



---

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 2023-2024
- Come è venuto a conoscenza del museo
- Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo
- Ha utilizzato una card per entrare nel museo
- Come è venuto a conoscenza della card
- 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. **3.180** questionari somministrati a campione attraverso interviste *face-to-face* effettuate con il metodo **TAPI** (ausilio di tablet) e **CAWI** (*Computer Assisted Web Interviewing*) **dal 30 settembre al 10 novembre 2024** presso il **Sistema Musei di Roma Capitale** (gli intervistati rappresentano il 12% 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  $\pm 1,63\%$ .

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 2024, 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 di biglietteria** (2,83), gli **orari di apertura** (2,82), la **pulizia del sito** (2,82), il **personale in libreria** (2,80; tale variabile si riferisce solo ai *Musei Capitolini*), le **opere della collezione** (2,77), il **personale in sala** (2,77) e il **guardaroba** (2,74).

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 quelle più correlata al giudizio medio rilasciato sull'esperienza complessiva, insieme ai **supporti informativi** (cfr. pp. 26-28). Tra gli aspetti su cui vengono rilasciati più suggerimenti emergono i **supporti informativi** (n. 345 suggerimenti), la **segnaletica interna** (n. 265 suggerimenti) e i **supporti digitali** (n. 232 suggerimenti).

Il profilo dei visitatori intervistati è costituito soprattutto da **turisti stranieri** (55%), **impiegati** (38%) e **studenti** (22%), in possesso di un titolo di **laurea** o **post laurea** (59%), di età adulta **45-74 anni** (45% sul campione totale).

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che sono venuti a sapere del museo **passando, per caso** (19%); poi seguono **passaparola** (17%) e **altri siti web e canali social** (16%).

È significativo che *passando per caso* e *altri siti web e canali social* prevalgano soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, di età 26-39 anni (*passando, per caso*) e 40-54 anni (*altri siti web e canali social*), con titolo di laurea/post laurea, il loro giudizio è superiore alle aspettative oppure ne sono privi. Invece a rispondere *passaparola* sono in particolare i visitatori residenti a Roma, alcuni già stati nei musei del Sistema, minori di 14 anni oppure over 55 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore e giudizio uguale alle proprie attese.

## Tabella riassuntiva

<i>Sistema Musei di Roma Capitale 2024</i>	Media	Mediana*	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard**	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Segnaletica sull'edificio	2,70	3,00	3140	40	0,510	1%	72%	0%	98%
Orari di apertura	2,82	3,00	3162	18	0,408	1%	83%	0%	99%
Personale di biglietteria	2,83	3,00	2992	188	0,394	6%	83%	0%	100%
Guardaroba	2,74	3,00	1161	2019	0,457	63%	75%	0%	99%
Opere della collezione	2,77	3,00	3173	7	0,464	0%	79%	0%	98%
Supporti informativi	2,52	3,00	3136	44	0,618	1%	58%	1%	95%
Supporti digitali	2,48	3,00	1706	1474	0,639	46%	55%	1%	94%
Personale in sala	2,77	3,00	2795	385	0,450	12%	78%	0%	99%
Segnaletica interna	2,50	3,00	3034	146	0,661	5%	58%	1%	93%
Pulizia del sito	2,82	3,00	3173	7	0,442	0%	84%	0%	98%
Personale in libreria	2,80	3,00	328	2852	0,407	90%	80%	0%	100%
Libreria	2,53	3,00	852	2328	0,538	73%	55%	0%	98%
Caffetteria	2,58	3,00	300	2880	0,592	91%	63%	1%	96%
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,72</b>	<b>3,00</b>	<b>3180</b>	<b>0</b>	<b>0,473</b>	<b>0%</b>	<b>73%</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.

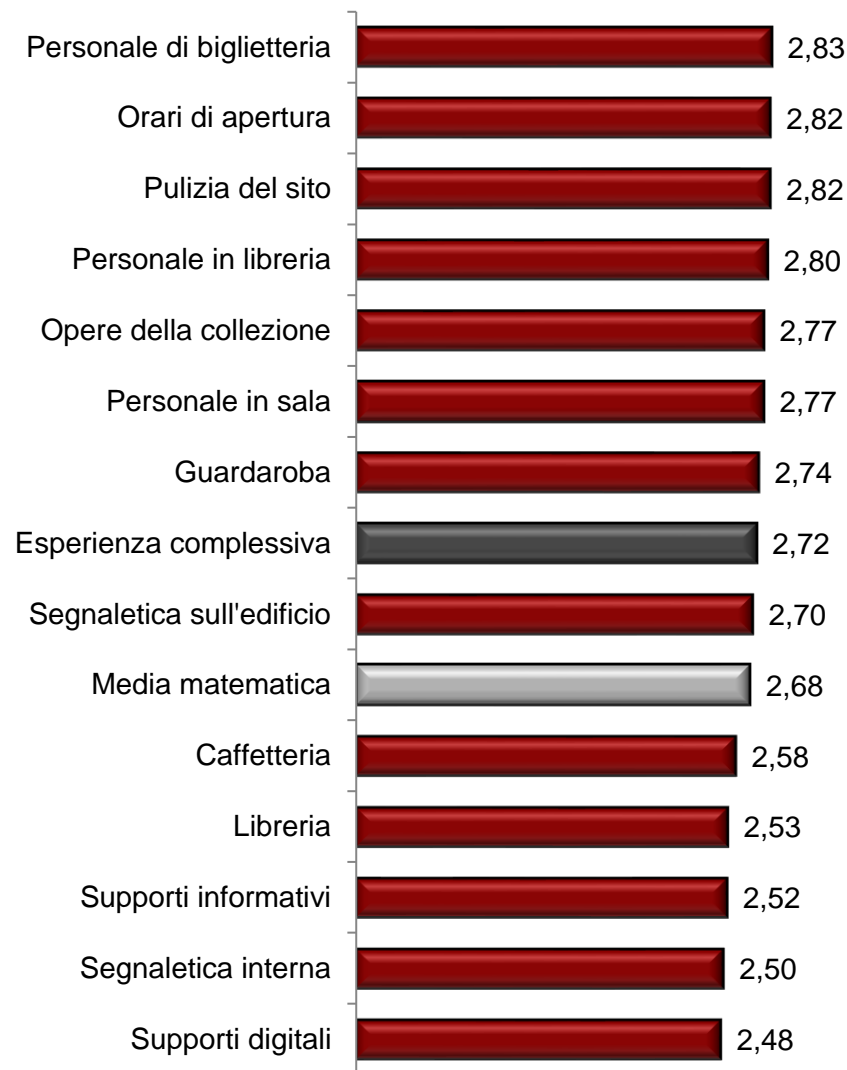
\*\*La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,68).

## 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 di biglietteria**, gli **orari di apertura**, la **pulizia del sito**, il **personale in libreria** (tale variabile si riferisce solo ai *Musei Capitolini*), le **opere della collezione**, il **personale in sala** e il **guardaroba**.

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

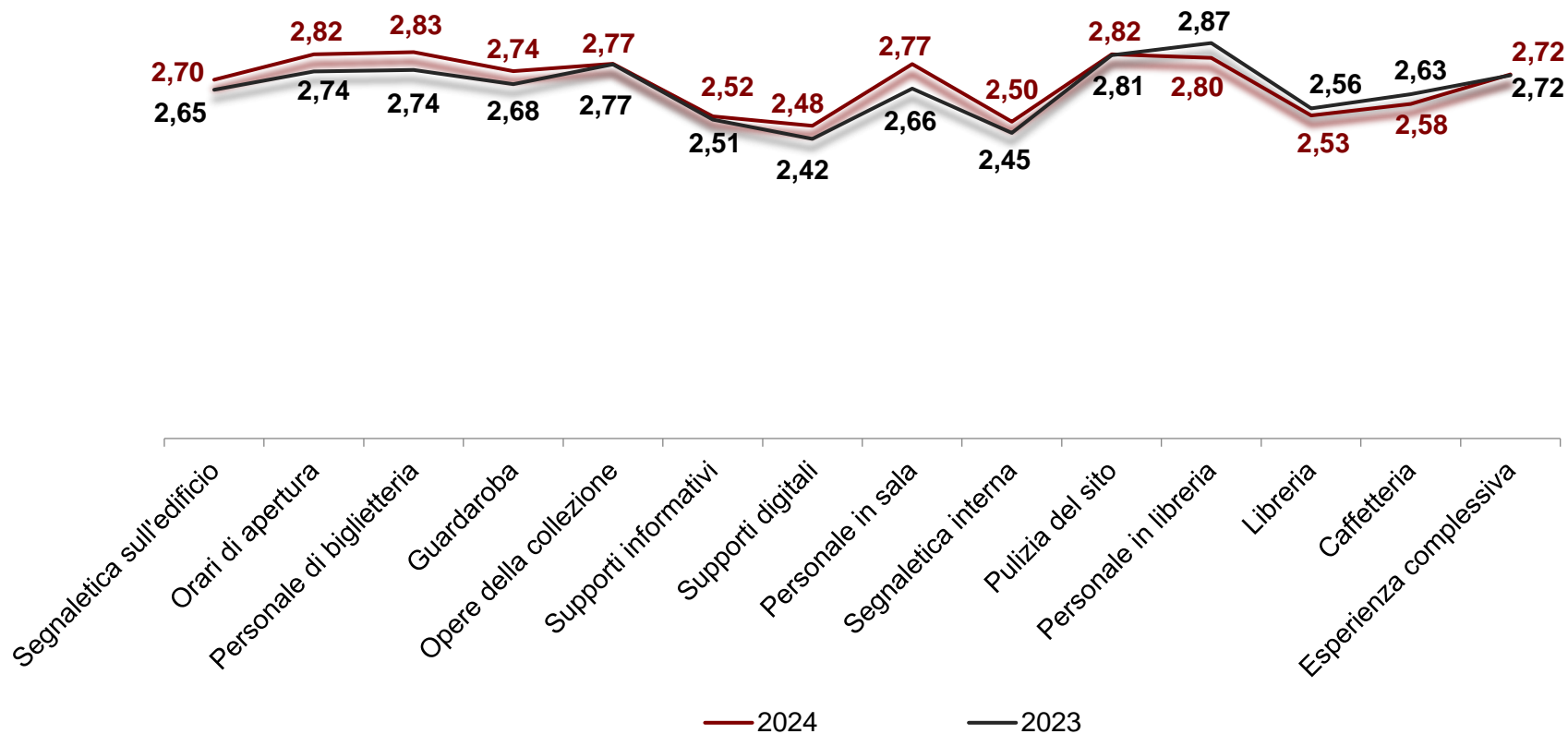


## Analisi del trend 2023-2024

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.

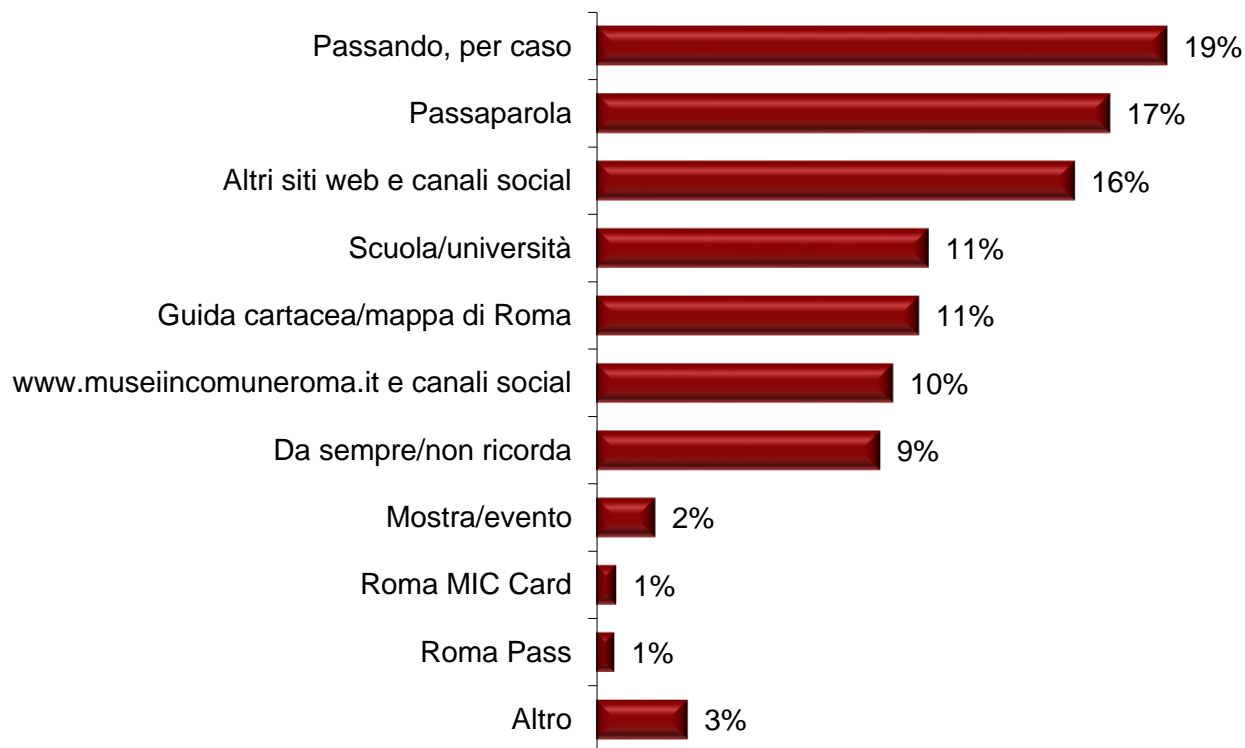
Come si denota dal grafico sottostante, aumentano in particolare le medie relative agli **orari di apertura** e al **personale di biglietteria e in sala**.



## Come è venuto a conoscenza del museo

Il 19% del campione intervistato afferma di essere venuto a conoscenza del museo “**passando, per caso**”; poi seguono “**passaparola**” (17%) e “**altri siti web e canali social**” (16%).

