

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

Arezzo - 05/03/2024

Oggetto: REPORT DETTAGLIATO Customer Satisfaction MUMEC - anno 2023

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 2023 che hanno raggiunto una cifra totale di 16.499 battendo ogni record precedente.

Anche quest’anno il modello di compilazione utilizzato è quello fornito cortesemente da Regione Toscana, sia in Italiano che in Inglese, ed esposto al centro 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, 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 Febbraio 2024. Il 2023 ha visto come evento principale al Museo dei Mezzi di Comunicazione di Arezzo l’esposizione - progetto “CELLUL-ART: da Meucci allo Smartphone verso un’economia circolare”, inaugurata nel dicembre dell’anno precedente. Il MUMEC ha agito anche ex loco, in occasioni come quella della mostra “Leonardo da Vinci in De Divina Proportione” al Palazzo d’Avos di Vasto, e ancora della rievocazione storica dell’esperienza del Pendolo di Foucault a Brescia. Inoltre sono stati svolti durante il corso dell’anno attività e incontri per avvicinare le famiglie e i giovani alla realtà del museo, tra cui “S-PASSO AL MUSEO” e “Escape Museum”, ma anche una serie di laboratori didattici in collaborazione con AISA per Zero Spreco. 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 quindi riportati i grafici derivati dalle analisi dei moduli della “customer satisfaction” dei visitatori del MUMEC Museo dei Mezzi di Comunicazione per l’anno 2023.

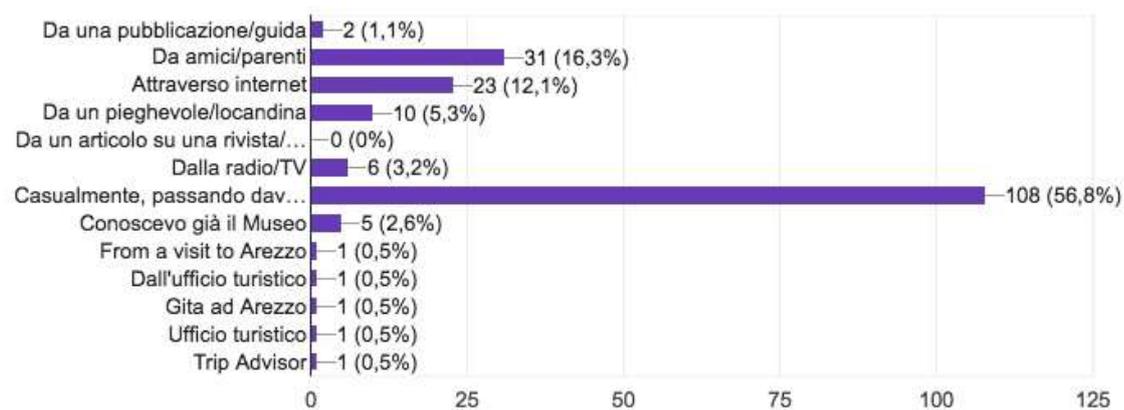
E' la prima volta che visita il Museo?

200 risposte



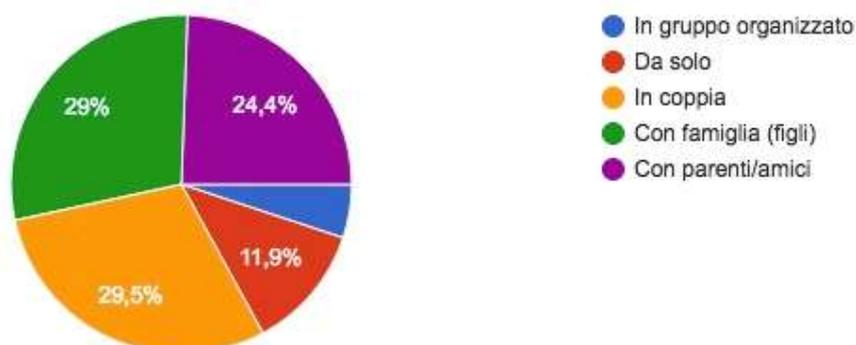
Come ne è venuto a conoscenza?

190 risposte



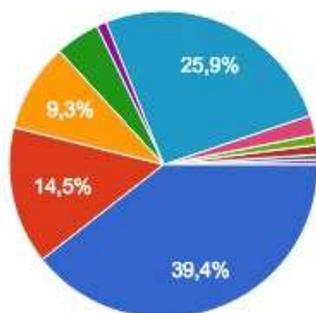
Con chi ha visitato il Museo?

