

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

Arezzo - 05/02/2023

Oggetto: REPORT DETTAGLIATO Customer Satisfaction MUMEC - anno 2022

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 2022.

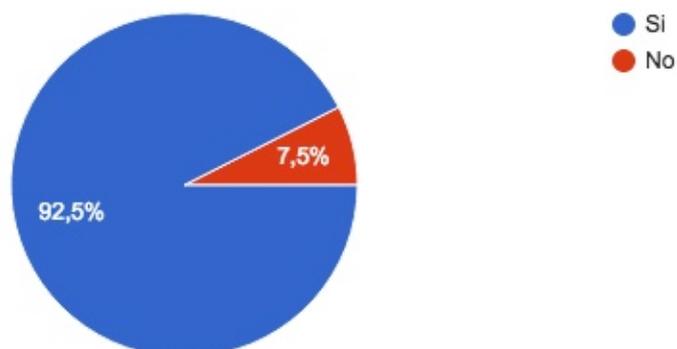
Anche quest’anno il modello di compilazione ci è stato fornito cortesemente da Regione Toscana, sia in Italiano che in Inglese, ed esposto al termine del percorso museale, avendo in primis l’obiettivo di registrare l’esperienza generale del visitatore. Dopo aver richiesto, esclusivamente in anonimato, delle informazioni base, come l’età e l’origine, al cliente vengono poste domande relative all’apprezzamento della visita, con la possibilità ulteriore di esprimersi su quali aspetti siano migliorabili a sua discrezione personale.

Rendicontazione e analisi dei questionari sono state svolte nel mese di Gennaio 2023. Il 2022 del Museo dei Mezzi di Comunicazione di Arezzo si è aperto con la chiusura delle esposizioni dantesche; l’estate invece è stata caratterizzata dalla mostra principe dell’anno “Illusioni al MUMEC” conclusasi lo scorso ottobre; infine l’inaugurazione a Dicembre dell’esposizione-progetto “CELLUL-ART: da Meucci allo Smartphone verso un’economia circolare”. A queste tre principali iniziative il MUMEC ha alternato un calendario ricco di eventi e incontri, oltre che a un programma di visite guidate a tema, svoltosi in primavera, per avvicinare le famiglie aretine alla realtà museale, in collaborazione con UNICOOP Firenze. Da consuetudine sono esenti dalla valutazione dei moduli i partecipanti a percorsi didattici, i gruppi di gite scolastiche e coloro che hanno preso parte 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 2022.

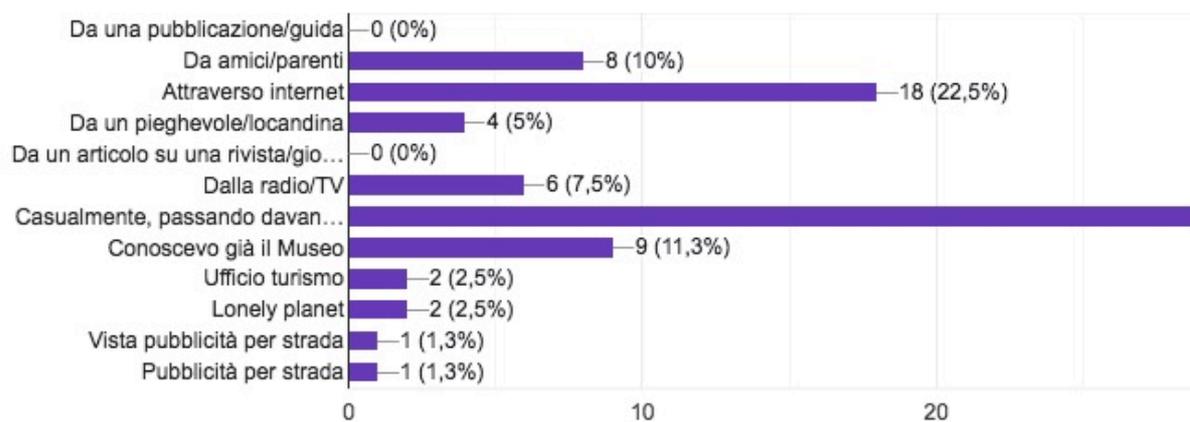
E' la prima volta che visita il Museo?

