

## Relazione su gradimento visitatori Anno 2022

### **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*

Dopo un biennio (2020-21) caratterizzato dalle difficoltà organizzative e gestionali connesse col divampare dell'emergenza sanitaria legata al Covid 19, il graduale passaggio dalla fase pandemica a quella endemica ha consentito nel corso del 2022 all'Istituto di svolgere la sua attività in modo pressoché regolare.

#### *Metodologia di rilevamento ed elaborazione dati*

La rilevazione sistematica dell'utenza museale si è svolta nel corso del 2022 tramite la somministrazione ai visitatori dell'apposito questionario, sulla base delle indicazioni elaborate dalla Direzione Generale Politiche Formative, Beni e Attività Culturali della Regione Toscana.

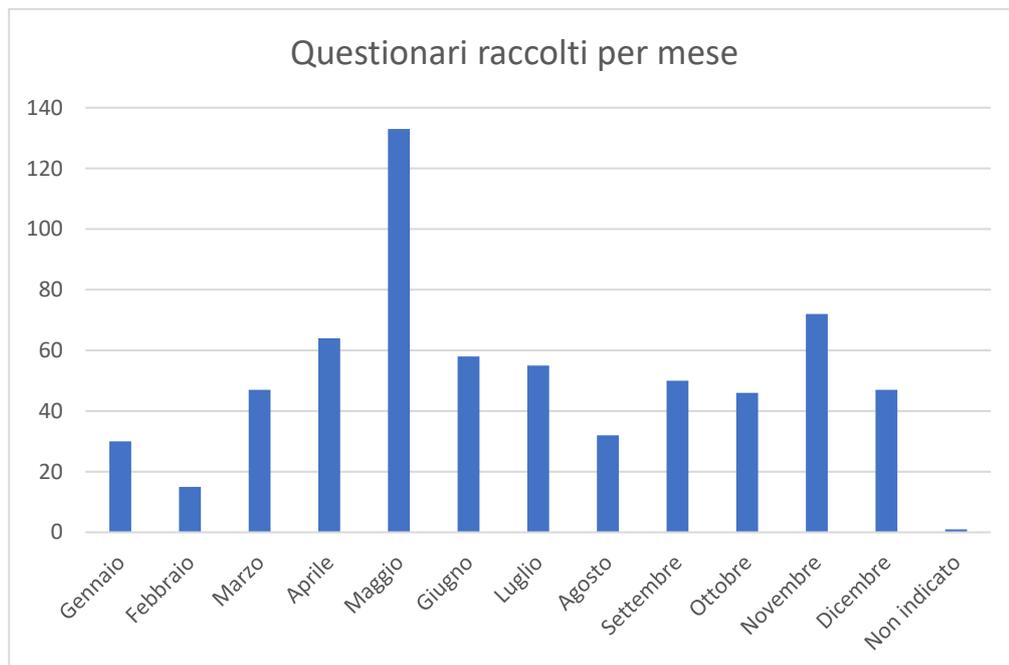
### **Analisi dei flussi di visita**

Nel corso del 2022 sono stati raccolti i dati relativi a 654 visite; il già ricordato normalizzarsi della situazione sanitaria legata al Covid 19 ha permesso, diversamente da quanto accaduto nel biennio precedente, l'accoglienza di varie scolaresche.

