

COMUNE DI RAVENNA  
SERVIZIO RISORSE UMANE E QUALITA'  
U.O. QUALITA' E FORMAZIONE



**PROGETTO DI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION**

**“INDAGINE DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA’  
PERCEPITA DAI TURISTI ITALIANI E STRANIERI  
SUL PATRIMONIO CULTURALE UNESCO E SUI BENI  
MONUMENTALI DELLA CITTA’ ”**



*Settembre 2009*

## **RAVENNA, PATRIMONIO DELL'UMANITA'**

Ravenna è nota in tutto il mondo per la ricchezza del patrimonio artistico paleocristiano e bizantino del V e VI secolo; dal dicembre 1996 otto monumenti di Ravenna sono stati inseriti nella Lista del Patrimonio Unesco. Il Comune di Ravenna ha avviato da tempo un percorso di ascolto dei cittadini e dei turisti:

- nel 2004 è stata realizzata una indagine sulla soddisfazione dei turisti rispetto allo IAT (Ufficio Informazione e Accoglienza Turistica)
- nel 2006, è stata realizzata una indagine sulla conoscenza, fruizione e soddisfazione dei cittadini di Ravenna riguardo al patrimonio UNESCO, agli altri beni monumentali, alla cultura intangibile e agli eventi culturali della città
- la presente indagine, del 2009, è volta a verificare la conoscenza, fruizione e soddisfazione dei turisti italiani e stranieri relativamente al patrimonio UNESCO e altri beni monumentali e, più in generale, alla soddisfazione rispetto al soggiorno nella città.

## LA METODOLOGIA UTILIZZATA: LE FASI DEL LAVORO

- Costituzione gruppo di lavoro trasversale all'Ente
- Definizione del progetto di indagine
- Definizione, traduzione in inglese e test del questionario
- Individuazione del campione
- Individuazione e formazione degli intervistatori (tirocini con Università Polo di Ravenna)
- Somministrazione dei questionari e inserimento dati in tracciato excel
- Elaborazione dei dati
- Stesura Report finale
- Presentazione dei risultati ai partner UNESCO
- Individuazione azioni di miglioramento
- Diffusione dei risultati dell'indagine all'interno e all'esterno

## ***GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE***

### ***rispetto ai monumenti, chiese e musei:***

- verificare le modalità di conoscenza e di visita ai monumenti / musei/ chiese di Ravenna ed in particolare rispetto ai riconoscimenti Unesco
- verificare la qualità percepita: la soddisfazione complessiva sul monumento appena visitato, anche in relazione ai singoli fattori di qualità
- individuare elementi particolarmente positivi o negativi sui vari monumenti visitati
- raccogliere suggerimenti per migliorare l'accessibilità ai monumenti

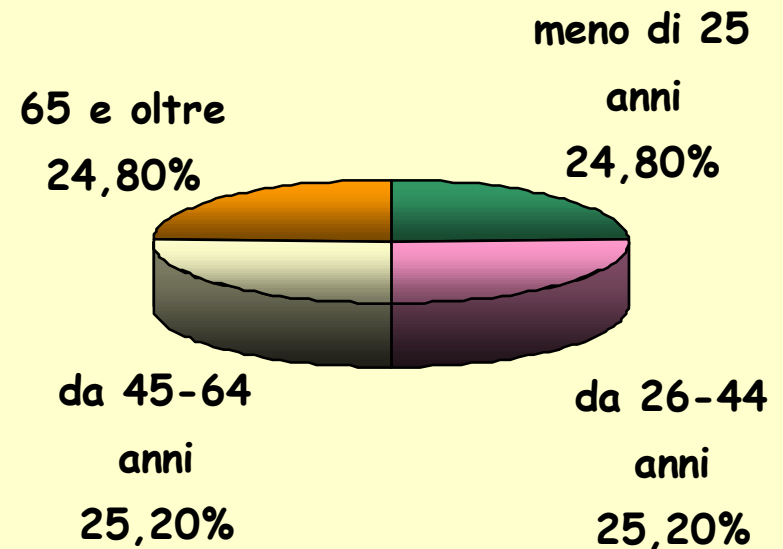
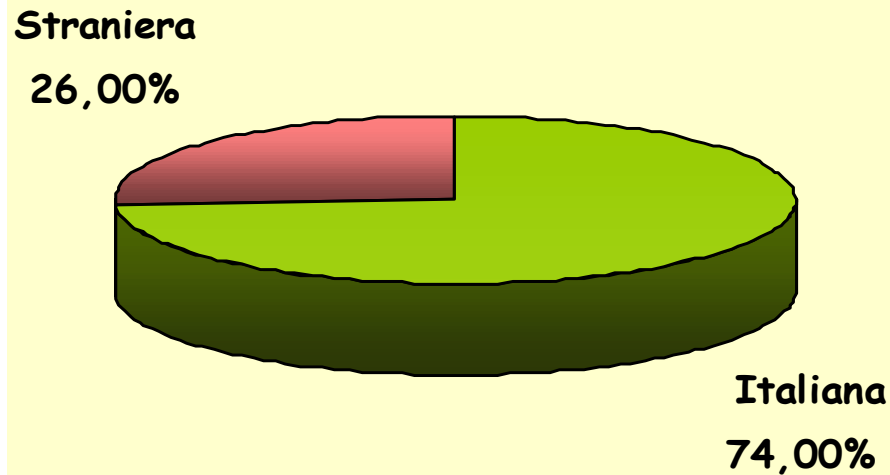
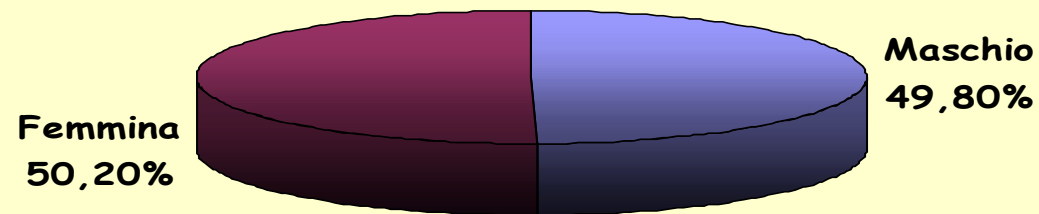
### ***rispetto al soggiorno a Ravenna:***

- verificare la qualità percepita: la soddisfazione complessiva sulla permanenza a Ravenna
- raccogliere suggerimenti per migliorare la qualità del soggiorno a Ravenna