80 risposte



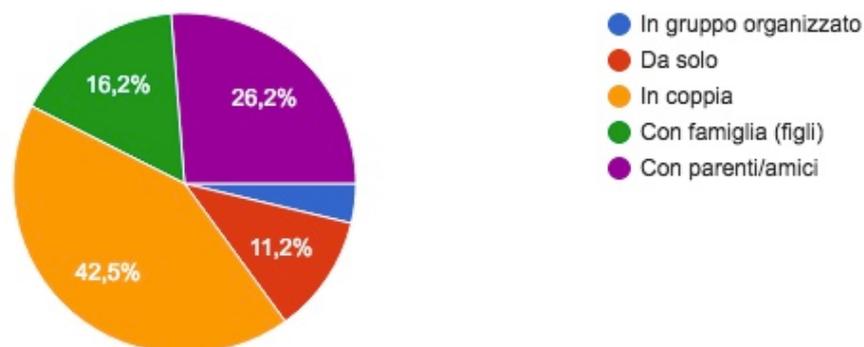
Come ne è venuto a conoscenza?

80 risposte



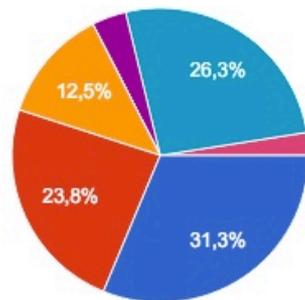
Con chi ha visitato il Museo?

80 risposte



Per quale motivo ha visitato il Museo

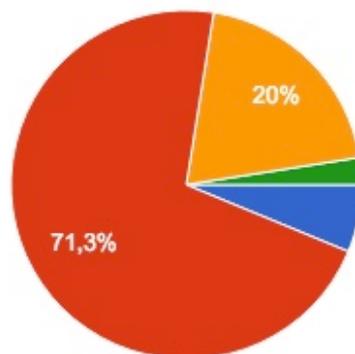
80 risposte



- 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 partetipare ad un'iniziativa in corso
- Per trascorrere del tempo libero
- Curiosità

Quanto tempo è durata la visita

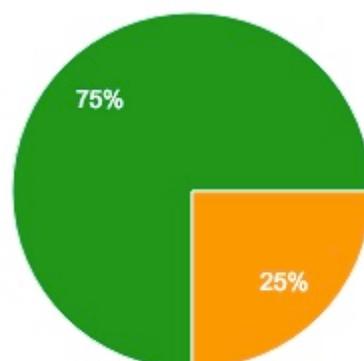
80 risposte



- 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?

