MUSEO DEI FERRI TAGLIENTI
Scarperia

REGIONE TOSCANA
MUSEO DI RILEVANZA REGIONALE

PALAZZO DEI VICARI
SCARPERIA - FIRENZE

Analisi conclusiva e report somministrazione questionari di *Customer satisfaction*

Palazzo DEI VICARI E MUSEO DEI FERRI TAGLIENTI di Scarperia (Fi) ANNO 2021

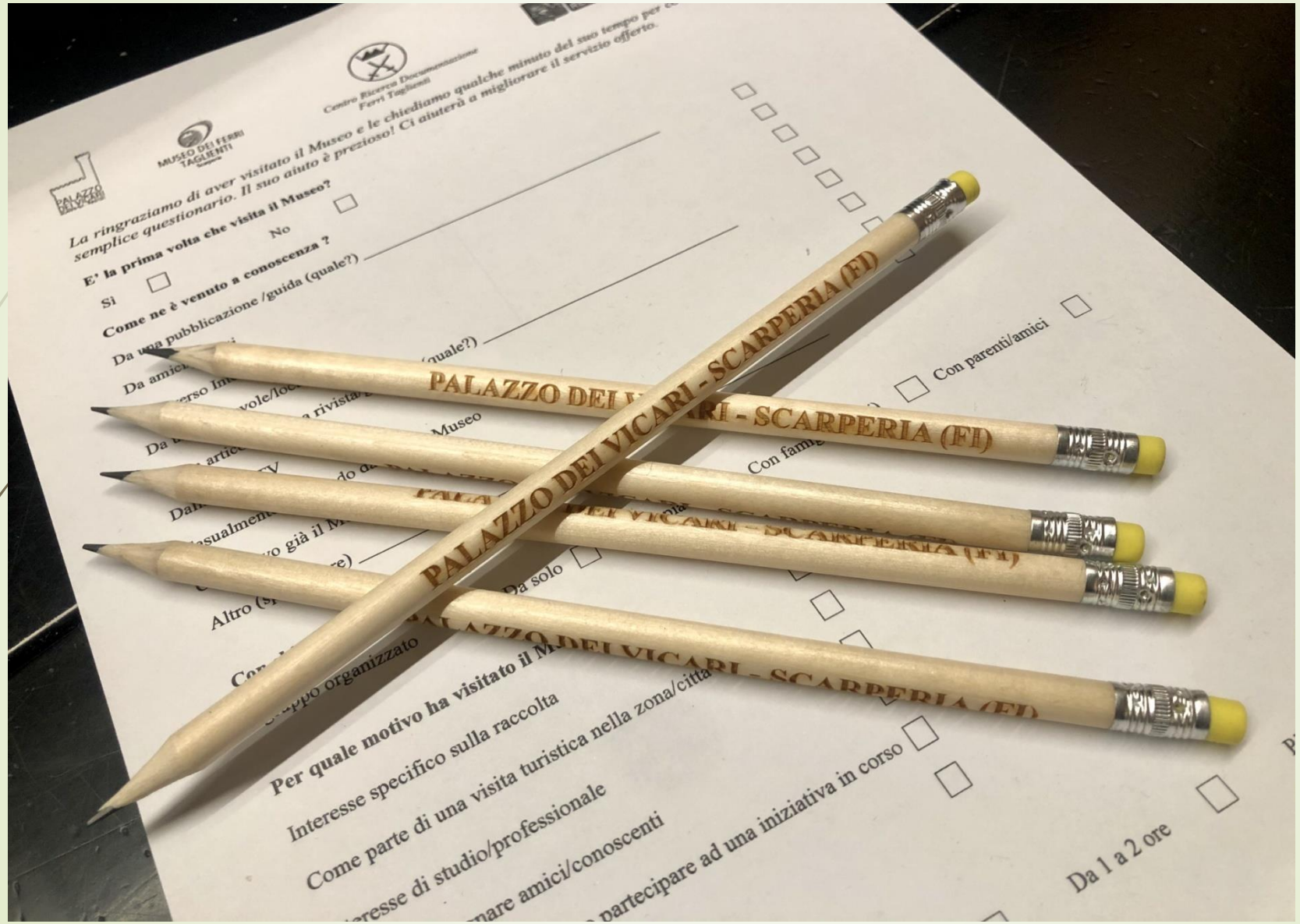
di Lucia Lopresti

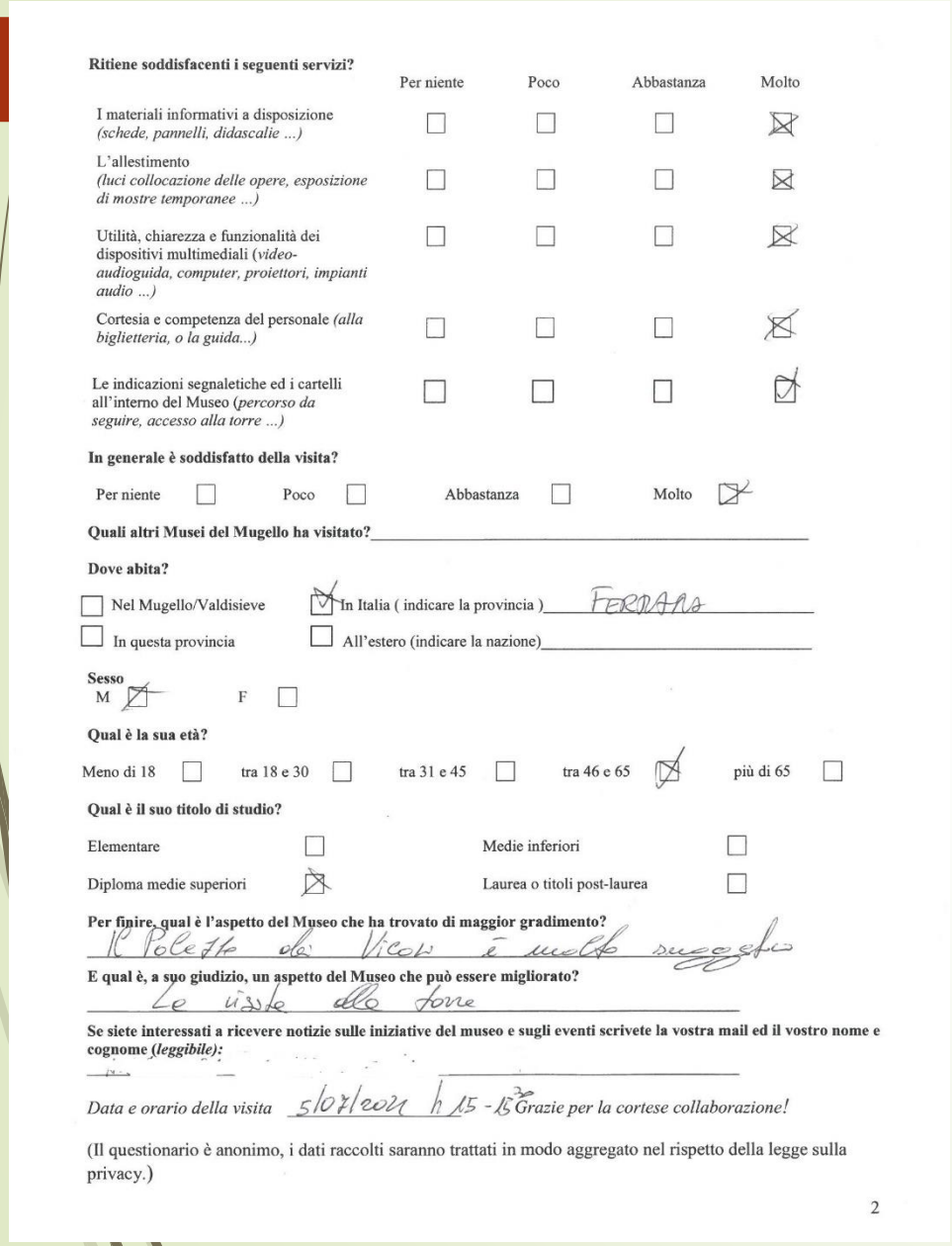
Nell’anno **2021** il complesso museale del Palazzo dei Vicari e Museo dei Ferri Taglienti ha contato **6.271 visitatori,** un numero da rapportare ancora ad un anno in cui il museo ha vissuto un periodo di chiusura ad inizio anno a causa della pandemia da Covid19. I mesi di gennaio e febbraio 2021 sono stati caratterizzati dalla possibilità di aprire unicamente dal lunedì al venerdì, togliendo così la visita libera del weekend, giorni in cui solitamente si concentrano i turisti del periodo invernale. I mesi di marzo e aprile hanno visto invece una chiusura totale a causa del peggioramento della situazione sanitaria. Di fatto il **Palazzo dei Vicari e Museo dei Ferri Taglienti** ha ripreso la sua attività in maniera continuativa dal 26 aprile 2021. Nonostante ciò, in questi otto mesi di apertura, siamo riusciti a raccogliere diversi questionari di gradimento, anche da parte di stranieri, i quali hanno interessato, in buona parte, il sostanzioso numero di visitatori avuto nei mesi di luglio, agosto e settembre. I visitatori dei tre mesi indicati si avvicinano molto all’ottimo dato d’affluenza del 2020, confermando anche l’alto grado d’interesse.

Nel 2021 sono stati compilati **78 questionari** di *Customer Satisfaction* distribuiti al visitatore nei mesi di apertura, ovvero da maggio a dicembre, in particolare a settembre vi è stata grande collaborazione da parte dei visitatori. E’ proseguita la distribuzione con matite personalizzate individuali, al fine di rispettare le normative di sicurezza anti contagio. Le matite personalizzate sono un ottimo compromesso che ha unito la sicurezza anticontagio ad una gratificazione del visitatore data dal portarsi a casa in dono un simpatico gadget del museo. Non è stato ancora possibile, per motivi economici, realizzare nel 2021 il nuovo software digitale per questionari, che resta comunque un obiettivo per il prossimo futuro, in sostituzione dei questionari cartacei.

