

ANALISI DELLA FRUIZIONE E DEL
GRADIMENTO DEL PUBBLICO

- *CUSTOMER SATISFACTION* -

MUSEO ETRUSCO DI POPULONIA COLLEZIONE GASPARRI

ANNO 2019

A CURA DEL MUSEO ETRUSCO DI POPULONIA COLLEZIONE GASPARRI

DIREZIONE SCIENTIFICA CAROLINA MEGALE



T2AQ
EXPERIENCE

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La presente analisi riporta ed esamina i dati sulla fruizione e il gradimento del pubblico che nel corso dell'anno 2019 ha visitato il Museo Etrusco di Populonia Collezione Gasparri. Il Museo svolge indagini sul pubblico dal 2016 e attraverso tale strumento ha raccolto dati utili al miglioramento della qualità dei servizi offerti ai visitatori.

Nell'anno 2019 il Museo ha registrato 35.015 ingressi, documentati attraverso la bigliettazione elettronica di cui il museo si è dotato a partire dal 1 maggio 2019.

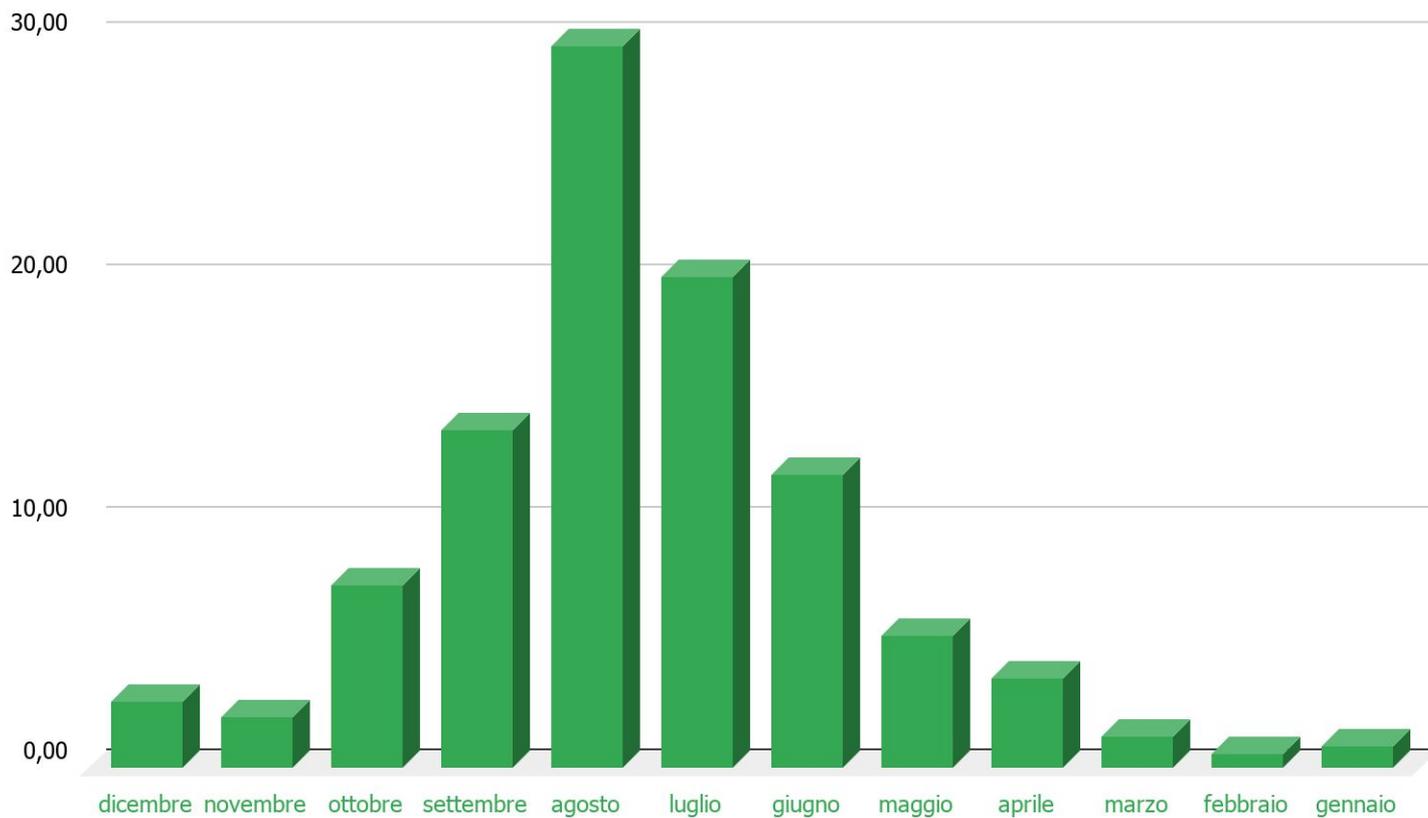
Il raddoppio del numero dei visitatori rispetto al 2018 è da mettere in relazione con la nuova gestione dei servizi aggiuntivi del Museo affidata alla collaborazione della Società Past in Progress Srl con l'Associazione culturale Past in Progress (in trasformazione in Fondazione Aglaia. Diritto al patrimonio culturale).

Il nuovo gruppo, composto da archeologi, storici, architetti e economisti, gestisce il mini-sistema composto dal Castello di Populonia e dal Parco di Archeologia Condivisa di Poggio del Molino. All'interno del Castello, il Museo etrusco e la Torre medievale e Rocca degli Appiani hanno un unico sistema elettronico di bigliettazione che prevede anche il biglietto cumulativo tra le due strutture.

La scheda di rilevazione della fruizione e del gradimento del pubblico è stata resa disponibile ai visitatori del Museo tutti i giorni di apertura, in due versioni, italiana e inglese.

Strutturati sulla base di una lista di domande miste a risposta chiusa e aperta, i questionari cartacei forniscono dati sulla tipologia dell'utenza permettendo di delinearne il profilo socio- demografico (provenienza, sesso, età, istruzione) e valutare di conseguenza i tipi di servizi di cui essa necessita.

NELL'ANNO 2019 IL MUSEO HA REGISTRATO 35.015 INGRESSI



I moduli di gradimento permettono di individuare le principali ragioni per cui i visitatori hanno scelto di visitare il Museo. Possiamo inoltre analizzare le modalità di fruizione del museo stesso (se si tratta della prima visita, con chi quest'ultima è stata effettuata, nonché la durata della stessa) e stabilire se la visita al museo è stata effettuata come parte di un percorso di visita più ampio. I questionari consentono altresì di comprendere il livello di soddisfazione dei visitatori, ai quali è data la possibilità di lasciare consigli e commenti per partecipare attivamente al miglioramento della struttura. Quest'ultimo aspetto permette di determinare ed evidenziare i punti di forza (gli elementi che hanno riscontrato il maggiore gradimento) e le criticità dell'offerta museale (gli aspetti indicati dal pubblico come carenze).

