

COMUNE DI RAVENNA
SERVIZIO RISORSE UMANE E QUALITÀ
U.O. Organizzazione, Qualità e Formazione



RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ
PERCEPITA DAI VISITATORI DELLE
MOSTRE:
OLIVIERO TOSCANI, ARRIGO DOLCINI
E LOOKING ON

MAR
APRILE/GIUGNO 2019

OGGETTO E FINALITÀ DELL'INDAGINE

- ❑ L'indagine vuole indagare la percezione dei visitatori delle mostre:
 - «Oliviero Toscani, più di 50 anni di magnifici fallimenti» dal 14/04 al 30/06.
 - «Arrigo Dolcini, Marina di Ravenna dagli anni '50 e '60» dal 28/04 al 30/06.
 - «Looking on, sguardi e prospettive sulla nuova fotografia italiana» dal 05/05 al 30/06.
- ❑ Il feedback dei visitatori consente di riflettere sull'offerta culturale proposta, sugli strumenti e sulle metodologie di comunicazione adottate, sulle scelte degli allestimenti e sui servizi correlati.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

- ❑ Individuare “il profilo” dei visitatori
- ❑ Definire il grado di soddisfazione generale dell'esperienza di visita alle mostre
- ❑ Definire il grado di soddisfazione attribuito alle diverse componenti collegate alle mostre
- ❑ Individuare gli elementi di forza e di criticità dell'esperienza di visita alle mostre
- ❑ Individuare ipotesi di percorsi di miglioramento concretamente percorribili per le successive mostre

METODOLOGIA

- ❑ L'indagine è stata realizzata mediante l'utilizzo di un questionario strutturato, distribuito al pubblico all'ingresso della mostra con l'invito, dopo averlo compilato, ad inserirlo all'uscita nelle apposite urne.
- ❑ La compilazione è avvenuta in modo totalmente volontaria da parte degli utenti interessati a farlo.
- ❑ Il numero dei questionari compilati è significativo **1297 su 14.689** visitatori (**8,8%**).

STRUTTURA

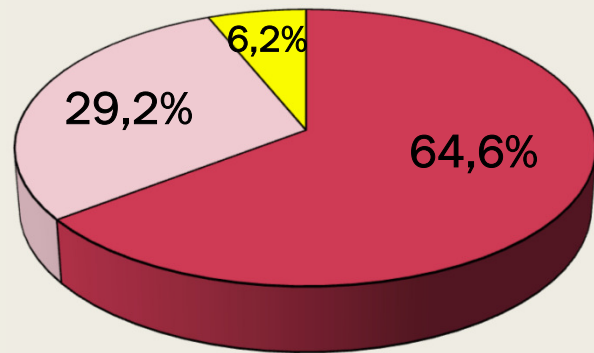
- ❑ La prima parte del questionario vuole delineare le caratteristiche dei visitatori delle mostre: genere, età, titolo di studio, provenienza, oltre ad evidenziare la qualità percepita di alcune caratteristiche delle mostre.
- ❑ Nella seconda parte si intende rappresentata l'impressione dei visitatori di ognuna delle tre mostre, il questionario comprende infatti una sezione con le stesse domande per ogni mostra, al fine di evidenziare la percezione e la qualità percepita dai visitatori. Ogni questionario ha una parte di domande relative a: visita alla mostra, soddisfazione generale e soddisfazione di alcuni aspetti, differenziata per le tre mostre.
- ❑ L'ultima parte prevede commenti e suggerimenti dei visitatori.

ANALISI DEI QUESTIONARI:

- ❖ Dati generali sul visitatore
- ❖ Visita alle mostre
- ❖ Soddisfazione



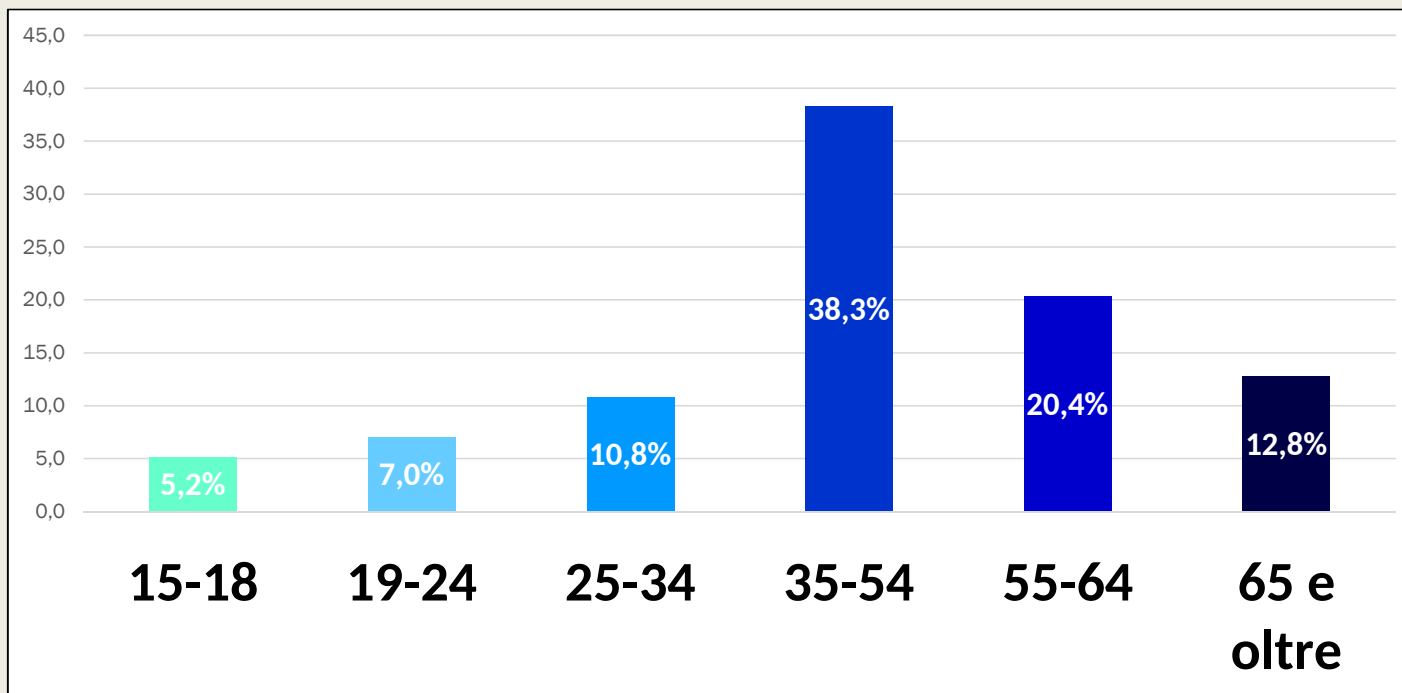
GENERE



- Femmine
- Maschi
- non risposto

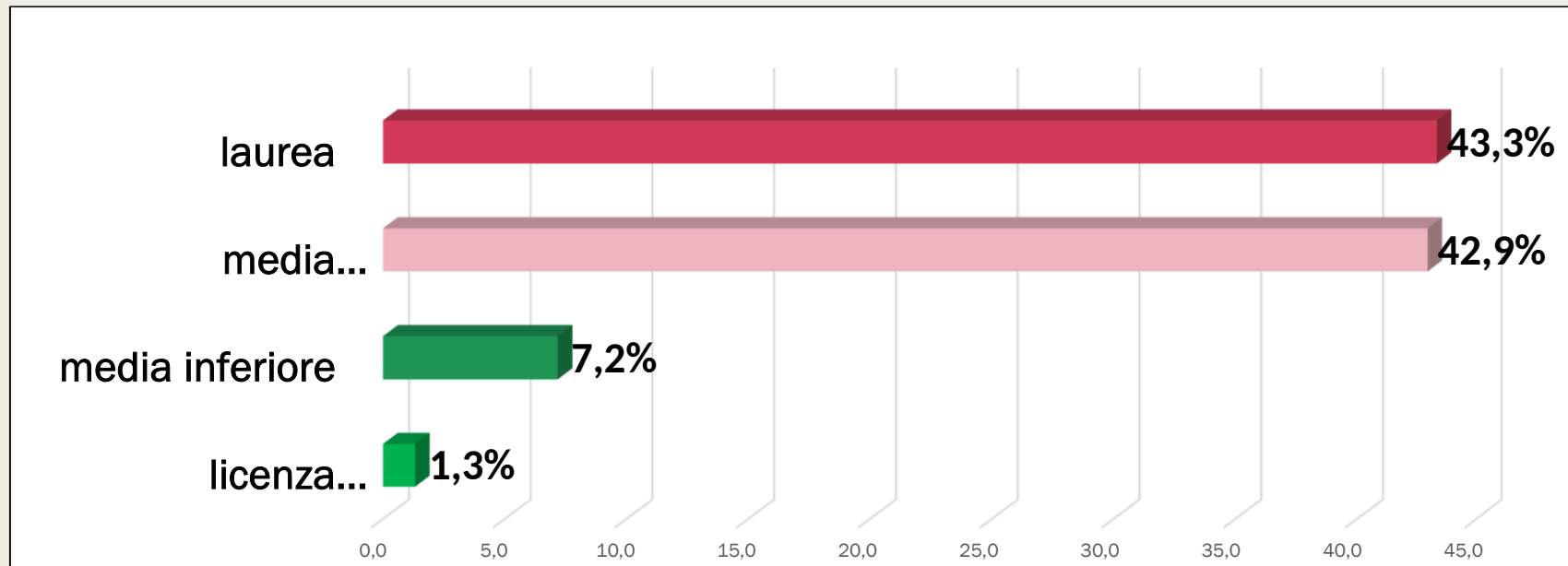
Sono in prevalenza le donne ad aver compilato il questionario, quasi il 65%. Mentre gli uomini che lo hanno compilato rappresentano quasi il 30%. Il 6,2% non ha risposto alla domanda.

