



*Ministero dei beni e delle attività  
culturali e del turismo*

DIREZIONE GENERALE MUSEI

SERVIZIO II

GESTIONE E VALORIZZAZIONE DEI MUSEI E DEI LUOGHI DELLA  
CULTURA

MIBACT-DG-MU  
SEG\_DIR\_GEN  
0001093 03/02/2016  
Cl. 04.01.07/1

*Ad* Direttori dei musei e dei luoghi della  
cultura dotati di autonomia speciale di  
livello dirigenziale generale e non generale  
LORO SEDI

*a p.c.* Al Segretario generale  
Al Capo di Gabinetto  
All'Ufficio stampa

LORO SEDI

**CIRCOLARE n. 7/2016**

*Risposta al foglio del*

*Servizio N.*

**OGGETTO:** Servizio di rilevazione di dati reputazionali sui Musei e i luoghi della cultura italiani finalizzato alla realizzazione di un indice di gradimento ad uso interno del MiBACT.-

Con nota n. 4851 del 14 settembre 2015, questa Direzione generale ha affidato alla Società Travel Appeal S.r.l. l'incarico di provvedere alla prestazione di un servizio di rilevazione di dati reputazionali sui Musei dotati di autonomia speciale, finalizzato alla realizzazione di un indice di gradimento ad uso interno del MiBACT.

Il 19 gennaio 2016 la società affidataria ha avviato la rilevazione utilizzando l'algoritmo denominato *Travel Appeal Index (TAI)*, che permette di monitorare e analizzare sia la reputazione del museo presso i visitatori che utilizzano canali di recensione *on line* (TripAdvisor, Yelp, Foursquare, ecc.) sia il livello di *appeal* digitale del museo ricavato dall'analisi del sito web ufficiale e dei *social network* gestiti direttamente (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Youtube, ecc).

Travel Appeal Musei è attivo all'indirizzo <https://mibact.travelappeal.com/> e gli Istituti in indirizzo, grazie al lavoro di tutoraggio preliminare svolto anche attraverso la diffusione di una guida introduttiva, sono stati già messi nelle condizioni di accedere autonomamente, con proprie credenziali, al *Content Manager* del dispositivo, in modo da poter filtrare tutti i contenuti di propria pertinenza con ricerche differenziate per canale, provenienza, periodo temporale, giudizio espresso, soggetto, parole chiave e livello di *sentiment*.

Dato che l'analisi e la gestione delle singole recensioni può permettere di individuare le aree di miglioramento nella comunicazione digitale, di pianificare più efficienti strategie comunicative e di misurarne in tempo reale i risultati, si raccomanda vivamente l'accesso e la consultazione del sistema di rilevazione, nella prospettiva di una maggiore efficacia dell'offerta museale. A tal proposito si ricorda che il personale della società è a disposizione per fornire agli istituti interessati tutta la necessaria assistenza attraverso il numero verde già fornito o la *live chat* presente sulla piattaforma del dispositivo.-

Il Direttore generale  
(arch. Ugo SORAGNI)

VL

