

Relazione su gradimento visitatori Anno 2021

Premessa

La Domus Mazziniana

La Domus Mazziniana è l'erede della Casa Rosselli-Nathan dove il 10 marzo 1872 morì Giuseppe Mazzini. L'edificio donato dalla famiglia allo Stato nel 1910 è stato eretto in Monumento Nazionale con la Legge n. 144 del 24 marzo 1910. Dal punto di vista giuridico la Domus Mazziniana è un ente morale di diritto pubblico istituito con Legge ordinaria n. 1230 del 14 agosto 1952. L'Istituto è riconosciuto, ai sensi del DPR 255/2005 quale organismo pubblico di ricerca con natura polifunzionale (archivio, biblioteca, centro studi e museo) inserito nella rete degli istituti storici nazionali coordinati dalla Giunta Centrale per gli Studi Storici e vigilati dal MIBACT. In occasione delle celebrazioni per il 150° dell'Unità Nazionale il comitato nazionale dei garanti nella propria seduta del 5 ottobre 2009 ha individuato la Domus Mazziniana tra i luoghi più significativi legati "a momenti fondamentali della storia nazionale". Nel 2015 il Segretariato regionale per la Toscana del MIBAC ha sottoposto, con proprio decreto n. 215/2015, l'edificio a tutela in quanto bene di interesse storico "particolarmente importante" ex d.lgs. 42/2004. Nel corso del 2019 la Regione Toscana ha riconosciuto la Domus Mazziniana quale museo di interesse regionale.

Il contesto

All'indomani della lunga fase commissariale (1997-2017) e di un biennio (2018-2019) di transizione ed assestamento, preconditione per un'auspicabile ripresa delle attività dell'Istituto, il 2020, col divampare dell'emergenza sanitaria legata al Covid 19, ha registrato un ulteriore e impreveduto ostacolo in tale direzione: i cui effetti hanno continuato a trascinarsi anche nel 2021.

Metodologia di rilevamento ed elaborazione dati

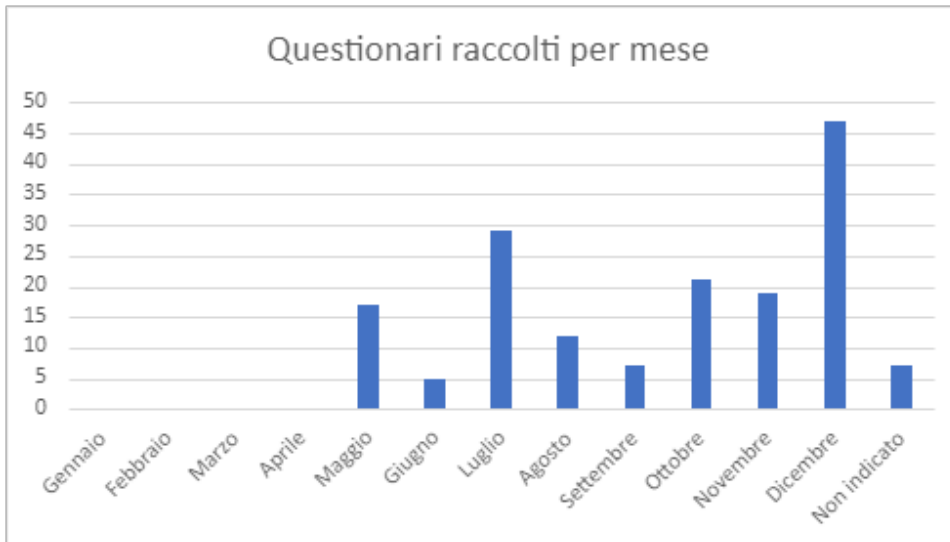
La classificazione delle regioni in fasce di colore in base alla situazione epidemiologica ha, ancora nei primi mesi del 2021, reso oltremodo complesso lo svolgimento di molte attività della vita quotidiana; com'è noto, l'accesso ai musei e agli altri luoghi della cultura è risultato a lungo interdetto all'interno della Regione Toscana. Per questi motivi, la rilevazione sistematica dell'utenza museale tramite la somministrazione dell'apposito questionario ai visitatori, sulla base delle indicazioni elaborate dalla Direzione Generale Politiche Formative, Beni e Attività Culturali della Regione Toscana, ha potuto avere inizio solo nel mese di maggio.

