

## **RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI VISITATORI DEI MUSEI STATALI**

### **Gallerie Nazionali d'Arte Antica – Palazzo Barberini**

Le Gallerie Nazionali di Arte Antica hanno provveduto a somministrare un questionario di valutazione nel periodo compreso tra la fine di agosto e i primi giorni di novembre 2018, sia nella sede di Palazzo Barberini che in quella di Galleria Corsini.

Una breve nota di metodo occorre per specificare le criticità della somministrazione, dovuta all'endemica carenza di personale utile, sia in fase di rilevazione che di interpretazione dei dati raccolti.

Si è tuttavia posta la massima attenzione nel garantire il più attendibile passo di campionamento e la più corretta distribuzione secondo le diverse caratteristiche dei giorni di visita, con una rappresentazione quanto più coerente dei pubblici che hanno frequentato il museo nei giorni feriali, festivi e durante le domeniche ad accesso gratuito.

Il set di domande è stato parzialmente modificato e personalizzato rispetto a quello proposto a tutto il sistema museale nazionale dalla Direzione Generale Musei del Mibac, con l'adozione del formato breve; l'eliminazione di item che per le caratteristiche attuali delle Gallerie non avrebbero avuto ragione d'essere, e l'inserimento di domande che invece si sono ritenute rilevanti per la conoscenza dei pubblici attuali, con particolare riferimento alle motivazioni di visita.

In relazione al periodo di somministrazione e riguardo la sola sede di Palazzo Barberini, si è scelto di privilegiare il periodo corrispondente alla presenza di una mostra temporanea di rilievo come *"Eco e Narciso. Ritratto e autoritratto nelle collezioni del MAXXI e delle Gallerie Nazionali Barberini Corsini"* per poter approfondire, sia in termini di motivazione alla visita che di valutazione dell'esperienza, in che modo incidesse la presenza di un'esposizione temporanea che ha visto dialogare opere della collezione con altre di ambito contemporaneo, proposta inedita per le Gallerie Nazionali Barberini Corsini.

Seguono in una breve relazione i dati interpretati per la soddisfazione di visita di Palazzo Barberini, che in questa prima fase sperimentale di analisi rappresenta il caso più significativo e statisticamente rilevante, anche in virtù della quantità di questionari raccolti (per un totale di 543 rispondenti nel periodo compreso tra il 29 agosto e il 3 novembre 2018).

I questionari sono stati somministrati esclusivamente in lingua italiana.

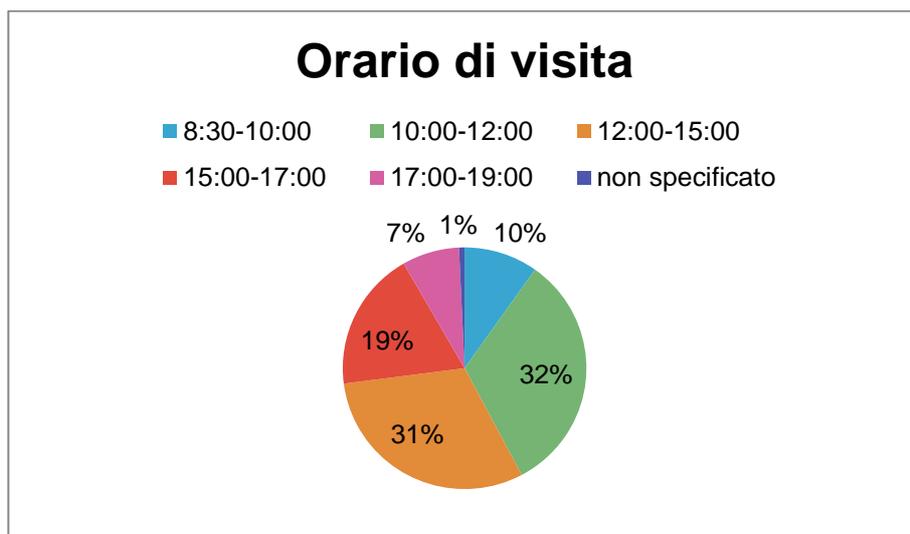
## LE MODALITÀ DI VISITA

### - Quando: data e giorni di visita

Tra i mesi coinvolti dalla rilevazione si è registrato un maggiore afflusso a settembre (42% del totale).