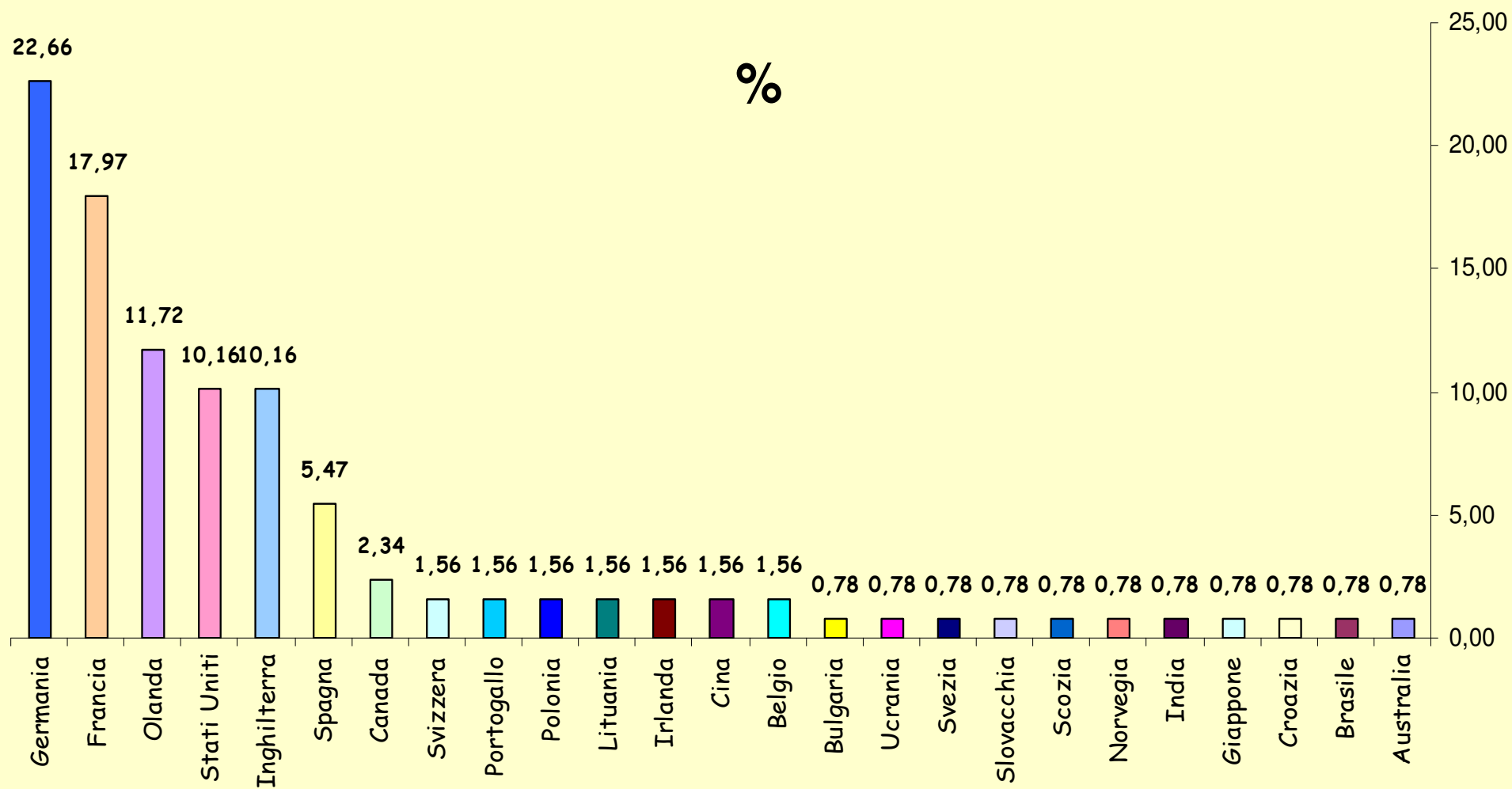
## L'INDAGINE QUANTITATIVA

- Universo: è costituito dalle presenze turistiche registrate in città nel corso del 2007: trattasi di 207.000 soggetti di cui 154.000 (74%) italiani e 53.000 (26%) stranieri
- Campione: 500 turisti suddivisi proporzionalmente in base alla nazionalità (370 italiani e 130 stranieri). La suddivisione in base al sesso e alle fasce di età è stata effettuata in modo equamente proporzionale, non avendo dati storici disponibili
- Metodo: i questionari sono stati somministrati all'uscita dei monumenti da 10 intervistatori appositamente formati
- Periodo: la somministrazione si è svolta dal 20 aprile al 20 giugno 2009

# Le caratteristiche di chi ha risposto al questionario: la nazionalità, il genere e l'età



# Gli stranieri: lo stato di provenienza



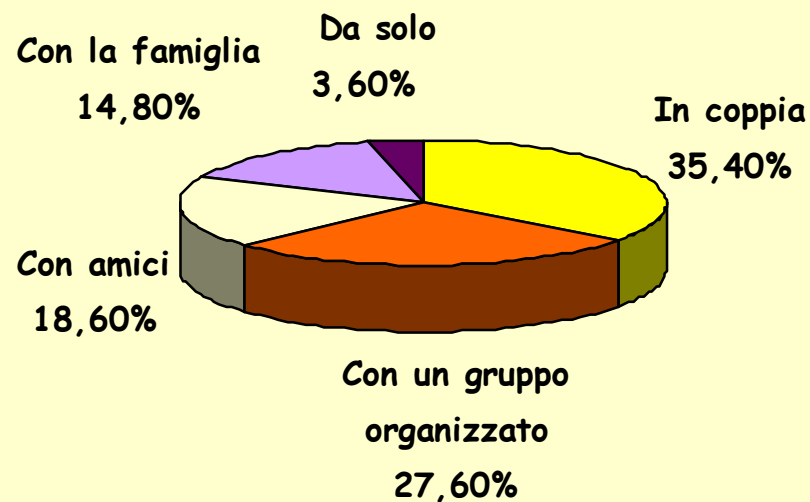
## CON CHI HA VISITATO IL MONUMENTO e DURATA DEL SOGGIORNO

- La maggioranza degli intervistati ha visitato il monumento **in coppia** (oltre il 35%)
- Quasi il 28% degli intervistati ha dichiarato di avere visitato il monumento **con un gruppo organizzato**
- Oltre il 18% degli intervistati ha effettuato la visita **con amici**
- Solo il 3,60% degli intervistati ha visitato il monumento **da solo**

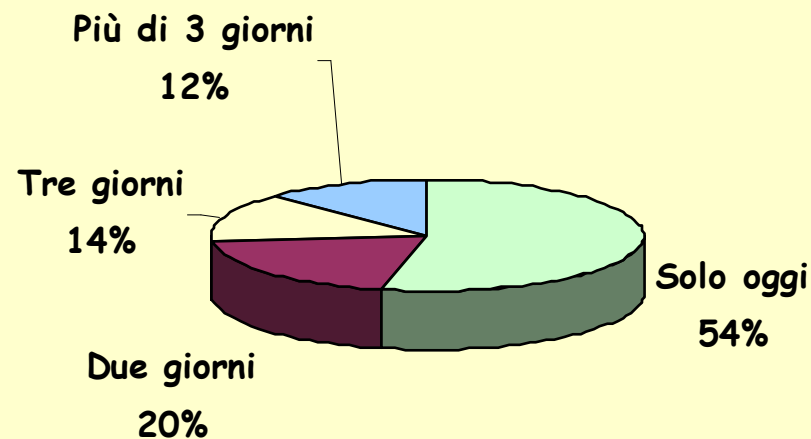
Più della metà dei turisti (il 54%) si è fermato in visita a Ravenna **solo un giorno**

