



CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

PS.01 Pianificazione strategica e Programmazione europea

PS.01.08 Ufficio programmazione e gestione attività congressuali, convegnistiche e museali
Le Ciminiere e Circuiti Museali

Customer Satisfaction report musei 2025 “le Ciminiere”

Le indagini di *customer satisfaction*, realizzate mediante la somministrazione di questionari attraverso la piattaforma **Google Forms**, sono finalizzate alla raccolta, lettura e interpretazione dei dati relativi all’esperienza di visita presso i musei afferenti al complesso “Le Ciminiere”.

Grazie all’utilizzo dei QR code posizionati in prossimità delle uscite del **Museo Storico dello Sbarco in Sicilia 1943** e del **Museo del Cinema**, la Città Metropolitana di Catania è in grado di analizzare in maniera puntuale e dettagliata sia la tipologia dell’utenza (età, genere, nazionalità, titolo di studio, ecc.), sia le aspettative, le valutazioni, le criticità e i suggerimenti espressi dai visitatori al termine del percorso museale.

Come già evidenziato nei precedenti report, il numero complessivo dei questionari compilati risulta contenuto. Tale circostanza è riconducibile principalmente a due fattori:

- la generale ritrosia dei visitatori a condividere le proprie impressioni di visita;
- la limitata propensione del personale addetto (SCMC) a promuovere attivamente la compilazione dei questionari.

Considerato che l’unica modalità efficace per incrementare il numero delle rilevazioni consiste nell’invitare direttamente i visitatori a scansionare i QR code tramite il proprio smartphone, appare opportuno e auspicabile che il personale SCMC operante presso i musei assuma un ruolo maggiormente proattivo in tal senso.

Ai fini di una corretta lettura dei dati di *customer satisfaction* raccolti nel corso dell’anno 2025, risulta preliminarmente necessario rapportare tali dati con quelli relativi all’affluenza complessiva registrata presso i due musei.

REPORT MUSEO STORICO DELLO SBARCO – anno 2025:

- Accessi complessivi **31.804** così suddivisi:
 - n. 15.076 ingressi di visitatori stranieri
 - n. 9857 ingressi di scolaresche
 - n. 6871 ingressi di visitatori italiani

REPORT MUSEO DEL CINEMA – anno 2025:

- Accessi complessivi **10.014** così suddivisi:
 - n. 1.787 ingressi di visitatori italiani
 - n. 2.306 ingressi di visitatori stranieri
 - n. 5.921 ingressi di scolaresche

L’analisi dei superiori dati mostra in modo inequivocabile la grande differenza dei dati di afflusso dei visitatori all’interno dei 2 musei della Città Metropolitana di Catania

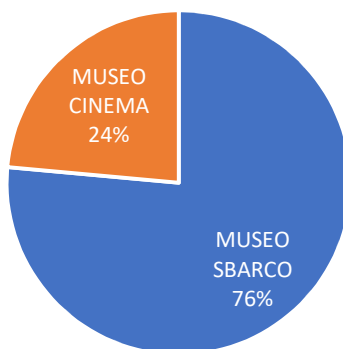


CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

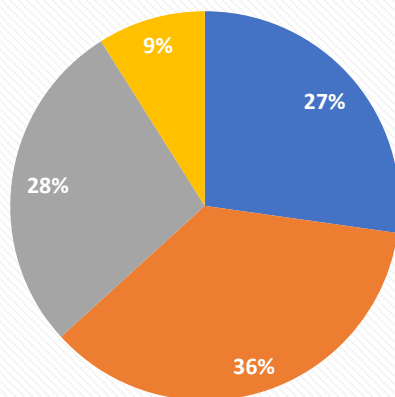
PS.01 Pianificazione strategica e Programmazione europea

PS.01.08 Ufficio programmazione e gestione attività congressuali, convegnistiche e museali
Le Ciminiere e Circuiti Museali

