

CASTELLO ESTENSE



Report 2018



A cura di U.O. Castello Estense

SINTESI DELLE ATTIVITÀ

Nel 2018, il museo ha proposto quotidianamente **visite guidate al percorso museale** a partenza fissa (minimo due nei giorni feriali e tre nei festivi) e su prenotazione, per gruppi, a cui hanno partecipato, in totale 27.140 visitatori. **Visite guidate tematiche** sono state proposte in occasioni speciali, quali ad esempio “Donne nel tempo” per la festa della donna, “Tramonto in Castello” per la Notte Rosa, “Misteri e delitti a corte”, un percorso con racconti e letture per rievocare gli episodi più controversi della storia estense; “Donne a corte. L'altra faccia del potere”, centrato sulle vicende delle dame della Corte Estense, nelle serate d'apertura straordinaria; così come numerose sono state, in primavera ed estate, le visite guidate con aperitivo finale nel Giardino degli Aranci o, con l'arrivo dell'autunno, nella Caffetteria del Castello.

Il progetto educativo dedicato al Castello Estense si rivolge alle scuole ed alle famiglie con bambini. Sono state realizzate molte **attività didattiche**: visite animate, visite narrative/teatrali e visite con laboratorio, progettate per sollecitare un ruolo attivo da parte dei fruitori grazie ad un approccio dialogico e interattivo volto a favorire la rielaborazione dell'esperienza e dei contenuti proposti anche attraverso il fare.

17 sono stati gli appuntamenti con la compagnia teatrale TeatrOrtaet dedicati a **“L'Ariosto Furioso a 500 anni dalla pubblicazione del poema”** e **“Ritratto di Lucrezia Borgia chiaroscuri del mito ferrarese”** a cui hanno partecipato 488 spettatori.

Le **escursioni in barca nel fossato** del Castello hanno continuato a suscitare un grande interesse nei visitatori e nei turisti durante i fine settimana ed i giorni festivi, arrivando a 9.133 presenze.

Dal 3 febbraio al 20 settembre i camerini e l'ala sud del Castello hanno ospitato la mostra **“La collezione Cavallini Sgarbi. Da Niccolò dell'Arca a Gaetano Previati. Tesori d'arte per Ferrara”**, in cui sono state esposte 130 opere tra dipinti e sculture, dall'inizio del Quattrocento alla metà del Novecento; 40.786 complessivamente i visitatori.

Il 26 febbraio è stata inaugurata la **Caffetteria del Castello Estense** al primo piano, a cui si accede sia dal percorso museale che autonomamente dallo scalone nel rivellino nord.



guidate, laboratori didattici e giri in barca nel fossato.

Nelle serate del 9, 14 e 31 agosto sono state proposte **aperture serali straordinarie** del Castello, visite guidate e attività didattiche, giri in barca nel fossato. Durante queste serate gli attori dell'Associazione culturale Ferrara Off hanno accolto i visitatori con brevi letture da testi di autori ferraresi, da Ariosto a Bassani, da De Chirico a De Pisis e con la performance teatrale “Parisina” di George Gordon Byron, recentemente ritradotta da Monica Pavani.



Un Castello in famiglia

Una proposta educativa per famiglie con bambini; una serie di appuntamenti per rendere il Castello Estense un luogo familiare, uno spazio di incontro e di condivisione in cui vivere esperienze formative e divertenti.



PROGRAMMA AUTUNNO/INVERNO 2018

POMERIGGIO A CORTE. QUATTRO PERSONAGGI PER SCORRIRE IL CASTELLO
Un ciclo di appuntamenti per conoscere il Castello Estense e scoprire storie e racconti sui principali protagonisti della Corte Estense. Dopo un percorso tra le sale del Castello, una attività di laboratorio consentirà a bambini e genitori insieme di trasformare le informazioni ricevute e realizzare un personale elaborato da portare a casa come ricordo dell'esperienza.

SABATO 22 SETTEMBRE h 16.00
Chi che l'èl Castello
(bambini 4-7 anni)
Torri, merlature, ponti levatoi... quali sono gli elementi che proteggono il Castello e i suoi abitanti? Una visita con laboratorio a partire dalla figura di Niccolò Il per conoscere le vicende che portarono alla costruzione dell'edificio, scoprire la funzione dei differenti ambienti e progettare un proprio castello su misura.



SABATO 24 NOVEMBRE h 16.00
Chi è il più bello del reame...?
(bambini 4-7 anni)
Tessuti raffinati, candide pellicce, preziose decorazioni: Borso d'Este non appariva mai in pubblico senza essere ricoperto di gioielli d'oro. Una visita con laboratorio per conoscere vezzi e passioni del primo Duca di Ferrara, scoprire curiosità sulla moda di corte e “creare” un abito ispirato al gusto del tempo.



SABATO 20 OTTOBRE h 16.00
Tipi all'antica
(bambini 8-11 anni)
Colto e amante delle arti, Leonello d'Este era solito farsi ritrarre di profilo su medaglie simili alle monete antiche. Una visita con laboratorio per riflettere sul significato e sul potere delle immagini e realizzare il proprio autoritratto come signori d'altri tempi.



SABATO 15 DICEMBRE h 16.00
Cavallieri non si nasce, si diventa!
(bambini 8-11 anni)
Le donne, i cavalieri, l'arme, gli amori... Il duca Alfonso I, esperto di artiglieria e fortificazioni, costruì di persona armi tra le più ammirate del suo tempo. Una visita con laboratorio per riflettere sulla figura del cavaliere, da paladino medievale a moderno condottiero, e “inventare” una speciale e personale armatura.



Costo bambini € 6,00 - adulti € 10,00. Il costo comprende l'ingresso al Castello

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI A cura di “Senza titolo” Progetti aperti alla cultura

Tel. 0532 299233
castelloestense@comune.fe.it



Nella serata del 19 maggio, in occasione della **Notte Europea dei Musei**, le sale del museo, la Torre dei Leoni ed il cortile hanno ospitato per il secondo anno consecutivo **MIXXer**, il festival di musica contemporanea curato dal Conservatorio Frescobaldi di Ferrara, quest'anno intitolato “Tempo Libero”.

Il 6 luglio, in occasione della **Notte Rosa**, il Castello Estense, suggestivamente illuminato di rosa ha ospitato un concerto dell'**Orchestra a plettro Gino Neri** diretta dal maestro Gino Fabbri.

In entrambe le serate sono state effettuate anche visite





Dal 13 ottobre le sale dell'ala sud hanno ospitato un'anticipazione della mostra **“L'arte per l'arte. Dipingere gli affetti. La pittura sacra a Ferrara tra Cinque e Settecento”** dedicata alla collezione di dipinti dell'ASP - Azienda Servizi alla persona di Ferrara, depositata presso i Musei civici d'Arte Antica, mentre nei camerini è stato allestito un vero e proprio **laboratorio di restauro**, che ha consentito ai visitatori di assistere alle operazioni di restauro del Prof. Bevilacqua sulla tavola **“La Decollazione del Battista”** del Bastarolo. Tutto ciò è stato possibile grazie alla forte collaborazione e sinergia con la Fondazione Ferrara Arte, i Musei di Arte Antica, l'ASP, il Consorzio Ferrara Ricerca e il CIAS (Centro ricerche Inquinamento fisico chimico microbiologico Ambienti alta Sterilità) dell'Università di Ferrara. Per approfondire il tema del restauro è stata effettuata l'1 dicembre una **dimostrazione pratica di indagini diagnostiche** basate sulla radiazione ultravioletta a cura del Prof. Petrucci, nell'ambito del festival "Arte e Scienza", mentre il 18 dicembre, la Sala dei Comuni ha ospitato una

conferenza sull'intervento di restauro della tela, sulle attività di ricerca scientifica connesse all'operazione, e sulla **“neuroestetica”** la cui finalità è quella di comprendere le basi neurofisiologiche che consentono di cogliere le reazioni emotive suscitate dalle opere d'arte.

Dal 15 novembre le **videoguide** del percorso museale (in dotazione dal 16/06/2017) sono state implementate con la lingua **spagnola**, ma soprattutto con le lingue dei segni italiana (**LIS**) e internazionale (**IS**). Un progetto proposto al Comune dalla sezione provinciale di Ferrara dell'ENS (Ente Nazionale Sordomuti), che si inserisce nel più ampio progetto MAPS (Musei Accessibili per le persone Sorde) con lo scopo di rendere i Musei nel territorio italiano realmente accessibili alle persone sorde.

Il 16 settembre è stato organizzato dal concessionario un **Open day** degli imbarcaderi per far conoscere al pubblico le opportunità di utilizzo degli spazi degli Imbarcaderi ed i servizi correlati.

