



U.O.C. Qualità

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Musei

Periodo dal 9 al 20 settembre 2009

Team di Progetto:

Paola Acerbo – *U.O.C. Qualità*

Simona Brunori – *Marketing e Qualità*

Roberto Ottonello – *Scienze Politiche Univ.di Genova (tirocinante)*

Concetta Russo – *Marketing e Qualità*



U.O.C. Qualità

L'indagine su alcuni musei civici

Nell'anno 2009 è stata realizzata un'indagine di *Customer Satisfaction* relativamente a sei civici musei: Musei di Strada Nuova, Museo di Sant'Agostino, Museo del Risorgimento, Museo Chiossone, Galleria di Arte Moderna, Museo Archeologico di Pegli.

L'indagine è stata effettuata attraverso la somministrazione di questionari cartacei dal 9 al 20 settembre 2009; gli operatori sono stati supportati da alcuni ragazzi del servizio civile che hanno presidiato, a rotazione, i vari musei sollecitando gli utenti alla compilazione con l'intento di contenere la nota bassa percentuale di restituzione dei questionari autocompilati.

VISITATORI ANNI 2005-2009

	2005	2006	2007	2008	2009
STRADA NUOVA	106237	104217	133611	103367	111706
CHIOSSONE	12897	5850	8175	7879	12814
S.AGOSTINO	15935	17491	17912	10144	23779
RISORGIMENTO	12865	14958	13289	16029	11509
ARCHEOLOGICO	19053	10771	14151	10451	19429
GAM	14562	17572	9689	5685	8279
TOTALI	181549	170859	196827	153555	187516

PERIODO 9-20 SETTEMBRE 2009

	VISITATORI	QUESTIONARI
STRADA NUOVA	2410	424
CHIOSSONE	277	117
S.AGOSTINO	164	62
RISORGIMENTO	853	90
ARCHEOLOGICO	256	37
GAM	230	34
TOTALI	4190	764



U.O.C. Qualità

Le discrepanze tra i dati di affluenza calcolabili dai valori annuali e i dati di affluenza registrati nel periodo di indagine confermano quanto il numero di visitatori sia fortemente condizionato dalla presenza nelle sedi museali di eventi particolari (mostre, concerti, ecc.)

La somministrazione di questionari in autocompilazione che è stata adottata fa sì che il campione si autoselezioni (in genere è maggiormente indotto a rispondere chi è molto scontento o molto soddisfatto del servizio) e pertanto, mancando l'ipotesi di casualità, viene inficiata qualsiasi considerazione di tipo statistico.

IL QUESTIONARIO

Il questionario è stato strutturato in 3 parti:

1. una parte informativa-conoscitiva in cui si raccolgono informazioni relativamente alla frequentazione dei musei, le aspettative dell'utenza e la conoscenza della card musei. Viene chiesto inoltre un giudizio complessivo e generico sulla visita museale appena conclusa.
2. una parte dedicata alla valutazione in termini di soddisfazione e importanza degli aspetti caratterizzanti il servizio.

La scala di valutazione adottata sia per il livello di soddisfazione che per l'assegnazione dell'importanza è a quattro opzioni semantiche ("per niente importante/soddisfatto", "poco importante/soddisfatto", "importante/soddisfatto", "molto importante/soddisfatto") convertibili in una scala numerica da 1 a 4. La scelta è stata fatta in coerenza con le linee guida condivise con il Gruppo di Lavoro "Benchmarking Q-Club" di cui il Comune di Genova fa parte assieme ad altri sette Civiche Amministrazioni. Ciò permetterà, tenendo conto delle peculiarità delle singole Amministrazioni, un confronto sui servizi erogati e l'individuazione delle "best practices" da condividere e adottare.

Una parte del questionario è stata inoltre dedicata ad eventuali osservazioni, suggerimenti che il cittadino poteva esprimere sul servizio

3. la parte anagrafica per definire la tipologia di utenza: genere, età, professione, ecc.



U.O.C. Qualità

QUESTIONARIO



COMUNE DI GENOVA

QUESTIONARIO DEI MUSEI

La invitiamo a dedicare alcuni minuti del suo tempo per rispondere alle domande del questionario e offrire così preziosi suggerimenti al miglioramento del nostro servizio.

1. In che modo è venuto a conoscenza dell'esistenza del museo

- passaparola
- internet
- manifesti
- segnaletica
- giornali
- materiali da altri musei
- guida turistica cartacea
- Punto Informazione Turistica
- altri canali (specificare) _____

2. Quante volte ha visitato questo museo negli ultimi tre anni?

- prima volta
- 2 o 3 volte
- più di 3 volte

3. Le è piaciuta l'esperienza di visita al museo?

- moltissimo
- molto
- abbastanza
- poco
- per niente

4. Sa che è disponibile una card-musei?

- sì
- no

5. E' a conoscenza di tariffe agevolate per scuole, pensionati, gruppi, studenti e residenti?

- sì
- no



U.O.C. Qualità

6. Quali servizi le piacerebbe fossero offerti dal museo che ha appena visitato?

- visite guidate
- incontri con il curatore
- mostre temporanee
- convegni/conferenze
- spettacoli/concerti
- aperture serali

7. Utilizzando una scala da 1 (per niente positivo) a 4 (molto positivo), indichi per cortesia quale giudizio dà ai diversi aspetti del servizio offerto

	molto positivo	positivo	poco positivo	per niente positivo
informazioni per raggiungere il museo	4	3	2	1
collezione	4	3	2	1
contesto architettonico e ambientale	4	3	2	1
cortesia e disponibilità del personale	4	3	2	1
informazioni sul museo e sul percorso di visita	4	3	2	1
esposizione temporanea (se presente)	4	3	2	1
multimedialità (se presente)	4	3	2	1
costo del biglietto d'ingresso	4	3	2	1
guardaroba	4	3	2	1
bookshop (se presente)	4	3	2	1
audio guide (se presenti)	4	3	2	1
caffetteria (se presente)	4	3	2	1
servizi igienici	4	3	2	1
informazioni su altri musei	4	3	2	1



