



REPORT SUI MONITORAGGI PRESSO LE SEDI DEI
MUSEI IN COMUNE
(marzo 2021)

INDICE

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ EROGATA.....	3
ACCESSIBILITÀ E QUALITÀ INDICAZIONI	5
CURA E PULIZIA	6
DIDATTICA	10
PRESENZA E INTERAZIONE CON IL PERSONALE	12
INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA	17
ACCESSO	20
CONOSCENZA	21
SODDISFAZIONE	23

L'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale durante l'estate 2020 ha compiuto, in totale autonomia, una serie di rilevazioni di qualità erogata e percepita presso i Musei Civici di Roma Capitale.

Il Sistema dei **Musei in Comune**, che regola l'organizzazione dei luoghi museali e dei siti archeologici di Roma Capitale, comprende attualmente 20 realtà museali eterogenee gestite, coordinate, mantenute e valorizzate dalla Sovrintendenza Capitolina tramite la società strumentale **Zètema Progetto Cultura**.

Delle 20 sedi museali, in questa campagna non è stato possibile monitorare quelle del **Museo della Civiltà Romana**, di **Casa Moravia**, del **Planetario** e di **Villa Massenzio** poiché chiuse durante il periodo delle rilevazioni.

I musei analizzati dai rilevatori dell'Agenzia sono stati quindi: il **Museo dell'Ara Pacis**, la **Centrale Montemartini**, la **Galleria d'Arte Moderna**, i **Musei Capitolini**, i **Mercati di Traiano** e il **Museo dei Fori**, il **Museo Carlo Bilotti**, il *Museo Civico di Zoologia*, il *Museo Delle Mura*, il *Museo Di Casal Dei Pazzi*, il **Museo di Roma**, il **Museo di Roma in Trastevere**, il **Museo di Scultura antica Giovanni Barracco**, il **Museo Garibaldino**, il **Museo Napoleonico**, il **Museo Canonica** e i Musei di Villa Torlonia che comprendono due sedi, la **Casina delle Civette** e il **Casino Nobile e dei Principi**, analizzati distintamente. I monitoraggi dell'Agenzia si sono svolti, quindi, su un totale di 17 strutture espositive.



MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ EROGATA

I monitoraggi dell'Agenzia sulla qualità erogata dai Musei in Comune si sono svolti dal 21 luglio al 29 settembre 2020. I rilevatori hanno effettuato 124 visite durante le quali hanno applicato la metodologia dell'osservazione diretta e dell'interazione con gli operatori. Nelle indagini effettuate sono stati monitorati 19 indicatori diversi relativi ai servizi erogati.

La Figura 1 riporta la distribuzione delle 124 rilevazioni effettuate nel periodo preso in esame presso le 17 strutture espositive.

Le valutazioni dei rilevatori riportano dei risultati complessivamente piuttosto favorevoli ai diversi luoghi espositivi, con 1.808 risposte tra positive o parzialmente positive, 149 negative e 399 casi di totale assenza di alcuni servizi, motivata sia dalla eventuale mancanza strutturale sia, per questo particolare momento storico, dall'impossibilità di erogare il servizio a causa delle restrizioni per il pericolo di contagio da Covid-19 (Figura 2).

Nell'ambito museale sono molti i servizi erogati che risentono delle restrizioni per la pandemia. Sono limitazioni finalizzate a evitare contatti fisici, scambio di indumenti o oggetti non sanificati, assembramenti e file non adeguatamente distanziate. Per questo motivo, nell'impossibilità di distinguere le varie situazioni, nelle figure di questa prima parte del report dedicata all'analisi dei dati sui Musei nel loro complesso, si è scelto di segnalare in rosso solo i servizi la cui impossibilità di fruizione è dipesa dalla inadeguatezza della gestione, mentre sono colorati in grigio i risultati in cui il servizio non è previsto nella struttura o è risultato mancante per motivi di sicurezza.

Più avanti, nell'analisi dei singoli luoghi, sono evidenziate in rosso tutte valutazioni di non conformità differenziandole dall'assenza strutturale del servizio.

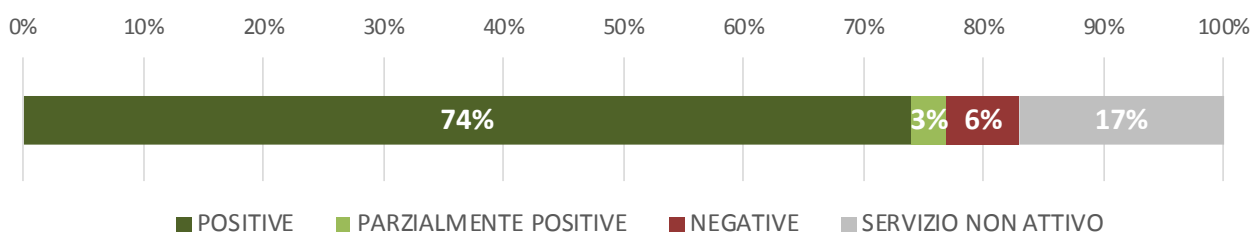
Figura 1. Distribuzione delle rilevazioni



FONTE: ACOS 2020.



Figura 2. Valutazioni monitoraggio Musei Civici

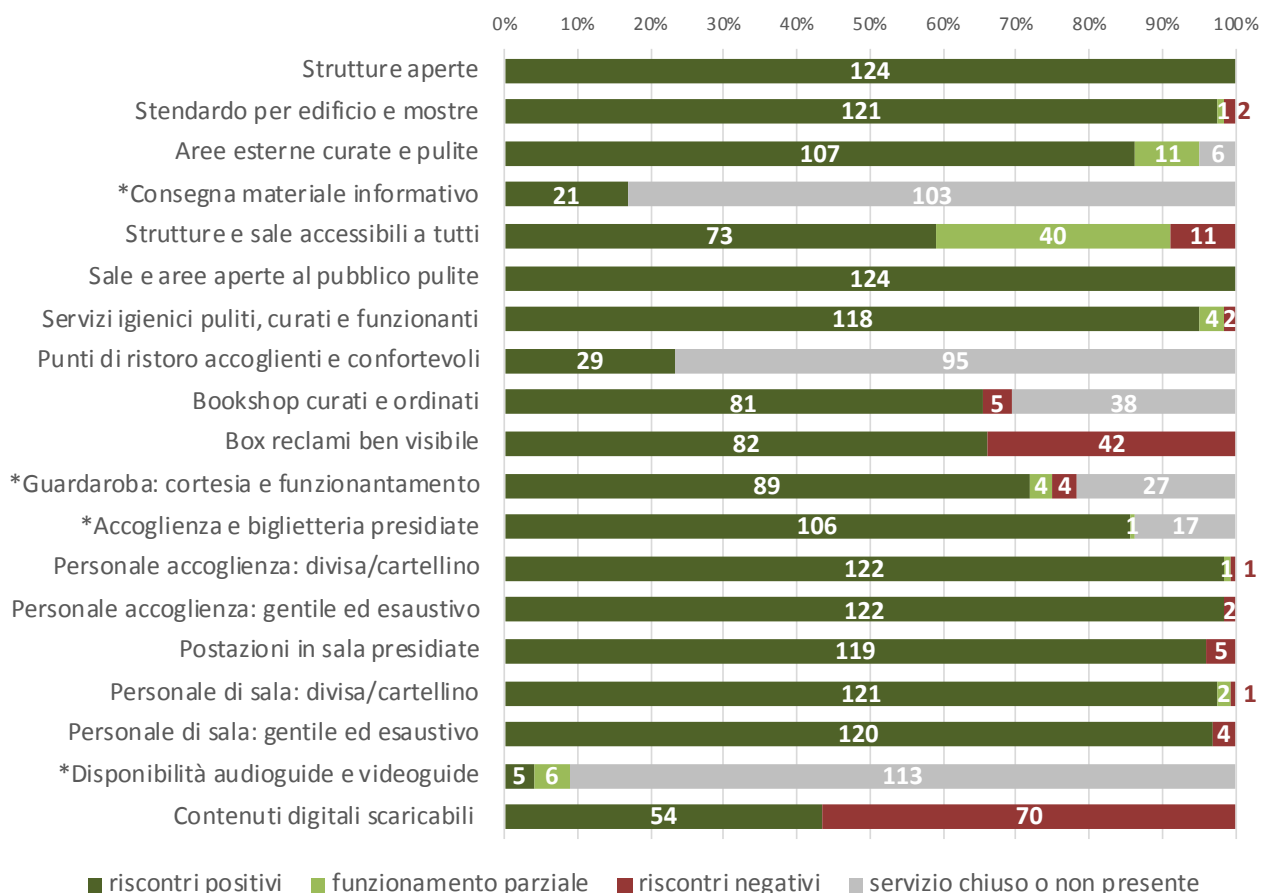


FONTE: ACOS 2020.

Nella Figura 3, che presenta il totale dei riscontri distribuito sui diversi indicatori monitorati, oltre ai tanti valori di conformità e alta qualità del servizio, si evidenziano, infatti, particolari risultati comprensibili solo se messi in rapporto con l'attuale situazione emergenziale.

Ad esempio, la consegna di materiale informativo cartaceo, solitamente consegnato con il biglietto e nei punti di accoglienza, è stata possibile solo in pochi casi. Anche gli armadietti guardaroba sono stati agibili solo con misure precauzionali diverse da luogo a luogo e con una variabilità nelle procedure dovuta probabilmente alla mancanza iniziale di direttive precise sull'argomento. Il servizio di audioguide e videoguide è stato sospeso nella maggioranza delle strutture, tranne in qualche sporadico caso e anche questa è stata considerata una assenza del servizio giustificata dalla situazione, segnalata in figura col colore grigio (Figura 3).

Figura 3. Riscontri del monitoraggio della qualità erogata dei servizi Musei in Comune

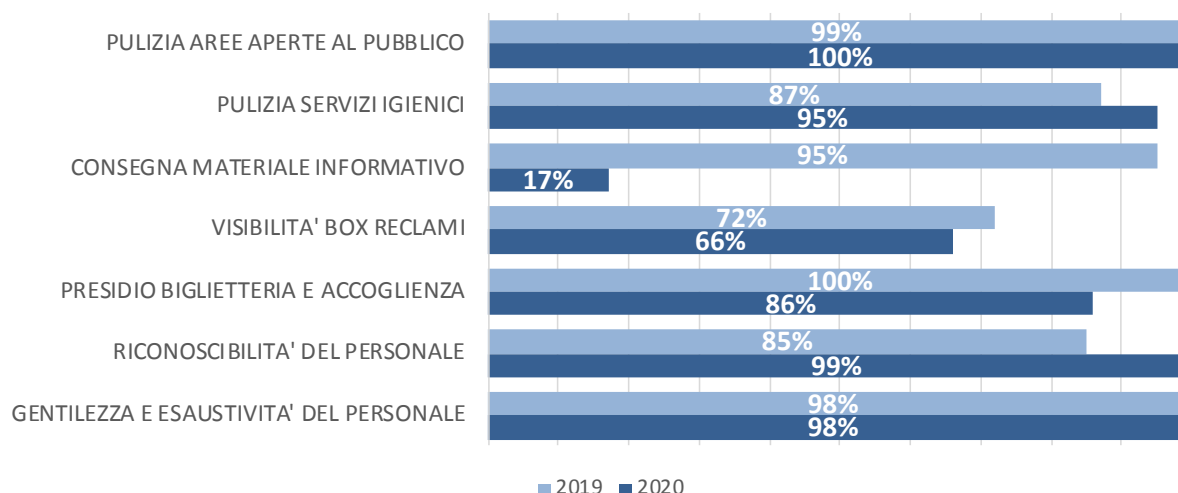


(*) Servizi soggetti alle restrizioni per l'emergenza sanitaria in atto. Il guardaroba nei musei è sempre con armadietti.

FONTE: ACOS 2020.



Figura 4. Riscontri positivi ad alcuni indicatori per i Musei in Comune (confronto 2019/2020)



FONTE: ACOS.

I riscontri negativi, invece, riguardano prevalentemente due punti: la scarsa visibilità del box reclami, segnalata sempre come criticità, e la presenza limitata di contenuti informativi e didattici digitali scaricabili, segnalata anch'essa con il colore rosso. Solo in alcuni casi sono state trovate delle soluzioni alternative alla sospensione del servizio per pericolo contagio. In alcuni musei, ad esempio, al posto del box reclami è stata posta in evidenza l'indicazione di un indirizzo di contatto per presentare reclami/segnalazioni. Inoltre, si deve potenziare l'offerta (poiché già esistente seppur non sempre di livello e di facile accessibilità) di contenuti scaricabili dal web, come informazioni sulle mostre (analoghe a quelle presenti nelle audioguide) o di approfondimenti e spiegazioni, aumentando la possibilità di acquisire più contenuti di qualità e in più lingue attraverso l'uso degli smartphone o dei tablet personali dei visitatori. Specialmente in questo particolare momento, con la maggiore attenzione all'igiene e con i rischi connessi dall'utilizzo comune di materiali cartacei e audioguide, l'implementazione delle risorse digitali da scaricare su dispositivi personali è diventata indispensabile e urgente.

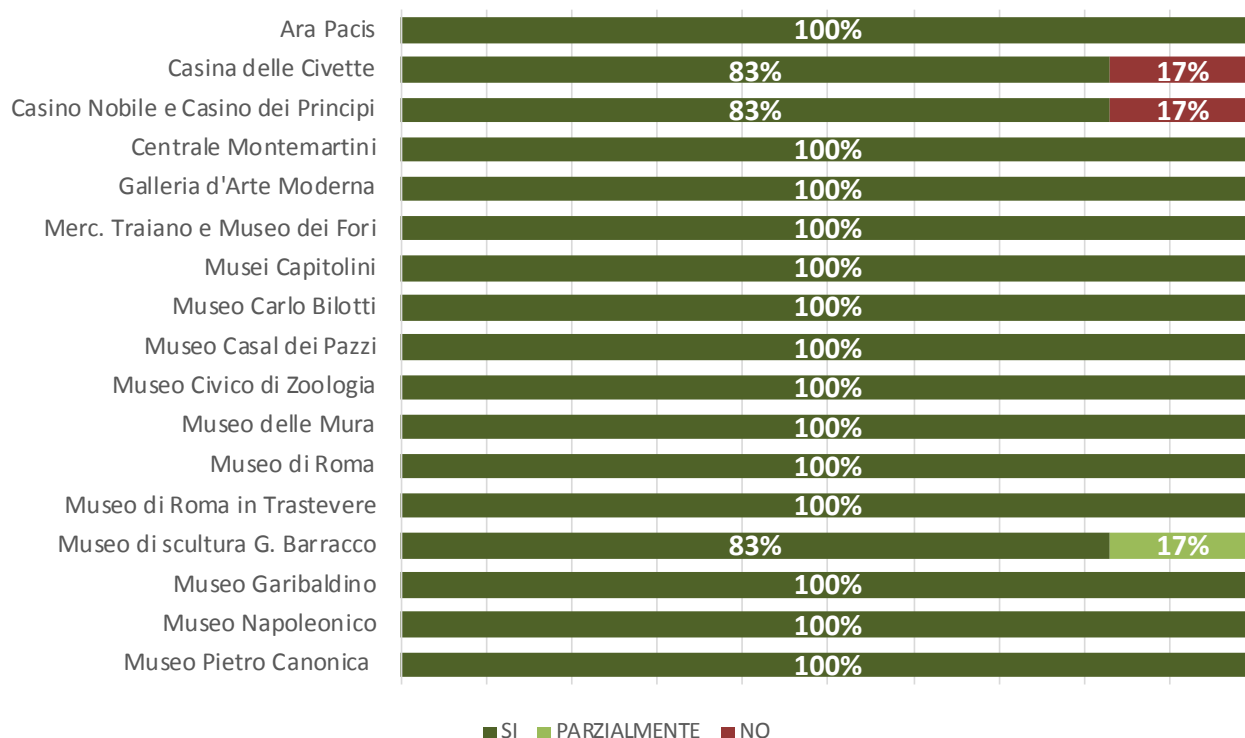
Nella Figura 4, i dati acquisiti durante questi ultimi monitoraggi, relativi ad alcuni indicatori particolarmente significativi, sono stati messi a confronto con i valori della qualità erogata nei Musei rilevati dall'Agenzia nel 2019. I campi indagati sono: la capacità e presenza del personale e la qualità della pulizia dei luoghi. Inoltre, si sono voluti mettere a confronto i dati sulla consegna del materiale esplicativo e quelli sulla presenza e visibilità del box reclami, argomenti quest'anno direttamente toccati dalle restrizioni contro il rischio di contagio. In effetti tutte le variazioni riscontrabili nel confronto tra i due anni considerati sono in qualche modo riferibili alla messa in atto di regole precauzionali relative alla biglietteria e allo scambio diretto di materiali non sanificabili. La qualità dei servizi resi dal personale e quella relativa alla pulizia restano pressoché invariati e posizionati su valori molto alti.