A integrazione e completamento dei risultati statistici provenienti dalla compilazione dei questionari, al fine di ottenere una maggiore e puntuale conoscenza delle aspettative dei visitatori e il grado di soddisfazione seguito alla visita del museo, sono stati utilizzati i dati provenienti dal nuovo sistema di bigliettazione elettronica, i giudizi espressi nel *Libro degli Ospiti* posto all'uscita del museo, le recensioni redatte sui principali siti tematici e le interviste e i colloqui svolti dagli operatori museali durante il normale svolgimento delle attività di accoglienza.

Orari di apertura

dal 21 marzo al 12 giugno e dal 14 settembre al 3 novembre: tutti i giorni 10-19;

dal 13 giugno al 13 settembre: tutti i giorni 10-20; luglio e agosto aperture serali sabato e domenica 20-22;

dal 4 novembre al 6 gennaio: tutti i giorni 10-18; dal 7 gennaio al 21 marzo: venerdì, sabato e domenica 10-18 e su prenotazione.

Chiuso 25 dicembre.

Biglietto d'ingresso singolo

Intero € 3,00

Ridotto € 2,50 (6-11 anni, oltre 65, residenti nei comuni di Piombino, San Vincenzo, Campiglia M.ma, Suvereto e Sassetta)

Famiglia € 8,00

Gruppo (maggiore di 12) € 2,00

Gratuito 0-5 anni

Biglietto d'ingresso cumulativo (Museo + Torre medievale e Rocca degli Appiani)

Intero € 5,00

Ridotto € 4,00 (6-11 anni, oltre 65, residenti nei comuni di Piombino, San Vincenzo, Campiglia M.ma, Suvereto e Sassetta)

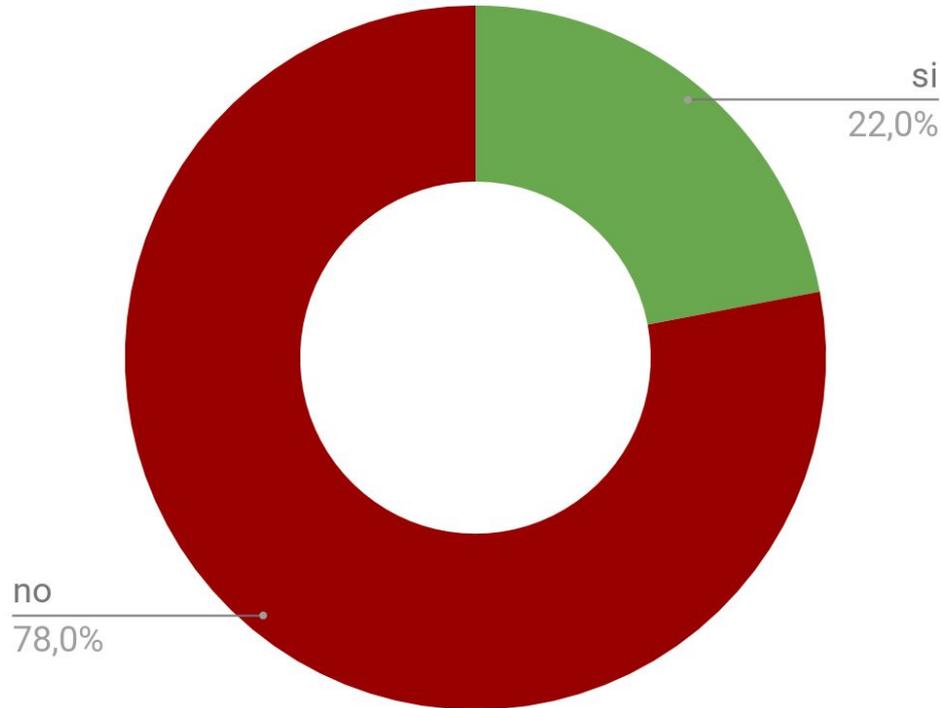
Famiglie € 14,00

ANALISI DEI DATI E RISULTATI DELL'INDAGINE

Nel corso dell'anno 2019 sono stati raccolti 573 questionari, dei quali 222 in lingua inglese e 351 in lingua italiana, questi ultimi compilati anche da visitatori stranieri.

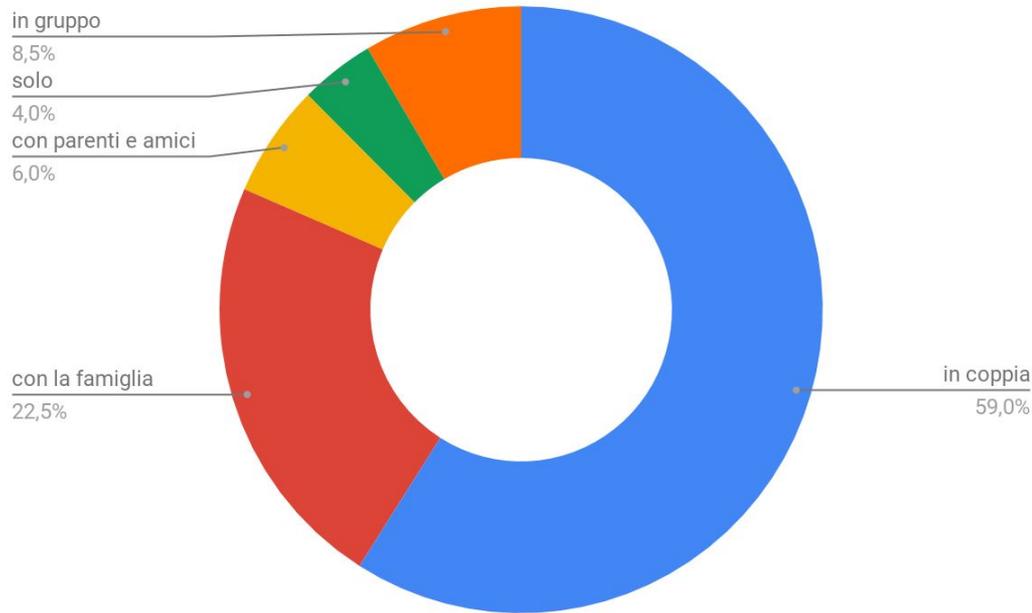
Di seguito si riportano gli esiti delle singole domande sottoposte ai visitatori.

1) È LA PRIMA VOLTA CHE VISITA IL MUSEO?



Su 573 questionari compilati e restituiti, 447 visitatori (pari al 78%) dichiarano di visitare il Museo per la prima volta. Tale percentuale sottolinea le potenzialità che il Museo ancora ha per raggiungere e conquistare nuovo pubblico. Il 22% dei visitatori che hanno partecipato al questionario, invece, dichiara di aver già visitato il Museo in precedenza: si tratta generalmente di cittadini residenti nelle zone limitrofe oppure turisti che abitualmente scelgono per le proprie vacanze il territorio della Val di Cornia.

2) CON CHI HA VISITATO IL MUSEO?