# LE CARATTERISTICHE DEL SOGGIORNO

## CON CHI E' L'INTERVISTATO

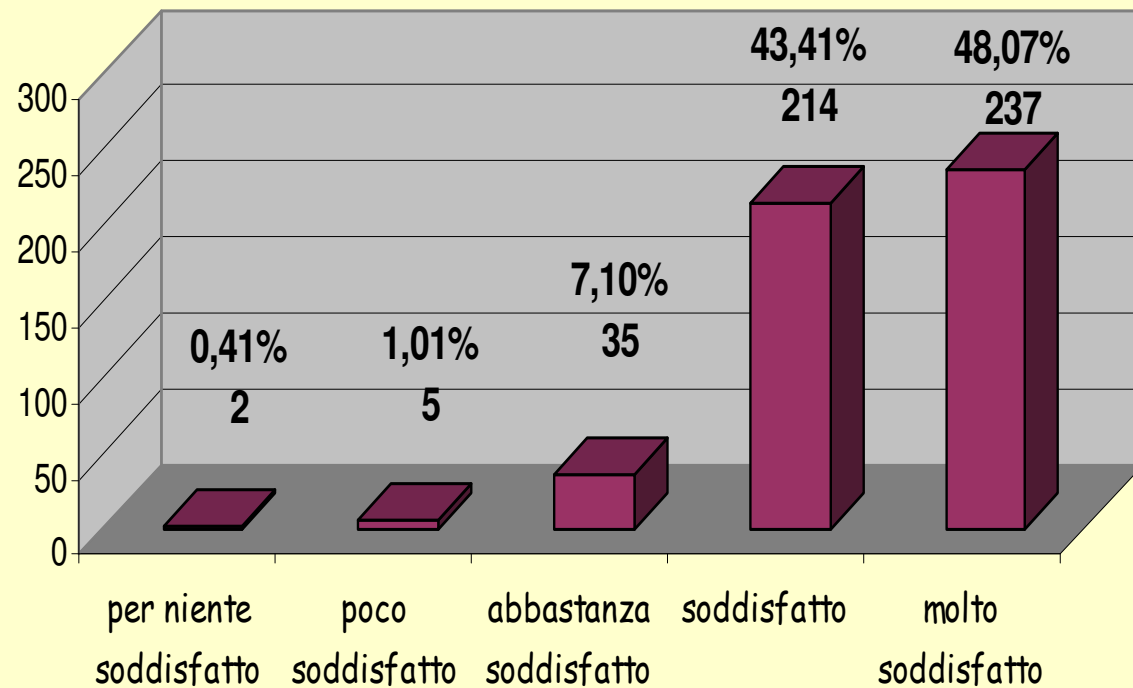


## DURATA DEL SOGGIORNO



## LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA SULLA PERMANENZA A RAVENNA

- La **media** della valutazione complessiva, in una scala da 1 a 5, si posiziona su **4,38**, un giudizio sicuramente positivo.
- Il **valore più ricorrente** è 5 (48,07%); oltre il 90% ha espresso valutazioni tra il 4 e il 5, e solo il 1,42% ha dato un valore inferiore a 3.



## LA SODDISFAZIONE SULLA PERMANENZA A RAVENNA

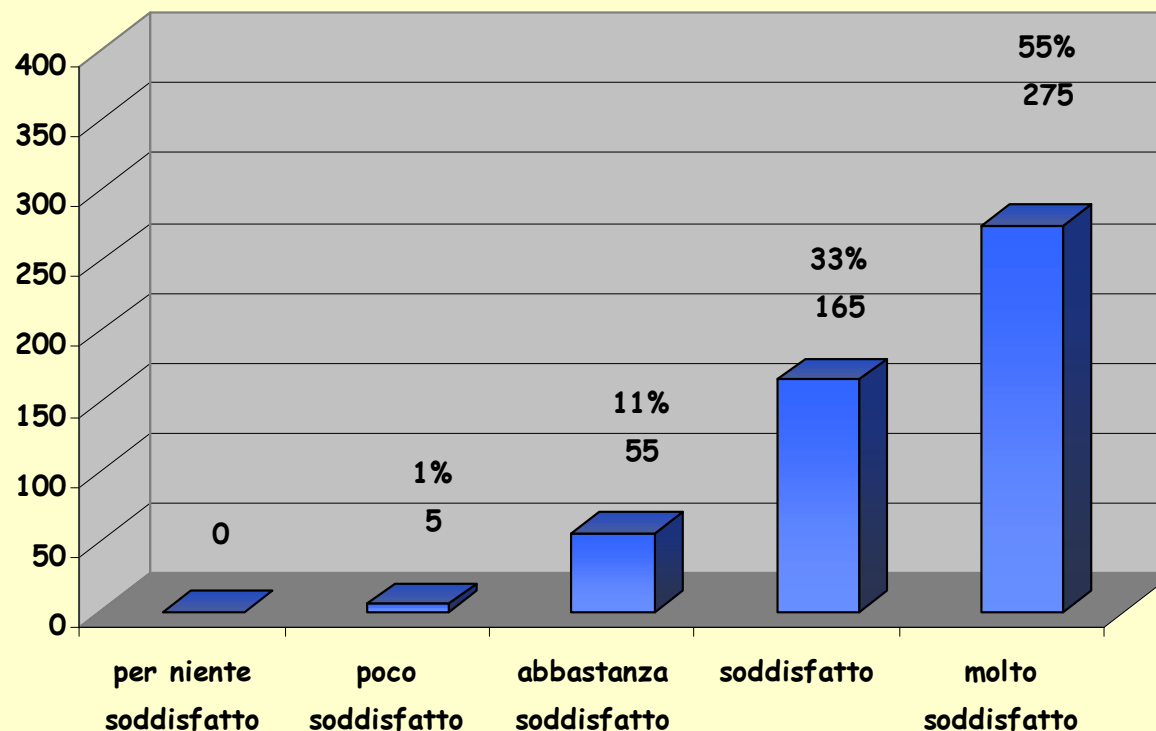
Disaggregando il dato complessivo della soddisfazione in base ai criteri di stratificazione (fasce di età, sesso e nazionalità) non si rilevano differenze sostanziali, tuttavia si può evidenziare che:

- sono più soddisfatti gli intervistati con età oltre 65 anni (media di 4.48)
- sono meno soddisfatti i giovani con meno di 25 anni (media di 4,25)
- sono soddisfatti allo stesso modo le femmine (media di 4,38) e i maschi (media di 4,37)
- sono soddisfatti allo stesso modo i turisti italiani (media di 4,39) e quelli stranieri (media di 4,35)

## LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELLA VISITA AL MONUMENTO VISITATO

•La **media** della valutazione complessiva sul monumento appena visitato, in una scala da 1 a 5, si posizione su **4,42** un giudizio decisamente positivo.

•Il **valore più ricorrente** è 5 (55%), l'88% ha espresso valori tra 4 e 5 e solo il 1% ha dato un valore inferiore a 3.



## LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELLA VISITA AL MONUMENTO

Disaggregando il dato complessivo della soddisfazione in base ai criteri di stratificazione si ottiene che:

- sono più soddisfatti gli intervistati con età oltre 65 anni (media di 4,63%)
- sono meno soddisfatti i giovani con meno di 25 anni (media di 4,08%)
- sono soddisfatti allo stesso modo le femmine (media di 4,43) e i maschi (media di 4,41)
- sono leggermente più soddisfatti i turisti italiani (media di 4,44%) rispetto agli stranieri (media di 4,35%)

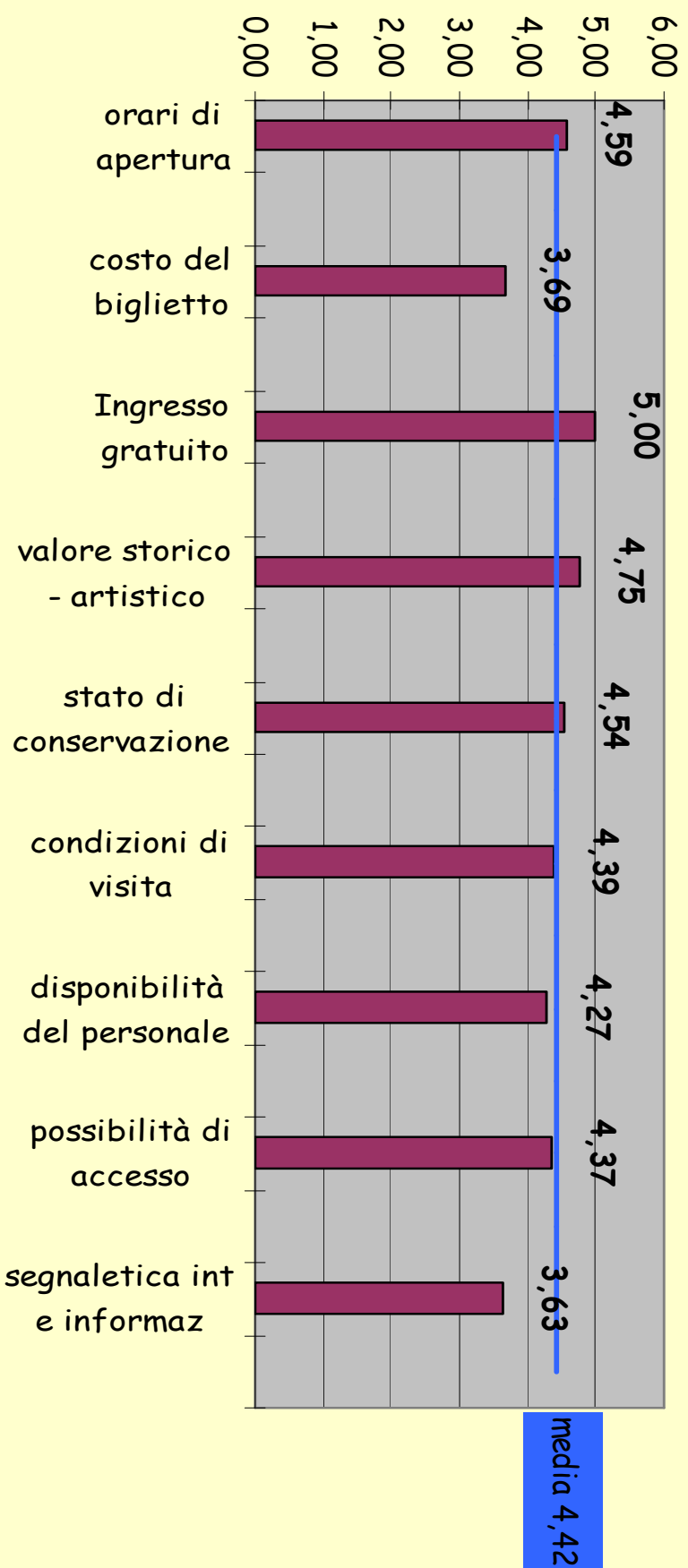
I turisti più soddisfatti hanno appena visitato la Basilica di S.Vitale e Galla Placidia (media di 4,62%) mentre quelli meno soddisfatti sono i turisti che hanno appena visitato il Mausoleo di Teodorico (media di 3,66%)

