



Report Mostre 2021

Indagine di qualità percepita sulle mostre presso le strutture
della Soprintendenza Capitolina e dell'Azienda Speciale Palaexpo
(Settembre 2021)

Sommario

1. Indagine di qualità percepita	2
2. Profilo del campione.....	4
3. Tipologia di accesso	8
4. Conoscenza della mostra e comunicazione istituzionale.....	9
5. Valutazione dell'esperienza della visita	12
6. Quanto si riconosce il patrimonio culturale di Roma Capitale?	16



1. Indagine di qualità percepita

Dal 18 giugno al 31 luglio 2021, l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale ha eseguito una serie di rilevazioni relative alle mostre temporanee allestite nelle quattro strutture della **Sovrintendenza Capitolina** (Musei Capitolini e Villa Caffarelli, Museo di Roma, Museo dell'Ara Pacis e Mausoleo di Augusto, Museo Carlo Bilotti e Villa Borghese) e nei tre luoghi espositivi gestiti dall'**Azienda Speciale Palaexpo** per conto di Roma Capitale (Palazzo delle Esposizioni, MACRO e Mattatoio).

La maggioranza delle strutture campionate (Musei, Ville e Palazzi) ospita stabilmente esposizioni permanenti, quindi con programmazione pianificata e prolungata nel tempo, ma anche esposizioni temporanee, mentre le strutture espositive (Palazzo delle Esposizioni, Mattatoio e, attualmente, il MACRO) offrono solo allestimenti con programmazione in continua evoluzione.

Le mostre ospitate nelle varie strutture sono piuttosto eterogenee. Nel dettaglio le **21 mostre** monitorate sono state: *L'eredità di Cesare e I marmi Torlonia* nei MUSEI CAPITOLINI e VILLA CAFFARELLI; *Roma. Nascita di una capitale* nel MUSEO DI ROMA; *Back to Nature e Arte in Natura* nel MUSEO CARLO BILOTTI e VILLA BORGHESE; *Quadriennale di Roma e Toccare la bellezza* nel PALAZZO DELLE ESPOSIZIONI; *Luigi Presicce, World Press Photo Exhibition 2021 ed Embodying Pasolini* presso il MATTATOIO; *Enstasi, Songs of Experience, Arrhythmics, Retrofuturo, Artists' Library, Quadreria 2050, Daybed, Faster Than An Erection e This isn't theory. This is history* presso il MACRO.

Schematizzando questa è la variegata offerta rilevata:

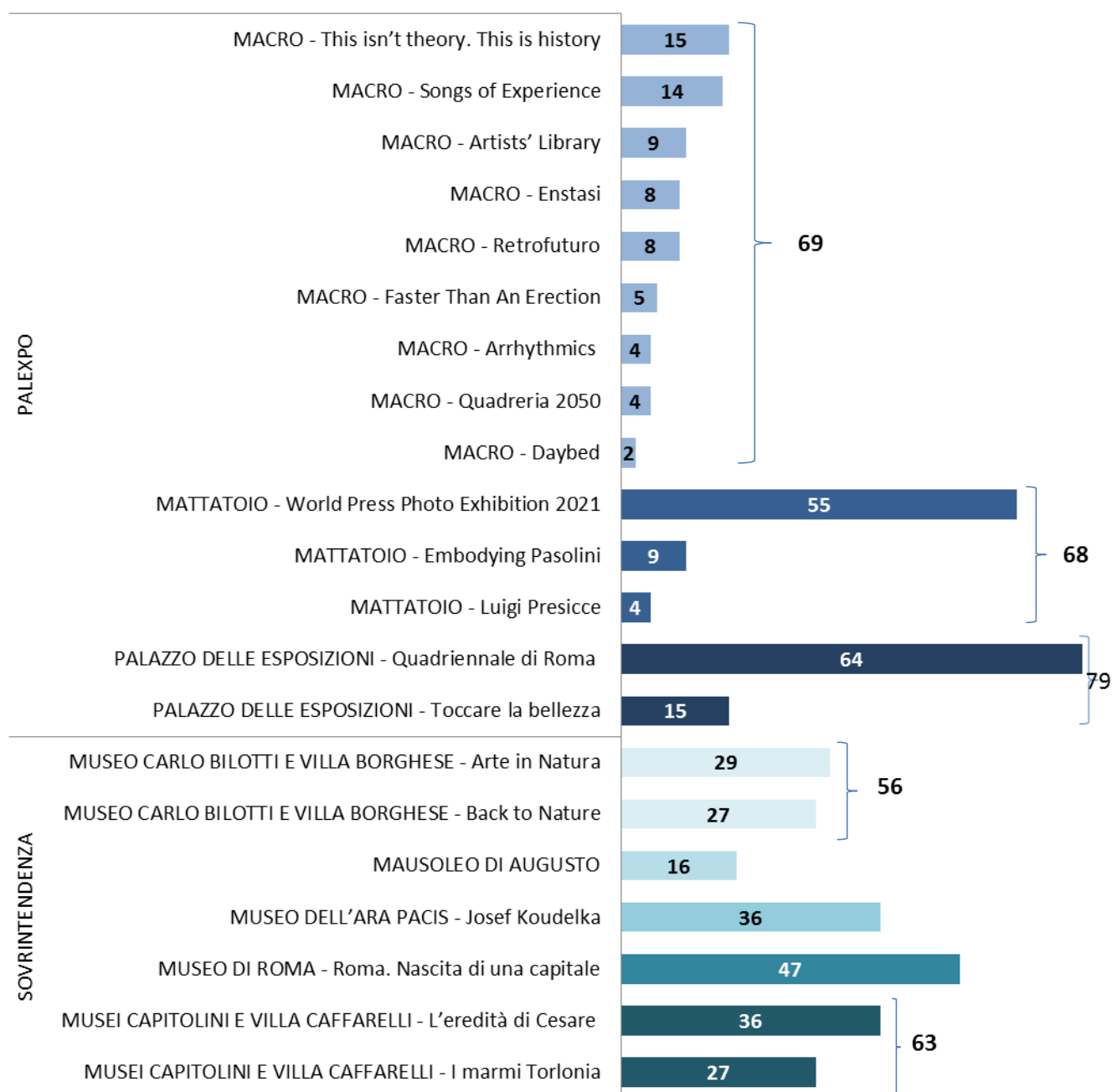
Strutture	Sedi	Mostre
SOVRINTENDENZA Capitolina	Musei Capitolini e Villa Caffarelli	L'eredità di Cesare
		I marmi Torlonia
	Museo di Roma	Roma. Nascita di una capitale
	Museo dell'Ara Pacis e Mausoleo di Augusto	Josef Koudelka
		Mausoleo di Augusto
	Museo Carlo Bilotti e Villa Borghese	Back to Nature
Arte in Natura		
Azienda Speciale PALAEXPO	Palazzo delle Esposizioni	Quadriennale di Roma
		Toccare la bellezza
	Mattatoio	Luigi Presicce
		World Press Photo Exhibition 2021
		Embodying Pasolini
	MACRO	Enstasi (Franca Sacchi)
		Songs of Experience (Friedl Kubelka Vom Gröller)
		Arrhythmics (Wolfgang Stoerchle)
		Retrofuturo
		Artists' Library
		Quadreria 2050 (Franco Mazzucchelli)
		Daybed (Julie Peeters)
		Faster Than An Erection (Reba Maybury)
		This isn't theory. This is history (Tony Cokes)



Gli ispettori ACoS hanno effettuato complessivamente **434 interviste** per rilevare la qualità percepita dai visitatori delle mostre allestite in ogni struttura campionata, per un totale di **218** nelle quattro sedi della Sovrintendenza Capitolina (63 ai Musei Capitolini e Villa Caffarelli, 47 al Museo di Roma, 36 al Museo dell’Ara Pacis, 16 al Mausoleo di Augusto, 56 al Museo Carlo Bilotti e Villa Borghese) e **216** nelle tre sedi dell’Azienda Speciale Palaexpo (79 al Palazzo delle Esposizioni, 69 al MACRO, 68 al Mattatoio). Il questionario è stato somministrato mediante l’utilizzo di supporti elettronici.