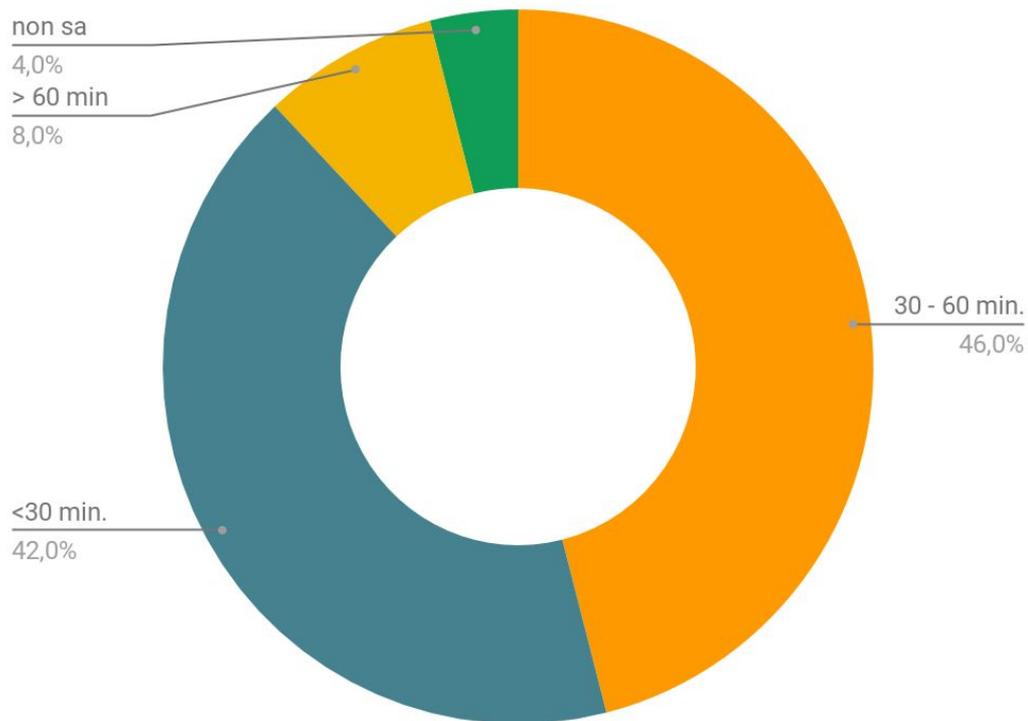
Dall'analisi dei questionari emerge che la maggior parte degli utenti ha visitato il museo in coppia (59%) oppure con la famiglia (22,5%): questo dato evidenzia come l'offerta museale e il territorio nel quale è inserito il Museo siano scelti in prevalenza da coppie e nuclei familiari con figli.

Il 6% dei visitatori era accompagnato da parenti e amici, mentre il 4% si è recato al museo da solo.

Nel 2019 si evidenzia la presenza di gruppi organizzati di visitatori (8,5%), dato non riscontrato per il 2018. Tale dato indica la necessità di proseguire con azioni strategiche di promozione del mini-sistema popoloniese, attualmente composto dal Museo etrusco, dalla Torre medievale e

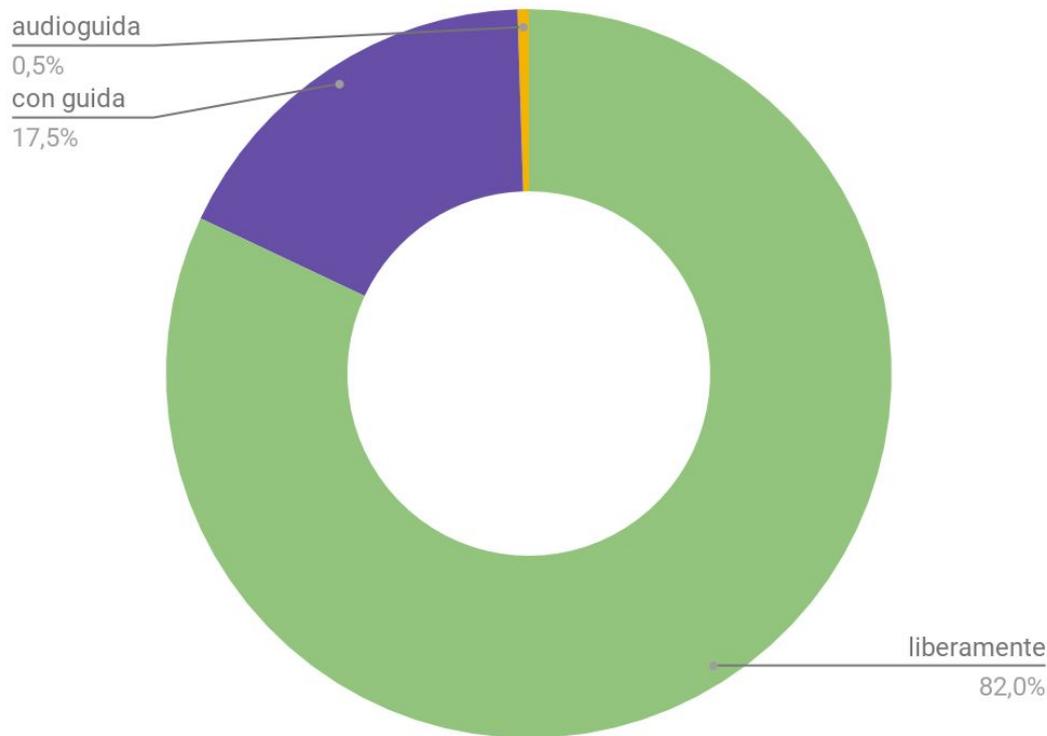
Rocca degli Appiani e dal Parco di Archeologia Condivisa di Poggio del Molino e di incrementarne la presenza all'interno dei circuiti turistico-culturali offerti per questo territorio.

3) QUANTO TEMPO È DURATA LA VISITA?



Per quanto riguarda la durata della visita all'interno del Museo, il 46% dei visitatori dichiara di aver impiegato da 30 minuti a 1 ora, un dato soddisfacente viste le dimensioni ridotte della struttura. Il 42% del pubblico ha invece trascorso meno di 30 minuti all'interno delle sale, mentre l'8% più di 1 ora. Il 4% non ha risposto alla domanda.

4) HA EFFETTUATO LA VISITA LIBERAMENTE, CON L'AUSILIO DI AUDIOGUIDA O CON L'AUSILIO DI UNA GUIDA?

