



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

MOSTRA "LUZZATI - RODARI"

Customer Satisfaction

Sale d'Arte

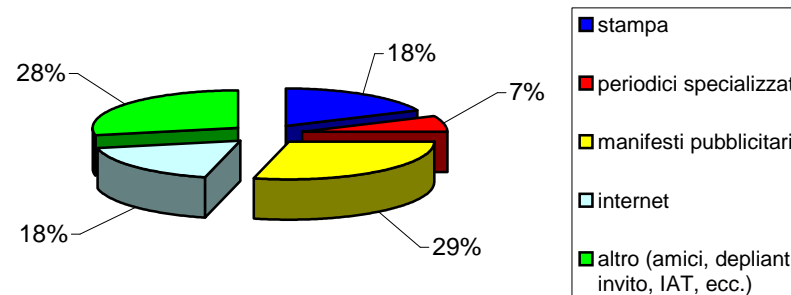
Rilevazioni da novembre 2010 a gennaio 2011

CENTRO STAMPA COMUNALE

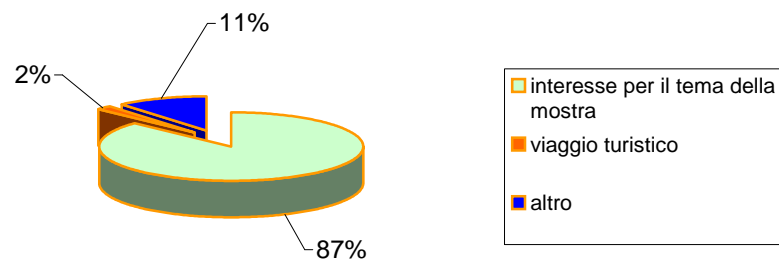
Sale d'Arte

Dalle risposte si comprende come siano i manifesti (29%) il veicolo d'informazione più attivo tra i visitatori. Tra le altre fonti, si distinguono la stampa (18%) ed internet (18%). Questo grafico va esaminato contestualmente a quello inerente all'età dei visitatori del campione.

MOSTRA LUZZATI - RODARI
il visitatore è stato informato attraverso:

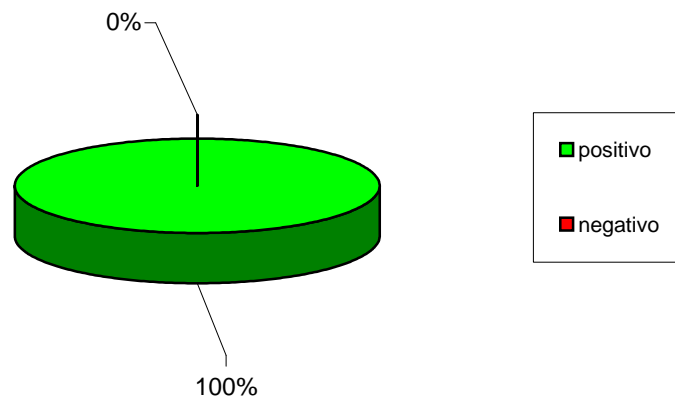


MOSTRA LUZZATI - RODARI
"Qual è il motivo principale della visita?"



La gran parte dei visitatori del campione (87%) ha indicato nell'interesse per il tema della mostra il motivo principale della visita.

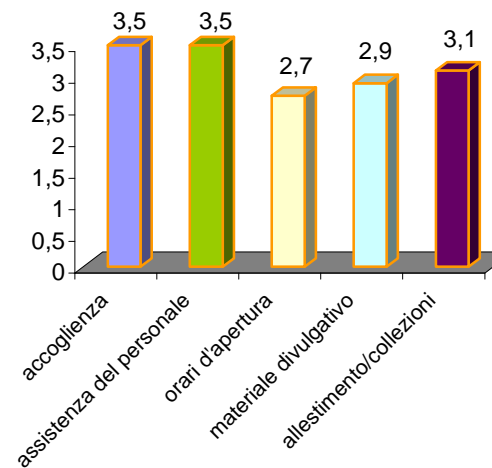
MOSTRA LUZZATI - RODARI "Il giudizio complessivo dei visitatori":



Tutti i visitatori del campione hanno espresso un giudizio positivo sull'esposizione nel suo complesso.