176 risposte



Per quale motivo ha visitato il Museo

193 risposte

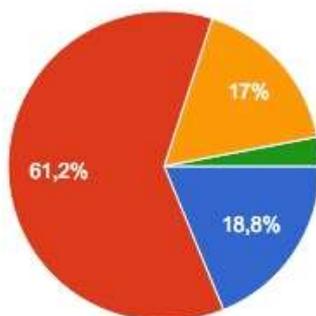


- Interesse specifico sulla raccolta
- Come parte di una visita turistica nella...
- Interesse di studio/professionale
- Per accompagnare amici/conoscenti
- Per visitare una mostra o partetipare a...
- Per trascorrere del tempo libero
- Incuriositi da Emiglio
- Curiosità

▲ 1/2 ▼

Quanto tempo è durata la visita

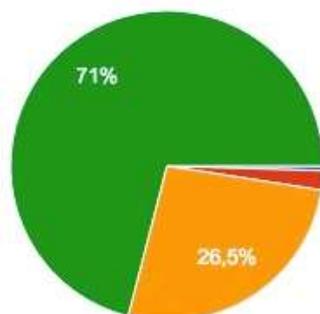
165 risposte



- 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?

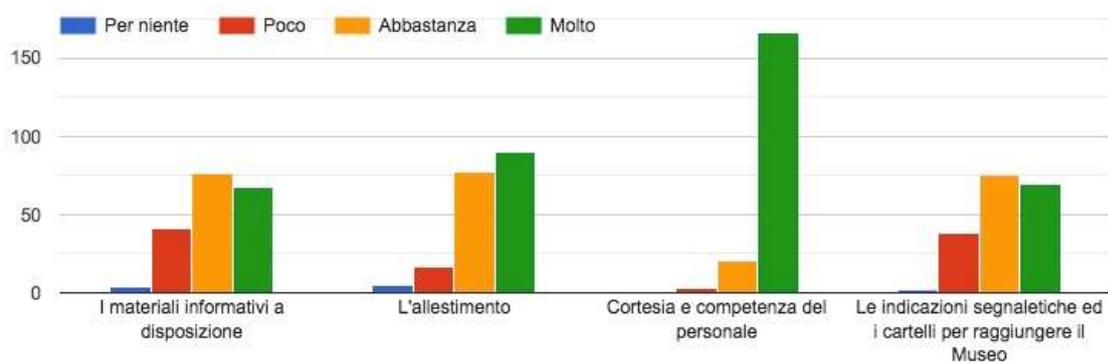
200 risposte



- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

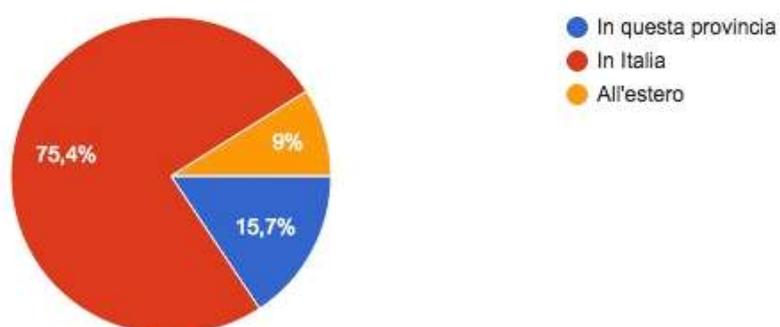
In generale è soddisfatto della visita?

 Copia



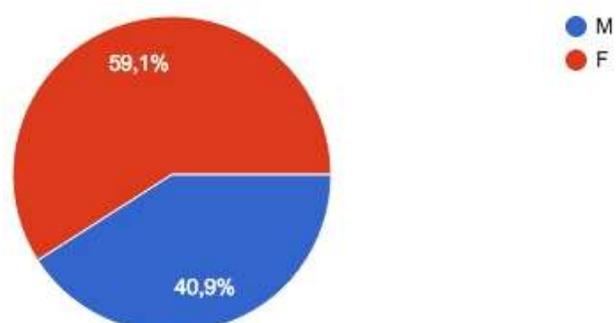
Dove abita?

