

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

MUSEO DORIA



- ✓ Periodo di rilevazione: agosto settembre 2018
- ✓ Numero di questionari compilati: 254
- ✓ Rappresentatività campione : 13,5%

Customer Satisfaction Museo Doria

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

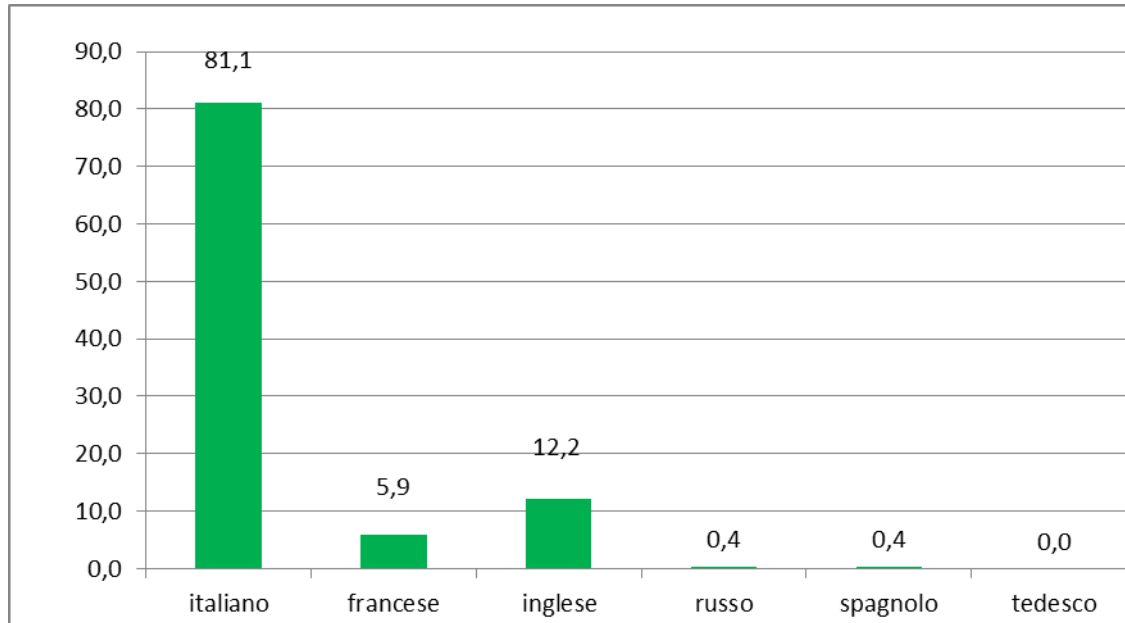


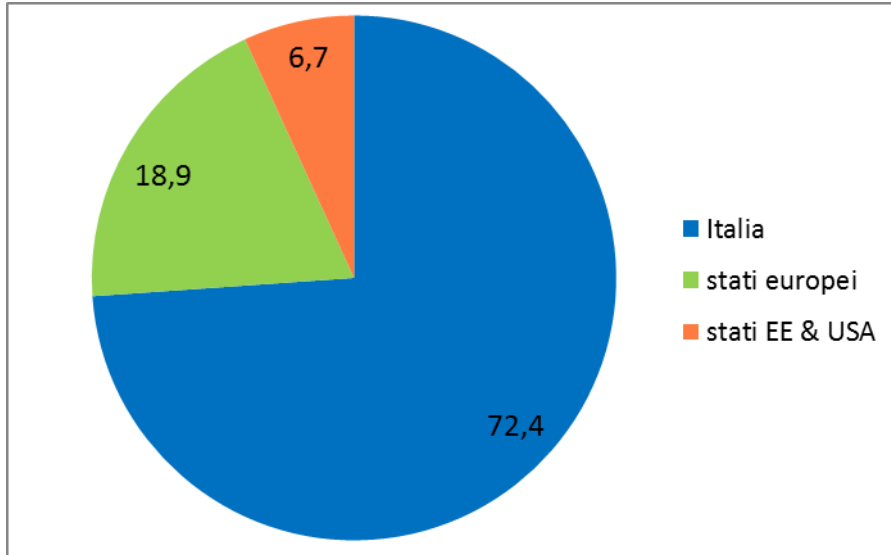
Tabella: visitatori per lingua del questionario. Valori Assoluti e Valori %

lingua	V.A.
italiano	206
francese	15
inglese	31
russo	1
spagnolo	1
tedesco	0
totale	254

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

Customer Satisfaction Museo Doria

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

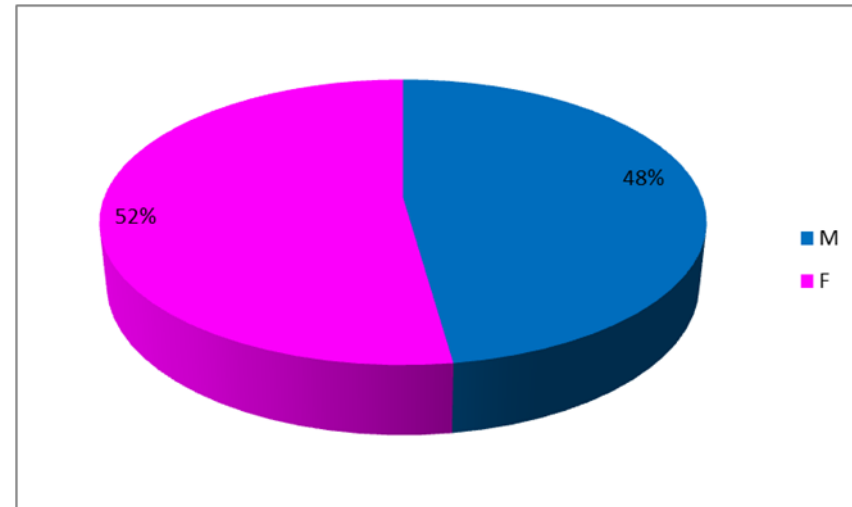


Rispetto alla precedente rilevazione, sono stati percentualmente più numerosi i visitatori dagli stati EU ed extra EU

