

*Al Settore Musei ed EcoMusei
della REGIONE TOSCANA
Via Farini, 8 - Firenze*

Arezzo - 01/03/2020

Oggetto: REPORT DETTAGLIATO Customer Satisfaction MUMEC - anno 2019

Gentilissimi,

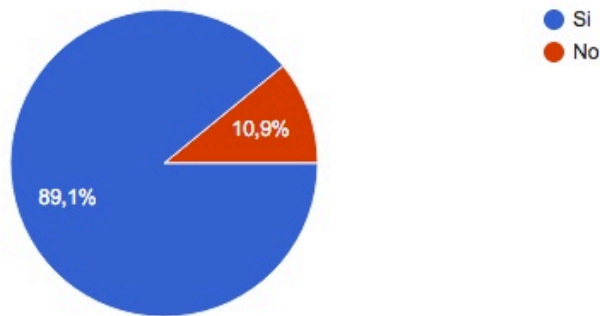
come ogni anno inviamo la seguente comunicazione attinente alla rilevazione ed analisi della CUSTOMER SATISFACTION dei visitatori del MUMEC Museo dei Mezzi di Comunicazione di Arezzo per l'anno 2019. L'analisi, ottenuta tramite i questionari forniti da Regione Toscana e distribuiti in italiano, inglese, francese e spagnolo, ha l'obiettivo di rilevare la tipologia di pubblico predominante nel Museo, le modalità di conoscenza ed il livello di soddisfazione del visitatore, allo scopo di determinare e discutere i punti di forza e le criticità dell'offerta museale. L'analisi dei dati raccolti è stata effettuata nel mese di gennaio 2020 attraverso un'importante operazione di digitalizzazione. Il questionario è posto a disposizione del visitatore in una postazione fissa, invariata rispetto agli anni precedenti, situata quasi al termine del percorso espositivo. Al visitatore è chiesta la compilazione dello stesso e la collazione nell'apposita statola chiusa a garanzia dell'anonimato. Il pubblico interessato dalla rilevazione per l'anno 2019 è stato quello che ha visitato le sale museali e le esposizioni facenti parte del percorso "Leonardo da Vinci in De Divina Proportione" dedicato ai 500 anni dalla scomparsa del genio vinciano; sono invece esclusi gli spazi esterni ospitanti le mostre temporanee. Non sono comprese in questo numero l'utenza scolastica, i partecipanti ai percorsi didattici ed a convegni o conferenze organizzate presso la struttura museale.

Di seguito riportiamo i grafici di analisi dei dati rilevati per la *customer satisfaction* dei visitatori del MUMEC Museo dei Mezzi di Comunicazione per l'anno 2019.

Analisi della Customer Satisfaction al MUMEC per l'anno 2019

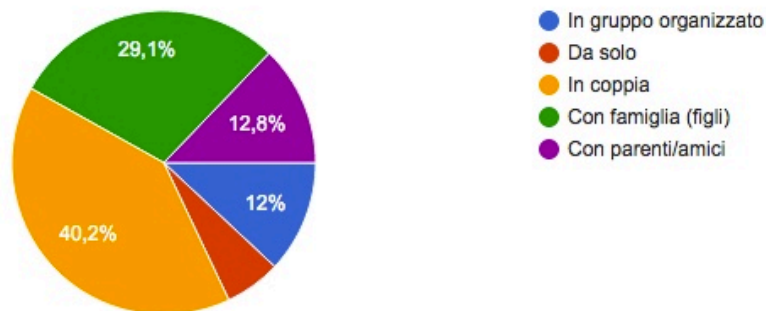
E' la prima volta che visita il Museo?

