

EXECUTIVE SUMMARY - GAM 2016	
Periodo somministrazione	Dalla metà di dicembre 2015 alla metà di marzo 2016
Strumento utilizzato	Questionario cartaceo auto compilato con possibilità di supporto, distribuito ai visitatori non scolastici
Campione / margine errore	L'universo di riferimento è costituito dal pubblico che ha visitato il museo durante il periodo di rilevazione (N° 29610 persone). Il questionario è stato compilato da 295 visitatori; il margine di errore di campionamento corrisponde al 6%.
RISULTANZE	
Caratteristiche del campione	<p>Età: i visitatori che hanno risposto al questionario si collocano in modo omogeneo tra le tre fasce centrali di età (19-30 anni: 28,9%, 31-45 anni: 25,8%, 46-60 anni: 26,8%).</p> <p>Genere: l'utenza che ha compilato il questionario è prevalentemente femminile (58%).</p> <p>Cittadinanza: i rispondenti sono quasi totalmente italiani (96%).</p> <p>Livello di scolarità: elevata, il 36% degli utenti è infatti in possesso di diploma di scuola superiore e il 58,5% di laurea.</p> <p>Professione: il campione è composto prevalentemente da studenti (24%), da liberi professionisti (19%), da impiegati (18%) e da insegnanti (10%).</p> <p>Il 66,7% del campione abita stabilmente a Milano mentre il 19,8% si trova nella nostra città per turismo e il 13,5% per lavoro.</p>
Aspetti legati alla fruizione della Galleria d'Arte Moderna	<p>Più della metà del pubblico (56,5%) risponde di aver visitato la Galleria d'Arte Moderna anche in passato mentre il 43,5% indica che si tratta della prima visita.</p> <p>Motivo di visita alla GAM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appositamente per visitare una mostra temporanea: 55,5 % • Per visitare il Museo: 31,7% • Per entrambi i motivi: 12,8% <p>La visita è stata fatta in compagnia di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parenti/ Amici: 64,5% • Da solo: 33,4% • Con un gruppo organizzato: 2,1% <p>Sezioni visitate (possibilità di indicare più opzioni):</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mostra temporanea: 52,2% • Tutte le sezioni del museo: 38,5% • La collezione Ottocento: 10% • La collezione Grassi e Vismara: 4,5%

	<p>Tempo di visita:</p> <p>Il 45,2% del campione ha dedicato alla visita almeno un'ora, il 37,7% indica di essersi trattenuto più a lungo mentre il 17,1% un tempo inferiore.</p>
<p>Conoscenza del Museo</p>	<p>Il canale con cui il pubblico intervistato è venuto a conoscenza della GAM è:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il “Web” che nel complesso raggiunge il 38,4% sul totale delle risposte (Internet: 19,6%, le pagine di Facebook: 11,4%, il Sito web del Comune di Milano: 5,3%, l'Account Twitter/Instagram: 2%). • le locandine e i manifesti sono stati determinanti per il 15,9% degli intervistati • il 13,9% è venuto a conoscenza del Museo attraverso la segnalazione di un conoscente • il 12,7% mediante riviste e quotidiani • le rimanenti opzioni di risposta rappresentano quote residuali. <p>Poche persone sono a conoscenza delle offerte culturali organizzate dalla GAM (27% circa del campione) e di queste, solo l'11% vi ha partecipato; i canali principali di informazione sono anche in questo caso Internet (34%) e Facebook (17%).</p> <p>Le informazioni sulle offerte culturali organizzate dalla GAM risultano essere tempestive per il 70% dei visitatori, chiare per il 78% ma visibili solo per il 54% dei rispondenti.</p>
<p>Valutazione del servizio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tutte le domande inserite nel questionario sono di tipo chiuso, ad eccezione dei suggerimenti • La scala di misurazione utilizzata è nel contempo numerica e semantica con le seguenti graduazioni: 1 /per niente soddisfatto, 2 /poco soddisfatto, 3/soddisfatto, 4 /molto soddisfatto. • La valutazione puntuale dei fattori di qualità presi in esame è estesamente esposta da pag. 15 a pag. 17 della relazione. • I fattori esaminati riscuotono un buon gradimento per oltre l'80% del campione intervistato in quasi tutti gli aspetti esaminati: <ul style="list-style-type: none"> ○ gli orari di apertura sono adeguati: 82% soddisfatti (item 1) ○ il servizio di biglietteria è efficiente: 84% soddisfatti (item 2) ○ la segnaletica del percorso di visita è chiara: 82% soddisfatti (item 3) ○ il percorso di visita è coerente e comprensibile: 87% soddisfatti (item 4) ○ le opere esposte sono esemplificative della sezione a cui appartengono: 87% soddisfatti (item 6) ○ le didascalie delle opere sono esaustive e visibili: 80% soddisfatti (item 8) ○ il 90% si ritiene soddisfatto dalla gentilezza e disponibilità del personale nelle sale (item 9). • I fattori che invece presentano qualche debolezza sono: <ul style="list-style-type: none"> ○ la presenza di adeguati punti di sosta e di riposo durante il percorso di visita (item 5, 36% di insoddisfatti) ○ il livello di visibilità consentito dalle vetrine e dall'illuminazione, ritenuto insoddisfacente dal 42% dei rispondenti (item 7). • Nessuno degli item presi in esame presenta valutazioni critiche con valori inferiori ad una media di 2,5.

<p>Valutazione complessiva della visita alla Galleria d'Arte Moderna</p>	<p>Il giudizio complessivo sulla visita alla Galleria d'Arte Moderna evidenzia un buon gradimento da parte del campione intervistato: 94,8% soddisfatto, di cui il 34,1% molto soddisfatto (giudizio medio pari a 3,3).</p> <p>Le valutazioni di scarso apprezzamento rappresentano il 5,2% e solo 1 intervistato esprime un giudizio completamente negativo.</p> <p>Il 98% del campione consiglierebbe ad altre persone di visitare questo Museo e il 92 % pensa che tornerà a visitarlo in futuro.</p> <p>La valutazione complessiva è esposta da pag. 19 a pag. 20 della relazione.</p>
<p>Suggerimenti con domanda aperta</p>	<p>Al quesito ha risposto il 20% degli intervistati; i suggerimenti riguardano in prevalenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la richiesta di una caffetteria o di un punto di ristoro • la richiesta di qualche punto di sosta e riposo e di un bookshop permanente • il prolungamento dell'orario delle mostre • la messa a disposizione di audioguide, di guide interattive, di percorsi multimediali e di App • una maggiore pubblicizzazione delle mostre temporanee e della collezione permanente