La distribuzione delle rilevazioni per mostra visitata è riportata nella Figura 1.

Figura 1. Distribuzione delle rilevazioni



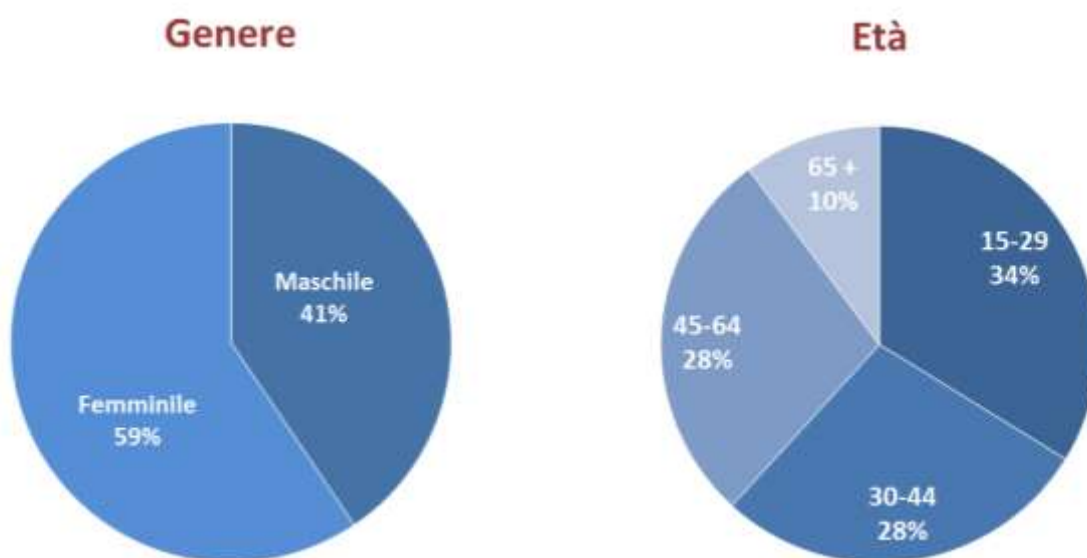
FONTE: ACOS 2021.



2. Profilo del campione

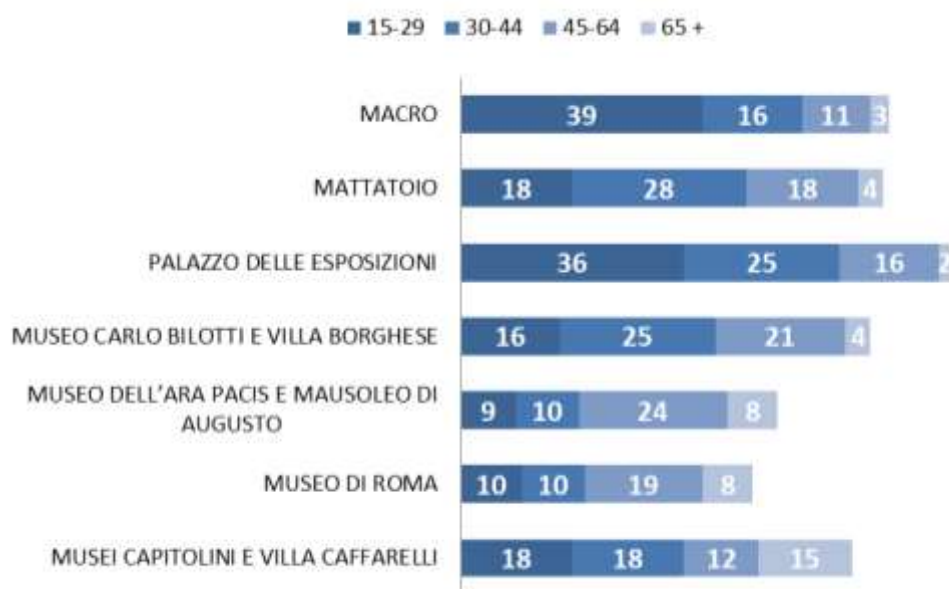
La Figura 2 descrive le caratteristiche anagrafiche del campione intervistato, prevalentemente femminile; dal punto di vista dell'età, la categoria più rappresentata è quella dei giovani fra i 15 e i 29 anni, anche se complessivamente le fasce di età intermedie sono ampie ed equamente rappresentate, al contrario di quella degli over 65 che copre solo un decimo del campione. La presenza dei giovani è riscontrata prevalentemente presso il MACRO e al Palazzo delle Esposizioni, mentre gli over 65 sono più numerosi fra gli intervistati dei Musei Capitolini (Figura 3). La Figura 4 evidenzia come il genere femminile sia più rappresentato nelle interviste presso tutte le sedi eccetto Museo di Roma e Musei Capitolini.

Figura 2. Caratteristiche del campione: genere ed età



FONTE: ACOS 2021.

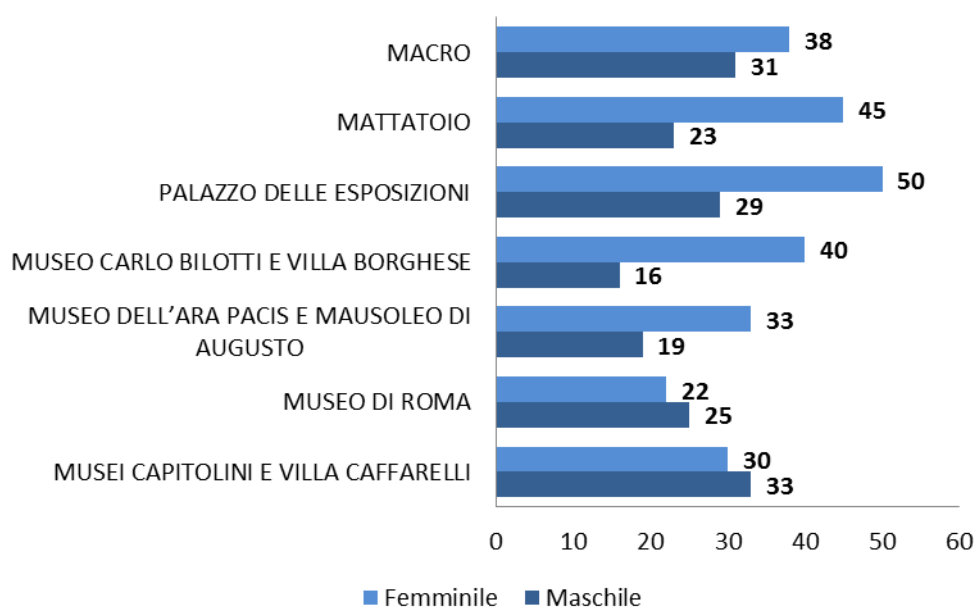
Figura 3. Caratteristiche del campione per struttura: età



FONTE: ACOS 2021.