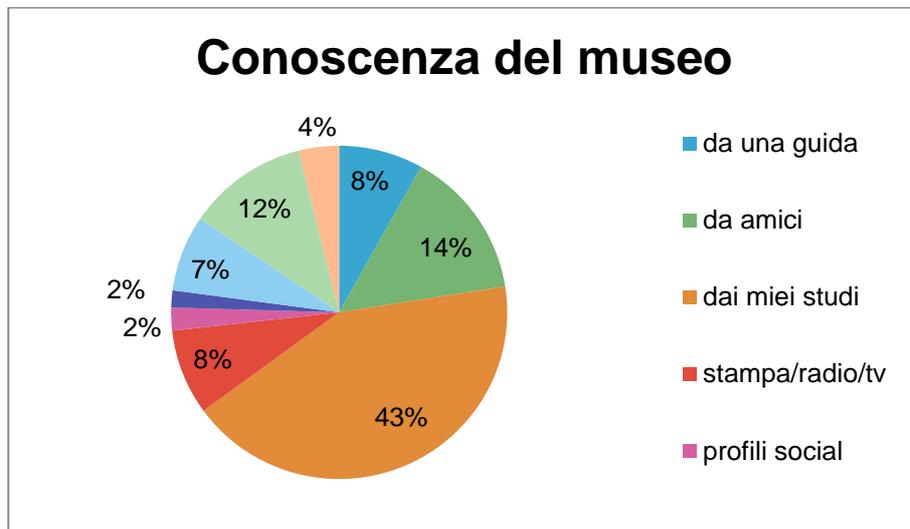
Le fasce orarie di maggiore frequentazione sono risultate quelle comprese tra le 10.00 e le 15.00 (rispettivamente il 32% nella fascia 10.00-12.00 e 31% nella fascia 12.00-15.00), con un prevedibile disinteresse da parte del pubblico di riferimento per le prime ore del mattino (il museo apre alle 8.30).

Il 60% dei visitatori rispondenti ha visitato il museo in un giorno feriale, il 17% ha scelto il sabato, il 15% la domenica e l'8% la domenica gratuita. Per quanto riguarda la domenica gratuita occorre però rilevare che il dato è inficiato dalle condizioni di difficoltà di somministrazione e da una generale minore disponibilità a rispondere.



### - Perché: modalità di conoscenza e motivazioni alla visita

Dai dati raccolti risulta che il 43% dei visitatori conosce il museo grazie agli studi effettuati, il 14% tramite relazioni personali, l'8% è entrato in contatto con le Gallerie attraverso i suoi profili social, la stessa percentuale sostiene di aver conosciuto il museo attraverso una pubblicazione e mediante canali di comunicazione tradizionali (stampa, tv, radio).



Quanto alle ragioni di visita i dati rispondono alle attese: Il 47% dei rispondenti ha visitato il museo per la sua collezione.

Interessante tuttavia la quota del 29% che dichiara di aver scelto Palazzo Barberini per la mostra in corso; seguono con un deciso distacco i visitatori che hanno scelto il museo per ragioni di studio (6%) o semplicemente per trascorrere del tempo (6%).



- **Con chi?**

La maggior parte dei visitatori (92%) ha visitato il museo liberamente, senza avvalersi di un servizio di visita guidata. Il 32% del campione era accompagnato dal partner e il 50% da amici, parenti e conoscenti.