I questionari generalmente vengono distribuiti anche nelle seguenti lingue straniere: inglese, francese, spagnolo, tedesco e olandese. Quest'anno infatti, vista l'importante affluenza di visitatori dall'Europa, sono stati somministrati anche questionari in lingua straniera, andando ad impreziosire i dati sui nostri visitatori. I dati presi in esame per questo report sono volti ad inquadrare sia il profilo dell'utente-visitatore del complesso museale, sia il grado di soddisfazione che questo ne rileva sotto molteplici aspetti: dall'allestimento, alla cortesia del personale, dai materiali informativi alla segnaletica per raggiungere il museo, dal motivo della visita alla percezione della pubblicità e dell'informazione su siti, guide, passaparola, che portano a optare di visitare questo territorio ed il suo patrimonio storico-artistico.

La tipologia di ospiti varia dal turista in gita nel paese con amici e famiglie o in gruppi organizzati, fino ad arrivare a coloro che sono di passaggio o ai residenti del Comune di Scarperia e San Piero. Il grado di soddisfazione della visita della suddetta utenza viene annualmente rilevato grazie a questionari cartacei somministrati in specifici periodi durante l'anno. Tali indagini vengono distribuite dall'operatore museale principalmente al singolo visitatore, alle coppie o alle famiglie al momento dell'acquisto del biglietto all'ingresso del museo, accompagnato da un segnalibro omaggio, oltre che da vari dépliant informativi sul complesso che si andrà a visitare. L'operatore spiega l'importanza della compilazione di tale questionario, ai fini del miglioramento dei servizi offerti; l'utente potrà rilasciarlo anonimamente alla conclusione del percorso di visita, in un apposito spazio. Generalmente, una volta proposto, il questionario viene accolto e compilato con positività. Molto raramente viene rilasciato totalmente vuoto o compilato solo in parte, forse per mancanza di tempo o voglia.