## I FATTORI DI SODDISFAZIONE DEL MONUMENTO VISITATO

Per comprendere i fattori che più incidono nel determinare la soddisfazione complessiva, è stato chiesto di indicare il **livello di soddisfazione**, sempre in una scala da 1 a 5, **per ciascun servizio/elemento** che contribuisce a determinare il giudizio rispetto al monumento appena visitato.

Va evidenziato che **tutti i fattori registrano medie di soddisfazione superiore a 3,63** e pertanto si può dire che non vi sono elementi di totale insoddisfazione.

## Media della soddisfazione rispetto al monumento visitato



## I FATTORI DI MAGGIORE SODDISFAZIONE RISPETTO AL MONUMENTO VISITATO

I fattori che registrano **medie superiori** di soddisfazione rispetto alla media di soddisfazione complessiva di 4,42, sono i seguenti:

- l'ingresso gratuito, nei monumenti che lo prevedono (5)
- il valore storico artistico (4,75)
- gli orari di apertura (4,59)
- lo stato di conservazione del monumento (4,54)

## I FATTORI DI MINORE SODDISFAZIONE RISPETTO AL MONUMENTO VISITATO

I fattori che registrano **medie inferiori** di soddisfazione rispetto alla media di soddisfazione complessiva di 4,42, sono i seguenti:

- la segnaletica interna e le informazioni disponibili (3,63)
- il costo del biglietto (3,69)
- la disponibilità del personale addetto (4,27)
- la possibilità di accedere ai monumenti (4,37)
- le condizioni di visita (affollamento, tempi di attesa, ecc.) (4,39)

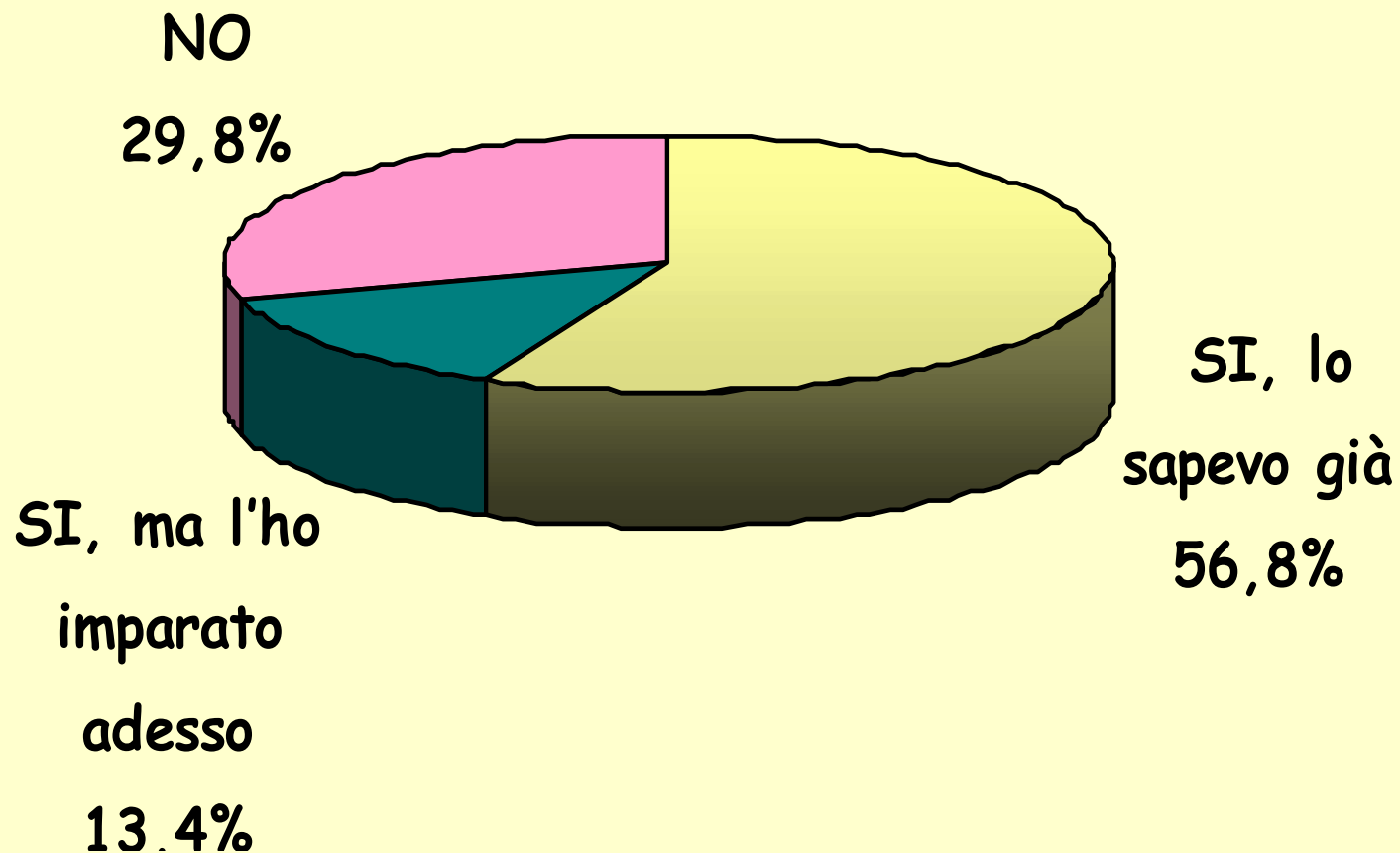
## **RAVENNA, PATRIMONIO DELL'UMANITA': LA CONSAPEVOLEZZA DEI TURISTI**

L'indagine ha evidenziato che i turisti risultano abbastanza consapevoli di visitare una città che custodisce eccezionali testimonianze, universalmente riconosciute patrimonio dell'umanità.

Infatti meno di un terzo degli intervistati ha dichiarato di non essere a conoscenza di tale riconoscimento.

Stesso risultato fu rilevato nel 2006 nell'indagine svolta sui cittadini ravennati.

