



Il Sito Unesco di Modena

Le opinioni
dei visitatori e dei cittadini

2016





Indagine di qualità del Sito UNESCO di Modena

Progetto ideato e promosso da

Coordinamento Sito Unesco “Modena, Cattedrale, Torre Civica
Ghirlandina e Piazza Grande”

Francesca Piccinini - Responsabile

Simona Pedrazzi

Elena Grazia Fè

Su proposta del

Comitato Tecnico del Sito

Comune di Modena

Basilica metropolitana di Modena

Soprintendenza Archeologia Belle Arti e Paesaggio di Bologna,
Ferrara, Modena e Reggio Emilia

In collaborazione con

Servizio promozione della città e turismo del Comune di Modena

Giovanni Bertugli – Responsabile

Paola Bonetti

Basilica Metropolitana di Modena

Giovanna Caselgrandi

Francesca Fontana

Simona Roversi

Direzione scientifica e coordinamento tecnico

Vittorio Martinelli - Sociologo

Elaborazione dati e analisi statistica

Ufficio Organizzazione, qualità e ricerche del Comune di Modena

Daniela Migliozi – Responsabile

Nicola Burani

Silvia Loschi

Questionari a cura di

Vittorio Martinelli

Silvia Loschi

Nicola Burani

Indagine face to face a cura di

SWG S.r.l.

Indagine telefonica a cura di

Demetra opinioni.net srl

Indagine online a cura di

Ufficio Organizzazione, qualità e ricerche del Comune di Modena

Analisi a cura di

Nicola Burani

Silvia Loschi

Vittorio Martinelli

Elena Grazia Fè

Testi e grafici a cura di

Nicola Burani

Silvia Loschi

Vittorio Martinelli

Elena Grazia Fè

Crediti fotografici

Fabrizio Annovi

Si ringrazia

Modenatur

INDICE

Introduzione	5
Le opinioni dei visitatori	7
1.1 Profilo del visitatore del Sito	7
1.2 Approfondimento	19
1.3 Valutazioni e giudizi	20
1.4 Analisi qualitativa	24
1.5 Intorno al Sito	26
1.6 Suggerimenti	28
Le opinioni dei cittadini modenesi	29
2.1 Profilo del cittadino rispetto al Sito Unesco	29
2.2 Indicatore sintetico del profilo del cittadino per grado di informazione sul Sito UNESCO	35
2.3 Valutazioni e giudizi sul Sito UNESCO	36
2.4 Un'analisi qualitativa	40
2.5 Intorno al Sito	41
2.6 Un'altra analisi qualitativa	46
Le opinioni dei visitatori e dei cittadini a confronto	47
3.1 Le domande a confronto	47
Nota Metodologica	51
Valutazioni e riflessioni	63



SITO UNESCO DI MODENA



4





Introduzione

L'indagine di qualità condotta sul Sito nel corso del 2016 è stata prevista in funzione dell'aggiornamento del Piano di gestione programmato per il 2017 e finanziata dalla Legge 77/2006, che dispone "Misure speciali" per i Siti Unesco italiani, nell'ambito del progetto "Monitoraggio integrato del Sito Unesco di Modena e del suo Piano di gestione".

La progettazione dell'indagine è stata effettuata, su proposta del Comitato Tecnico del Sito, dal Coordinamento Unesco istituito presso i Musei Civici in collaborazione con il Servizio Promozione della città e Turismo, l'Ufficio Beni ecclesiastici della Curia ed i Musei del Duomo. La direzione della ricerca, la sua elaborazione e l'analisi statistica sono state condotte dall'Ufficio Organizzazione, Qualità e Ricerche del Comune di Modena. Essa risponde alle più recenti direttive dell'Unesco che, in base ai risultati del secondo ciclo del Rapporto periodico per l'Europa (2015), raccomandano ai gestori di prestare la massima attenzione agli aspetti partecipativi e al coinvolgimento attivo della popolazione e dei fruitori in genere, tra cui i turisti, ai fini del mantenimento del Valore Universale del Sito, cioè delle caratteristiche di unicità che ne hanno determinato l'iscrizione nella Lista del Patrimonio Mondiale, garantendone l'integrità e l'autenticità. Consapevoli che la possibilità di proporre una offerta culturale ed una accoglienza turistica di qualità dipende anche dalla capacità delle istituzioni di porsi all'ascolto delle persone a cui questa proposta è rivolta, l'indagine di qualità è stata rivolta a cittadini e turisti, con lo scopo di conoscere le diverse tipologie di visitatori del Sito e capire quale percezione esse abbiano del patrimonio monumentale modenese e del suo modo di presentarsi al pubblico.

Il coinvolgimento dei turisti e dei cittadini, la comprensione dei loro comportamenti e delle loro necessità, potranno infatti fornire elementi utili al miglioramento dell'offerta culturale e turistica del sito, ovvero della relazione tra il complesso monumentale e chi ne fruisce.

L'indagine di qualità non punta soltanto a fornire numeri e profili sociodemografici agli operatori, ma distingue il concetto di presenza da quello di partecipazione, per non cadere nell'equivoco per cui il solo ampliamento del pubblico sia ritenuto indice di incremento della qualità della comunicazione e dell'esperienza culturale. La crescita si misura infatti anche attraverso la diversificazione del pubblico, la fidelizzazione di parte di esso e l'efficacia della trasmissione di un messaggio che riguarda non soltanto il valore del complesso monumentale, ma anche il suo significato di bene dichiarato dall'Unesco Patrimonio dell'Umanità. L'obiettivo che ci si propone non riguarda infatti la semplice conoscenza e apprezzamento dei monumenti e della loro storia, ma la consapevolezza del valore culturale universale del patrimonio: il nodo della proposta, punto di forza e innovatività, risiede nella volontà di coniugare comunicazione, valorizzazione turistica e trasmissione di valori, da una parte, e sostenibilità in termini di sicurezza, tutela, risorse, dall'altra.

Valutata nel suo complesso, la ricerca ha prodotto risultati incoraggianti in rapporto agli sforzi messi in atto finora per promuovere e comunicare il Sito da parte degli enti coinvolti nella sua gestione. Ciò che si è fatto negli ultimi anni è stato apprezzato ed ha prodotto risultati tangibili riguardo all'apprezzamento e alla consapevolezza del bene tutelato e alla fruizione turistica. Si evidenziano tuttavia anche diverse possibili direttrici di miglioramento, nell'ambito dell'accessibilità, della comunicazione, dell'informazione, della gestione e della manutenzione, così come del coinvolgimento della cittadinanza e dell'attenzione per il turista. Tali preziose indicazioni costituiscono ora materia di riflessione per gli enti gestori, destinata a tradursi in obiettivi e azioni del nuovo Piano di Gestione al quale si sta lavorando.

Dicembre 2017

Dott.ssa Francesca Piccinini

Direttrice Musei Civici e Coordinatrice Sito Unesco di Modena





SITO UNESCO DI MODENA



6





Capitolo 1

LE OPINIONI DEI VISITATORI

1.1 PROFILO DEL VISITATORE DEL SITO

Per quanto riguarda il profilo generale del visitatore del Sito una prima batteria di domande ha rilevato il tempo di permanenza a Modena, il motivo della permanenza, la modalità nel senso di una visita da solo o con altri.

La maggioranza relativa (38,5%) è presente a Modena un giorno ma senza pernottamento; seguono due gruppi (intorno al 25% ciascuno) che dichiarano di fermarsi un giorno con pernottamento o fino a due/tre giorni ovviamente con pernottamento. Dunque circa la metà degli intervistati si trattiene a Modena con pernottamento per un periodo fino a tre giorni. Infine l'11,9% rimane per più di tre giorni.

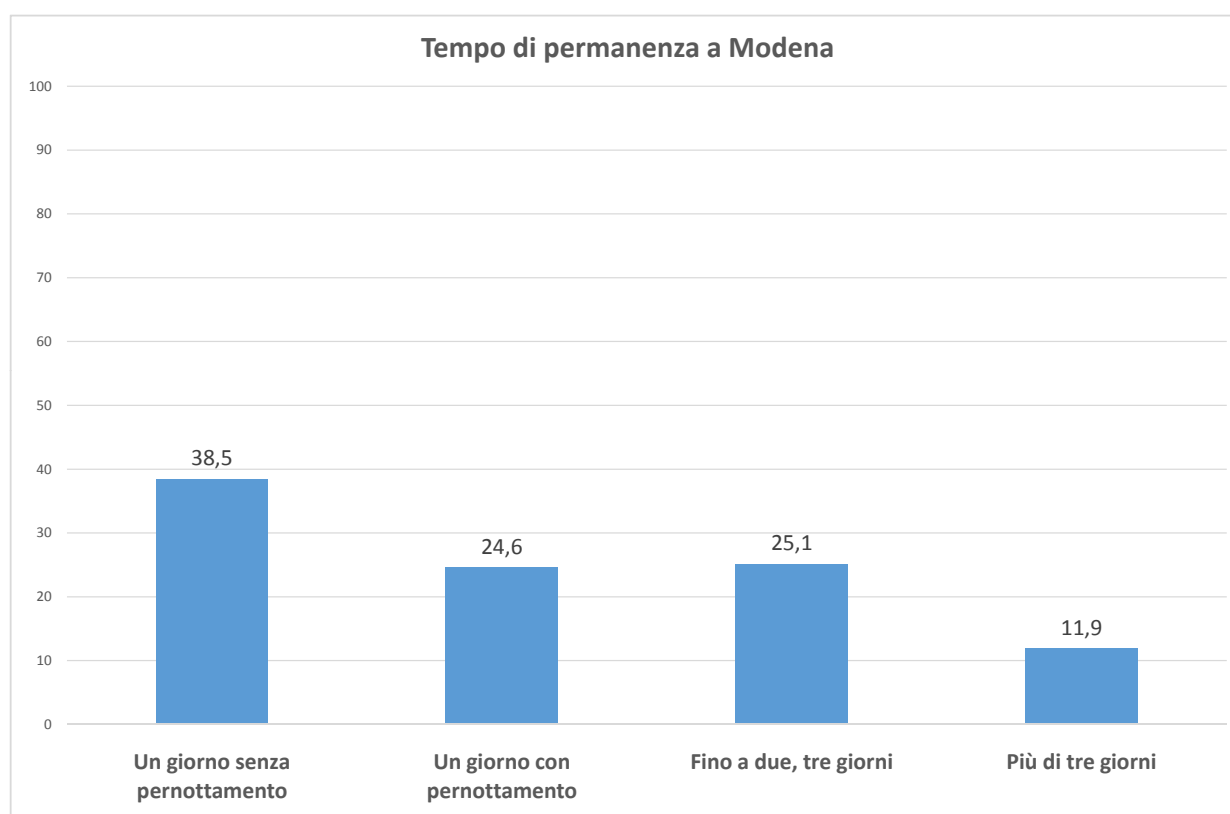


Grafico 1: Tempo di permanenza a Modena (% di risposte)

Il motivo prevalente della presenza a Modena tra i visitatori del Sito è il turismo (82,7%); arriva al 9,9% la quota di coloro che sono qui per lavoro, 5,2% per studio, 2,2% per altri motivi che, quando specificati, sono principalmente per visita a parenti.

Dunque se è soprattutto il turismo che porta alla visita del Sito, vi è una quota del 17,3% che compie la visita in occasione di una presenza a Modena che ha altre motivazioni.



È un dato interessante sia per l'informazione in sé, sia perché è presumibile che la dimensione numerica delle persone che vengono a Modena per lavoro, studio o altro sia decisamente rilevante e dunque costituisca un bacino di potenziali visitatori che può richiedere specifiche iniziative ed informazioni.

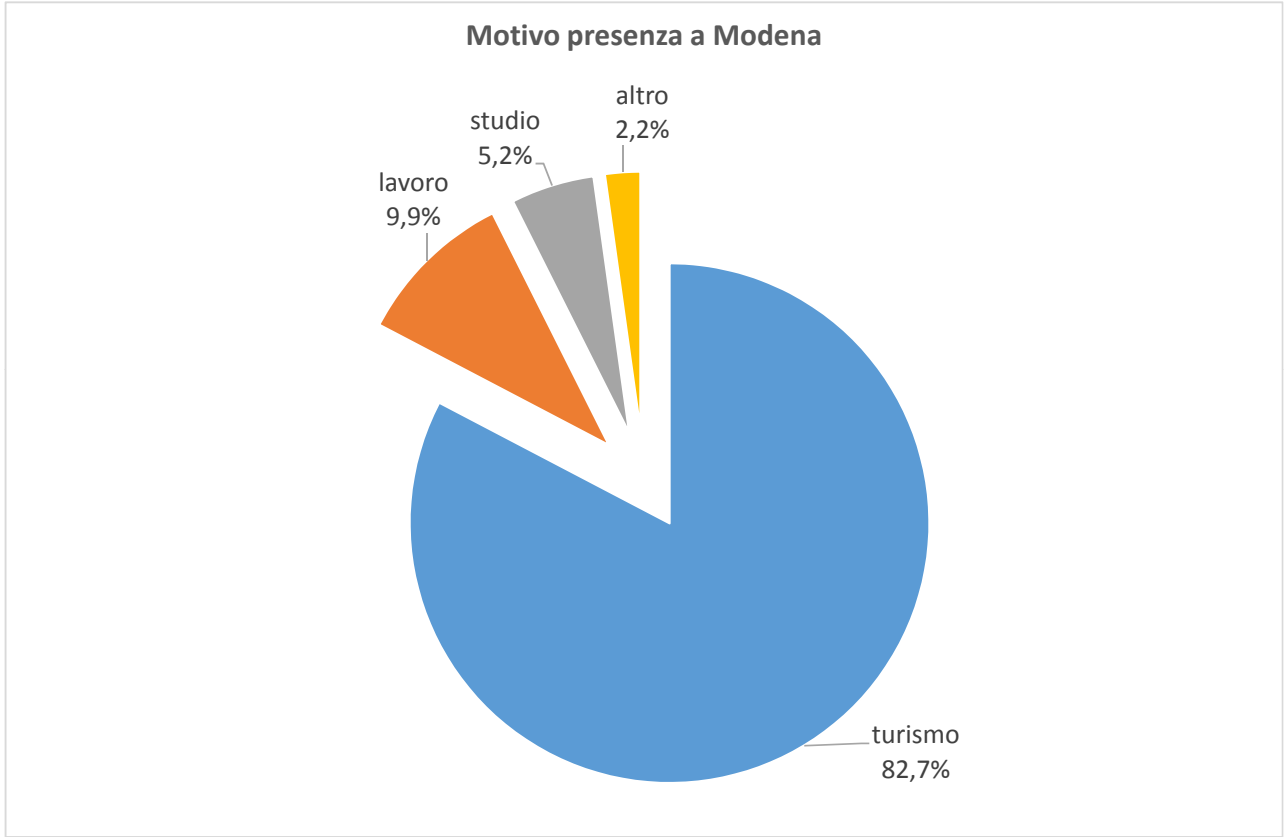


Grafico 2: Motivo presenza a Modena (% di risposte)

Incrociando le due informazioni rilevate (durata e motivo della permanenza a Modena) si evidenzia come chi si trattiene fino a tre giorni lo fa per turismo in misura superiore all'80%; quando la permanenza è più lunga il turismo è ancora prevalente (segno anche di una presenza che probabilmente fa riferimento a Modena e si estende in altre città) ma altri motivi superano il 30%.

Motivo presenza a Modena		Totale	Tempo di permanenza			
			Un giorno senza pernottamento	Un giorno con pernottamento	Fino a due, tre giorni	Più di tre giorni
turismo	%	82,6	86,5	80,8	85,1	68,8
lavoro	%	9,9	9	12,1	8,9	10,4
studio	%	5,2	3,9	5,1	5	10,4
altro	%	2,2	0,6	2	1	10,4
Totale	n	403	155	99	101	48
	%	100	100	100	100	100

Tabella 1: Il motivo di presenza a Modena (% di risposte) in relazione al tempo di permanenza (% di risposte).

Altro aspetto del profilo del visitatore riguarda la modalità di visita. Il 16,1% svolge la visita da solo; i rimanenti la svolgono in compagnia. Il totale è superiore a 100% in quanto erano possibili più risposte anche se pochissimi ne hanno indicate più di una. Il gruppo più numeroso (33%) è quello che compie la visita in coppia, segue quello della visita con amici (23,3%), con la famiglia (19,9%), infine il 7,9% con un gruppo organizzato.

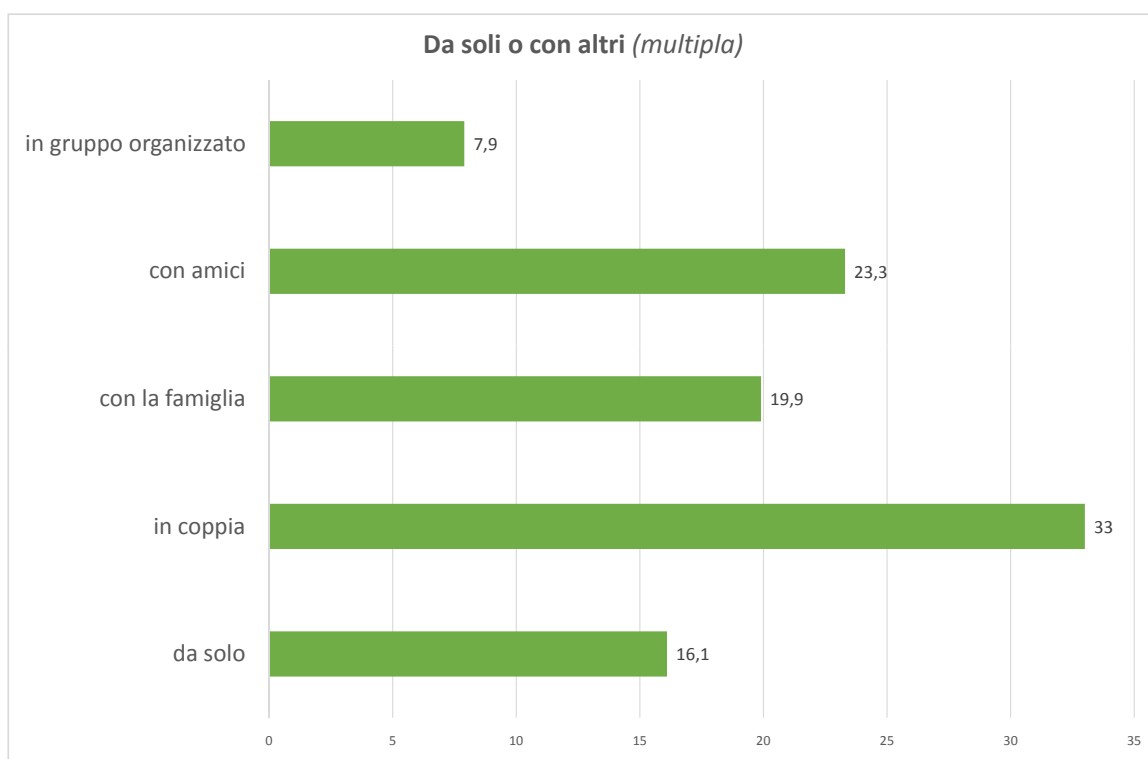


Grafico 3: Modalità di visita di Modena (% di risposte)

Incrociando la modalità di visita con il motivo della presenza a Modena si ottiene conferma a ciò che si poteva intuire: la maggioranza di chi è qui per lavoro visita il sito da solo; così pure chi è qui per motivi di studio visita da solo ma è numerosa anche la visita con amici. Chi è a Modena per turismo generalmente è in compagnia, da solo l'8,4%.

Da soli o con altri		Totale	Motivo presenza a Modena			
			turismo	lavoro	studio	altro
da solo	%	16,1	8,4	62,5	42,9	33,3
in coppia	%	33	37,5	5	19	22,2
con la famiglia	%	19,9	22,8	5		22,2
con amici	%	23,3	23,1	25	28,6	11,1
in gruppo organizzato	%	7,9	8,4	2,5	9,5	11,1
Totale	n	403	333	40	21	9
	%	100,2	100,3	100	100	100
	Risposte	404	334	40	21	9

Tabella 2: Modalità di visita di Modena (% di risposte) in relazione al motivo di presenza a Modena (% di risposte).

Una seconda batteria di domande, sempre volta a rilevare il profilo del visitatore del Sito, è più indirizzata a rilevare il grado e le modalità di informazione utilizzata.
Sulla conoscenza del fatto che Duomo, Torre e Piazza sono Sito UNESCO e patrimonio dell'umanità gli intervistati si dividono quasi a metà: il 51,4% dichiara che lo sapeva, il 48,6% non lo sapeva.

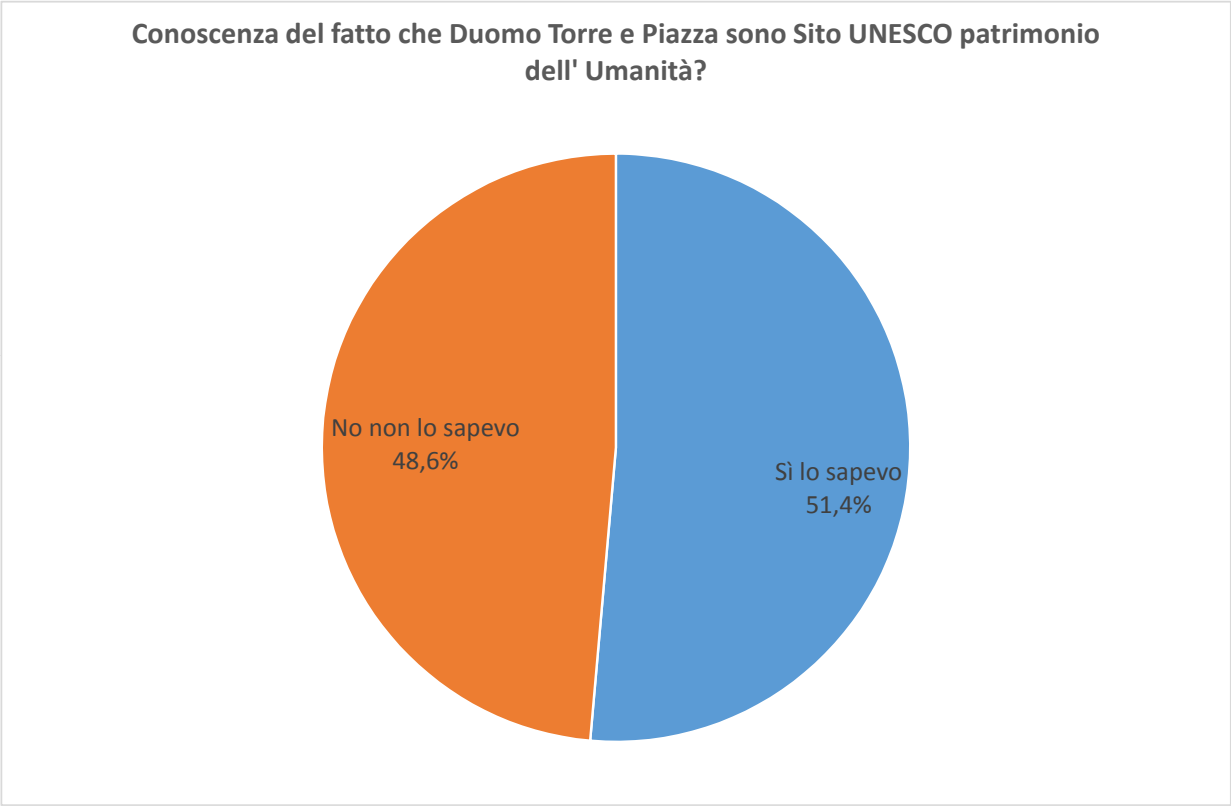


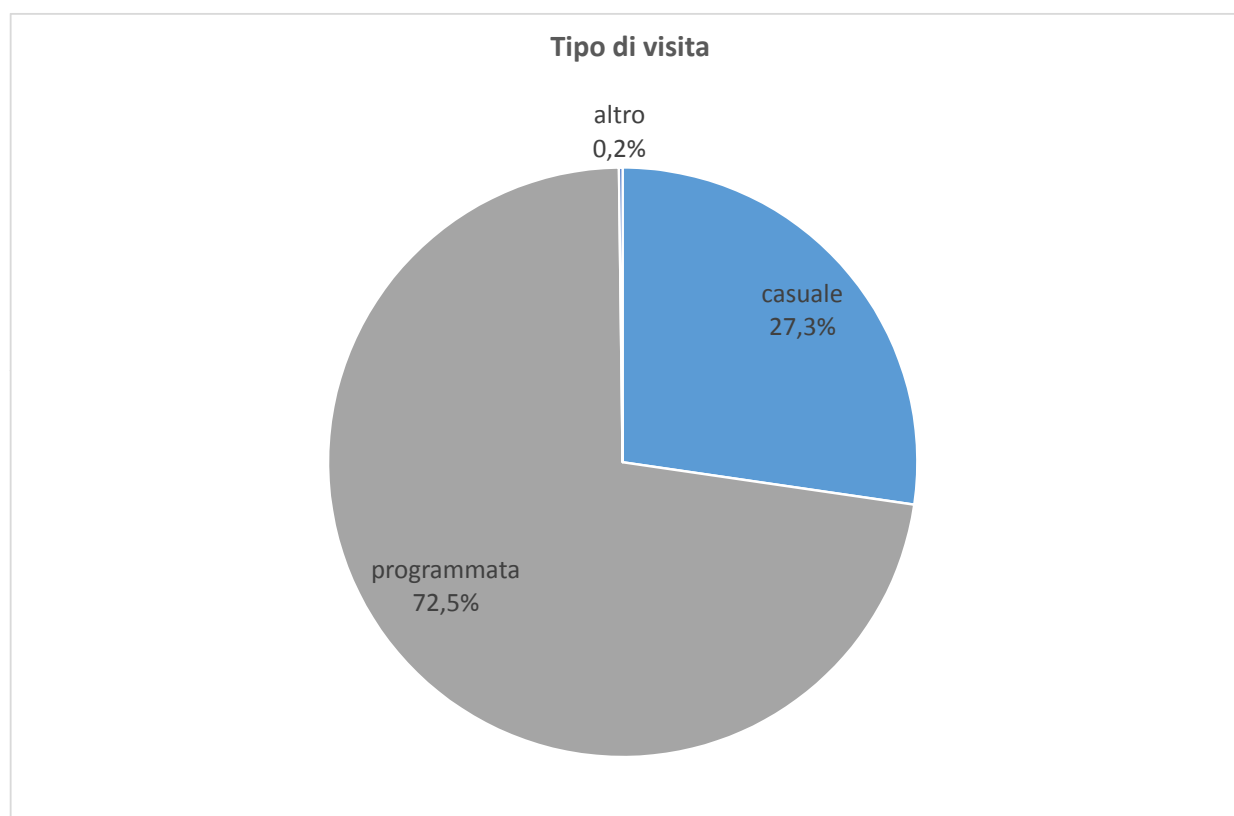
Grafico 4: Lei sa che Duomo, Torre e Piazza sono sito UNESCO patrimonio dell'Umanità? (% di risposte)

Dichiarano una maggiore informazione su questo specifico aspetto coloro che sono nella fascia d'età 45-64 anni, i laureati, gli italiani; all'opposto dichiarano meno informazione le fasce d'età più giovane e più anziana, i meno scolarizzati, gli stranieri.

