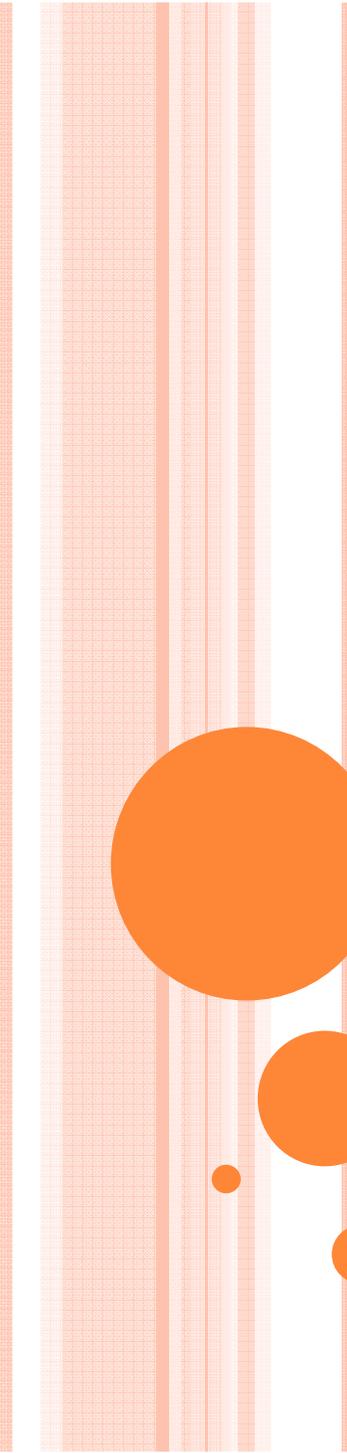


**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
SUI SERVIZI EROGATI DAL MUSEO
G. FATTORI - I RISULTATI**

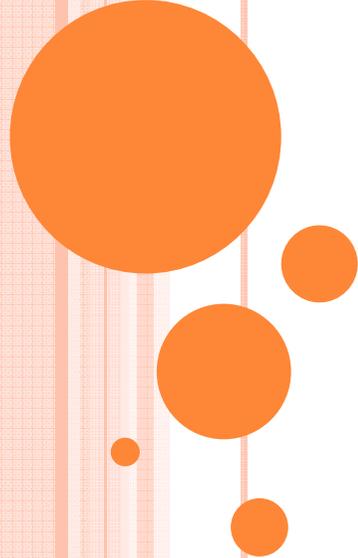
Anno 2014



Il Museo G. Fattori è stato oggetto di una indagine di customer satisfaction finalizzata a valutare il livello di qualità percepita dai visitatori della struttura comunale.

La rilevazione si è svolta dal 18 aprile al 18 maggio 2014, quando i vicini Granai di Villa Mimbelli ospitavano la mostra a carattere temporaneo “Il Novecento, opere su carta” dedicata alle collezioni di grafica.

Il pubblico del museo è stato chiamato a giudicare l’esperienza di fruizione dell’esposizione museale attraverso la valutazione sui seguenti servizi: materiali informativi, allestimento, cortesia e competenza, servizi generali, segnaletica, visita complessiva.



I risultati dell'indagine di customer satisfaction

- Il CSI (Customer Satisfaction Index) che sintetizza la soddisfazione espressa dagli utenti del Museo G. Fattori è stato pari a 3,36 su un massimo di 5 e ha mostrato una valutazione soddisfacente dei livelli qualitativi di erogazione.
- Esso è stato calcolato come media degli indicatori appositamente costruiti e calcolati elaborando le risposte al questionario cartaceo autocompilato dagli utenti del Museo.

I valori degli indicatori rilevati nel 2014

Indicatori semplici	Valori
Materiali informativi	2,91
Allestimento	2,55
Cortesia e competenza	4,28
Servizi generali	3,97
Segnaletica	2,52
Giudizio complessivo visita	3,94

Confronto 2013 - 2014

Valori 2013 e 2014 degli indicatori di customer satisfaction

Indicatori semplici	Valori 2013	Valori 2014	scostamento 2014 su 2013
Cortesia e competenza	4,21	4,28	0,07
Servizi generali	4,16	3,97	-0,19
Giudizio complessivo visita	4,39	3,94	-0,45
Materiali informativi	3,35	2,91	-0,44
Allestimento	3,38	2,55	-0,83
Segnaletica	2,59	2,52	-0,07
Indice sintetico			
Indice di customer satisfaction	3,68	3,36	-0,32

Rappresentazione grafica del confronto 2013 - 2014