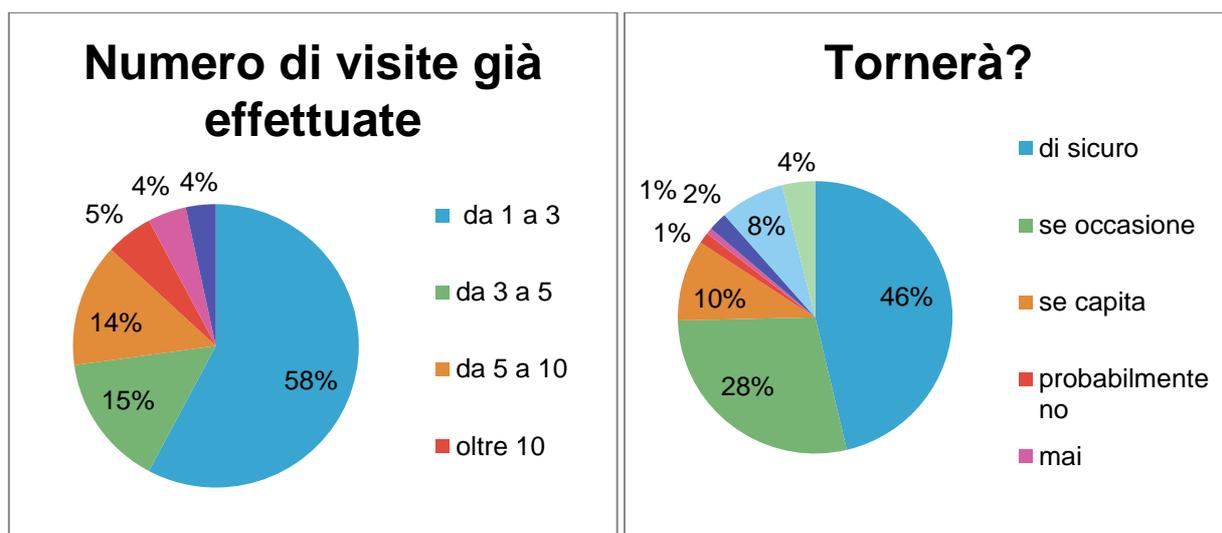
Modalità visita	Totale
visita libera	499
visita guidata	24
evento/manifestazione/conferenza	0
altro	2
non specificato	15

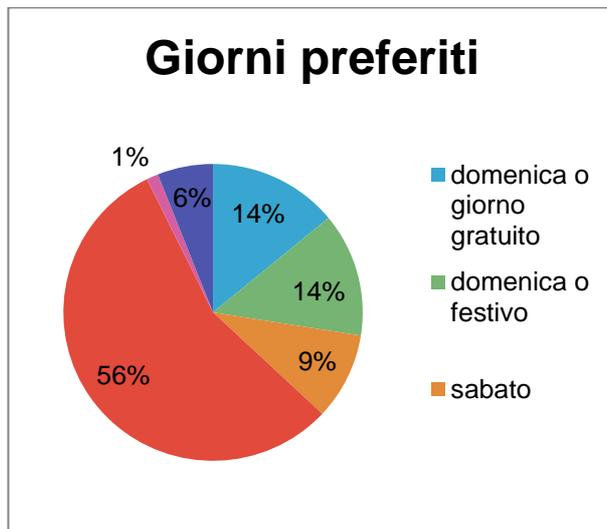
- **Quante volte?**

Se la percentuale dei visitatori unici è senz'altro la maggioranza (60%) incoraggia il numero di persone che dichiara di aver già fatto visita al museo (38%) per lo più da una a tre volte (58%). Ancora più incoraggianti i dati relativi all'intenzione di tornare al museo: il 46% dei rispondenti afferma che farà sicuramente ritorno a Palazzo Barberini; il 28% e il 10% sono intenzionati a tornare se ne hanno occasione, se capita; l'8% non sa prevedere una propria futura visita ma sa che consiglierà il museo ad altri.

Interrogati su quale giorno preferiscano per visitare il museo i rispondenti si sono espressi così: il 56% gradisce frequentare il museo in un giorno ferialo; il 14% in un giorno festivo; ancora il 14% durante la prima domenica del mese o altro eventuale giorno a ingresso gratuito.