ACCESSI di visitatori



TIPOLOGIA BIGLIETTI MUSEO DELLO SBARCO



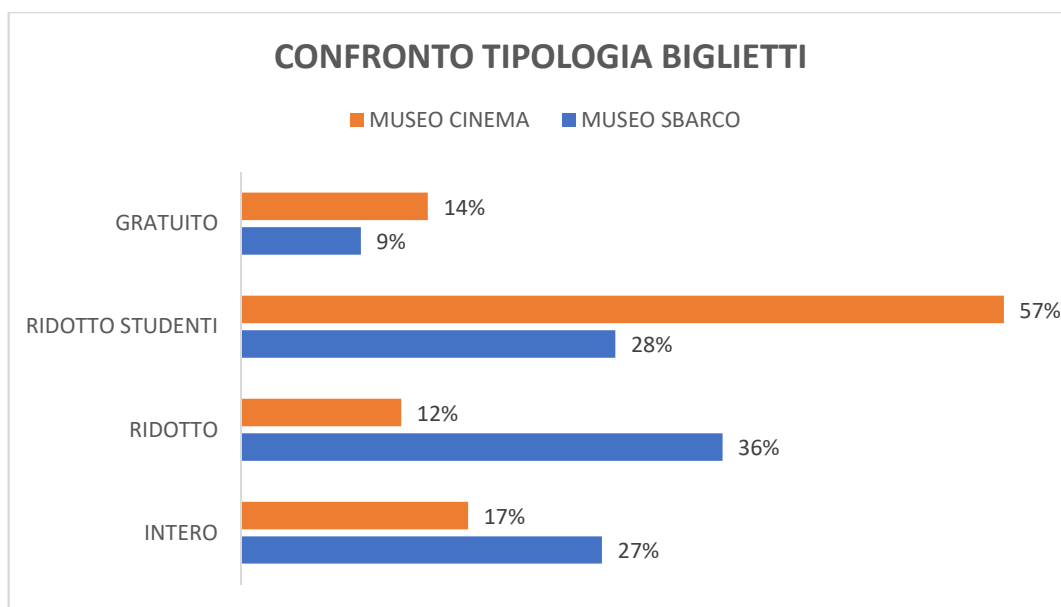
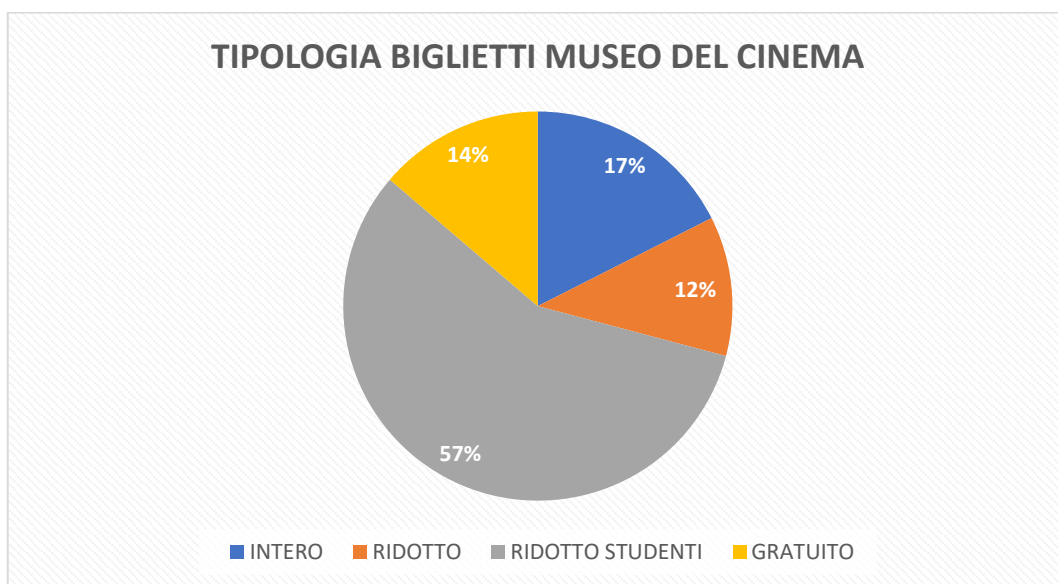
■ INTERO ■ RIDOTTO ■ RIDOTTO STUDENTI ■ GRATUITO



CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

PS.01 Pianificazione strategica e Programmazione europea

PS.01.08 Ufficio programmazione e gestione attività congressuali, convegnistiche e museali
Le Ciminiere e Circuiti Museali



Nel periodo compreso tra il **1° gennaio e il 31 dicembre 2025** sono stati complessivamente raccolti **n. 586 questionari di Customer Satisfaction** tramite la piattaforma Google Forms.

Alla luce dell'esiguità del campione disponibile, e nell'ottica di un progressivo miglioramento della qualità e dell'affidabilità dell'indagine, appare necessario sensibilizzare la governance di SCMC affinché rafforzi l'azione di responsabilizzazione del personale museale, promuovendo con maggiore continuità l'invito alla compilazione dei questionari. Solo attraverso un'azione sistematica e capillare



CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

PS.01 Pianificazione strategica e Programmazione europea

PS.01.08 Ufficio programmazione e gestione attività congressuali, convegnistiche e museali
Le Ciminiere e Circuiti Museali

sarà possibile conseguire risultati più significativi, migliorando ulteriormente la qualità del servizio di visita e la rispondenza dell'offerta culturale alle esigenze del pubblico.

