

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

Indagine sulla qualità percepita anno 2018

WOLFSONIANA



✓ Periodo di rilevazione: agosto settembre 2018

✓ Numero di questionari compilati: 74

✓ Rappresentatività campione : 14,95%

Customer Satisfaction Wolfsoniana

Grafico: distribuzione dei visitatori per genere. Valori %

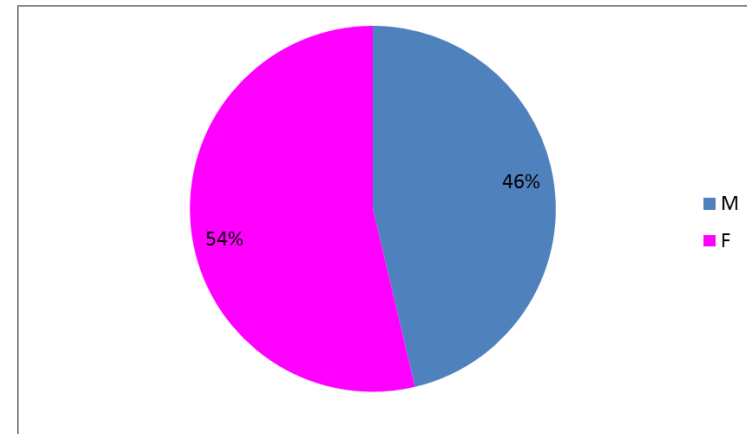
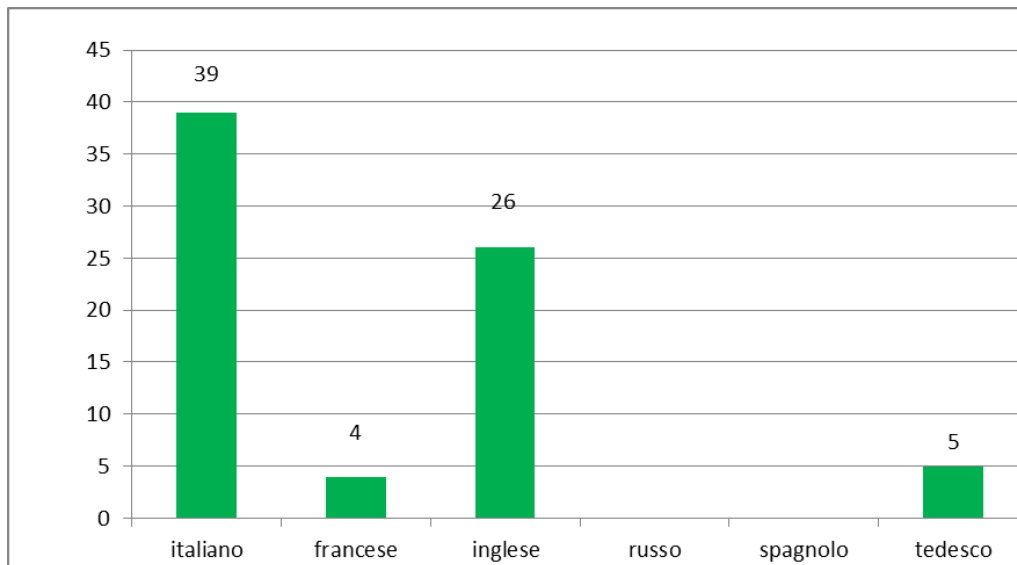


Grafico: distribuzione dei visitatori per lingua del questionario. Valori Assoluti.



Il questionario in italiano è stato compilato dal 53% del campione, in inglese dal 35% e dal 7% e 5% rispettivamente in tedesco e francese