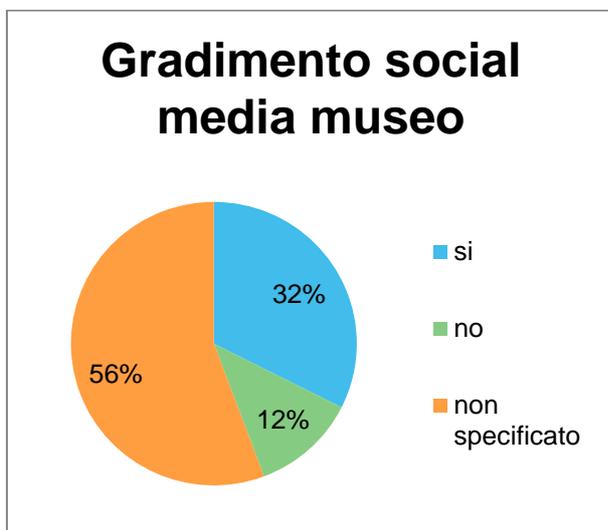
In ragione delle caratteristiche specifiche del museo si è voluta introdurre una domanda volta a sondare l'efficacia del biglietto integrato tra Palazzo Barberini e Galleria Corsini (un biglietto unico del costo di 12 euro con validità di dieci giorni a partire dalla prima visita effettuata): Il 50% dei visitatori approfitterà del biglietto integrato per visitare la Galleria Corsini, il 32% non sa rispondere con certezza.





- **I social media:**

La domanda relativa alla conoscenza dei profili social delle Gallerie (attive su facebook, instagram e twitter) rivela una discreta consapevolezza dell'esistenza dei canali (40%), con un apprezzabile numero di persone che dichiarano di esserne soddisfatti (32%); risulta tuttavia molto rilevante la percentuale di rispondenti che non si esprime affatto (il 56% rispetto al gradimento o meno).



Conoscenza social media	Totale
si	214
no	198
non lo so	104
non specificato	24

- **La valutazione della visita**

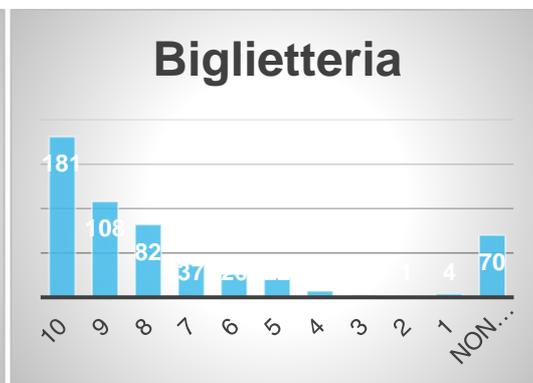
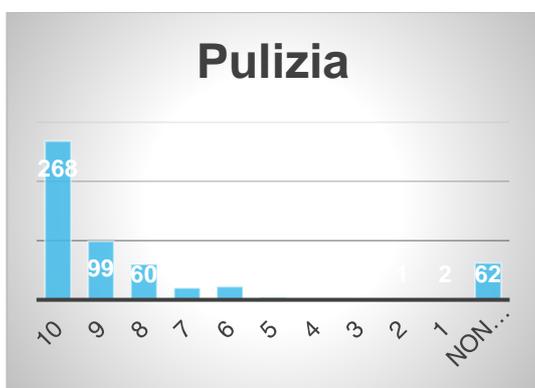
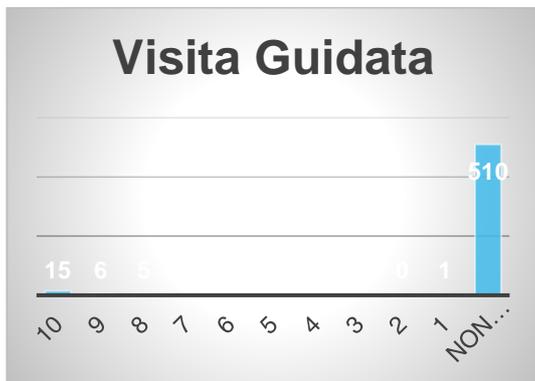
Nella parte relativa alla valutazione di specifici aspetti della visita il questionario prevedeva una scala likert a dieci punti, dalla cui analisi risulta un riscontro più che positivo da parte dei visitatori di Palazzo Barberini, come si evince dagli istogrammi che seguono e che riguardano l'apprezzamento di elementi quali l'orario di

visita; la raggiungibilità del museo; le informazioni generali fornite; i contenuti disponibili; le audio-guide; i depliant; il servizio di visita guidata; il personale; la pulizia degli ambienti; la presenza di spazi di riposo; i servizi di bookshop e biglietteria; il guardaroba ed eventuali altri servizi.