		Totale	Genere		Età				Scolarità			Cittadinanza	
			maschio	femmina	18-30	31-44	45-64	65 e oltre	Fino a diploma professionale	Maturità	Laurea	Italiana	Straniera
sì lo sapevo	%	51,4	49,1	54,3	45,6	50,9	58,4	44,7	30,6	54,7	57,2	59,6	32,2
no non lo sapevo	%	48,6	50,9	45,7	54,4	49,1	41,6	55,3	69,4	45,3	42,8	40,4	67,8

Tabella 3: Conoscenza che Duomo, Torre e Piazza sono sito UNESCO patrimonio dell'Umanità in relazione ad alcune caratteristiche socio-anagrafiche (% di risposte).

Tra programmazione e casualità il 72,5% dichiara di svolgere una visita programmata, il 27,3% la definisce casuale.



11

Grafico 5: La sua visita qui al sito UNESCO è casuale o programmata? (% di risposte)

La casualità aumenta se il motivo della presenza è lavoro o studio (o altro che abbiamo visto essere prevalentemente una visita ai parenti) rispetto al turismo e aumenta per chi non era a conoscenza che il Sito è Patrimonio dell'umanità. Dunque la programmazione della visita è la modalità che muove la maggior parte dei visitatori.

Tuttavia è interessante notare che la quota di casualità è abbastanza rilevante, una sorta di serendipità (la capacità o fortuna di fare per caso inattese e felici scoperte mentre si sta cercando altro - Treccani) che la città di Modena propone e che potrebbe essere strumento di promozione del turismo.

Tipo di visita		Totale turismo	Motivo presenza				Conoscenza Sito Patrimonio umanità	
			lavoro	studio	altro	sì lo sapevo	no non lo sapevo	
casuale	%	27,3	24,9	35	33,3	66,7	20,8	34,2
programmata	%	72,5	74,8	65	66,7	33,3	79,2	65,3
altro	%	0,2	0,3					0,5
Totale	n	403	333	40	21	9	207	196
	%	100	100	100	100	100	100	100

Tabella 4: Tipo di visita in relazione ad alcune caratteristiche socio-anagrafiche (% di risposte).

La totalità degli intervistati aveva già visitato Piazza Grande, il 79,7% la Cattedrale e il 15,9% la Torre Civica ma rispettivamente il 15,9% e il 30,8% non avevano visitato i monumenti all'interno. Tra coloro che non avevano ancora visitato Cattedrale e Torre l'intenzione di compiere una visita era piuttosto alta pari a 83,3% per la cattedrale e 67,4% per la Torre.

Dunque nel complesso, e come prevedibile, la visita o l'intenzione di visita sono totali per la Piazza, molto alta per la Cattedrale, meno alta per la Torre Civica.

Lei ha già visitato (in riferimento a visita attuale):						
		Sì	Sì, l'ha visitata anche internamente	Sì, ma non l'ha visitata internamente	No	Totale
Cattedrale (Duomo)	%		79,7	15,9	4,5	100
Torre Civica (Ghirlandina)	%		58,6	30,8	10,7	100
Piazza Grande	%	100				100

Tabella 5: Lei ha già visitato (in riferimento a visita attuale): (% di risposta)

(Se NO alla precedente) Intende visitare:					
		Sì	No	non so	Totale
Cattedrale Duomo	%	83,3	5,6	11,1	100
Torre Civica (Ghirlandina)	%	67,4	23,3	9,3	100

Tabella 6: (Se no alla precedente) Intende visitare: (% di risposta)

Decisamente meno consistenti le visite (e l'intenzione di visita) per i Musei del Duomo e il Palazzo Comunale. Nello specifico il Palazzo Comunale ha registrato una percentuale di visite pari al 31% degli intervistati ed un'intenzione di visita pari al 37,1% di chi non aveva ancora visitato; per il Museo le percentuali diventano 26,1% e 33,2%.

Degli intervistati il 51% dichiara di aver visitato o voler visitare il museo del Duomo, percentuale che arriva al 57% per il Palazzo Comunale.

Lei ha già visitato (in riferimento a visita attuale):				
		Sì	No	Totale
Il Museo del Duomo	%	26,1	73,9	100
Il Palazzo Comunale	%	31	69	100

Tabella 7: Lei ha già visitato (in riferimento a visita attuale): (% di risposta)

(Se NO alla precedente) Intende visitare:					
		Sì	No	non so	Totale
Il Museo del Duomo	%	33,2	41,3	25,5	100
Il Palazzo Comunale	%	37,1	35,3	27,7	100

Tabella 8: (Se no alla precedente) Intende visitare: (% di risposta)

Alla richiesta di un'autovalutazione del grado di informazione sul Sito UNESCO, circa un terzo (33,5%) dichiara di essere informato nulla o quasi nulla, il 36,7% poco, solo a grandi linee, il 26,1% invece afferma di essere abbastanza informato avendo raccolto informazioni, infine una nicchia del 3,7% che dichiara di essere molto informato avendo uno specifico interesse per il Sito.

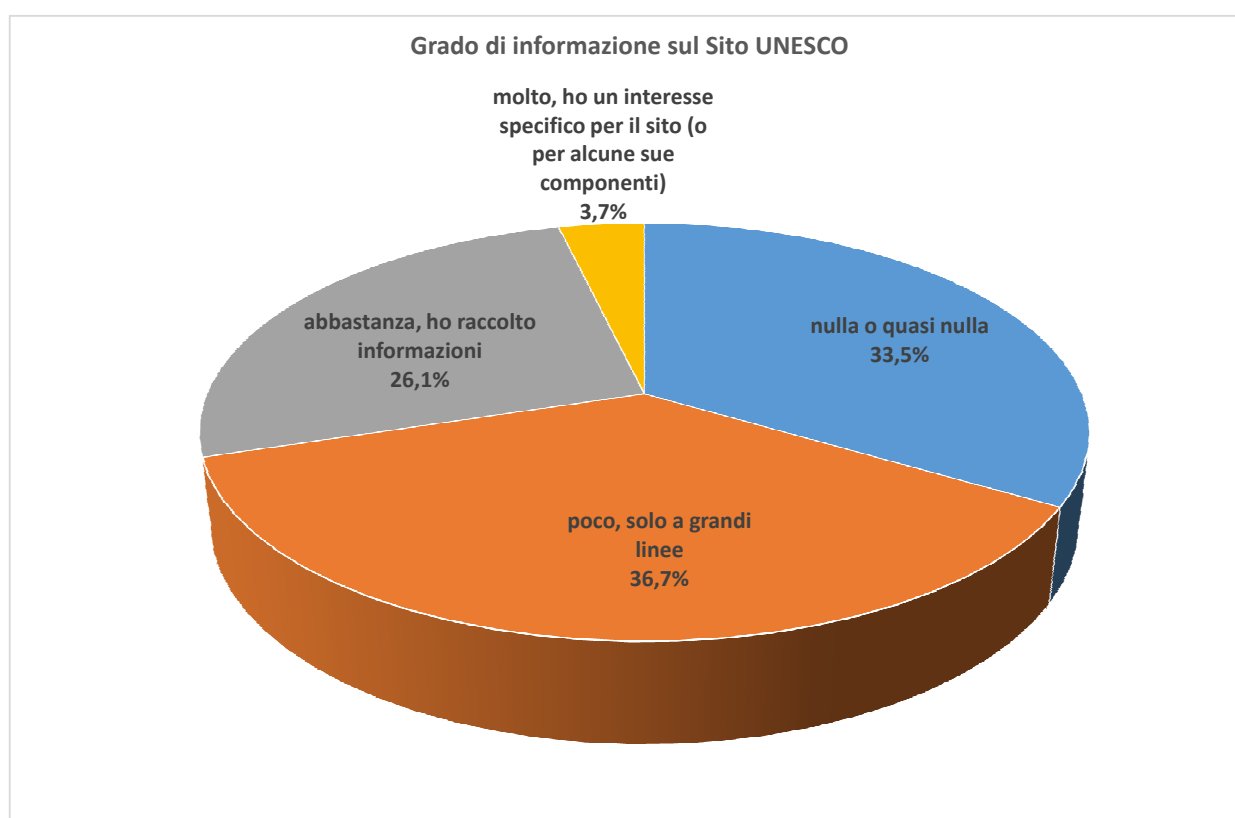


Grafico 6: Lei quanto è informato sul sito Unesco? (% di risposte)

Riassumendo il grado di informazione auto-valutato in un indice tra 0 e 100, il totale si attesta a 33,3. Esso è superiore in modo significativo nella fascia d'età 45-64 anni, tra i laureati (cresce al crescere della scolarità), tra i lavoratori autonomi, chi ha cittadinanza italiana, chi risiede nel Sud e nella Isole, chi compie una visita a Modena fino a due/tre giorni, chi sta svolgendo una visita programmata. È invece inferiore in modo significativo fra chi ha una scolarità più bassa, tra gli stranieri, tra chi è presente a Modena per motivi di lavoro o altri motivi, e tra chi ha dichiarato che la visita è casuale.

	Totale	Genere		Età				Scolarità			Professione				Cittadinanza		Residenza				
		maschio	femmina	18-30	31-44	45-64	65 e oltre	Fino a diploma professionale	Maturità	Laurea	studente	autonomo	dipendente	non occupato	Italiana	Straniera	Nord Italia	Centro Italia	Sud Italia e Isole	Europa	Resto del Mondo
Indice	33,3	31,7	35,4	31,2	30,6	37,5	32,4	22,5	34	37,4	35,7	37,6	32,7	29,4	37	24,7	36	35,9	38,5	25,5	24,4

Tabella 9: Grado di informazione sul Sito Unesco (indice medio) in relazione ad alcune informazioni socio anagrafiche

	Totale	Tempo a Modena				Motivo presenza a Modena				Tipo di visita	
		Un giorno senza pernottamento	Un giorno con pernottamento	Fino a due, tre giorni	Più di tre giorni	turismo	lavoro	studio	altro	casuale	programmata
Indice	33,3	31,1	31,3	38,3	34	34,6	25,8	33,2	18,3	21,7	37,5

14

Tabella 10: Grado di informazione sul Sito Unesco (indice medio) in relazione al tempo trascorso a Modena, al motivo di permanenza a Modena e al tipo di visita

A coloro che hanno dichiarato una conoscenza, minima o massima, del Sito è stato chiesto di indicare la provenienza di tale informazione. Ogni intervistato ha indicato in media più di due fonti informative, emergono così alcune indicazioni e gerarchie:

- La prevalente, nel senso della più utilizzata dagli intervistati, è Internet in generale (75,7%);
- Segue l'insieme di servizi che accompagnano i visitatori e cioè guide turistiche (29,5%), Ufficio informazioni turistiche (16%) e Agenzie viaggi (11,2%);
- Poi vi sono le informazioni brevi e scritte, dai pannelli informativi presenti nel Sito (28%), dépliant e brochure (17,2%) e, con la percentuale più piccola del 7,8%, le inserzioni su riviste;
- Infine il passaparola (26,1%) e precedenti visite (11,2%).

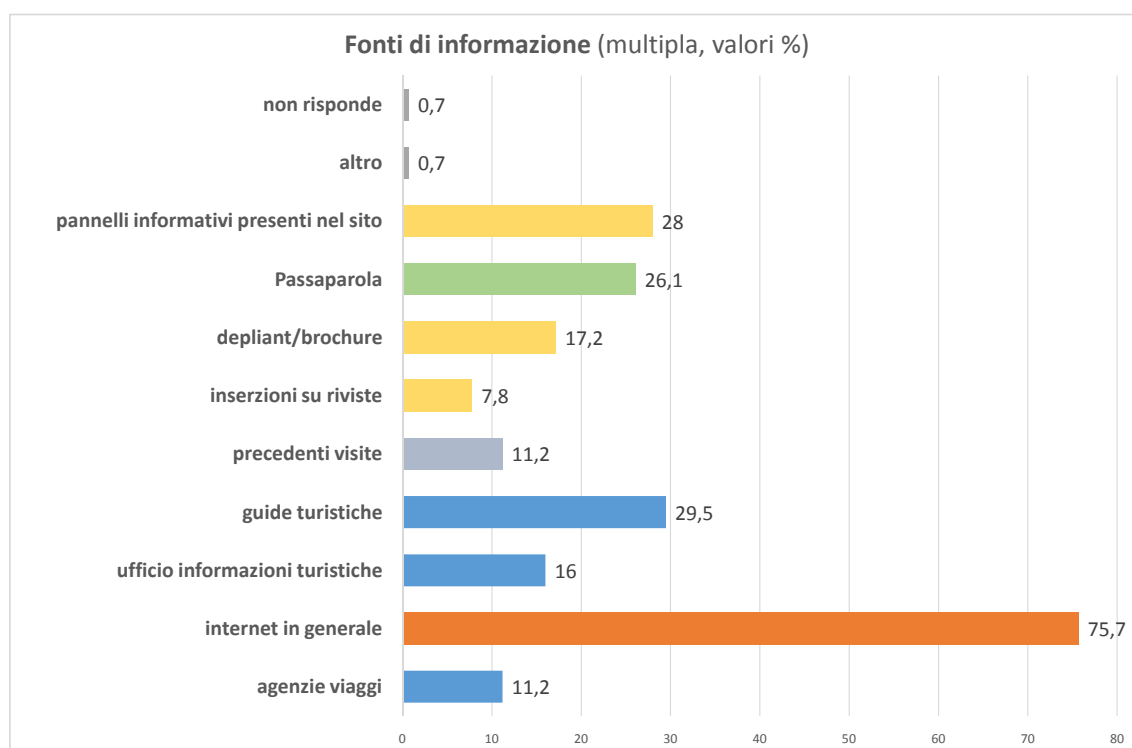


Grafico 7: Da dove ha preso informazioni sul sito Unesco e i suoi monumenti? (% di risposte)

La variabile dell'età incide particolarmente sulle fonti informative utilizzate. Si possono notare i seguenti andamenti:

- L'utilizzo di Internet è stabile in tutte le fasce d'età ma ha un crollo fra i 65 anni e oltre;
- Le guide turistiche e le agenzie di viaggi crescono al crescere dell'età
- Dépliant e brochure hanno un picco nella fascia 31-44 anni;
- L'Ufficio informazioni turistiche vede un utilizzo stabile in tutte le fasce d'età.

		Totale	Età			
		18-30	31-44	45-64	65 e oltre	
agenzie viaggi	%	11,2	5,6	11	13,3	19,2
internet in generale	%	75,7	78,9	79,5	78,6	46,2
ufficio informazioni turistiche	%	16	15,5	17,8	15,3	15,4
guide turistiche	%	29,5	19,7	30,1	31,6	46,2
precedenti visite	%	11,2	12,7	11	12,2	3,8
inserzioni su riviste	%	7,8	7	6,8	10,2	3,8
dépliant/brochure	%	17,2	5,6	24,7	20,4	15,4
Passaparola	%	26,1	18,3	31,5	26,5	30,8
pannelli informativi presenti nel sito	%	28	25,4	31,5	28,6	23,1
altro	%	0,7		1,4	1	
non risponde	%	0,7	2,8			
Totale casi	n	268	71	73	98	26
Totale	%	224,3	191,5	245,2	237,8	203,8
Totale risposte	n	601	136	179	233	53

		Totale 18-30	Età			
			31-44	45-64	65 e oltre	
agenzie viaggi	%	11,2	5,6	11	13,3	19,2
internet in generale	%	75,7	78,9	79,5	78,6	46,2
ufficio informazioni turistiche	%	16	15,5	17,8	15,3	15,4
guide turistiche	%	29,5	19,7	30,1	31,6	46,2
precedenti visite	%	11,2	12,7	11	12,2	3,8
inserzioni su riviste	%	7,8	7	6,8	10,2	3,8
dépliant/brochure	%	17,2	5,6	24,7	20,4	15,4
Passaparola	%	26,1	18,3	31,5	26,5	30,8
pannelli informativi presenti nel sito	%	28	25,4	31,5	28,6	23,1
altro	%	0,7		1,4	1	
non risponde	%	0,7	2,8			
Totale casi	n	268	71	73	98	26
Totale	%	224,3	191,5	245,2	237,8	203,8
Totale risposte	n	601	136	179	233	53

Tabella 10: Fonti di informazione (% di risposte) in relazione all'età dell'intervistato

16

Coloro che hanno raccolto informazioni on-line hanno successivamente indicato gli strumenti utilizzati:

- Al primo posto vi sono i siti dedicati ed istituzionali: visitmodena (57,6%), unesco.modena (45,8%), sito del Comune di Modena (30%). In particolare visitmodena e unesco.modena costituiscono assieme oltre il 60% dell'on-line utilizzato;
- Seguono i social network (soprattutto Facebook) che nell'insieme sono indicati dal 18,2%;
- Infine Wikipedia e altro (8,9%) e una specifica app (5,9%).

Dunque, senza trascurare altri strumenti informativi, sono i Siti istituzionali e dedicati ad essere maggiormente utilizzati da turisti e visitatori del Sito UNESCO di Modena che hanno Internet come principale fonte informativa.

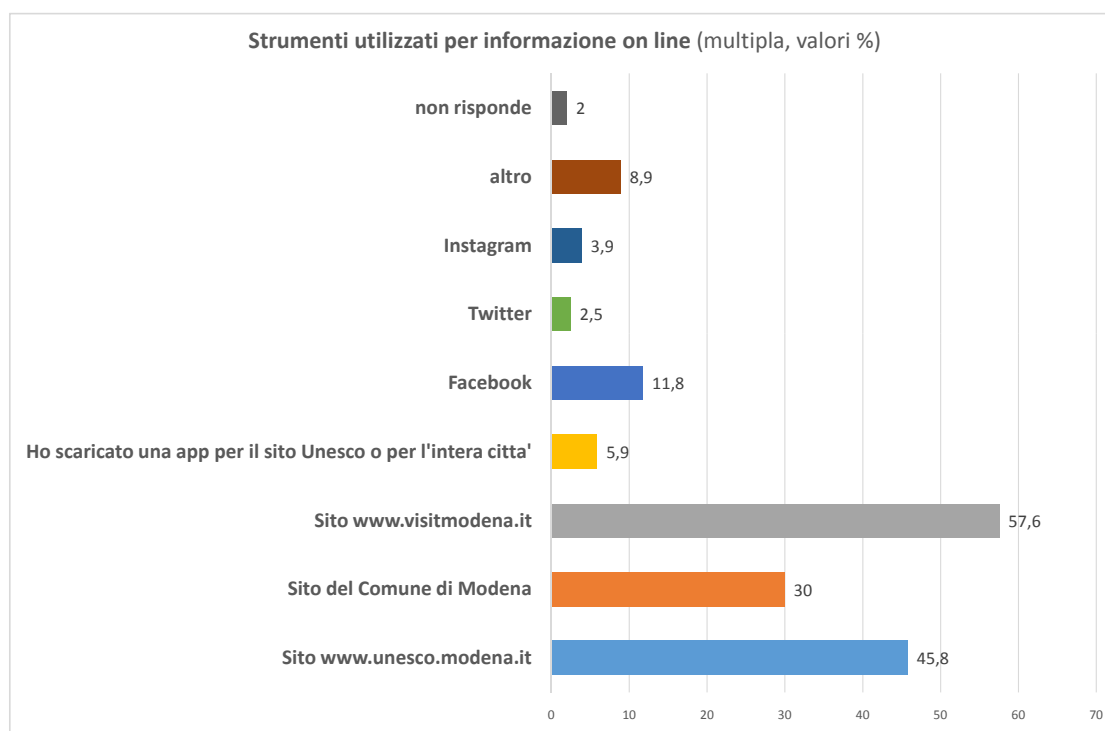


Grafico 8: Quali dei seguenti strumenti ha utilizzato per informarsi on-line? (% di risposte)

Il 67,3% degli intervistati è la prima volta che visita Modena; il 17,1% era venuto una volta prima di oggi, il 15,6% era venuto più volte.

Insomma i visitatori del Sito UNESCO sono per oltre due terzi al primo incontro con Modena.