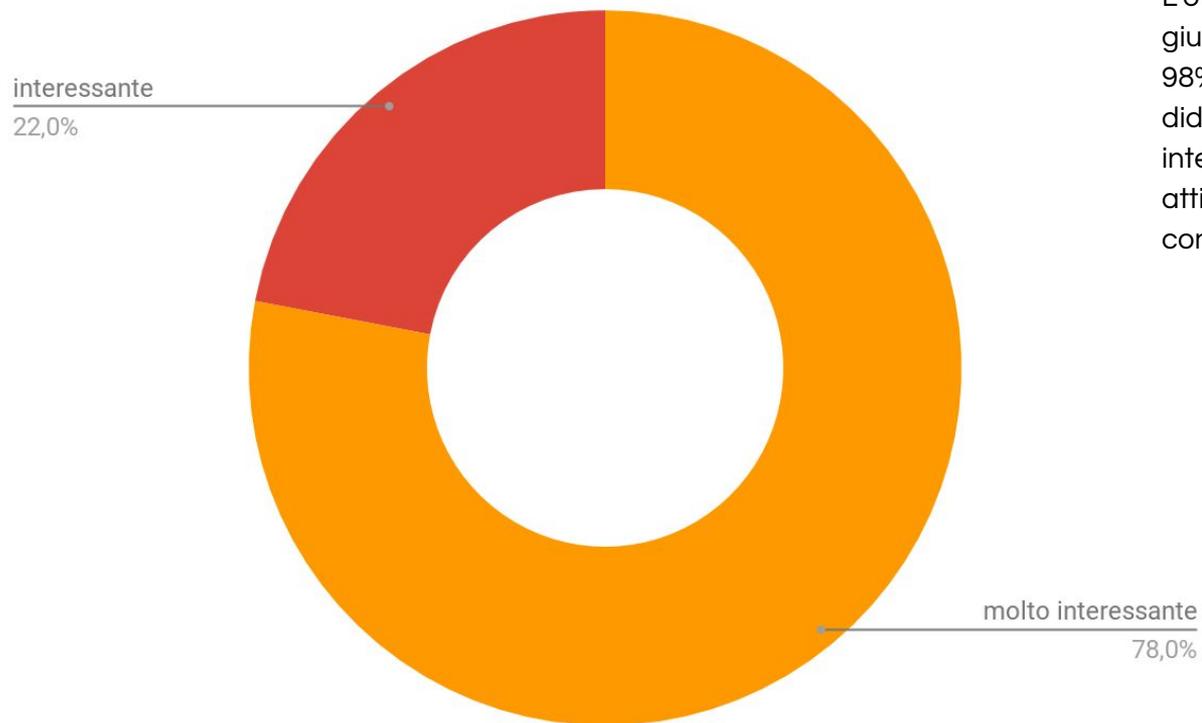


La maggior parte dei visitatori (pari circa all'82%) ha effettuato la visita in maniera autonoma. Solamente lo 0,5% ha usufruito di audioguida.

Per rispondere ai suggerimenti indicati nei questionari del 2018, sono state inserite all'interno dell'offerta museale visite guidate programmate: nel 2019 dunque il 17,5% dei visitatori sottoposti a questionario ha effettuato la visita accompagnato da una guida.

Il gradimento è stato ottimo ed è stata apprezzata soprattutto la competenza specifica dell'accompagnatore, un archeologo e non una guida generica.

IN QUEST'ULTIMO CASO, COME GIUDICA LA GUIDA?



L'offerta ludico-didattica del Museo è stata giudicata nel 22% dei questionari. Tra questi, il 98% dei visitatori ha valutato le attività didattiche non solo adeguate, ma anche interessanti e molto interessanti. Anche le attività didattiche sono condotte da archeologi con competenze specifiche.

5) HA EFFETTUATO UN LABORATORIO DIDATTICO? IN CASO AFFERMATIVO, COME LO GIUDICA?



L'offerta ludico-didattica del Museo è stata giudicata nel 22% dei questionari. Tra questi, il 98% dei visitatori ha valutato le attività didattiche non solo adeguate, ma anche interessanti e molto interessanti. Anche le attività didattiche sono condotte da archeologi con competenze specifiche.

6) PER QUALE MOTIVO HA VISITATO IL MUSEO?

In questa sezione del questionario era possibile fornire più di una risposta; le informazioni indicate sono di fondamentale importanza per comprendere le motivazioni soggettive che hanno spinto i singoli utenti a visitare il Museo. Il dato più evidente è che buona parte del pubblico (84%), in visita alla Torre medievale e Rocca degli Appiani (si veda a riguardo il punto n. 12), ha deciso di recarsi al Museo per accrescere la propria conoscenza su Populonia e la sua storia. Altri motivi riportati sono un interesse specifico per i temi trattati (28,8%), la scoperta di un museo che non conoscevano (25,4%). Queste percentuali mostrano le grandi potenzialità del Museo, in grado di destare interesse e quindi conquistare pubblico nuovo. Una parte del pubblico (pari al 18,2%) è venuta per trascorrere semplicemente del tempo libero.

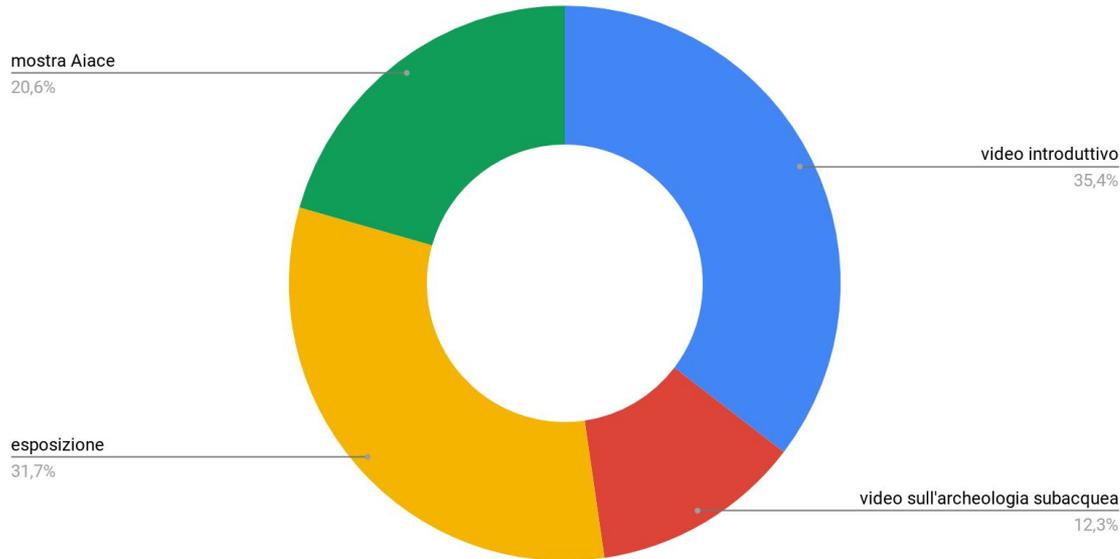
Importante è il dato che si ricava in merito alle mostre: rispetto al 2018, infatti, il numero delle persone che ha visitato il Museo in occasione della mostra temporanea (*"Il ritorno dell'eroe. Aiace a Populonia a 111 anni dalla scoperta"*) è salito al 16% di coloro che hanno compilato il questionario. Dai dati raccolti è anche possibile evincere che una parte dei visitatori era al seguito di amici, parenti o conoscenti (2,3%), mentre altri sono tornati per far conoscere il museo ad altre persone (il 3,6%): questi visitatori provengono prevalentemente dalle zone limitrofe e sono da considerarsi parte attiva nella valorizzazione del territorio e promotori di una maggiore visibilità per il museo. Un altro dato che emerge è che una piccola parte del pubblico si è recata al Museo per interesse di studio o professionale (il 2,4%), mentre il 3,6% ha visitato il Museo perché gli è stato suggerito da conoscenti e l'1% è stato motivato dalla lettura di una recensione positiva.

I dati emersi suggeriscono quanto sia importante diversificare l'offerta museale per attrarre e raggiungere diverse tipologie di pubblico: in particolare le esposizioni temporanee e il feedback positivo dei visitatori pubblicato su vari canali web risultano particolarmente attrattivi.