ETÀ



Tra coloro che hanno compilato il questionario quasi il 40% appartiene alla fascia 35-54 anni. Il 20% sono tra i 55 e i 64 anni. Mentre coloro che sono oltre i 65 si avvicinano al 13%. Il 23% di coloro che hanno risposto è giovane infatti il 10,8 % sono tra i 25 e 24 anni, e tra i 19 e i 24 il 7%. Una buona percentuale è rappresentata anche dai ragazzi/e tra i 15 e i 18. Sono presenti anche 7 bambine/i che hanno dichiarato di avere un'età inferiore ai 15 anni. Il 6,2% non ha risposto alla domanda.

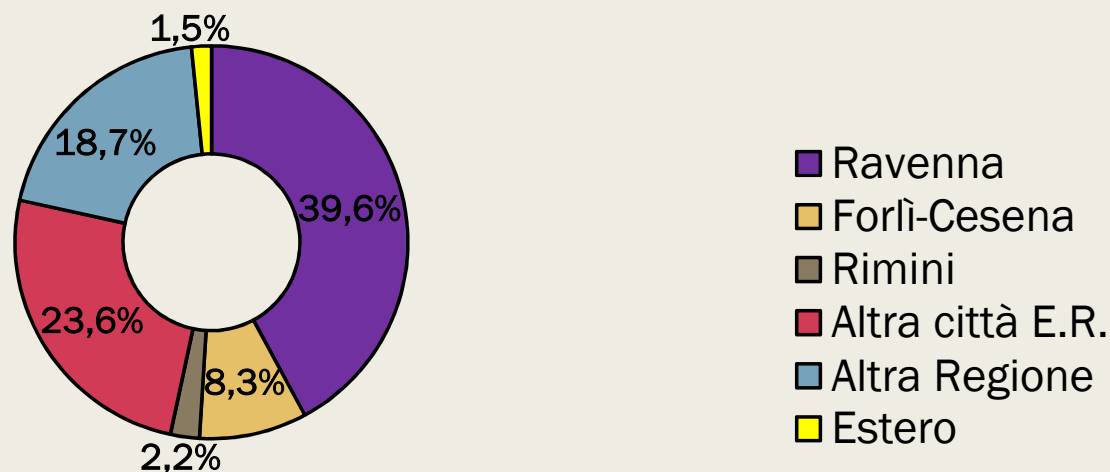
TITOLO DI STUDIO



Chi ha compilato il questionario ha un'alta scolarizzazione: l'86% possiede il diploma superiore e tra questi la metà (43,3%) è laureata/o.

Il 7,2 % possiede la licenza media inferiore e solo 1,3% la licenza elementare. Il 5,9% non ha risposto alla domanda.

PROVENIENZA GEOGRAFICA

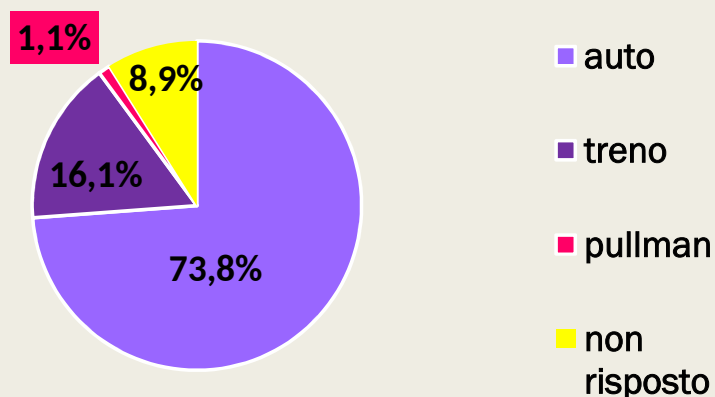


Quasi un 40% è residente a Ravenna, mentre oltre il 54% ha una diversa provenienza. Il 23,6% proviene da **altre città dell'Emilia Romagna**, tra cui tanti da Bologna, Modena, Ferrara e Faenza. Quasi il 19% proviene da **un'altra regione** tra cui la maggior parte dalla Lombardia e Piemonte, tanti dal Veneto e Toscana, e altri da Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Marche, Abruzzo, Sicilia, Sardegna, Campania, Lazio e Liguria. L'8,3 % proviene da **Forlì-Cesena** e 2,2% da **Rimini**. L'1,5% proviene dall'**estero**, maggiormente da Repubblica di San Marino e Svizzera, e altri provengono dalla Repubblica Ceca, Corfù (Grecia), Lituania, Olanda, Germania e Finlandia. Il 5,9% non ha indicato la provenienza.

COME HA RAGGIUNTO RAVENNA?

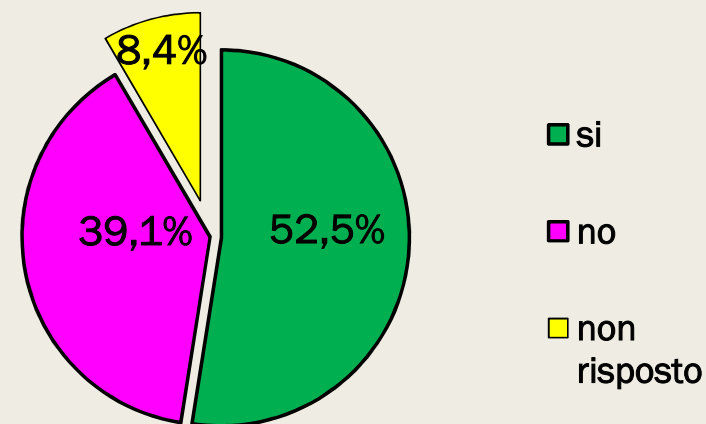


Nei prossimi 3 grafici sono raccolti i dati di coloro che non sono residenti a Ravenna (783). (sono stati esclusi dal totale i residenti)

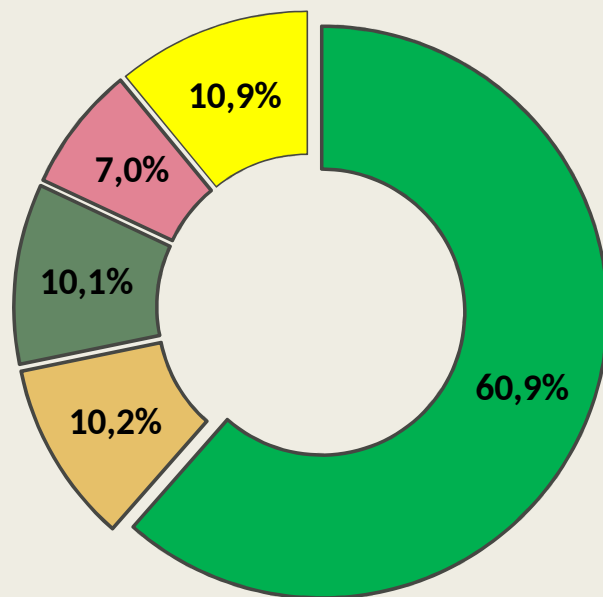


- La moltitudine di coloro che ha risposto al questionario ha raggiunto Ravenna in **auto**, quasi il **74%**. Solo il **16,1%** ha utilizzato il treno e in pochi il pullman (**1,1%**).

- La maggioranza (**52,5%**) è venuta a Ravenna per **vistare le mostre**, mentre il **40%** è venuto per **altri interessi**.



DI QUANTI GIORNI È LA SUA PERMANENZA?



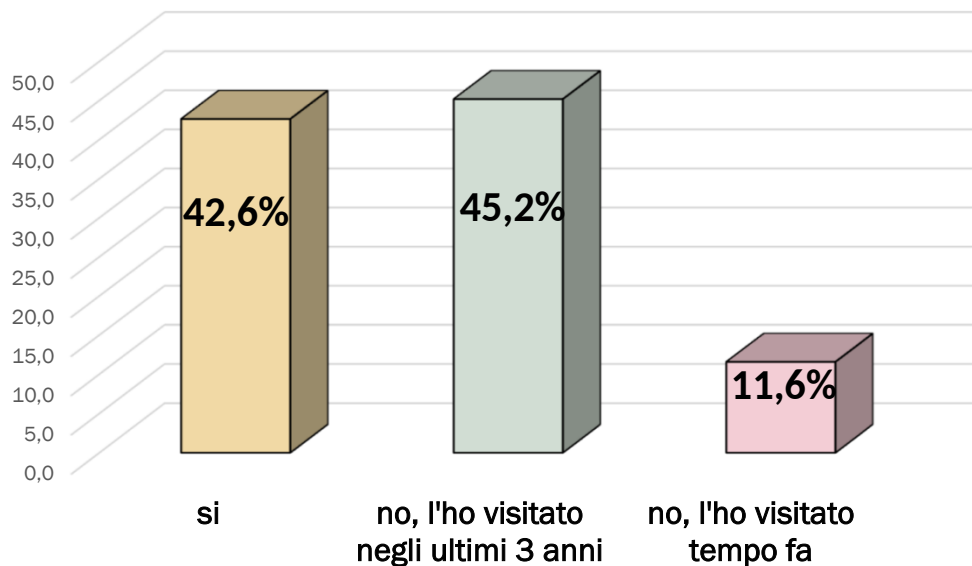
- solo oggi
- due giorni
- tre giorni
- più di tre giorni
- non risposto

Quasi il 61% di coloro che hanno risposto al questionario è rimasto a Ravenna solo per un giorno. Il 10% circa ha soggiornato a Ravenna per 2 giorni, e sempre il 10% circa per tre giorni. Il 7% ha soggiornato più di tre giorni.

