

*Al Sig. Sindaco del Comune di Arezzo
Ing. Alessandro Ghinelli*

e p.c.

Giunta Comunale del Comune di Arezzo

Arezzo - 06/03/2022

Oggetto: REPORT DETTAGLIATO Customer Satisfaction MUMEC - anno 2021

Gentilissimi,

come di consueto, siamo felici di potervi fornire il resoconto della “customer satisfaction” dei visitatori del MUMEC – Museo dei Mezzi di Comunicazione di Arezzo per l’anno 2021.

Il modello di compilazione, fornitoci come sempre gentilmente da Regione Toscana e distribuito in Italiano ed Inglese, è situato al termine del percorso espositivo ed ha, come scopo principe, quello di rilevare l’esperienza generale del visitatore. Alla clientela, rigorosamente in anonimato, vengono richieste alcune informazioni base quali l’età, la provenienza e domande mirate all’apprezzamento della visita, con la concessione anche di uno spazio apposito dove, a discrezione personale, si può esprimere un giudizio su un determinato aspetto del museo potenzialmente migliorabile.

Rendicontazione e analisi dei questionari sono state svolte nel mese di Gennaio 2022. Nel corso del 2021, gli spettatori hanno potuto godere, oltre alla mostra permanente, sia della mostra inaugurata nell’Ottobre del 2020, e conclusasi un anno dopo, dedicata al centenario dalla nascita del grande regista italiano Federico Fellini, sia della mostra cardine dell’anno, ossia l’omaggio per i 700 anni dalla morte di Dante Alighieri “Tin tin sonando con sì dolce nota”. Come sempre dalle valutazioni dei moduli sono esenti gli iscritti a percorsi didattici, i gruppi di gite scolastiche ed i partecipanti a convegni e conferenze.

Nelle seguenti pagine, sono riportati i grafici derivati dalle analisi dei moduli della “customer satisfaction” dei visitatori del MUMEC – Museo dei Mezzi di Comunicazioni per l’anno 2021.

Analisi della Customer Satisfacion al MUMEC per l'anno 2021

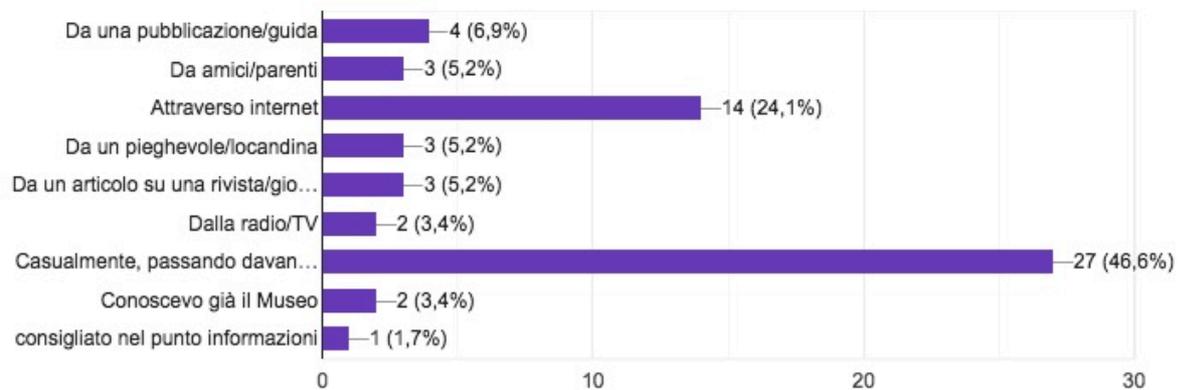
E' la prima volta che visita il Museo?