Accessibilità e qualità indicazioni

Nelle 124 rilevazioni effettuate, le strutture museali sono sempre state trovate aperte e gli edifici espositivi, con le mostre temporanee al loro interno, sono risultati nel complesso adeguatamente segnalati dallo standard esterno all'ingresso. Una lieve criticità si palesa sulle indicazioni, come quelle giudicate non conformi delle due strutture museali site all'interno di Villa Torlonia (Figura 5). L'accessibilità risulta critica in edifici storici con presenza di pavimenti antichi, scale e gradini che rendono difficile se non impossibile l'accesso ad alcune sale per persone con disabilità. Le peculiarità e l'originalità di molti ambienti dei Musei Civici di Roma, che per molti versi arricchiscono il fascino e il valore della visita, possono però diventare barriere architettoniche ed essere quindi un limite all'accessibilità per alcune fasce di utenti (Figura 6).

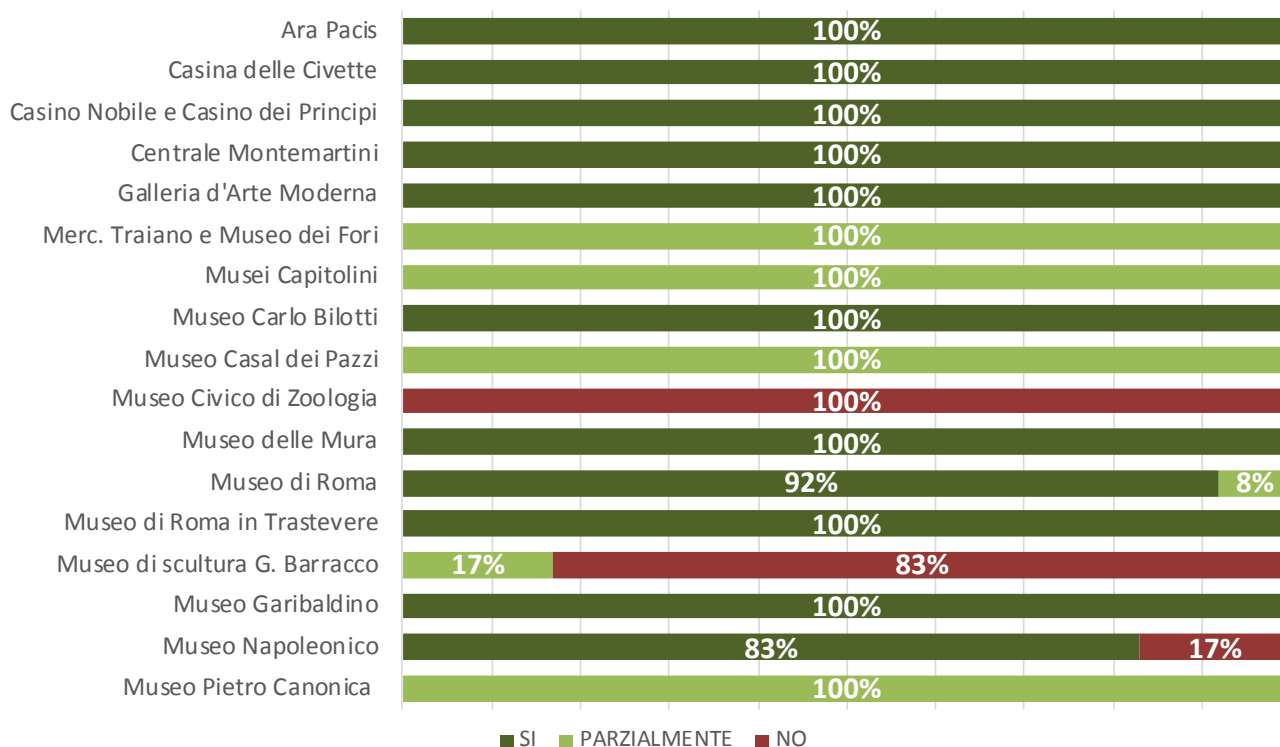


Figura 5. L'edificio ed eventuali mostre sono ben segnalate con lo standard sulla facciata?



FONTE: ACOS 2020.

Figura 6. La struttura e tutte le sale sono accessibili a tutti?



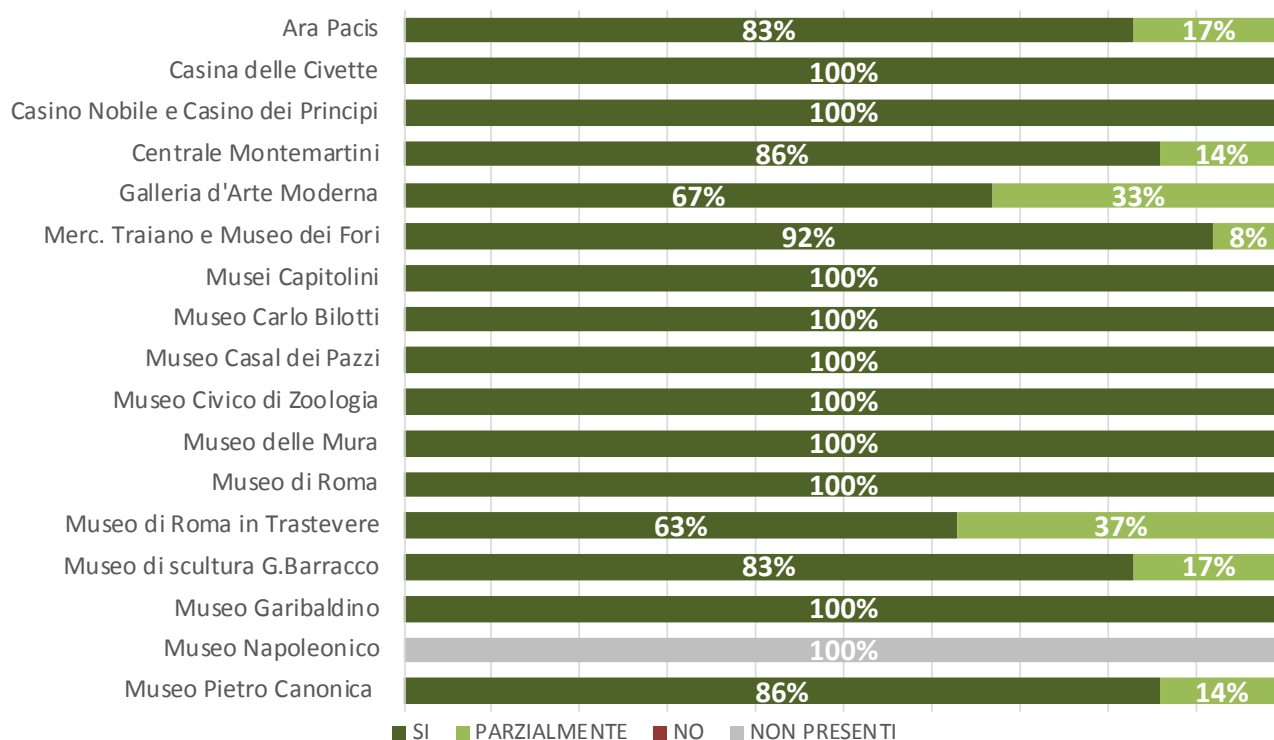
FONTE: ACOS 2020.

Cura e pulizia

Esternamente, anche nelle aree verdi, quando presenti, i Musei sono stati trovati sempre piuttosto curati e puliti (Figura 7).

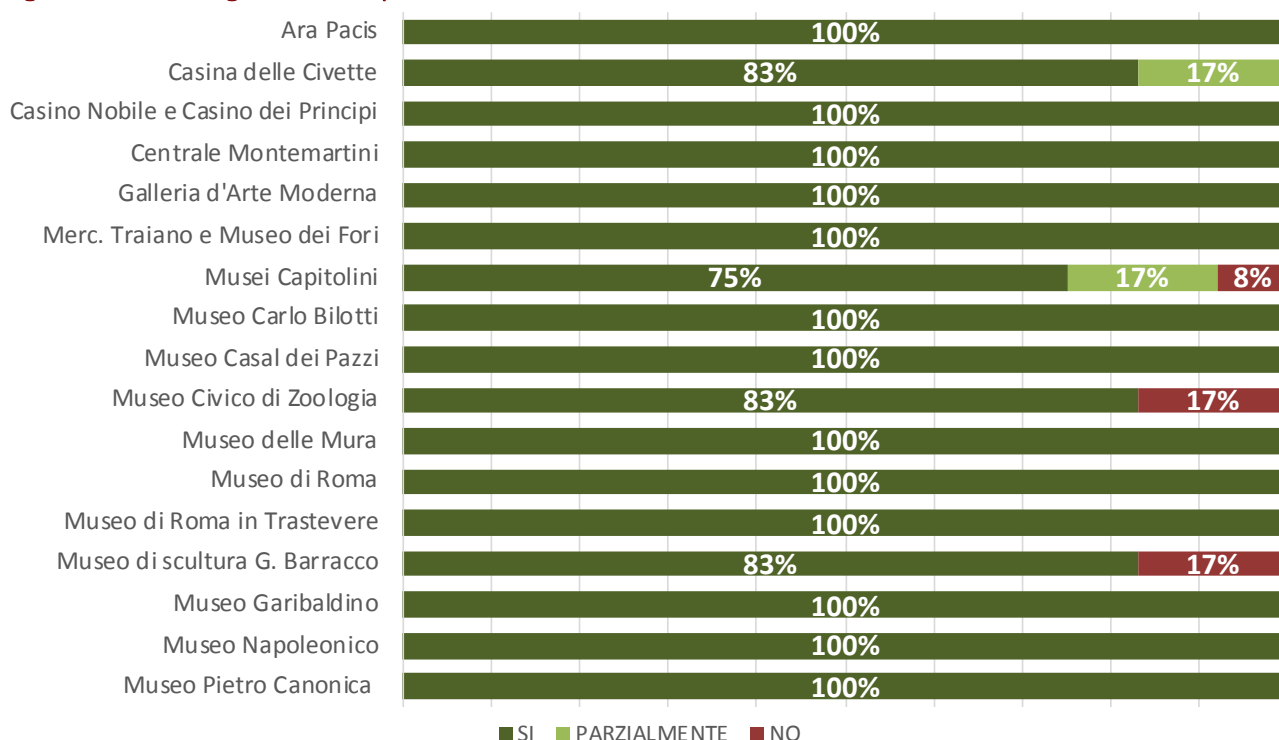


Figura 7. Le aree esterne e il verde di pertinenza delle strutture sono curate e pulite?



FONTE: ACOS 2020.

Figura 8. I servizi igienici sono puliti e decorosi?

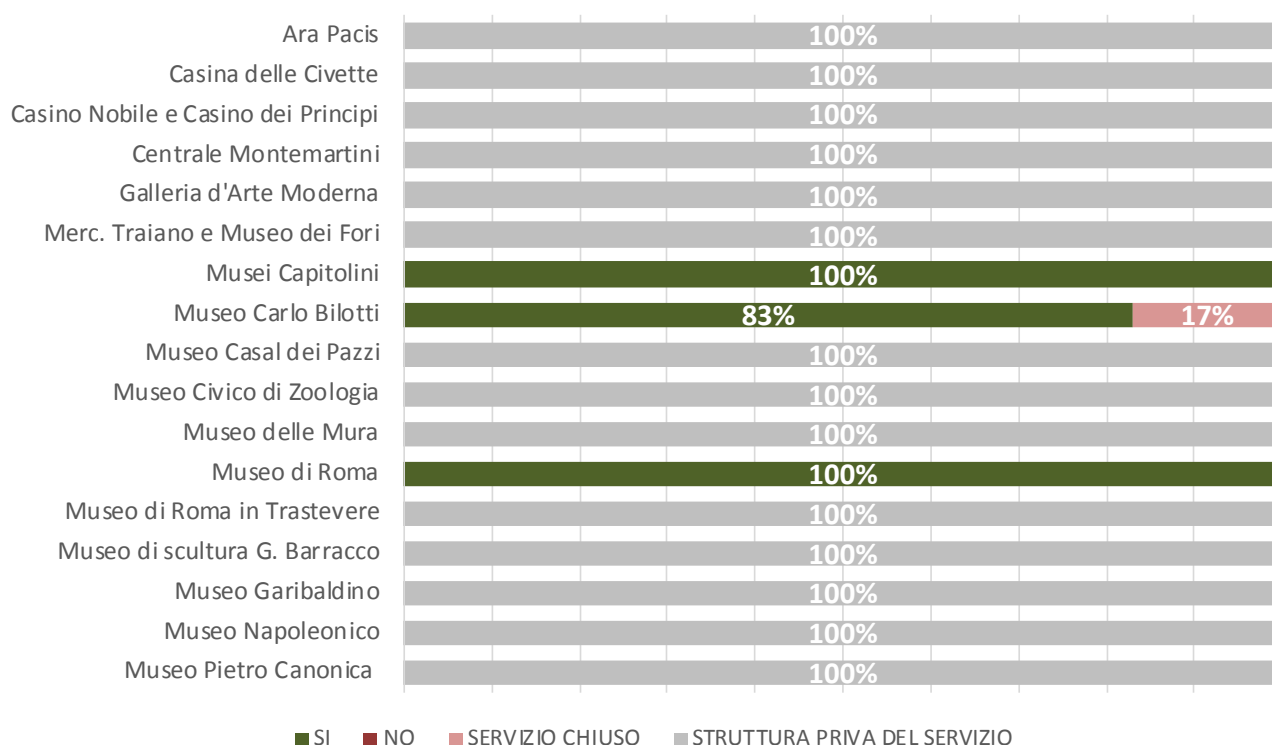


FONTE: ACOS 2020.

I livelli di pulizia delle aree aperte al pubblico sono ottimi e raggiungono il 100% della conformità. Riscontri quasi sempre positivi anche per la pulizia, il decoro e la completezza delle dotazioni nei servizi igienici, nonostante si palesi una piccola percentuale di risposte negative (Figura 8).



Figura 9. Il punto di ristoro è accogliente e confortevole?



