



Comune di Parma

**REPORT INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

**SUI MUSEI CIVICI**

**(15/06/2025-31/12/2025)**

# Introduzione

L'indagine di Customer Satisfaction 2025 relativa ai Musei Civici del Comune di Parma costituisce uno strumento essenziale per la valutazione sistematica della qualità dei servizi offerti e per l'orientamento delle politiche culturali dell'Amministrazione. Il questionario, compilato da **135 visitatori**, ha permesso di raccogliere informazioni puntuali sulle modalità di fruizione, sul livello di soddisfazione e sulle aspettative del pubblico, fornendo un quadro complessivo accurato e utile alla programmazione strategica.

Il profilo dei rispondenti evidenzia una significativa **eterogeneità sia anagrafica che territoriale**: la maggior parte proviene da fuori città, con una componente turistica rilevante, mentre tra i residenti prevalgono i quartieri centrali e semicentrali. Anche l'età dei partecipanti è molto diversificata, elemento che conferma la capacità del sistema museale di intercettare pubblici trasversali. Sul piano delle professioni, si registra una forte presenza di impiegati, liberi professionisti e studenti, accanto a dirigenti, pensionati e altre categorie.

La rete dei Musei Civici conferma una **pluralità di percorsi e interessi**: la Casa del Suono, la Camera di San Paolo e la Pinacoteca Stuard risultano tra le sedi più scelte; seguono il Museo dell'Opera, il Castello dei Burattini e la Casa Natale di Arturo Toscanini. La conoscenza dei musei avviene attraverso canali diversi – dal passaparola ai social network, dal sito istituzionale alle guide turistiche – indicando una buona articolazione degli strumenti informativi e un equilibrio tra accessi programmati e visite spontanee.

Il livello di soddisfazione registrato è **complessivamente molto elevato**. L'indicatore relativo ad accoglienza, competenza del personale ed esposizione raggiunge una media pari a **9,65 su 10**, mentre il giudizio complessivo sul museo visitato si attesta su **8,65 su 10**, confermando la qualità dell'esperienza offerta e la professionalità del personale. Apprezzamenti significativi emergono anche per aspetti quali orari di apertura, cortesia, accessibilità fisica e chiarezza delle didascalie. Per quanto riguarda i servizi complementari, il **bookshop** è stato visitato da una quota consistente di utenti, con valutazioni positive sia sulla qualità dei prodotti che sull'adeguatezza dei prezzi.

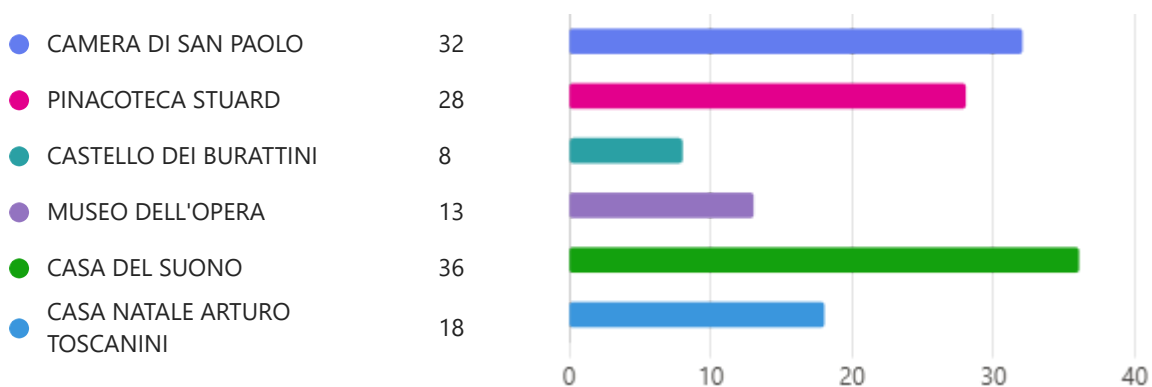
Parallelamente, l'indagine consente di individuare con precisione alcune **aree di miglioramento** su cui orientare azioni di potenziamento. In particolare, i suggerimenti dei visitatori richiamano la necessità di una maggiore **visibilità e promozione delle sedi museali**, di un rafforzamento della **segnaletica esterna e interna**, di una migliore **illuminazione** in alcune sale e di un arricchimento della **comunicazione espositiva**, con didascalie più dettagliate e pannelli informativi maggiormente esplicativi. Tali indicazioni, pur riferite a casi specifici, forniscono elementi concreti per affinare l'esperienza di visita e rendere la fruizione culturale sempre più accessibile, inclusiva e coinvolgente.