U.O.C. Qualità

8. Utilizzando una scala da 1 (per niente importante) a 4 (molto importante), indichi per cortesia il livello d'importanza attribuito ai diversi aspetti della visita al museo

	molto importante	importante	poco importante	per niente importante
informazioni per raggiungere il museo	4	3	2	1
collezione	4	3	2	1
contesto architettonico e ambientale	4	3	2	1
cortesia e disponibilità del personale	4	3	2	1
informazioni sul museo e sul percorso di visita	4	3	2	1
esposizione temporanea (se presente)	4	3	2	1
multimedialità (se presente)	4	3	2	1
costo del biglietto d'ingresso	4	3	2	1
guardaroba	4	3	2	1
bookshop (se presente)	4	3	2	1
audio guide (se presenti)	4	3	2	1
caffetteria (se presente)	4	3	2	1
servizi igienici	4	3	2	1
informazioni su altri musei	4	3	2	1



U.O.C. Qualità

9. Quali altri musei genovesi ha visitato negli ultimi tre anni?

- Musei di Strada Nuova
- Castello D'Albertis
- Museo di Sant'Agostino
- Museo del Tesoro della Cattedrale di San Lorenzo
- Museo Diocesano
- Galleria Nazionale di Palazzo Spinola
- Museo di Palazzo Reale
- Palazzo del Principe
- Galata Museo del Mare
- Museo Nazionale dell'Antartide Felice Ippolito
- Museo Teatro della Commenda di Prè
- Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce
- Museo d'Arte Orientale Edoardo Chiossone
- Museo di Storia Naturale Giacomo Doria
- Museo del Risorgimento Istituto Mazziniano
- Museo dell'Accademia Ligustica di Belle Arti
- Museo Navale di Pegli
- Museo di Archeologia Ligure
- Museo di Storia e Cultura Contadina
- Galleria d'Arte Moderna
- Raccolte Frugone
- Museo Giannettino Luxoro
- Wolfsoniana

eventuali suggerimenti e osservazioni _____

ANAGRAFICA

10. Sesso

- Maschio
- Femmina

11. Anno di nascita _____

12. Titolo di studio

- Laurea
- Diploma
- Scuola dell'obbligo

13. Professione _____

14. Provenienza

- Genova
- Italia (indicare la città) _____
- UE _____
- Paese extraeuropeo (indicare lo stato) _____



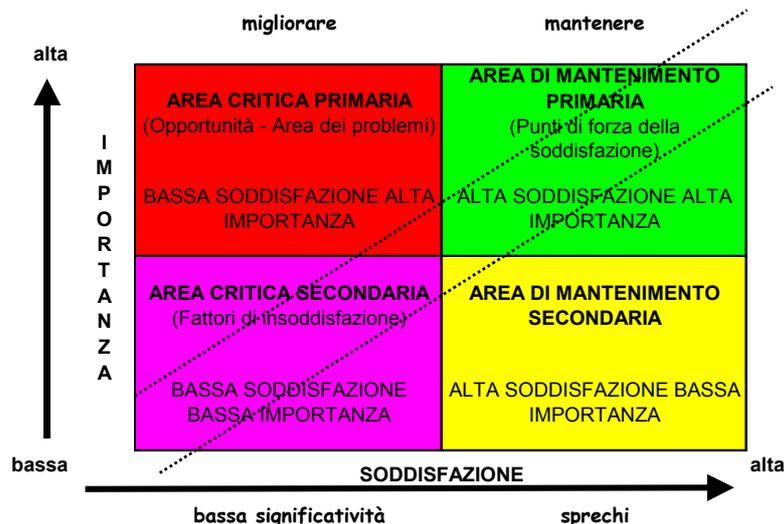
U.O.C. Qualità

RISULTATI

L'analisi incrociata di soddisfazione e importanza dei requisiti attraverso una tabella a doppia entrata consente di rappresentare in maniera semplice ma efficace le indicazioni raccolte sui requisiti indagati e consente di individuare dove le azioni di miglioramento sono necessarie.

I requisiti che in base al loro grado di importanza e soddisfazione si trovano nell'area mantenimento secondaria (bassa importanza ma alta soddisfazione) richiederanno azioni mirate alla loro valorizzazione mentre quelli rientranti nell'area critica secondaria (bassa soddisfazione e bassa importanza) possono richiedere generiche azioni di miglioramento, non prioritarie, o in taluni casi possono rivelarsi addirittura elementi non significativi per il servizio e quindi non più oggetto di valutazione e investimento.

Mentre l'area di mantenimento primaria raggruppa i requisiti eccellenti del servizio, che pertanto debbono essere costantemente monitorati affinché la qualità raggiunta venga mantenuta, l'area in rosso rappresenta la vera area di criticità; gli elementi che ricadono in questa area richiedono una grande attenzione nell'individuare le motivazioni che hanno portato a una bassa soddisfazione e azioni prioritarie efficaci.



I risultati relativi ai musei oggetto d'indagine hanno evidenziato generalmente una buona soddisfazione. Fa eccezione la Galleria di Arte Moderna per la quale sono emersi come elementi critici (importanti ma non soddisfacenti) il guardaroba, il bookshop e la caffetteria.