# Sa che alcuni monumenti di Ravenna sono stati riconosciuti "PATRIMONIO DELL'UMANITA'" dall' UNESCO?



## LA CONOSCENZA DEI MONUMENTI UNESCO

Disaggregando il dato complessivo in base ai **criteri di stratificazione** si ottiene che, coloro che non sanno che i monumenti di Ravenna sono stati riconosciuti dall' UNESCO sono:

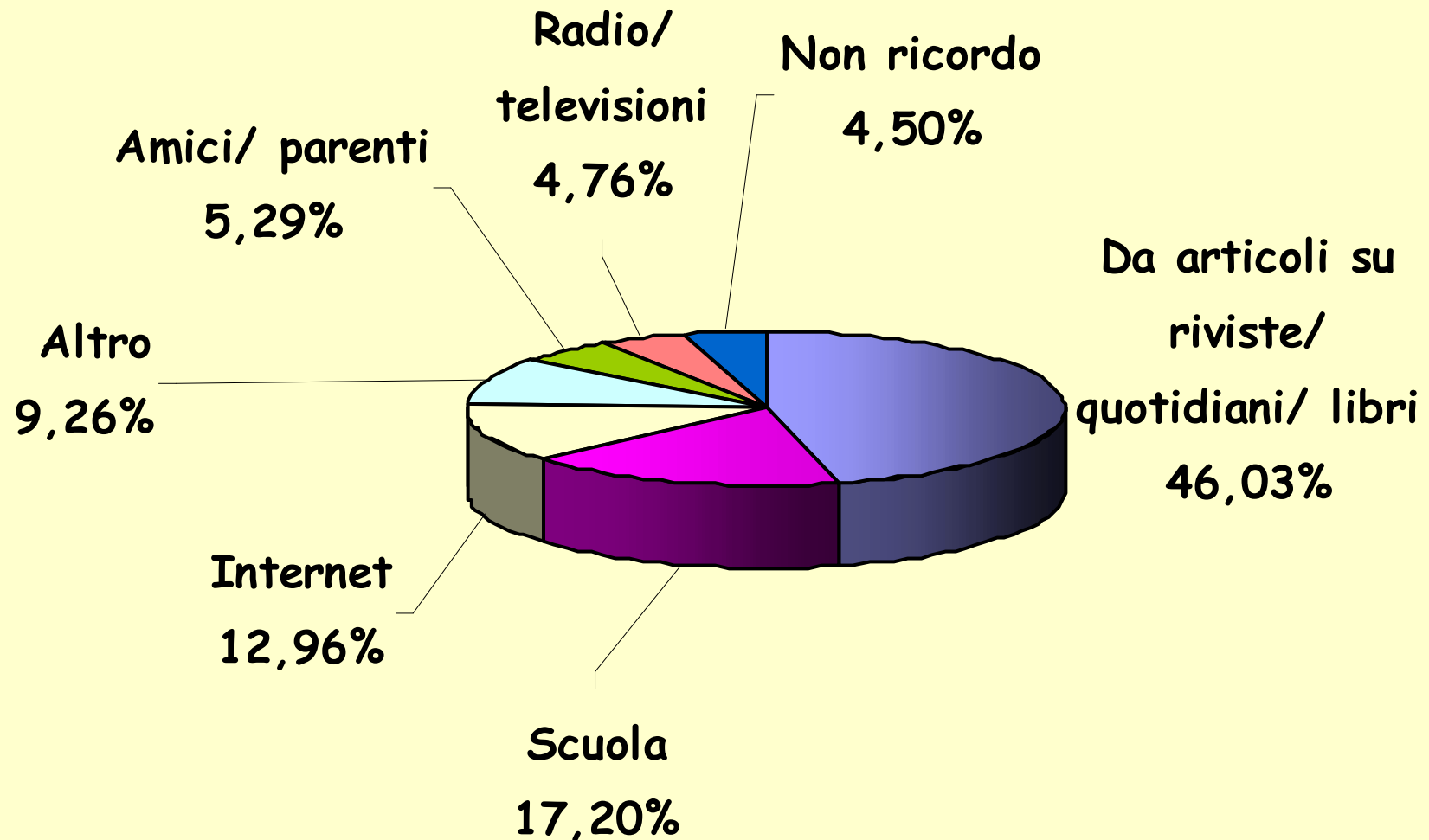
- per il 52% femmina
- per il 34% di età inferiore ai 25 anni, per il 23% di età compresa tra 26 e 44, sempre il 23% di oltre 65 anni e per il 19% di età compresa tra 45 e 64
- per il 68% italiani e per il 32% stranieri

## L'INFORMAZIONE SUI MONUMENTI UNESCO

I turisti intervistati hanno dichiarato di avere appreso l'informazione del riconoscimento "Unesco" ai monumenti di Ravenna dalla stampa e dall'editoria (il 46,03%).

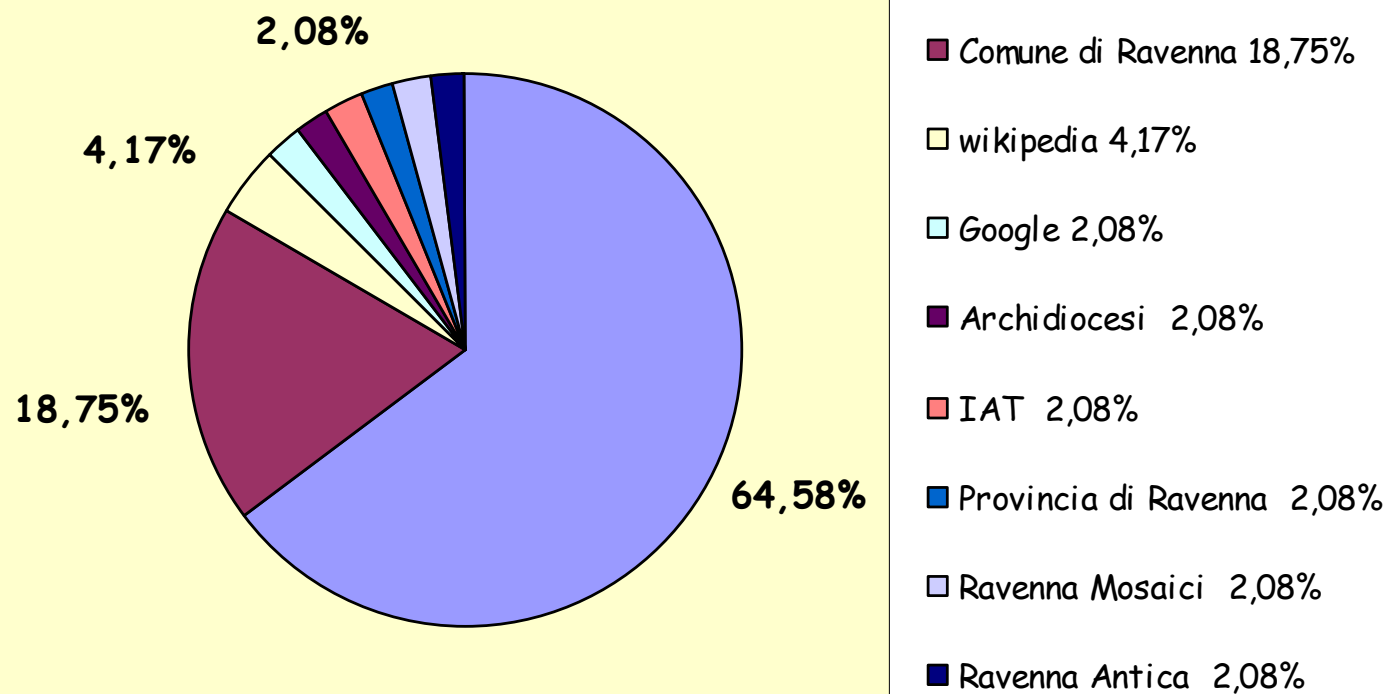
Gli altri canali di informazione sono stati indicati da alcuni turisti, ma con percentuali molto inferiori.

# Come ne è venuto a conoscenza



## IL SITO INTERNET PIU' VISITATO

Tra i 49 turisti che hanno appreso che Ravenna è patrimonio dell'umanità dal Web, il 64,58% non ricordava il sito visitato, tra gli altri risulta che il sito più visitato è quello del Comune di Ravenna (18,75%), segue Wikipedia con il 4,17% e tutti gli altri il 2,08% ciascuno.