Numerose sono state le **collaborazioni con Istituzioni ed Associazioni** per la realizzazione di eventi che hanno coinvolto gli spazi del Castello:

- Fondazione Ferrara Arte: cena d'inaugurazione della mostra "Stati d'animo" (2 marzo), presentazione libro di Lorenza Roversi "Il ritorno al mestiere - 'La Raccolta', Giuseppe Raimondi e gli artisti della metafisica ferrarese" (19 aprile), conferenza di presentazione della mostra "Jean Dubuffet. L'arte in gioco - materia e spirito 1943-1985" (14 novembre) in collaborazione con Palazzo Magnani di Reggio Emilia;
- Urban Center per meeting progetto europeo di cooperazione interregionale per la valorizzazione del patrimonio naturale e culturale "Perfect", (5-6-7 marzo);
- Po River asd per l'iniziativa Gran Fondo del Po (10 marzo);
- Ente Palio per esibizioni contrade in occasione degli Omaggi al Duca (da marzo a maggio) e conferenza stampa di presentazione dei palii (18 maggio);
- Liceo Ariosto per il concerto del Coro tedesco Cristophorus di Altensteig (31 maggio);
- Associazione Ferrara Sotto le Stelle per concerti del Festival nel cortile d'onore (5 giugno, 8-9 luglio);
- Fondazione Elisabetta Sgarbi per tappa ferrarese de "La Milanese" (14 luglio), letture e animazioni musicali nel percorso espositivo della Collezione Cavallini-Sgarbi durante tutto il periodo di apertura della mostra;
- Fotoclub per mostre fotografiche lungo la via Coperta dedicate a "La famiglia in Italia" (9-17 giugno) e al Buskers Festival (18-26 agosto);
- Fondazione Carife per la conferenza stampa del progetto "Sogno o son d'Este" (4 luglio);
- SPAL: presentazione nuove divise 2018-2019 (24 luglio), conferenza stampa (27 luglio), presentazione squadra in Piazza Castello (10 agosto);
- Associazione Buskers Festival per realizzazione punto informativo durante tutte le giornate del Festival (16-27 agosto);
- Associazione Puedes per le "Notti Buskers" nel cortile del Castello (16-27 agosto);
- Istituzione Servizi Educativi per la Notte Bianca dei bambini (1 settembre);
- CNA per sfilata "La moda in Castello" (5 settembre);
- AVIS Ferrara per un incontro con AVIS di Buggiano (16 settembre);
- Atletica Corriferrara ASD per l'allestimento della segreteria della Ferrara Marathon e Half Marathon (30 settembre);
- Internazionale per la realizzazione di numerosi speech all'interno del Cortile del Castello e di un infopoint durante il Festival (5-7 ottobre);
- Associazione Ferrara Off per Monumenti Aperti (13-14 ottobre);
- Pro Loco di Ferrara per Autunno Ducale nelle Terre Estensi (27-28 ottobre);
- Ufficio Relazioni Internazionali Progettazione Europea per workshop del progetto europeo "Protect2 Save" – programma Central Europe (20 novembre);
- Arcigay per performance nel cortile d'onore in occasione del TDoR (Transgender Day of Remembrance) (20 novembre);
- MEIS per Convegno IHRA (International Holocaust Remembrance Alliance) (23-25 novembre);
- Centro Studi Bassaniani per conferenza stampa donazione delle signore Annamaria Ansaloni e Maddalena Lanaro al Comune di Ferrara di libri, fotografie e documenti riguardanti Giorgio Bassani (1 dicembre);
- Canoa Club Ferrara per dimostrazione di voga nel fossato (6 dicembre);
- Prefettura di Ferrara per conferenza Protezione Civile (11 dicembre) e cerimonia di consegna delle onorificenze al merito della Repubblica Italiana (14 dicembre);
- Provincia di Ferrara, Green Building Council Italia e UNESCO per workshop internazionale sugli strumenti energetico-ambientali per la governance sostenibile del patrimonio architettonico esistente (11-13 dicembre);
- ANFASS per mostra "Presepi nel mondo" (24 dicembre – 6 gennaio);
- Gruppo Subacqueo Ferrarese per Natale Sub (24 dicembre - 6 gennaio);
- ATI Cultura Eventi e Società per Fontane danzanti e iniziative Capodanno a Ferrara (31 dicembre).

ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE

Costante è stata la collaborazione con l'Ufficio Stampa del Comune di Ferrara per quanto riguarda l'invio di comunicati inerenti le attività e gli eventi realizzati in Castello alle principali redazioni giornalistiche locali e per la pubblicazione degli stessi sul sito Cronaca Comune.

E' continuata anche la collaborazione con la redazione del sito www.ferrarainfo.com

Le attività sul **sito internet** www.castelloestense.it sono state:

- aggiornamento costante dei contenuti delle pagine relative a “Orari” e “Tariffe” e della sezione “News” direttamente in home page;
- inserimento di video nelle pagine “Visite guidate”, “Caffetteria Castello”, “Sale per congressi e ricevimenti”, “Visita in barca nel fossato”.

Dalle analisi statistiche effettuate con Google Analytics emerge che:

- gli accessi totali al sito sono stati 125.014 (+4.76% rispetto la 2017);
- il numero di utenti sono stati 96.872, la cui fascia d'età media è di 25-44 anni (25-34 anni 23,58%, 35-44 anni 20,22%);
- le visualizzazioni di pagina sono state 726.381 (+16,75% rispetto al 2017);
- le pagine più visitate sono state “orari e prezzi” (15.08%), “Tariffe” (9.88%) e quella inerente la “Collezione Cavallini Sgarbi” (8.68%).

Attività di aggiornamento quotidiano della pagina **Facebook** Castello Estense Ferrara con post relativi agli eventi in Castello, notizie sul museo, condivisione di articoli o di fotografie dei follower e di post di altre pagine istituzionali o di interesse turistico; e attività di monitoraggio costante dei commenti e dei messaggi privati inviati dagli utenti.

I fan al 31/12/2018 ammontano a 12.234 (il 31/12/2017 erano 9.791).

Gli orari con più utenti on-line, e di conseguenza quelli di pubblicazione dei post, sono dalle 12:00 alle 13:00 e dalle 18:00 alle 21:00.

Anche l'account **Twitter** @CastelloEstense è stato aggiornato quotidianamente con pubblicazione di tweet o retweet da altre pagine istituzionali o d'interesse per il Castello.

I follower al 21/01/2019 sono 1907 (ad inizio 2018 erano 1.605).

E' stata curata anche l'attività di **comunicazione e informazione specificamente rivolta alle guide turistiche**, in particolare per quanto riguarda le presentazioni, in anteprima, degli allestimenti espositivi del museo attraverso l'organizzazione di incontri con i curatori e l'invio di materiali di approfondimento.



La pagina di **Tripadvisor** dedicata al Castello Estense viene costantemente monitorata per conoscere l'opinione dei turisti relativamente all'esperienza di visita al Castello e per poter riscontrare, nel caso, le recensioni negative o che contengono informazioni non corrette. Anche nel 2018 il Castello Estense ha ottenuto da TripAdvisor il **Certificato di Eccellenza** a fronte di 4.182 recensioni di viaggiatori, di cui 2.225 hanno dato punteggio massimo.

APERTURE e ORARI

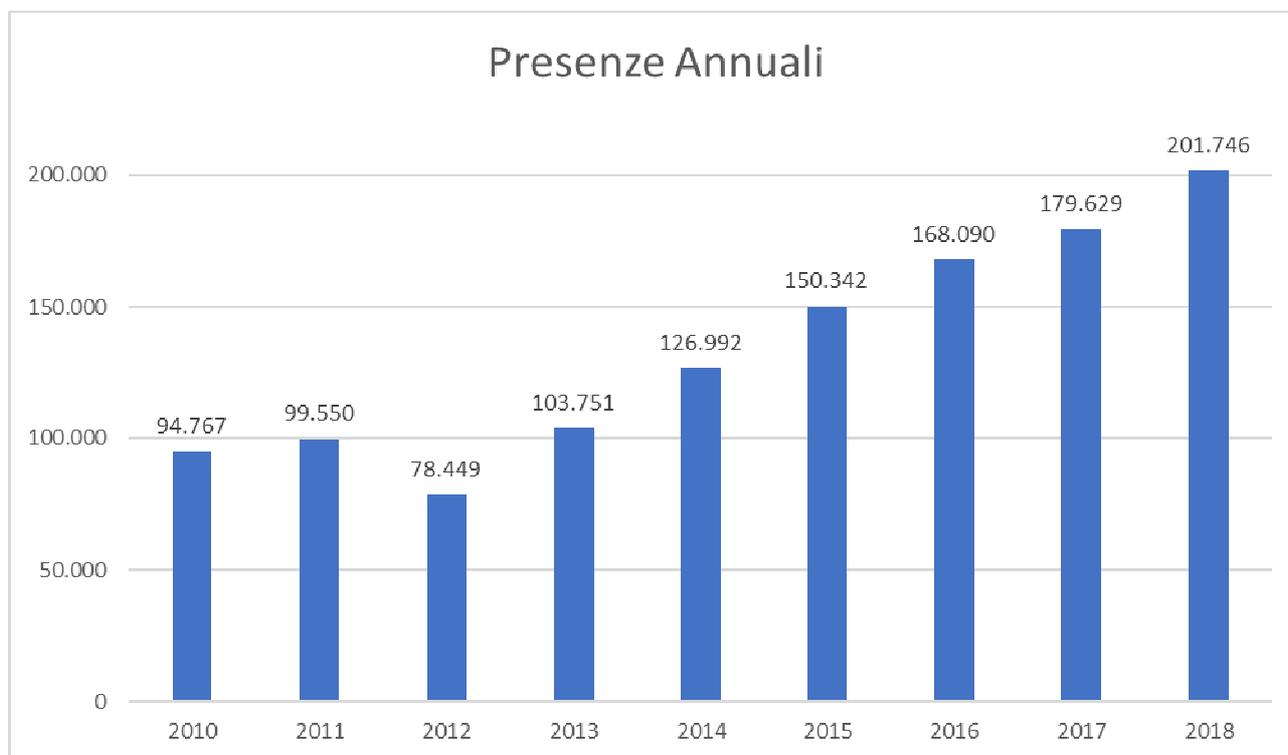
Nel 2018 il museo del Castello Estense è stato **aperto 348 giorni**. Oltre al giorno di Natale, il museo è stato chiuso il lunedì nei mesi di gennaio (tranne l'1), ottobre, novembre e dicembre (tranne il 24 e il 31).