Nel generale apprezzamento occorre specificare la quasi irrilevanza dei dati relativi ai servizi di audio-guida e visita guidata di cui i visitatori che hanno risposto al questionario si sono solo marginalmente serviti. La forchetta di risposte oscilla nella maggior parte dei casi tra i valori alti della scala (tra 6 e 10), con una significativa variazione per alcuni aspetti della visita come la presenza di spazi di riposo e sedute.

Dagli elementi valutabili ne sono stati eliminati preventivamente alcuni perché completamente assenti allo stato attuale dall'offerta delle Gallerie, come nel caso dello spazio di ristorazione.

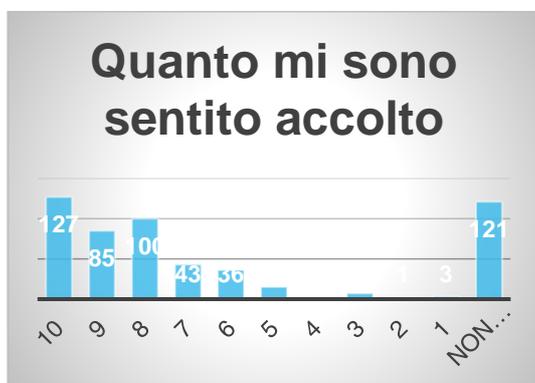




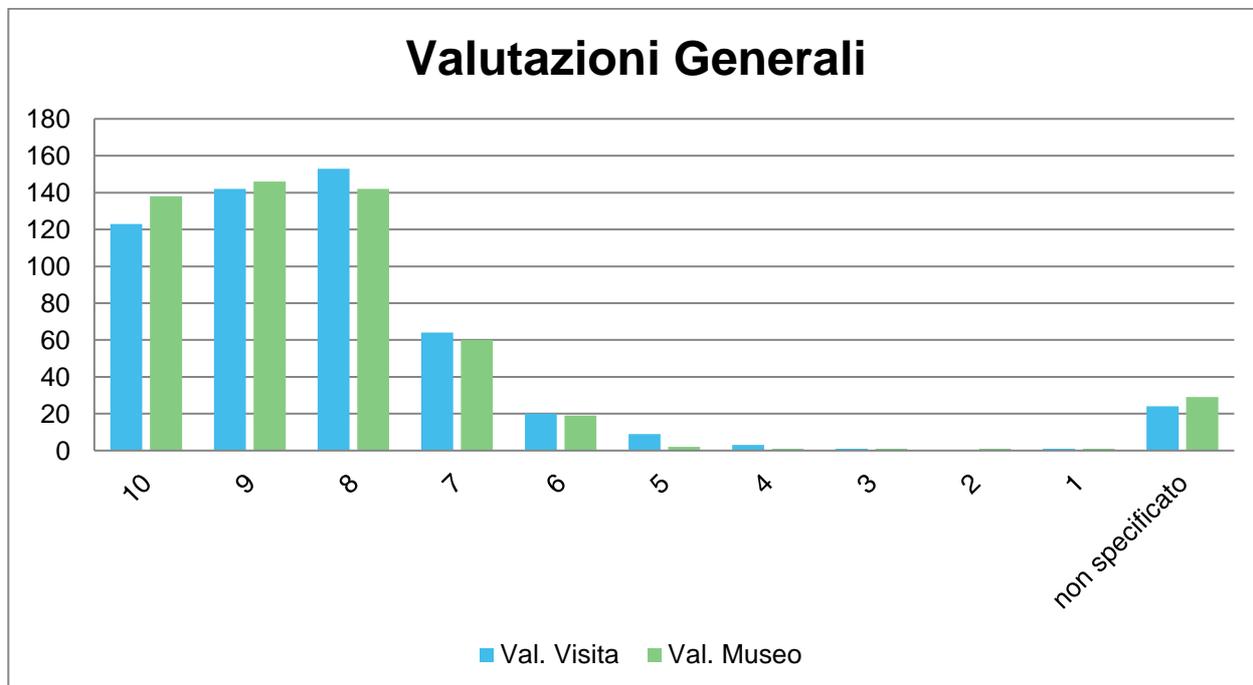
- **La valutazione dell'esperienza**

Dalla sezione del questionario dedicata alla valutazione della visita sotto il profilo della propria percezione anche emotiva emergono dati senza dubbio positivi, con valori sempre superiori alla media della scala likert, e nella maggior parte coincidenti con il massimo punteggio attribuibile per aspetti quali il grado di accoglienza, coinvolgimento, arricchimento, emozione provata. Coerentemente valori inversi si registrano per la domanda riguardante l'eventuale grado di delusione.

