



# Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

### *Un museo a pieni voti*

Questo istituto, in ottemperanza a quanto disposto dalla nota Oiv prot. 722/2018, ha proceduto alla realizzazione di una indagine di *customer satisfaction* al fine “di misurare il livello di soddisfazione percepito dai visitatori in un’ottica di miglioramento del servizio reso dall’istituto”.

Per motivi di servizio si è scelto di somministrare il questionario presso la Galleria Palatina, alla fine del percorso di visita, allestendo una opportuna postazione nella sala delle Nicchie.

Il questionario – tradotto anche in lingua inglese - è stato somministrato dal personale in servizio presso il museo, coadiuvato talvolta anche da due tirocinanti, al fine di facilitare oltremodo la mediazione linguistica a visitatori che non conoscono né l’italiano, né inglese.

La somministrazione è avvenuta durante il mese di ottobre 2018 con una coda sulla prima settimana di novembre per un campione totale di 671 questionari lavorabili.

Dobbiamo precisare, tuttavia, che i risultati ottenuti non rispecchiano una reale varianza temporale, dal momento in cui i questionari sono stati somministrati per lo più in giorni feriali e in orari antimeridiani, a causa di difficoltà legate alla mancanza di personale. Nello specifico su un totale di 29 giorni di distribuzione, il 75,8% di questi è costituito da feriali, il 17,2% nei giorni di sabato mentre solo il 6,8% di domenica. Le fasce orarie coincidono inoltre con i turni lavorativi degli addetti: 8-14 e 13-19. La somministrazione risulta quindi svolta per il 77,7% durante la mattinata e per il 22,3% nelle ore pomeridiane. Durante il periodo preso in esame abbiamo potuto verificare un picco di affluenza durante la settimana del 29 ottobre-4 novembre, in occasione del ponte della festività di Ognissanti.

Nel campione studiato più della metà dei visitatori ha una età superiore ai 45 anni con una netta prevalenza di donne. La metà del campione è costituita da persone provenienti dall’Europa Meridionale, considerevole anche la presenza di turisti provenienti dall’America Settentrionale (22,6%) e dall’Europa Occidentale (17,7%).

Venendo più precisamente agli italiani, si osserva che la maggior parte proviene dalle regioni settentrionali, in particolare Lombardia -20,8%-, Veneto -12,7%- e Piemonte -9,9%-. I toscani sono comunque ben presenti con una percentuale del 10,6%. La stragrande maggioranza - 92% - degli intervistati ha dichiarato che ha pernottato o pernosterà a Firenze, in un soggiorno che prevede dai tre ai sette giorni, con un preventivo giornaliero di spesa al massimo di 100 euro al giorno (tra i 26 e 70 euro -32,8%- e tra 71 e 100 euro -27,6%-).

In generale ottima la valutazione del museo con i visitatori che si sentono accolti, coinvolti, arricchiti ed emozionati, con alti voti anche per l’esperienza di visita in quasi l’80% dei casi.

Una importante percentuale degli intervistati, 84,3%, era per la prima volta in visita e su questa si registra una spiccata preferenza, 96,2%, per la modalità in autonomia, senza guida.



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)



## *Ministero per i beni e le attività culturali*

GALLERIE DEGLI UFFIZI

Solo il 15,7% era già stato al museo, ma di questa minoranza almeno la metà era venuto almeno due tre volte.

La maggior parte dei visitatori preferisce venire al museo in compagnia, il 47,7% con il partner o il coniuge, il 20% con amici, parenti, conoscenti, il 21,2%, con la famiglia, mentre solo l'8,7% dei visitatori viene al museo da solo.

Il profilo social del Museo risulta essere non ben conosciuto per la maggior parte dei visitatori: solo il 23,6% dei visitatori sa che il Museo è presente sui social media, e tra questi il 7,8% afferma essere poco efficace e da migliorare.

E anche per i servizi di prenotazione bigliettazione e accoglienza, supporti didattici, audioguide, visite guidate per bambini, tariffe per i residenti e comfort dello spazio museale abbiamo registrato una richiesta di miglioramento del servizio offerto.