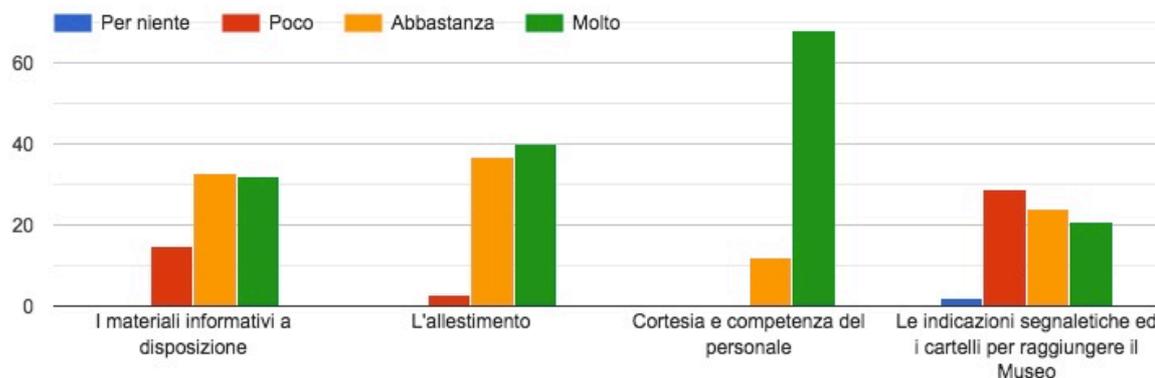
80 risposte



- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

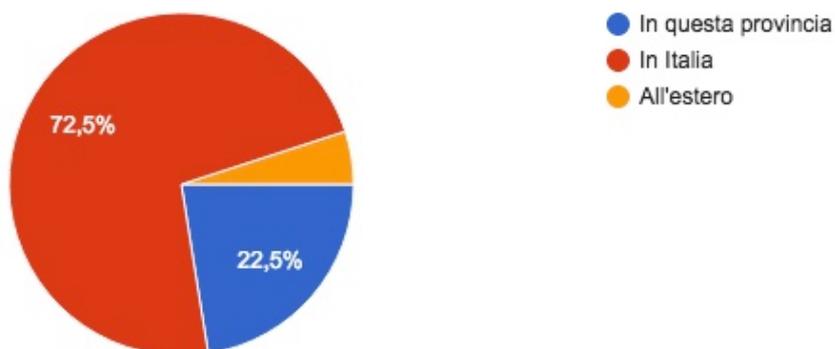
In generale è soddisfatto della visita?

Copia



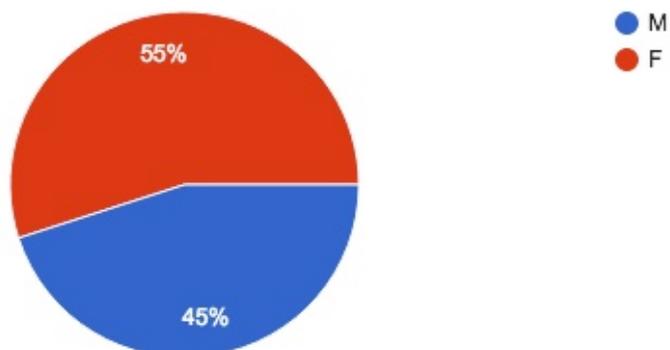
Dove abita?

80 risposte



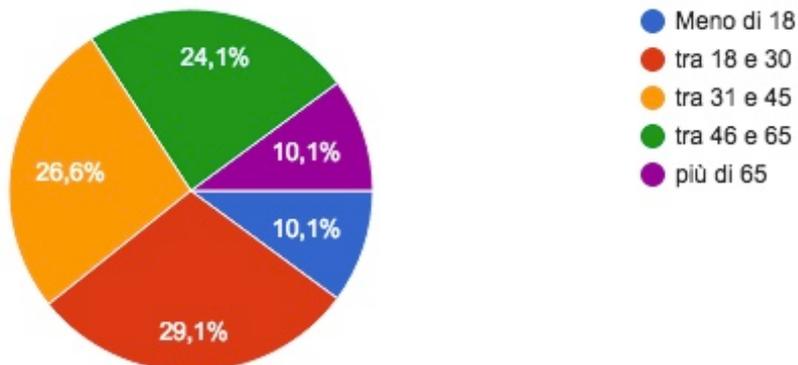
Sesso

80 risposte



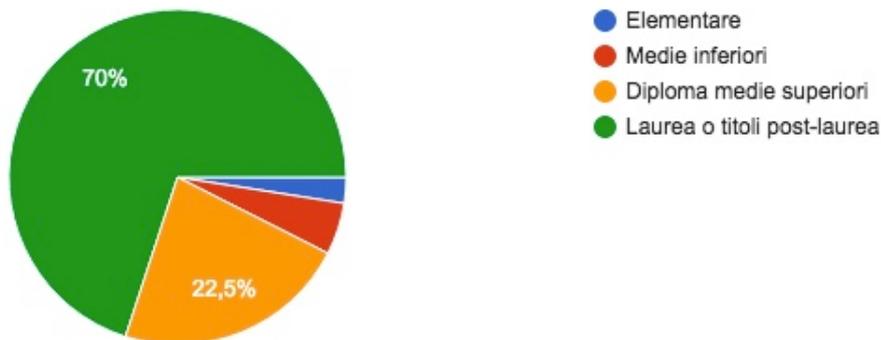
Qual è la sua età?

79 risposte



Qual è il suo titolo di studio?