Altrettanto positive, con valutazioni che si attestano tra i valori 8 e 10 della scala, le reazioni rispetto alle due domande che invitavano a esprimersi complessivamente con un giudizio sul museo e sulla propria visita.



Altro	Totale
contentissimo	1
entusiasmato	1
intelligente	1
lasciato in pace	1
sconvolto	1
sorpreso	1
altro	2
vuote	532



- **La profilazione: i dati socio-anagrafici**

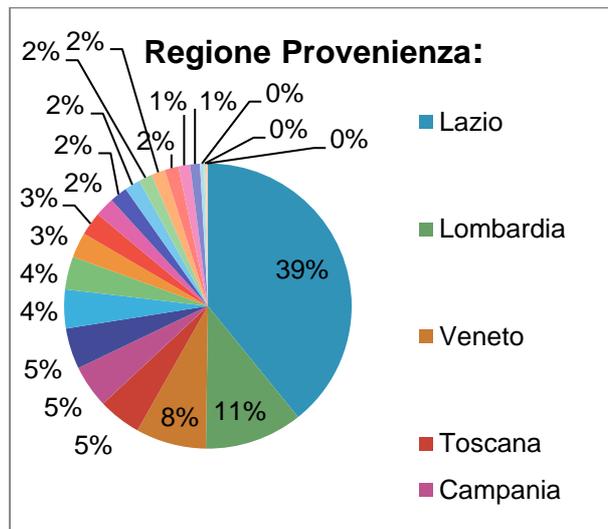
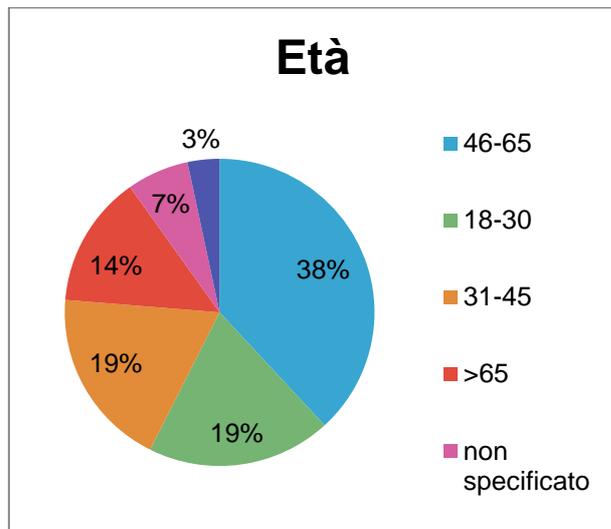
Dalle risposte della sezione dedicata alla profilazione dei visitatori emerge che il 61% dei visitatori è composto da pubblico femminile, il 36% da quello maschile.

Il 26% dei fruitori è classificabile come lavoratore dipendente, mentre il 20% rientra nella categoria della libera professione.

Il 17% è composto da studenti e il 12% da docenti e professori. Il restante campione si compone di pensionati, casalinghe e in numero minore (1%) da disoccupati.

