



Indagini di Customer Satisfaction

Sistema Musei di Roma Capitale

28 Settembre – 19 Novembre 2021

## 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 2019-2021
- 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. **2349** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) e **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) **dal 28 settembre al 19 novembre 2021** presso il **Sistema Musei di Roma Capitale** (gli intervistati rappresentano il 21% degli ingressi totali al museo 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  $\pm 1,80\%$ .

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 2021, 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 **2,64** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono il **personale in libreria** (2,94), la **pulizia del sito** (2,79), le **opere della collezione** (2,75), il **personale di biglietteria** (2,71), la **caffetteria** (2,69) e gli **orari di apertura** (2,68).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. Le **opere della collezione** rappresentano la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa, ma anche quella più correlata 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. 222 suggerimenti) e la **segnaletica interna** (n. 170 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito in prevalenza da turisti **stranieri** (42% sul totale), **impiegati** (32%), in possesso di un titolo di **laurea** o **post laurea** (64%), di età adulta compresa tra i **45** e **64 anni** (36% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che sono venuti a sapere del museo **passando, per caso** (16%); poi seguono **conoscenza personale** e **passaparola** (13% per entrambe le voci), **guida cartacea** (10%). Invece la percentuale complessiva relativa al **canale web** è pari al **16%**, di cui il **5%** si riferisce al portale **www.museiincomuneroma.it**.

È significativo che ad avere conosciuto il museo *passando per caso* o con la *guida cartacea* siano soprattutto i turisti stranieri, di età 26-39 anni (*passando per caso*) e 45-74 anni (*guida cartacea*), con titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, il cui giudizio è superiore alle attese o ne sono privi. A rispondere *conoscenza personale* sono principalmente i visitatori romani, di età adulta oltre i 55 anni, laureati, alcuni già stati nel *Sistema Musei* di Roma Capitale, con un giudizio uguale alle proprie aspettative.

## Tabella riassuntiva

Sistema Musei di Roma Capitale 2021	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,64	3,00	2319	30	0,548	1%	67%	0%	97%
Orari di apertura	2,68	3,00	2309	40	0,511	2%	70%	0%	98%
Personale di biglietteria	2,71	3,00	2272	77	0,484	3%	73%	0%	99%
Guardaroba	2,63	3,00	500	1849	0,503	79%	64%	0%	99%
Opere della collezione	2,75	3,00	2285	64	0,478	3%	77%	0%	98%
Videoguida/audioguida	2,26	2,00	120	2229	0,772	95%	43%	3%	85%
Supporti informativi	2,50	3,00	2263	86	0,602	4%	55%	1%	95%
Supporti digitali	2,35	2,00	1039	1310	0,708	56%	48%	1%	88%
Personale in sala	2,64	3,00	1619	730	0,529	31%	67%	0%	98%
Segnaletica interna	2,48	3,00	2184	165	0,610	7%	54%	0%	94%
Posti a sedere	2,42	3,00	1890	459	0,680	20%	52%	1%	91%
Pulizia del sito	2,79	3,00	2313	36	0,427	2%	80%	0%	99%
Personale in libreria	2,94	3,00	85	2264	0,237	96%	94%	0%	100%
Libreria	2,64	3,00	533	1816	0,535	77%	67%	0%	97%
Caffetteria	2,69	3,00	256	2093	0,503	89%	71%	0%	98%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,64</b>	<b>3,00</b>	<b>2325</b>	<b>24</b>	<b>0,506</b>	<b>1%</b>	<b>66%</b>	<b>0%</b>	<b>99%</b>

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

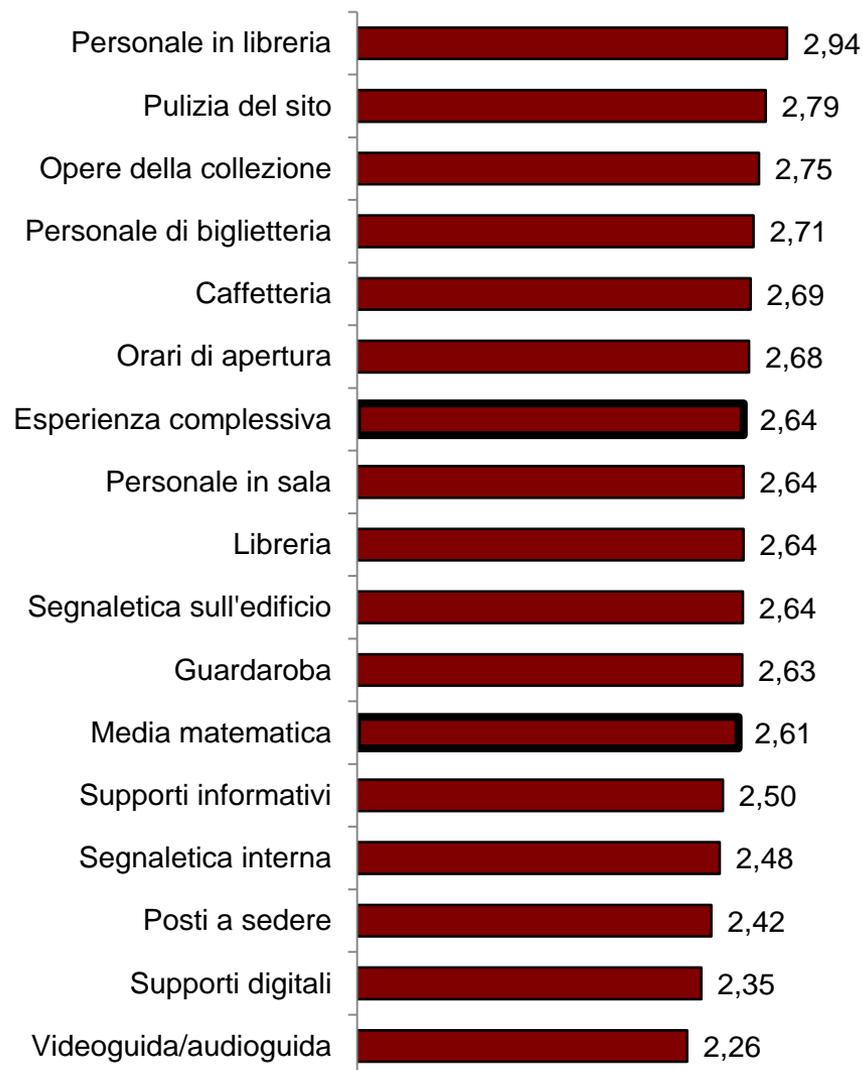
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,61).

## 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**, la **caffetteria** e gli **orari di apertura**.

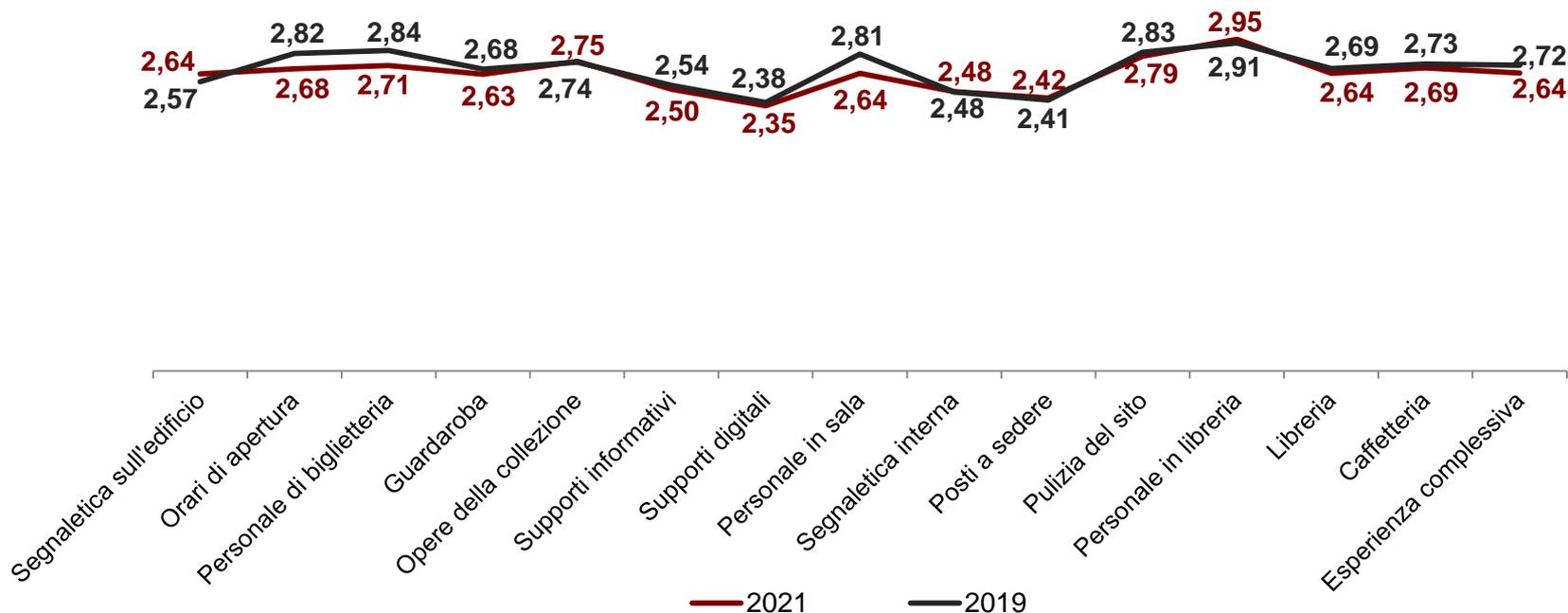
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



## Analisi del trend 2019-2021(\*)

Rispetto all'indagine precedente il trend di soddisfazione si mantiene piuttosto lineare e costante, anche se si rileva qualche lieve discrepanza (la variabile "videoguida/audioguida" non compare nel grafico poiché nel 2019 era stata effettuata una *survey ad hoc* su tale servizio).

Le medie della maggior parte degli aspetti indagati restano pressoché invariate e sono nettamente superiori allo standard di 2,20. Ma si evidenzia una lieve flessione del livello di soddisfazione su alcune variabili, in particolare gli orari di apertura e il personale (sia di biglietteria che in sala), seppure i valori medi siano molto buoni.

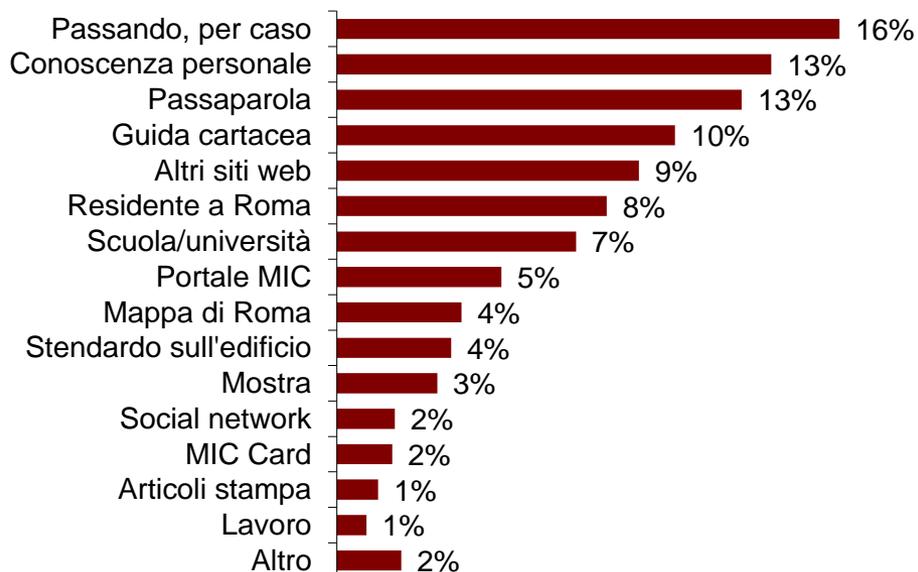


\*Come concordato con la Sovrintendenza Capitolina, nel 2020 la survey in presenza è stata effettuata in soli cinque musei del Sistema prima della chiusura per il Covid, pertanto il trend si riferisce al 2019.

## Come è venuto a conoscenza del museo

Il 16% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**” (nell’indagine precedente era 20%). Rispetto al 2019 raddoppia la percentuale di chi risponde “**conoscenza personale**” (da 6% a 13%), mentre diminuisce il “**passaparola**” (da 18% a 13%). La percentuale complessiva relativa al **canale web** resta pressoché invariata (passa dal 18% al 16%, di cui il 5% si riferisce al **portale MiC**), come quella della **guida cartacea** (da 11% a 10%). Inoltre si evidenzia una flessione per “**scuola/università**” (da 13% nel 2019 a 7%).