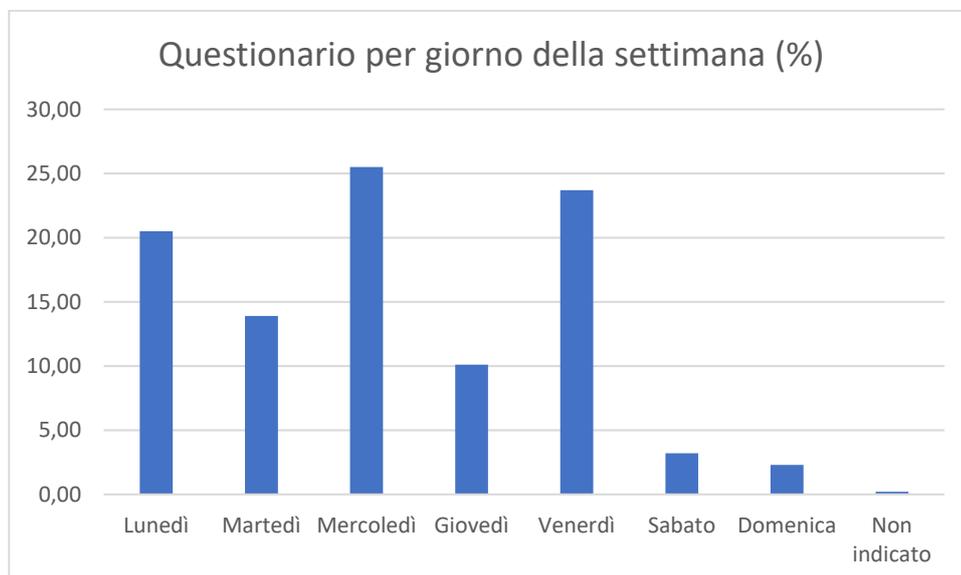
Complessivamente, solo una percentuale trascurabile (meno dell'1%) dei visitatori non ha specificato il periodo di effettuazione della visita, per cui il monitoraggio degli accessi al museo nei diversi mesi dell'anno risulta sufficientemente chiaro e attendibile.

Dall'analisi dei dati disponibili emerge una particolare presenza di utenti nel mese di maggio (circa il 20% del totale); significativo anche il computo dei visitatori relativamente ai mesi di novembre ed aprile (11% e 10% circa, rispettivamente). Se alla commemorazione della battaglia di Curtatone e Montanara (29 maggio) si può ragionevolmente attribuire un ruolo di 'traino' nel veicolare l'interesse di un buon flusso di visitatori, appare tutto sommato inferiore alle aspettative il dato registrato nel mese di marzo (7%), malgrado il 2022 sia coinciso con il 150° anniversario della morte di Giuseppe Mazzini. Poco significative (2% del totale) risultano le presenze per quanto riguarda febbraio, e, in

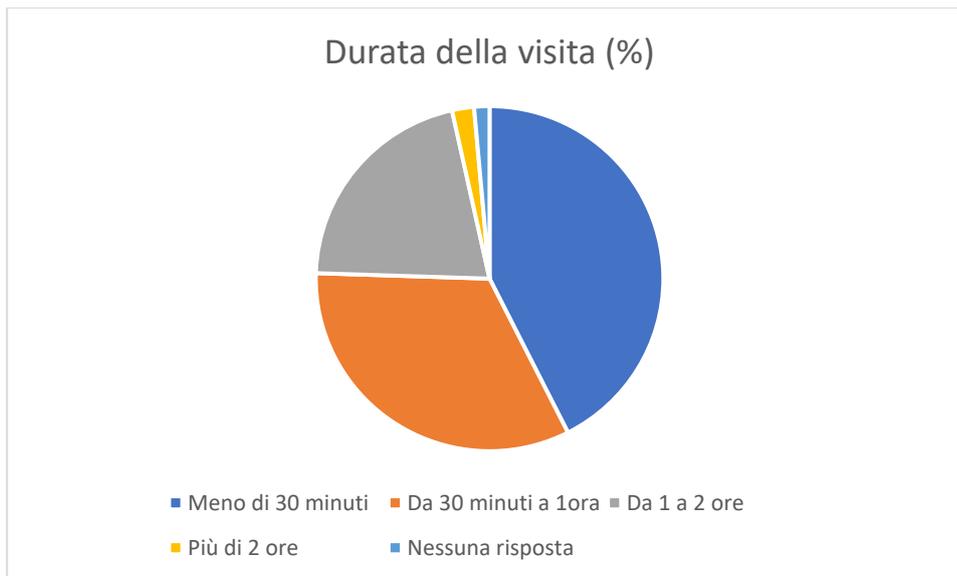
parte, anche nei mesi di gennaio ed agosto (5% per ciascun mese); quest'ultimo dato è in parte almeno condizionato dal periodo di chiusura dell'Istituto nel periodo di Ferragosto.