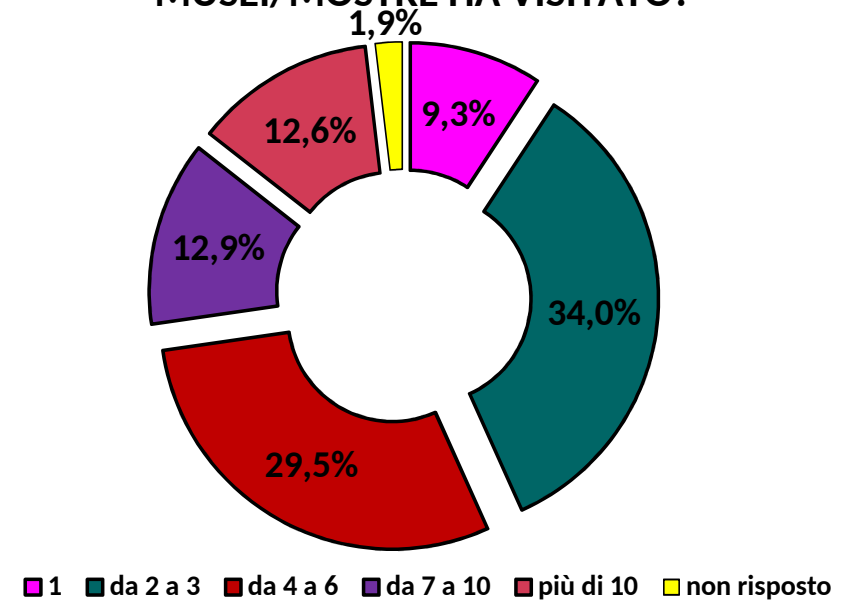
VISITA ALLE MOSTRE

- ❑ Dall'indagine emerge che dei visitatori intervistati quasi il 57% era già stato al MAR e il 34% ha visitato 2-3 mostre/musei nell'ultimo anno.
- ❑ E' interessante evidenziare che il 42,6% in questa occasione ha visitato il MAR per la prima volta.
- ❑ Sono stati in molti ad aver usufruito di una convezione per l'entrata: il 63,7%. Le riduzioni maggiormente utilizzate sono state: residente, studenti, Coop, over 65, Arci e Feltrinelli. Il 9,6% non ha usufruito di convezioni, e 43,8% ha preferito non rispondere alla domanda.

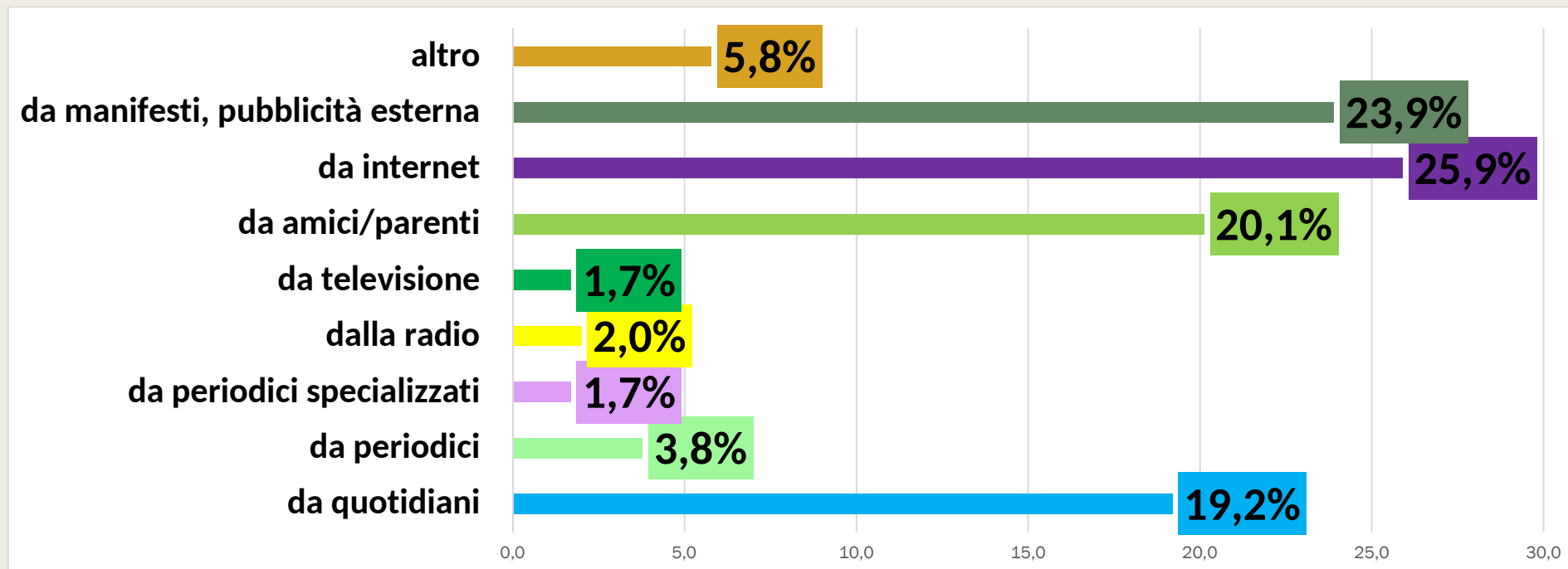
È LA PRIMA VOLTA CHE VISITA IL MAR?



NEGLI ULTIMI MESI QUANTI MUSEI/MOSTRE HA VISITATO?

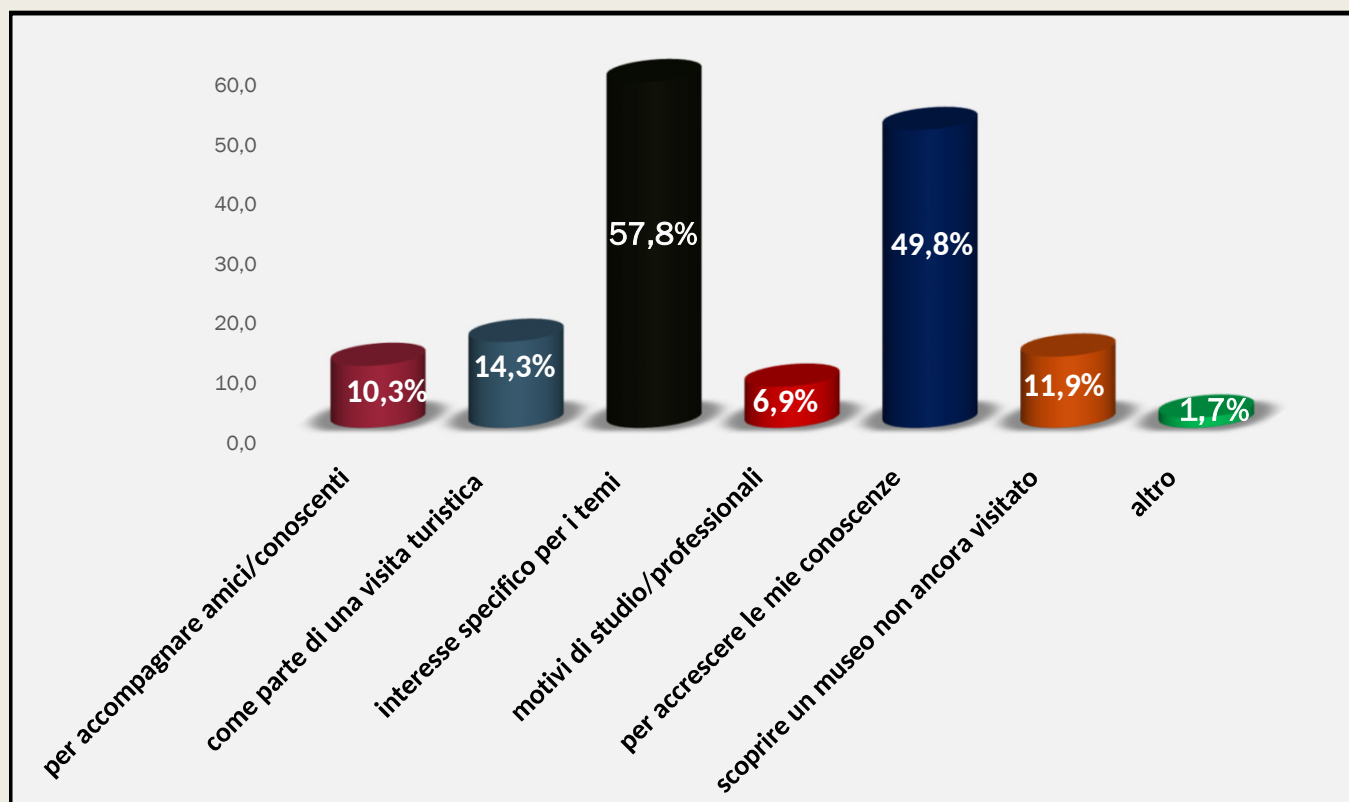


COME È VENUTO A CONOSCENZA DELLA MOSTRA?



Dato atto che potevano essere date più risposte, la maggioranza ha dichiarato di essere venuto a conoscenza della mostra tramite **internet e manifesti, pubblicità esterna**. Anche amici e parenti e quotidiani sono stati un mezzo rilevante. Da sottolineare la voce «altro» che rappresenta quasi il 6% delle risposte, alcuni hanno dichiarato di essere venuti a conoscenza della mostra tramite altri mezzi, ad esempio a scuola, tramite la newsletter del mar oppure semplicemente passeggiando per Ravenna.