17

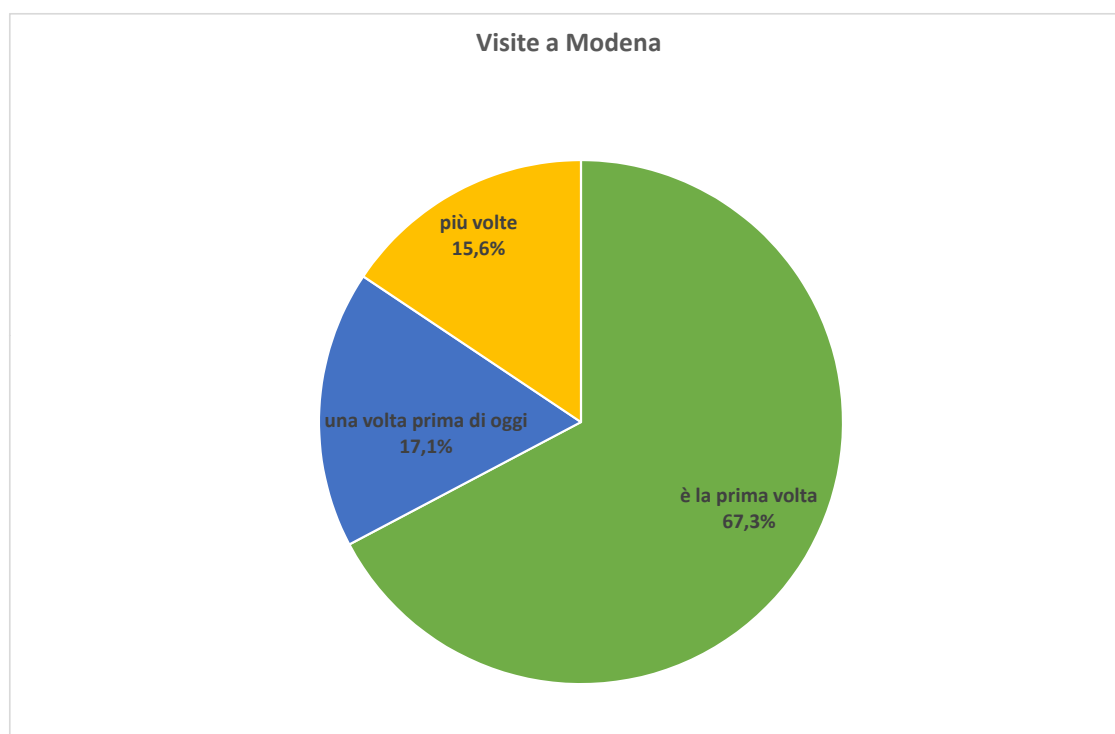


Grafico 9: Quante volte ha visitato Modena? (% di risposte)



La prima volta a Modena riguarda soprattutto chi è qui per turismo, con una percentuale del 70,6%, percentuale che si abbassa considerevolmente fino al 45% per chi è qui per motivi di lavoro e che dunque ha già più volte frequentato la città.

Visite a Modena		Totale turismo	Motivo presenza a Modena		
			lavoro	studio	
è la prima volta	%	67,2	70,6	45	61,9
una volta prima di oggi	%	17,1	16,2	27,5	14,3
più volte	%	15,6	13,2	27,5	23,8

Tabella 11: Numero di visite a Modena (% di risposte) in relazione al motivo di presenza in città

Alla domanda su altri luoghi di Modena compresi nel proprio itinerario gli intervistati potevano dare più risposte (ne hanno date in media più di 4 a testa). Si sono ottenute le seguenti indicazioni:

- Ai primi posti Chiese e negozi, con indicazioni superiori al 60%;
- Tra il 40% e il 50% circa vi sono il Palazzo ducale, il MEF, i Musei civici, aziende di prodotti tipici;
- La Galleria Estense ed il Mercato Albinelli sono nell'intervallo di indicazioni tra il 30% e il 40%;
- In fine la Casa Museo Pavarotti e Mostre in generale.

In linea generale le indicazioni da parte di chi è a Modena per lavoro sono decisamente più basse rispetto a chi è presente per turismo.

Anche le fasce d'età costituiscono una variabile che differenzia comportamenti e dunque l'individuazione di altri luoghi di visita.

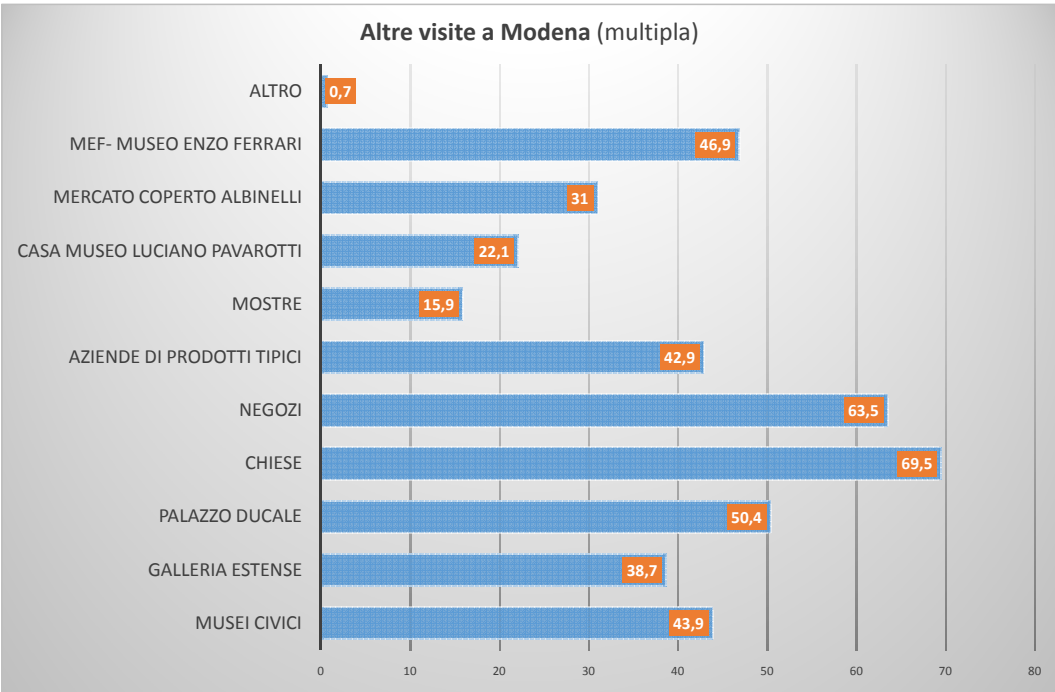


Grafico 10: Altri luoghi visitati o con interesse di visita a Modena (in riferimento alla visita attuale) (% di risposte).



1.2 APPROFONDIMENTO

Sulla base delle informazioni raccolte sulle caratteristiche del visitatore è stato possibile un approfondimento volto a definire alcune tipologie di visitatore e a cogliere per ciascuna le principali caratteristiche socio-anagrafiche.

Sono state prese in considerazione diverse variabili (domande). Un primo gruppo: motivo della presenza a Modena, tipo di visita al Sito Unesco (casuale o programmata) definiscono l'intenzionalità della visita. Un secondo gruppo di variabili: conoscenza della dichiarazione di Sito UNESCO e Patrimonio dell'umanità, visita dei monumenti del Sito, del Museo del Duomo e del Palazzo Comunale, autovalutazione del grado di informazione sul Sito definiscono il grado di Conoscenza.

Una prima analisi dimostra che le due variabili hanno lo stesso andamento, vanno entrambe nella stessa direzione, in altri termini al crescere della intenzionalità della visita cresce anche il grado di conoscenza del Sito (e al contrario una bassa intenzionalità corrisponde ad una basso grado di conoscenza).

Una seconda analisi definisce alcune tipologie di visitatore, proprio sulla base delle variabili di intenzionalità della visita e di conoscenza/informazione del Sito UNESCO.

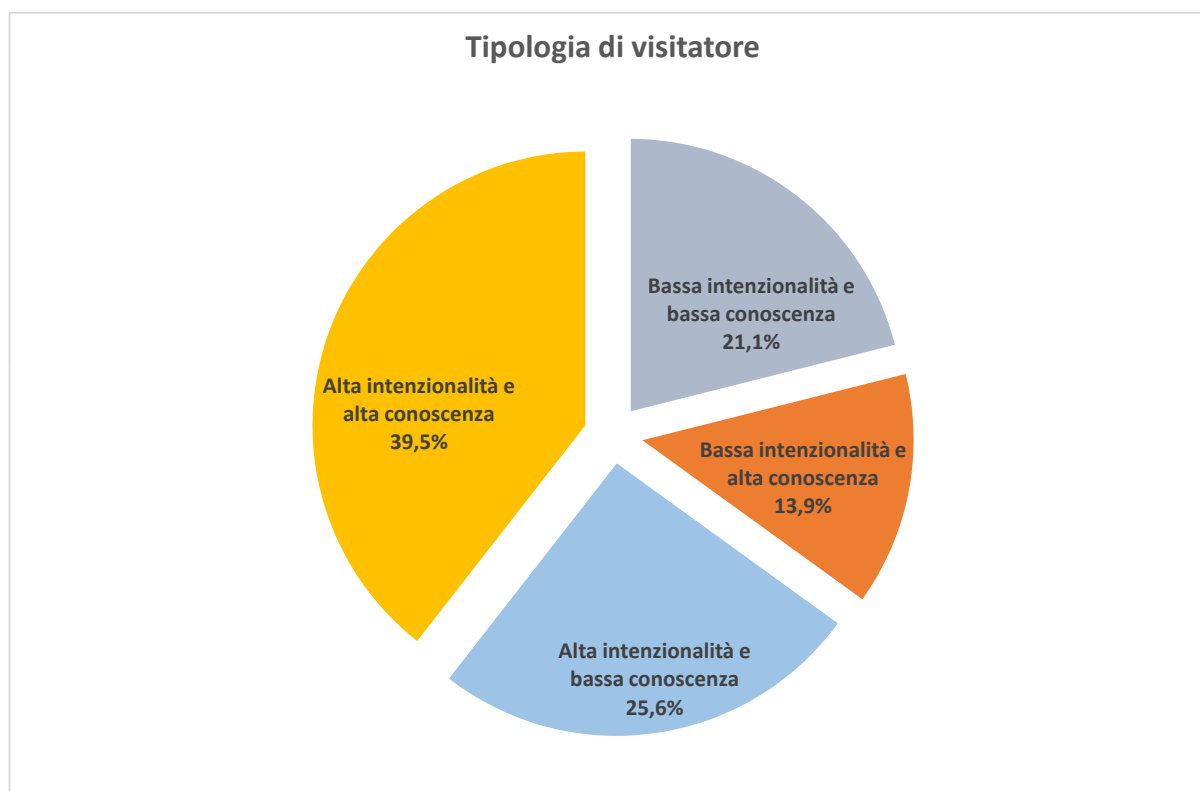


Grafico 11: Tipologia di visitatore (% di risposte)

Le caratteristiche dei diversi “tipi” di visitatori possono essere così riassunte:

1. Il primo e più numeroso gruppo di visitatori (39,5%) si caratterizza per aver dichiarato un'alta intenzionalità (cioè in larga parte è a Modena per turismo, ha programmato la visita) ma anche un alto livello di conoscenza e informazione sul sito (estensione della visita e informazioni raccolte). In questo gruppo sono presenti in percentuale superiore al totale le femmine, la fascia d'età 45-64 anni, coloro che hanno come titolo di studio la maturità, gli italiani, in particolare residenti nel centro e sud Italia.
2. Il secondo gruppo ha una dimensione del 25,6% del totale e si caratterizza per un'elevata intenzio-



nalità nella visita e un basso livello informativo. Sono presenti in misura più marcata coloro che hanno più di 65 anni, chi ha una scolarità più bassa, chi non lavora (prevalentemente pensionati), chi proviene dall'estero.

- Il terzo gruppo ha una numerosità del 21,1% ed è caratterizzato da una bassa intenzionalità della visita e un basso grado di informazione. Sono maggiormente presenti rispetto al totale i più giovani (18-30 anni ma anche 31-44 anni), coloro che hanno una bassa scolarità, chi proviene da fuori Europa; la presenza a Modena per motivi di lavoro non è maggioritaria ma è molto più accentuata rispetto agli altri gruppi.
- Infine il quarto gruppo che ha la dimensione più piccola (13,9%) e che ha una bassa intenzionalità nella visita e un alto livello di informazione. Sono più presenti rispetto al totale gli studenti e coloro che provengono dal sud Italia o dalle isole.

Profilo visitatore																						
		Totale	Genere		Età				Scolarità			Professione				Cittadinanza		Residenza				
			maschio	femmina	18-30	31-44	45-64	65 e oltre	Fino a diploma professionale	Maturità	Laurea	studente	lav. autonomo	lav. dipendente	non occupato	Italiana	Straniera	Nord Italia	Centro Italia	Sud Italia e Isole	Europa	Resto del Mondo
Bassa intenzionalità e bassa conoscenza	%	21,1	22,4	19,4	26,3	26,3	16,1	7,9	30,6	19,6	18,7	21,7	24,3	18,2	23,4	20,6	22,3	21,3	23,1	17,6	17	42,1
Bassa intenzionalità e alta conoscenza	%	13,9	16,7	10,3	15,8	14,9	10,9	15,8	9,7	11,5	17,6	23,2	14,3	12,9	8,5	17	6,6	16,1	12,3	19,6	9,6	5,3
Alta intenzionalità e bassa conoscenza	%	25,6	26,3	24,6	24,6	21,9	24,1	44,7	37,1	23	22,5	21,7	22,9	24,7	31,9	17,7	43,8	20,7	16,9	15,7	45,7	26,3
Alta intenzionalità e alta conoscenza	%	39,5	34,6	45,7	33,3	36,8	48,9	31,6	22,6	45,9	41,2	33,3	38,6	44,1	36,2	44,7	27,3	42	47,7	47,1	27,7	26,3
Totale	n	403	228	175	114	114	137	38	62	148	187	69	70	170	94	282	121	174	65	51	94	19
	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Tabella 12: Profilo del visitatore (% di risposte) in relazione ad alcune caratteristiche socio-anagrafiche degli intervistati.

1.3 VALUTAZIONI E GIUDIZI

Per quanto riguarda la valutazione dell'accoglienza turistica presso il Sito UNESCO sono state proposte due batterie di domande: la prima con domande di dettaglio, articolate su diversi aspetti che compongono l'accoglienza turistica; la seconda con domande di valutazione generale. In entrambi i casi la

valutazione richiesta veniva espressa con un voto su una scala da 1 a 10 (“come a scuola”).

Esaminando le risposte alla prima batteria di domande si possono evidenziare i seguenti aspetti:

- Tutti gli aspetti proposti ottengono un voto medio che si colloca nell'intervallo fra 7 e 7,8;
- I voti medi sono frutto di valutazioni abbastanza omogenee in quanto è sempre abbastanza bassa la deviazione standard (che misura appunto il grado di omogeneità della media – vedi nota metodologica);
- La non risposta (non saprei, non risponde) è generalmente piuttosto bassa, ad eccezione della voce “Costo del biglietto per visita Ghirlandina, museo Duomo e Palazzo Comunale” dove supera il 15%, a sottolineare come una parte dei visitatori non sia informata sul costo del biglietto complessivo e non lo utilizzi per il proprio percorso;
- In tutti gli aspetti esaminati il voto insufficiente (da 1 a 5) è sempre inferiore al 10% degli intervistati, per sei aspetti inferiore al 5%;
- I due aspetti che ottengono la valutazione più alta riguardano le “Condizioni di visita dei monumenti (affollamento, luminosità, tempi di attesa ecc.)” e la “Comodità per raggiungere il sito”, rispettivamente con un voto medio di 7,7 e 7,8; sono anche i due aspetti che ottengono una percentuale di voti tra 8 e 10 (cioè di piena soddisfazione) superiore al 50% degli intervistati;
- Meno brillante, ma comunque buona, la valutazione di alcuni aspetti informativi tipo le indicazioni per raggiungere il Sito, la presenza di pannelli illustrativi presso il Sito, la reperibilità di materiale informativo cartaceo.

La batteria di domande era sostanzialmente articolata su due parti: la parte relativa all'informazione (in tabella scritta in blu) e quella relativa all'accessibilità. Nel complesso l'accessibilità ottiene valutazioni più alte rispetto alla parte informativa.

Come valuta le seguenti componenti dell'accoglienza turistica presso il Sito UNESCO?						
	% Voto 1-5	% Voto 6-7	% Voto 8-10	% Non risposta	Media voto	Dev. Std.
Indicazioni per raggiungere il sito UNESCO (dai punti di arrivo es. stazione, parcheggi ecc.)	9,9	48,9	33,7	7,4	7,1	1,4
Presenza di pannelli illustrativi presso il sito UNESCO	9,4	53,6	30,8	6,2	7	1,2
Qualità dell'informazione dei pannelli illustrativi presso il sito UNESCO	4,9	51,1	37,2	6,7	7,2	1,1
Orari di visita	3,7	52,9	39,7	3,7	7,3	1
Condizioni di visita dei monumenti (affollamento, luminosità, tempi di attesa ecc.)	0,9	37,4	60,3	1,2	7,8	1
Comodità per raggiungere il sito	1	43,9	54,6	0,5	7,7	1,1
Reperibilità materiale informativo cartaceo	5,5	53,8	33,5	7,2	7,1	1,2
Reperibilità materiale informativo on line	2,2	43,4	46,2	8,1	7,5	1
Costo del biglietto per visita Ghirlandina, museo Duomo e Palazzo Comunale	2,2	46,2	36,5	15,1	7,3	1,1

Tabella 13: Come valuta le seguenti componenti dell'accoglienza turistica presso il Sito UNESCO (% di voto – voto medio – deviazione standard)

Per quanto riguarda le valutazioni complessive i voti medi tendono ad essere più alti rispetto alle valutazioni di dettaglio, come se la percezione d'insieme del Sito fosse più positiva della somma dei singoli aspetti che la compongono; in ogni caso il voto al Sito è più critico quando l'intervistato è chiamato a valutare i singoli particolari.

La valutazione più alta riguarda la manutenzione e cura del Sito, con un voto medio pari a 8,1, una valutazione tra 8 e 10 che arriva al 69,2% degli intervistati.

L'organizzazione del Sito ottiene un voto medio di 7,8 con il 58,3% di voti tra 8 e 10.

Il voto medio complessivo al Sito UNESCO è pari a 7,9 ed è quasi coincidente con la media dei voti all'organizzazione e alla manutenzione e cura. Il 64% esprime un voto tra 8 e 10

In tutti i tre aspetti esaminati non sono presenti voti insufficienti e il grado di omogeneità delle medie voto è molto buono.

	% Voto 6	% Voto 7	% Voto 8-10	Media voto	Dev. Std.
Nel complesso, come valuta l'organizzazione del Sito UNESCO?	4,2	37,5	58,3	7,8	0,9
Nel complesso, come valuta la manutenzione e cura del Sito UNESCO?	1,7	29	69,2	8,1	1
Se dovesse dare un voto complessivo al Sito UNESCO di Modena, che voto darebbe?	1	35	64	7,9	0,9

Tabella 14: Giudizi complessivi (% di voto – voto medio – deviazione standard).

22

Esaminando per sottocampioni il voto complessivo al Sito UNESCO di Modena, si nota come l'oscillazione rispetto alla media di 7,9 sia tra 7,7 e 8,5 dove i picchi di gradimento si riscontrano tra chi proviene da fuori Europa e chi ha dichiarato uno specifico interesse per il Sito.

È inoltre interessante notare come il livello di scolarità non incide sul voto complessivo, si fanno sentire di più due variabili come la cittadinanza e la residenza. Anche le variabili riconducibili alle caratteristiche della visita segnano qualche differenza ma non particolarmente rilevante. La valutazione tende a crescere al crescere del grado di informazione sul Sito.

Se dovesse dare un voto complessivo al Sito UNESCO di Modena, che voto darebbe?																					
	Totale	Genere		Età				Scolarità			Professione				Cittadinanza		Residenza				
		maschio	femmina	18-30	31-44	45-64	65 e oltre	diploma professionale	Maturità	Laurea	studente	autonomo	dipendente	non occupato	Italiana	Straniera	Nord Italia	Centro Italia	Sud Italia e Isole	Europa	Resto del Mondo
Media voto	7,9	7,8	8	8	7,8	7,9	8	7,9	7,9	7,9	7,8	7,9	8,1	8	7,7	8	7,8	8	7,7	8,3	

Tabella 15: Voto medio complessivo al Sito UNESCO di Modena in relazione ad alcune caratteristiche socio-anagrafiche degli intervistati

	Totale	Tempo a Modena				Motivo presenza a Modena				Tipo di visita		Sito UNESCO		Informazione Sito Unesco				Profilo turista				
		Un giorno senza pernottamento	Un giorno con pernottamento	Fino a due, tre giorni	Più di tre giorni	turismo	lavoro	studio	altro	casuale	programmata	sì lo sapevo	no non lo sapevo	nulla o quasi nulla	poco, solo a grandi linee	abbastanza, ho raccolto informazioni molto, ho un interesse specifico per il sito	Bassa intenzionalità e bassa conoscenza	Bassa intenzionalità e alta conoscenza	Alta intenzionalità e bassa conoscenza	Alta intenzionalità e alta conoscenza		
Media voto		7,9	8	7,9	7,9	7,9	7,9	7,8	7,8	8,2	7,8	8	8	7,8	7,9	7,9	8	8,5	7,9	7,9	7,8	8,1

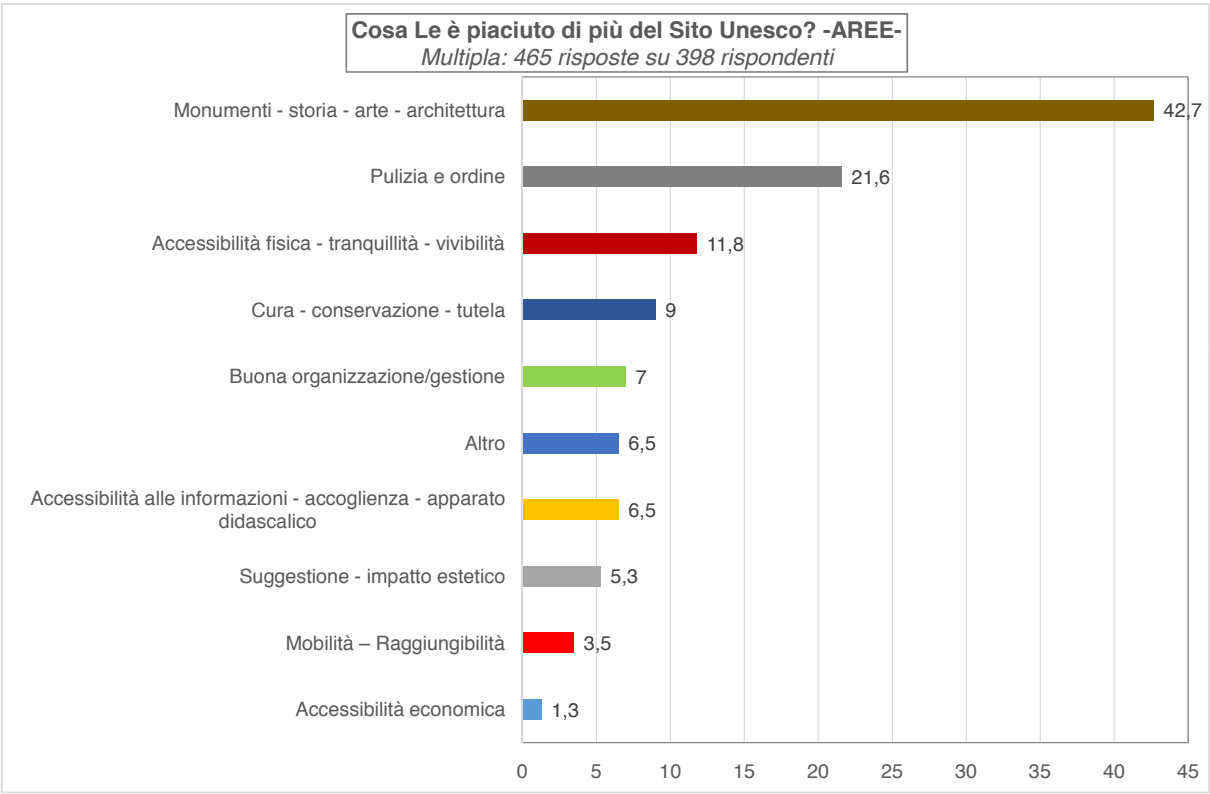
Tabella 16: Voto medio complessivo al Sito UNESCO di Modena in relazione al tempo trascorso a Modena, al motivo di presenza a Modena, al tipo di visita, alla conoscenza del Sito UNESCO ed al profilo del turista

Coerente con i tre voti complessivi espressi è la valutazione di soddisfazione della propria visita al Sito UNESCO di Modena: media voto pari a 8, nessun voto insufficiente, 67,7% di indicazioni fra 8 e 10, alto grado di omogeneità.

In generale, quanto è soddisfatto della Sua visita al Sito UNESCO di Modena?		
Voto 6	%	1
Voto 7	%	31,3
Voto 8-10	%	67,7
Media voto		8
Dev.Std.		0,9

Tabella 17: Soddisfazione complessiva alla visita del Sito UNESCO di Modena in relazione al tempo trascorso, al motivo di presenza a Modena, al tipo di visita, alla conoscenza del Sito UNESCO ed al profilo del turista.