Per quanto riguarda poi orario di visita, raggiungimento del luogo, professionalità e cortesia del personale, livello di pulizia e decoro, servizi di ristorazione/caffetteria, bookshop e souvenir abbiamo raccolto giudizi con forti accenti positivi. E anche le informazioni generali sull'orientamento della visita e la comunicazione dei contenuti sono considerati moderatamente buoni. Le audioguide e le visite guidate sono ritenute nettamente positive, mentre, per quanto riguarda l'orientamento di valutazione degli spazi di riposo, si ravvisa un'omogenea ripartizione della posizione dei visitatori.

I visitatori si sono dichiarati soddisfatti della visita: si sentono accolti, coinvolti, arricchiti ed emozionati e la maggioranza afferma che tornerà sicuramente, magari cogliendo l'opportunità di mostre o eventi speciali. E anche i visitatori stranieri dichiarano di avere l'intenzione di tornare a trovarci, promettendoci anche di farci pubblicità ad amici e conoscenti.

Nelle pagine che seguono si riportano i grafici relativi alle singole domande, in modo da consentire, ove richiesta, una lettura analitica dei dati per singolo item.

U.R.P. e Comunicazione Istituzionale



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)

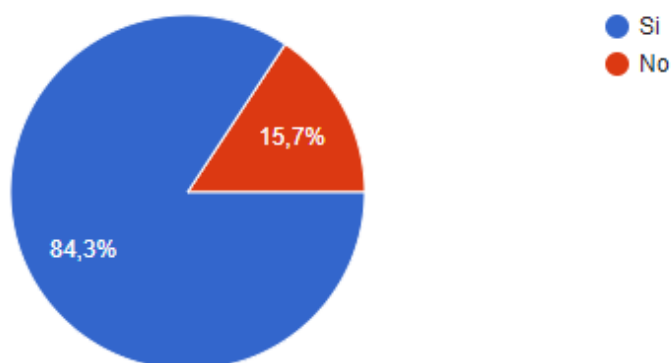


# *Ministero per i beni e le attività culturali*

GALLERIE DEGLI UFFIZI

[1]

E' la prima volta che visita questo Museo?



In relazione ai dati raccolti riguardanti i visitatori, si osserva che l'84,3% di essi svolgono la loro visita per la prima volta in questa occasione. Il 15,7% invece non è nuovo al museo.



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)

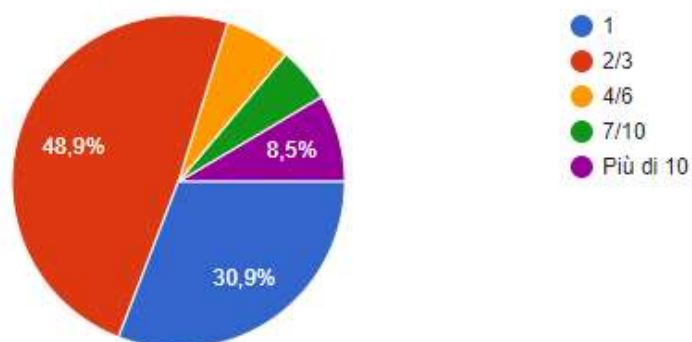


# Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

[2]

Se ha risposto no, quante volte è già stato in questo Museo?



Tr  
a coloro che hanno risposto “no” alla precedente domanda, il 49,9% era già stato alla Galleria Palatina 2/3 volte, il 30,9% una volta e solo l’8,5% più di 10 volte. In questo ultimo caso, è da tenere in considerazione che questa risposta è stata data prevalentemente da guide turistiche.



