



**POLITECNICO**  
MILANO 1863

Milano, 15 aprile 2020

Alla Direzione Generale Musei  
Servizio I  
Collezioni Museali  
Ministero per i Beni e le Attività Culturali  
Via di San Michele, 22 - 00153 ROMA  
Email: [dg-mu.servizio1@beniculturali.it](mailto:dg-mu.servizio1@beniculturali.it)

**OGGETTO:** La reputazione online di musei, parchi archeologici, istituti e luoghi della cultura italiani - Report relativo al mese di marzo 2020.

Dal monitoraggio della reputazione online di 100 musei e luoghi della cultura italiani nel mese di marzo 2020 si evidenziano tre aspetti:

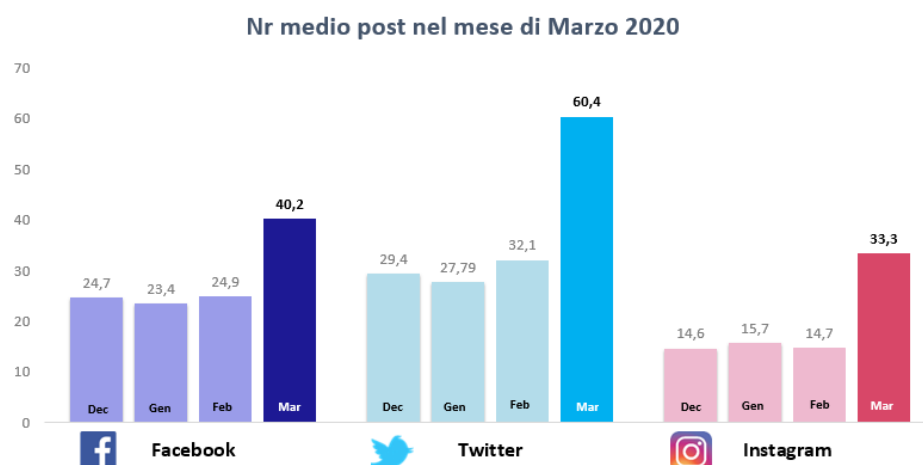
- Il Coronavirus ha duplicato l'attività sui social degli account museali sui tre canali più importanti: Facebook, Instagram e Twitter
- I musei non hanno soltanto postato di più, ma hanno ricevuto un riscontro positivo nella crescita dei follower. Su Instagram un account ha guadagnato in media 7,2% dei follower, in Facebook 5,1% e su Twitter 2,8%.
- Le recensioni dei musei e luoghi della cultura calano in conseguenza alla chiusura dei musei.

Si rimanda al report completo per maggiori dettagli.



### *Musei aperti nei canali social*

La chiusura dei musei ha incrementato l'attività dei musei stessi sui canali social media. Sui tre canali, il numero di pubblicazioni dei musei si è duplicato rispetto ai mesi scorsi. Tuttavia, le modalità di utilizzo del canale sono state diverse. Twitter è stato utilizzato prevalentemente per le notizie, ottenendo riscontri maggiore l'otto di marzo. Facebook, invece, è servito come conduttore delle iniziative dei musei, attivandosi soprattutto i giorni successivi al decreto #iorestoacasa quando i primi musei hanno cominciato a presentare le loro proposte per affrontare l'emergenza. Instagram, infine, si mostra come il canale delle campagne collettive. Avendo il maggiore numero di post e interazioni il giorno 29 marzo con l'iniziativa "ArT you ready?" lanciata dal MiBACT. (Per dettagli, vedere l'allegato A)



### *La crescita dei follower*

Il numero di follower è cresciuto in maniera significativa durante il mese di marzo. Un account su Instagram, il canale più seguito, ha guadagnato nel mese, in media, circa 1700 follower, la crescita nel mese scorso è stata di soltanto 577 nuovi follower.

Anche Facebook e Twitter hanno incrementato il loro reach. A febbraio un account aumentava di 77 il numero di follower su Facebook e di 86 su Twitter.





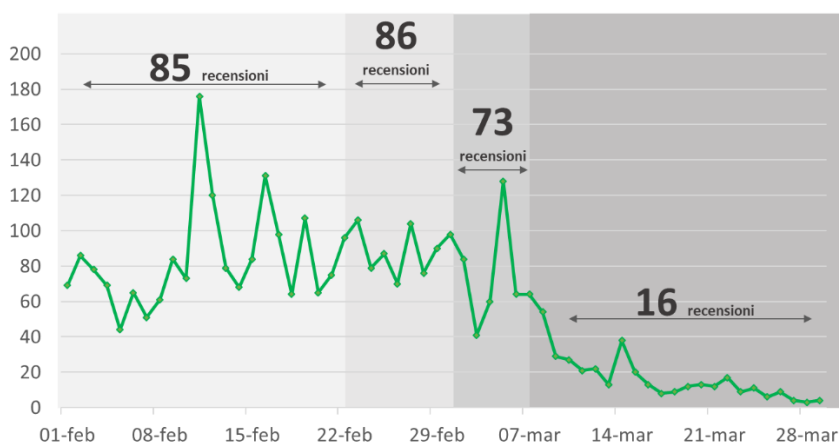
**POLITECNICO**  
MILANO 1863

### ***Le recensioni dei musei e luoghi della cultura calano in conseguenza alla chiusura dei musei***

Nel mese di marzo 2020, si sono conteggiate complessivamente 893 recensioni nel mese, relative al 66% dei musei analizzati, il cui rating complessivo su Tripadvisor è stato pari a 4,5/5.

Il numero complessivo di recensioni è diminuito del 62% rispetto a febbraio 2020. In particolare, si registra un primo calo tra il 1 e l'8 marzo 2020, con una riduzione del numero medio di recensioni giornaliere da 86 a 73. Tale riduzione si è accentuata (-78%) nel periodo di chiusura nazionale dei musei, raggiungendo così le 16 recensioni medie al giorno nel periodo dall'8 marzo.

La riduzione del numero di recensioni si riflette anche su una diminuzione del numero di musei recensiti nel mese, in calo del 12% rispetto al mese precedente. In particolare, in media un museo ha ricevuto il 35% in meno delle recensioni rispetto a febbraio 2020.



**893** Recensioni



**66%**  
Musei recensiti

**4,5** ★ Rating medio per museo



## Allegato A