Customer Satisfaction Wolfsoniana

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

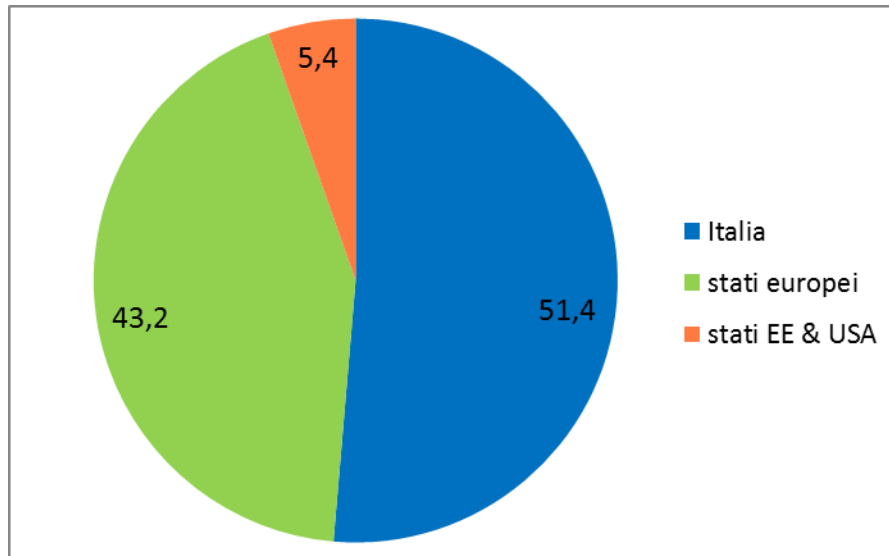


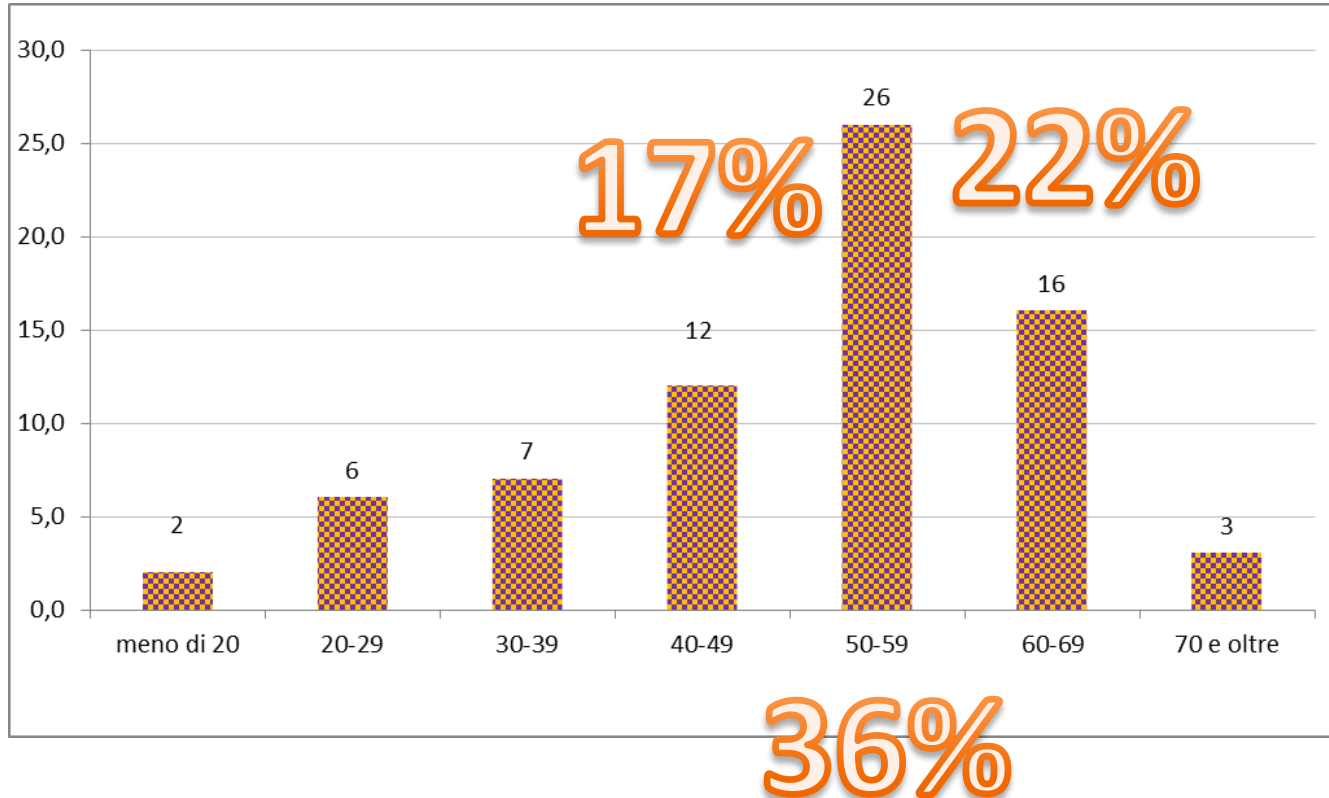
Tabella: dei visitatori per paese di provenienza. Valori Assoluti.

stato	VA	%
Italia	38	51,4
stati europei	32	43,2
stati EE & USA	4	5,4
non noto		0,0
totale	74	100,0

Tra gli italiani, 19 sono liguri.
La seconda regione maggiormente rappresentata è la Lombardia con 6 visitatori