L'età media dei visitatori rientra nella fascia compresa tra i 46-65 anni (38%), seguito dalla fascia 18-30 e 31-45 (rispettivamente 19% e 19%). L'84% dei visitatori del museo è di nazionalità italiana e il 12% proveniente dall'estero (si ricorda che i questionari sono stati somministrati esclusivamente in lingua italiana, ma una parte del pubblico di diversa lingua ha voluto ugualmente partecipare alla rilevazione).

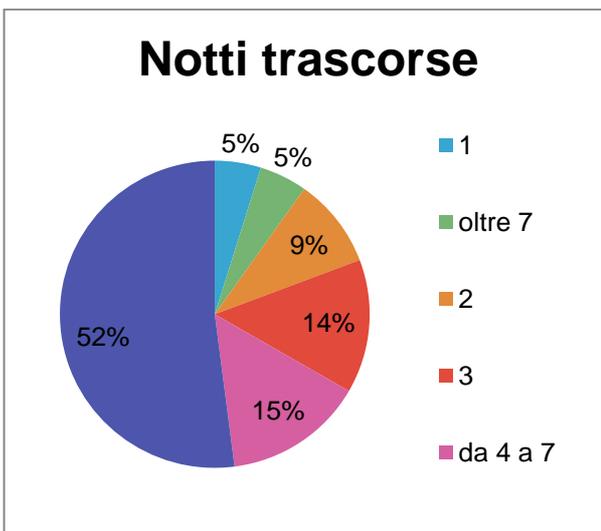
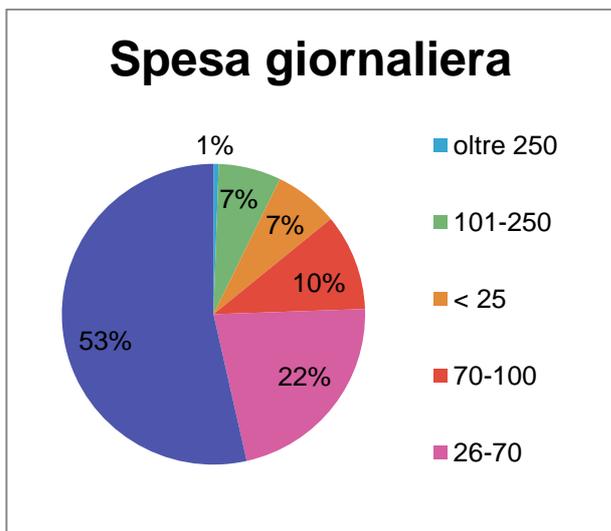
Quanto alla distribuzione geografica, il 39% degli italiani proviene dalla Regione Lazio; seguono per ordine di rappresentatività la Lombardia (11%) e con percentuali inferiori Veneto, Toscana, Campania ed Emilia Romagna.



- **I non residenti**

Dal set di domande dedicato ai non residenti emerge che la maggior parte dei turisti in visita al museo pernotta a Roma (52%), con un spesa giornaliera che per il 39% del campione si attesta tra i 26 e i 70 euro e per una soggiorno che per il 15% dei rispondenti rientra nell'intervallo 4-7 notti, per il 14% 3 notti.

Tuttavia occorre rilevare come il tasso di abbandono in questa parte del questionario sia molto elevato, con evidenti effetti sulla rappresentatività effettiva in termini statistici dei dati raccolti.



- **Le domande aperte: difficoltà e suggerimenti per il museo.**

Come rilevato per la sezione riguardante i dati socio-anagrafici e i consumi - e nonostante si sia scelto di sottoporre ai visitatori la versione sintetica dei questionari proposti proprio per facilitarne la compilazione - solo

111 visitatori hanno ritenuto di esprimere la propria opinione in merito alle difficoltà incontrate durante il percorso di visita, mentre 151 hanno voluto fornire dei suggerimenti.