Dall'esame dei risultati sono emersi giudizi, nel complesso, positivi. In particolare, sono state giudicate con estremo favore l'accoglienza e l'assistenza del personale addetto alla vigilanza. Buono anche il giudizio sull'allestimento delle collezioni. Da perfezionare, invece, gli orari di apertura al pubblico, considerati troppo limitati nell'arco della settimana, e il materiale divulgativo.

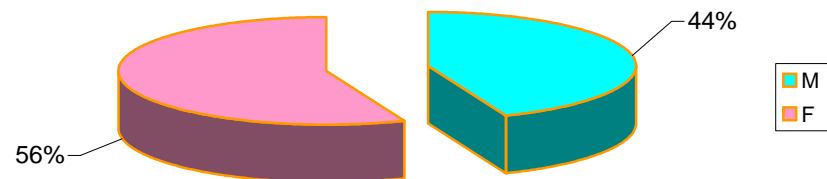
MOSTRA LUZZATI - RODARI "Il giudizio sulla qualità dei servizi offerti"



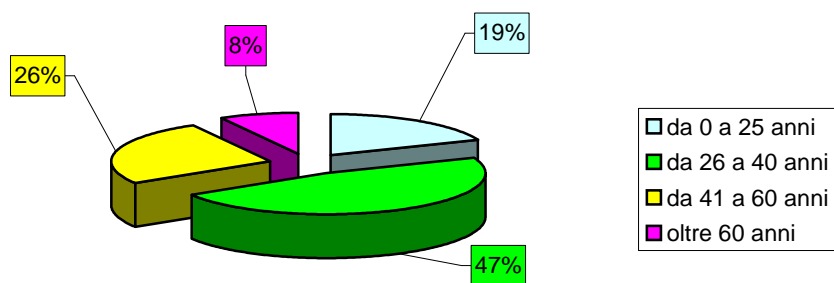
da 1 a 1,9: insufficiente
da 2 a 2,9: discreto
da 3 a 3,5: buono
oltre 3,5: molto buono

Nel campione complessivo di visitatori monitorato si rileva la prevalenza delle donne (56%).

MOSTRA LUZZATI - RODARI "Profilo socio-anagrafico del visitatore: sesso"



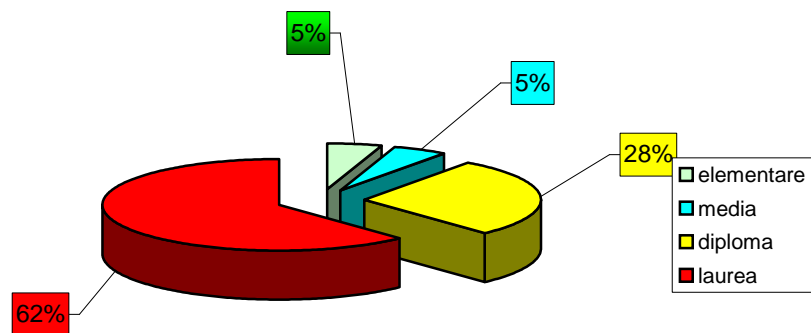
MOSTRA LUZZATI - RODARI "Profilo socio anagrafico del visitatore: età"



Nel periodo di apertura al pubblico della mostra, la prevalenza dei visitatori del campione è costituita da adulti appartenenti alla fascia d'età che va dai 26 ai 40 anni (47%). Da sottolineare la buona percentuale (19%) dei giovanissimi.

età minima: 9 anni (ragazzo)
età massima: 71 anni (uomo)

MOSTRA LUZZATI - RODARI "Il livello d'istruzione dei visitatori:"