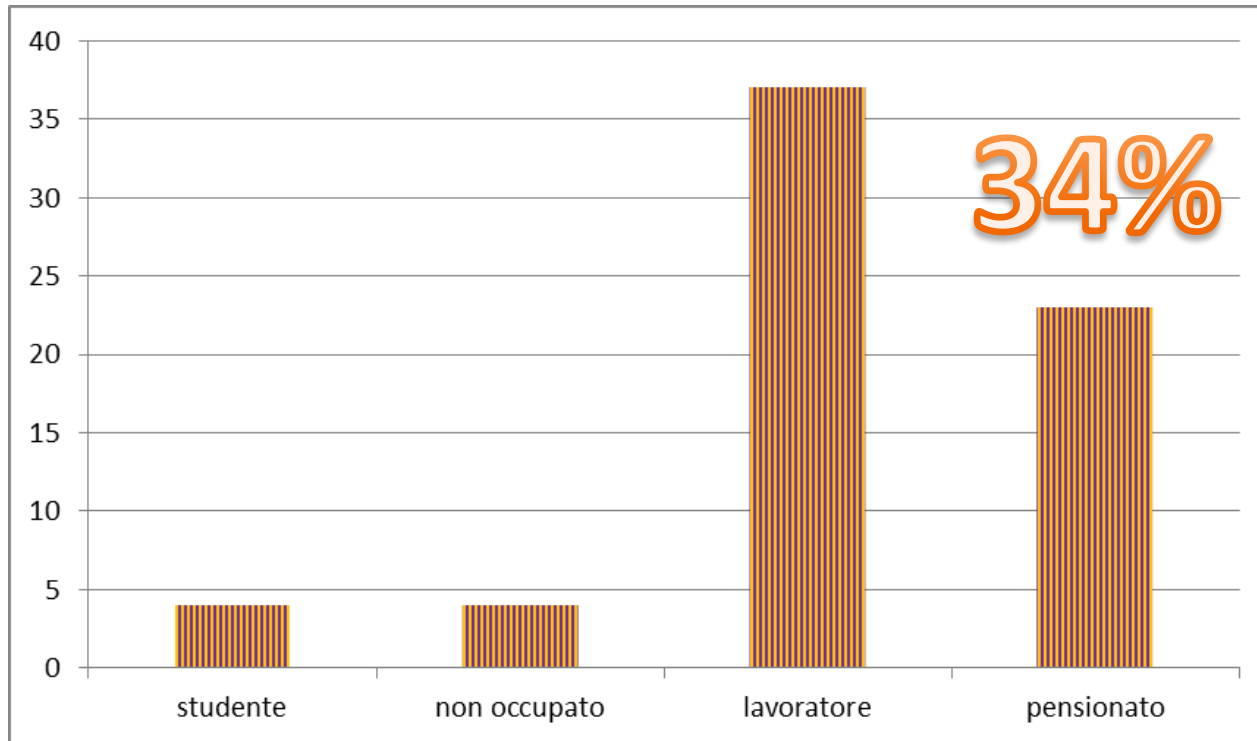
Customer Satisfaction Wolfsoniana

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



Customer Satisfaction Wolfsoniana

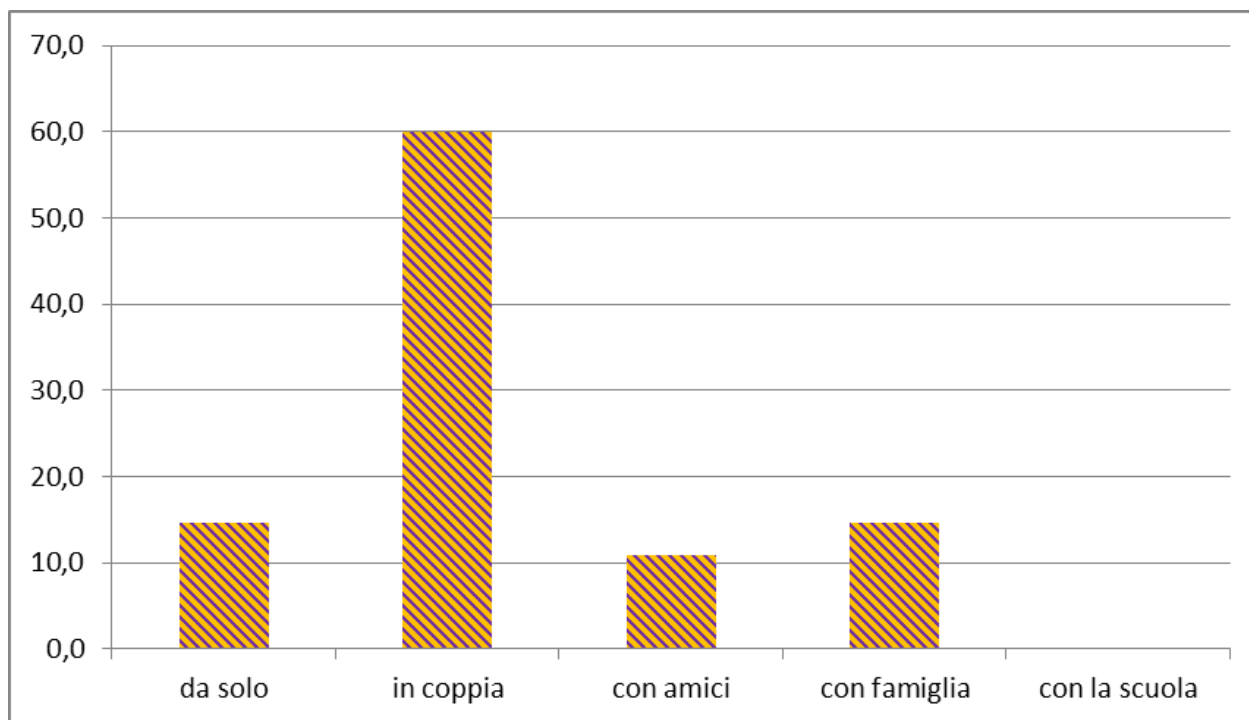
Grafico: distribuzione dei visitatori per occupazione. Valori Assoluti.