PALAZZO DEI VICARI - SCARPERIA (FI)
La ringraziamo di aver visitato il Museo e le chiediamo qualche minuto del suo tempo per
semplice questionario. Il suo aiuto è prezioso! Ci aiuterà a migliorare il servizio offerto.
E' la prima volta che visita il Museo?
Sì
No
Come ne è venuto a conoscenza ?
Da una pubblicazione /guida (quale?)
Con parenti/amici
Museo
Da solo
Per quale motivo ha visitato il M
Interesse specifico sulla raccolta
Come parte di una visita turistica nella zona/città
Da 1 a 2 ore



Ritiene soddisfacenti i seguenti servizi?

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
I materiali informativi a disposizione *(schede, pannelli, didascalie ...)*	☐	☐	☐	☒
L'allestimento *(luci collocazione delle opere, esposizione di mostre temporanee ...)*	☐	☐	☐	☒
Utilità, chiarezza e funzionalità dei dispositivi multimediali (*video-audioguida, computer, proiettori, impianti audio ...)*	☐	☐	☐	☒
Cortesia e competenza del personale *(alla biglietteria, o la guida...)*	☐	☐	☐	☒
Le indicazioni segnaletiche ed i cartelli all'interno del Museo (*percorso da seguire, accesso alla torre ...)*	☐	☐	☐	☑

In generale è soddisfatto della visita?

Per niente ☐ Poco ☐ Abbastanza ☐ Molto ☒

Quali altri Musei del Mugello ha visitato?_____

Dove abita?

☐ Nel Mugello/Valdisieve ☒ In Italia (indicare la provincia) FERRARA

☐ In questa provincia ☐ All'estero (indicare la nazione)_____

Sesso

M ☒ F ☐

Qual è la sua età?

Meno di 18 ☐ tra 18 e 30 ☐ tra 31 e 45 ☐ tra 46 e 65 ☒ più di 65 ☐

Qual è il suo titolo di studio?

Elementare ☐ Medie inferiori ☐

Diploma medie superiori ☒ Laurea o titoli post-laurea ☐

Per finire, qual è l'aspetto del Museo che ha trovato di maggior gradimento?

Il Poletto di Vicchio è molto suggestivo

E qual è, a suo giudizio, un aspetto del Museo che può essere migliorato?

La visita alla torre

Se siete interessati a ricevere notizie sulle iniziative del museo e sugli eventi scrivete la vostra mail ed il vostro nome e cognome (*leggibile*):

Data e orario della visita 5/07/2022 h 15 - 15 *Grazie per la cortese collaborazione!*

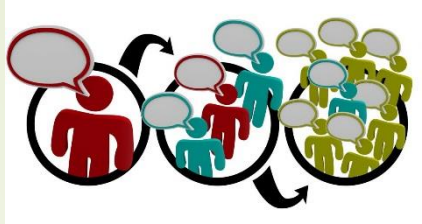
(Il questionario è anonimo, i dati raccolti saranno trattati in modo aggregato nel rispetto della legge sulla privacy.)

2

- L'**analisi dei questionari** viene fatta facendo un **confronto con i dati dell'anno precedente** e verificando se l'apporto delle modifiche attuate nelle sezioni che risultavano critiche ha prodotto un miglioramento nel grado di soddisfazione dell'utente; nella parte conclusiva verranno messe in evidenza le criticità dichiarate in questo anno e verranno **proposte le nuove azioni** da mettere in campo nel corso del **2022** al fine di rendere la visita gradevole al 100%.

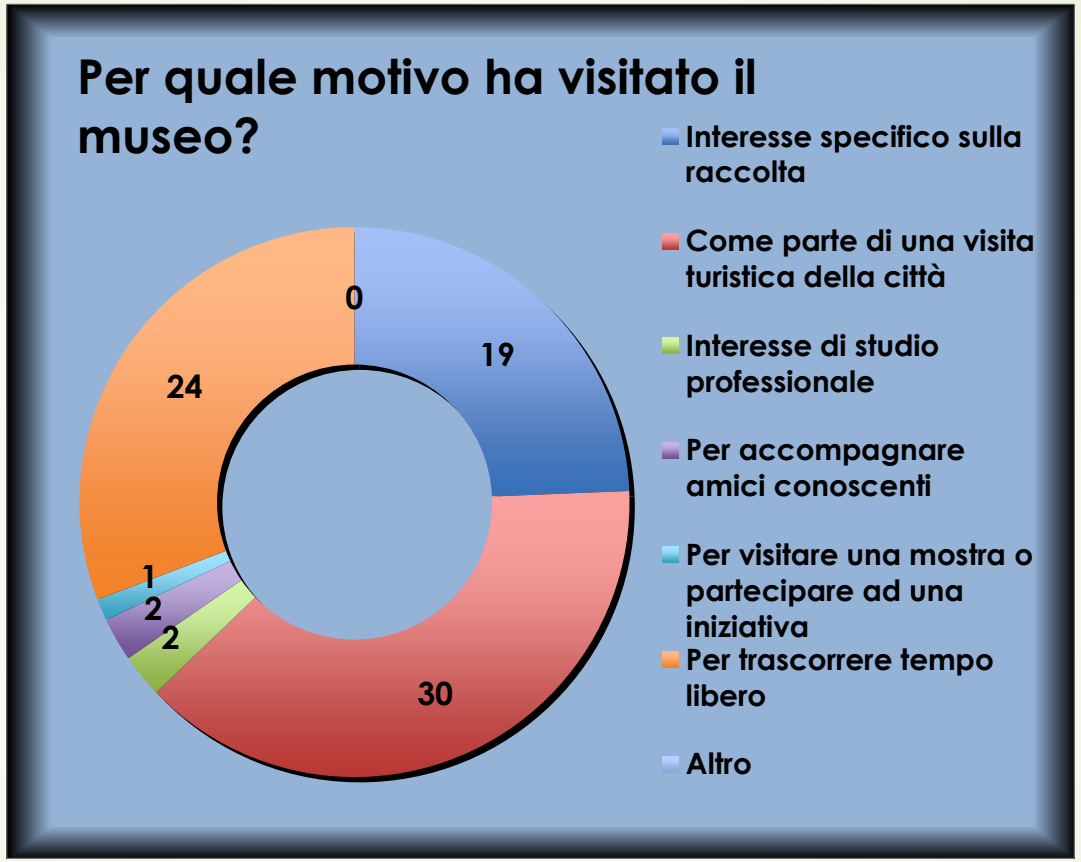
DI SEGUITO SI RIPORTANO I GRAFICI RELATIVI ALLE DOMANDE DEI QUESTIONARI DEL 2021 CON L'ANALISI DEI DATI CONFRONTATI CON QUELLI DELL'ANNO PRECEDENTE

