

## Relazione su gradimento visitatori Anno 2023

### **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*

Il 2023 ha rappresentato l'anno della definitiva ripresa dell'attività scientifica dell'Istituto: il consolidamento di una progettualità che già l'anno precedente, con il graduale passaggio dalla fase pandemica a quella endemica dell'emergenza sanitaria legata al Covid 19, era stata efficacemente pianificata ed implementata.

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

La rilevazione sistematica dell'utenza museale si è svolta nel corso del 2023 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.

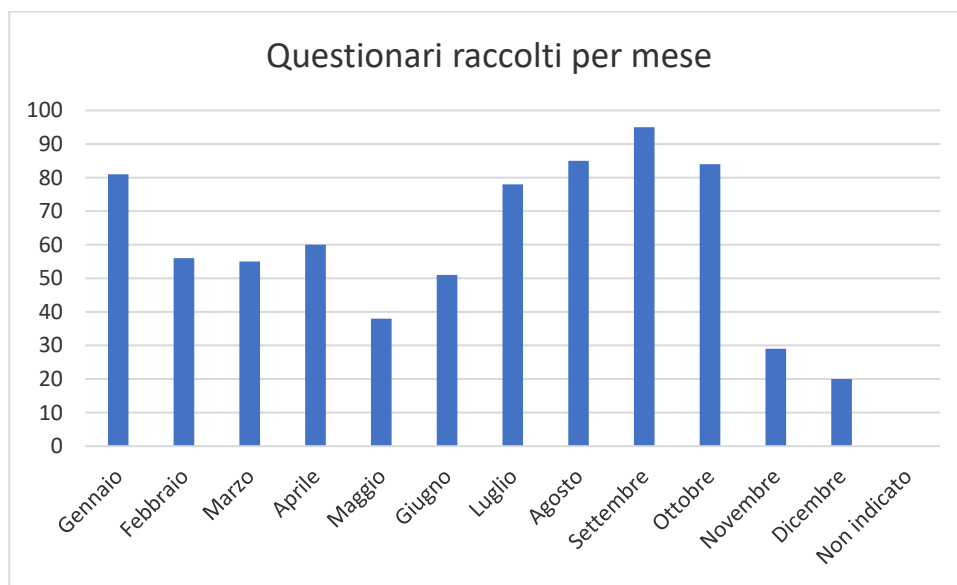
### **Analisi dei flussi di visita**

Nel corso del 2023 sono stati raccolti i dati relativi a 748 visite, che rappresentano un 'campione' pari a circa il 24% degli oltre 3000 accessi registrati dall'inizio dell'anno; tale valore può considerarsi un valido strumento interpretativo, alla luce del fatto che per le numerose iniziative organizzate e/o ospitate dalla struttura (con cadenza quasi settimanale) si è scelto, per la natura stessa degli eventi, di non somministrare il questionario.

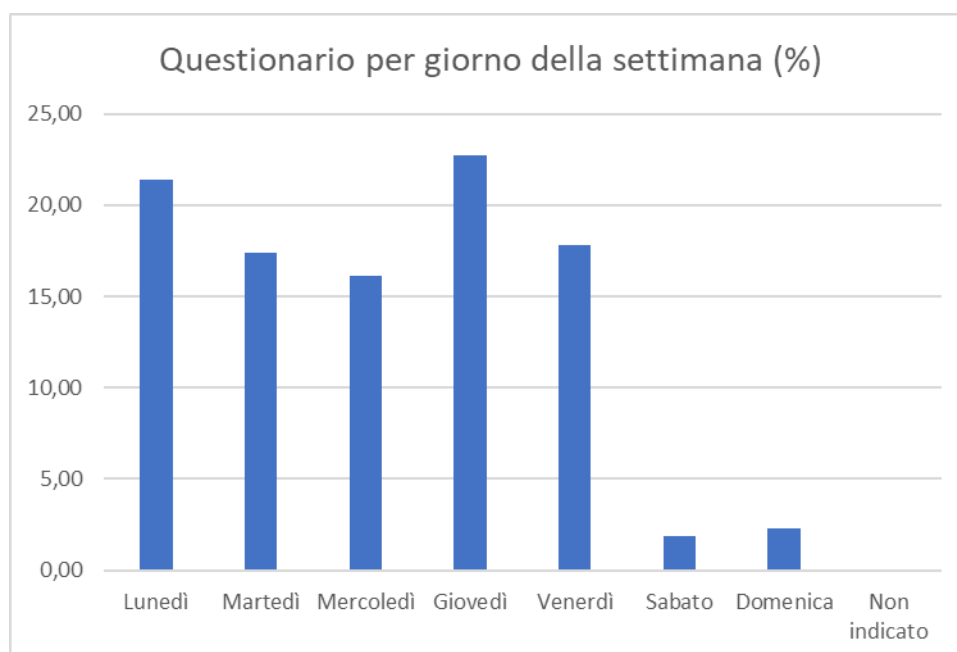
Giova precisare che, poiché per tutte le registrazioni è disponibile l'informazione relativa al periodo di effettuazione della visita, il monitoraggio degli accessi al museo nei diversi mesi dell'anno risulta assolutamente completo, chiaro ed attendibile.