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)

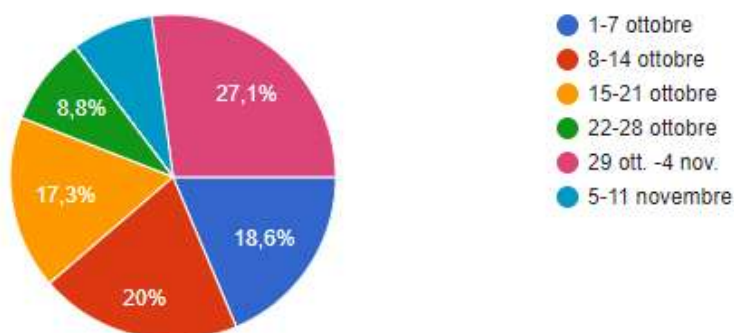


## Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

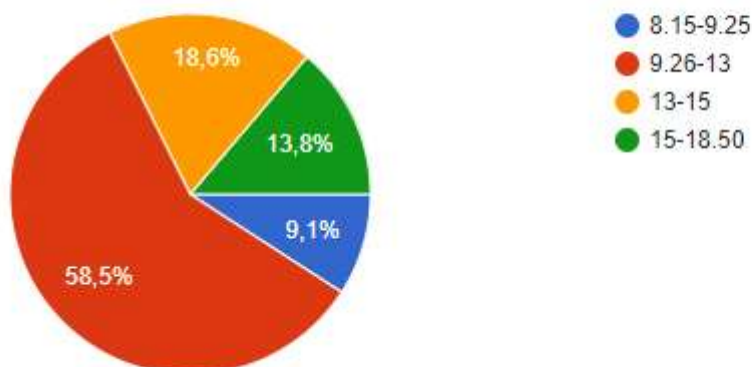
[3]

Indicare data della visita



Il lasso di tempo in cui è stato somministrato il questionario va dallo 01/10/2018 all'11/11/2018.

Indicare orario della visita



[4]

Come dimostrato dai grafici, la maggiore affluenza si registra nella fascia oraria 9.25 – 13, con una tendenza a recarsi presso il museo nei giorni feriali. ?



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)

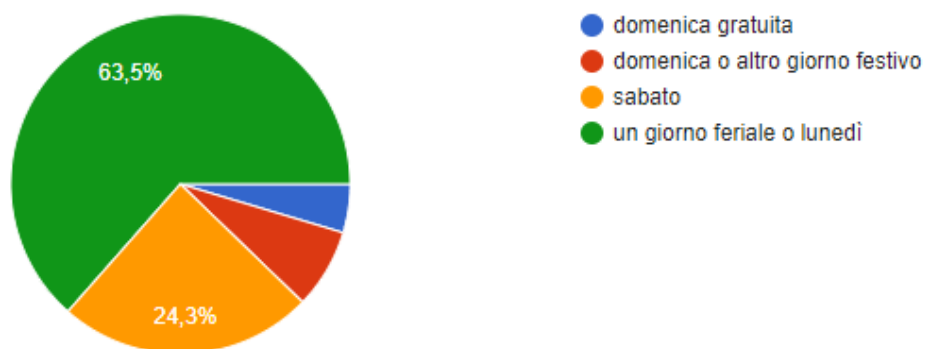


# Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

[5]

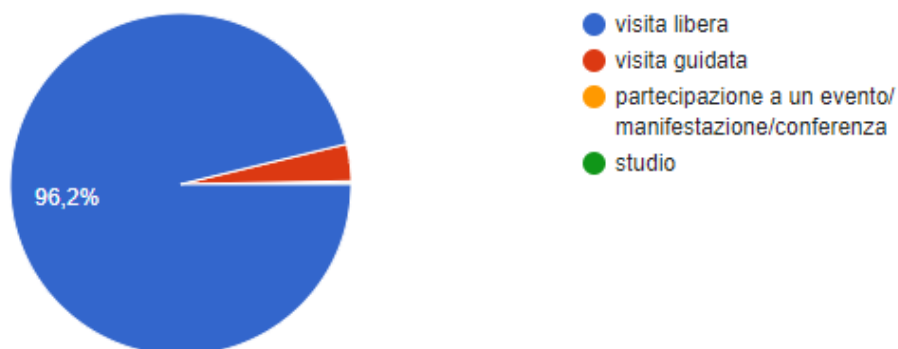
Giorno della visita:



Si è riscontrata una maggiore affluenza durante la settimana del 29 ottobre – 4 novembre, motivata dalla presenza del ponte Ognissanti.