È significativo che passando per caso e altri siti web e canali social prevalgano soprattutto per i turisti (sia italiani che stranieri), nuovi visitatori, di età 26-39 anni (*passando, per caso*) e 40-54 anni (*altri siti web e canali social*), con titolo di laurea/post laurea, il loro giudizio è superiore alle aspettative oppure ne sono privi. Invece a rispondere passaparola sono in particolare i visitatori residenti a Roma, alcuni già stati nei musei del Sistema, minori di 14 anni oppure over 55 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore e giudizio uguale alle proprie attese.

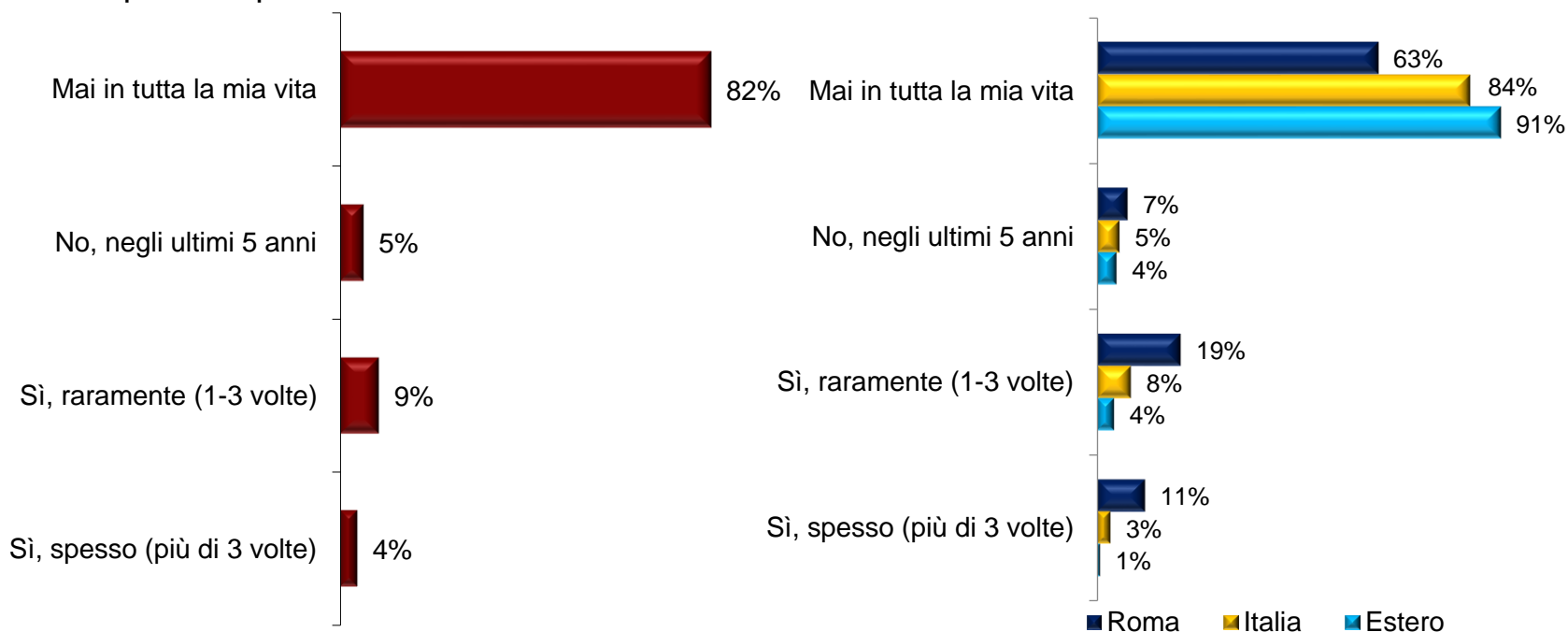




## Negli ultimi cinque anni ha già visitato questo museo

L'82% degli intervistati afferma di **non essere mai stato prima** nei Musei Civici del *Sistema*, il 13% vi è già stato (di cui il 9% raramente "da una a tre volte" e il 4% spesso "più di tre volte"); il restante 5% non vi si reca dagli ultimi cinque anni.

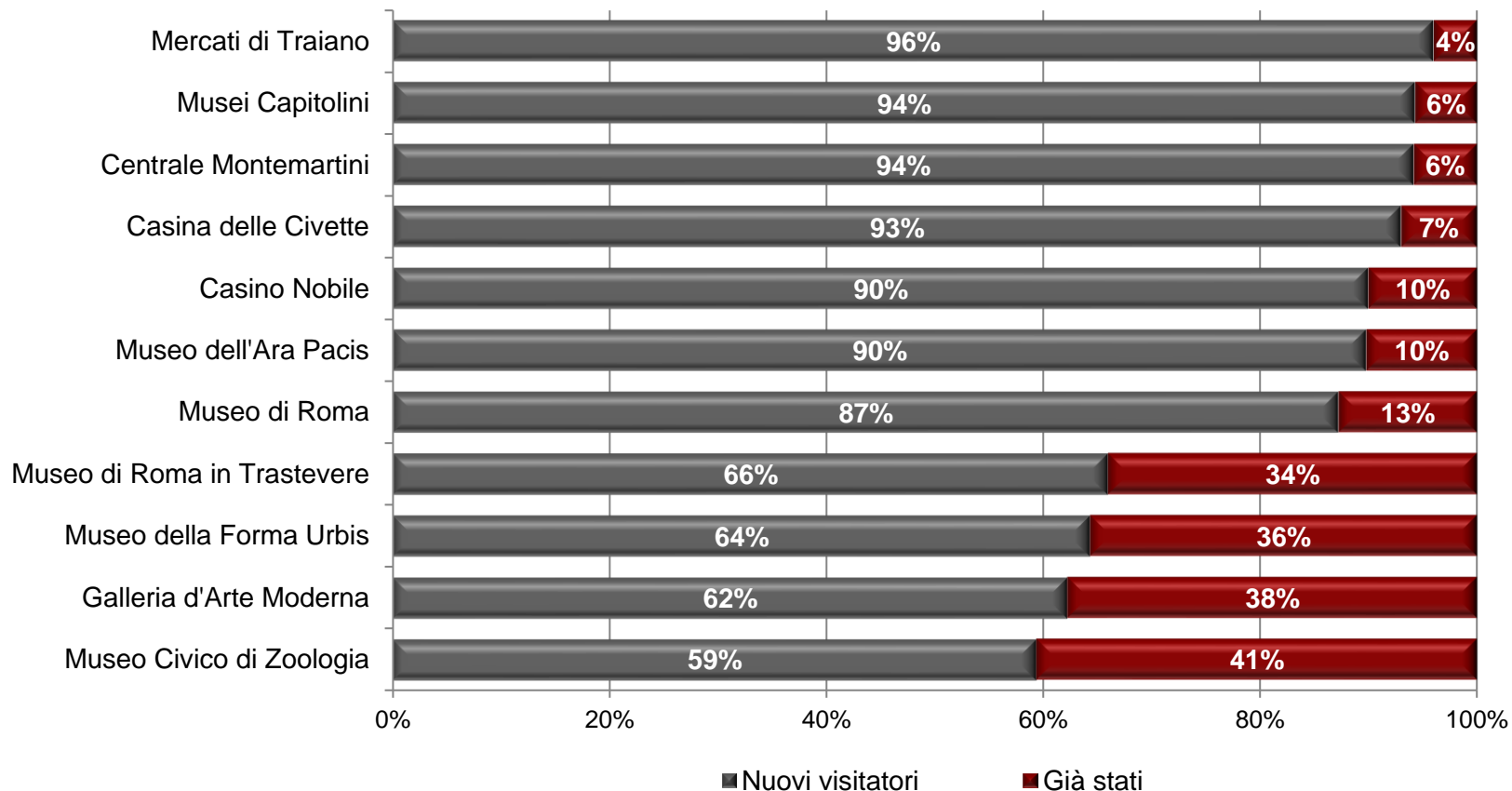
Risulta significativo che i nuovi visitatori siano soprattutto i turisti, sia italiani che stranieri (cfr. grafico sottostante a destra), di età giovane fino ai 39 anni, con giudizio superiore alle aspettative o ne sono privi, in generale molto soddisfatti e hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad essere già stati nei *Musei* di Roma Capitale sono in prevalenza i residenti a Roma, di età adulta al di sopra dei 55 anni, il cui giudizio è uguale alle proprie attese, si ritengono nel complesso 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 **Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali** (96%), ai **Musei Capitolini** (94%), alla **Centrale Montemartini** (94%) e alla **Casina delle Civette** (93%).

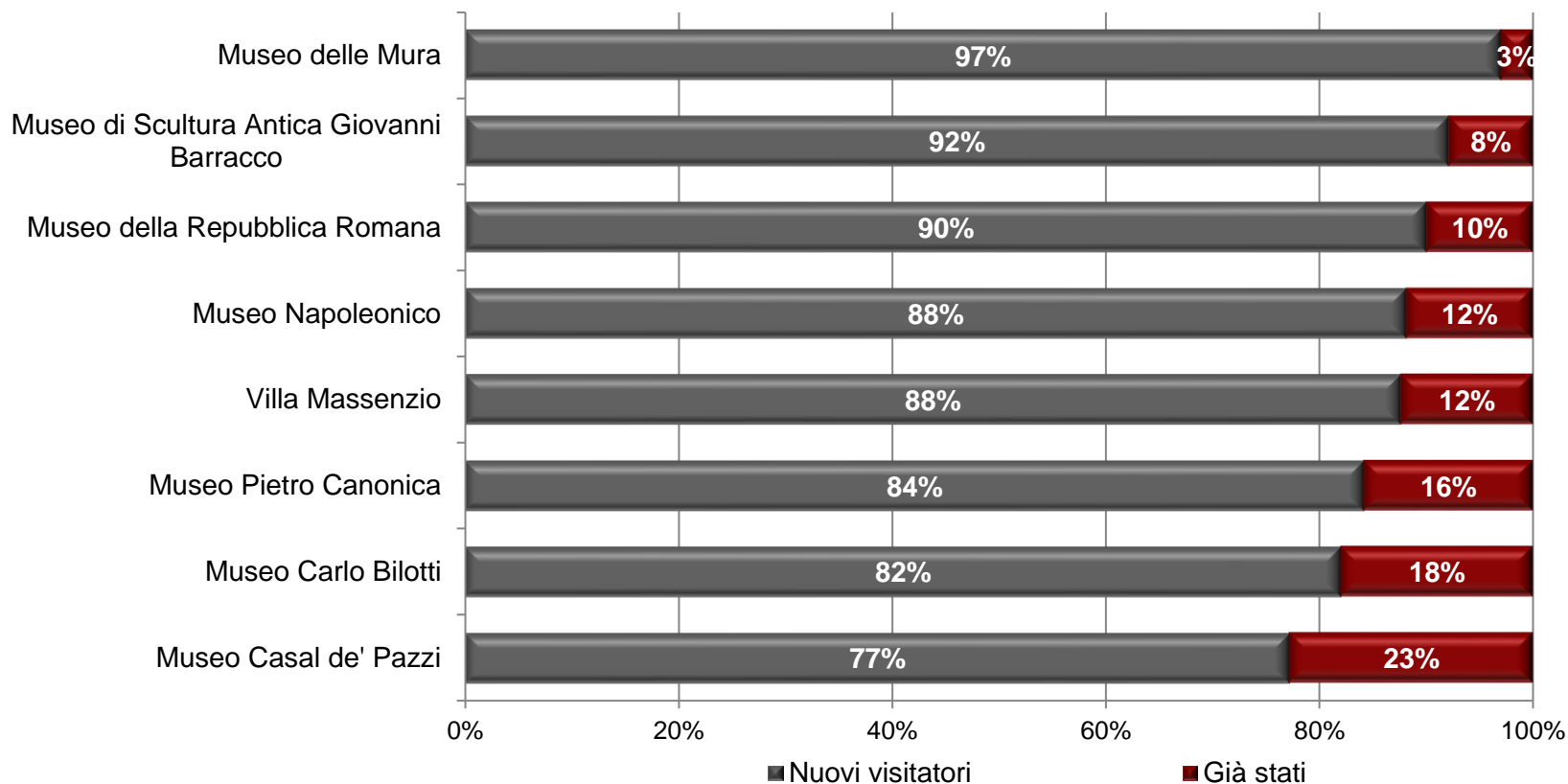
Invece tra i musei dove sono già stati gli intervistati emergono il **Museo Civico di Zoologia** (41%) e la **Galleria d'Arte Moderna** (38%).



## 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 delle Mura** (97%), al **Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco** (92%) e al **Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina** (90%).