- Di 78 visitatori rispondenti, la netta maggioranza, cioè 74, ha visitato il museo per la prima volta, mentre solo in 4 dichiarano di averlo già visto. Da questo dato si deduce che la tipologia del nostro museo solitamente prevede un'unica visita; nessuna variante rispetto ai dati del 2020 e degli anni precedenti.

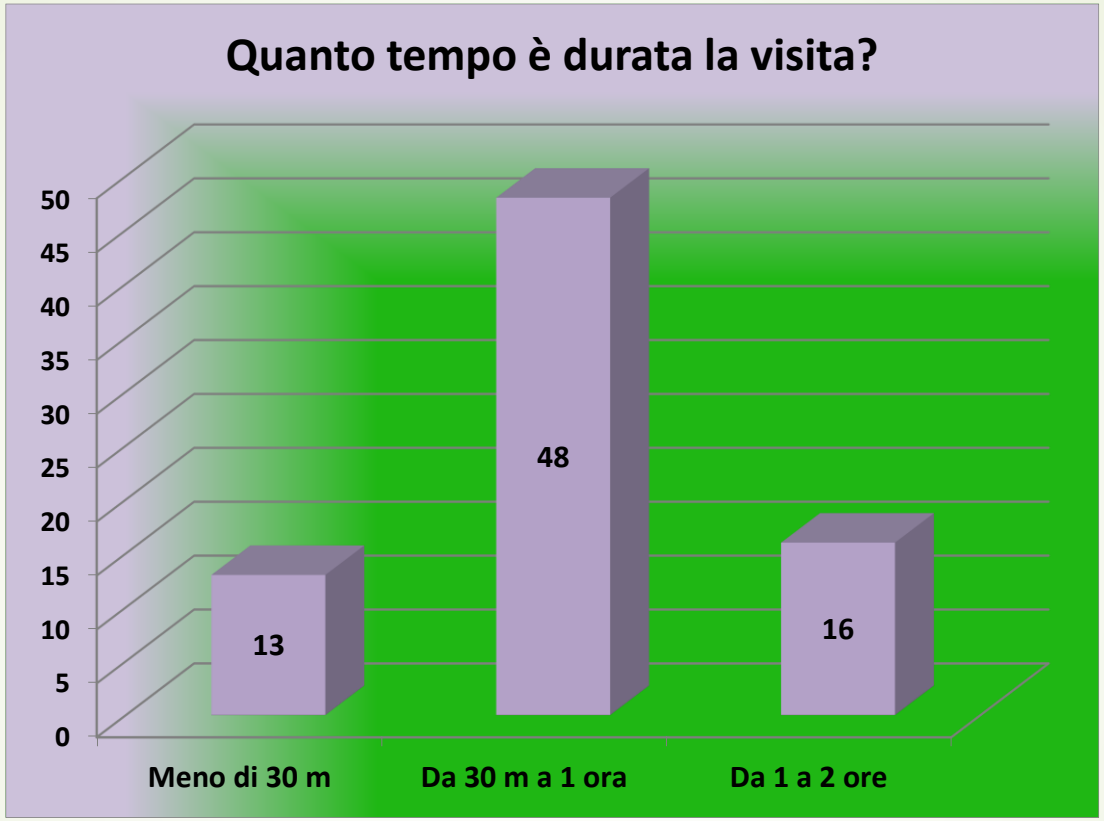


- Come per l'anno precedente, anche il 2021 attesta che le voci «Casualmente» e «Internet» si trovano ai primi posti dei motivi per cui il nostro visitatore approda al museo. La risposta «casualmente» denota certamente la posizione strategica in cui si trova il museo: il fatto di essere ubicato in un centro storico di elevato interesse turistico fa sì che si possa «catturare» il visitatore di passaggio. Quasi a pari merito, come per gli anni 2019-2020, si trova la voce Internet. Al terzo posto, come per il 2020, il passaparola di amici e parenti che consigliano la visita al museo. Da sottolineare il 9% attribuibile alla «pubblicazione» e il 7,7% di «altro», in cui vengono indicate soprattutto strutture ricettive della zona che consigliano il complesso museale.