1.4 ANALISI QUALITATIVA



24

Grafico 12: Gradimento di alcune componenti del Sito Unesco di Modena (% di risposte)

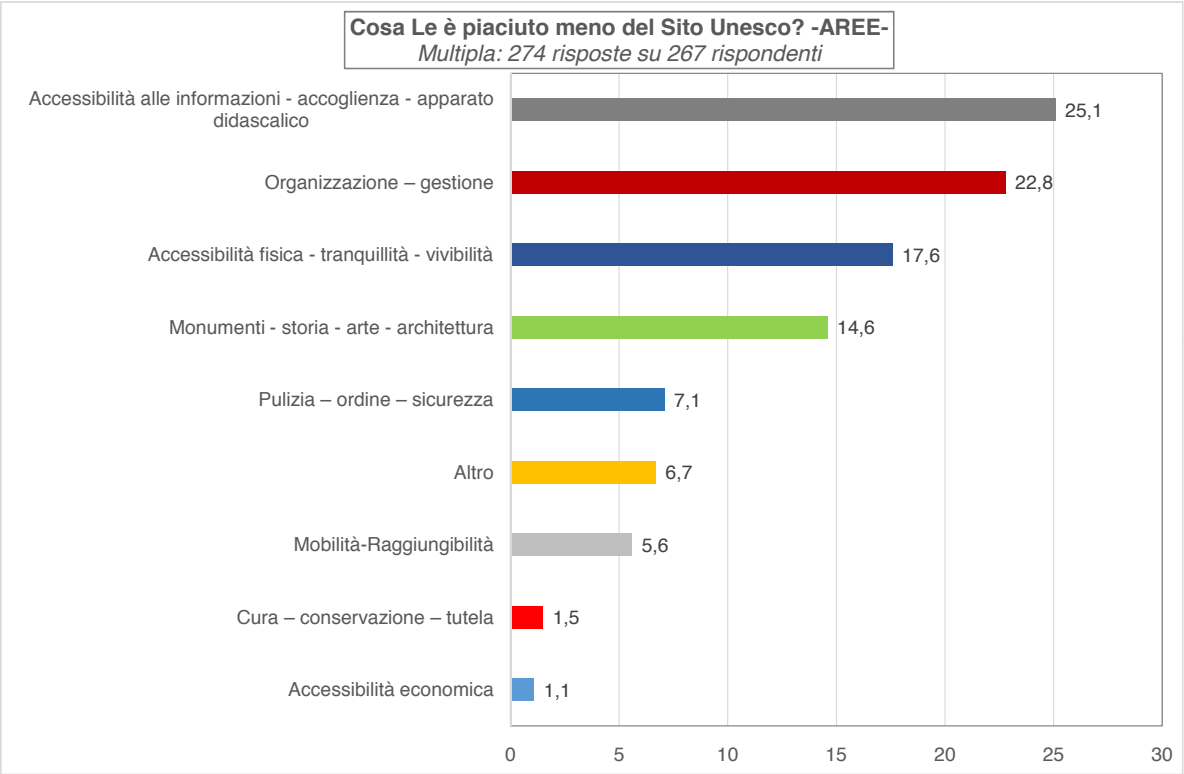


Grafico 13: Gradimento di alcune componenti del Sito Unesco di Modena (% di risposte)

Ai visitatori sono state poste due domande in cui ci chiedeva loro di indicare cosa fosse piaciuto di più e cosa di meno del Sito UNESCO. Le domande erano a risposta aperta, quindi ognuno era libero di esprimere il proprio giudizio positivo e negativo su qualsiasi aspetto. Una puntuale analisi qualitativa (vedi nota metodologica) ha raccolto tutte le osservazioni (465 positive e 274 negative) per poi accorparle in alcune macro aree così da renderne più comprensibile la lettura.

Tra le cose che sono piaciute di più, spicca al primo posto con oltre il 42% l'area "Musei – storia – arte – architettura", poi a seguire "pulizia e ordine" con il 21% circa delle affermazioni.

Nell'evidenziare le preferenze i visitatori tendono ad entrare nel merito dei contenuti e si soffermano sull'interesse culturale ed i piacere estetico, indicando spesso uno dei monumenti o uno degli aspetti ad essi riconducibili. Molti visitatori però sottolineano positivamente anche l'ordine e la pulizia riscontrate e la vivibilità del sito. Emerge in generale un quadro molto positivo per quanto riguarda la godibilità dell'insieme e la manutenzione ordinaria, e una particolare attenzione dei visitatori verso i contenuti culturali ed i monumenti, su tutti il Duomo.

Sono piaciute di meno l' "Accessibilità alle informazioni – accoglienza – apparato didattico" (25%), poi ciò che riguarda l' "Organizzazione – gestione" al 22,8%.

La generale impressione positiva viene confermata da un alto numero di risposte "nulla" a questa domanda, seguito da risposte relative alla raggiungibilità del sito, all'accessibilità fisica ai monumenti e alle informazioni: i visitatori rilevano in questo senso dei disagi dovuti a trasporti, viabilità, possibilità di parcheggio e modalità di accesso ai monumenti, oltre che una certa difficoltà nel reperire indicazioni di base e informazioni aggiuntive. Altra area tematica su cui le risposte insistono è quella della gestione e valorizzazione: in questo caso, come si nota indagando più a fondo tramite le categorie specifiche, i commenti divengono più diversificati e riguardano soprattutto la mancanza di attrazioni e i servizi aggiuntivi.

Per una maggiore comprensione degli aspetti riguardanti ciascuna area si rimanda alla tabella nella nota metodologica.

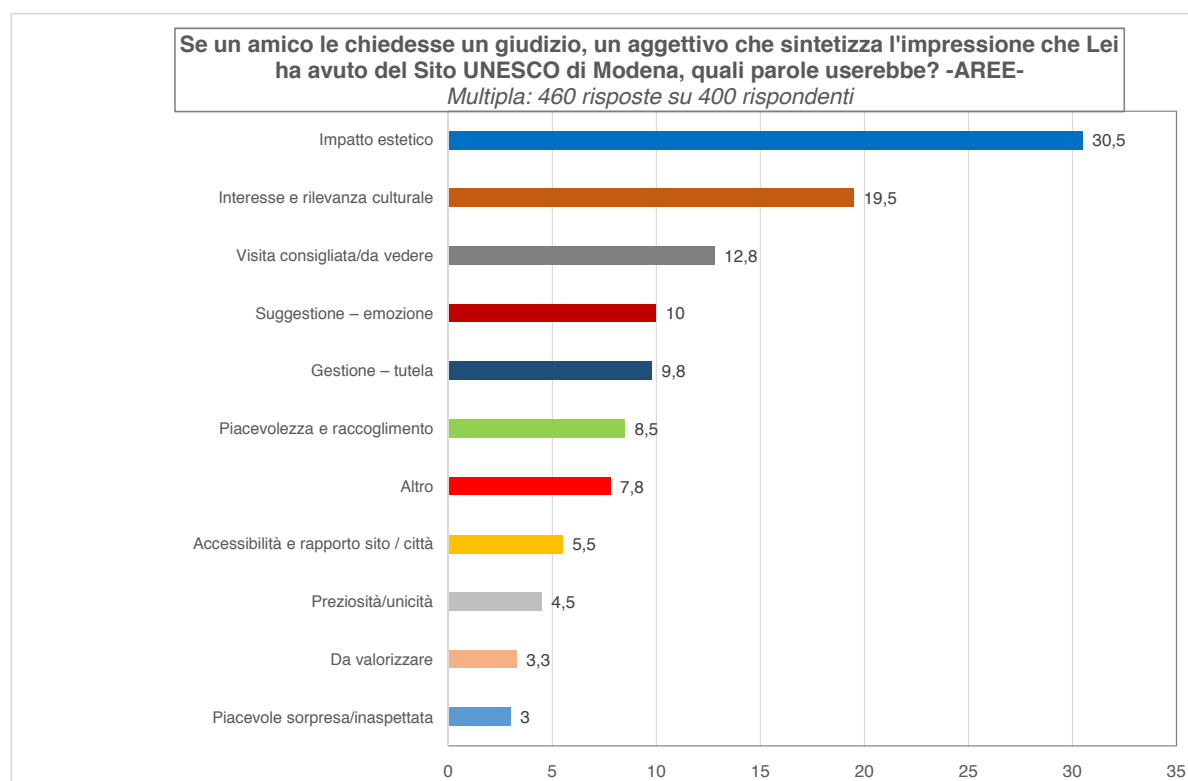


Grafico 14: Aree di giudizi per esprimere ad altri l'impressione avuto del Sito UNESCO di Modena (% di risposte).



Agli intervistati è stato chiesto di esprimere, liberamente con parole loro, un giudizio, un aggettivo che sintetizzi l'impressione che hanno del Sito UNESCO: sono state raccolte un totale di 460 risposte. A conferma di quanto rilevato già nel corso del questionario, l'impressione finale e sintetica è generalmente positiva e la maggior parte dei giudizi rientrano nelle aree tematiche relative all'impatto estetico e all'interesse culturale. Torna quindi l'attenzione ai contenuti ed in seconda battuta un generale apprezzamento per l'esperienza complessiva, ricca di suggestione, e le modalità di gestione, tanto da spingere un buon numero di visitatori a consigliare la visita ad amici. In particolare: la maggior parte dei visitatori ha espresso un giudizio positivo dal punto di vista estetico, utilizzando termini per descrivere il Sito come "splendido", "stupendo", "magnifico"; molti intervistati sottolineano la rilevanza culturale, il valore del Sito, definito spesso come "interessante", dimostrando così di preferire un approccio alla visita di tipo cognitivo; d'altra parte però un numero considerevole di visitatori manifestano il proprio coinvolgimento di tipo emotivo, descrivendo il complesso monumentale come "emozionante", "affascinante", "coinvolgente", e l'esperienza come "entusiasmante".

Una attenta analisi quali/quantitativa (vedi nota metodologica) di tutte le voci ha permesso di raccogliere le osservazioni accorpandole in più macro aree: in primo luogo, al 30,5% emerge "impatto estetico"; al secondo posto con il 19,5% "interesse e rilevanza culturale", poi ciò che riguarda la "visita consigliata/da vedere" che pesa il 12,8%. Inferiori al 10% altre osservazioni riportate nel grafico.

Per una maggiore comprensione degli aspetti riguardanti ciascuna area si rimanda alla tabella nella nota metodologica.

1.5 INTORNO AL SITO

L'ultima area d'indagine ha riguardato ciò che c'è "intorno al Sito" ovvero ciò che concorre all'accoglienza turistica o, in altri termini, la capacità di Modena di essere città accogliente e turistica.

Sono stati rilevati cinque aspetti con i seguenti risultati:

- La disponibilità dei modenesi a dare informazioni e la reperibilità di informazioni on line su Modena ottiene un voto medio pari a 7,6, un voto tra 8 e 10 da parte di oltre il 40% dei rispondenti, una percentuale di non risposte tra il 12% e il 15%; molto bassa la percentuale di chi esprime una valutazione insufficiente;
- Anche il materiale informativo sulla città ottiene una valutazione media buona ma non brillante pari a 7,1, a confermare che su questa parte della informazione le attese sono probabilmente superiori a quanto sperimentato direttamente;
- Altra valutazione che contiene criticità riguarda il trasporto pubblico, anche se la percentuale di non risposta (quasi sicuramente non lo hanno utilizzato) arriva al 22%; qui il voto medio è pari a 6,9 con un 9,2% che esprime una valutazione insufficiente. All'opposto il 26,3% dà un voto tra 8 e 10; la maggioranza relativa, 42,5%, si posiziona nel voto medio 6 o 7;
- Infine il maggiore apprezzamento riguarda i servizi di ristorazione con una media voto pari a 8, uno 0,5% di voto insufficiente e il 63,3% di voti tra 8 e 10.

Insomma l'accoglienza turistica è buona nella ristorazione, discreta da parte dei modenesi e on-line; sono invece discreti ma migliorabili il servizio di trasporto pubblico e l'informazione sulla città.





Vorremmo conoscere le sue valutazioni in merito ad alcuni aspetti che può avere incontrato a Modena						
	% Voto 1-5	% Voto 6-7	% Voto 8-10	% Non risposta	Media voto	Dev. Std.
Disponibilità dei modenesi a dare informazioni	3,5	39,5	42,4	14,6	7,6	1,3
Reperibilità informazioni on line su Modena	1,2	45,9	40,2	12,6	7,6	1
Materiale informativo sulla Città	4,9	60	29,8	5,2	7,1	1,1
Servizi di ristorazione, bar, ecc.	0,5	32,7	63,3	3,4	8	1,1
Trasporto pubblico	9,2	42,5	26,3	22	6,9	1,3

Tabella 18: Soddisfazione su alcuni aspetti incontrati durante la visita a Modena (% di voto – voto medio – deviazione standard)

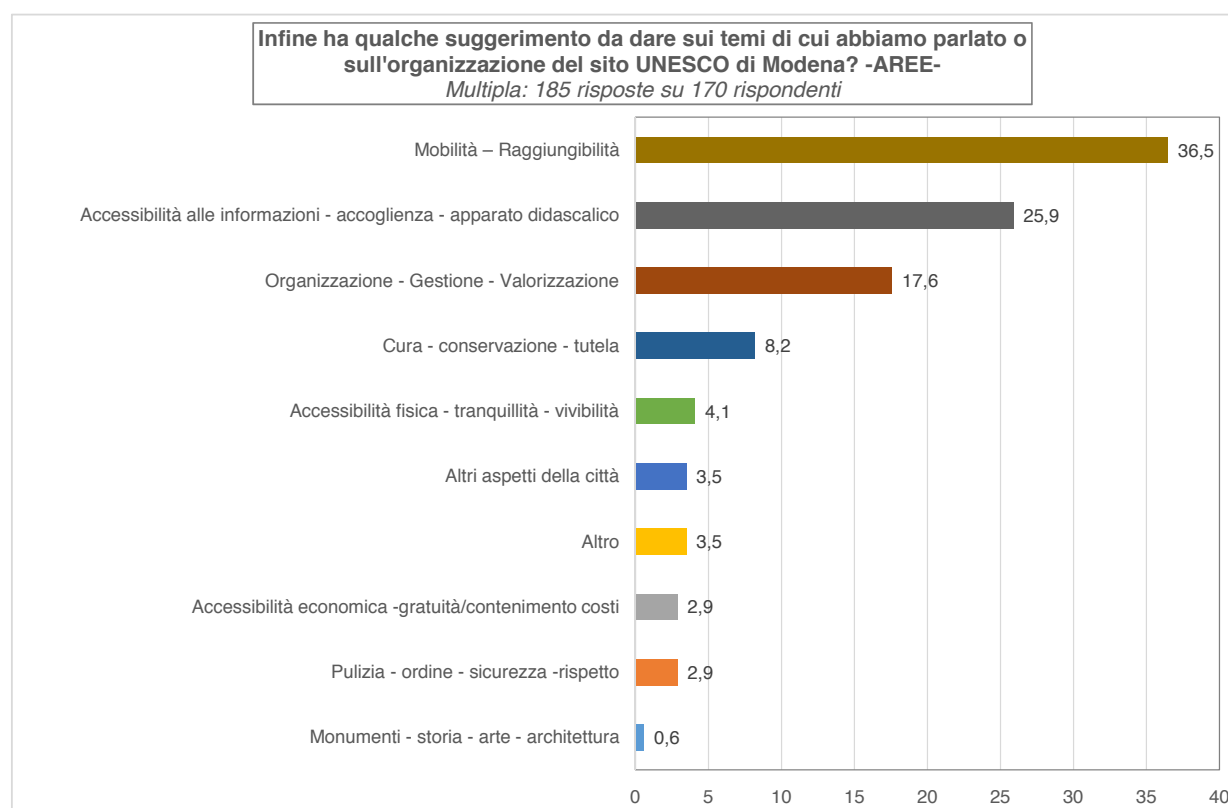
Nel complesso Modena è apparsa agli intervistati una città turisticamente accogliente, con un voto medio pari a 7,8, superiore alla media dei voti di dettaglio sopra esaminati. È una valutazione omogenea sia per la deviazione standard piuttosto bassa, sia perché anche fra i sottocampioni gli scostamenti nella valutazione complessiva sono abbastanza contenuti.

Sempre con un voto da 1 a 10 quanto Le è sembrata accogliente Modena per un turista?		
Voto 6	%	2,5
Voto 7	%	36
Voto 8-10	%	61,3
Non risponde	%	0,2
Media voto		7,8
Dev.Std.		0,9

Tabella 19: Soddisfazione sull'accoglienza di Modena per un turista (% di voto – voto medio – deviazione standard)



1.6 SUGGERIMENTI



28

Grafico 15: Aree dei suggerimenti (% di risposte)

A conclusione del questionario, è stato lasciato uno spazio libero per indicare uno o più suggerimenti sui temi trattati.

La maggior parte dei visitatori non fornisce suggerimenti, confermando la positività dell'esperienza vissuta, molti commenti si concentrano sulle problematiche già enunciate relative a parcheggi e trasporti o alla gestione degli spazi pubblici, ma anche su una richiesta di miglioramento dell'accoglienza, della comunicazione e spiegazione dei contenuti.

Dei 170 intervistati che hanno rilasciato un commento, sono state rilevate 185 risposte classificabili in aree diverse a seguito di un'analisi quali/quantitativa (vedi nota metodologica). Si sono quindi individuate diverse macro aree tematiche che raccolgono i vari suggerimenti: al primo posto con il 36,5% delle osservazioni riguarda le modalità di raggiungimento del Sito, il miglioramento del servizio di trasporto pubblico e l'incremento di mezzi alternativi quali biciclette a noleggio; il 26% circa invece riguarda il tema dell' "accessibilità alle informazioni – accoglienza - apparato didascalico"; il 17,6% sono suggerimenti in merito all' "organizzazione - gestione – valorizzazione" del Sito, visitatori invitano a riflettere è il miglioramento dell'apparato didascalico e divulgativo, attraverso una maggiore differenziazione linguistica e una migliore reperibilità delle indicazioni e delle informazioni tramite materiale cartaceo, pannelli e presenza di personale competente. Sotto il 10% altre osservazioni come riportato nel grafico.

Per una maggiore comprensione degli aspetti riguardanti ciascuna area si rimanda alla tabella nella nota metodologica.



Capitolo 2

LE OPINIONI DEI CITTADINI MODENESI

2.1 PROFILO DEL CITTADINO RISPETTO AL SITO UNESCO

Per quanto riguarda il profilo generale dei cittadini modenesi rispetto al Sito una prima batteria di domande ha rilevato aspetti relativi alla conoscenza della dichiarazione dell'UNESCO di Patrimonio dell'umanità, alla visita (e alle caratteristiche della visita stessa) al Sito, i livelli di informazione e gli strumenti utilizzati, la conoscenza dei Musei del Duomo e del Palazzo comunale.

Oltre l'87% degli intervistati sa che Cattedrale, Torre e Piazza sono stati dichiarati dall'UNESCO patrimonio dell'umanità. È una percentuale decisamente rilevante anche nel caso la si dovesse depurare della parte di chi in genere fatica (in un sondaggio ed in generale) ad ammettere una “non conoscenza”.

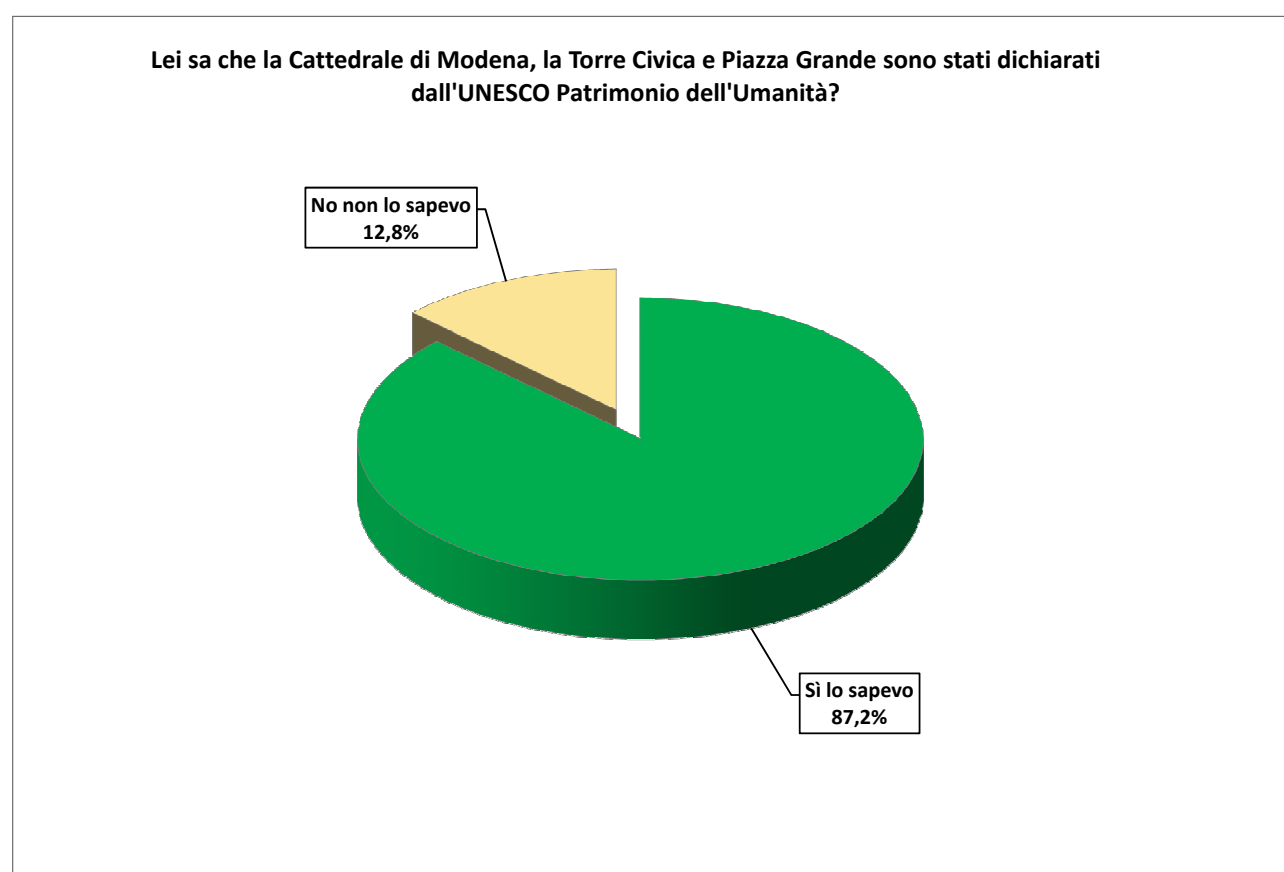


Grafico 16: Conoscenza dei componenti del Sito UNESCO di Modena (% di risposte)

Dichiarano una maggiore conoscenza i maschi rispetto alle femmine, gli studenti (spesso con una più recente informazione), i residenti nella circoscrizione 1 che è la zona dove è collocato il Sito; infine la conoscenza tende a crescere al crescere della scolarità.

Il 92%, dunque una maggioranza molto rilevante, ritiene che il riconoscimento UNESCO aggiunga valore ai singoli monumenti. L'importanza della risposta sta sia nella dimensione schiacciante del Sì



sia nel fatto che il riconoscimento UNESCO viene riconosciuto come valore aggiunto, elemento qualificante e di prestigio e non etichetta senza ricaduta.

La percentuale è talmente alta che gli scostamenti per sottocampioni risultano poco rilevanti.

