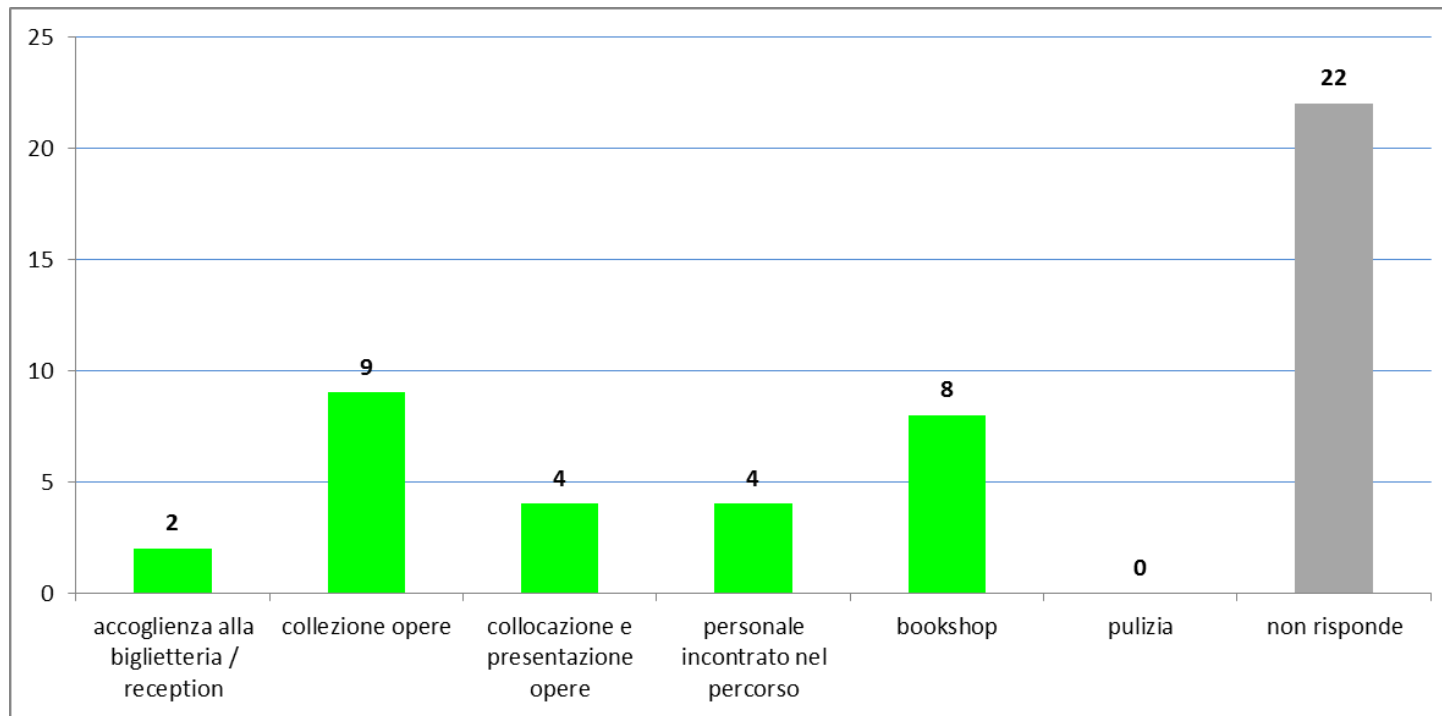


# Customer Satisfaction Wolfsoniana

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

Si evidenzia quasi il 50% di non risposta

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





# Suggerimenti

Solo 5 visitatori hanno lasciato un suggerimento:

- ampliare il bookshop
- migliorare le luci