Dall'analisi dei dati raccolti emerge una particolare presenza di utenti nei mesi di luglio, agosto (malgrado un periodo di chiusura dell'Istituto), settembre ed ottobre (46% circa complessivamente). Ad inizio anno, spicca il dato di gennaio (11% circa), mese durante il quale l'Istituto ancora ospitava la mostra dedicata a Silvestro Lega (inaugurata a novembre 2022 e sinergica con l'iniziativa "I Macchiaioli" di Palazzo Blu); nello stesso periodo sono state organizzate delle visite guidate domenicali espressamente rivolte ai soci Unicoop, con gruppi mediamente composti da circa 25-30

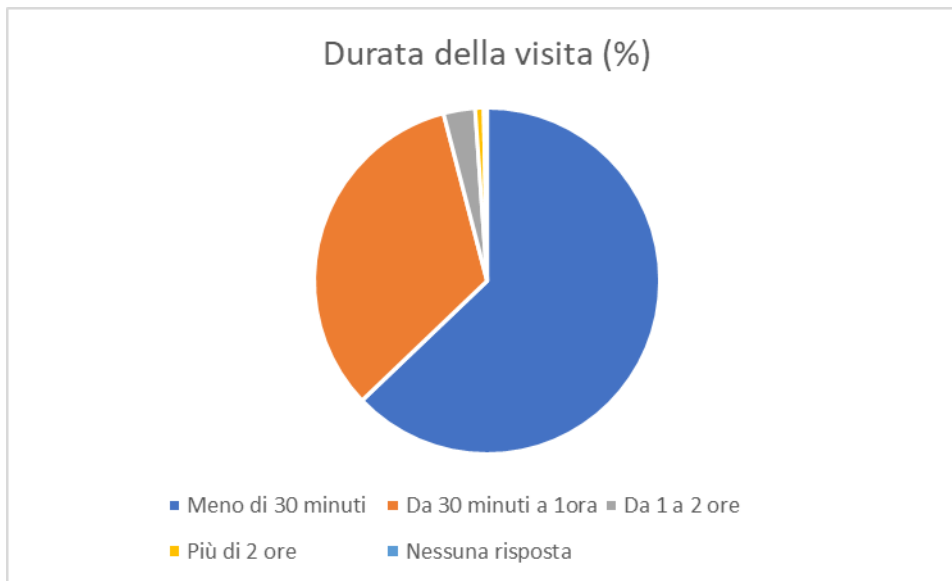
unità. In seguito, si è registrata una graduale fase di declino fino a maggio, mese nel quale hanno acceduto al museo circa il 5% dei visitatori complessivi; il mese di novembre rappresenta quello con il minor numero di visite (circa il 4%). Certamente anomalo è constatare che la commemorazione della battaglia di Curtatone e Montanara (29 maggio) non ha svolto, a differenza del 2022, l'auspicabile ruolo di 'traino' nel veicolare l'interesse di un buon flusso di visitatori verso la struttura; considerazione analoga vale anche per il mese di marzo, nel quale cade l'anniversario della morte di Giuseppe Mazzini e che purtuttavia registra un dato relativo agli accessi pari a circa il 7% del totale.