Nel complesso, la rilevazione conferma che i Musei Civici rappresentano un **punto di riferimento culturale strategico** per la città. L'elevato livello di soddisfazione registrato, unito alla ricchezza dei suggerimenti ricevuti, contribuisce a orientare in modo informato le attività di miglioramento continuo, in coerenza con i principi di qualità, trasparenza e orientamento al cittadino che guidano l'azione dell'Amministrazione comunale. I risultati dell'indagine costituiscono pertanto una base informativa significativa per la programmazione dei servizi e per la valorizzazione del patrimonio culturale comunale nel suo complesso.

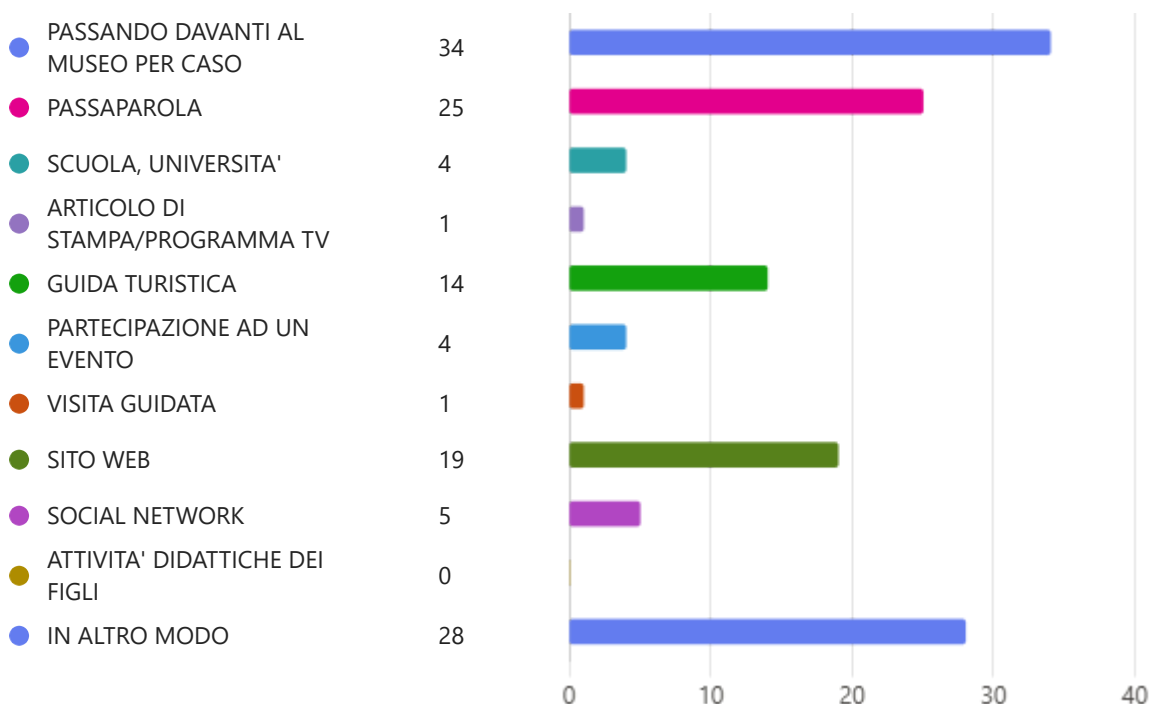
## Panoramica delle risposte



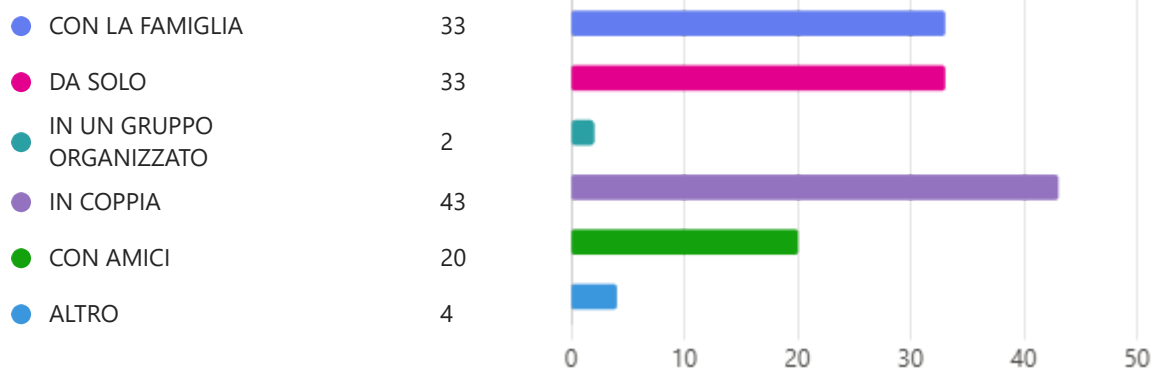
### 1. PER QUALE MUSEO VUOI RISPONDERE?



### 2. COME SEI VENUTO A CONOSCENZA DEL MUSEO?

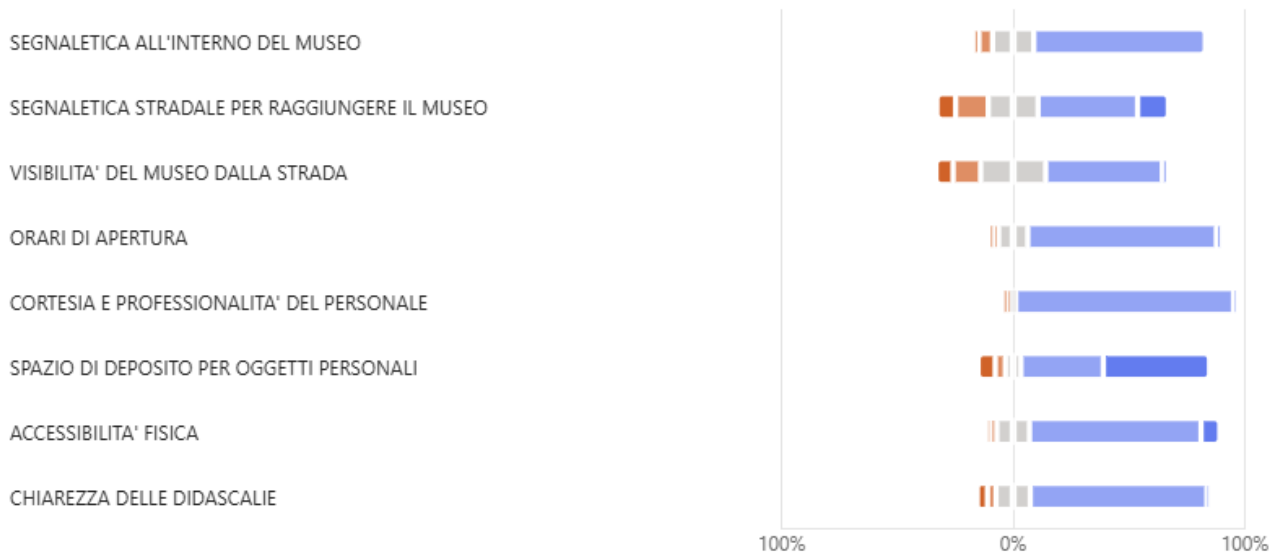


### 3. CON CHI HAI VISITATO IL MUSEO?



#### 4. SEI SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

● NO ● POCO ● ABBASTANZA ● SI ● NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE



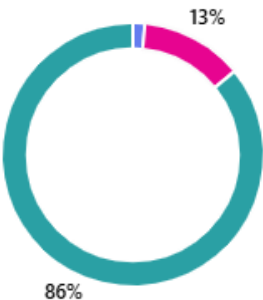
#### 5. SEI SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI?