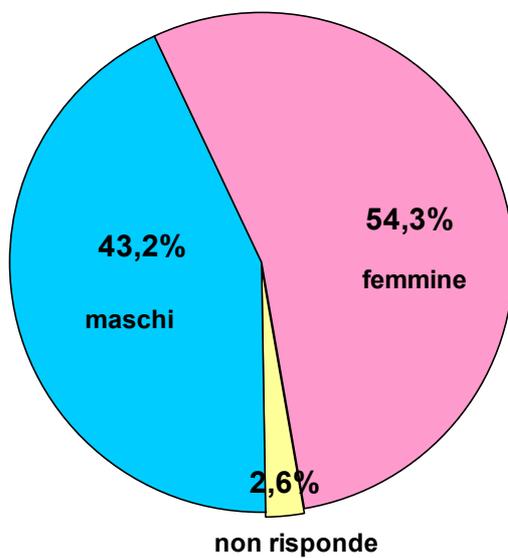


U.O.C. Qualità

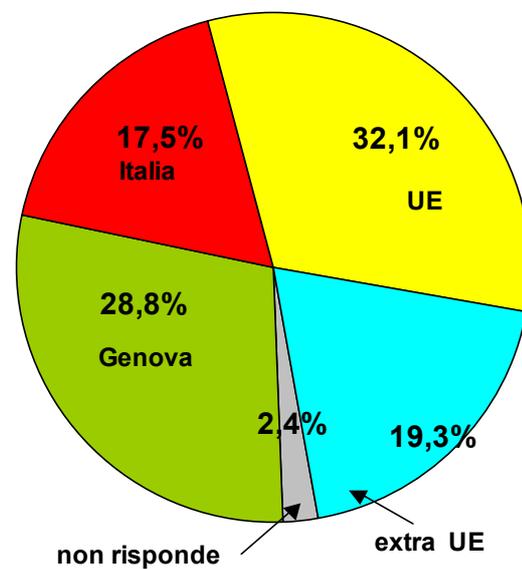
MUSEI DI STRADA NUOVA

Il campione

GENERE



PROVENIENZA



ETA'

< 26 anni	10,1%
26-35	18,2%
36-50	24,1%
51-64	21,7%
> 64 anni	14,2%



LE È PIACIUTA L'ESPERIENZA DI VISITA AL MUSEO?

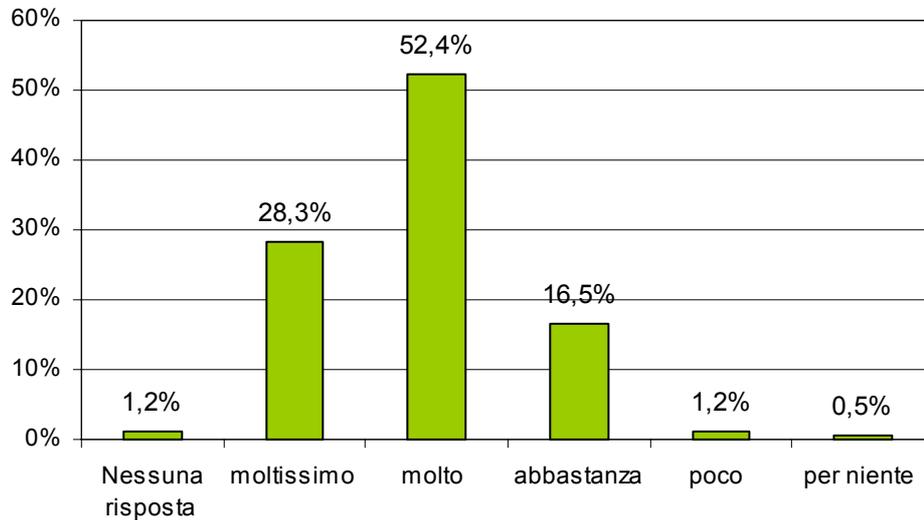


Tabella valutazione-importanza complessiva

Scala da 1 a 4

QUESTIONARI N. 424

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	3,22	3,36	
collezione	3,37	3,60	
contesto architettonico e ambientale	3,60	3,58	
cortesia e disponibilità del personale	3,68	3,62	
informazioni sul museo e sul percorso di visita	2,98	3,47	
esposizione temporanea	2,97	2,92	
costo del biglietto d'ingresso	3,15	3,15	
guardaroba	2,96	2,57	
bookshop	3,10	2,64	
audioguide	2,65	2,91	
caffetteria	2,93	2,51	
servizi igienici	3,21	3,35	
informazioni su altri musei	2,76	3,00	



U.O.C. Qualità

IL GIUDIZIO DEI GENOVESI

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	3,17	3,38	
collezione	3,36	3,50	
contesto architettonico e ambientale	3,55	3,51	
cortesia e disponibilità del personale	3,53	3,64	
informazioni sul museo e sul percorso di visita	2,89	3,47	
esposizione temporanea	2,94	3,07	
costo del biglietto d'ingresso	3,22	3,19	
guardaroba	2,77	2,55	
bookshop	2,85	2,71	
audioguide	2,42	2,91	
caffetteria	2,87	2,57	
servizi igienici	3,12	3,35	
informazioni su altri musei	2,70	3,28	

IL GIUDIZIO DEGLI ITALIANI (NON GENOVESI)

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	3,16	3,36	
collezione	3,33	3,54	
contesto architettonico e ambientale	3,69	3,62	
cortesia e disponibilità del personale	3,85	3,53	
informazioni sul museo e sul percorso di visita	3,17	3,51	
esposizione temporanea	3,14	3,06	
costo del biglietto d'ingresso	3,26	3,29	
guardaroba	3,17	2,64	
bookshop	3,30	2,67	
audioguide	3,06	3,03	
caffetteria	3,04	2,74	
servizi igienici	3,16	3,31	
informazioni su altri musei	2,83	3,04	



U.O.C. Qualità

IL GIUDIZIO DEGLI STRANIERI

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	3,28	3,34	
collezione	3,38	3,66	
contesto architettonico e ambientale	3,58	3,59	
cortesìa e disponibilità del personale	3,72	3,64	
informazioni sul museo e sul percorso di visita	2,97	3,45	
esposizione temporanea	2,92	2,79	
costo del biglietto d'ingresso	3,10	3,09	
guardaroba	3,02	2,57	
bookshop	3,19	2,61	
audioguide	2,73	2,88	
caffetteria	2,99	2,42	
servizi igienici	3,29	3,37	
informazioni su altri musei	2,78	2,85	