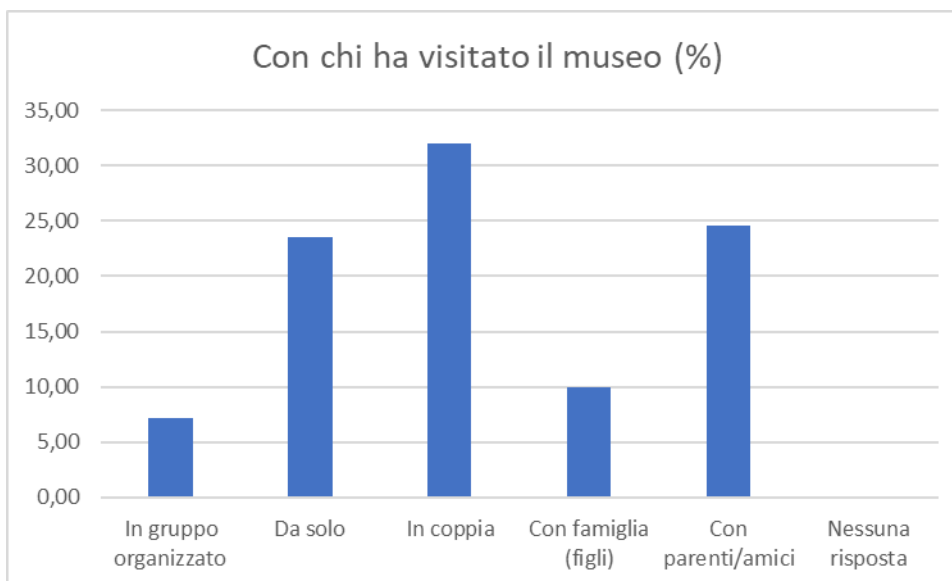
L'analisi dei flussi giornalieri mette in luce la presenza di un 'picco' nella giornata del giovedì (24% circa), imputabile, ragionevolmente, all'apertura mattutina e pomeridiana della struttura; significativo è anche il dato relativo all'afflusso del lunedì (21%). Martedì, mercoledì e venerdì registrano un'affluenza di visitatori sostanzialmente omogenea (17, 16 e 18% circa rispettivamente).



Per quanto attiene i tempi di visita, circa il 62% 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; tali dati evidenziamo in maniera inequivocabile la forte capacità della struttura di attrarre l'interesse e la curiosità del visitatore 'medio' e, conseguentemente, la sua dimensione 'inclusiva'.



Principalmente, gli utenti che hanno visitato la Domus Mazziniana, lo hanno fatto in gruppi più o meno organizzati (in coppia, con parenti, amici, ecc.): il dato è di circa il 57% sul totale; per quanto riguarda le comitive scolastiche, l'Istituto ha accolto nel corso dell'anno circa 400 studenti.



Dall'interpretazione del dato relativo ai flussi orari emerge che le visite hanno avuto luogo principalmente (82% circa) nella fascia antimeridiana; le due aperture pomeridiane (martedì e giovedì) della struttura appaiono, in questa prospettiva, di relativa incidenza. Rimandiamo alle osservazioni e conclusioni finali una riflessione sulla necessità di implementare progetti ed iniziative volte a valorizzare la fascia oraria pomeridiana di accessibilità al museo.