● NO ● POCO ● ABBASTANZA ● SI ● NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE



6. HAI USUFRUITO DI UNA VISITA GUIDATA CON GUIDA TURISTICA ABILITATA O CON PERSONALE INTERNO ALLA STRUTTURA MUSEALE?

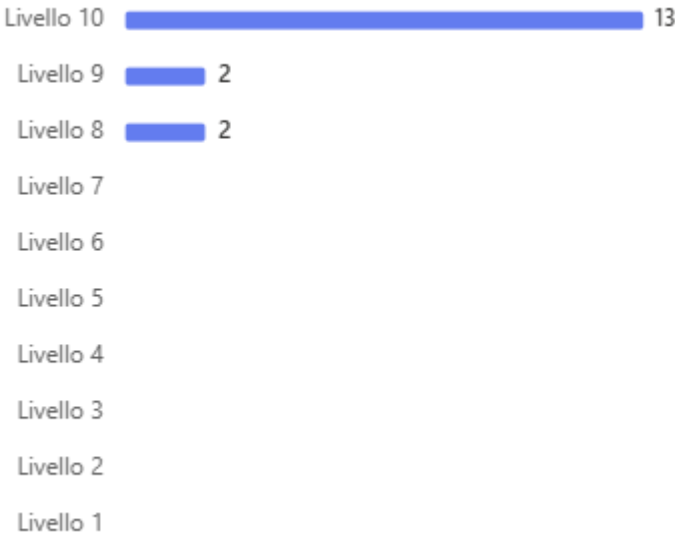
● SI CON GUIDA TURISTICA ABILITATA	2
● SI CON PERSONALE INTERNO ALLA STRUTTURA MUSEALE	17
● NO	116



7. ESPRIMI UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SU ACCOGLIENZA, COMPETENZA ED ESPOSIZIONE (DA 1 PESSIMO A 10 ECCELLENTE)

9.65

Valutazione media



## 8. HAI VISITATO IL BOOKSHOP?

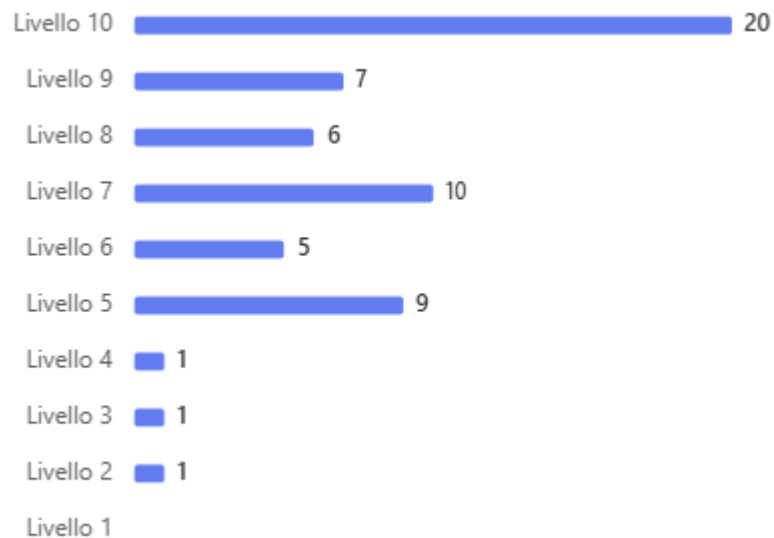
● SI	60
● NO	75



## 9. ESPRIMI UN GIUDIZIO SULLA QUALITA' DEI PRODOTTI IN VENDITA AL BOOKSHOP? (DA 1 PESSIMO O A 10 ECCELLENTE)

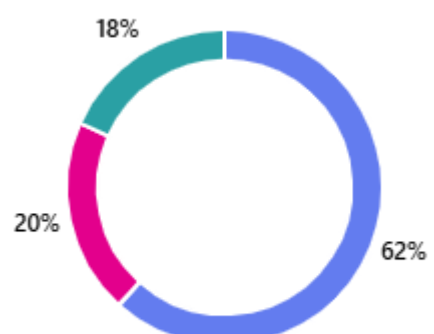
# 7.75

Valutazione  
media



## 10. I COSTI DEI PRODOTTI MESSI IN VENDITA TI SONO SEMBRATI APPROPRIATI?

● SI	37
● NO	12
● NON HO ELEMENTI PER GIUDICARE	11



11. ESPRIMI UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL MUSEO CHE HAI APPENA VISITATO (DA 1 PESSIMO A 10 ECCELLENTE)



12. SE HAI SUGGERIMENTI SCRIVILI QUI

25  
Risposte

3 intervistati (12%) hanno risposto museo a questa domanda.