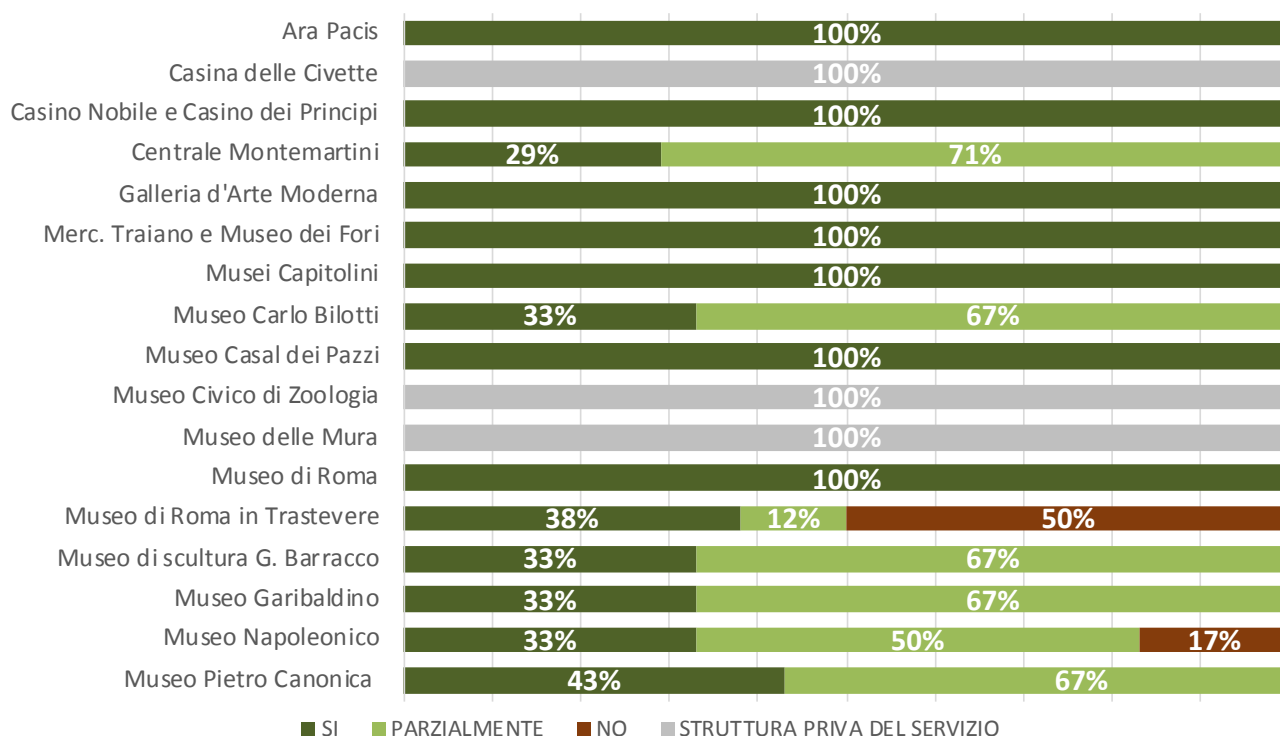
FONTE: ACOS 2020.

Quando presenti e aperti, i luoghi di ristoro hanno offerto un servizio curato e funzionale. Solo tre strutture museali sono dotate di punto di ristoro: i Musei Capitolini con la panoramica struttura di bar-ristorante sulla terrazza di Palazzo Caffarelli; il Museo Carlo Bilotti con il grazioso Caffè del Lago nel cuore di Villa Borghese; il Museo di Roma con il ristorante ViVi Bistrot accessibile anche da piazza Navona. Tutti e tre questi luoghi sono raggiungibili al di fuori del percorso museale e quindi possono accogliere fra gli avventori sia i visitatori dei rispettivi musei, sia altri utenti (Figura 9).

I bookshop all'interno dei musei rispondono a una categoria piuttosto ampia che comprende punti vendita veri e propri, spesso gestiti dal personale addetto, come ai Musei Capitolini, al Museo di Roma, ai Traiane e all'Ara Pacis, che si presentano ampi, curati e ben forniti di pubblicazioni e gadget. Sono presenti anche dei punti vendita nella Galleria d'Arte Moderna, nel Museo di Roma in Trastevere (dove sono state riscontrate più criticità), nel Casino Nobile e dei Principi, che sono piccoli ma molto curati. La Centrale Montemartini presenta solo pochissime pubblicazioni tematiche, come anche il Barracco, il Napoleonico, il Canonica e il Garibaldino, mentre altri musei sono completamente privi del servizio. Per questo motivo, i suddetti piccoli corner espositivi, non sono stati sempre identificati come un servizio monitorabile e per questo il loro giudizio di scarsa evidenza è stato espresso nella voce "Parzialmente". Il totale dei giudizi dei rilevatori, sul servizio bookshop in generale, è stato comunque in maggioranza positivo (Figura 13).

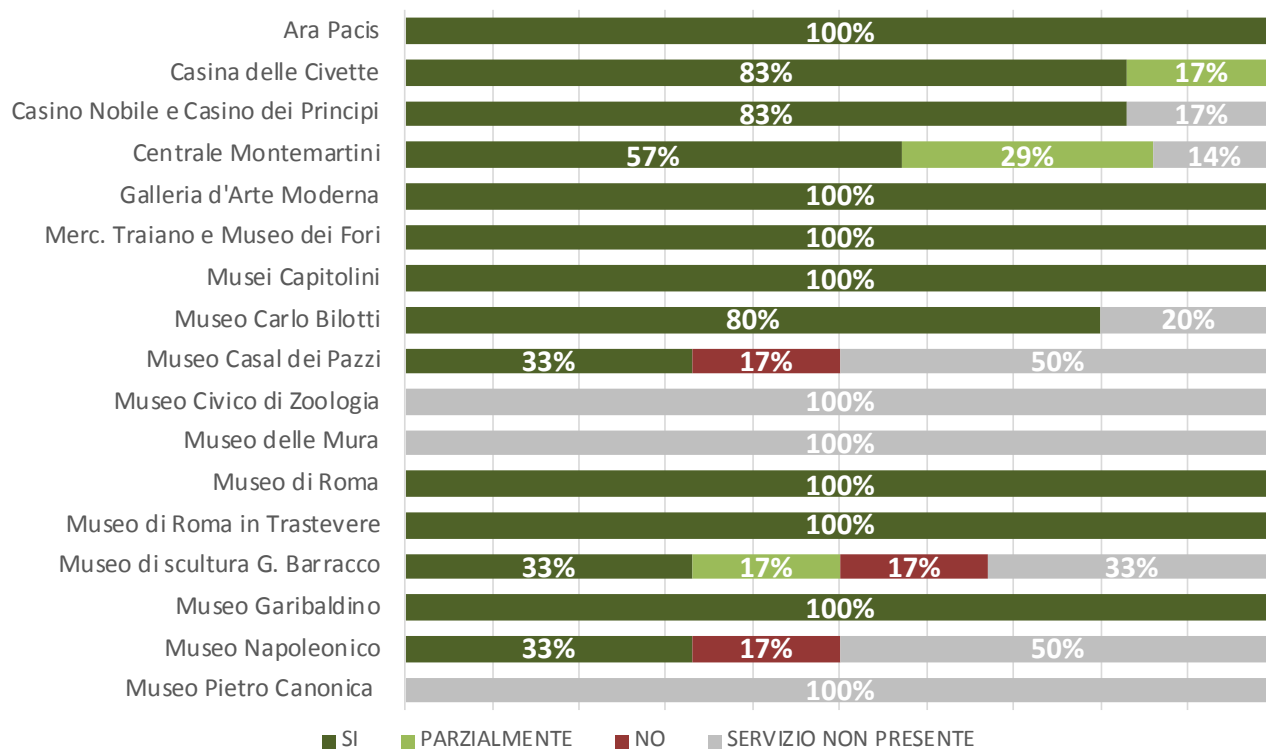


Figura 10. Bookshop. L'esposizione delle pubblicazioni è curata e ordinata?



FONTE: ACOS 2020.

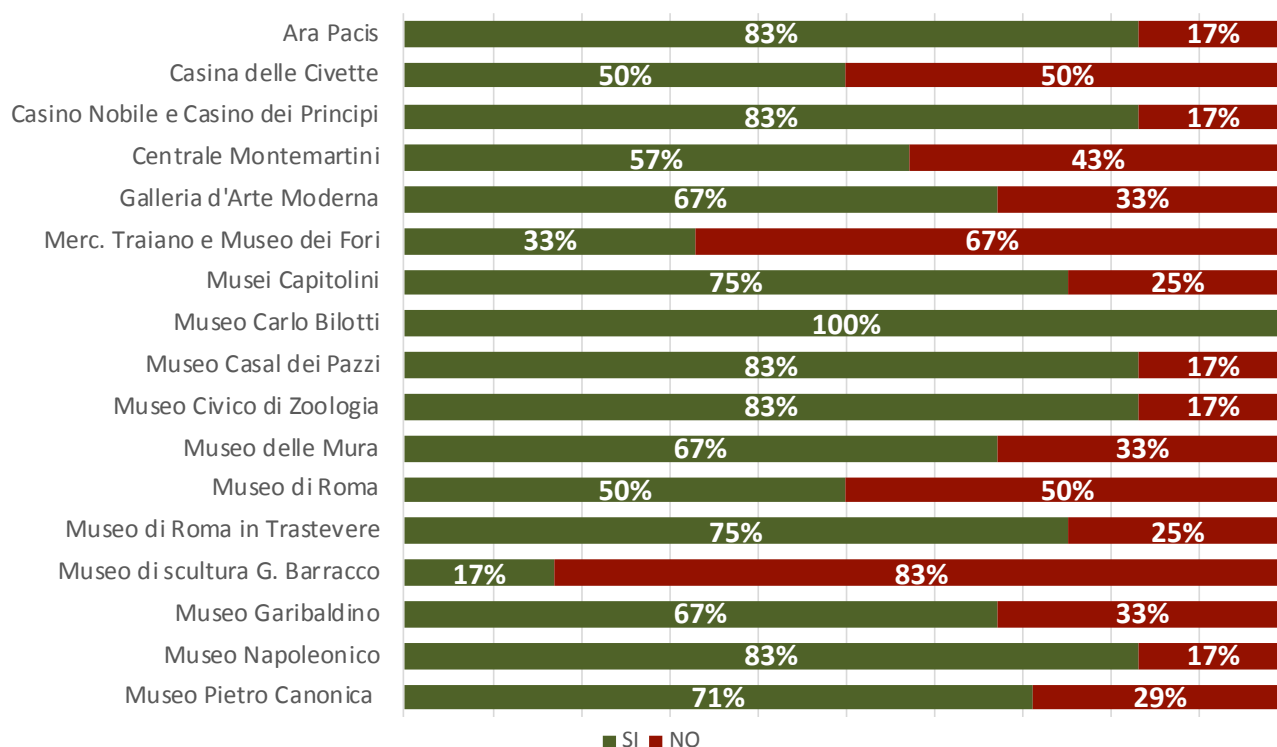
Figura 11. Servizio di guardaroba. Gli armadietti guardaroba sono funzionanti e gratuiti?



FONTE: ACOS 2020.



Figura 12. Il box per i reclami è esposto in modo ben visibile?



FONTE: ACOS 2020.

Il servizio guardaroba, in una situazione di emergenza sanitaria, è soggetto inevitabilmente a limitazioni. L'uso degli armadietti (normalmente presenti in tutti i musei civici), se non adeguatamente sanificati o ricorrendo a sacchetti monouso ove inserire di volta in volta indumenti e oggetti, diventa un uso promiscuo e rischioso. Anche in virtù del periodo estivo in cui si sono svolte le rilevazioni, il servizio è stato trovato attivo in molti musei anche se non sempre con l'uso delle buste per riporre gli oggetti personali da custodire. Le chiavi degli armadietti, consegnate ai visitatori, in alcuni casi che possiamo definire virtuosi, sono state sanificate di volta in volta (il visitatore prendeva le chiavi da un contenitore sul quale era scritto "chiavi igienizzate" e in uscita lo stesso visitatore deponeva le chiavi in un altro contenitore con su scritto "chiavi da igienizzare"). Tuttavia, si è notata una certa incoerenza nell'offerta del servizio, che è variato da museo a museo, oltre all'inadeguatezza degli armadietti spesso trovati rotti e impossibili da utilizzare. Una criticità certamente da risolvere con modalità chiare e sicure (Figura 11).

Il box reclami è stato rilevato spesso assente e non visibile, rendendo sicuramente più difficile usufruire di un servizio importante che è un diritto per il visitatore. Anche l'assenza marcata di questo servizio può essere dovuta alle nuove norme sulla sicurezza. È vero che attualmente c'è la possibilità di inoltrare reclami alle strutture direttamente on line, possibilità che però andrebbe sempre indicata esplicitamente al visitatore spiegandone le modalità (Figura 12).

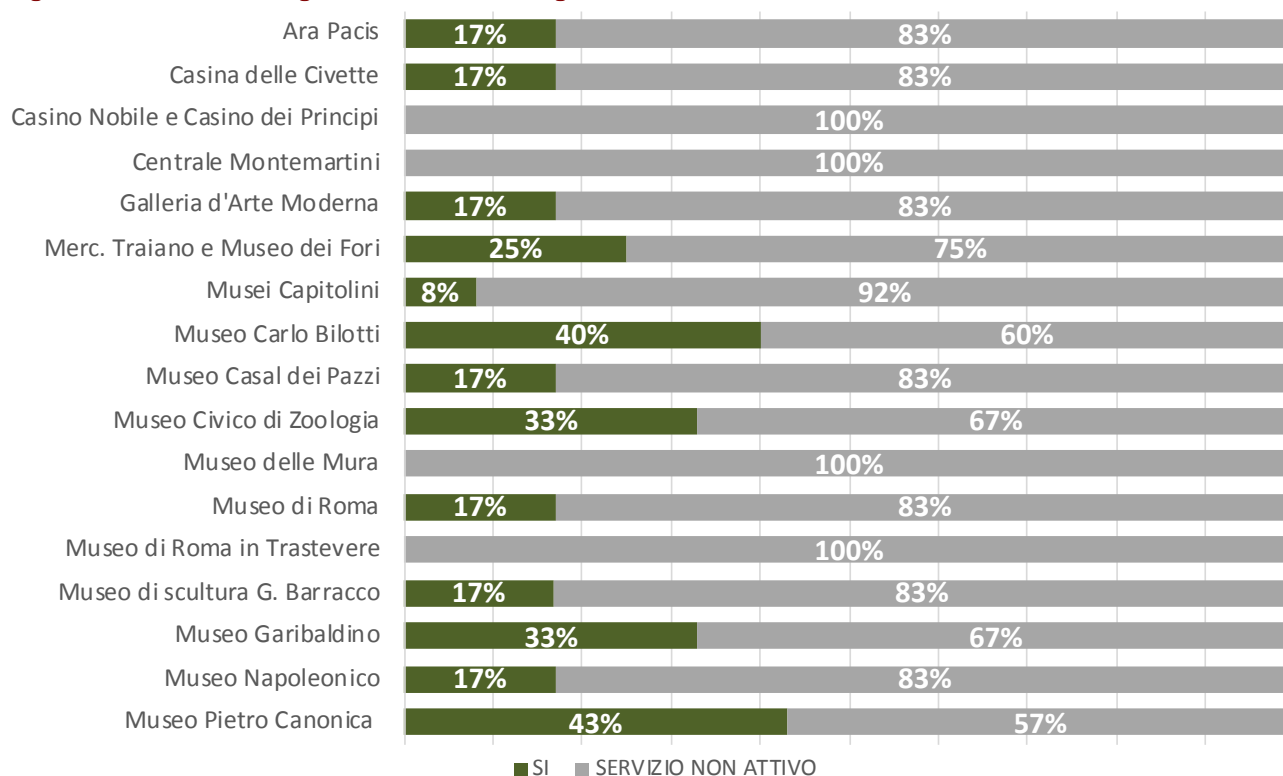
Didattica

In situazione di normalità, insieme al biglietto, il personale consegna del materiale cartaceo esplicativo e informativo sul museo, sulla collezione e sulle eventuali mostre in corso. La mancata o discontinua consegna di questo materiale è stata dovuta all'applicazione – ancora non espressamente codificata durante l'estate – di nuove norme di igiene per prevenire il contagio da Covid-19. Tutti i servizi relativi alla didattica con scambio di materiali sono stati in gran parte sospesi o molto limitati nell'uso e perciò non si è potuta sempre garantire la consegna in sicurezza del materiale esplicativo cartaceo, più spesso posto nella prossimità dell'ingresso e