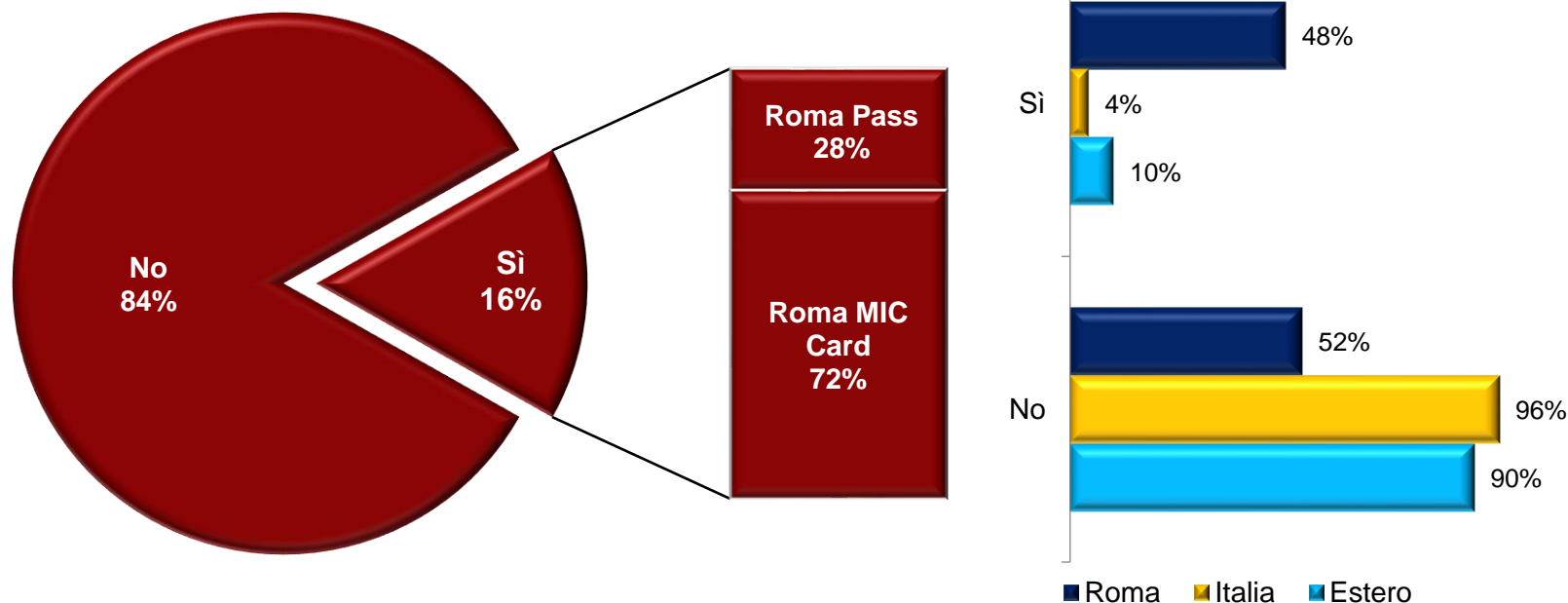
Invece tra i musei dove gli intervistati sono già stati negli ultimi cinque anni emergono il **Museo di Casal de' Pazzi** (23%) e il **Museo Carlo Bilotti** (18%).



## Ha utilizzato una card per entrare nel museo

L'84% degli intervistati non ha utilizzato alcuna card per entrare nei musei a pagamento del *Sistema*, mentre il restante 16% ne ha usufruito (di cui il 72% si riferisce alla **Roma MIC Card** e il restante 28% alla **Roma Pass**).

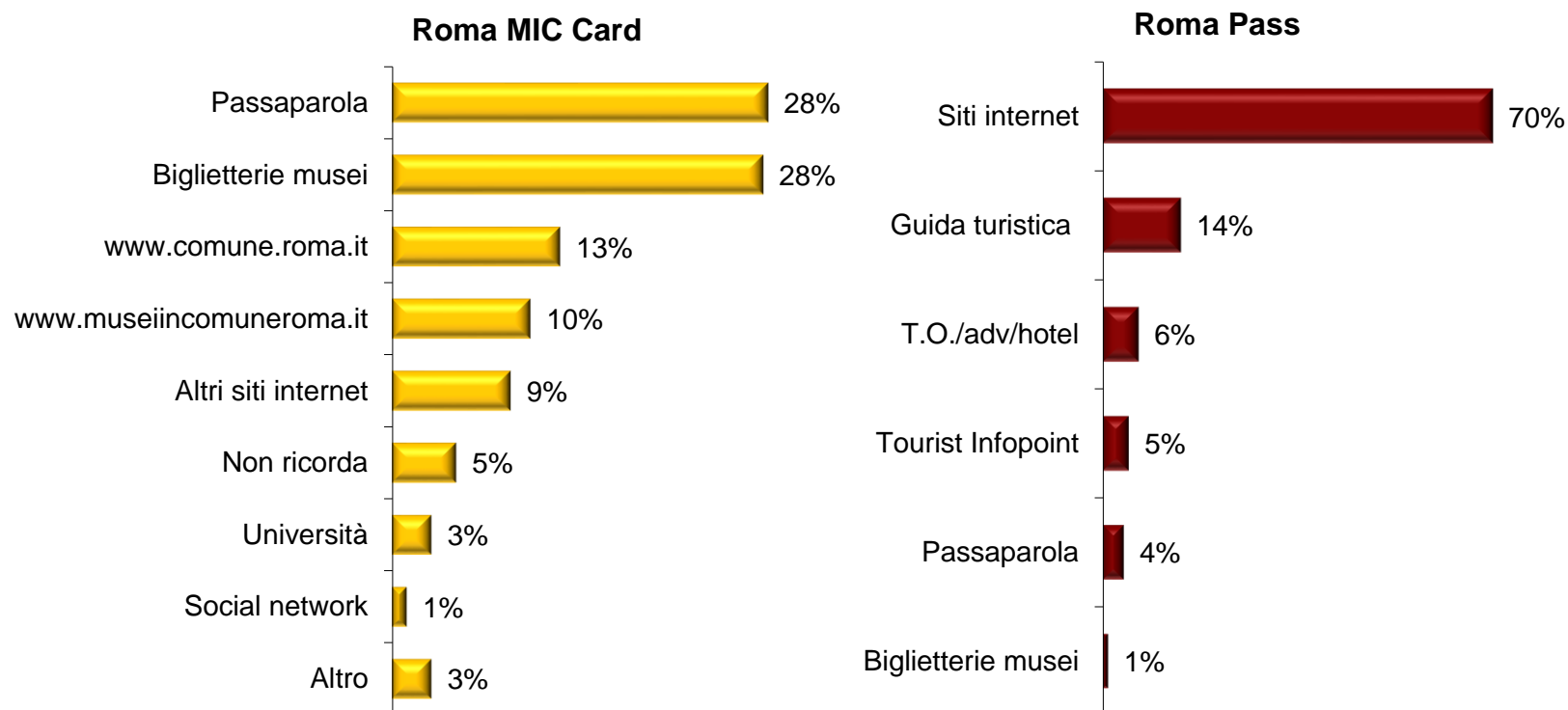
Risulta significativo che ad avere utilizzato una card siano soprattutto i romani (*cf.* grafico in basso a destra), con titolo di laurea/post laurea, alcuni già stati nel *Sistema Musei*, in generale abbastanza soddisfatti e hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno. Invece a non avere usufruito di alcuna card sono principalmente i turisti (sia italiani che stranieri), diplomati, nuovi visitatori, nel complesso abbastanza soddisfatti e hanno frequentato meno di tre musei negli ultimi dodici mesi.



## Come è venuto a conoscenza della card

Analizzando la domanda su come gli intervistati siano venuti a conoscenza della card utilizzata (16% sul totale degli intervistati; *cfr.* slide precedente), per quanto riguarda la *Roma MIC Card* emergono le voci “**passaparola**” e “**biglietterie musei**” (28% per entrambi), mentre il 13% risponde “**www.comune.roma.it**” e il 10% il portale “**www.museiincomuneroma.it**”.

Invece per la *Roma Pass* prevalgono “**siti internet**” (70%) e “**guida turistica**” (14%).

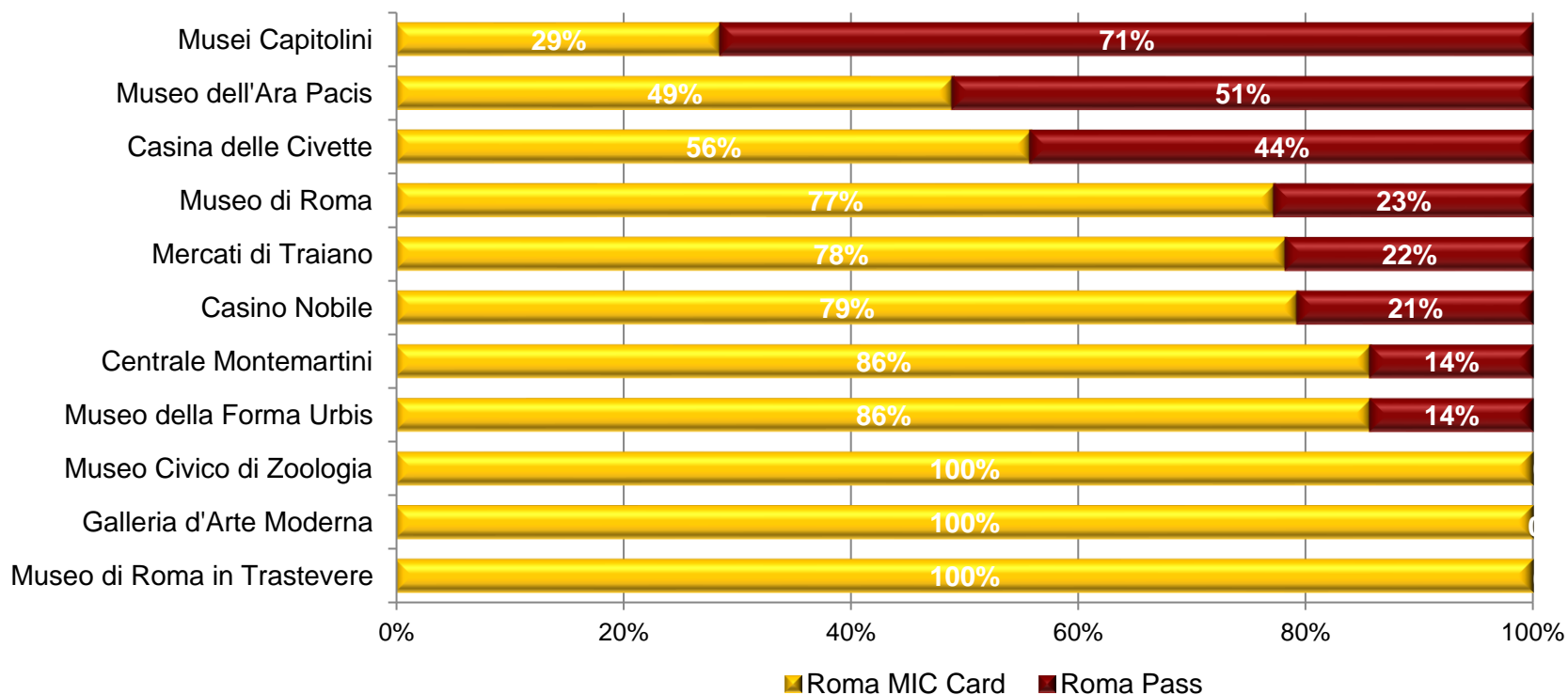


## Tipologia di card utilizzata nei musei a pagamento

Analizzando i singoli musei a pagamento dove gli intervistati hanno utilizzato una card in generale prevalgono i seguenti: **Musei Capitolini** (23%), **Mercati di Traiano** (17%) e **Museo di Roma in Trastevere** (14%).

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

Invece la **Roma Pass** prevale nettamente ai **Musei Capitolini** (71%), seguiti dal **Museo dell'Ara Pacis** (51%) e dalla **Casina delle Civette** (44%).

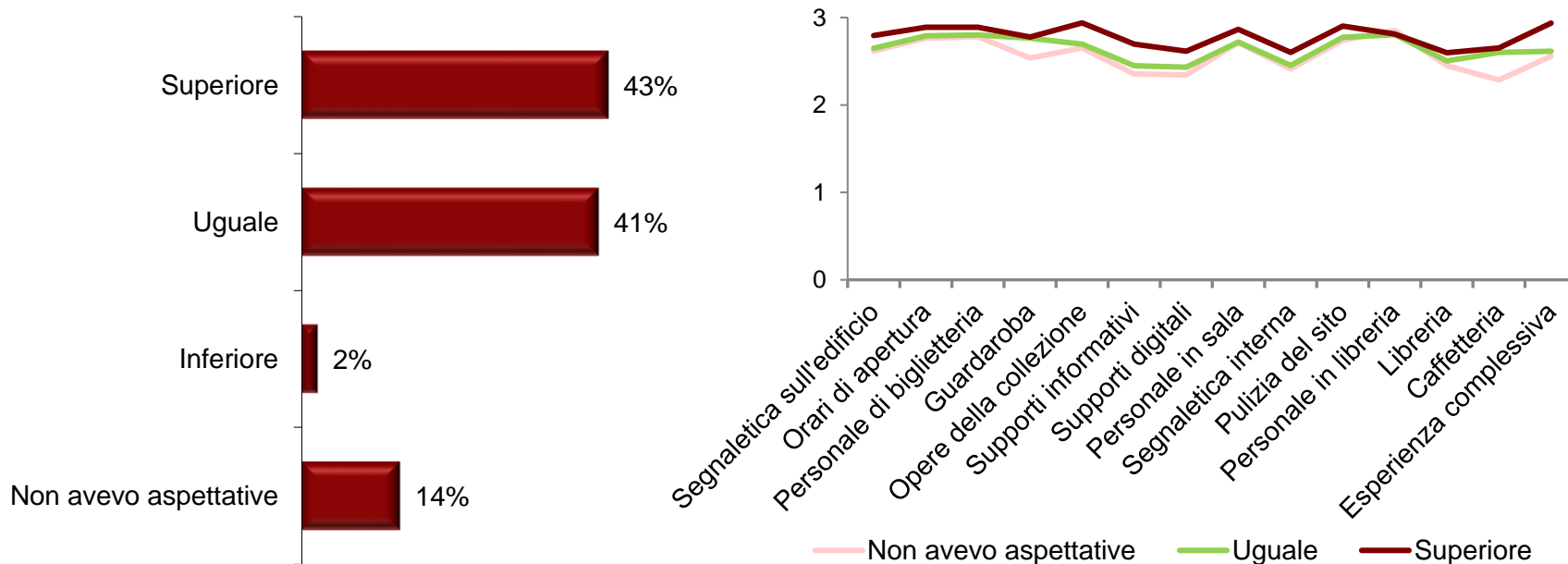


## Giudizio rispetto alle aspettative

Il 43% dei visitatori intervistati dichiara di avere un **giudizio superiore alle proprie attese**, per il 41% è uguale e solo per il 2% è inferiore alle proprie attese. Il 14% del campione afferma di non avere aspettative prima della visita.

