



Indagini di Customer Satisfaction

Sistema Musei di Roma Capitale

27 Settembre – 2 Novembre 2022

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 2021-2022
- 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. **2630** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) e **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) **dal 27 settembre al 2 novembre 2022** presso il **Sistema Musei di Roma Capitale** (gli intervistati rappresentano il 14% 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 $\pm 1,78\%$.

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 2022, 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 **2,71** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il **personale in libreria** (2,85), il **personale di biglietteria** (2,80), la **pulizia del sito** (2,76) e le **opere della collezione** (2,73).

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

Il **personale in libreria**, la **caffetteria**, il **guardaroba**, la **videoguida/audioguida** e le **opere della collezione** rappresentano le variabili ritenute in assoluto più importanti nella mappa, ma anche quelle più correlate al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva (cfr. pp. 25-27). Invece tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono i **supporti informativi** (n. 112 suggerimenti) ed i **supporti digitali** (n. 77 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito nella stessa percentuale da **cittadini romani** e **turisti stranieri** (41% per entrambi), **impiegati** (33%) e **studenti** (27%), in possesso di un titolo di **laurea** o **post laurea** (52%), di età adulta **45-64 anni** o giovane **26-39 anni** (rispettivamente 28% e 25% 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** (13%), **conoscenza personale** (12%) e **passaparola** (11%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando per caso* siano soprattutto i turisti stranieri, di età 26-34 anni e 45-74 anni, con titolo di post laurea, nuovi visitatori, privi di aspettative. A rispondere *altri siti web* sono in particolare i turisti, appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 40-44 anni, diplomati, che vengono per la prima volta nel *Sistema Musei* di Roma Capitale, il cui giudizio è superiore alle attese o ne sono privi. Invece *conoscenza personale* e *passaparola* prevalgono principalmente per i visitatori italiani (inclusi i romani), di età 35-44 anni, laureati, alcuni già stati in tali musei e hanno un giudizio uguale alle proprie aspettative.

Tabella riassuntiva

Sistema Musei di Roma Capitale 2022	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,47	3,00	2619	11	0,654	0%	56%	0%	92%
Orari di apertura	2,69	3,00	2626	4	0,547	0%	73%	0%	96%
Personale di biglietteria	2,80	3,00	2616	14	0,420	1%	81%	0%	99%
Guardaroba	2,65	3,00	1012	1618	0,548	62%	68%	0%	97%
Opere della collezione	2,73	3,00	2623	7	0,485	0%	75%	0%	98%
Videoguida/audioguida	2,39	3,00	422	2208	0,734	84%	54%	1%	86%
Supporti informativi	2,48	3,00	2601	29	0,660	1%	56%	1%	92%
Supporti digitali	2,30	2,00	1532	1098	0,712	42%	43%	2%	89%
Personale in sala	2,61	3,00	2513	117	0,585	4%	66%	0%	96%
Segnaletica interna	2,38	3,00	2500	130	0,708	5%	51%	1%	89%
Pulizia del sito	2,76	3,00	2621	9	0,456	0%	77%	0%	99%
Personale in libreria	2,85	3,00	149	2481	0,415	94%	87%	0%	98%
Libreria	2,46	3,00	952	1678	0,607	64%	51%	0%	95%
Caffetteria	2,60	3,00	507	2123	0,609	81%	66%	0%	94%
Esperienza complessiva	2,71	3,00	2628	2	0,470	0%	72%	0%	99%

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

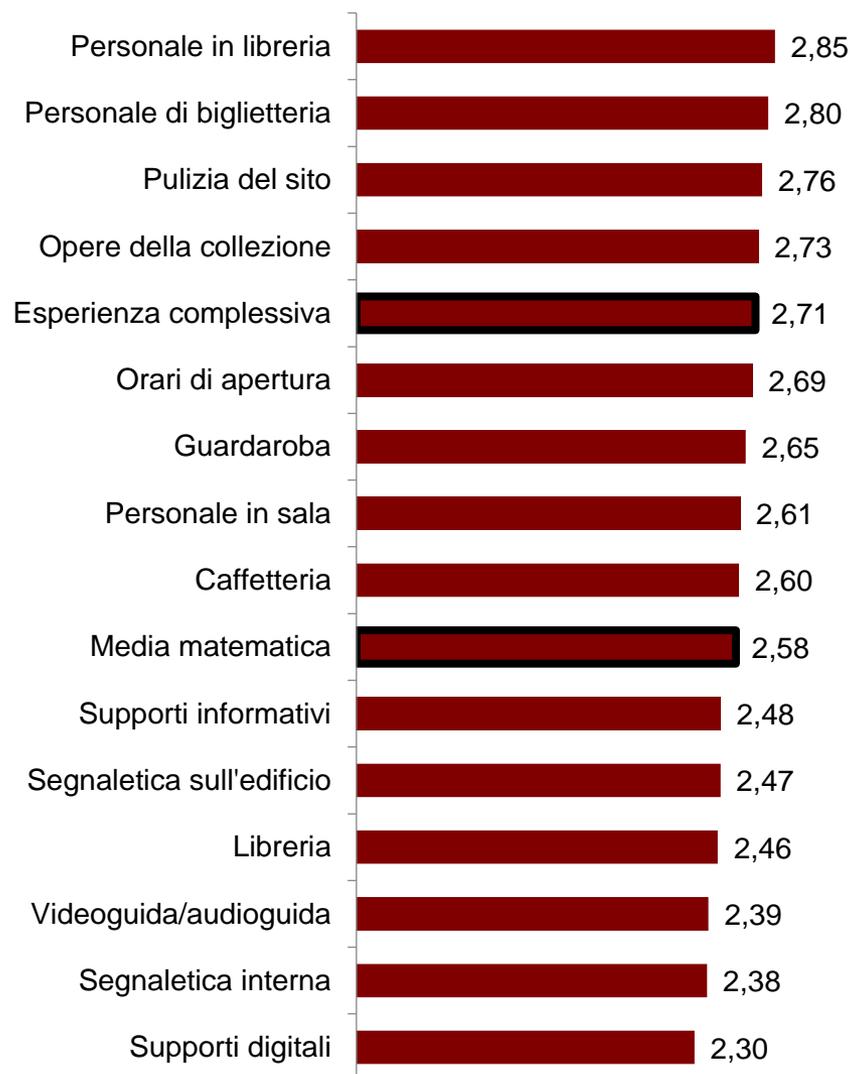
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,58).

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*), il **personale di biglietteria**, la **pulizia del sito** e le **opere della collezione**.

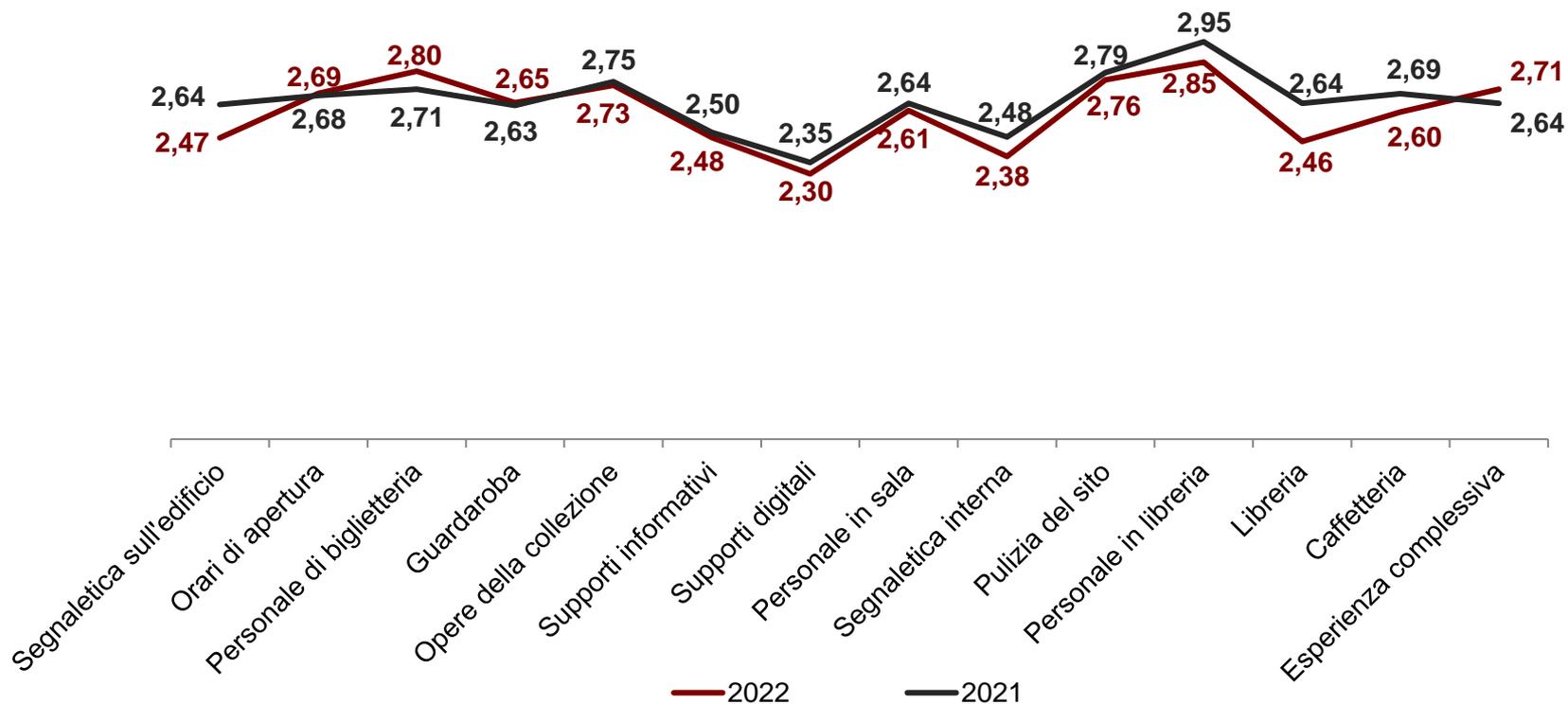
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2021-2022

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

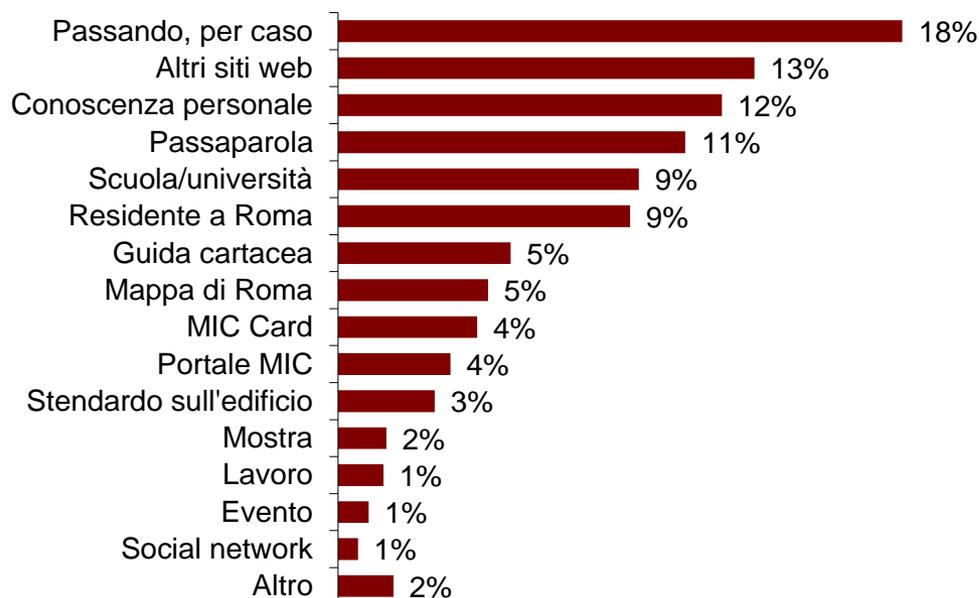
Si evidenzia una lieve flessione del livello di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine, in particolare scendono le medie della segnaletica (sia esterna che interna) e della libreria, seppure i valori siano molto buoni e nettamente superiori allo standard di 2,20. Aumenta invece il gradimento sul personale di biglietteria e sull'esperienza complessiva.



Come è venuto a conoscenza del museo

Il 18% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (nell’indagine precedente era 16%). Poi seguono “**altri siti web**” (in aumento dal 9% al 13%), “**conoscenza personale**” (passa da 13% a 12%) e “**passaparola**” (11%; in lieve discesa dal 13% emerso nel 2021). Rispetto al 2021 si registra un lieve incremento delle voci “**scuola/università**” (da 7% a 9%) e “**residente a Roma**” (da 8% a 9%).