Analisi dei flussi di visita

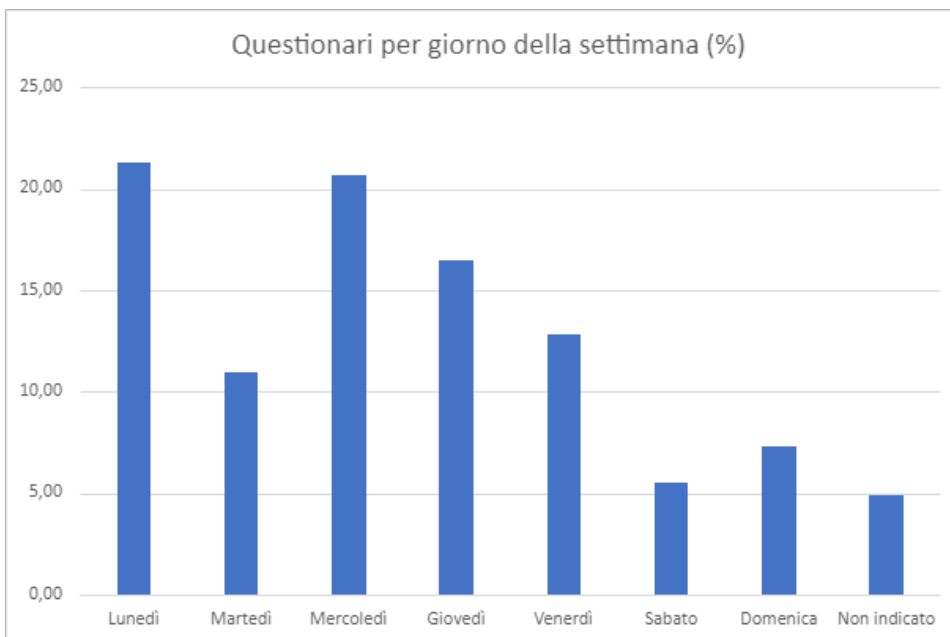
Nel corso del 2021 sono stati raccolti i dati relativi a 164 visite, effettuate a partire dalla fine del mese di maggio, nel pieno rispetto dei vincoli in materia di contingentamento degli accessi, procedure di sanificazione e tutela della sicurezza; nello specifico, rispetto a quanto avvenuto nel biennio 2018-19, è venuta meno la possibilità di accogliere gli studenti delle scuole elementari, medie e superiori, con una forte limitazione, quindi, dell'attività didattica in presenza promossa dall'Istituto.

Complessivamente, solo una percentuale molto ridotta (circa il 4%) dei visitatori non ha specificato il periodo di effettuazione della visita, per cui il monitoraggio degli accessi al museo nei diversi mesi dell'anno risulta sufficientemente chiaro e attendibile.

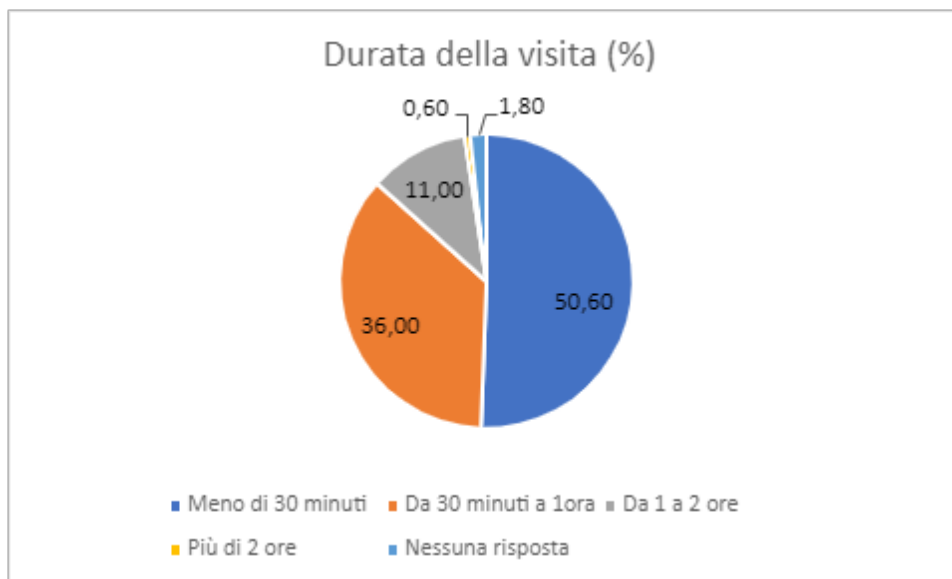
Dall'analisi dei dati disponibili emerge una particolare presenza di utenti nel mese di dicembre, quasi il 29% del totale, mentre il dato di luglio è pari a circa il 18%. La commemorazione della battaglia di Curtatone e Montanara (29 maggio) ha avuto un ruolo importante per attrarre un buon flusso di visitatori, riaprendo ufficialmente l'attività dell'Istituto dopo i lunghi mesi di chiusura legati alla pandemia. Poco significative sono risultate invece le presenze nei mesi di agosto e settembre: meno del 12% del totale complessivo.