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

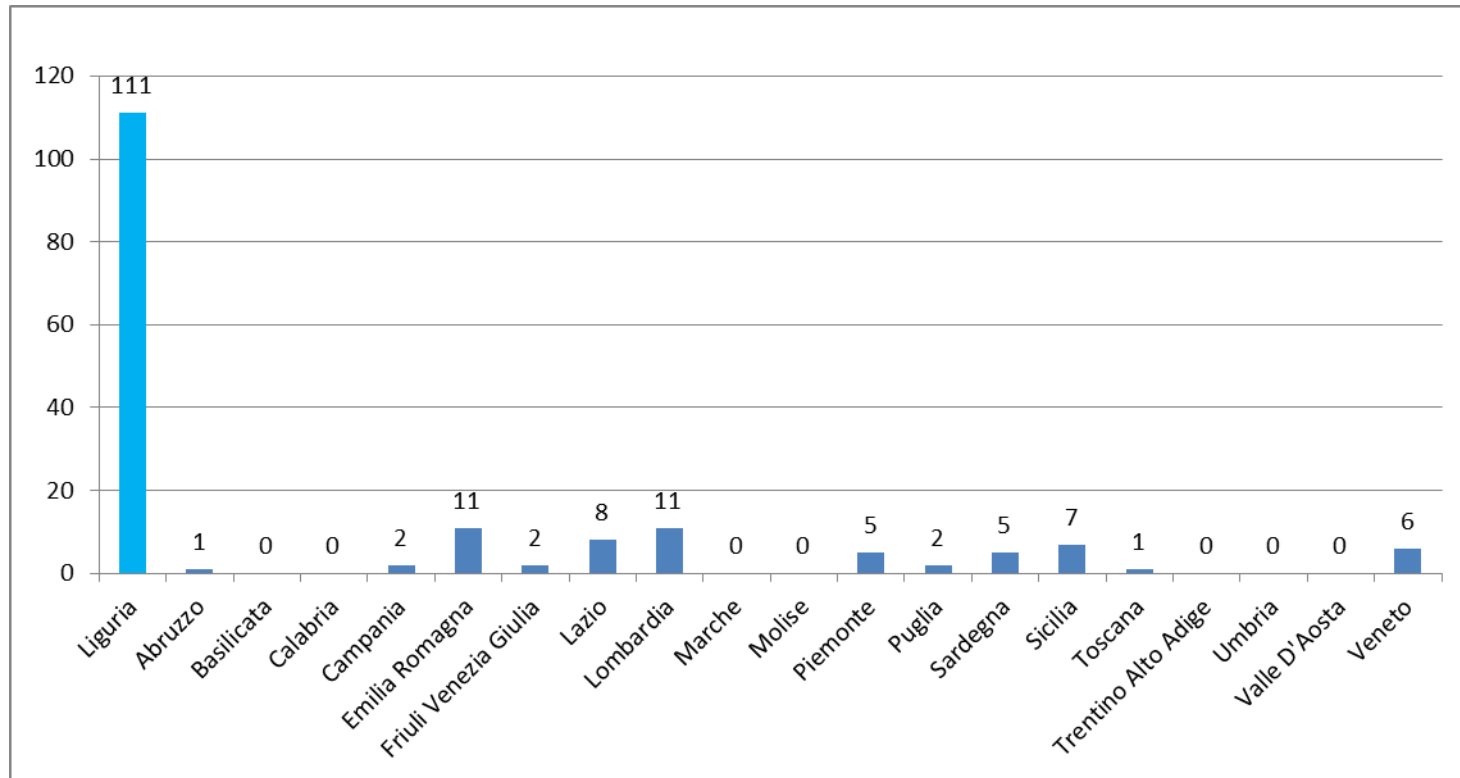
stato	VA
Italia	189
stati europei	48
stati EE & USA	17
non noto	0
totale	254

Grafico: distribuzione dei visitatori per genere. Valori %.



Customer Satisfaction Museo Doria

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



65% dalla Liguria

Customer Satisfaction Museo Doria

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

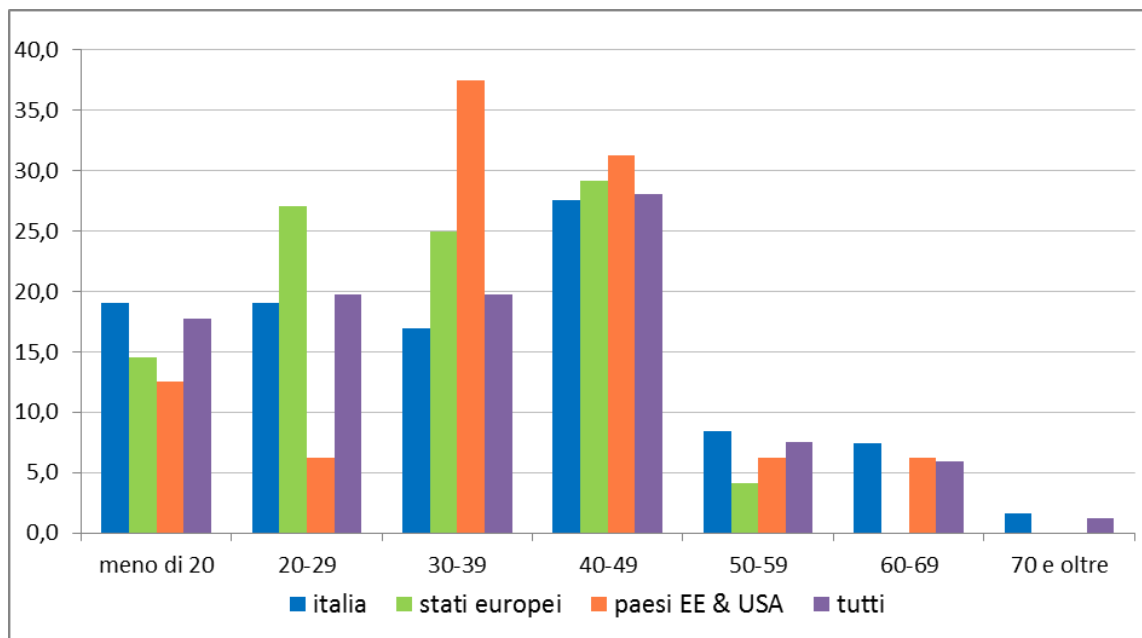


Tabella: distribuzione dei visitatori per classe di età e paese di provenienza. Valori % e valori assoluti.

classi di età	Italia		stati europei		paesi EE & USA		tutti	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
meno di 20	36	19,0	7	14,6	2	12,5	45	17,8
20-29	36	19,0	13	27,1	1	6,3	50	19,8
30-39	32	16,9	12	25,0	6	37,5	50	19,8
40-49	52	27,5	14	29,2	5	31,3	71	28,1
50-59	16	8,5	2	4,2	1	6,3	19	7,5
60-69	14	7,4	0	0,0	1	6,3	15	5,9
70 e oltre	3	1,6	0	0,0	0	0,0	3	1,2
totale	189	100,0	48	100,0	16	100,0	253	100,0

Customer Satisfaction Museo Doria

Grafico: distribuzione dei visitatori per occupazione. Valori %.