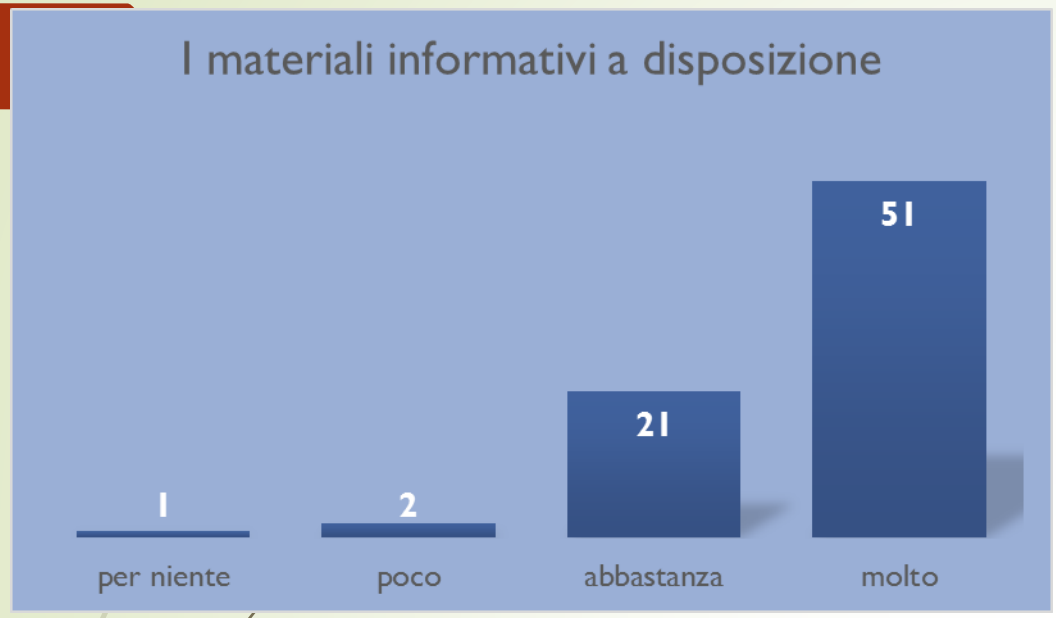
- Si registra in questi dati un bel cambiamento rispetto all'anno precedente, in cui dominavano unicamente le categorie «da solo» e «in coppia»: un terzo dei visitatori che ha compilato il questionario è venuto con parenti e amici, segno che l'andamento positivo del 2020, cioè la scelta di gite presso borghi e luoghi più tranquilli, è incrementata anche in questa specifica categoria. Come per il 2020 non sono stati distribuiti questionari ai gruppi organizzati.



- L'analisi di questo report ci conferma che molti utenti visitano il museo come parte di una visita turistica nella città o per trascorrere del tempo libero. Al terzo posto rimane, come per l'anno 2020, la visita data da un interesse specifico sulla raccolta, ma con un 25% rispetto al totale, segno che i visitatori che si recano appositamente per la raccolta museale sono aumentati e questo denota certamente un maggior interesse nei confronti del museo stesso.

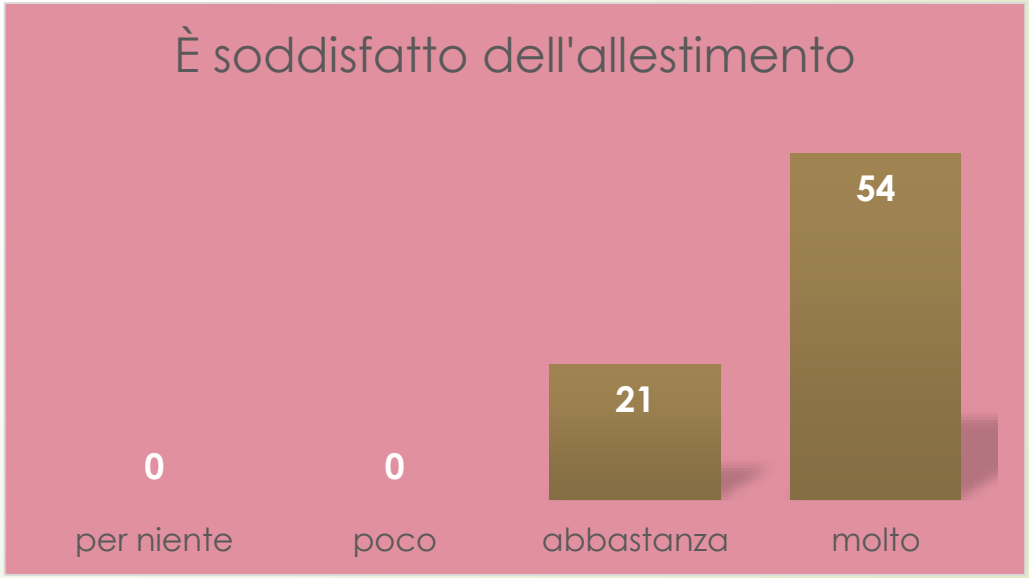


- La durata media della visita si conferma essere da 30 minuti a un’ora: tempo giusto e necessario per visitare adeguatamente tutto il complesso museale. Continua il trend positivo, già iniziato nel 2020, di visitatori che hanno dedicato alla visita da 1 a 2 ore.



❖ La maggior parte dei visitatori è soddisfatto del **materiale informativo** che gli viene consegnato con il biglietto, (all'ingresso, dal personale del museo) e di quello che trova a disposizione nelle sale interne della struttura (ovvero pannelli, didascalie, schede informative, ecc). Gratuitamente con il biglietto d'ingresso, su scelta facoltativa, è inoltre a disposizione una video-audio guida del complesso museale utilizzabile tramite smartphone con codice QR. Le poche criticità riguardano soprattutto i pannelli del museo, i quali presentano solo la lingua italiana. Tale criticità è stata messa in luce infatti dai visitatori stranieri. Il trend resta comunque molto positivo.

❖ L'**allestimento** è uno dei dati più apprezzati. Qui non si registrano visitatori scontenti rispetto a tale aspetto, come nel 2020. Grazie alla vincita del nuovo bando «Laboratori culturali» della Fondazione CR Firenze nel 2021 si è potuto continuare ciò che era iniziato nel 2019-2020. Rispetto al 2020, in cui di poco il dato «abbastanza» superava il «molto», vi è stato nel 2021 un netto distacco, segno che l'innovazione museografica è piaciuta e continuerà a svilupparsi anche per l'anno 2022.



❖ Continua come per il biennio 2019-2020 l'ottimo riscontro dei visitatori per quanto riguarda il dato di **cortesia** e **competenza** del personale. La risposta «molto» addirittura quest'anno arriva al 91% del totale, segno del grande apprezzamento verso il personale che accoglie il visitatore.

❖ Un dato molto interessante e soddisfacente per il museo è quello sulla **segnaletica** per raggiungere il museo. Questo è stato sempre un dato un po' critico per via delle poche indicazioni presenti all'esterno e fuori del paese, ma questa situazione non aveva comunque impedito, già nel 2020, di riscontrare pareri positivi. A settembre 2020 sono stati realizzati dei nuovi pannelli riguardanti il complesso museale e posti nel centro storico di Scarperia. Questo ha certamente influito sull'ottimo dato registrato per il 2021, che non presenta infatti criticità riguardo a tale dato.

