**RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 2023**

Nel 2023 la Pinacoteca di Brera ha totalizzato quasi 470mila ingressi, un dato mai registrato in precedenza. Al dato quantitativo fa come sempre da contraltare il lato qualitativo, e alla "rilevazione" si affianca la "relazione" costruita dalla Pinacoteca con il suo pubblico. L'introduzione dello strumento della Brera Card e la creazione della piattaforma Brera Plus+ hanno evoluto il concetto di "visitatore", non una presenza occasionale ma un membro attivo nella vita del museo, che a giugno per la prima volta ha aperto il proprio Cda agli iscritti a Brera Plus+.

Questo approccio si riflette nei risultati dell'indagine di *customer satisfaction*condotta tramite la somministrazione di questionari all'interno della Pinacoteca e la loro messa a disposizione sul sito web ufficiale del museo *pinacotecabrera.org* (nella sezione “Brera ascolta”). L'analisi delle risposte racconta infatti di un pubblico coinvolto e partecipe, informato sulle attività del museo, motivato a tornare più volte per esplorare con occhi sempre diversi (e aperti) la proposta di Brera. Non a caso l'88% dei visitatori dichiara di voler ripetere l’esperienza, soprattutto in coincidenza di iniziative culturali (come Brera/Musica) oppure per uno studio approfondito delle singole opere.

Emerge inoltre che i giorni in cui si registrano le maggiori presenze sono i festivi e i prefestivi (soprattutto se associati a ingresso gratuito) e che gli ospiti preferiscono gestire la loro esperienza in autonomia, anche contando sui numerosi supporti alla visita previsti dall'allestimento (in primo luogo le varie tipologie di didascalie, che ottengono un gradimento del 94%). Confermando una tendenza in corso da alcuni anni e innescata da un'attenzione particolare che ha riservato proposte e momenti mirati (offerta didattica, programma musicale, tariffe ridotte), il pubblico di Brera è sempre più giovane: quasi la metà dei visitatori ha meno di 40 anni. Inoltre, è sempre più internazionale (gli stranieri, in prevalenza europei, sono il 25%).

La soddisfazione media dei visitatori si attesta intorno al 90% e gli indicatori che contribuiscono al gradimento sono principalmente l’importanza della collezione, la cura dell’allestimento (luci, didascalie), la multisensorialità dell'esperienza, le agevolazioni tariffarie (famiglie, disoccupati, aperture serali straordinarie) e l’efficacia della comunicazione (su media e web).