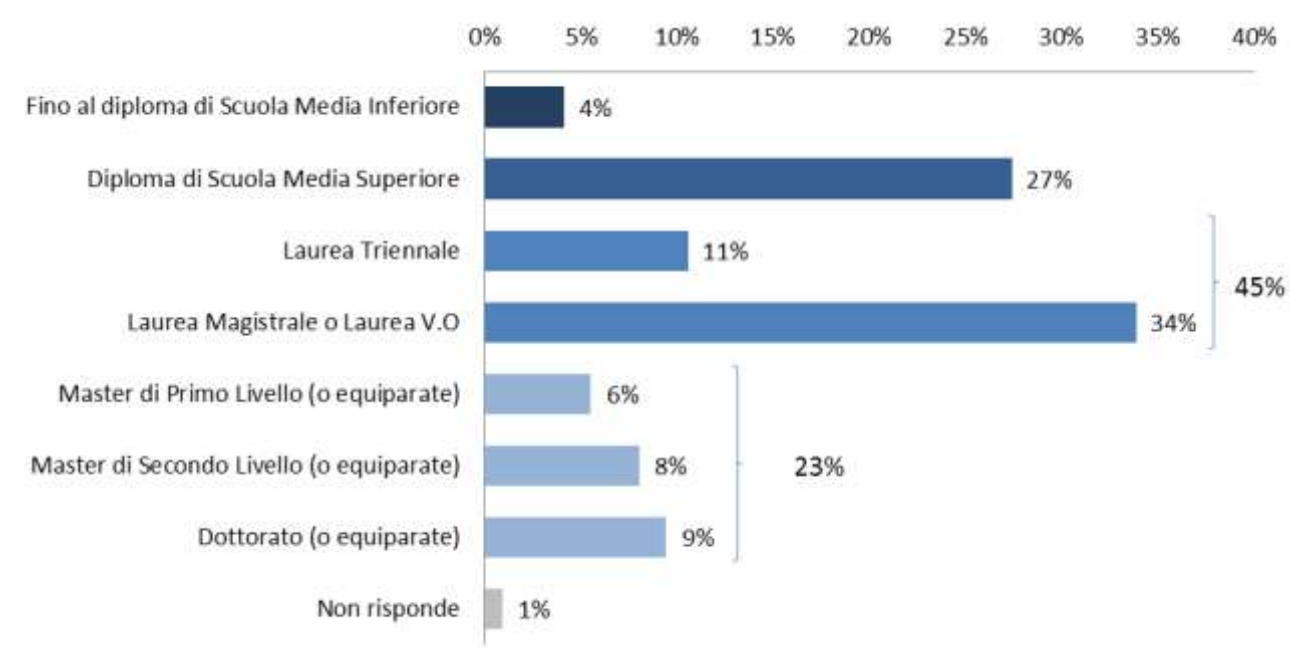
Figura 4. Caratteristiche del campione per struttura: genere



FONTE: ACOS 2021.

Considerabile fra gli intervistati è la presenza di laureati (45%) e di specializzati post laurea (23%) che complessivamente si attestano sul 68%. Meno rilevante ma ugualmente significativa la partecipazione dei diplomati di Scuola Media Superiore che rappresentano il 27% del campione (Figura 5).

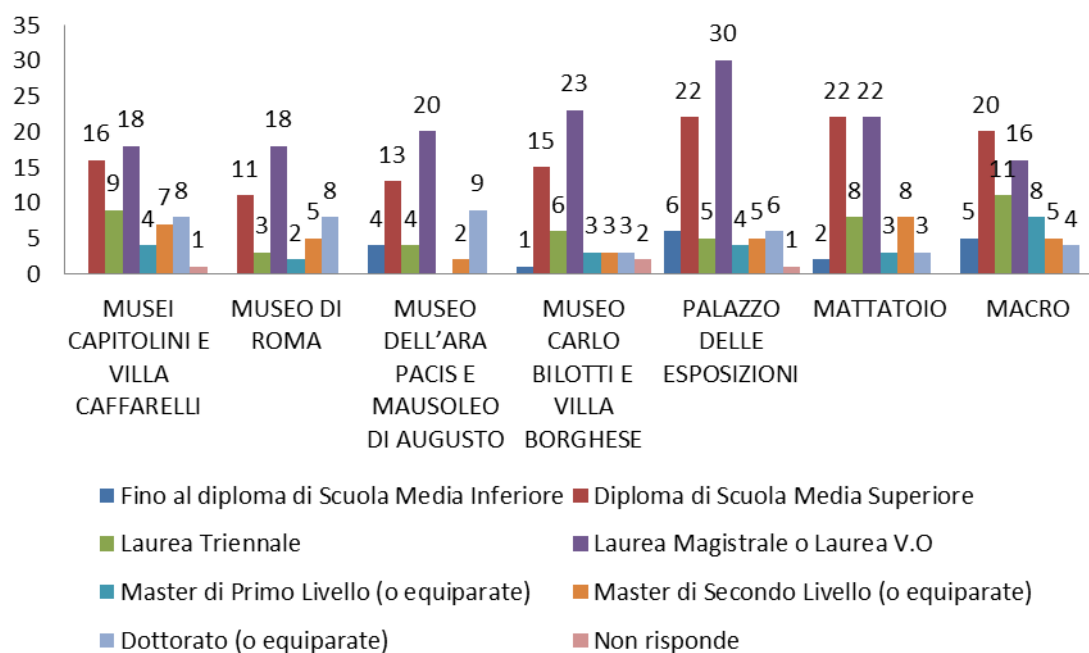
Figura 5. Caratteristiche del campione: titolo di studio



FONTE: ACOS 2021.



Figura 6. Caratteristiche del campione per struttura: titolo di studio

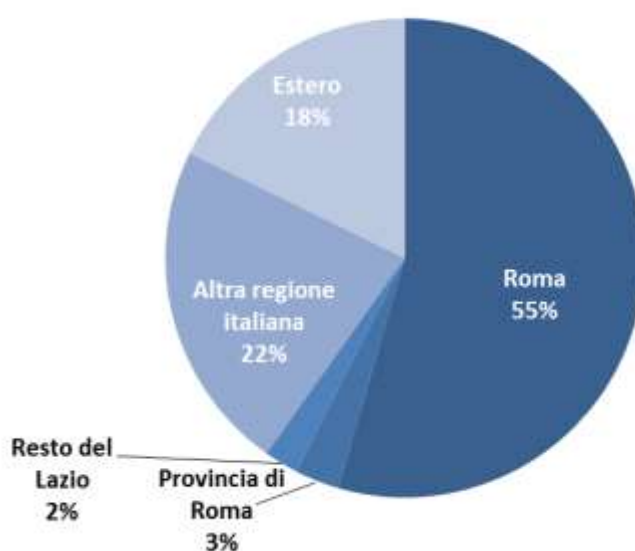


FONTE: ACOS 2021.

La suddivisione dei frequentatori per singola struttura, riportata nella Figura 6, mostra che prevale sempre la presenza di laureati con l'unica eccezione del MACRO dove prevalgono i diplomati.

La maggioranza dei visitatori è di nazionalità italiana (Figura 7) e proveniente in gran parte da Roma (55%), seguiti da residenti in altra regione italiana (22%). Pochi i residenti nel resto del Lazio (2%) e nella provincia di Roma (3%). I turisti provenienti da paesi esteri sono il 18% del campione, dato che sicuramente risente ancora della situazione emergenziale che limita gli spostamenti.