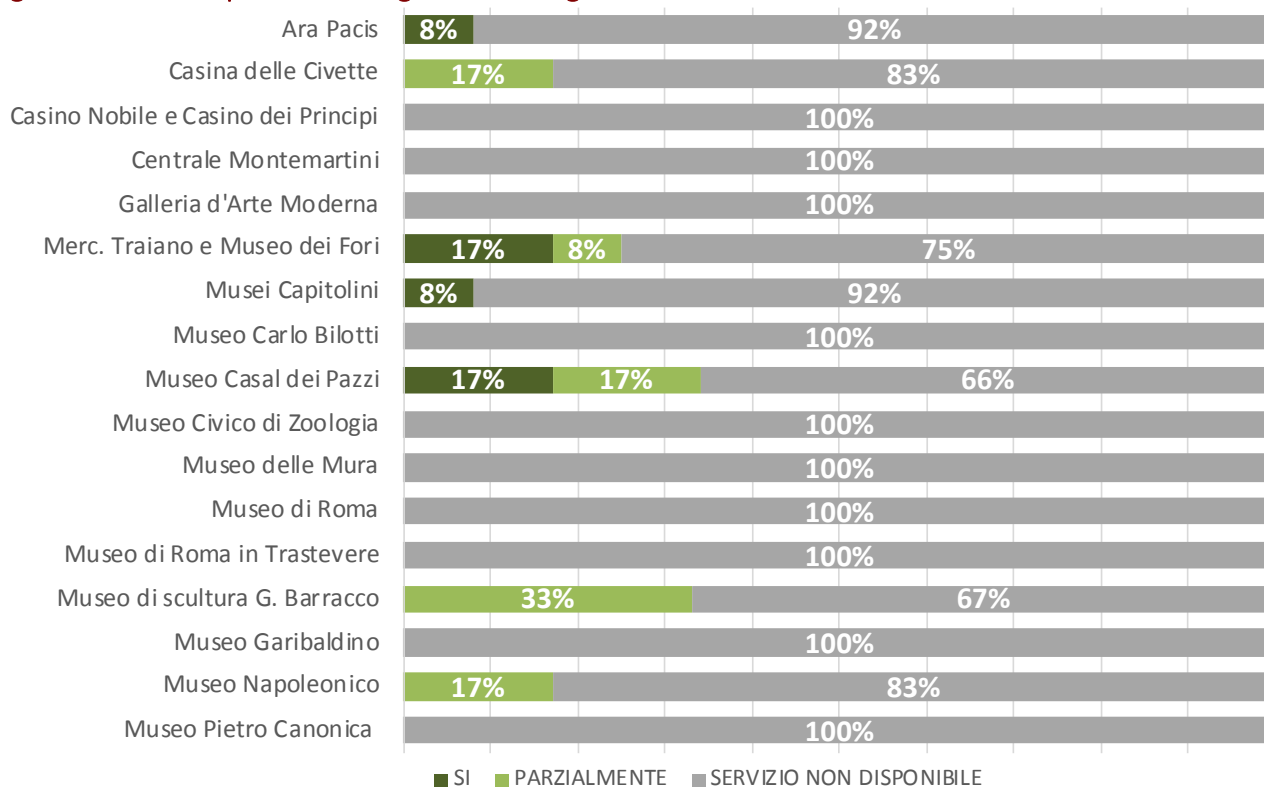
prelevato, su sua discrezionalità, direttamente dal visitatore. Per questi motivi l'assenza del servizio nel grafico è stata evidenziata con il colore grigio nelle Figure 13 e 14.

Figura 13. Insieme al biglietto è stato consegnato del materiale informativo?



FONTE: ACOS 2020.

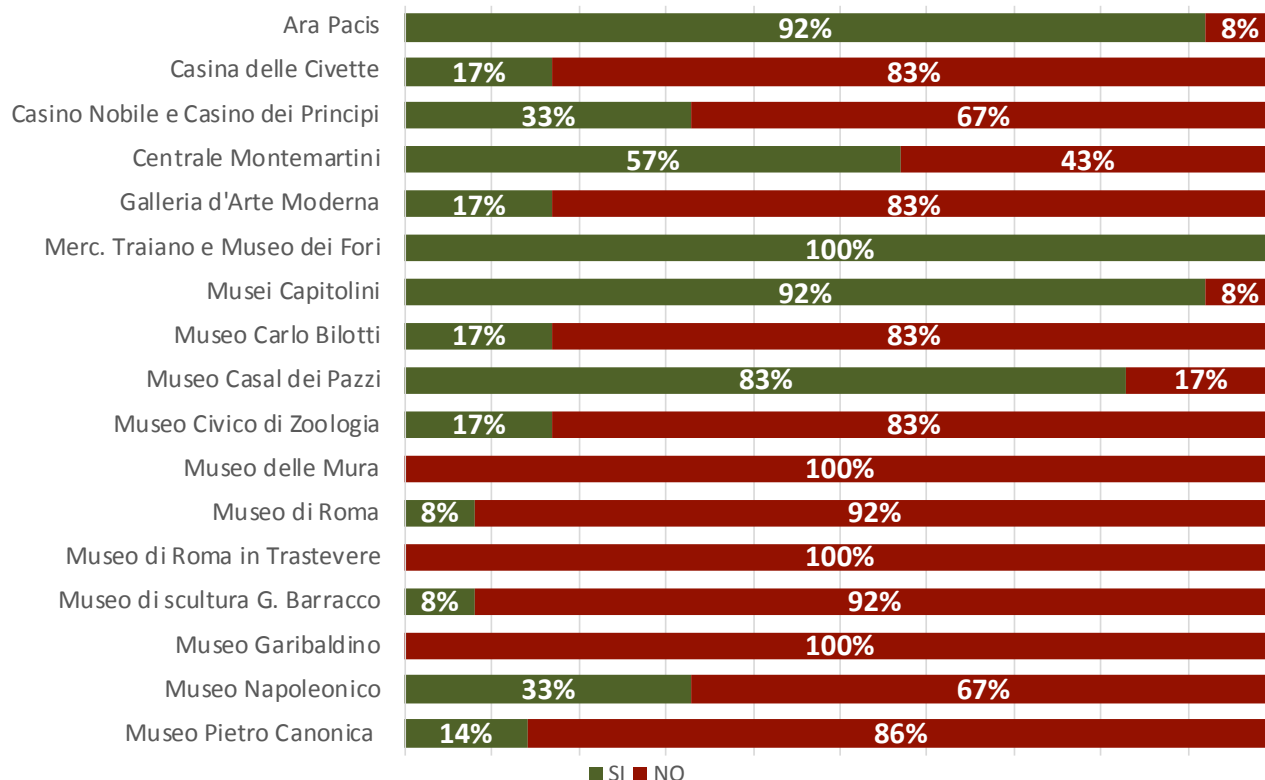
Figura 14. Sono disponibili audioguide e videoguide?



FONTE: ACOS 2020.



Figura 15. Sono scaricabili contenuti digitali?



FONTE: ACOS 2020.

Anche per il servizio di audioguide e videoguide, oggetti difficilmente sanificabili, sono state seguite direttive che hanno portato gradualmente all'eliminazione del servizio per evitare possibili contatti e contagi tra le persone. Ai rilevatori, purtroppo, non è stata sempre data la possibilità di scaricare o visualizzare sul proprio dispositivo mobile, on line e in piena sicurezza, esaurienti contenuti didattici esplicativi sui musei e sulle mostre in corso. Una risorsa invece, sicuramente da incentivare, magari con contenuti gratuiti insieme a contenuti più ampi a pagamento, in diverse lingue, con personale che sappia dare indicazioni tecniche per consentire così una informazione e una didattica completa e sicura per tutti gli utenti (Figure 14-15). Per questo motivo l'assenza del servizio nella Figura 15 è stata evidenziata con il colore rosso.

Presenza e interazione con il personale

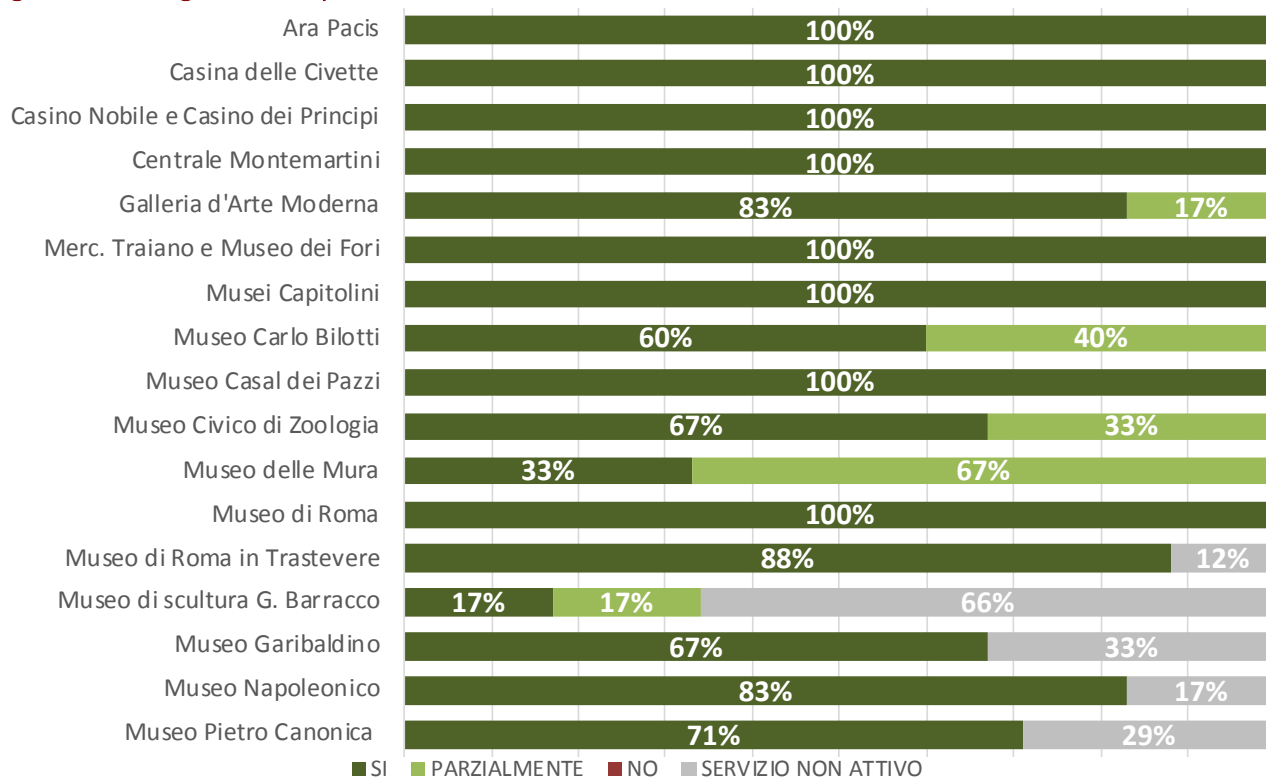
Il personale si è mostrato, nella maggioranza delle rilevazioni, gentile, informato e collaborativo, sia nelle postazioni di accoglienza e biglietteria sia in quelle di assistenza in sala. Durante le rilevazioni indossava prevalentemente la divisa e/o il cartellino di riconoscimento e le postazioni di biglietteria e le sale sono state trovate in prevalenza presidiate (Figure 16-18).

Il servizio di biglietteria, normalmente assente nelle strutture a ingresso gratuito, è stato alternativamente sospeso anche nei musei con ingresso a pagamento e sostituito dall'obbligo di prenotazione della visita e acquisto del biglietto d'ingresso per via telefonica o informatica. Il servizio prenotazione e acquisto biglietti è stato affidato ad altra società – Vivaticket – ed è a pagamento (1 euro oltre il biglietto per diritto di prevendita). L'accesso al servizio era obbligatoriamente on line ma in realtà alcune biglietterie sono state trovate funzionanti e, nonostante si venisse inviati al sito Vivaticket, sarebbe stato anche possibile prenotare telefonicamente allo 060608. Inoltre, l'iter di acquisto sul sito non è semplicissimo e comporta la cessione di dati personali. Con la certezza che la situazione emergenziale e il cambio dello stile di vita successivo a questa pandemia comportino un sempre maggior uso della prenotazione obbligatoria, auspichiamo la risoluzione di queste criticità



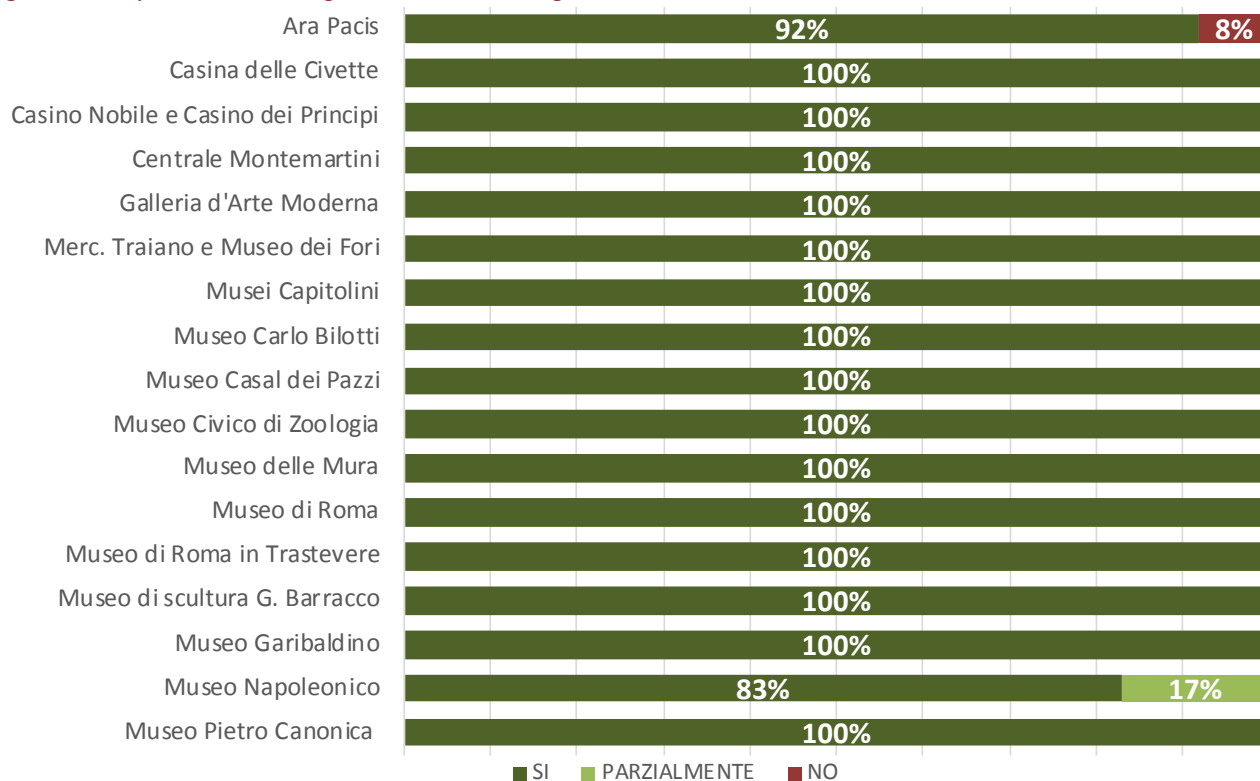
semplificando il metodo per la prenotazione e l'acquisto del biglietto. La presenza del personale di biglietteria, in situazione normale, è prevista con una persona minimo in tutti i musei e con due persone ai Musei Capitolini.

Figura 16. La biglietteria è presidiata?



FONTE: ACOS 2020.