Si segnala infine che un numero esiguo, ma estremamente significativo, di utenti (circa il 3,8%) ha visitato il museo perché, una volta raggiunta Populonia per una "gita fuori porta", ha trovato tutte le altre strutture museali e parchi del territorio chiusi al pubblico (ad eccezione appunto del Museo etrusco di Populonia e della Torre medievale e Rocca degli Appiani). La motivazione è stata segnalata come un disagio e una nota negativa che ha trovato conforto nella possibilità di accedere alle strutture del Castello di Populonia.



7) QUAL È L'ASPETTO DEL MUSEO CHE LE È PIACIUTO MAGGIORMENTE?



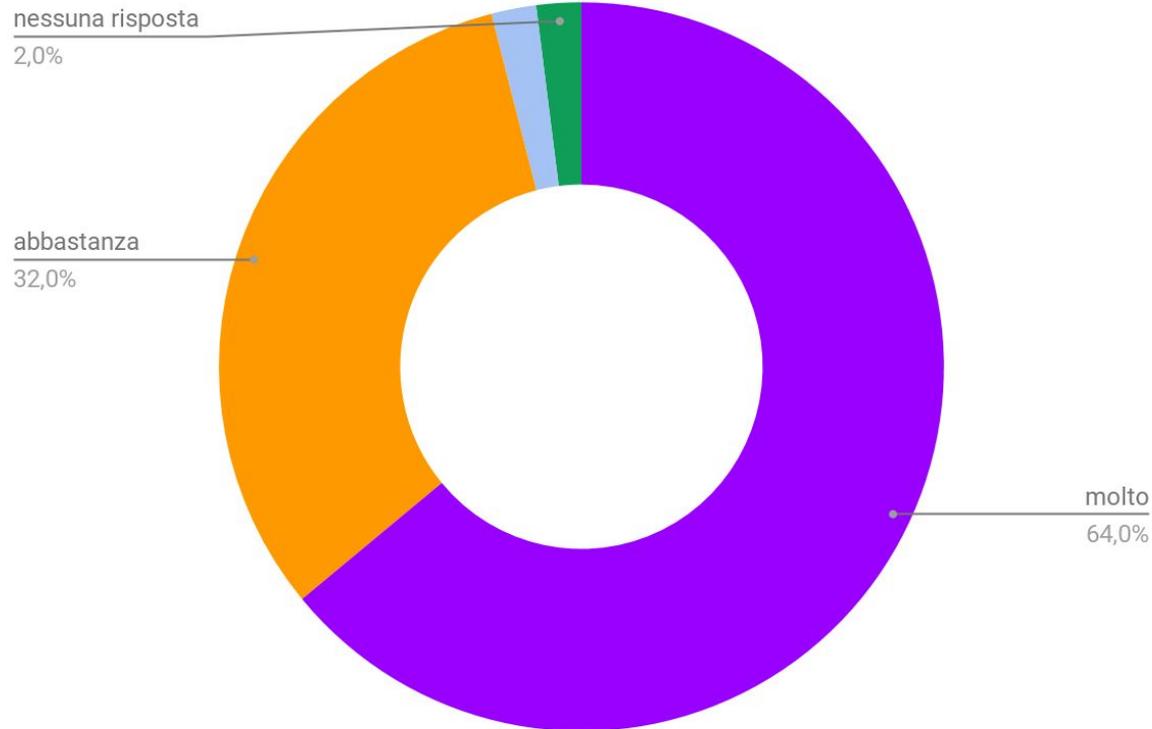
Tutti i visitatori sottoposti a questionario hanno risposto alla domanda. La maggior parte di loro (pari al 35,4%) ha gradito in particolare il video introduttivo visibile nella prima sala del Museo, che introduce la storia di Populonia, le scoperte archeologiche e la Collezione Gasparri: il video è uno dei maggiori punti di forza dell'offerta museale. Anche la Sala del mare e il relativo video sull'archeologia subacquea hanno destato interesse e commenti positivi (12,3%). In generale si registra un apprezzamento diffuso (31,7%) per l'intera esposizione e per le mostre temporanee, in particolare il 20,6% dei visitatori ha espresso ottime valutazioni per la mostra dedicata al bronzetto etrusco di Aiace suicida. I commenti positivi riportati dai questionari, in particolare sul legame tra il Museo e il territorio, sul grande dolio situato all'ingresso, sulle tipologie tombali esposte nell'ultima sala e sui pannelli illustrativi, trovano riscontro anche nel *Libro degli Ospiti*. Dai commenti riportati emerge un minimo comune denominatore che riconosce nel Museo un "piccolo gioiello", ben curato, che protegge e trasmette il passato e la storia degli Etruschi.

8) E QUAL È, A SUO GIUDIZIO, UN ASPETTO DEL MUSEO CHE PUÒ ESSERE MIGLIORATO?

A seguito delle indicazioni emerse dall'analisi dei questionari del 2018, è stato potenziato l'aspetto "kids and family friendly" del Museo: è stato realizzato uno spazio (all'esterno del museo durante il periodo primaverile, estivo e autunnale e interno in caso di maltempo) con tavolo e sedie dedicato a bambini e famiglie, allestito con giochi e disegni dei reperti del museo da colorare. L'iniziativa è stata apprezzata sia dai bambini che dai genitori.

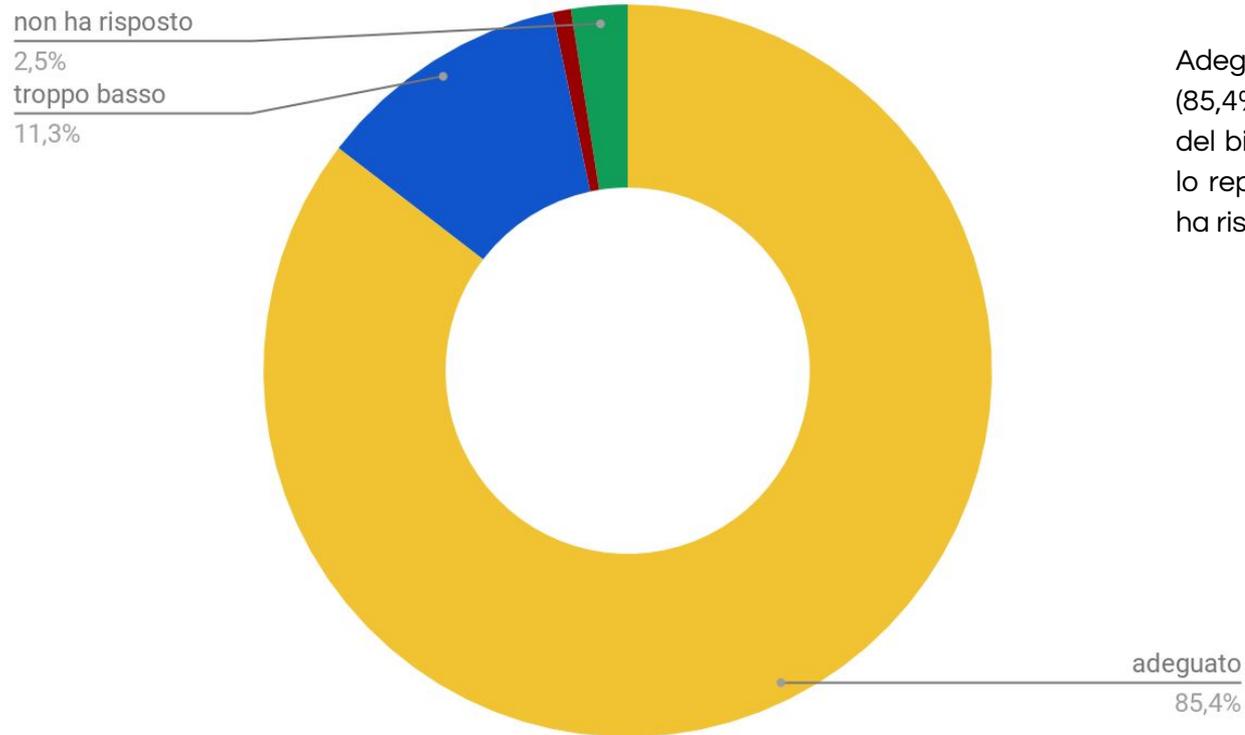
Sono stati suggeriti miglioramenti rispetto all'illuminazione e all'audio dei video proiettati nelle sale del Museo.