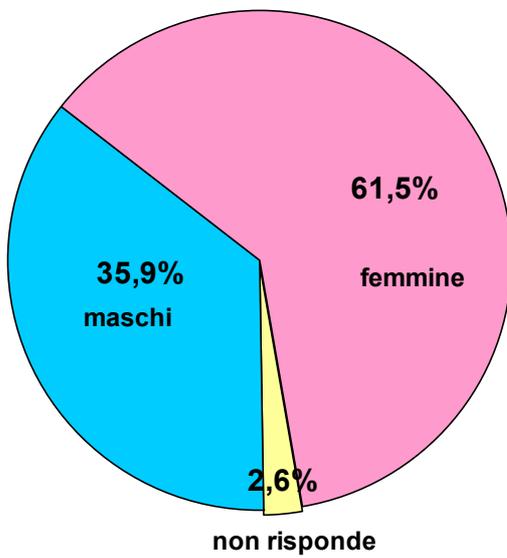


U.O.C. Qualità

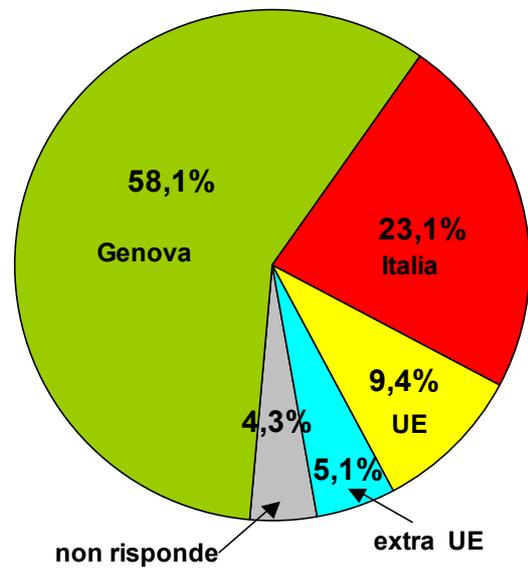
MUSEO CHIOSSONE

Il campione

GENERE



PROVENIENZA



ETA'

< 26 anni	17,9%
26-35	10,3%
36-50	21,4%
51-64	23,9%
> 64 anni	22,2%



LE È PIACIUTA L'ESPERIENZA DI VISITA AL MUSEO?

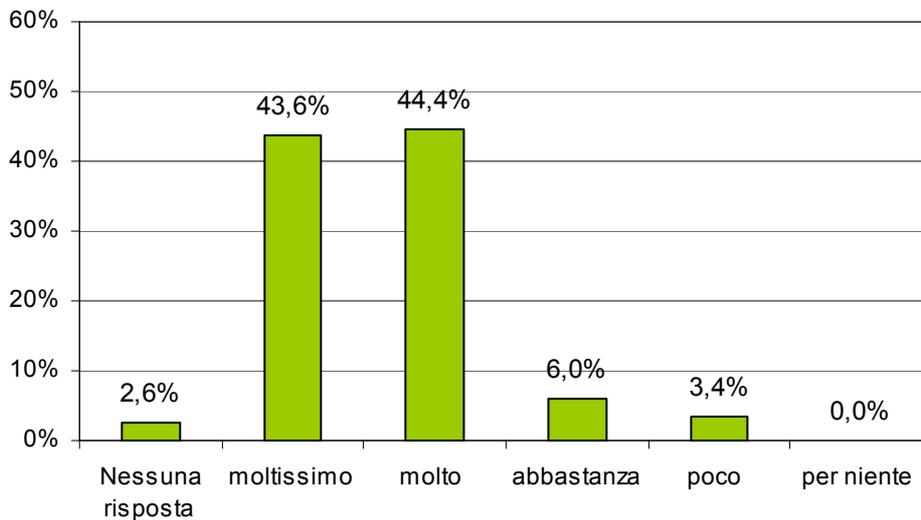


Tabella valutazione-importanza complessiva

Scala da 1 a 4

QUESTIONARI N. 117

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	2,62	3,31	■
collezione	3,61	3,85	■
contesto architettonico e ambientale	3,37	3,51	■
cortesia e disponibilità del personale	3,54	3,60	■
informazioni sul museo e sul percorso di visita	2,83	3,46	■
costo del biglietto d'ingresso	3,44	3,35	■
guardaroba	2,56	2,37	■
servizi igienici	2,96	3,21	■
informazioni su altri musei	2,66	2,71	■



U.O.C. Qualità

IL GIUDIZIO DEI GENOVESI

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	2,53	3,37	
collezione	3,65	3,82	
contesto architettonico e ambientale	3,31	3,56	
cortesìa e disponibilità del personale	3,62	3,65	
informazioni sul museo e sul percorso di visita	2,81	3,46	
costo del biglietto d'ingresso	3,50	3,30	
guardaroba	2,36	2,31	
servizi igienici	2,94	3,22	
informazioni su altri musei	2,71	2,68	

IL GIUDIZIO DEGLI ITALIANI (NON GENOVESI)

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	2,65	3,26	
collezione	3,58	3,95	
contesto architettonico e ambientale	3,58	3,57	
cortesìa e disponibilità del personale	3,62	3,73	
informazioni sul museo e sul percorso di visita	2,96	3,59	
costo del biglietto d'ingresso	3,62	3,45	
guardaroba	2,76	2,31	
Servizi igienici	3,00	3,16	
informazioni su altri musei	2,56	2,63	

IL GIUDIZIO DEGLI STRANIERI

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	2,76	3,24	
collezione	3,41	3,82	
contesto architettonico e ambientale	3,35	3,41	
cortesìa e disponibilità del personale	3,18	3,35	
informazioni sul museo e sul percorso di visita	2,65	3,35	
costo del biglietto d'ingresso	3,06	3,25	
guardaroba	2,75	2,78	
Servizi igienici	3,00	3,25	
informazioni su altri musei	2,67	3,00	