134 risposte



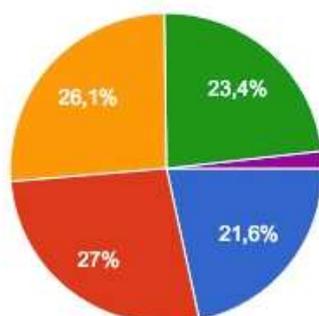
Sesso

110 risposte



Qual è la sua età?

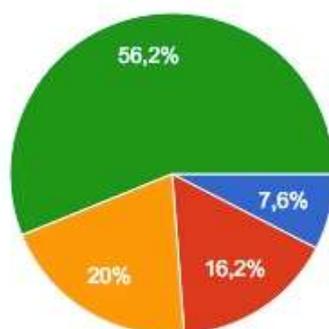
111 risposte



- Meno di 18
- tra 18 e 30
- tra 31 e 45
- tra 46 e 65
- più di 65

Qual è il suo titolo di studio?

105 risposte



- Elementare
- Medie inferiori
- Diploma medie superiori
- Laurea o titoli post-laurea

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

74 risposte

I telefoni

La collezione

Provare gli oggetti

L'evoluzione e la nascita del cinema e del telefono

La storia ed evoluzione del telefono

Il carillon grande all'inizio

La quantità

Telefoni

I poster e le tv

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

65 risposte

Allestimento

Le informazioni

Descrizioni

L'allestimento e l'esperienza museale

La radio-televisione

Non saprei

Luci e luci nelle teche

Il museo mi è piaciuto molto anche perché ognuno ha i suoi tempi

Più attrezzature da provare e un'audioguida

Il MUMEC – Museo dei Mezzi di Comunicazione è stato protagonista di un anno intenso e ricco di eventi, raggiungendo un traguardo importante di 16499 visitatori. Il Museo aretino è stato promotore di svariate iniziative, il cui obiettivo era quello di attirare diversi target di pubblico, a cui hanno risposto positivamente anche le fasce d'età più giovani. Fondamentale è stata sicuramente la comunicazione sui social, che permette di arrivare alle nuove generazioni più facilmente. Inoltre, i convegni e le conferenze organizzate hanno offerto la possibilità di approfondire tematiche scientifiche e culturali che hanno portato a un confronto e a un dialogo fertile tra i partecipanti, grazie anche ai relatori esperti nel campo.

Nel corso del 2023 sono stati compilati correttamente 200 questionari. Si può notare innanzitutto la consistente differenza di questionari compilati in confronto al numero degli ingressi registrati nella struttura nonostante la differente collocazione del punto di scrittura del questionario studiata per una maggiore visibilità e fruizione dello stesso. Dai grafici si evince che quasi la totalità dei visitatori che hanno compilato il modulo sono entrati al museo per la prima volta, principalmente in coppia o con la famiglia. Si nota la percentuale che vede più della metà delle persone essere venute a conoscenza del museo "casualmente, passando davanti" ed essere poi entrate incuriosite per scoprirlo; buona parte del pubblico è invece entrata a conoscenza della sua esistenza grazie a Internet oppure perché amici e parenti hanno consigliato loro di visitarlo.

Il visitatore medio è italiano, con una leggera prevalenza del genere femminile rispetto a quello maschile. Interessante è l'equilibrio tra le fasce d'età, in particolare si nota un aumento di visitatori tra i 18 e 30 anni, una fascia di pubblico solitamente difficile da attirare. Ciò dimostra l'importanza della comunicazione social ma anche di eventi che coinvolgono attivamente i più giovani come studiato e progettato dal MUMEC negli ultimi anni. Inoltre, si evince che 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 interesse personale verso le tematiche approfondite dal Museo o come attività nel tempo libero. 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

MUMEC

MUSEO DEI MEZZI DI COMUNICAZIONE



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 già risolti alla fine dell'anno. Oltre a questo, è consigliato anche un potenziamento nelle didascalie, suggerendo l'utilizzo di un possibile QR code. Ad ogni modo si sottolinea con la presente la temporaneità della presente sede museale essendo previsto, come da Delibera del 28 febbraio 2024 del Comune di Arezzo, un primo trasferimento presso il Palazzo Tommaso Perelli Marsupini – Ex Banca D'Italia, rimanendo così nel centro storico di Arezzo. Come sempre, in ogni caso, 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
Via Ricasoli, 22
Tel. 0575 377662

Dott.ssa Valentina Casi

Direttrice del MUMEC Museo dei Mezzi di Comunicazione di Arezzo

Via Ricasoli, 22 - 52100 Arezzo