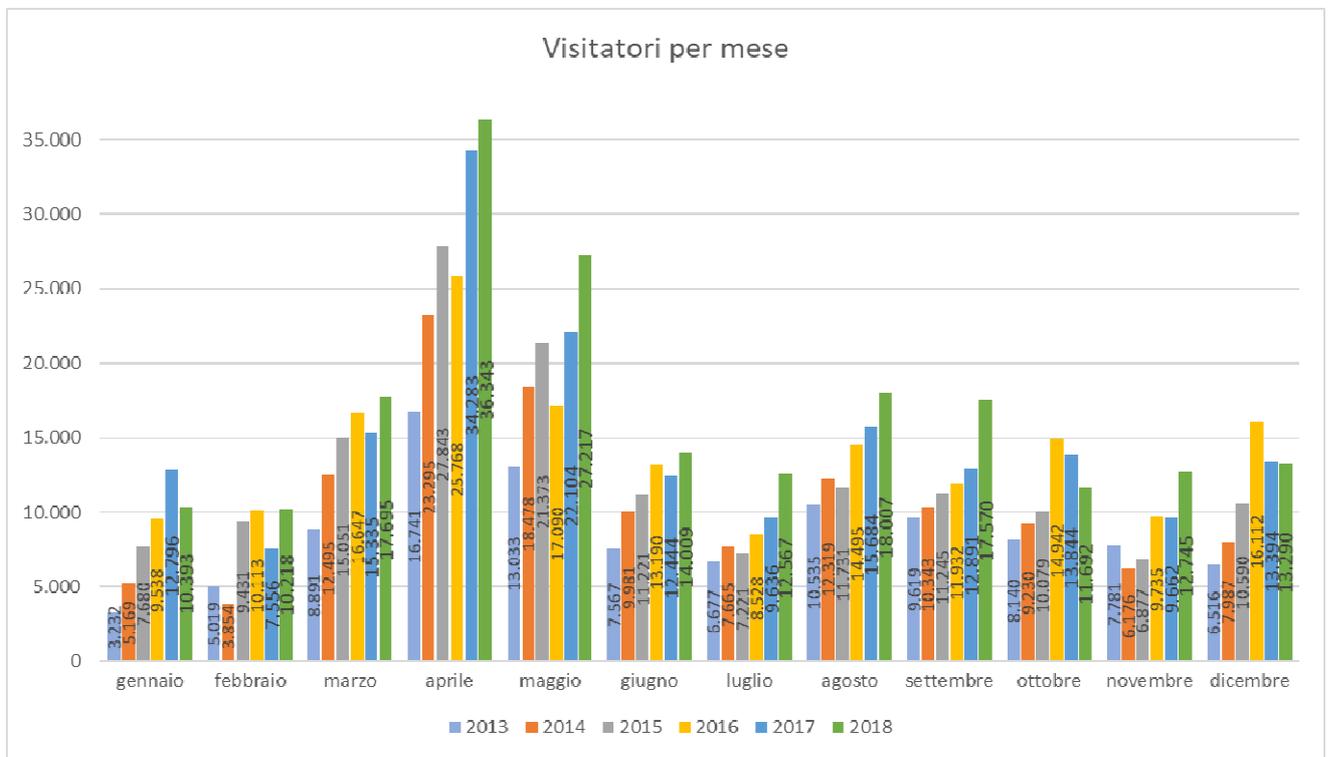
L'orario di apertura è stato generalmente di 8 ore al giorno, dalle 9.30 alle 17.30 e in alcune date è stato previsto un prolungamento: dal 10 marzo al 16 settembre il museo ha chiuso alle 18 il sabato e la domenica, inoltre la chiusura è stata posticipata alle 18.30 nelle seguenti date: Capodanno, 31 marzo, 1, 2, 25, 28, 29 e 30 aprile, 1 maggio, 1, 2, 3 giugno, 26 dicembre.

Diverse sono state, infine, le aperture serali: in occasione dell'Epifania, della Notte europea dei musei (19 maggio), della Notte Rosa (6 luglio), della data ferrarese della Milaneseiana (14 luglio) ed in tre serate d'agosto (9, 14 e 31) oltre al 20 settembre (ultimo giorno di apertura della mostra della Collezione Cavallini-Sgarbi).

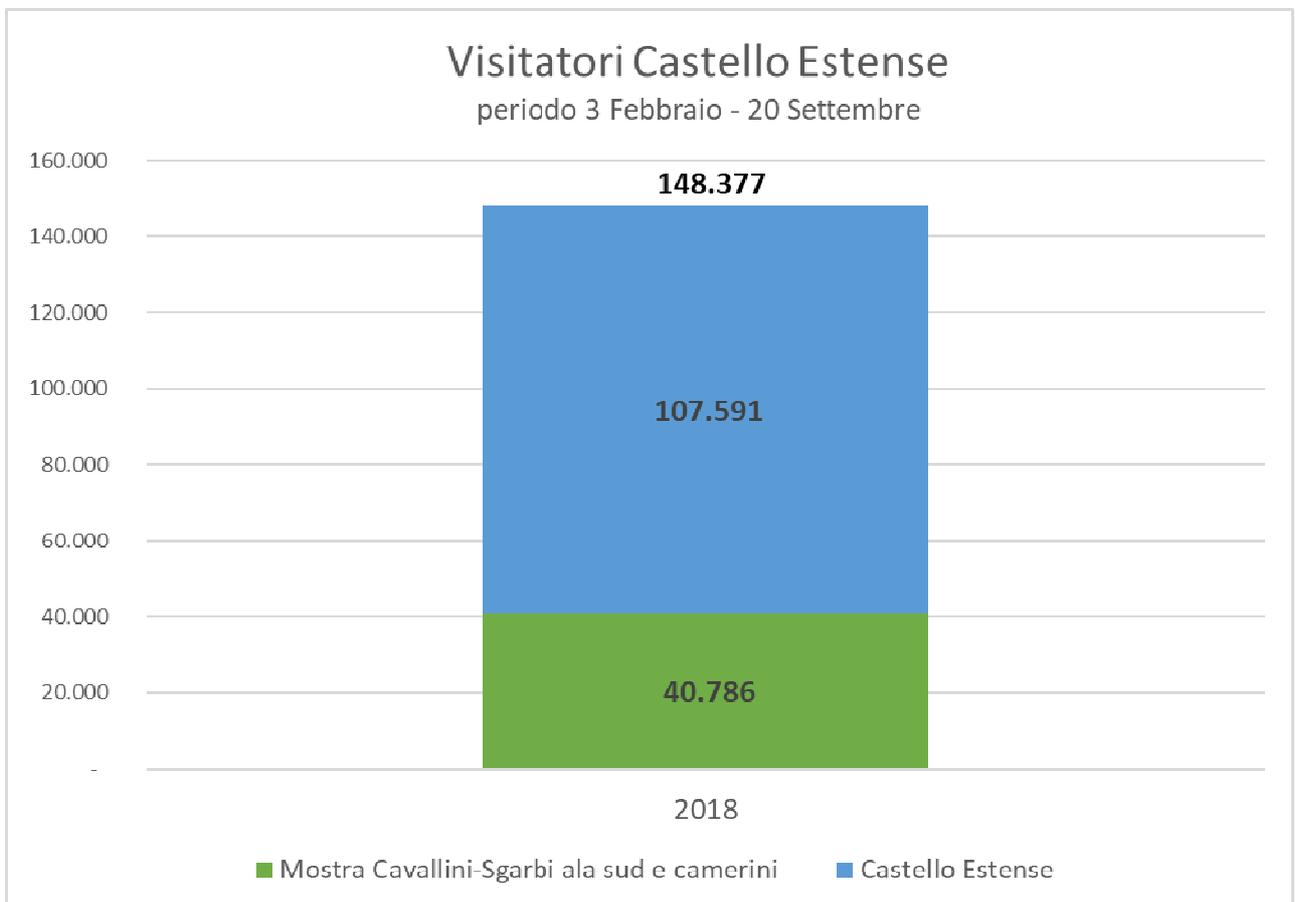
VISITATORI

Il monumento simbolo di Ferrara nel 2018 ha registrato 201.746 presenze, il 12,32% in più rispetto al 2017. Negli ultimi tre anni i visitatori sono aumentati del 34,20%.