- Rispetto agli anni passati, la risposta «molto» nel livello di gradimento alla visita in generale resta al primo posto, ma per il 2021 con un notevole distacco tra «molto» e gli altri indicatori. Questo dato è confermato dai commenti presenti sul **«quaderno dei visitatori»,** che ogni anno viene esposto in una delle sale del museo e all'interno del quale vengono raccolte facoltative considerazioni legate all'esperienza di visita in corso. Si riscontrano regolarmente da anni commenti molto positivi ed entusiasti: **nelle pagine successive si riportano gli apprezzamenti del 2021 del Complesso Museale del Palazzo dei Vicari e Museo dei Ferri Taglienti.** Anche per il 2021, come per l'anno precedente, non sono riportati i commenti relativi all'Antica Bottega del Coltellinaio. A causa degli stretti spazi si è ritenuto opportuno, per ora, non rimettere il libro delle firme all'interno della bottega.

COMMENTI DEI VISITATORI NEL COMPLESSO MUSEALE

- La prima gita del 2021! Molto bello, affascinante!
- Luogo incantevole dove si rincontra il tempo fermato e la storia della Toscana
- Spettacolare tutto, specialmente il pezzo unico dell'orologio di Brunelleschi
- Una piacevole sorpresa!
- Bologna, Modena e Genova salutano Scarperia con meraviglia e piacere. Bellissimo palazzo.
- Bello, una meraviglia! Ben tenuto e piacevole da vedere.
- Scarperia è davvero uno dei borghi più belli d'Italia!
- Aperitivo sui merli e tramonto con i coltelli
- Wonderful!
- Da Milano in tour per la Toscana. Prima tappa in uno dei «Borghi più belli d'Italia».
- Una visita «tagliente»!
- Ottima accoglienza e gentilezza da parte del personale
- Tutto interessante e bellissimo. Per me ha sempre grande fascino la torre; il panorama dà senso di libertà.
- Molto interessante il museo e la parte multimediale
- Was fur ein schone historische Ort!
- Bella mostra con una guida eccellente
- Ho fatto la caccia al tesoro e mi sono divertita moltissimo!
- Riempirsi gli occhi di tanta arte nel giorno del mio compleanno è un enorme piacere

Il Complesso Museale

27/04/2021 RI-RIAPERTURA MUSEI

Con l'augurio di non dover più richiudere! È bello godersi un viaggio nel tempo nei musei.

27/04/2021
Alle vostre porte aperte! Che molti ci passino in ammirazione e allegria.

PS: Irene e Roberta sono passate di qui! ☺

29/05/2021
Luogo ricantende dove si rincontra il tempo passato e la storia della Toscana

10/10/21
MI È PIACIUTO MOLTO TUTTO E MI SONO DIVERTITA MOLTO E SONO FELICE CHE ABBIAMO VISTO UN SACCO DI COSE NUOVE

MI È PIACIUTO TUTTO SOPRATUTTO I BALLI E VEDERE DALLA TORRE È AFFASCINANTE, GRAZIE CIAO

HO FATTO LA CACCIA AL TESORO E MI SONO DIVERTITA MOLTISSIMO!!

Tutto interessante e bellissimo e poi per me che sempre un grande fascino esercita; il panorama dà senso di libertà
Non per ultimo ci ho potuto trovare la spiegazione della reparse della cassa!
29 Agosto 2021 Giampiero e Carolina Piedicavallo (Biella)

30/8/2021
NON VEDO L'ORA DI TORNARE!
Bellissimo Palazzo e Mostre
Sofia

31/8/2021
Molto interessante il museo e la parte multimediale costruita molto bene e chiarissima nelle spiegazioni.
Il palazzo bellissimo!
Gilberto

31/8/21
Ottima organizzazione dell'interessantissimo museo. Soprattutto nella parte multimediale. Ottima accoglienza e gentile da parte del personale della cassa.
Accesso consentito anche col cane: ottima idea!
Bravi! Bravi! Bravi!
Fabrizio Dolo (VE)
P.S. Aggiungo: OTTIMO anche aver reso accessibile la torre!

31/8/21 Da Zi in montagna.

31/08/21
Un posto veramente stupendo
Complimenti Susi e Giorgio Albignasego (PD)

1/9/21 Bellissimo
Alberto BRUNICO (BZ)

Was für ein schönes historisches Ort! —
Che bel posto storico!
U. & M. Oberle, Köln (Cologne)
J. & S. Wechowski, Krowach/Germania

2/9/2021

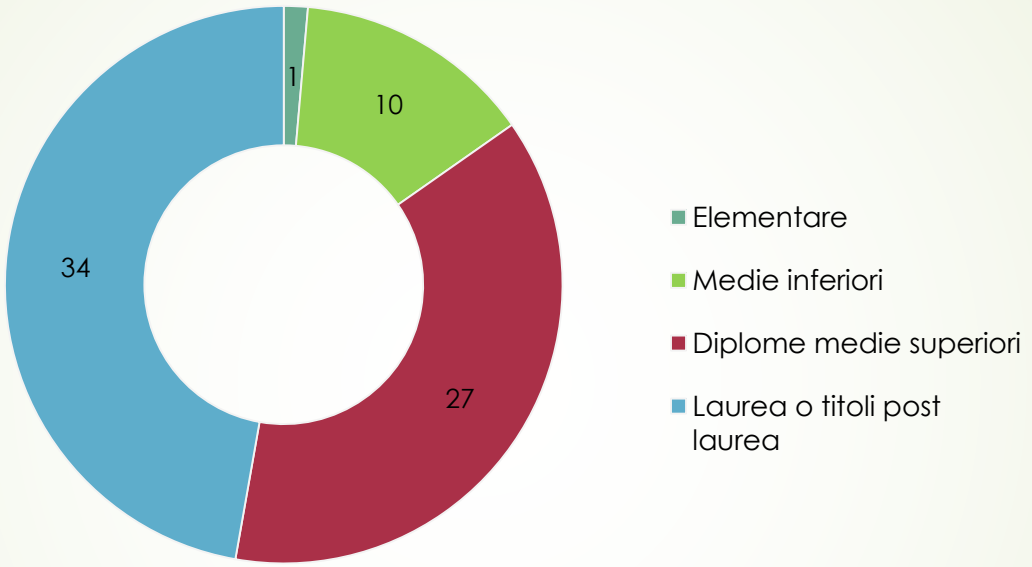
❖ Anche per il 2021 i dati rivelano che la maggior parte dei visitatori proviene dall'Italia. Questo dato ci rivela qualcosa di importante: messo a paragone con il dato di provenienza «questa provincia», circa il 60% degli utenti proviene da una provincia diversa da quella di Firenze, segno che le persone si sono spostate molto per visitare i luoghi di cultura. Si registra inoltre, rispetto al 2020, un aumento nella varietà di città e province da cui provengono i visitatori, con anche diverse città del sud Italia. Anche i visitatori dall'estero hanno provenienze diverse, ma tutte europee a causa della pandemia da Covid19 a livello internazionale: Slovenia, Belgio, Francia. Germania, Polonia, Olanda.