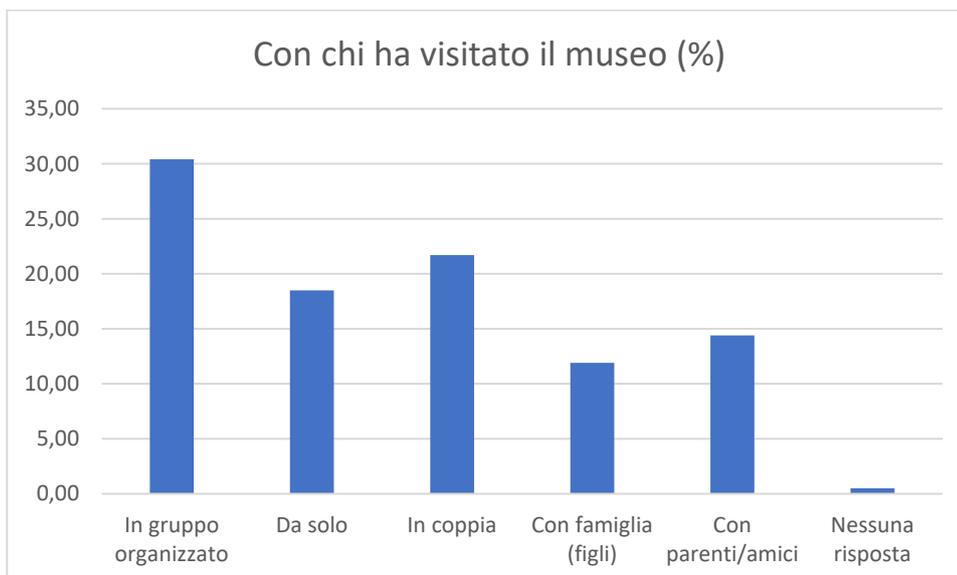
L'analisi dei flussi giornalieri mette in luce la presenza di tre 'picchi' nelle giornate di lunedì (21%), mercoledì (26%) e venerdì (24%), coincidenti con le aperture pomeridiane effettuate dall'Istituto; poco significativa è la presenza nei fine settimana (meno del 6% complessivamente), legata alle iniziative che hanno comportato l'apertura straordinaria della Domus Mazziniana.



Per quanto attiene i tempi di visita, circa il 42% degli utenti si è trattenuto all'interno della struttura per meno di 30 minuti e un altro 32% per un tempo variabile tra i 30 ed i 60 minuti; le visite di durata superiore all'ora rappresentano, cumulativamente, circa il 23% del totale.



Principalmente, gli utenti che hanno visitato la Domus Mazziniana, lo hanno fatto nell'ambito di gruppi organizzati, in primo luogo comitive scolastiche (30%), in coppia (22%) oppure da soli (19%).



Dall'interpretazione del dato relativo ai flussi orari emerge un elemento piuttosto interessante: a fronte (come evidenziato in precedenza) di un numero di accessi più significativo nei tre giorni di apertura mattutina e pomeridiana dell'Istituto (lunedì, mercoledì e venerdì), risulta purtuttavia che nell'ambito settimanale le visite hanno avuto luogo principalmente (76% del totale) nella fascia antimeridiana.

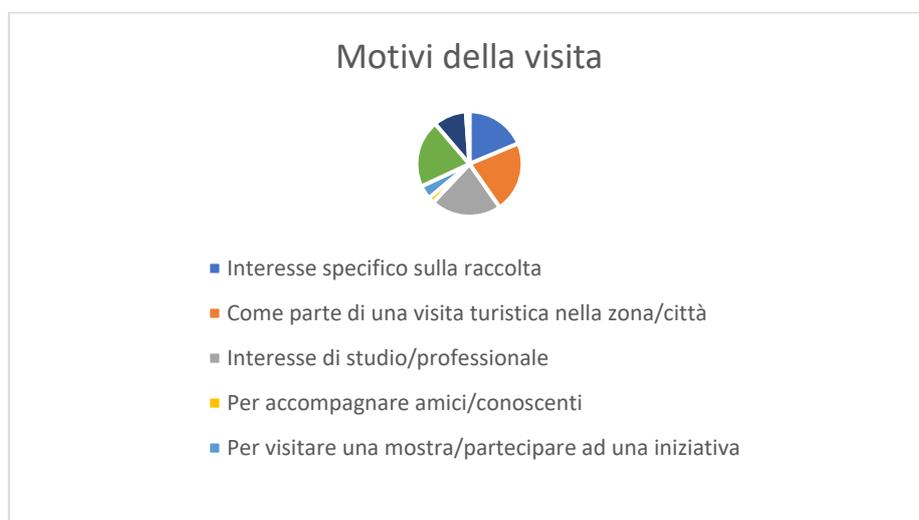
### **Profilo dei visitatori**

Per quanto riguarda la tipologia di utenti dell'Istituto, i dati mostrano che nell'88% dei casi si è trattato di prime visite: ciò mette in chiara evidenza le enormi potenzialità espansive della struttura.

