

**MONITORAGGIO ON LINE**

I social media giudicheranno i musei nazionali



Flavia Amabile A PAGINA 23

# I social giudicano i musei italiani

## La Galleria Nazionale dell'Umbria al top

### In vetta l'Estense di Ferrara e Palazzo Ducale a Mantova

### L'Archeologico di Reggio Calabria chiude la classifica



**A**rriva l'orecchio dei musei sulla rete, un indice che permetterà ai 20 grandi musei nazionali di capire come si parla di loro sui social e di confrontare i risultati. È una rivoluzione per strutture che non hanno mai avuto molta disinvoltura con Internet e dintorni. Ed è una rivoluzione voluta dal Ministero dei Beni Culturali e in cui il ministro Dario Franceschini crede molto. «E' un sistema di valutazione dei musei che servirà a recuperare il livello di arretratezza notevole nella loro presenza in rete rispetto agli standard internazionali». I dati sono impietosi: quattro musei su 10 non hanno un account Twitter e 3 su 10 nemmeno uno su

Facebook. Per non parlare di Instagram: solo il 15% ha avuto la lungimiranza di fare un'operazione semplice come aprire

un account sul social più dinamico degli ultimi tempi e caricare le foto delle opere per attirare nuovi visitatori o anche solo per darsi un'immagine meno polverosa. Sono cifre contemute nell'analisi realizzata dalla startup toscana Travel Appeal. Per un anno hanno adattato, su richiesta del MiBact, ai musei l'indice che in origine era stato creato per alberghi, ristoranti e mete turistiche. Ne è nato un algoritmo in grado di misurare i commenti in rete. Per il momento è riferito ai 20 musei nazionali più grandi, dagli Uffizi al Polo Museale di Torino, ma è molto probabile che si estenderà anche ai musei civici che si sono mostrati molto interessati.

In un anno di monitoraggio - dal 18 gennaio 2015 al 18 gennaio 2016 - sono stati analizzati

31.606 contenuti pubblicati sui social: soprattutto Trip Advisor ma anche Facebook, Google+, Foursquare, Yelp, Zoover. È emerso che l'81,48% dei visitatori giudica complessivamente positiva l'esperienza nei musei. Se si entra nei dettagli, però, la soddisfazione cala notevolmente: il 65,38% giudica positiva l'accoglienza (personale, assistenza, biglietteria, code, folle etc.) e il 59,08% giudica positiva l'accessibilità intesa come trasporti, infrastrutture, parcheggi. Se si va a considerare i dati relativi al solo mese di gennaio di quest'anno il gradimento cala ancora: solo il 33,9% dei visitatori si è detto soddisfatto dei servizi, da Internet al wifi, dai bagni, alle biglietterie, alle guide.

Il monitoraggio permette di stilare anche alcune classifiche. Ai primi posti per la soddisfazione generale si collocano la Galleria nazionale dell'Umbria che riceve il consenso del 93,95% dei visitatori, la Galleria Estense con il 91,29% e il Museo

del Bargello con l'88,14%. Nella classifica sull'accoglienza, invece, è la Galleria Estense a classificarsi al primo posto accontentando il 98,74% dei visitatori, al secondo posto la Galleria Nazionale dell'Umbria con il 94,97% e al terzo il Palazzo Ducale di Mantova con il 91,03%. Molto meno soddisfatti, invece, i visitatori del Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria, al decimo posto con il 69,18% e di tutti gli altri che non sono riusciti nemmeno ad entrare fra i primi dieci.

«Non vogliamo che questo sistema si trasformi in una classifica dei musei - precisa il ministro Franceschini -. L'obiettivo è riuscire a stimolare tutti a recuperare i ritardi. Abbiamo le collezioni più importanti al mondo ma un sistema di servizi arretrati. La digitalizzazione e la presenza sul web è una delle prime sfide su cui abbiamo impegnato i nuovi direttori e un sistema di valutazione aiuterà a monitorare i progressi».

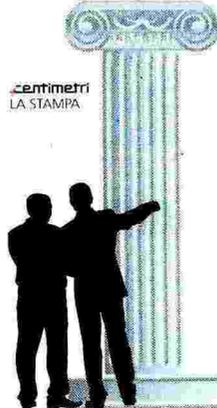
BY NC ND ALCUNI DIRITTI RISERVATI

**15** per cento  
Dei musei italiani ha un account Instagram dove far conoscere i tesori in mostra

**30** per cento  
Dei musei italiani non ha nemmeno una pagina Facebook per promuoversi

## La classifica dei musei

I PRIMI DIECI PER SODDISFAZIONE GENERALE DEI VISITATORI



Galleria Nazionale dell'Umbria	Sentiment positivo ▶ 93,95%
Galleria Estense	91,29%
Museo Nazionale del Bargello	88,14%
Museo Nazionale Archeologico di Taranto	87,77%
Pinacoteca di Brera	85,80%
Galleria d'Arte Antica di Roma	85,65%
Palazzo Ducale di Mantova	84,02%
Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea GAM di Roma	83,70%
Galleria dell'Accademia di Venezia	82,82%
Parco Archeologico di Paestum	82,61%