Risulta significativo che ad avere un giudizio superiore alle attese siano in particolare i turisti stranieri, di età 35-44 anni e over 65 anni, con titolo di laurea/post laurea, nuovi visitatori e sono stati in più di tre musei nell'ultimo anno. Invece ad avere un giudizio uguale alle aspettative sono principalmente i visitatori romani, appartenenti alle fasce di età inferiore ai 34 anni, diplomati, alcuni già stati nel *Sistema Musei* di Roma Capitale e hanno frequentato meno 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 (*cfr.* grafico sottostante a destra).

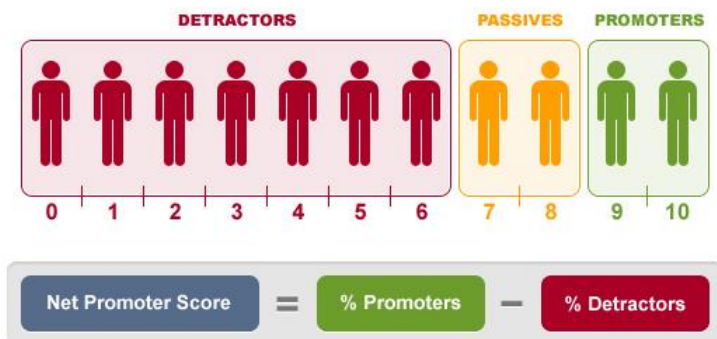


## Consiglierebbe questo museo ad un amico

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 **54%**.

Il 42% sul campione totale rilascia comunque una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”. Invece solo il 2% degli intervistati rientra nella categoria dei “*detrattori*” (valutazioni comprese nell’intervallo tra 0 e 6).

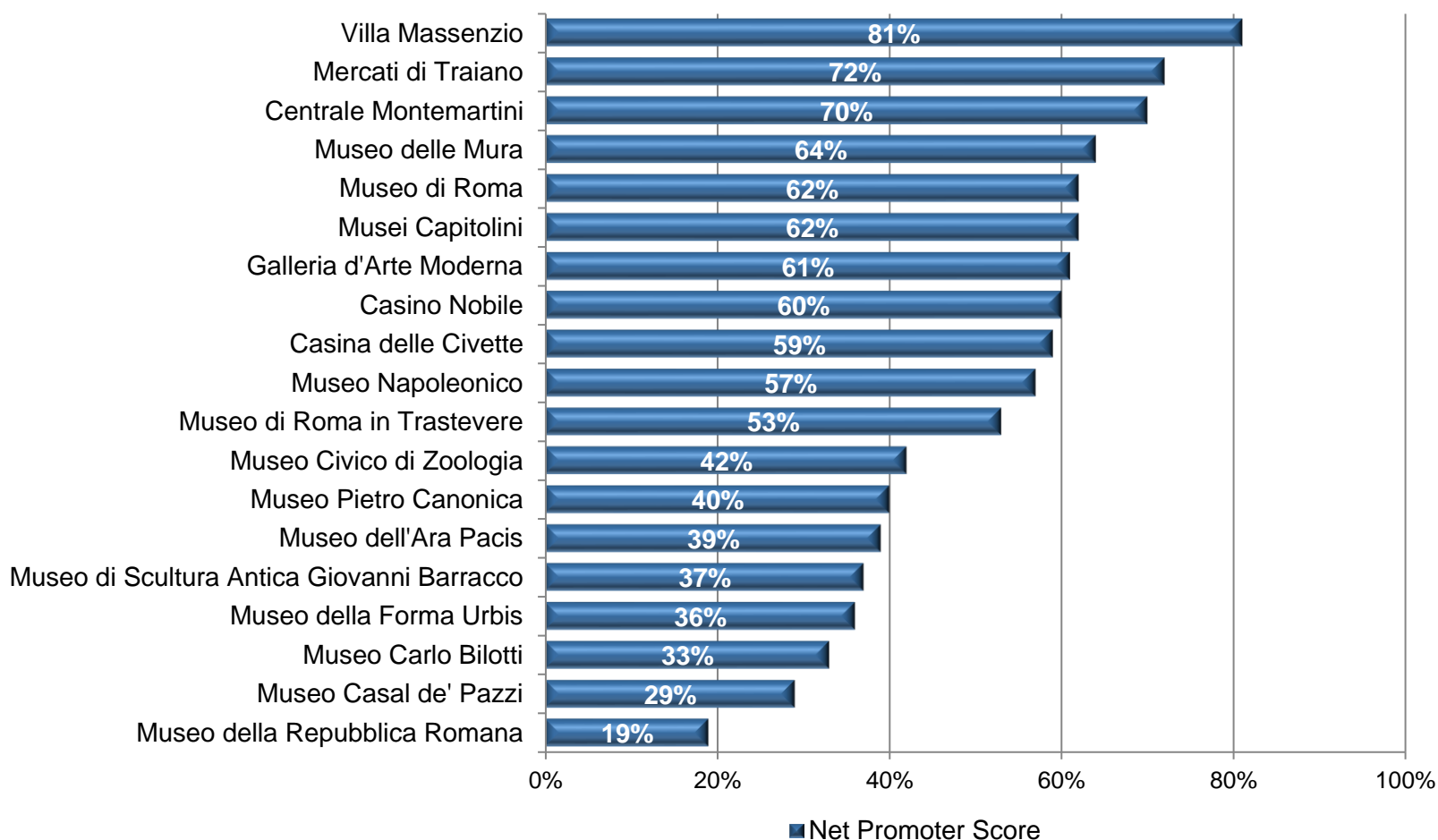


NET PROMOTER SCORE										
Sistema Musei di Roma Capitale 2024										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	1	2	0	25	37	248	1057	829	933
0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	8%	34%	26%	30%
<b>DETRACTORI = 2%</b>							<b>PASSIVI =</b>	<b>PROMOTORI</b>		
							42%	= 56%		
<b>56%-2%=54%</b>										



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

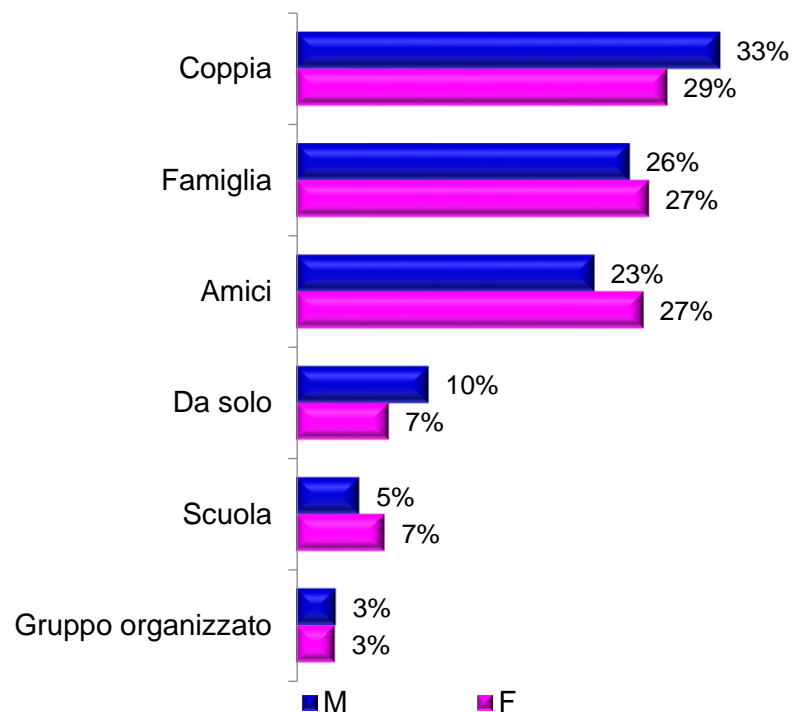
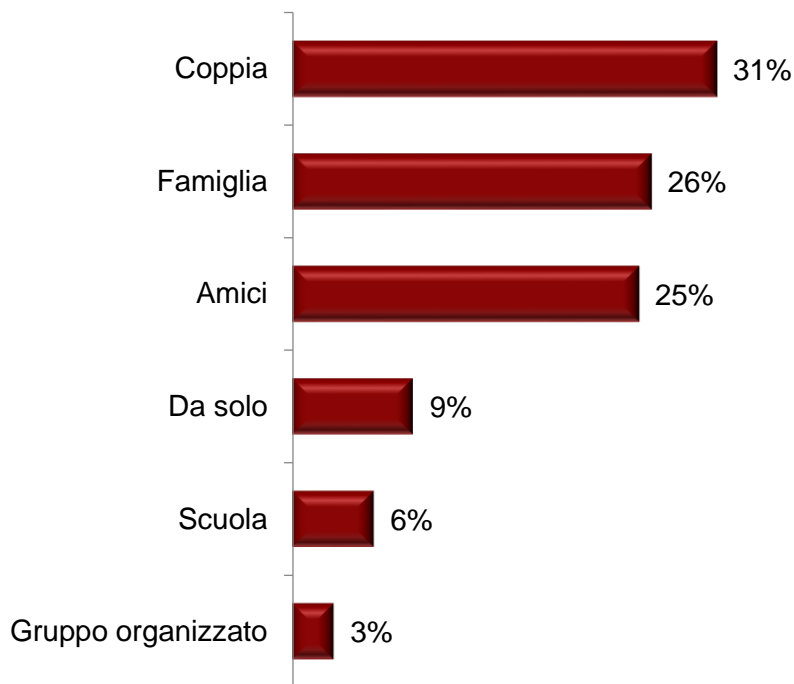
Analizzando il *Net Promoter Score* per ogni singolo museo, nel grafico sottostante viene riportato in dettaglio il valore percentuale, che risulta essere compreso tra un massimo di **81%** a ***Villa di Massenzio*** e un minimo di **19%** al ***Museo della Repubblica Romana***.



## Con chi ha visitato il museo

Il 31% degli intervistati dichiara di essere venuto a visitare il museo in “**coppia**”, il 26% con la propria “**famiglia**”, il 25% viene insieme ad “**amici**”, il 9% “**da solo**”, il 6% con la “**scuola**” e il restante 3% con un “**gruppo organizzato**”.

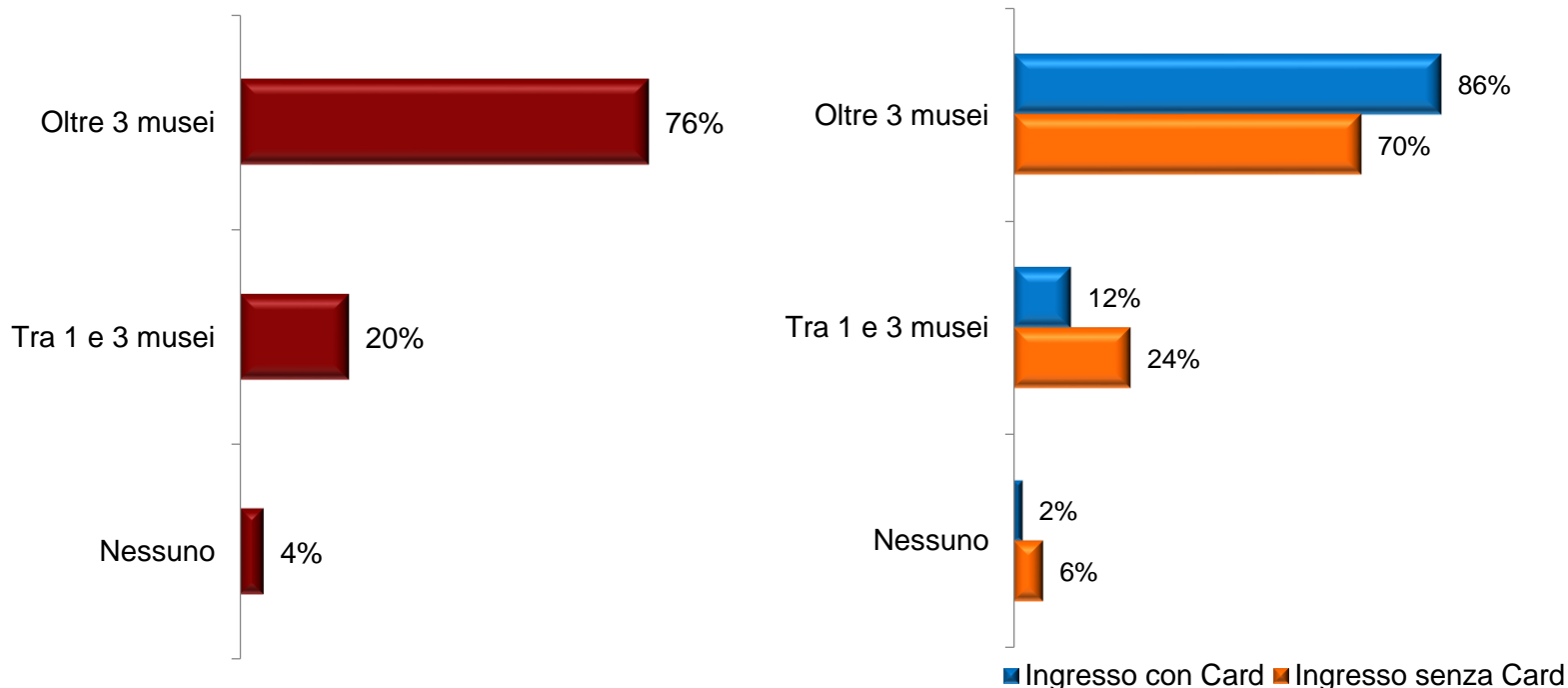
Risulta significativo che a visitare il museo in coppia siano in prevalenza gli uomini (*cfr.* grafico sottostante a destra), turisti stranieri, di età 26-39 anni, con titolo di laurea/post laurea, nuovi visitatori, in generale molto soddisfatti. Invece a recarsi con la propria famiglia o con amici sono soprattutto le donne, italiane, di età 19-25 anni e 40-54 anni, diplomate, alcune già state nei musei del *Sistema*, abbastanza soddisfatte della loro esperienza complessiva.