## RICORDA QUALCHE MONUMENTO UNESCO DI RAVENNA?

Tra i 284 intervistati che hanno dichiarato di sapere che a Ravenna ci sono monumenti Unesco, l' 81,34% è in grado di citare almeno un monumento Unesco.

Si evidenzia inoltre che **più del 45%** (105 intervistati) **ne ha citato almeno la metà**. Infatti:

- 13 intervistati (6%) hanno citato tutti gli 8 monumenti Unesco
- 11 intervistati (5%) ne hanno citati 7 su 8
- 16 intervistati (7%) ne hanno citato 6 su 8
- 33 intervistati (più del 14%) ne hanno citato 5 su 8
- 32 intervistati (quasi il 14%) ne hanno citato 4 su 8

Dati decisamente più positivi di quelli riscontrati alla stessa domanda nell'indagine sui cittadini di Ravenna del 2006 (circa il 30%).

## RICORDA QUALCHE MONUMENTO UNESCO DI RAVENNA?

Tra i 284 intervistati che hanno dichiarato di sapere che a Ravenna ci sono monumenti Unesco, il 18,66% (53 intervistati) non è stato in grado di citare nemmeno un monumento Unesco.

In base ai **criteri di stratificazione**, si tratta di:

- femmine (per il 57 %) di cui il 67% italiane e il 33% straniere
- maschi (per il 43 %) di cui il 83% italiani e il 17% stranieri
- cittadini con più di 65 anni di età per il 40%, di età compresa tra 45 e 64 anni per il 21% , con meno di 25 anni per il 21% ed infine di età compresa tra 26 e 44 anni per il 19%.

## **RICORDA QUALCHE MONUMENTO UNESCO DI RAVENNA?**

**I monumenti più citati tra quelli Unesco sono nell'ordine:**

- Mausoleo di Galla Placidia (76,2%)
- Basilica di S.Vitale (71%)
- Chiesa di S.Apollinare in Classe (61,9%)

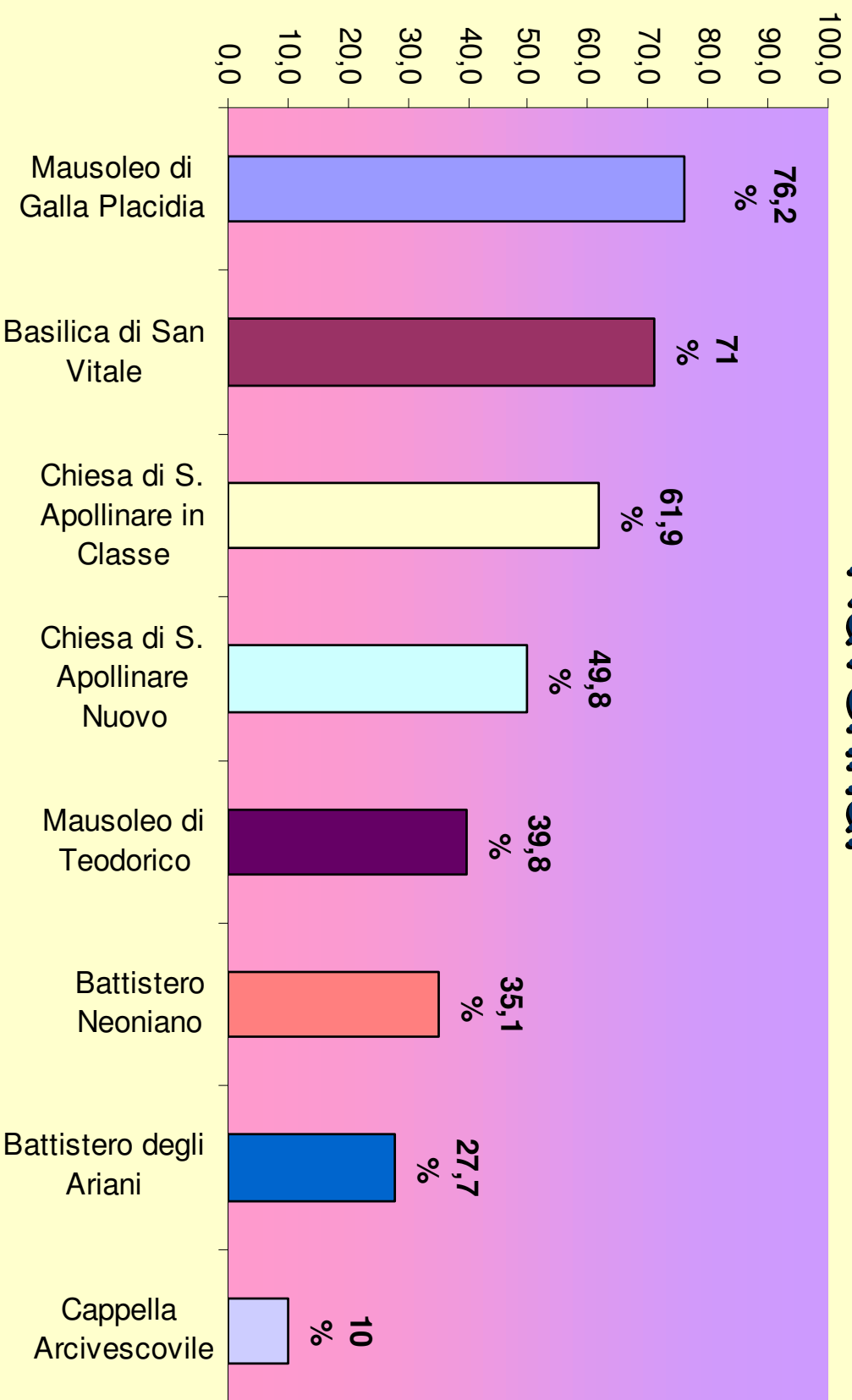
**Seguono poi:**

- Chiesa di S.Apollinare Nuovo (49,8%)
- Mausoleo di Teodorico (39,8%)

**ed infine:**

- Battistero Neoniano (35,1%)
- Battistero degli Arianiani (27,7%)
- Cappella Arcivescovile (10%)

# Ricorda qualche monumento UNESCO di Ravenna?



## **RICORDA QUALCHE MONUMENTO UNESCO?**

I turisti ritengono probabilmente che altri monumenti della città meriterebbero di essere riconosciuti dall'Unesco.

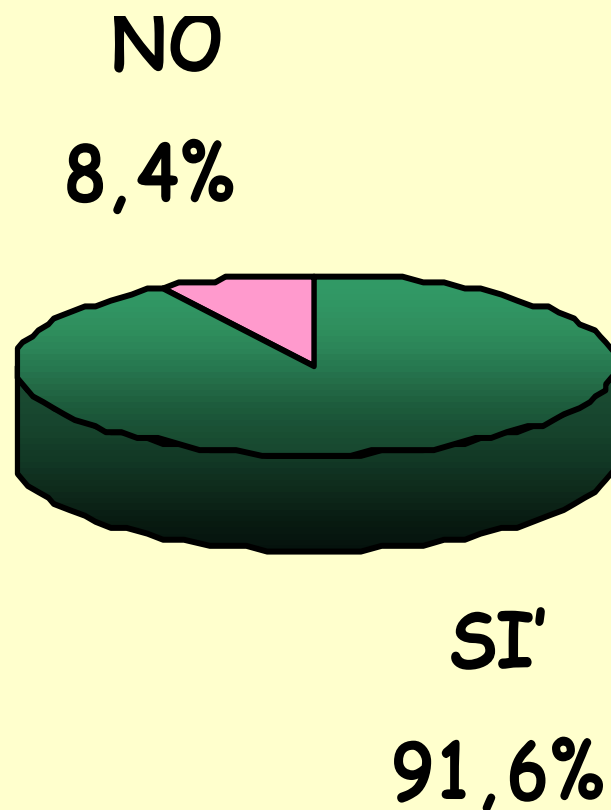
**Ciò in quanto, erroneamente, sono stati citati come monumenti Unesco anche, nell'ordine:**

- la Tomba di Dante (26,8%)
- la Chiesa di S. Francesco (8,2%)
- il Duomo (6,5%)

**Vengono citati anche, pur se in percentuali irrilevanti:**

la Chiesa di S. Giovanni Evangelista, la Chiesa di S. Maria in Porto, la Chiesa di S. Eufemia, il Museo Nazionale, il Museo Dantesco, il Mar, il Museo Arcivescovile, la Chiesa di S. Domenico, la Domus dei Tappeti di Pietra

Oltre al monumento appena visto, ha visitato o ha intenzione di visitare altri monumenti della città?