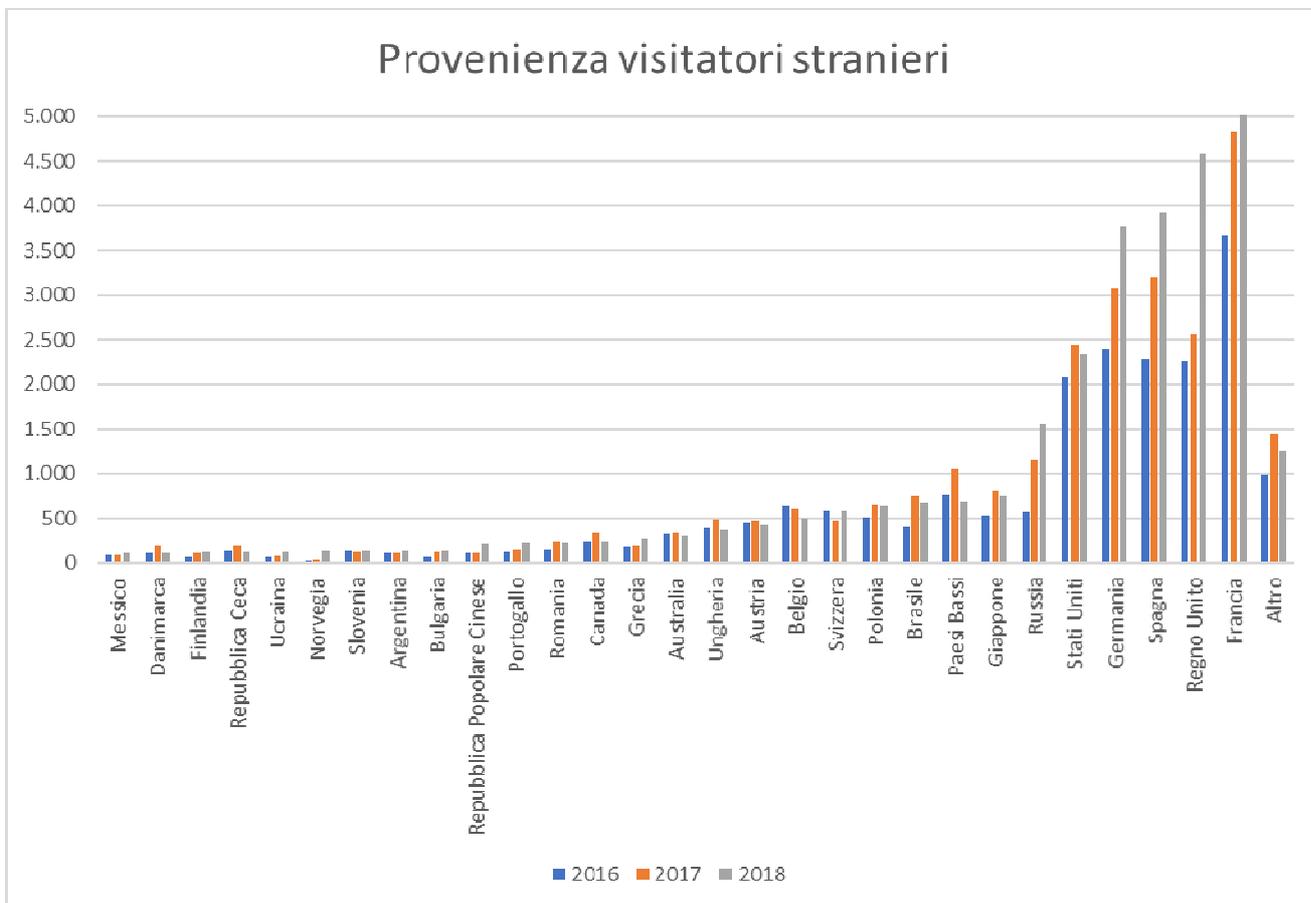
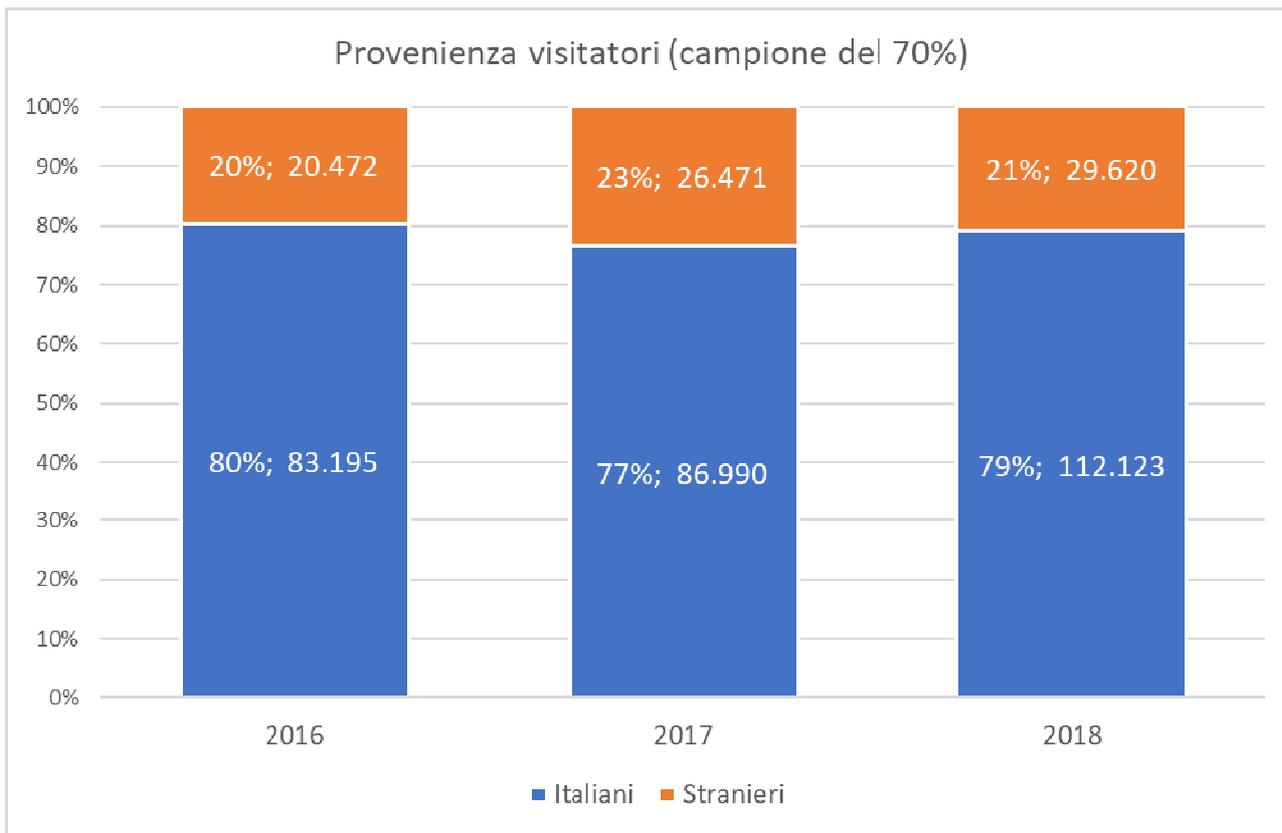


Aprile e maggio si confermano i due mesi di maggior affluenza al museo (63.560 accessi, il 31,51% dei visitatori dell'anno); in crescita le presenze nei mesi di luglio, agosto e settembre. Gli accessi al museo dal 3 febbraio al 20 settembre, periodo di apertura dell'esposizione della Collezione Cavallini- Sgarbi, sono stati 148.377, 40.786 i visitatori (27,5% sul totale) che hanno scelto di visitare il percorso museale completo, comprensivo della mostra allestita nell'ala sud e nei Camerini.



PROVENIENZA DEI VISITATORI

Per quanto riguarda la provenienza dei visitatori, su un campione di circa il 70% del totale (la provenienza è stata chiesta a 141.743 persone), oltre un quinto sono stranieri.

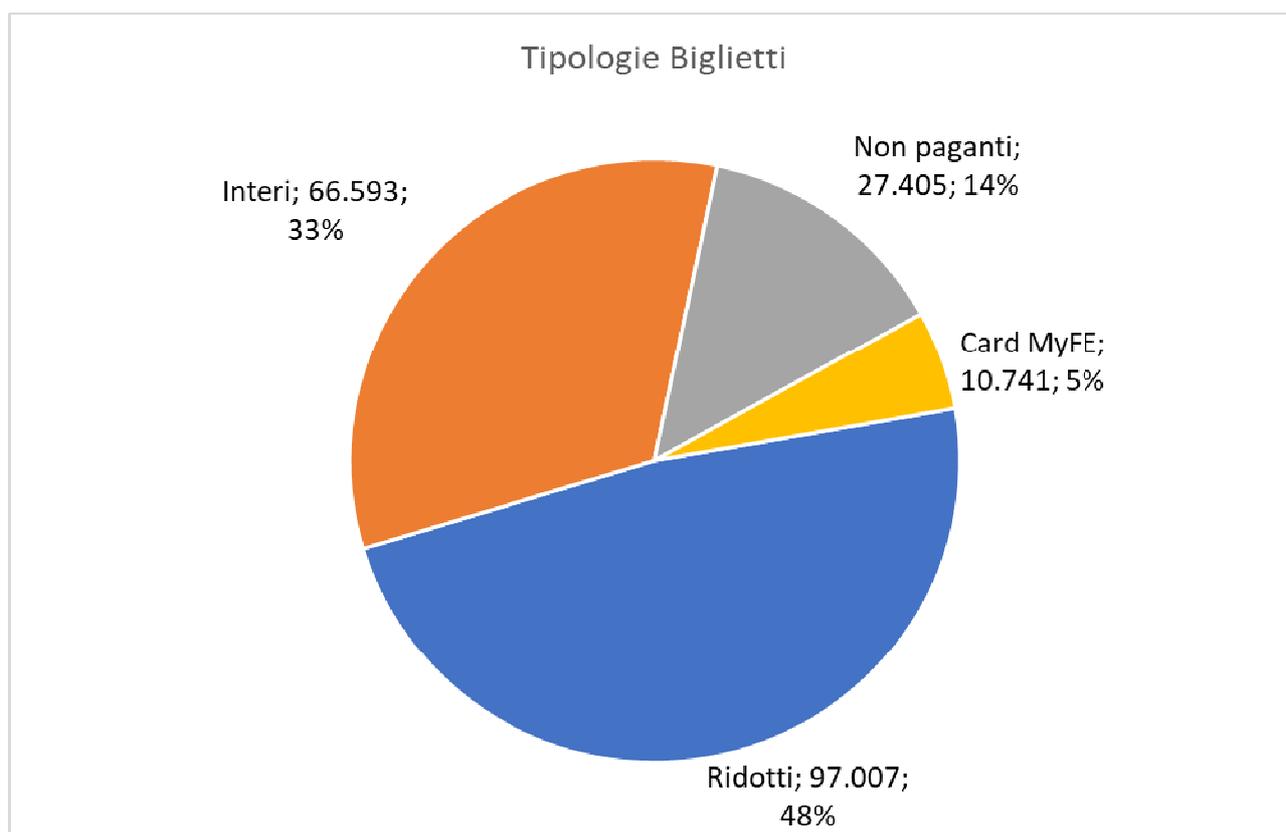


Riguardo alla provenienza, un aumento significativo rispetto al 2017 riguarda il numero dei visitatori inglesi, spagnoli e tedeschi; nella categoria altro sono stati inseriti tutti i Paesi con meno di 100 visitatori.