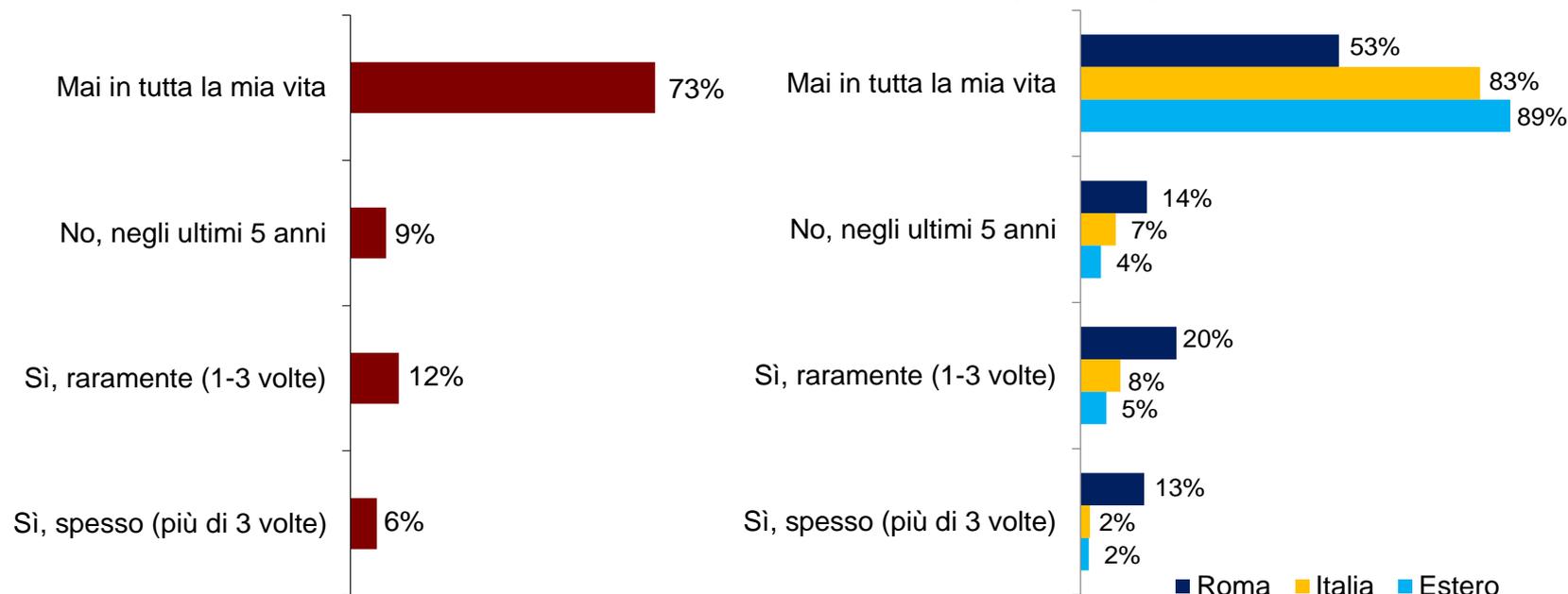
È significativo che ad avere conosciuto il museo passando per caso o con la guida cartacea siano soprattutto i turisti stranieri, di età 26-39 anni (*passando per caso*) e 45-74 anni (guida cartacea), con titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, il cui giudizio è superiore alle attese o ne sono privi. A rispondere conoscenza personale sono principalmente i visitatori romani, di età adulta oltre i 55 anni, laureati, alcuni già stati nel *Sistema Musei* di Roma Capitale, con giudizio uguale alle proprie aspettative. Invece il passaparola è predominante tra i turisti italiani, di età 40-64 anni, diplomati, che vengono per la prima volta e hanno un giudizio superiore alle attese.



## Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

Il 73% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** nei Musei Civici del *Sistema*, il 18% vi è già stato (di cui il 12% raramente “*da una a tre volte*” e il 6% spesso “*più di tre volte*”); il restante 9% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

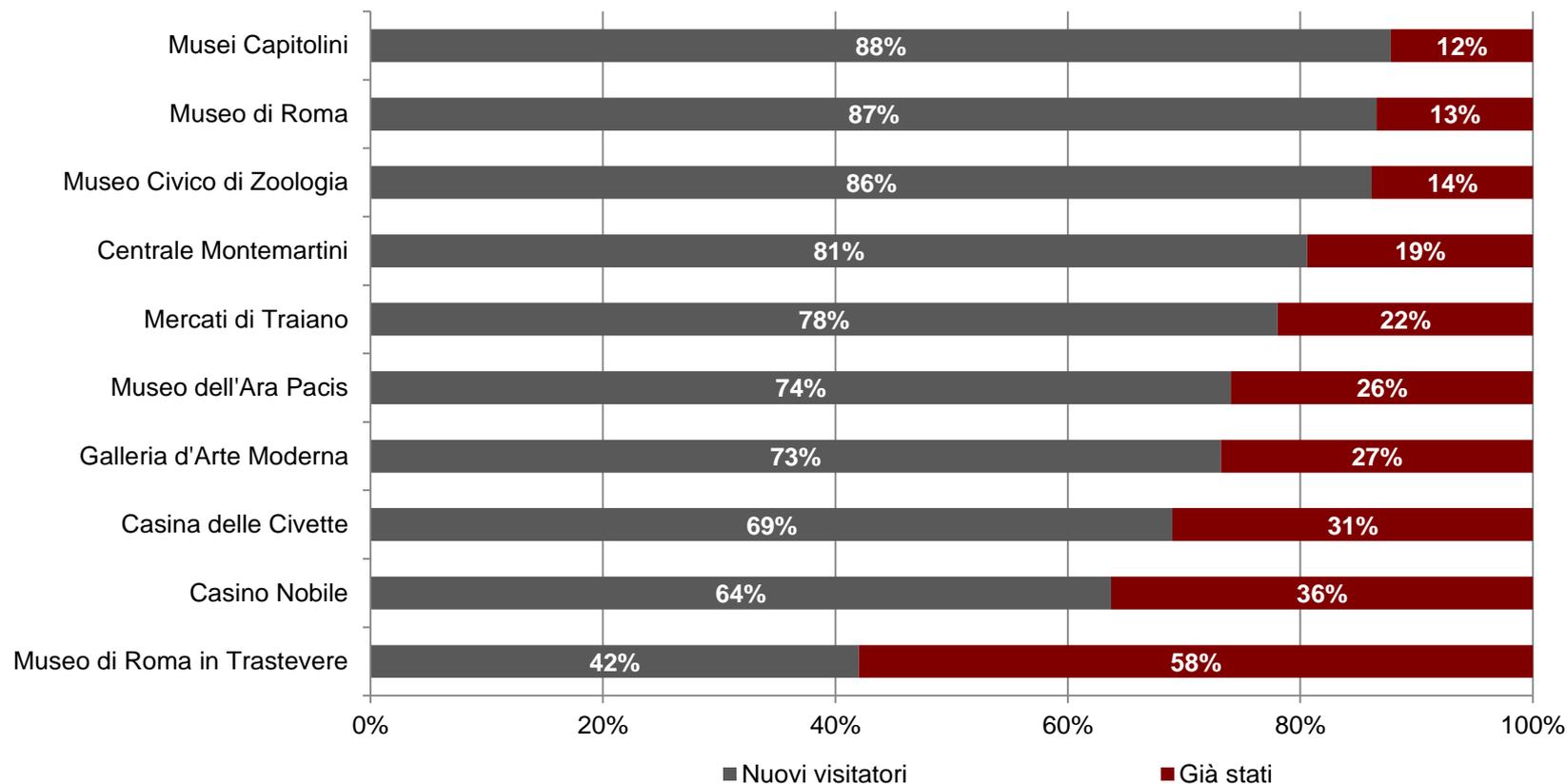
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti, sia italiani che stranieri (cfr. grafico sottostante a destra), uomini, di età giovane inferiore ai 39 anni, con titolo di diploma inferiore/superiore, giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, nel complesso abbastanza 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, donne, di età adulta oltre i 45 anni, con titolo di laurea o post laurea, giudizio uguale alle proprie attese, in generale molto soddisfatti ed 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** (88%), al **Museo di Roma** (87%) e al **Museo Civico di Zoologia** (86%).

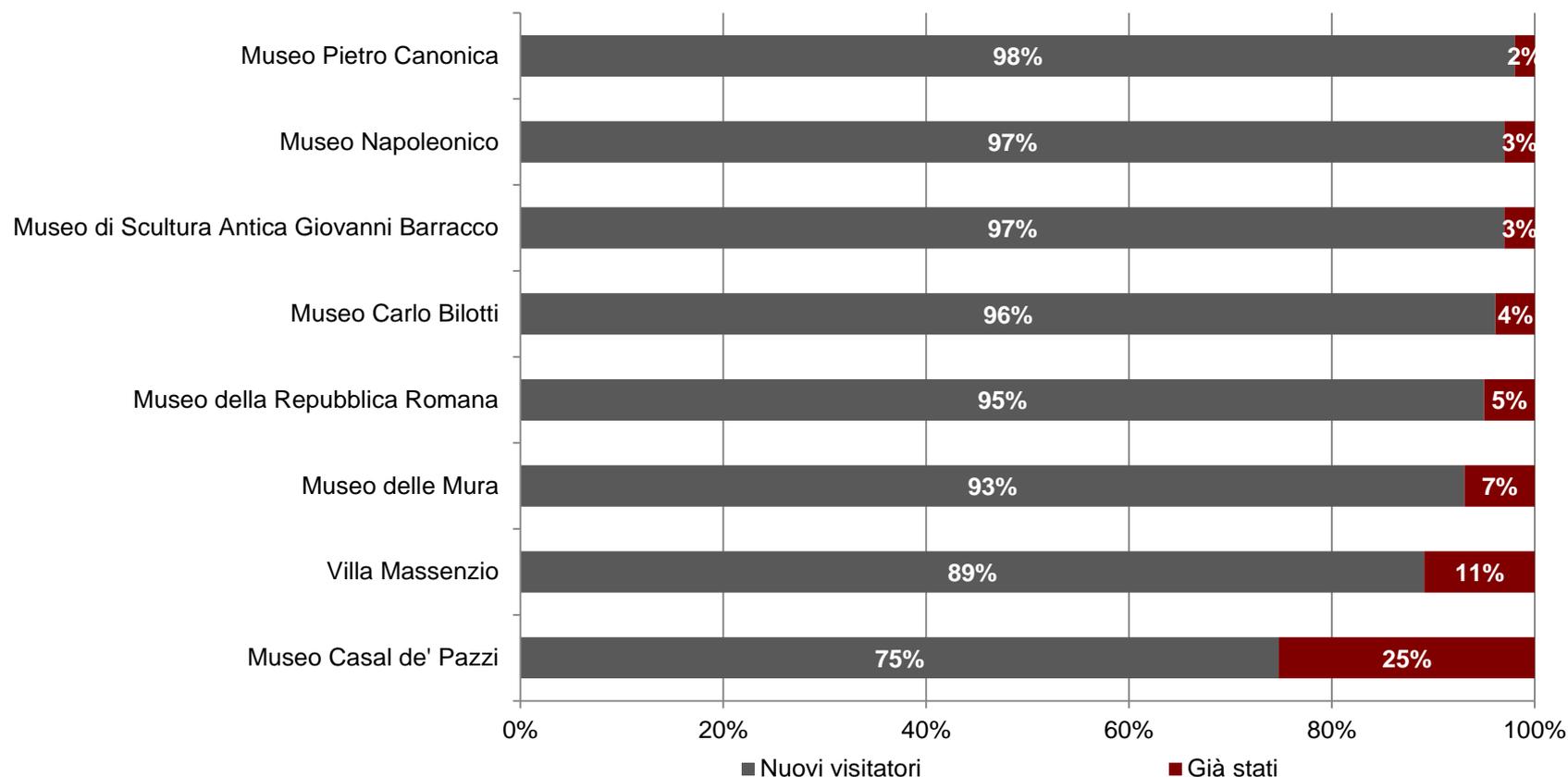
Invece tra i musei dove sono già stati gli intervistati, emergono i seguenti: **Museo di Roma in Trastevere** (58%), **Casino Nobile** (36%) e **Casina delle Civette** (31%) di Villa Torlonia.



## 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 Pietro Canonica** (98%), al **Museo Napoleonico** e al **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (97% per entrambi).

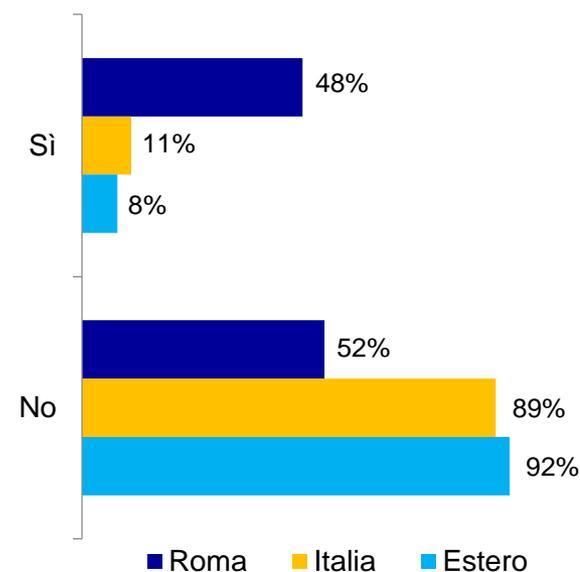
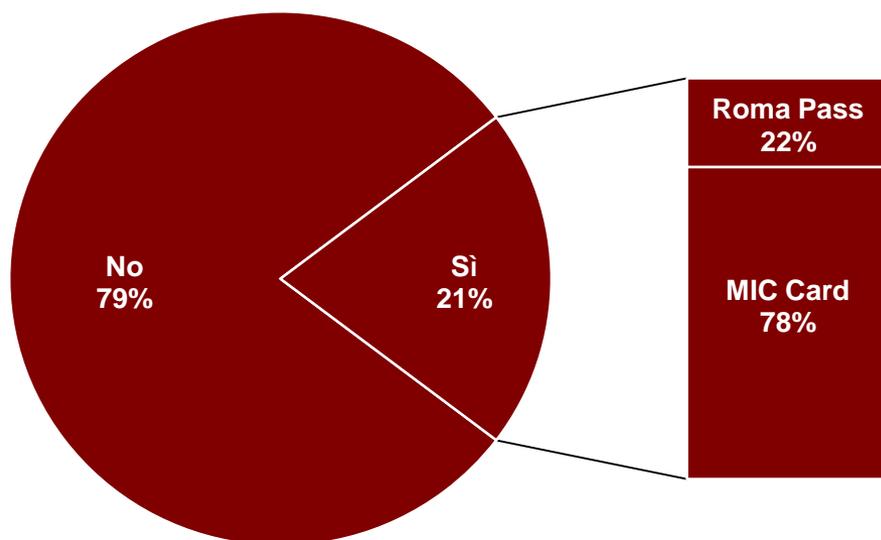
Invece tra i musei dove sono già stati gli intervistati negli ultimi cinque anni, emerge il **Museo di Casal de' Pazzi** (25%), seguito da **Villa di Massenzio** (11%).



