



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

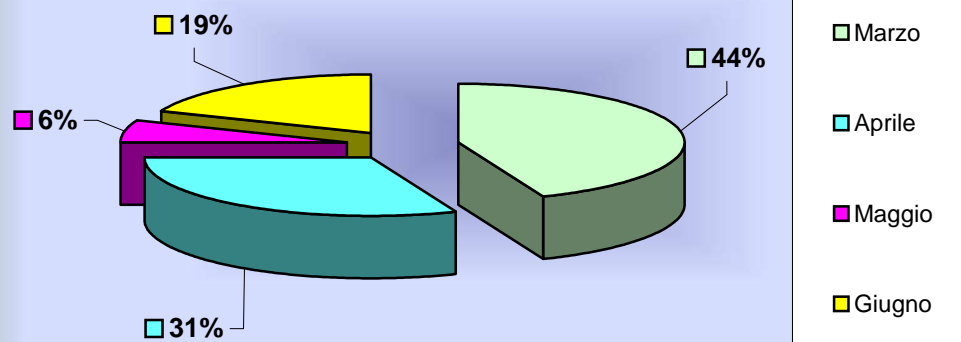
MOSTRA "VIAGGIO IN ITALIA di Giovanni MIGLIARA"

Customer Satisfaction

Rilevazioni da Marzo 2011 a Giugno 2011

CENTRO STAMPA COMUNALE

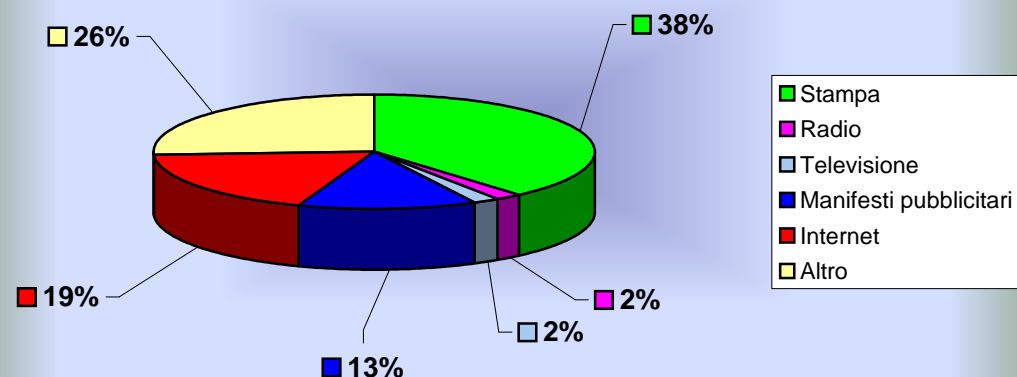
Mese di rilevazione



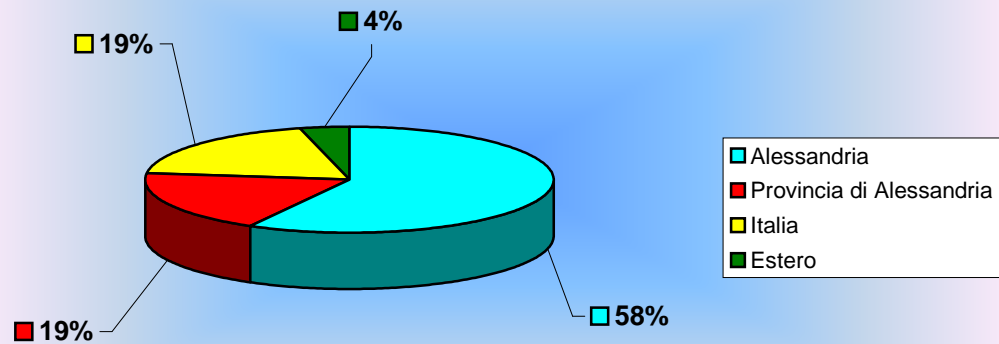
I visitatori della mostra, dall'inaugurazione del 19 febbraio a tutto il mese di giugno, sono stati 725. Il mese con più visite è risultato quello di Marzo (292), seguito da Febbraio (195) e Giugno (123). Da evidenziare che il calo dei visitatori in Maggio (32) è dovuto essenzialmente al fatto che la mostra, in quel mese, è stata aperta al pubblico per un solo sabato. La somministrazione dei questionari è iniziata nel mese di Marzo e il campione di 58 rispondenti (pari all'11% dei visitatori del periodo monitorato) può ritenersi significativo.