BIGLIETTI EMESSI

Le tariffe nel 2018 sono state particolarmente articolate; durante l'esposizione della collezione Cavallini Sgarbi i visitatori hanno avuto la possibilità di accedere all'intero percorso museale, oppure di terminare la loro visita prima dell'ingresso all'ala sud, pagando un biglietto scontato; tariffe speciali sono state inoltre realizzate durante alcune aperture serali straordinarie.¹

I visitatori paganti sono l'86 % del totale, il 3% in più rispetto al 2017. Gli ingressi con MyFe (5%) tengono conto sia dei visitatori che hanno acquistato la card nella biglietteria del Castello, sia di quelli che sono entrati al museo avendo acquistato la card online o in altri musei.



Il 33% del totale dei biglietti è stato emesso a tariffa intera, di questi circa il 2% (1.174) con riduzione per gli "Amici del Castello".²

Il 48% del totale dei biglietti è stato emesso a tariffa ridotta, di questi il 37% è relativo a giovani e studenti. Il 9% dei biglietti ridotti è stato emesso con la scontistica prevista dalle convenzioni³ attive per l'ingresso al museo.

¹ Dall'1/1 al 13/10 e il 31 dicembre (tariffe esclusa visita all'ala sud ed ai Camerini) : Biglietto intero € 6, Ridotto € 4; Gruppi scuole medie e superiori € 3, Bambini 6- 12 anni € 1.

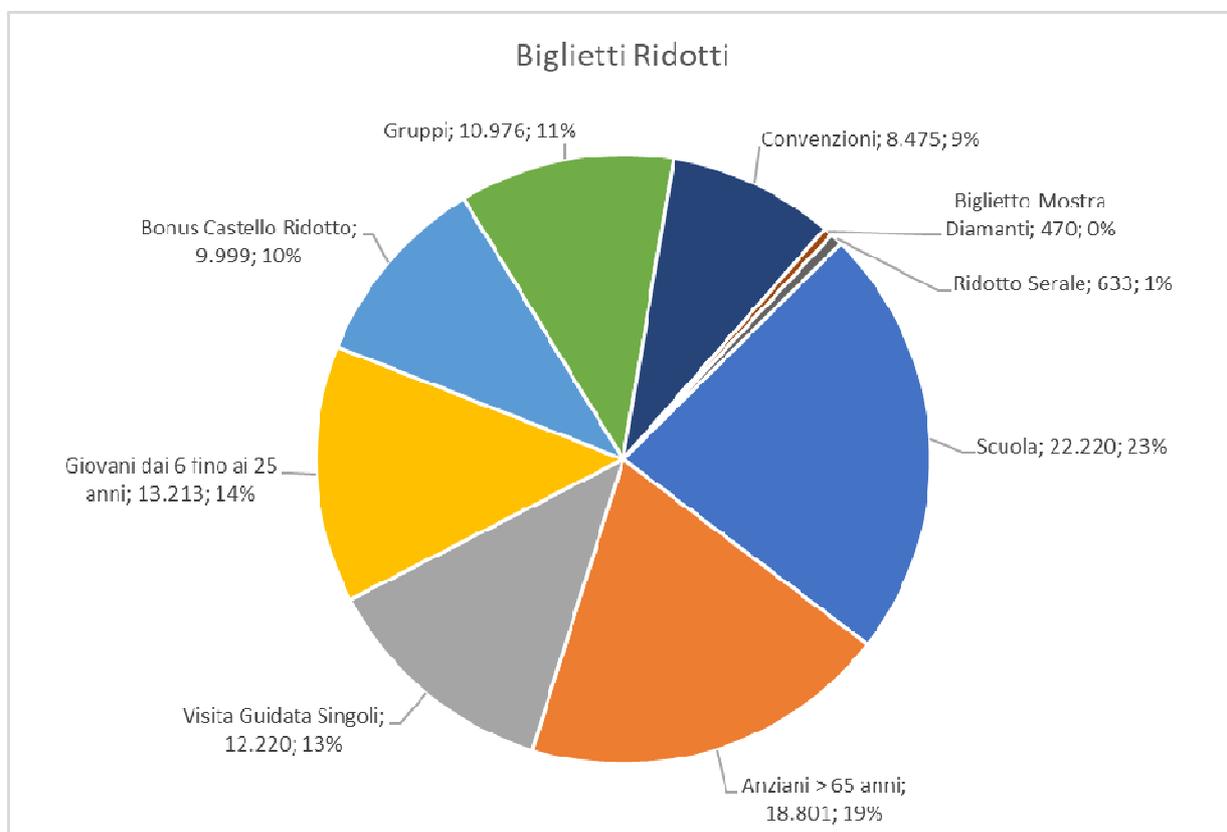
Dal 3/2 al 20/9 (tariffe inclusa visita all'esposizione della Collezione Cavallini – Sgarbi): Biglietto intero € 12, Ridotto € 8; Gruppi scuole medie e superiori € 7, Bambini 6- 12 anni € 5, possessori MyFe Card € 3..

Durante tutto l'anno: sconto di € 1 "bonus" per gli ospiti degli Amici del Castello, disponibili per operatori del settore turistico convenzionati; Family - per ogni adulto pagante un minore entra gratis, attività didattica € 5, biglietto Torre dei Leoni € 2. Visita guidata adulti € 4 - Visita guidata 6-18 anni € 3, oltre al biglietto ridotto.

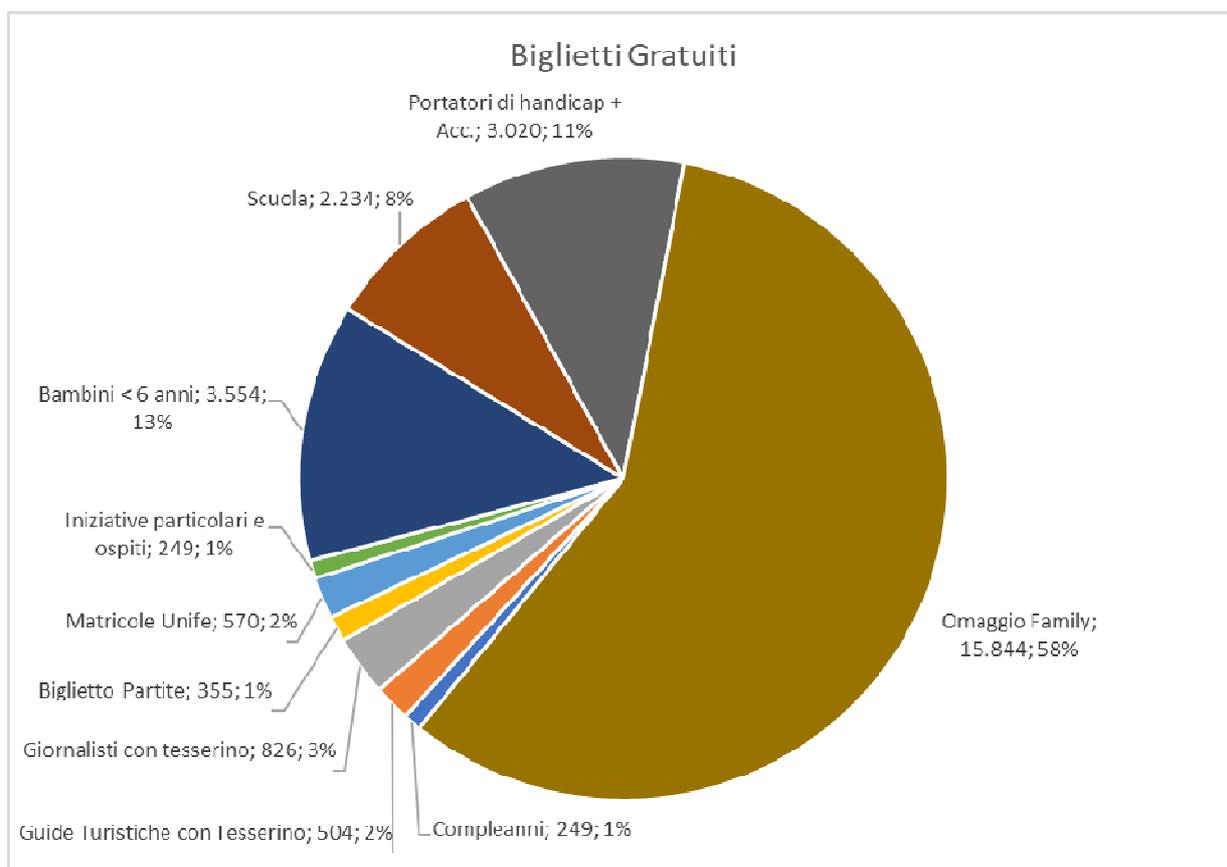
Altre tariffe "speciali": Notte europea dei musei: biglietto unico € 3 per accesso al museo esclusa ala sud e camerini ed € 6 per visita completa (€ 1 per bambini dai 6 ai 12 anni); Notte Rosa: biglietto unico € 2 per accesso al museo esclusa ala sud e camerini ed € 6 per visita completa, gratuito MyFe Card e minori di anni 12; Serate d'agosto: sconto di 2 euro sulle tariffe intere e ridotte.

² Alle guide turistiche, ambientali, alle agenzie di viaggio, alle strutture ricettive che si accreditano, aderendo ad uno specifico programma di promo-valorizzazione del Castello, sono rilasciati specifici voucher (Amici del Castello) per uno sconto ai loro ospiti pari ad 1 euro sul biglietto intero o ridotto.

