

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

**Arezzo - 24/02/2021**

**Oggetto: REPORT DETTAGLIATO Customer Satisfaction MUMEC - anno 2020**

Gentilissimi,

nonostante le evidenti difficoltà presentatesi nell'anno appena trascorso, siamo felici di potervi fornire il resoconto della "customer satisfaction" dei visitatori del MUMEC – Museo dei Mezzi di Comunicazione di Arezzo per l'anno 2020.

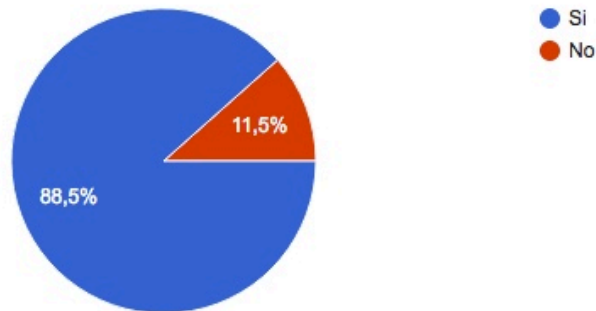
Il modello di compilazione, gentilmente fornito da Regione Toscana e distribuito in italiano e multilingue, è stato consegnato in postazione fissa alla fine del percorso espositivo ed ha avuto, come scopo principe, quello di monitorare l'esperienza generale del visitatore. Al cliente, con la garanzia dell'anonimato, vengono chieste l'età, le modalità di conoscenza del museo e domande mirate all'apprezzamento o meno di esso, con la concessione anche di uno spazio dove poter esprimere un giudizio su quale aspetto potrebbe eventualmente essere migliorabile. La rendicontazione e l'analisi dei questionari sono state svolte nel mese di Gennaio del 2021. Nel corso del 2020 i visitatori del MUMEC hanno potuto godere, oltre alla mostra permanente, sia dell'esposizione inaugurata nel 2019 ma prorogata anche nella prima parte dell'anno successivo riguardante "Leonardo da Vinci in De Divina Proportione", sia di una nuova mostra collaterale inaugurata lo scorso 24 Ottobre, ed attualmente in esposizione, volta ad omaggiare il centenario dalla nascita del regista italiano Federico Fellini. Dalle valutazioni dei questionari sono esenti i partecipanti a percorsi didattici, gli utenti di gite scolastiche ed i partecipanti a convegni e conferenze tenutesi presso la nostra sede.

Riportiamo nelle pagine successive i grafici derivati dalle analisi dei moduli della "customer satisfaction" dei visitatori del MUMEC – Museo dei Mezzi di Comunicazione per l'anno 2020.

## Analisi della Customer Satisfaction al MUMEC per l'anno 2020

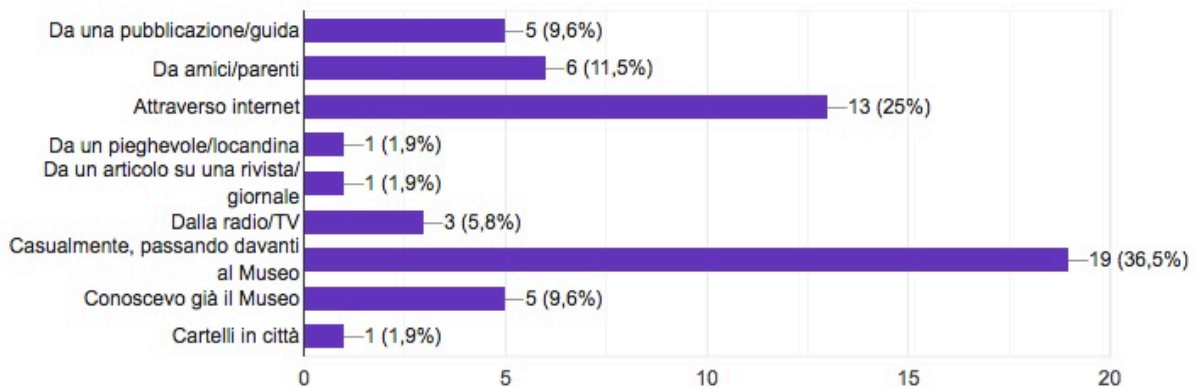
E' la prima volta che visita il Museo?

52 risposte



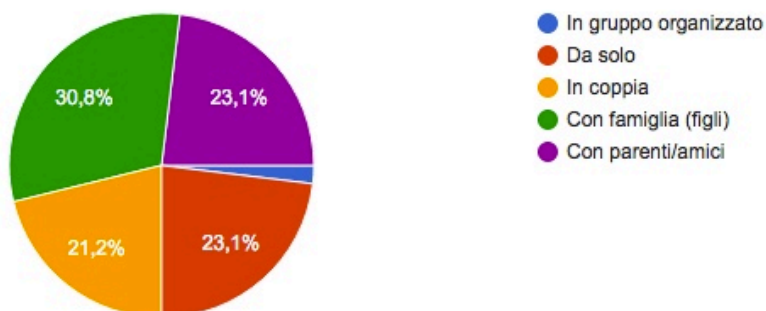
Come ne è venuto a conoscenza?