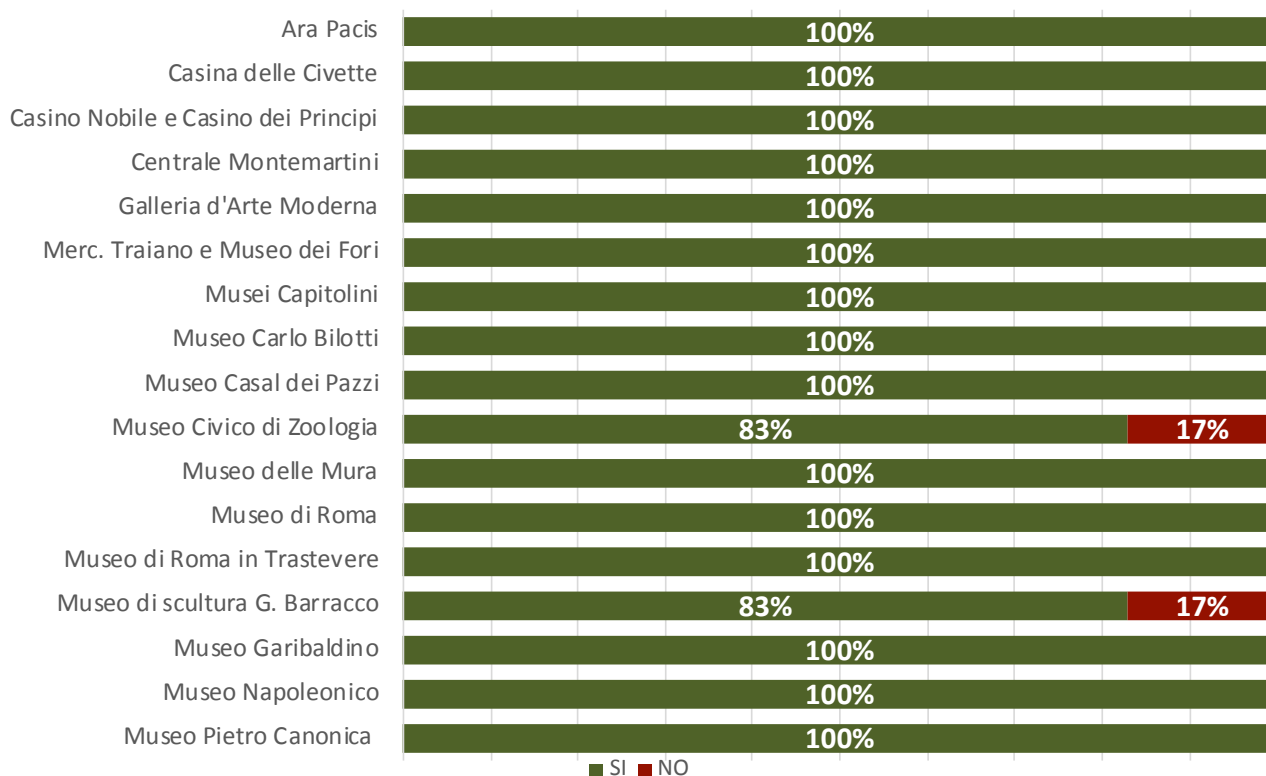
Figura 17. Il personale di biglietteria e/o accoglienza ha la divisa e il cartellino?



FONTE: ACOS 2020.



Figura 18. Nell'interazione con il rilevatore, il personale di biglietteria e/o accoglienza è stato gentile ed esaustivo?



FONTE: ACOS 2020.

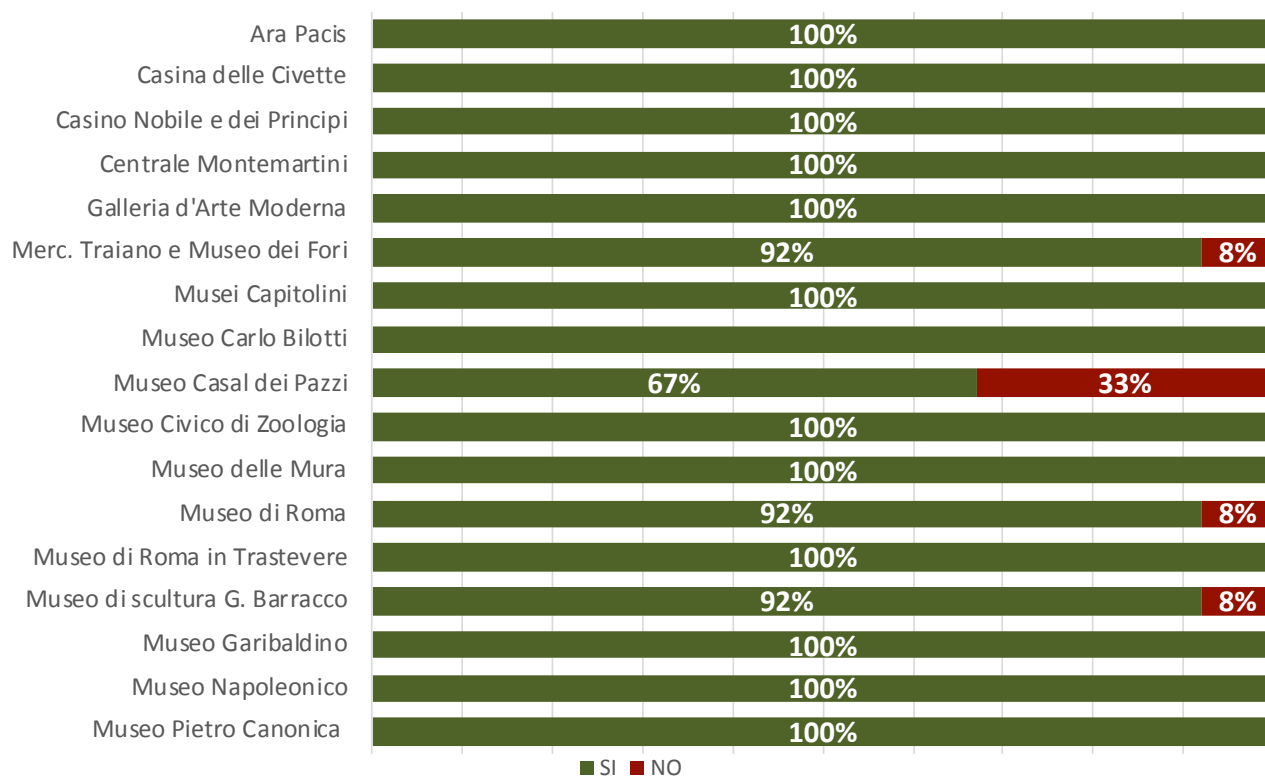
In tutti i musei, gratuiti o a pagamento, è stato trovato personale di biglietteria e/o accoglienza presente, cortese e disponibile. Dove il servizio di biglietteria non è stato attivo, i rilevatori hanno trovato sempre un presidio dedicato all'accoglienza. A causa della pandemia, infatti, il servizio di accoglienza è stato intensificato e finalizzato anche ai controlli delle prenotazioni, degli accessi agli edifici, con tutte le attenzioni al distanziamento tra gli utenti e ad una corretta sanificazione delle mani prima di entrare nelle sale. Molto buoni anche i riscontri sull'uso di divisa e cartellino. (Figura 17). Inoltre, il personale è stato quasi sempre gentile e ha saputo rispondere con competenza alle domande del rilevatore (Figura 18).

I rilevatori hanno riscontrato quasi sempre il presidio delle sale da parte del personale. Alcune criticità, come a Casal dei Pazzi, sono giustificate dalla specificità del luogo e dalla gestione del sito affidata in parte a Zètema e in parte al lavoro di volontariato di associazioni culturali (Figura 19).

Per quanto riguarda la riconoscibilità del personale di sala, l'uso di divisa e/o cartellino è stato rilevato praticamente in tutti i siti museali, con una piccola criticità sempre al Museo di Casal dei Pazzi (Figura 20). Gentilezza ed esaustività nel rispondere alle domande dei rilevatori sono state riscontrate in tutti i musei monitorati, con alcune sporadiche eccezioni (Figura 21).

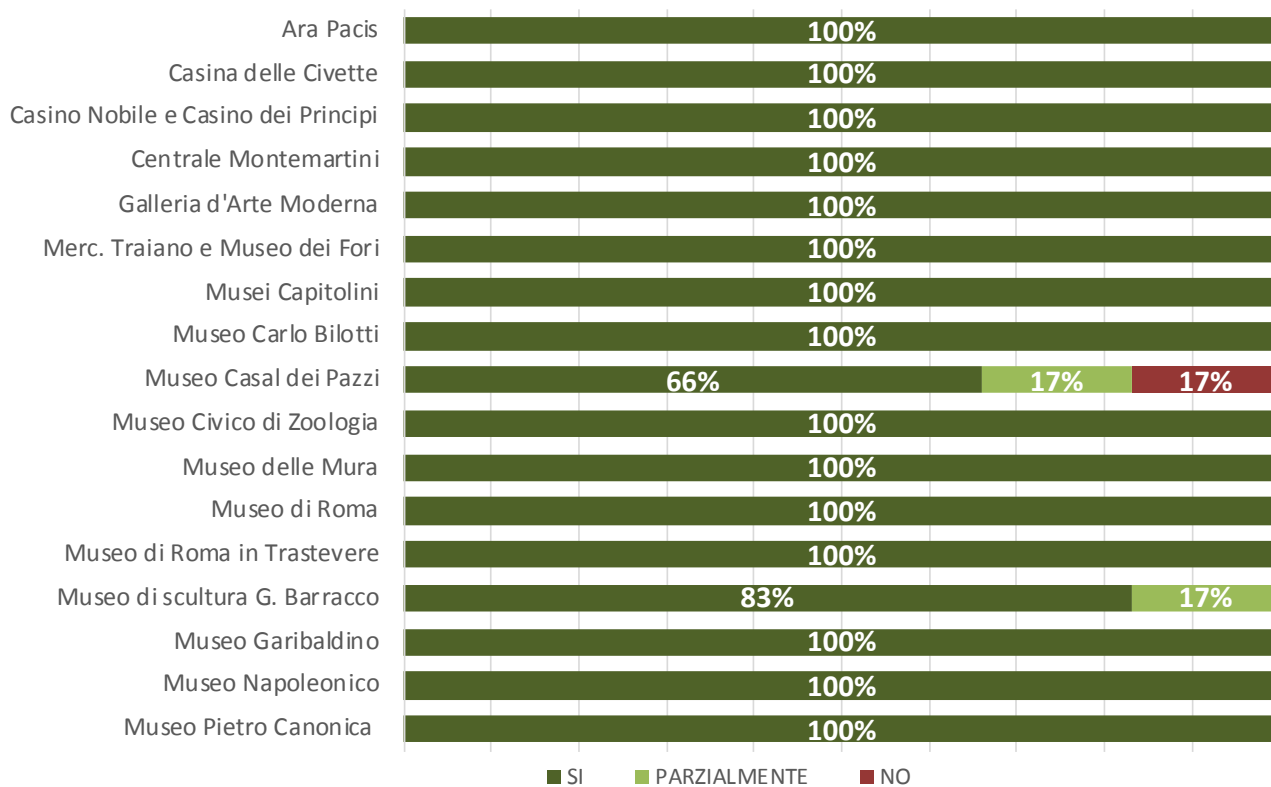


Figura 19. Le sale sono presidiate?



FONTE: ACOS 2020.

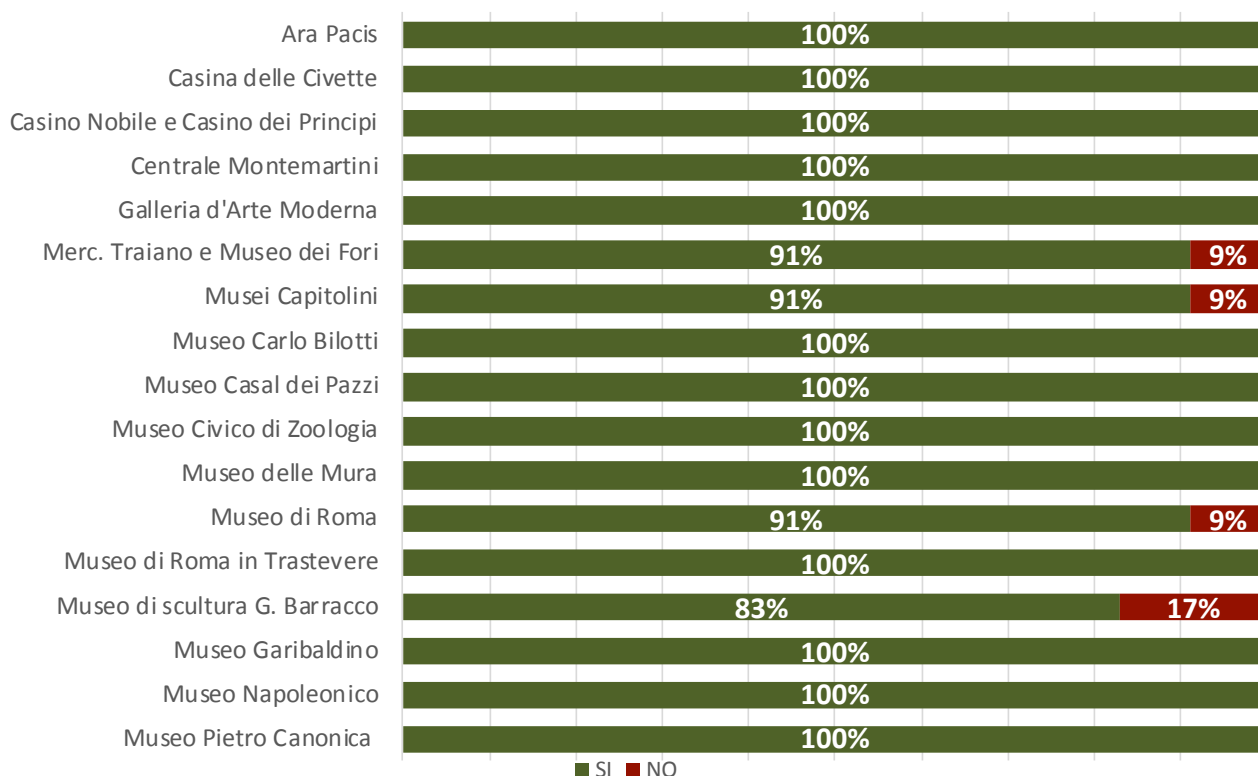
Figura 20. Il personale di sala ha la divisa e il cartellino?



FONTE: ACOS 2020.



Figura 21. Nell'interazione con il rilevatore, il personale di sala è stato gentile ed esaustivo?



FONTE: ACOS 2020.

Qui di seguito è possibile accedere all'analisi dei risultati complessivi per ogni singola struttura. Per facilità di comprensione, a differenza della lettura dei dati fino a qui presentata, sono evidenziate in rosso tutte valutazioni di non conformità, anche quelle dovute alla sospensione del servizio per l'emergenza pandemica, mentre sono riportate in grigio quelle relative all'assenza strutturale del servizio.

1. [ARA PACIS](#)
2. [CASINA DELLE CIVETTE](#)
3. [CASINO NOBILE E CASINO DEI PRINCIPI](#)
4. [CENTRALE MONTEMARTINI](#)
5. [GALLERIA D'ARTE MODERNA](#)
6. [MERCATI DI TRAIANO E MUSEO DEI FORI](#)
7. [MUSEI CAPITOLINI](#)
8. [MUSEO CARLO BILOTTI](#)
9. [MUSEO DI CASAL DEI PAZZI](#)
10. [MUSEO CIVICO DI ZOOLOGIA](#)
11. [MUSEO DELLE MURA](#)
12. [MUSEO DI ROMA](#)
13. [MUSEO DI ROMA IN TRASTEVERE](#)
14. [MUSEO DI SCULTURA ANTICA GIOVANNI BARRACCO](#)
15. [MUSEO GARIBALDINO](#)
16. [MUSEO NAPOLEONICO](#)
17. [MUSEO PIETRO CANONICA](#)

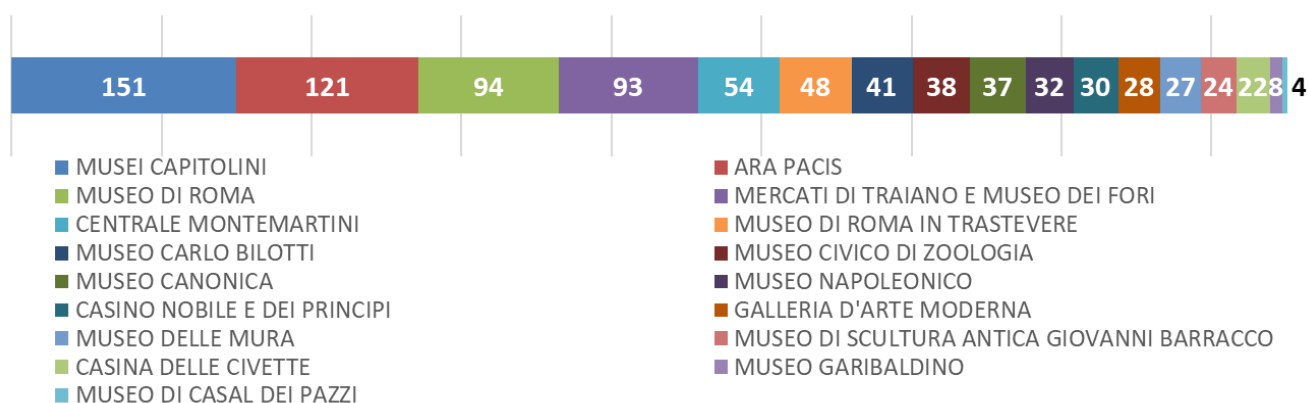


INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA

Dal 15 luglio al 29 settembre 2020, i rilevatori dell'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici di Roma Capitale hanno compiuto 852 interviste sulla qualità percepita presso 17 sedi museali dei **Musei in Comune** (Figura 22). Gli intervistati hanno rilasciato i dati anagrafici personali e hanno risposto alle domande sulla tipologia di accesso al museo, sulla modalità di avvenuta conoscenza del sito o dell'evento visitato, sulla soddisfazione per la pulizia del luogo, sulla sua manutenzione, sulla cortesia e professionalità del personale e sulla visita nel suo complesso.