54%

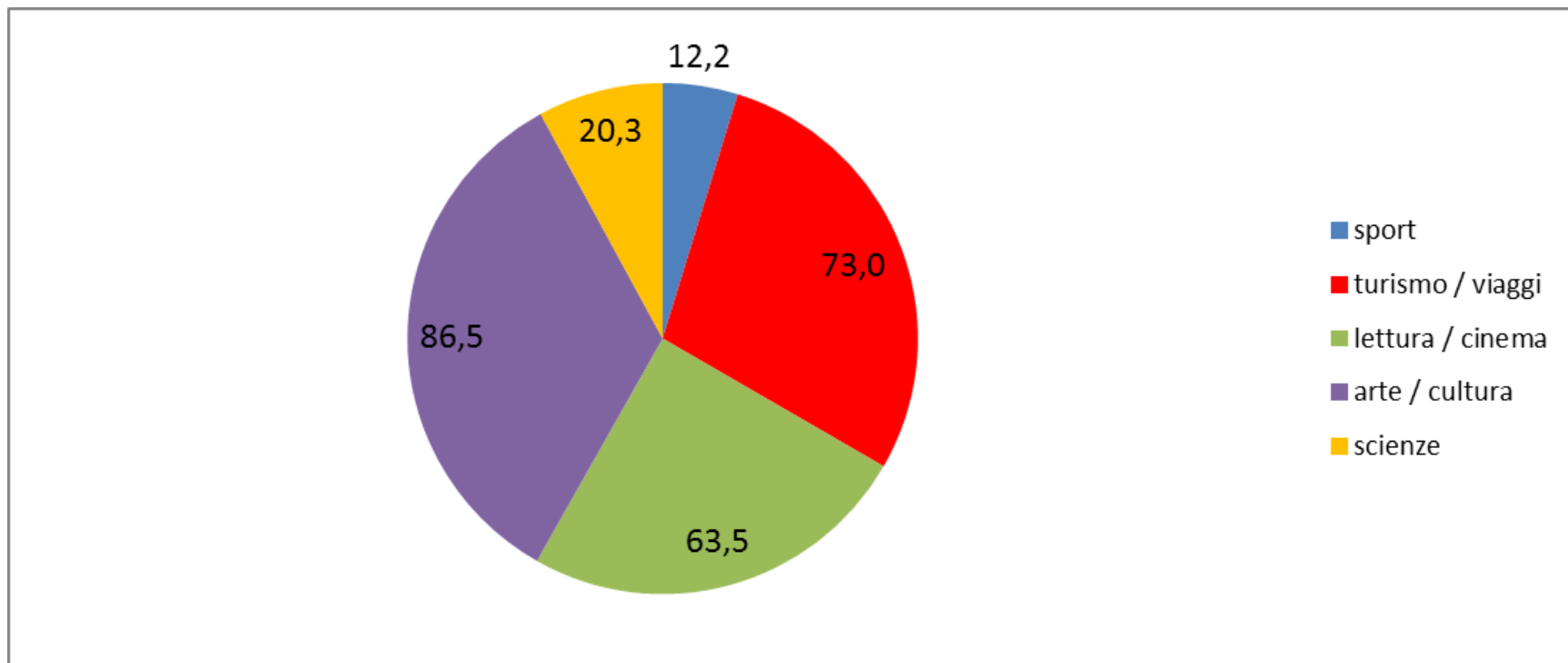
Customer Satisfaction Wolfsoniana

Con chi ha effettuato la visita:



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. V.A.

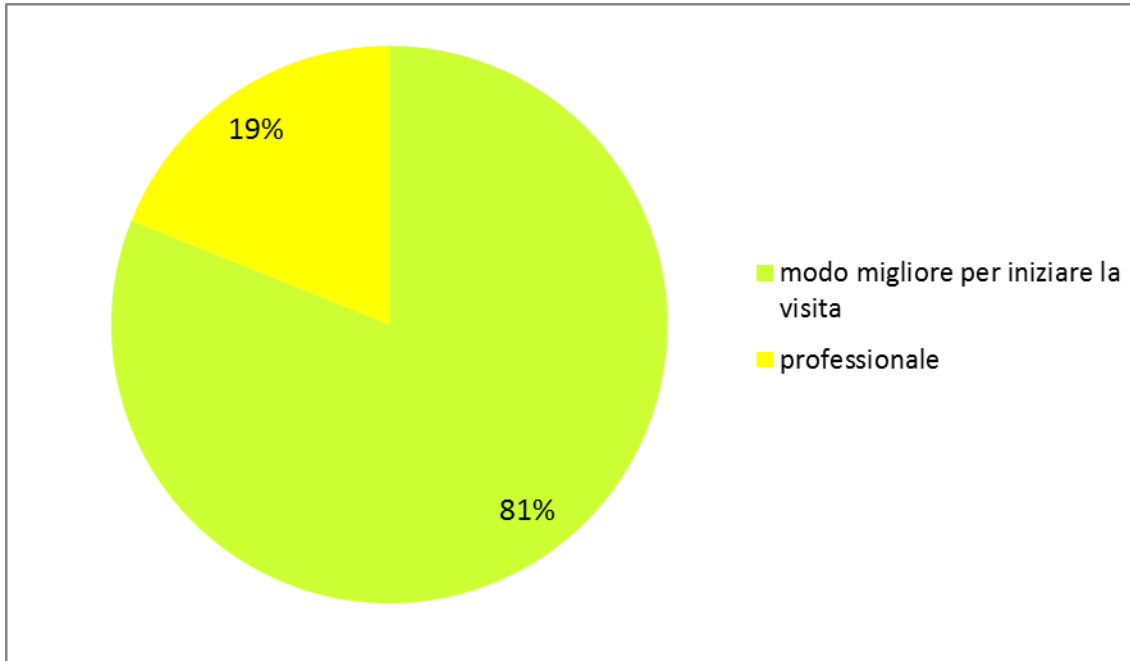


Customer Satisfaction Wolfsoniana

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.%.

