COMUNE DI
RICCIONE

RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEL MUSEO DEL TERRITORIO
Periodo: novembre – dicembre 2019

Premessa
Nell'ottica del miglioramento continuo della Qualità dei servizi offerti, il Comune di Riccione ha svolto un'indagine di customer satisfaction finalizzata a conoscere la percezione del Museo del Territorio. L'obiettivo complessivo dell'indagine svolta è raccogliere la valutazione dell'utenza circa la qualità del Museo.
Il presente documento ha lo scopo di illustrare, in maniera sintetica ma completa, i risultati emersi dall'indagine.
In particolare per la realizzazione della presente indagine è stato utilizzato un questionario distribuito agli utenti del Museo.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE
L'attività di indagine si è svolta attraverso il seguente procedimento:

- Rilevazione della percezione e apprezzamento del servizio offerto dal Museo.
- Indagine qualitativa con un campione di utenti.
- Progettazione dei questionari da parte del Museo del Territorio.
- Somministrazione del questionario agli utenti che hanno usufruito del servizio in modalità cartacea auto compilato.
- Elaborazione dei dati.

Di seguito si riportano gli esiti dei questionari utilizzati.

QUESTIONARIO UTILIZZATO
Il questionario somministrato è allegato al presente report.

ESITI DELLA INDAGINE RIVOLTA AGLI UTENTI DEL MUSEO DEL TERRITORIO

L'indagine effettuata ha preso in considerazione i seguenti aspetti:

- I dati statistici sugli utenti che hanno compilato il questionario;
- Frequenza, motivazione, modalità di utilizzo e conoscenza del servizio;
- Il giudizio complessivo sul servizio;
- Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio;
- I miglioramenti del servizio da sviluppare sulla base dei questionari;
- Indicazioni e suggerimenti che emergono dai questionari.

Qui di seguito si presentano i dettagli di tali aspetti.

Dati statistici

1. Sesso	n. utenti	%
Maschi	16	55%
Femmine	13	45%
Totale	29	100%

2.Fascia di età	n. utenti	%
fino a 25	6	21%
da 26 a 45	9	31%
da 46 a 65	9	31%
oltre 66	5	17%
Totale	29	100%

3. Residenza	n. utenti	%
Residenti Riccione	16	55%
Non residenti Riccione	13	45%
Totale	29	100%

Frequenza e conoscenza del servizio

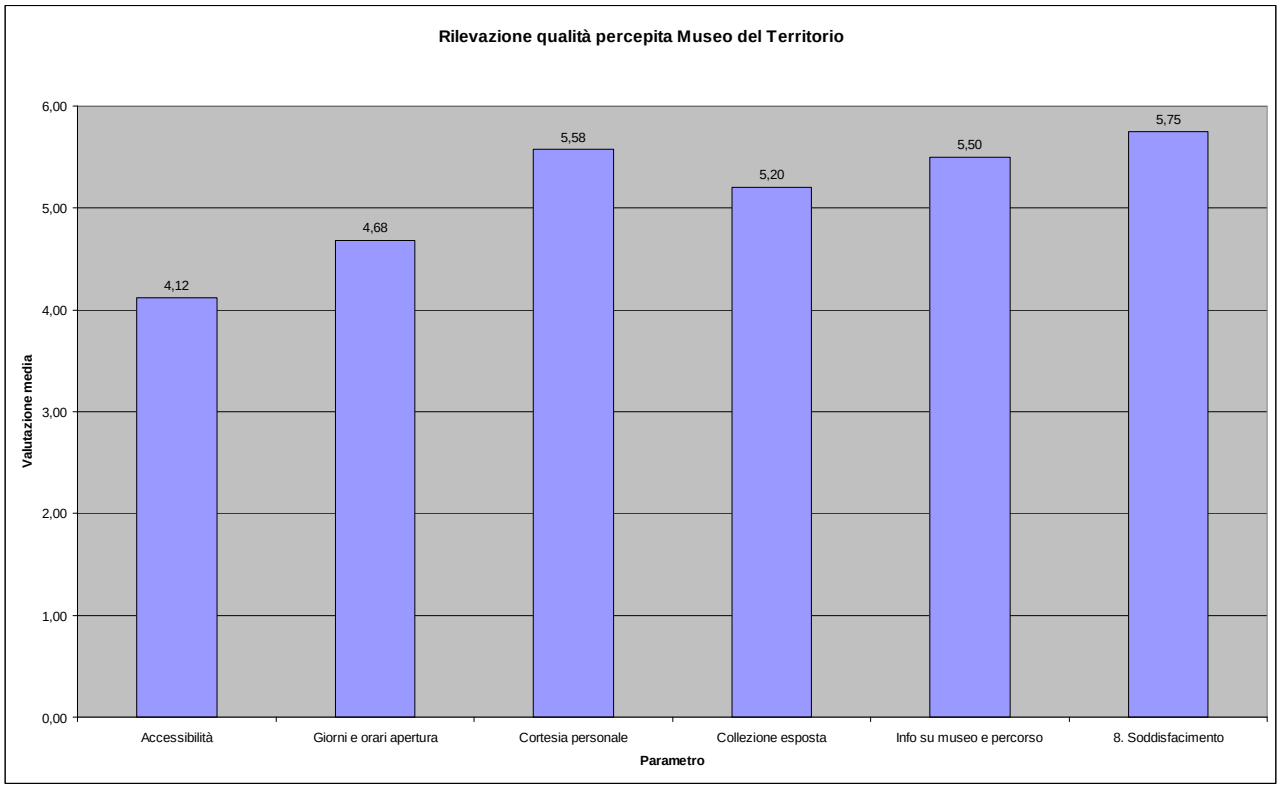
4. Conoscenza Museo	n. utenti	%
passaparola	7	24%
internet	6	21%
articoli/ giornali	0	0%
attraverso la scuola	3	10%
conoscevo già il Museo	9	31%
altro	4	14%
totale	29	100%