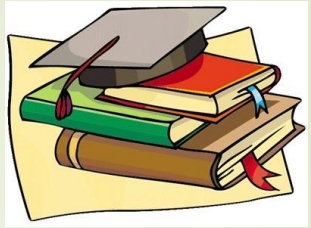
Da dove provengono i visitatori?	
Alla risposta "in Italia":	N°
Agrigento	1
Alessandria	1
Bergamo	1
Bologna	5
Bolzano	1
Cagliari	1
Cuneo	1
Ferrara	1
Forlì-Cesena	1
Gorizia	1
Livorno	1
Lucca	1

Da dove provengono i visitatori?	
Milano	5
Modena	1
Padova	2
Pisa	1
Pistoia	1
Potenza	2
Prato	1
Reggio Calabria	1
Reggio Emilia	1
Roma	5
Siena	1
Trento	2
La Spezia	1

❖ L'anno 2021 conferma che la fascia d'età che visita prevalentemente il complesso museale è quella tra i 46 e i 65 anni. Per quanto riguarda il distacco tra donne e uomini, rispetto agli anni precedente è diminuito registrando per il 2021 circa il 60% di visitatrici donne contro circa il 40% per gli uomini. Il trend generale è comunque di crescita per tutte le altre fasce d'età. Soprattutto le giovani coppie e le famiglie sono state presenti in molti weekend, prediligendo una gita fuori porta, quindi più tranquilla rispetto alla città. Il costante aggiornamento del sito web e dei social, Facebook e Instagram, mantiene attivo l'interesse anche dei più giovani (18-35 anni), i quali tendono a conoscere i luoghi da visitare attraverso questi canali. Si riscontra infine un ritorno significativo per la categoria «più di 65 anni» che aveva subito una contrazione nel 2020 a causa della pandemia.

Titolo di studio dei visitatori





❖ Anche per il 2021 si conferma che il visitatore del Complesso Museale è una persona colta ed istruita. La maggioranza assoluta è rappresentata da persone con lauree o titoli post laurea o da diplomati alle scuole medie superiori.

TRASCRIZIONE DEI COMMENTI RELATIVI AGLI ASPETTI DI MAGGIOR GRADIMENTO DEL MUSEO

❖ In generale anche per quest'anno tutto il Complesso Museale riscontra commenti positivi. Infatti, circa l'80% di coloro che hanno compilato il questionario ha gradito «molto» la visita al museo. Tra gli aspetti di maggior gradimento risalta come molti visitatori abbiano risposto **«tutto»** o **«allestimento»,** segno di apprezzamento ed interesse verso l'intero complesso museale. Particolarmente gradite, come gli anni precedenti, sono le sale nobili, la torre campanaria, ma va segnalato per il 2021 il grande interesse dei visitatori verso la **collezione di coltelli**, sia per quanto riguarda la collezione permanente che la Mostra dei Ferri Taglienti. Citando testualmente alcune delle risposte alla domanda aperta sull'aspetto di maggior gradimento: « esposizione dettagliata, museo ben curato e vasta gamma di oggetti, bel connubio tra i coltelli della mostra temporanea e le sale del palazzo, fabbricazione dei coltelli, i coltelli» Infine sono da segnalare alcuni commenti riguardanti le attività, l'accessibilità, l'educazione e il personale: « libri storici, attività didattiche, percorso per non vedenti, cortesia del personale, adatto anche ai bambini».

TRASCRIZIONE DEI COMMENTI RELATIVI ALLE RICHIESTE E AGLI ASPETTI DA MIGLIORARE

❖ Gli aspetti da migliorare si concentrano soprattutto su tre elementi: i dispositivi multimediali all'interno del museo, più pannelli in lingua straniera (inglese e francese in particolare) e l'accesso alla torre. Quest'ultimo elemento, presente in anni passati, sembrava scomparso dagli aspetti da migliorare del 2020, ma si è inaspettatamente ripresentato quest'anno. Non è ben chiaro se i visitatori abbiano difficoltà a trovare l'ingresso alla torre, ora segnalato sul nuovo dépliant in uso da inizio 2021, o se trovino difficoltoso il percorso all'interno della torre. In ogni caso è un aspetto su cui il museo presterà attenzione per nuovi miglioramenti. Gli stranieri segnalano come aspetto da migliorare la pannellistica in lingua straniera all'interno del museo , elemento presente già nel 2020 e in fase di aggiornamento per il 2022. In ultimo il miglioramento dei dispositivi multimediali sarà certamente un elemento di riflessione importante per l'anno 2022.