58 risposte



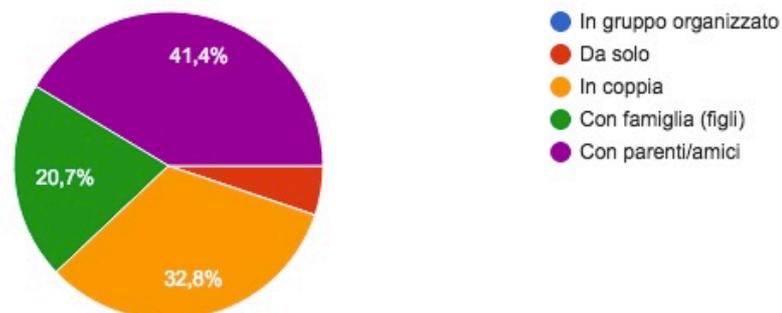
Come ne è venuto a conoscenza?

58 risposte



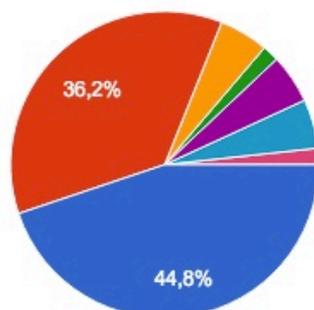
Con chi ha visitato il Museo?

58 risposte



Per quale motivo ha visitato il Museo

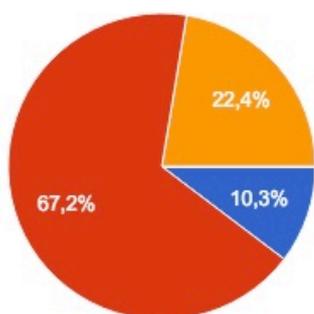
58 risposte



- 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
- interesse personale

Quanto tempo è durata la visita

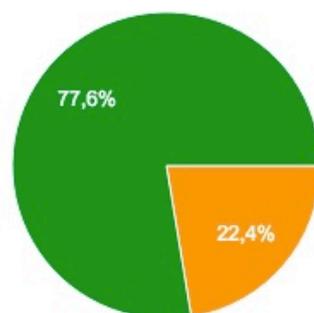
58 risposte



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

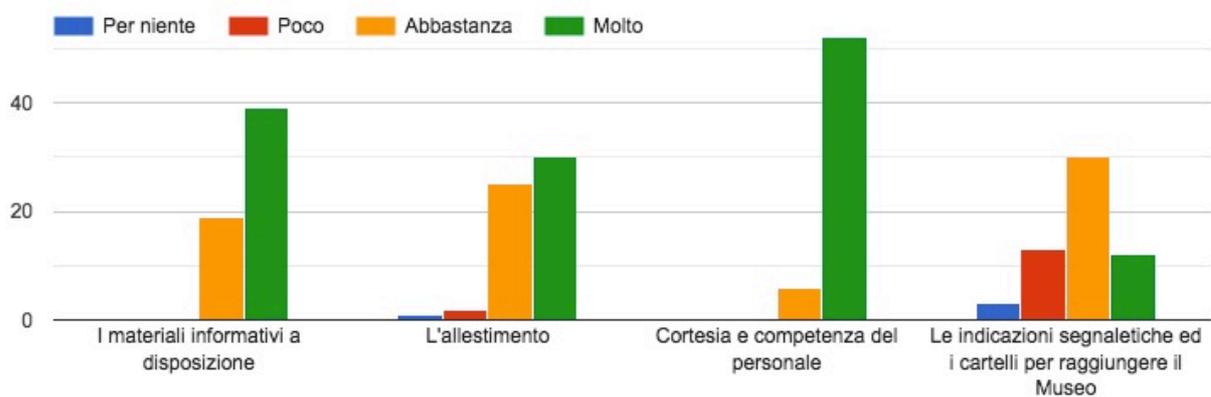
In generale è soddisfatto della visita?

58 risposte



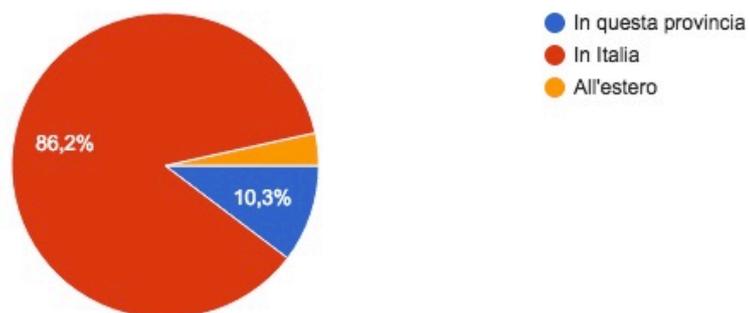
- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

In generale è soddisfatto della visita?