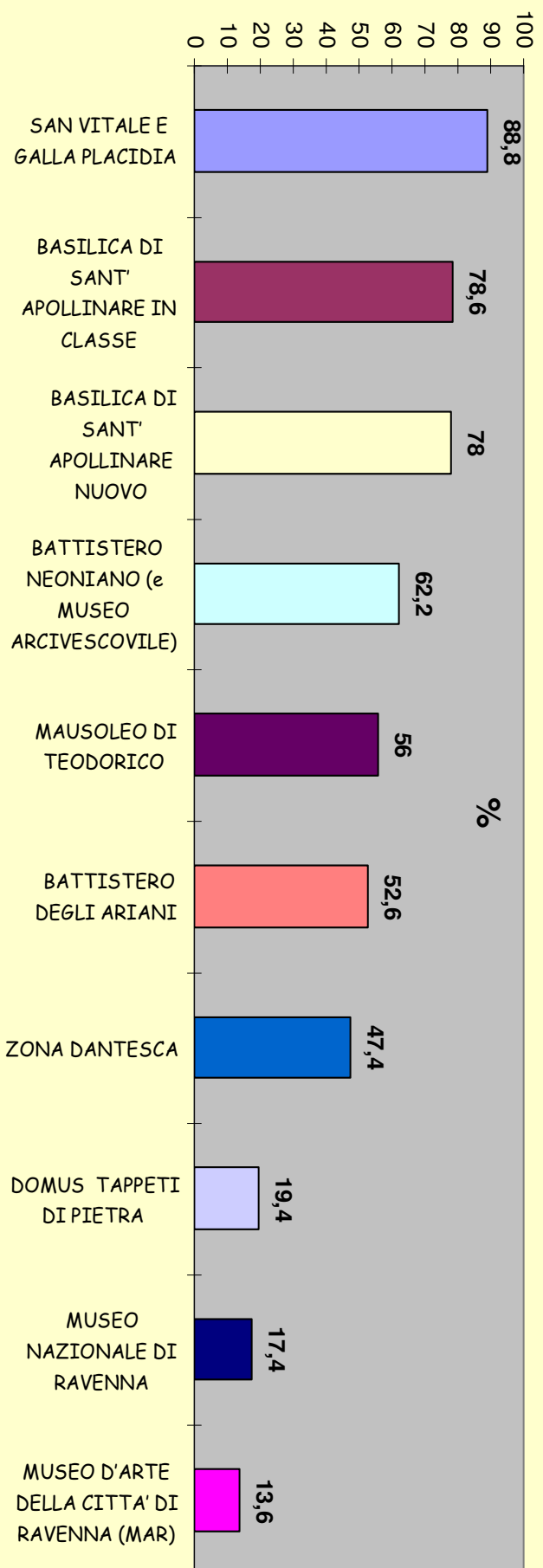


## QUALI MONUMENTI UNESCO HA VISITATO O HA INTENZIONE DI VISITARE?

Sommando le visite svolte e tenendo conto della intenzione di visitare i monumenti nel corso del soggiorno a Ravenna, risulta che i monumenti più visitati sono la Basilica di San Vitale e il Mausoleo di Galla Placidia (88,8% dei turisti intervistati), seguito dalla Basilica di S.Apollinare in Classe (78,6%); tra i monumenti Unesco quello meno visitato è il Battistero degli Arianisti (visitato dal 52,6%).

Tra gli altri monumenti il più visitato è la Tomba di Dante (da oltre il 47%) ed il meno visitato risulta il MAR (13,6%).

# QUALI MONUMENTI UNESCO HA VISITATO O HA INTENZIONE DI VISITARE?

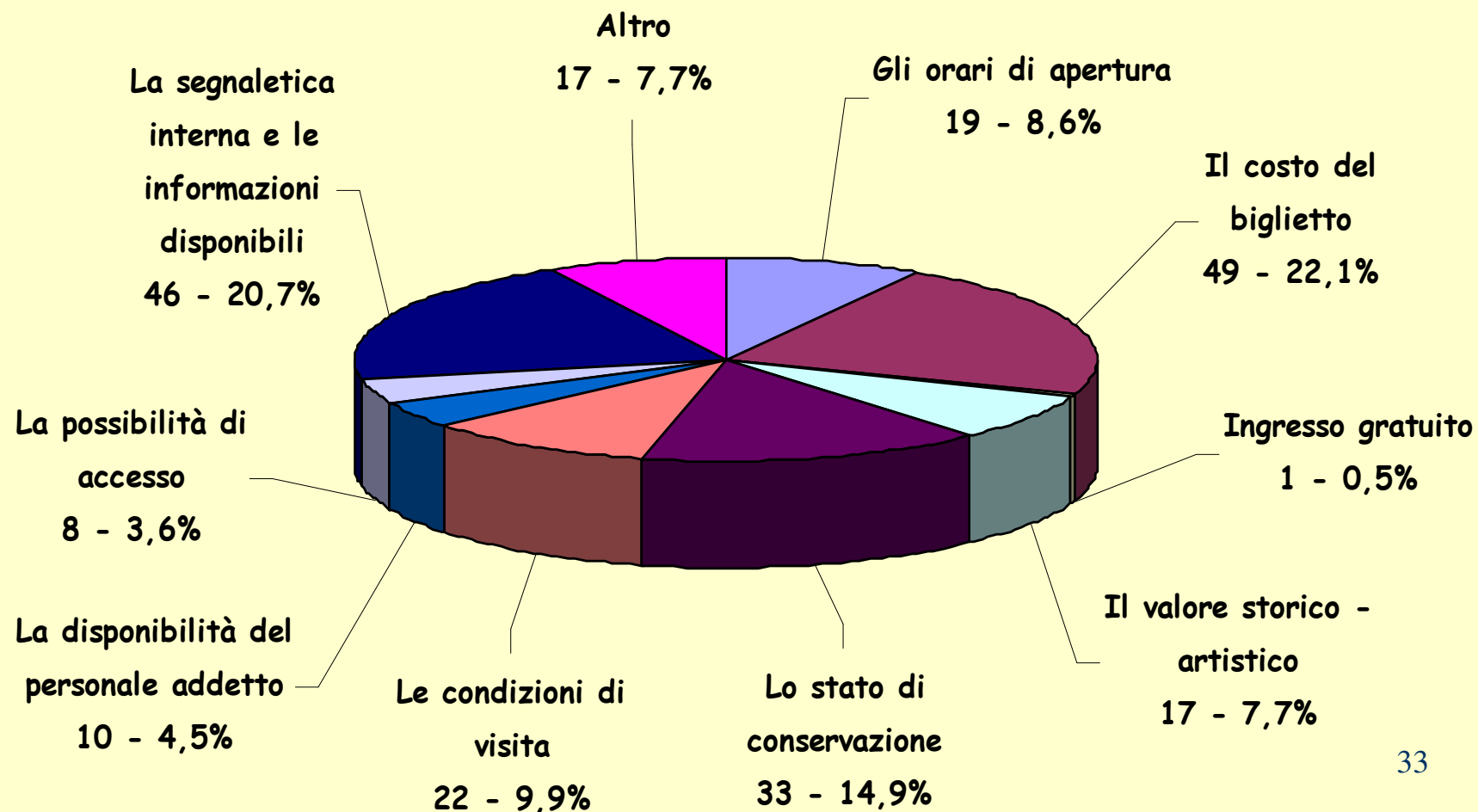


## SEGNALAZIONI NEGATIVE E POSITIVE RISPETTO AGLI ALTRI MONUMENTI VISITATI

Il 30,6% dei turisti intervistati (pari a 153 su 500) ha segnalato elementi negativi e/o positivi riscontrati in generale nei monumenti visitati.