[6]

Modalità della visita:



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)



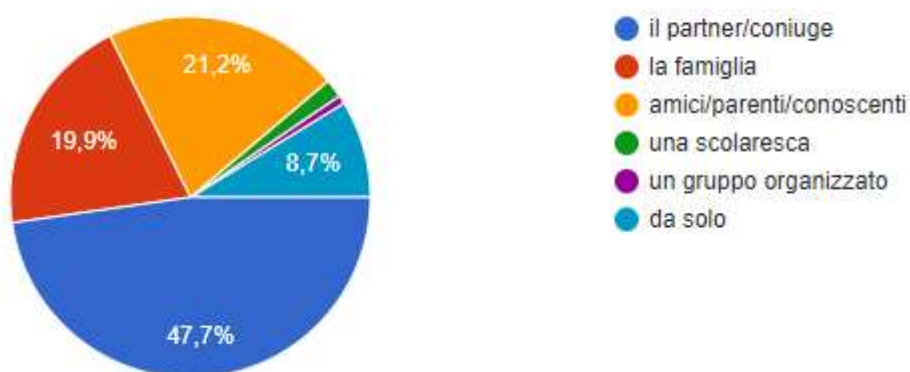
## Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

Per quanto riguarda la modalità della visita, la quasi totalità dei visitatori (96,2%) decide di svolgere la propria visita in maniera libera, senza guida.

[7]

Sono venuto con:



La maggior parte dei visitatori svolge la sua visita insieme al partner/coniuge (47,7%). Percentuali inferiori ma simili tra loro si rilevano nel caso delle visite con amici/parenti/conoscenti (21,2%) e con la famiglia (19,9%). Risulta comunque notevole che l'8,7% di visitatori si reca presso il museo in solitaria.

Le scolaresche e i gruppi organizzati non trovano rilevanza, tale dato ci pare perfettamente coerente con la stagionalità di tali visite.



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)

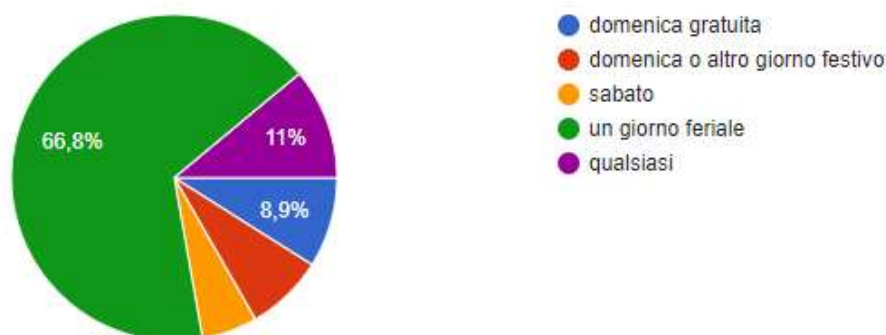


# Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

[8]

Quale giorno preferisce per visitare i luoghi della cultura?



66,8% dei visitatori preferisce recarsi nei luoghi della cultura in giorni feriali

II

[11]

Tornerà?



Le risposte a questa domanda risultano perlopiù variegata: una leggera maggioranza (30,4%) afferma che tornerà sicuramente; si nota, soprattutto per quanto riguarda i visitatori stranieri, un'intenzione a tornare di nuovo se ne avranno la possibilità (25,7%); una percentuale simile (22,2%) si impegna a



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)