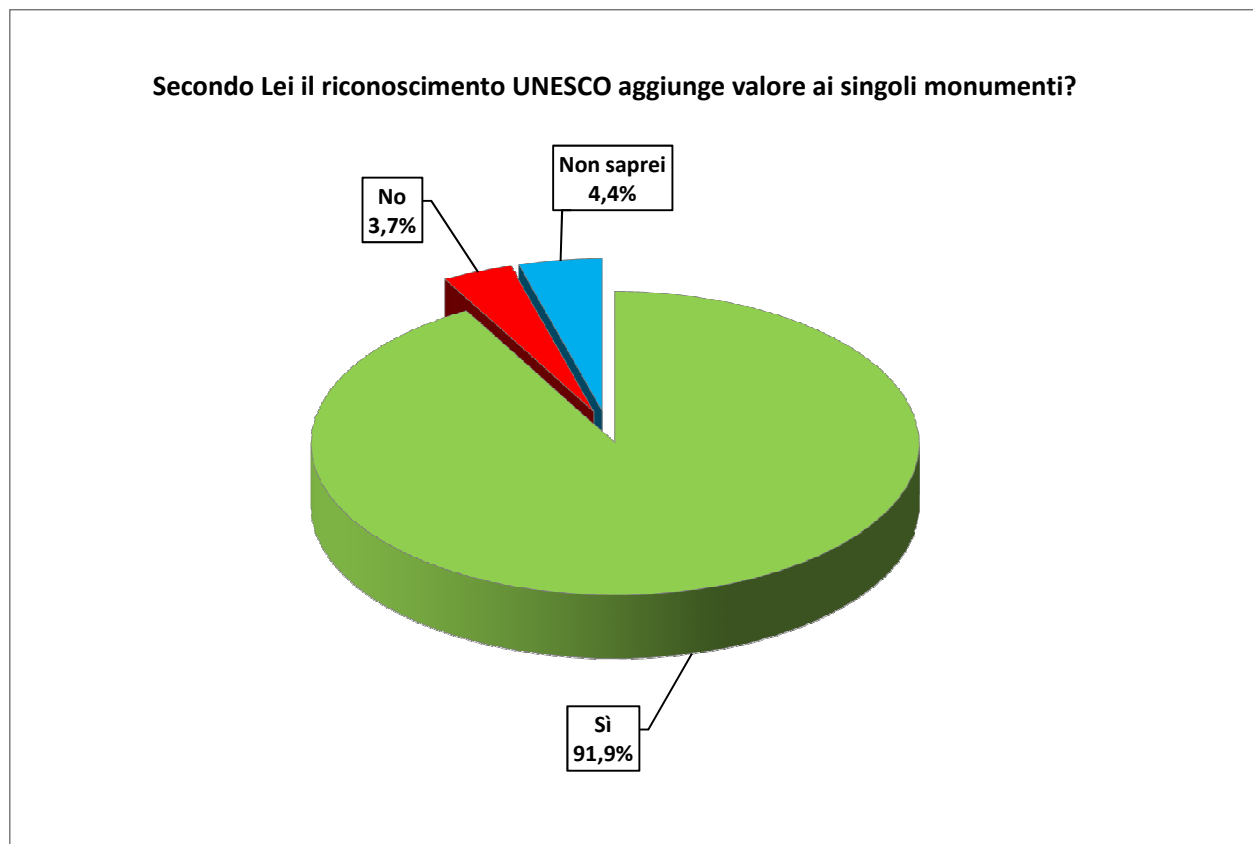


Grafico 17: Secondo Lei il riconoscimento UNESCO aggiunge valore ai singoli monumenti? (% di risposte)

La domanda per rilevare quanti modenesi abbiano visitato il Sito UNESCO e i suoi monumenti conteneva anche una precisazione del termine visitare: cioè osservato con attenzione con dettagli ed informazioni, in modo da ottenere una base dell'auto-valutazione abbastanza omogenea almeno nell'input iniziale.

Dunque il 13,7% dei modenesi non ha visitato (nel senso sopra richiamato) la Cattedrale, il 22,9% non ha visitato la Ghirlandina, il 5% non ha visitato Piazza Grande. I modenesi che hanno visitato (con diversi gradi di informazione) gli stessi monumenti sono pertanto e rispettivamente l'86%, il 77%, il 95%.

I più numerosi sono coloro che dichiarano di aver compiuto la visita con informazioni generali (qui una misura media tra i livelli scarso e approfondito) e variano tra il 34,1% (per la Ghirlandina) e il 42,8% (per Piazza Grande).

Coloro che dichiarano una visita con conoscenza approfondita sono tra il 27,8% (Ghirlandina) e il 33% (Cattedrale).

Infine chi dichiara una visita ma con informazioni scarse varia tra il 15,2% (Ghirlandina) e il 21,9% (Piazza Grande).

Questo quadro informativo è un primo riferimento, una prima misura del grado di conoscenza del Sito UNESCO da parte dei modenesi. Emergono due aspetti: da un lato una bassa percentuale di chi

non ha mai visitato i monumenti del Sito, dall'altro una percentuale interessante (sempre superiore al 60%) di coloro che hanno compiuto visite con informazione generale o approfondita.

Dunque un positivo rapporto tra modenesi e Sito UNESCO ma al contempo ampie possibilità di ampliare tale rapporto in quantità ed in profondità.

Le percentuali che segnalano una minor conoscenza sono maggiormente concentrate nella popolazione più anziana e con più bassa scolarità. Al contrario l'informazione più approfondita riguarda la fascia d'età più giovane e i livelli di scolarità più alti.

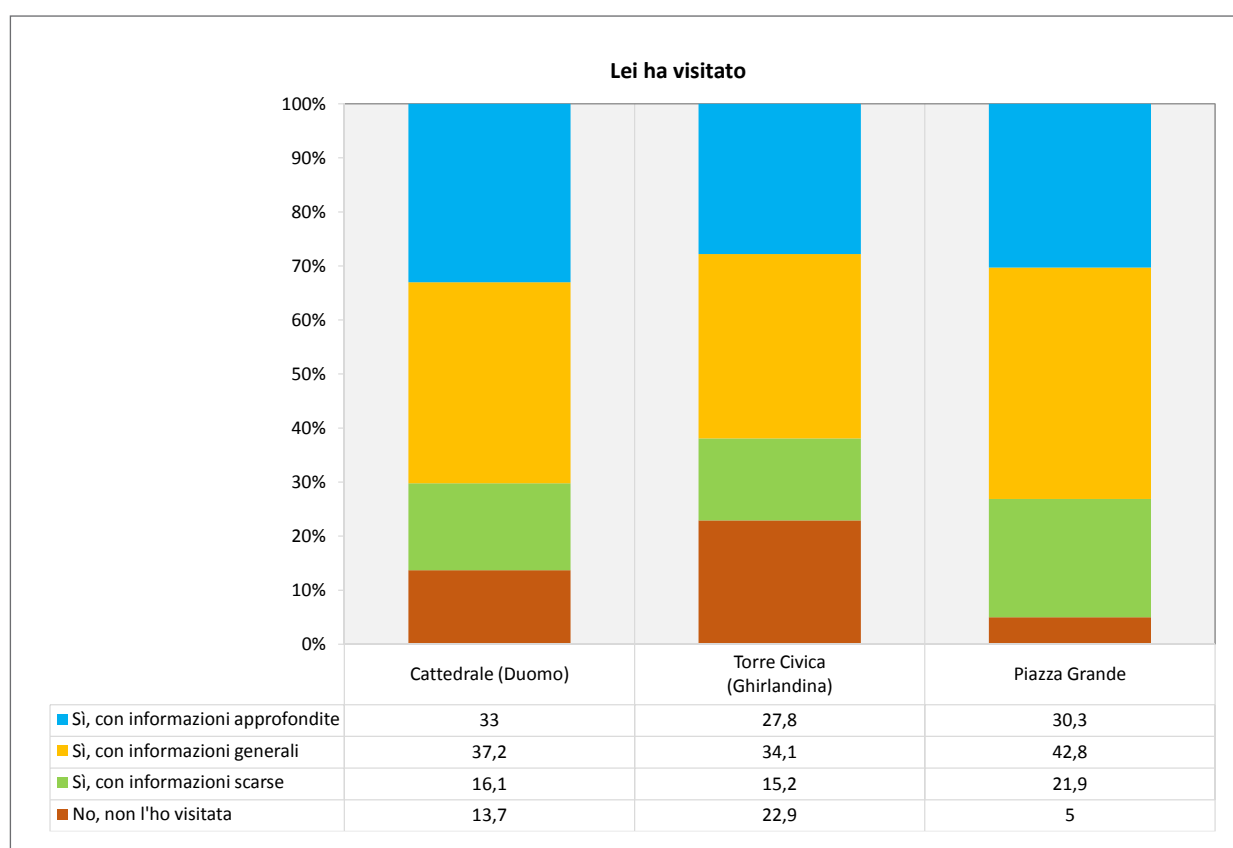


Grafico 18: Visita ai luoghi che compongono il Sito UNESCO (% di risposte)

Sono 1435 gli intervistati che hanno visitato almeno un monumento con informazioni generali o approfondite. Per questi le modalità di visita si articolano nel modo seguente:

- prevale la dimensione individuale e cioè la visita da solo e con informazioni raccolte personalmente (34,6%);
- segue la dimensione di gruppo e dunque con amici e persone che conoscono il Sito (30,9%);
- queste due prime modalità raccolgono circa i due terzi dei rispondenti;
- poi per il 13,6% l'ultima visita approfondita rimanda alla scuola, ultimo canale che ha collegato al Sito;
- la visita con una guida (11,5%) non è meglio specificata, né se da soli o in gruppo, né con quale guida;
- poi la voce "in altro modo" (6,2%) che richiama aspetti diversi ed interessanti quali lo spettacolo teatrale di Dario Fo, la visita tramite la Parrocchia o comunque perché interessati dalla dimensione religiosa, l'accompagnare parenti e familiari (dove con i figli si scambia il ruolo di guida), il lavoro o lo studio nel campo della storia dell'arte.

Dunque fra i modenesi sembra prevalere una modalità di visita "non istituzionalizzata" a vantaggio di

una informale fatta di informazioni raccolte individualmente e di relazioni amicali ed interpersonali; la modalità istituzionale (tramite scuola, gruppi organizzati, eventi ecc.) ha riguardato forse momenti precedenti e non l'ultima visita di approfondimento su cui si incentrava la domanda.

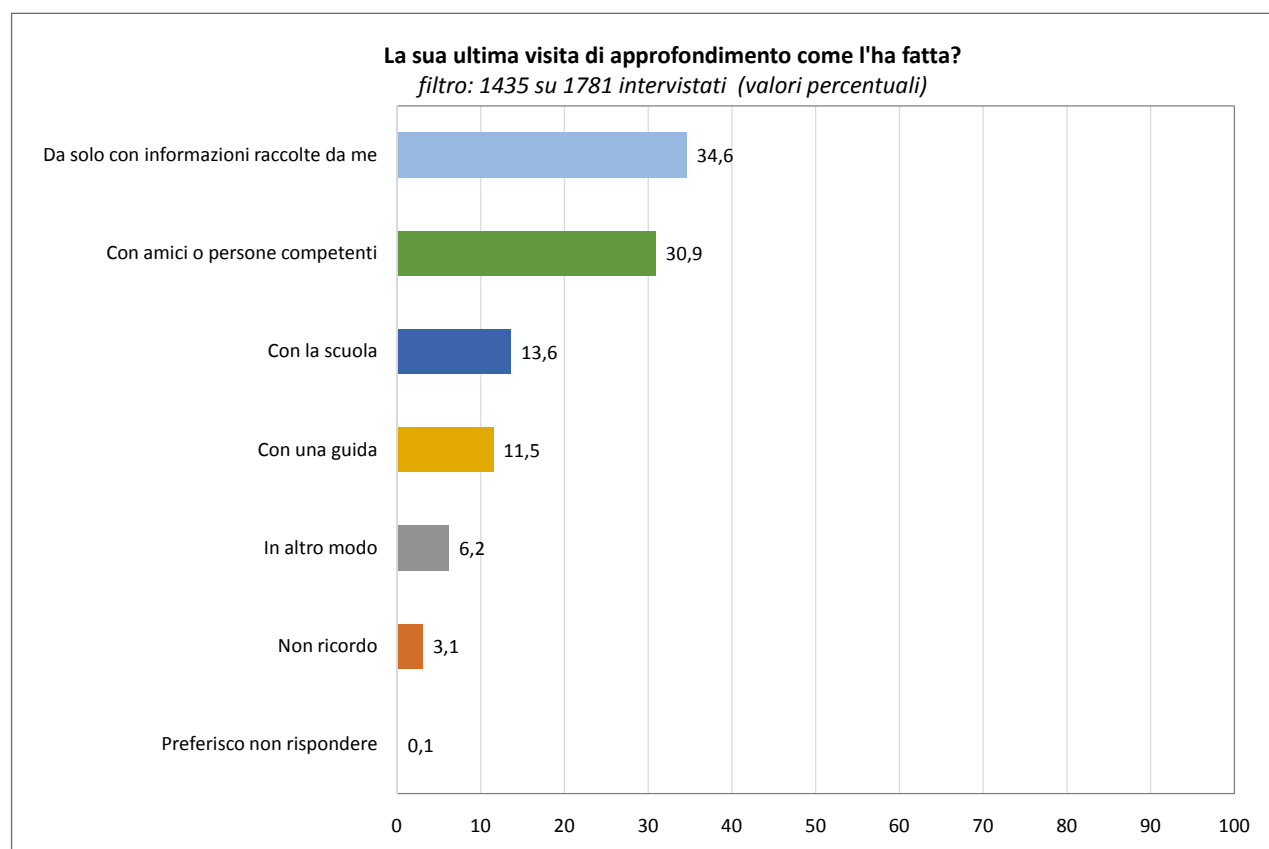


Grafico 19: Visita ai luoghi che compongono il Sito UNESCO (% di risposte)

Analizzando per sottocampioni la fascia d'età più giovane è quella che come ultimo approfondimento ha avuto quello scolastico. La fascia d'età 31-44 è invece quella che ha la più alta percentuale di approfondimenti individuali e con informazioni raccolte in proprio, ma ha anche una percentuale consistente di rimandi alla scuola, come a dire che in molti casi sono trascorsi un certo numero di anni senza un nuovo "incontro" con il Sito dopo quello scolastico.

Un'autovalutazione del grado di informazione sui monumenti che compongono il Sito UNESCO porta ai seguenti risultati:

- la maggioranza assoluta dichiara di essere poco informata, solo a grandi linee;
- si aggiunge un 11,6% che dichiara di non saperne nulla o quasi nulla;
- il 30,8% si colloca su un più rassicurante "abbastanza" accompagnato da un comportamento attivo di raccolta informazioni;
- infine un 5% che si dice molto informato in quanto ha uno specifico interesse;
- pochissimi sono i non rispondenti e dunque gli intervistati si sono definiti e collocati sulla scala proposta.

Anche in questo caso si ha l'impressione che ad una buona base informativa si accompagnino ampi spazi di ulteriore possibile conoscenza.

Il livello di conoscenza ed informazione cresce al crescere della scolarità, ha un punto debole nella popolazione più anziana, non si differenzia significativamente in base alla classe sociale auto-attribuita.

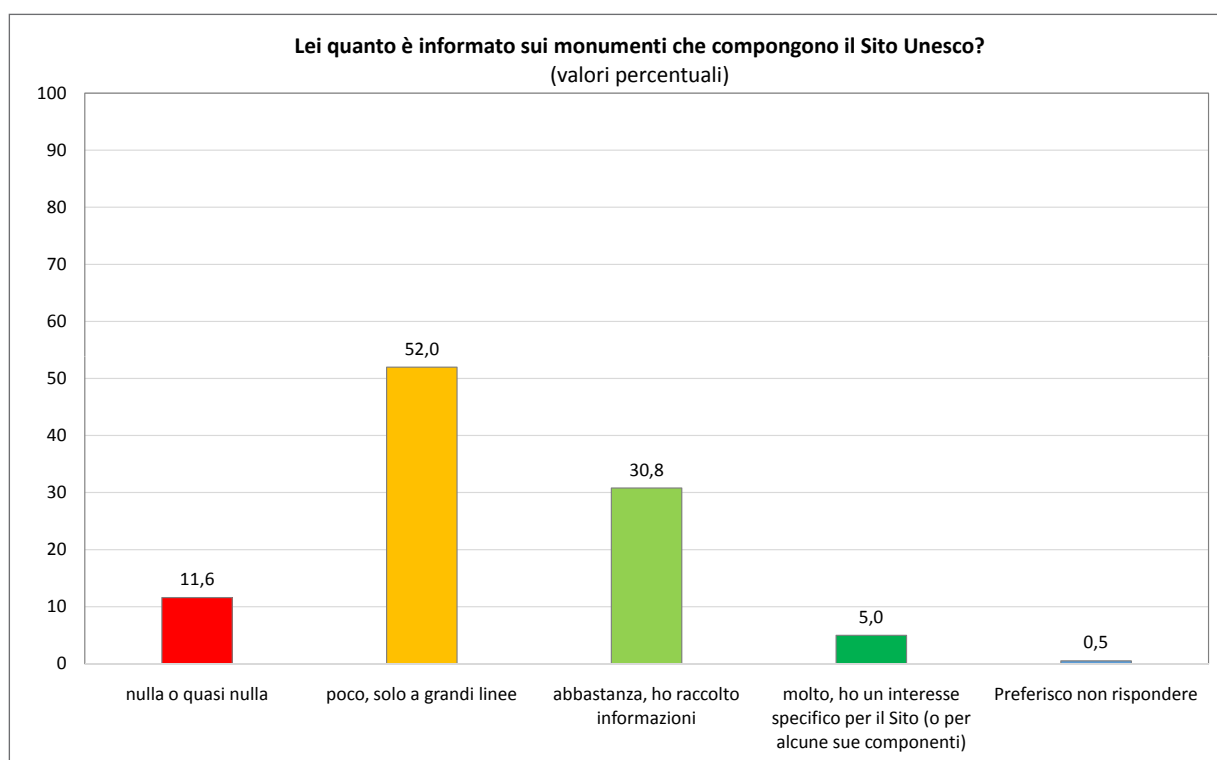
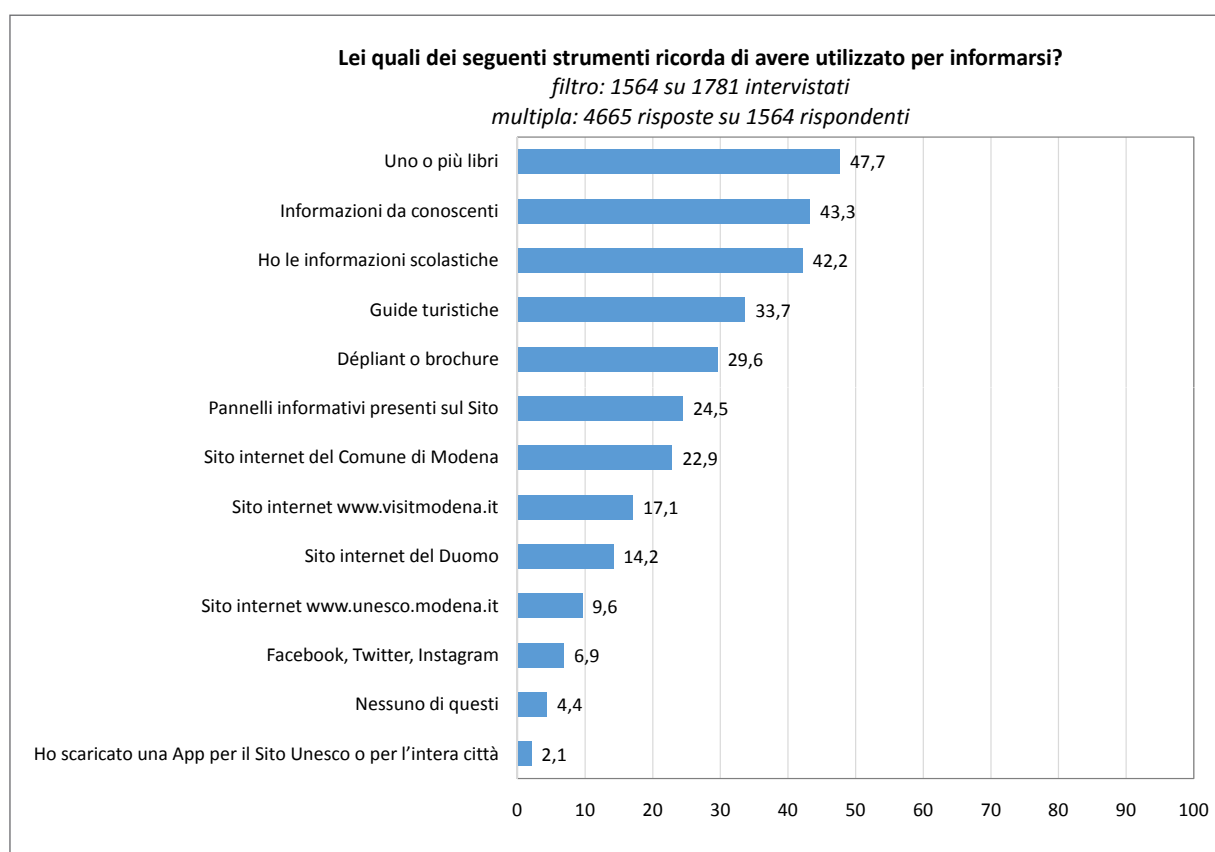


Grafico 20: Grado di informazione sui monumenti che compongono il Sito UNESCO (% di risposte)

A chi ha dichiarato alla domanda precedente anche solo un minimo di informazione sul Sito, è stato chiesto quali strumenti ha utilizzato. Si evidenziano i seguenti aspetti:

- gli strumenti più utilizzati per informarsi sul Sito sono i libri, le informazioni da conoscenti, le informazioni scolastiche, con indicazioni che variano tra 42,2% e 47,7%;
- seguono le Guide turistiche, dépliant e brochure e pannelli informativi presenti sul sito;
- in altri termini l'informazione cartacea o comunque scritta e quella interpersonale e relazionale;
- poi c'è tutto il pacchetto dell'informazione on-line.

L'utilizzo dei diversi strumenti descrive una pluralità di fonti e al contempo si differenzia per caratteristiche socio-anagrafiche dei sottocampioni. Ad esempio (e con qualche sorpresa rispetto ad alcuni luoghi comuni) l'informazione on-line è più marcata nella fascia d'età 45-64 anni, tra i lavoratori autonomi, gli studenti e le casalinghe. L'informazione scolastica è più marcata nella fascia d'età più giovane e nella scolarità più alta. L'utilizzo di libri è più diffuso nella fascia d'età più alta, tra studenti, casalinghe e pensionati. Le variabili di sesso e classe sociale auto-attribuita non determinano differenze rilevanti.



34

Grafico 21: Strumenti utilizzati per reperire informazioni sul Sito UNESCO (% di risposte)

Infine, sempre nell'ambito del profilo del cittadino rispetto al Sito è stato chiesto l'eventuale visita ed il livello informativo relativamente al Museo del Duomo e al Palazzo comunale.

Quasi la metà dei modenesi maggiorenni non ha mai visitato il Museo del Duomo. Poco più di un quarto non ha mai visitato il Palazzo comunale. Il 52% e il 73% hanno visitato Museo e Palazzo ma con livelli differenziati di informazione.

Questa parte della città ha anch'essa spazi ampi di ampliamento della conoscenza da parte dei modenesi.

Non hanno visitato il Museo del Duomo in modo più marcato rispetto al totale coloro che sono nella fascia d'età 31-44 anni e i laureati; la mancata visita del Palazzo comunale è abbastanza omogenea fra i sottocampioni. In genere gli studenti dichiarano in percentuale più alta del totale visite con informazioni approfondite ad entrambi i luoghi.