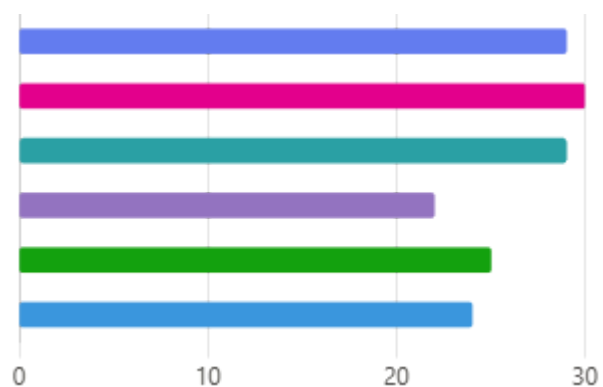
### 13. OLTRE QUESTO MUSEO CIVICO, NE HAI VISITATI ALTRI?

● SI	59
● NO	76



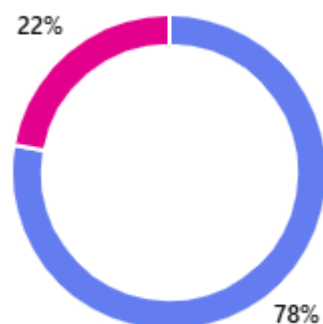
### 14. QUALE/QUALI? (max 6 selezioni)

● CAMERA DI SAN PAOLO	29
● PINACOTECA STUARD	30
● CASTELLO DEI BURATTINI	29
● MUSEO DELL'OPERA	22
● CASA DEL SUONO	25
● CASA NATALE ARTURO TOSCANINI	24



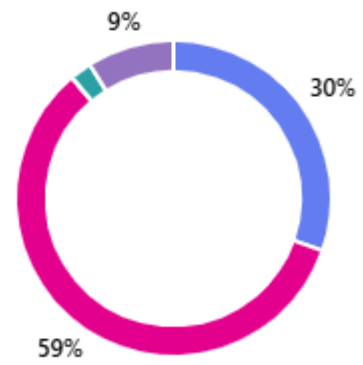
### 15. SEI UN TURISTA?

● SI	105
● NO	30



## 16. SEI?

● Maschio	41
● Femmina	79
● Altro	3
● Preferisco non rispondere	12

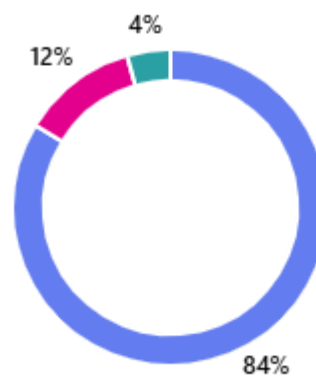


## 17. ETA' (INDICARE L'ETA' PRECISA)

**media 42 anni**

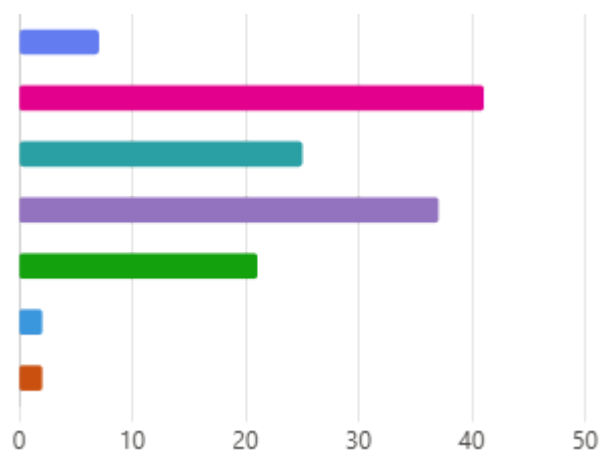
## 18. NAZIONALITA'