## Ha utilizzato una card per entrare nel museo

Il 79% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nei musei a pagamento del Sistema, mentre il restante 21% ne ha usufruito (di cui il 78% si riferisce alla **MIC Card** e il restante 22% alla **Roma Pass**).

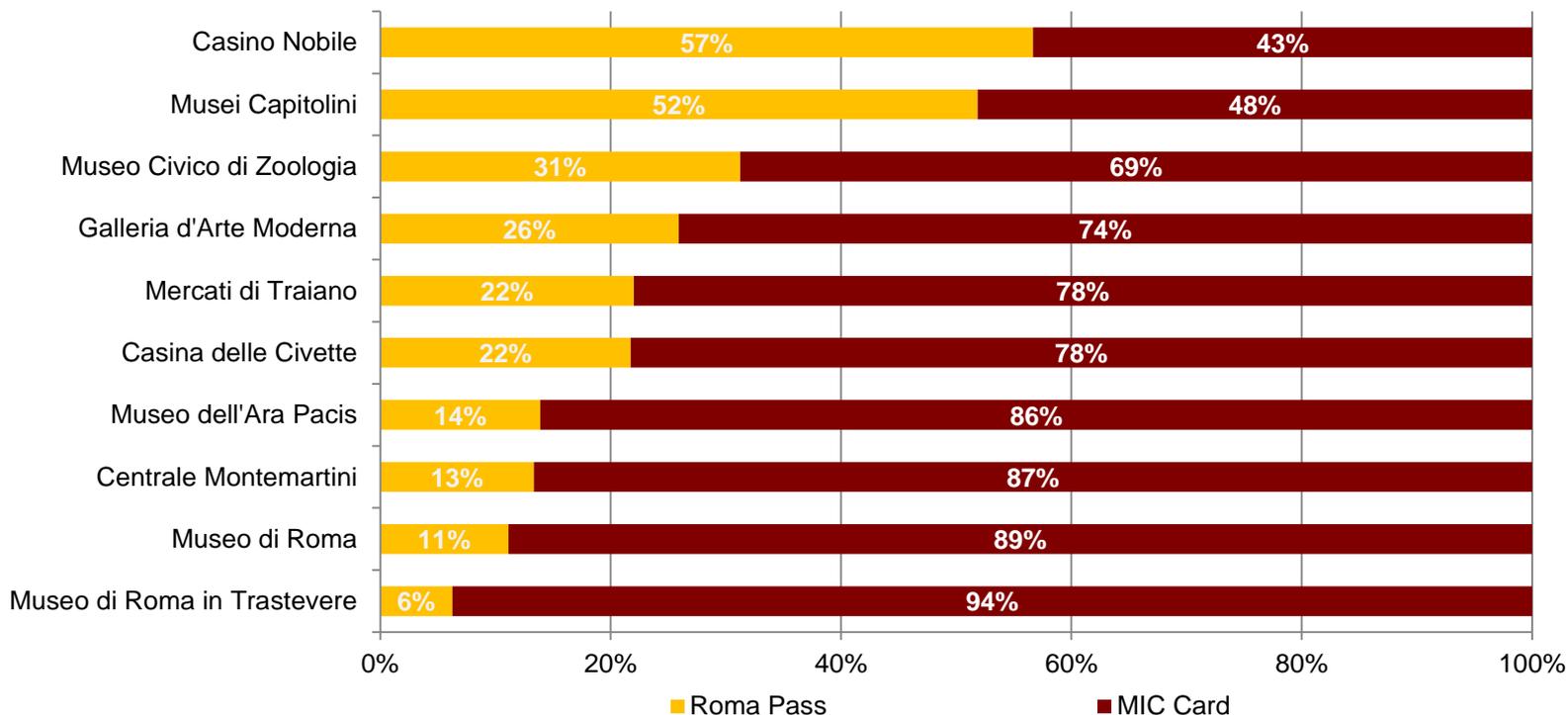
Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i romani (*cf.* grafico in basso a destra), diplomati, alcuni di essi già stati al museo visitato, il cui giudizio è uguale alle proprie attese. Invece a non avere usufruito di alcuna card sono principalmente i turisti (in prevalenza stranieri), con titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, con un giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi.



## Tipologia di card utilizzata nei musei a pagamento

Analizzando i singoli musei a pagamento dove gli intervistati hanno utilizzato una card (21% del campione totale; *cfr. slide precedente*), prevalgono i seguenti: **Museo di Roma in Trastevere** (48%); **Museo Civico di Zoologia** (32%), **Galleria d'Arte Moderna** (26%), **Casino Nobile** (26%), **Mercati di Traiano** (22%).

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 di Roma in Trastevere** (94%), al **Museo di Roma** (89%), alla **Centrale Montemartini** (87%) e al **Museo dell'Ara Pacis** (86%). Invece la **Roma Pass** prevale soprattutto al **Casino Nobile** (57%) e ai **Musei Capitolini** (52%).

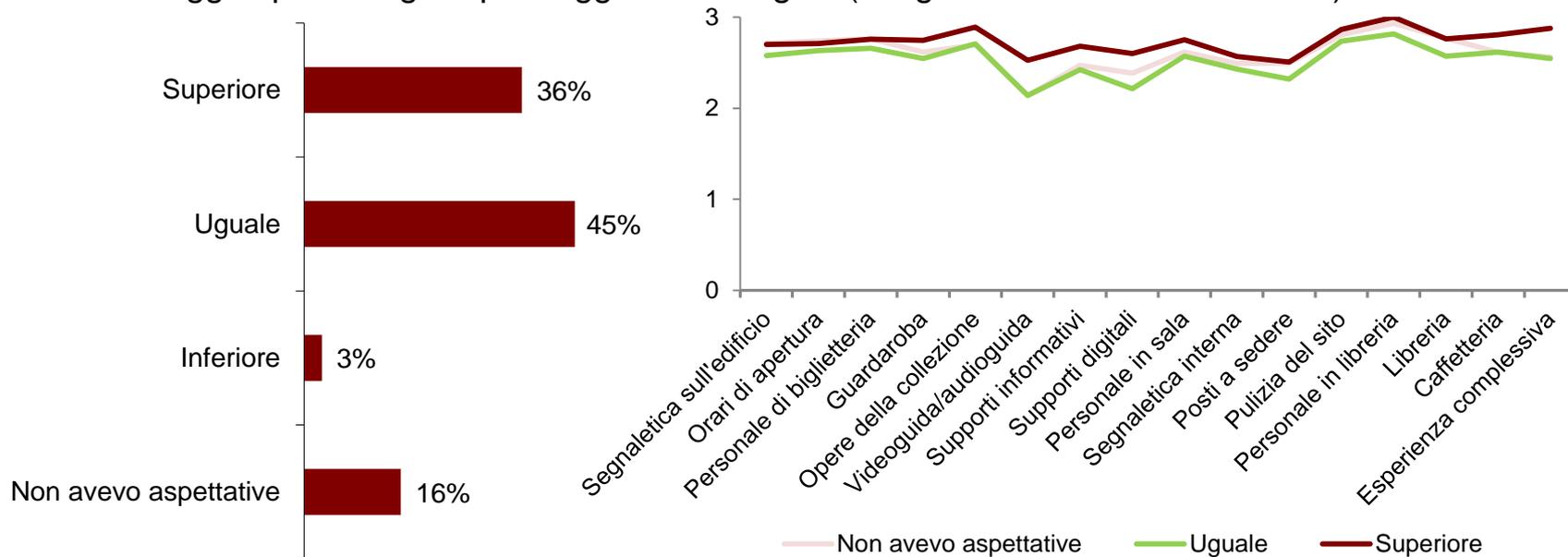


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 45% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio uguale alle proprie attese**, per il 36% è superiore e solo il 3% ritiene tale museo inferiore rispetto alle proprie aspettative. Il 16% 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, che non hanno utilizzato alcuna card per entrare e nell'ultimo anno sono stati in più di tre musei. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente i visitatori italiani (inclusi i romani), alcuni già stati nel *Sistema Musei di Roma Capitale*, sono entrati con la *MIC Card* e hanno frequentato meno di tre musei in quest'ultimo anno.

Coloro che hanno un giudizio superiore alle aspettative sono tendenzialmente i più soddisfatti sulla maggior parte degli aspetti oggetto d'indagine (cfr. grafico sottostante a destra).

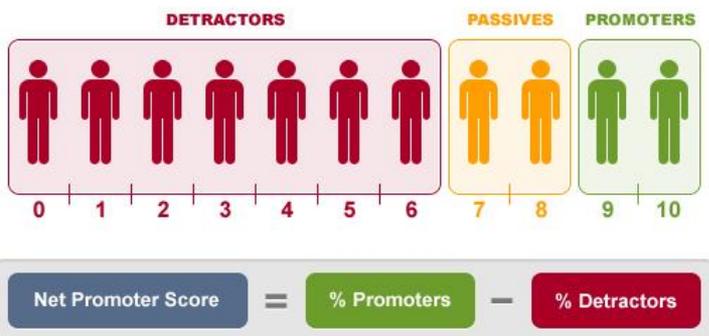


## Consiglierebbe questo museo ad un amico – Net Promoter Score

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 **49%**.

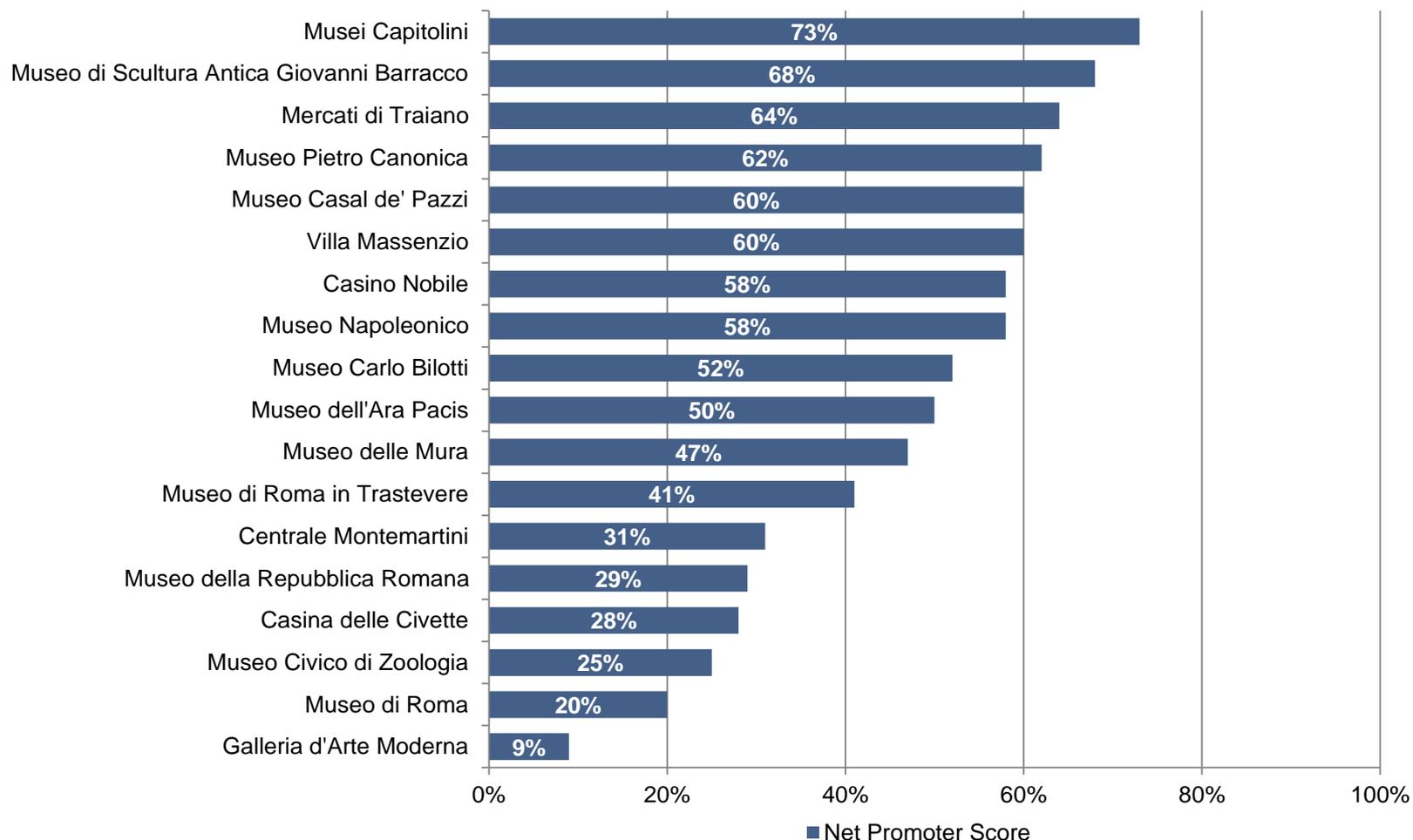
Il 41% del campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il restante 5% rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).