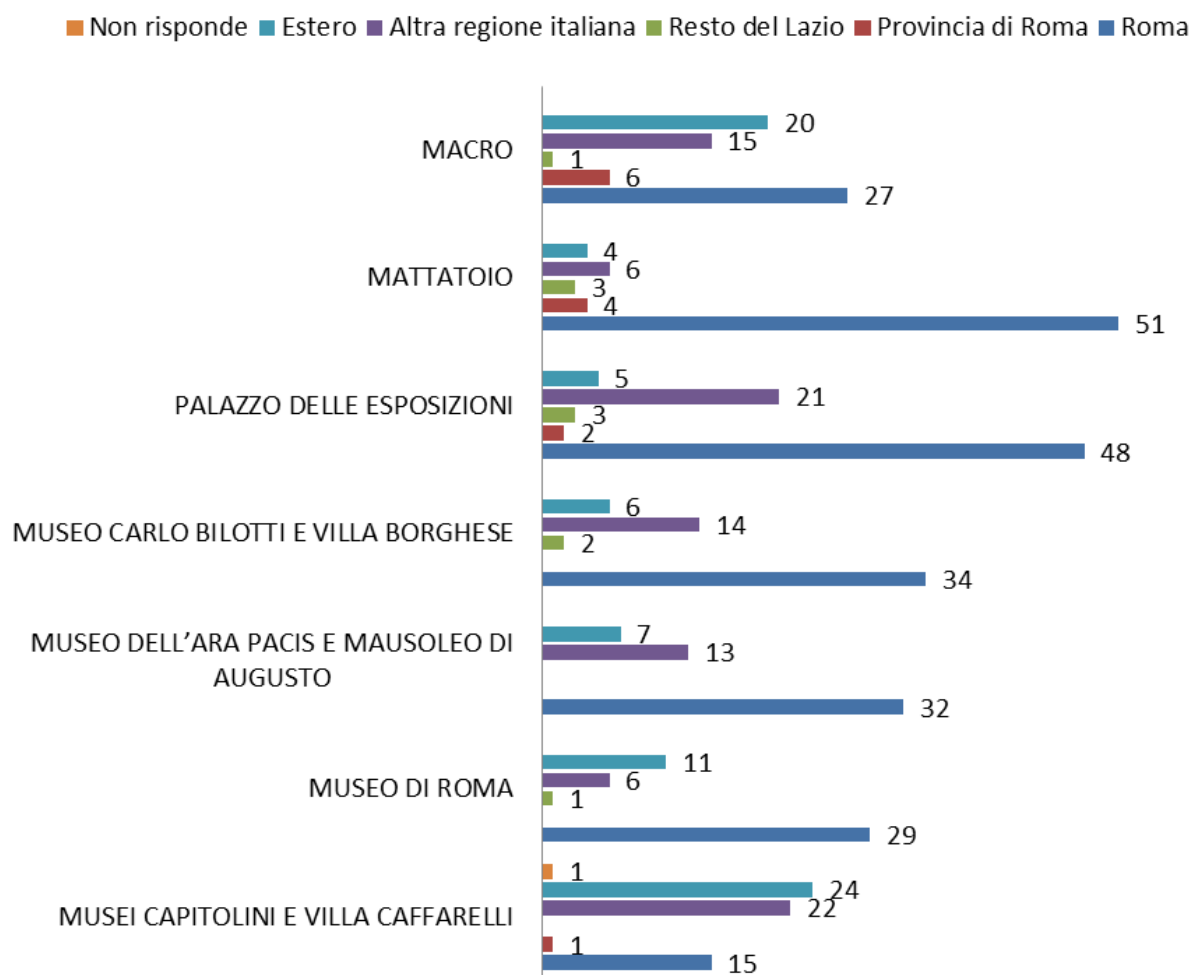
Figura 7. Caratteristiche del campione: residenza/domicilio



FONTE: ACOS 2021.



Figura 8. Caratteristiche del campione per struttura: residenza



FONTE: ACOS 2021.

La presenza dei romani è maggiormente marcata nei luoghi espositivi gestiti dall'Azienda Speciale Palaexpo per conto di Roma Capitale (Mattatoio, Palazzo delle Esposizioni e MACRO), mentre i turisti intervistati hanno visitato mostre site prevalentemente nelle strutture della Sovrintendenza Capitolina (Musei Capitolini e Villa Caffarelli, Museo di Roma, Museo dell'Ara Pacis e Mausoleo di Augusto, Museo Carlo Bilotti e Villa Borghese) e del MACRO (Figura 8).



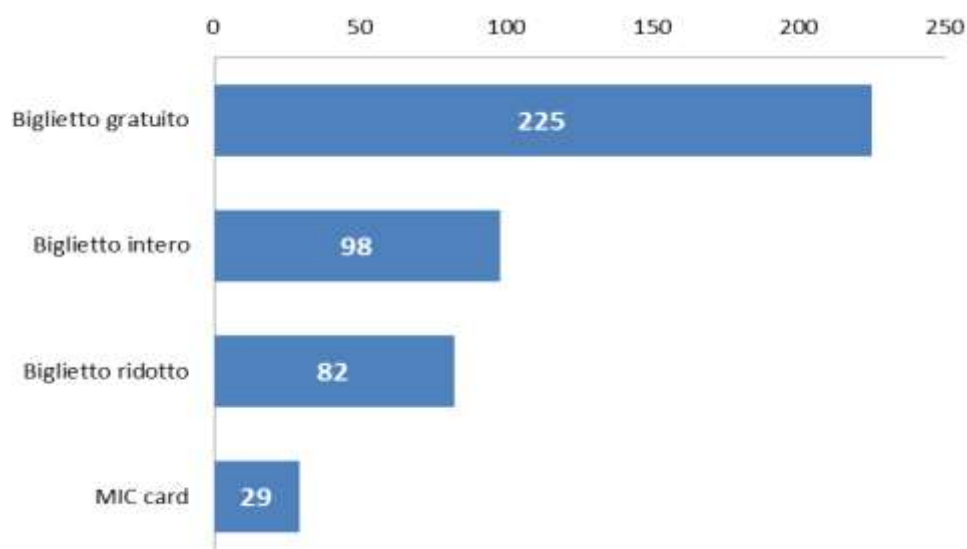
3. Tipologia di accesso

La maggioranza dei visitatori (52%) ha avuto accesso gratuito alla mostra, mentre il 23% ha pagato il biglietto intero e il 19% il biglietto ridotto.

La MIC Card, abbonamento annuale al prezzo di 5 euro che consente ai romani l'ingresso a tutti i Musei, ma non a tutte le mostre, risulta scarsamente utilizzata dagli intervistati (7%); nessuno di essi utilizzava il RomaPass, 18App e il biglietto cumulativo (Figura 9).

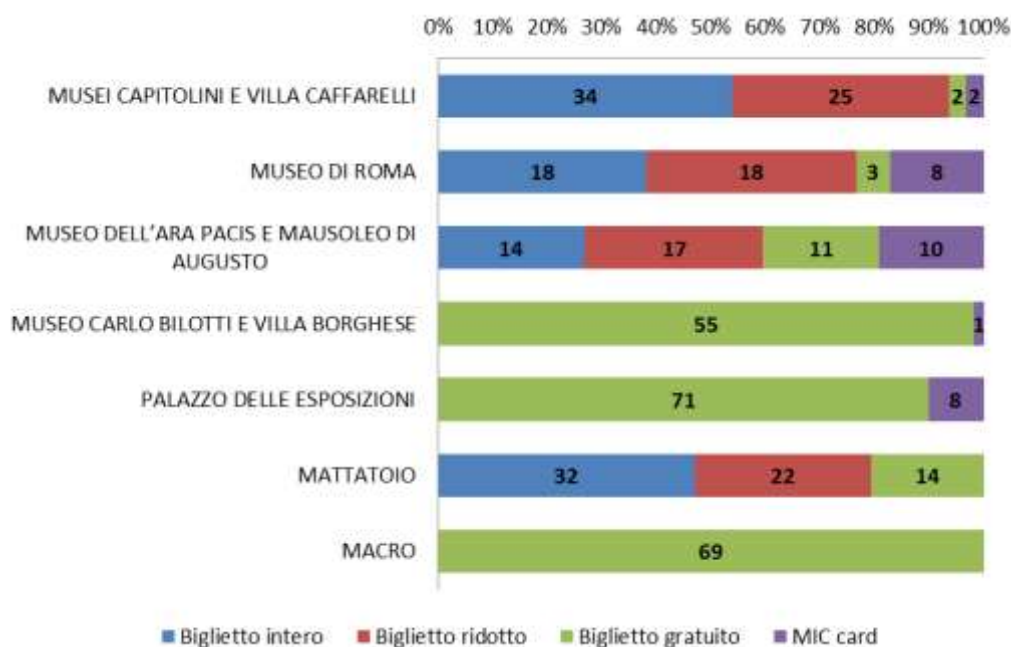
Sulla tipologia di biglietto per l'accesso alle mostre ha influito certamente la prevista gratuità di ingresso offerta da alcune strutture: il Palazzo delle Esposizioni, il MACRO, il Museo Carlo Bilotti e Villa Borghese (per le installazioni nel parco) e una mostra allestita all'interno del Mattatoio (Figura 10).

Figura 9. Modalità di accesso alla mostra



FONTE: ACOS 2021.