L'analisi dei flussi giornalieri mette in luce la presenza di due 'picchi' nelle giornate di lunedì (21,3%) e mercoledì (20,7%), e al contempo un dato singolarmente modesto per i fine settimana (circa il 13% complessivamente), giustificato però dalla revisione del calendario di apertura in ragione della nuove restrizioni introdotte per controllare la diffusione del Covid.



Per quanto attiene i tempi di visita, circa il 51% degli utenti si è trattenuto all'interno della struttura per meno di 30 minuti e un altro 36% per un tempo variabile tra i 30 ed i 60 minuti; le visite di durata superiore all'ora rappresentano l'11% del totale.



Principalmente, gli utenti che hanno visitato la Domus Mazziniana, lo hanno fatto in compagnia di parenti e/o amici (30%), in coppia (29%) oppure da soli (23%); di fatto trascurabile è l'afflusso di comitive organizzate (meno del 2% del totale), condizionato dall'interruzione alle attività di gruppo stabilita dalla normativa anti-Covid.



L'interpretazione del dato relativo ai flussi orari è in parte condizionata dalla mancanza di indicazioni precise espresse attraverso i questionari (nel 23% dei casi), ma emerge comunque una prevalenza di visite al mattino: come evidente conseguenza degli orari di apertura al pubblico dell'Istituto, accessibile, nel 2021, solo nei pomeriggi di lunedì e mercoledì.

Profilo dei visitatori

I lunghi mesi di chiusura determinati dall'emergenza sanitaria hanno ragionevolmente condizionato la tipologia di utenti accolti dalla Domus Mazziniana nel 2021; nello specifico, si osserva come nel 96% dei casi si sia trattato di prime visite: un dato che mette in chiara evidenza le enormi potenzialità espansive dell'Istituto.

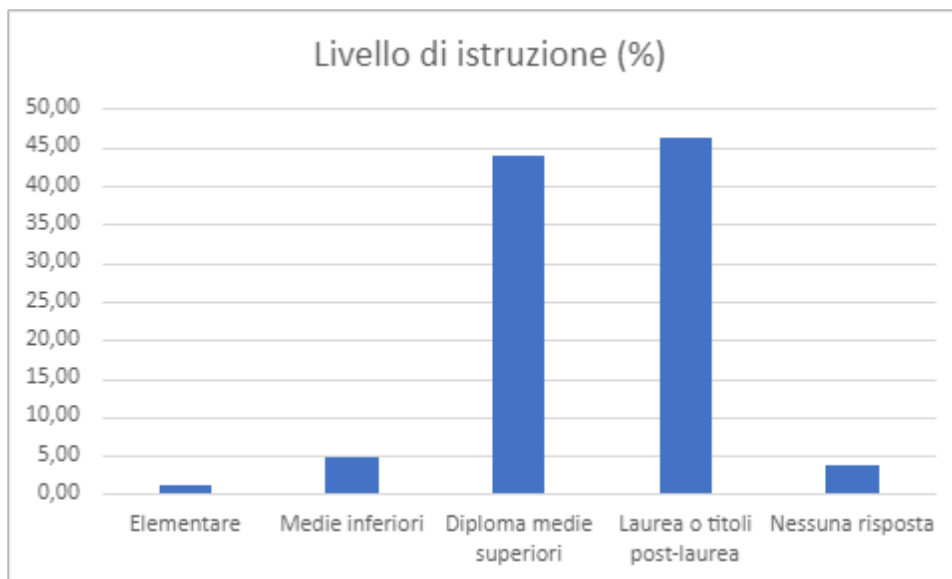
Altrettanto significativo è il riscontro delle modalità attraverso cui gli utenti sono venuti a conoscenza dell'esistenza e della possibilità di visitare il museo, che, senza trascurare l'incidenza del passaparola

tra parenti e/o amici (10%) né quella del web (12%), enfatizza in maniera nettissima il ruolo delle visite casuali, avvenute come conseguenza del passaggio davanti all'ingresso monumentale posteriore del museo, che, grazie ai suoi caratteri di eleganza ed imponenza, consente di intercettare un'utenza che diversamente non risulterebbe coinvolta dalle attività di comunicazione e promozione dell'Istituto.