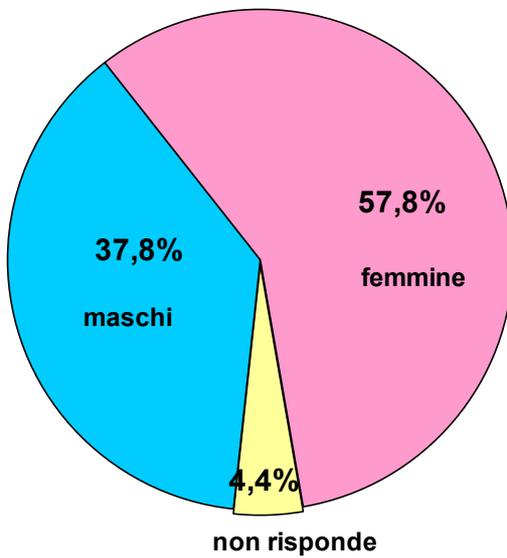


U.O.C. Qualità

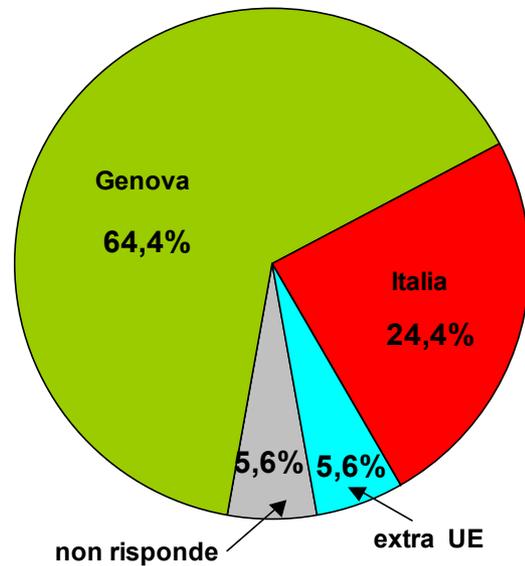
MUSEO DEL RISORGIMENTO

Il campione

GENERE



PROVENIENZA



ETA'

< 26 anni	12,2%
26-35	16,7%
36-50	32,2%
51-64	25,6%
> 64 anni	4,4%



LE È PIACIUTA L'ESPERIENZA DI VISITA AL MUSEO?

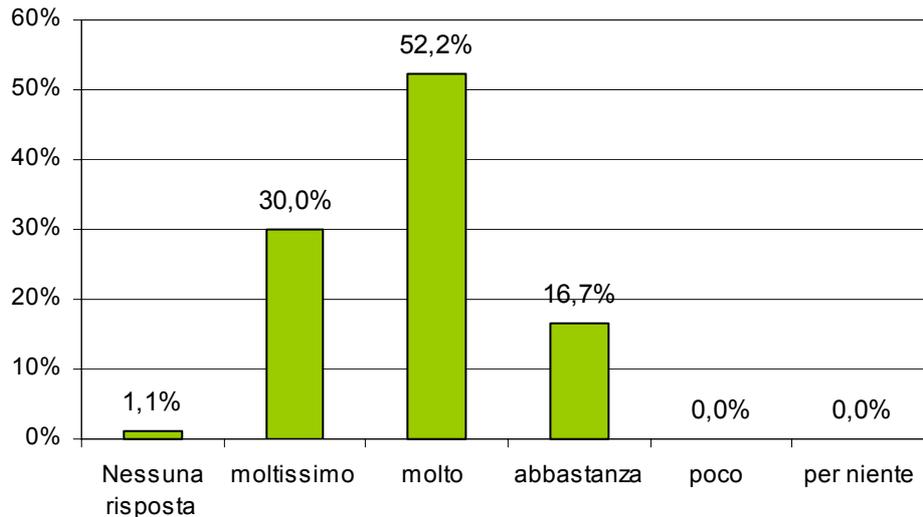


Tabella valutazione-importanza complessiva

Scala da 1 a 4

QUESTIONARI N. 90

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	2,62	3,31	■
collezione	3,61	3,85	■
contesto architettonico e ambientale	3,37	3,51	■
cortesia e disponibilità del personale	3,54	3,60	■
informazioni sul museo e sul percorso di visita	2,83	3,46	■
costo del biglietto d'ingresso	3,44	3,35	■
guardaroba	2,56	2,37	■
servizi igienici	2,96	3,21	■
informazioni su altri musei	2,66	2,71	■

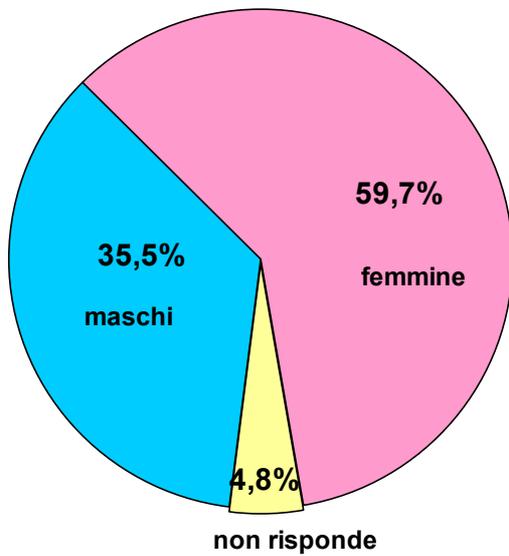


U.O.C. Qualità

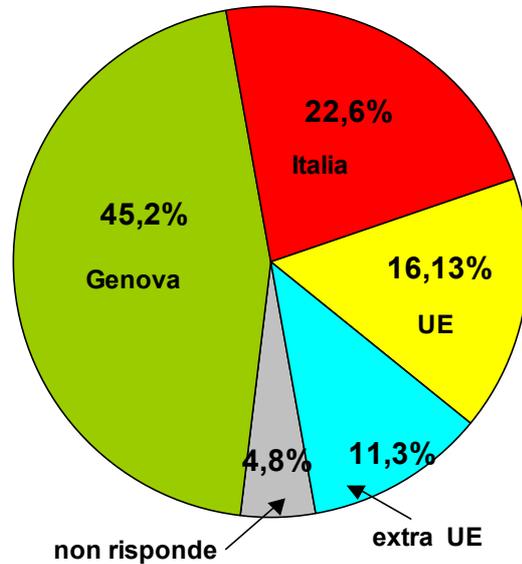
MUSEO DI SANT'AGOSTINO

Il campione

GENERE



PROVENIENZA



ETA'

< 26 anni	11,3%
26-35	21,0%
36-50	25,8%
51-64	21,0%
> 64 anni	12,9%



LE È PIACIUTA L'ESPERIENZA DI VISITA AL MUSEO?