9) IN GENERALE È SODDISFATTO DELLA VISITA?



Dai questionari emerge un elevato indice di gradimento del Museo e dei suoi spazi espositivi: il 64% dei visitatori ha dichiarato di essere molto soddisfatto dell'esperienza di visita; il 32% si è considerato abbastanza soddisfatto; il 2% poco soddisfatto, mentre il 2% dei visitatori non ha indicato alcuna risposta.

10) RISPETTO ALL'ESPERIENZA DI VISITA, IL PREZZO DEL BIGLIETTO RITIENE CHE SIA...



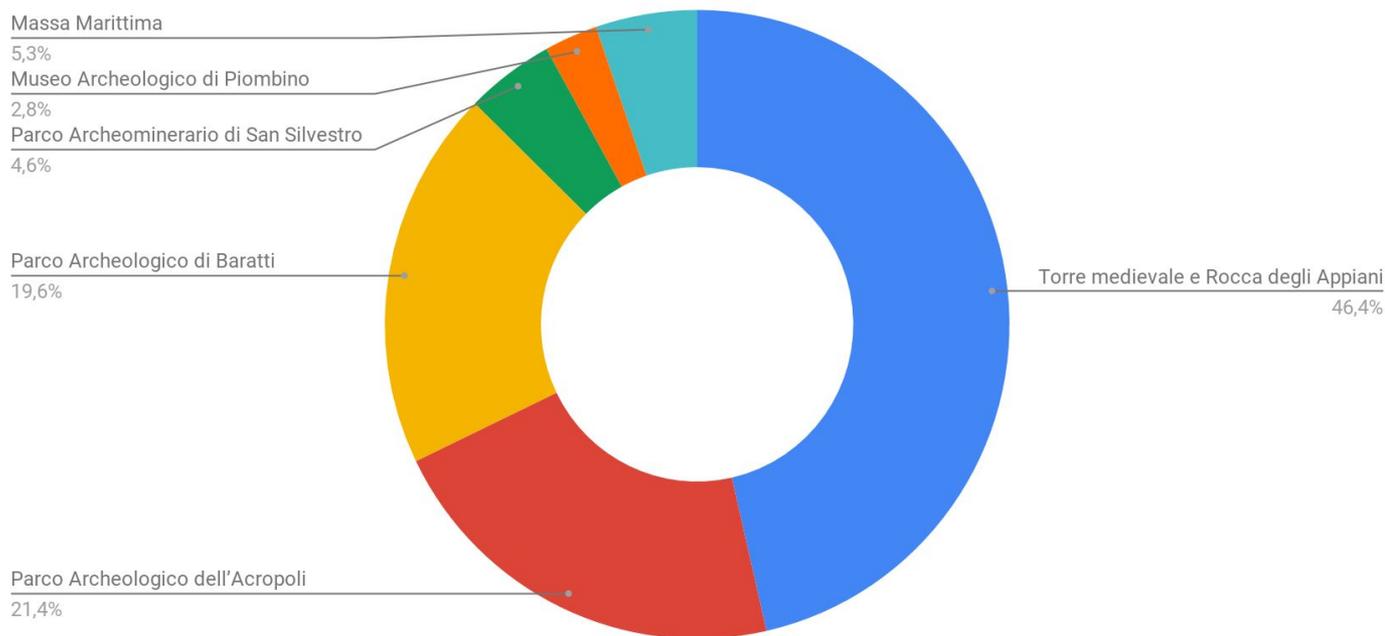
Adeguito per la maggior parte dei visitatori (85,4%). Curiosamente l'11,3% ritiene il prezzo del biglietto troppo basso; al contrario lo 0,8% lo reputa troppo alto. Il 2,5% dei visitatori non ha risposto.

11) COME GIUDICA IL MATERIALE IN VENDITA AL BOOKSHOP ED EVENTUALMENTE COSA AGGIUNGEREBBE?

Rispetto al 2018 l'offerta del bookshop è stata incrementata con materiale brandizzato del museo e con un nuovo settore dedicato alla linea editoriale "*Faber. History & Archaeology*", con prodotti realizzati ad hoc per il bookshop del Museo di Populonia (mini-guide sulla storia e l'archeologia del territorio).

Tra i suggerimenti, è stato auspicato di accrescere la proposta di *souvenir* e copie di vasi antichi.

12) QUALI ALTRI MUSEI DEL TERRITORIO HA VISITATO?

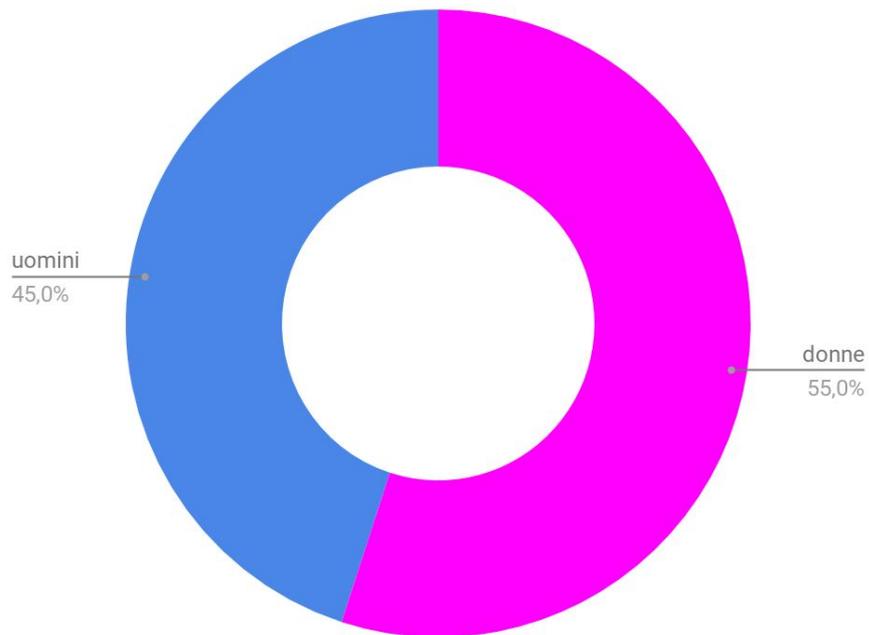


Dalle risposte emerge chiaramente che i visitatori hanno incluso il Museo di Populonia all'interno di un più ampio itinerario turistico-culturale del territorio.