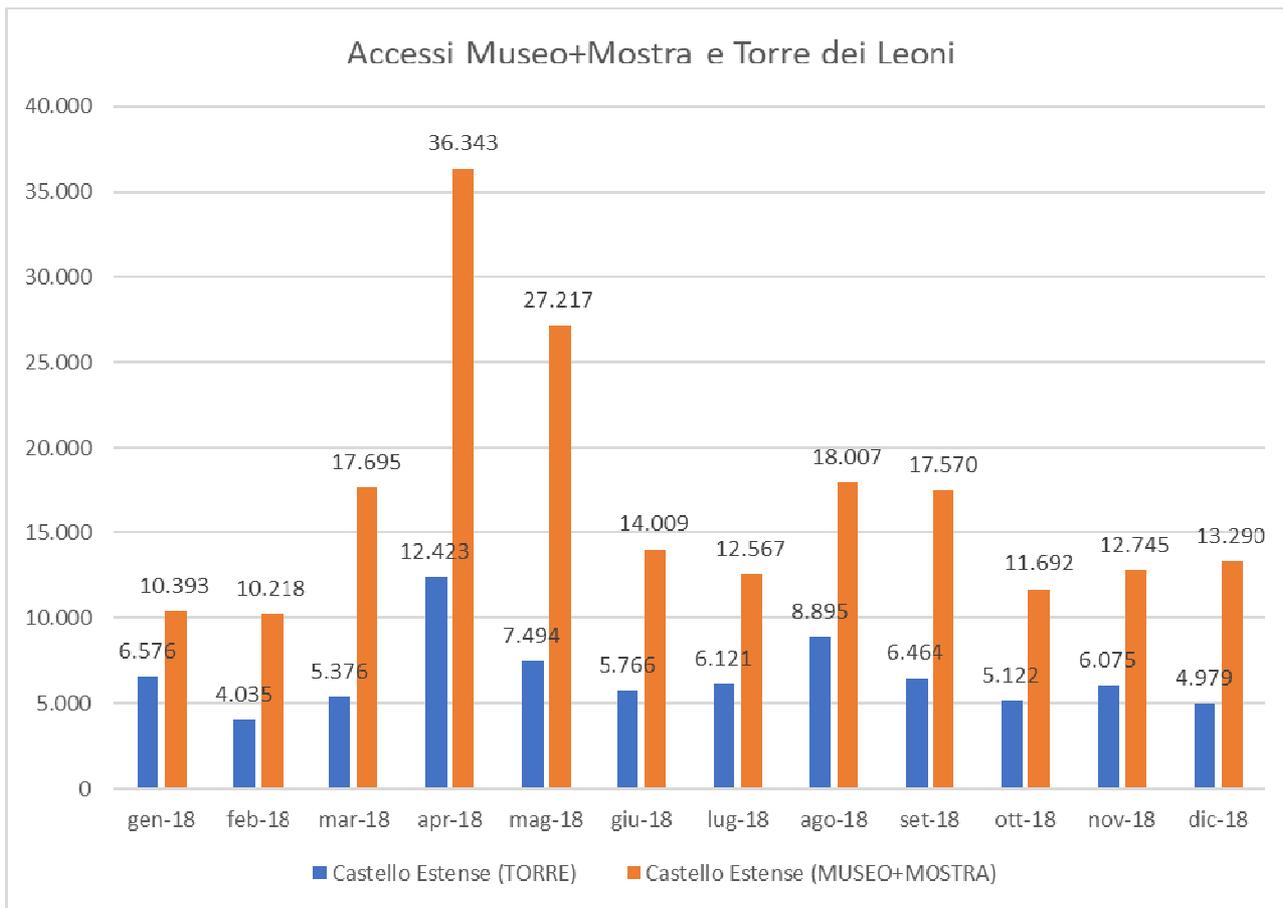
³ Coop Alleanza 3.0, Touring Club Italia (convenzione scaduta il 3/8/2018), FAI.



I biglietti gratuiti sono circa il 14 % sul totale, di questi il 71% riguarda minori di 6 anni o omaggio family.



Complessivamente 79.326 i visitatori che hanno scelto di salire sulla **Torre dei Leoni** (39,32% sul totale dei visitatori), di questi oltre il 95% paganti (€ 2 il costo del biglietto).

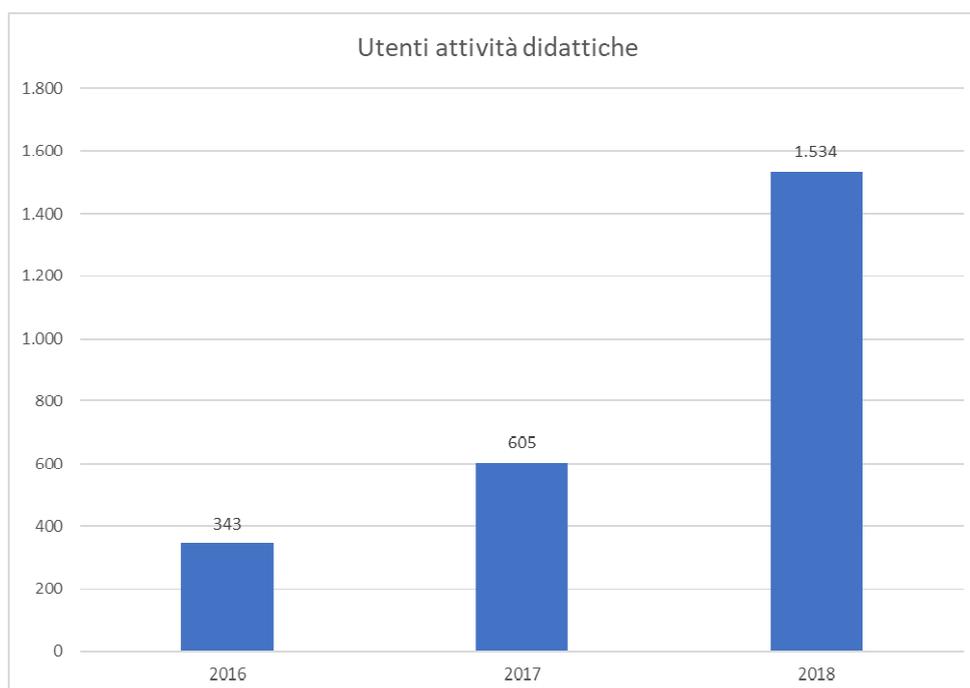


27.140 visitatori hanno partecipato alle visite guidate proposte dal museo: a partenza fissa (due nei giorni feriali e tre nei festivi) o su prenotazione per gruppi.

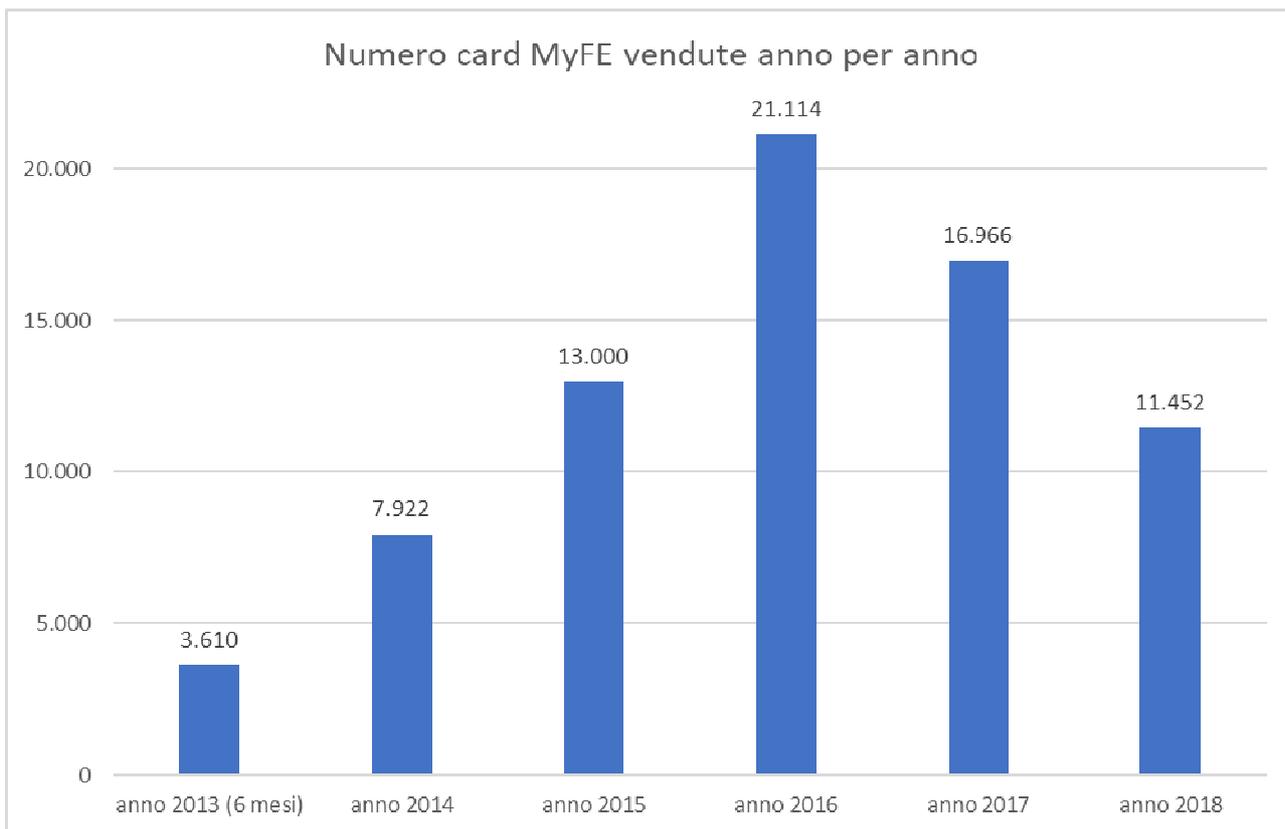
Gli ingressi prenotati tramite l'Ufficio Informazioni e Prenotazioni Mostre e Musei del Comune sono stati 37.543 (18,61% dei visitatori), per un totale di 1.649 gruppi.