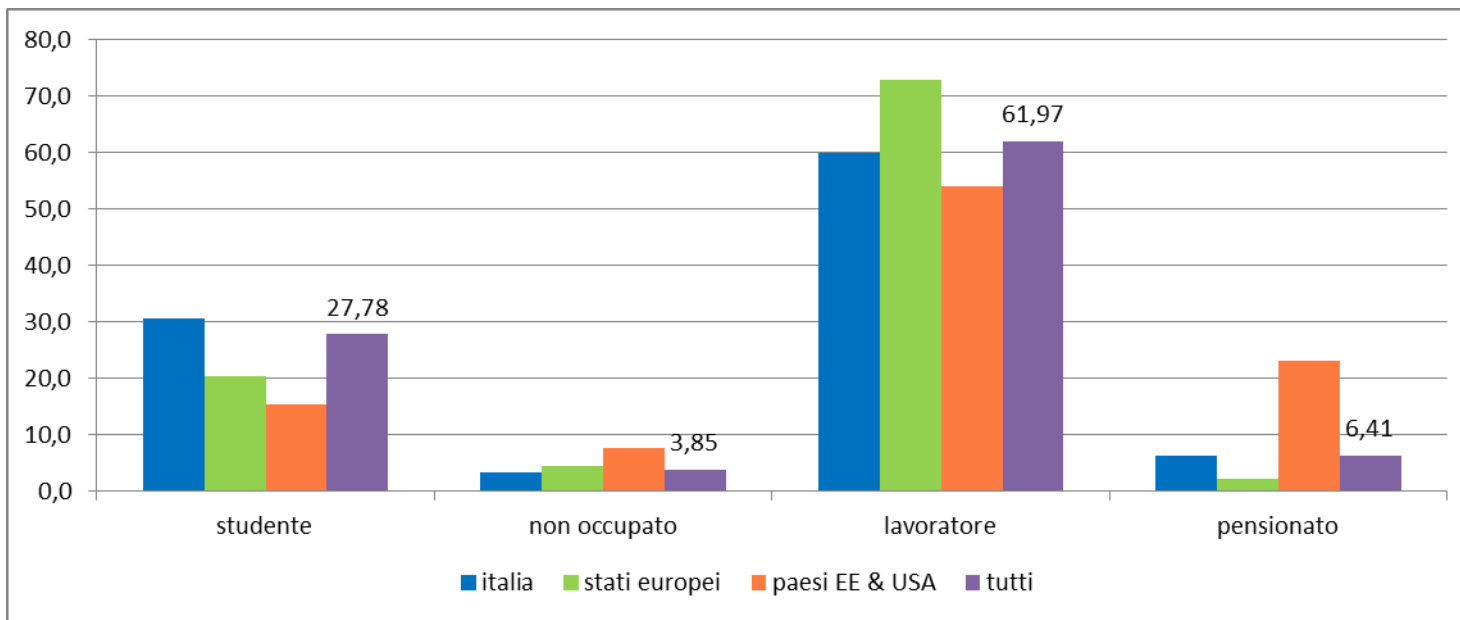
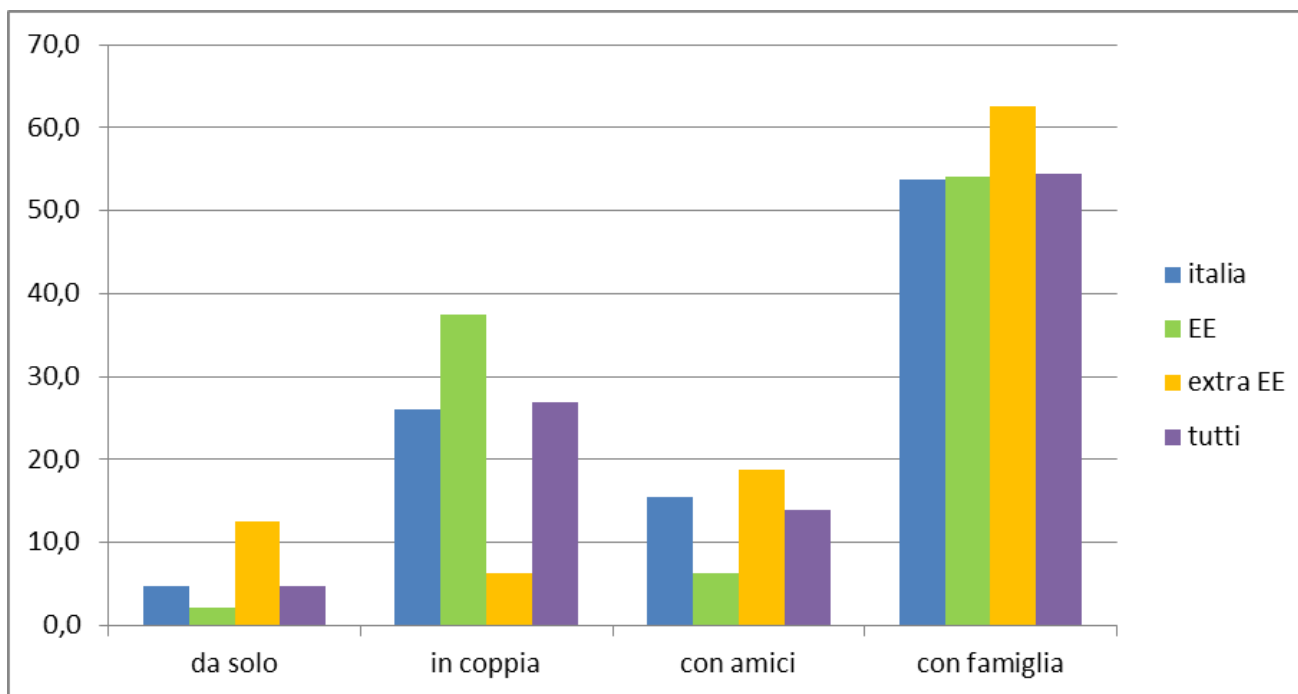