Alcune considerazioni in merito ai motivi della visita alla Domus Mazziniana, legati, intuitivamente, al carattere specialistico delle collezioni museali (30% dei casi), come pure all'inserimento dell'Istituto in percorsi turistici che riguardano il centro storico della città; da non trascurare, in parallelo, la decisione di accedere al museo per trascorrere del tempo libero da parte di un significativo 21% degli utenti. Questo dato, letto congiuntamente con quello relativo alle prime visite di cui già abbiamo detto, merita certamente una riflessione, rivelando un accentuarsi della dimensione di 'intrattenimento' del museo che si affianca a quella più specificamente 'tecnica' e settoriale: trend da leggersi in chiave positiva, in quanto segno della capacità dell'Istituto di rivolgersi un'utenza ampia e diversificata.



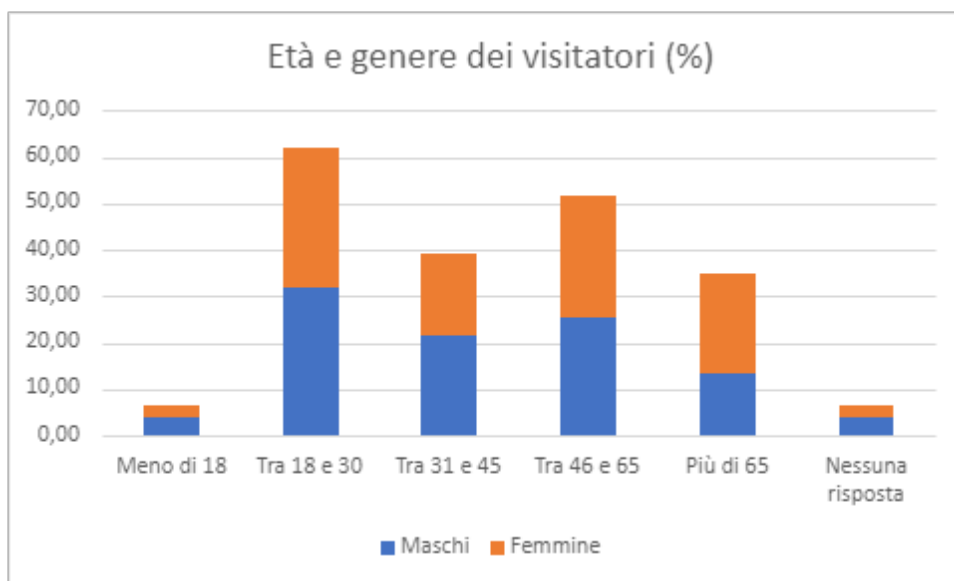
Veniamo così a parlare del profilo culturale e socio-professionale dei visitatori, caratterizzato da un elevato livello di istruzione, con il 46% degli utenti che possiede una laurea o un titolo post-laurea; a questi si aggiunge un altrettanto significativo 'bacino' costituito dai titolari di un diploma di scuola superiore (44%).



Analizzando le professioni, si osserva una netta prevalenza dei soggetti ancora impegnati in un percorso di studi (gli studenti rappresentano infatti il 28% degli accessi), mentre pensionati, impiegati e imprenditori/liberi professionisti costituiscono dal 12 al 15% dei visitatori. Per quanto riguarda il mondo dell'istruzione (insegnanti), il dato è circa del 10%.