## Nell'ultimo anno quanti musei ha visitato

Il 76% degli intervistati afferma di avere visitato **“oltre tre musei”** nell'ultimo anno, il 20% risponde **“tra uno e tre musei”** e il restante 4% non è stato in alcun museo.

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), alcuni già stati nei musei del *Sistema*, di età adulta al di sopra dei 35 anni, con titolo di laurea/post laurea e giudizio uguale alle aspettative. Invece ad avere frequentato meno di tre musei sono principalmente i visitatori che non hanno utilizzato alcuna card per accedere al *Sistema Musei*, nuovi visitatori, di età giovane inferiore ai 34 anni, con titolo di scuola media inferiore/superiore, il loro giudizio è superiore alle attese o ne sono privi.



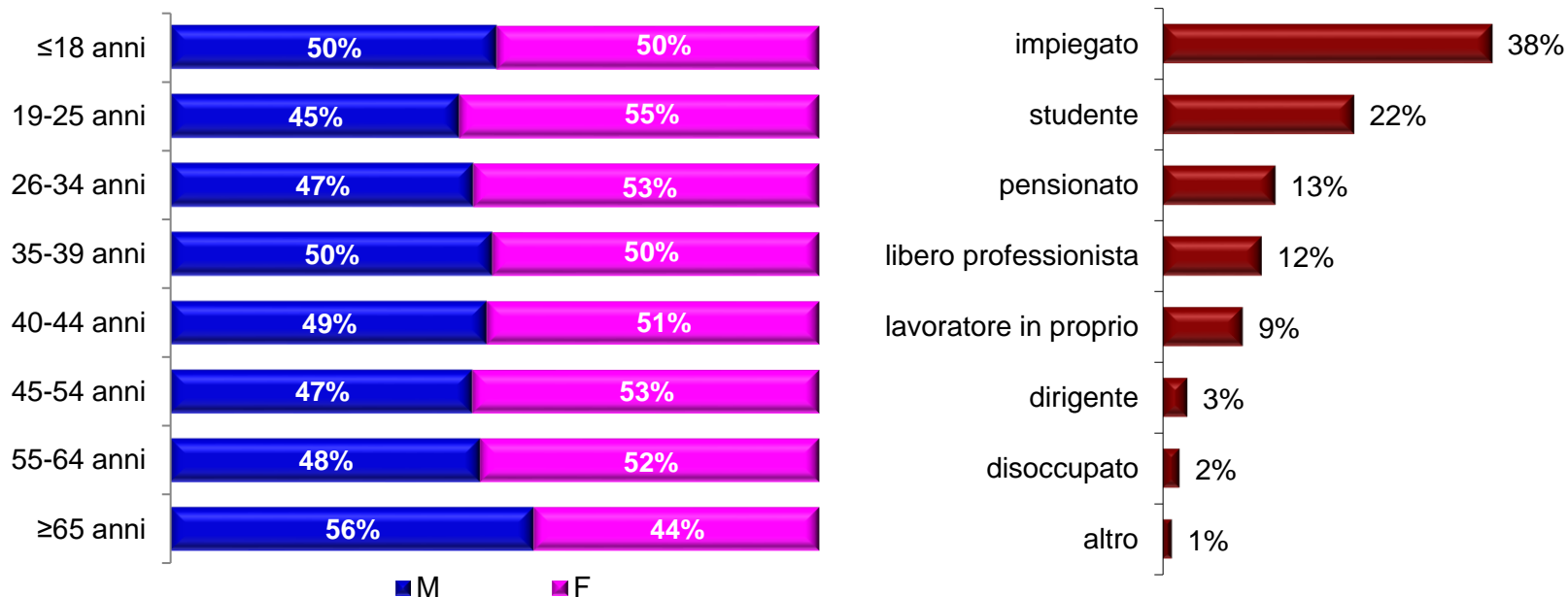
## Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Anche quest'anno prevale il **genere femminile** (52%; lo scorso anno era 54%), soprattutto nelle fasce d'età 19-34 anni e 40-64 anni. Invece gli uomini emergono nelle fasce over 65 anni.

Rispetto al 2023 si registra un aumento dei giovani **fino ai 25 anni** (da 19% a 23%) e delle fasce dei **40-54 anni** (da 28% a 32%), mentre diminuiscono gli over 55 anni (da 35% a 27%).

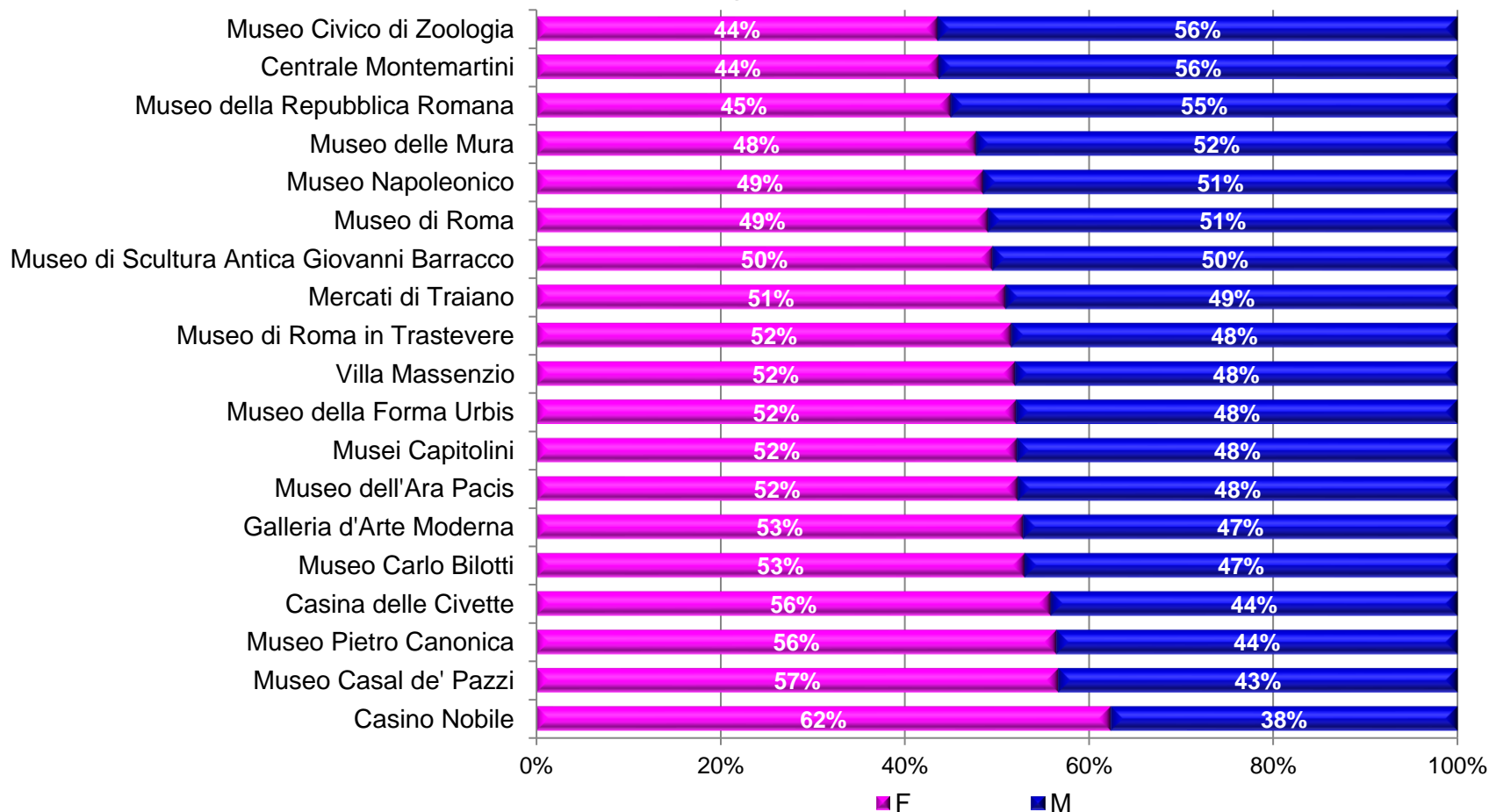
Il 59% del campione totale afferma di avere conseguito un titolo di **laurea o specializzazione post laurea** (65% nel 2023).

Rispetto alle categorie professionali emergono gli **impiegati** (38%; nella precedente indagine erano il 37%). Seguono gli studenti (in aumento dal 18% al 22%) e i pensionati, in calo dal 19% al 13%.



## Analisi socio-demografica – genere per museo

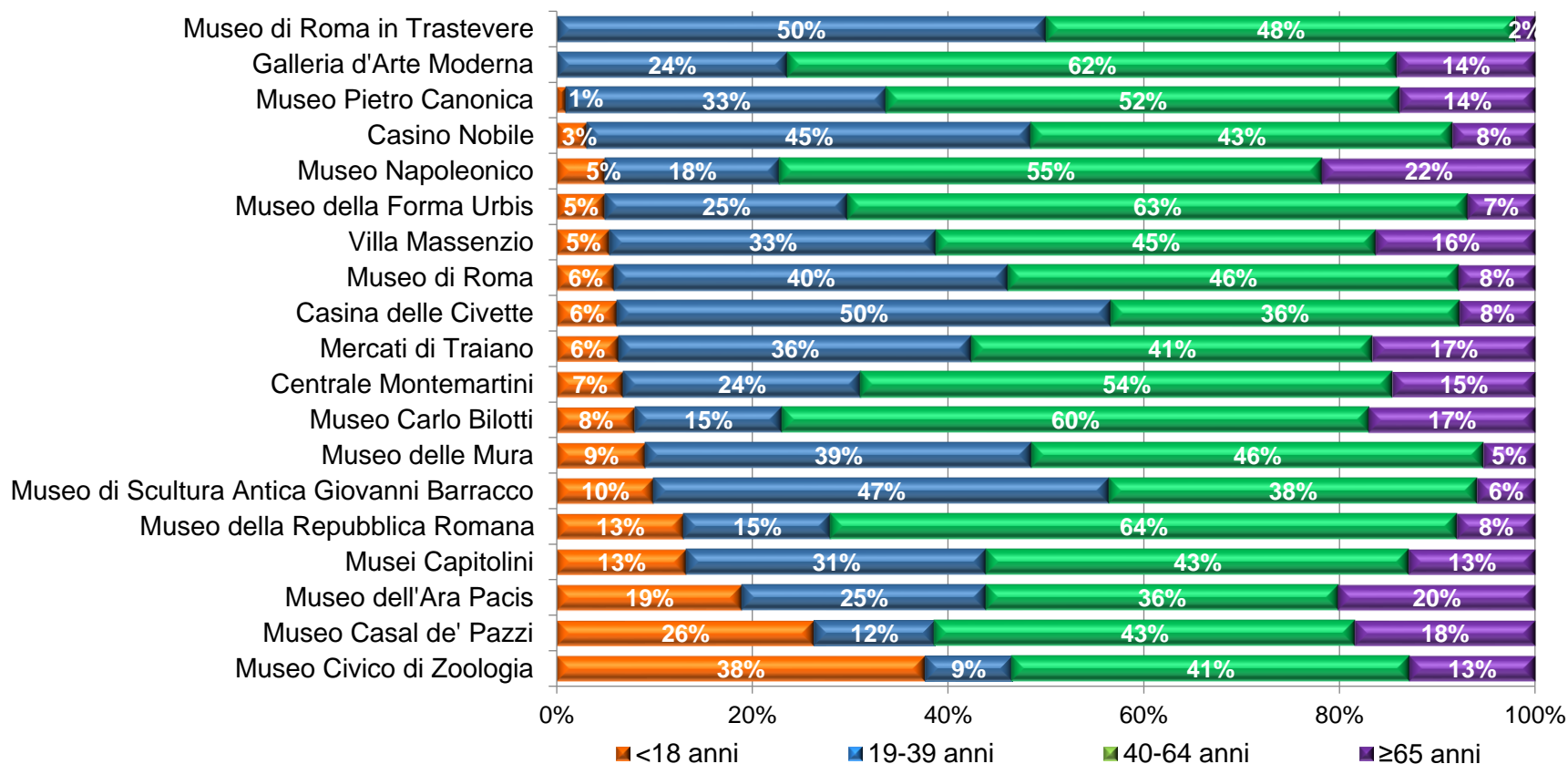
Analizzando il genere degli intervistati nei vari musei del Sistema, le donne prevalgono soprattutto al **Casino Nobile** (62%), al **Museo di Casal de' Pazzi** (57%), al **Museo Pietro Canonica** e alla **Casina delle Civette** (56% per entrambi). Invece gli uomini emergono in particolare al **Museo Civico di Zoologia** (56%), alla **Centrale Montemartini** (56%) e al **Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina** (55%).



## 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 emergono al **Museo Civico di Zoologia** (38%) e al **Museo di Casal de' Pazzi** (26%).