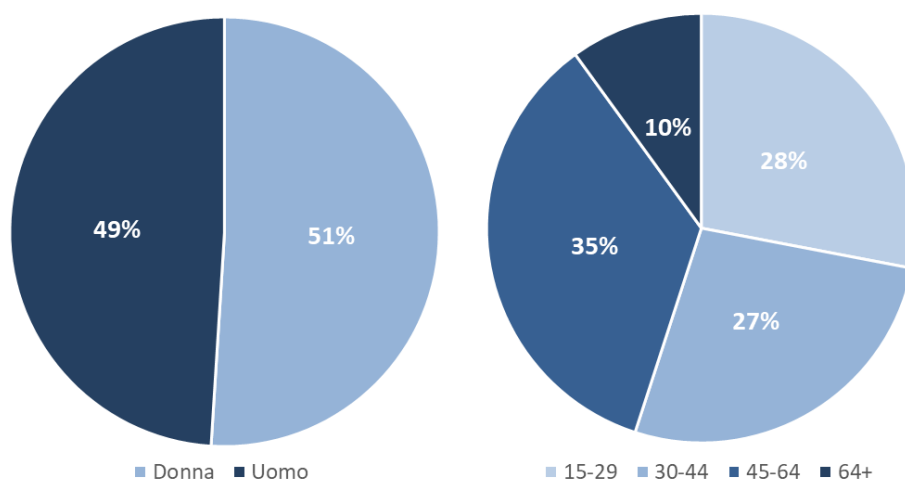
Il campione degli intervistati tra i visitatori dei musei è rappresentativo, equamente distribuito tra uomini e donne, con una lievissima predominanza (2%) di intervistati di genere femminile (Figura 23).

Figura 22. Distribuzione delle interviste



FONTE: ACOS 2020.

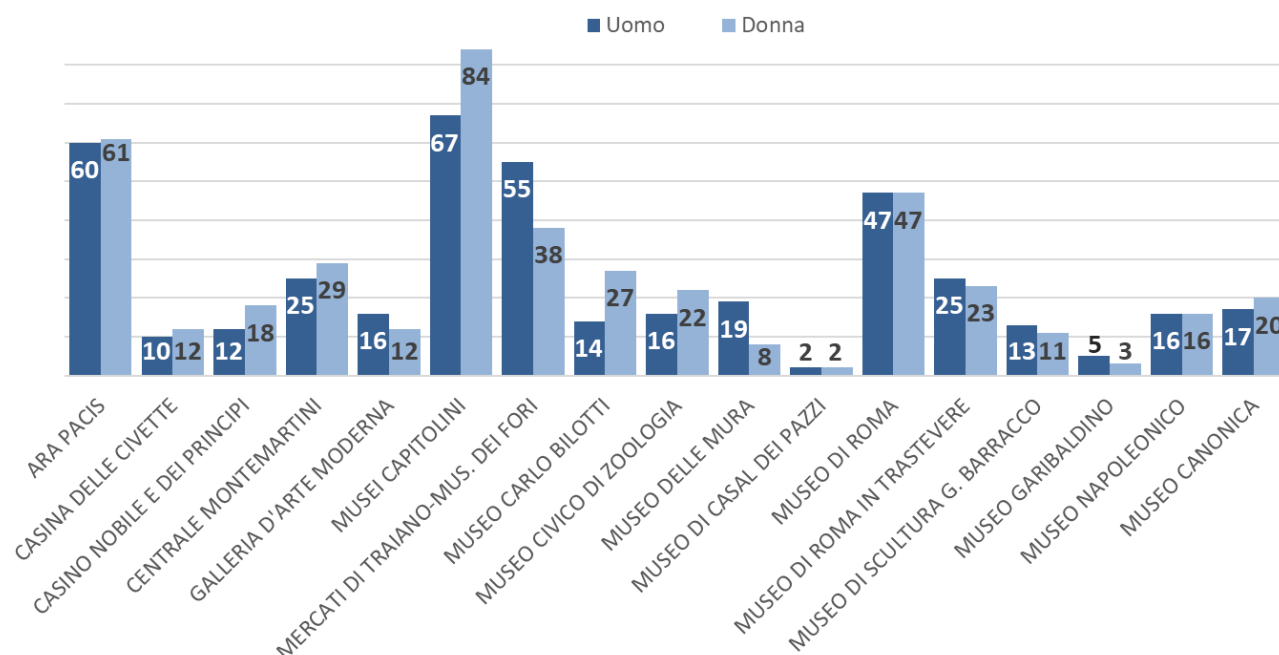
Figura 23. Caratteristiche del campione: genere ed età



FONTE: ACOS 2020.

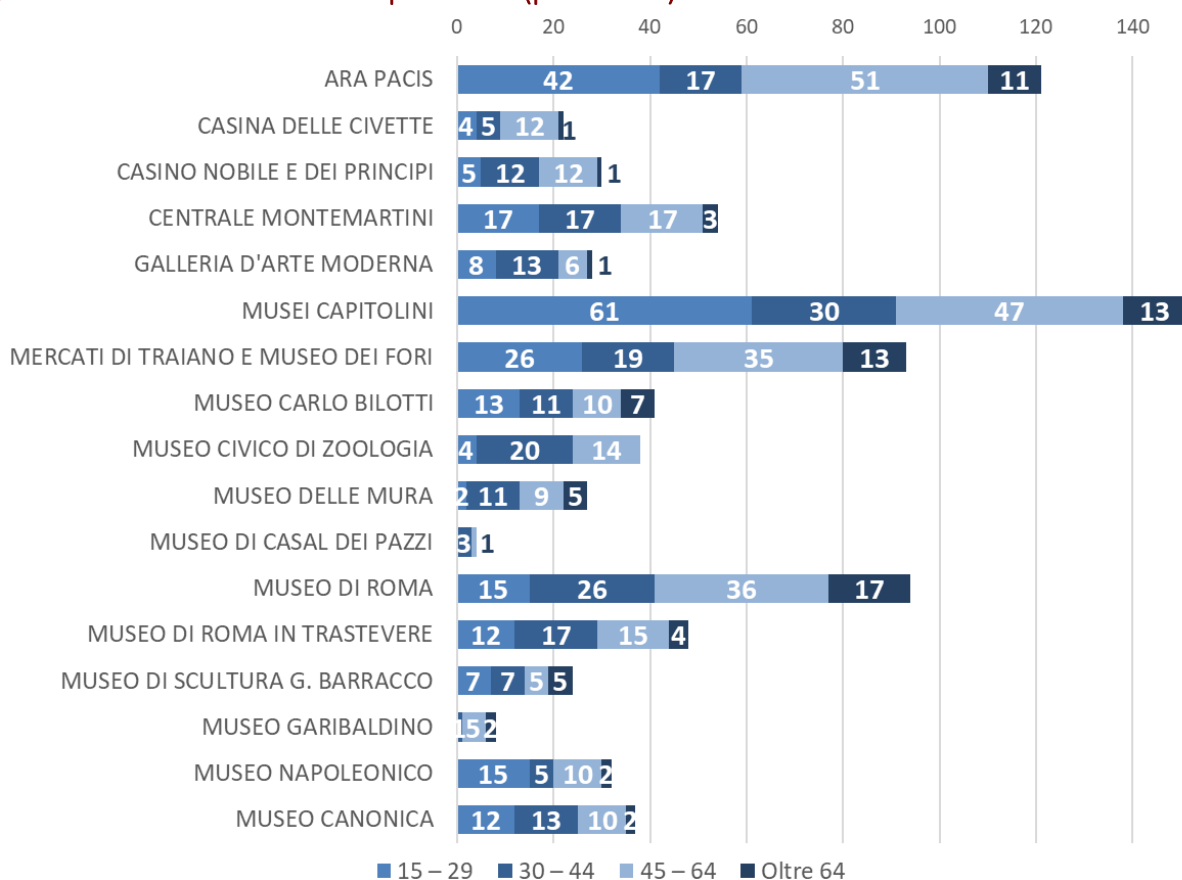


Figura 24. Caratteristiche del campione: genere (per museo)



FONTE: ACOS 2020.

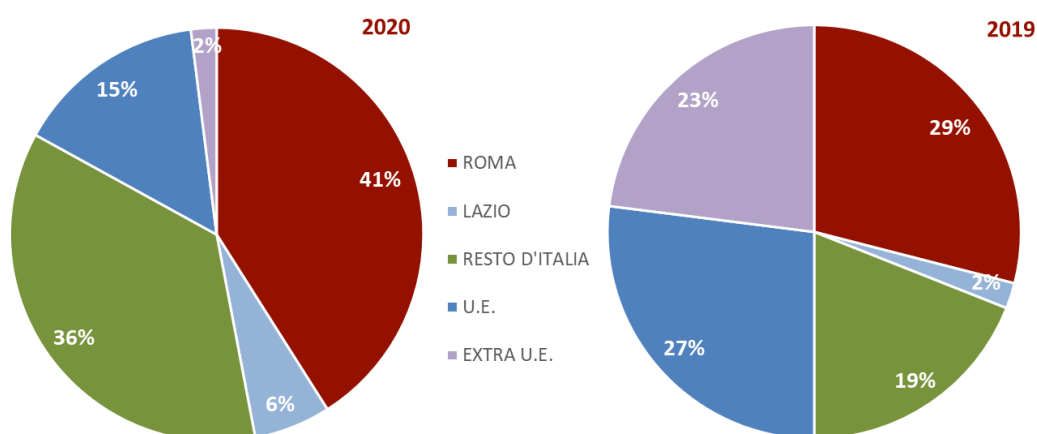
Figura 25. Caratteristiche del campione: età (per museo)



FONTE: ACOS 2020.



Figura 26. Caratteristiche del campione: provenienza (2019/2020)



FONTE: ACOS.

La presenza per museo è anch'essa piuttosto omogenea, tranne che ai Musei Capitolini e al Museo Bilotti, dove le donne risultano nettamente più presenti, e ai Mercati di Traiano-Museo dei Fori e al Museo delle Mura, dove invece la presenza maschile è numericamente molto maggiore (Figura 24).

La fascia d'età maggiormente rappresentata dal campione è quella appartenente ai 45-64 anni, partecipa con 295 intervistati su 852. Presenti comunque nel campione 243 giovani (15-29 anni) e 227 adulti (dai 30 ai 35 anni). Un numero più basso, invece (87 intervistati su 852), per i maggiori di 64 anni, una fascia di età, comunque, meno attiva e ora più a rischio per la pandemia, quindi probabilmente meno propensa in questo periodo, per paura del contagio, a frequentare luoghi pubblici e anche a farsi intervistare (Figura 25). I dati sulla distribuzione del campione per fascia di età suddiviso in ogni museo, tenendo anche conto, quindi, delle difficoltà del momento e delle caratteristiche tematiche e logistiche di ogni luogo, risultano essere piuttosto omogenei (Figura 25).

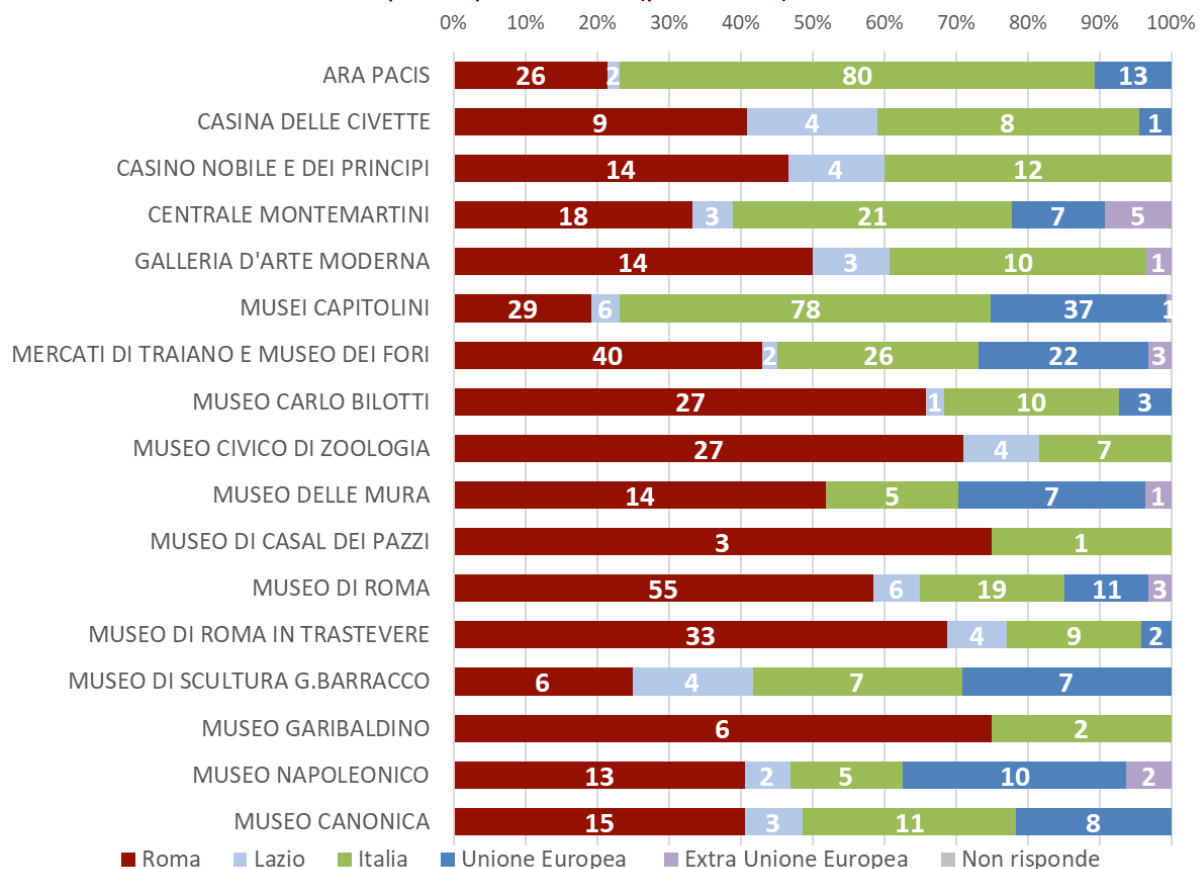
Sempre analizzando le caratteristiche del campione, in particolare per quanto riguarda la provenienza degli intervistati, è interessante il confronto tra i dati di questa ultima campagna di rilevazione e quella dell'estate 2019, sempre effettuata dall'Agenzia presso i Musei in Comune (Figura 26).

Le restrizioni negli spostamenti turistici europei ed extraeuropei per la pandemia, il conseguente aumento del turismo interno italiano e anche la paura del contagio e i problemi economici che hanno limitato le vacanze estive dei cittadini romani motivano le grandi differenze numeriche di un anno rispetto all'altro. Se nell'estate del 2019 il 50% del campione proveniva da turismo internazionale, nell'ultima rilevazione solo il 17% degli intervistati ha una provenienza dall'estero e di questi solo il 2% viene da un paese extraeuropeo. In compenso, nel 2020 è evidente l'incremento dei visitatori provenienti dal resto d'Italia e l'alto numero dei romani, 349 su 852, che rappresenta il 12% di presenze in più rispetto al campione dell'anno precedente.