52 risposte



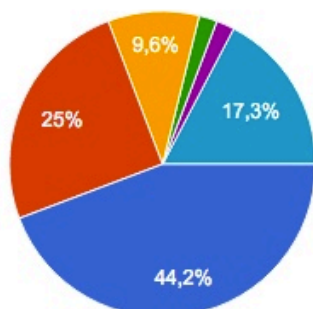
Con chi ha visitato il Museo?

52 risposte



### Per quale motivo ha visitato il Museo

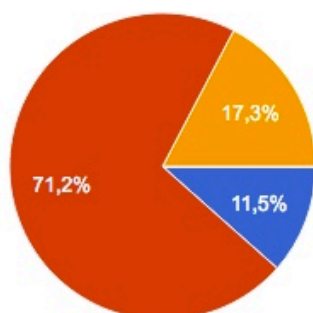
52 risposte



- 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

### Quanto tempo è durata la visita

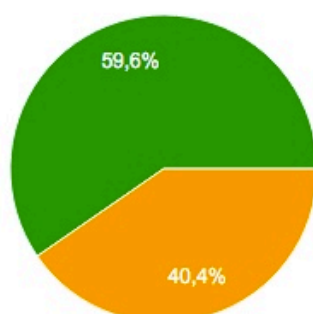
52 risposte



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

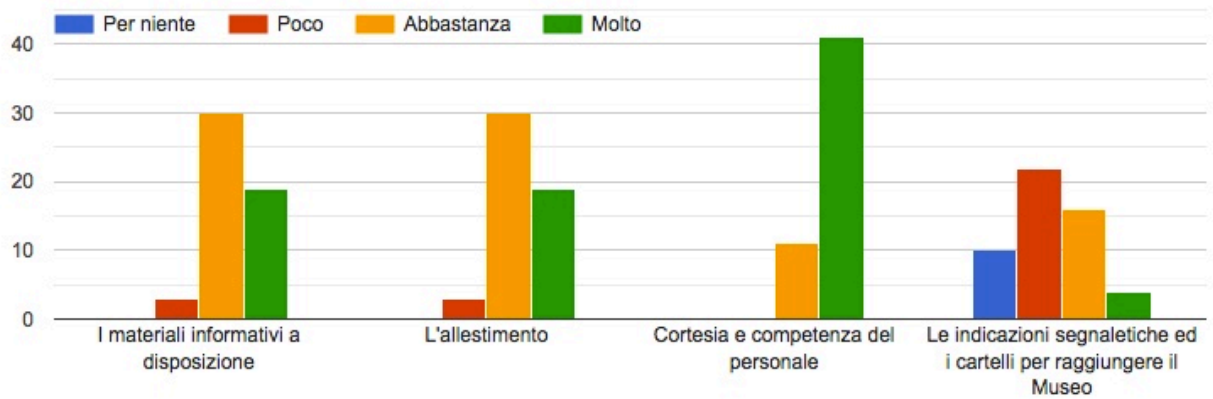
### In generale è soddisfatto della visita?

52 risposte



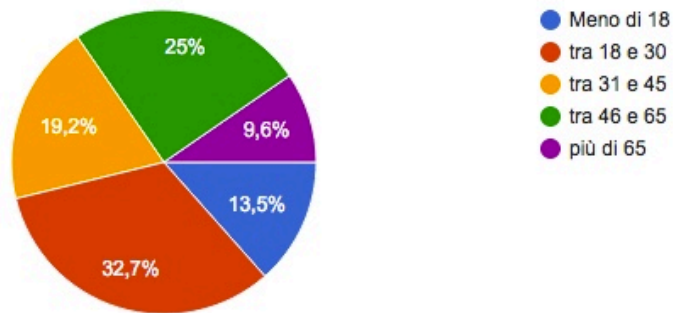
- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

## In generale è soddisfatto della visita?



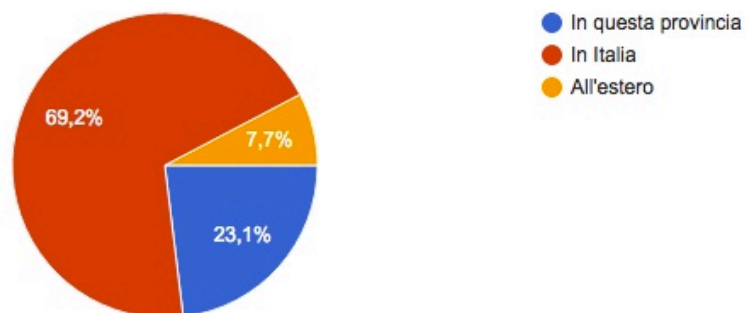
## Qual è la sua età?