NET PROMOTER SCORE										
Sistema Musei di Roma Capitale 2021										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	0	1	2	7	20	79	287	673	581	697
0,1%	0%	0%	0,1%	0,3%	1%	3,4%	12%	29%	24%	30%
<b>DETRATTORI = 5%</b>							<b>PASSIVI = 41%</b>	<b>PROMOTORI = 54%</b>		
<b>54% - 5% = 49%</b>										

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

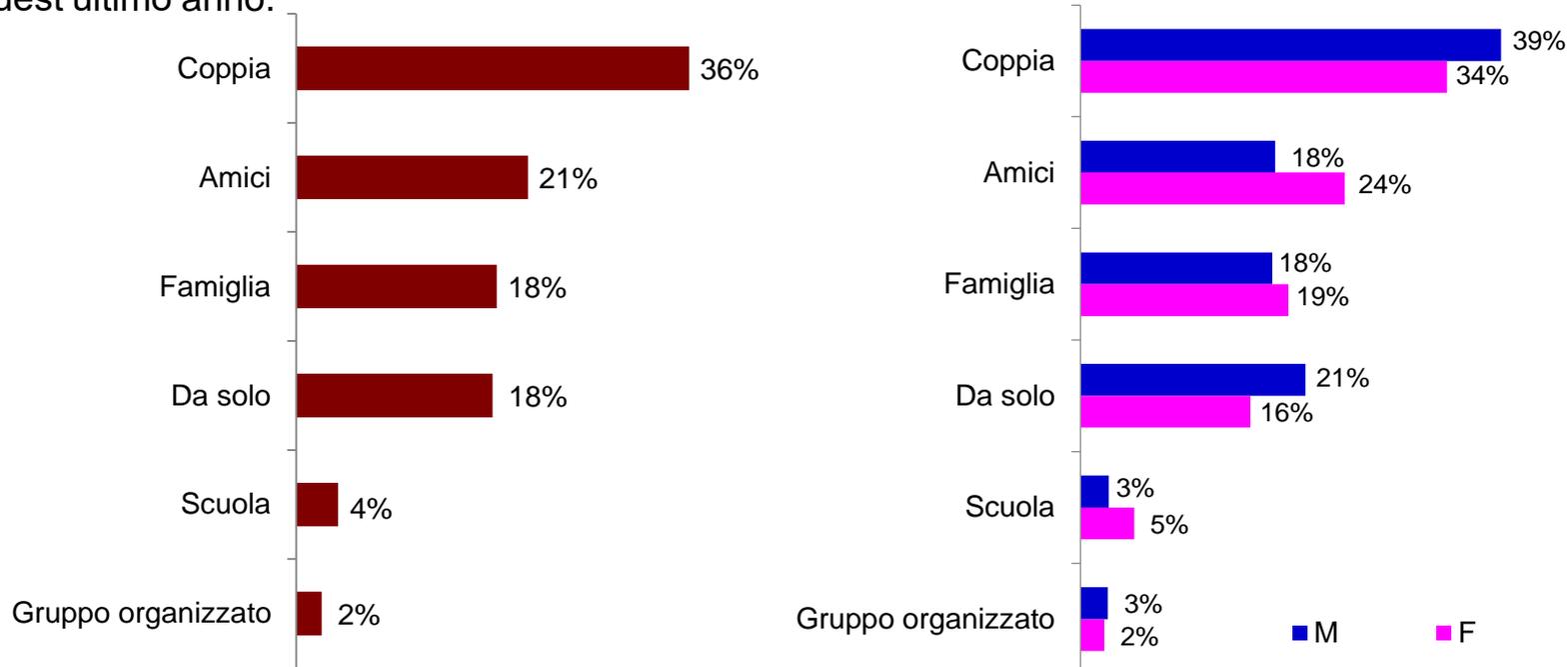
Analizzando il *Net Promoter Score* per ogni museo del Sistema, nel grafico sottostante viene riportato in dettaglio il valore percentuale, che risulta essere compreso tra un massimo di **73%** ai **Musei Capitolini** e un minimo di **9%** alla **Galleria d'Arte Moderna**.



## Con chi ha visitato il museo

Il 36% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in **“coppia”**, il 21% vi giunge in compagnia di **“amici”**, il 18% con la propria **“famiglia”**, il 18% **“da solo”**, il 4% con la **“scuola”** e il restante 2% con un **“gruppo organizzato”**.

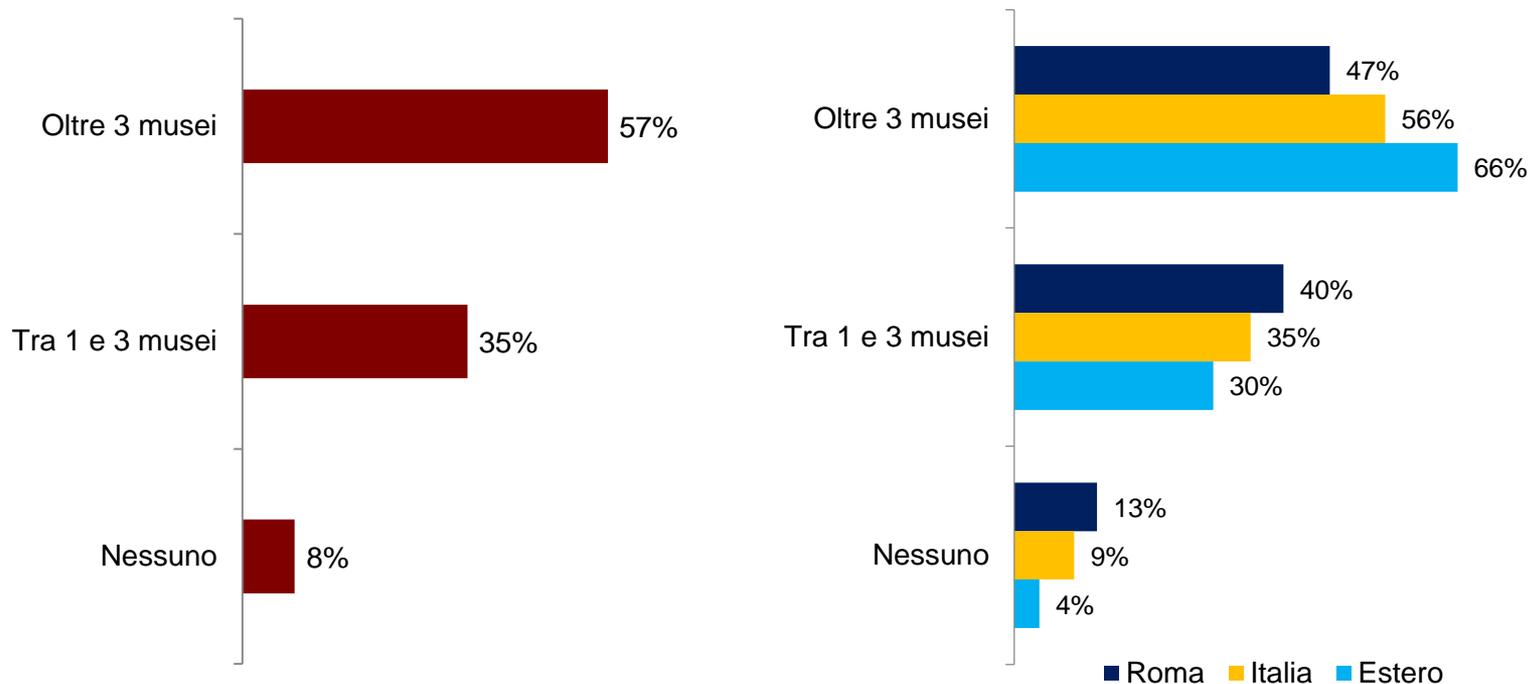
Risulta significativo che a visitare il museo in coppia siano in prevalenza gli uomini (*cfr.* grafico sottostante a destra), turisti stranieri, di età 26-39 anni, che hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea, nuovi visitatori, in generale molto soddisfatti e sono stati in più di tre musei nell'ultimo anno. Invece a recarsi con amici sono soprattutto le donne, residenti a Roma, di età adulta al di sopra dei 65 anni, con un titolo di diploma superiore, alcune già state al museo visitato, nel complesso abbastanza soddisfatte e hanno frequentato tra uno e tre musei in quest'ultimo anno.



## Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 57% degli intervistati dichiara di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 35% risponde **“tra uno e tre musei”** e l'8% dichiara di non aver visitato quest'anno alcun museo.

Risulta significativo che ad avere visto più di tre musei nell'ultimo anno siano soprattutto i turisti stranieri (*cfr.* grafico in basso a destra), con un titolo di laurea o post laurea, il cui giudizio è superiore alle aspettative o ne sono privi, nel complesso molto soddisfatti. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono in prevalenza i visitatori italiani (inclusi i romani), diplomati, con un giudizio uguale alle proprie attese e in generale si ritengono abbastanza soddisfatti.



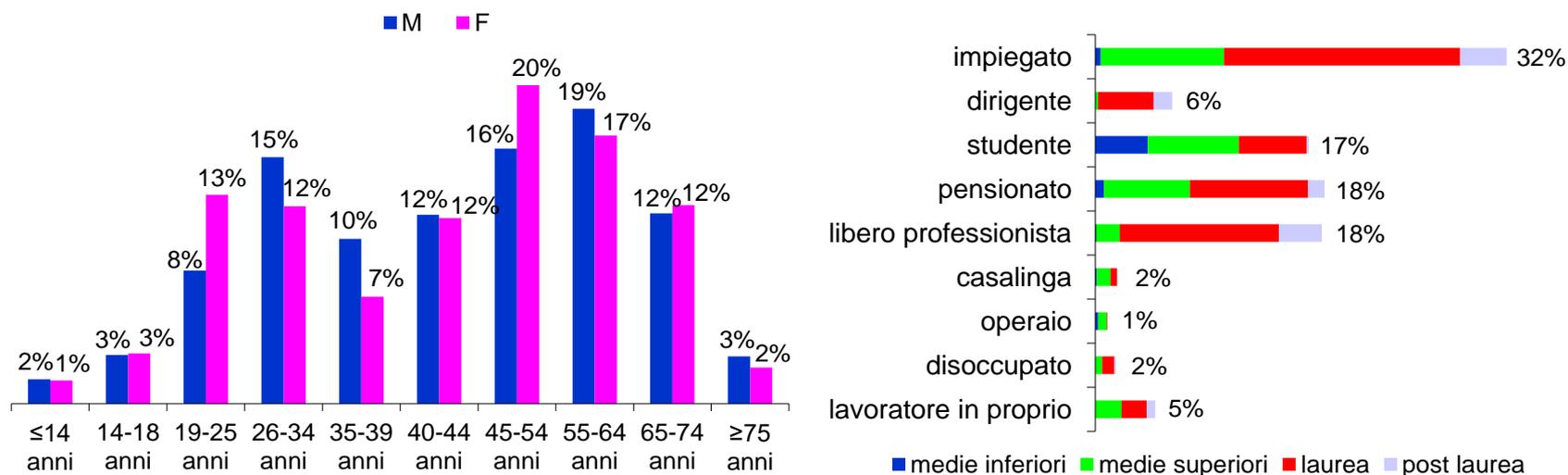
## Analisi socio-demografica (genere, età, professione, istruzione)

Anche quest'anno prevale il **genere femminile** (53%; nel 2019 era il 55%), soprattutto nelle fasce d'età 19-25 anni e 45-54 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce dei 26-39 anni e 55-64 anni.

Le fasce d'età più rappresentate sono quelle adulte comprese tra i **45 e 64 anni**, che raggiungono complessivamente il 36% sul totale del campione intervistato (34% nella scorsa indagine). Rispetto al 2019 si registra un lieve aumento delle fasce dei 19-34 anni (da 23% a 25%), mentre diminuiscono i visitatori over 65 anni (da 19% a 15%).