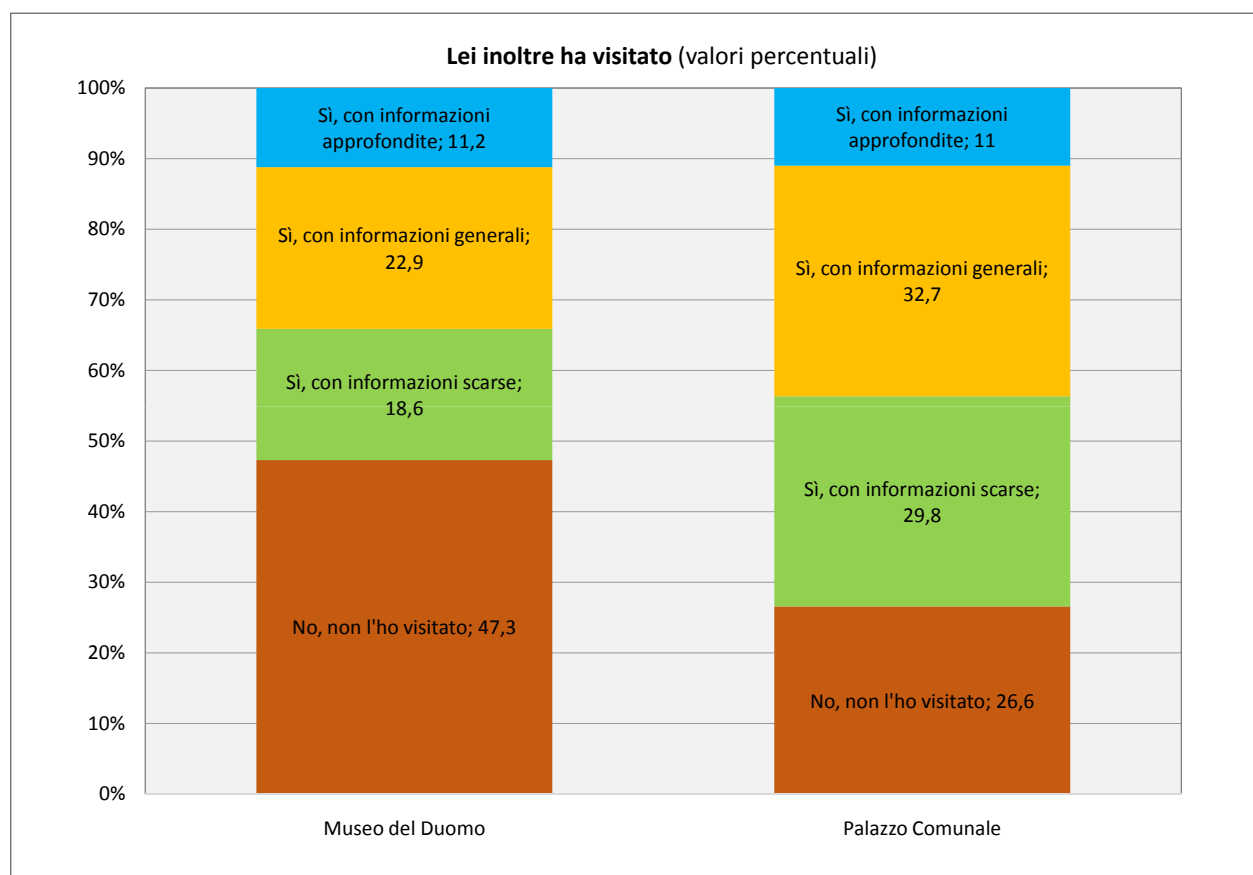


Grafico 22: Visita ad altri luoghi di Modena (% di risposte)

2.2 INDICATORE SINTETICO DEL PROFILO DEL CITTADINO PER GRADO DI INFORMAZIONE SUL SITO UNESCO

Attribuendo un punteggio alle risposte iniziali sul livello di conoscenza e di informazione sul Sito Unesco è stato possibile costruire un indicatore di sintesi che riassume in tre livelli (basso, medio e alto) il grado di informazione da parte dei cittadini modenesi. Per la precisione gli indicatori sono due: il primo si riferisce al Sito UNESCO in senso stretto, il secondo comprende anche i Musei del Duomo e il Palazzo comunale.

L'11,9% dei modenesi ha un grado di conoscenza basso del Sito Unesco; qui si trovano in misura superiore al totale le persone con più di 65 anni, quelle con scolarità più bassa e i pensionati.

Il 49,2% dei modenesi ha invece una grado di conoscenza medio e qui sono presenti in maniera più accentuata rispetto al totale le femmine, la fascia d'età 18-30 anni, coloro che hanno il diploma di maturità, gli studenti.

Infine il 38,9% ha un alto grado di conoscenza, in particolare la fascia d'età 45-64 anni, gli studenti, le casalinghe.

Se oltre al Sito UNESCO si comprendono anche i Musei del Duomo e il Palazzo comunale l'indicatore sintetico vede ancora al primo posto il grado di conoscenza medio, aumenta quella più basso e cala quello più alto. Insomma l'allargamento dei monumenti o luoghi considerati vede nel complesso un abbassamento dei livelli di conoscenza ed informazione.

È difficile una valutazione sui livelli di informazione; in ogni caso si è stabilito un primo punto di riferimento che potrà, in altre ricerche, essere approfondito e che costituisce un punto di riferimento anche per rilevare continuità e cambiamenti nel corso degli anni.

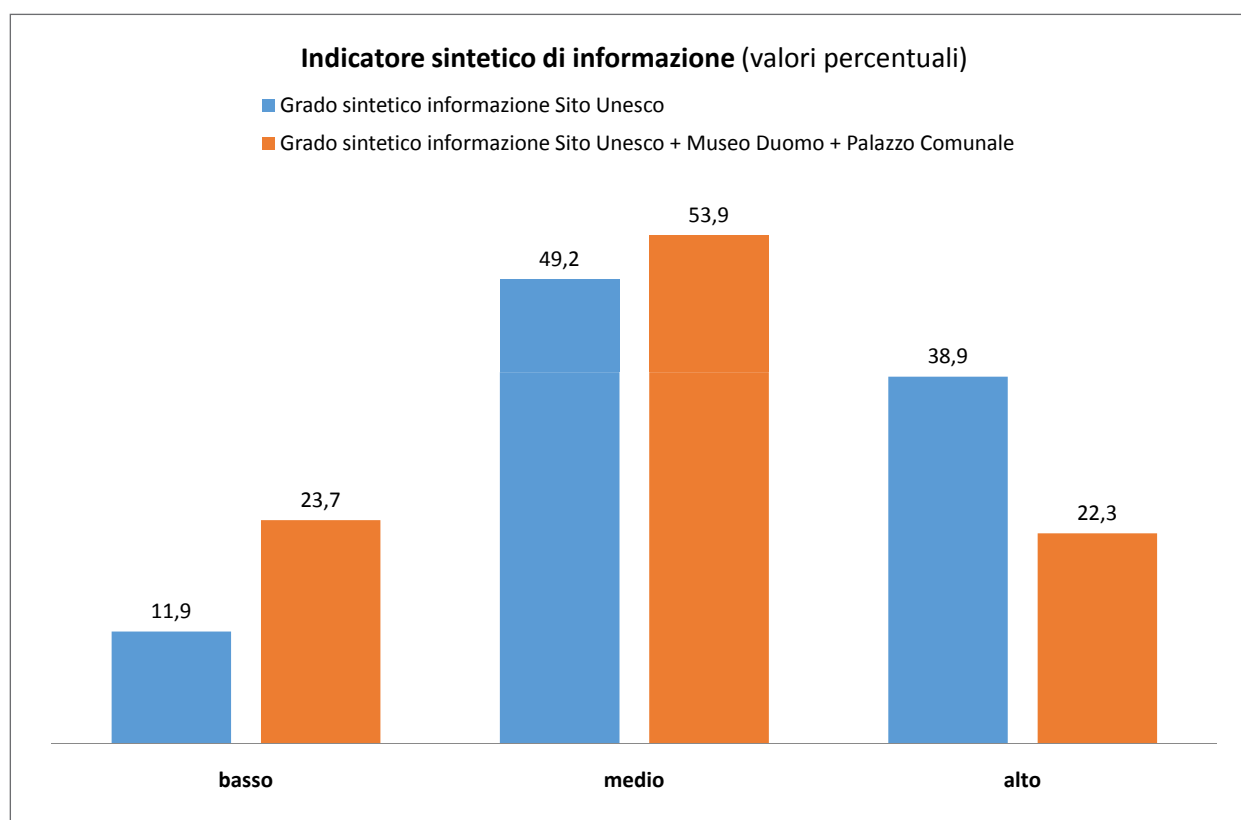


Grafico 23: Indicatore sintetico di informazione sul Sito Unesco e Sito Unesco insieme a Museo del Duomo e Palazzo Comunale (% di risposte)

36

2.3 VALUTAZIONI E GIUDIZI SUL SITO UNESCO

Sono stati proposti una serie di aspetti del Sito o comunque ad esso connessi ed è stata richiesta una valutazione su una scala da 1 a 10 (veniva specificato: esprima un voto da 1 a 10 come a scuola, dove 1 vuol dire completamente negativo e 10 del tutto positivo). Ovviamente le valutazioni sono state condizionate dal tempo trascorso dall'ultima visita o dall'occasione avuta per di avere informazioni sulle opportunità, modalità e condizioni di visita.

L'aspetto di condizionamento richiamato è immediatamente evidente nella percentuale di non risposte sicuramente non trascurabile; esse superano in alcuni casi il 35%. La reperibilità on line di informazioni e l'offerta di visite guidate apagamento hanno la più alta percentuale di non risposte, evidentemente collegata a visite o accessi non recenti.

I voti medi espressi oscillano in un intervallo tra 6,5 e 7,5; i voti insufficienti (1-5) raggiungono al massimo il 25,3%.

Un voto medio pari o superiore a 7 lo ottengono le condizioni di visita dei monumenti, le occasioni straordinarie di visita, la reperibilità del materiale informativo on line, il costo del biglietto, gli orari di visita.

Il voto medio più basso (6,5) è relativo alle indicazioni per raggiungere il Sito, ma anche la promozione e valorizzazione del Sito e la presenza di pannelli illustrativi. In questi tre casi la percentuale di non risposta è attorno al 25%; nell'insieme si ha l'impressione della richiesta di una spinta alla promozione/informazione, in sostanza ad una maggiore valorizzazione del Sito.

Nel complesso la valutazione dei modenesi sugli aspetti proposti è sufficiente ma contiene anche indicazioni ad investire maggiormente su questo patrimonio.

Come valuta le seguenti componenti del Sito UNESCO?		Voto 1-5	Voto 6-7	Voto 8-10	Non sa + Non risponde	Media voti	Dev. Std.
Condizioni di visita dei monumenti (affollamento, luminosità, tempi di attesa ecc.)	%	8,3	27,8	47,2	16,7	7,5	1,6
Occasioni straordinarie di visita per eventi particolari	%	14,2	24,8	40,7	20,4	7,3	2
Reperibilità materiale informativo on line	%	11,8	21,3	30,9	36	7,1	2
Costo del biglietto per visita Ghirlandina, museo Duomo e Palazzo Comunale	%	14,6	27	36,7	21,7	7,1	2
Orari di visita	%	12,6	34,8	30	22,5	7	1,9
Qualità dell'informazione dei pannelli illustrativi presso il Sito UNESCO	%	16,8	29,4	28,1	25,7	6,9	1,9
Comodità per raggiungere il Sito (mezzi, parcheggi,)	%	25,3	29	37,8	7,9	6,8	2,3
Reperibilità materiale informativo cartaceo	%	16,1	30,5	30,3	23,2	6,8	2,1
Offerta di visite guidate a pagamento	%	15,8	24,2	24,4	35,5	6,7	2,1
Presenza di pannelli illustrativi presso il Sito UNESCO	%	17,9	34,1	22,8	25,2	6,6	2
Promozione e valorizzazione del Sito UNESCO di Modena	%	21,6	27,5	26,6	24,3	6,6	2,1
Indicazioni per raggiungere il Sito UNESCO (dai punti di arrivo es. stazione, parcheggi ecc.)	%	19,7	29,2	25,6	25,4	6,5	2,3

Tabella 20: Soddisfazione su alcune componenti del Sito UNESCO (% di voto – voto medio – deviazione standard)

Analizzando per sottocampioni si nota una valutazione generalmente più positiva delle femmine rispetto ai maschi, voti medi che tendono a crescere al crescere dell'età, e che al contrario tendono a calare al crescere della scolarità. La valutazione più bassa è quella dei non occupati, la più alta quella degli over 65 anni e dei pensionati.

La valutazione complessiva della manutenzione e cura del Sito ottiene una media voto pari a 7,7, media abbastanza omogenea sia per la deviazione standard bassa che per il fatto che il 58,3% esprime un voto tra 8 e 10 e solo l'8% un voto insufficiente.

Anche il voto per sottocampioni è abbastanza omogeneo, pur registrando una valutazione marcatamente più bassa fra i non occupati e marcatamente più alta fra studenti e pensionati.

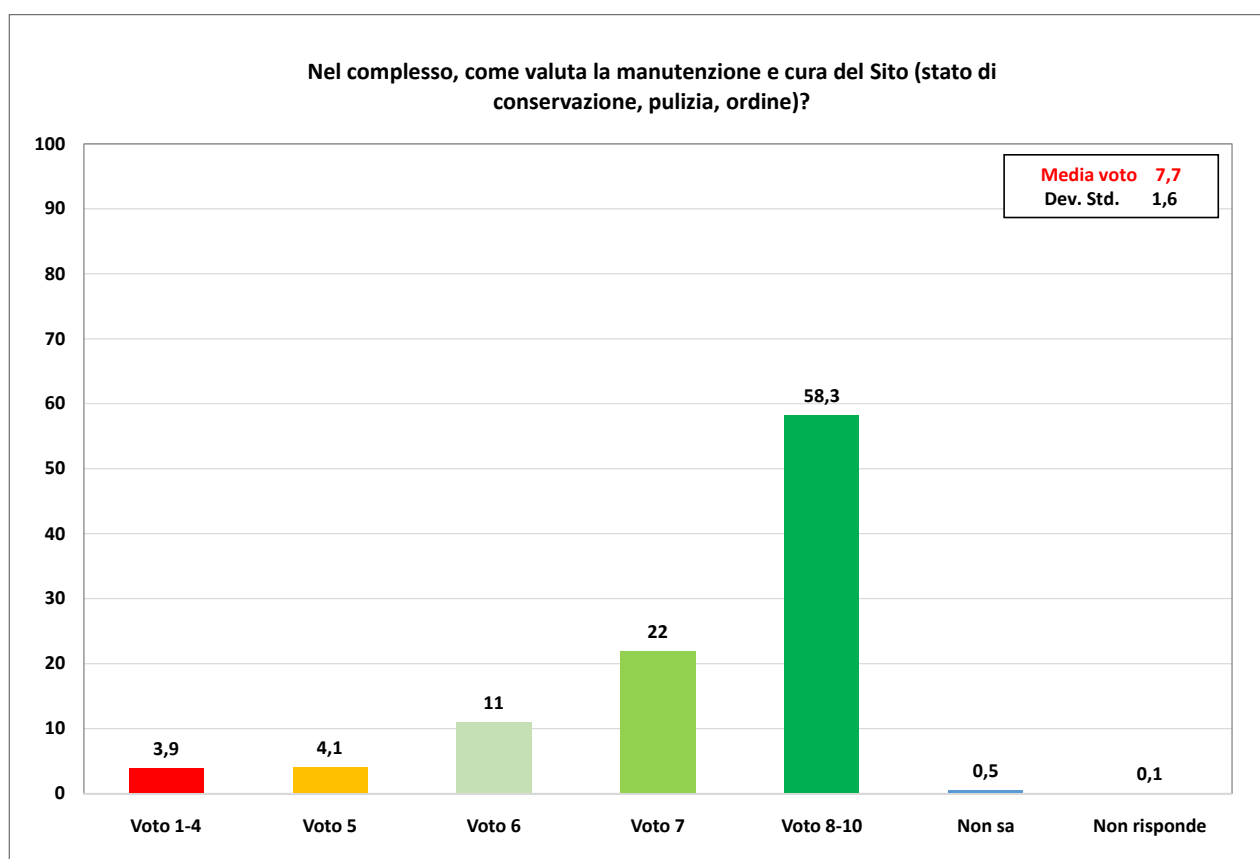


Grafico 24: Soddisfazione complessiva su manutenzione e cura del Sito Unesco (% di risposte)

Il voto medio complessivo al Sito è di 7,8, anche in questo caso omogeneo per bassa deviazione standard, concentrazione al 60,1% nel voto 8-10, percentuale di voti insufficienti molto bassa, omogeneità di voto per sottocampioni.

Il voto complessivo raggiunge la media più alta di tutte le valutazioni viste fin qui, relative a singoli aspetti del Sito e alla sua manutenzione e cura. Da ciò si può dedurre che la valutazione complessiva del Sito ottiene dai modenesi un “valore aggiunto” rispetto alla valutazione di ogni singolo aspetto o all’insieme delle valutazioni di dettaglio. Insomma il voto complessivo al Sito è più alto di quello attribuito ai singoli aspetti che lo compongono.

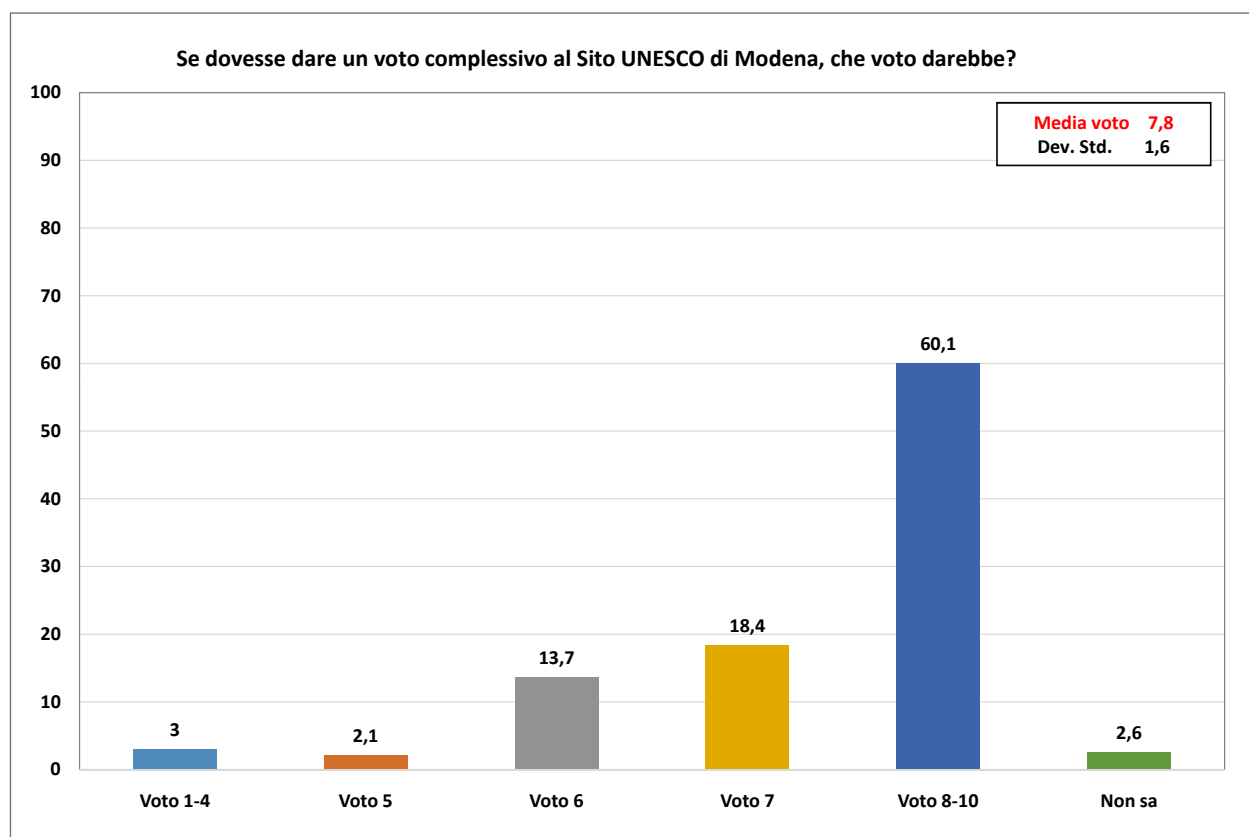


Grafico 25: Soddisfazione complessiva sul Sito Unesco di Modena (% di risposte)

In alcune domande precedenti era emersa una critica indiretta alla promozione del Sito. Di fronte ad una domanda esplicita e diretta il 45,7% risponde No, il 31,9% risponde Sì, il 22,4% dichiara di non sapere. Va sottolineato che la valutazione era riferita alla promozione e valorizzazione in città. Dunque una buona parte dei modenesi ritiene che il Sito dovrebbe essere maggiormente promosso e valorizzato in città.

Marcano tale richiesta soprattutto i più giovani e coloro che hanno una scolarità più alta.

È un'indicazione che anticipa ed è coerente con un successiva domanda sull'interesse verso eventi dedicati al Sito e che analizzeremo più avanti.

Secondo Lei il Sito UNESCO è promosso e valorizzato adeguatamente in Città?

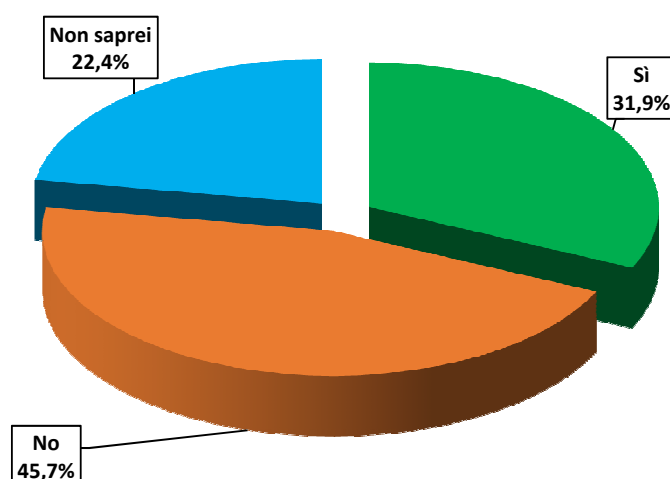


Grafico 26: Promozione e valorizzazione della città (% di risposte)

40

2.4 UN'ANALISI QUALITATIVA

Se un amico le chiedesse un giudizio, un aggettivo che sintetizza l'impressione che lei ha del Sito UNESCO di Modena, quali parole userebbe? - AREE

Multipla: 1491 risposte su 1276 rispondenti

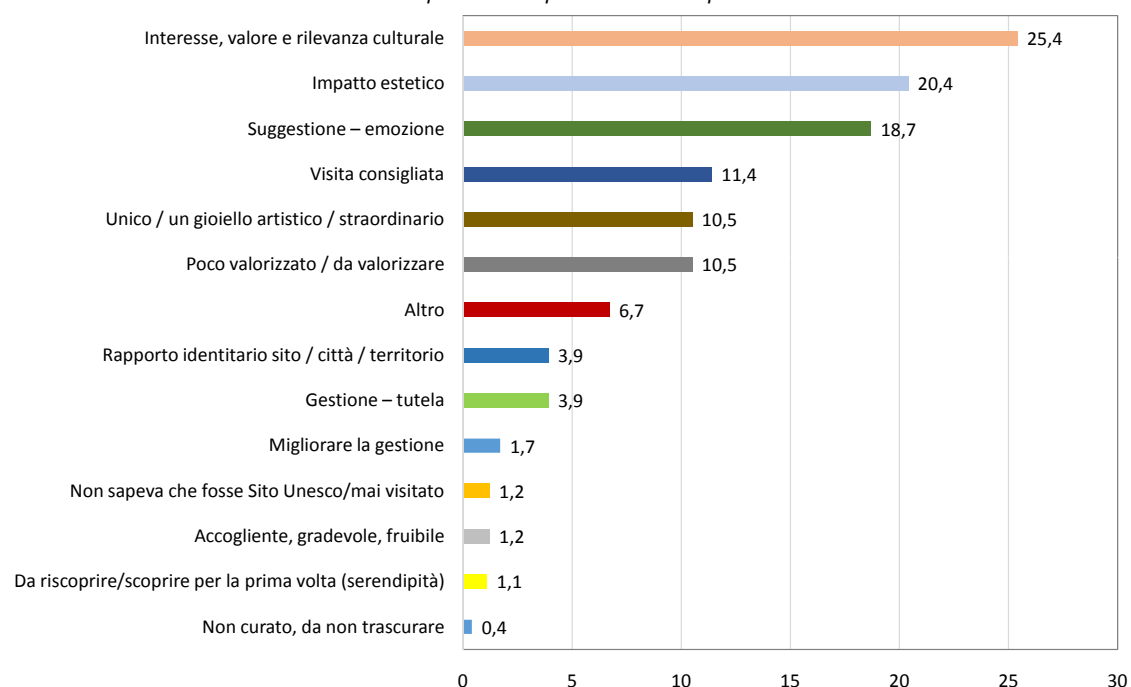


Grafico 27: Aree di giudizi per esprimere ad altri l'impressione avuta del Sito UNESCO di Modena (% di risposte).



Anche ai modenesi è stato chiesto un giudizio, un aggettivo che sintetizzi l'impressione che hanno del Sito UNESCO con parole loro: il 71,6% di essi ha indicato una o più parole (1276 casi per un totale di 1491 risposte).

