



Indagini di Customer Satisfaction

Sistema Musei di Roma Capitale

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2022-2023
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato una card per entrare nel museo
- Tipologia di card utilizzata nei musei a pagamento
- Giudizio rispetto alle aspettative
- Consiglierebbe questo museo ad un amico – *Net Promoter Score*
- Con chi ha visitato il museo
- Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato
- Analisi socio-demografica
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (*Cluster Analysis* e Fattoriale)
- Suggerimenti – aspetti di riferimento
- Analisi univariate per tipologia di ingresso
- Allegato 1 - Tabella medie di soddisfazione per museo
- Allegato 2 - Aspetti dei suggerimenti per museo
- Allegato 3 - Campione intervistato per museo
- Allegato 4 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **2655** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) e **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) **dal 25 settembre al 5 novembre 2023** presso il **Sistema Musei di Roma Capitale** (gli intervistati rappresentano il 18% degli ingressi totali ai musei nei giorni in cui è stata svolta l'indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento giacché assicura, con un intervallo di confidenza del 95%, un margine di errore di stima di $\pm 1,73\%$.

Per verificare la significatività delle variabili e dei possibili incroci restituiti nella presente indagine, in fase di analisi dei dati sono stati effettuati precedentemente dei test statistici (*Chi quadro, Anova e T test*).

Per estrapolare i valori è stata utilizzata la seguente scala di giudizio/valore:

- Molto soddisfatto = 3
- Abbastanza soddisfatto = 2
- Poco soddisfatto = 1
- Per niente soddisfatto = 0

Nel 2023, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è molto buono, con una media di **2,72** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il **personale in libreria** (2,87; tale variabile si riferisce solo ai *Musei Capitolini*), la **pulizia del sito** (2,81), le **opere della collezione** (2,77), il **personale di biglietteria** e gli **orari di apertura** (2,74 per entrambi).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.

Le **opere della collezione**, la **libreria** (incluso il **personale**) e i **supporti informativi** rappresentano le variabili ritenute più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (*cf.* pp. 25-27). Invece tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono la **segnaletica interna** (n. 274 suggerimenti), i **supporti informativi** (n. 241 suggerimenti) ed i **supporti digitali** (n. 203 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito soprattutto da **turisti stranieri** (51%), **impiegati** (37%) e **pensionati** (19%), in possesso di un titolo di **laurea** o **post laurea** (65%), di età adulta **45-74 anni** (50% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che sono venuti a sapere del museo **passando, per caso** (18%); poi seguono **altri siti web** (16%) e **passaparola** (15%).

È significativo che la voce *passando per caso* prevalga soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), di età 40-64 anni, laureati, privi di aspettative, in generale molto soddisfatti.

A rispondere *altri siti web* sono in particolare i turisti stranieri, di età giovane 19-39 anni, diplomati, con giudizio superiore alle attese e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.

Invece il *passaparola* emerge principalmente per i visitatori italiani (inclusi i romani), minorenni e di età adulta al di sopra dei 65 anni, con titolo di scuola media inferiore o post laurea, il loro giudizio è uguale o inferiore alle proprie aspettative, abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

Tabella riassuntiva

Sistema Musei di Roma Capitale 2023	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,65	3,00	2642	13	0,556	0%	69%	0%	97%
Orari di apertura	2,74	3,00	2628	27	0,512	1%	77%	0%	97%
Personale di biglietteria	2,74	3,00	2453	202	0,465	8%	76%	0%	99%
Guardaroba	2,68	3,00	934	1721	0,477	65%	68%	0%	100%
Opere della collezione	2,77	3,00	2647	8	0,453	0%	79%	0%	99%
Videoguida/audioguida	2,70	3,00	222	2433	0,516	92%	72%	0%	98%
Supporti informativi	2,51	3,00	2605	50	0,605	2%	56%	0%	95%
Supporti digitali	2,42	2,00	1452	1203	0,614	45%	48%	1%	94%
Personale in sala	2,66	3,00	2255	400	0,546	15%	69%	0%	97%
Segnaletica interna	2,45	3,00	2511	144	0,661	5%	53%	1%	92%
Pulizia del sito	2,81	3,00	2624	31	0,412	1%	82%	0%	99%
Personale in libreria	2,87	3,00	148	2507	0,336	94%	87%	0%	100%
Libreria	2,56	3,00	884	1771	0,548	67%	59%	0%	97%
Caffetteria	2,63	3,00	315	2340	0,490	88%	63%	0%	100%
Esperienza complessiva	2,72	3,00	2637	18	0,469	1%	73%	0%	99%

* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

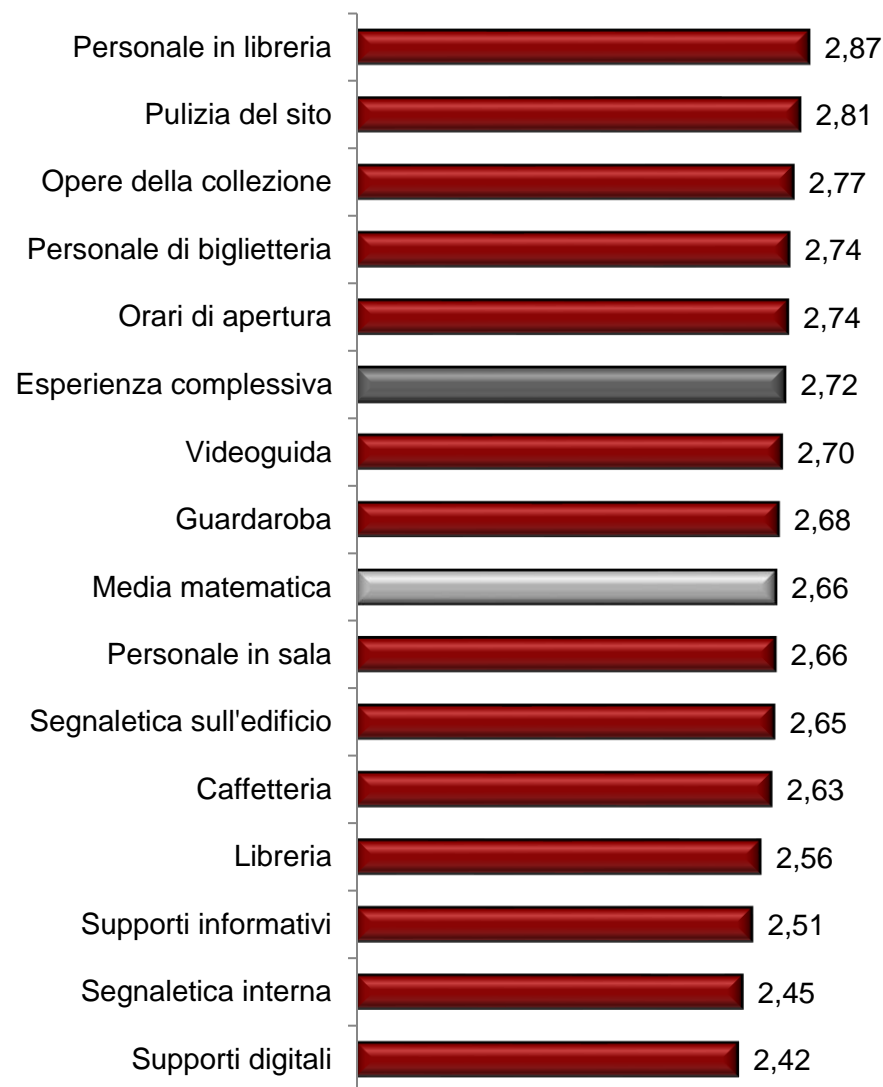
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,66).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono: il **personale in libreria** (tale variabile si riferisce solo ai *Musei Capitolini*), la **pulizia del sito**, le **opere della collezione**, il **personale di biglietteria** e gli **orari di apertura**.

Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.

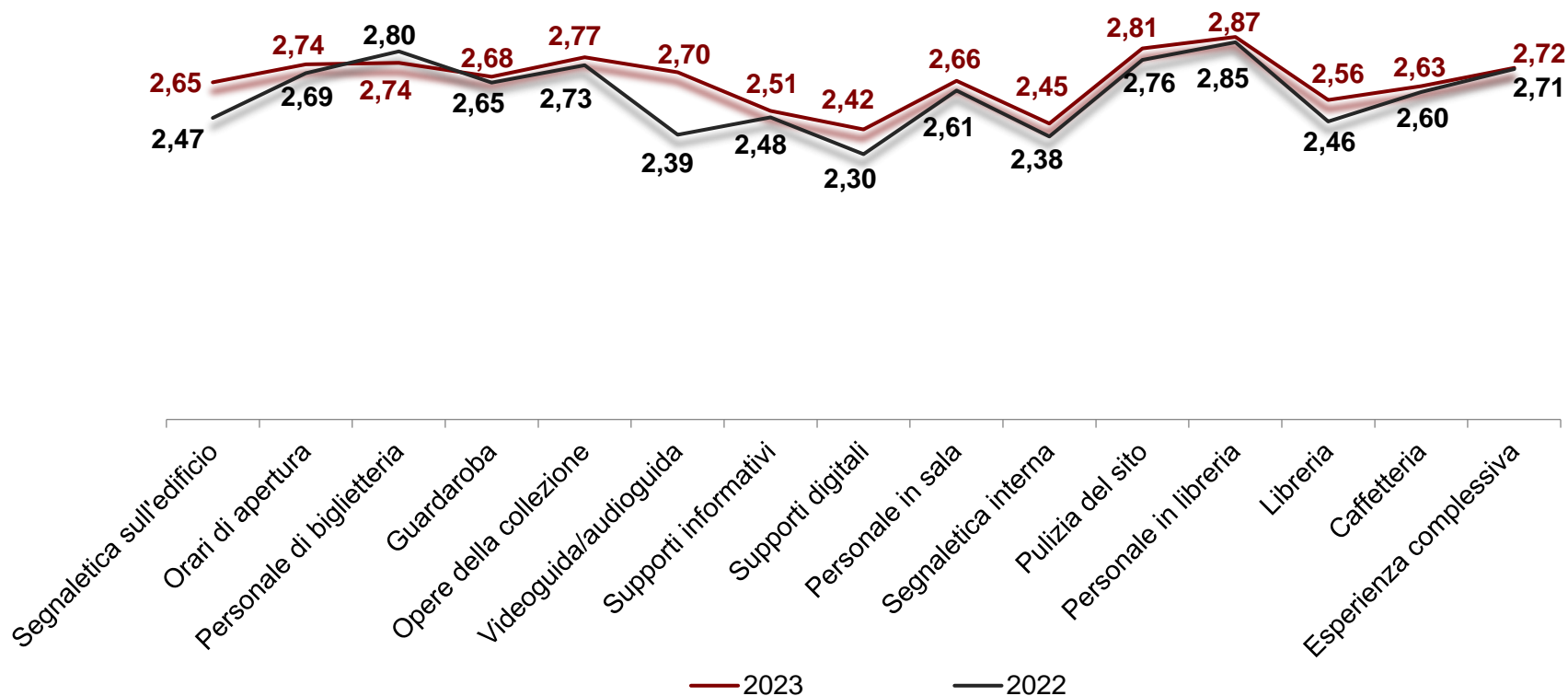


Analisi del trend 2022-2023

Rispetto alla precedente indagine il trend di soddisfazione si mantiene piuttosto lineare e costante, anche se si rileva qualche lieve discrepanza.

Si evidenzia un incremento generale del livello di soddisfazione sulla quasi totalità degli aspetti oggetto d'indagine, ad eccezione del personale di biglietteria, che passa da 2,80 a 2,74, pertanto il valore medio resta elevato e ben al di sopra dello standard di 2,20.

Come si denota dal grafico sottostante, in particolare aumentano le medie relative alla segnaletica sull'edificio, al servizio di videoguida/audioguida, ai supporti digitali e alla libreria.



Come è venuto a conoscenza del museo

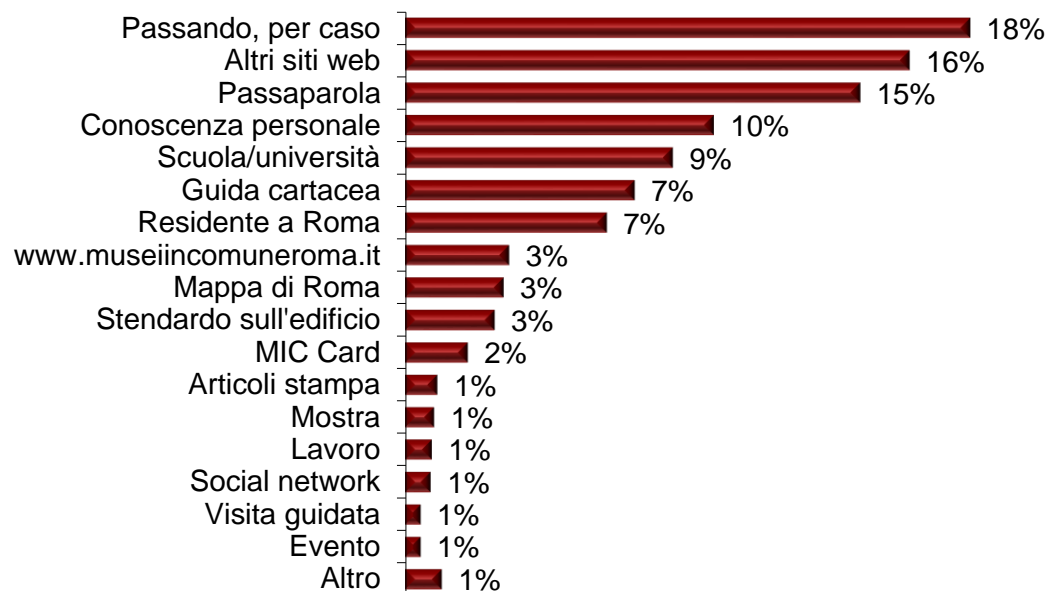
Il 18% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (stessa percentuale emersa nell’indagine precedente); poi seguono “**altri siti web**” (in aumento dal 13% al 16%) e “**passaparola**” (passa da 11% a 15%).