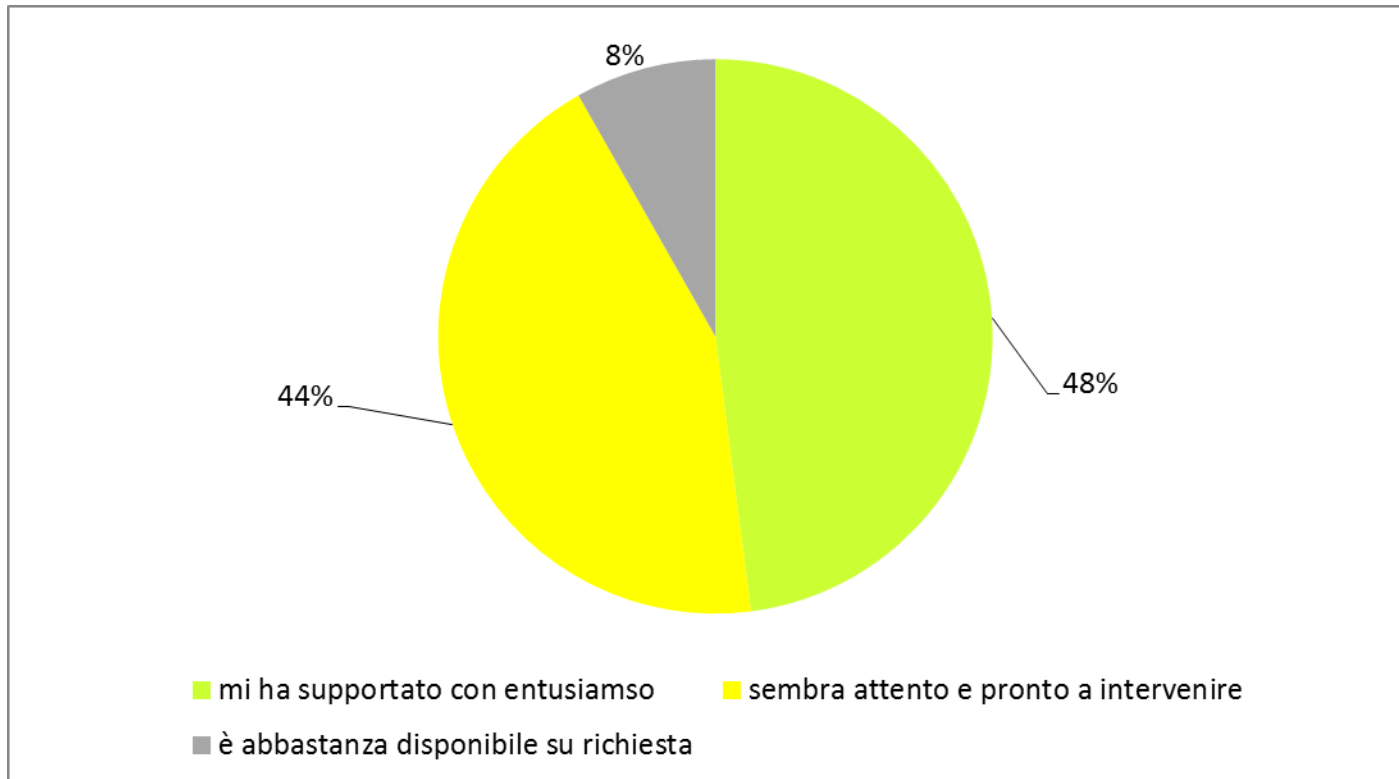


Customer Satisfaction Wolfsoniana

Personale incontrato nella visita

Il 92% dei visitatori ha espresso un parere positivo del personale incontrato durante la visita