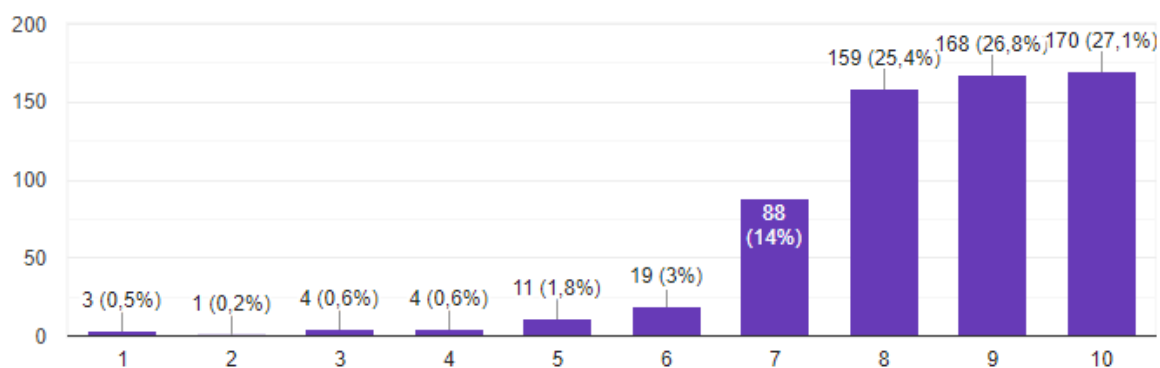
## Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

tornare in caso di mostre o eventi particolari. Il 14%, poi, pur non riuscendo ad esprimere un giudizio certo, assicura che consiglierà la visita alla Galleria Palatina ad amici e conoscenti.

[12]

Nel complesso, come valuta la Sua visita?



Ai visitatori è stato domandato di valutare la loro visita.

Dal grafico che segue, si rileva che la visita nel suo complesso è stata percepita pressoché ottima dalla maggior parte dei visitatori (percentuale totale delle voci 8 – 9 – 10 del 79,3%).

Solo lo 0,5% dei visitatori ritiene la loro esperienza pessima.



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)

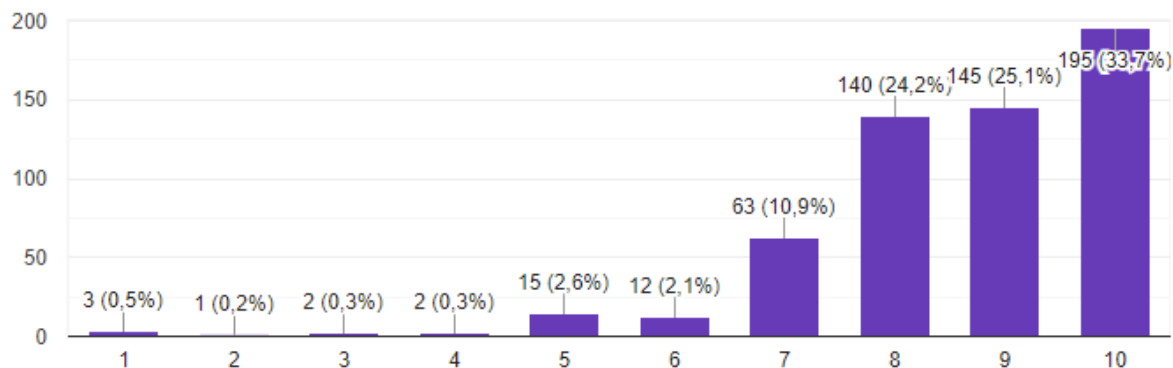


## Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

[13]

Da 1 a 10 quale voto darebbe al Museo?

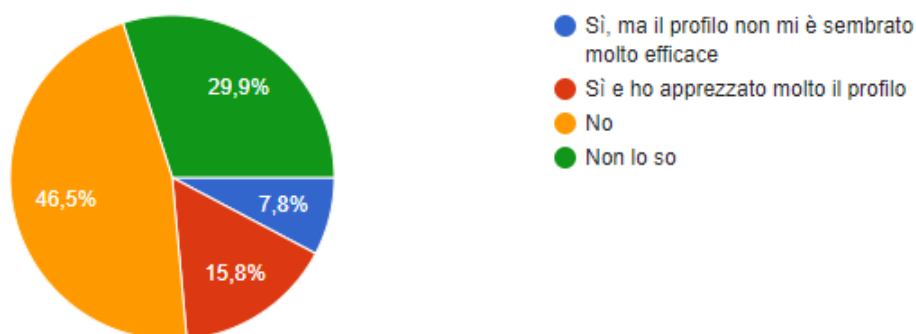


Con la stessa modalità, è stato chiesto di attribuire un voto da 1 a 10 al museo in questione.