È significativo che ad avere conosciuto il museo passando per caso siano soprattutto i turisti stranieri, di età 26-34 anni e 45-74 anni, con titolo di post laurea, nuovi visitatori, privi di aspettative. A rispondere altri siti web sono in particolare i turisti, appartenenti alle fasce di età 19-34 anni e 40-44 anni, diplomati, che vengono per la prima volta nel *Sistema Musei* di Roma Capitale, il cui giudizio è superiore alle attese o ne sono privi. Invece conoscenza personale e passaparola prevalgono principalmente per i visitatori italiani (inclusi i romani), di età 35-44 anni, laureati, alcuni già stati in tali musei e hanno un giudizio uguale alle proprie aspettative.



Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Il 78% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** nei Musei Civici del *Sistema*, il 15% vi è già stato (di cui il 10% raramente “*da una a tre volte*” e il 5% spesso “*più di tre volte*”); il restante 7% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

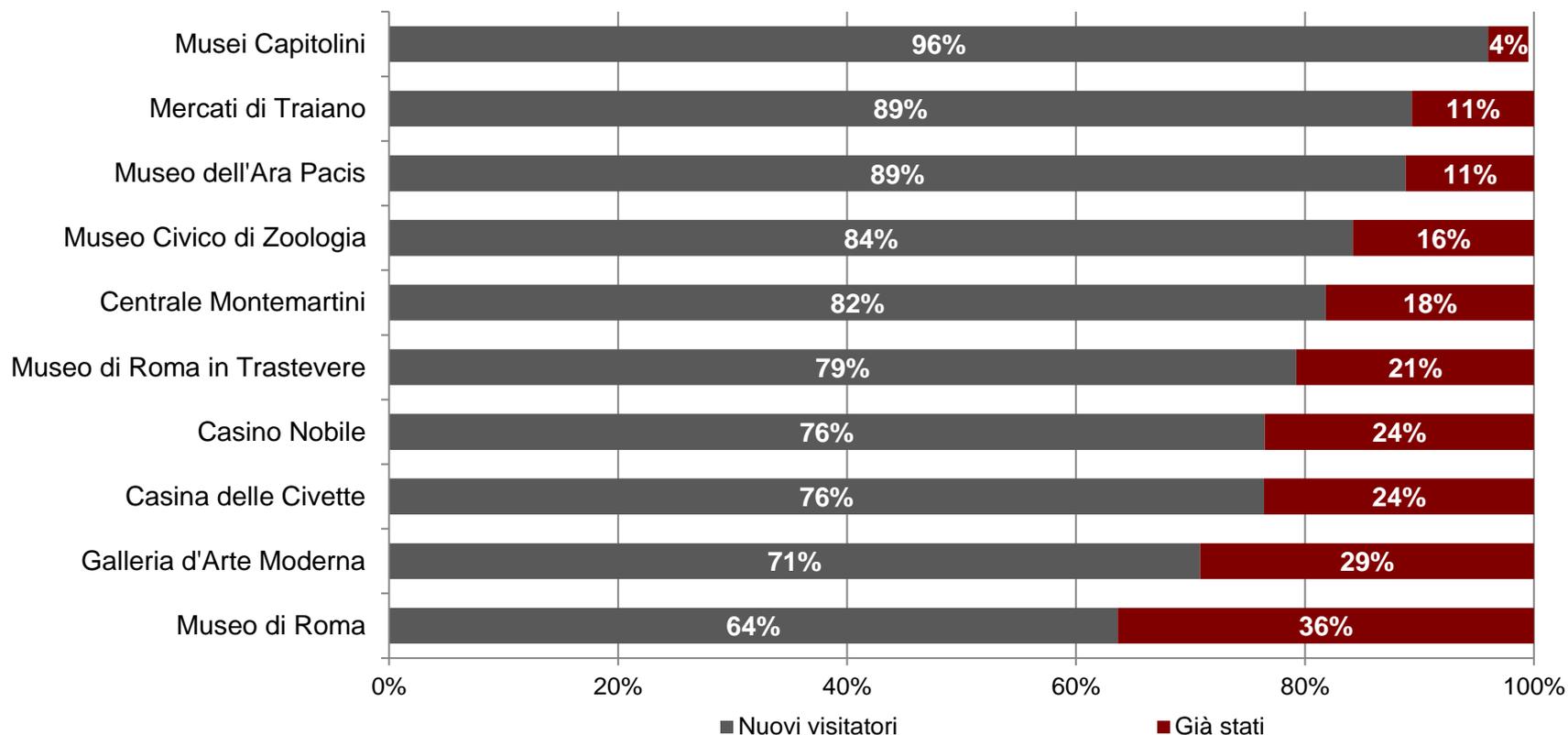
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti, sia italiani che stranieri (*cfr.* grafico sottostante a destra), minorenni o di età 26-39 anni, con titolo di scuola media inferiore o laurea/post laurea, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, nel complesso molto soddisfatti 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 giovane 19-25 anni e 40-54 anni (*da una a tre volte*) oppure al di sopra dei 55 anni (*più di tre volte*), diplomati, giudizio uguale alle proprie attese, in generale abbastanza soddisfatti 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** (96%), ai **Mercati di Traiano** e al **Museo dell'Ara Pacis** (89% per entrambi).

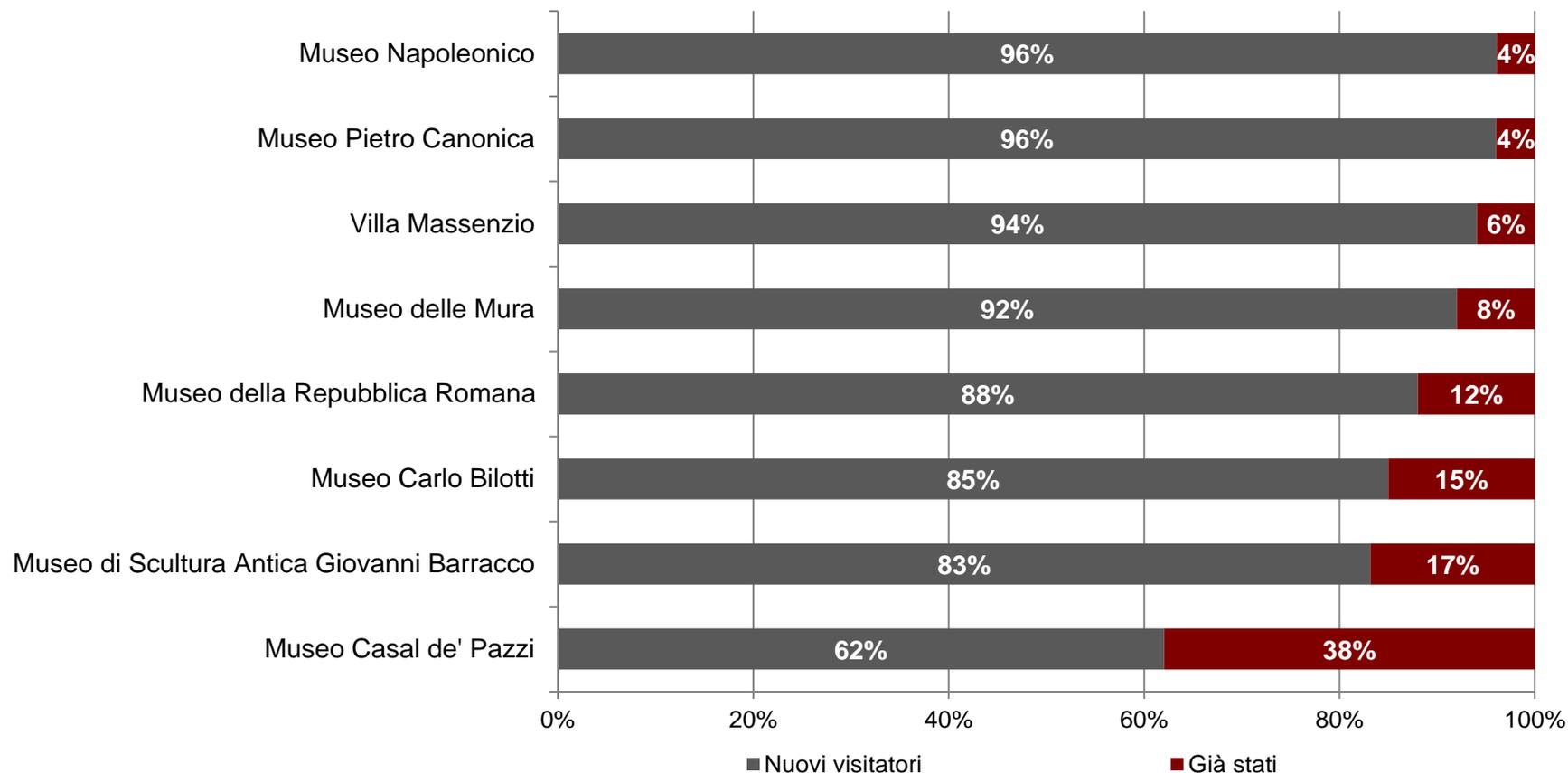
Invece tra i musei dove sono già stati gli intervistati, emergono i seguenti: **Museo di Roma** (36%), **Galleria d'Arte Moderna** (29%), **Casino Nobile** e **Casina delle Civette** di Villa Torlonia (24% per entrambi).



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** e al **Museo Pietro Canonica** (96% per entrambi), a **Villa di Massenzio** (94%) e al **Museo delle Mura** (92%).

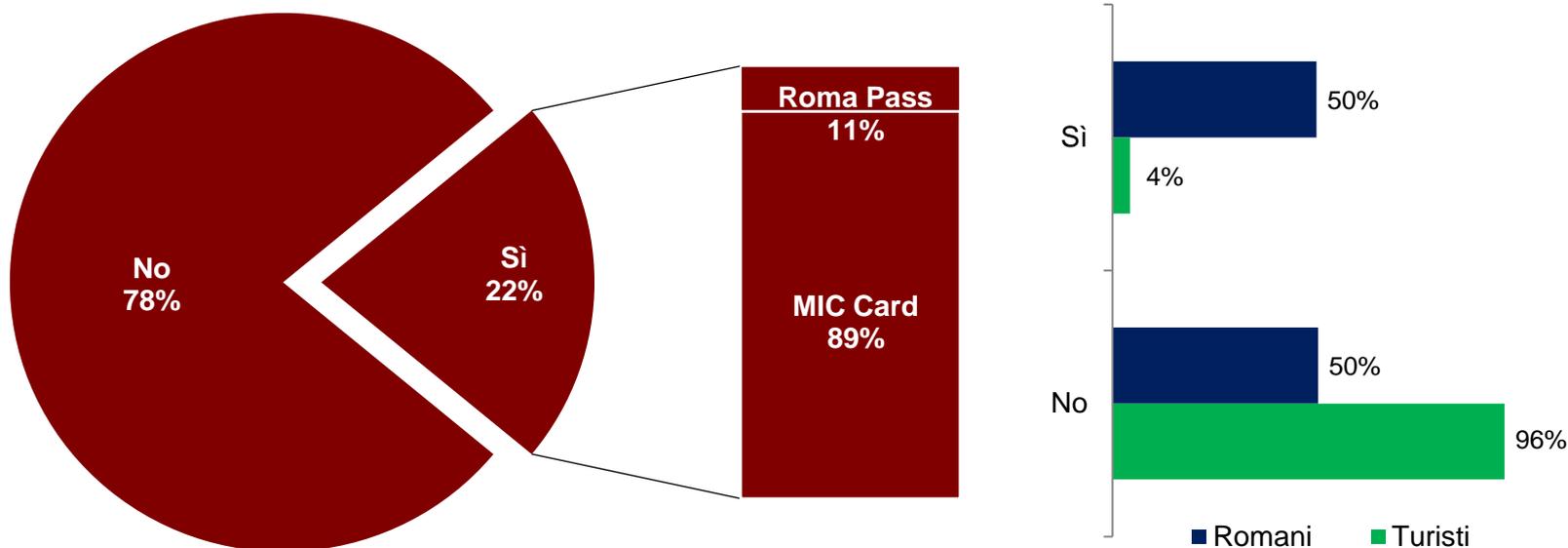
Invece tra i musei dove sono già stati gli intervistati negli ultimi cinque anni, emerge il **Museo di Casal de' Pazzi** (38%), seguito dal **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (17%).



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 l'89% si riferisce alla **MIC Card** e il restante 11% alla **Roma Pass**).