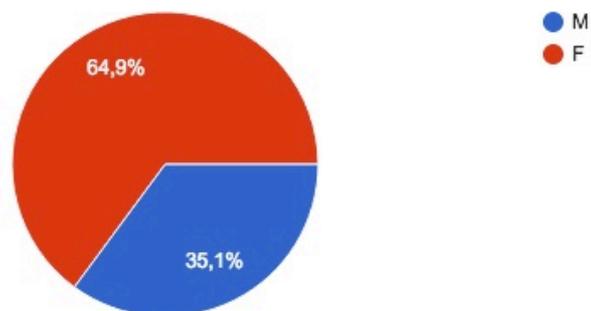
Dove abita?

58 risposte



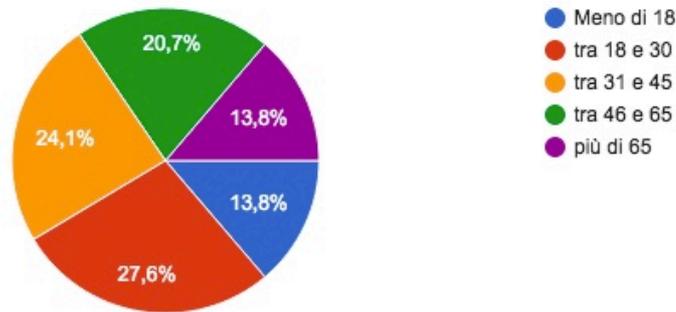
Sesso

57 risposte



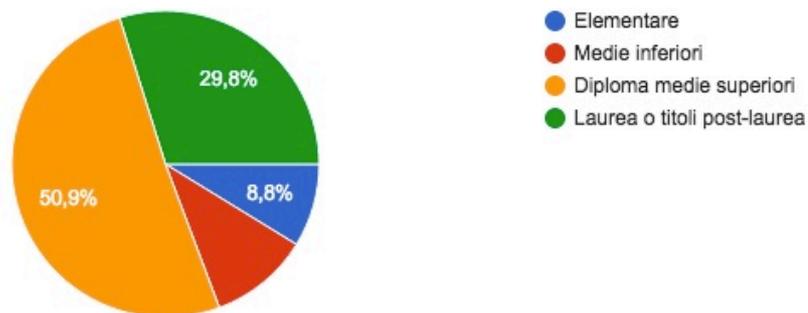
Qual è la sua età?

58 risposte



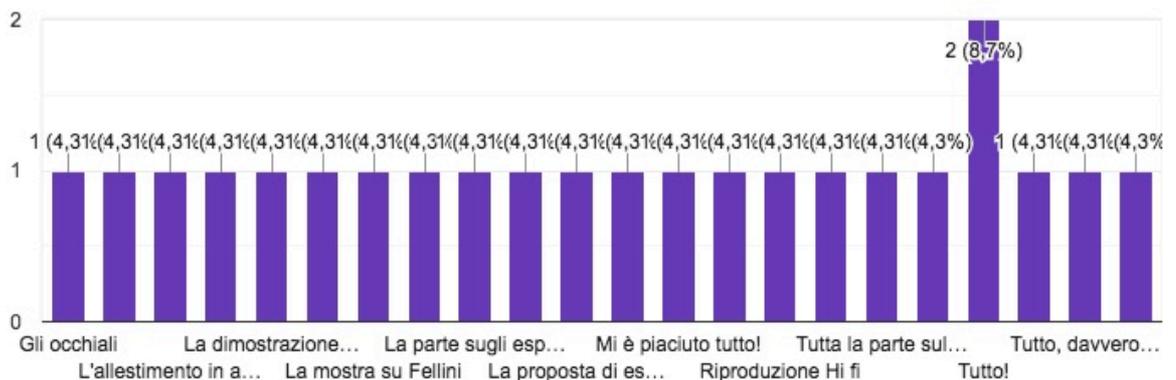
Qual è il suo titolo di studio?