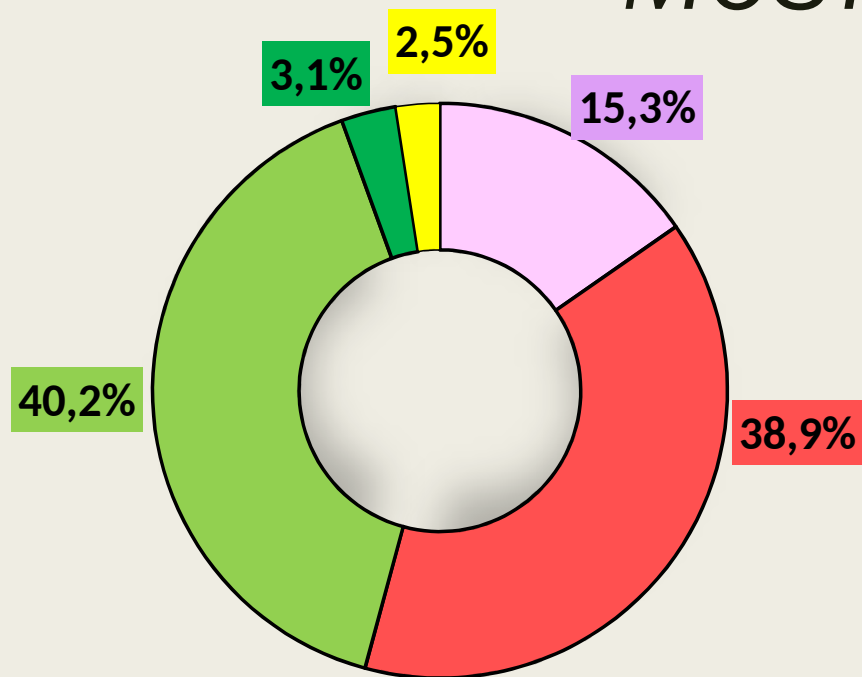
PERCHÉ HA SCELTO DI VISITARE LA MOSTRA?



Dato atto che potevano essere date al massimo tre risposte:

- la grande maggioranza dei visitatori intervistati (quasi 58%) ha dichiarato che ha visitato la mostra per un **interesse specifico per i temi**. Molto alta anche la percentuale di chi ha visitato la mostra per accrescere le proprie conoscenze (quasi il 50%)
- per il 14,3% la visita alla mostra faceva parte di una visita turistica in città o nella zona. Inoltre per quasi il 12% è stata una occasione per scoprire un museo che non aveva ancora visitato.

CON CHI È VENUTO A VISITARE LA MOSTRA?



- da solo/a
- con amici/parenti
- non risposto

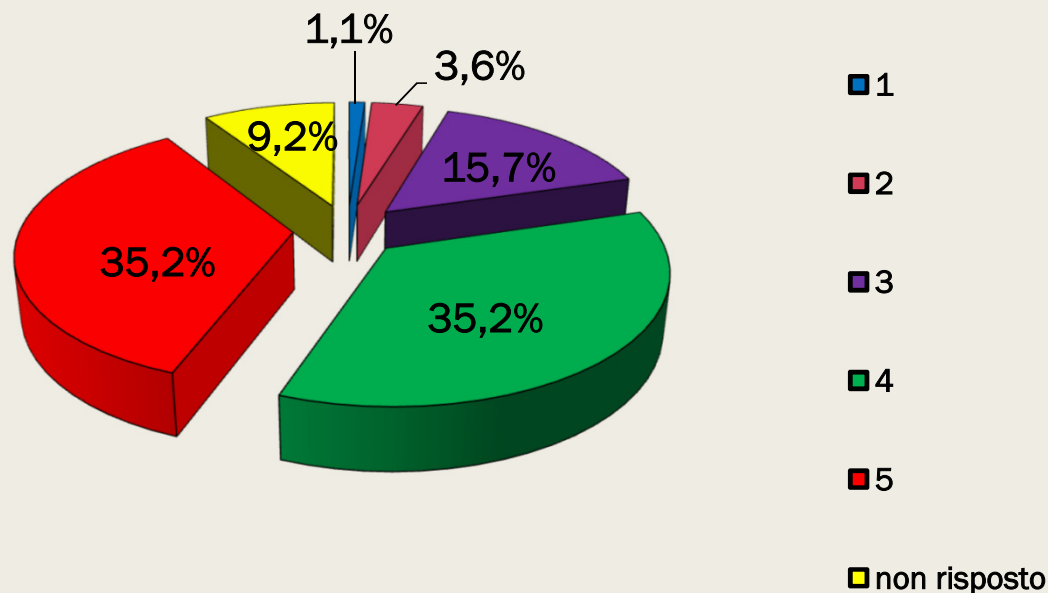
- con la famiglia
- con gruppo organizzato

Dall'indagine emerge che la visita alla mostra è un momento di condivisione con altre persone, familiari o amici (82,2%). Il 15,3% degli intervistati invece ha visitato la mostra da solo.

SODDISFAZIONE

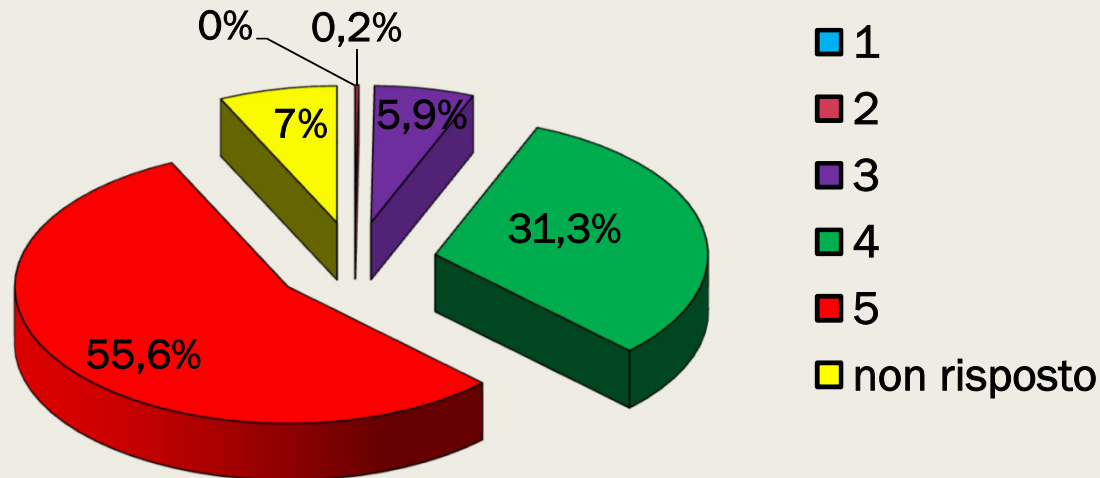
Sono state poste alcune domande riguardanti la soddisfazione generale di alcuni aspetti collegati alla mostra: informazioni, servizio di prenotazione, sorveglianza, cortesia del personale, comfort offerto e infine disposizione delle opere. A ogni categoria poteva essere attribuita una scala di gradimento da 1 stella a 5 stelle, nella quale 1 corrispondeva a una scarsa soddisfazione e 5 a una grande soddisfazione.

□ INFORMAZIONI



Dall'indagine risulta che gli intervistati sono soddisfatti delle informazioni ottenute infatti il **70,4%** ha valutato con **5 o 4 stelle** questo aspetto. Le percentuali di coloro che sono poco soddisfatti sono rappresentate da quasi un 5%. Non si è sbilanciato oltre il 15%.

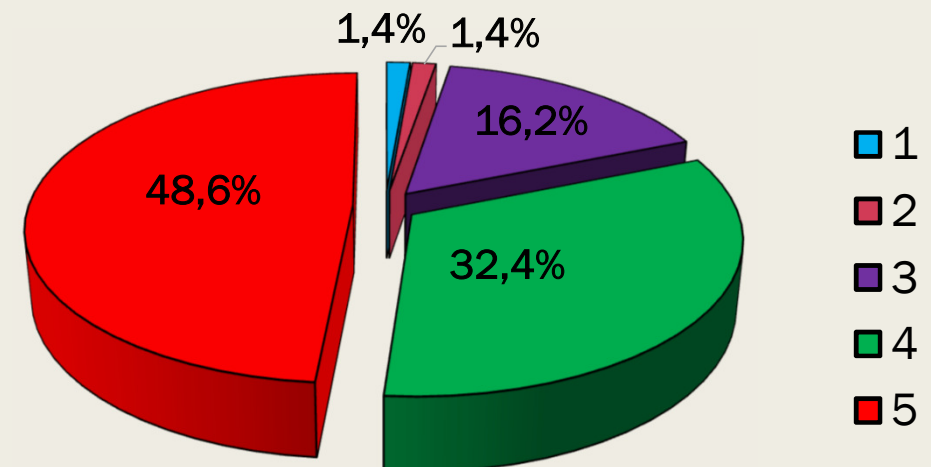
❑ BIGLIETTERIA



La biglietteria ha raggiunto un elevato livello di soddisfazione, **più della metà** ha dato 5 punti, il 31,3% 4 punti. Nessuno ha dato 1 stella.

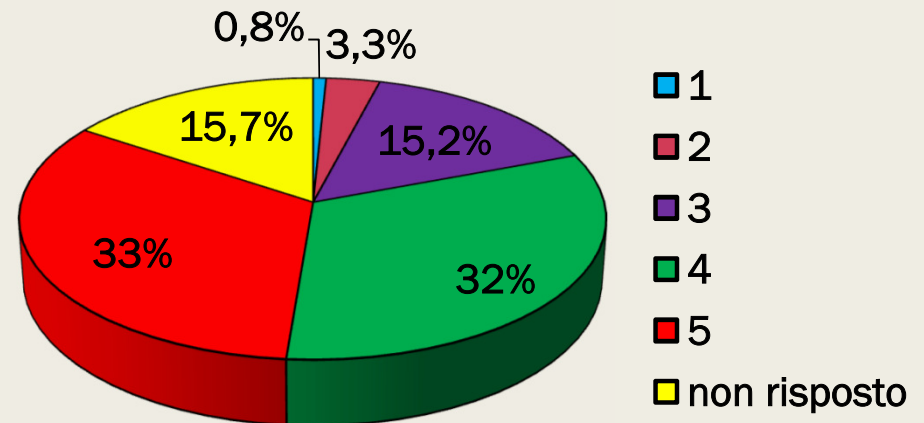
❑ SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

Essendo stati in pochi tra gli intervistati ad aver usufruito di questo servizio si è preferito elaborare i dati sul totale di coloro che hanno dichiarato di aver usufruito del servizio prenotazione: **74 persone**, circa il 6% degli intervistati. E' possibile affermare che tra questi la soddisfazione è alta, in quanto quasi la maggioranza ha dato come voto 5. Sono quasi il 3% a non ritenere soddisfacente questo servizio.