I cittadini si concentrano soprattutto sugli aspetti estetici, sulla rilevanza culturale e sulla capacità di suggestionare del complesso. Il quadro che emerge è positivo, seppur in parte critico nei confronti dell'attività di valorizzazione. Come nel caso dei visitatori si assiste ad una divisione abbastanza equilibrata tra i giudizi che esprimono un coinvolgimento di tipo emotivo e quelli che manifestano un approccio cognitivo, con l'aggiunta, qui, di commenti che sottolineano il proprio rapporto identitario: nel primo gruppo si possono ricondurre i molti apprezzamenti a livello estetico, mentre nel secondo, insieme alla classificazione del sito come "interessante", è rilevante il dato relativo al concetto di unicità e preziosità, spesso riconosciuto come pertinente dai cittadini.

Una puntuale analisi quali/quantitativa (vedi nota metodologica) di tutte le voci ha permesso di raccogliere le osservazioni accorrandole in più macro aree: in primo luogo, al 25,4% emerge interesse, valore, rilevanza culturale; al secondo posto con il 20,4% impatto estetico; poi l'area dell'emozione-suggestione che pesa il 18,7%. Intorno e inferiori al 10% altre osservazioni come da grafico.

Per una maggiore comprensione degli aspetti riguardanti ciascuna area si rimanda alla tabella nella nota metodologica.

2.5 INTORNO AL SITO

Questa parte della ricerca si è spostata sulla valutazione di alcuni aspetti di Modena come città turistica.

Una prima batteria di domande ha rilevato le valutazioni degli intervistati su alcuni aspetti dell'offerta turistica, ancora con un voto su una scala da 1 a 10. Dalla tabella riepilogativa sottoriportata si evidenziano i seguenti aspetti:

- I servizi di ristorazione sono apprezzati, con un voto medio pari a 8, un voto omogeneo sia per la bassa deviazione standard che per la forte concentrazione percentuale (65,2%) nel voto tra 8 e 10;
- buona anche la valutazione della disponibilità dei modenesi a dare informazioni con un voto medio di 7,5, oltre il 50% di voti tra 8 e 10 e un 12% di voti insufficienti;
- la reperibilità di informazioni on line su Modena ottiene un voto medio pari a 7,2 ma qui la percentuale di non risposte arriva al 24,3%; evidentemente la ricerca di informazioni on line sulla propria città non è particolarmente frequente o diffusa;
- voto medio di 6,9 per il materiale informativo sulla città, con un 17,5% di voto insufficiente e al 37,5% di valutazioni fra 8 e 10;
- infine la valutazione più critica, ma comunque sufficiente, relativa al trasporto pubblico, con un voto medio di 6,4 e un 30% di voti insufficienti (più o meno pari ai voti tra 8 e 10), una valutazione molto simile a quella che i cittadini (utenti e non utenti) danno del generalmente servizio non collegato agli aspetti turistici.

Dunque tutti gli aspetti considerati ricevono una valutazione sufficiente, con differenti gradi di apprezzamento.

Per sottocampioni gli andamenti sono abbastanza simili a quelli già evidenziati in precedenza: voti medi più alti da parte delle femmine rispetto ai maschi, tendenzialmente in crescita al crescere dell'età e in calo al crescere della scolarità, valutazioni più alte da parte di pensionati e studenti, più basse da parte dei non occupati.

Vorremmo conoscere le Sue valutazioni in relazione ad alcuni aspetti dell'offerta turistica a Modena		Voto 1-5	Voto 6-7	Voto 8-10	Non sa + Non risponde	Media voti	Dev. Std.
Servizi di ristorazione, bar, ecc.	%	7	24,5	65,2	3,3	8	1,6
Disponibilità dei modenesi a dare informazioni	%	12	28,8	50,2	9	7,5	2
Reperibilità informazioni on line su Modena	%	9,4	31	35,4	24,3	7,2	1,7
Materiale informativo sulla Città	%	17,5	35,4	37,5	9,7	6,9	1,9
Trasporto pubblico	%	30	34,5	30,2	5,3	6,4	2,1

Tabella 21: Soddisfazione su alcune componenti dell'offerta turistica a Modena (% di voto – voto medio – deviazione standard)

Se i voti su singoli aspetti dell'offerta turistica a Modena propongono una valutazione nel complesso discreta, alla richiesta di una valutazione diretta su quanto Modena è accogliente per un turista la risposta degli intervistati è coerente: il voto medio è pari a 7,5, pochissime non risposte, oltre il 50% si concentra nella fascia di voto 8-10, i voti insufficienti sono di poco superiori al 10%.

Dunque Modena è considerata dai suoi cittadini una città “abbastanza” accogliente per un turista, la metà con una valutazione piena, l'altra metà con una valutazione che indica ancora lavoro da fare verso il settore turistico.

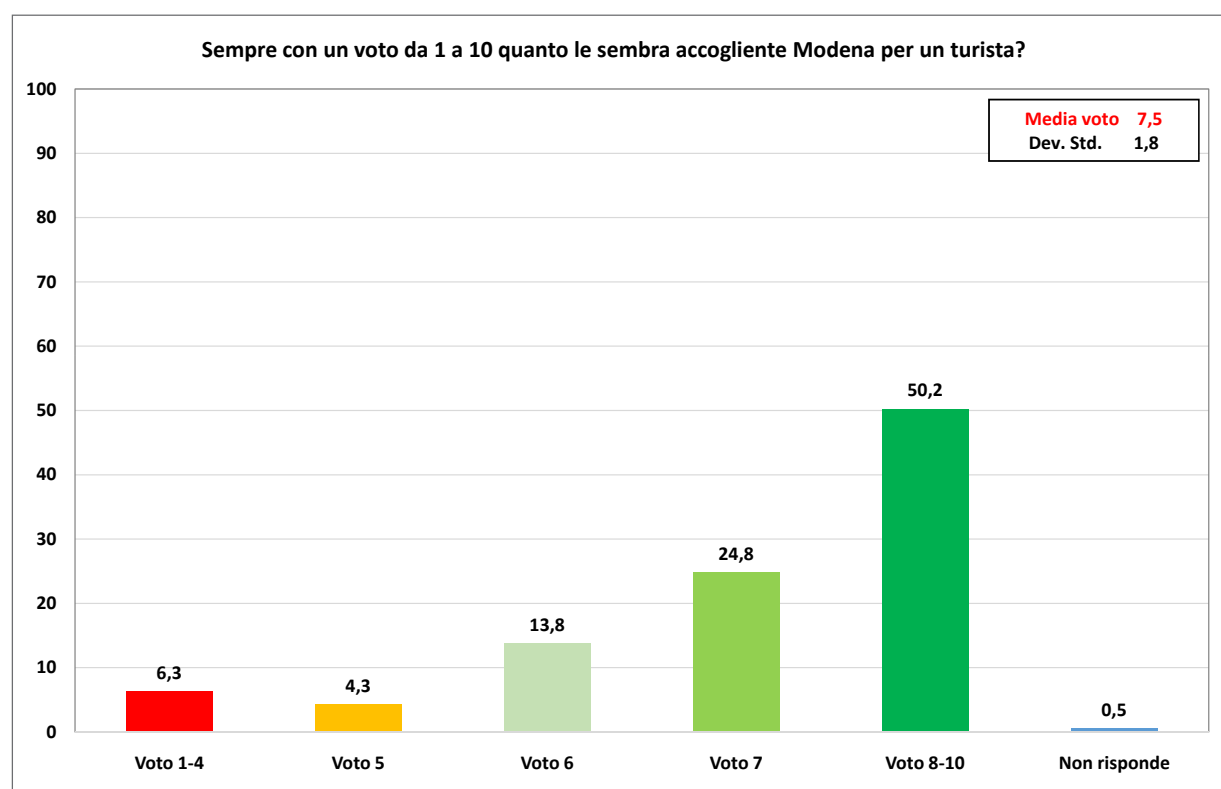


Grafico 28: Soddisfazione dell'accoglienza turistica di Modena (% di voto – voto medio – deviazione standard)

L'analisi per sottocampioni evidenzia gli andamenti più volte sottolineati per sesso, età, scolarità e professione. Si nota inoltre come le variabili della classe sociale auto-attribuita e della circoscrizione di residenza non incidono significativamente sul voto medio espresso.

	Tot.	Sesso		Età				Scolarità			Professione						Classe sociale		Circoscrizione di residenza			
		Maschio	Femmina	18-30	31-44	45-64	65 e oltre	Fino a diploma professionale	Maturità	Laurea	autonomo	dipendente	studente	casalinga	pensionato	non occupato	Medio alta/alta	Medio bassa/bassa	Circoscrizione 1	Circoscrizione 2	Circoscrizione 3	Circoscrizione 4
Media voto	7,5	7,2	7,7	7,1	6,8	7,1	8,4	7,9	7,1	6,9	7,1	7	7,5	6,9	8,4	6,8	7,5	7,4	7,5	7,4	7,5	7,5

Tabella 22: Voto medio di soddisfazione sull'accoglienza turistica di Modena in relazione ad alcune caratteristiche socio-anagrafiche

In conclusione di intervista sono state rivolte tre domande, due relative a questioni specifiche come l'utilizzo di Piazza Grande e l'accesso al Duomo in orari specifici, l'altra relativa all'interesse personale a partecipare ad un evento annuale dedicato al Sito UNESCO.

Per quanto riguarda l'utilizzo di Piazza Grande per manifestazioni la maggioranza dei modenesi (53,7%) concorda con un utilizzo regolamentato e selettivo; il 37% è favorevole ad un utilizzo il più libero possibile, pur tenendo conto dei vincoli esistenti. Solo il 3,6% propende per una posizione radicale di divieto ad ogni tipo di manifestazione. Poche le non risposte.

Dunque la posizione più condivisa richiede la vivibilità della piazza anche con eventi e manifestazioni purché selezionate e regolamentate, compatibili con le caratteristiche del Sito. Sull'asse di una regolamentazione selettiva e una regolamentazione minima è il primo polo quello prevalente.

Solo nella fascia d'età 18-30 anni e fra gli studenti prevale l'ipotesi di un utilizzo il più libero possibile.

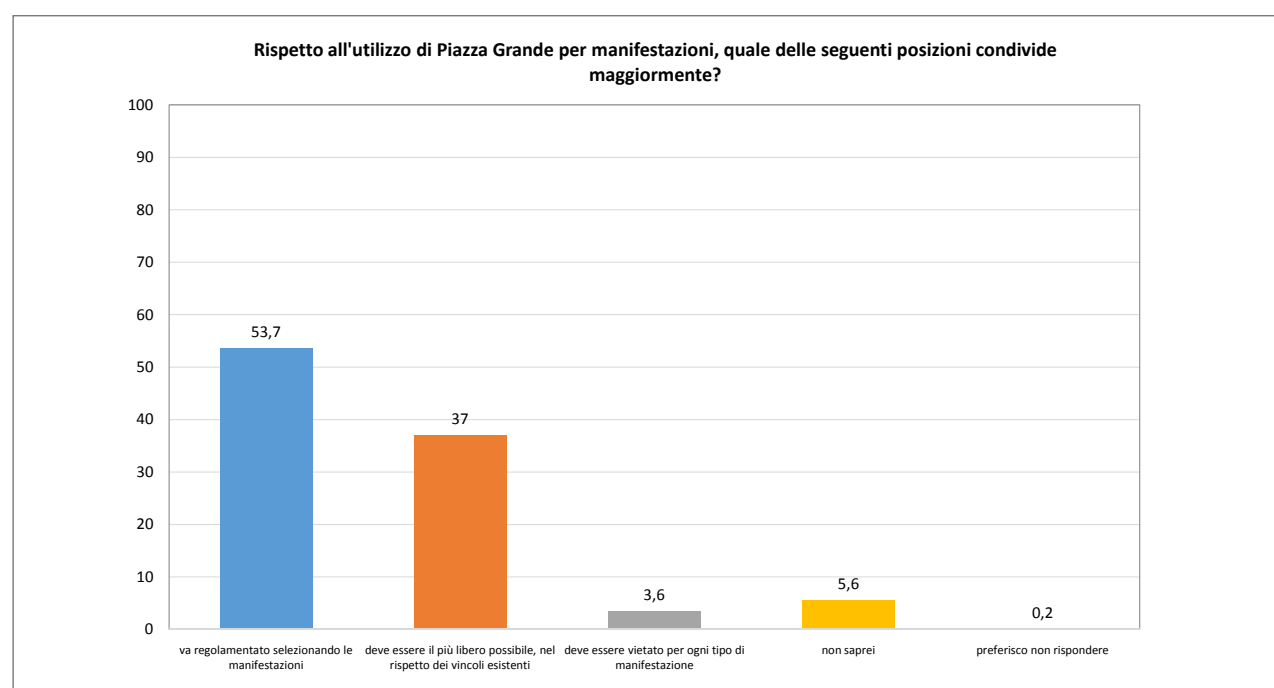


Grafico 29: Posizione scelta in relazione all'utilizzo di Piazza Grande per manifestazioni (% di risposte)

La domanda sull'accesso al Duomo in orari specifici ha richiesto una formulazione abbastanza articolata in modo da rendere il più chiaro possibile il contesto e l'ipotesi formulata. Il numero delle non risposte (8,5%) è relativamente basso e fa ipotizzare una buona comprensibilità della domanda.

Il 49,2% degli intervistati si dichiara contrario all'ipotesi di un ingresso a pagamento limitatamente all'ora di pranzo; il 41,6% è favorevole.

La percentuale di favorevoli è più alta dei contrari fra i più giovani (18-30 anni) e i più anziani (65 anni e oltre), fra gli studenti e i pensionati; in tutti gli altri sottocampioni i contrari superano i favorevoli.

Dunque l'ipotesi avanzata registra oggi una prevalenza dei contrari, ma lo scarto non è particolarmente alto; insomma i modenesi si dividono sull'ipotesi che forse avrebbe bisogno di ulteriori approfondimenti e specificazioni per raccogliere risposte più complete e meglio interpretabili.

In questi anni il turismo a Modena è aumentato e sta chiedendo a diversi soggetti pubblici e privati nuovi servizi, una organizzazione diversa rispetto al passato, nuove opportunità. In questo contesto si sta valutando l'ipotesi di un ingresso a pagamento al Duomo **ESCLUSIVAMENTE DEDICATO AI TURISTI NELL'ORA DI PRANZO** al fine di garantire la sorveglianza E PERMETTERE LA VISITA IN ORARI NON COINCIDENTI con le funzioni RELIGIOSE: lei rispetto a questa ipotesi è

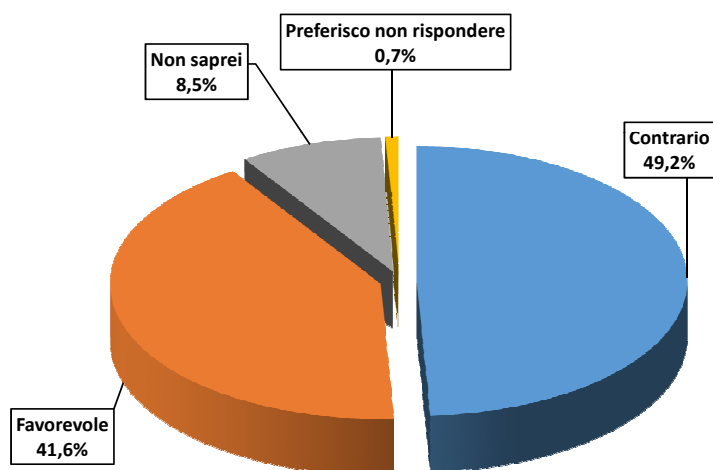


Grafico 30: Parere in merito alla possibilità di un ingresso a pagamento al Duomo esclusivamente dedicato ai turisti nell'ora di pranzo (% di risposte)

Per quanto riguarda l'interesse personale a partecipare ad un evento annuale (anche se non meglio specificato) dedicato al Sito, la maggioranza assoluta (61,8%) dichiara il proprio Sì contro un 22,1% che esplicita di non avere interesse e un 16,1% che non si esprime.

Dunque un interesse potenziale (probabilmente non coincidente con un comportamento reale) molto consistente, che sottolinea come il Sito rivesta un valore simbolico che coinvolge e va oltre il normale interesse culturale ed artistico verso il monumento.

Dichiarano un interesse significativamente superiore al totale la fascia d'età 31-64 anni, chi ha una scolarità più alta, chi auto-colloca il proprio nucleo familiare in una classe sociale medio alta e alta, i residenti nella circoscrizione 1.

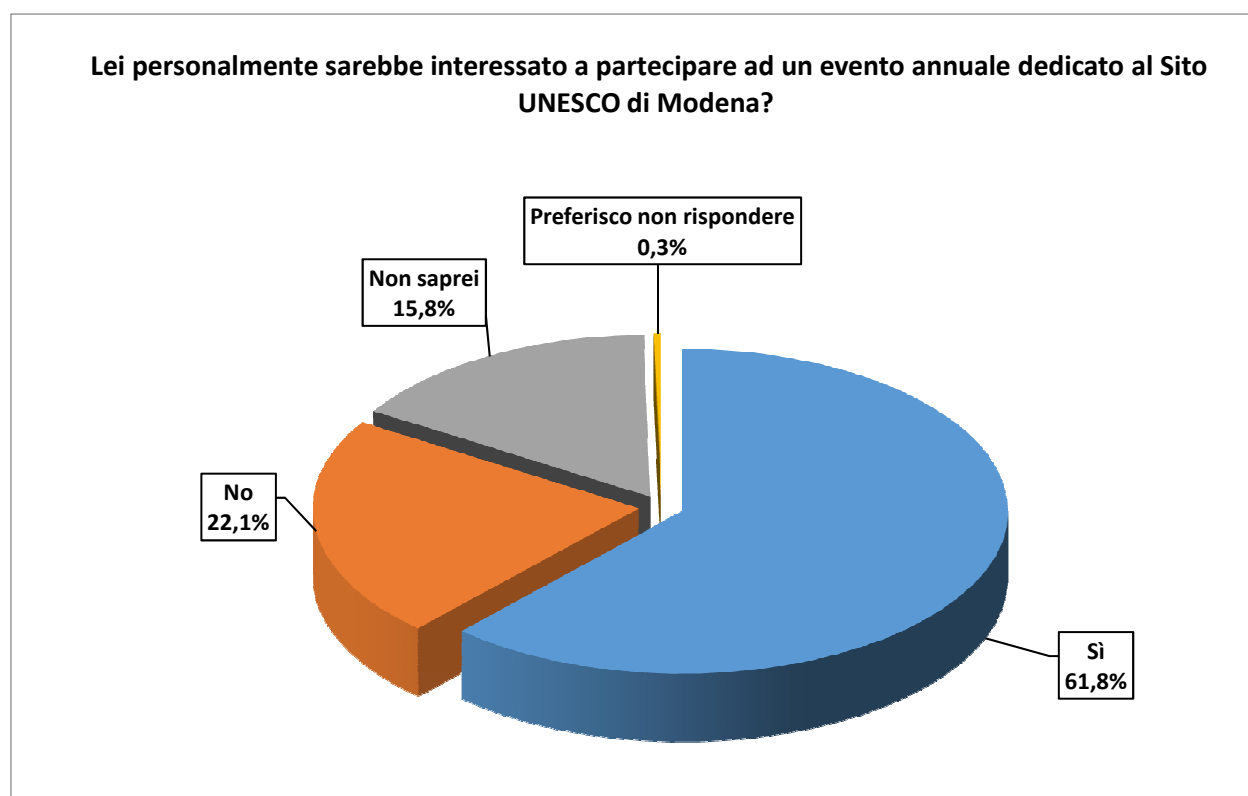


Grafico 31: Parere in merito alla possibilità di un evento annuale dedicato al Sito Unesco (% di risposte)

Esaminiamo ora l'incrocio fra la domanda sull'interesse a partecipare ad un evento dedicato al Sito e la valutazione (vista in precedenza) relativa all'adeguatezza della promozione del Sito in Città. Si nota come coloro che valutano la promozione insufficiente dichiarino in misura superiore al totale la propria disponibilità a partecipare ad un evento dedicato al Sito.

45

Lei personalmente sarebbe interessato a partecipare ad un evento annuale dedicato al Sito UNESCO di Modena?		Totale	Secondo Lei il Sito Unesco è promosso e valorizzato adeguatamente in Città?		
			Sì	No	Non saprei
Sì	%	61,8	60,9	73,7	38,9
No	%	22,1	28,1	17,7	22,5
Non saprei	%	15,8	11	8,5	37,5
Preferisco non rispondere	%	0,3	0,1	0,1	1,1
Totale	n	1781	567	814	400
	%	100	100	100	100

Tabella 23: Parere in merito alla possibilità di un evento annuale dedicato al Sito Unesco (% di risposte) in relazione al parere sulla promozione e valorizzazione del Sito Unesco in città.

2.6 UN'ALTRA ANALISI QUALITATIVA

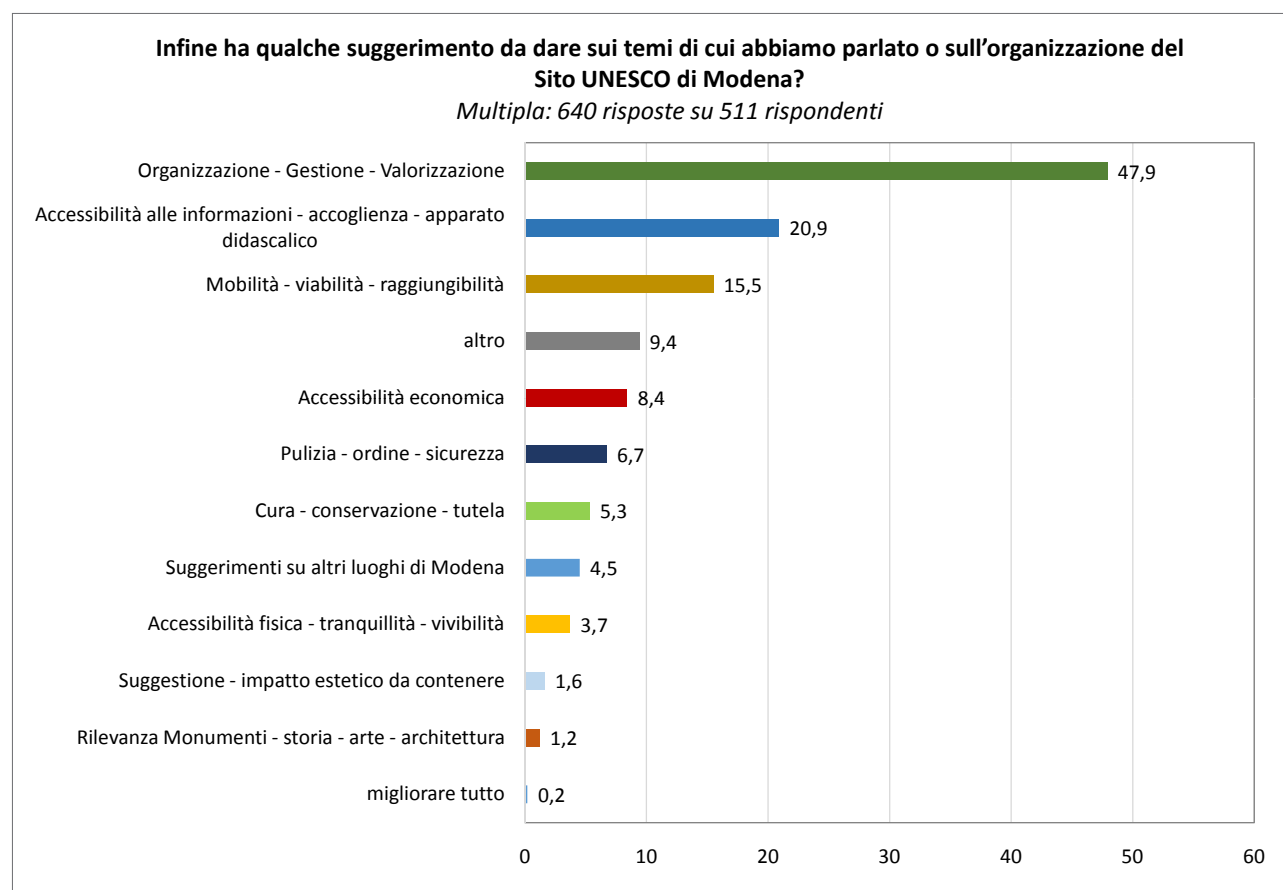


Grafico 32: Aree dei suggerimenti (% di risposte)

A conclusione del questionario, è stato lasciato uno spazio libero per indicare uno o più suggerimenti sui temi trattati. Nei 511 casi che hanno scritto considerazioni e opinioni sono state rilevate 640 risposte ciascuna pertinente a diverse aree.