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

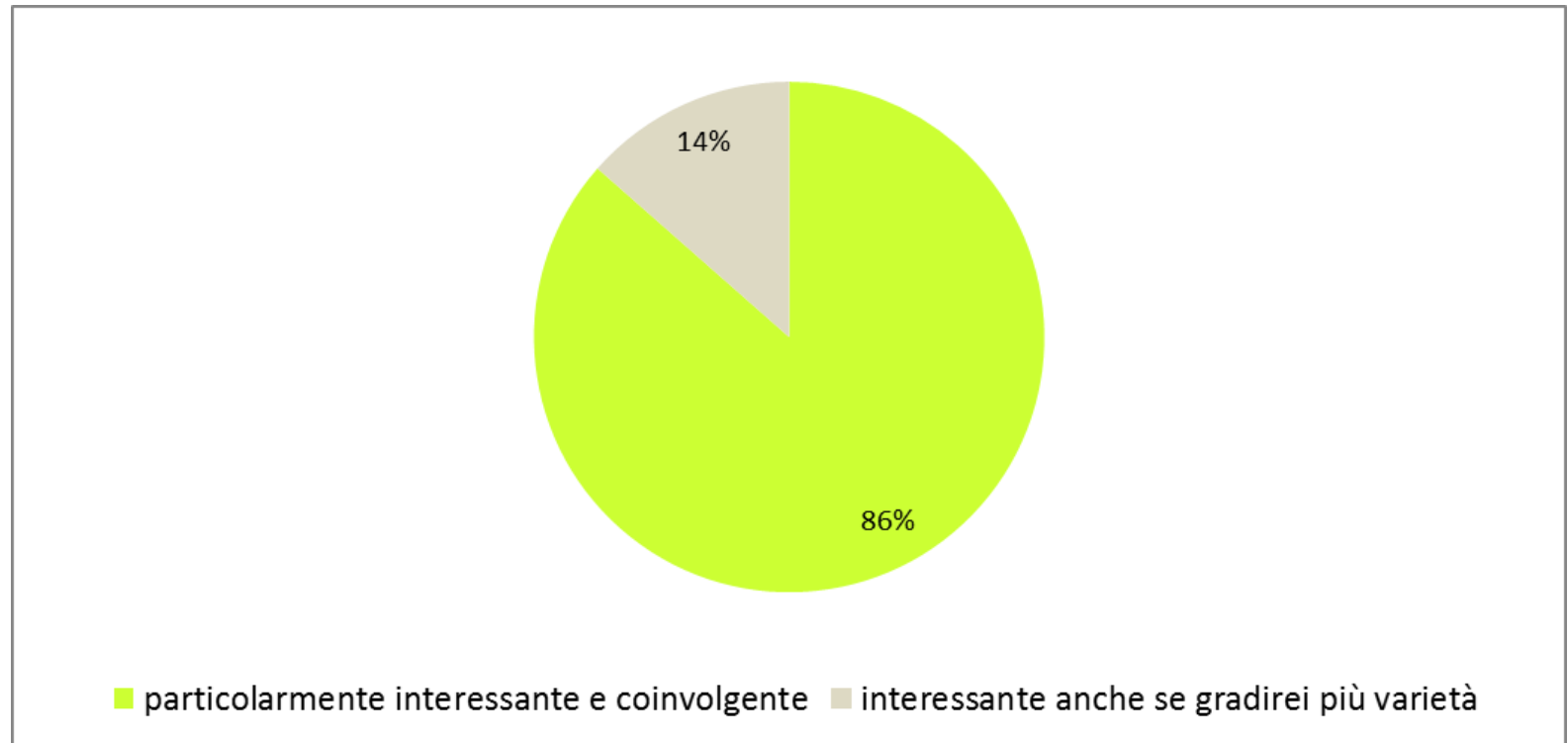


Customer Satisfaction Wolfsoniana

Collezione di opere:

L'86% dei visitatori trova particolarmente interessante e coinvolgente le opere esposte.

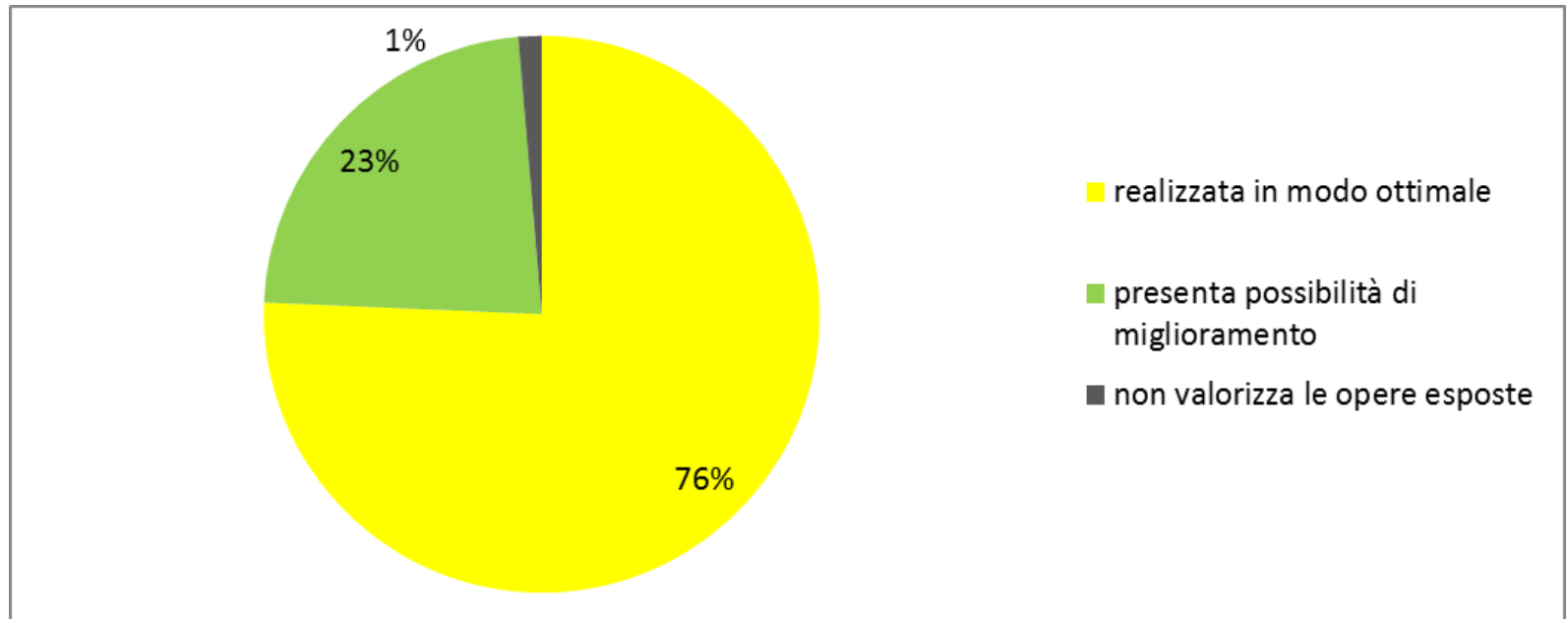
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione opere. V.%.