Le risposte così ottenute rimandano al grafico precedente: l'83% (percentuale totale delle voci 8 – 9 – 10) dei visitatori valuta il museo in maniera molto positiva.

[14]

E' a conoscenza del fatto che il Museo è presente sui social media?



Dal grafico si evince che il profilo social del Museo è sconosciuto alla maggior parte dei visitatori. Solo il 23,6% dei visitatori è a conoscenza del fatto che il Museo è presente sui social media; tra questi il 7,8% afferma che il profilo non è efficace e dovrebbe essere migliorato.



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)

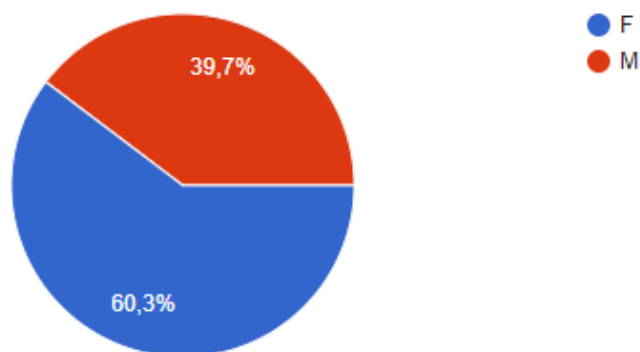


# *Ministero per i beni e le attività culturali*

GALLERIE DEGLI UFFIZI

[15]

Esclusivamente a fini statistici, Le chiediamo di indicare il suo genere



Dalla somministrazione dei questionari è stato rilevato che la maggior parte dei visitatori, il 60,3%, è costituito da persone di sesso femminile. Solo il 39,7% degli intervistati risulta essere di sesso maschile.



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)

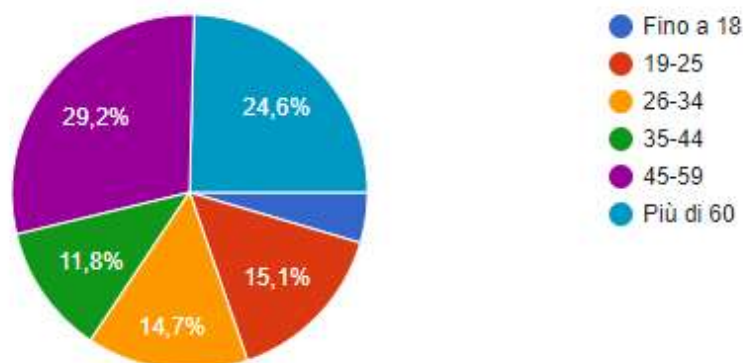


# Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

[16]

Età



In relazione all'età dei visitatori che hanno compilato il questionario, si osserva che più della metà dei campioni (53,8% del totale) rientra nelle fasce di età superiori ai 45 anni. Ulteriore aspetto degno di nota riguarda la scarsa presenza di visitatori di età inferiore ai 18 anni (4,6%).



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)