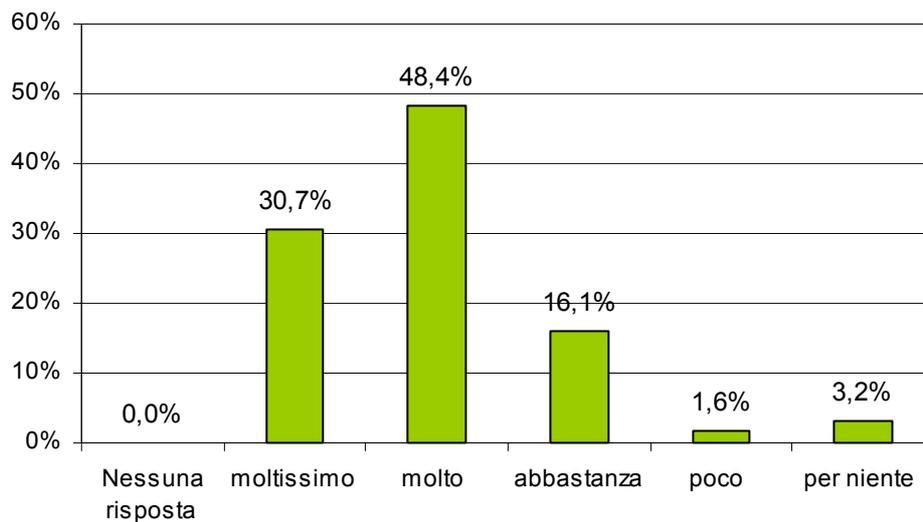


Tabella valutazione-importanza complessiva

Scala da 1 a 4

QUESTIONARI N. 62

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	2,78	3,21	Verde
collezione	3,35	3,66	Verde
contesto architettonico e ambientale	3,46	3,44	Verde
cortesia e disponibilità del personale	3,33	3,44	Verde
informazioni sul museo e sul percorso di visita	2,84	3,49	Verde
esposizione temporanea	3,10	2,96	Verde
costo del biglietto d'ingresso	3,08	3,20	Verde
guardaroba	2,61	2,26	Giallo
servizi igienici	2,73	3,08	Verde
informazioni su altri musei	2,31	2,86	Rosso

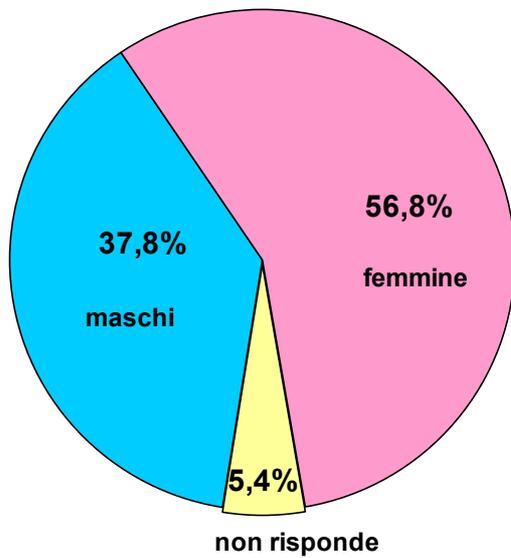


U.O.C. Qualità

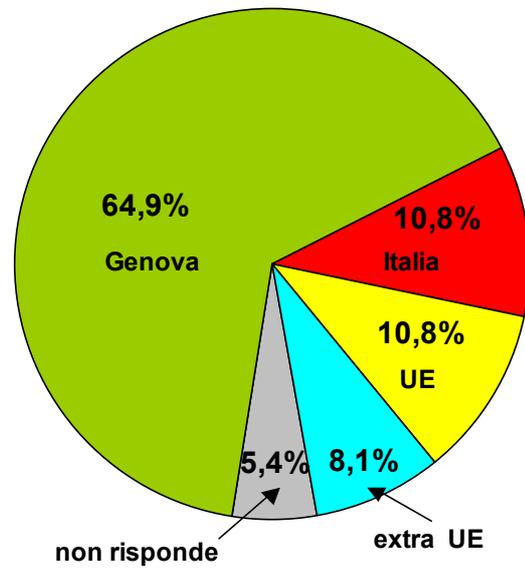
MUSEO ARCHEOLOGICO DI PEGLI

Il campione

GENERE



PROVENIENZA



ETA'

< 26 anni	27,0%
26-35	13,5%
36-50	21,6%
51-64	27,0%
> 64 anni	5,4%



LE È PIACIUTA L'ESPERIENZA DI VISITA AL MUSEO?