Rispetto al 2022 si registra un lieve decremento della voce “**conoscenza personale**” (da 12% a 10%), mentre “**scuola/università**” resta invariata al 9%.

È significativo che la voce passando per caso prevalga soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), di età 40-64 anni, laureati, privi di aspettative, in generale molto soddisfatti.

A rispondere altri siti web sono in particolare i turisti stranieri, di età giovane 19-39 anni, diplomati, con giudizio superiore alle attese e nel complesso si ritengono molto soddisfatti.

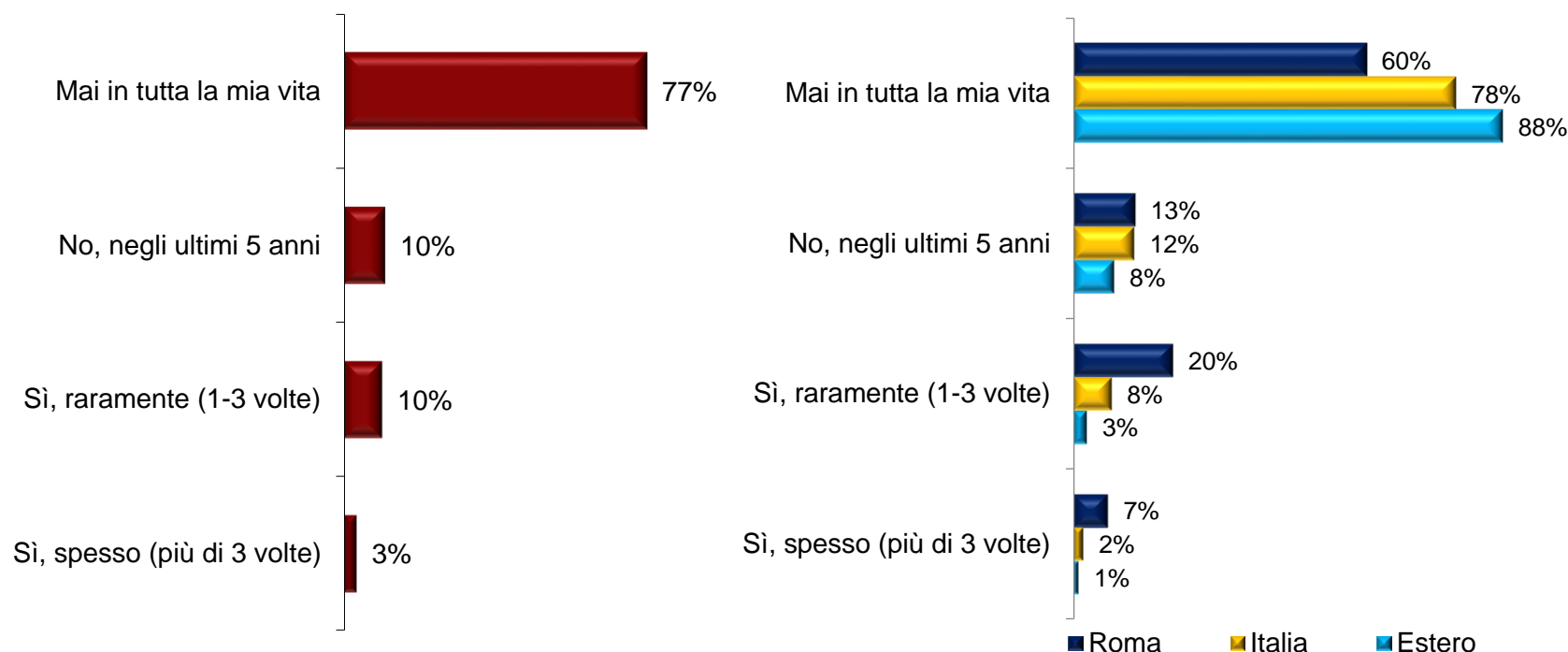
Invece il passaparola emerge principalmente per i visitatori italiani (inclusi i romani), minorenni e di età adulta al di sopra dei 65 anni, con titolo di scuola media inferiore o post laurea, il loro giudizio è uguale o inferiore alle proprie aspettative, abbastanza soddisfatti della loro esperienza.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Il 77% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** nei Musei Civici del *Sistema*, il 13% vi è già stato (di cui il 10% raramente “*da una a tre volte*” e il 3% spesso “*più di tre volte*”); il restante 10% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

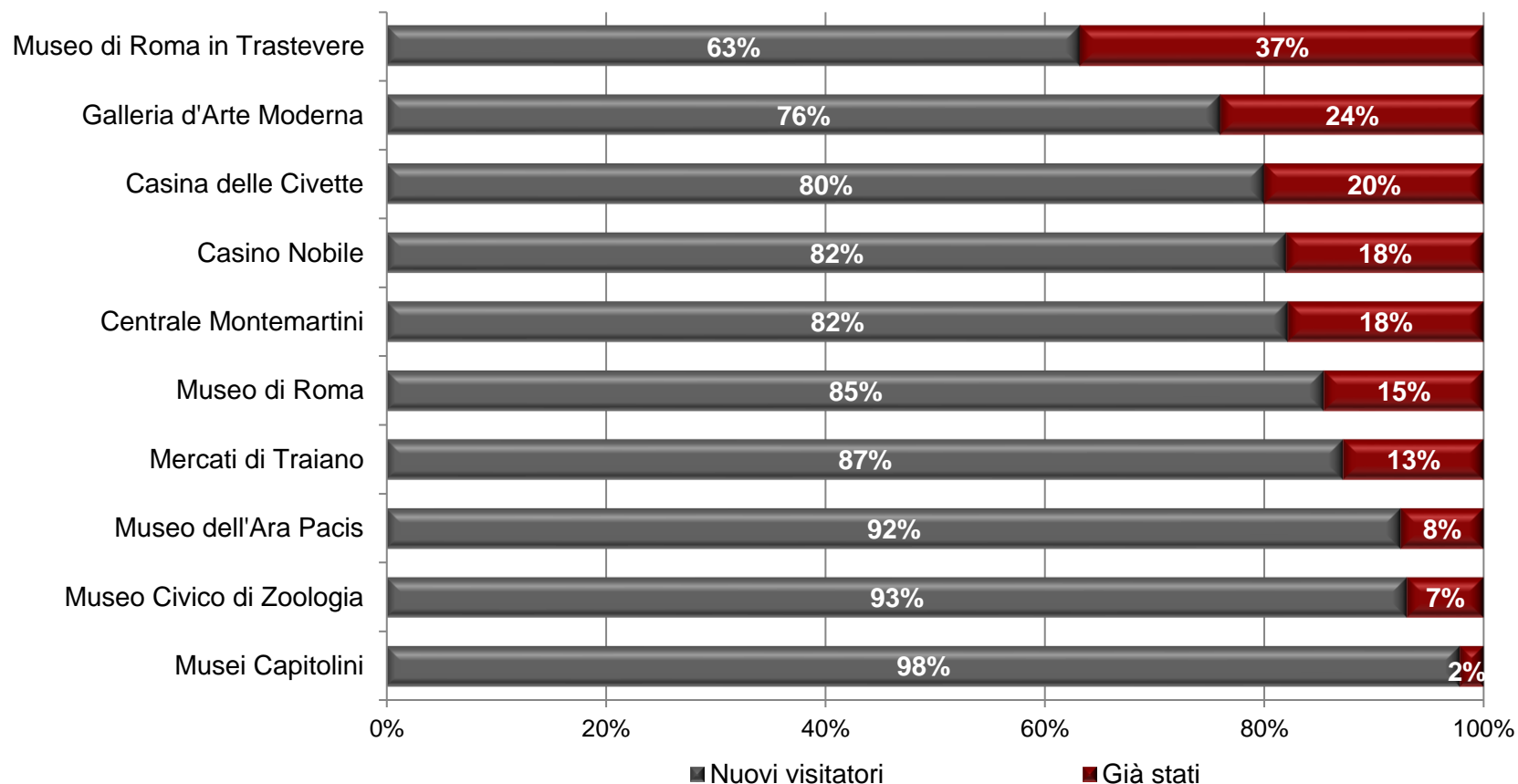
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti, sia italiani che stranieri (*cf.* grafico sottostante a destra), di età giovane inferiore ai 25 anni, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi e hanno visitato meno di tre musei nell’ultimo anno. Invece ad essere già stati nel *Sistema Musei* di Roma Capitale sono in prevalenza i residenti a Roma, di età 40-54 anni (*da una a tre volte*) oppure al di sopra dei 55 anni (*più di tre volte*), il cui giudizio è uguale alle proprie attese e in quest’ultimo anno dichiarano di avere frequentato più di tre musei.



Frequenza di visita negli ultimi cinque anni – musei a pagamento

Analizzando la frequenza di visita nei musei a pagamento, si evidenzia una percentuale più alta di nuovi visitatori ai **Musei Capitolini** (98%), al **Museo Civico di Zoologia** (93%), al **Museo dell'Ara Pacis** (92%) e ai **Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali** (87%).

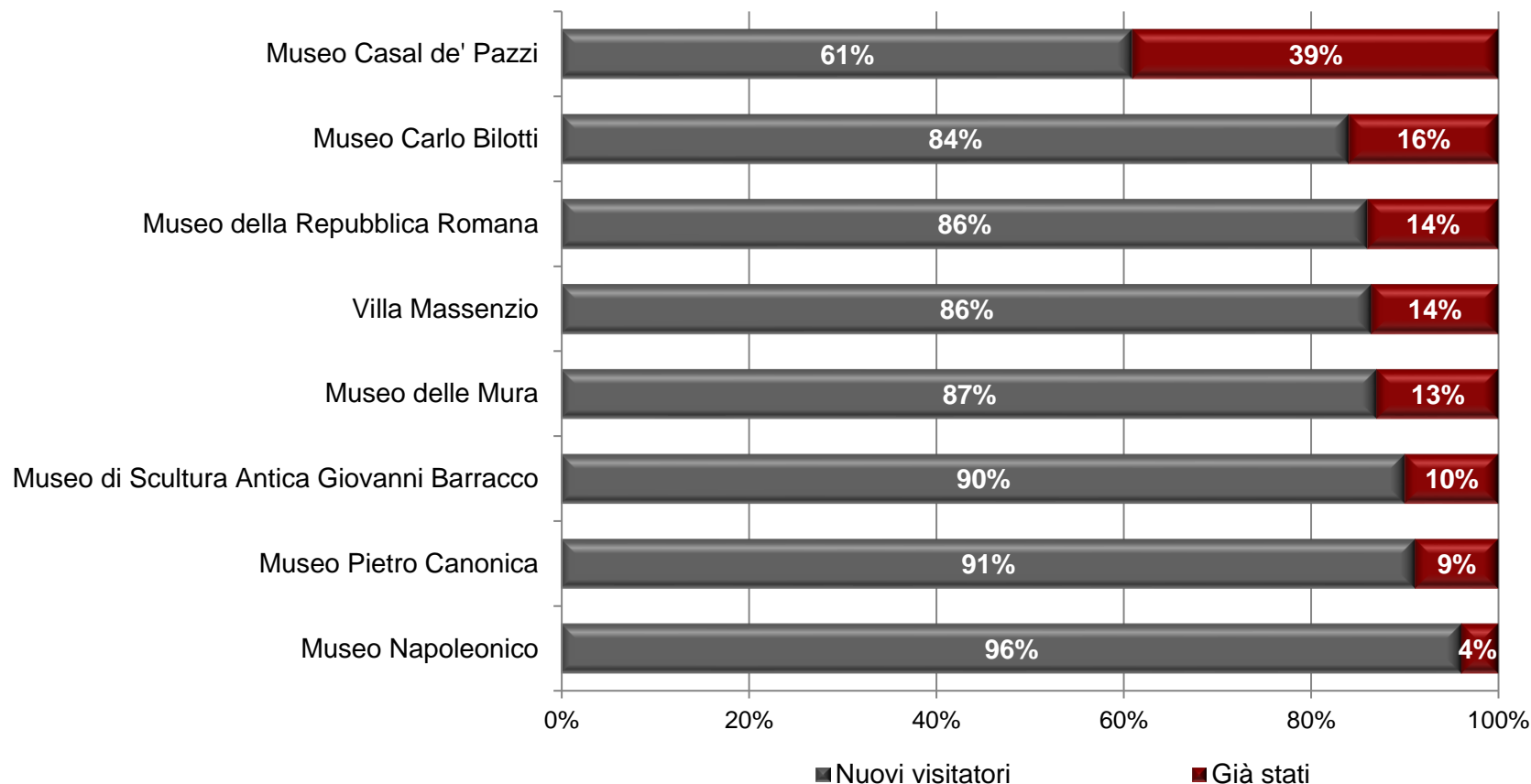
Invece tra i musei dove sono già stati gli intervistati, emergono i seguenti: **Museo di Roma in Trastevere** (37%), **Galleria d'Arte Moderna** (24%) e **Casina delle Civette** (20%).



Frequenza di visita negli ultimi cinque anni – musei gratuiti

Analizzando la frequenza di visita nei musei gratuiti, si evidenzia una percentuale molto alta di nuovi visitatori, in particolare al **Museo Napoleonico** (96%), al **Museo Pietro Canonica** (91%) e al **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (90%).