5. Prima visita	n. utenti	%
Si	19	66%
No	10	34%
Totale	29	100%

Il giudizio complessivo (massimo 6)

Giudizio complessivo medio	5,14

Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio

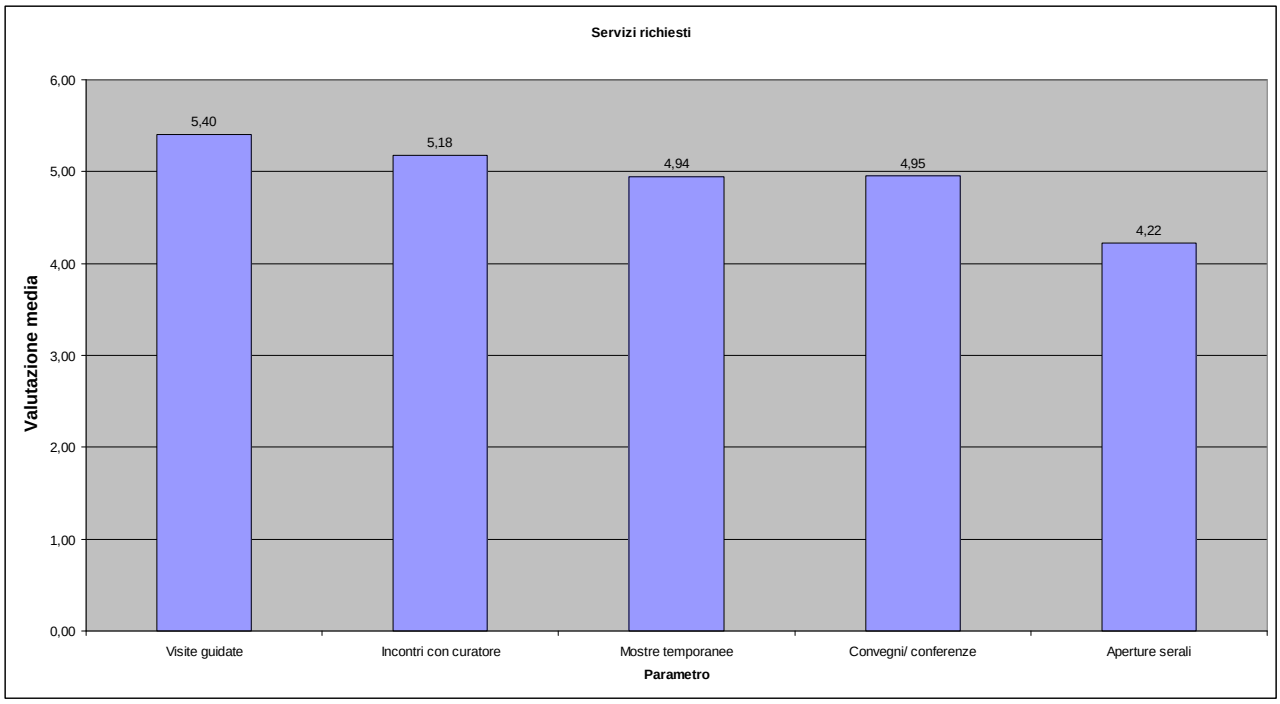


I miglioramenti del servizio

Dai dati aggregati dei questionari emerge un giudizio molto buono sul Museo nel suo complesso pari a 5,14 su 6. Gli utenti esprimono una valutazione più che buona sul soddisfacimento generale della visita (5,75),

Presenta un giudizio leggermente inferiore alla media l'accessibilità al Museo in termini di segnaletica, parcheggio ecc. (4,12).

Agli utenti è stato chiesto di esprimere una preferenza su quali altri servizi sarebbero interessati al fine di studiare possibili interventi di miglioramento (massimo 6 = molto interessati).



E’ emerso che l’utenza apprezzerebbe in particolar modo delle visite guidate all’interno del Museo (5,40) e degli incontri con il curatore (5,18).