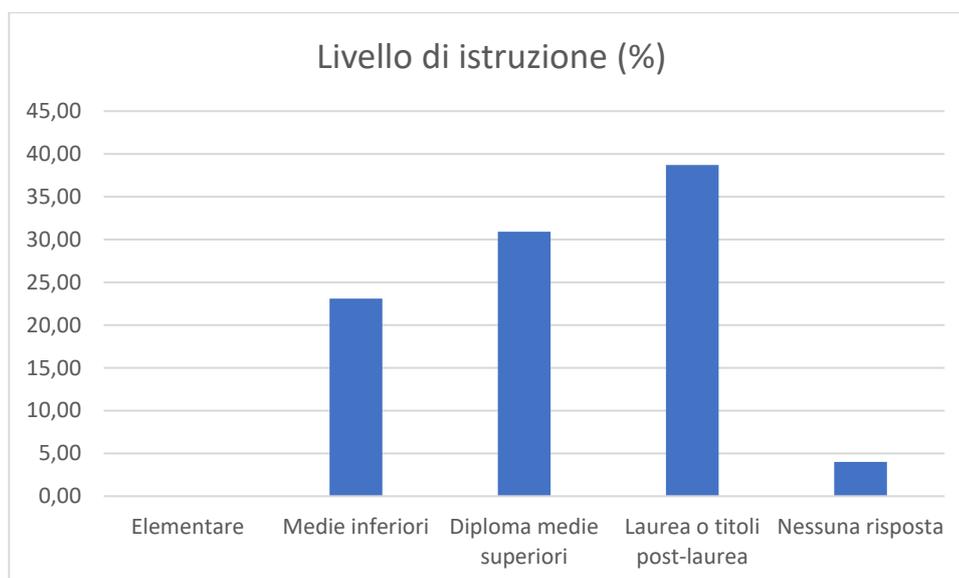
Con riferimento alle modalità attraverso cui i visitatori sono venuti a conoscenza dell'esistenza del museo, l'interpretazione dei dati è purtroppo fortemente condizionata dalla mancata indicazione da parte di numeri utenti (28%) di informazioni precise al riguardo. In generale, comunque, senza trascurare l'incidenza del passaparola tra parenti e/o amici (8%) né quella del web (7%), le informazioni in nostro possesso mettono in risalto il ruolo delle visite casuali (36%), 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, evidentemente, al carattere specialistico delle collezioni museali (18%) ed alle finalità scientifiche dell'Istituto (21%), come pure all'inserimento della struttura in percorsi turistici che riguardano il centro storico della città (21%); da non trascurare, in parallelo, la decisione di accedere al museo per trascorrere del tempo libero da parte di un significativo 20% 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.



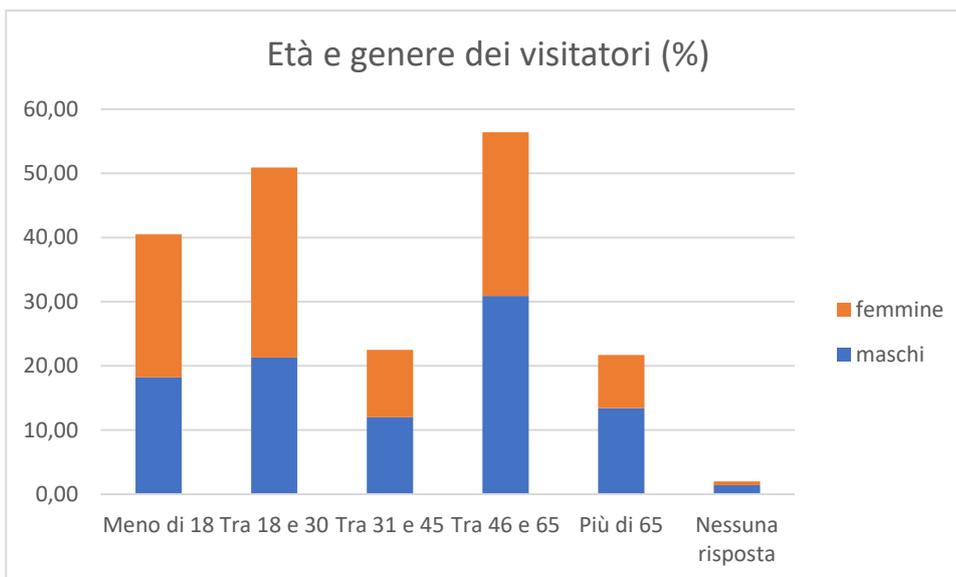
Veniamo così a parlare del profilo culturale e socio-professionale dei visitatori, caratterizzato da un elevato livello di istruzione, con il 39% degli utenti che possiede una laurea o un titolo post-laurea; a questi si aggiunge un altrettanto significativo 'bacino' costituito dai titolari di un diploma di scuola superiore (31%).