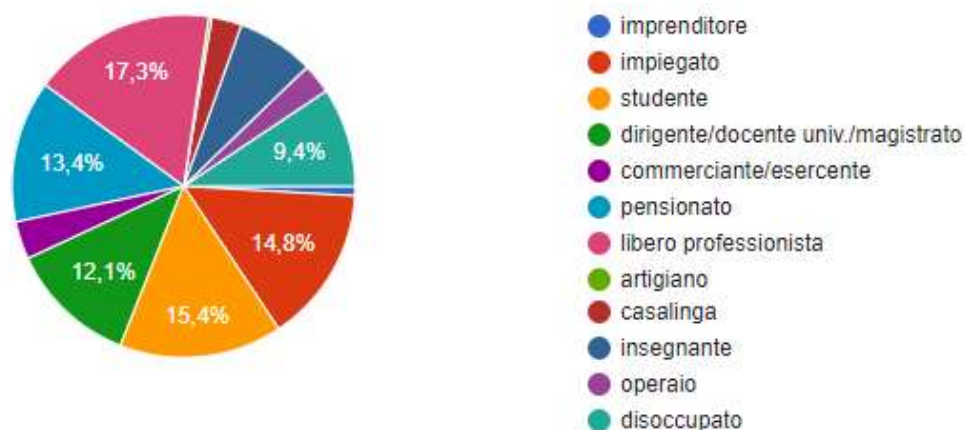


# Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

[17]

## Professione



Per quanto concerne la professione, le categorie più incidenti sono quelle dei liberi professionisti (17,3%), seguiti dagli studenti (15,4%) e dagli impiegati (14,8%). Seguono con una percentuale del 13,4% i pensionati. Si nota poi una significativa presenza di dirigenti/docenti universitari/magistrati (12,1%).

[18]

## Continente di provenienza



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)



## Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

Come si osserva dal grafico seguente, la metà del totale dei visitatori intervistati è costituita da persone provenienti dall'Europa Meridionale (49%). Si riscontra una considerevole affluenza di turisti provenienti dall'America Settentrionale (22,6%) e dall'Europa Occidentale (17,7%).

[19]

Se Italiano, indicare la Regione di provenienza



Relativamente alla provenienza dei visitatori italiani, si osserva che la maggior parte proviene dalle regioni settentrionali, in particolare Lombardia (20,8%), Veneto (12,7%) e Piemonte (9,9%). La componente autoctona toscana è comunque consistente e pari al 10,6%.



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)

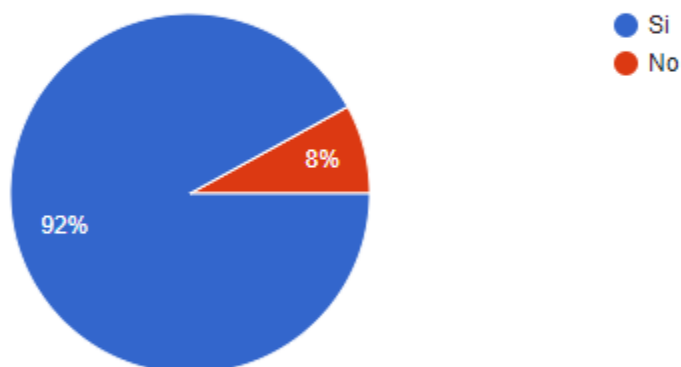


*Ministero per i beni e le attività culturali*

GALLERIE DEGLI UFFIZI

[20]

Ha pernottato o pernosterà in questa città?



Il 92% degli intervistati ha dichiarato che ha pernottato o pernosterà a Firenze.



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)