CONSIDERAZIONI FINALI SUI DATI RACCOLTI

Nel 2021, rispetto agli anni precedenti, si deduce che la tipologia del visitatore «standard» del complesso museale Palazzo dei Vicari e Museo dei Ferri Taglienti si è leggermente ampliata: resta un soggetto prevalentemente di età tra i 40 e i 60 anni, colto e che visita per la prima volta il museo, generalmente visita il complesso museale in coppia, ma anche con amici o da solo e viene a conoscenza del museo da internet, attraverso il passaparola o casualmente. I motivi della sua visita sono spesso per passare del tempo libero, come parte della visita turistica alla città o per interesse specifico sulla raccolta. L'utente fruisce del museo in maniera interessata ed approfondita, la sua visita risulta essere sempre soddisfacente. L'iter positivo, notato soprattutto nel 2020, di crescente interesse da parte delle altre fasce d'età continua anche per il 2021.

Anche nel 2021 la comunicazione museale è stata oggetto d'importanti cambiamenti: le innovazioni multimediali e di allestimento concluse nel 2020 sono state presentate nel 2021, portando certamente un impatto positivo al museo. L'introduzione del nuovo dépliant ha chiarito al meglio il percorso di visita e la versione in lingua inglese è stata un successo tra gli stranieri che hanno potuto usufruire di un proprio dépliant. Questo dato ci ha spinto a crearne uno anche in lingua francese che verrà realizzato per il 2022. Oltre a questo, il totem introduttivo è stato molto apprezzato per approfondire la visita al museo ed informarsi su Scarperia e il Mugello. L'allestimento è stato uno degli aspetti più graditi, merito certamente anche di questi miglioramenti che continueranno per il 2022 con l'arrivo di nuove vetrine nelle sale nobili del palazzo.

Con la vincita del bando «Laboratori Culturali 2020» dell'Ente Cassa di Risparmio di Firenze, in prosecuzione del progetto già avviato con la vincita dello stesso bando precedente, è stato possibile realizzare un «Digital Signage» informativo per l'atrio del Palazzo dei Vicari. Questo ha permesso l'eliminazione di vari supporti presenti e quindi di migliorare l'estetica e la modernità dello spazio. Lo schermo contiene informazioni su orari e giorni d'apertura, permette di presentare digitalmente le attività, le iniziative e gli eventi del museo.

Nonostante il 2021 abbia presentato nei primi mesi dell'anno difficoltà simili al 2020, con chiusure prolungate e misure restrittive importanti, il Palazzo dei Vicari e Museo dei Ferri Taglienti non ha subito, nei mesi di apertura, un calo di visitatori, ma anzi ha registrato nei mesi estivi numeri straordinari. E' stato possibile realizzare diverse iniziative, applicando le giuste misure di sicurezza per il personale e per i visitatori, che hanno permesso la buona affluenza al museo e l'elevato interesse.

Le iniziative presentate al complesso museale sono state di varie: esposizioni, aperitivi, visite guidate, serate di musica, attività per famiglie. Anche per il 2021 sono state pensate e realizzate diverse esposizioni negli ambienti del palazzo, dedicate sia ai ferri taglienti che ad altri ambiti artistico-culturali. La mostra di ritratti di personaggi famosi «Visti da vicino» ha permesso, con la vendita dei disegni, di donare materiale scolastico all'Istituto di Scarperia e San Piero; la mostra collettiva «Percorsi d'arte al femminile» in collaborazione con Seven Art Friendly ha presentato le opere di quarantacinque artiste della zona e non, con pitture e sculture dedicate al tema femminile; la mostra personale di Simone Rocchi «Figurativo Geometrico» ha esposto il lavoro di un artista del luogo, con pitture e sculture perfettamente integrate nell'architettura e nei colori del palazzo. Infine, si sottolinea che nel 2021 si è tenuta la *47^ Mostra dei Ferri Taglienti: Piccoli e straordinari. I coltellini della collezione di Roberto Savi,* una tappa importante per il museo che ha potuto ripresentare la propria mostra annuale.

Oltre agli eventi in presenza, si segnala come il percorso di iniziative online partito nel 2020 abbia avuto seguito anche per il 2021, continuando il processo di fidelizzazione dei followers e di interessamento da parte di nuovi pubblici. Ad inizio 2021 sono stati pubblicati tre incontri di «Piccoli Musei Narranti», video-letture a tema storico sul tema dei coltelli e di storia locale partiti a fine 2020, e gli incontri di carattere storico e artistico in diretta streaming attraverso la piattaforma Zoom.

Come già messo in evidenza dai dati raccolti nei questionari, anche quest'anno molti turisti italiani hanno scelto come meta turistica luoghi di slow tourism, nei quali visitare luoghi di cultura e conseguire attività all'aria aperta come passeggiate, trekking e biking. Rispetto all'anno precedente sono stati presenti in maniera più significativa i turisti provenienti da paesi esteri dell'Europa (il turismo extra europeo è ripartito a fine anno e solo per determinati paesi). In particolare, tra gli stranieri, le famiglie e le coppie giovani hanno partecipato anche ad attività realizzate dal Palazzo dei Vicari e Museo dei Ferri Taglienti, oltre alla visita museale.

Gli obiettivi di miglioramento del museo per il 2022 riguarderanno certamente un miglioramento per quanto riguarda la presenza di materiale informativo in lingua straniera, a partire dall'aumento di pannellistica in lingua inglese, alla realizzazione di materiali informativi in lingua francese. L'attenzione alla comunicazione e promozione online al fine di attrarre nuovi pubblici e di creare una fidelizzazione per cui i visitatori decidano di tornare una seconda volta al museo, continuerà per il 2022. Per il prossimo anno si prevede, situazione sanitaria permettendo, il ritorno di alcuni eventi tradizionali e la nascita di nuove attività ed iniziative per coinvolgere diverse fasce d'età e svariati interessi. Continuerà inoltre il progetto di rinnovo dell'allestimento per quanto riguarda la parte nobile del palazzo, con il rinnovo delle vetrine e il progetto legato all'ingranaggio dell'orologio di Brunelleschi, con un pensiero al futuro per quanto riguarda le idee e le migliorie alle sale del Museo dei Ferri Taglienti.

Si ringrazia per l'attenzione