Gli strumenti più efficaci sono risultati essere le pubblicazioni sulla stampa (38%) e le altre forme di comunicazione, aggiuntive a quelle presenti in elenco (26%) che, su indicazione dei rispondenti al questionario, sono in prevalenza gli inviti personali e, a seguire, il passaparola. Da rilevare l'alta percentuale riscontrata per coloro che sono venuti a conoscenza della mostra attraverso internet (19%).

E' stato informato della mostra attraverso:



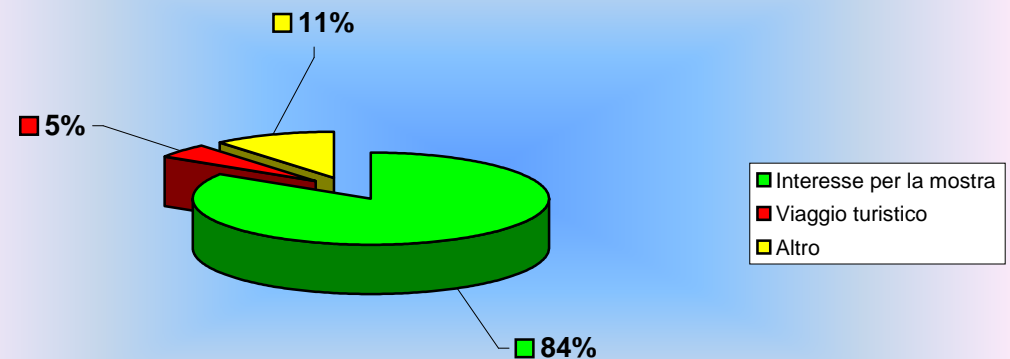
Provenienza del visitatore



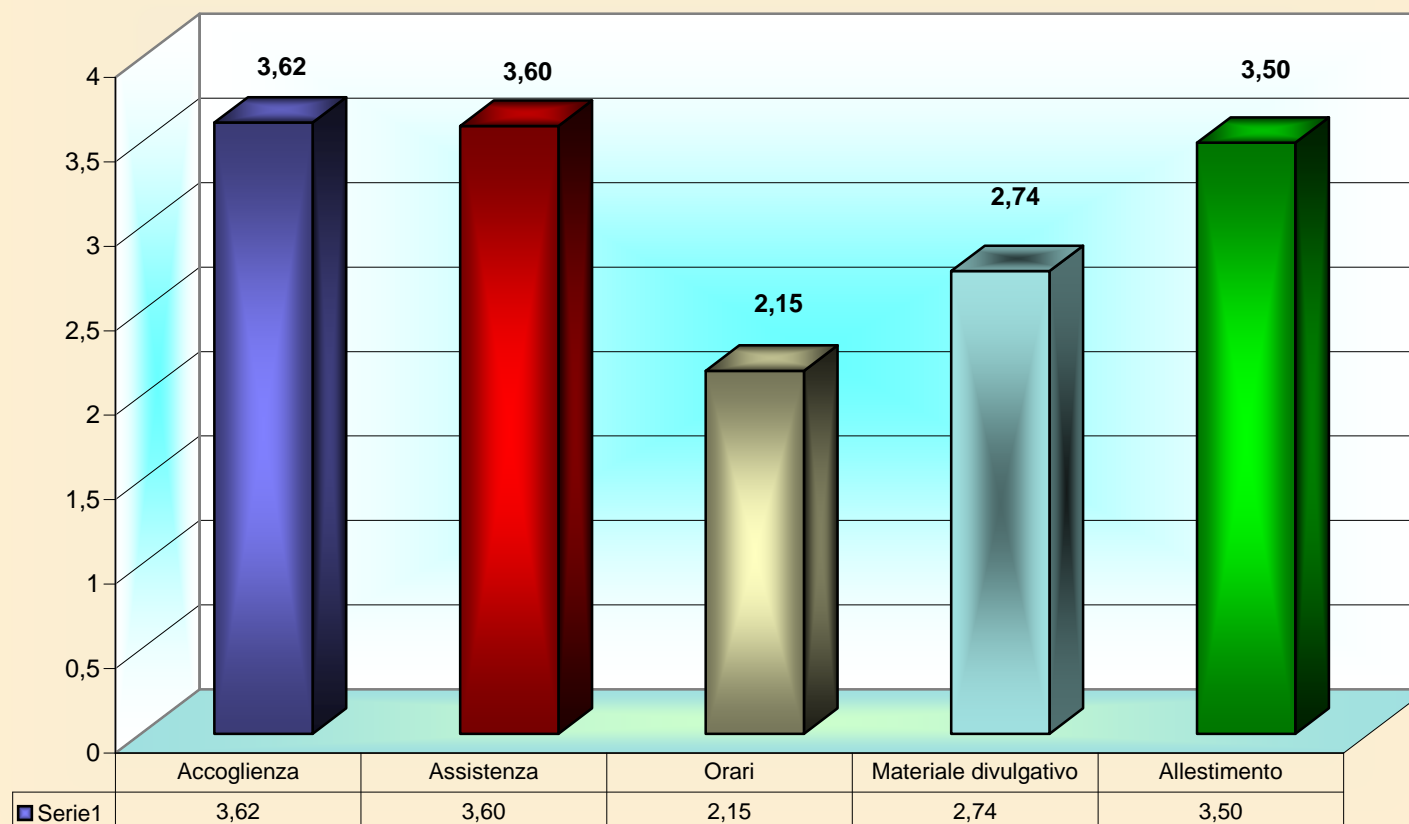
Il 77% dei rispondenti al questionario risultano provenire da Alessandria e provincia. Interessante rilevare che circa un quarto del campione (23%) proviene da fuori provincia