119 risposte



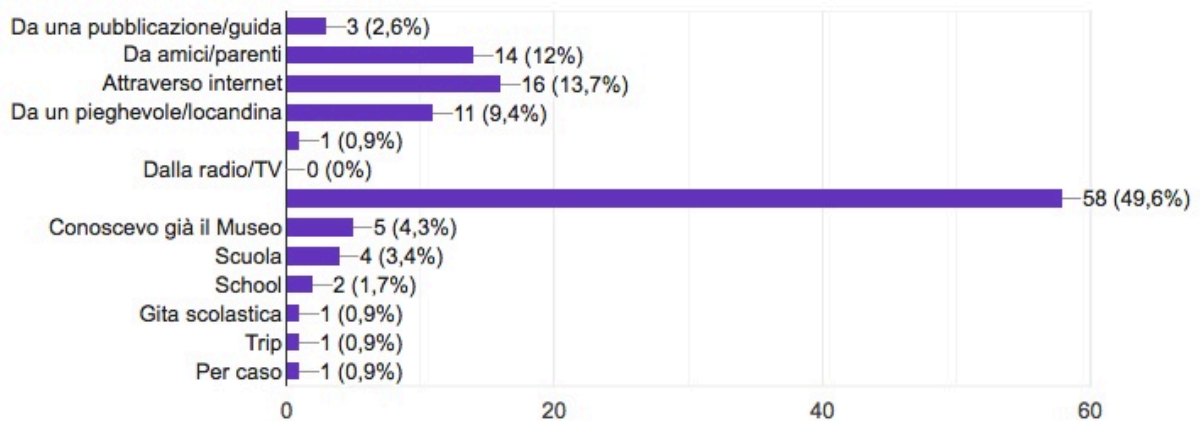
Con chi ha visitato il Museo?

117 risposte



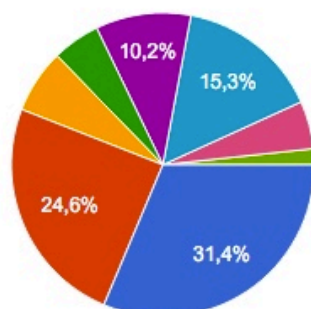
Come ne è venuto a conoscenza?

117 risposte



Per quale motivo ha visitato il Museo

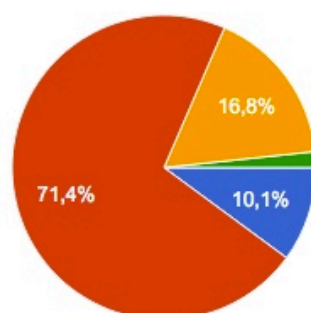
118 risposte



- Interesse specifico sulla raccolta
- Come parte di una visita turistica nella zona/città
- Interesse di studio/professionale
- Per accompagnare amici/conoscenti
- Per visitare una mostra o partecipare ad un'iniziativa in corso
- Per trascorrere del tempo libero
- Curiosità
- Missione scout