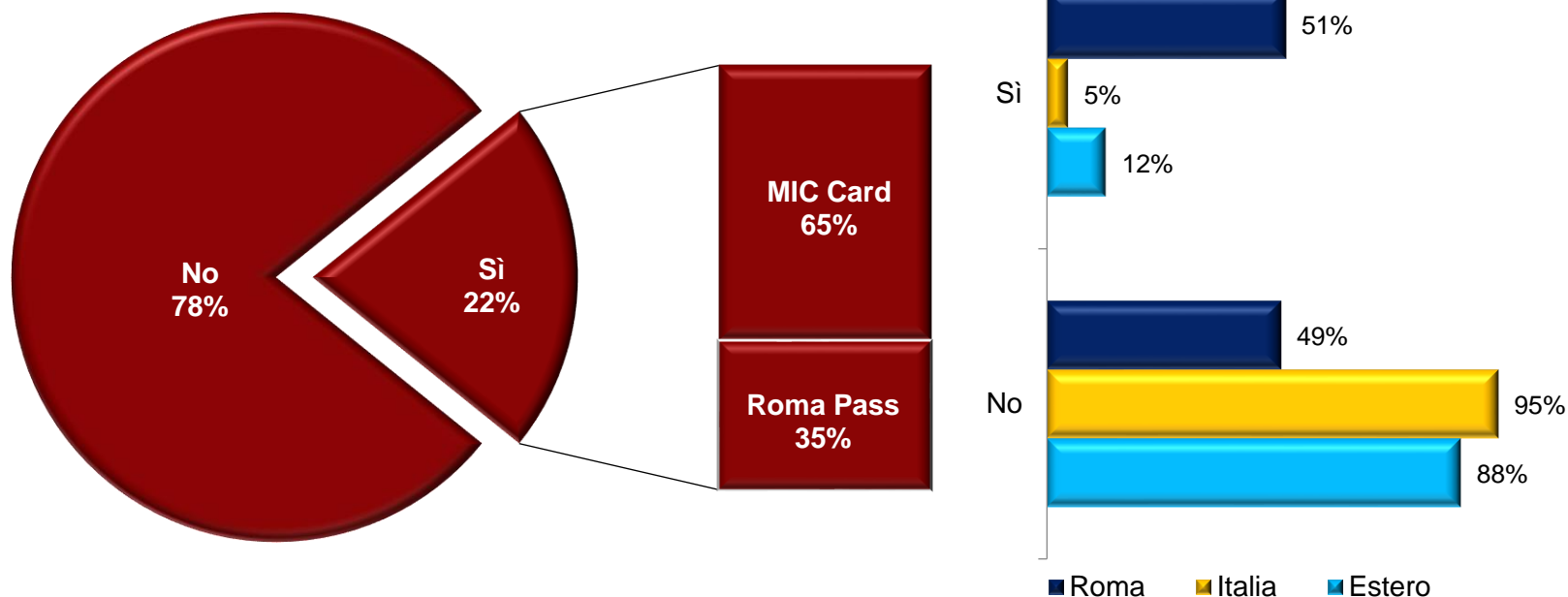
Invece tra i musei dove sono già stati gli intervistati negli ultimi cinque anni, emerge il **Museo di Casal de' Pazzi** (39%), seguito dal **Museo Carlo Bilotti** (16%).



Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 78% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nei musei a pagamento del Sistema, mentre il restante 22% ne ha usufruito (di cui il 65% si riferisce alla **MIC Card** e il restante 35% alla **Roma Pass**).

Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i romani (*cf.* grafico in basso a destra), in prevalenza donne, di età 34-44 anni e al di sopra dei 65 anni, alcune già state nel *Sistema Musei* di Roma Capitale e hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece a non avere usufruito di alcuna card sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), uomini, di età inferiore ai 34 anni e 45-64 anni, nuovi visitatori e hanno frequentato meno di tre musei negli ultimi dodici mesi.

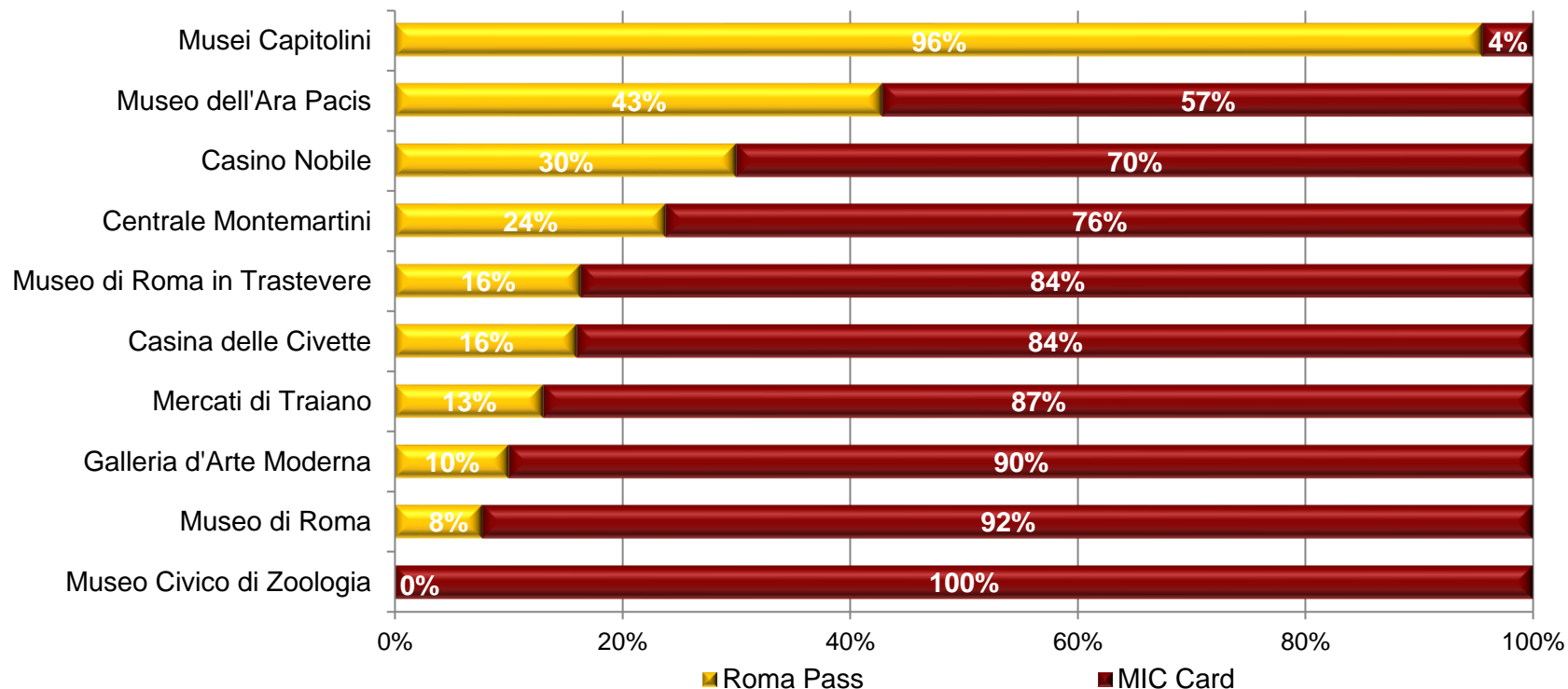


Tipologia di card utilizzata nei musei a pagamento

Analizzando i singoli musei a pagamento dove gli intervistati hanno utilizzato una card (22% del campione totale; cfr. slide precedente), prevalgono i seguenti: **Musei Capitolini** (23%), **Mercati di Traiano** (17%) e **Museo di Roma in Trastevere** (14%).

Invece nel grafico sottostante si evidenzia la tipologia di card utilizzata dal campione intervistato in ciascun museo: emerge la **MIC Card** in particolare al **Museo Civico di Zoologia** (100%), al **Museo di Roma** (92%) e alla **Galleria d'Arte Moderna** (90%).

Invece la **Roma Pass** prevale nettamente ai **Musei Capitolini** (96%), seguiti dal **Museo dell'Ara Pacis** (43%).

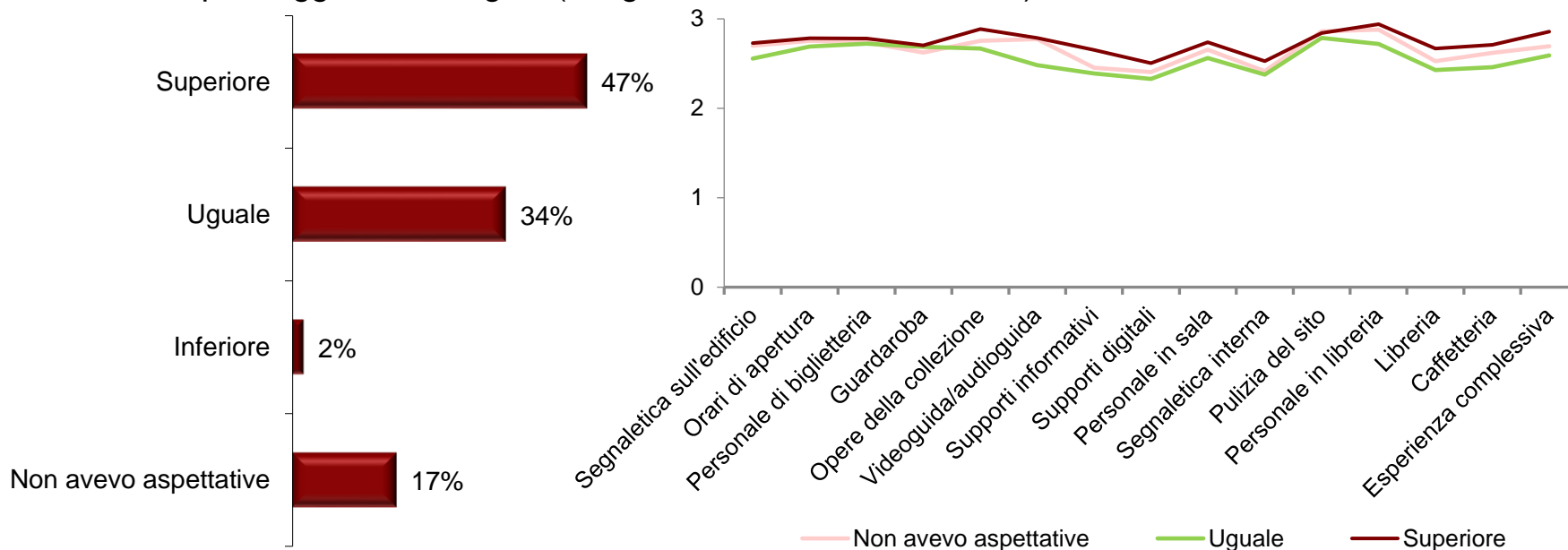


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 47% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 34% è uguale e solo per il 2% è inferiore alle proprie aspettative. Il 17% del campione afferma di non avere attese prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese o ad esserne privi siano in particolare i turisti stranieri, di età inferiore ai 14 anni, 35-44 anni e over 65 anni, nuovi visitatori e sono stati in meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente i visitatori romani, appartenenti alle fasce di età 14-34 anni e 45-64 anni, alcuni già stati nel *Sistema Musei* di Roma Capitale e hanno frequentato più di tre musei in quest'ultimo anno.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sui vari aspetti oggetto d'indagine (*cf.* grafico sottostante a destra).



Consiglierebbe questo museo ad un amico

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 – e i **detrattori** – utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene del museo che hanno visitato.

In questo caso la percentuale di visitatori che consiglierà il *Sistema Musei* di Roma Capitale è pari al **55%**.

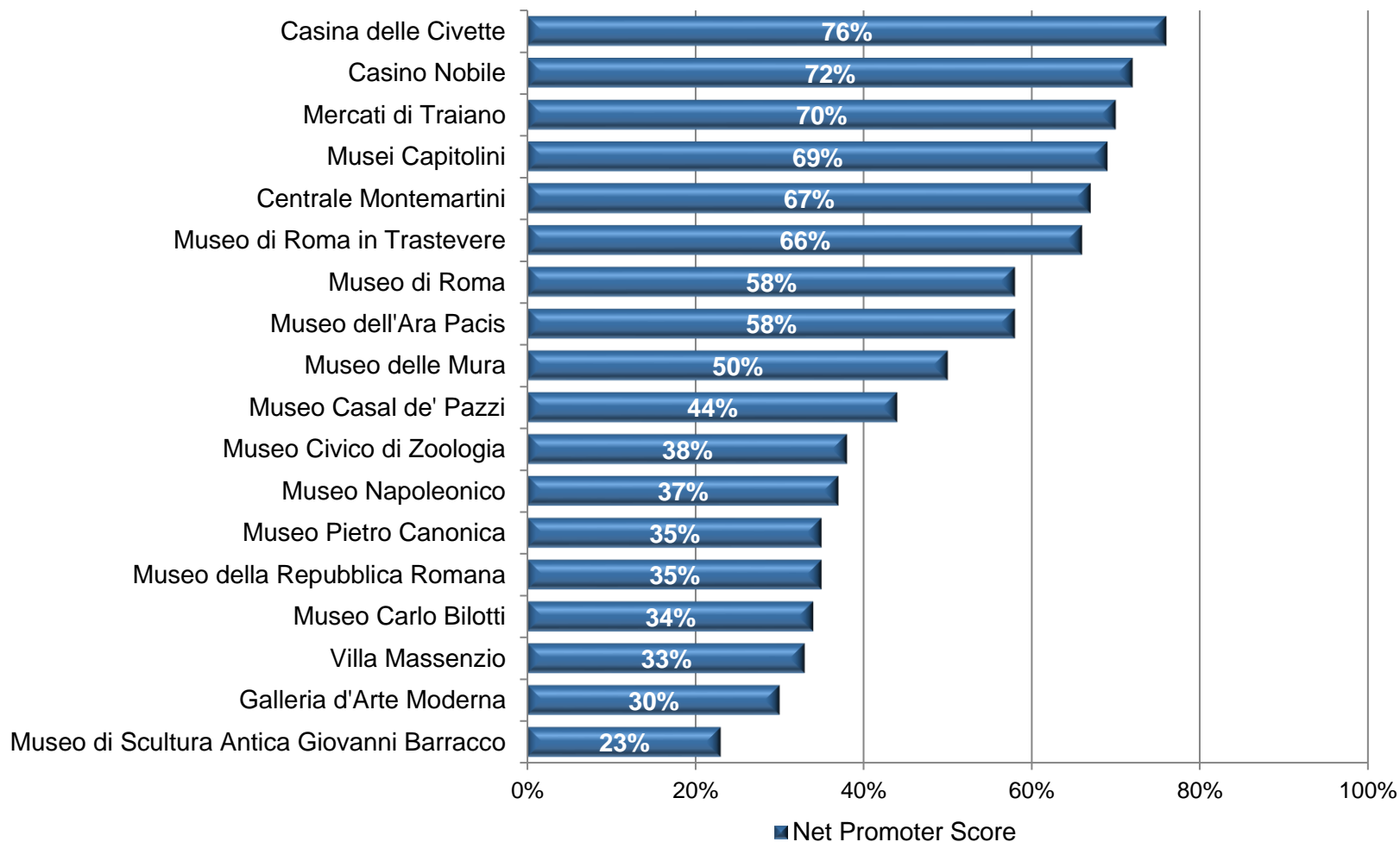
Il 39% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece solo il 3% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).



