COMUNE DI RICCIONE



RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION DEL MUSEO DEL TERRITORIO Periodo: dicembre 2020

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 somministrato online 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 telematica.
- 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	4	22,2%
Femmine	14	77,8%
Totale	18	100%

2.Fascia di età	n. utenti	%
fino a 25	1	5,6%
da 26 a 45	8	44,4%
da 46 a 65	9	50%
oltre 66	0	0
Totale	18	100%

3. Residenza	n. utenti	%
Residenti Riccione	15	83,3%
Non residenti Riccione	3	16,7%
Totale	18	100%

Frequenza e conoscenza del servizio

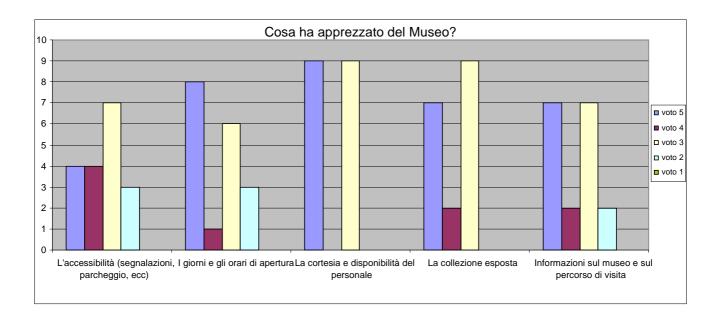
4. Conoscenza Museo	n. utenti	%
passaparola	0	0
internet	0	0
articoli/ giornali	0	0
attraverso la scuola	3	16,7%
conoscevo già il Museo	15	83,3%
altro	0	0
totale	18	100%

5. Prima visita	n. utenti	%
Si	1	5,6%
No	17	94,4%
Totale	18	100%

Il giudizio complessivo sulla visita (massimo 10)

Giudizio complessivo medio	9,6
----------------------------	-----

Il giudizio sugli aspetti specifici del servizio



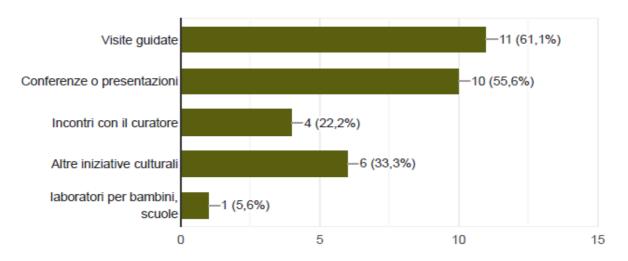
I miglioramenti del servizio

Dai dati aggregati dei questionari emerge un buon giudizio sul Museo nel suo complesso. Gli utenti esprimono un'ottima valutazione sul soddisfacimento generale della visita (9,6/10), Presenta un giudizio leggermente inferiore alla media l'accessibilità al Museo in termini di segnaletica, parcheggio ecc. (3,5 su 5).

Agli utenti è stato chiesto di esprimere una o più preferenze su quali altri servizi sarebbero interessati al fine di studiare possibili interventi di miglioramento.

7. Quali servizi le piacerebbe fossero offerti dal Museo che ha appena visitato?

18 risposte



E' emerso che la maggior parte dell'utenza apprezzerebbe in particolar modo delle visite guidate all'interno del Museo (61,1%) e delle conferenze o presentazioni (55,6%).