Tabella: visitatori per paese di provenienza e professione. Valori Assoluti e Valori %.

professione	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
studente (anche universitario)	54	30,5	9	20,5	2	15,4	65	27,78
non occupato	6	3,4	2	4,5	1	7,7	9	3,85
lavoratore	106	59,9	32	72,7	7	53,8	145	61,97
pensionato	11	6,2	1	2,3	3	23,1	15	6,41
totale	177	100,0	44	100,0	13	100,0	234	100,00

Customer Satisfaction Museo Doria

Con chi hai visitato il museo? – Valori %

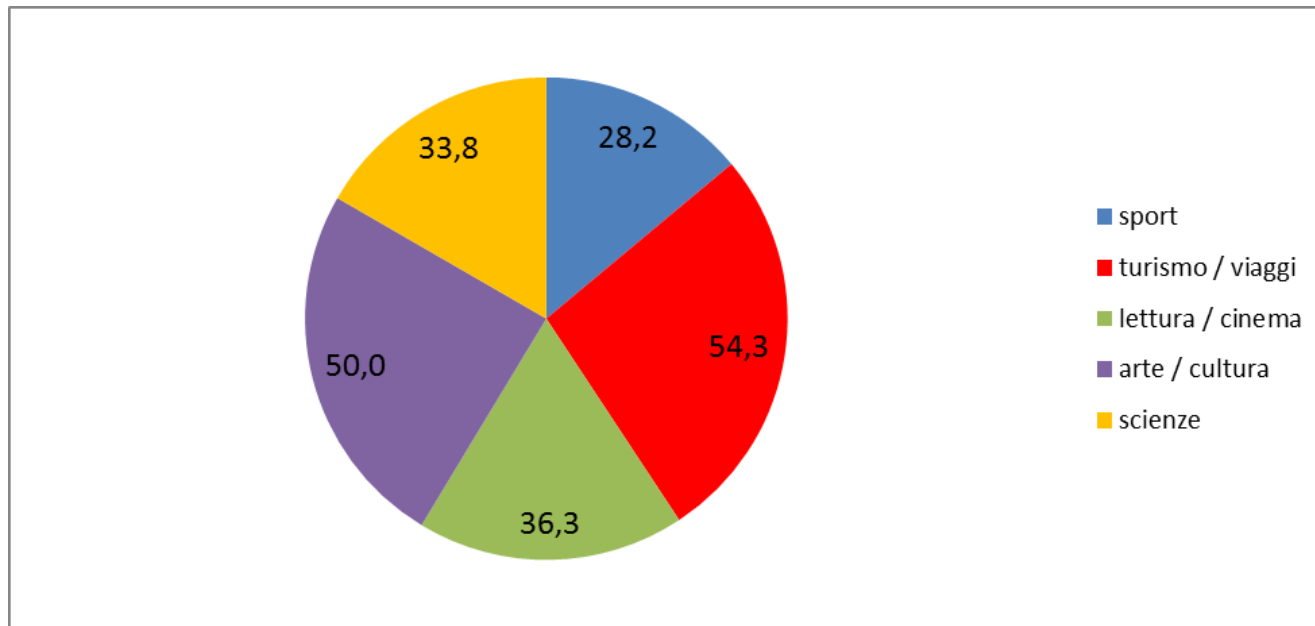


visita del museo	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
da solo	9	4,8	1	2,1	2	12,5	12	4,8
in coppia	49	26,1	18	37,5	1	6,3	68	27,0
con amici	29	15,4	3	6,3	3	18,8	35	13,7
con famiglia	101	53,7	26	54,2	10	62,5	137	53,7
con la scuola	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
totale	188	100	48	100	16	100	252	100

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

Customer Satisfaction Museo Doria

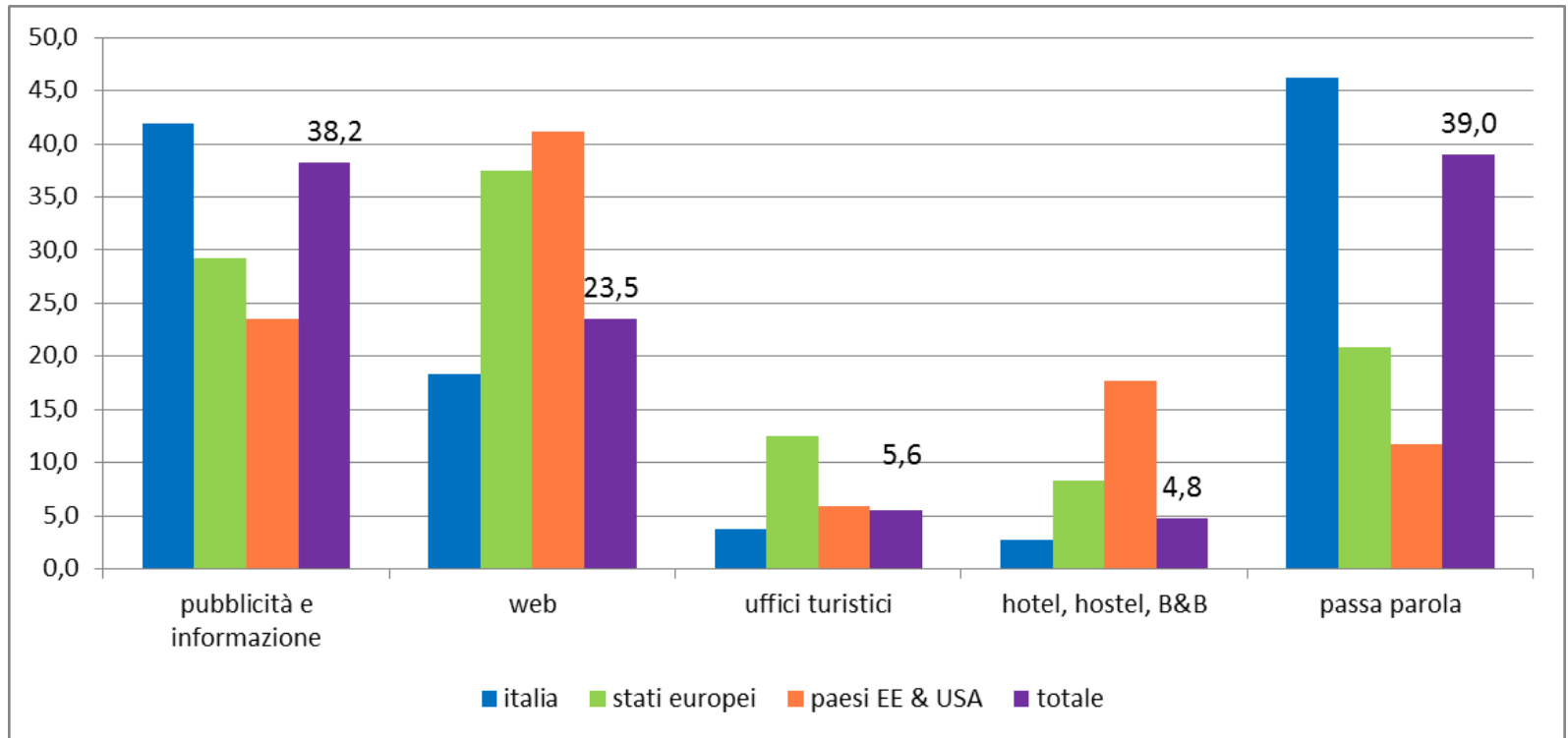
Grafico: interessi dei visitatori. Valori %.