Quanto tempo è durata la visita

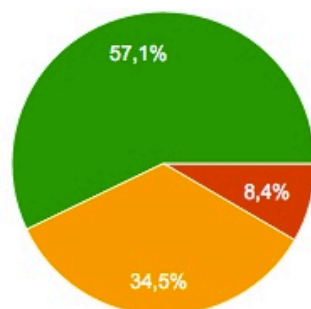
119 risposte



- Meno di 30 minuti
- Da 30 minuti a 1 ora
- Da 1 a 2 ore
- Più di 2 ore

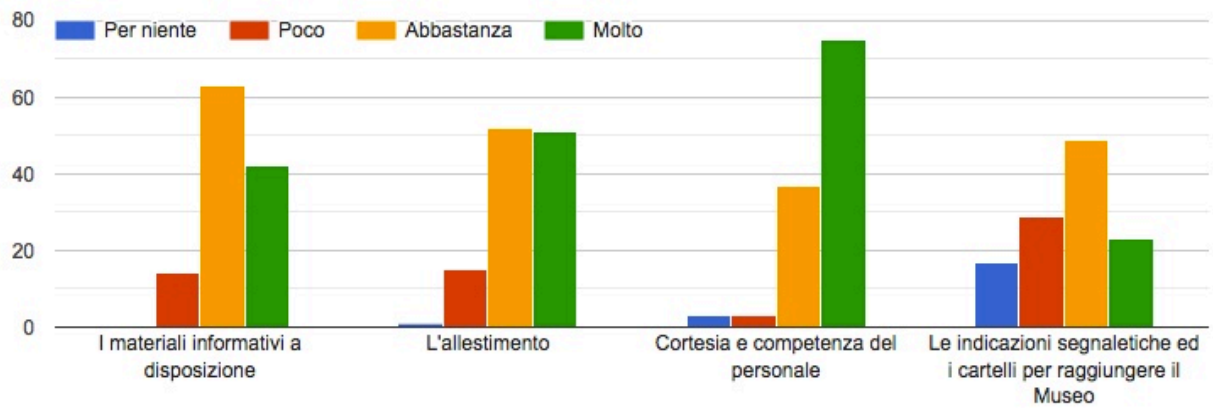
In generale è soddisfatto della visita?

119 risposte



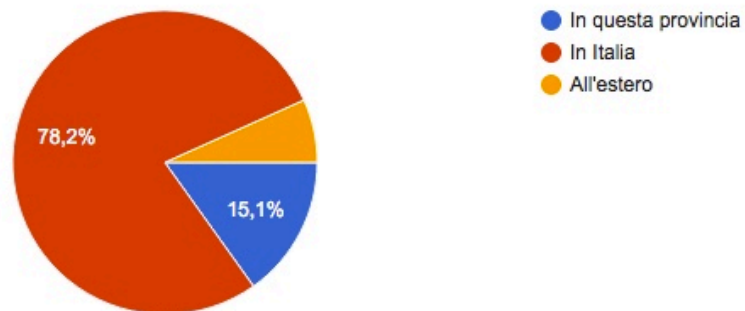
- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

In generale è soddisfatto della visita?



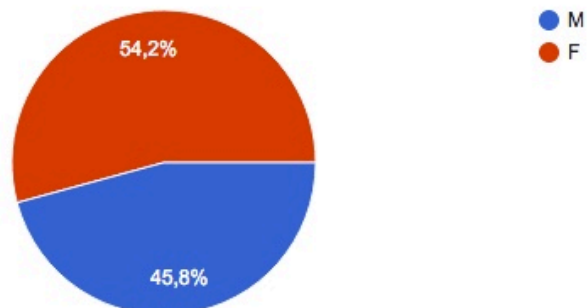
Dove abita?

119 risposte



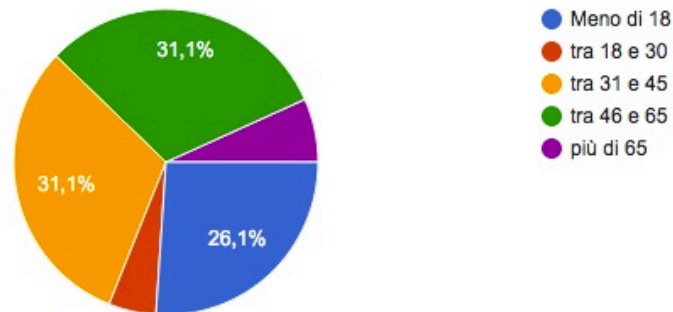
Sesso

118 risposte



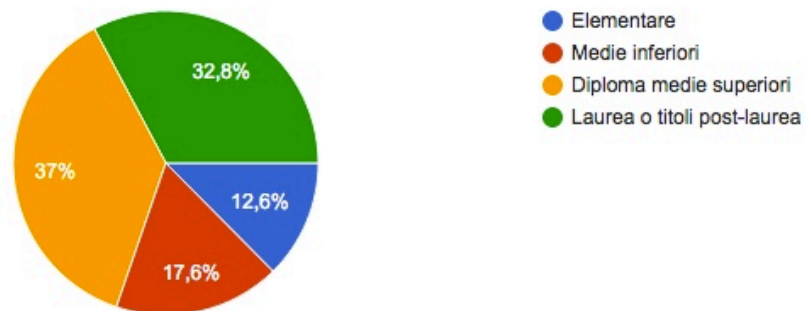
Qual è la sua età?