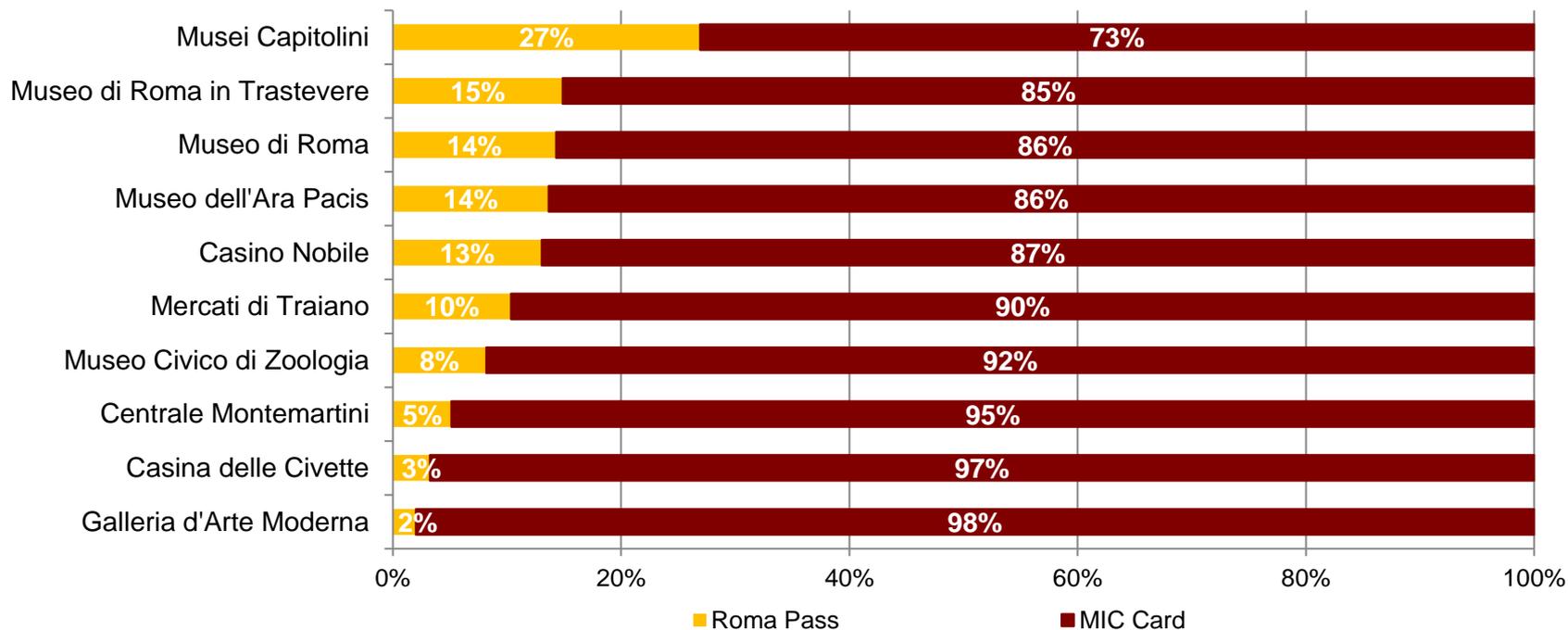
Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i romani (*cf.* grafico in basso a destra), laureati, in generale abbastanza soddisfatti e hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece a non avere usufruito di alcuna card sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), con titolo di scuola media inferiore o superiore, nel complesso abbastanza soddisfatti e hanno frequentato tra uno e 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: **Museo di Roma in Trastevere** (18%), **Mercati di Traiano** (14%), **Galleria d'Arte Moderna** e **Museo Civico di Zoologia** (12% per entrambi i musei).

Invece nel grafico sottostante si evidenzia la tipologia di card utilizzata dal campione intervistato in ciascun museo: emerge la **MIC Card** in particolare alla **Galleria d'Arte Moderna** (98%), alla **Casina delle Civette** (97%), alla **Centrale Montemartini** (95%) e al **Museo Civico di Zoologia** (92%). Invece la **Roma Pass** prevale soprattutto ai **Musei Capitolini** (27%), al **Museo di Roma in Trastevere** (15%), al **Museo di Roma** (14%) e al **Museo dell'Ara Pacis** (14%).

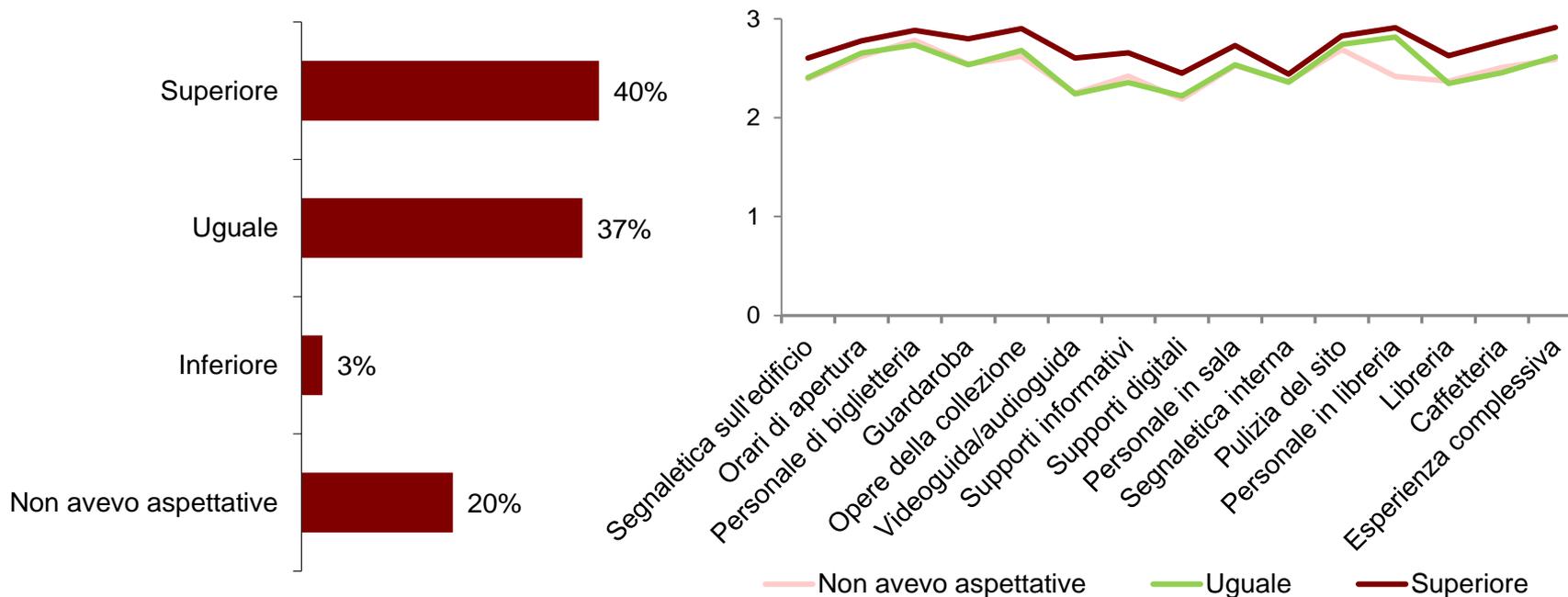


Giudizio rispetto alle aspettative

Il 40% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 37% è uguale e solo il 3% ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 20% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese o ad esserne privi siano in particolare i turisti stranieri, nuovi visitatori, in generale molto o abbastanza soddisfatti dell'esperienza complessiva. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente i visitatori romani, alcuni già stati nel *Sistema Musei* di Roma Capitale e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.

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

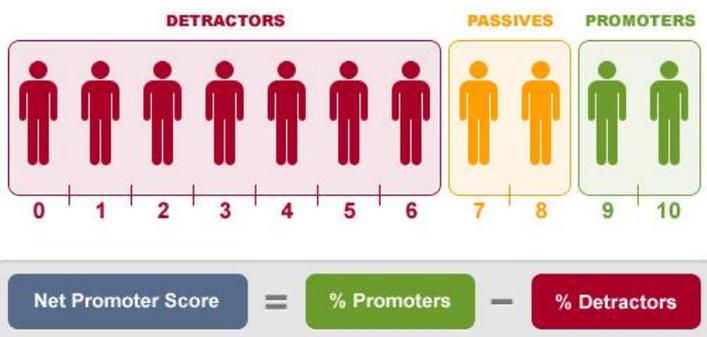


Consiglierebbe questo museo ad un amico – Net Promoter Score

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**, ovvero gli 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 **48%**.

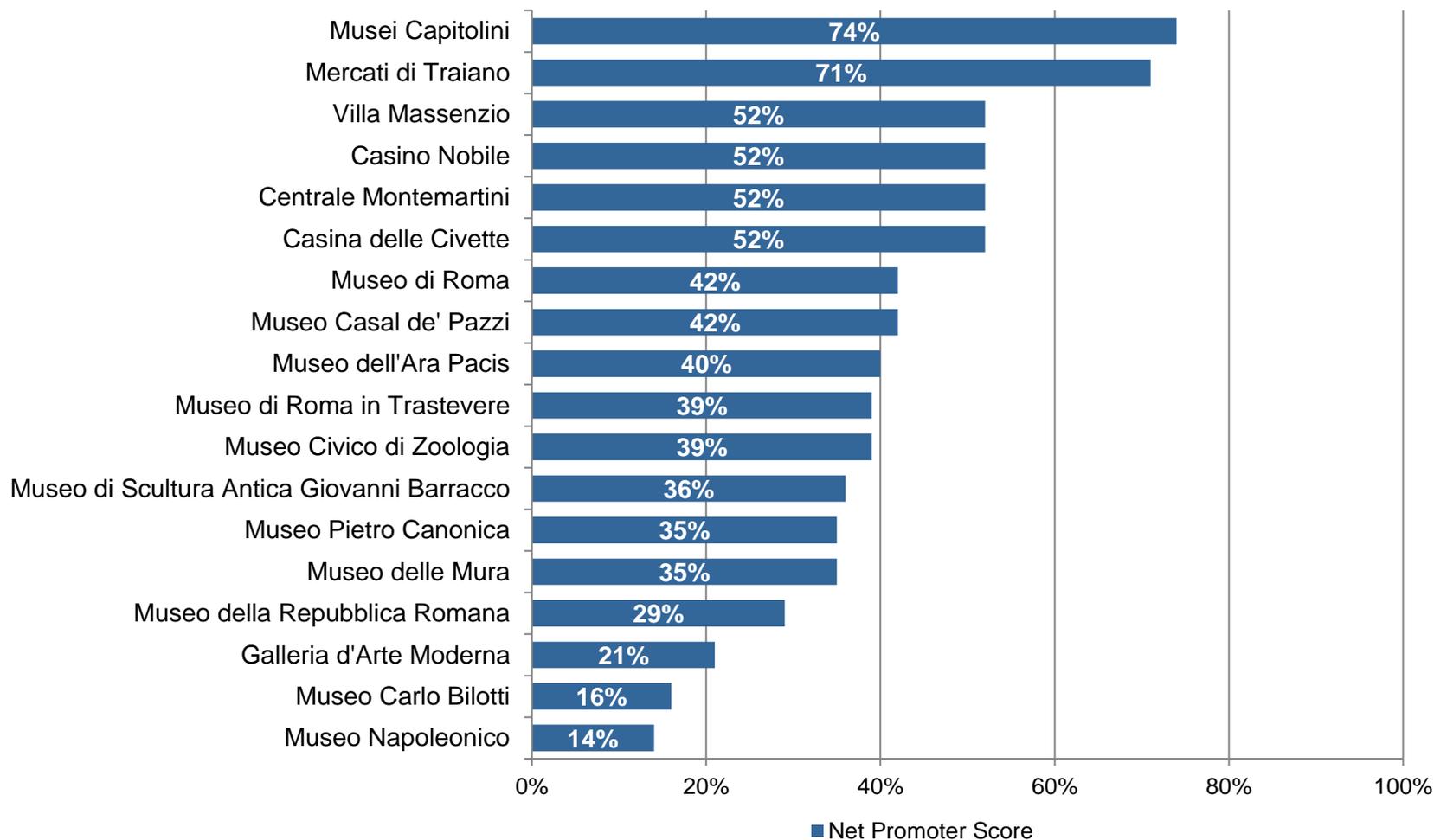
Il 42% del campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il restante 5% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).



NET PROMOTER SCORE										
Sistema Musei di Roma Capitale 2022										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	0	0	0	13	122	430	685	519	860
0%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	16%	26%	20%	33%
DETRATTORI = 5%							PASSIVI = 42%	PROMOTORI = 53%		
53% - 5% = 48%										

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 **74%** ai **Musei Capitolini** e un minimo di **14%** al **Museo Napoleonico**.