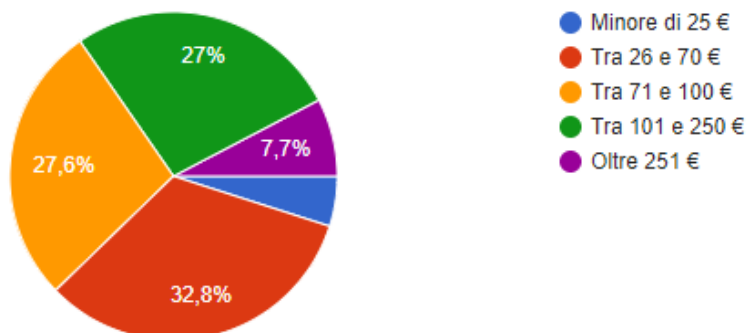


## Ministero per i beni e le attività culturali

GALLERIE DEGLI UFFIZI

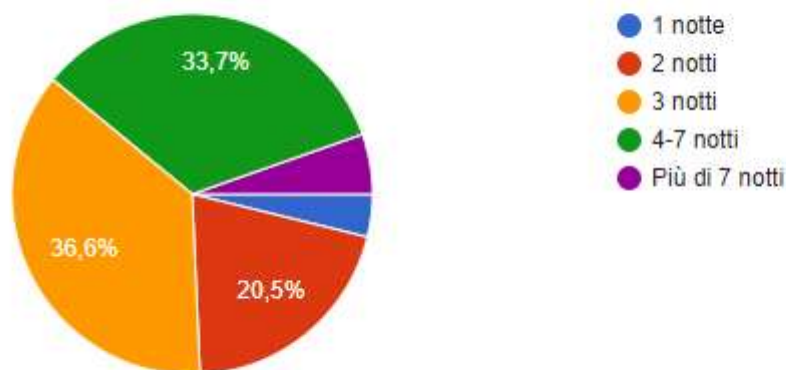
[21]

In caso di risposta affermativa, quanto pensa di spendere mediamente al giorno escludendo i trasporti?



Sul piano della spesa media giornaliera, prevalgono la fascia tra 26€ e 70€ (32,8%) e tra 71€ e 100€ (27,6%).

Se pernoverà in questa città, quanti giorni pensa di rimanere?



[22]

Gli intervistati che hanno soggiornato o soggiogneranno a Firenze, rimarranno mediamente 3-7 notti.



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)





## *Ministero per i beni e le attività culturali*

GALLERIE DEGLI UFFIZI

### **[Domande aperte]**

Le due domande che chiudono il questionario riguardano eventuali difficoltà riscontrate dai visitatori all'interno del percorso, e possibili suggerimenti per migliorare il servizio offerto dal Museo. Si premette che solo il 10% degli intervistati hanno compilato questa parte proprio perché spinti dalla necessità di segnalare eventuali problematiche incontrate durante la visita. In molti di questi casi le risposte alle seguenti domande sono state ribadite anche verbalmente agli addetti alla somministrazione.

La segnalazione più ricorrente riguarda la necessità di avere a disposizione un assetto informativo più esaustivo e aggiornato. In merito alle didascalie delle opere, si lamenta una mancanza di informazioni relative anche al periodo storico di cui fanno parte. I pieghevoli e i pannelli esplicativi sistemati in ogni sala sono percepiti come carenti di traduzioni in più lingue, oltre all'inglese. Inoltre, molti visitatori trovano difficoltoso seguire il percorso di visita a causa di poche mappe e indicazioni. Gran parte delle critiche che i visitatori hanno rivolto al Museo riguardano l'illuminazione, che non risulta adatta alla fruizione delle opere esposte. Alcuni hanno lamentato la scarsa climatizzazione delle sale. Un altro punto critico messo in evidenza dai visitatori è la carenza di aree di riposo adeguate, per alternare alla visita dei piccoli momenti di pausa, vista la lunghezza del percorso espositivo proposto dal Museo stesso.

Si lamenta in alcuni casi la chiusura di sezioni del museo, non visitabili per assenza di personale.

I visitatori vorrebbero avere più informazioni sia dal personale e più disponibilità delle audioguide.

Risulta inoltre evidente la necessità di organizzare percorsi dedicati ai bambini.

Per quanto riguarda il servizio di bigliettazione, si richiede un miglioramento del servizio di acquisto online e soprattutto maggiori informazioni riguardanti il biglietto cumulativo e il loro utilizzo. Viene fatto notare inoltre che il prezzo del biglietto risulta eccessivo per i residenti, i quali auspicano riduzioni speciali e convenzioni. Si segnala che soprattutto nei periodi di alta stagione e nei giorni di notevole affluenza il sistema di accesso al Museo risulta non proprio efficiente, e si possono verificare lunghe code e tempi di attesa anche per chi ha effettuato la prenotazione on line.



GALLERIE DEGLI UFFIZI

Piazzale degli Uffizi, 6 - 50122 Firenze

Tel. 055 23885

E-mail: [ga-uff@beniculturali.it](mailto:ga-uff@beniculturali.it) Pec [mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ga-uff@mailcert.beniculturali.it)