Customer Satisfaction Museo Doria

Visita della struttura in seguito a:

Grafico: distribuzione dei visitatori per canale di informazione e provenienza. Valori %.

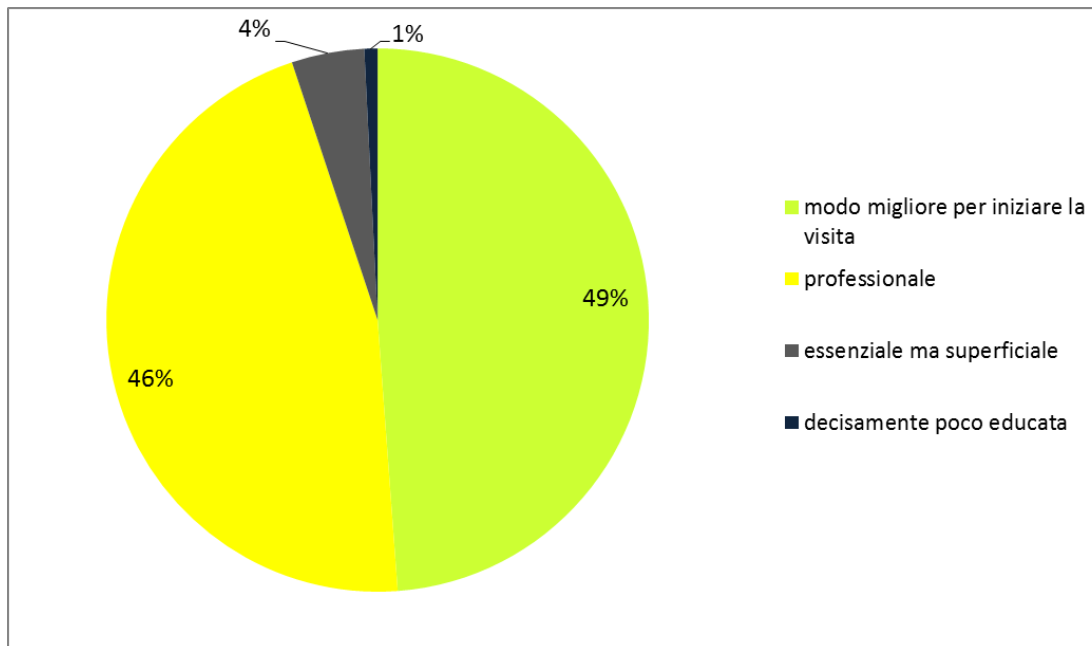


Customer Satisfaction Museo Doria

L'accoglienza alla biglietteria / reception è stata:

Il 95% dei visitatori ha valutato positivamente il personale dedicato alla biglietteria e/o alla reception.

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



	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
accoglienza alla biglietteria / reception	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
modo migliore per iniziare la visita	96	50,8	21	43,8	7	41,2	124	48,8
professionale	82	43,4	26	54,2	9	52,9	117	46,1
essenziale ma superficiale	9	4,8	1	2,1	1	5,9	11	4,3
decisamente poco educata	2	1,1	0	0,0	0	0,0	2	0,8
tot	189	100,0	48	100,0	17	100,0	254	100,0

Customer Satisfaction Museo Doria

Personale incontrato nella visita

L'81% dei visitatori ha espresso un parere positivo del personale incontrato durante la visita

