



Comune di Sansepolcro

Museo Civico via Aggiunti, 65 Sansepolcro (Ar) tel.0575732218

Direzione tel. 0575732216 - 0575732280

e-mail: giambagli.mariacristina@comune.sansepolcro.ar.it - museocivico@comune.sansepolcro.ar.it

RAPPORTO ANNUALE DEI MUSEI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PUBBLICO ANNO 2018

MUSEO CIVICO PIERO DELLA FRANCESCA DI SANSEPOLCRO

Il Museo di Sansepolcro nasce come Pinacoteca comunale la cui raccolta si è accresciuta nel tempo soprattutto a seguito dell'acquisizione da parte del Comune di numerose e importanti opere d'arte conservate fino all'800 presso le sedi delle numerose e potenti corporazioni religiose locali. Nel 1975 è stato inaugurato come Museo Civico e dal 2015 è intitolato a Piero della Francesca, di cui conserva 4 importantissime opere: La Resurrezione di Cristo, il Polittico della Misericordia, il S.Giuliano l'Ospitaliere e il San Ludovico da Tolosa.

Le schede di rilevazione della customer satisfaction della visita al Museo, confermato di rilevanza regionale con decreto RT del 18/10/2017, sono messe a disposizione del pubblico in uno spazio appositamente predisposto, in prossimità del Salone di ingresso, e sono disponibili in più lingue. I questionari, su modello regionale, rilevano i dati che gli utenti inseriscono esprimendo il loro giudizio sui servizi offerti e sul livello di gradimento della visita. Quest'anno, unitamente alla metodica cartacea classica, abbiamo sperimentalmente introdotto una rilevazione tramite tablet, con le stesse domande del questionario cartaceo, verificando la percorribilità operativa di tale metodologia e il consenso da parte del pubblico. Abbiamo potuto constatare che per introdurre anche questa metodologia di somministrazione è fondamentale il supporto di operatori nel momento della rilevazione, aspetto della visita particolarmente importante in quanto ci mette in condizione di conoscere la bontà o meno del nostro operato. Come spesso è accaduto in questi anni, il Museo ha potuto trovare un buon supporto a tale tipo di attività nell'aiuto offerto dagli studenti degli Istituti Superiori di Sansepolcro, che hanno collaborato contribuendo, come sempre, alla consegna dei questionari cartacei, favorendone la distribuzione e sottoponendoli all'attenzione dei visitatori, e che quest'anno hanno anche supportato il visitatore nella compilazione del questionario informatizzato. Si conferma purtroppo il fatto che tra i gruppi di studenti di scuole di ogni ordine e grado che visitano il Museo soprattutto durante i mesi primaverili, spesso il questionario non viene compilato per motivi di tempo e di organizzazione del giro turistico delle scuole medesime.

Per favorire la partecipazione attiva al miglioramento della visita, accanto allo spazio dedicato ai questionari, è presente come sempre anche il "libro delle firme", in cui il visitatore può scrivere liberamente commenti, suggerimenti, proposte di migliorie e quant'altro ritenga opportuno sulla sua esperienza al Museo. Anche da questo si rilevano informazioni qualitativamente importanti, di seguito riportate.

Il gradimento, come si evince dall'analisi degli strumenti di rilevazione, è complessivamente molto buono; l'attenzione maggiore dei visitatori naturalmente è rivolta alle opere di Piero della Francesca, per le quali il Museo è famoso in tutto il mondo.

Dall'esame di 350 questionari del 2018, si osserva, con molte conferme, che: il 39,7% dei visitatori, di cui la maggior parte è rappresentata da donne, ha un'età ricompresa tra i 46 e i 65 anni, il 25,4% ha più di 65 anni, il 15,1% ha un'età tra i 31 e i 45 ed un 7,1% ha tra i 18 e i 30 anni. Varia è la professione dichiarata dagli utenti del Museo, tra cui troviamo, insieme a pensionati (il 16,6%), imprenditori, dirigenti pubblici, insegnanti e studenti, in possesso per ben il 60% di titoli post-lauream e per il 23,1% di diploma di scuola superiore. Gli stranieri che visitano il Museo e che hanno compilato il questionario rappresentano il 28,3%.

La maggior parte degli utenti effettua la propria visita mossa da interesse specifico sulla raccolta delle opere (46,9% del totale), molti per completare la conoscenza di Piero della Francesca, o come parte di un giro turistico nella zona (19,7% del totale). Infatti il 33,4% effettua la visita in coppia, il 26,6% con parenti e amici e il 20% con la famiglia.



Il 74,3% di coloro che hanno risposto ai questionari è la prima volta che visita il Museo, il 20,3% lo ha già visitato; il 10,6% ne è venuto a conoscenza tramite pubblicazioni mentre il 24,9% da amici e parenti che già lo conoscono; il 51,4% permane in visita dai 30 minuti ad 1 ora, il 30,6% da 1 a 2 ore e il 10,6% per più di due ore;

I visitatori che sono molto soddisfatti della visita sono il 64,3% e molto soddisfatti della cortesia e competenza del personale sono il 76,0%.