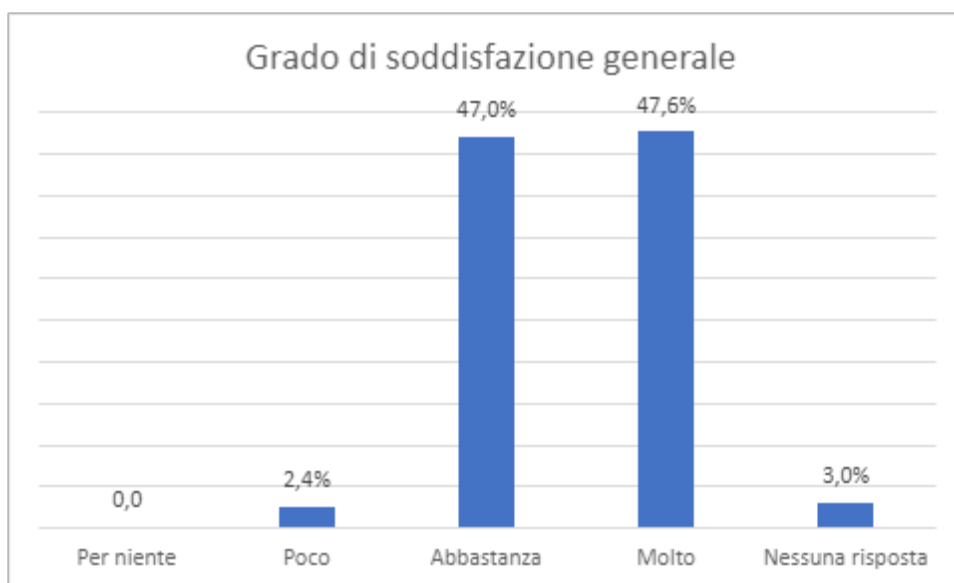


Infine, una considerazione sul profilo anagrafico degli utenti della Domus Mazziniana, con le seguenti fasce di età più significativamente rappresentate: 18-30 anni (31%) e 46-65 anni (26%); e ancora sulla provenienza geografica: con un flusso locale (provincia di Pisa) la cui importanza si assesta al 25%, un contributo invece estremamente significativo del resto del paese (59%) e un carattere residuale del 13% rappresentato dai turisti stranieri (circa il 2% degli utenti non ha fornito indicazioni in merito al luogo di origine).



Gradimento

Il grado di soddisfazione rilevato dai questionari è, nel complesso, assolutamente positivo, con quasi il 95% degli utenti che esprime apprezzamento nei confronti dell'esperienza vissuta e ben il 48% che rimarca il massimo livello di gradimento.



Approfondendo gli aspetti positivi evidenziati dai questionari, emerge chiaramente l'apprezzamento per la competenza e la cortesia del personale, con circa il 90% degli interpellati che si dichiara soddisfatto (scorporando il dato si evince che ben 74% esprime il livello di soddisfazione più elevato), nonché per l'allestimento e i materiali informativi, oggetto di valutazioni positive da parte della medesima, elevatissima percentuale di visitatori; alcune critiche vengono mosse, invece, nei confronti della segnaletica per raggiungere il museo, che circa il 23% degli utenti ritiene carente.

Riflessioni conclusive e linee di sviluppo

L'analisi dei dati raccolti grazie alla somministrazione dei questionari evidenzia alcune caratteristiche strutturali della Domus Mazziniana, ma anche la presenza di alcuni cambiamenti in atto. In particolare, emerge con chiarezza una sorta di 'doppia natura' dell'Istituto, alla quale abbiamo già parzialmente fatto cenno: da una parte la dimensione specialistica, espressione delle proprie

collezioni museali, concentrate sul periodo risorgimentale e in particolare sulla figura di Giuseppe Mazzini; dall'altra il carattere per così dire 'turistico' e d' 'intrattenimento' dell'Istituto, che (come abbiamo visto) registra numerose visite infrasettimanali da parte di utenti singoli e coppie. La preponderanza delle prime visite, così come della 'scoperta' fortuita del museo, con la sua forte capacità di attrarre curiosità ed interesse, confermano le considerazioni appena fatte; stesso dicasi per la scelta di impiegare parte del proprio tempo libero per effettuare una visita più o meno approfondita e attenta da parte dell'utenza. Anche il profilo professionale e in parte pure quello anagrafico giocano un ruolo nel tratteggiare la Domus Mazziniana come un'istituzione 'giovane', dalle notevoli potenzialità espansive.

In base a quanto detto, le linee di sviluppo dovranno idealmente seguire due assi: la fidelizzazione dell'utenza, evidentemente, e l'attrazione di nuovi visitatori, attingendo al cospicuo bacino rappresentato dai turisti normalmente presenti in città, ma anche sensibilizzando i residenti e sollecitando il loro interesse verso il periodo risorgimentale e, nello specifico, la figura di Giuseppe Mazzini.