La parte predominante dei rispondenti (84%) si è recata alla mostra per un interesse specifico per le opere esposte. Solo il 5% dei rispondenti è stato alla mostra in occasione di una visita turistica della città.

Motivo principale della visita



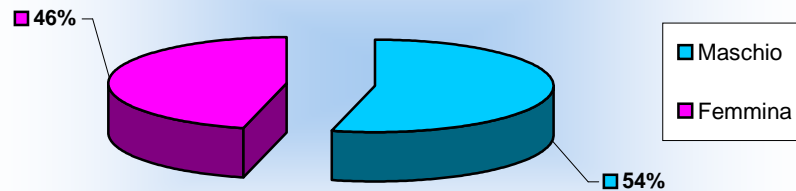
Giudizio sulla qualità della mostra sulla base di parametri diversi



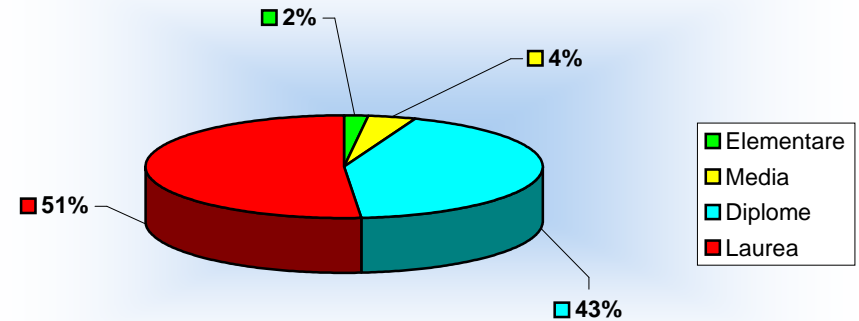
1 - insufficiente
2 - sufficiente
3 - buono
4 - ottimo

Dall'elaborazione delle risposte risulta un apprezzamento elevato per l'accoglienza e l'assistenza fornite. Buono il giudizio sull'allestimento delle collezioni. Poco graditi gli orari di apertura al pubblico, concentrati nella sola giornata di sabato. Da rilevare che **in tutti i questionari consegnati**, alla domanda finale sul gradimento della mostra, **è stato espresso un giudizio positivo**.