NET PROMOTER SCORE										
<i>Sistema Musei di Roma Capitale 2023</i>										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	0	1	21	54	284	752	605	935
0%	0%	0%	0%	0%	1%	2%	11%	28%	23%	35%
DETRACTORI = 3%							PASSIVI = 39%	PROMOTORI = 58%		
58%-3%=55%										

Consiglierebbe questo museo ad un amico – *Net Promoter Score* per museo

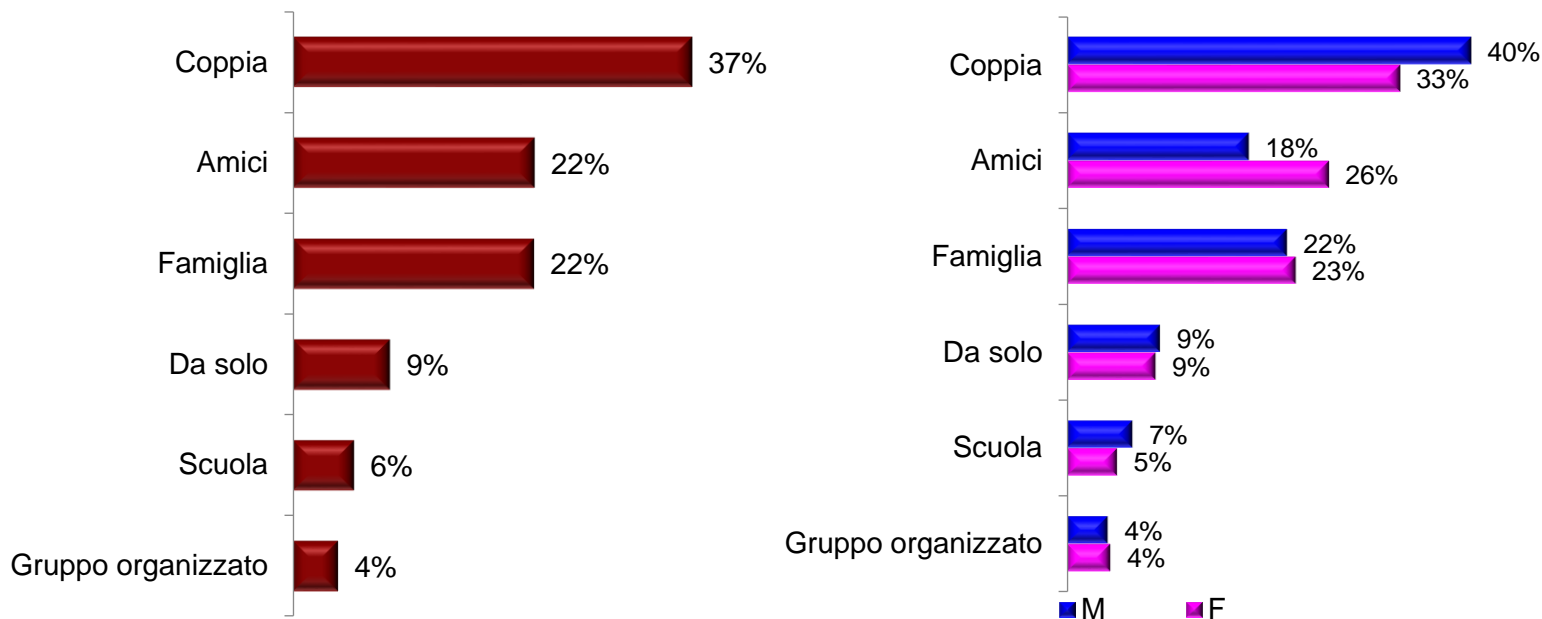
Analizzando il *Net Promoter Score* per ogni museo del Sistema, nel grafico sottostante viene riportato in dettaglio il valore percentuale, che risulta essere compreso tra un massimo di **76%** alla **Casina delle Civette** e un minimo di **23%** al **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco**.



Con chi ha visitato il museo

Il 37% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, un 22% vi giunge in compagnia di “**amici**” e un 22% con la propria “**famiglia**”, il 9% “**da solo**”, il 6% con la “**scuola**” e il restante 4% con un “**gruppo organizzato**”.

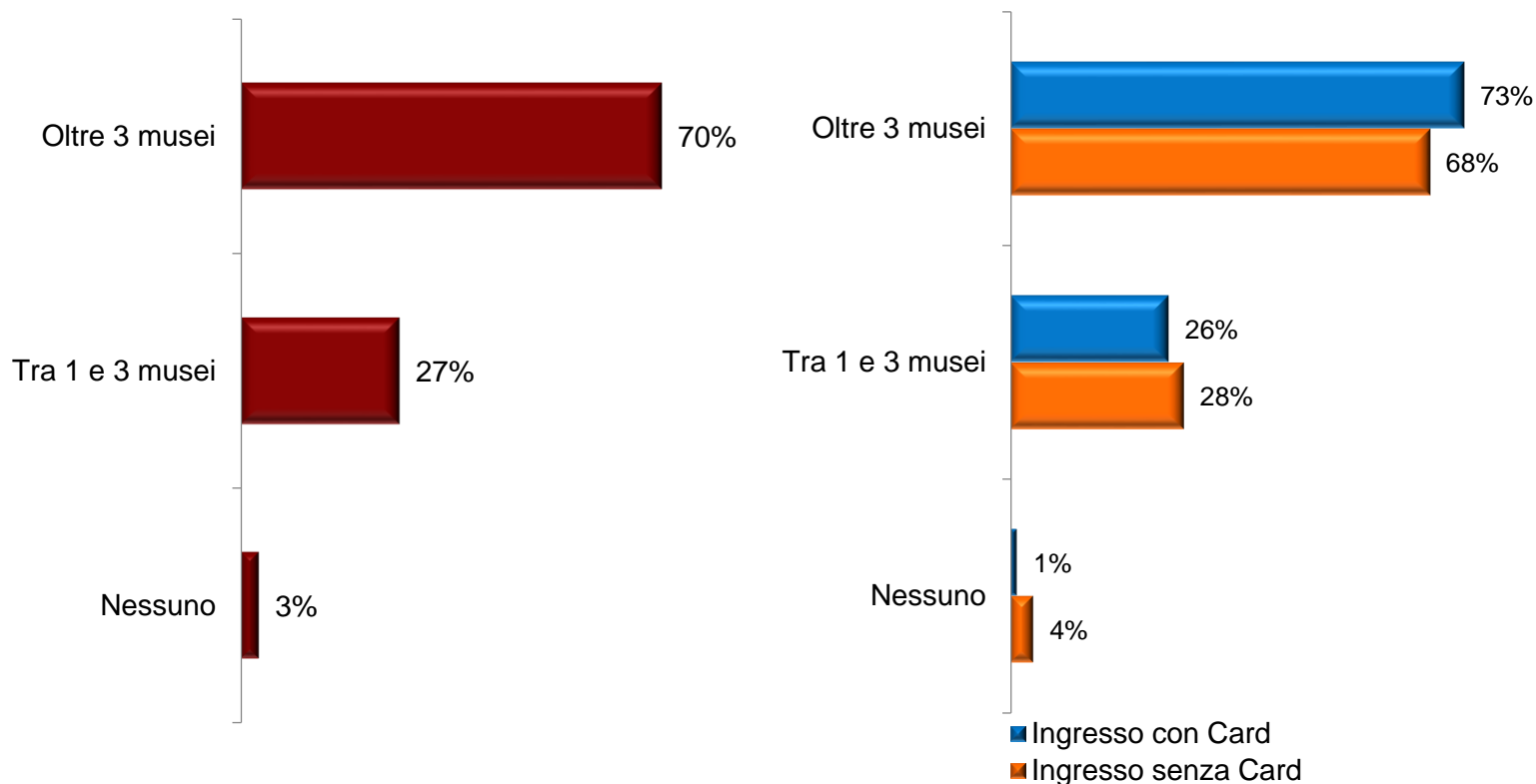
Risulta significativo che a visitare il museo in coppia siano in prevalenza gli uomini (*cfr.* grafico sottostante a destra), turisti stranieri, di età adulta oltre i 55 anni, laureati, nuovi visitatori, privi di aspettative e sono stati in più di tre musei nell’ultimo anno. Invece a recarsi con amici sono soprattutto le donne, italiane, di età 19-34 anni, diplomate, alcune già state nei musei del Sistema, con giudizio superiore alle attese e hanno frequentato tra uno e tre musei negli ultimi dodici mesi. Infine vengono con la propria famiglia in particolare le donne, residenti a Roma, minorenni o di età 35-54 anni, con titolo di diploma inferiore/post laurea, molte vengono per la prima volta in tali musei, il cui giudizio è uguale alle aspettative e hanno visitato meno di tre musei nell’ultimo anno.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 70% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 27% risponde **“tra uno e tre musei”** e il 3% dichiara di non aver visitato alcun museo quest'anno.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto coloro che sono entrati con una card (*cfr.* grafico in basso a destra), in prevalenza turisti stranieri, di età adulta al di sopra dei 40 anni. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono principalmente i visitatori che non hanno utilizzato alcuna card per accedere al *Sistema Musei*, italiani (inclusi i romani), di età giovane inferiore ai 39 anni.



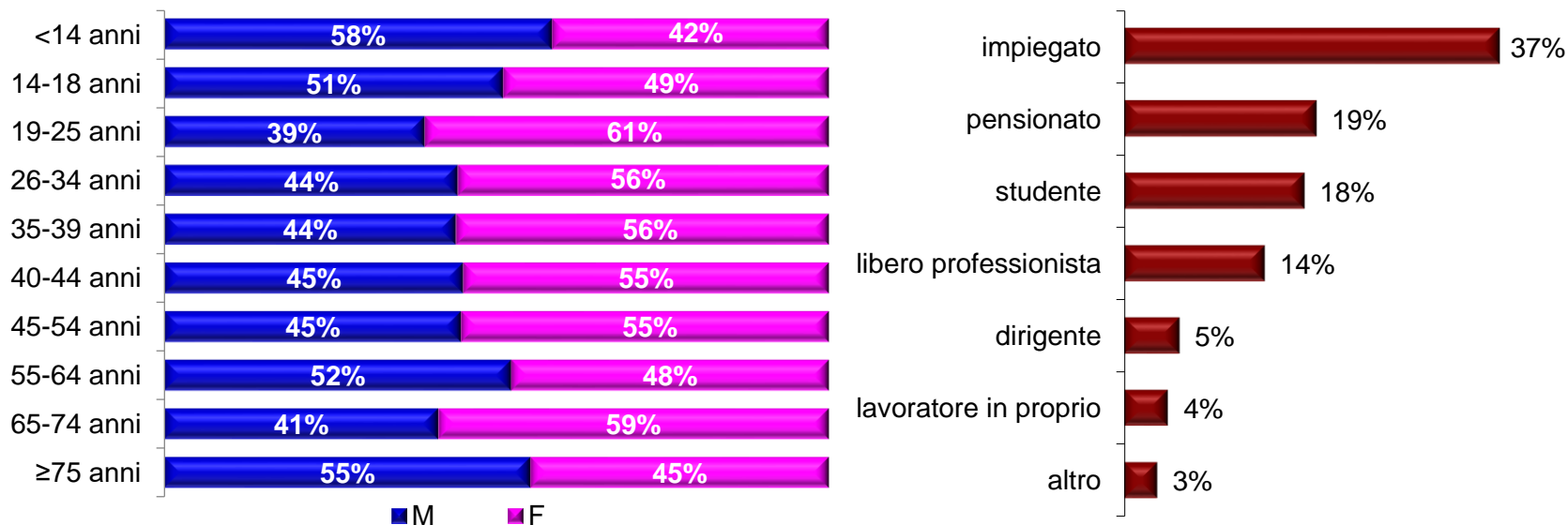
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno prevale il **genere femminile** (54%; stessa percentuale emersa lo scorso anno), nelle fasce d'età 19-54 anni e 65-74 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei minorenni, 55-64 anni e over 75 anni.

Rispetto al 2022 si registra un aumento degli adulti **al di sopra dei 45 anni**, la cui percentuale passa dal 41% al 52%, mentre diminuiscono le fasce dei 14-18 anni (da 10% a 6%) e 26-34 anni (da 16% a 11%).