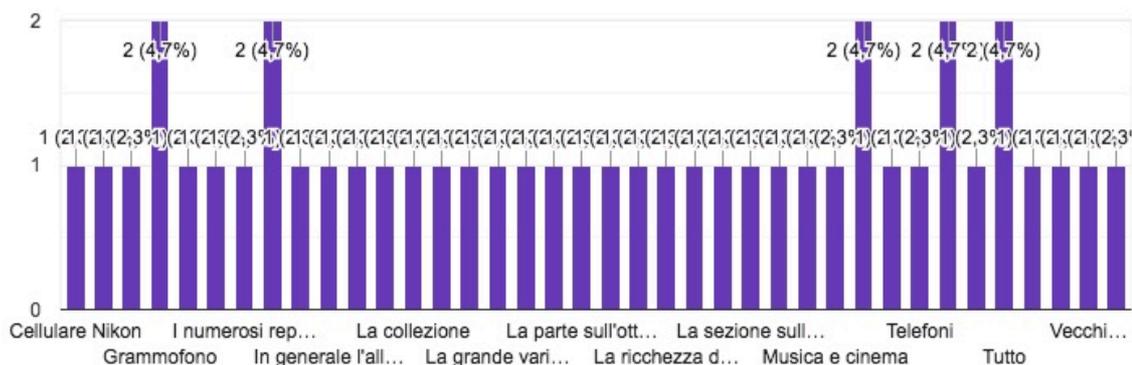
80 risposte



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



43 risposte



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

33 risposte

La struttura

Infiltrazioni

Cura degli ambienti

Posti disponibili per sedersi

Segnaletica

Alcune stanze forse andrebbero ristrutturate (es. pareti che si staccano)

La struttura (molta umidità)

Altre osservazioni e suggerimenti

13 risposte

Mostra fantastica

Sarebbe utile un corrimano lungo le scale

Utilizzare la sala proiezioni per visioni di film tematici

Una "guida" più interattiva

Complimenti!

Manca un QR Code, più cura dei locali, maggiore comunicazione in città sull'esistenza del MUMEC

Maggiore cura per i locali che ospitano il museo

Dopo un biennio caratterizzato dalla pandemia e dalle conseguenti restrizioni, il 2022 è stato di certo l'anno del ritorno a una progressiva normalità. Anche il Museo dei Mezzi di Comunicazione infatti ha potuto constatare una forte ripartenza, grazie ai numerosi eventi organizzati in presenza, ma soprattutto un'importante risposta positiva dai suoi visitatori, che rispetto all'anno precedente sono quasi raddoppiati, raggiungendo quasi gli 8000 ingressi. È stato un anno, il 2022, dove il MUMEC ha potuto mettere in piedi iniziative a cui hanno preso parte target diversi di pubblico, primo fra tutti i giovani, grazie anche a un continuo aggiornamento dei social, strumento principe per poter avvicinare le nuove generazioni a realtà museali come la presente. Ma non solo, attraverso convegni e conferenze si è potuto approfondire tematiche scientifiche e culturali che hanno portato a un confronto e un dialogo fertile tra i partecipanti, grazie anche a relatori esperti nel campo.

Nel corso del 2022 sono stati compilati correttamente 80 questionari. Dunque, la prima cosa rilevante è la quantità minima di moduli di valutazione stilati rispetto al numero di ingressi registrati nella struttura. Ciò porta a riconsiderare la collocazione del punto di compilazione del questionario per una maggiore visibilità e fruizione di quest'ultimo. Mentre dai grafici possiamo desumere che la gran parte delle persone che hanno stilato il modulo siano entrate al museo per la prima volta, solitamente accompagnati dal partner o in compagnia di amici e famiglia. Interessante la percentuale che vede quasi la metà dei visitatori essere venuti a conoscenza del Museo "casualmente, passando davanti" ed essere poi entrati per scoprirlo. Oltre a questo aspetto vediamo invece che buona parte del pubblico è venuto a conoscenza della sua esistenza grazie all'Internet, ulteriore dimostrazione di come sito web e social siano fondamentali per la divulgazione del profilo museale in questione. Il visitatore medio è italiano, con un ottimo equilibrio fra il genere femminile e maschile, oltreché l'età, spaziando tra le varie generazioni. Inoltre, da quanto si evince, la maggior parte delle persone sono in possesso di un titolo di studio (diploma o laurea) e sono state mosse a conoscere la collezione da motivi di studio e interesse personale verso le tematiche approfondite dal MUMEC. La durata media della visita va dai 30 minuti a un'ora, durante la quale il pubblico si è trovato generalmente soddisfatto, sia per l'allestimento che il materiale informativo esposto a corredo dell'esposizione. Non meno rilevante l'apprezzamento verso il personale che si conferma cortese e disponibile verso i suoi clienti. Aspetto potenzialmente migliorabile che è stato suggerito è il risanamento dei locali, danneggiati da pesanti infiltrazioni, ma fortunatamente sono già in programma lavori di manutenzione in tal senso nella prossima primavera. Oltre a questo, è consigliato anche un potenziamento nelle didascalie, suggerendo l'utilizzo di un possibile QR code. Ad ogni modo, ci auspichiamo un futuro trasferimento di sede presso il Palazzo Tommaso Perelli Marsupini – Ex Banca D'Italia, rimanendo così nel centro storico di Arezzo, individuato dal Comune come nuova sede permanente da riservare 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