8.251 i noleggi di video guide.

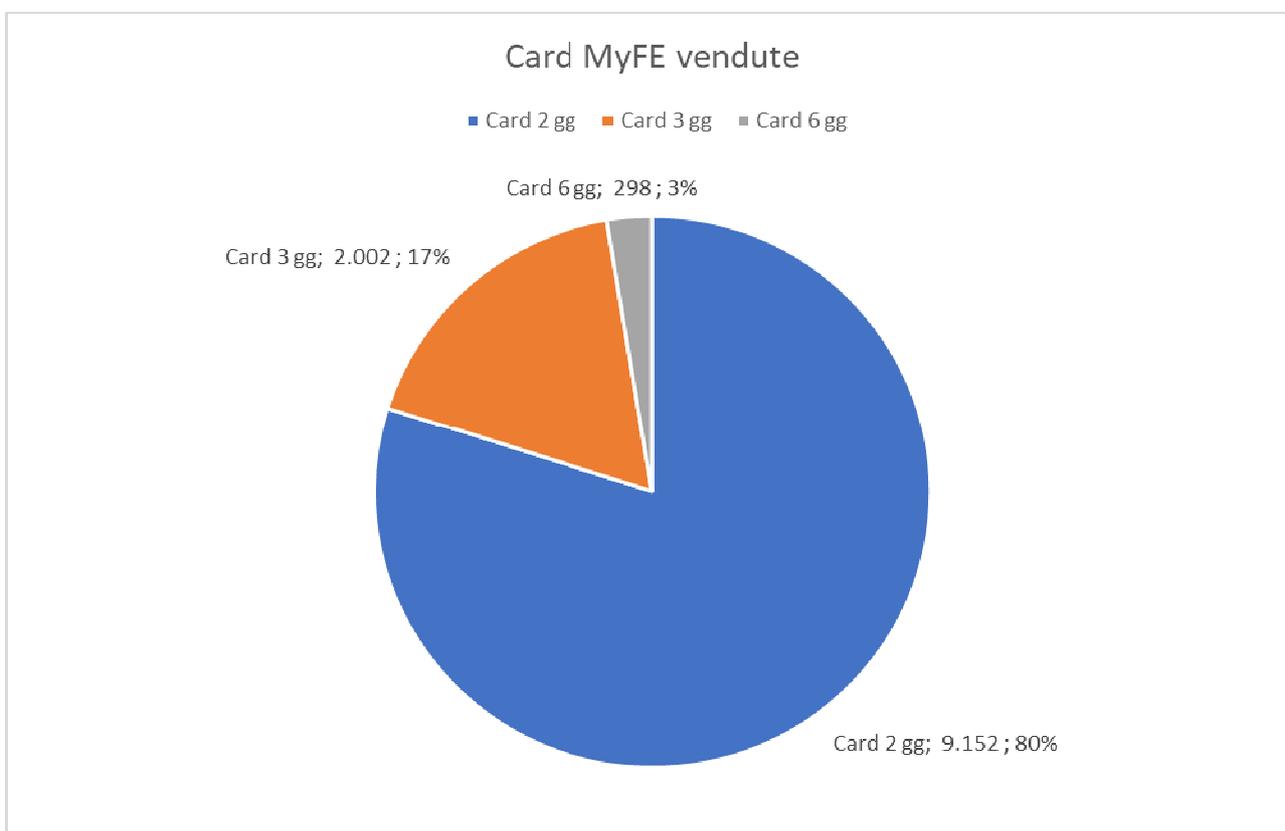
1.534 i partecipanti alle attività didattiche proposte (605 nel 2017).



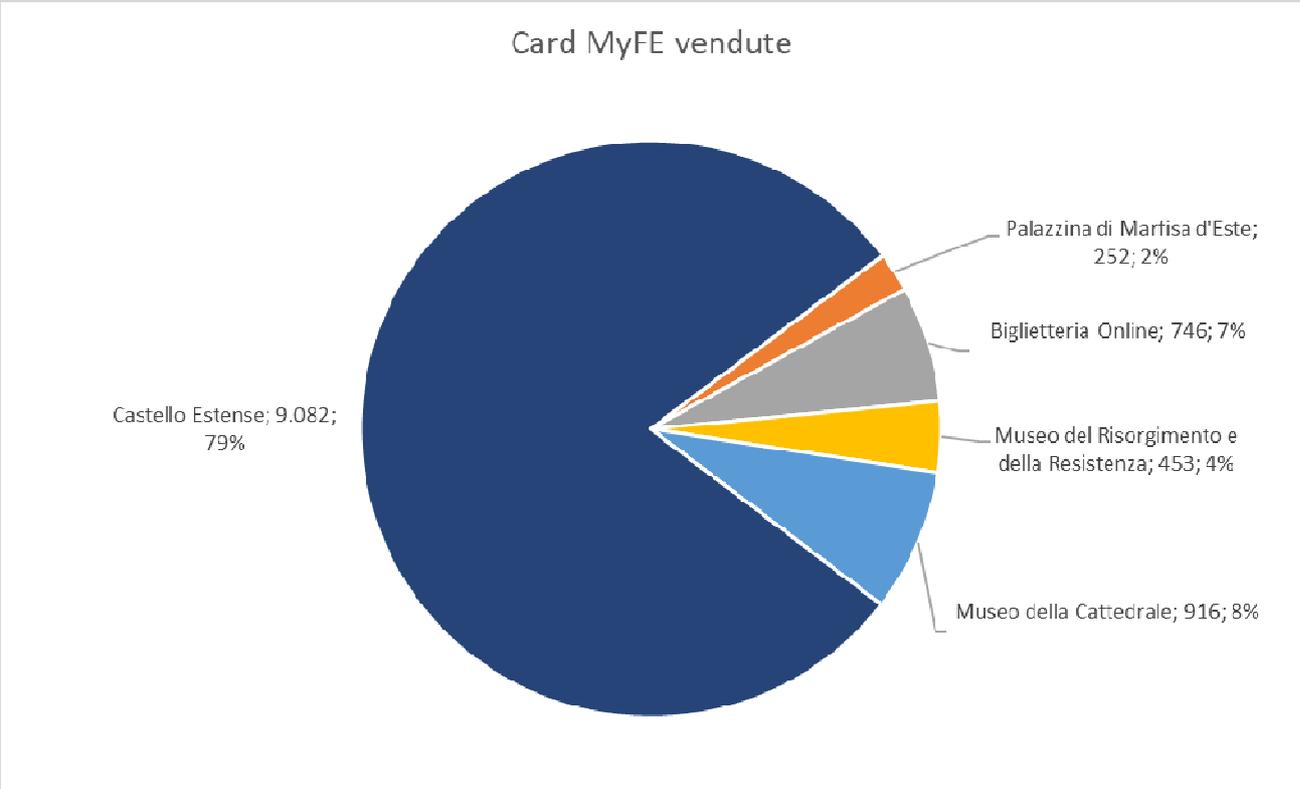
Il numero complessivo di MyFE vendute nel 2018 è 11.452 (32,52 % in meno rispetto al 2017); il dato annuale risente evidentemente della chiusura di Palazzo Schifanoia.



L'80% delle Card vendute è a validità 2 giorni, il 17% a 3 ed il 3% a 6.



Il 79% delle Card è stato venduto nella biglietteria del Castello Estense.



CUSTOMER SATISFACTION

Nel 2018, come negli anni passati, è proseguita un'indagine di tipo quantitativo volta ad approfondire la conoscenza del pubblico del museo ed a testarne il gradimento rispetto ai servizi offerti, attraverso la realizzazione di un'analisi sulla soddisfazione dei visitatori al termine del percorso.

L'analisi della *customer satisfaction* viene realizzata utilizzando il software "Qualitando".

Nell'ultima sala del museo viene richiesta la compilazione di un questionario, disponibile in quattro lingue (italiano, inglese, francese e tedesco). Il questionario è piuttosto breve ed è volto ad indagare principalmente le modalità di visita al museo, il gradimento generale, il livello di soddisfazione rispetto ad alcuni aspetti: orari, costi, informazioni, cortesia del personale, etc. ed infine il profilo degli utenti. Uno spazio è poi riservato per opinioni e/o suggerimenti.

Il campione è auto-selezionato ed il questionario auto-compilato, con tutti i limiti che ciò comporta in termini di rappresentatività.

Il vantaggio dell'utilizzo del software risiede nella semplicità d'inserimento dei dati, nell'elaborazione automatica degli stessi, nella segnalazione tempestiva da parte del sistema di valutazioni negative.

Sono 3.966 i questionari compilati: si tratta di un campione significativo (circa 2% dei visitatori del periodo).

Il 61% dei rispondenti ha visitato il museo con la famiglia ed il 76% senza ausili (guida, video guida, guida stampata).

L'86,5% del campione è costituito da persone che hanno visitato il museo per la prima volta. Oltre il 43% ha poi dichiarato di aver deciso di visitare il museo il giorno stesso, il 30% nell'ultima settimana ed il 27% ha programmato in anticipo.

Il 58% ha dichiarato di aver visitato o previsti di visitare altri musei della città, tra questi il museo della Cattedrale (19%), la Pinacoteca (15%), Museo Archeologico (10%), Palazzina Marfisa (6,4%). L'88,5% non ha acquistato la MyFe Card.