Figura 10. Modalità di accesso alla mostra (per struttura).



FONTE: ACOS 2021.

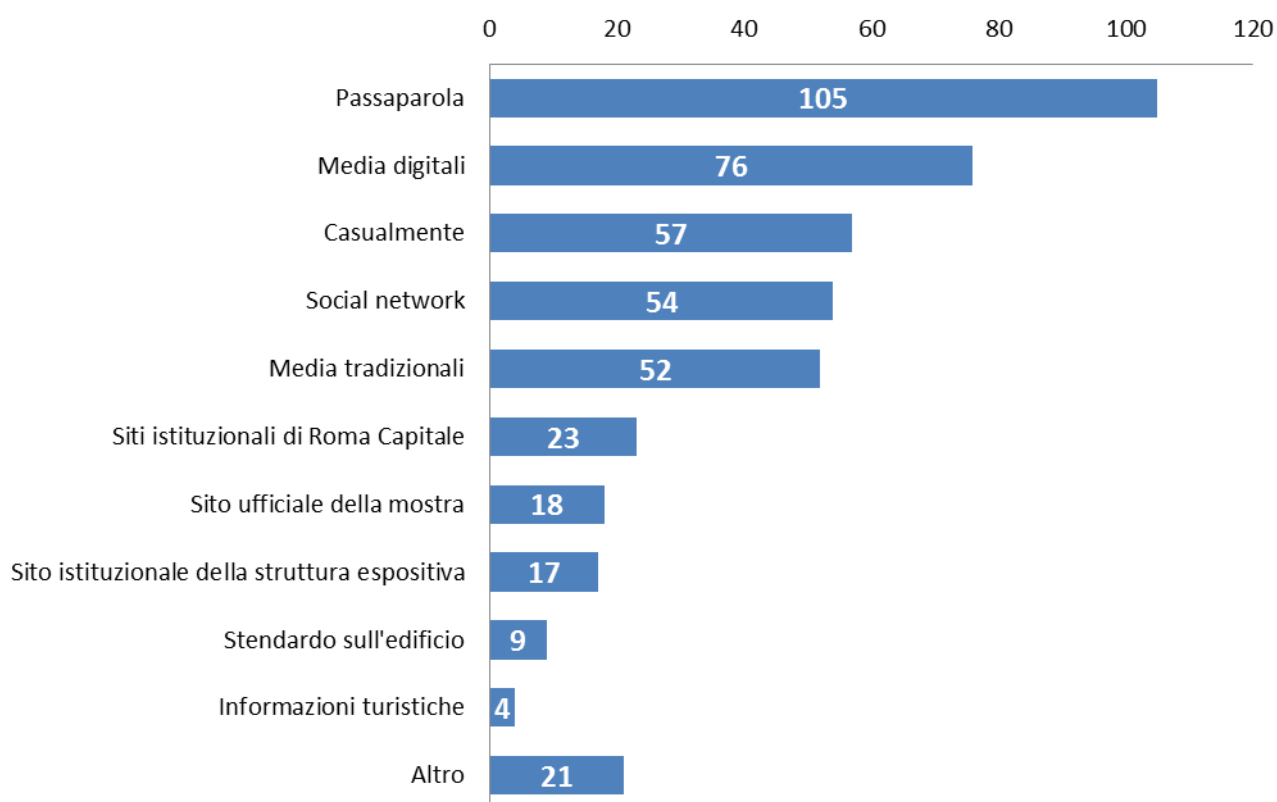


4. Conoscenza della mostra e comunicazione istituzionale

I canali tramite cui i visitatori sono venuti a conoscenza della mostra sono piuttosto differenziati: il 24% dei rispondenti ha saputo della mostra tramite il passaparola. Seguono i media digitali (pubblicità, newsletter e articoli da internet) con una percentuale del 18%; i social network (Facebook, Instagram, Twitter ecc.) con il 12% e i media tradizionali (pubblicità/articoli su giornali, Tv, radio, volantini, cartellonistica) con il 12%. Il 13% dei visitatori è venuto a conoscenza della mostra casualmente (passando/passeggiando davanti al museo, visitando lo stesso museo). I siti istituzionali di Roma Capitale (www.comune.roma.it, 060608, turismoroma.it, etc.) hanno avuto un impatto relativamente inferiore (5%), così come il sito ufficiale della mostra (4%) e il sito istituzionale della struttura espositiva (4%). Scarso effetto hanno avuto lo stendardo sull'edificio (2%) e le informazioni turistiche (hotel, tour operator, PIT, materiale fornito dalle strutture ospitanti, guide ecc., 1%), dato influenzato dalla presenza di pochi turisti (Figura 11).

Alcuni visitatori (21 su 434, corrispondenti al 5% del campione e riportati nella voce "altro") conoscevano già il museo, seguivano la mostra da anni o sono arrivati alla mostra per motivi di studio o professionali.

Figura 11. Come è venuto a conoscenza della mostra?

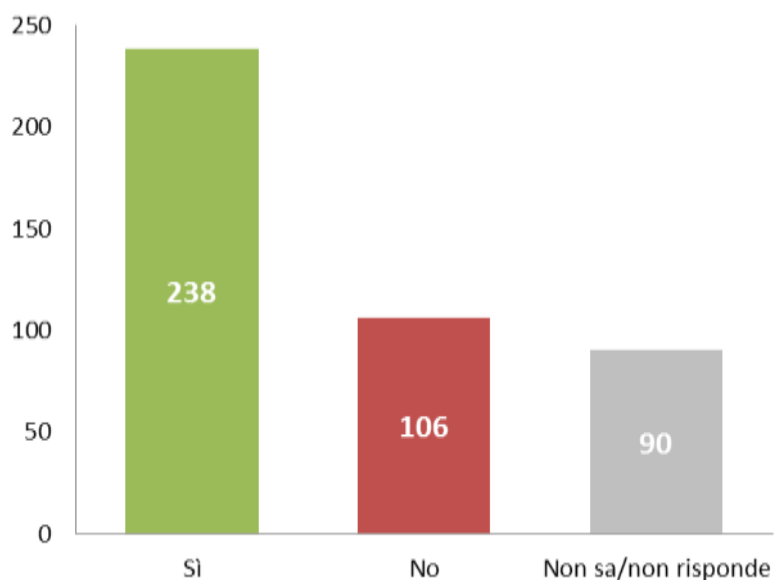


FONTE: ACOS 2021.



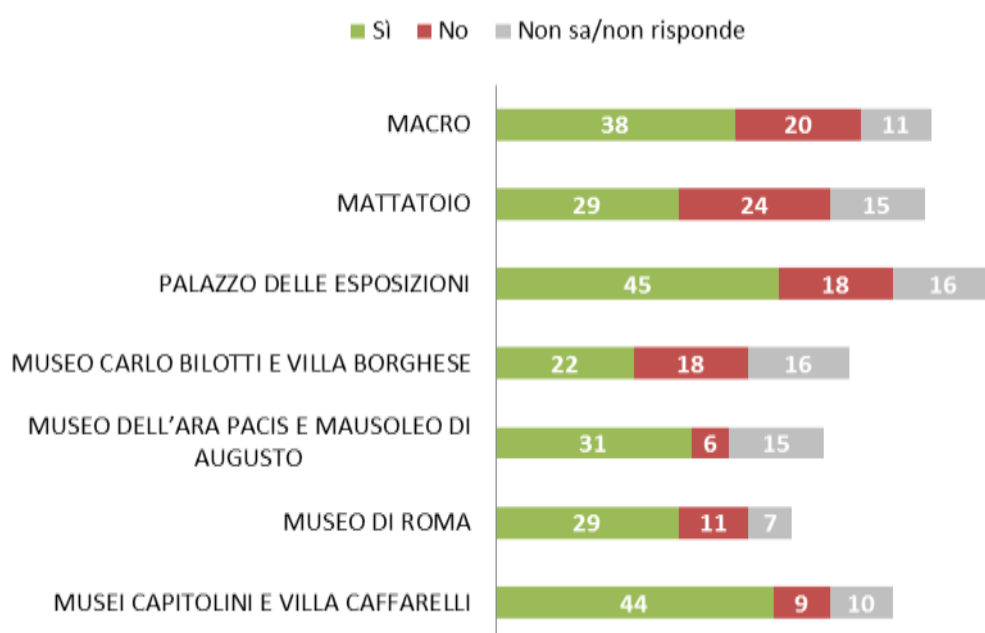
Nonostante i visitatori intervistati siano venuti a conoscenza delle mostre prevalentemente tramite canali non istituzionali o in maniera occasionale, coloro che ritengono adeguata la comunicazione istituzionale sono la maggioranza (55%); una minoranza significativa (24%) non la ritiene adatta/appropriata e il 21% non esprime alcun giudizio (Figure 12 e 13).