119 risposte



Qual è il suo titolo di studio?

119 risposte



Per finire, qual è l'aspetto del Museo che ha trovato di maggior gradimento?

58 risposte

In generale un tuffo nel passato

La parte del cinema

La grande varietà di campioni

La collezione

La sezione televisiva e di registrazione audio e video

Tutto molto interessante

La parte cinema e audio

Il detector magnetico dentro la scatola dei sigari

La quantità del materiale

La rilevazione si è basata su un totale di 119 questionari correttamente compilati nel corso dell'intero anno 2019, pari al 2% circa dei visitatori totali.

Gran parte delle persone che hanno compilato il questionario visitava il MUMEC Museo dei Mezzi di Comunicazione per la prima volta, uscendo, in generale, con un grado di soddisfazione molto alto. La campagna di promozione del Museo, che puntava principalmente su social, radio e media locali ha dato il suo ottimo risvolto ponendosi, come si evince dai grafici, come massimo punto di diffusione della conoscenza della struttura espositiva e della sue mostre temporanee. *Interesse specifico sulla raccolta e come parte di una visita turistica nella città* restano, come negli anni passati, i principali motivi di visita, dalla durata media di 30 minuti / 1 ora, del Museo. Il pubblico che ha compilato principalmente i questionari nel corso dell'anno 2019, risulta essere principalmente italiano, in maggioranza femminile, nella fascia d'età compresa fra i 31 ed i 65 anni, con diploma o laurea. *In coppia, in famiglia, in gruppo, da solo...* il MUMEC è visitato, ed apprezzato da tutti. Fra gli aspetti di maggior gradimento spicca la cortesia e l'alta competenza del personale che, anche se numericamente esiguo, è sicuramente ben formato in accoglienza, gentilezza e disponibilità per ogni tipologia di visitatore. Allestimento e materiali informativi abbastanza apprezzati con suggerimento di ammodernamento degli stessi con una nuova segnaletica interna (non aggiornata del tutto in vista del prossimo cambiamento di sede museale). Difficoltà sono state espresse nelle indicazioni segnaletiche e cartelli per raggiungere il Museo. Comunicazione di questo è stata fatta al Comune di Arezzo, diretto responsabile della segnaletica essendo il MUMEC all'interno del Palazzo Comunale; è stato quindi posto da parte dell'amministrazione un pannello in uscita dell'autostrada con successiva comunicazione di previsione di rifacimento della cartellonista per le zone di interesse storico interna al centro città.

Essendo la percentuale di compilazione di questionari bassa rispetto al quantitativo di visitatori che hanno superato i 12.000 nel 2019, è difficile considerare, a nostro parere, quello sopra rilevato come lo spaccato principale di tipologia di pubblico e soddisfazione generale per il MUMEC Museo dei Mezzi di Comunicazione. Sarà nostro impegno, per il prossimo 2020, cercare un incentivo che porti maggiore stimolo alla compilazione dello stesso ipotizzando una nuova postazione, migliore comunicazione e possibile dono del secondo ingresso gratuito per tornare in visita al museo con la consegna del questionario all'ingresso. Queste alcune delle ipotesi discusse nel corso dell'assemblea dell'Associazione Culturale "Il Mondo in Casa" a gestione del MUMEC Museo dei Mezzi di Comunicazione ad inizio anno. Le considerazioni comunque fin qui avanzate verranno prese in considerazione nella prosecuzione dell'azione di miglioramento museale in vista, in particolare, del progetto presentato dal Comune di Arezzo per il cambiamento di sede del MUMEC presso il prestigioso palazzo della Ex Banca D'Italia situato in pieno centro storico di Arezzo.

Dott.ssa Valentina Casi

Direttrice del MUMEC

Museo dei Mezzi di Comunicazione

Via Ricasoli 22 - 52100 Arezzo

www.museocomunicazione.it