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

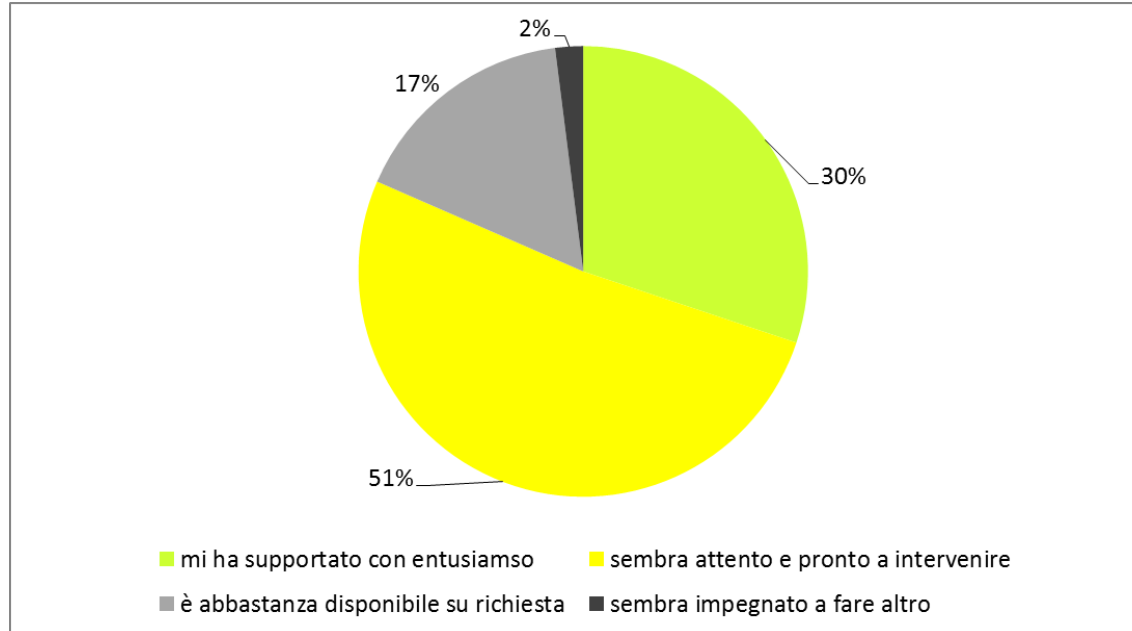


Tabella: visitatori per paese di provenienza e valutazione personale. Valori Assoluti e %.

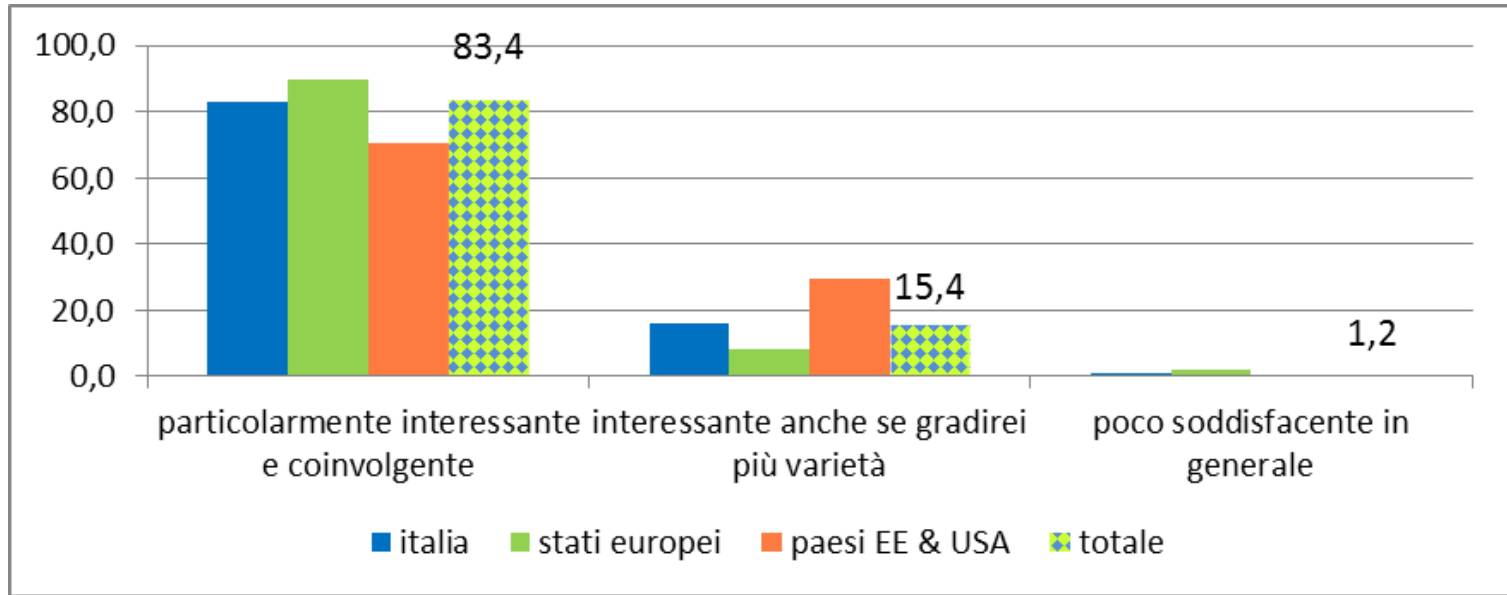
personale incontrato nel percorso	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
mi ha supportato con entusiasmo	57	31,0	15	31,3	3	17,6	75	30,1
sembra attento e pronto a intervenire	87	47,3	27	56,3	14	82,4	128	51,4
è abbastanza disponibile su richiesta	36	19,6	5	10,4	0	0,0	41	16,5
sembra impegnato a fare altro	4	2,2	1	2,1	0	0,0	5	2,0
tot	184	100	48	100	17	100	249	100,0

Customer Satisfaction Museo Doria

Collezione di opere:

L'84% dei visitatori trova particolarmente interessante e coinvolgente le opere esposte.