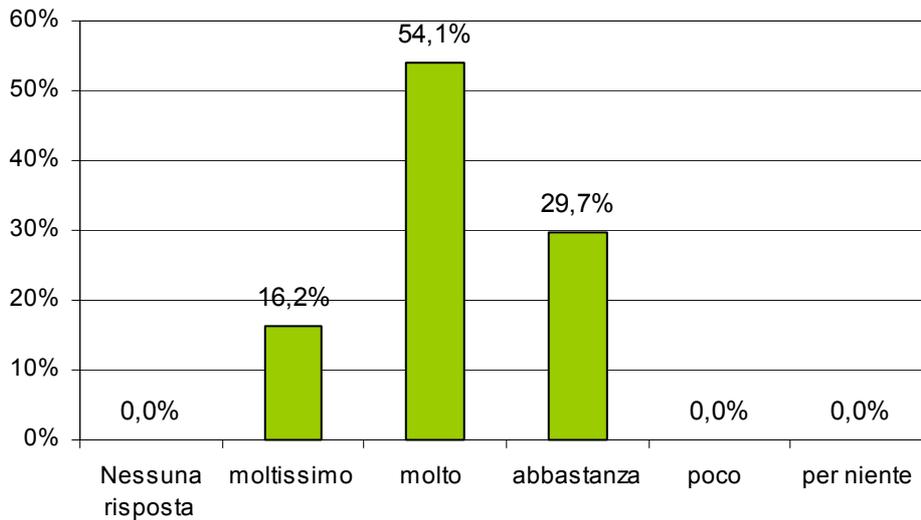


Tabella valutazione-importanza complessiva

Scala da 1 a 4

QUESTIONARI N. 37

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	2,84	3,00	Area Verde
collezione	3,35	3,67	Area Verde
contesto architettonico e ambientale	3,31	3,60	Area Verde
cortesia e disponibilità del personale	3,58	3,56	Area Verde
informazioni sul museo e sul percorso di visita	3,11	3,50	Area Verde
esposizione temporanea	3,43	2,90	Area Verde
costo del biglietto d'ingresso	3,09	3,14	Area Verde
guardaroba	2,67	2,33	Area Gialla
servizi igienici	2,68	2,89	Area Verde
informazioni su altri musei	2,60	2,84	Area Verde

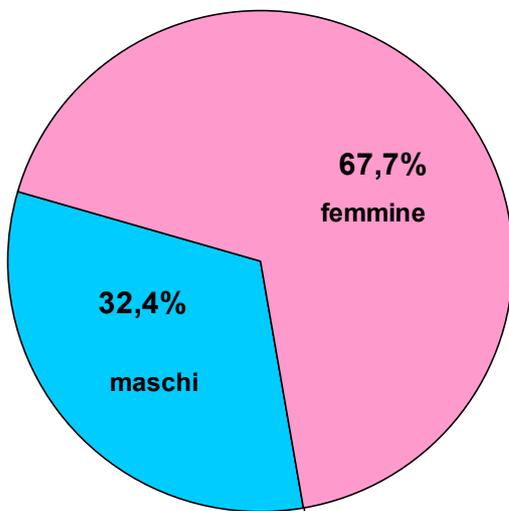


U.O.C. Qualità

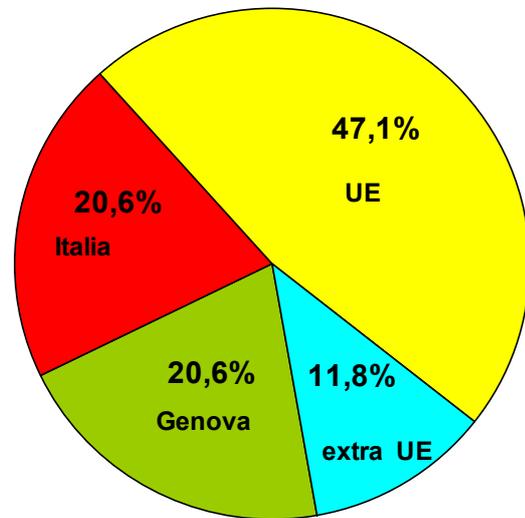
GALLERIA ARTE MODERNA

Il campione

GENERE



PROVENIENZA



ETA'

< 26 anni	26,5%
26-35	11,8%
36-50	29,4%
51-64	8,8%
> 64 anni	14,7%



LE È PIACIUTA L'ESPERIENZA DI VISITA AL MUSEO?

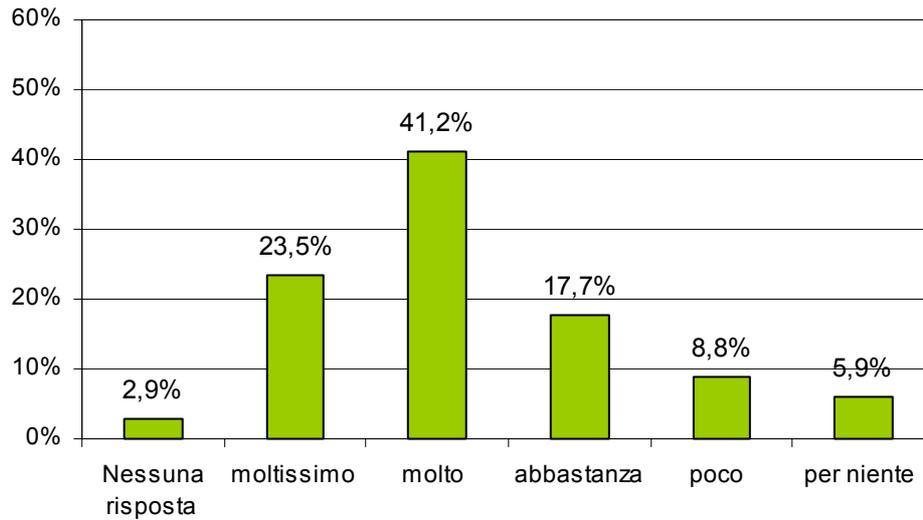


Tabella valutazione-importanza complessiva

Scala da 1 a 4

QUESTIONARI N. 34

	Valutazione	Importanza	Area
informazioni per raggiungere il museo	2,77	3,30	Verde
Collezione	3,38	3,72	Verde
contesto architettonico e ambientale	3,68	3,43	Verde
cortesìa e disponibilità del personale	3,33	3,66	Verde
informazioni sul museo e sul percorso di visita	2,85	3,48	Verde
costo del biglietto d'ingresso	2,93	2,93	Verde
Guardaroba	2,33	2,74	Rosso
Bookshop	2,38	2,54	Rosso
caffetteria	1,27	2,55	Rosso
servizi igienici	3,19	3,32	Verde
informazioni su altri musei	2,70	2,82	Verde



U.O.C. Qualità

DAI DATI COMPLESSIVI SONO STATE ESTRAPOLATE INFORMAZIONI A CARATTERE GENERALE RELATIVAMENTE ALLA FREQUENTAZIONE DEI MUSEI

Quali altri Musei ha frequentato negli ultimi 3 anni ?