Tra gli aspetti che i fruitori evidenziano come migliorabili, troviamo la richiesta di orario continuato, senza la pausa pranzo, la necessità di una maggiore pubblicizzazione del Museo, di implementazione della segnaletica e la climatizzazione, aspetti su cui abbiamo cominciato a lavorare, anche se per alcuni (come la climatizzazione) è necessario un investimento economico molto consistente.

Il positivo riscontro della fruizione del Museo da parte dei visitatori, che dal punto di vista numerico anche nel 2018 hanno mantenuto il rilevante aumento registrato a partire dal 2017 (2015: 32.682; 2016: 32.454; 2017: 42.358 – 2018: 42.780), è stato sicuramente favorito da una ricca offerta di eventi ed esposizioni, dalla elevata professionalità del personale e dalla presenza di strumentazione tecnologica avanzata, come touch screen esplicativi delle opere e dei restauri e tablet con il gioco del Museo, messi a disposizione dei piccoli visitatori, anche se il dipinto murale de La Resurrezione, inevitabilmente rimane centrale attrattore e fortissimo richiamo per tutti.

Ricordiamo che nel corso del 2018 si è inaugurato il restauro della suddetta Opera, un impegnativo intervento reso possibile grazie anche al contributo di un mecenate e alla collaborazione tra diverse Istituzioni pubbliche e private, preceduto da anni di studi e di indagini condotte con tecnologie avanzatissime, che, dopo tre anni a cantiere aperto al pubblico tramite un ponteggio costruito appositamente per garantire la visibilità dell'Opera a lavori in corso, ha restituito al dipinto tutta la sua straordinaria bellezza, che risalta nella perfezione prospettica, nella maestosità delle forme e nella unicità cromatica.

La cerimonia ufficiale pubblica di presentazione del restauro, di effetto scenico impattante e suggestivo, si è svolta in un clima di grande e positiva impressione da parte di tutti, con la partecipazione di numerose autorità di livello nazionale e personalità del mondo dell'arte, organi di informazione quali ANSA, RAI, giornalisti della stampa locale, il coinvolgimento, oltre che dei direttori dei lavori, dei restauratori e del gruppo scientifico che ha seguito e supervisionato le varie fasi del restauro, con echi e approfondimenti nei principali quotidiani del Paese, ma anche bellissimi servizi sulle reti nazionali.

Per motivi di sicurezza delle persone e delle opere, poiché il restauro coinvolge l'identità storica della comunità di Sansepolcro, la cerimonia di inaugurazione è stata replicata più volte in orari diversi, consentendo a tantissime persone di rivivere le emozioni di una scenografia unica, creata ad hoc per l'occasione. Per dare l'idea dell'importanza dell'evento per la Città come Sansepolcro (di poco meno di 16.000 abitanti), si consideri che il giorno successivo all'inaugurazione, domenica 25 marzo, il Museo, aperto con accesso gratuito, ha registrato 3.223 visite (in un giornata si può raggiungere un massimo di 527 visite).

Per la grande occasione il Museo ha vissuto un importante rinnovamento con tanti ed fondamentali interventi di messa a punto dell'illuminazione delle Sale e della sicurezza, oltre che la esecuzione di indagini tese a prevenire rischi sismici sul Salone de La Resurrezione e sul Palazzo, svolte in collaborazione con l'Università degli Studi di Firenze convenzionata con il Comune per l'obiettivo, e interventi strutturali sul lato opposto della parete in cui si trova il dipinto, ai fini del suo consolidamento e di una più duratura conservazione.

Tra gli eventi del 2018, si annoverano varie serate di apertura gratuita, ancora il coinvolgimento di un maestro di pianoforte la cui musica, ispirata dalla visione geometrica pacioliana coniugata con l'indagine pierfrancescana dello spazio, allietta i visitatori con "pomeriggi d'arte e musica". Inoltre si sono tenuti apprezzati incontri tematici gratuiti, che hanno visto protagonisti alcuni storici oltre che studiosi di preistoria del territorio, settore a cui è dedicata una saletta del seminterrato del Museo. Inoltre, nel 2018, nel Salone delle Pietre del Museo, è stato aperto un percorso multimediale intitolato *Piero della Francesca. La seduzione della prospettiva* - curatori: Camerota e Di Teodoro -, realizzato dal Comune in collaborazione con Opera Laboratori Fiorentini, che ha concentrato l'attenzione su uno degli aspetti del grande Maestro, famoso per lo più come raffinato pittore del



Quattrocento, meno noti al grande pubblico, ovvero una straordinaria competenza nelle matematiche.

Ad oggi due sono ancora le opere del Museo in restauro: la pala di Matteo di Giovanni, proveniente dalla ex Chiesa di S.Giovanni Battista in Sansepolcro, al cui centro era posto il battesimo di Gesù Cristo di Piero (alla National Gallery di Londra), e un dipinto di Raffaellino del Colle “Ascensione e incoronazione della Vergine”, il cui restauro è particolarmente complesso; entrambe attualmente sono ospitate nei locali della sede di Arezzo della Soprintendenza di Siena Grosseto e Arezzo.

Sansepolcro, 11 marzo 2019

Il Direttore
Dott.ssa Maria Cristina Giambagli