L'84% ha visitato la Torre medievale e Rocca degli Appiani, l'attrattore principale del territorio di Populonia.

Il 38,7% ha visitato il vicino Parco Archeologico dell'Acropoli; il 35,4% il Parco Archeologico di Baratti; l'8,3% il Parco Archeominerario di San Silvestro; il 5% il Museo Archeologico di Piombino. Molti hanno indicato tra i siti visitati la città di Massa Marittima (9,5%).

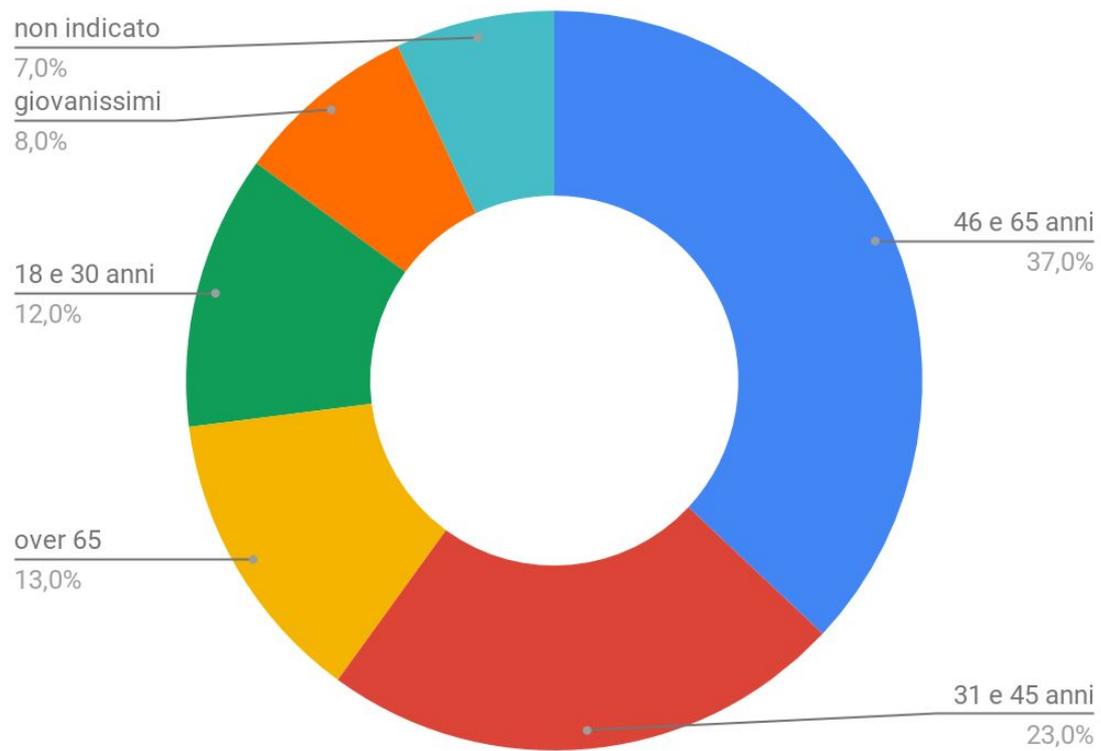
13) GENERE



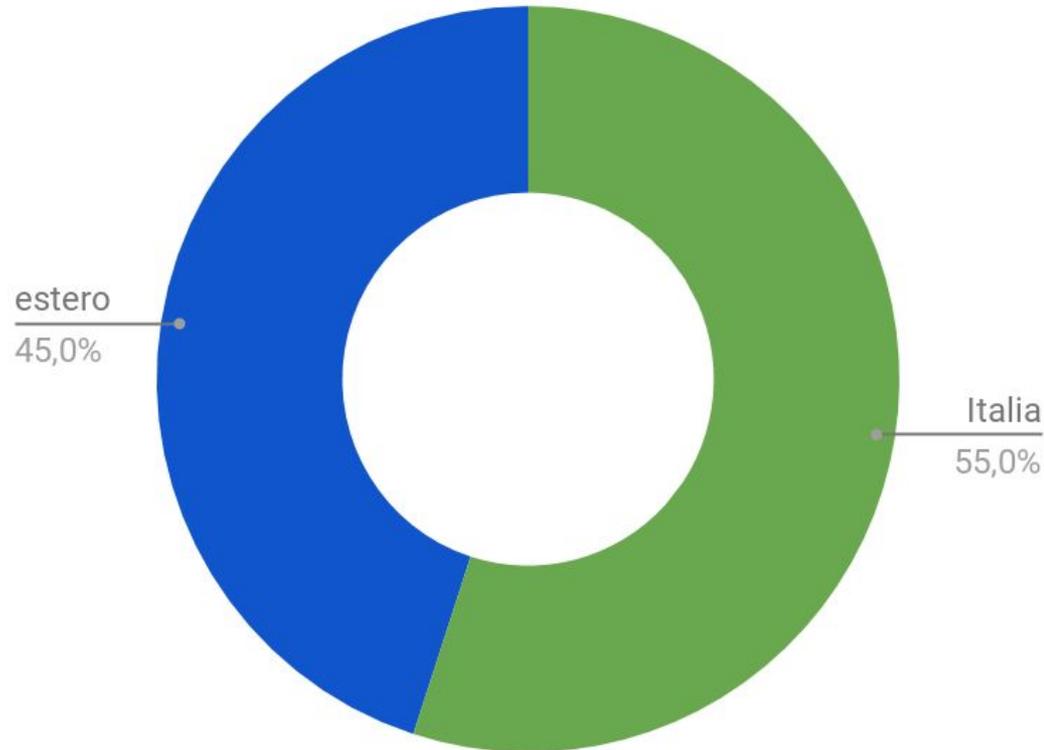
Nel 2019 il Museo ha registrato la presenza di utenti di tutte le età, con una frequentazione più alta per le donne 55% a fronte del 45% di uomini. La fascia d'età più rappresentata è quella tra i 46 e 65 anni (37%), seguita da quella tra 31 e 45 (23%). Si riscontra una minore affluenza di *over 65* (pari al 13%), di giovani visitatori tra 18 e 30 anni (12%) e di giovanissimi (8%). Il 7% degli utenti non ha indicato la propria età.

Tale tendenza dimostra la necessità di incrementare l'offerta museale con attività e proposte culturali mirate ad attrarre un pubblico di età inferiore ai 30 anni.