● Italiana	113
● Appartenente all'Unione Europea	16
● Non appartenente all'Unione Europea	6

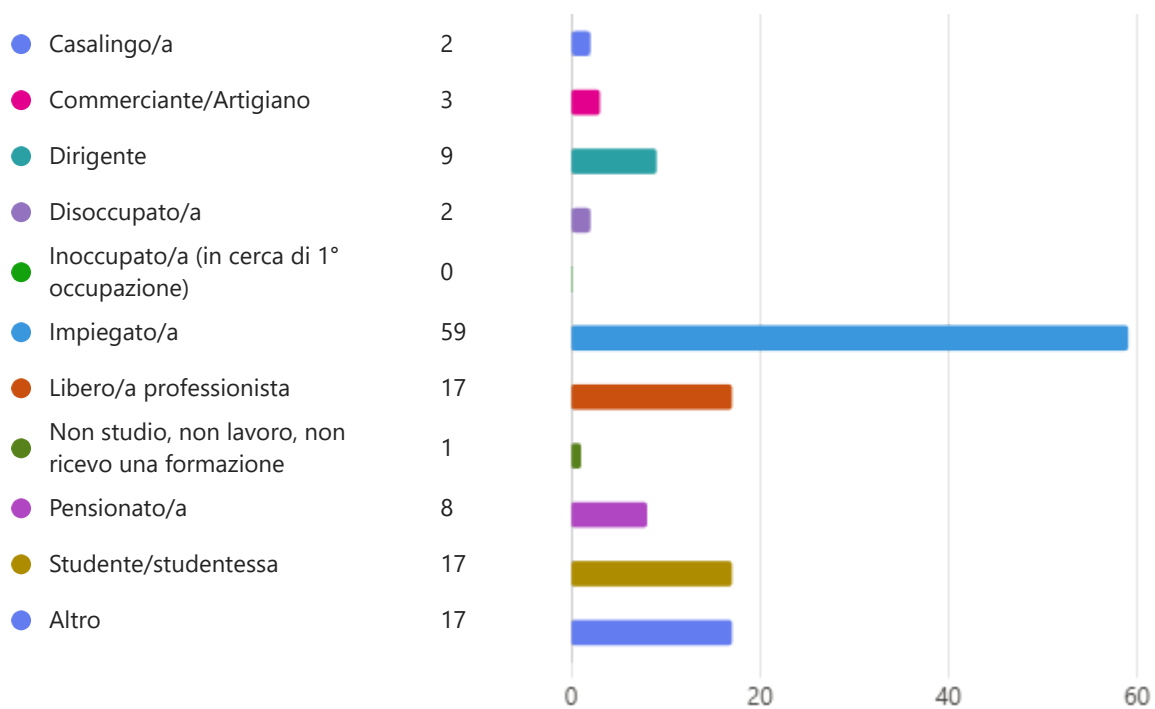


## 19. TITOLO DI STUDIO

● Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza...	7
● Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	41
● Laurea triennale	25
● Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	37
● Titolo post Laurea (specializzazioni, master,...)	21
● Nessun titolo	2
● Altro	2

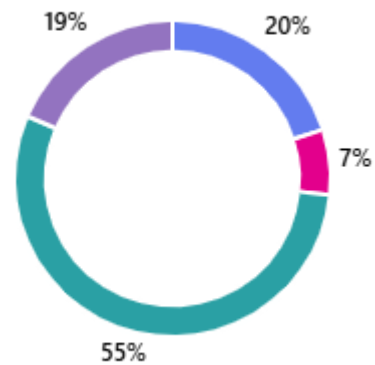


## 20. OCCUPAZIONE



## 21. ABITI NEL COMUNE DI PARMA?

Si	27
No, abito in un altro comune della Provincia di Parma	9
No, abito in un'altra provincia	74
Altro	25



## 22. IN QUALE QUARTIERE ABITI?

● Parma centro	14
● Oltretorrente	5
● Molinetto	2
● Pablo	1
● Golese	0
● San Pancrazio	0
● San Leonardo	3
● C.S Martino	0
● Lubiana	0
● San Lazzaro	6
● Cittadella	5
● Montanara	4
● Vigatto	3