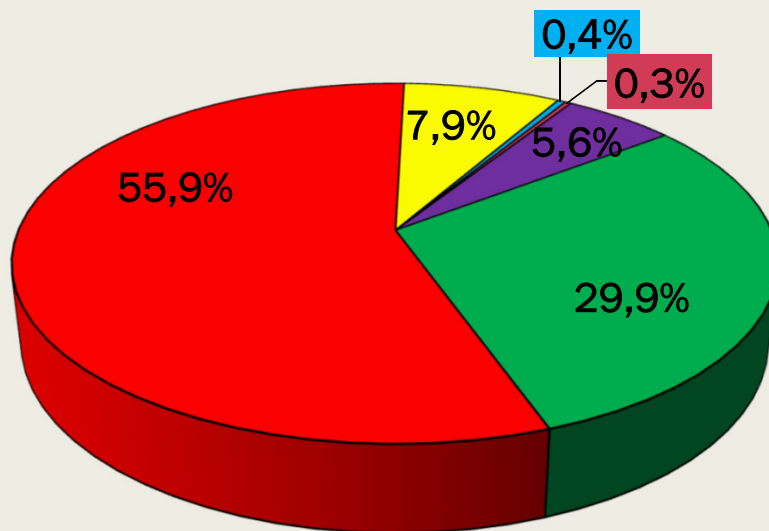


☐ SORVEGLIANZA

Anche se più della maggioranza ha dato 5 o 4 stelle, rispetto alle altre componenti è un aspetto che ha ricevuto meno voti positivi. Un 30% una votazione 3 o 2 stelle e quasi l'1% ha votato 1.



☐ CORTESIA DEL PERSONALE

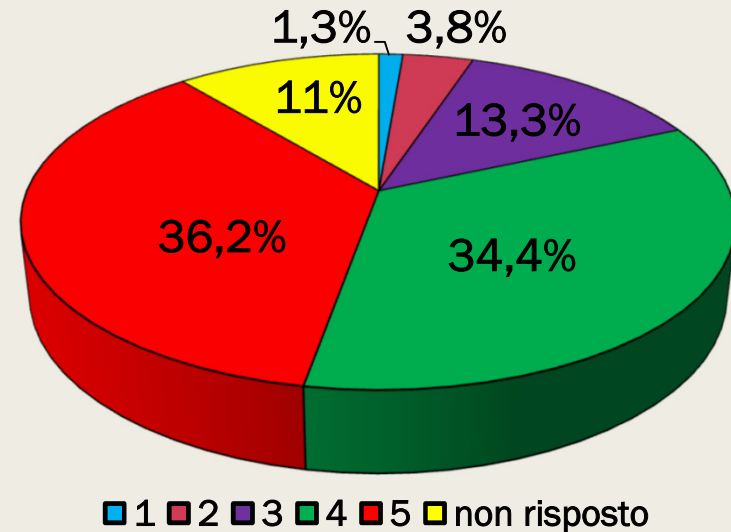


Insieme alla biglietteria è uno degli aspetti che ha ricevuto maggior apprezzamento. Più della metà (quasi il 56%) ha dato come punteggio 5. Quasi il 30% ha valutato con 4 questo aspetto, e i voti inferiori al 3 corrispondono allo 0,7%.

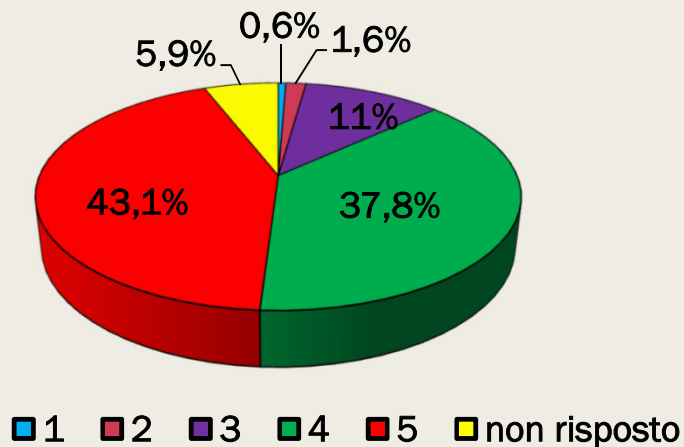
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ non risposto

❑ COMFORT OFFERTO AI VISITATORI

Il comfort offerto e la sorveglianza sono gli aspetti a cui è stato attribuito un livello di gradimento inferiore, il 36,2% ha attribuito 5, e il 34,4% ha attribuito 4. Quasi un 4% ha attribuito solo 2 stelle al comfort offerto e il 13% non si è sbilanciato.



❑ DISPOSIZIONE DELLE OPERE



Anche la disposizione delle opere sembra essere abbastanza soddisfacente, il 43,1% ha dato 5 stelle e il 37,8% ha dato 4 stelle anche se nei commenti generali ci sono state alcune critiche e suggerimenti

ANALISI DELLE MOSTRE:



- ❖ OLIVIERO TOSCANI, PIÙ DI 50 ANNI DI MAGNIFICI FALLIMENTI
- ❖ ARRIGO DOLCINI, PROFESSIONE FOTOGRAFO MARINA DI RAVENNA NEGLI ANNI '50 E '60
- ❖ LOOKING ON, SGUARDI E PROSPETTIVE SULLA NUOVA FOTOGRAFIA ITALIANA

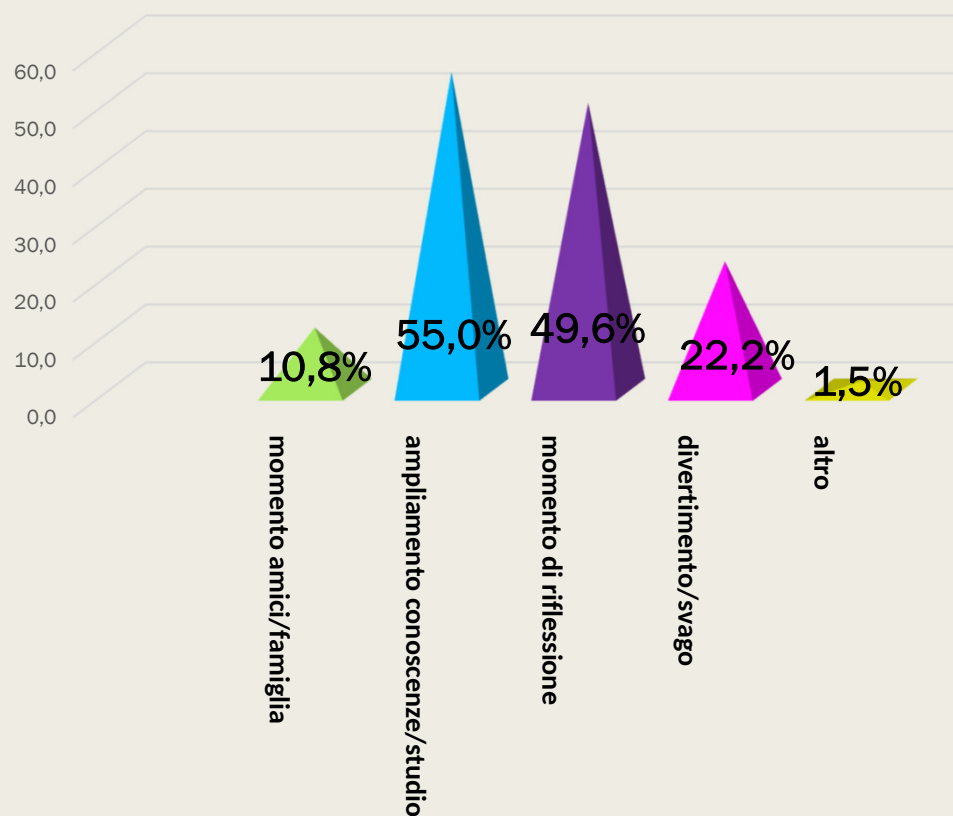
OLIVIERO TOSCANI

In base al numero di questionari compilati sono stati **1248** ad aver compilato la sezione relativa alla mostra di Toscani. Questa mostra è quella che è stata aperta un numero maggiore di giornate rispetto alle altre due.

La mostra

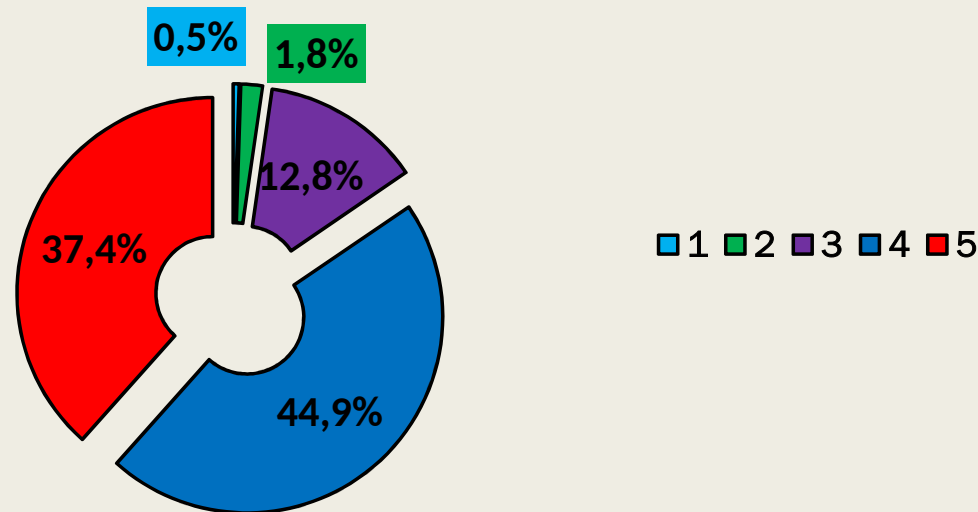
La prima domanda posta riguarda cosa ha rappresentato per il visitatore la visita alla mostra. Dato atto che potevano essere date al massimo 2 risposte:

- Per il **55%** la mostra è stato un momento per **ampliare le proprie conoscenze o studio** e per quasi il 50% un momento di riflessione
- Per il **22%** è stato un momento di **divertimento e svago**
- Tra chi ha risposto altro (1,5%), alcuni hanno specificato che la mostra è stato un momento di riflessione sulla nostra società: diritti umani, conformismo, politicamente corretto e stupidità umana. Per altri ha rappresentato una riflessione sulla provocazione, trasgressione e bellezza.