### **Profilo dei visitatori**

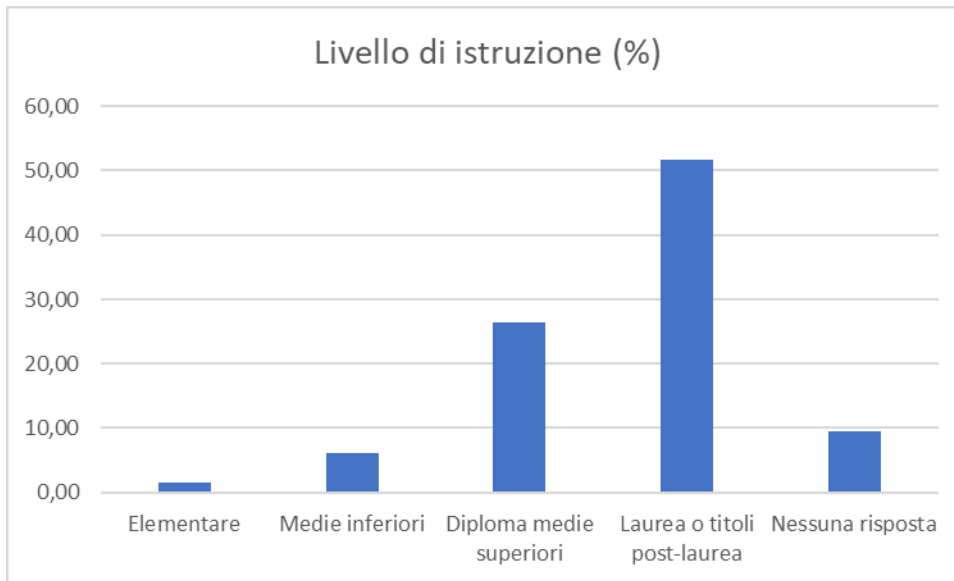
Per quanto riguarda la tipologia di utenti dell'Istituto, i dati confermano il trend del 2022, mostrando che addirittura nel 93% dei casi si è trattato di prime visite: ciò mette in chiara evidenza le enormi potenzialità espansive della struttura.

Con riferimento alle modalità attraverso cui i visitatori sono venuti a conoscenza dell'esistenza del museo, l'interpretazione dei dati è estremamente chiara, in quanto solo una percentuale ridotta (meno del 10%) degli utenti non ha fornito informazioni precise al riguardo. In generale, senza trascurare l'incidenza del passaparola tra parenti e/o amici né quella del web (entrambe con un'incidenza di circa l'11%), le informazioni in nostro possesso mettono in risalto il ruolo delle visite casuali (55%), 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 ed alle finalità scientifiche dell'Istituto (30% circa cumulativamente), come pure all'inserimento della struttura in percorsi turistici che riguardano il centro storico della città (28%); da non trascurare, in parallelo, la decisione di accedere al museo per trascorrere del tempo libero da parte di un significativo 30% 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.



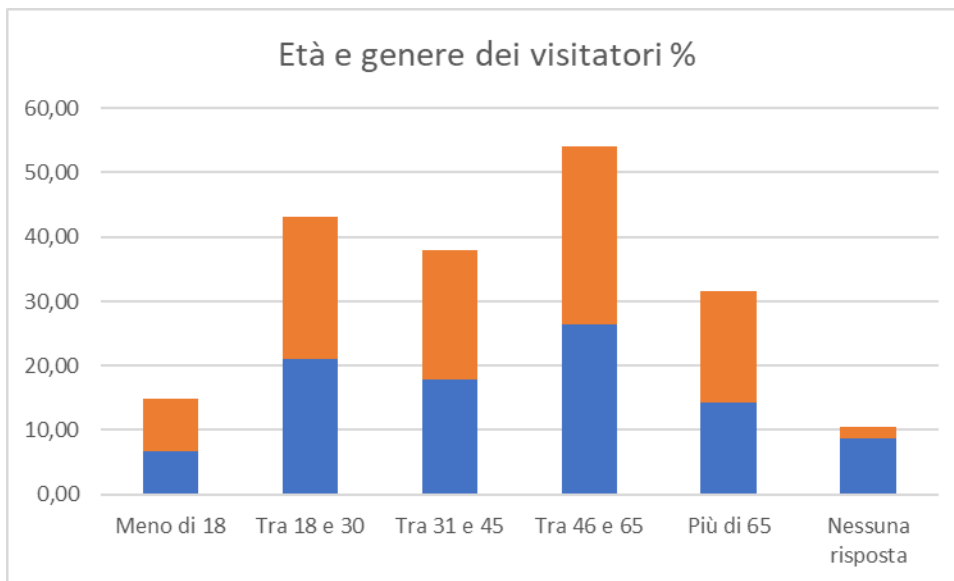
Veniamo così a parlare del profilo culturale e socio-professionale dei visitatori, caratterizzato da un elevato livello di istruzione, con il 52% degli utenti che possiede una laurea o un titolo post-laurea; a questi si aggiunge un 'bacino' discretamente significativo costituito da soggetti in possesso di un diploma di scuola superiore (26%).



