



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI



La buona pratica: cosa cambia nel rapporto
con gli utenti quando l'istituzione ha un
proprio sito web

Maria Vittoria Marini Clarelli

Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea, Roma

12 novembre 2009

Roma, Biblioteca nazionale centrale

Cultura remota: alla ricerca degli utenti web



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI



La buona pratica

Come cambia il rapporto con gli utenti
quando l'istituzione ha un sito web.

Il caso della Galleria nazionale d'arte moderna



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI



Il sito web di un museo è:

Uno strumento per preparare/completare la visita

Un modo di facilitare la mediazione culturale

Un canale di accesso gratuito

Un segnale

Una vetrina

Le aspettative dell'utente

- Affidabilità: un sito istituzionale deve essere autorevole
- Aggiornamento: l'informazione di servizio deve essere aggiornata
- Sviluppo: il sito deve crescere



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI



I nostri utenti nell'ultimo anno

248.469 visite

203.506 visitatori unici assoluti

1.208.758 visualizzazioni di pagina

00:02:27 tempo sul sito

42,22 % frequenza di rimbalzo

80,55 % visite nuove

INCREMENTO MEDIO ANNUO 2007/2009 65%



Fedeltà

1 volta 80,42%
2 volte 9,38%
3 volte 3,09
4 volte 1,63 %
5 volte 0,92%
9-14 volte ,1,16%



Contenuti

Scheda soprintendenza 16,91%

GNAM Home 13,21%

Opere 8,84%

Visita 7,00%

Mostre 5,35%



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI



Provenienza ultimo mese

97 paesi, di cui sopra i 200 visitatori

Italia

Stati Uniti

Francia

Spagna

Regno Unito

Germania

Australia



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI



Sorgenti di traffico nell'ultimo mese

Motori di ricerca 73,22 %

Siti di riferimento 21,35 %

Traffico diretto 5,41 %



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI



Cos'è cambiato con il sito

Il nostro modo di comunicare

Più informazione di servizio

Più controllo dei dati

Più comunicazione e coordinamento interni

Più confronto con gli altri musei



Da verificare

Quanti visitatori del sito diventano visitatori del museo e viceversa

Se chi si limita alla visualizzazione lo fa perché la prima pagina è già molto esauriente o perché qualcosa lo scoraggia

Se modificando l'immagine segnaletica del museo sull'home page aumenta l'affluenza