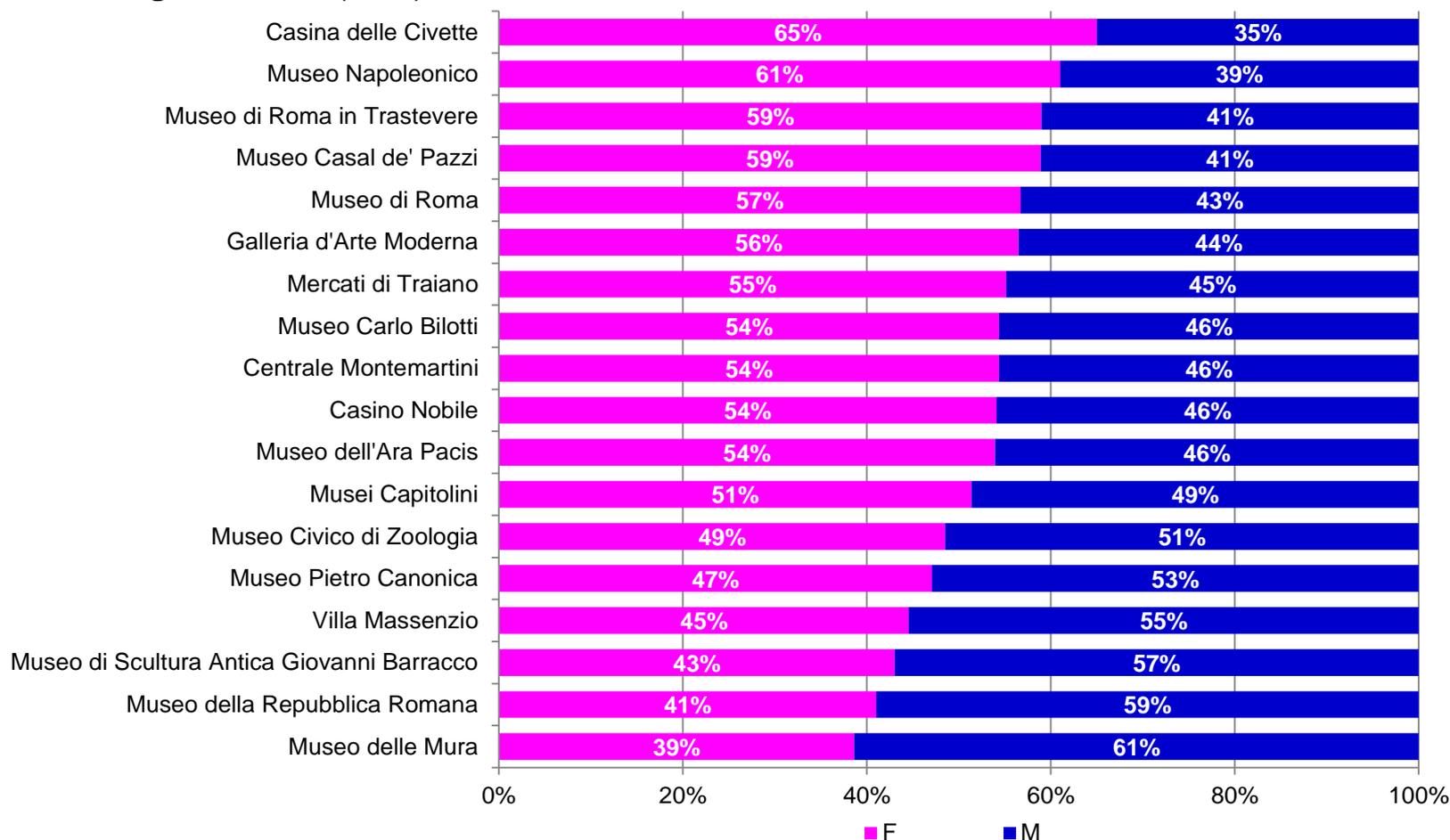
Il 64% del campione totale afferma di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (59% nel 2019).

Rispetto alle categorie professionali prevalgono gli **impiegati** (32%; nella precedente indagine erano il 26%). Seguono i liberi professionisti (in aumento dal 14% al 18%) e i pensionati (18%; erano il 21% nel 2020). Invece gli studenti scendono di poco, ovvero dal 19% al 17%.



## Analisi socio-demografica – genere per museo

Analizzando il genere degli intervistati nei vari musei del Sistema, le donne prevalgono soprattutto alla **Casina delle Civette** (65%) e al **Museo Napoleonico** (61%). Invece gli uomini emergono al **Museo delle Mura** (61%) e al **Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina** (59%).

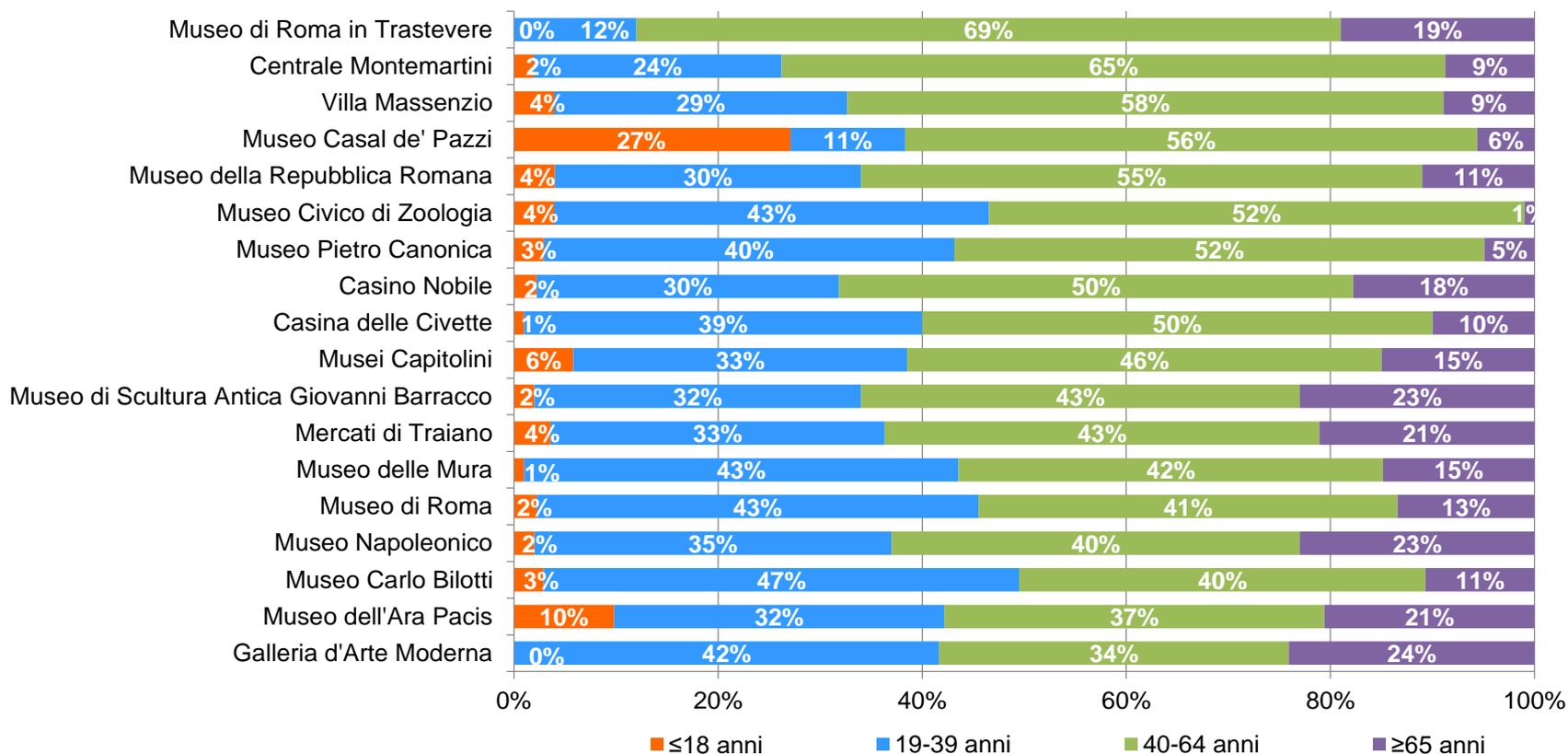


## Analisi socio-demografica – fasce d'età per museo

Analizzando le fasce d'età degli intervistati nei vari musei del Sistema, i minori di 18 anni sono più presenti al **Museo di Casal de' Pazzi** (27%) e al **Museo dell'Ara Pacis** (10%).

Le fasce di età 19-39 anni prevalgono al **Museo Carlo Bilotti** (47%), al **Museo Civico di Zoologia**, al **Museo delle Mura** e al **Museo di Roma** (43% per ciascuno), mentre quelle dei 40-64 anni al **Museo di Roma in Trastevere** (69%) e alla **Centrale Montemartini** (65%).

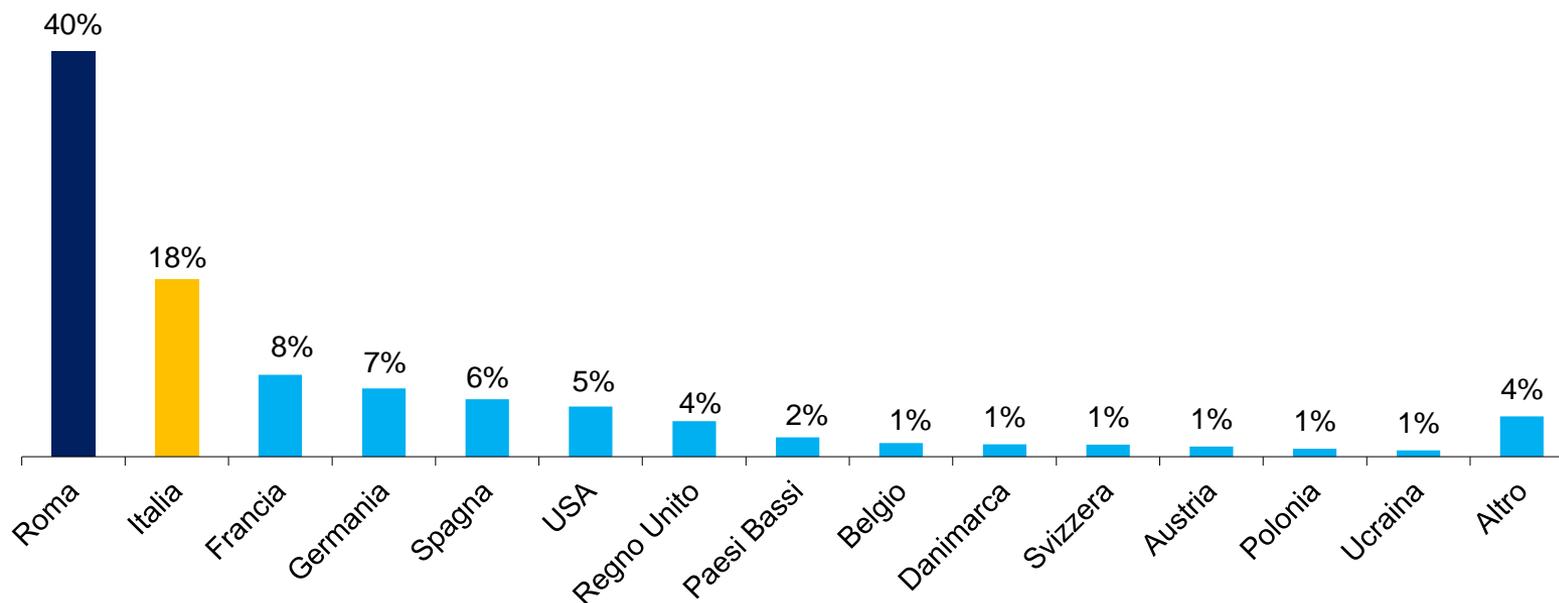
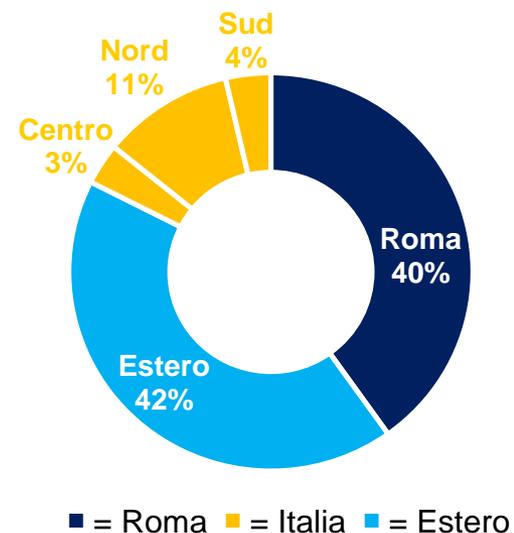
Infine gli over 65 anni sono predominanti alla **Galleria d'Arte Moderna** (24%), al **Museo Napoleonico** (23%) e al **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (23%).



## Analisi socio-demografica (provenienza)

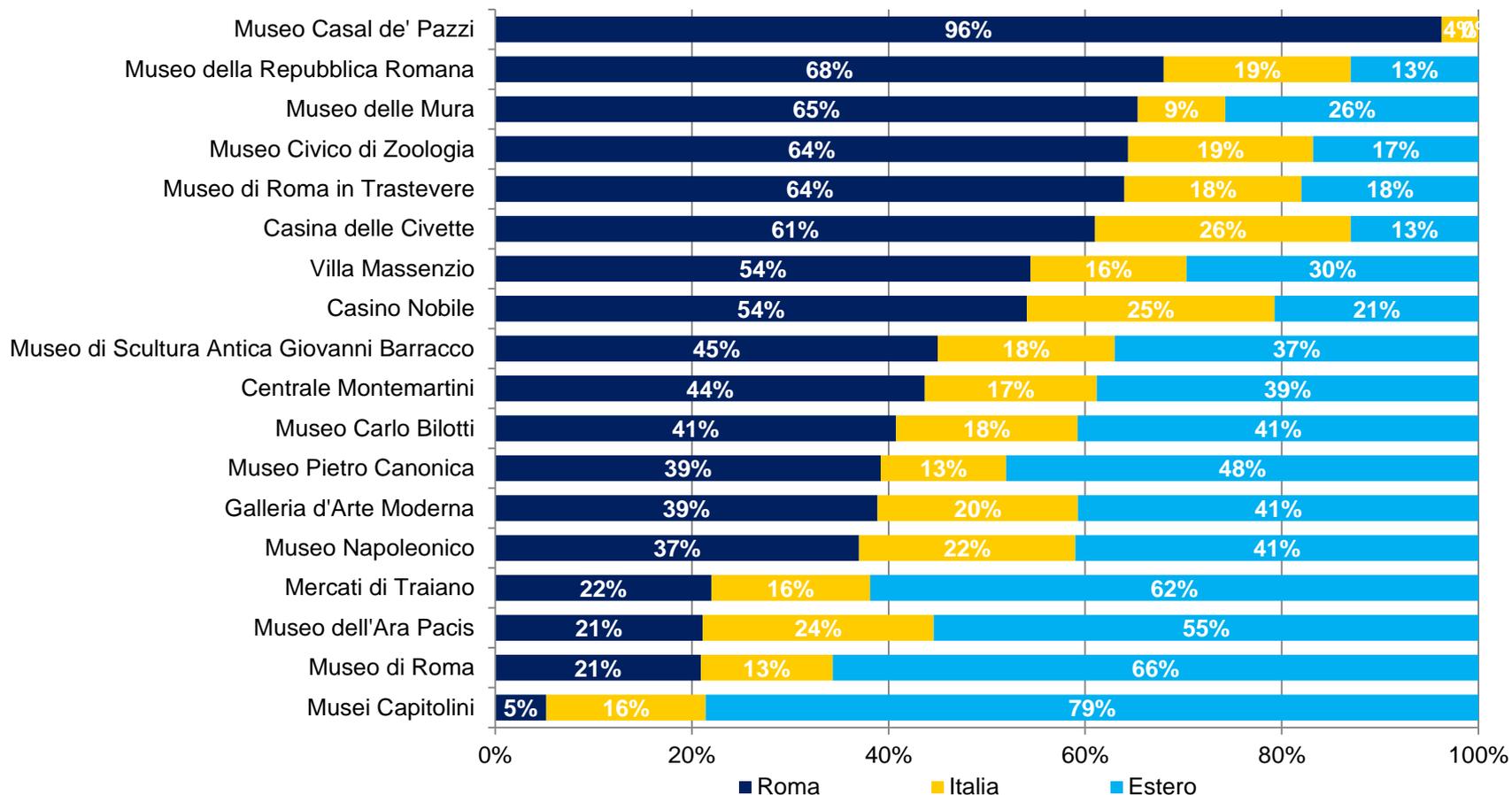
Il 42% del campione intervistato è costituito da turisti **stranieri** (in discesa dal 53% emerso la scorsa indagine). Rispetto all'indagine effettuata nel 2019, si registra un aumento dei visitatori **romani** (dal 34% al 40%) e di coloro che giungono da **altre province italiane** (dal 13% al 18%). La variazione della provenienza del target intervistato è dovuta al periodo di emergenza a causa del Covid-19.