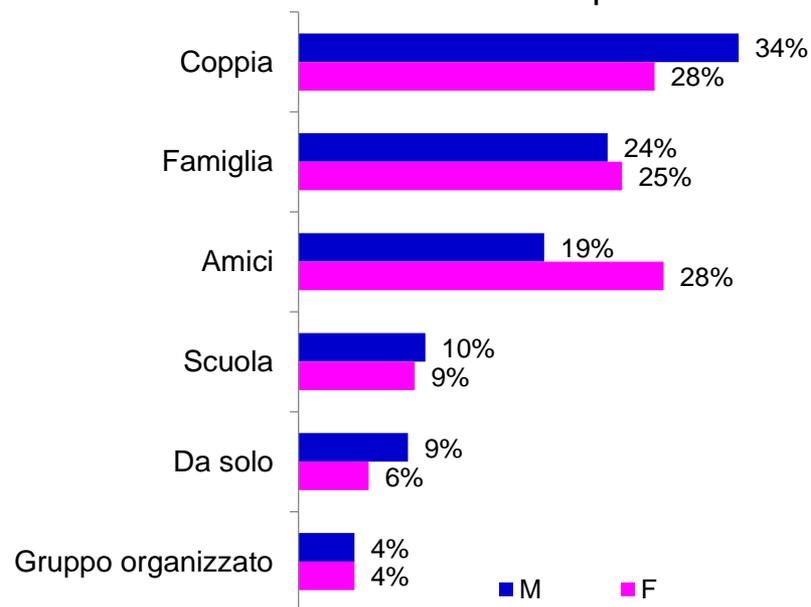
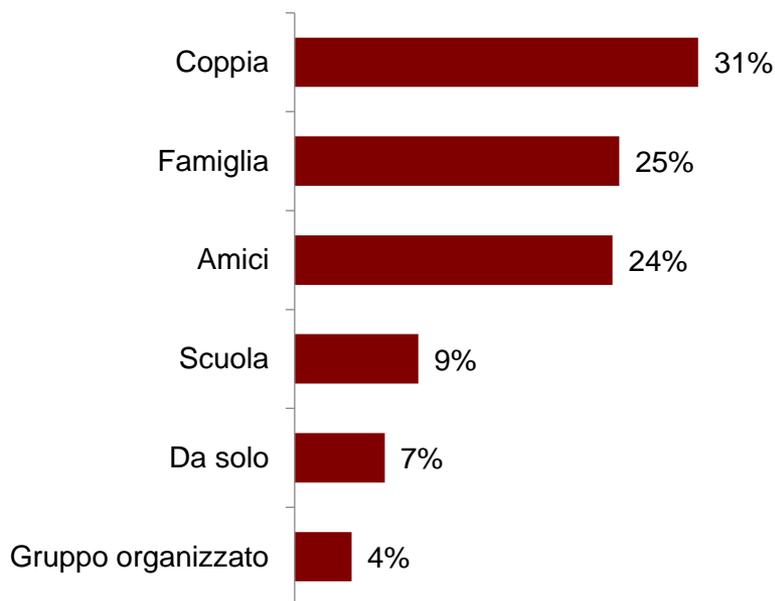


Con chi ha visitato il museo

Il 31% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in **“coppia”**, il 25% vi giunge con la propria **“famiglia”**, il 24% in compagnia di **“amici”**, il 9% con la **“scuola”**, il 7% **“da solo”** e il restante 2% con un **“gruppo organizzato”**.

Risulta significativo che a visitare il museo in coppia siano in prevalenza gli uomini (*cfr.* grafico sottostante a destra), turisti (italiani e stranieri), di età 26-34 anni ed oltre i 55 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, in generale abbastanza soddisfatti. Invece a recarsi con la propria famiglia sono soprattutto le donne, residenti a Roma, minorenni e di età 40-54 anni, con un titolo di diploma inferiore/superiore, molte vengono per la prima volta e nel complesso si ritengono molto soddisfatte.

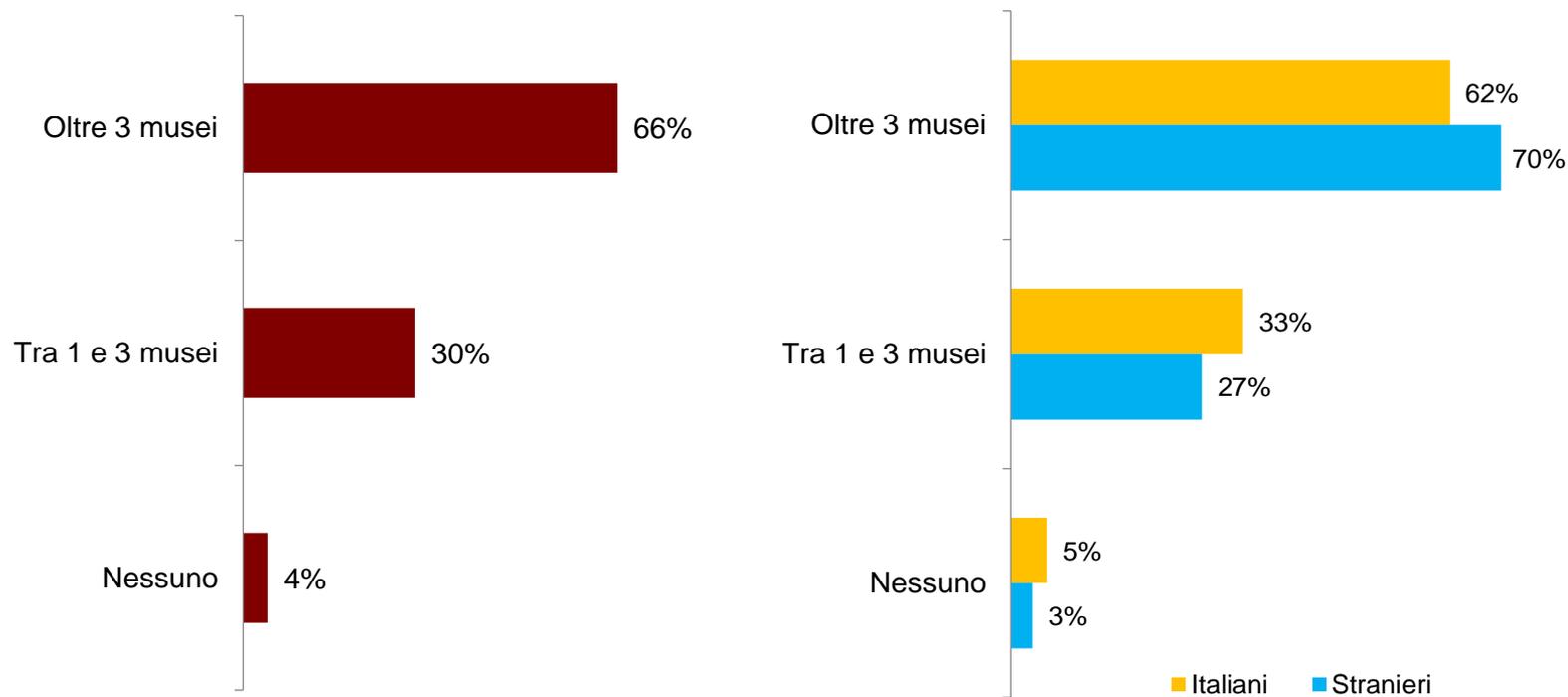
Infine vengono con amici coloro che giungono da altre province italiane, di età 19-34 anni, laureati, alcuni già stati nei musei del Sistema e abbastanza soddisfatti della loro esperienza.



Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 66% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 30% risponde **“tra uno e tre musei”** e il 4% dichiara di non aver visitato alcun museo quest'anno.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i turisti stranieri (*cfr.* grafico in basso a destra), di età giovane 14-25 anni e adulta al di sopra dei 45 anni, con un titolo di laurea o post laurea, in generale molto soddisfatti. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono in prevalenza i visitatori italiani (inclusi i romani), minori di 14 anni e di età compresa tra i 26 e 44 anni, con titolo di diploma inferiore/superiore, abbastanza soddisfatti della loro esperienza complessiva.



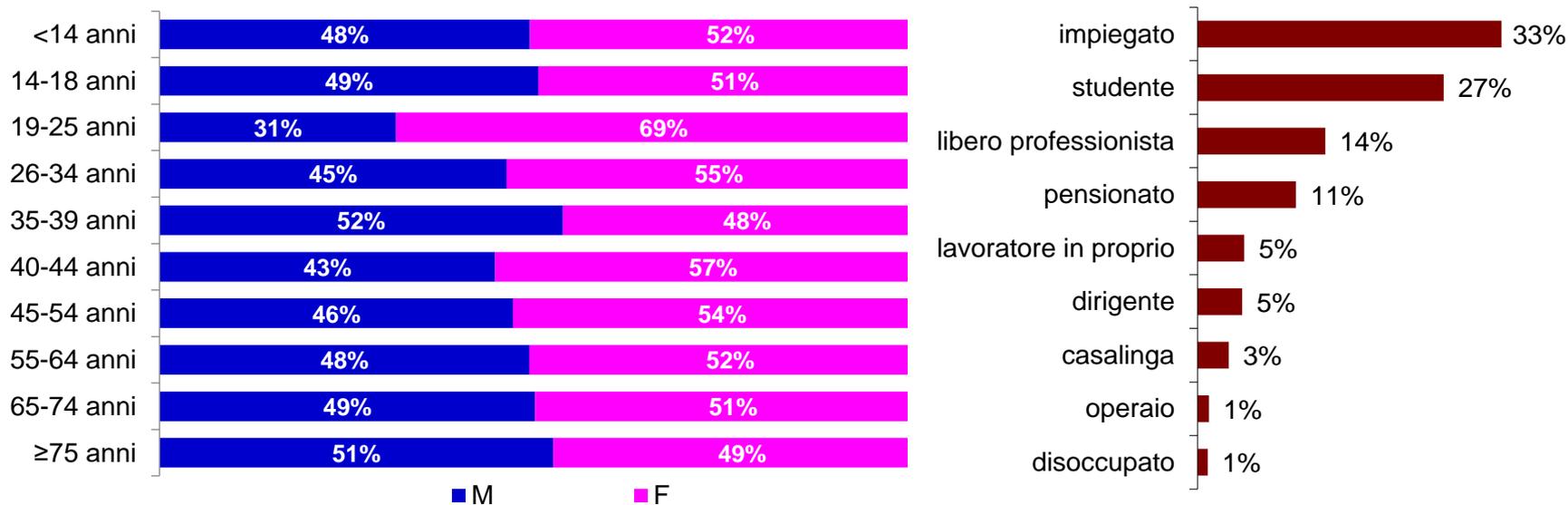
Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno prevale il **genere femminile** (54%; nel 2021 era il 53%), soprattutto nelle fasce d'età 19-34 anni e 40-54 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 35-39 anni e over 75 anni.

Rispetto al 2021 si registra un aumento dei minorenni (**≤18 anni**), la cui percentuale passa dal 4% al 13% e delle fasce dei **26-39 anni** (da 22% a 25%), mentre diminuiscono quelle di età più adulta dei 45-64 anni, che passano dal 36% al 28%. In tale indagine resta pressoché invariata la percentuale degli over 65 anni (14%; lo scorso anno era il 15%).

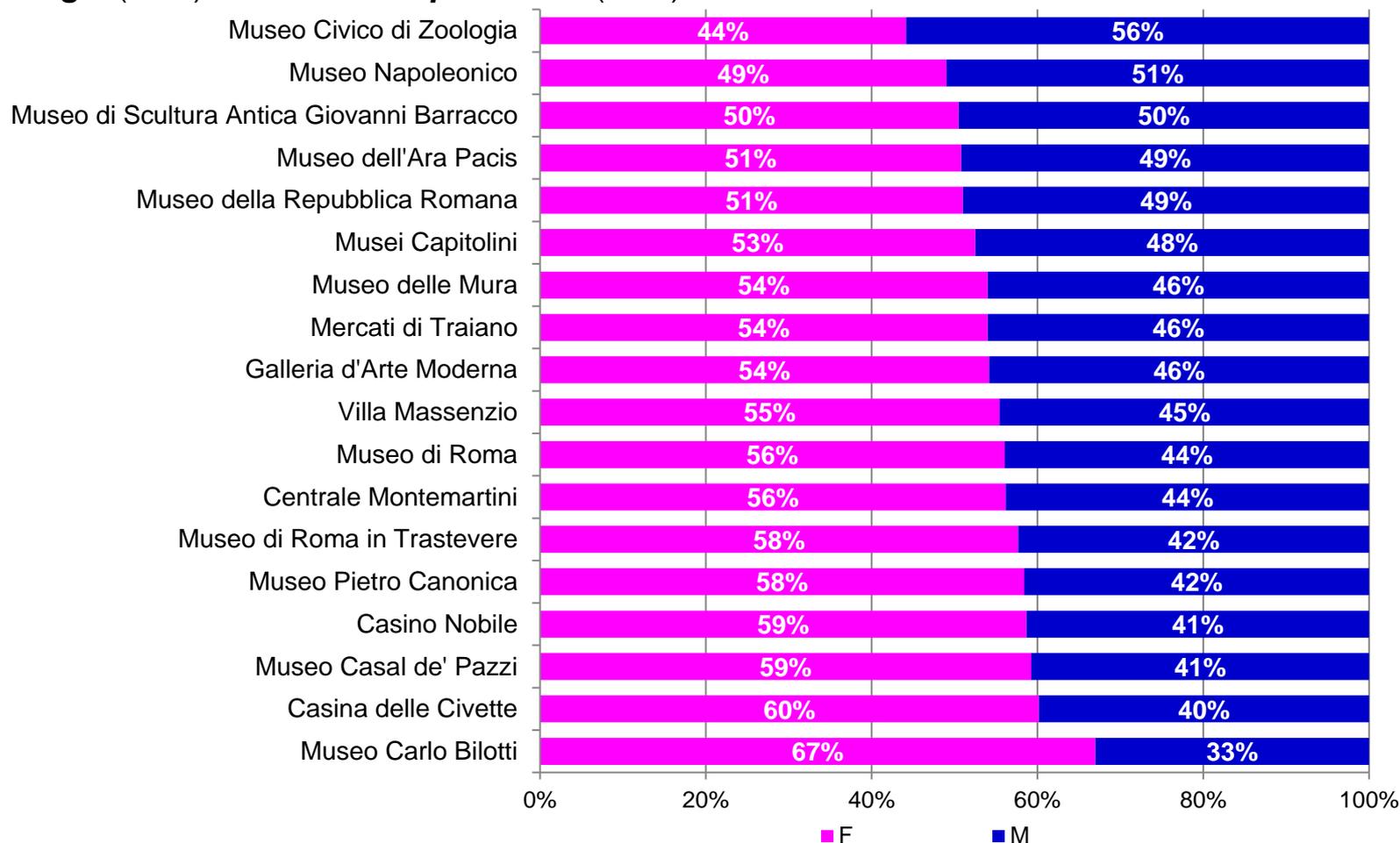
Il 52% del campione totale afferma di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (in discesa dal 64% emerso nel 2021).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli **impiegati** (33%; nella precedente indagine erano il 32%). Seguono gli studenti (in aumento dal 17% al 27%) e i liberi professionisti (14%; erano il 18% nel 2021). Invece la percentuale dei pensionati scende da 18% a 11%.