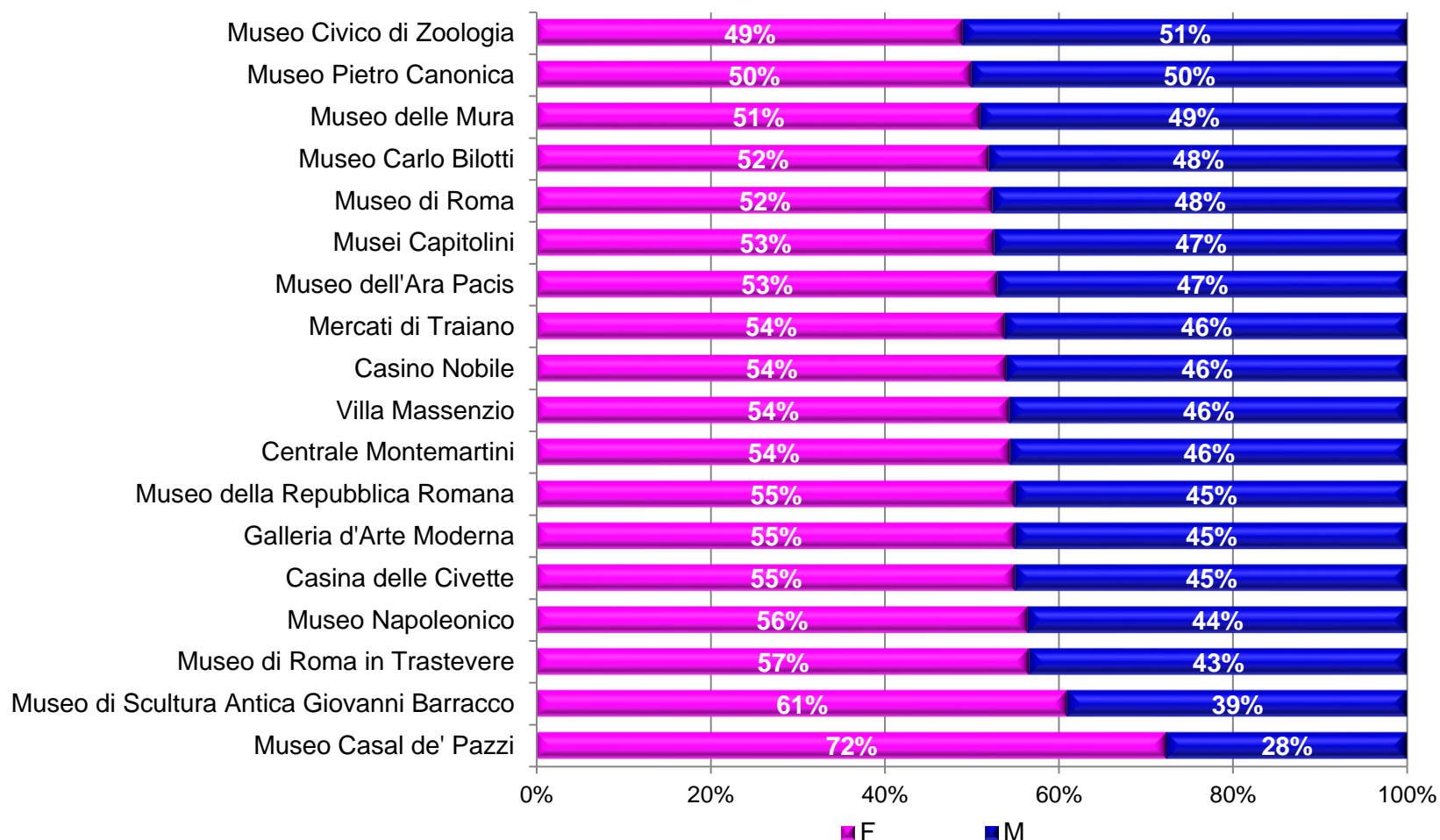
Il 65% del campione totale afferma di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (52% nel 2022).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli **impiegati** (37%; nella precedente indagine erano il 33%). Seguono i pensionati (in aumento da 11% a 19%) e gli studenti (in discesa dal 27% al 18%).



Analisi socio-demografica – genere per museo

Analizzando il genere degli intervistati nei vari musei del Sistema, le donne prevalgono soprattutto al **Museo di Casal de' Pazzi** (72%), al **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (61%), al **Museo di Roma in Trastevere** (57%) e al **Museo Napoleonico** (56%). Invece gli uomini emergono solo al **Museo Civico di Zoologia** (51%).

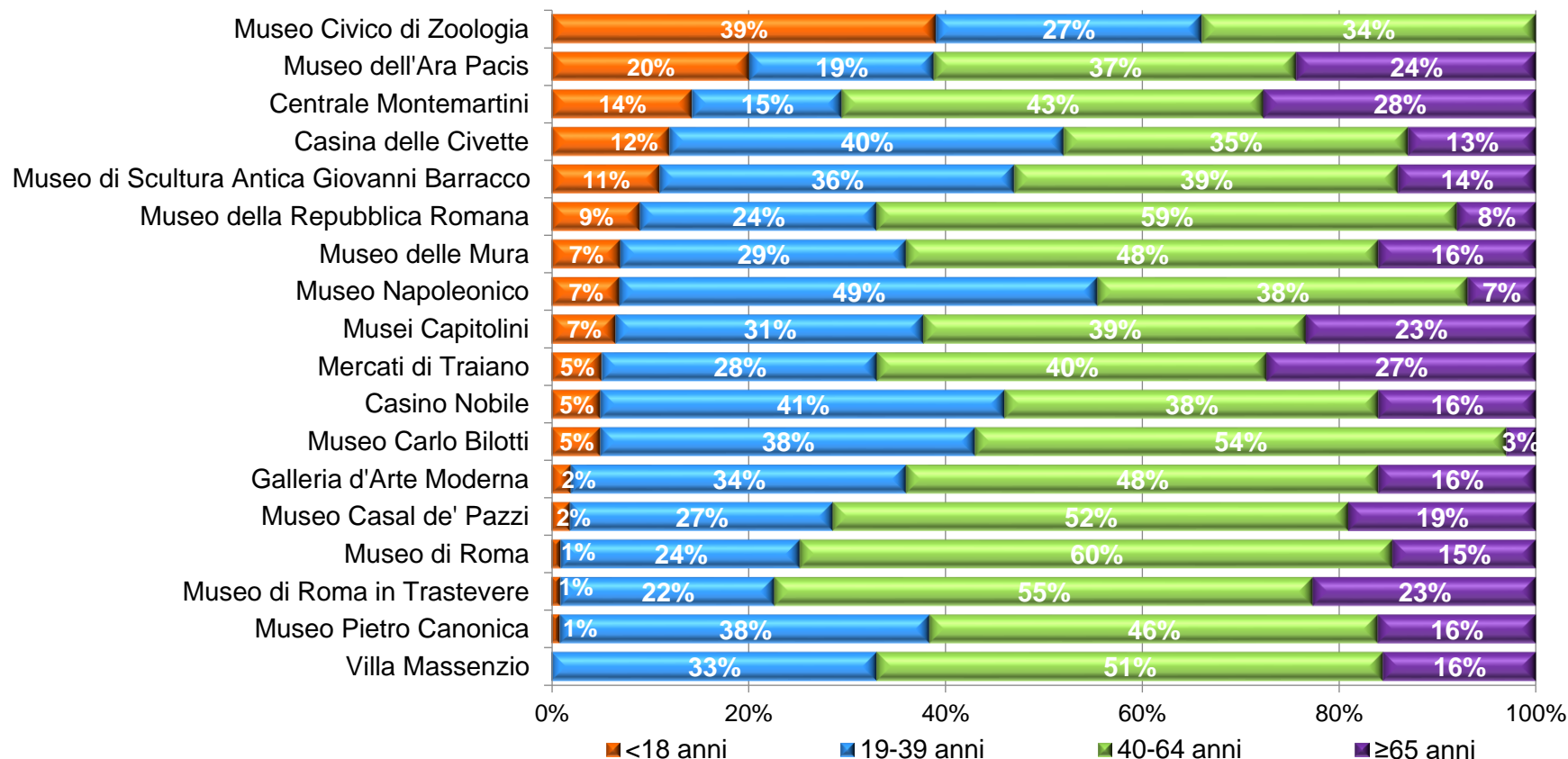


Analisi socio-demografica – fasce d'età per museo

Analizzando le fasce d'età degli intervistati nei vari musei del Sistema, i minori di 18 anni sono più presenti al **Museo Civico di Zoologia** (39%) e al **Museo dell'Ara Pacis** (20%).

Le fasce di età 19-39 anni prevalgono al **Museo Napoleonico** (49%), al **Casino Nobile** (41%) e alla **Casina delle Civette** (40%), mentre quelle dei 40-64 anni al **Museo di Roma** (60%) e al **Museo della Repubblica Romana e memoria garibaldina** (59%).

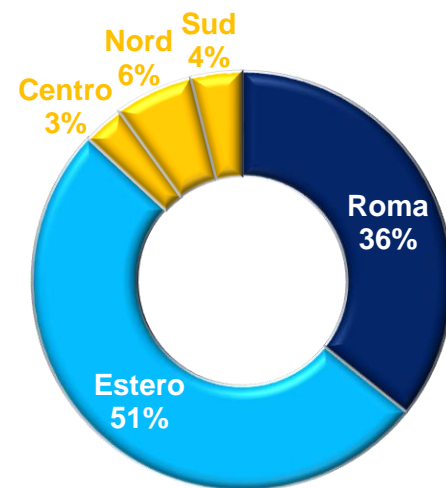
Infine gli over 65 anni sono predominanti alla **Centrale Montemartini** (28%) e ai **Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali** (27%).



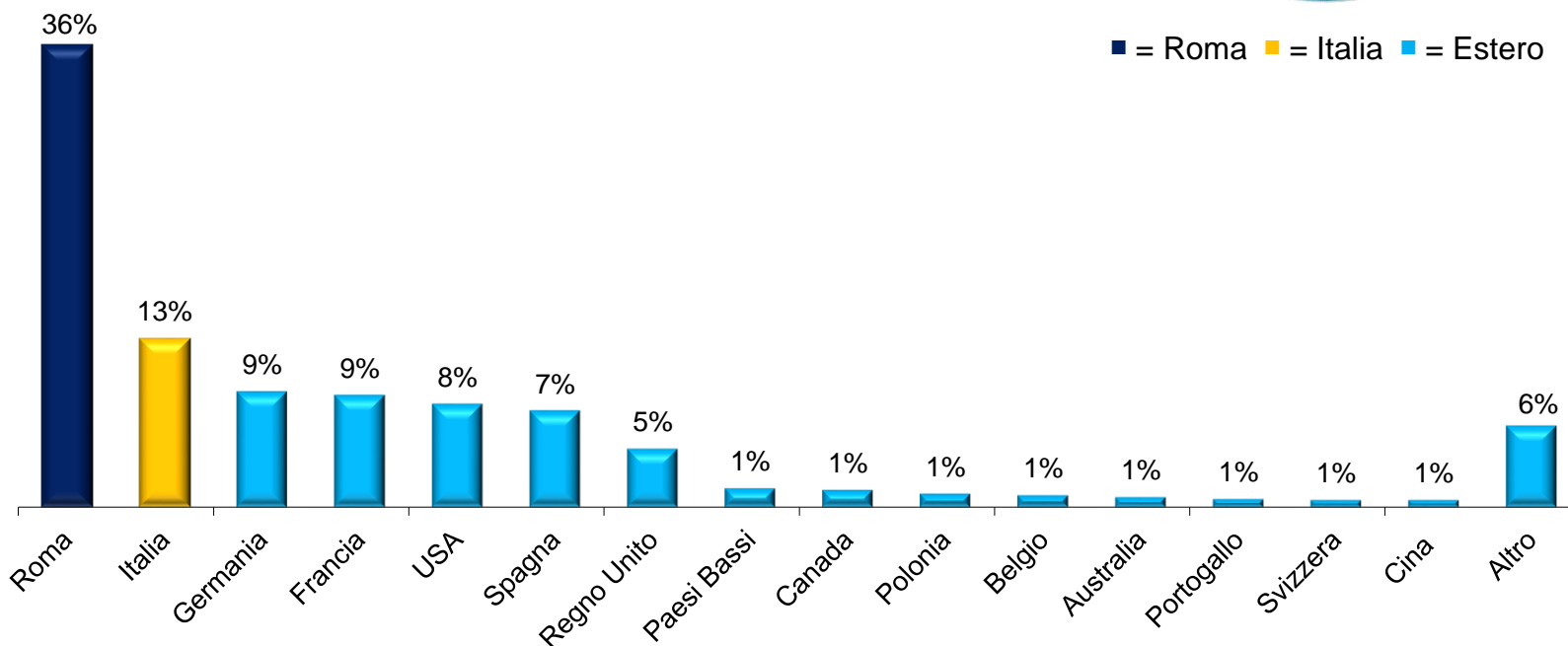
Analisi socio-demografica (provenienza)

Rispetto all'indagine effettuata nel 2022, aumentano i turisti **stranieri** (dal 41% al 51%), mentre i visitatori **romani** passano dal 41% al 36% e la percentuale di coloro che giungono da **altre province italiane** scende dal 18% al 13%.