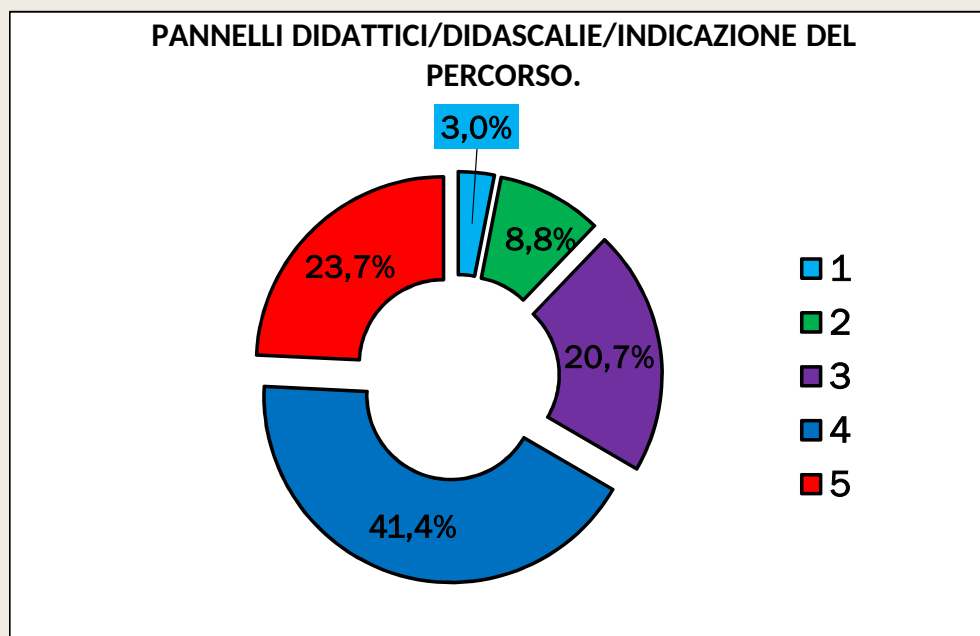


Soddisfazione complessiva

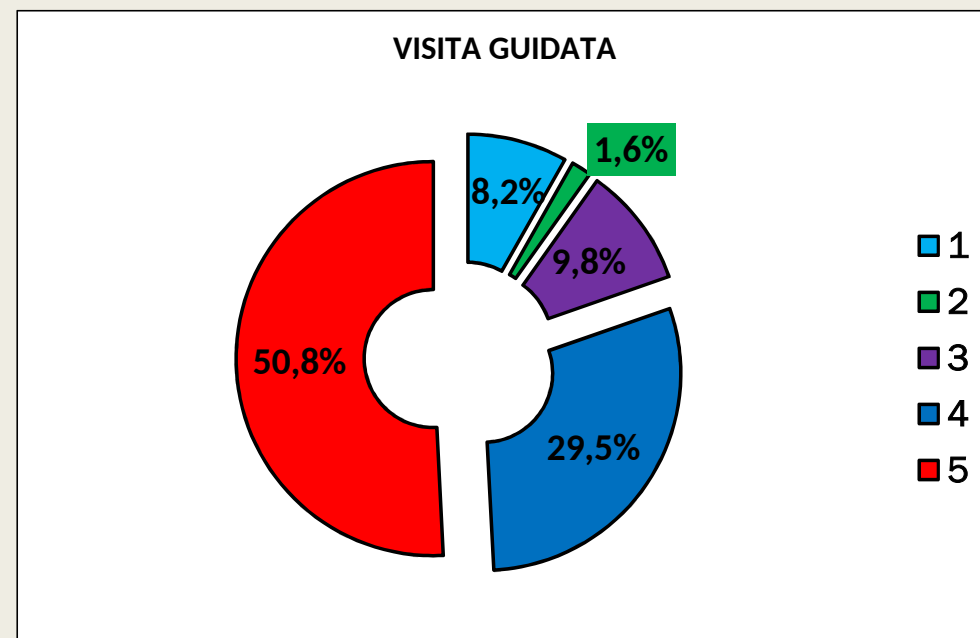
- È stato chiesto ai visitatori di assegnare un numero (da 1 stella a 5 stelle) al livello complessivo della mostra. Il grafico sottostante riporta una grande soddisfazione. Circa l'80% è stato soddisfatto (4 o 5 stelle) e non si è sbilanciato il 13% circa (3 stelle). Molto basse le percentuali di coloro che non sono soddisfatti della mostra.



I seguenti grafici mostrano i livelli di soddisfazione riguardante:
-aspetti strutturali della mostra: pannelli didattici, didascalie, indicazioni del percorso della mostra
- la visita guidata.



- Il 65% è stato soddisfatto degli aspetti strutturali della mostra e tra questi il 23,7% è molto soddisfatto. Il 12% non è stato soddisfatto (e tra questi il 3% per niente soddisfatto). A fronte di ciò, il 20% non si è sbilanciato (3 stelle).



- Sono soltanto in **61**, i visitatori che hanno valutato la visita guidata. Le percentuali sono state calcolate con questo totale di visitatori. L'80% ha dato una ottima/buona valutazione della visita guidata. Anche se è da evidenziare la percentuale di coloro che hanno dato meno di 3 stelle è quasi il 10% e altrettanti (10%) non si sono sbilanciati.

Commenti, critiche e suggerimenti

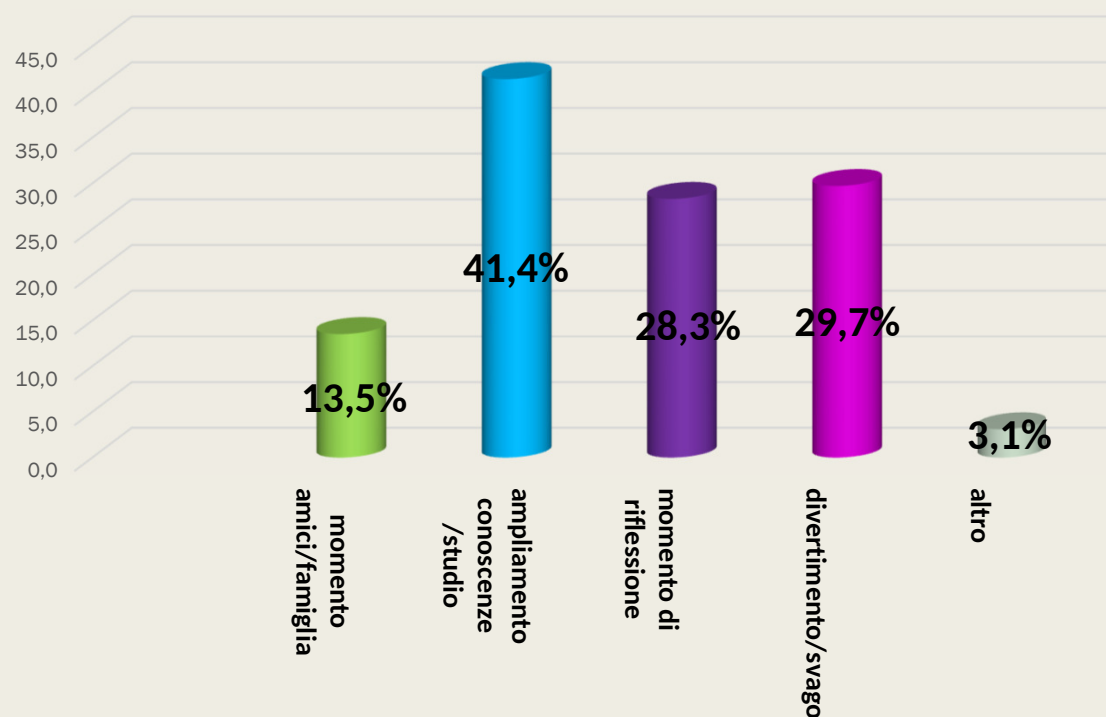
Alcuni visitatori hanno lasciato dei commenti, critiche e suggerimenti riguardanti nello specifico la mostra di Toscani, questi commenti liberi permettono di avere una visione qualitativa più ampia delle reali percezioni della mostra e degli eventuali problemi riscontrati.

- ❖ La maggior parte dei commenti riguarda l'assenza di didascalie (34) che possano spiegare maggiormente le opere: anno, spiegazione, nome dei soggetti ecc. Questa carenza di informazioni per alcuni rendeva meno fruibile la mostra e più difficile una riflessione
- ❖ Sono stati in 25 ad aver segnalato che l'audio nella saletta dove era trasmesso il video era troppo basso, inadeguato e di scarsa qualità. In 2 hanno suggerito di mostrare il filmato prima della visita alla mostra. Un visitatore ha suggerito di separare maggiormente la zona dove era presente il filmato di Toscani dal resto della mostra per permettere di sentire meglio il contenuto. Un altro visitatore ha consigliato di indicare la durata del filmato. Tre commenti sono stati molto positivi per quanto riguarda il video, è stato definito come istruttivo e informativo, un grande arricchimento per la mostra.
- ❖ Almeno 6 visitatori hanno evidenziato che erano presenti poche opere, un'esposizione troppo scarna. Un visitatore ha inoltre suggerito che le opere erano troppo vicine e questo non lasciava tempo per una riflessione.
- ❖ Alcune lamentele riguardano le alte temperature all'interno della mostra e anche la rumorosità del condizionatore (3)
- ❖ Tanti commenti sono di gradimento: molti hanno definito la mostra bella e interessante, una mostra che ha suscitato grandi emozioni.