Figura 12. Reputa adeguata la comunicazione istituzionale riguardo alla mostra?



FONTE: ACOS 2021.

Figura 13. Reputa adeguata la comunicazione istituzionale riguardo alla mostra? (per struttura)

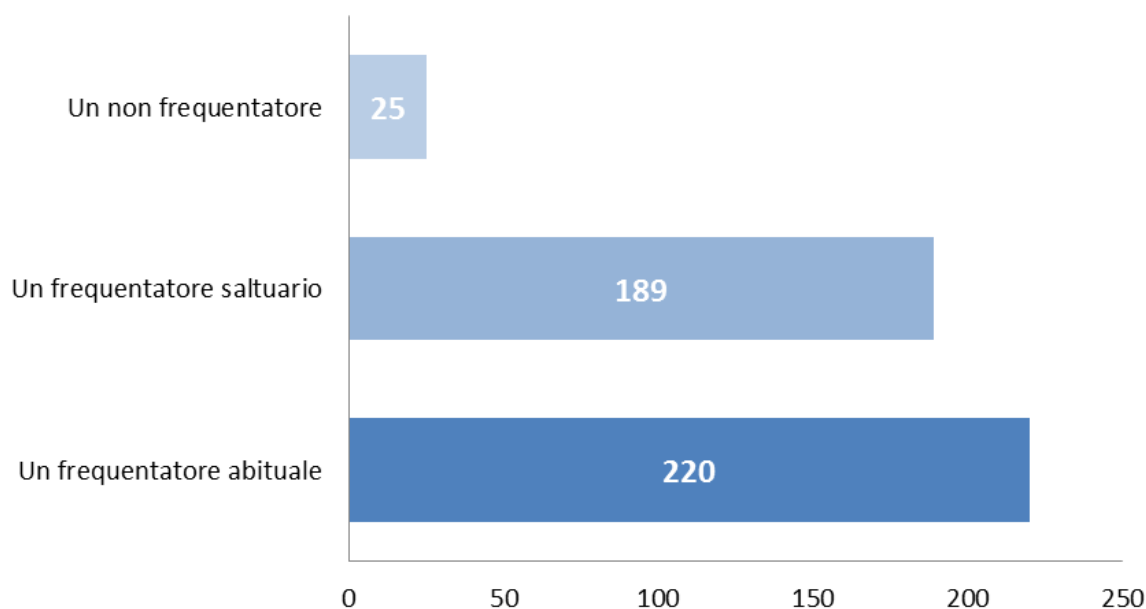


FONTE: ACOS 2021.



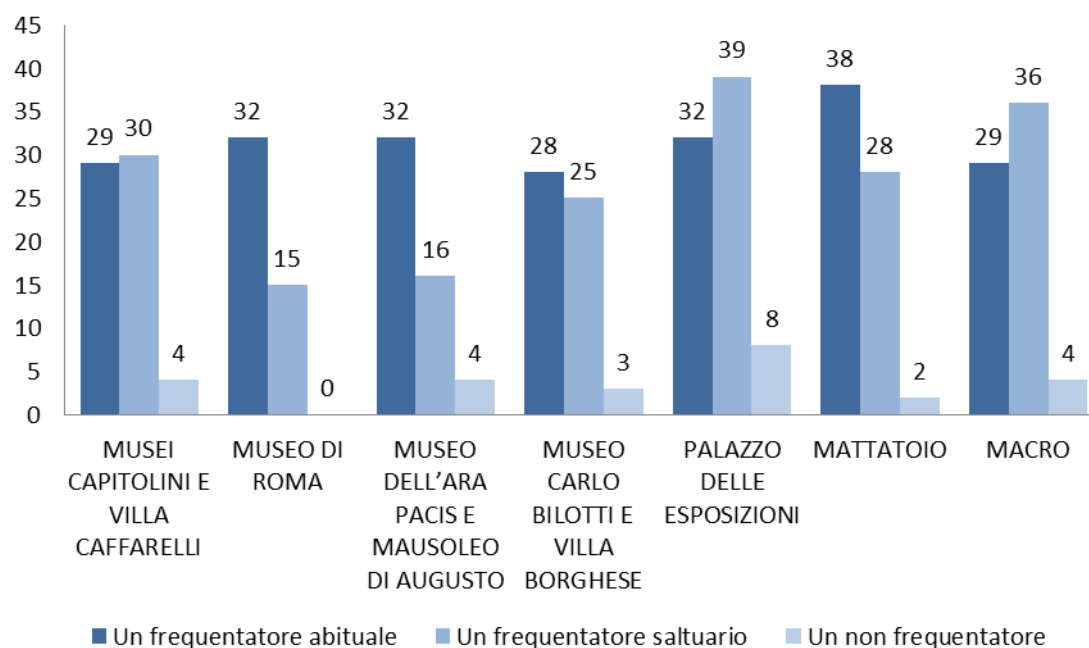
Agli intervistati è stato inoltre chiesto con quale assiduità partecipino all'offerta espositiva romana o meglio in che tipologia di frequentatore si identifichino (Figura 14). Le risposte più numerose sono state quelle di chi si reputa un frequentatore abituale (51%) o, in misura leggermente minore, un frequentatore saltuario (44%), mentre i non frequentatori sono una minoranza (6%). La ripartizione per struttura di queste risposte è riportata nella Figura 15.

Figura 14. Rispetto all'offerta espositiva romana, lei come si considera?



FONTE: ACOS 2021.

Figura 15. Rispetto all'offerta espositiva romana, lei come si considera? (per struttura)



FONTE: ACOS 2021.



5. Valutazione dell'esperienza della visita

Il livello di soddisfazione delle aspettative nei confronti delle varie mostre visitate è ottimo e si sostanzia con un voto medio da parte dei rispondenti di 8,13. In particolare, 410 intervistati hanno espresso un voto superiore al 6, mentre 14 hanno dato voto insufficiente. Non hanno voluto o saputo dare risposta 10 intervistati.

Elevato l'indice di gradimento per l'allestimento delle mostre, che è stato espresso con un voto medio di 8,15. In sostanza, 396 su 434 rispondenti hanno espresso voto positivo, mentre 12 hanno dato voto insufficiente e 26 non hanno saputo o voluto rispondere.

I visitatori intervistati si dichiarano inoltre propensi a consigliare la visita della mostra a un amico con un voto medio di 8,39. Su 434 intervistati, 397 hanno espresso un voto positivo, 24 hanno espresso un voto al di sotto del 6 e 13 non hanno risposto.