Dall'analisi dei dati emerge una chiara conferma della qualità del **materiale esposto**, della **cortesia del personale del museo** e della loro **preparazione scientifica**, ccon valutazioni complessivamente superiori alle aspettative dei visitatori.

Continuando nell'analisi e lettura dei dati si nota, in modo ricorrente, la richiesta di un **book-shop** e di una **caffetteria** interna al Centro "le Ciminiere" oltre alla necessità di un miglioramento del **comfort climatico** negli spazi museali, dove in alcuni periodi dell'anno si registrano temperature elevate. A tal proposito sarebbe sufficiente garantire l'attivazione dell'aria condizionata anche durante i mesi di aprile e maggio.

Ecco nel dettaglio, suddivisi per museo, alcuni suggerimenti evidenziati dai visitatori e sui quali occorrerà puntare la nostra attenzione al fine di migliorare la nostra offerta culturale e renderci, al contempo, più "attrattivi".

MUSEO DELLO SBARCO:

- ✓ Migliorare la pulizia dei servizi igienici
- ✓ Predisporre un servizio di deposito bagagli
- ✓ Il personale dovrebbe parlare meglio l'inglese
- ✓ Aggiungere i sottotitoli nei video
- ✓ La guida dovrebbe accompagnare lungo tutto il percorso
- ✓ Dovrebbe essere integrato un servizio per ciechi e persone con disabilità
- ✓ Inserire l'audioguida
- ✓ Inserire qualche sedile in più per potersi riposare
- ✓ Pubblicizzarlo per come merita
- ✓ Scrivere le didascalie in almeno 4 lingue
- ✓ Migliorare il wi-fi

MUSEO DEL CINEMA:

- ✓ Predisporre un servizio di deposito bagagli
- ✓ Modernizzare l'esposizione e la fruizione
- ✓ Scrivere le didascalie in almeno 4 lingue
- ✓ Migliorare il wi-fi
- ✓ Migliorare le pulizie interne
- ✓ Inserire il genere "horror"
- ✓ Rinnovare il video della sala cinema
- ✓ Anticipare l'apertura
- ✓ Realizzare un catalogo del museo



CITTÀ METROPOLITANA DI CATANIA

PS.01 Pianificazione strategica e Programmazione europea

PS.01.08 Ufficio programmazione e gestione attività congressuali, convegnistiche e museali
Le Ciminiere e Circuiti Museali

A seguire il dettaglio relativo alla tipologia di visitatori ed alle loro interazioni:

MUSEO DELLO SBARCO:

- **Età dei visitatori:** 40,2 % entro i 18 anni; 20,8% da 51 a 65 anni; 15% da 19 a 35 anni; 5% oltre i 65 anni; da 36 a 50 anni 19%.
- **Titolo di studio:** 35,4% laurea; 30,6% licenza media; 22,2% diploma; 11,8% non risponde.
- **Materiale esposto:** 95,% ha superato le aspettative.
- **Il personale del museo in merito alla cortesia:** 68% molto soddisfatto; 30% nella media; 2% non soddisfatto.
- **Il personale del museo in merito alla preparazione:** 74% molto soddisfatto; 18% nella media; 8% non soddisfatto.
- **Come hai conosciuto il museo:** 4,2% social network; 23,7% passaparola; 12,7% sito web Città Metropolitana di Catania; 16,9% motori di ricerca; 14,4% guide turistiche; 21,1% altri svariati modi.

MUSEO DEL CINEMA:

- **Età dei visitatori:** 40% da 36 a 50 anni; 25% da 51 a 65 anni; 27% fino a 18 anni; 8% da 19 a 35 anni.
- **Titolo di studio:** 55,7% laurea; 22,7% diploma; 18,2% licenza media; 3,4% altro.
- **Materiale esposto:** 98,9% ha superato le aspettative.
- **Il personale del museo in merito alla cortesia:** 94,3% molto soddisfatto.
- **Il personale del museo in merito alla preparazione:** 95,5% molto soddisfatto.
- **Come hai conosciuto il museo:** 34,1% social network; 18,2% passaparola; 6,8% sito web Città Metropolitana di Catania; 40,9% altri svariati modi.

Referente Siti Museali
Arch. Salvatore Maltese

Incaricato servizi di Customer Satisfaction
Dott. Luca Mangano

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO
Dott. Lorenzo Mari