52 risposte



## Dove abita?

52 risposte



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

25 risposte

La stanza sottostante è ben allestita di proiettori e TV

La vasta collezione e la possibilità di poter fare esperimenti

Sezione cinema

La raccolta sulle radio

Materialità tecnica , interdisciplinarietà , lavoro sulla comunicazione presente attraverso la collezione

Settore calcolo e radiofonico

Cinema

Collezione ben nutrita

Bella preselezione per i dispositivi cinematografici ed i fonografi e grammofoni

Decisamente la zona del precinema

Sezione del cinema

La sala esperienze

La sezione telegrafica

La stanza del calcolo e del precinema

Sul Cinema

Grande esposizione del settore cinematografico

il vasto allestimento di strumenti

Tesla

Le invenzioni messe a disposizione del pubblico da provare personalmente

Gli oggetti da provare

Ben esposto e risveglia molte curiosità

Tanto materiale esposto e spiegazione di come le tecnologie siano migliorate in così breve tempo

Il materiale da provare in prima persona

Calcolatori e televisori

La parte sul precinema



Come ben sappiamo è stato un anno difficile, un anno che nessuno mai avrebbe previsto. Inutile nascondere che il Covid-19 abbia forzato la cessazione di molte attività fra le quali i musei, che sono stati tra le istituzioni maggiormente colpite dalle nuove direttive, che tutt'ora persistono, e che di conseguenza hanno portato ad un drastico calo di affluenza dei visitatori. Numeri alla mano infatti, il MUMEC nel 2020 ha registrato circa diecimila ingressi in meno rispetto ai dodicimila avuti l'anno precedente, ed anche per quanto riguarda gite scolastiche e progetti didattici, sono state annullate numerose iniziative e sono andate perdute molte opportunità. Ma se è vero che tutto il male non viene per nuocere, paradossalmente quest'anno ha aperto molte porte per quanto concerne la comunicazione telematica, ed è proprio da qui che il MUMEC ha saputo adattarsi e reinventarsi, partecipando a numerosi progetti con le radio locali, approfondendo siti web e pagine social, proponendo percorsi didattici online ed arrivando persino ad organizzare convegni con numerosi relatori ed ospiti.

Nel corso dell'intero anno del 2020, sono stati correttamente compilati 52 questionari, pari al 2% circa dei visitatori totali. Quasi tutte le persone che hanno compilato il questionario entravano al museo per la prima volta, sia da soli che accompagnati dal partner o da parenti e amici. Come sovraccitato, il MUMEC ha svolto una vera e propria rivoluzione sui social media, ciò è dimostrato dal fatto che gran parte dei visitatori è venuto a conoscenza della struttura interagendo con internet. Il pubblico del museo si rivela essere in maggioranza femminile di età media fra i 18 e 30 anni, con provenienza prevalentemente italiana. Le percentuali di coloro che detengono un *titolo di laurea* e manifestano un *interesse specifico sulla raccolta* sono significative, a dimostrazione che molte persone non visitano il museo casualmente, ma bensì come meta specifica per studio professionale. La visita, che dura in media dai 30 ai 60 minuti, è sempre molto apprezzata, sia per l'allestimento interno sia per la possibilità di interagire in maniera diretta con manufatti esplicativi, sistemati nell'apposita sala esperienze. Oltre al grande apprezzamento sul materiale espositivo, spicca l'alta capacità del personale si rivela essere sempre cordiale, disponibile e competente nei riguardi dei frequentatori. Argomento di suggerimento comune è, invece, il rinnovamento di pannelli e segnaletica interna, non appositamente aggiornati considerato l'ormai imminente trasferimento di sede, presso il Palazzo Tommaso Perelli - Ex Banca D'Italia, in pieno centro, individuato dal Comune di Arezzo come nuovo punto espositivo da destinare al MUMEC.

Data la proporzione fra i visitatori totali e i moduli riempiti, sarà buono proposito per il futuro incentivare maggiormente alla compilazione di questi ultimi, magari con nuove modalità di distribuzione. Come sempre, tutto ciò di rilevato e suggerito nei formulari sarà preso in considerazione da tutto lo staff del MUMEC Museo dei Mezzi di Comunicazione, al fine di accrescere e migliorare sempre più.

Dott.ssa Valentina Casi

*Direttrice del MUMEC - Museo dei Mezzi di Comunicazione*

*Via Ricasoli 22 - 52100 Arezzo - [www.museocomunicazione.it](http://www.museocomunicazione.it)*