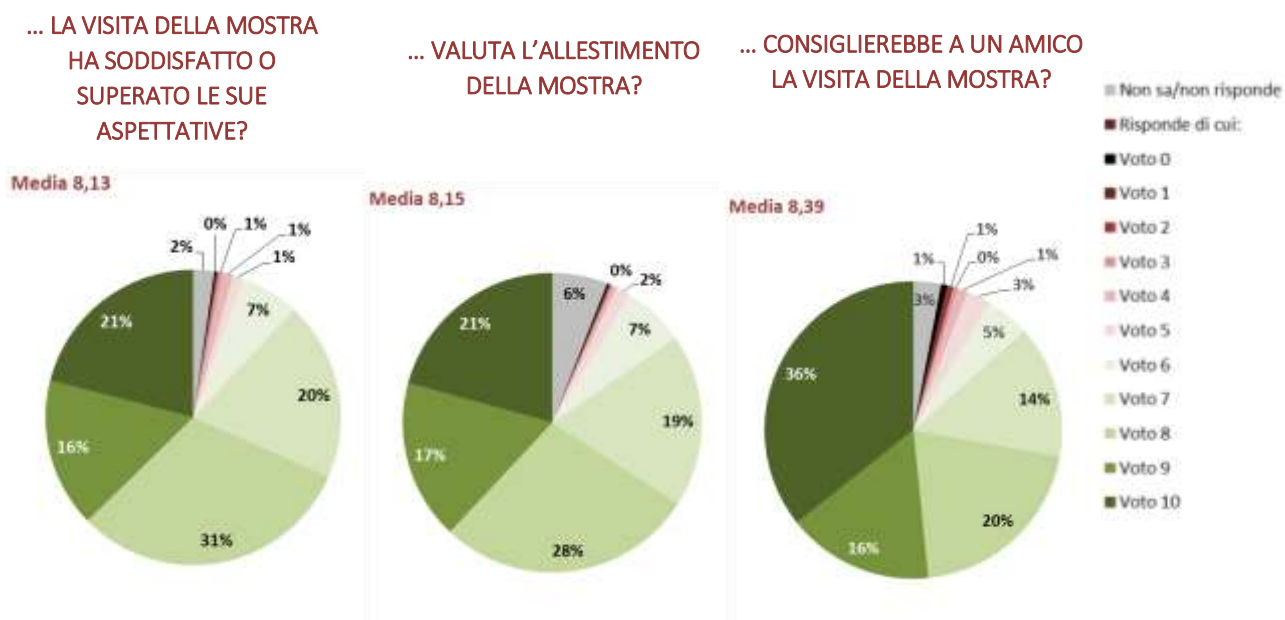
I risultati sono riportanti in forma tabellare e grafica rispettivamente nelle Figure 16 e 17.

Figura 16. In una scala da 0 a 10, in che misura...

voto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
la visita ha soddisfatto o superato le sue aspettative?	1	0	1	2	5	5	28	85	<u>135</u>	71	91
valuta l'allestimento della mostra?	1	0	1	1	2	7	29	81	<u>121</u>	75	90
consiglierebbe a un amico la visita della mostra?	3	0	3	2	5	11	21	63	89	69	<u>155</u>

FONTE: ACOS 2021.

Figura 17. In una scala da 0 a 10, in che misura...



FONTE: ACOS 2021.



Nella Figura 18 è stato analizzato, per ogni luogo oggetto di indagine, il livello di soddisfazione delle aspettative dell'utente rispetto alla mostra visitata e inoltre, entrando nello specifico, la valutazione dell'allestimento della mostra stessa, quest'ultimo aspetto sempre più parte integrante dell'esposizione e fortemente legato alla specificità del luogo espositivo.

I risultati mostrano un livello di soddisfazione del visitatore sempre molto alto in tutti i luoghi indagati.

I Musei Capitolini - Villa Caffarelli, particolarmente per l'eccezionale esposizione dei Marmi Torlonia, è il luogo nel quale è stato espresso il livello di soddisfazione più alto per la mostra e anche per l'allestimento del percorso espositivo. Risultati molto alti, seppur in misura leggermente variabile, per tutti i luoghi che fanno capo alla Soprintendenza Capitolina e che sono stati maggiormente interessati da esposizioni di arte classica o moderna, specialmente per il Museo dell'Ara Pacis e per la nuova apertura del Mausoleo di Augusto, (quest'ultimo, però, con un percorso espositivo ancora non completato). I risultati per la mostra di opere all'aperto a Villa Borghese e nel Museo Bilotti, meno alti che negli altri luoghi, rappresentano il gusto di un pubblico più occasionale e di una esposizione comunque coraggiosa per la specificità delle opere esposte e dei difficili allestimenti.

Estremamente interessanti sono anche i livelli di soddisfazione riscontrati nei luoghi espositivi del contemporaneo (le tre sedi che fanno capo all'Azienda Speciale Palaexpo), dove l'allestimento è percepito ancora di più come invenzione artistica e come espressione della mostra stessa. Così si spiega la piacevolezza percepita per gli allestimenti del MACRO e del Palazzo delle Esposizioni, che superano addirittura la soddisfazione per la mostra nel suo complesso. Ottimo il livello delle soddisfazioni anche per il Mattatoio, dove il voto medio è complessivamente il migliore rispetto agli altri due luoghi del Polo del Contemporaneo.

Figura 18. Livello di soddisfazione riscontrato sugli allestimenti e globalmente sulle mostre: voto medio per struttura



FONTE: ACOS 2021.



Un altro interessante approfondimento, soprattutto tenendo conto delle precauzioni e delle restrizioni legate all'emergenza sanitaria, riguarda l'uso delle guide digitali. Secondo quanto emerso dall'indagine, le guide digitali ufficiali – offerte attraverso un'App o un sito internet appositamente dedicati – sono state utilizzate solo da 27 intervistati su 434 (6%), che però hanno manifestato un buon livello di soddisfazione attribuendo un voto medio di 7,66 (Figure 19 e 20). La quasi totalità dei rispondenti (94%) non ha utilizzato l'App o il sito internet ufficiale sostanzialmente perché non ne conosceva l'esistenza (Figura 21). Solo 7 intervistati su 434 hanno utilizzato guide digitali offerte da altri siti/piattaforme come Google e Wikipedia. Altri 6 rispondenti su 434 hanno riscontrato un mal funzionamento dell'App/sito internet e non sono riusciti ad utilizzarli.

Figura 19. Durante la visita della mostra ha utilizzato guide digitali attraverso un'App ufficiale o un sito internet ufficiale appositamente dedicati?



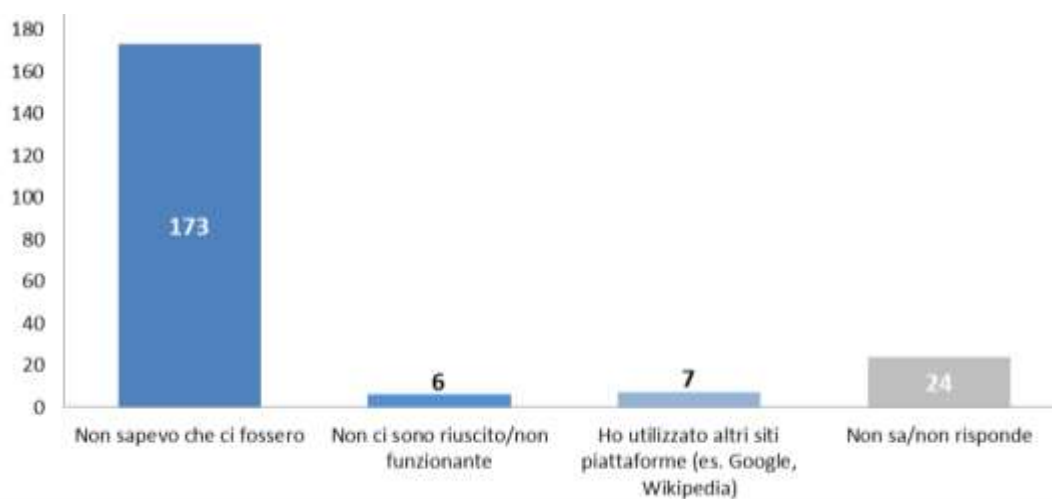
FONTE: ACOS 2021.

Figura 20. In una scala da 0 a 10 quanto è soddisfatto dell'App/sito internet ufficiale?

voto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto è soddisfatto dell'App/sito internet ufficiale?	1	0	0	0	1	0	3	5	6	1	7

FONTE: ACOS 2021.

Figura 21. Per quale motivo non ha utilizzato l'App/sito internet ufficiale?