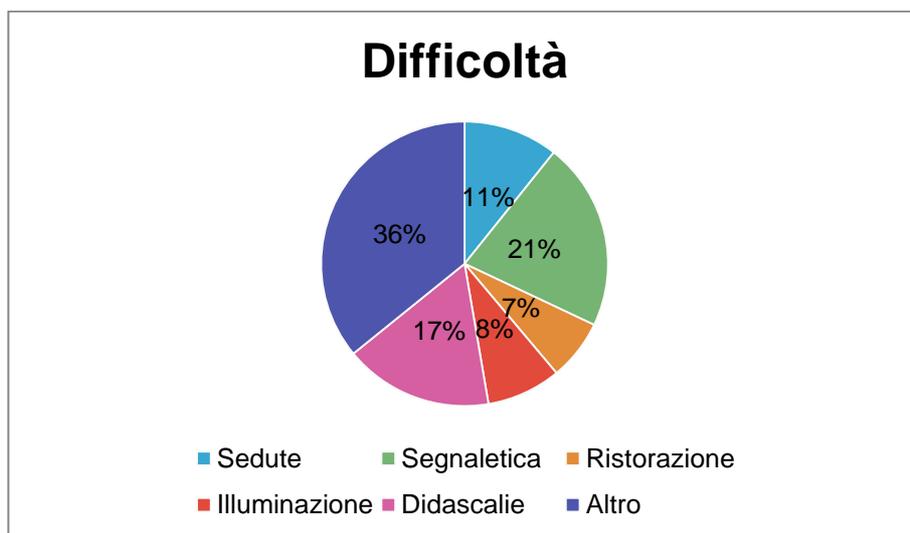
Questi dati, particolarmente interessanti per il museo proprio perché espressione del libero giudizio dei visitatori, sono stati raccolti in categorie affini, per facilitarne interpretazione e comprensione:

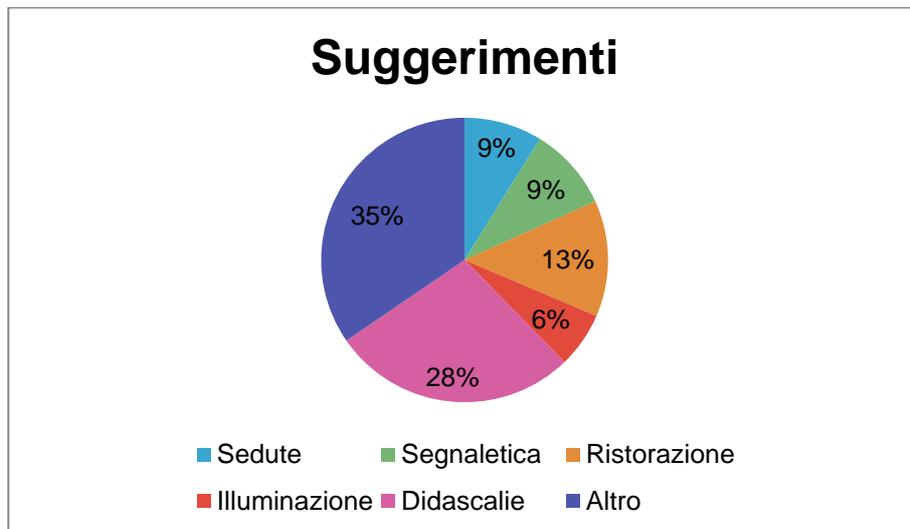
Le criticità principali:

- carenza di segnaletica tra le varie stanze e i passaggi interni (21%)
- didascalie poco esaustive (17%)
- insufficienza di zone di sosta all'interno del percorso(11%)
- scarsa illuminazione (8%);
- mancanza di un punto ristoro (7%)

I suggerimenti riflettono specularmente le criticità riscontrate:

- didascalie più esaustive(28%)
- ristorazione (13%)
- segnaletica più chiara e precisa (9%)
- presenza di zone di sosta(9%)
- illuminazione(6%)





Infine, anche se statisticamente poco rilevante, è stato interessante per il museo osservare che solo una minima parte dei visitatori ha destinato i propri commenti alla mostra temporanea in corso durante il periodo di somministrazione, con una equa distribuzione tra commenti positivi e perplessità sull'accostamento tra capolavori della collezione permanente (Caravaggio, Raffaello) e opere di ambito contemporaneo (Ontani, Serra, Bonvicini tra gli altri).