13) ETÀ



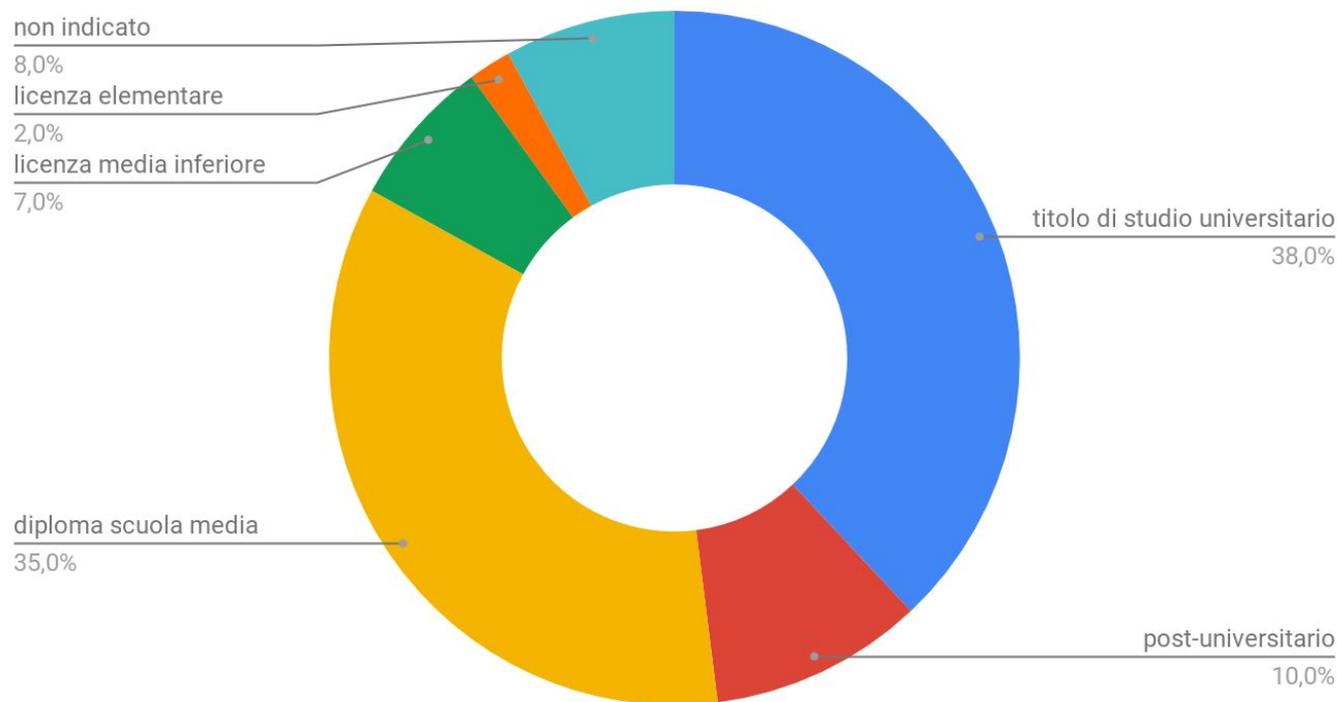
14) PROVENIENZA DEI VISITATORI



Il 55% dei visitatori proviene dall'Italia, di questi il 26% dalla Toscana.

Il restante 45% viene dall'estero, di questi l'85% da paesi comunitari e il 15% extracomunitari. Tra i paesi comunitari guida la Germania con oltre il 50%, seguono Francia, Polonia e Olanda; extracomunitari prevalgono Russia e Svizzera, con un 3% proveniente da Stati Uniti e Sudamerica.

15) TITOLO DI STUDIO



Riguardo alla formazione scolastica dei visitatori si rileva un livello alto e medio-alto, con una prevalenza di visitatori in possesso di titolo di studio universitario (38%) e post-universitario (10%). Il 35% del pubblico risulta avere il diploma di scuola media superiore, il 7% la licenza media inferiore e solamente il 2% la licenza elementare. L'8% degli utenti non ha indicato il titolo di studio.

16) OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Tra le osservazioni che i visitatori hanno segnalato è risultato particolarmente apprezzato l'orario di apertura continuativo anche nei periodi di bassa stagione e l'installazione di un bancomat presso il Museo, come ulteriore servizio al visitatore. Osservazioni positive sono state

espresse per la cura dell'esposizione e per la professionalità del personale all'accoglienza, alle visite guidate e alla didattica.

Tra i suggerimenti si rileva la necessità di fornire materiale informativo in altre lingue, oltre che italiano e inglese, e la mancanza di materiale promozionale degli altri siti del territorio, una criticità quest'ultima che condividiamo con i visitatori.

17) DESIDERO RICEVERE AGGIORNAMENTI SUGLI EVENTI DEL MUSEO, E-MAIL

Nel complesso si riscontra un maggiore coinvolgimento da parte del pubblico rispetto agli anni precedenti. Questo dato si rileva sia attraverso il nostro *Libro degli Ospiti* che dalle richieste di inserimento nella mailing list del Museo.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Nel complesso, l'indagine condotta nel 2019 sui visitatori del Museo etrusco di Populonia ha dato risultati positivi: emerge quale dato nuovo rispetto agli anni precedenti una maggiore soddisfazione dall'incontro con personale altamente qualificato. In particolare la competenza e le capacità di accoglienza degli operatori, professionisti dei beni culturali, che hanno saputo instaurare un proficuo dialogo con i fruitori del museo. Il lavoro di ascolto e le interviste agli ospiti, la compilazione dei questionari e il *Libro degli Ospiti* sono strumenti utili per comprendere, non solo il *target* di riferimento dei visitatori, ma soprattutto per pianificazione azioni, anche di ampio respiro, volte a migliorare l'attrattività e la permanenza dei visitatori all'interno della struttura museale e del mini-sistema di riferimento.

Tra i nuovi servizi messi a disposizione dei visitatori nel 2019, particolarmente apprezzate dagli ospiti del Museo e di tutto il Castello sono state l'installazione all'interno del museo di uno sportello ATM indipendente e la vendita dei biglietti Tiemme per la navetta *Ecobarattibus* che collega il Castello di Populonia con Baratti e il vicino capoluogo di Piombino.

Un'altra azione di carattere generale molto apprezzata dal pubblico è stata, nell'ambito delle iniziative di *Musei generativi*, la riqualificazione e, di fatto, la rigenerazione della via prospiciente il museo con la creazione di un'area espositiva all'aperto gratuita che ogni anno da marzo a novembre ospita mostre tematiche dedicate alla storia e alla scoperta del territorio. Attirando un vasto pubblico proveniente sia dalla Toscana che dal resto d'Italia, il Museo si conferma come punto centrale della vita culturale nel comprensorio di Populonia e si inserisce all'interno di un più vasto circuito di luoghi della cultura del quale tuttavia i visitatori hanno messo in luce alcune criticità. In primo luogo i turisti hanno percepito l'assenza di coordinamento tra le diverse realtà culturali del territorio: è evidente l'assenza di un'attività di promozione coordinata, la mancata armonizzazione degli orari di apertura al pubblico e delle iniziative speciali che spesso si sovrappongono. Un'altra criticità segnalata è l'impossibilità di acquistare presso il Museo o la Torre medievale un biglietto cumulativo con l'ingresso all'Acropoli di Populonia (e viceversa) distanti tra loro poche decine di metri.