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

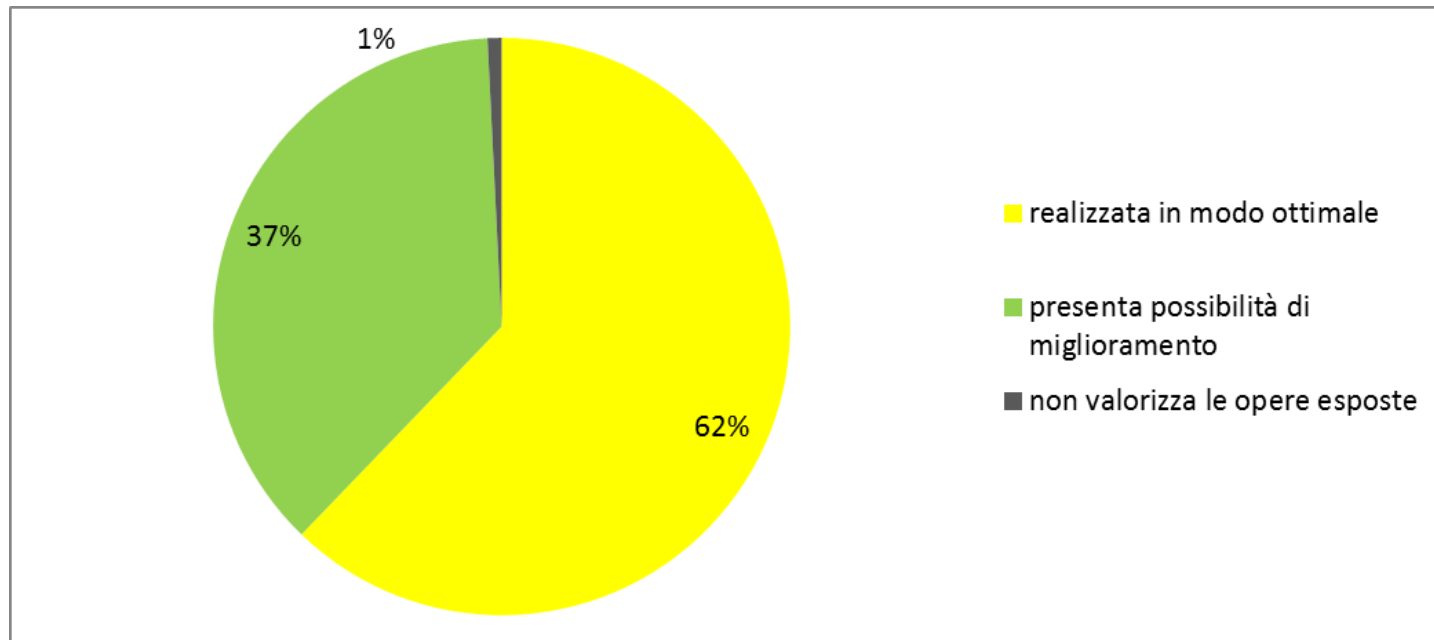


collezione di opere	Italia		stati europei		paesi EE & USA		tutti	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
particolarmente interessante e coinvolge	156	83,0	43	89,6	12	70,6	211	83,4
interessante anche se gradirei più varietà	30	16,0	4	8,3	5	29,4	39	15,4
poco soddisfacente in generale	2	1,1	1	2,1	0	0,0	3	1,2
tot	188	100	48	100,0	17	100,0	253	100,0

Customer Satisfaction Museo Doria

Collocazione delle opere: è aumentata la percentuale di visitatori che la considera realizzata in modo ottimale: dal 55% della precedente rilevazione al 62% di quella attuale.

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



Customer Satisfaction Museo Doria

La struttura visitata appare più curata: l'83% ha dichiarato che è pulita. Nella precedente rilevazione il dato era del 68%

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

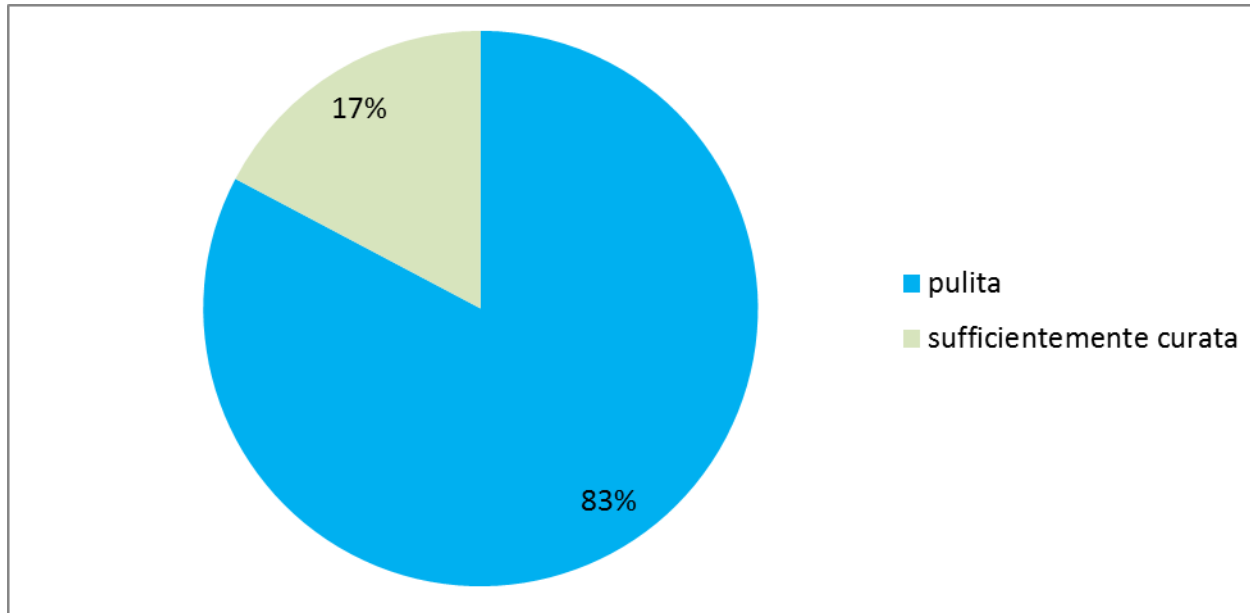


Tabella: visitatori per paese di provenienza e valutazione della pulizia della struttura. Valori Assoluti e %.