Customer Satisfaction Wolfsoniana

Collocazione di opere:

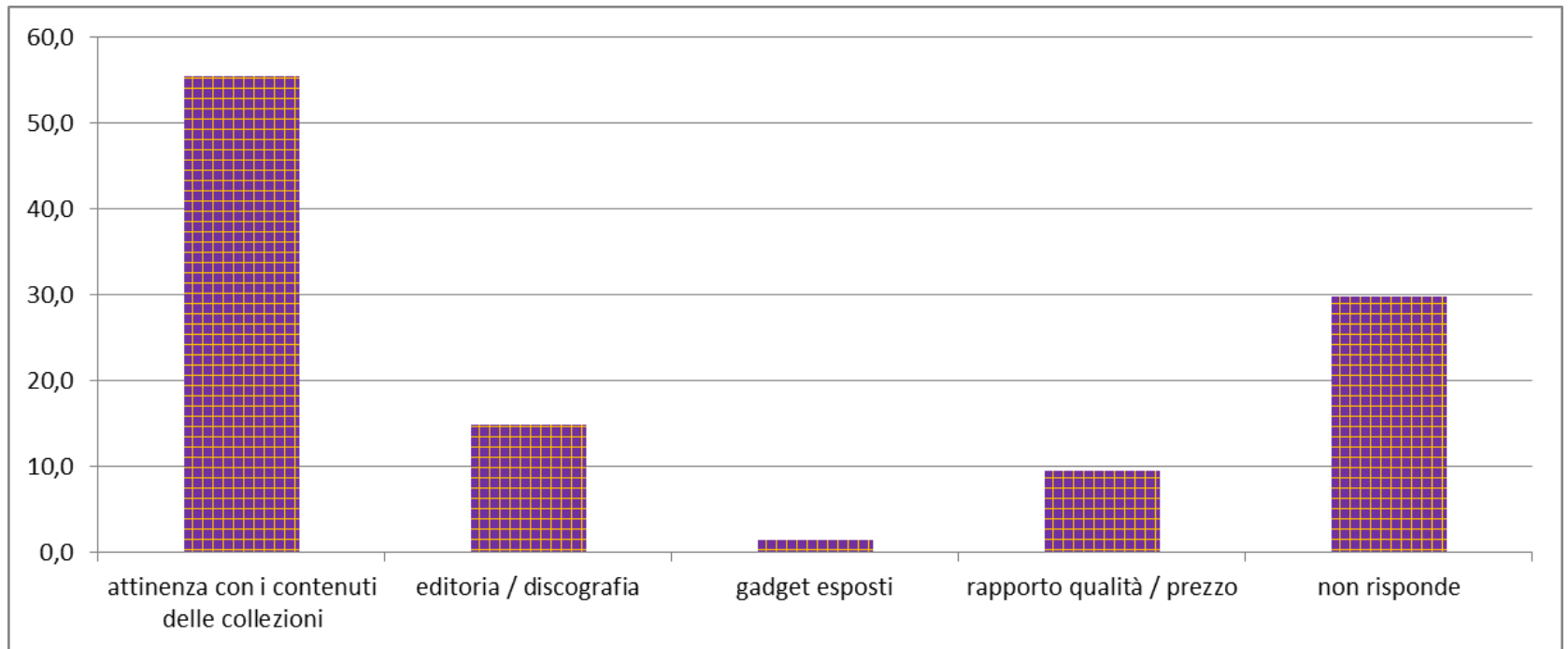
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione collocazione delle opere. V.%.
V. %



Customer Satisfaction Wolfsoniana

Punti di forza del bookshop:

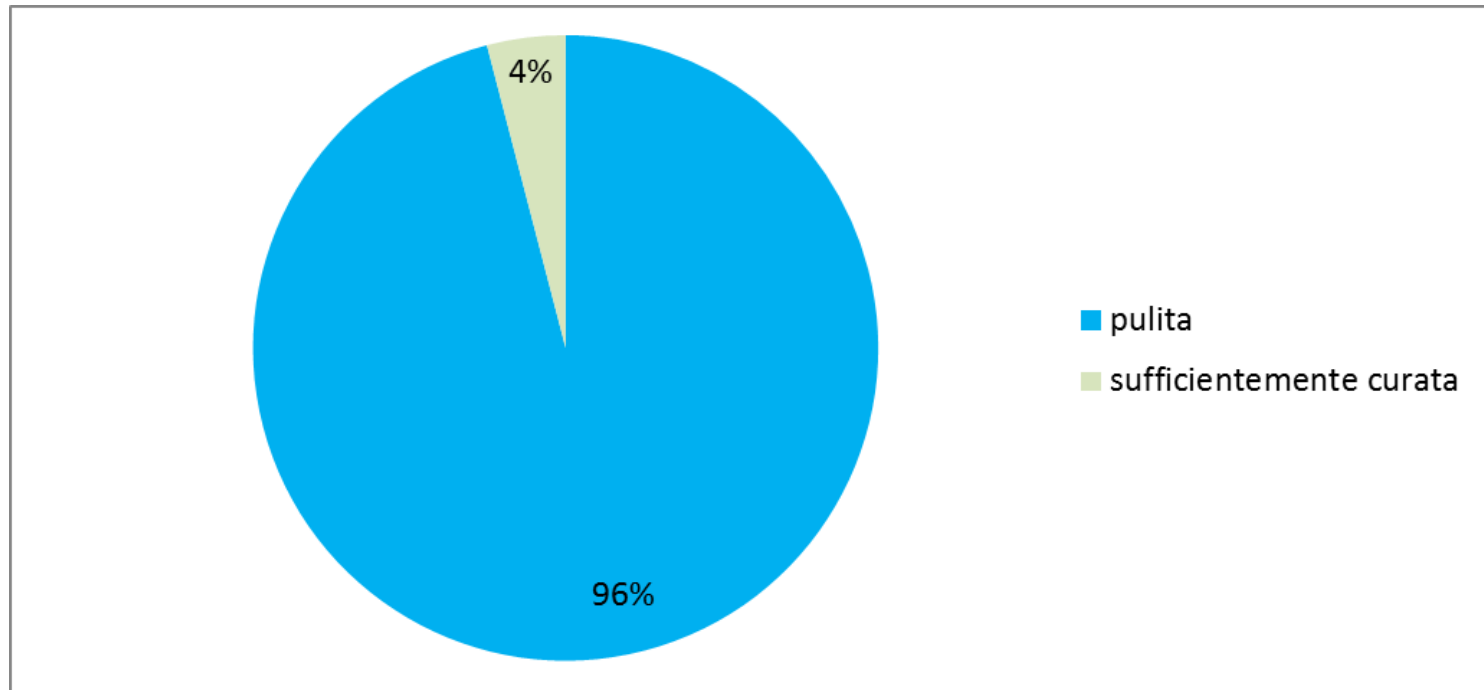
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione del bookshop. V.%.