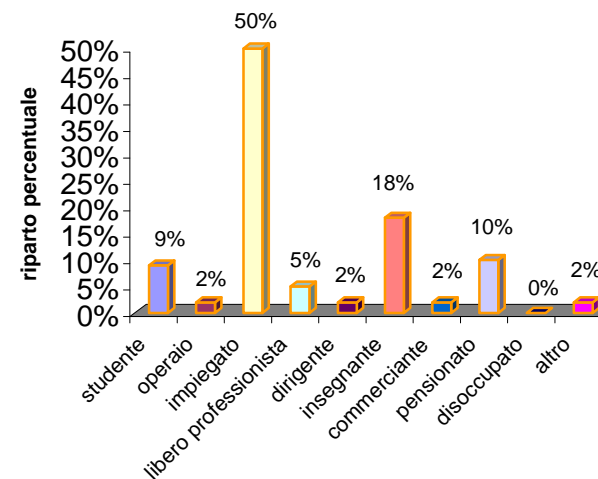


Il 90% dei visitatori del sondaggio ha dichiarato di avere un titolo di studio medio alto (diploma 28%, laurea 62%).

Il 50% del campione è costituito da impiegati. Seguono le percentuali dei visitatori appartenenti alle categorie degli insegnanti (18%), dei pensionati (10%) e degli studenti (9%). Questo grafico va esaminato contestualmente a quello inerente all'età dei visitatori del campione.

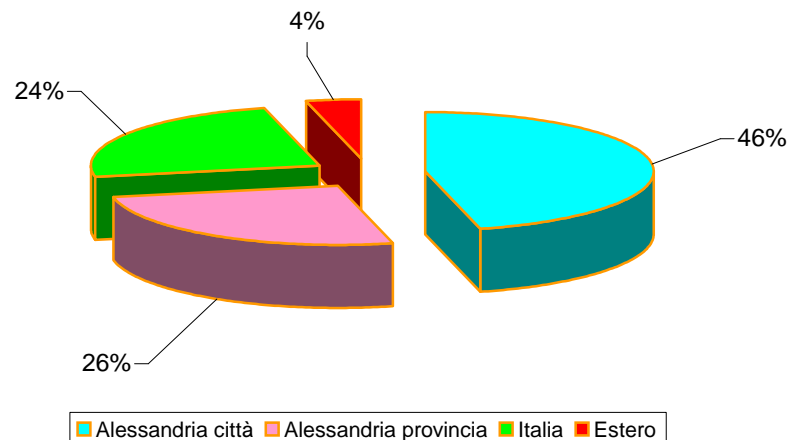
Campione complessivo: n°46 visitatori su un totale di 746 (6,2%) - dati rilevati nei mesi di apertura della mostra.

MOSTRA LUZZATI - RODARI "La condizione professionale dei visitatori"

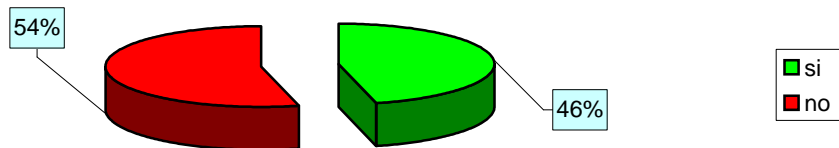


Nel campione di visitatori monitorato si rileva la prevalenza di quelli provenienti da Alessandria città (46%), mentre la percentuale dei residenti in provincia si ferma al 26%; quella dei visitatori provenienti dal resto d'Italia si attesta invece al 24%.

MOSTRA LUZZATI - RODARI
**"Profilo socio anagrafico del visitatore:
 residenza"**



MOSTRA LUZZATI - RODARI
"Dati anagrafici"



Nel campione monitorato il 46% dei rispondenti ha indicato i propri dati anagrafici e l'11% ha fatto commenti/osservazioni.

NOTE

Dal 6 novembre al 16 gennaio la Città di Alessandria ha realizzato la mostra dal titolo:

"LUZZATI-RODARI: i segni della fantasia" organizzata dall'Associazione Culturale "Il Contastorie" in collaborazione con il Museo Luzzati di Genova. Il percorso espositivo è stato suddiviso su due sedi: Palazzo Cuttica e Sale d'Arte.