Analisi socio-demografica – genere per museo

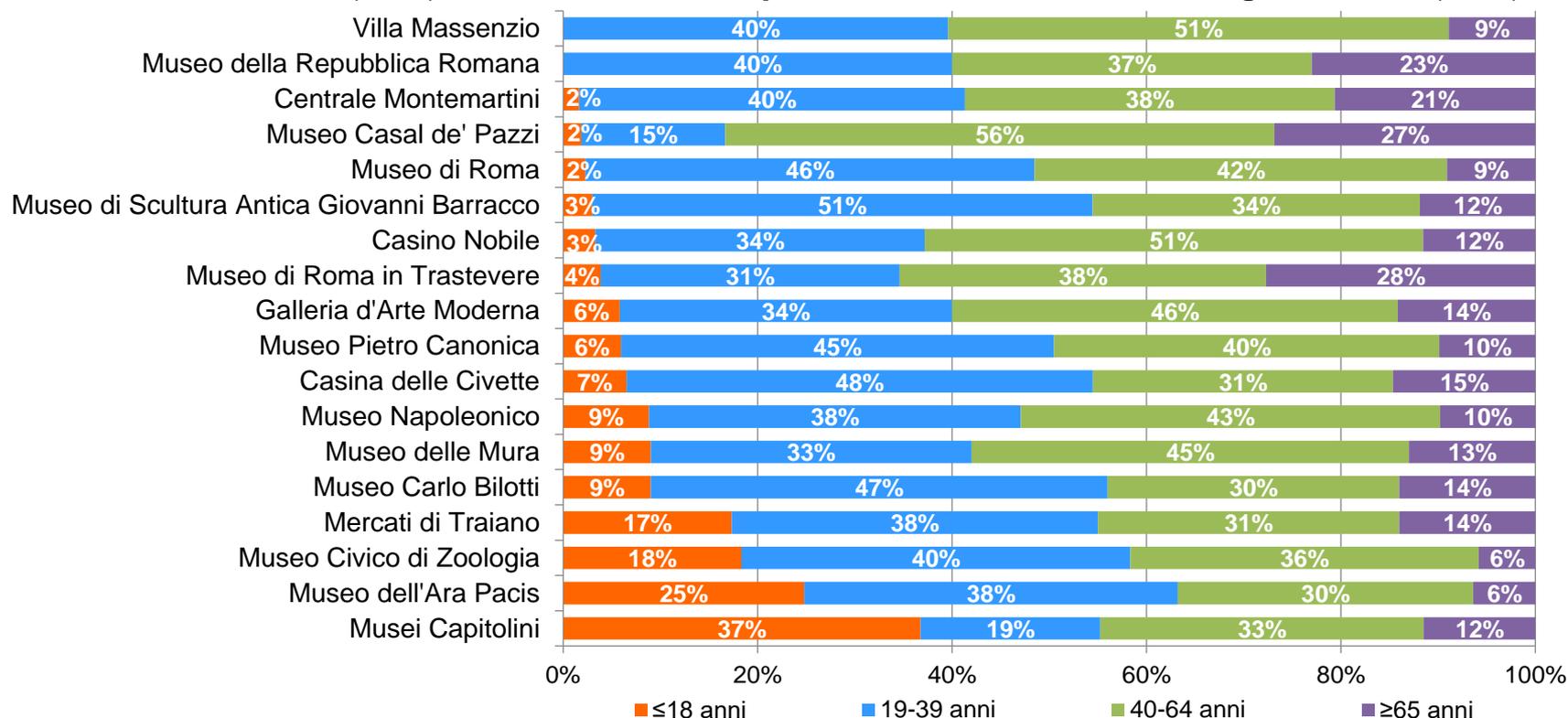
Analizzando il genere degli intervistati nei vari musei del Sistema, le donne prevalgono soprattutto al **Museo Carlo Bilotti** (67%), alla **Casina delle Civette** (60%), al **Museo di Casal de' Pazzi** (59%) e al **Casino Nobile** (59%). Invece gli uomini emergono al **Museo Civico di Zoologia** (56%) e al **Museo Napoleonico** (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 ai **Musei Capitolini** (37%), al **Museo dell'Ara Pacis** (25%), al **Museo Civico di Zoologia** (18%) e ai **Mercati di Traiano** (17%).

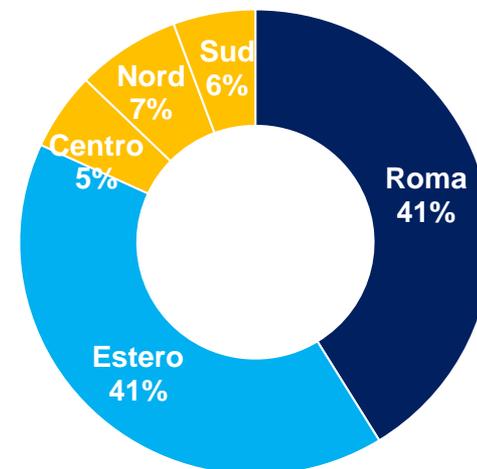
Le fasce di età 19-39 anni prevalgono al **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (51%), alla **Casina delle Civette** (48%) e al **Museo Carlo Bilotti** (47%), mentre quelle dei 40-64 anni al **Museo di Casal de' Pazzi** (56%), al **Casino Nobile** e a **Villa di Massenzio** (51% per entrambi). Infine gli over 65 anni sono predominanti al **Museo di Roma in Trastevere** (28%), al **Museo di Casal de' Pazzi** (27%) e al **Museo della Repubblica Romana e memoria garibaldina** (23%).



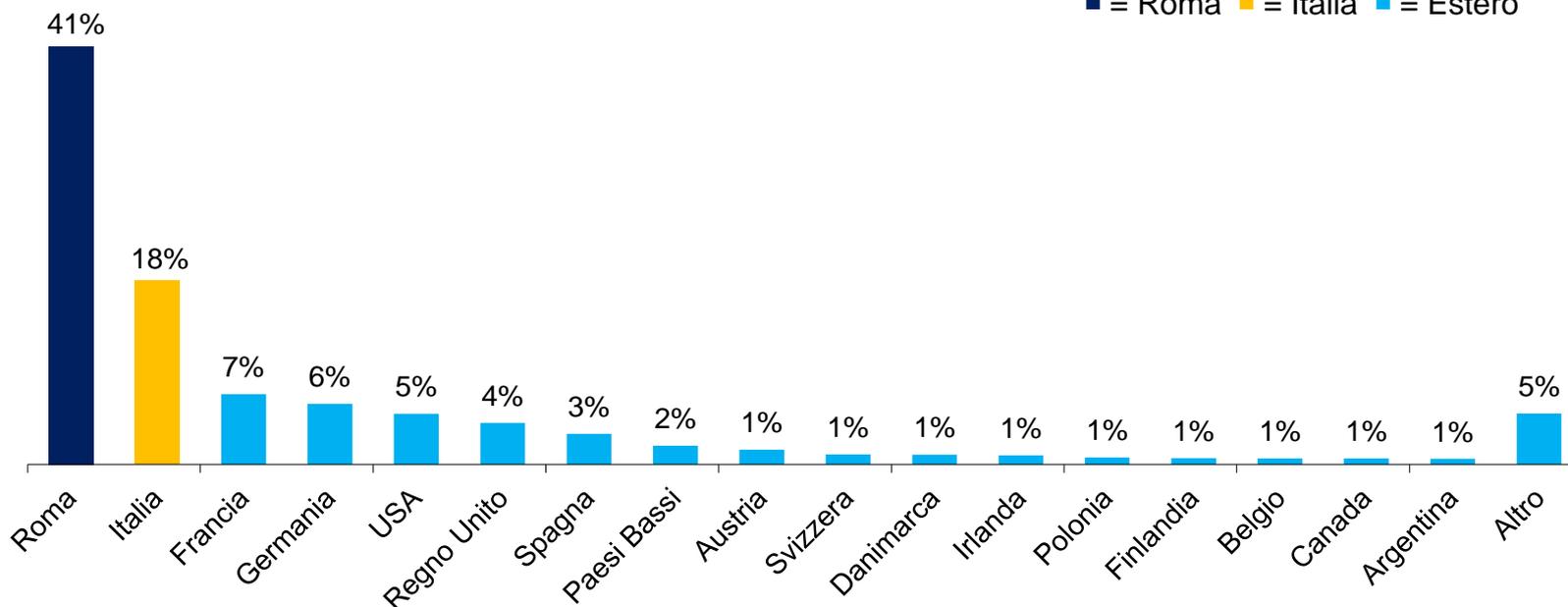
Analisi socio-demografica (provenienza)

Rispetto all'indagine effettuata nel 2021, non si registrano variazioni rispetto alla provenienza del target intervistato nell'intero Sistema: il 41% del campione intervistato è costituito da turisti **stranieri** (42% nella scorsa indagine), mentre i visitatori **romani** passano dal 40% al 41% e la percentuale di coloro che giungono da **altre province italiane** resta invariata al 18%.

Tra le nazionalità estere anche quest'anno prevale quella **francese** (7% sul totale degli intervistati); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.