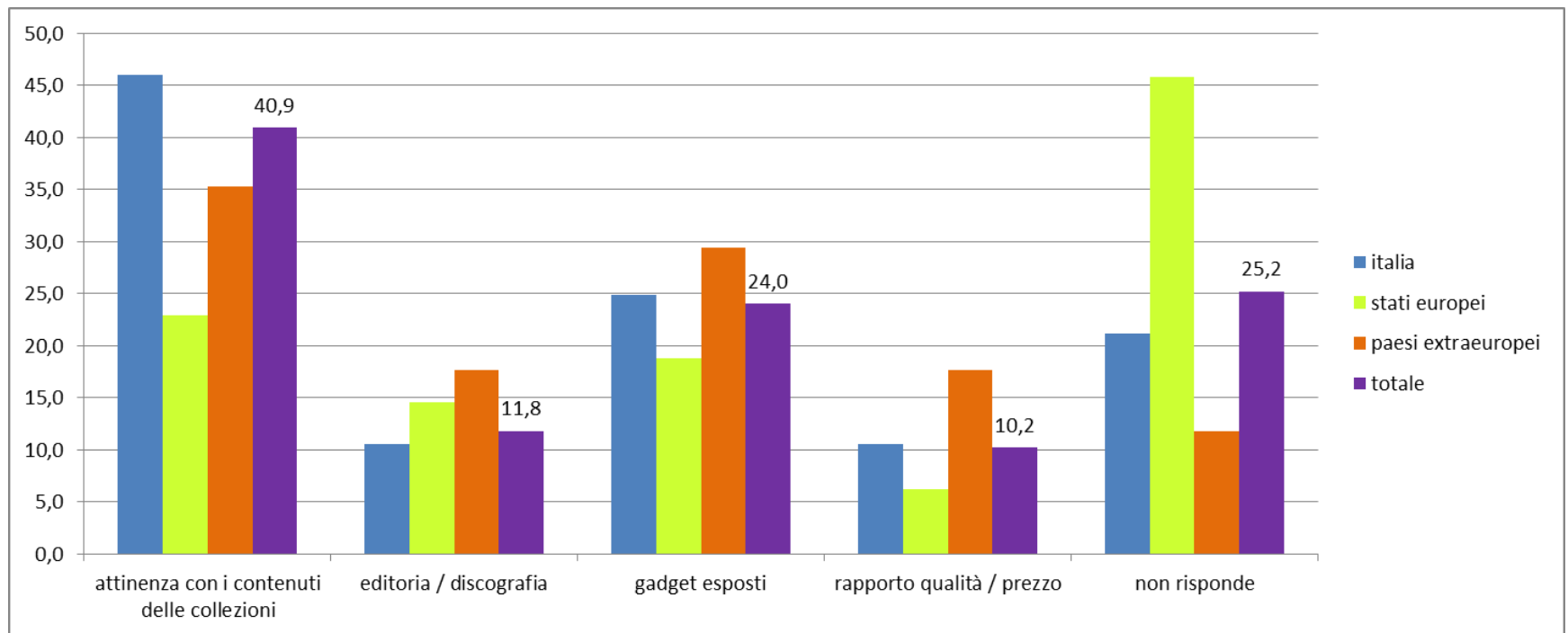
la struttura visitata è	Italia		stati europei		paesi EE & USA		totale	
	VA	%	VA	%	VA	%	VA	%
pulita	148	80,0	45	95,7	13	76,5	206	82,7
sufficientemente curata	37	20,0	2	4,3	4	23,5	43	17,3
sporca	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
totale	185	100,0	47	100,0	17	100,0	249	100,0

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

Customer Satisfaction Museo Doria

Punti di forza del bookshop:

Grafico: distribuzione dei visitatori per provenienza e valutazione del bookshop. Valori %.

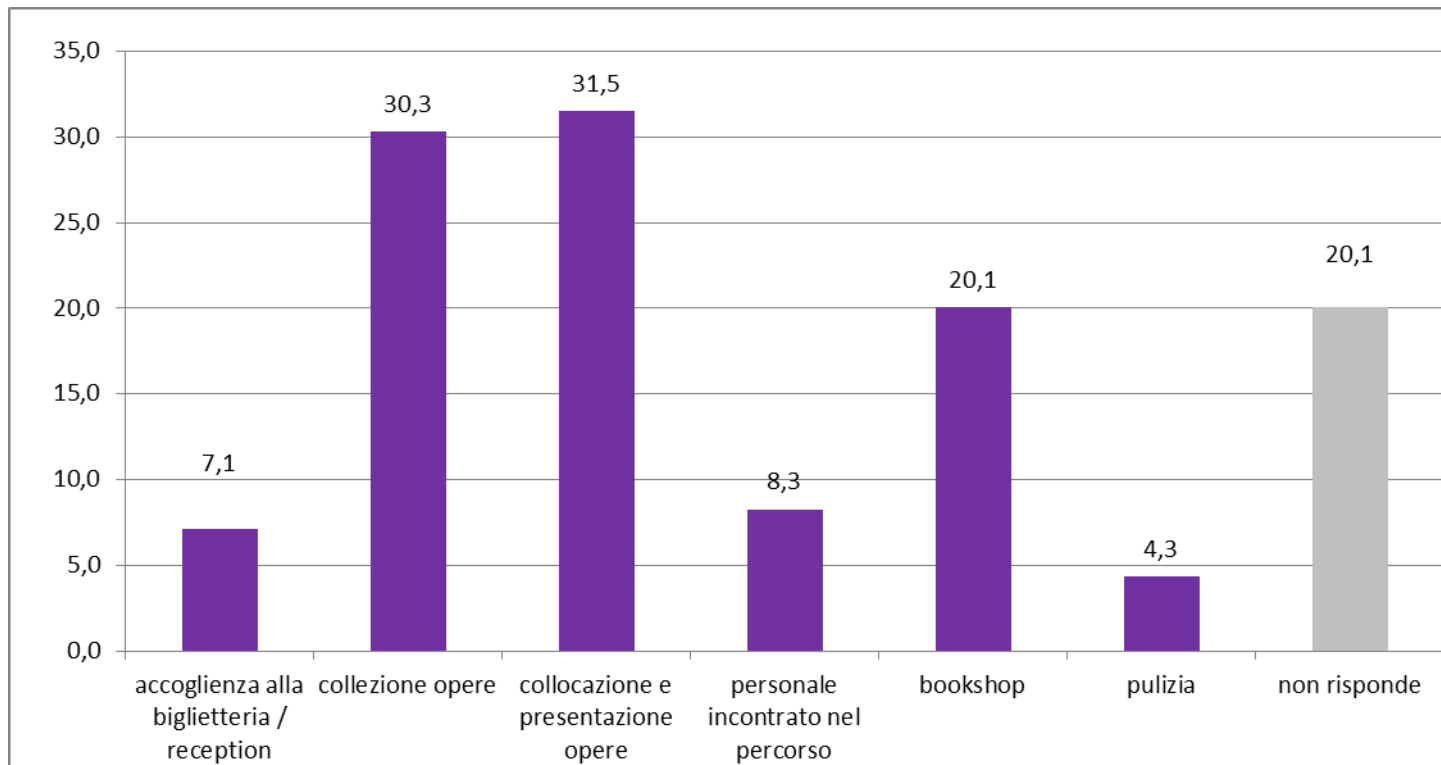


Customer Satisfaction Museo Doria

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

Il 20% non ha risposto

Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione aspetti da migliorare. Valori %



Customer Satisfaction Museo Doria

Suggerimenti

- **73 visitatori hanno commentato la visita o hanno dato un suggerimento 29%**
- **ARIA CONDIZIONATA**
- **Maggiori didascalie, sostituzione di quelle mancanti, materiale informativo e audioguide**
- **Più animali, anche veri**
- **Maggiori attrattive per bambini**
- **Parti interattive**
- **Didascalie in altre lingue**