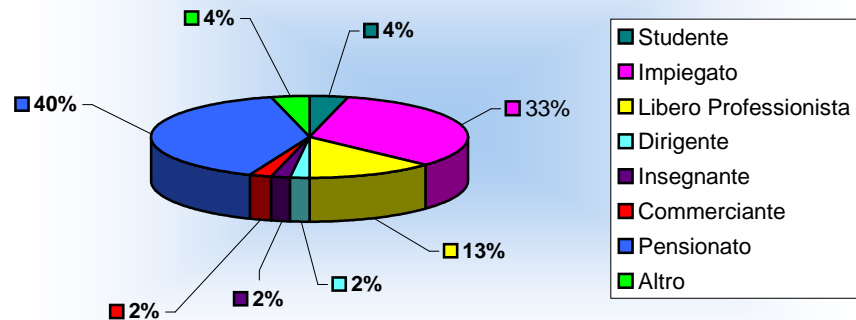
Sesso del visitatore



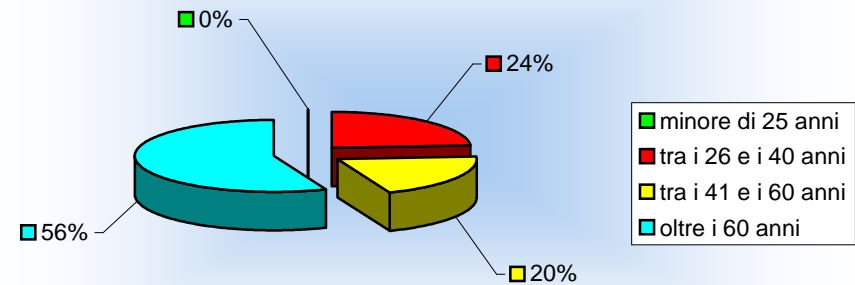
Titolo di studio del visitatore



Professione del visitatore



Età del visitatore



Dai dati anagrafici risulta che tra i visitatori della mostra prevalgono le persone sopra i 60 anni (56%), dotate di un'elevata scolarizzazione e pensionate (40%). Da rilevare, nel campione monitorato, l'assenza di visitatori al di sotto dei 25 anni.

NOTE

Dal 19 febbraio al 30 giugno il Servizio Cultura e Turismo ha realizzato la mostra dal titolo: *Viaggio in Italia di Giovanni Migliara. L'opera grafica*. La mostra è stata allestita presso la sede delle Sale d'arte in Via Machiavelli, 13 con il seguente orario di apertura al pubblico: sabato dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

In mostra sono stati esposti trentotto fogli sciolti e tre taccuini di viaggio di proprietà civica al fine di rendere finalmente fruibile una parte della cospicua collezione di grafica recentemente catalogata; studi e vedute che documentano alcuni dei viaggi effettuati dal pittore in Italia tra il 1815 ed il 1835.

Oltre all'esposizione dei disegni è stato realizzato anche un video nel quale sono stati inseriti i disegni che per motivi di conservazione non è stato possibile esporre ed incorniciare, per un totale di un centinaio di disegni fruibili.

Con questa esposizione la Città di Alessandria rende omaggio ad uno dei suoi più illustri protagonisti. Grazie ad una pittura che coniugava il gusto neoclassico con le nuove istanze del romanticismo e grazie alla innovativa vena narrativa delle sue vedute, il Migliara fu apprezzato in Italia e all'estero.

Il percorso della mostra racconta per immagini un'esperienza che accomuna Migliara a tanti altri artisti e intellettuali del suo tempo: il *grand tour* attraverso la penisola, vera e propria opportunità di ricerca e maturazione artistica, di confronto con le opere ed i monumenti del passato. I disegni, gli acquerelli e gli studi esposti restituiscono, grazie alle suggestioni dei paesaggi regionali, non solo un interessante e curioso ritratto dell'Italia del primo Ottocento, ma anche una prova delle grandi doti osservative e tecniche di Migliara. I luoghi e le scene rappresentate riecheggiano una storia ed un'identità italiana.