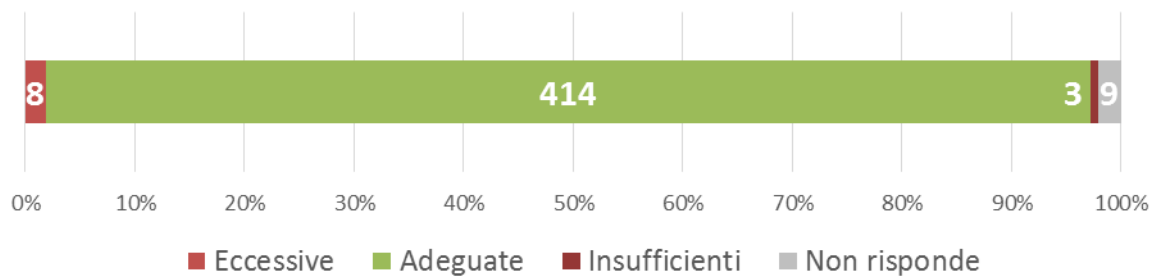


FONTE: ACOS 2021.



Per concludere, la Figura 22 riporta l'opinione degli intervistati circa le **misure precauzionali anti-covid19** adottate nelle strutture, riscontrate come adeguate dalla quasi totalità dei rispondenti (94%).

Figura 22. Cosa pensa delle misure precauzionali anti-covid19 che ha riscontrato durante la visita alla mostra?



FONTE: ACOS 2021.



6. Quanto si riconosce il patrimonio culturale di Roma Capitale?

All'interno del questionario preparato per l'indagine, con una domanda particolare e distinta dalle altre, l'ACoS ha voluto approfondire un argomento parallelo, sempre relativo alla qualità dell'offerta culturale, ma con specifico riguardo alla **capacità di comunicazione** di quell'offerta da parte delle istituzioni preposte.

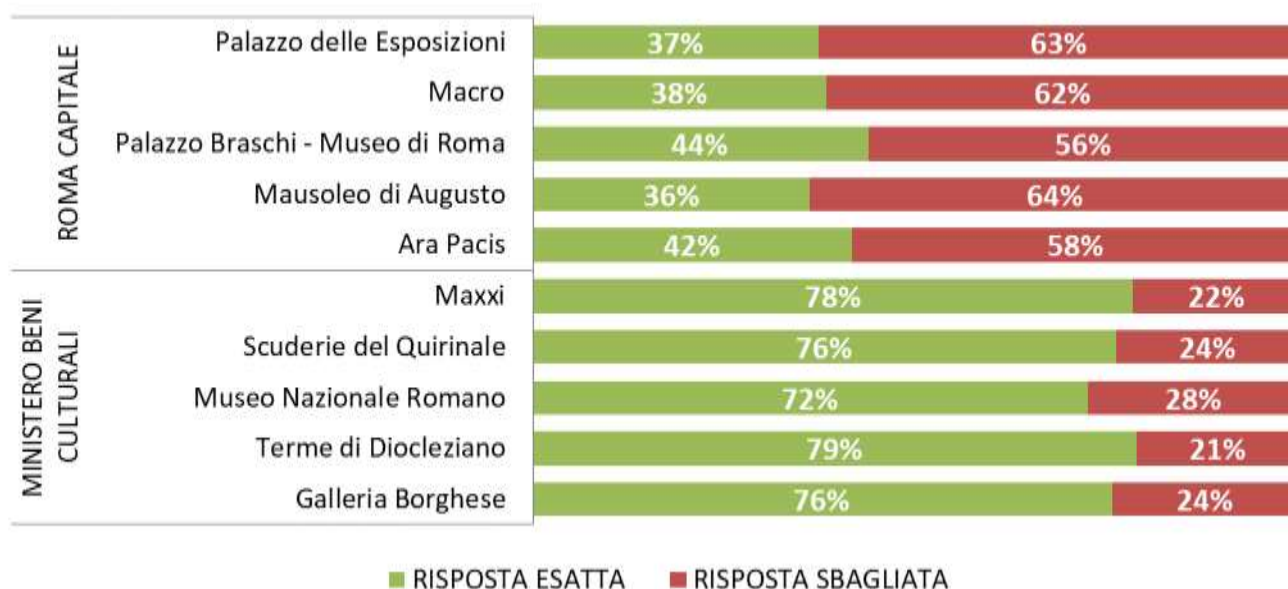
Roma è una città unica al mondo, nella quale non solo coesistono tre distinte identità politiche, storiche e artistiche (Roma come Comune, Roma come capitale dello Stato Italiano, Roma come sede dello Stato Vaticano), ma che presenta un'offerta culturale vastissima e diversissima gestita da tre diverse realtà istituzionali, oltre ad altre minori private, che operano sullo stesso territorio ma che non cooperano tra loro quasi mai.

In queste condizioni è facile confondersi tra le differenti gestioni e, se per l'utente medio è più facile comprendere quale sia l'entità del patrimonio del Vaticano (Musei Vaticani e beni ecclesiastici), più difficile è distinguere quali siano i luoghi gestiti dalle istituzioni comunali e quali quelli gestiti dalle istituzioni statali. Ad esempio, un monumento importante come il Colosseo, luogo simbolo di romanità e in cui la città si identifica, viene sovente indicato come facente parte del patrimonio comunale. Al contrario, il Colosseo è una struttura gestita dalla Soprintendenza ai Beni Culturali e quindi dal Ministero.

Per conoscere quindi se, visitando un monumento o un museo, l'utente sia consapevole di chi precisamente lo gestisce, chi vi investe fondi e a chi spettano gli eventuali proventi, è stato presentato agli intervistati un elenco di dieci strutture romane diverse, tutti importanti luoghi della cultura, ed è stato chiesto, per ognuno di questi siti, se a loro parere facesse parte dell'offerta culturale di Roma Capitale, quindi se fosse gestito direttamente o indirettamente dall'istituzione comunale.

Le risposte sono molto interessanti, come si evince dalla Figura 23, e palesano una scarsa conoscenza dell'appartenenza delle strutture al patrimonio culturale di Roma Capitale, con la maggioranza dei rispondenti che non ne è consapevole e che attribuisce quindi le stesse, in maggioranza, al patrimonio statale. Al contrario, la corretta consapevolezza della natura statale è molto più diffusa per le strutture che fanno capo al Ministero dei Beni Culturali.

Figura 23. Quali di questi musei/strutture espositive sono parte dell'offerta culturale di Roma Capitale?



FONTE: ACOS 2021.



Considerando quanto possa essere importante conoscere quale ente sia responsabile dei servizi erogati all'interno di ogni struttura, sarebbe consigliabile che la gestione di Roma Capitale venisse resa maggiormente evidente ed incisiva in tutte le campagne di informazione (anche sui manifesti e sugli standardi, sui biglietti e nelle brochure ...). Allo scopo, potrebbe essere ad esempio utile esporre in tutte le sedi la mappa di tutte le strutture capitoline museali (come ad esempio quella pubblicata sul sito http://www.museiincomuneroma.it/it/musei_in_comune/il_sistema_museale), integrandola con quelle espositive, in quanto facenti parte dell'offerta di Roma Capitale.

Allo stesso tempo, si auspica una sempre maggiore sinergia tra i diversi gestori della cultura a Roma. L'utente dovrebbe essere facilitato il più possibile nella fruizione culturale della città tramite biglietti cumulativi, itinerari condivisi, progetti partecipati, visioni univoche che sancirebbero un diverso modo di gestire un patrimonio storico, artistico e letterario complessivamente unico al mondo.

Figura 24. Ipotesi di lavoro per una mappa complessiva di tutti i luoghi museali ed espositivi di Roma Capitale



FONTE: ACOS 2021, ELABORAZIONE DELLA MAPPA DEL SISTEMA MUSEALE CAPITOLINO, http://www.museiincomuneroma.it/it/musei_in_comune/il_sistema_museale.