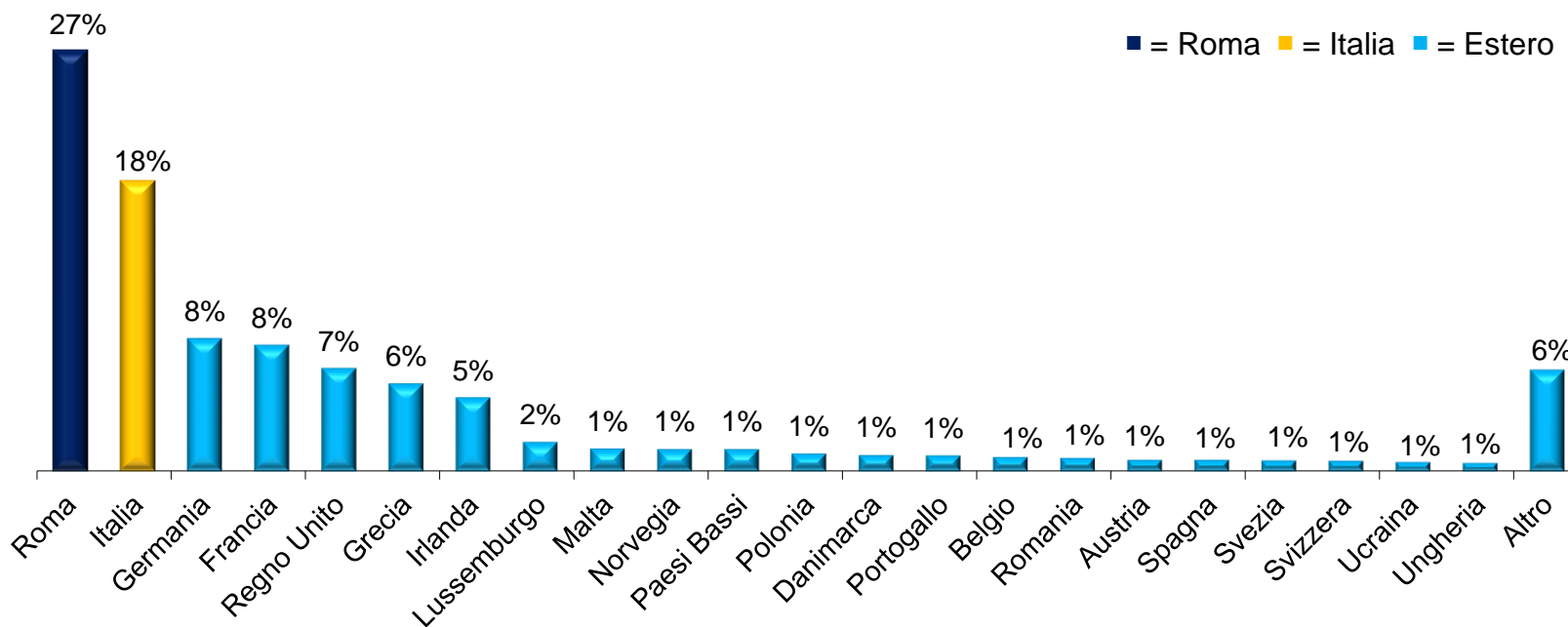
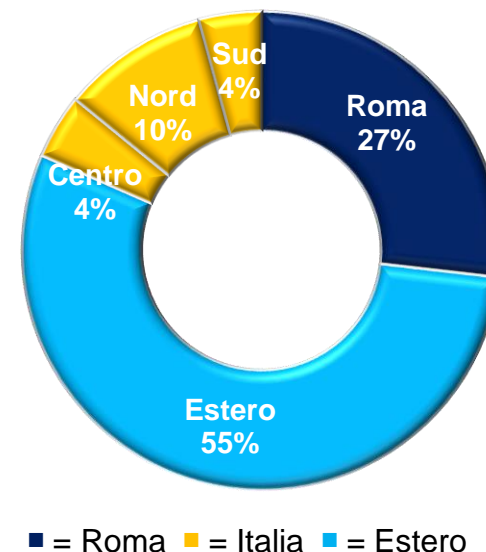
Le fasce di età 19-39 anni prevalgono al **Museo di Roma in Trastevere** e alla **Casina delle Civette** (50% per entrambi), mentre quelle dei 40-64 anni al **Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina** (64%), al **Museo della Forma Urbis** (63%) e alla **Galleria d'Arte Moderna** (62%). Infine gli over 65 anni sono predominanti al **Museo Napoleonico** (22%) e al **Museo dell'Ara Pacis** (20%).



## Analisi socio-demografica (provenienza)

Rispetto all'indagine effettuata nel 2023 aumentano i turisti **stranieri** (dal 51% al 55%), mentre i visitatori **residenti a Roma** diminuiscono dal 36% al 27%; infine la percentuale di quanti provengono da **altre province italiane** passa dal 13% al 18%.

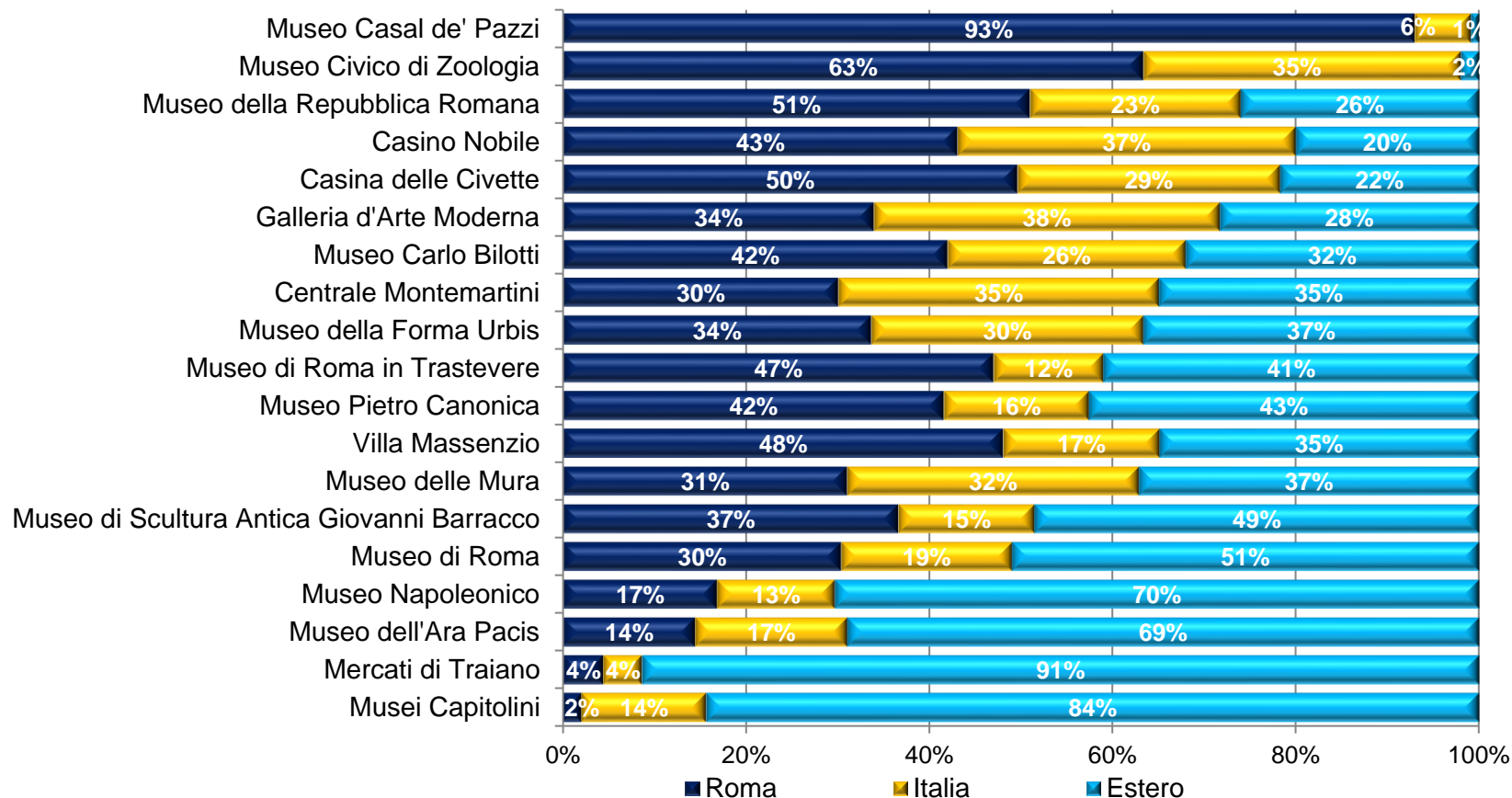
Tra le nazionalità estere anche quest'anno prevalgono la **tedesca** e la **francese** (8% sul totale degli intervistati per entrambe); si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sulla provenienza.



## Analisi socio-demografica – provenienza per museo

Analizzando la provenienza degli intervistati nei vari musei del Sistema emerge una percentuale più alta di cittadini romani soprattutto al **Museo di Casal de' Pazzi** (93%), mentre i turisti italiani prevalgono alla **Galleria d'Arte Moderna** (38%), alla **Centrale Montemartini** e al **Museo Civico di Zoologia** (35% per entrambi).

Infine i turisti stranieri sono predominanti ai **Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali** (91%) e ai **Musei Capitolini** (84%).

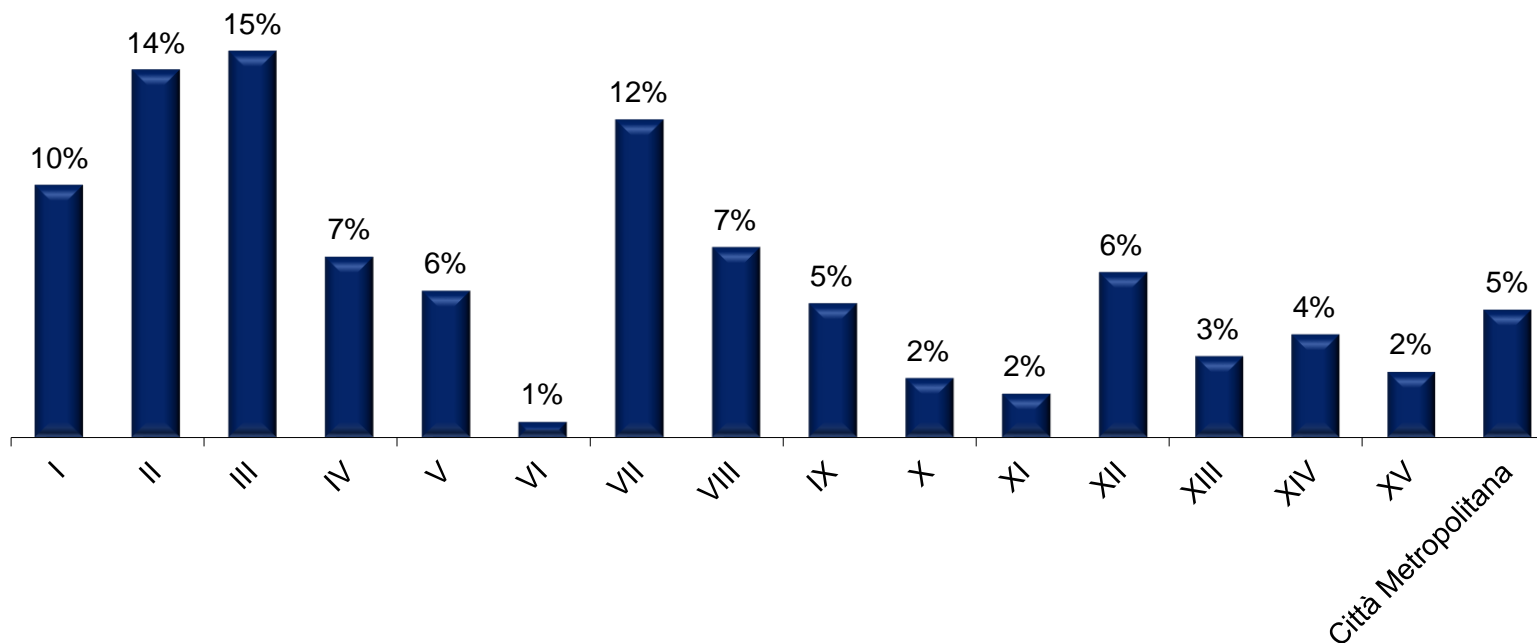




## Analisi socio-demografica: municipi di residenza

Analizzando i vari municipi di residenza emerge soprattutto il **Municipio III**, rappresentato dal 15% sul totale dei romani intervistati. Seguono i **Municipi II** (14%), **VII** (12%) e **I** (10%).

Per ulteriori dettagli sui municipi di residenza si rimanda al grafico sottostante, nel quale 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	Supporti informativi	Supporti digitali	Personale in sala	Segnaletica interna	Pulizia del sito	Personale in libreria	Libreria	Caffetteria	Esperienza complessiva
Segnaletica sull'edificio	1,000	,449**	,347**	,390**	,329**	,296**	,239**	,282**	,213**	,298**	,211**	,296**	,199**	,315**
Orari di apertura	,449**	1,000	,347**	,340**	,366**	,283**	,282**	,335**	,175**	,329**	,243**	,259**	,247**	,355**
Personale di biglietteria	,347**	,347**	1,000	,290**	,286**	,301**	,288**	,344**	,268**	,263**	,230**	,183**	,225**	,281**
Guardaroba	,390**	,340**	,290**	1,000	,350**	,299**	,330**	,314**	,187**	,254**	,577**	,533**	,316**	,301**
Opere della collezione	,329**	,366**	,286**	,350**	1,000	,376**	,339**	,319**	,200**	,334**	,228**	,360**	,178**	,553**
Supporti informativi	,296**	,283**	,301**	,299**	,376**	1,000	,613**	,361**	,386**	,308**	,360**	,280**	,258**	,424**
Supporti digitali	,239**	,282**	,288**	,330**	,339**	,613**	1,000	,322**	,335**	,300**	,293**	,292**	,231**	,348**
Personale in sala	,282**	,335**	,344**	,314**	,319**	,361**	,322**	1,000	,268**	,330**	,309**	,237**	,222**	,315**
Segnaletica interna	,213**	,175**	,268**	,187**	,200**	,386**	,335**	,268**	1,000	,278**	,168**	,129**	,275**	,235**
Pulizia del sito	,298**	,329**	,263**	,254**	,334**	,308**	,300**	,330**	,278**	1,000	,207**	,230**	,330**	,365**
Personale in libreria	,211**	,243**	,230**	,577**	,228**	,360**	,293**	,309**	,168**	,207**	1,000	,705**	,495**	,201**
Libreria	,296**	,259**	,183**	,533**	,360**	,280**	,292**	,237**	,129**	,230**	,705**	1,000	,423**	,284**
Caffetteria	,199**	,247**	,225**	,316**	,178**	,258**	,231**	,222**	,275**	,330**	,495**	,423**	1,000	,298**
Esperienza complessiva	,315**	,355**	,281**	,301**	,553**	,424**	,348**	,315**	,235**	,365**	,201**	,284**	,298**	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.