Per valutare il grado di soddisfazione dei visitatori nei confronti della mostra è stata realizzata un'indagine di customer satisfaction.

Dal 17 febbraio fino al 30 giugno, sono stati registrati **725** ingressi. Circa l'11% dei visitatori ha compilato i questionari, dunque ritenuto il campione significativo (58 questionari compilati) i risultati dell'indagine possono considerarsi attendibili.

Il mese nel quale sono state effettuate più visite è stato Marzo (292 ingressi), seguito da Febbraio (195) e giugno (123). A maggio sono stati registrati soltanto 32 ingressi poiché il museo è stato aperto soltanto un giorno a causa di lavori di disinfestazione dei locali.

Dai dati rilevati risulta che la maggior parte dei visitatori è stata informata della mostra tramite la stampa (38%) ma è da rilevare l'alta percentuale di coloro che sono venuti a conoscenza della mostra attraverso internet (19%). Circa il 26% sono stati informati tramite invito personale o passaparola.

Il 13% risultano informati dai manifesti. E' il tema della mostra ad aver attirato il maggior numero di visitatori, circa l'84% ha dichiarato di aver visitato la mostra per un interesse specifico per il tema trattato. Per quanto concerne la provenienza, oltre la metà degli intervistati risulta residente in città (58%). La percentuale dei residenti in provincia si attesta al 19% così come quella proveniente dal resto d'Italia (19%).

Dall'elaborazione delle risposte risulta un apprezzamento elevato per l'accoglienza e assistenza fornita. Molto buono risulta anche il giudizio sull'allestimento delle collezioni. In tutti i questionari consegnati, alla domanda finale sul gradimento della mostra è stato fornito un giudizio positivo.

Le criticità riguardano gli orari d'apertura, considerati decisamente limitati (soltanto il sabato dalle 16.00 alle 19.00).

Nel campione complessivo di visitatori monitorato il 46% è costituito da donne e il 54% da uomini.

La prevalenza del campione monitorato è costituito dagli over 60 (il 56%), seguono i giovani con un'età compresa tra i 26 e i 40 anni e infine gli adulti con un'età compresa tra i 41 e i 60 anni.

Il livello di scolarizzazione degli intervistati risulta essere elevato. Il 51% degli intervistati ha dichiarato di possedere un diploma di laurea, il 43% un diploma di scuola secondaria.

Tra le professioni risultano in netta maggioranza i pensionati (40%) e gli impiegati (33%), seguono i liberi professionisti (13%).

Dalla relazione emerge chiaramente che il tema della mostra ha interessato un tipo di utenza con un elevato livello d'istruzione, prevalentemente pensionati over 60.

Risulta interessante notare, in riferimento anche alle precedenti indagini di customer realizzate, che un significativo campione di visitatori dichiara di essere stato informato della mostra tramite internet, a dimostrazione che la newsletter del portale www.cultural.it si dimostra strumento efficace di promozione e informazione.

Le criticità riscontrate riguardano, come in altre customer realizzate sulle mostre, gli orari d'apertura, considerati troppo limitati. In effetti la mostra, nell'arco di quattro mesi e mezzo, è stata aperta al pubblico soltanto per **48** ore in totale, quindi, considerando gli orari di apertura, il numero dei visitatori è piuttosto rilevante.

Si tratta di un'utenza interessata al tema della mostra, probabilmente appassionata al tema, del vedutismo ottocentesco e di elevata cultura.

I costi sostenuti riguardano la stampa di inviti, catalogo, locandine e manifesti (**€1.908,00**), la spedizione di 1500 inviti (**€75,00**) per un totale di spesa di **€ 1.983,00**

La cura della mostra, i testi del catalogo, la realizzazione di tutta la grafica, le didascalie, l'allestimento, la realizzazione dei passepartout per i disegni, l'allestimento e la realizzazione del video, sono stati opera del personale interno del Servizio Cultura.