Analizzando le professioni, si osserva una chiara prevalenza di persone ancora impegnate in un percorso di studi (gli studenti rappresentano infatti il 26% degli accessi), mentre pensionati, impiegati e imprenditori/liberi professionisti costituiscono dal 10 al 12% dei visitatori. Per quanto riguarda il mondo dell'istruzione (insegnanti), il dato è pari al 10%.

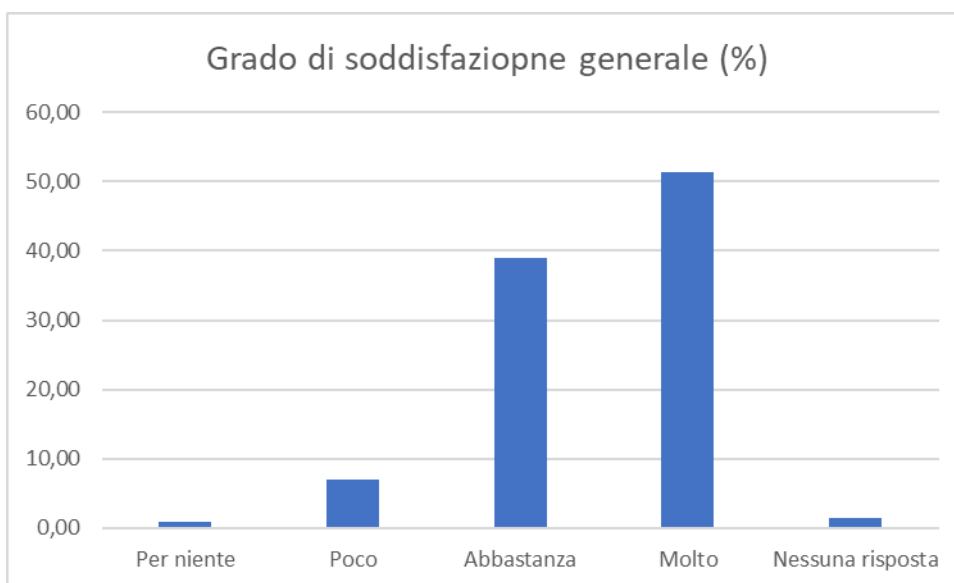


Infine, una considerazione sul profilo anagrafico degli utenti della Domus Mazziniana, con le seguenti fasce di età più significativamente rappresentate: 46-65 anni (26%) e 18-30 anni (22%); e ancora sulla provenienza geografica: con un flusso locale (provincia di Pisa) la cui entità è pari al 23%, un contributo significativo del resto del Paese (34%) e un dato ancora più rilevante – per certi versi anche inaspettato – del 37% relativo ai 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 90% degli utenti che esprime apprezzamento nei confronti dell'esperienza vissuta e ben il 51% 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 97% degli interpellati che si dichiara soddisfatto (scorporando il dato si evince che ben l'83% 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 (90% 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 dei quali si era presa coscienza già nel 2022. 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 sin qui evidenziato, le linee di sviluppo dovranno idealmente seguire i seguenti assi, complementari ed interconnessi: in primo luogo fidelizzare l'utenza, tratteggiandone in maniera adeguata aspettative ed esigenze; ma anche alimentare l'interesse e la curiosità dei residenti verso il periodo risorgimentale e, nello specifico, la figura di Giuseppe Mazzini, con la definizione (ad esempio) di un calendario di iniziative 'dedicate'; e, inoltre, sfruttare le due giornate di apertura pomeridiana della struttura per favorire anche nelle fasce orarie meno vivaci un accesso al museo che coinvolga in primis i pensionati; ancora, mettere a punto dei percorsi museali che, all'interno di una struttura piccola in termini dimensionali ma ricchissima sotto il profilo degli stimoli e delle suggestioni, possano essere fruiti autonomamente dai visitatori in alternativa alle più organiche, esaustive e coinvolgenti visite guidate.