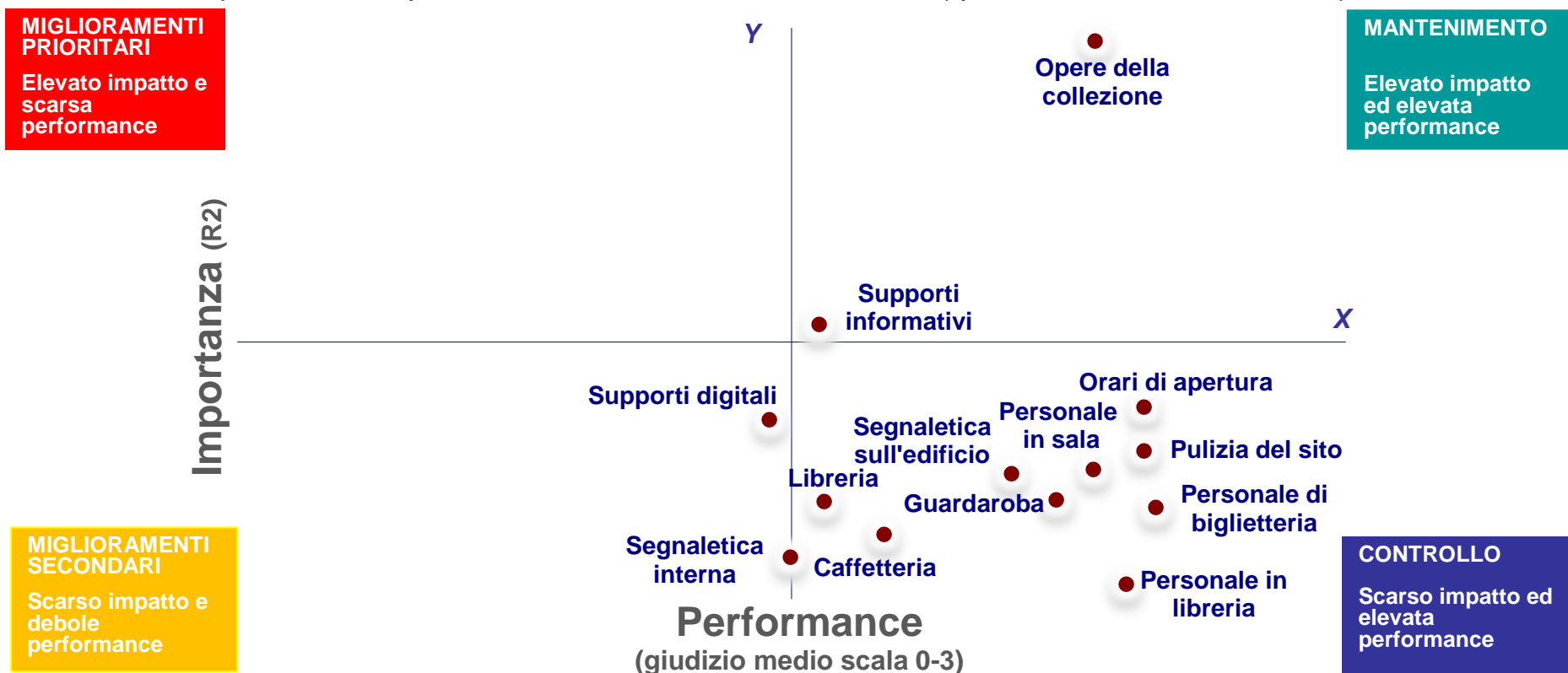
Per il *Sistema Musei* di Roma Capitale le **opere della collezione** e i **supporti informativi** sono gli aspetti più correlati alla soddisfazione generale degli intervistati.

Coefficiente di correlazione di Spearman sull'esperienza complessiva	
Opere della collezione	0,553
Supporti informativi	0,424
Pulizia del sito	0,365
Orari di apertura	0,355
Supporti digitali	0,348
Segnaletica sull'edificio	0,315
Personale in sala	0,315
Guardaroba	0,301
Caffetteria	0,298
Libreria	0,284
Personale di biglietteria	0,281
Segnaletica interna	0,235
Personale in libreria	0,201

## Mappa delle priorità (Regressione lineare)

Le **opere della collezione** rappresentano l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa e si posizionano nel quadrante in alto a destra. Invece i **supporti informativi** 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.

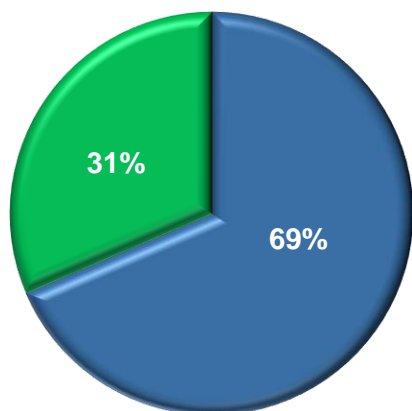
## Cluster Analysis

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

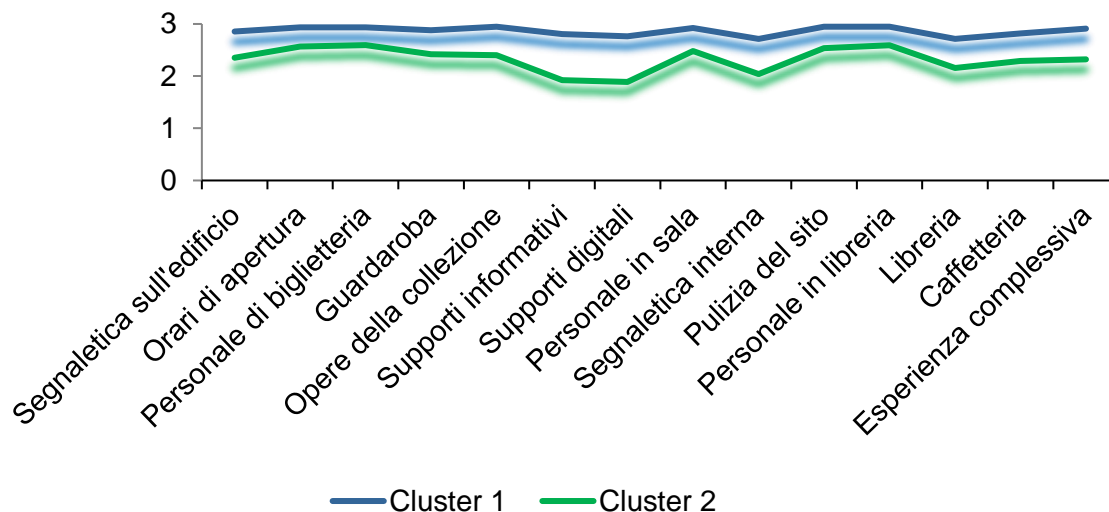
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è ottima per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (2180 individui per il *Cluster 1* e 1000 per il *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che ci sono alcune differenze sul profilo 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 turisti stranieri; di età 19-44 anni; studenti e lavoratori in proprio; nuovi visitatori; scoprono il museo soprattutto passando per caso o tramite passaparola e guida turistica/mappa di Roma; hanno visitato i musei archeologici (in particolare i *Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali*, il *Museo dell'Ara Pacis*, *Villa di Massenzio* e il *Museo delle Mura*); si recano al museo in coppia o con la scuola/università; giudizio superiore alle aspettative; hanno visitato meno di tre musei nell'ultimo anno.

**Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti:** in prevalenza italiani (inclusi i residenti a Roma); di età adulta 45-74 anni; impiegati e pensionati; alcuni già stati al museo; lo scoprono soprattutto tramite internet; hanno visitato i musei scientifici (*Museo Civico di Zoologia*), d'arte moderna e contemporanea (*Museo di Roma*, *Museo di Roma in Trastevere*, *Galleria d'Arte Moderna* e *Museo Carlo Bilotti*); si recano al museo con la propria famiglia o da soli; giudizio uguale alle aspettative o ne sono privi; hanno visitato più di tre musei nell'ultimo anno.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2

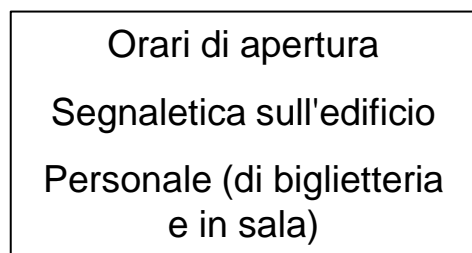


— Cluster 1 — Cluster 2

## Analisi Fattoriale

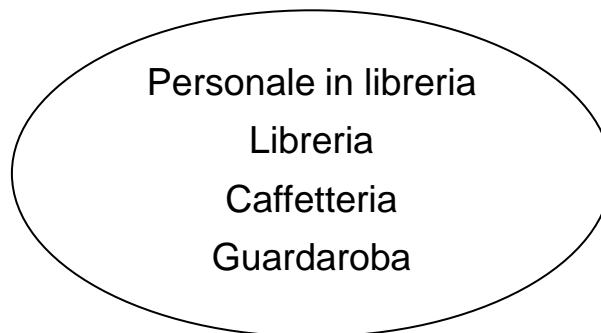
L'**analisi fattoriale** è una tecnica statistica che permette di ottenere **una riduzione della complessità del numero di variabili che spiegano un fenomeno**, aggregandole in delle macroaree.