57 risposte



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

23 risposte



E qual è, a suo giudizio, un aspetto del Museo che può esser migliorato?

24 risposte

La sezione ottica

Più pannelli esplicativi per gli oggetti

Se possibile, l'interazione con qualche apparecchio

didascalie

Più illuminazione

Più didascalie sotto gli oggetti

Più presenza di guide che spiegano

Disposizione degli elementi

Più descrizioni

Altre osservazioni e suggerimenti

4 risposte

Più pubblicità

Più riproduzione del suono

Mi sono molto meravigliato, lodevole!

Incredibile!

E' sicuramente evidente di quanto questo particolare momento storico segnato dalla pandemia sia stato e purtroppo continui ad essere un aspetto fortemente limitante per quanto riguarda il settore cultura. Il dato che più preoccupa è ovviamente la scarsa affluenza di pubblico, condizionata dalle restrizioni che anche quest'anno purtroppo non sono mancate, così come la cessazione delle attività museali per un lasso di tempo non indifferente. Ma, a differenza del primo storico e catastrofico anno di pandemia, il 2021 è stato un po' l'anno della ripartenza. La convivenza col virus ci ha permesso di adattarci e di non rinunciare ad essere propositivi ed originali, sia con eventi in presenza, sia con il continuo rinnovamento di sito web e soprattutto pagine social. Ripartenza segnata in primis dal numero di visitatori che rispetto al 2020 sono aumentati del doppio raggiungendo oltre 4000 ingressi, ed anche per quanto concerne con le visite guidate, si sono manifestate più possibilità dell'anno precedente di poter organizzare veri e propri percorsi e campus didattici, ovviamente rispettando rigorosamente tutte le disposizioni dettate dalla regione per lavorare in totale sicurezza.

Nel corso dell'intero anno del 2021, sono stati correttamente compilati 58 questionari. Tutte le persone che hanno compilato il modulo, salvo qualche rarissima eccezione, sono entrate al museo per la prima volta, prevalentemente accompagnati da amici, famiglia o dal partner. L'upgrade delle pagine social lo si evince dal fatto che in buona percentuale, i visitatori hanno scoperto la sede attraverso i social media come Facebook o Instagram, capisaldi ancor di più delle interazioni sociali moderne. Il pubblico si rivela essere prevalentemente italiano e di sesso femminile, con l'età media che spazia in modo perfettamente equilibrato fra tutte le generazioni. La percentuale di coloro che posseggono un titolo di medie superiori o di laurea e manifestano un interesse specifico sulla raccolta è significativa, a dimostrazione del fatto che l'ingresso al museo è motivato anche da un interesse di studio professionale. La visita, che dura in media dai 30 minuti a un'ora, è come sempre molto apprezzata sia per il materiale informativo che per l'allestimento, motivo d'orgoglio è anche l'elevato gradimento del personale che, a detta dei visitatori, si è sempre mostrato disponibile e competente. Argomenti di suggerimento sono invece l'illuminazione, per la quale sono già stati prontamente attuati miglioramenti, e il rinnovamento di pannelli e segnaletica interna non appositamente aggiornati visto l'auspicabile trasferimento di sede presso il Palazzo Tommaso Perelli Marsupini – Ex Banca D'Italia, in pieno centro ad Arezzo, individuato dal Comune di Arezzo come nuova sede permanente da destinare al MUMEC.

Come sempre tutto ciò di suggerito e rilevato dai formulari verrà approfonditamente preso in considerazione da tutto lo staff operativo del MUMEC – Museo dei Mezzi di Comunicazione, sempre con l'intento di soddisfare esigenze e necessità di ogni visitatore dagli 0 ai 100 anni.


Dott.ssa Valentina Casi

Direttrice del MUMEC Museo dei Mezzi di Comunicazione

Via Ricasoli, 22 - 52100 Arezzo