La distribuzione di questi utenti nei vari musei identifica ulteriormente la tipologia di provenienza degli stessi, con l'Ara Pacis e i Musei Capitolini che hanno richiamato il numero più alto di visitatori intervistati dal resto d'Italia e dall'estero mentre, dato interessante, i visitatori intervistati romani hanno scelto anche la visita a collezioni e mostre particolari, in musei meno frequentati (Figura 27).



Figura 27. Caratteristiche del campione: provenienza (per museo)

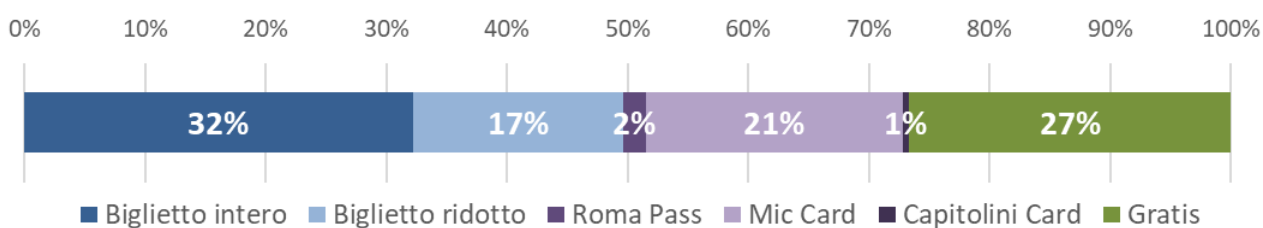


FONTE: ACOS 2020.

Accesso

La partecipazione più numerosa del pubblico romano si evidenzia ulteriormente nell'osservazione della tipologia di accesso ai musei scelta dai visitatori intervistati e anche nella distribuzione degli stessi nei vari musei. Nella campagna di rilevazione 2020, i visitatori intervistati che hanno avuto accesso con la MIC Card, l'abbonamento che consente ai romani e ai residenti nell'area metropolitana l'ingresso a tutti i Musei in Comune per un anno a 5 euro, sono stati 181 su 852 con un interessante incremento dell'8% rispetto agli utenti MIC rilevati nella campagna dell'Agenzia dell'estate 2019 (Figure 28-29).

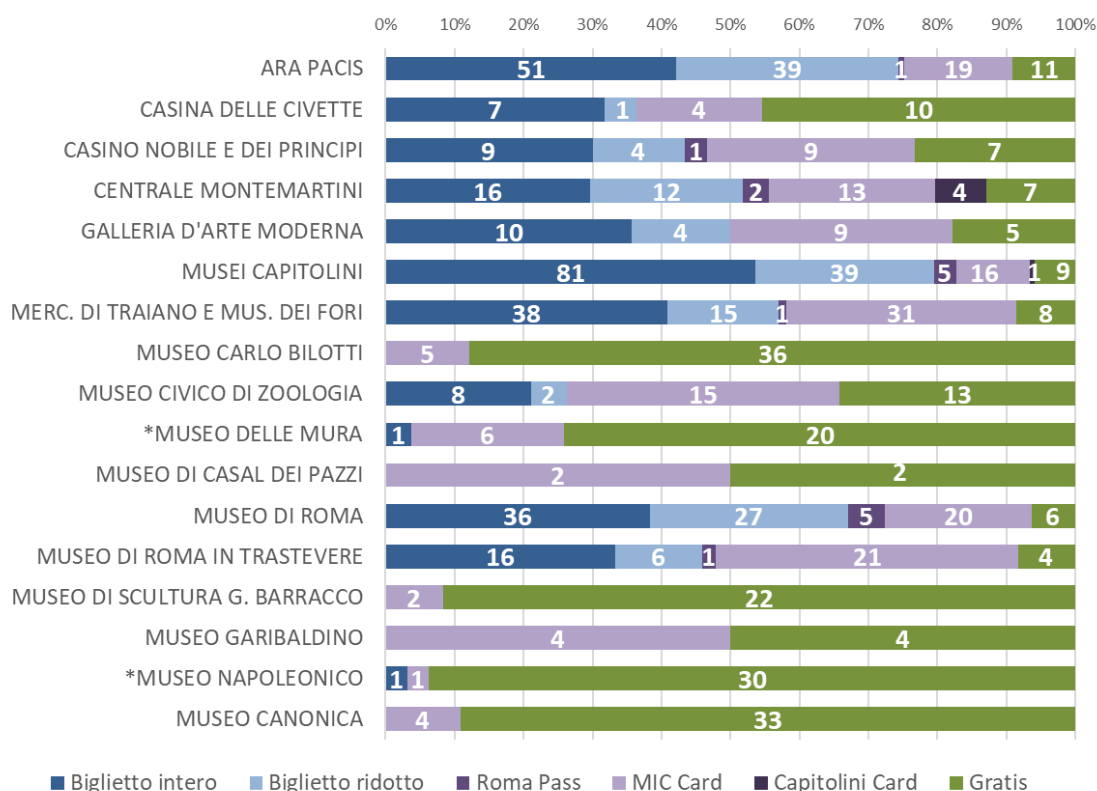
Figura 28. Tipologia di accesso



FONTE: ACOS 2020.



Figura 29. Tipologia di accesso (per museo)



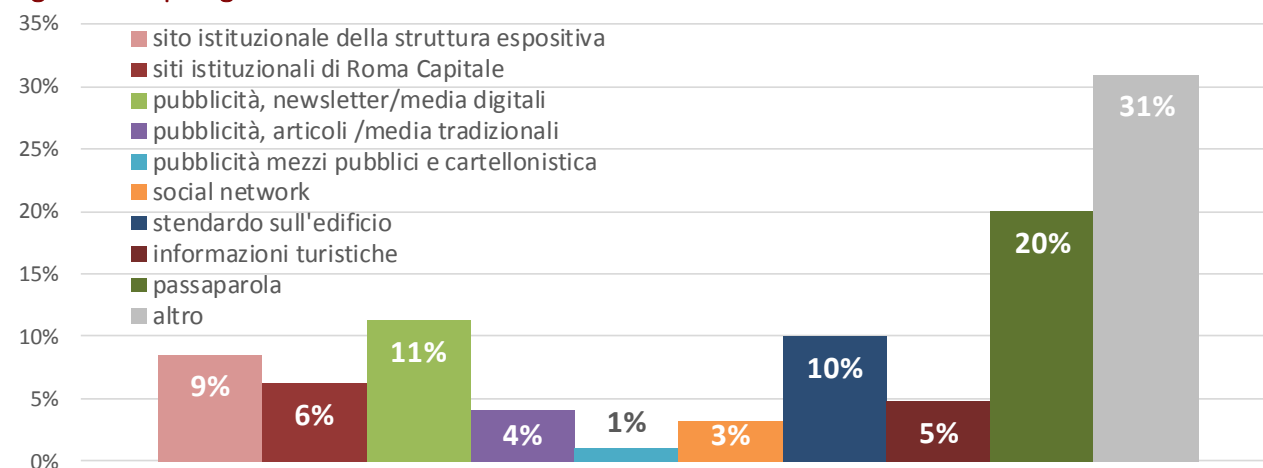
*Pur essendo musei a ingresso gratuito, un visitatore tedesco al Museo delle Mura e uno proveniente dalla città di Alessandria per il Museo Napoleonico hanno dichiarato di aver pagato un biglietto di ingresso.

Fonte: ACOS 2020.

Conoscenza

Un'altra domanda posta dai rilevatori ai visitatori dei Musei in Comune è stata quella su come gli intervistati siano venuti a conoscenza dei luoghi e delle mostre visitate (Figura 30). Il passaparola, con 160 risposte, resta il mezzo più convincente per essere stimolati alla conoscenza di un luogo cittadino della cultura, specialmente per i musei più piccoli, meno centrali e più nascosti, con collezioni particolari e che trattano argomenti specifici. Molti, ben 85 risposte, sono gli intervistati attirati alla visita dallo standard posto sull'edificio museale, specialmente per quei musei collocati nei parchi e nelle ville o comunque in luoghi di passaggio.

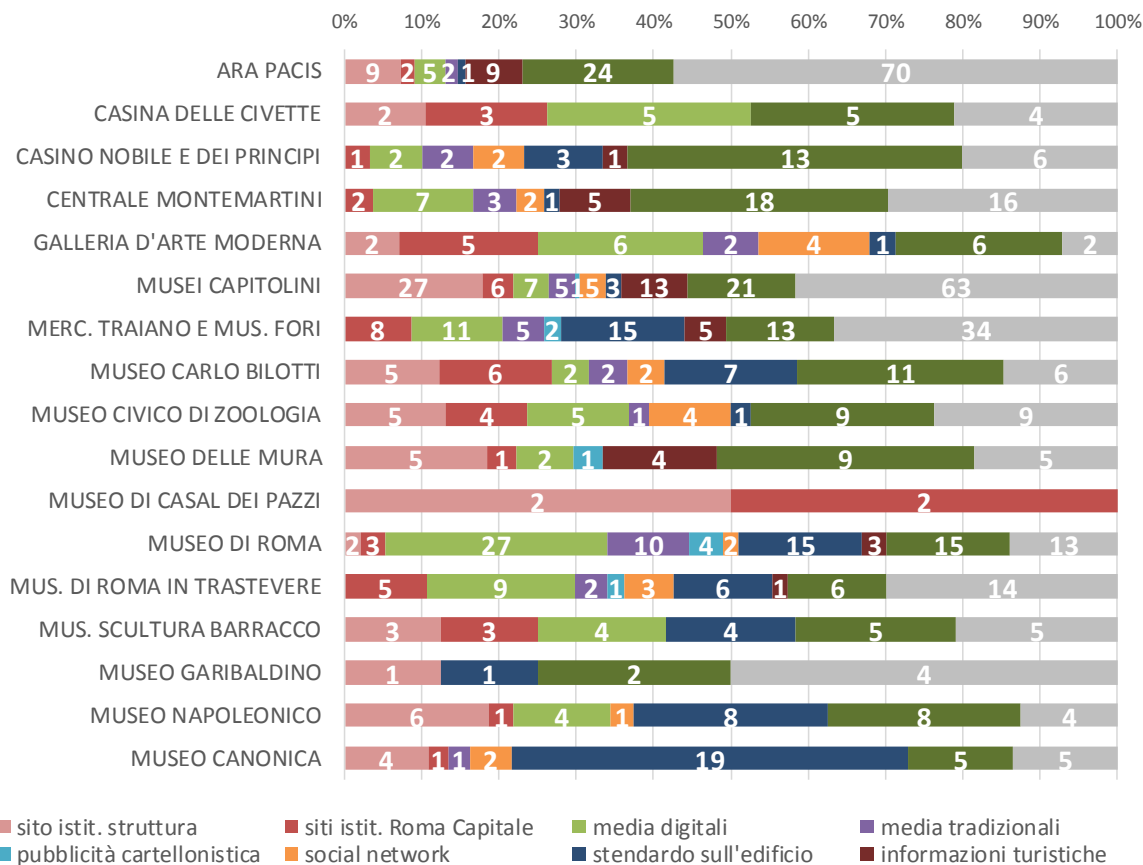
Figura 30. Tipologia di conoscenza del museo o della mostra



Fonte: ACOS 2020.

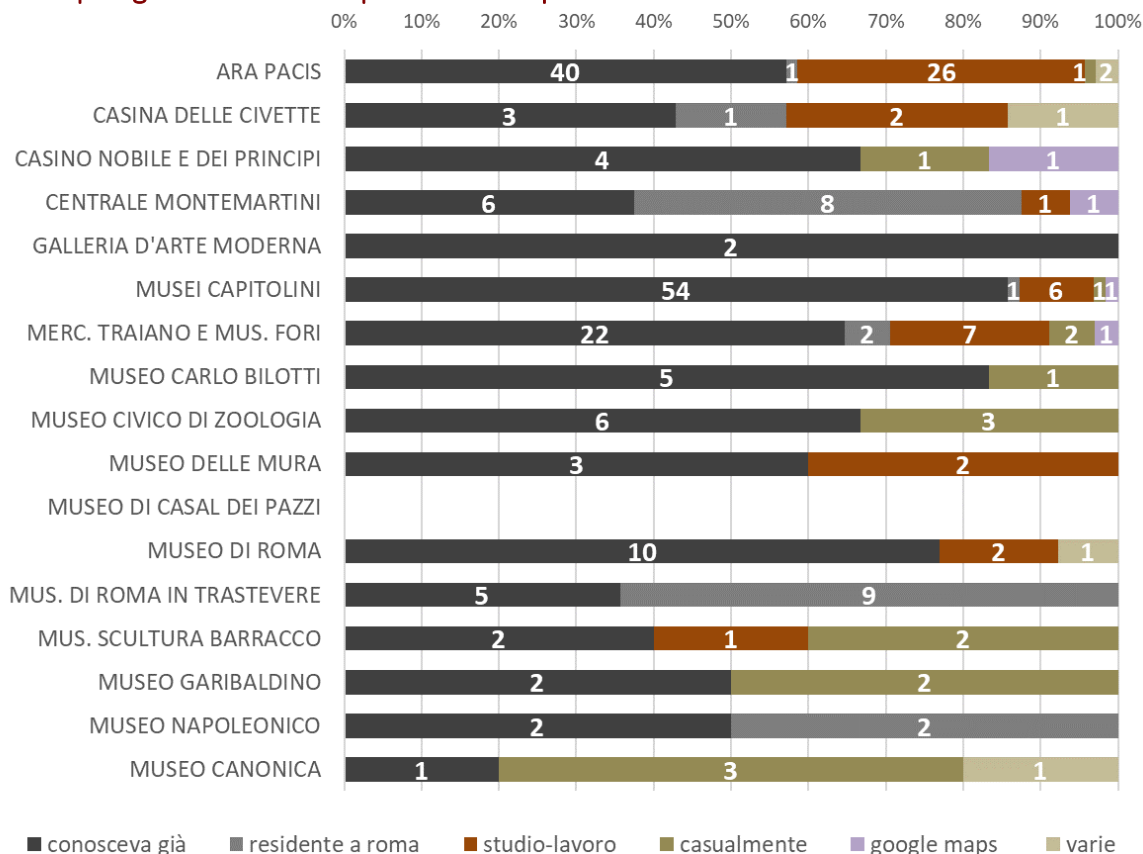


Figura 31. Tipologia di conoscenza (per museo)



FONTE: ACOS 2020.

Figura 32. Tipologia di conoscenza per museo: risposta "altro"



FONTE: ACOS 2020.



Una percentuale consistente di visitatori intervistati ha approfondito la conoscenza del luogo grazie allo stimolo che è giunto attraverso media digitali, come le pubblicità sul web e le newsletter, ma anche grazie all'uso dei siti istituzionali dei vari musei oltre a quello di indirizzo sul portale di Roma Capitale. Aggiungendo a questo numero anche chi è stato interessato grazie alle chat sui social network, il numero degli intervistati che è stato informato su luoghi ed eventi della cultura cittadina grazie a internet è di 246 persone, circa il 30% del totale degli intervistati.

Le risposte però possono essere soggette ad analisi in parte differenti, perché naturalmente è diversa la possibilità di conoscenza di musei e monumenti che non hanno bisogno di essere pubblicizzati perché già molto famosi, quindi più frequentati, più visibili, con collezioni che caratterizzano il patrimonio storico e culturale della città e che richiamano da sempre flussi turistici e visite didattiche (Figura 31).

Da questa domanda emerge un altro dato interessante che riguarda la percentuale molto alta di risposte che sono confluite nel campo "altro" e, all'interno di esso, che riguardano specialmente alcuni importanti musei e monumenti storici della città: Ara Pacis, Capitolini, Fori. Sciogliendo quel campo (Figura 32), in quei tre luoghi, sono 116 le risposte degli intervistati che dichiarano di conoscere a prescindere quel luogo come fama e importanza o anche di averlo già visitato in altre occasioni.