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



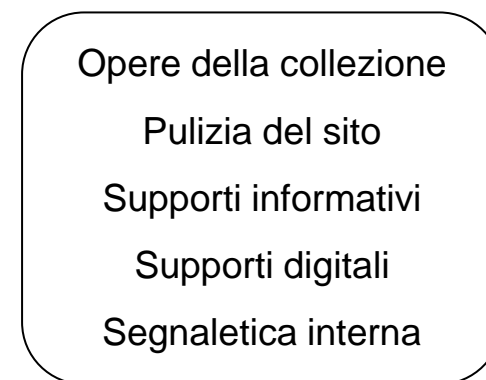
**Fattore 1**

**ACCESSIBILITÀ E  
PERSONALE**



**Fattore 2**

**SERVIZI AGGIUNTIVI**

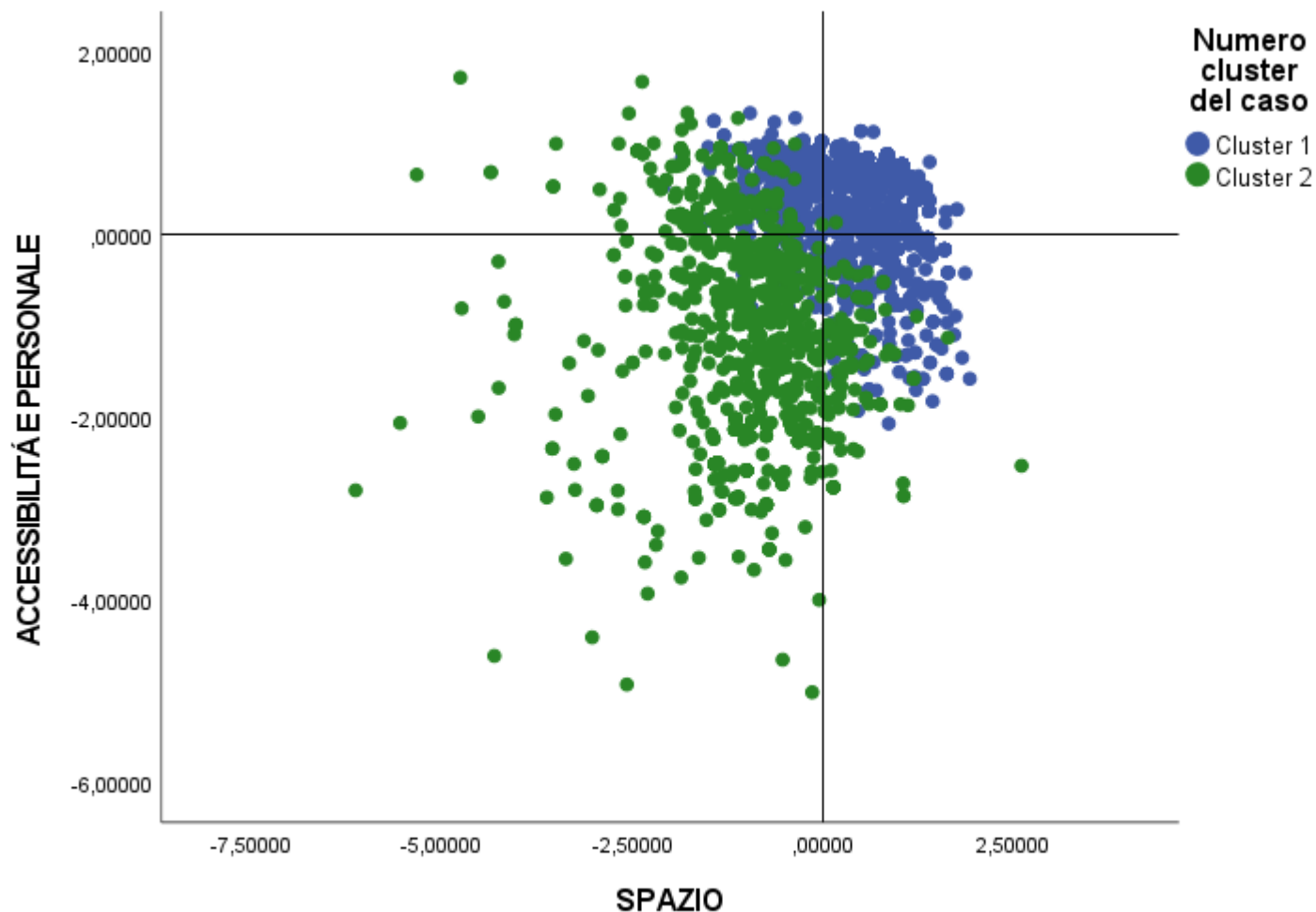


**Fattore 3**

**SPAZIO**

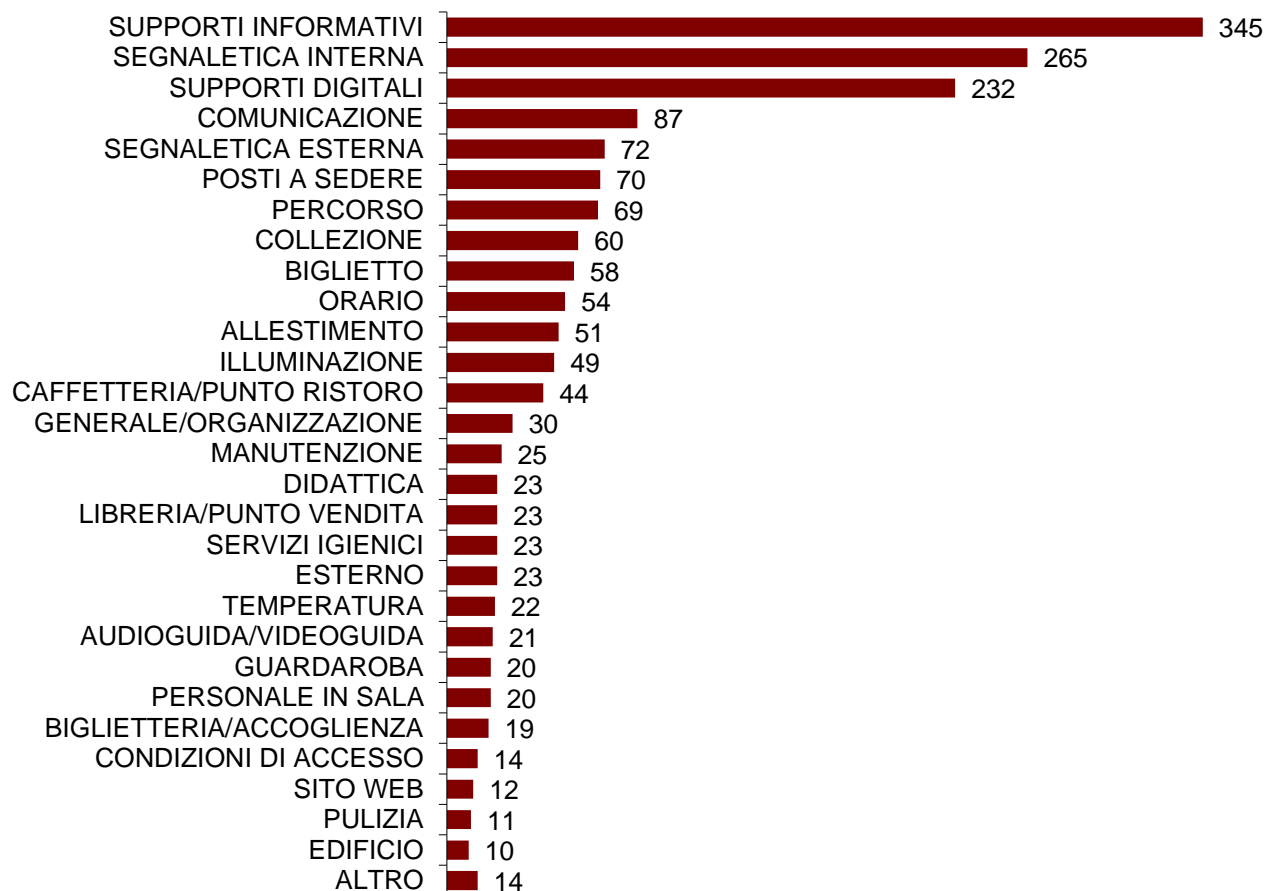
## Analisi multivariate: Cluster Analysis e Fattoriale

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 (*Spazio*).



## Suggerimenti – aspetti di riferimento

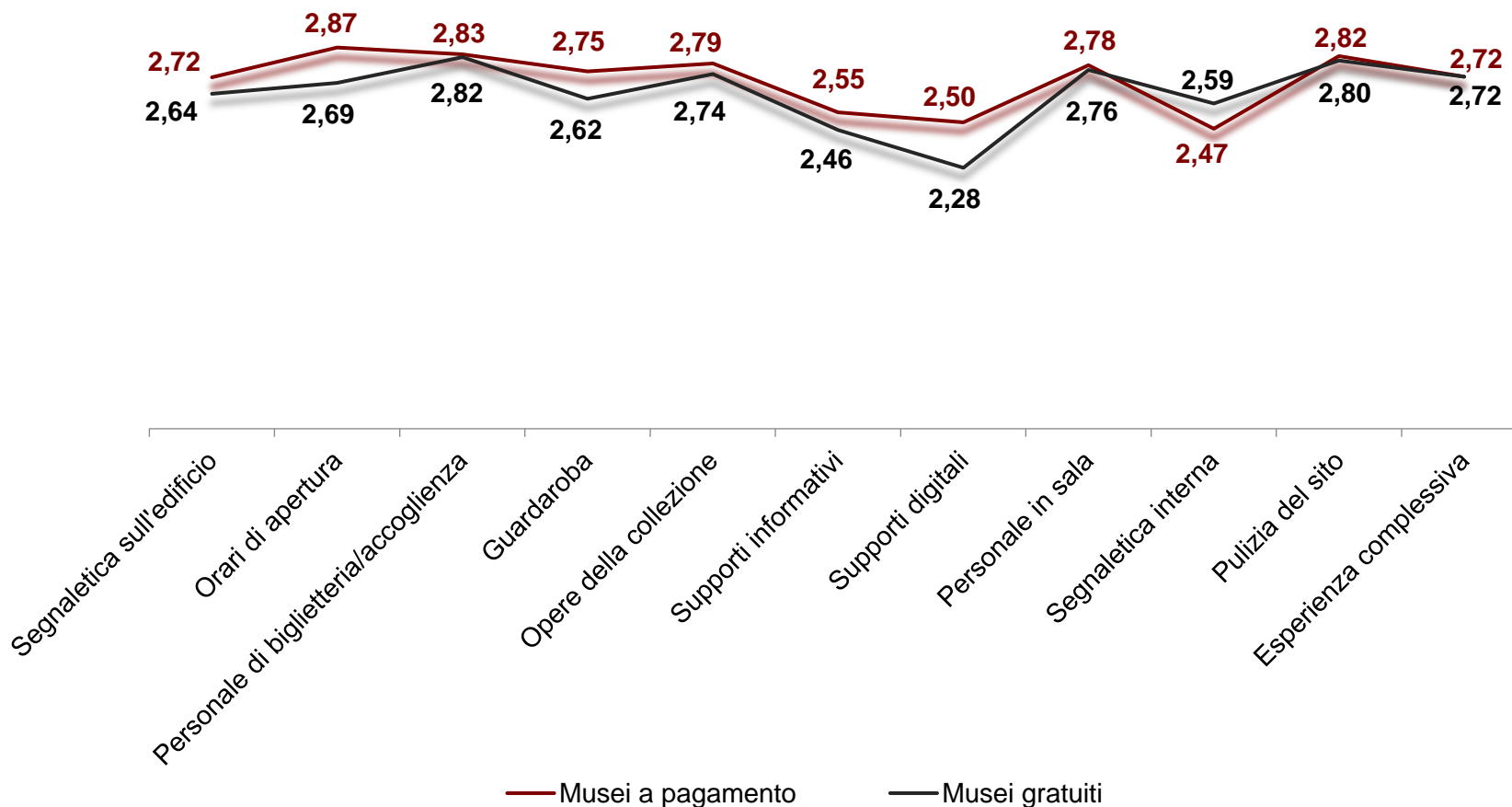
Analizzando gli aspetti su cui il campione intervistato ha rilasciato più suggerimenti emergono nettamente i **supporti informativi**, ovvero **pannelli e didascalie** (n. 345; 20% sul totale), la **segnaletica interna** (n. 265; 15% sul totale), ed i **supporti digitali** (n. 232; 13% sul totale). Per maggiori dettagli sui vari aspetti prevalenti in ciascun museo si rimanda alla tabella presente nell'*Allegato 2* (p. 35).





## 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 *segnaletica interna* (ai Musei Capitolini la valutazione scende al di sotto dello standard di 2,20). Invece la media dell'*esperienza complessiva* risulta coincidente.



## Allegato 1 - Tabella medie di soddisfazione per museo\*

Indagine customer satisfaction Sistema Musei di Roma Capitale 2024*	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 di Casal de' Pazzi	Museo della Repubblica Romana	Museo della Forma Urbis
Segnaletica sull'edificio	2,77	2,46	2,86	2,77	2,50	2,83	2,79	2,73	2,86	2,45	2,54	2,20	2,84	2,60	2,56	2,59	2,34	2,75	2,74
Orari di apertura	2,98	2,83	2,98	2,97	2,71	2,66	2,79	2,75	2,90	2,37	2,61	2,67	2,82	2,87	2,69	2,47	2,72	2,75	2,62
Personale di biglietteria/ accoglienza	2,78	2,79	2,94	2,87	2,84	2,89	2,96	2,70	2,81	2,70	2,66	2,72	2,97	2,95	2,64	2,75	2,87	2,75	2,78
Guardaroba	2,80	3,00	2,81	2,72	2,64	-	-	2,72	2,64	2,50	-	2,45	2,90	2,31	-	2,69	-	-	2,54
Opere della collezione	2,93	2,78	2,91	2,76	2,83	2,77	2,87	2,75	2,83	2,51	2,66	2,39	2,75	2,81	2,54	2,61	2,73	2,64	2,49
Supporti informativi	2,46	2,51	2,65	2,56	2,49	2,61	2,57	2,47	2,55	2,29	2,23	2,28	2,80	2,76	2,31	2,48	2,72	<b>2,13</b>	2,71
Supporti digitali	2,37	2,56	2,60	2,63	-	-	-	2,32	-	-	-	<b>2,14</b>	2,78	-	2,49	2,26	2,75	<b>2,01</b>	-
Personale in sala	2,78	2,83	2,89	2,82	2,85	2,86	2,98	2,62	2,69	2,37	2,66	2,51	2,81	2,86	2,59	2,77	2,87	2,70	2,73
Segnaletica interna	<b>2,06</b>	2,64	2,35	2,83	2,52	2,86		2,45	2,84	2,43	2,31	2,36	2,92	2,76	2,34	2,61	2,76	2,32	2,76
Pulizia del sito	2,86	2,94	2,95	2,94	2,89	2,86	2,94	2,65	2,75	2,72	2,76	2,61	2,80	2,88	<b>1,93</b>	2,75	2,81	2,64	2,80
Personale in libreria	2,77	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Libreria	2,60	2,50	2,73	2,54	-	-	-	2,72	-	-	-	2,23	2,27	-	2,79	2,61	-	-	<b>2,14</b>
Caffetteria	2,56	-	-	-	-	-	-	2,67	-	2,67	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Esperienza complessiva</b>	<b>2,79</b>	<b>2,65</b>	<b>2,92</b>	<b>2,65</b>	<b>2,76</b>	<b>2,84</b>	<b>2,80</b>	<b>2,49</b>	<b>2,73</b>	<b>2,58</b>	<b>2,64</b>	<b>2,69</b>	<b>2,82</b>	<b>2,78</b>	<b>2,45</b>	<b>2,52</b>	<b>2,78</b>	<b>2,58</b>	<b>2,45</b>

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



### Allegato 3 – Campione intervistato per museo

<b>Indagine customer satisfaction SISTEMA MUSEI DI ROMA CAPITALE 2024</b>	<b>periodo indagine</b>	<b>campione intervistato</b>	<b>% intervistati/ totale ingressi</b>
Musei Capitolini	14-18 ottobre	581	5%
Centrale Montemartini	10-13 ottobre	103	13%
Mercati di Traiano - Museo dei Fori Imperiali	30 settembre-5 ottobre	427	31%
Museo dell'Ara Pacis	27-31 ottobre	422	12%
Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco	16-19 ottobre	101	31%
Museo delle Mura	1-4 ottobre	132	42%
Villa Massenzio	1-4 ottobre	129	19%
Museo di Roma	10-13 ottobre	102	13%
Museo Napoleonico	9-12 ottobre	101	26%
Museo Carlo Bilotti	17-20 ottobre	100	14%
Museo Pietro Canonica	16-19 ottobre	101	28%
Museo di Roma in Trastevere	16-19 ottobre	100	13%
Casino Nobile di Villa Torlonia	2-3-4-5 ottobre	130	18%
Casina delle Civette di Villa Torlonia	2-3-4-5 ottobre	129	16%
Museo Civico di Zoologia	27-31 ottobre	101	42%
Galleria d'Arte Moderna	9-12 ottobre	106	29%
Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina	27 ottobre-10 novembre	100	70%
Museo di Casal de' Pazzi	31 ottobre-3 novembre	114	42%
Museo della Forma Urbis	23-26 ottobre	101	23%
<b>Totale complessivo</b>	<b>30 settembre-10 novembre 2024</b>	<b>3.180</b>	<b>12%</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  Roma MIC Card)  No

Se sì, come è venuto a conoscenza della card?.....

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

stampa (quotidiani/riviste)  passando, per caso  www.museiincomuneroma.it e canali social  
 altri siti web e canali social  passaparola (amici/parenti)  affissioni pubblicitarie-schermi LED  
 mostra o evento  guida turistica/mappa di Roma  da sempre/non ricordo  altro (specificare:.....)

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

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
Segnaletica sull'edificio	<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"/>
Personale di biglietteria	<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"/>
Opere della collezione	<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"/>
Supporti digitali	<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"/>
Segnaletica interna	<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"/>
Personale in libreria	<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"/>
Caffetteria	<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"/>

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** : Et :  <14  14 –18  19-25  26-34  35-39  40-44  45-54  55- 64  65-74  ≥75

**Genere**:  M  F  Altro

**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/CAP: ..... )  Altra Provincia italiana:.....  Altra Nazionalit :.....