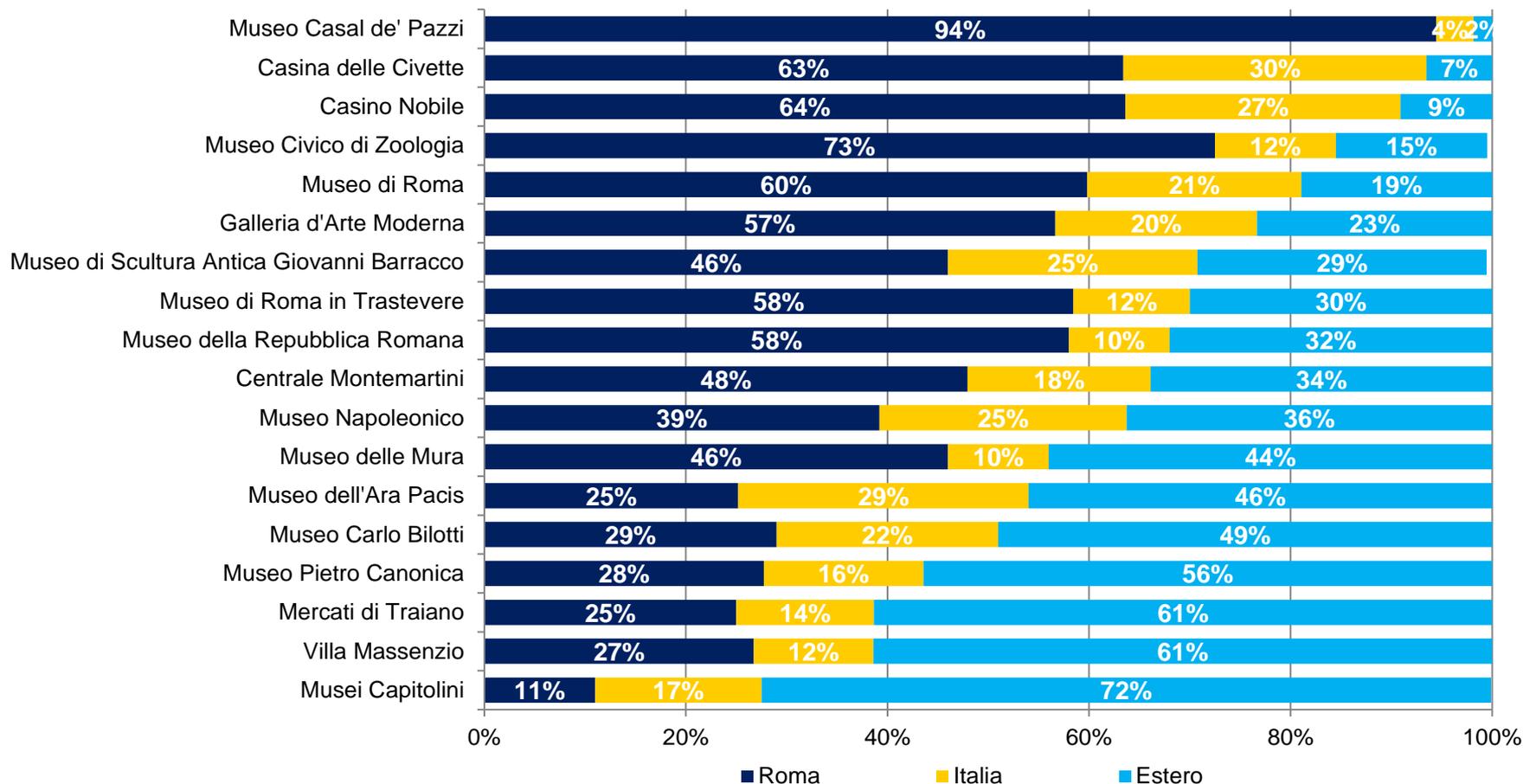


■ = Roma ■ = Italia ■ = Estero



Analisi socio-demografica – provenienza per museo

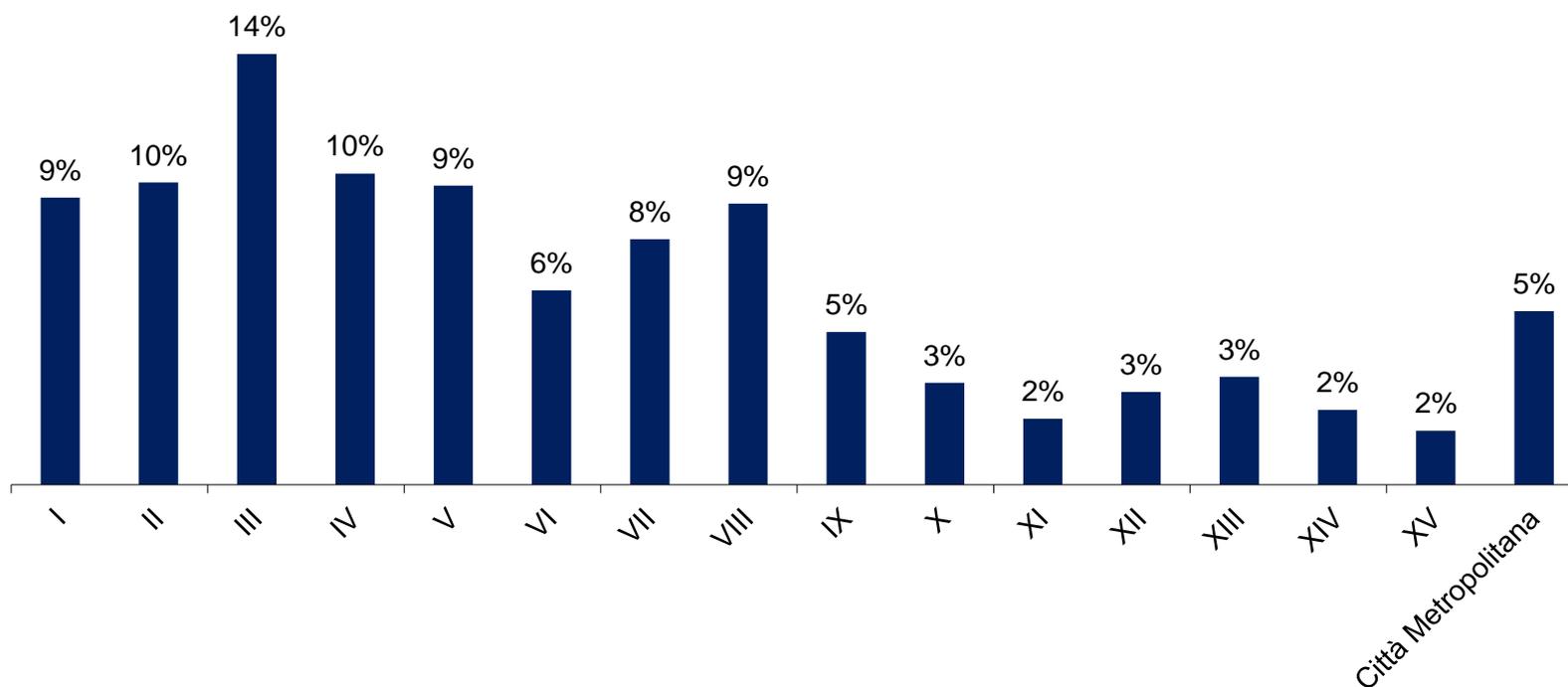
Analizzando la provenienza degli intervistati nei vari musei del Sistema, emerge una percentuale più alta di cittadini romani in particolare al **Museo di Casal de' Pazzi** (94%), mentre i turisti italiani prevalgono alla **Casina delle Civette** (30%), al **Museo dell'Ara Pacis** (29%) e al **Casino Nobile** (27%). Invece i turisti stranieri sono predominanti ai **Musei Capitolini** (72%), a **Villa di Massenzio** e ai **Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali** (61% per entrambi).



Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Analizzando i vari municipi di residenza, risulta emergere soprattutto il **Municipio III**, rappresentato dal 14% sul totale dei romani intervistati. Poi seguono i **Municipi II e IV**, che raggiungono entrambi un valore percentuale pari al 10%.

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	,361**	,270**	,325**	,207**	,377**	,296**	,273**	,302**	,102**	,102**	,432**	,286**	,254**	,339**
Orari di apertura	,361**	1,000	,318**	,373**	,224**	,310**	,251**	,125**	,305**	,088**	,166**	,254**	,189**	,280**	,310**
Personale di biglietteria	,270**	,318**	1,000	,464**	,229**	,359**	,279**	,191**	,370**	,158**	,182**	,425**	,256**	,276**	,354**
Guardaroba	,325**	,373**	,464**	1,000	,323**	,435**	,298**	,224**	,331**	,137**	,153**	,420**	,357**	,457**	,464**
Opere della collezione	,207**	,224**	,229**	,323**	1,000	,443**	,342**	,229**	,319**	,137**	,176**	,462**	,245**	,276**	,452**
Videoguida/audioguida	,377**	,310**	,359**	,435**	,443**	1,000	,561**	,662**	,457**	,129**	,249**	,322**	,494**	,467**	,464**
Supporti informativi	,273**	,125**	,191**	,224**	,229**	,662**	,537**	1,000	,315**	,271**	,093**	0,087	,331**	,231**	,322**
Supporti digitali	,302**	,305**	,370**	,331**	,319**	,457**	,371**	,315**	1,000	,183**	,192**	,220**	,386**	,313**	,424**
Personale in sala	,102**	,088**	,158**	,137**	,137**	,129**	,296**	,271**	,183**	1,000	,238**	-0,085	,115**	,123**	,239**
Segnaletica interna	,102**	,166**	,182**	,153**	,176**	,249**	,180**	,093**	,192**	,238**	1,000	,529**	,136**	,251**	,269**
Pulizia del sito	,432**	,254**	,425**	,420**	,462**	,322**	,256**	0,087	,220**	-0,085	,529**	1,000	,670**	,264**	,531**
Personale in libreria	,286**	,189**	,256**	,357**	,245**	,494**	,283**	,331**	,386**	,115**	,136**	,670**	1,000	,464**	,365**
Libreria	,254**	,280**	,276**	,457**	,276**	,467**	,228**	,231**	,313**	,123**	,251**	,264**	,464**	1,000	,519**
Caffetteria	,339**	,310**	,354**	,464**	,452**	,464**	,433**	,322**	,424**	,239**	,269**	,531**	,365**	,519**	1,000
Esperienza complessiva	1,000	,361**	,270**	,325**	,207**	,377**	,296**	,273**	,302**	,102**	,102**	,432**	,286**	,254**	,339**

*** 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*), la **caffetteria**, il **guardaroba**, la **videoguida/audioguida** e le **opere della collezione** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale degli intervistati.

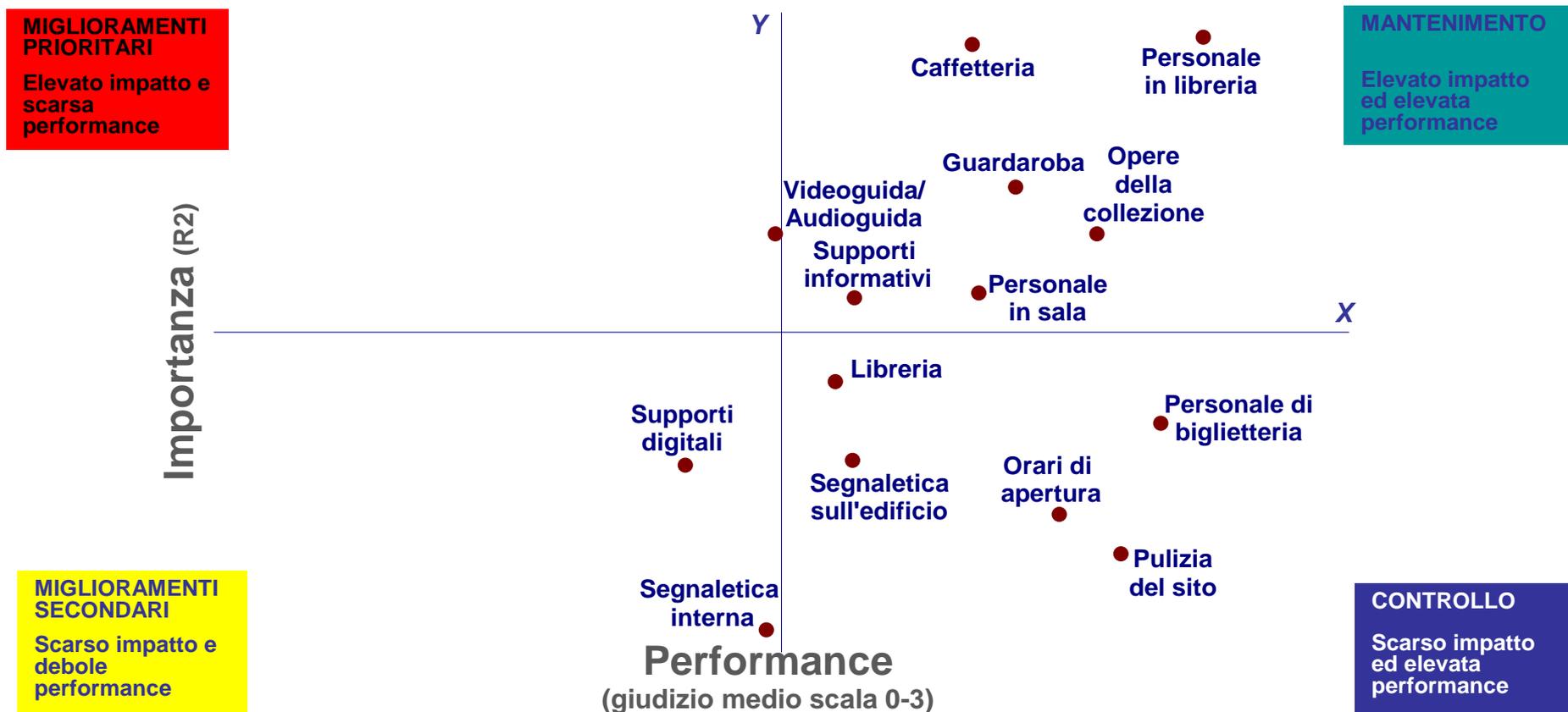
Nessuno degli aspetti indagati ha un'incidenza negativa sul giudizio complessivo.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Personale in libreria	0,531
Caffetteria	0,519
Guardaroba	0,464
Videoguida/audioguida	0,464
Opere della collezione	0,452
Personale in sala	0,424
Libreria	0,365
Personale di biglietteria	0,354
Segnaletica sull'edificio	0,339
Supporti digitali	0,322
Orari di apertura	0,310
Pulizia del sito	0,269
Segnaletica interna	0,239

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Il **personale in libreria**, la **caffetteria**, il **guardaroba** e le **opere della collezione** sono in assoluto gli aspetti ritenuti più importanti e soddisfacenti nella mappa, ma nel quadrante in alto a destra vi sono anche i **supporti informativi** e il **personale in sala**, mentre la **videoguida/audioguida** è in una posizione *borderline*.