Dopo un biennio caratterizzato dalla pandemia e dalle conseguenti restrizioni, il 2022 è stato di certo l'anno del ritorno a una progressiva normalità. Anche il Museo dei Mezzi di Comunicazione ha infatti potuto constatare una forte ripartenza, grazie ai numerosi eventi organizzati in presenza, ma soprattutto un'importante risposta positiva dai suoi visitatori, che rispetto all'anno precedente sono quasi raddoppiati, raggiungendo quasi gli 8000 ingressi. È stato un anno, il 2022, dove il MUMEC ha potuto mettere in piedi iniziative a cui hanno preso parte target diversi di pubblico, primo fra tutti i giovani, grazie anche a un continuo aggiornamento dei social, strumento principe per poter avvicinare le nuove generazioni a realtà museali come la presente. Ma non solo, attraverso convegni e conferenze si è potuto approfondire tematiche scientifiche e culturali che hanno portato a un confronto e un dialogo fertile tra i partecipanti, grazie anche a relatori esperti nel campo.

Nel corso del 2022 sono stati compilati correttamente 80 questionari. La prima cosa rilevante è la quantità minima di moduli di valutazione stilati rispetto al numero di ingressi registrati nella struttura. Ciò porta a riconsiderare la collocazione del punto di compilazione del questionario per una maggiore visibilità e fruizione di quest'ultimo. Dai grafici possiamo desumere che la gran parte delle persone che hanno stilato il modulo siano entrate al museo per la prima volta, solitamente accompagnati dal partner o in compagnia di amici e famiglia. Interessante la percentuale che vede quasi la metà dei visitatori essere venuti a conoscenza del Museo "casualmente, passando davanti" ed essere poi entrati per scoprirlo. Oltre a questo aspetto vediamo invece che buona parte del pubblico è venuto a conoscenza della sua esistenza grazie all'Internet, ulteriore dimostrazione di come sito web e social siano fondamentali per la divulgazione del profilo museale in questione. Il visitatore medio è italiano, con un ottimo equilibrio fra il genere femminile e maschile, oltreché l'età, spaziando tra le varie generazioni. Inoltre, da quanto si evince, la maggior parte delle persone sono in possesso di un titolo di studio (diploma o laurea) e sono state mosse a conoscere la collezione da motivi di studio e interesse personale verso le tematiche approfondite dal MUMEC. La durata media della visita va dai 30 minuti a un'ora, durante la quale il pubblico si è trovato generalmente soddisfatto, sia per l'allestimento che il materiale informativo esposto a corredo dell'esposizione. Non meno rilevante l'apprezzamento verso il personale che si conferma cortese e disponibile verso i suoi clienti. Aspetto potenzialmente migliorabile che è stato suggerito è il risanamento dei locali, danneggiati da pesanti infiltrazioni, ma fortunatamente sono già in programma lavori di manutenzione in tal senso nella prossima primavera. Oltre a questo, è consigliato anche un potenziamento nelle didascalie, suggerendo l'utilizzo di un possibile QR code. Ad ogni modo, ci auspichiamo un futuro trasferimento di sede presso il Palazzo Tommaso Perelli Marsupini – Ex Banca D'Italia, rimanendo così nel centro storico di Arezzo, individuato dal Comune come nuova sede permanente da riservare 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.



PALAZZO COMUNALE
DI AREZZO
V. R. 22, 22
Tel 0575 377062

Valentina Casi
Direttrice del MUMEC Museo dei Mezzi di Comunicazione

Dott.ssa Valentina Casi

Via Ricasoli, 22 - 52100 Arezzo