Soddisfazione

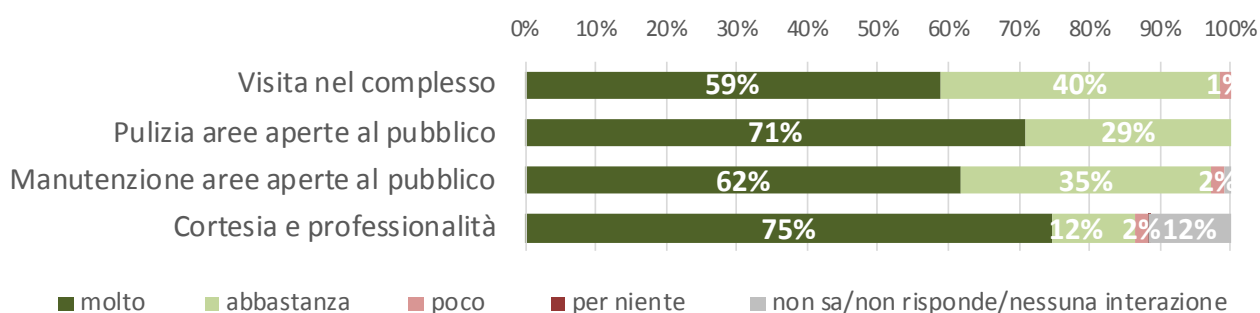
I rilevatori, inoltre, hanno proposto agli intervistati quattro domande relative alla soddisfazione provata nella visita in generale e anche su specifici argomenti: pulizia e manutenzione dei luoghi, cortesia e professionalità del personale addetto (Figura 33).

Le risposte hanno evidenziato un alto livello di soddisfazione generale per i musei. La visita, nel complesso, ha prodotto un 99% di molto soddisfatti o abbastanza soddisfatti tra i visitatori intervistati dall'Agenzia. Ottimo anche il risultato delle risposte per la pulizia delle aree aperte al pubblico che risulta molto soddisfacente e abbastanza soddisfacente nel 100% dei casi.

Qualche piccola criticità, pari al 2%, è stata rilevata per la manutenzione e per la cortesia e professionalità del personale. Si riscontra, però, un dato interessante nella mancanza di interazione, denunciata nel 12% dei casi, imputabile all'obbligo di distanziamento e alla relativa difficoltà di comunicazione per il rischio di contagio da Covid.

Per ogni museo, è possibile approfondire i diversi livelli di soddisfazione nelle Figure 35, 36, 37, 38, da cui emergono alcuni casi specifici di poca soddisfazione o di insoddisfazione.

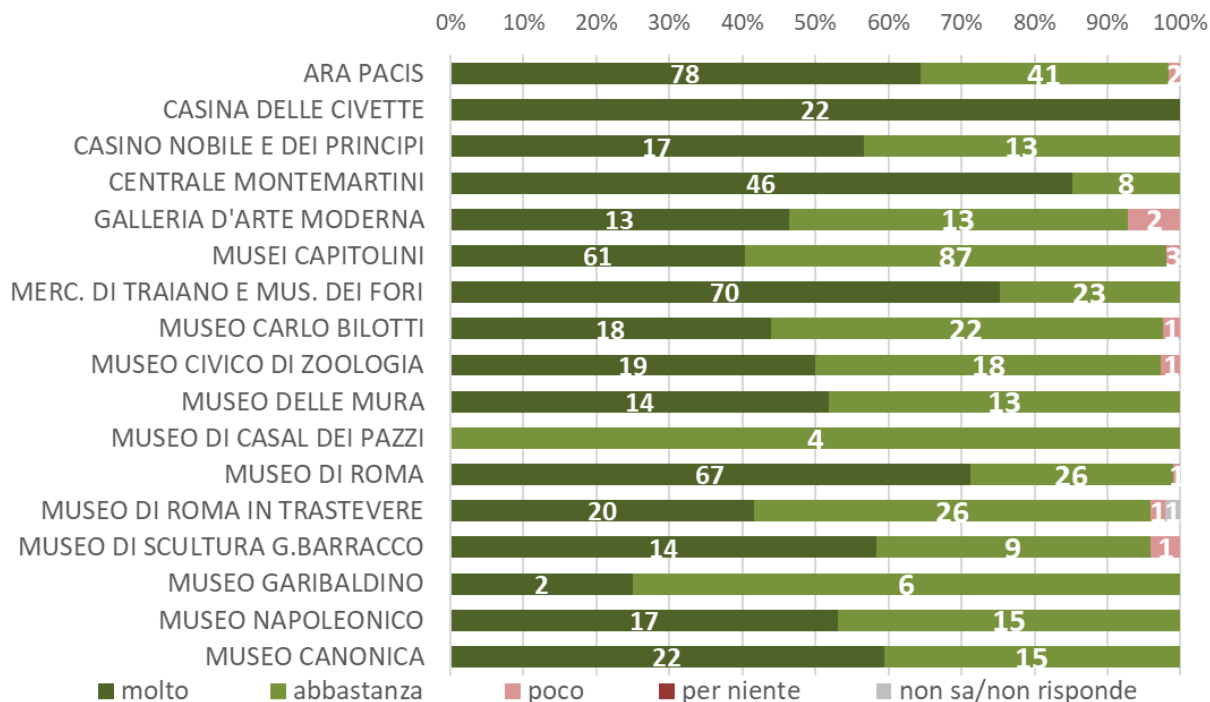
Figura 33. Quanto è soddisfatto della...



FONTE: ACOS 2020.



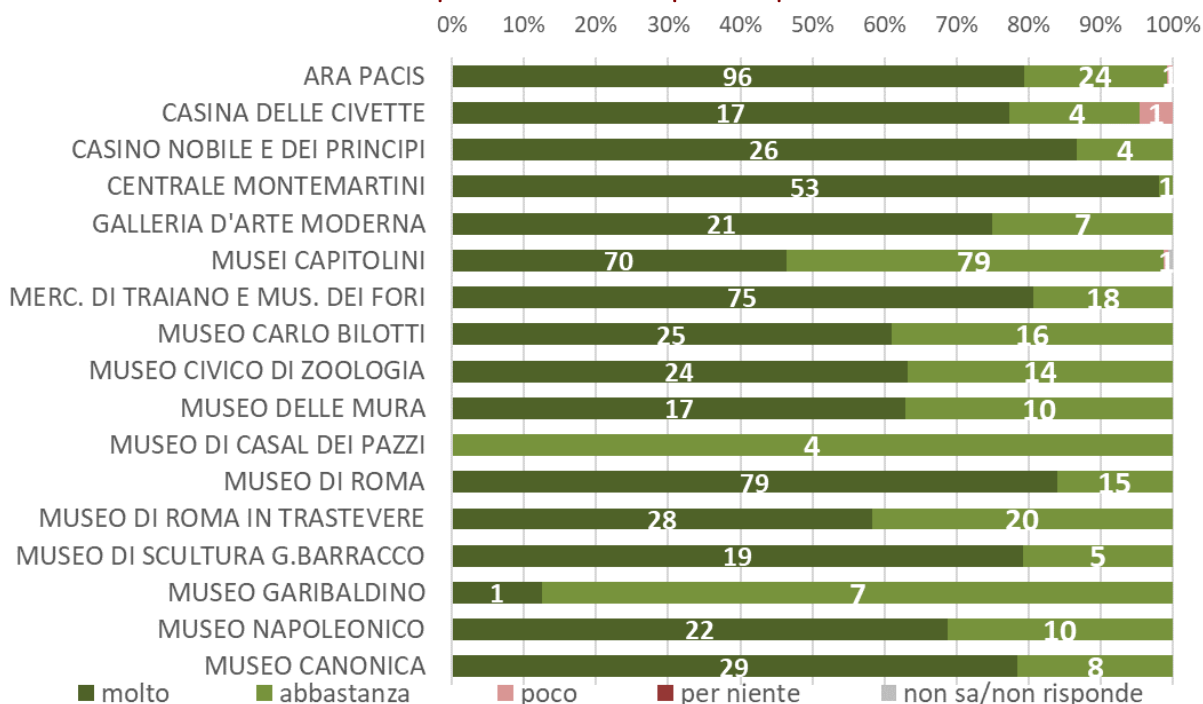
Figura 34. Quanto è soddisfatto della visita nel complesso?



FONTE: ACOS 2020.

In particolare, tra gli altri, in due casi la visita è stata poco soddisfacente alla Galleria d'Arte Moderna, all'Ara Pacis e in 3 casi ai Musei Capitolini; un caso di scarsa pulizia è stato riscontrato alla Casina delle Civette; 6 casi di scarsa manutenzione ai Mercati di Traiano e Museo dei Fori e, oltre ai suddetti 90 casi di mancanza di interazione col personale (di cui 18 solo ai Mercati di Traiano e Museo dei Fori, 15 ai Musei Capitolini e 17 all'Ara Pacis), sono stati complessivamente evidenziati 16 casi di insufficiente soddisfazione nel riscontro su cortesia e professionalità del personale (dettagli nelle Figure 34-37).

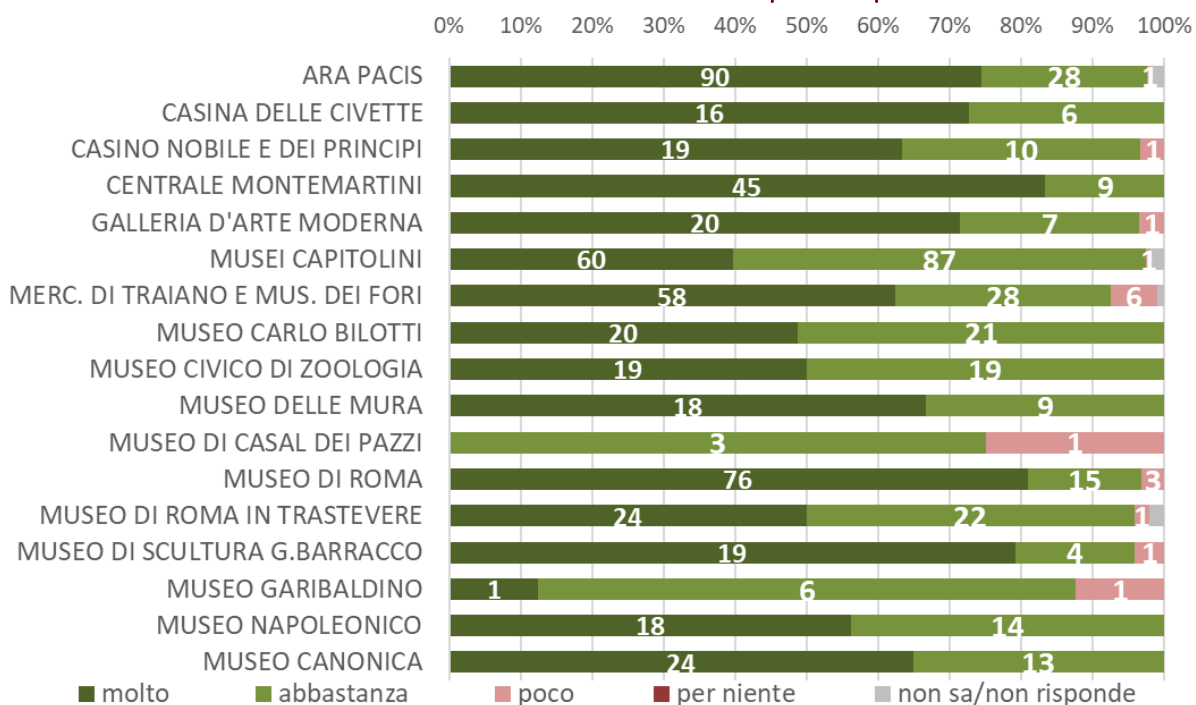
Figura 35. Quanto è soddisfatto della pulizia delle aree aperte al pubblico?



FONTE: ACOS 2020.

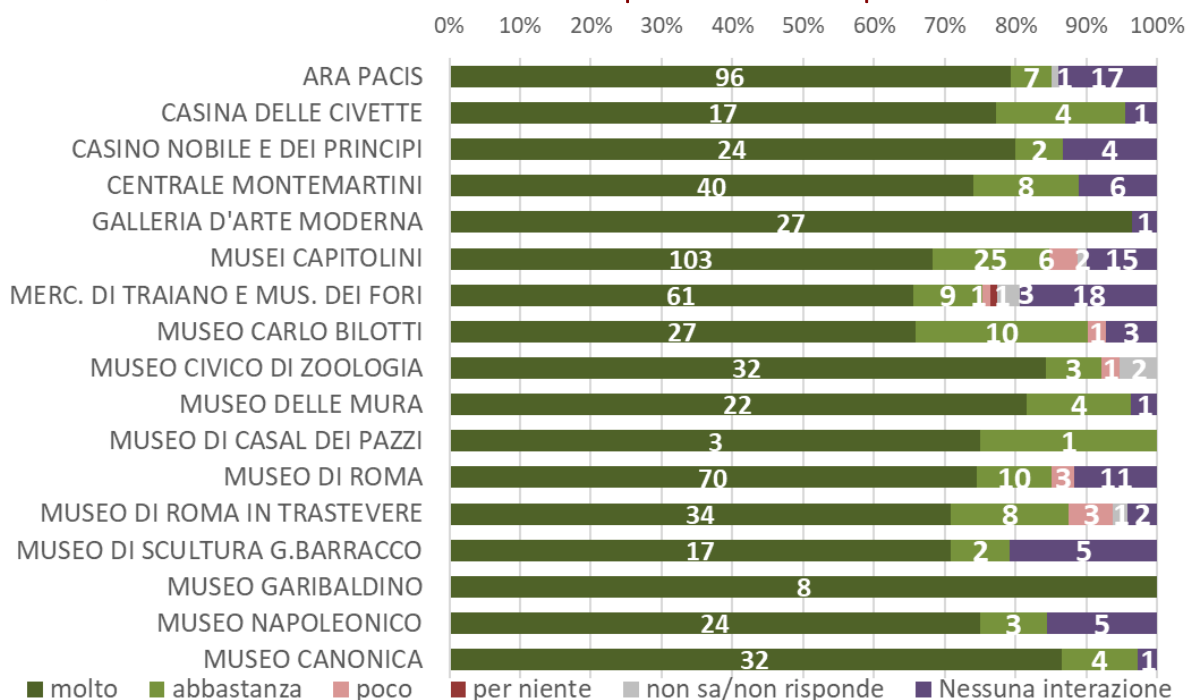


Figura 36. Quanto è soddisfatto della manutenzione delle aree aperte al pubblico?



FONTE: ACOS 2020.

Figura 37. Quanto è soddisfatto della cortesia e della professionalità del personale?



FONTE: ACOS 2020.



Si riportano inoltre alcune interessanti notazioni e suggerimenti rilasciati dagli intervistati nei vari musei monitorati:

- nei Musei Capitolini si nota una scarsa presenza di indicazioni e segnaletica per orientarsi, trovare i bagni, seguire il percorso; si riscontrano una difficoltà nella lettura delle didascalie e una carenza di informazioni nel cortile e nell'ingresso; è testimoniata la difficoltà di accesso per persone con disabilità;
- difficoltà di accesso per persone con disabilità sono segnalate anche al Museo delle Mura, dove si chiedono anche più pannelli esplicativi e più spiegazioni e informazioni;
- al Museo di Roma mancano sufficienti indicazioni e segnaletica nelle sale e, in un caso, è stata segnalata poca severità nel far rispettare le norme anti-Covid;
- al Museo Napoleonico è stata segnalata poca attenzione ai turisti e la mancanza di cartellini in inglese;
- ai Mercati di Traiano e Museo dei Fori si desiderano maggiori punti di informazione, magari informatizzati con touch screen (sebbene non sia molto opportuno in costanza dell'emergenza sanitaria);
- al Museo di Casal dei Pazzi andrebbe curato maggiormente l'esterno.

Più in generale, si sono riscontrati molti casi di difficoltà nei pagamenti, nelle prenotazioni e nella disdetta dei biglietti sia telefonicamente, allo 060608, e sia sul sito web. Anche l'App dei Musei non sempre si è dimostrata efficiente per tutti i siti museali, mentre invece è espresso un apprezzamento sul funzionamento del portale dei Musei Civici.