Le segnalazioni raccolte (pari a 222 sui vari argomenti) sono suddivise in base alle tematiche evidenziate ed alla loro numerosità:

## SEGNALAZIONI POSITIVE E NEGATIVE RISPETTO AGLI ALTRI MONUMENTI VISITATI



## SEGNALAZIONI POSITIVE E NEGATIVE RISPETTO AGLI ALTRI MONUMENTI VISITATI

- Gli aspetti indicati come **positivi** riguardano:
  - il valore storico-artistico
  - gli orari di apertura dei monumenti
  
- Gli ambiti segnalati come **negativi** riguardano:
  - la segnaletica interna
  - il costo dei biglietti
  - le condizioni di visita

## SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE L'ACCESSIBILITA' AI MONUMENTI/MUSEI/CHIESE E LA PERMANENZA A RAVENNA

A conferma dell'interesse dei turisti nei confronti dei beni monumentali di Ravenna si registra che molti intervistati (230 turisti pari al 46%) hanno fornito una risposta anche alla domanda aperta conclusiva con la quale si chiedevano **suggerimenti** per migliorare l'accessibilità ai monumenti e la permanenza dei turisti a Ravenna. Si segnala che, 9 turisti (4%) hanno voluto esprimere pieni apprezzamenti sui monumenti e sulla città in generale.

I suggerimenti raccolti in questa specifica domanda, spesso precisi e puntuali, aggregati a quelli evidenziati in altre parti del questionario, rappresentano un prezioso spunto per il miglioramento delle offerte monumentali.

Di seguito, qualitativamente, si riportano suddivisi in base alle specifiche tematiche.

# SUGGERIMENTI

## *Costi e biglietti*

- Gratuità o riduzione dei costi dei biglietti di ingresso ai monumenti per bambini, anziani, studenti, insegnanti e famiglie
- Possibilità di acquistare un biglietto non cumulativo
- Introduzione di un biglietto unico per l'ingresso a tutti i monumenti/musei/chiese (uniformità di prezzi)
- Riduzione dei costi per i trasporti pubblici e per i parcheggi in città, prevedendo degli sconti per chi ha acquistato il biglietto per i monumenti
- Validità del biglietto per più giornate o per più ingressi
- Prevedere prenotazioni biglietti on line

## SUGGERIMENTI

### *Segnaletica cittadina, turistica*

- Migliorare la segnaletica per raggiungere il centro e per l'indicazione della ZTL
- Migliorare la segnaletica per uscire dalla città
- Migliorare la segnaletica dei parcheggi
- Aumentare la segnaletica dei monumenti in città e fuori città
- Installare cartelloni con la pianta della città davanti ai monumenti

### *Segnaletica interna ai monumenti*

- Aumentare informazioni interne relative al monumento e ai percorsi interni in quanto assenti o carenti in molti monumenti
- Aumentare le informazioni per gli stranieri in lingua straniera

# SUGGERIMENTI

## *Viabilità, traffico e parcheggi*

- Estendere la ZTL alla zona del Duomo e di S. Apollinare Nuovo per agevolare lo spostamento dei turisti
- Migliorare i marciapiedi e adeguare le piste ciclabili non sempre percorribili
- Migliorare la viabilità e il traffico per raggiungere il centro, cercando di ridurre il numero delle auto in doppia fila
- Ridurre il numero dei sensi unici
- Aumentare e migliorare i parcheggi rendendoli più accessibili, e più vicini ai monumenti
- Migliorare l'individuazione dei parcheggi sulla pianta della città

## *Trasporto pubblico*

- Introduzione del biglietto unico giornaliero per i trasporti pubblici
- Prevedere bus navetta per i turisti per raggiungere i vari monumenti compreso Classe e gli scavi
- Migliorare il servizio informativo sui trasporti pubblici cittadini, prevedendo l'erogazione di informazioni anche in lingua inglese

# SUGGERIMENTI

## *Accessibilità ai monumenti*

- Regolare gli accessi ai monumenti per evitare che vi sia più di una scolaresca in visita all'interno del monumento (es. prevedendo orari riservati alle scolaresche)
- Organizzare le visite in modo da evitare un eccessivo affollamento
- Facilitare l'ingresso, anche con biglietti elettronici
- Mettere a disposizione binocoli per consentire una migliore visione dei mosaici posti in alto
- Attivare o migliorare il servizio di audioguide

## SUGGERIMENTI

### *Accessibilità: orari e barriere architettoniche*

- Prolungamento degli orari di ingresso e apertura anche nei giorni festivi (evitando anche la chiusura del lunedì)
- Incentivare le aperture serali dei monumenti in tutte le stagioni
- Evitare la chiusura durante la pausa pranzo
- Eliminare le difficoltà di accesso agli anziani e disabili

## SUGGERIMENTI

### *Promozione turistica*

- Più informazione e più pubblicità per i turisti (depliants, guide)
- Aumentare la visibilità della città fuori dalla regione
- Miglioramento dei siti Internet dedicati al turismo, inserendo itinerari anche di un solo giorno
- Aumentare le informazioni turistiche presso gli alberghi
- Istituire un punto informativo nei pressi della stazione
- Aumentare la promozione presso le scuole
- Maggiore promozione della zona archeologica di Classe e prevedere un servizio di guida

# SUGGERIMENTI

## *Conservazione e tutela*

- Più attenzione all'estetica della città
- Attenzione alla conservazione dei monumenti
- Migliorare le illuminazione dei monumenti
- Presenza dei vigili nei pressi dei principali monumenti nelle ore di maggior afflusso
- Preservare di più i monumenti dal troppo flusso di visitatori
- Allontanare i venditori ambulanti nei pressi dei monumenti
- Aumentare il controllo per eliminare uso dei flash delle macchine fotografiche che potrebbero alterare i beni

## SUGGERIMENTI

*ed inoltre:*

- aumentare il numero del personale
- migliorare la conoscenza delle lingue straniere delle guide turistiche e del personale
- migliorare l'offerta alberghiera e la ristorazione, aumentando i controlli soprattutto nei B&B
- distribuire le chiavi per le bici anche presso gli alberghi
- installare più cestini per i rifiuti
- migliorare e aumentare i servizi igienici e gli arredi (es panchine) nei pressi dei monumenti
- promuovere eventi serali in città

## RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Nonostante i positivi risultati complessivi emersi dai quali si evidenzia un generale **allineamento** tra l'offerta monumentale della città e la soddisfazione dei turisti, dall'analisi dell'indagine emergono alcuni spunti di riflessione utili per avviare una concreta discussione con i diversi soggetti presenti sul territorio e con tutti gli Enti interessati, al fine di individuare azioni di miglioramento comuni e condivise rispetto ai monumenti di Ravenna e all'offerta della città nel suo complesso.

In particolare si riportano alcuni punti di attenzione, dai quali si evidenzia:

- la necessità di **migliorare l'informazione** e la comunicazione rispetto ai riconoscimenti ottenuti dalla città (monumenti “patrimonio dell'Umanità” e città “Sito Unesco”);
- la necessità di porre attenzione, pur a fronte di una grande soddisfazione dei beni monumentali, sugli **aspetti “di contorno”** fondamentali comunque per garantire la fruibilità: costi, orari, biglietti, trasporti, parcheggi, ecc..