Tra le nazionalità estere anche quest'anno prevalgono la **tedesca** e la **francese** (9% sul totale degli intervistati per entrambe); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



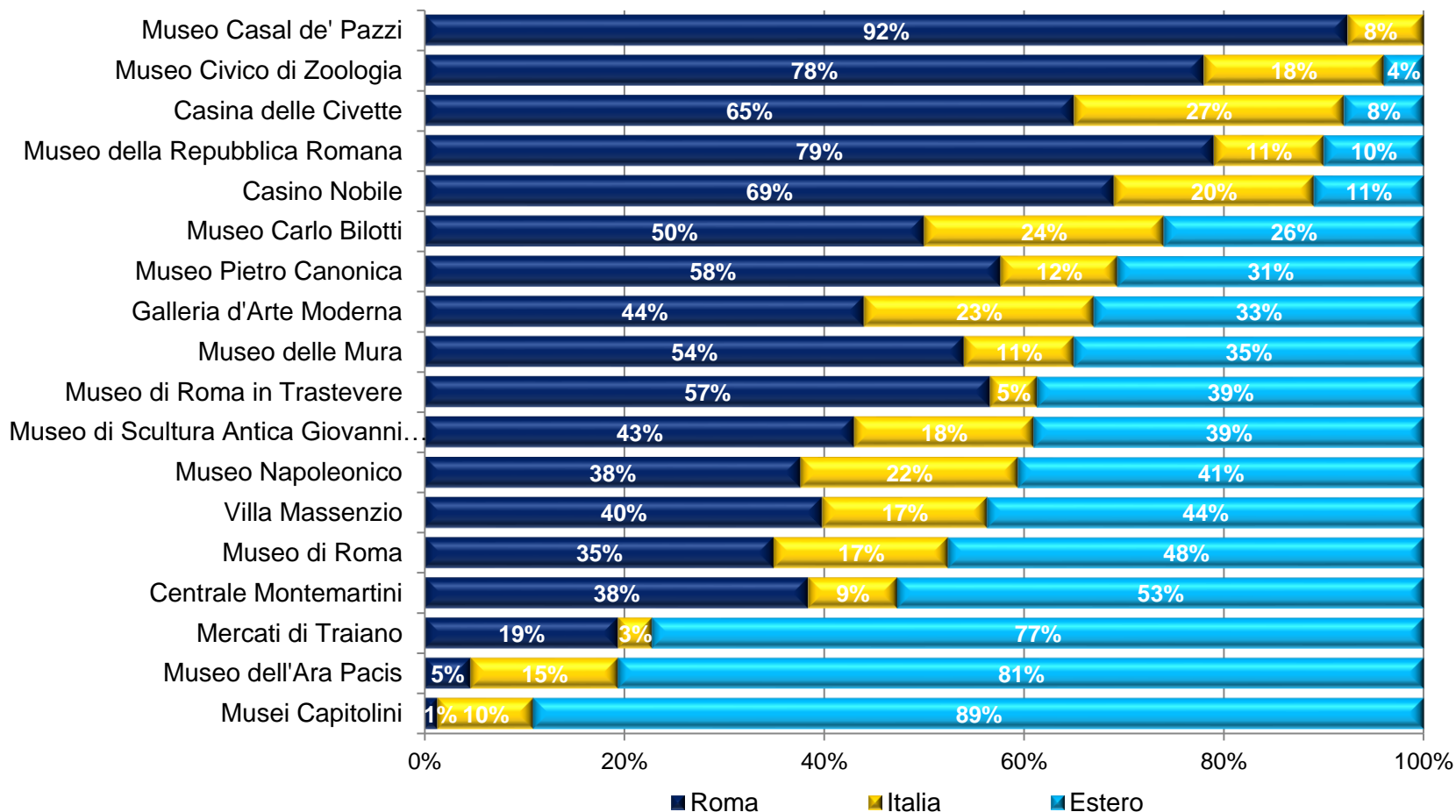
■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Analisi socio-demografica – provenienza per museo

Analizzando la provenienza degli intervistati nei vari musei del Sistema, emerge una percentuale più alta di cittadini romani in particolare al **Museo di Casal de' Pazzi** (92%), mentre i turisti italiani prevalgono alla **Casina delle Civette** (27%) e al **Museo Carlo Bilotti** (24%).

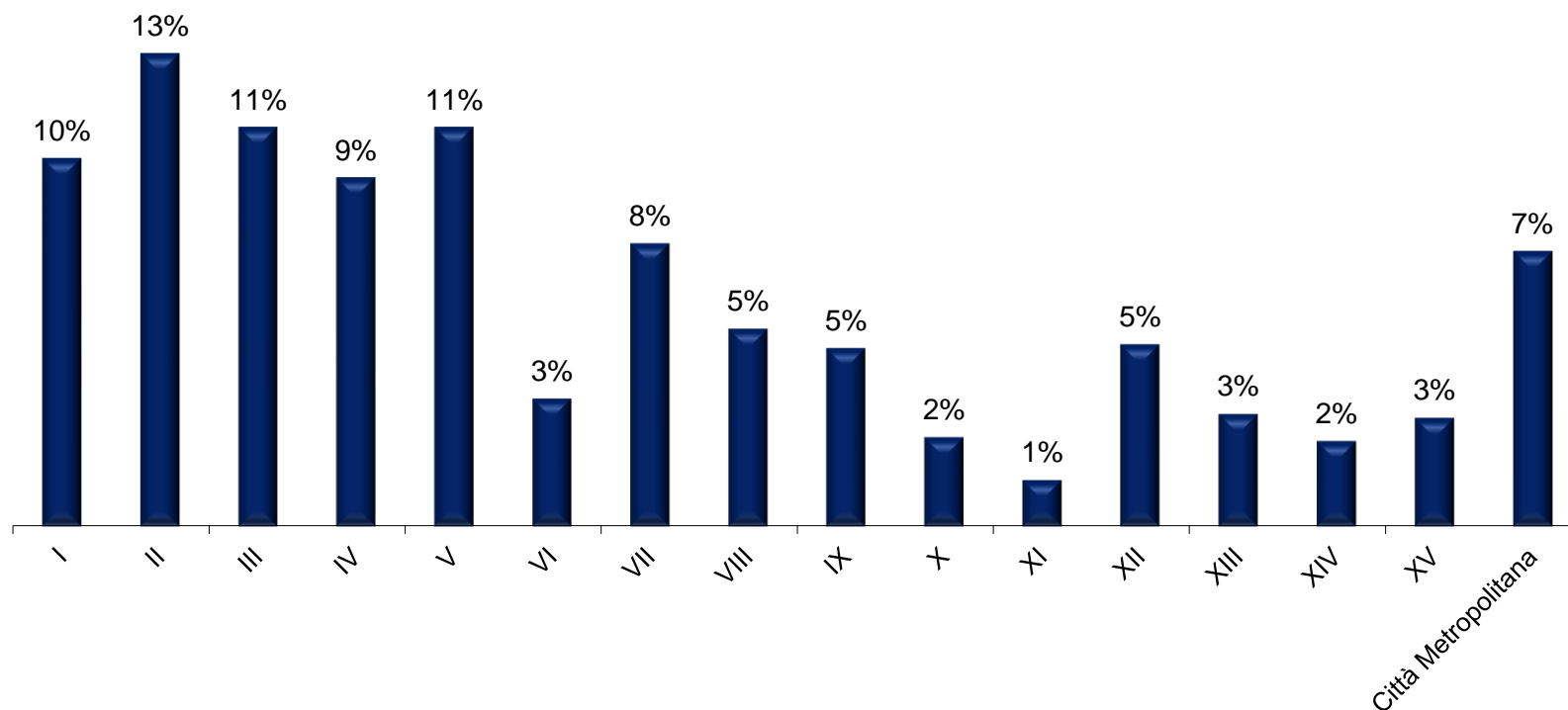
Invece i turisti stranieri sono predominanti ai **Musei Capitolini** (89%), al **Museo dell'Ara Pacis** (81%) e ai **Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali** (77%).



Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Analizzando i vari municipi di residenza, risulta emergere soprattutto il **Municipio II**, rappresentato dal 13% sul totale dei romani intervistati. Poi seguono i **Municipi III** e **V**, che raggiungono entrambi un valore percentuale pari a 11%.

Per ulteriori dettagli sui municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante, dove si evidenzia una ripartizione piuttosto diversificata e una buona frequentazione dei musei da parte dei cittadini che risiedono nelle varie zone della città, incluse quelle periferiche.



Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Correlazione bivariata di Spearman***	Segnaletica sull'edificio	Orari di apertura	Personale di biglietteria	Guardaroba	Opere della collezione	Videoguida/audioguida	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Personale in libreria	Libreria	Caffetteria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,481**	,332**	,399**	,317**	,404**	,280**	,256**	,335**	,272**	,326**	,364**	,381**	,303**	,398**
Orari di apertura	,481**	1,000	,365**	,390**	,301**	,391**	,288**	,162**	,304**	,187**	,277**	,517**	,286**	,140**	,324**
Personale di biglietteria	,332**	,365**	1,000	,468**	,239**	,273**	,299**	,225**	,447**	,340**	,312**	,469**	,332**	,247**	,335**
Guardaroba	,399**	,390**	,468**	1,000	,234**	,643**	,247**	,227**	,329**	,329**	,352**	,447**	,388**	,168**	,353**
Opere della collezione	,317**	,301**	,239**	,234**	1,000	,385**	,360**	,277**	,327**	,201**	,279**	,355**	,306**	,296**	,458**
Videoguida/audioguida	,404**	,391**	,273**	,643**	,385**	1,000	,318**	,367**	,306**	,199**	,426**	,761**	,616**	,236**	,358**
Supporti informativi	,280**	,288**	,299**	,247**	,360**	,318**	1,000	,532**	,386**	,361**	,276**	,291**	,259**	,302**	,438**
Supporti digitali	,256**	,162**	,225**	,227**	,277**	,367**	,532**	1,000	,281**	,281**	,290**	,203*	,320**	,245**	,388**
Personale in sala	,335**	,304**	,447**	,329**	,327**	,306**	,386**	,281**	1,000	,422**	,384**	0,146	,346**	,336**	,430**
Segnaletica interna	,272**	,187**	,340**	,329**	,201**	,199**	,361**	,281**	,422**	1,000	,318**	,222**	,394**	,278**	,314**
Pulizia del sito	,326**	,277**	,312**	,352**	,279**	,426**	,276**	,290**	,384**	,318**	1,000	,238**	,359**	,180**	,391**
Personale in libreria	,364**	,517**	,469**	,447**	,355**	,761**	,291**	,203*	0,146	,222**	,238**	1,000	,631**	,475**	,475**
Libreria	,381**	,286**	,332**	,388**	,306**	,616**	,259**	,320**	,346**	,394**	,359**	,631**	1,000	,588**	,439**
Caffetteria	,303**	,140**	,247**	,168**	,296**	,236**	,302**	,245**	,336**	,278**	,180**	,475**	,588**	1,000	,315**
Esperienza complessiva	,398**	,324**	,335**	,353**	,458**	,358**	,438**	,388**	,430**	,314**	,391**	,475**	,439**	,315**	1,000

*** L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile

Correlazione 2/2

Per una visione più immediata e diretta è stata estrapolata dalla tabella della pagina precedente, la colonna laterale di sintesi relativa agli aspetti indagati che sono maggiormente correlati alla soddisfazione generale (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutte le variabili oggetto d'indagine sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

Per il *Sistema Musei* di Roma Capitale il **personale in libreria** (tale variabile si riferisce solo ai *Musei Capitolini*), le **opere della collezione**, la **libreria**, i **supporti informativi** e il **personale in sala** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale degli intervistati.

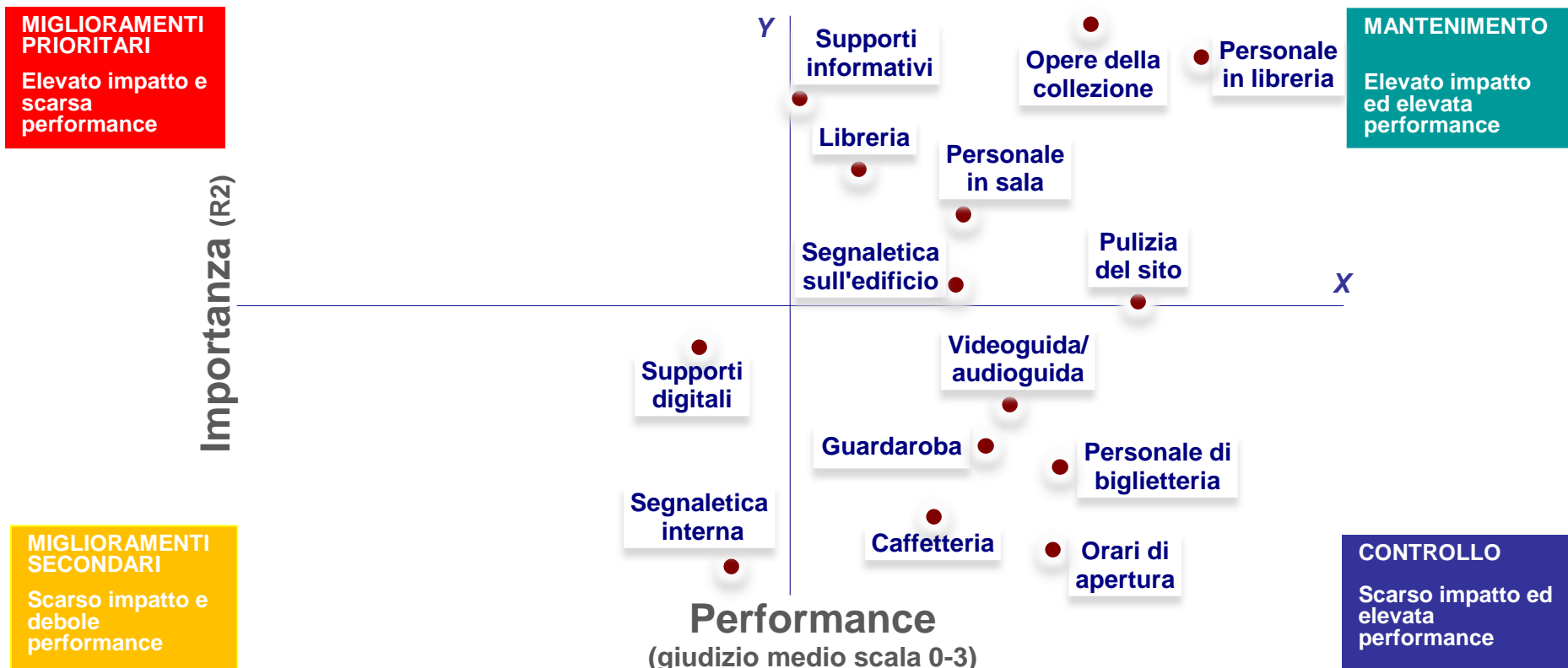
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Personale in libreria	0,475
Opere della collezione	0,458
Libreria	0,439
Supporti informativi	0,438
Personale in sala	0,430
Segnaletica sull'edificio	0,398
Pulizia del sito	0,391
Supporti digitali	0,388
Videoguida/audioguida	0,358
Guardaroba	0,353
Personale di biglietteria	0,335
Orari di apertura	0,324
Caffetteria	0,315
Segnaletica interna	0,314