La mostra ha reso omaggio a due grandi artisti italiani: Emanuele Luzzati e Gianni Rodari riuniti per la prima volta in Alessandria in un unico percorso espositivo alla scoperta della fruttuosa collaborazione creativa intercorsa tra i due.

In esposizione bozzetti e disegni originali per illustrazioni e teatro, manifesti, libri, riproduzioni di originali dispersi, video di spettacoli televisivi, teatrali, documentari e tanto altro materiale inedito prodotto a partire dagli anni '60, per un totale di oltre 100 opere.

Il sodalizio tra Luzzati e Rodari nato nel 1962 in occasione del film di animazione *Castello di carte*, proseguì con lo spettacolo teatrale *La storia di tutte le storie*, lavoro creato insieme ai bambini delle scuole elementari, e rappresentato a La Spezia nel 1977; ricca fu anche la collaborazione nella realizzazione di libri illustrati, a cui è dedicata un'ampia parte della mostra.

All'inaugurazione è intervenuto Giovanni Tesio, docente di Letteratura italiana moderna e contemporanea all'Università del Piemonte Orientale ed editorialista del quotidiano La Stampa.

L'iniziativa è inoltre patrocinata dal Miur, dall'Università del Piemonte Orientale, dall'Unicef, dal Premio Andersen e si avvale del sostegno della Provincia di Alessandria.

Media partner della mostra sono Il Piccolo, Radio Alex e Radio Gold. Sono stati inoltre organizzati diversi appuntamenti collaterali tra i quali:

6 novembre: lettura di 'Fiabe italiane' a cura di Faber Teater in collaborazione con la Nottola di Minerva

20 novembre: lettura animata 'Oh Mamma' a cura di Faber Teater in collaborazione con la Nottola di Minerva

22 novembre: Anna Vivarelli, premio Andersen 2010, incontra bambini e adulti

27 novembre: lettura animata a cura di Laura Bombonato

29 novembre: incontro di formazione 'Parole in gioco' a cura di Mauro Caldera

6 dicembre: incontro di formazione 'Una lingua tante lingue: Rodari e Luzzati storia di un'amicizia' a cura di Pino Boero
11 dicembre: lettura animata di "Un canto di Natale" a cura de Le Mele Volanti

13 dicembre: incontro di formazione 'Immagine e immaginario nell'opera di Lele Luzzati', a cura di Walter Fochesato.

Alcune delle iniziative collaterali si sono svolte presso la Biblioteca Civica "F. Calvo" di Alessandria in piazza Vittorio Veneto 1.

La mostra ha osservato i seguenti orari di apertura: sabato dalle ore 16.00 alle ore 19.00 e su prenotazione dal lunedì al venerdì.

La mostra ha ottenuto un discreto successo di pubblico. Ci sono stati 1.246 visitatori alle Sale d'arte e 1.285 a Palazzo Cuttica. In totale i visitatori sono stati 2.531, compresi gli studenti.

I questionari sono stati proposti esclusivamente agli adulti (746 visitatori alle Sale d'arte e 802 a Palazzo Cuttica).

Report sede “Sale d’arte”

Circa il 6,2% dei visitatori ha compilato i questionari, dunque i risultati possono essere considerati piuttosto attendibili.

Dalle risposte emerge che la maggior parte dei visitatori è stata informata dai manifesti pubblicitari (29%) e tramite inviti e passaparola (28%). E' il tema della mostra ad aver attirato il maggior numero di visitatori, circa l'87% ha dichiarato di aver visitato la mostra per un interesse specifico per il tema trattato.

Nei mesi della rilevazione una percentuale altissima ha espresso complessivamente un giudizio positivo sulla mostra (il 100%). Questo dato è il medesimo per entrambe le sedi espositive.