Tra le nazionalità estere prevale quella **francese** (8% sul totale degli intervistati); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



## Analisi socio-demografica – provenienza per museo

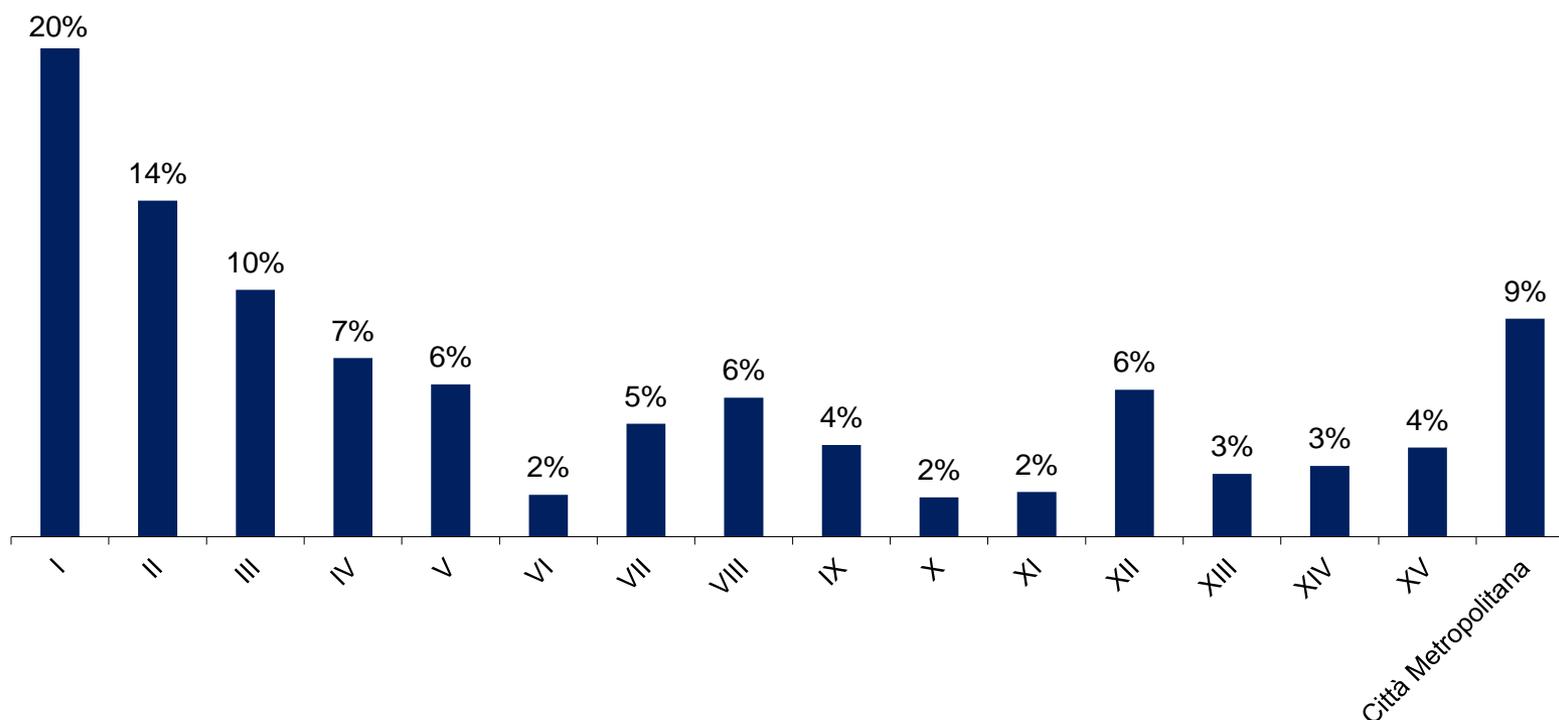
Analizzando la provenienza degli intervistati nei vari musei del Sistema, emerge una percentuale più alta di cittadini romani in particolare al **Museo di Casal de' Pazzi** (96%), mentre i turisti italiani prevalgono alla **Casina delle Civette** (26%) e al **Casino Nobile** (25%) di Villa Torlonia. Invece i turisti stranieri sono predominanti ai **Musei Capitolini** (79%), al **Museo di Roma** (66%) e ai **Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali** (62%).



## Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Analizzando i vari municipi di residenza, risulta emergere soprattutto il **Municipio I**, rappresentato dal 20% sul totale dei romani intervistati. Poi seguono i **Municipi II e III**, che raggiungono un valore percentuale rispettivamente pari a 14% e 10%.

Per ulteriori dettagli sui municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante, dove si evidenzia una ripartizione piuttosto diversificata e una discreta 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	Posti a sedere	Pulizia del sito	Personale in libreria	Libreria	Caffetteria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,603**	,481**	,508**	,231**	,320**	,324**	,365**	,315**	,340**	,391**	,362**	,516**	,398**	,405**	,346**
Orari di apertura	,603**	1,000	,514**	,538**	,266**	,260**	,284**	,350**	,330**	,295**	,360**	,352**	,621**	,434**	,372**	,374**
Personale di biglietteria	,481**	,514**	1,000	,526**	,207**	,226*	,309**	,296**	,448**	,360**	,343**	,363**	,307**	,440**	,301**	,353**
Guardaroba	,508**	,538**	,526**	1,000	,267**	,507**	,242**	,341**	,355**	,198**	,409**	,377**	-0,047	,345**	,451**	,474**
Opere della collezione	,231**	,266**	,207**	,267**	1,000	,330**	,339**	,377**	,265**	,203**	,144**	,232**	,494**	,348**	,175**	,511**
Videoguida/audioguida	,320**	,260**	,226*	,507**	,330**	1,000	,456**	,590**	,221*	,440**	,225*	,279**	0,645	0,079	0,165	,370**
Supporti informativi	,324**	,284**	,309**	,242**	,339**	,456**	1,000	,504**	,375**	,352**	,226**	,262**	0,204	,396**	,133*	,421**
Supporti digitali	,365**	,350**	,296**	,341**	,377**	,590**	,504**	1,000	,404**	,404**	,458**	,291**	.	,533**	,408**	,458**
Personale in sala	,315**	,330**	,448**	,355**	,265**	,221*	,375**	,404**	1,000	,414**	,331**	,386**	0,214	,364**	,272**	,400**
Segnaletica interna	,340**	,295**	,360**	,198**	,203**	,440**	,352**	,404**	,414**	1,000	,323**	,314**	0,064	,261**	,203**	,304**
Posti a sedere	,391**	,360**	,343**	,409**	,144**	,225**	,226**	,458**	,331**	,323**	1,000	,417**	,333**	,447**	,498**	,257**
Pulizia del sito	,362**	,352**	,363**	,377**	,232**	,279**	,262**	,291**	,386**	,314**	,417**	1,000	,311**	,308**	,461**	,410**
Personale in libreria	,516**	,621**	,307**	-0,047	,494**	0,645	0,204	.	0,214	0,064	,333**	,311**	1,000	,645**	,499**	,494**
Libreria	,398**	,434**	,440**	,345**	,348**	0,079	,396**	,533**	,364**	,261**	,447**	,308**	,645**	1,000	,431**	,446**
Caffetteria	,405**	,372**	,301**	,451**	,175**	0,165	,133*	,408**	,272**	,203**	,498**	,461**	,499**	,431**	1,000	,435**
Esperienza complessiva	,346**	,374**	,353**	,474**	,511**	,370**	,421**	,458**	,400**	,304**	,257**	,410**	,494**	,446**	,435**	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 le **opere della collezione** sono l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

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

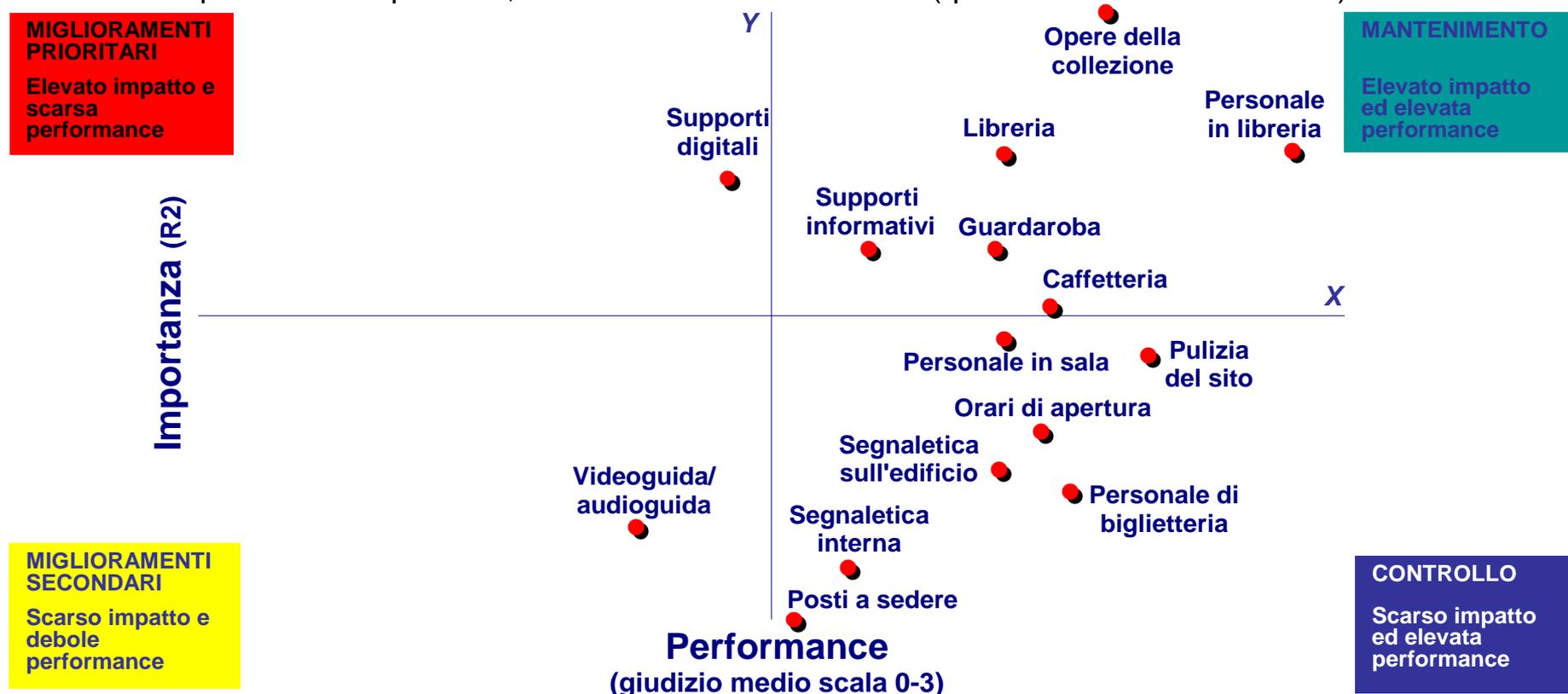
Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,511
Personale in libreria	0,494
Guardaroba	0,474
Supporti digitali	0,458
Libreria	0,446
Caffetteria	0,435
Supporti informativi	0,421
Pulizia del sito	0,410
Personale in sala	0,400
Orari di apertura	0,374
Videoguida	0,370
Personale di biglietteria	0,353
Segnaletica sull'edificio	0,346
Segnaletica interna	0,304
Posti a sedere	0,257

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** sono in assoluto l'aspetto ritenuto più importante nella mappa, ma nel quadrante in alto a destra vi sono anche il **personale in libreria**, la **libreria**, i **supporti informativi** e il **guardaroba**, mentre la **caffetteria** è in una posizione *borderline*.

Tra i miglioramenti prioritari si collocano i **supporti digitali** (quadrante in alto a sinistra), seppure la media sia al di sopra dello standard e raggiunga un valore pari a 2,35.