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** e il **personale in libreria** rappresentano gli aspetti ritenuti in assoluto più importanti nella mappa e si posizionano nel quadrante in alto a destra, insieme alla **libreria**, al **personale in sala** e alla **segnaletica sull'edificio**. Invece i **supporti informativi** e la **pulizia del sito** sono in una posizione *borderline*, mentre non emergono possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano i servizi che risultano di minore impatto sull'esperienza complessiva, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

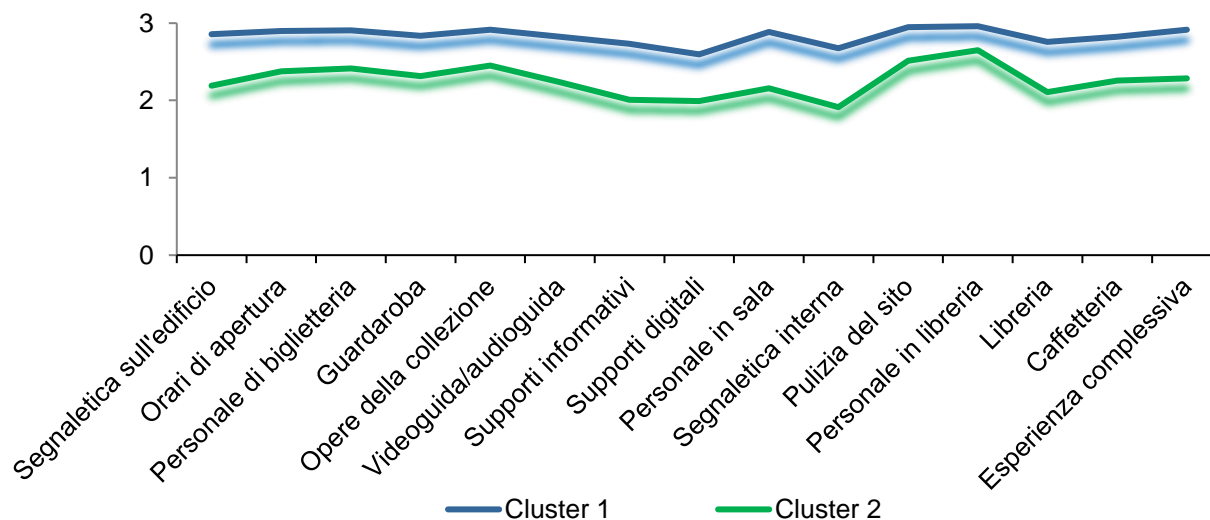
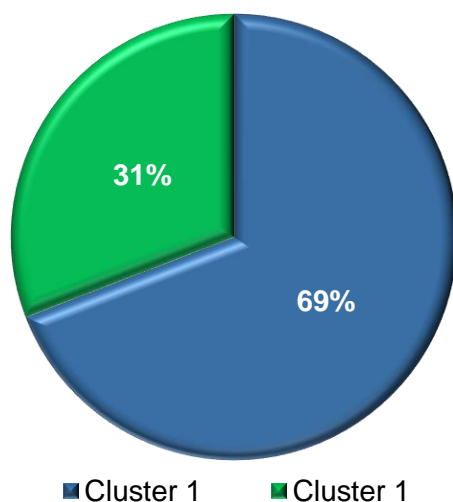
Cluster Analysis

L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (1836 individui per il *Cluster 1* e 819 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che la 1° tipologia dei **Molto soddisfatti** mostra un giudizio complessivamente più alto su vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto soddisfatti: in prevalenza uomini; turisti stranieri; di età 26-34 anni e 55-74 anni; liberi professionisti e pensionati; nuovi visitatori; scoprono il museo soprattutto passando per caso o tramite internet; hanno visitato i musei a pagamento del centro storico (in particolare i *Musei Capitolini*, i *Mercati di Traiano* Museo dei Fori Imperiali e il *Museo dell'Ara Pacis*); si recano al museo in coppia; giudizio superiore alle aspettative; hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.

Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza donne; residenti a Roma o in altre province italiane; di età giovane inferiore ai 25 anni e 35-44 anni; studenti e impiegati; alcune già state al museo; lo scoprono soprattutto tramite il passaparola o la guida cartacea; hanno visitato i musei gratuiti al di fuori del centro storico (*Museo delle Mura*, *Villa di Massenzio*, *Museo Carlo Bilotti* e *Museo Pietro Canonica*); si recano al museo in famiglia o con amici; giudizio uguale alle aspettative; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

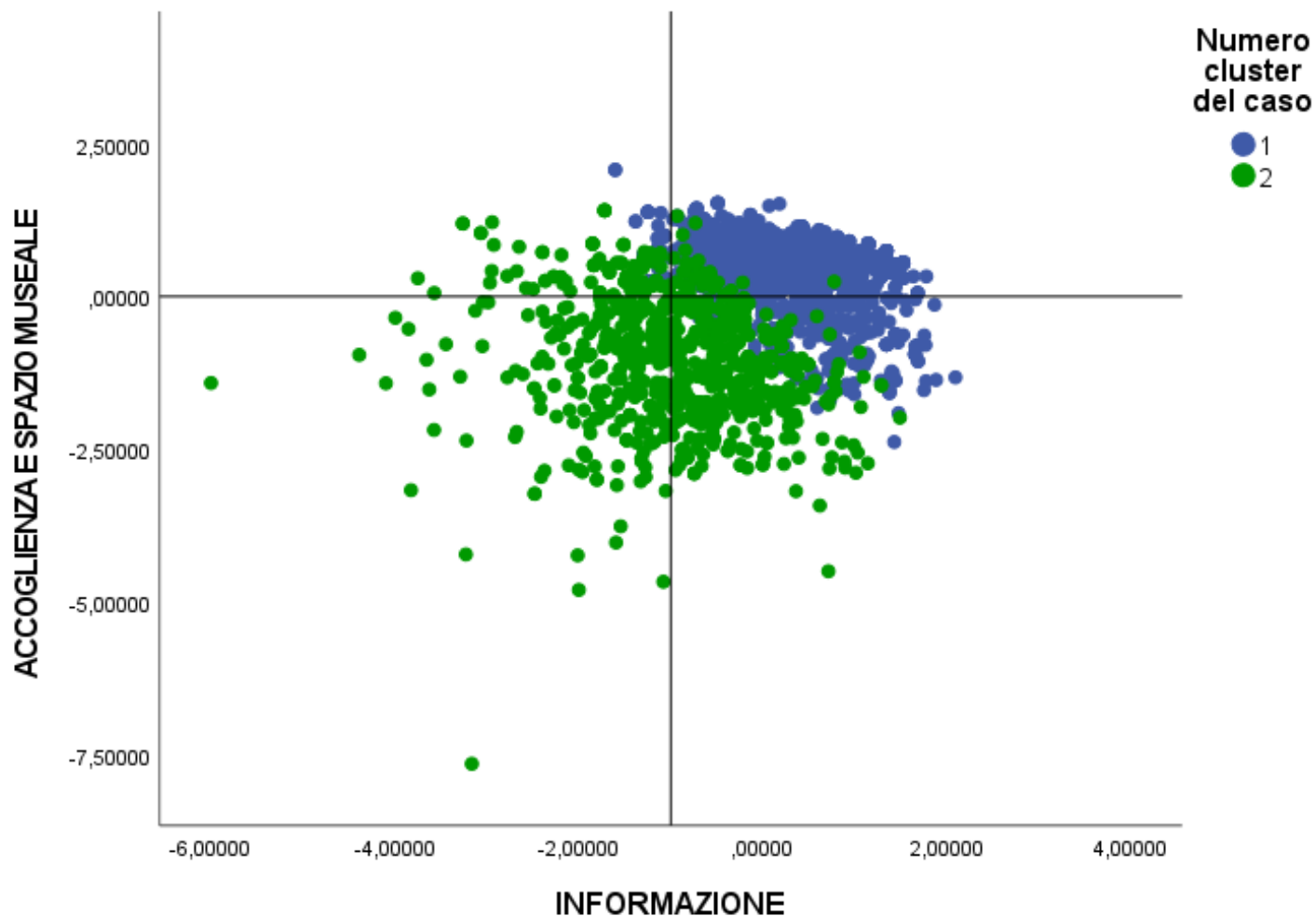
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 3 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



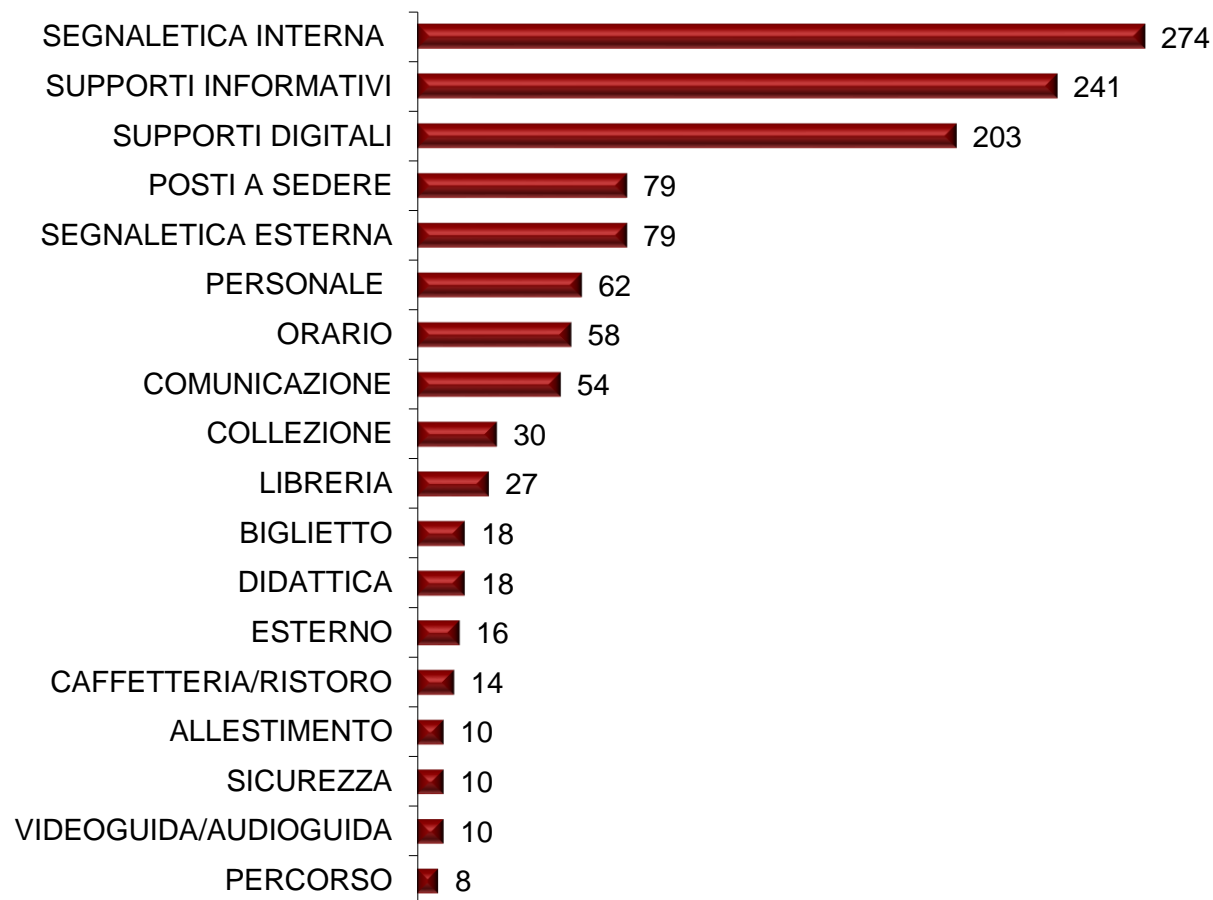
Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 1, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori presi in considerazione, in particolare sul Fattore 3 (*Informazione*).