DOLCINI ARRIGO

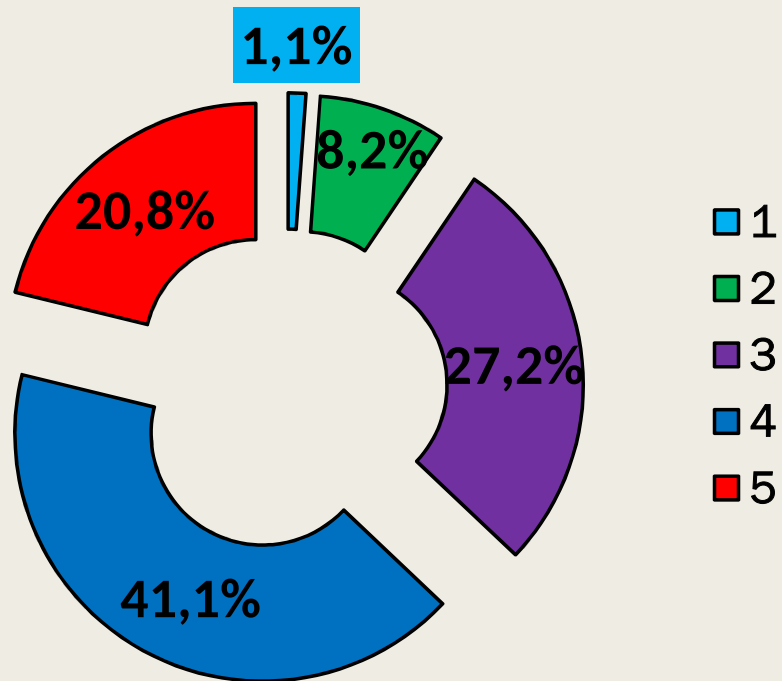
Sono stati 710 persone ad aver compilato la sezione riguardante questa mostra.

La mostra

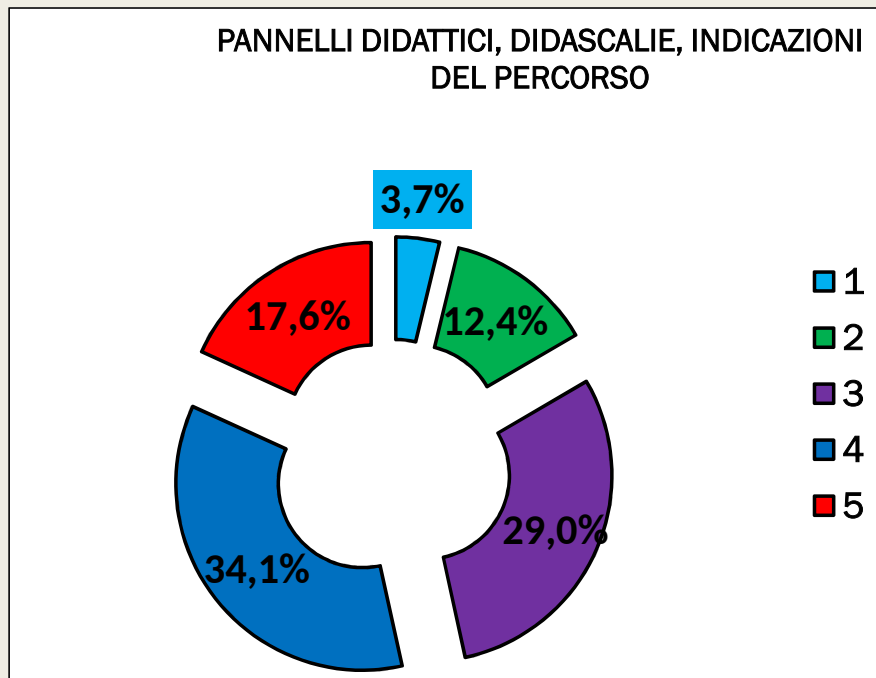


- ❑ Considerando che poteva essere data più di una risposta:
 - per il **41,4%** la mostra ha rappresentato un momento per **ampliare le proprie conoscenze e studio**.
 - Sono alte le percentuali anche di coloro che hanno vissuto la mostra come momento di riflessione e svago (quasi 60%).
 - Coloro che hanno risposto altro hanno specificato che la mostra è stato un «tuffo nel passato» e un ricordo di Ravenna.

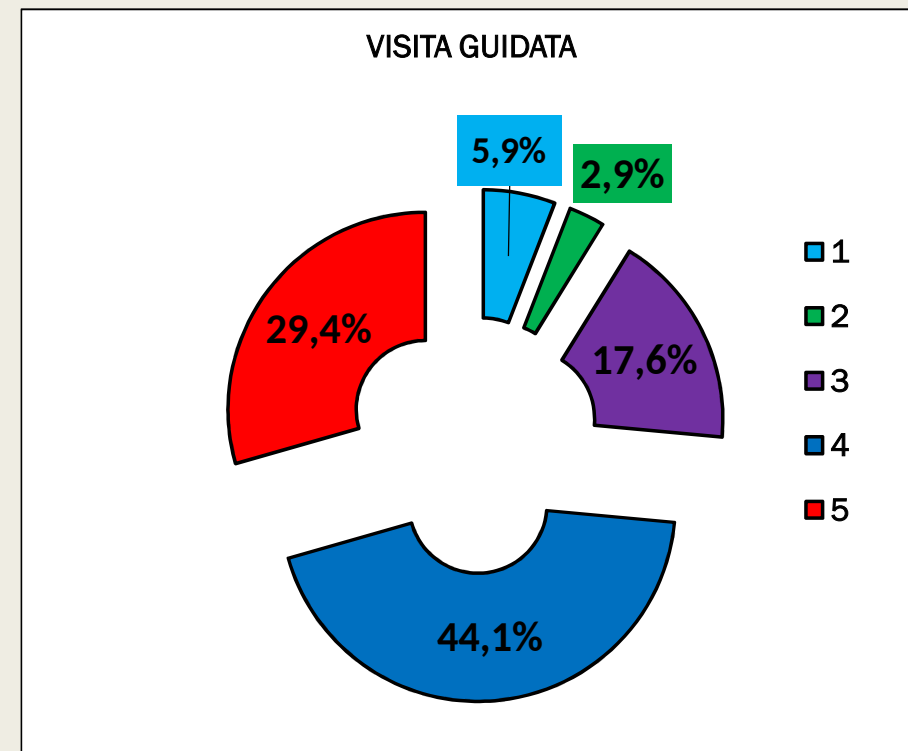
Soddisfazione complessiva:



- Quasi il 62% di coloro che hanno risposto alla sezione di Dolcini hanno valutato positivamente con 5 o 4 stelle la mostra. Rilevante però anche la percentuale di coloro che non si sono sbilanciati e hanno dato 3 stelle (27%). Poco meno del 10% non è stato soddisfatto.



- ❑ Gli aspetti strutturali non hanno raggiunto elevati livelli di soddisfazione; infatti poco più della metà si è dichiarato soddisfatto (il 17,6% ha dato 5 stelle e il 34% 4 stelle). Il 16% non è stato soddisfatto (quasi il 4% ha dato solo una stella, il 12,4% ha valutato con 2 stelle) e il 29% non si è sbilanciato (3 stelle).
- ❑ Nella sezione **suggerimenti** ci sono stati alcuni visitatori che hanno lamentato che era molto caldo nella sala e l'illuminazione poco efficiente

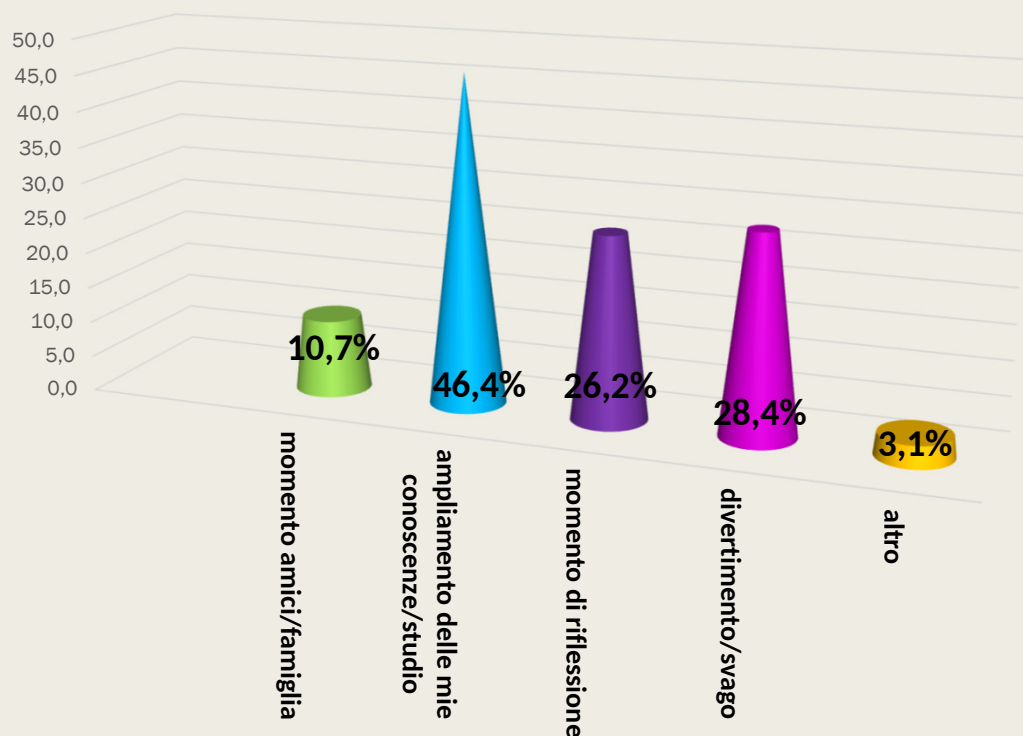


- ❑ Sono 34 ad aver compilato la parte del questionario relativo alla visita guidata. La maggioranza è soddisfatta della visita, mentre il 17,6% non si è sbilanciato; solo circa l'8% non è stato soddisfatto.