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano invece 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

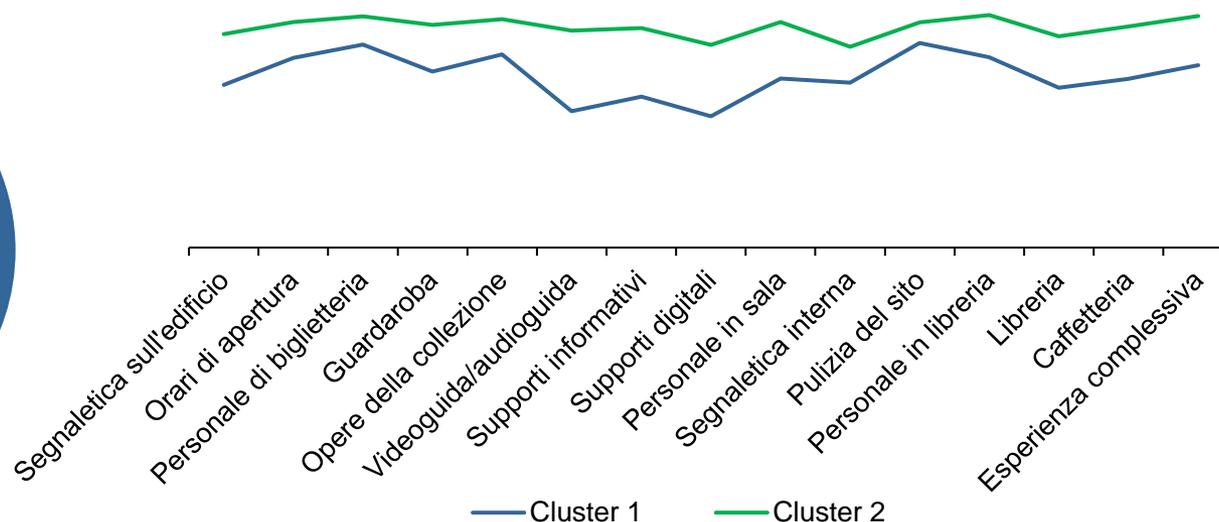
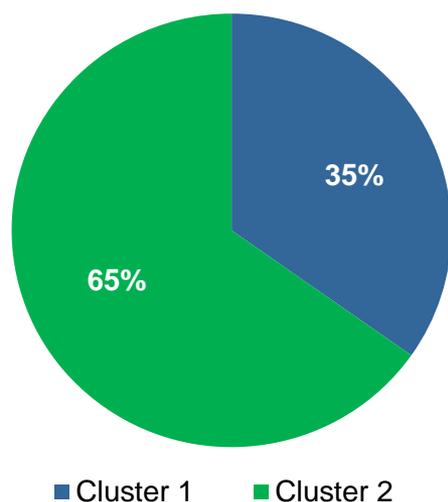
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (914 individui per il *Cluster 1* e 1714 per il *Cluster 2*; n.2 casi mancanti).

Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo socio-demografico e che la 2° tipologia dei **Molto soddisfatti** mostra un giudizio complessivo tendenzialmente più alto su vari aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza uomini; giovani di età 14-34 anni; diplomati; studenti e impiegati; scoprono il museo soprattutto passando per caso o tramite internet; hanno visitato i musei gratuiti e quelli al di fuori del centro storico; si recano al museo in coppia o con amici; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.

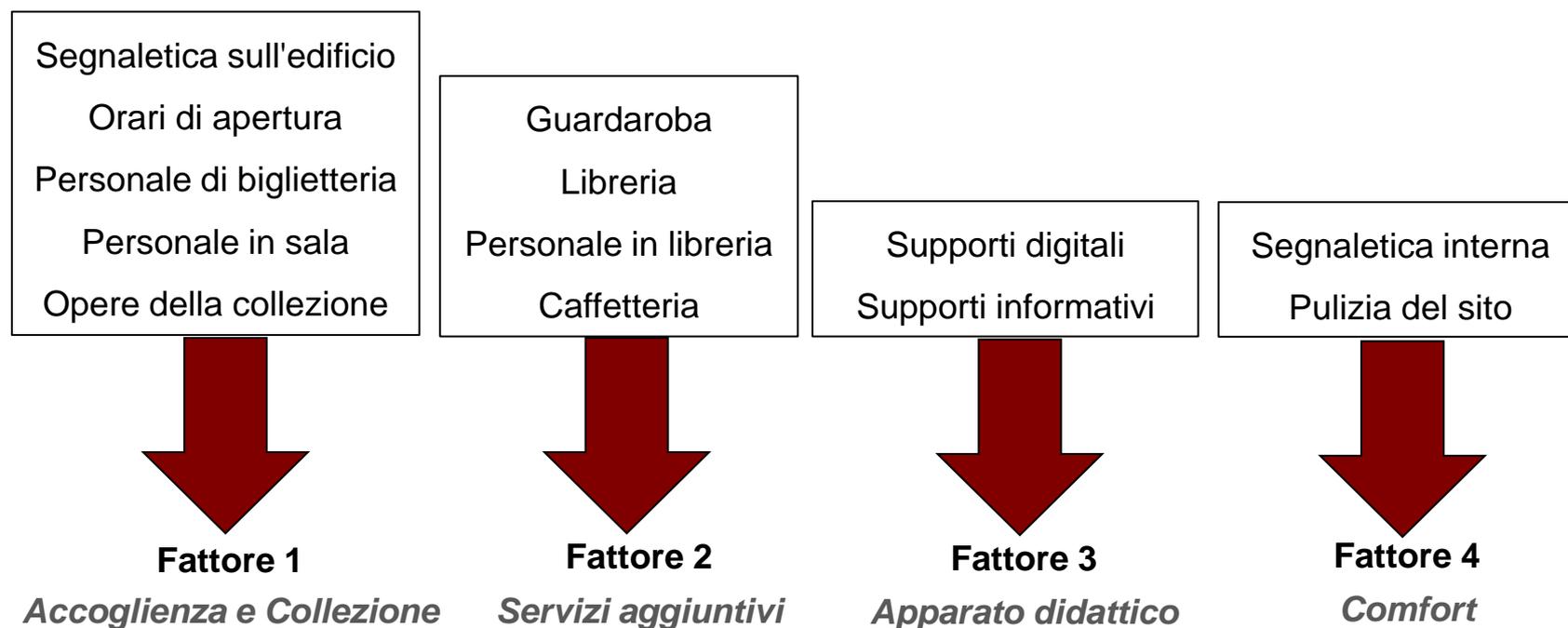
Cluster 2 – Molto soddisfatti: in prevalenza donne; di età 35-44 anni o adulti over 65 anni; laureati; liberi professionisti e pensionati; scoprono il museo soprattutto tramite il passaparola o la guida cartacea; hanno visitato i musei a pagamento del centro storico; si recano al museo in famiglia o con un gruppo organizzato; giudizio superiore alle aspettative; hanno visitato tra uno e tre musei nell'ultimo anno.



Analisi Fattoriale

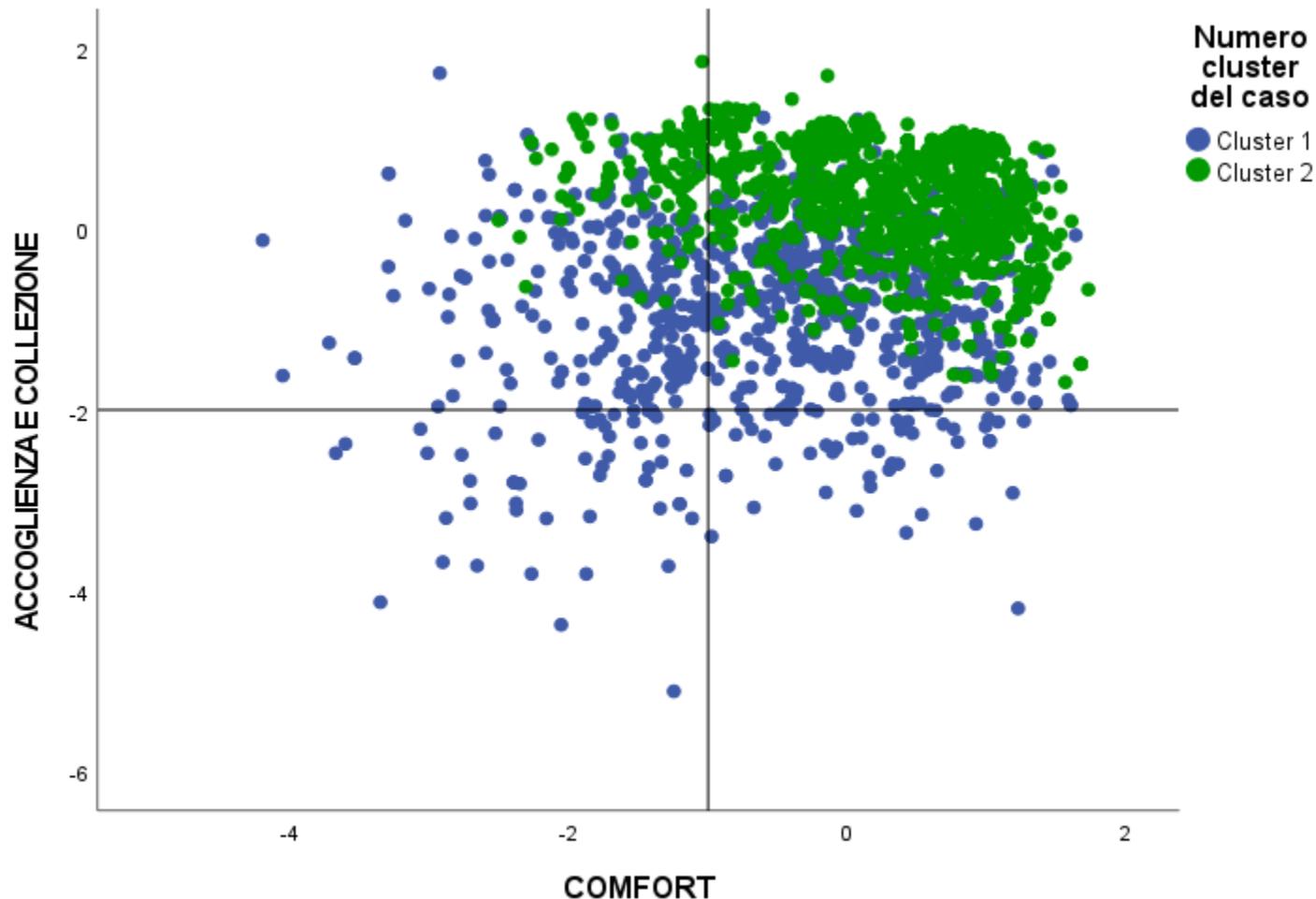
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

Sono stati identificati statisticamente i seguenti 4 Fattori dei vari aspetti oggetto dell'indagine:



Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

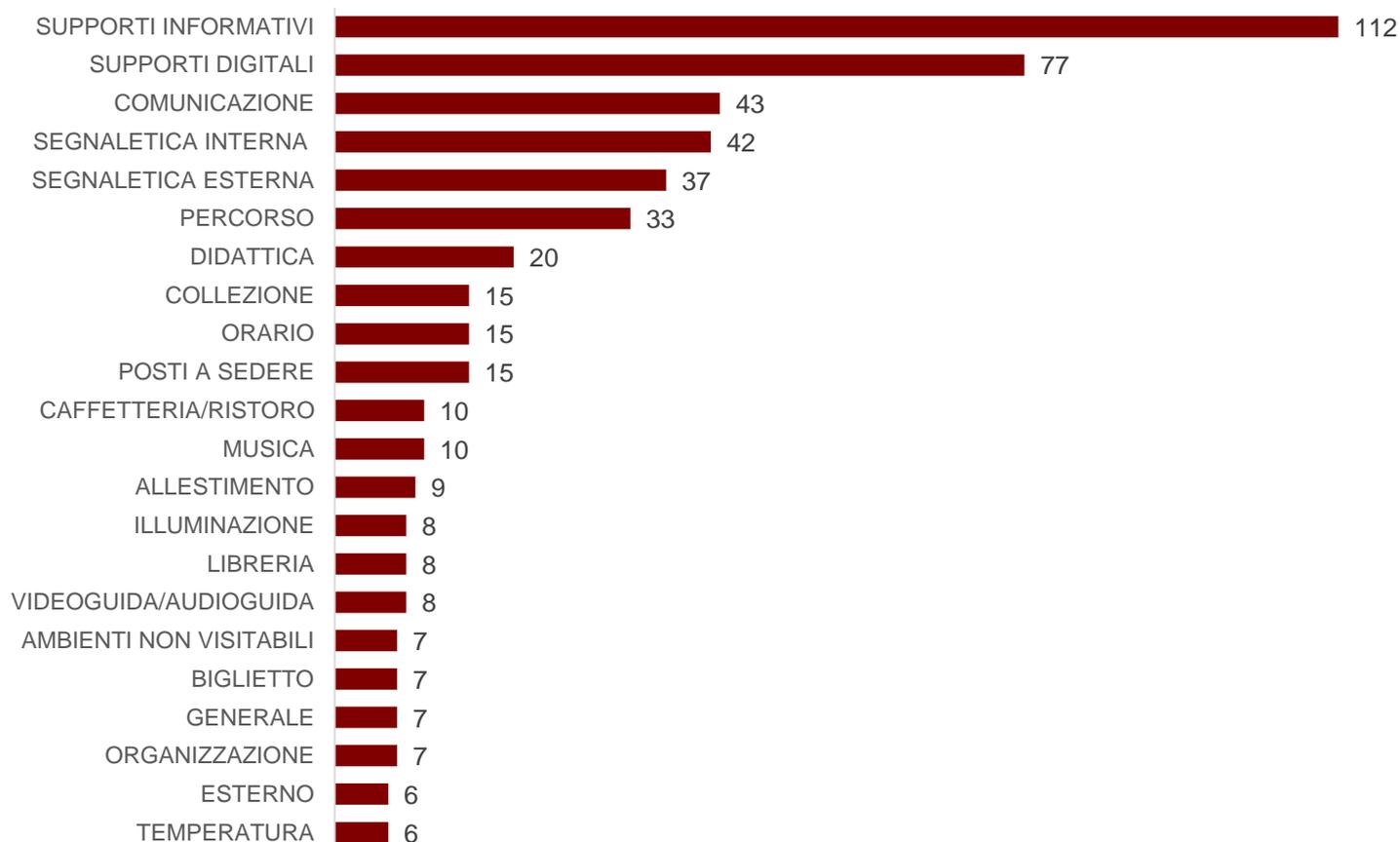
Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori presi in considerazione, in particolare sul Fattore 1 (*Accoglienza e Collezione*).