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

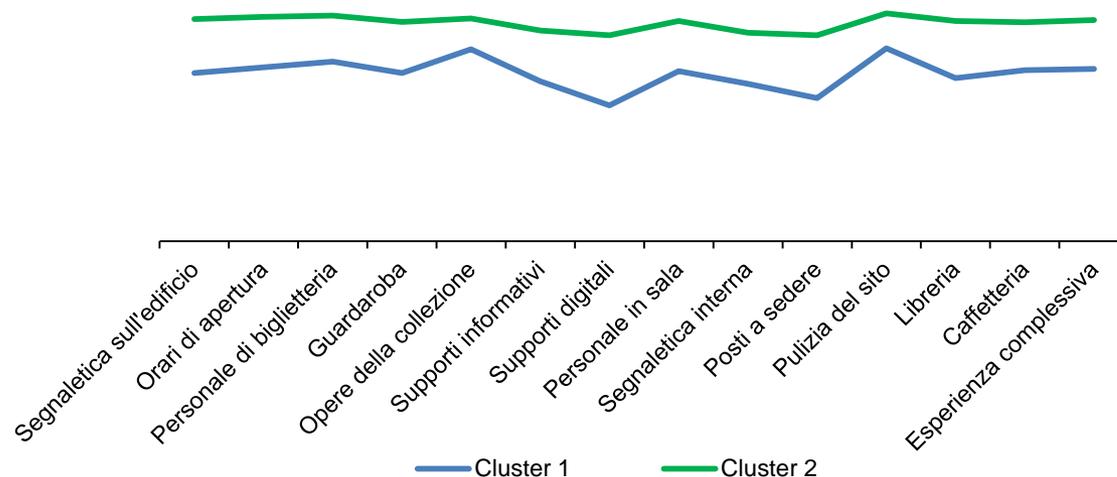
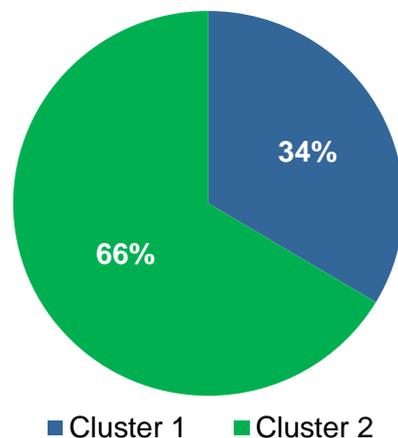
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine (in questo caso il servizio di videoguida/audioguida e il personale in libreria non sono risultati significativi).

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (788 individui per il *Cluster 1* e 1558 per il *Cluster 2*; n.3 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; romani; di età 35-64 anni; diplomati; scoprono il museo soprattutto per conoscenza personale e tramite il passaparola; entrano con la *MIC Card*; hanno visitato i musei gratuiti e quelli al di fuori del centro storico; si recano al museo con amici, famiglia o da soli; giudizio uguale alle aspettative; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.

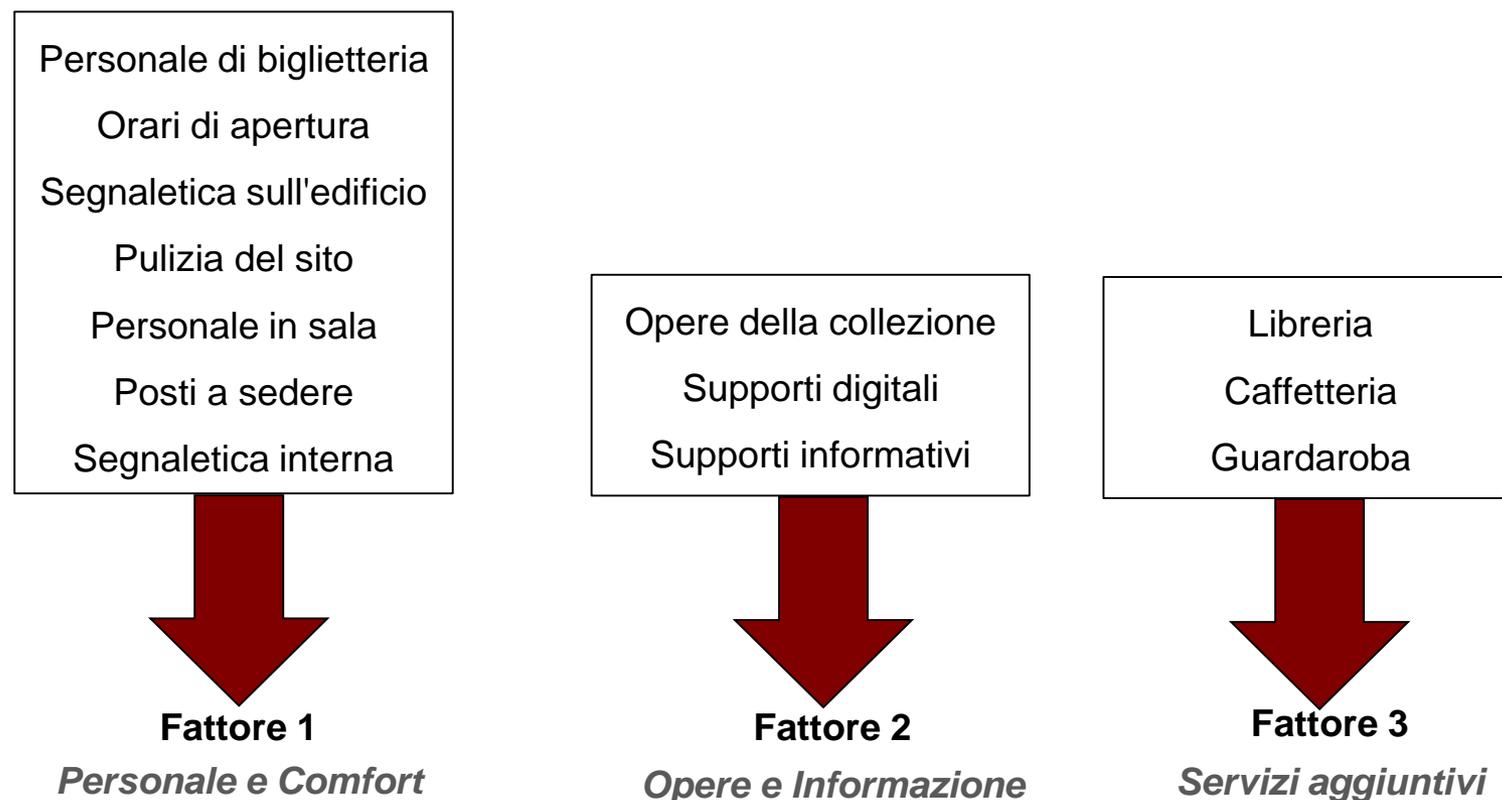
**Cluster 2 – Molto soddisfatti:** in prevalenza donne; turisti (sia italiani che stranieri); di età giovane inferiore ai 34 anni o adulta over 65 anni; con titolo di laurea/post laurea; scoprono il museo soprattutto tramite la guida cartacea e passando per caso; non usufruiscono di alcuna card per entrare; hanno visitato i musei del centro storico e il *Casino Nobile* di Villa Torlonia; si recano al museo in coppia; giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato oltre tre musei nell'ultimo anno.



## Analisi Fattoriale

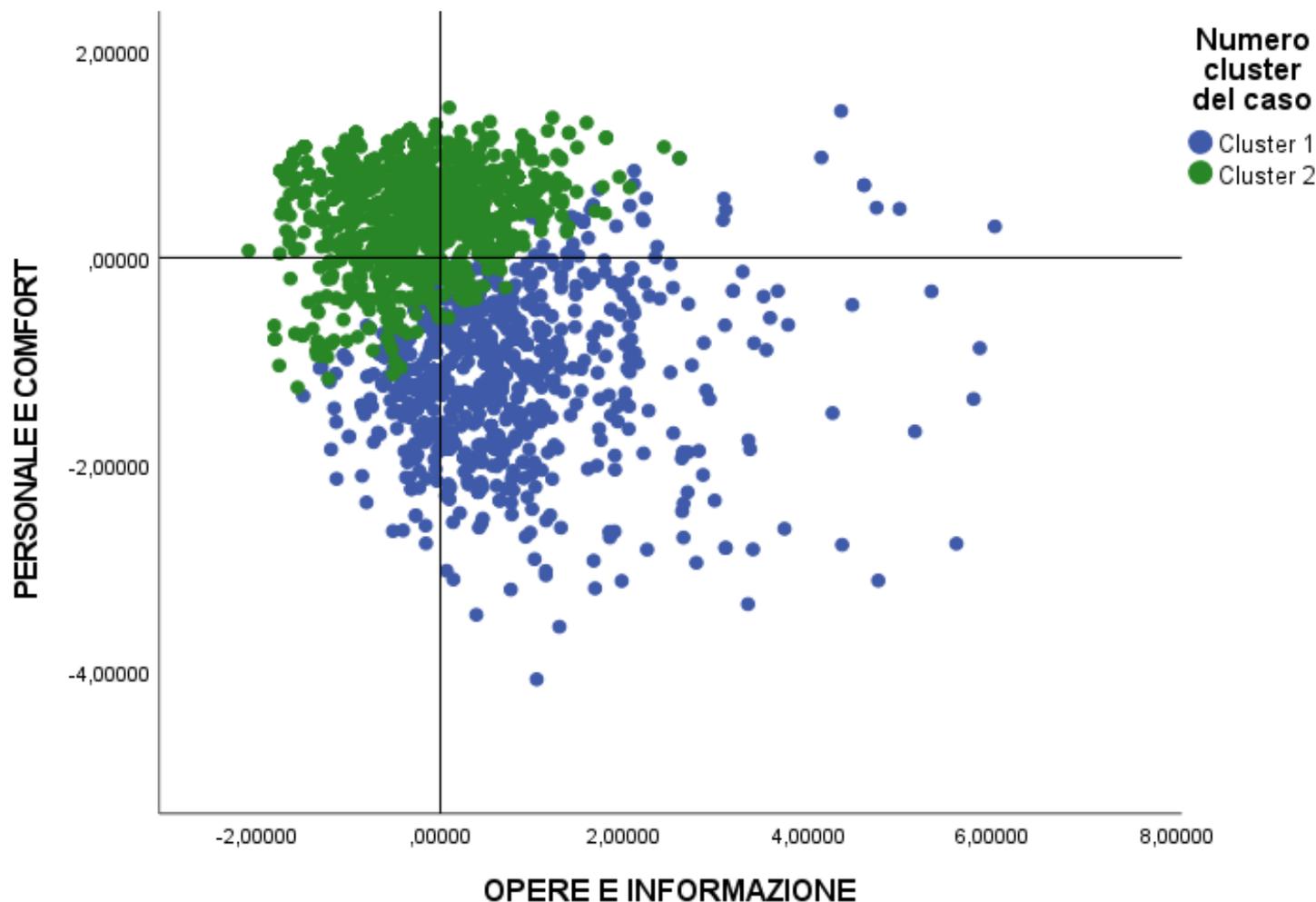
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree (la videoguida e il personale in libreria sono stati esclusi poiché non sono risultati significativi per questo tipo di analisi).

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



## Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

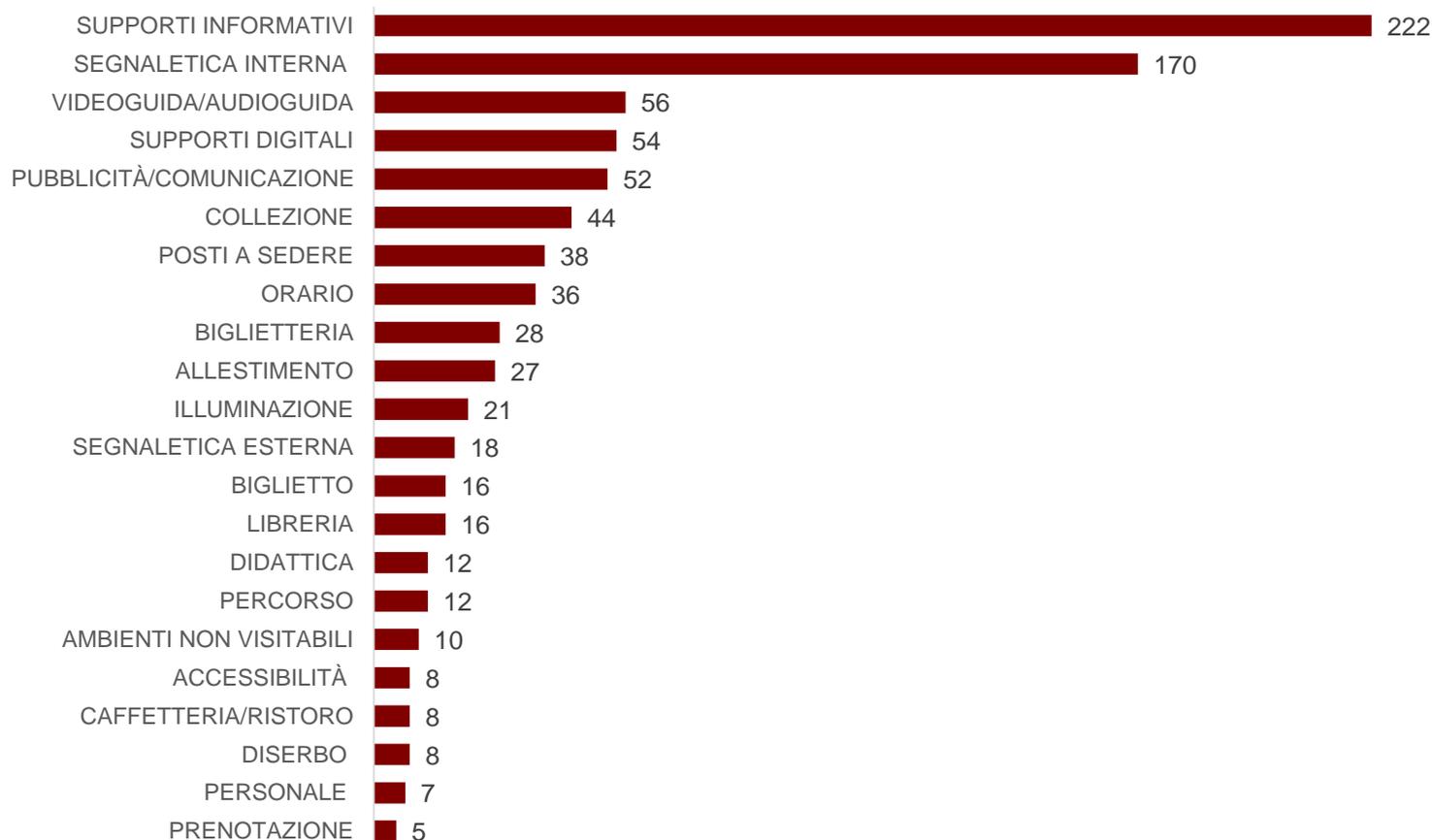
Come si rileva dal grafico sottostante, rispetto alla media, il Cluster 2, ovvero quello dei “*Molto Soddisfatti*”, mostra una maggiore soddisfazione su entrambi i fattori presi in considerazione.