Customer Satisfaction Wolfsoniana

La struttura visitata è:

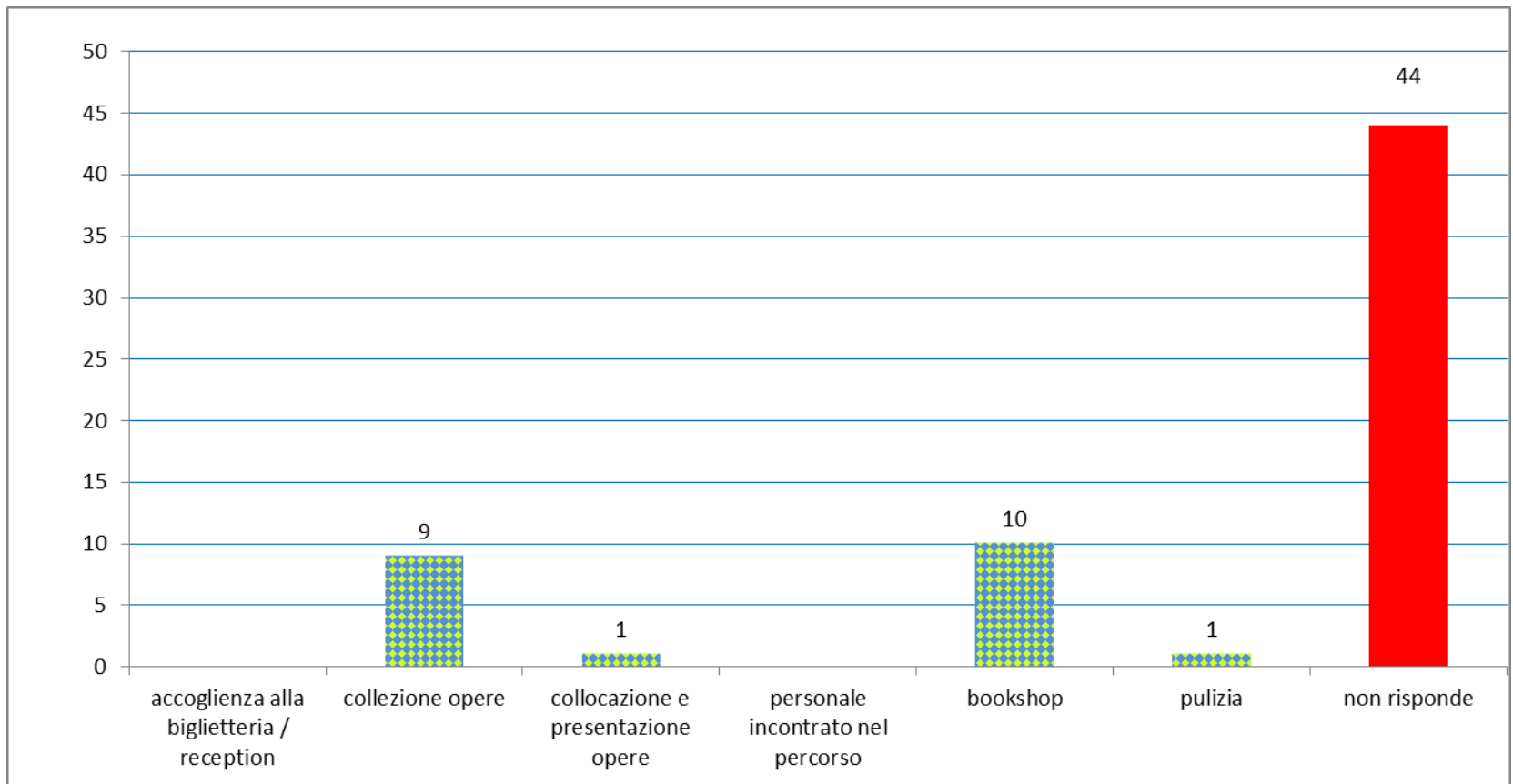
Grafico: distribuzione dei visitatori per valutazione pulizia struttura. V.%.



Customer Satisfaction Wolfsoniana

Tra gli aspetti da migliorare, quelli maggiormente scelti riguardano la collezione delle opere e il bookshop .

Si evidenzia quasi il 60% di non risposta



Suggerimenti

Solo 10 visitatori hanno lasciato un suggerimento:

- migliorare l'illuminazione
- Maggiore visibilità delle disascalie