Suggerimenti – aspetti di riferimento

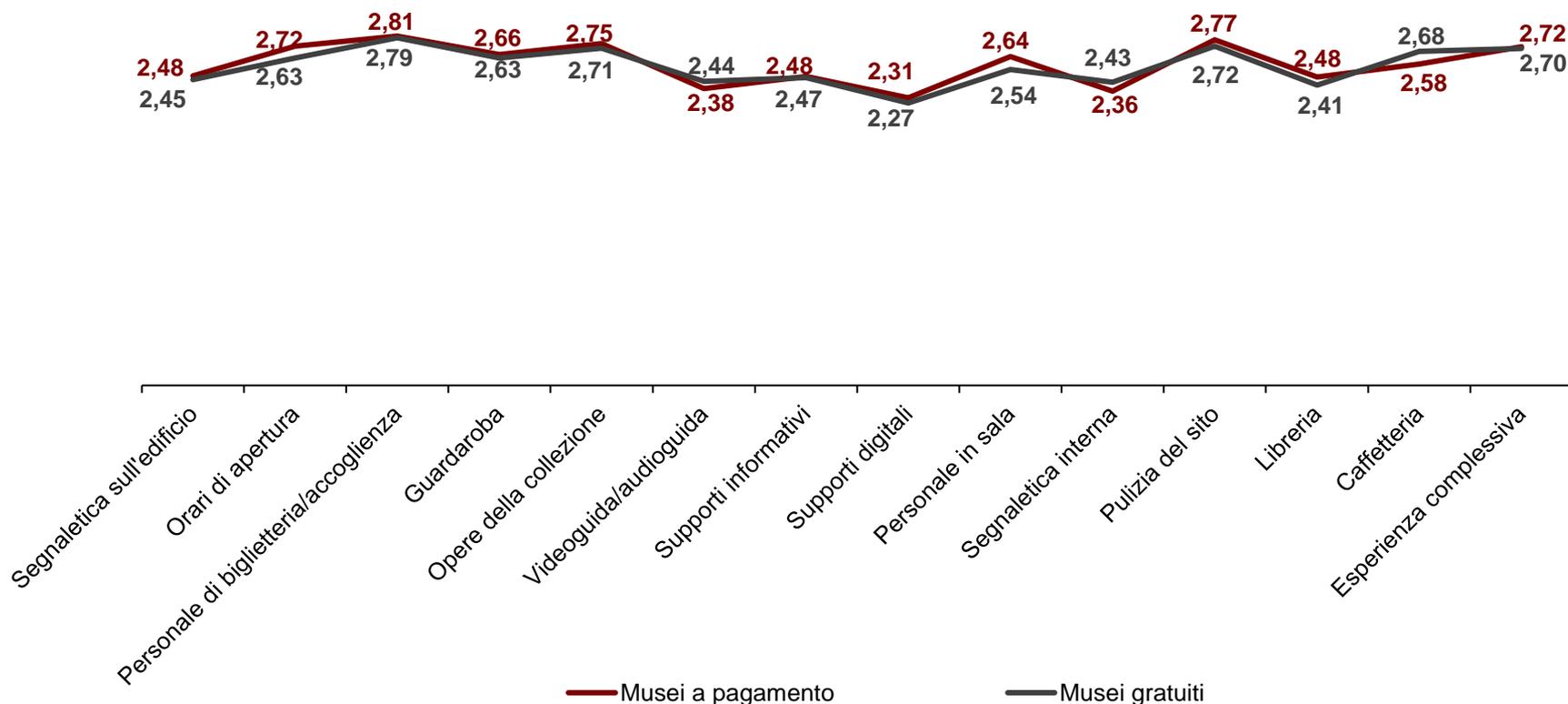
Analizzando gli aspetti su cui il campione intervistato ha rilasciato più suggerimenti, emergono nettamente i **supporti informativi**, ovvero **pannelli e didascalie** (n. 112; 21% sul totale) ed i **supporti digitali** (n. 77; 14% sul totale).

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 della videoguia/audioguia (nei **musei gratuiti** è disponibile il servizio di audioguia solo al *Museo Napoleonico* e al *Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco*) e della caffetteria (nei **musei gratuiti** il giudizio medio si riferisce alla *Casina del Lago* presso il *Museo Carlo Bilotti*).



Allegato 1 - Tabella medie di soddisfazione per museo

Indagine customer satisfaction Sistema Musei di Roma Capitale 2022*	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 Bilotti	Museo Pietro Canonica	Museo di Roma in Trastevere	Casino Nobile	Casina delle Civette	Museo Civico di Zoologia	Galleria d'Arte Moderna	Museo Casal de' Pazzi	Museo della Repubblica Roomana
Segnaletica sull'edificio	2,70	2,43	2,69	2,23	2,28	2,32	2,34	2,62	2,08	2,50	2,67	2,38	2,61	2,48	2,71	2,33	2,24	2,19
Orari di apertura	2,93	2,77	2,91	2,80	2,56	2,09	2,13	2,93	2,76	2,54	2,50	2,75	2,61	2,63	2,92	2,76	2,33	2,16
Personale di biglietteria/accolgenza	2,84	2,73	2,91	2,78	2,72	2,75	2,61	2,85	2,74	2,82	2,84	2,84	2,69	2,72	2,83	2,80	2,74	2,91
Guardaroba	2,81	2,61	2,75	2,52	2,24	-	-	2,88	2,44	2,64	-	2,57	2,27	2,18	-	2,52	-	-
Opere della collezione	2,96	2,81	2,91	2,69	2,73	2,19	2,86	2,69	2,72	2,68	2,67	2,55	2,70	2,77	2,57	2,65	2,61	2,58
Videoguida/audioguida	2,71	-	2,62	2,15	2,13	-	-	1,33	2,45	-	-	-	2,22	2,26	-	-	-	-
Supporti informativi	2,46	2,47	2,72	2,44	2,37	1,98	2,23	2,39	2,30	2,46	2,46	2,54	2,61	2,47	2,45	2,51	2,54	2,77
Supporti digitali	2,35	2,02	2,35	2,15	-	-	-	2,47	-	-	-	2,26	2,26	-	2,58	2,27	-	-
Personale in sala	2,87	2,26	2,78	2,49	2,31	2,32	2,27	2,82	2,26	2,54	2,58	2,62	2,53	2,48	2,48	2,88	2,75	2,53
Segnaletica interna	1,81	2,53	2,19	2,60	2,50	2,32		2,64	2,74	2,46	2,70	2,46	2,55	2,42	2,67	2,48	2,41	2,61
Pulizia del sito	2,87	2,81	2,30	2,94	2,81	2,49	2,67	2,81	2,90	2,88	2,89	2,82	2,88	2,81	2,73	2,80	2,63	2,82
Personale in libreria	2,85	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Libreria	2,73	2,26	2,67	2,34	-	-	-	2,66	-	-	-	2,46	2,11	-	2,52	2,42	-	-
Caffetteria	2,65	-	-	-	-	-	-	2,83	-	2,56	-	-	2,46	2,46	-	-	-	-
Esperienza complessiva	2,85	2,74	2,88	2,60	2,62	2,50	2,70	2,83	2,56	2,62	2,71	2,65	2,67	2,62	2,72	2,76	2,61	2,69

* 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 2022	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 Carlo Bilotti	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 Romana	Totale complessivo	% casi colonna
SUPPORTI INFORMATIVI	1	1	8	10	7	11	8	13	10	6	4	5	8	10	4	4	1	1	112	21%
SUPPORTI DIGITALI	1	4	5	5	0	4	2	17	1	3	4	9	5	0	3	4	9	1	77	14%
COMUNICAZIONE	0	4	0	1	3	1	4	1	1	4	5	4	0	0	0	7	4	4	43	8%
SEGNALETICA INTERNA	11	4	9	4	1	0	0	3	0	1	0	2	3	0	0	2	1	1	42	8%
SEGNALETICA ESTERNA	0	0	0	0	4	0	4	1	4	5	3	1	9	4	0	0	2	0	37	7%
PERCORSO	5	0	13	0	3	1	0	4	0	3	0	0	0	4	0	0	0	0	33	6%
DIDATTICA	0	1	0	4	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	13	0	20	4%
COLLEZIONE	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	3	6	0	0	15	3%
ORARIO	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	4	0	0	0	6	15	3%
POSTI A SEDERE	0	1	5	1	0	0	1	1	1	0	0	0	4	1	0	0	0	0	15	3%
CAFFETERIA/RISTORO	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0	0	10	2%
MUSICA	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	3	0	2	0	0	10	2%
ALLESTIMENTO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	3	2	0	9	2%
ILLUMINAZIONE	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	8	1%
LIBRERIA	0	1	0	4	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	8	1%
VIDEOGUIDA/AUDIOGUIDA	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	8	1%
AMBIENTI NON VISITABILI	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	7	1%
BIGLIETTO	0	0	0	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1%
GENERALE	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	1	2	1	0	0	0	0	0	7	1%
ORGANIZZAZIONE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	4	0	0	0	0	7	1%
ESTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	1%
TEMPERATURA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	1	0	6	1%
ACCOGLIENZA	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1%
SICUREZZA	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	1%
EDIFICIO	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1%
MOSTRA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1%
PERSONALE IN SALA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1%
CONSERVAZIONE	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
DISABILI	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
PULIZIA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
SERVIZI IGIENICI	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
ACCESSIBILITÀ	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
CONTACT CENTER 060608	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
DEPLIANT	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
DISERBO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
EVENTI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
GUARDAROBA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
ALTRO	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	0	7	1%
TOTALE SUGGERIMENTI	26	23	42	43	23	21	23	45	32	33	18	28	40	32	17	33	47	14	540	100%

Allegato 3 – Campione intervistato per museo

Indagine customer satisfaction SISTEMA MUSEI DI ROMA CAPITALE 2022	periodo indagine	campione intervistato	% intervistati/ totale ingressi
Musei Capitolini	23-27 ottobre	400	6%
Centrale Montemartini	13-16 ottobre	121	13%
Mercati di Traiano - Museo dei Fori Imperiali	16-20 ottobre	300	21%
Museo dell'Ara Pacis	27 settembre-1 ottobre	250	13%
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco	27 settembre-2 ottobre	101	22%
Museo delle Mura	4-8 ottobre	100	27%
Villa Massenzio	4-9 ottobre	101	7%
Museo di Roma	21-25 ottobre	132	27%
Museo Napoleonico	27 settembre-2 ottobre	102	18%
Museo Carlo Bilotti	5-9 ottobre	100	18%
Museo Pietro Canonica	5-9 ottobre	101	20%
Museo di Roma in Trastevere	12-15 ottobre	130	15%
Casino Nobile di Villa Torlonia	27 settembre-1 ottobre	121	23%
Casina delle Civette di Villa Torlonia	27 settembre-1 ottobre	123	21%
Museo Civico di Zoologia	4-9 ottobre	120	35%
Galleria d'Arte Moderna	29 ottobre-2 novembre	120	12%
Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina	12-16 ottobre	100	47%
Museo di Casal de' Pazzi	27 settembre-2 novembre	108	23%
Totale complessivo	27 settembre-2 novembre	2630	14%

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:.....