LOOKING ON

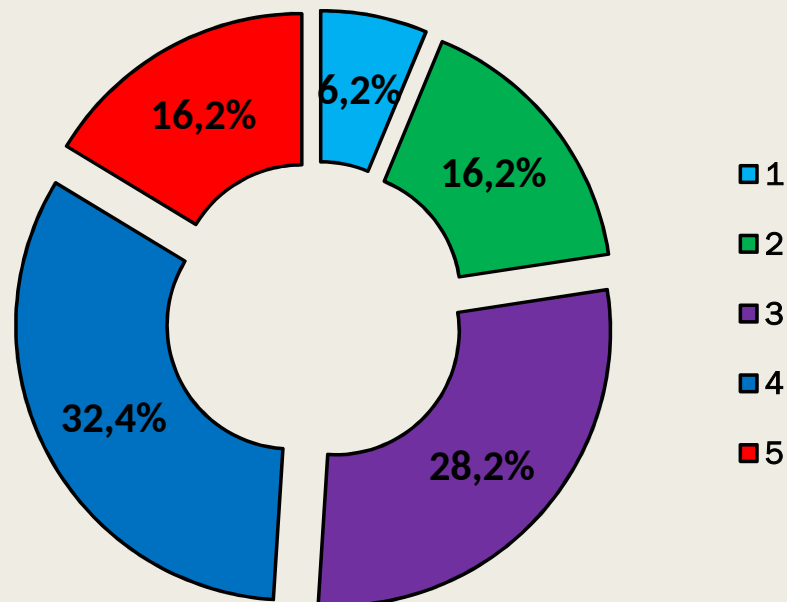
Coloro che hanno compilato la parte del questionario relativa a questa mostra fotografica sono in totale 450. Questa mostra è stata fruibile un numero minore di giorni rispetto alle altre due.

La mostra

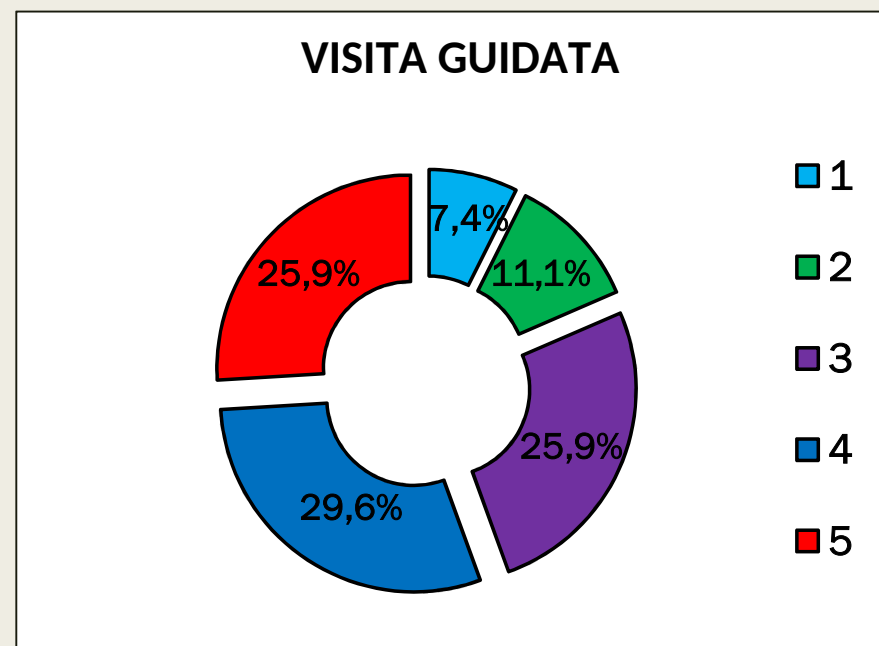
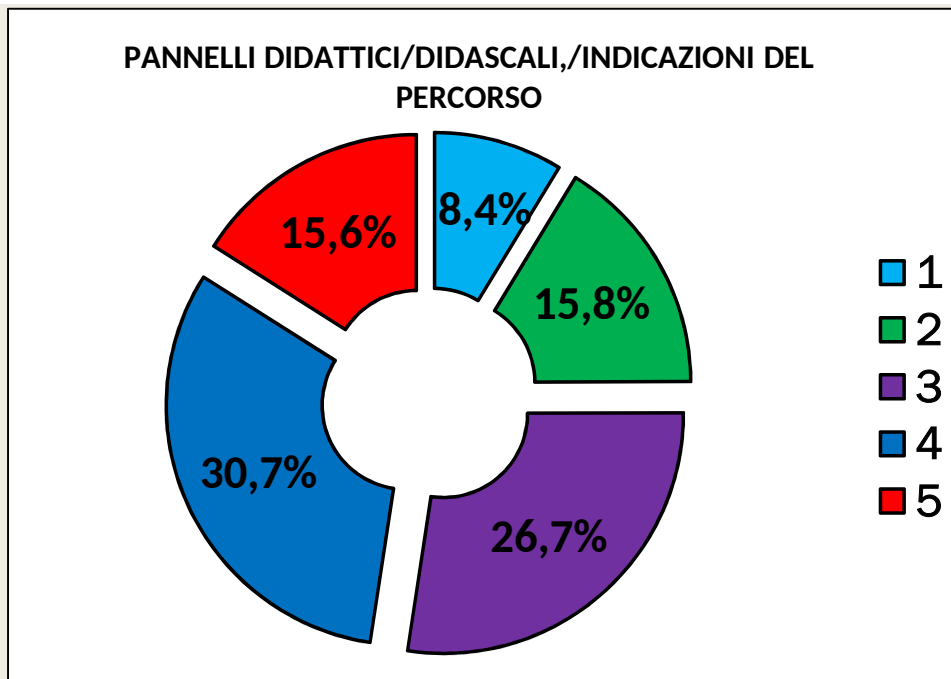


- Come per le altre mostre, per quasi la metà (46,4%) la mostra è stato un momento per **ampliare le proprie conoscenze e studio.**
- Per quasi il 30% ha rappresentato un momento di divertimento e svago
- Per poco più del 25% un momento di riflessione
- Interessante è conoscere cosa hanno specificato nella sezione «altro»: per tanti è stata curiosità, per un visitatore spaesamento e per un altro delusione.

Soddisfazione complessiva



- ❑ La soddisfazione complessiva della mostra ha un trend differente rispetto alle precedenti mostre, le percentuali sono ben distribuite. Poco meno della metà (48,6%) è soddisfatto della mostra, il 28,2% non si è sbilanciato dando 3 stelle. Il 22% invece è poco o per niente soddisfatto..
- ❑ Tra coloro che hanno scritto nei suggerimenti, un utente ha dichiarato che non è molto soddisfatto della mostra perché difficilmente capibile e un altro ha specificato che le foto dei nuovi fotografi italiani mancano di qualità e interesse.



- ❑ Riguardo la parte strutturale della mostra la soddisfazione non è altissima: poco meno della metà (46% circa) ha dato 5 o 4 stelle, il 26,7% ha dato tre stelle e il 24% non è stato soddisfatto.
- ❑ Sono state 27 le persone che hanno compilato la domanda relativa alla visita guidata. Poco più della metà (55%) ha dato un giudizio molto positivo (5 o 4 stelle); il 26% non si è sbilanciato (3 stelle) e il 18% non è stato soddisfatto.

Commenti, critiche e suggerimenti

- ❖ Due visitatori hanno lamentato la **difficile comprensione delle didascalie** e commenti perché erano in lingua inglese e non in italiano
- ❖ Alcuni hanno lamentato la temperatura troppo elevata all'interno delle sale
- ❖ Un visitatore ha espresso la sua difficoltà nel capire bene la mostra
- ❖ Tre persone hanno consigliato di mettere i materiali esplicativi della mostra all'inizio di questa e non alla fine per rendere più facile la comprensione.

COMMENTI, CRITICHE E SUGGERIMENTI

Alcuni visitatori hanno espresso dei commenti a livello generale riguardanti la struttura e le mostre. I seguenti commenti riguardano maggiormente la parte strutturale e organizzativa del Museo:

- Mancanza del guardaroba e cassetti con chiave (2)
- Mancanza di sedute nelle sale (3)
- Toilette non funzionanti, sporche e con senza illuminazione(3)
- Orario apertura (4): - nei giorni festivi un museo non dovrebbe aprire alle 11:00
- - bisognerebbe tenere aperto fino alle 18:00
- - lamentele perché il museo era chiuso il 1 Maggio
- Consentire accesso anche ai cani di media/grande taglia (1). Un visitatore era contento della possibilità di far entrare i cani nel museo.
- Migliorare allestimento delle mostre e spazi espositivi (2)
- Togliere o sostituire il vetro che copre le opere perché produce troppi riflessi che disturbano la visione (9)
- Mancanza di un catalogo delle mostre e aumentare i poster (3)
- Aggiungere delle didascalie, riferito alle 3 mostre in generale
- Assenza dell'aria condizionata e troppo caldo (14)
- Un visitatore consiglia di inserire dei laboratori fotografici per bambini e adulti
- Percorso delle mostre poco chiaro, inserire delle frecce per indicare il percorso (2)

- Mancanza di audioguide (3)
- Un visitatore ha riscontrato una sicurezza troppo blanda per le opere più piccole
- Molta confusione nelle sale quando sono in visita gli studenti delle scuole
- Migliorare l'illuminazione (3)
- Anche il questionario è stato oggetto di critica: due utenti hanno definito il questionario troppo lungo.

Ci sono stati anche molti commenti positivi nella sezione aperta (38), i visitatori si sono complimentati per le mostre e tanti anche per il personale. Le mostre sono state definite importanti e di alto livello.