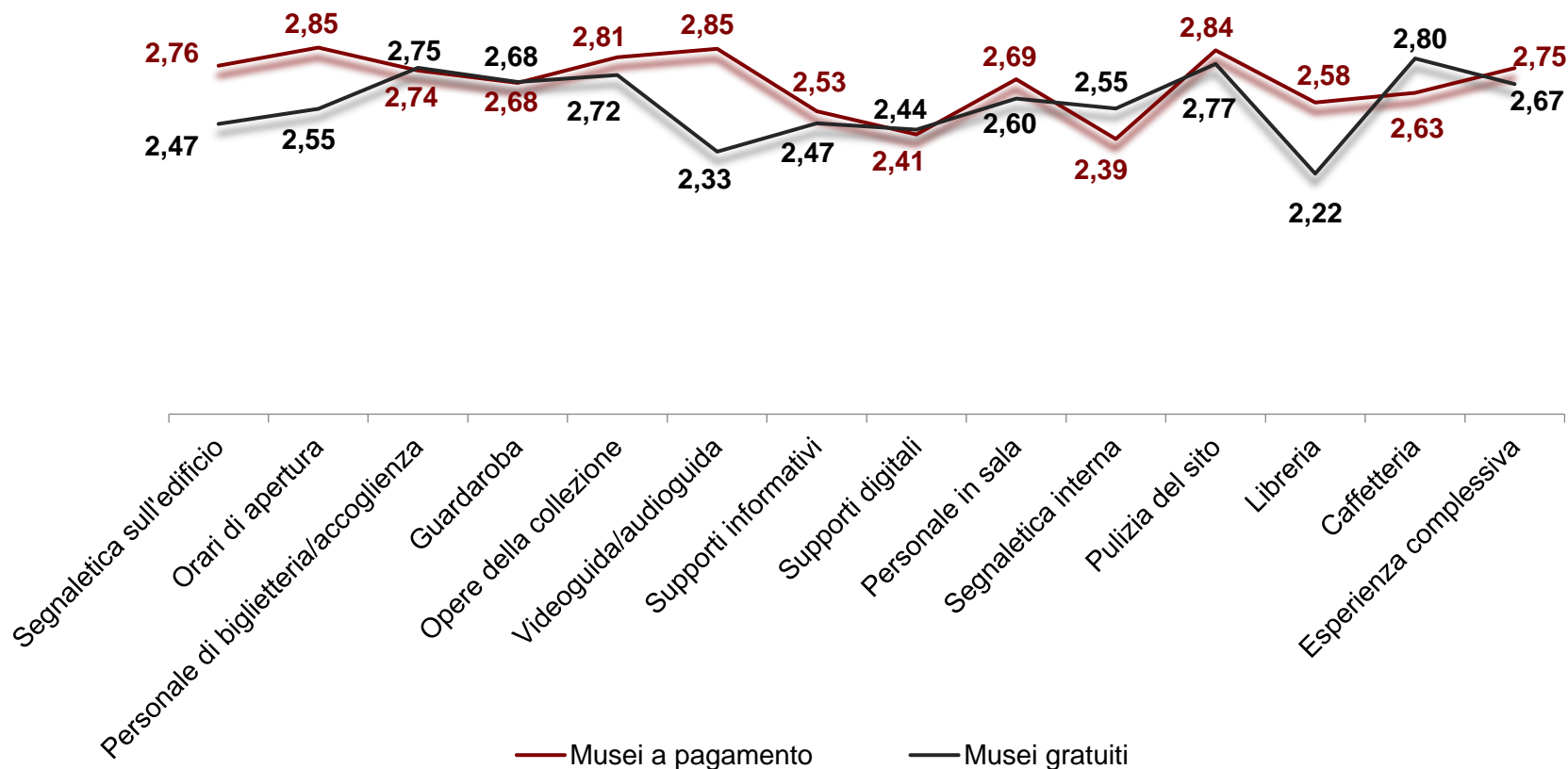
Suggerimenti – aspetti di riferimento

Analizzando gli aspetti su cui il campione intervistato ha rilasciato più suggerimenti, emergono nettamente la **segnaletica interna** (n. 274; 22% sul totale), i **supporti informativi**, ovvero **pannelli e didascalie** (n. 241; 19% sul totale) ed i **supporti digitali** (n. 203; 16% sul totale). Per maggiori dettagli sui vari aspetti prevalenti in ciascun museo, si rimanda alla tabella presente nell'*Allegato 2* (p. 34).



Analisi univariate per tipologia di ingresso

Come si rileva dal grafico sottostante, se si considerano i musei suddivisi per tipologia di ingresso, gli intervistati nei **musei a pagamento** mostrano una maggiore soddisfazione su quasi tutte le variabili oggetto d'indagine, ad eccezione del *personale di biglietteria/accoglienza* (il valore è pressoché coincidente), della *segnaletica interna*, dei *supporti digitali* e della *caffetteria* (nei **musei gratuiti** la valutazione si riferisce alla *Casina del Lago* presso il *Museo Carlo Bilotti*). Invece la media del servizio di *guardaroba* risulta coincidente.



Allegato 1 - Tabella medie di soddisfazione per museo

Indagine customer satisfaction Sistema Musei di Roma Capitale 2023*	Musei Capitolini	Centrale Montemartini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco	Museo delle Mura	Villa Massenzio	Museo di Roma	Museo Napoleonico	Museo Carlo Billotti	Museo Pietro Canonica	Museo di Roma in Trastevere	Casino Nobile	Casina delle Civette	Museo Civico di Zoologia	Galleria d'Arte Moderna	Museo di Casal de' Pazzi	Museo della Repubblica Roomana
Segnaletica sull'edificio	2,87	2,40	2,95	2,97	2,36	2,54	2,30	2,41	2,64	2,34	2,24	2,49	2,72	2,69	2,46	2,36	2,38	2,50
Orari di apertura	2,92	2,65	2,97	2,99	2,60	2,35	2,32	2,63	2,70	2,38	2,37	2,77	2,85	2,87	2,68	2,46	2,47	2,60
Personale di biglietteria/ accoglienza	2,74	2,57	2,83	2,98	2,95	2,72	2,72	2,42	2,89	2,65	2,47	2,62	2,92	2,91	2,58	2,64	2,80	2,52
Guardaroba	2,86	2,46	2,50	2,98	2,75	-	-	2,34	2,80	2,25	-	2,51	2,69	2,55	-	2,54	-	-
Opere della collezione	2,90	2,80	2,93	2,89	2,88	2,53	2,59	2,68	2,83	2,67	2,53	2,44	2,96	2,90	2,59	2,41	2,67	2,64
Videoguida/audioguida	2,77	-	2,92	2,95	2,44	-	-	-	2,50	-	-	-	2,39	2,10	-	-	-	-
Supporti informativi	2,51	2,34	2,77	2,60	2,67	2,26	2,41	2,49	2,61	2,32	2,09	2,32	2,66	2,71	2,32	2,31	2,61	2,44
Supporti digitali	2,23	2,04	2,73	2,60	-	-	-	2,17	-	-	-	2,26	2,44	-	2,22	2,25	-	2,44
Personale in sala	2,66	2,69	2,84	2,93	2,89	2,53	1,74	2,38	2,79	2,43	2,23	2,44	2,79	2,78	2,45	2,61	2,70	2,45
Segnaletica interna	2,21	2,38	2,37	2,80	2,84	2,61	-	2,19	2,60	2,34	2,39	2,32	2,61	2,59	2,23	2,50	2,58	2,33
Pulizia del sito	2,94	2,67	3,00	2,97	2,97	2,85	2,66	2,52	2,94	2,76	2,72	2,63	2,87	2,86	2,31	2,73	2,68	2,41
Personale in libreria	2,87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Libreria	2,71	2,40	2,61	2,86	-	-	-	2,56	-	-	-	2,15	2,22	-	2,48	2,26	-	-
Caffetteria	2,62	-	-	-	-	-	-	2,64	-	2,80	-	-	-	-	-	-	-	-
Esperienza complessiva	2,85	2,65	2,91	2,80	2,83	2,67	2,60	2,38	2,75	2,51	2,55	2,71	2,79	2,84	2,44	2,47	2,70	2,47

* Per ogni museo del Sistema sono state evidenziate le medie al di sotto dello standard minimo di 2,20.

Allegato 2 – Aspetti dei suggerimenti per museo

Indagine customer satisfaction Sistema Musei di Roma Capitale 2023	Musei Capitolini	Centrale Montemartini	Mercati di Traiano	Museo dell'Ara Pacis	Museo Barracco	Museo delle Mura	Villa di Massenzio	Museo di Roma	Museo Napoleonico	Museo Bilotti	Museo Canonica	Museo di Roma in Trastevere	Casino Nobile	Casina delle Civette	Museo Civico di Zoologia	Galleria d'Arte Moderna	Museo di Casal de' Pazzi	Museo della Repubblica Romana	Totale complessivo	%
SEGNALETICA INTERNA	122	9	76	17	5	1	2	5	8	5	0	3	5	5	1	4	0	6	274	22%
SUPPORTI INFORMATIVI	30	6	23	57	10	20	12	0	16	9	19	7	12	0	10	4	1	5	241	19%
SUPPORTI DIGITALI	58	14	17	66	0	2	2	9	1	0	1	2	6	5	7	3	6	4	203	16%
POSTI A SEDERE	63	0	11	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	79	6%
SEGNALETICA ESTERNA	2	6	5	0	13	0	18	1	5	6	0	1	9	5	0	4	3	1	79	6%
PERSONALE	44	0	1	0	0	1	3	1	2	2	0	3	1	0	0	0	1	3	62	5%
ORARIO	0	1	0	0	13	14	9	1	4	2	0	1	0	5	0	5	2	1	58	5%
COMUNICAZIONE	0	1	1	4	5	0	0	0	2	10	3	0	2	4	0	7	13	2	54	4%
COLLEZIONE	3	0	2	5	0	5	0	0	0	1	0	5	0	2	0	5	2	0	30	2%
LIBRERIA	0	3	3	5	0	1	0	0	0	0	0	6	1	1	1	6	0	0	27	2%
BIGLIETTO	2	0	0	14	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	18	1%
DIDATTICA	1	0	4	0	0	3	1	0	0	0	0	0	2	0	0	2	5	0	18	1%
ESTERNO	0	0	0	0	0	3	5	0	0	0	3	0	0	0	0	0	5	0	16	1%
CAFFETTERIA/RISTORO	10	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	1%
ALLESTIMENTO	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	1	1	0	10	1%
SICUREZZA	0	0	2	0	0	5	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	10	1%
VIDEOGUIDA/AUDIOGUIDA	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	10	1%
PERCORSO	3	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	8	1%
MIC CARD	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	0%
ORGANIZZAZIONE	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	6	0%
SERVIZI IGIENICI	3	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	6	0%
TEMPERATURA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	1	6	0%
AMBIENTI NON VISITABILI	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	5	0%
ILLUMINAZIONE	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	5	0%
PULIZIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	5	0%
EDIFICIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	4	0%
GUARDAROBA	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0%
DISABILI	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
GENERALE	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0%
ACCOGLIENZA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
BIGLIETTERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
CONSERVAZIONE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
MUSICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
SITO WEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
ALTRO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
TOTALE SUGGERIMENTI SMC 2023	342	46	161	170	49	64	53	19	41	40	35	31	42	31	22	49	45	27	1267	100%

Allegato 3 – Campione intervistato per museo

Indagine customer satisfaction SISTEMA MUSEI DI ROMA CAPITALE 2023	periodo indagine	campione intervistato	% intervistati/ totale ingressi
Musei Capitolini	10-14 ottobre	458	7%
Centrale Montemartini	10-14 ottobre	112	16%
Mercati di Traiano - Museo dei Fori Imperiali	25-30 settembre	351	28%
Museo dell'Ara Pacis	23-27 ottobre	304	19%
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco	25-28 ottobre	100	46%
Museo delle Mura	10-14 ottobre	100	26%
Villa Massenzio	10-13 ottobre	103	21%
Museo di Roma	24-27 ottobre	103	28%
Museo Napoleonico	25-28 ottobre	101	31%
Museo Carlo Bilotti	4-7 ottobre	100	24%
Museo Pietro Canonica	4-7 ottobre	112	29%
Museo di Roma in Trastevere	18-21 ottobre	106	31%
Casino Nobile di Villa Torlonia	3-7 ottobre	100	26%
Casina delle Civette di Villa Torlonia	3-7 ottobre	100	19%
Museo Civico di Zoologia	31 ottobre-4 novembre	100	13%
Galleria d'Arte Moderna	18-21 ottobre	100	32%
Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina	1-5 novembre	100	42%
Museo di Casal de' Pazzi	28 ottobre-5 novembre	105	54%
Totale complessivo	25 settembre-5 novembre	2.655	18%

Allegato 4 – Questionario

Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo?

- Mai in tutta la mia vita No, negli ultimi 5 anni Sì da 1 a 3 volte Sì più di 3 volte

Ha utilizzato una card per entrare nel museo? Sì (quale? Roma Pass MIC Card) No

La prima volta, come è venuto a conoscenza del museo?

- stampa (quotidiani/riviste) stendardo sull'edificio scuola-università
 www.museiincomuneroma.it amici/parenti social network
 altri siti internet scuola-università altro.....

Indichi per favore il suo indice di gradimento (da Molto a Per niente soddisfatto) dei seguenti aspetti:

	Non utilizzato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Segnaletica sull'edificio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale di biglietteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guardaroba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opere della collezione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Videoguida/audioguida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti informativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Supporti digitali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale in sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Segnaletica interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pulizia del sito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personale in libreria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Libreria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caffetteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Esperienza complessiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rispetto alle aspettative il suo giudizio sul servizio è: Superiore Uguale Inferiore Non avevo aspettative

Su una scala da 0 a 10, con che probabilità suggerirebbe questo museo ad un amico?

- MINIMO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MASSIMO

Con chi ha visitato il museo? Da solo Gruppo organizzato Coppia Amici Famiglia Scuola Altro.....

Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato? Nessuno Tra 1 e 3 musei Oltre 3 musei

Aspetti da migliorare _____

DATI PERSONALI : Età: <14 14 –18 19-25 26-34 35-39 40-44 45-54 55- 64 65-74 ≥75 Genere: M F

Titolo di studio: scuola dell'obbligo studi superiori laurea post laurea

Professione: impiegato dirigente studente pensionato libero professionista casalinga operaio disoccupato altro.....

Provenienza: Roma (Municipio:) Altra Provincia italiana:..... Altra Nazionalità:.....