Musei di Strada Nuova	9,6%
Galata Museo del Mare	8,5%
Museo di Palazzo Reale	7,4%
Galleria Nazionale di Palazzo Spinola	7,2%
Castello D'Albertis	6,6%
Museo di Sant'Agostino	6,5%
Museo d'Arte Orientale E, Chiasso	5,9%
Palazzo del Principe	5,6%
Museo della Cattedrale di San Lorenzo	5,4%
Museo di Storia Naturale G, Doria	5,2%
Museo d'Arte contemporanea di Villa Croce	3,6%
Museo del Risorgimento Istituto Mazziniano	3,4%
Museo Diocesano	3,1%
Galleria di Arte Moderna	3,1%
Wolfsoniana	2,9%
Raccolte Frugone	2,7%
Museo Navale di Pegli	2,6%
Museo dell'Accademia Ligustica di Belle Arti	2,3%
Museo Giannettino Luxoro	2,3%
Museo Teatro della Commenda di Prè	2,3%
Museo di Archeologia Ligure	1,7%
Museo Nazionale dell'Antartide	1,6%
Museo di Storia e Cultura Contadina	0,6%

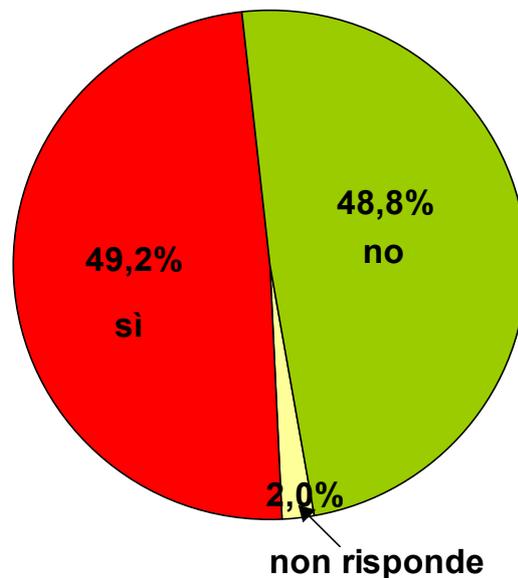


U.O.C. Qualità

In che modo è venuto a conoscenza dell'esistenza del museo che ha appena visitato ?

guida turistica cartacea	26,0%
Altro	23,5%
passaparola	21,8%
Punto Informazione Turistica	7,0%
internet	5,7%
giornali	4,9%
segnaletica	4,8%
manifesti	4,1%
materiali da altri musei	2,1%

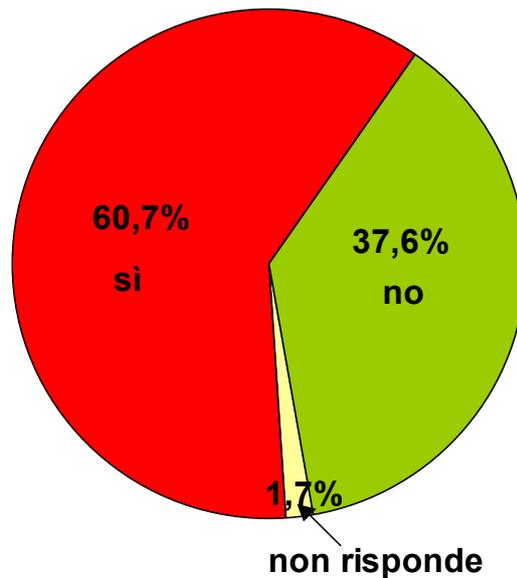
Sa che è disponibile una card-musei?





U.O.C. Qualità

E' a conoscenza di tariffe agevolate per scuole, pensionati, gruppi, studenti e residenti?



Quali servizi le piacerebbero fossero offerti dal museo che ha appena visitato?

visite guidate	31,49%
aperture serali	23,26%
spettacoli/concerti	16,83%
mostre temporanee	14,93%
incontri con il curatore	7,33%
convegni/conferenze	6,15%



U.O.C. Qualità

RISULTATO COMPLESSIVO DELL'INDAGINE

I musei oggetto dell'indagine sono risultati complessivamente soddisfacenti benché per alcuni siano stati evidenziati comunque elementi di criticità. In particolare per il Museo di Sant'Agostino sono risultate carenti le informazioni disponibili sugli altri musei e per la Galleria Di Arte Moderna sono risultati poco soddisfacenti, seppur ritenuti importanti, il guardaroba, il bookshop e la caffetteria; alla maggioranza dei visitatori di questi musei la visita è comunque piaciuta molto o moltissimo (65% dei visitatori della GAM e l'80% dei visitatori del Museo di Sant'Agostino).

Relativamente agli altri musei la percentuale di gradimento è risultata pari al l'88% per il Museo Chiossone, l'82,7% per i musei di Strada Nuova e il 70% per il Museo Archeologico di Pegli.

Sono state segnalate particolari problematiche tecniche per le audioguide dei musei di Strada Nuova che sono già state risolte durante il periodo d'indagine.

I suggerimenti e le osservazioni espresse dagli utenti sono state 154 e hanno riguardato in particolare

- il costo biglietti
- le didascalie (insufficienti, poco visibili e spesso solo in italiano),
- l'illuminazione (insufficiente o che non valorizza le opere)
- il personale
- la disponibilità di posti a sedere
- comunicazione e pubblicizzazione di eventi e mostre
- punti di ristoro e climatizzazione

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Le opere e i percorsi di visita dovrebbero essere corredati da didascalie e informazioni integrative di facile visibilità e tradotte in più lingue (almeno in inglese). Compatibilmente con le problematiche correlate dovrebbe essere migliorata l'illuminazione delle opere per garantirne una maggiore fruibilità.

Relativamente alla GAM è necessario migliorare i servizi accessori (bookshop,, guardaroba, caffetteria).