Per quanto riguarda il giudizio sulla qualità dei servizi offerti, sono emerse valutazioni positive, in particolare circa l'accoglienza e assistenza del personale addetto alla vigilanza e sull'allestimento delle collezioni. Le criticità riguardano gli orari di apertura, considerati troppo limitati e il materiale divulgativo. In effetti la mostra era visitabile esclusivamente al sabato dalle ore 16.00 alle 19.00.

Nel campione complessivo di visitatori monitorato si rileva inoltre una netta prevalenza del pubblico femminile (56%).

La prevalenza del campione monitorato è costituito da giovani e adulti appartenenti alla fascia d'età compresa tra i 26 e il 40 anni (47%), seguono gli adulti con un'età compresa tra i 41 e i 60 anni (26%).

Buona anche la percentuale dei giovanissimi (19%).

Il 62% degli intervistati ha dichiarato di possedere un diploma di laurea dunque il livello di scolarizzazione è risultato essere molto elevato. E' interessante notare il collegamento tra il pubblico dei più giovani ed il livello di scolarizzazione, molto elevato.

Tra le professioni risultano in netta maggioranza gli impiegati (il 50%), seguono gli insegnanti (18%) e i pensionati (10%).

Altro dato significativo riguarda la provenienza.

Circa la metà degli intervistati (il 46%) ha dichiarato di risiedere in Città. La percentuale dei residenti in Provincia si attesta al 26%.

Quasi la metà dei visitatori ha indicato i propri dati anagrafici e ha richiesto di essere inserito nella mailing list dell'Ufficio.

Report sede “Palazzo Cuttica”

Nella sede di Palazzo Cuttica circa il 5,1% dei visitatori ha compilato i questionari.

Dalle risposte emerge che la maggior parte dei visitatori è stata informata dalla stampa (41%), seguono i manifesti pubblicitari (23%) ed internet (23%).

E' il tema della mostra ad aver attirato il maggior numero di visitatori, circa l'80% ha dichiarato di aver visitato la mostra per un interesse specifico per il tema trattato.

Anche a Palazzo Cuttica la totalità degli intervistati ha espresso un giudizio positivo sulla mostra (il 100%). Per quanto riguarda il giudizio sulla qualità dei servizi offerti, sono emersi giudizi positivi, in particolare circa l'accoglienza e assistenza del personale addetto alla vigilanza e sull'allestimento delle collezioni.

Le criticità riguardano gli orari di apertura, considerati troppo limitati e il materiale divulgativo. Nel campione complessivo di visitatori monitorato si rileva inoltre una netta prevalenza del pubblico femminile.

La prevalenza del campione è costituito da giovani e adulti appartenenti alla fascia d'età compresa tra i 26 e i 40 anni (41%), seguono gli adulti con un'età compresa tra i 41 e i 60 anni (40%).

Discreta la percentuale dei giovanissimi (11%).

Il 64% degli intervistati ha dichiarato di possedere un diploma di laurea. Tra le professioni risultano in netta maggioranza gli impiegati (il 38%), seguono gli insegnanti (28%) e i pensionati (19%). Altro dato significativo riguarda la provenienza. Circa la metà degli intervistati (il 51%) ha dichiarato di risiedere in Città. La percentuale dei residenti in Provincia si attesta al 27%.

Dall'analisi emerge chiaramente che il tema della mostra ha interessato un tipo di pubblico con un livello d'istruzione molto elevato e piuttosto giovane.

Probabilmente bisogna considerare il coinvolgimento delle scuole e in particolare degli insegnanti.

E' interessante notare che confrontando i dati relativi alle precedenti indagini di customer si nota un notevole incremento dei visitatori che dichiarano di essere stati informati consultando internet.

Le criticità riscontrate riguardano sempre gli orari di apertura, considerati troppo limitati. Altre osservazioni e suggerimenti riguardano il percorso espositivo e l'allestimento.

In particolare, alcuni hanno lamentato la mancanza di segnaletica lungo il percorso espositivo, altri hanno dichiarato che il video risultava poco fruibile a causa della scarsa visibilità e della mancanza di posti a sedere.