Analizzando le professioni, si osserva una netta prevalenza dei soggetti ancora impegnati in un percorso di studi (gli studenti rappresentano infatti il 42% degli accessi), mentre pensionati, impiegati e imprenditori/liberi professionisti costituiscono dall'8 al 12% dei visitatori. Per quanto riguarda il mondo dell'istruzione (insegnanti), il dato è circa dell'8%.

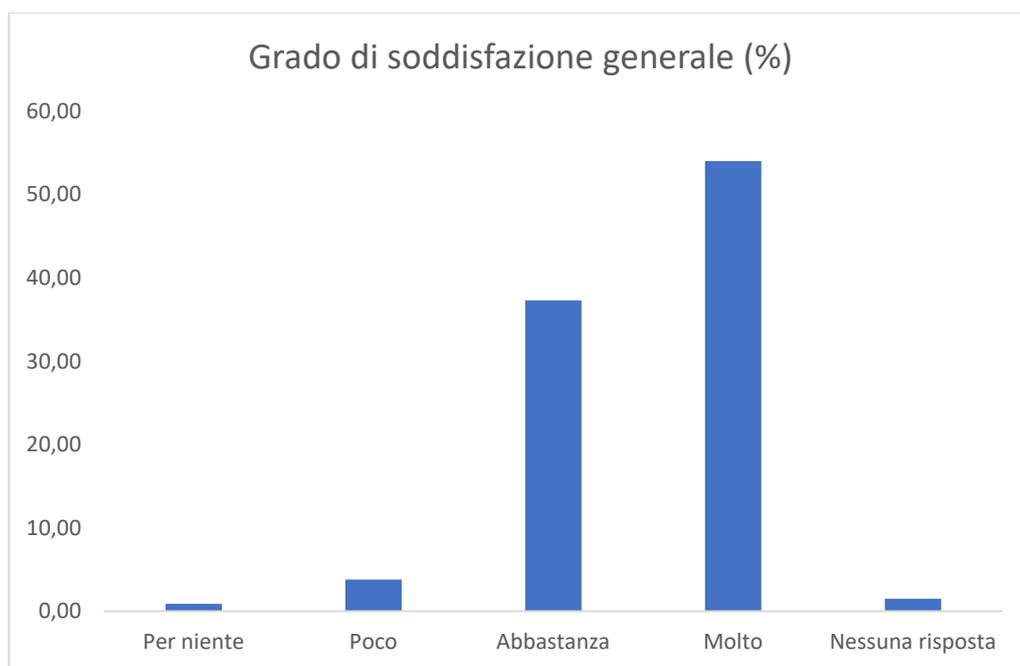


Infine, una considerazione sul profilo anagrafico degli utenti della Domus Mazziniana, con le seguenti fasce di età più significativamente rappresentate: 46-65 anni (28%) e 18-30 anni (25%); e ancora sulla provenienza geografica: con un flusso locale (provincia di Pisa) la cui importanza si assesta al 33%, un contributo significativo del resto del paese (46%) e un carattere residuale del 16% rappresentato dai turisti stranieri (circa il 5% 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 circa il 91% degli utenti che esprime apprezzamento nei confronti dell'esperienza vissuta e ben il 54% 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 96% degli interpellati che si dichiara soddisfatto (scorporando il dato si evince che ben l'86% 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 (92% circa); alcune critiche vengono mosse, invece, nei confronti della segnaletica per raggiungere il museo, che circa il 28% degli utenti ritiene più o meno 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 effetti già parzialmente registrati nel corso del 2021). 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.