## Suggerimenti – aspetti di riferimento

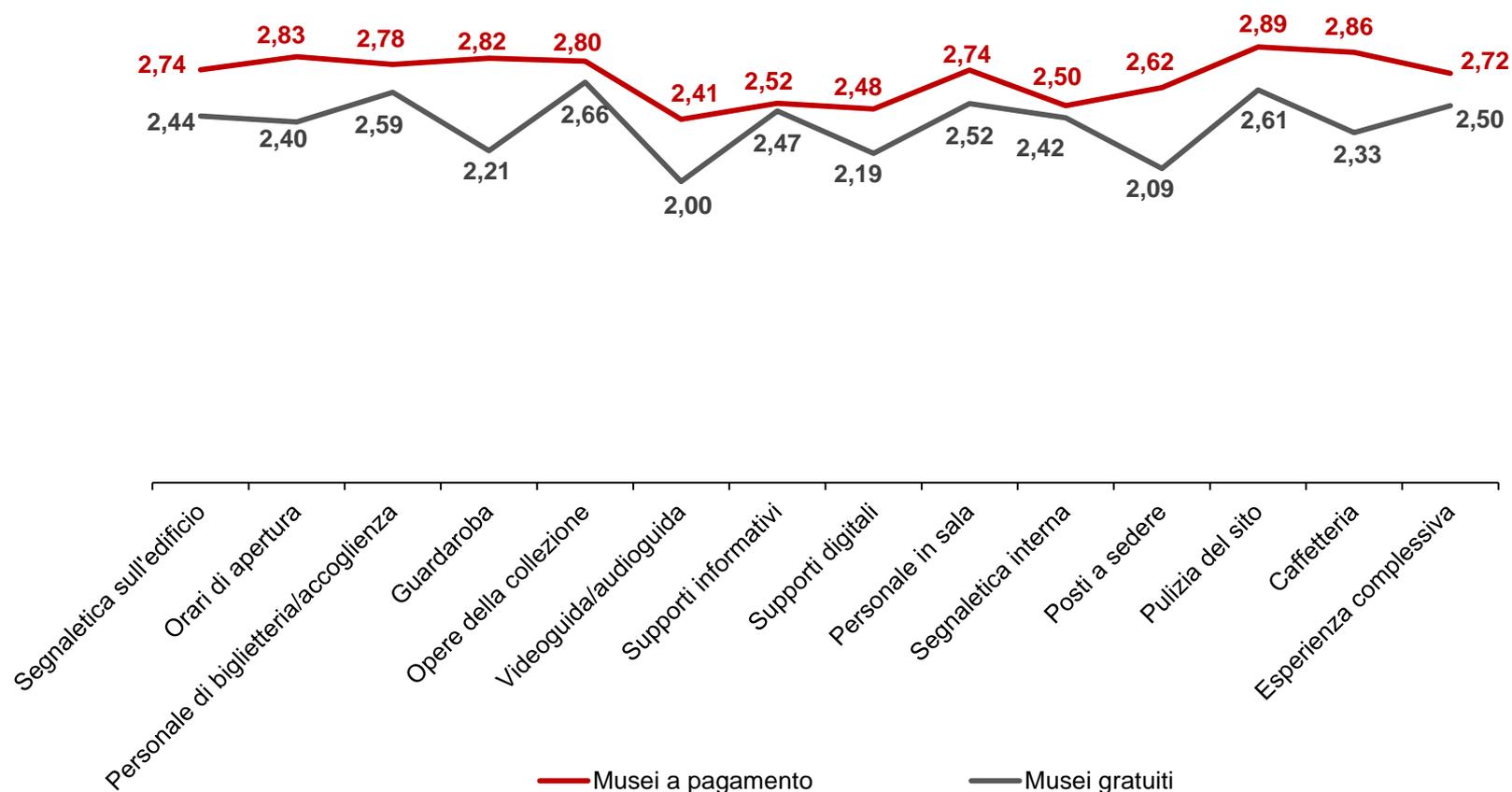
Analizzando gli aspetti su cui il campione intervistato ha rilasciato più suggerimenti, emergono nettamente i **supporti informativi**, ovvero **pannelli e didascalie** (n. 222; 24% sul totale) e la **segnaletica interna** (n. 170; 19% sul totale).

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 tutte le variabili oggetto d'indagine. Invece nei **musei gratuiti** il campione intervistato ha apprezzato meno in particolare i seguenti servizi: guardaroba, audioguida, supporti digitali e posti a sedere (gli ultimi tre aspetti sono al di sotto dello standard di 2,20).



## Allegato 1 - Tabella medie di soddisfazione per museo

Indagine customer satisfaction Sistema Musei di Roma Capitale 2021	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	2,97	2,20	2,86	2,98	2,68	2,34	2,51	2,96	2,45	2,33	2,23	2,23	2,71	2,38	2,27	2,91	2,41	2,53
Orari di apertura	2,99	2,17	3,00	2,98	2,43	2,28	2,44	2,90	2,47	2,38	2,43	2,46	2,90	2,59	2,73	2,82	2,43	2,31
Personale di biglietteria	2,78	2,24	2,94	2,99	2,59	2,76	2,70	2,86	2,41	2,51	2,34	2,42	2,81	2,56	2,77	3,00	2,74	2,68
Guardaroba	2,94	2,57	2,91	3,00	2,26	-	-	3,00	2,14	2,20	-	2,49	2,55	2,30	-	2,95	-	-
Opere della collezione	2,95	2,89	2,90	2,84	2,71	2,42	2,79	2,54	2,66	2,75	2,76	2,59	2,89	2,85	2,63	2,48	2,80	2,37
Videoguida/audioguida	2,41	-	2,24	2,33	2,18	-	-	2,56	1,45	-	-	-	2,57	-	-	-	-	-
Supporti informativi	2,55	2,37	2,75	2,66	2,46	2,27	2,36	2,47	2,44	2,55	2,46	2,36	2,73	2,39	2,04	2,43	2,63	2,53
Supporti digitali	2,79	2,47	2,65	2,88	-	2,06	-	2,50	-	2,34	2,04	2,06	2,47	-	1,61	2,52	2,35	2,09
Personale in sala	2,76	2,60	2,77	2,98	2,43	2,74	2,39	2,79	2,47	2,59	2,26	2,48	2,76	2,48	-	2,76	2,72	2,44
Segnaletica interna	2,40	2,34	2,23	2,89	2,42	2,55	-	2,68	2,35	2,43	2,40	2,19	2,72	2,44	2,24	2,90	2,48	2,32
Posti a sedere	2,43	2,48	2,65	3,00	2,17	2,03	2,17	3,00	1,91	2,02	1,91	2,23	2,57	1,58	2,14	2,79	1,80	2,65
Pulizia del sito	2,89	2,89	2,96	3,00	2,54	2,71	2,48	3,00	2,50	2,69	2,53	2,78	2,93	2,65	2,58	3,00	2,70	2,70
Personale in libreria	2,94	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Libreria	2,89	2,44	2,80	2,82	-	-	-	2,82	-	-	-	2,37	2,76	-	2,27	2,60	-	-
Caffetteria	2,82	-	-	-	-	-	-	2,98	-	2,32	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,94</b>	<b>2,65</b>	<b>2,89</b>	<b>2,76</b>	<b>2,36</b>	<b>2,57</b>	<b>2,64</b>	<b>2,47</b>	<b>2,31</b>	<b>2,51</b>	<b>2,42</b>	<b>2,61</b>	<b>2,79</b>	<b>2,57</b>	<b>2,37</b>	<b>2,51</b>	<b>2,76</b>	<b>2,43</b>

## Allegato 2 – Aspetti dei suggerimenti per museo

Indagine customer satisfaction Sistema Musei di Roma Capitale 2021	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	51	12	13	28	0	2	6	23	4	1	2	7	4	4	20	40	1	4	222	25%
SEGNALETICA INTERNA	65	2	60	13	0	0	2	12	1	0	1	6	2	2	0	4	0	0	170	19%
VIDEOGUIDA/AUDIOGUIDA	17	5	11	4	0	0	4	2	1	4	4	1	1	1	1	0	0	0	56	6%
SUPPORTI DIGITALI	2	1	4	8	0	1	3	4	1	1	1	3	1	0	9	0	9	6	54	6%
COMUNICAZIONE/PUBBLICITÀ	0	7	0	2	2	4	6	3	3	5	0	2	0	1	4	4	9	0	52	6%
COLLEZIONE	0	0	8	6	0	0	0	15	0	0	0	1	2	4	0	7	0	1	44	5%
POSTI A SEDERE	7	0	0	1	0	1	4	0	1	2	5	1	7	8	0	0	1	0	38	4%
ORARIO	0	0	0	2	1	7	2	4	0	0	1	0	0	0	1	11	3	4	36	4%
BIGLIETTERIA	15	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	2	1	0	0	0	28	3%
ALLESTIMENTO	4	6	4	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7	2	1	0	27	3%
ILLUMINAZIONE	0	8	0	0	0	0	0	1	3	0	0	2	1	0	5	0	0	1	21	2%
SEGNALETICA ESTERNA	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7	7	0	0	0	1	18	2%
BIGLIETTO	0	1	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	16	2%
LIBRERIA	2	0	3	5	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	2	0	0	16	2%
DIDATTICA	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	2	3	0	2	0	12	2%
PERCORSO	5	0	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	12	2%
AMBIENTI NON VISITABILI	0	1	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10	1%
ACCESSIBILITÀ	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	0	8	1%
CAFFETTERIA/RISTORO	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	8	1%
DISERBO	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1%
PERSONALE	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	7	1%
PRENOTAZIONE	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	1%
ACCOGLIENZA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	4	0%
CONDIZIONI D'ACCESSO	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0%
DISABILI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	4	0%
SITO WEB	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4	0%
DEPLIANT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	3	0%
PULIZIA	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0%
ESTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0%
MAPPA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
SERVIZI IGIENICI	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0%
EDIFICIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0%
ESTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
GREEN PASS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0%
GUARDAROBA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
MATERIALE INFORMATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0%
ALTRO	1	2	0	1	0	0	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	11	1%
<b>TOTALE SUGGERIMENTI</b>	<b>175</b>	<b>50</b>	<b>112</b>	<b>89</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>45</b>	<b>76</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>42</b>	<b>62</b>	<b>70</b>	<b>34</b>	<b>18</b>	<b>912</b>	<b>100%</b>

### Allegato 3 – Campione intervistato per museo

<b>Indagine customer satisfaction SISTEMA MUSEI DI ROMA CAPITALE 2021</b>	<b>periodo indagine</b>	<b>campione intervistato</b>	<b>% intervistati/ totale ingressi</b>
Musei Capitolini	18-22 ottobre	327	10%
Centrale Montemartini	12-16 ottobre	103	18%
Mercati di Traiano - Museo dei Fori Imperiali	4-8 ottobre	223	26%
Museo dell'Ara Pacis	8-12 novembre	204	22%
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco	19-24 ottobre	100	47%
Museo delle Mura	5-9 ottobre	101	43%
Villa Massenzio	5-9 ottobre	101	30%
Museo di Roma	2-9 novembre	134	38%
Museo Napoleonico	19-24 ottobre	100	27%
Museo Carlo Bilotti	12-17 ottobre	103	36%
Museo Pietro Canonica	12-17 ottobre	102	32%
Museo di Roma in Trastevere	19-23 ottobre	100	11%
Casino Nobile di Villa Torlonia	5-10 ottobre	135	21%
Casina delle Civette di Villa Torlonia	5-10 ottobre	100	14%
Museo Civico di Zoologia	12-17 ottobre	101	31%
Galleria d'Arte Moderna	28 settembre-5 ottobre	108	41%
Museo della Repubblica Romana e memoria garibaldina	19-31 ottobre	100	56%
Museo di Casal de' Pazzi	26 ottobre-19 novembre	107	22%
<b>Totale complessivo</b>	<b>28 settembre-19 novembre</b>	<b>2349</b>	<b>21%</b>

## 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"/>
Posti a sedere	<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:.....