Il campione è composto per il 58% da femmine ed il livello di scolarizzazione è elevato (51% laurea, 35% diploma). Le diverse classi d'età sono rappresentate < 18 (8%), 18-30 (22%), 31-45 (18%), 45-65 (38%), > 65 (14%).

Il 74% del campione è costituito da visitatori italiani.

Il grado di **soddisfazione generale** si attesta a **85,5 punti su cento** di media (85,1 nel 2017).

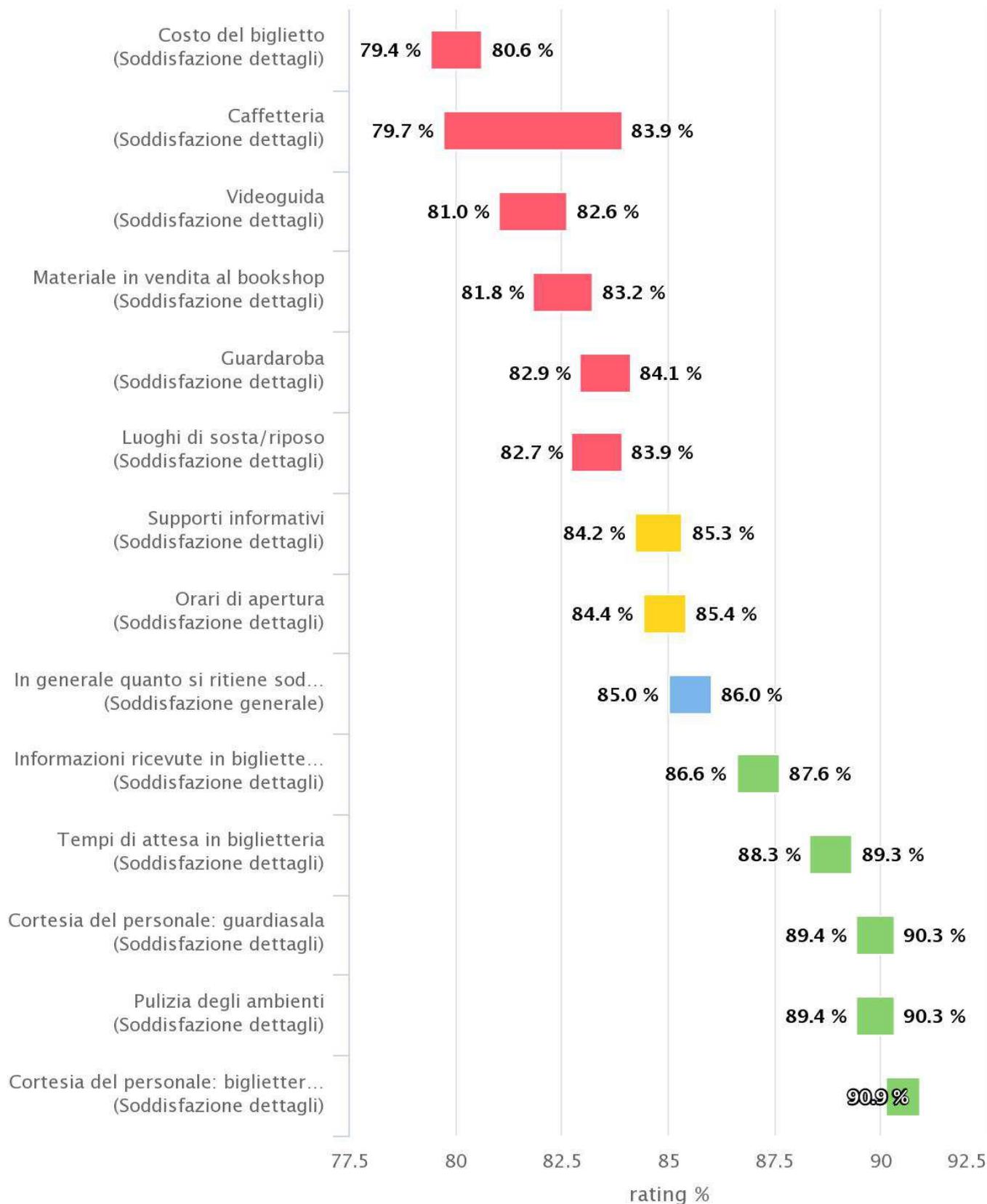


Solamente l'1,2% dei visitatori ha espresso un gradimento scarso o pessimo.

In generale il gradimento dei servizi è molto buono (oltre 79 punti su 100). La media del gradimento espresso sui servizi si attesta a 85.8 (84.3 nel 2017).

In generale quanto si ritiene soddisfatto della sua visita?

confronto con altre domande



| Indagine soddisfazione Visitatori Castello | 2017 | | delta punteggio | 2018 | |
|---|--------------|---------------|--------------------|--------------|---------------|
| | punteggio | n. | | punteggio | n. |
| Soddisfazione generale | 85,1% | 4.593 | +0,4% | 85,5% | 3.820 |
| In generale quanto si ritiene soddisfatto della sua visita? | 85,1% | 4.593 | +0,4% | 85,5% | 3.820 |
| Soddisfazione dettagli | 84,2% | 42.869 | +1,6% | 85,8% | 37.979 |
| Orari di apertura | 84,3% | 4.007 | +0,6% | 84,9% | 3.463 |
| Costo del biglietto | 77,3% | 4.064 | +2,7% | 80,0% | 3.512 |
| Tempi di attesa in biglietteria | 88,3% | 4.019 | +0,5% | 88,8% | 3.487 |
| Informazioni ricevute in biglietteria | 85,3% | 3.984 | +1,8% | 87,1% | 3.469 |
| Cortesìa del personale: biglietteria, bookshop | 89,6% | 3.982 | +0,9% | 90,5% | 3.470 |
| Caffetteria | | | | 81,9% | 255 |
| Guardaroba | 82,6% | 3.257 | +0,9% | 83,5% | 2.801 |
| Cortesìa del personale: guardiasala | 88,6% | 3.866 | +1,3% | 89,9% | 3.341 |
| Luoghi di sosta/riposo | 79,6% | 3.857 | +3,7% | 83,3% | 3.332 |
| Supporti informativi | 81,2% | 3.888 | +3,6% | 84,8% | 3.265 |
| Videoguida | 78,0% | 989 | +3,8% | 81,8% | 1.812 |
| Pulizia degli ambienti | 90,0% | 4.016 | -0,1% | 89,9% | 3.410 |
| Materiale in vendita al bookshop | 79,1% | 2.940 | +3,4% | 82,5% | 2.362 |

La soddisfazione degli utenti è migliorata nel 2018 rispetto a quasi tutti i servizi. Il mese di aprile, come lo scorso anno, registra il grado di soddisfazione più basso anche se in miglioramento rispetto al 2017; si tratta del mese di massimo afflusso del museo (34.283 visitatori il 33% in più rispetto all'anno precedente) ed i tempi di attesa in biglietteria in alcune fasce orarie sono aumentati ed in generale il gradimento relativo all'esperienza di visita è stato più basso, anche se complessivamente positivo (oltre 79 punti su 100).



| Indagine soddisfazione Visitatori Castello | Media 2018 | | delta punteggio | apr-18 | |
|---|--------------|--------------|--------------------|--------------|-------------|
| | punteggio | n. | | punteggio | n. |
| Soddisfazione generale | 85,5% | 3820 | -1,1% | 84,4% | 195 |
| In generale quanto si ritiene soddisfatto della sua visita? | 85,5% | 3820 | -1,1% | 84,4% | 195 |
| Soddisfazione dettagli | 85,8% | 37979 | -4,6% | 81,2% | 1909 |
| Orari di apertura | 84,9% | 3463 | -4,7% | 80,2% | 173 |
| Costo del biglietto | 80,0% | 3512 | -3,6% | 76,4% | 183 |
| Tempi di attesa in biglietteria | 88,8% | 3487 | -12,5% | 76,3% | 179 |
| Informazioni ricevute in biglietteria | 87,1% | 3469 | -5,3% | 81,8% | 172 |
| Cortesia del personale: biglietteria, bookshop | 90,5% | 3470 | -4,4% | 86,1% | 180 |
| Caffetteria | 81,9% | 255 | | | |
| Guardaroba | 83,5% | 2801 | -5,2% | 78,3% | 130 |
| Cortesia del personale: guardiasala | 89,9% | 3341 | -0,5% | 89,4% | 172 |
| Luoghi di sosta/riposo | 83,3% | 3332 | -5,5% | 77,8% | 171 |
| Supporti informativi | 84,8% | 3265 | -1,9% | 82,9% | 162 |
| Videoguida | 81,8% | 1812 | -2,3% | 79,5% | 88 |
| Pulizia degli ambienti | 89,9% | 3410 | -3,2% | 86,7% | 175 |
| Materiale in vendita al bookshop | 82,5% | 2362 | -6,3% | 76,2% | 124 |

A metà del mese di aprile è stata attivata una terza cassa al fine di velocizzare lo scorrimento della coda in biglietteria. In considerazione, però, della capienza massima di alcuni spazi del museo (prigioni e torre dei Leoni) è inevitabile che il flusso di visita sia rallentato nei momenti di maggior presenza di pubblico. Per questa ragione si programmano anche prolungamenti dell'orario di apertura in occasione delle festività pasquali e dei ponti di primavera.

Nello spazio riservato ai commenti e suggerimenti (compilato solamente da circa 260 visitatori) si riscontrano, perlopiù, manifestazioni di apprezzamento generale per il museo. Alcuni visitatori hanno lamentato la mancanza di arredi/ambientazioni d'epoca ed altri la necessità di traduzione in più lingue dei pannelli (soprattutto spagnolo). Rispetto alle lingue le video guide sono state implementate, a metà novembre, con lo spagnolo e la lingua dei segni italiana ed internazionale.