Avendo l'opportunità di avanzare proposte i cittadini si concentrano, coerentemente, sugli aspetti già individuati come critici nel corso del questionario, in particolare quindi sulla valorizzazione, vista come comunicazione, promozione, organizzazione di attività di approfondimento e con capacità attrattive. Emergono poi esigenze relative alla fruibilità del sito: da una parte molti suggerimenti si concentrano sulla raggiungibilità del complesso monumentale e sull'efficienza di trasporti e aree di sosta, dall'altra le proposte ed i commenti ruotano attorno al tema dell'accesso libero o regolato agli edifici storici, in particolare al Duomo. In parte il forte interesse per la tematica dell'ingresso regolato alla Cattedrale è da ricondurre alla presenza nello stesso questionario di una domanda specifica sull'argomento, ma rimane significativa la sensazione di coinvolgimento dei cittadini nel rapporto tra esigenze culturali e culturali o turistiche.

L'analisi quali/quantitativa (vedi nota metodologica) di tutte le voci ha permesso di individuare diverse macro aree tematiche che raccolgono i vari suggerimenti: al primo posto con circa il 48% delle osservazioni l'area dell'organizzazione-gestione-valorizzazione del Sito UNESCO; il 21% invece riguarda il tema dell'accessibilità alle informazioni, l'accoglienza, l'apparato didascalico; il 15,5% sono suggerimenti in merito alla mobilità, viabilità e raggiungibilità del Sito. Sotto il 10% altre osservazioni come da grafico.

Per una maggiore comprensione degli aspetti riguardanti ciascuna area si rimanda alla tabella nella nota metodologica.



Capitolo 3

LE OPINIONI DEI VISITATORI E DEI CITTADINI A CONFRONTO

3.1 LE DOMANDE A CONFRONTO

Alcune domande nei due questionari erano uguali o comunque simili in modo da garantire la possibilità di un confronto delle risposte. Esse riguardano la conoscenza del riconoscimento UNESCO, il grado di informazione sul Sito, la valutazione del Sito in particolare nelle sue componenti di accoglienza turistica, la valutazione di Modena come città turistica.

La conoscenza che Cattedrale, Torre e Piazza sono Sito UNESCO, patrimonio dell'Umanità è più marcata fra i modenesi 87,2% rispetto ai visitatori (51,4%).

Analogamente il grado di informazione autostimata sul Sito UNESCO è più alto fra i modenesi. L'indicatore sintetico tra 0 e 100, che riassume i diversi gradi di informazione dichiarata, si attesta a 43 punti per i modenesi, dieci punti in più rispetto ai visitatori. Va notato tuttavia che le differenze non sono tanto fra chi dichiara un grado di informazione media o alta, anzi qui i valori percentuali sono abbastanza simili; la differenza è maggiore fra coloro che dichiarano un'informazione nulla o minima.

Si conferma dunque ciò che ci si poteva aspettare e cioè che la residenza in città comporta un grado di informazione più alto, sedimentato nel tempo. Le differenze ci sono ma non sono "clamorose" come ad avvalorare l'ipotesi che anche fra i modenesi la conoscenza del Sito può essere implementata.

47

Lei sa che Duomo Torre e Piazza sono Sito UNESCO patrimonio dell' Umanità?		Visitatori	Cittadini	Lei sa che la Cattedrale di Modena, la Torre Civica e Piazza Grande sono stati dichiarati dall'UNESCO Patrimonio dell'Umanità?
sì lo sapevo	%	51,4	87,2	
no non lo sapevo	%	48,6	12,8	
Lei quanto è informato sul Sito Unesco		Visitatori	Cittadini	Lei quanto è informato sui monumenti che compongono il Sito Unesco?
nulla o quasi nulla	%	33,5	11,6	
poco, solo a grandi linee	%	36,7	52	
abbastanza, ho raccolto informazioni	%	26,1	30,8	
molto, ho un interesse specifico per il sito (o per alcune sue componenti)	%	3,7	5	
preferisco non rispondere	%	0	0,5	
Indice sintetico 0-100		33,3	43	

Tabella 24: Conoscenza del Sito Unesco (% di risposta)



Nell'esame delle componenti dell'accoglienza turistica presso il Sito UNESCO i modenesi danno una valutazione media costantemente più critica rispetto a quella dei visitatori; per ogni aspetto proposto lo scarto è di 0,3/0,4 punti. Fa eccezione la valutazione sulla "comodità per raggiungere il Sito" dove lo scarto è di 0,9 punti; mentre i visitatori ritengono questo uno dei punti più positivi, i modenesi esprimono più criticità.

Va sottolineato che la percentuale di non risposte è costantemente e marcatamente più alta fra i cittadini rispetto ai visitatori; evidentemente molti aspetti non sono conosciuti o normalmente osservati dai cittadini mentre sono diretti e recenti nell'osservazione dei visitatori.

Rimane il fatto di una valutazione più critica o meno positiva dei modenesi; probabilmente influiscono sia un'aspettativa più alta, sia l'indicazione di una maggiore attenzione al turismo. Può influire anche la sovrapposizione nella valutazione di parametri e giudizi utilizzati per l'intera città.

Come valuta le seguenti componenti dell'accoglienza turistica presso il Sito UNESCO?		Visitatori	Cittadini
Indicazioni per raggiungere il Sito UNESCO (dai punti di arrivo es. stazione, parcheggi ecc.)	Media voto	7,1	6,5
Presenza di pannelli illustrativi presso il Sito UNESCO	Media voto	7	6,6
Qualità dell'informazione dei pannelli illustrativi presso il Sito UNESCO	Media voto	7,2	6,9
Orari di visita	Media voto	7,3	7
Condizioni di visita dei monumenti (affollamento, luminosità, tempi di attesa ecc.)	Media voto	7,8	7,5
Comodità per raggiungere il Sito	Media voto	7,7	6,8
Reperibilità materiale informativo cartaceo	Media voto	7,1	6,8
Reperibilità materiale informativo on line	Media voto	7,5	7,1
Costo del biglietto per visita Ghirlandina, museo Duomo e Palazzo Comunale	Media voto	7,3	7,1

Tabella 25: Soddisfazione su alcune componenti del Sito Unesco (media voto)

Nella valutazione della manutenzione e cura del Sito UNESCO i voti medi si alzano ed entrano in un'area di alta soddisfazione.

Le non risposte sono molto basse anche per i modenesi, il voto tra 8 e 10 è superiore al 50%.

Rimane da parte dei modenesi una valutazione meno brillante con una media di 7,7 rispetto all'8,1 dei visitatori; la valutazione media è più omogenea fra i visitatori rispetto ai modenesi e ciò è riassunto anche dalla deviazione standard più bassa.



Nel complesso, come valuta la manutenzione e cura del Sito UNESCO?		Visitatori	Cittadini
Voto 1-4	%		3,9
Voto 5	%		4,1
Voto 6	%	1,7	11
Voto 7	%	29	22
Voto 8-10	%	69,2	58,3
Non sa	%		0,5
Non risponde	%		0,1
Media voto		8,1	7,7
Dev.Std.		1	1,6

Tabella 26: Soddisfazione complessiva su manutenzione e cura del Sito Unesco (% di risposta – media voto – deviazione standard)

Per quanto riguarda il voto complessivo al Sito UNESCO le valutazioni dei modenesi e dei visitatori si allineano su una media rispettivamente di 7,8 e 7,9.

Anche in questo caso le non risposte sono molto basse e il voto tra 8 e 10 è espresso da oltre il 60% degli intervistati. La deviazione standard indica ancora maggiori differenze fra i cittadini modenesi rispetto ai visitatori.

49

Se dovesse dare un voto complessivo al Sito UNESCO di Modena, che voto darebbe?		Visi- tatori	Cittadini
Voto 1-4	%		3
Voto 5	%		2,1
Voto 6	%	1	13,7
Voto 7	%	35	18,4
Voto 8-10	%	64	60,1
Non sa	%		2,6
Media voto		7,9	7,8
Dev.Std.		0,9	1,6

Tabella 27: Soddisfazione complessiva su manutenzione e cura del Sito Unesco (% di risposta – media voto – deviazione standard)

In relazione agli aspetti “intorno al Sito”, dell'accoglienza turistica della città si conferma un giudizio più critico dei modenesi rispetto ai visitatori, anche se con scarti più contenuti rispetto alle valutazioni precedenti.

Si riscontra coincidenza di valutazione sui servizi di ristorazione, peraltro con un punteggio alto (media voto pari a 8). La differenza più marcata (seppure di 0,5 punti) riguarda il trasporto pubblico dove



tuttavia si registra una minore conoscenza (percentuale di non risposte più alta) da parte dei visitatori e dove forse il sovrapporsi della valutazione del servizio per l'intera città è più evidente da parte dei cittadini.

Vorremmo conoscere le sue valutazioni in merito ad alcuni aspetti che può avere incontrato a Modena		Visitatori	Cittadini	Vorremmo conoscere le Sue valutazioni in relazione ad alcuni aspetti dell'offerta turistica a Modena
Disponibilità dei modenesi a dare informazioni	Media voto	7,6	7,5	
Reperibilità informazioni on line su Modena	Media voto	7,6	7,2	
Materiale informativo sulla Città	Media voto	7,1	6,9	
Servizi di ristorazione, bar, ecc.	Media voto	8	8	
Trasporto pubblico	Media voto	6,9	6,4	

Tabella 28: Soddisfazione su alcuni aspetti dell'offerta turistica di Modena (% di risposta – media voto – deviazione standard)

50

Modena è accogliente per un turista, lo dicono i visitatori con una valutazione media di 7,8 e nessun voto insufficiente; lo dicono i modenesi con un voto medio di 7,5, un voto insufficiente del 10% e un voto tra 8 e 10 del 50% degli intervistati. La soddisfazione dei visitatori si accompagna all'indicazione a fare ancora meglio da parte dei modenesi.

Sempre con un voto da 1 a 10 quanto Le è sembrata accogliente Modena per un turista?		Visitatori	Cittadini
Voto 1-4	%		6,3
Voto 5	%		4,3
Voto 6	%	2,5	13,8
Voto 7	%	36	24,8
Voto 8-10	%	61,3	50,2
Non risponde	%	0,2	0,5
Media voto		7,8	7,5
Dev.Std.		0,9	1,8

Tabella 29: Soddisfazione sull'accoglienza di Modena per un turista (% di risposta – media voto – deviazione standard)



Nota Metodologica

La ricerca sul Sito UNESCO si è articolata in due indagini distinte con lo scopo di misurare una la percezione dei turisti, visitatori e l'altra quella dei cittadini Modenesi. Trattandosi di due pubblici diversi è stato inevitabile strutturare le rilevazioni e i questionari in modo separato con alcune domande uguali per permetterne il confronto, ma anche con altre diverse per cogliere aspetti specifici di ciascun pubblico.

Di seguito saranno illustrati le caratteristiche delle due indagini in modo separato.

Visitatori

Il metodo di rilevazione e piano di campionamento

In primo luogo si è scelto di individuare il pubblico oggetto di ricerca partendo dalla definizione di turista: persona non residente nella città di Modena che visita con intenzionalità il Sito UNESCO qualunque sia il motivo della presenza a Modena (turismo, lavoro, studio o altro) e il periodo di permanenza.

La somministrazione delle interviste, con metodologia Face to Face da parte della ditta SWG di Trieste, si è svolta in 3 weekend scelti tra maggio e settembre, che fossero fuori da eventi straordinari in città:

- 20-21-22 maggio 2016 dalle 10:00 alle 14:00 e dalle 16:00 alle 19:00
- 3-4-5 giugno 2016 dalle 10:00 alle 14:00 e dalle 16:00 alle 19:00
- 23-24-25 settembre 2016 dalle 10:00 alle 14:00 e dalle 16:00 alle 19:00

Gli intervistatori, posizionati a rotazione in alcuni punti del Sito UNESCO, hanno costruito il campione attraverso una selezione con passo sistematico con un rapporto di 1/10 o 1/12 coloro che passavano sulla base di due domande: la prima richiedeva di essere visitatore del Sito (o parte di esso) in quanto questa ricerca non aveva per oggetto il turismo in generale a Modena ma appunto quello specifico del Sito UNESCO; la seconda di non essere cittadino di Modena perché per i cittadini era già prevista una specifica indagine.

FILTRO INIZIALE

A. Lei sta visitando (tutto o in parte) Cattedrale (Duomo), Torre civica (Ghirlandina), Piazza Grande
Sì
No → chiudere

B. Lei abita a Modena città
Sì → chiudere
No

Prima dell'avvio dell'indagine a tutti gli intervistatori che hanno preso parte all'indagine è stato fatto un apposito briefing svolto dal Responsabile di Progetto, volto ad illustrare gli obiettivi dell'indagine, all'analisi del flusso del questionario e all'individuazione del campione da selezionare.

Una volta terminata la fase di rilevazione i dati sono stati inseriti all'interno di un database e sottoposti ad una procedura di cleaning e a controlli di coerenza tra le risposte fornite dagli intervistati.



Durante il periodo di rilevazione e per la somministrazione del questionario, non si sono avute particolari criticità.

Nel rispetto dei criteri di qualità d'indagine e come da codice ESOMAR, da parte del Responsabile del Fieldwork di SWG, si è provveduto ad un controllo, a fine rilevazione, delle interviste effettuate attraverso il recapito telefonico lasciato dall'intervistato.

Sono stati effettuati controlli telefonici sull'operato dei rilevatori con un'incidenza pari al 10% del totale interviste realizzate da ciascun operatore.

Durante la fase di controllo alla persona intervistata sono stati richiesti età, titolo di studio, effettiva presenza a Modena nel periodo di rilevazione, motivi della presenza Modena, se ha visitato o meno i siti Unesco e regione di residenza.

I controlli effettuati hanno dato tutti esito positivo in quanto non sono state rilevate difformità tra quanto dichiarato dall'intervistato e quanto registrato dall'intervistatore.

Numerosità campionaria: 403unità.

RIEPILOGO CONTATTI

Rifiuti 280

Caduta 0

Interviste utili 403

Il margine di errore (intervallo di confidenza al 95%) relativo al totale degli intervistati è compreso fra +/- 0,96% e +/- 4,85% per i valori percentuali. Nelle medie voto (da 1 a 10) il margine d'errore è +/- 0,44 punti.

Il questionario strutturato era composto principalmente da domande a risposta chiusa, alcune domande erano aperte o in certi casi prevedevano la possibilità di specificare la risposta "altro". Altre domande, inoltre, avevano modalità di risposta multipla, ovvero c'era la possibilità di fornire più risposte.

CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI

Il campione di intervistati ha le seguenti caratteristiche socio anagrafiche:

Genere	n	%
maschio	228	56,6
femmina	175	43,4
Totale	403	100
Età	n	%
18-30	114	28,3
31-44	114	28,3
45-64	137	34
65 e oltre	38	9,4
Totale	403	100
Scolarità	n	%
Fino a Diploma professionale	62	15,4
Maturità	148	36,7
Laurea	187	46,4
non risponde	6	1,5
Totale	403	100



Condizione professionale attuale	n	%
Lavoratore autonomo	70	17,4
Lavoratore dipendente	170	42,2
Studente	69	17,1
Disoccupato/a	20	5
Casalinga/o	29	7,2
Pensionato/a	38	9,4
altro non occupato	7	1,7
Totale	403	100

Cittadinanza	n	%
Italiana	282	70
Straniera	121	30
Totale	403	100
Residenza	n	%
Nord Italia	174	43,2
Centro Italia	65	16,1
Sud Italia e Isole	51	12,7
Europa	94	23,3
Resto del Mondo	19	4,7
Totale	403	100

CITTADINI

IL METODO DI RILEVAZIONE E PIANO DI CAMPIONAMENTO

La seconda indagine era rivolta alla popolazione Modenese: cittadini italiani maggiorenni residenti nel Comune (133.365 abitanti al 01 luglio 2016).

La somministrazione delle interviste è avvenuta con due modalità:

- metodologia CAWI (interviste on line) effettuata dal 14 novembre al 19 dicembre 2016 a cura del Comune di Modena;
- metodologia CATI (interviste telefoniche) effettuata dal 14 novembre al 28 novembre 2016 a cura della Ditta Demetra di Mestre (VE).

Prima dell'avvio dell'indagine a tutti gli intervistatori che hanno preso parte all'indagine è stato fatto un apposito briefing svolto dal Responsabile di Progetto, volto ad illustrare gli obiettivi dell'indagine, all'analisi del flusso del questionario e all'individuazione del campione da selezionare.

Il campionamento, di tipo probabilistico, è stato distinto per tipologia di rilevazione. Per le interviste on-line, con metodo CAWI: campionamento casuale semplice dall'elenco dei cittadini modenesi che fanno parte del Panel del Comune di Modena. Per le interviste telefoniche, con metodo CATI: campione stratificato per zona di residenza (4 circoscrizioni) nel rispetto di alcuni parametri sul titolo di studio. In sede di analisi il campione è stato ponderato in modo da rispettare i valori dell'universo di riferimento per quartiere, zona di Modena, genere, età, titolo di studio, professione, numero componenti famiglia.



RIEPILOGO CONTATTI E-MAIL

<i>Indirizzi e-mail contattati</i>	3053	
<i>Indirizzi e-mail esclusi</i>	6	<i>non più residente a Modena</i>
<i>Rifiuti</i>	40	
<i>Non risposto</i>	1612	
<i>Stranieri</i>	12	<i>esclusi perché pochi casi</i>
<i>Interviste utili</i>	1383	
 <i>Rapporto interviste/indirizzi e-mail contattati %</i>	 45,3%	

RIEPILOGO CONTATTI TELEFONICI

<i>Contattati</i>	13530	
<i>Fuori quota</i>	19	
<i>Rifiuti</i>	5003	
<i>Cadute</i>	27	
<i>Non risposto</i>	8078	<i>fax, libero, irraggiungibili, ecc</i>
<i>Stranieri</i>	5	<i>esclusi perché pochi casi</i>
<i>Interviste utili</i>	398	
 <i>Rapporto rifiuti/interviste %</i>	 12,6	

Il margine di errore (intervallo di confidenza al 95%) relativo al totale degli intervistati è compreso fra +/- 0,5% e +/- 2,3% per i valori percentuali. Nelle medie voto (da 1 a 10) il margine d'errore è +/- 0,21 punti.

Il questionario strutturato era composto principalmente da domande a risposta chiusa, alcune domande erano aperte o in certi casi prevedevano la possibilità di specificare la risposta "altro". Altre domande, inoltre, avevano modalità di risposta multipla, ovvero c'era la possibilità di fornire più risposte.



CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI
IL CAMPIONE DI INTERVISTATI HA LE SEGUENTI CARATTERISTICHE
SOCIO ANAGRAFICHE:

Sesso	n	%
Maschio	845	47,5
Femmina	936	52,5
Totale	1781	100
Età	n	%
18-24	128	7,2
25-34	191	10,7
35-44	267	15
45-54	337	18,9
55-64	284	15,9
65 e oltre	576	32,3
Totale	1781	100
Scolarità	n	%
Fino a licenza elementare	402	22,6
Licenza media inferiore	395	22,2
Diploma di scuola professionale di 3 anni	114	6,4
Diploma di scuola professionale di 5 anni	519	29,1
Laurea	350	19,7
Totale	1781	100
Professione	n	%
autonomo	198	11,1
dipendente	714	40,1
studente	78	4,4
casalinga	94	5,3
pensionato	584	32,8
non occupato	112	6,3
Totale	1781	100
Circoscrizione di residenza	n	%
Circoscrizione 1	200	11,2
Circoscrizione 2	454	25,5
Circoscrizione 3	606	34
Circoscrizione 4	520	29,2
Totale	1781	100

Componenti famiglia	n	%
Uno	301	16,9
Due	492	27,6
Tre	433	24,3
Quattro	379	21,3
Più di cinque	171	9,6
Non risponde	5	0,3
Totale	1781	100
Classe sociale autodichiarata	n	%
Alta	5	0,3
Medio alta	477	26,8
Medio bassa	950	53,4
Bassa	165	9,3
Non saprei	111	6,2
Preferisco non rispondere	72	4
Totale	1781	100

ANALISI

MEDIA VOTO E DEVIAZIONE STANDARD

56

In alcune domande è stato richiesto un giudizio (espresso in voto da 1 a 10) da cui si ricava la media aritmetica dei valori espressi (media voto).

La deviazione standard, rappresentata nei grafici insieme ad esempio alla media voto, è un indicatore della variabilità della misura effettuata (in questo caso ci riferiamo al voto medio dato dagli intervistati): rappresenta la distanza media dei dati dalla loro media. Ovvero misura il livello di dispersione dei dati osservati attorno al loro valore medio, identifica quindi situazioni di eterogeneità o di omogeneità delle valutazioni.

PROFILO VISITATORE

Si è voluto tracciare un “profilo” del visitatore del Sito UNESCO di Modena, analizzando alcune domande che ne descrivessero l'intenzione e la conoscenza, per determinarne diversi livelli.

Intenzionalità della visita: motivo della presenza a Modena, tipo di visita al Sito Unesco (casuale o programmata), itinerario della visita.

Conoscenza del Sito: conoscenza della dichiarazione di Sito UNESCO e Patrimonio dell'umanità, visita dei monumenti del Sito, del Museo del Duomo e del Palazzo Comunale, autovalutazione del grado di informazione sul Sito.

Per ogni domanda a seconda del tipo di domanda e delle alternative di risposte è stato attribuito un punteggio successivamente normalizzato e riportato in scala 0-100. Le due variabili “conoscenza” e “intenzionalità” sono il risultato dell'indice ottenuto come media delle domande che le descrivono. Entrambe le variabili sono state classificate in 4 livelli (0-25 | 25-50 | 50-75 | 75-100). Dall'incrocio di esse sono stati ricavati le diverse tipologie di visitatore.

Intenzionalità della visita e conoscenza							
0-25			Totale 25-50	Conoscenza della visita - indice			
				50-75	75-100		
Intenzionalità della visita - indice	0-25	%	6,50%	2,70%	2,50%	0,50%	0,70%
	25-50	%	28,50%	6,20%	9,70%	7,70%	5,00%
	50-75	%	12,70%	4,00%	2,70%	2,70%	3,20%
	75-100	%	52,40%	5,00%	13,90%	6,90%	26,60%
	Totale	%	100,00%	17,90%	28,80%	17,90%	35,50%

DOMANDE APERTE

Le domande aperte prevedono una risposta libera da parte degli intervistati, la cui interpretazione passa attraverso due tipologie di analisi: una di tipo semi-quantitativo, che ha l'obiettivo di raggruppare per aree tematiche le diverse risposte analizzando poi in percentuale le aree di interesse in cui gli intervistati si sono mossi; l'altra di tipo più strettamente qualitativo, che valuta la positività o negatività delle risposte e prende in considerazione in modo più specifico le dichiarazioni. Per ogni domanda rivolta agli intervistati sono state predisposte griglie interpretative costituite da un massimo di dodici chiavi di lettura, più una classe "altro", ognuna di queste aree tematiche è stata abbinata ad un numero, definita in legenda e argomentata più diffusamente in una tabella. Nei limiti del possibile, a domande simili, collegate o opposte si è tentato di dare un'interpretazione basata su criteri sovrapponibili, per semplificare l'incrocio dei dati tra le diverse domande. Le aree tematiche generali vengono dunque mantenute il più possibile invariate e raggruppate in modo da capire a colpo d'occhio su quali punti si concentri l'attenzione dei fruitori e su quali, di conseguenza, debba concentrarsi il lavoro degli addetti. Al fine di approfondire qualitativamente l'analisi, però, si è reso necessario distinguere all'interno di alcune aree tematiche diverse categorie secondarie, che corrispondono a livelli interpretativi di maggior grado di specificità.

Per semplificazione qui vengono riportate le chiavi di lettura delle diverse aree per ogni domanda aperta.

Domanda rivolta ai Cittadini: *C'è un altro strumento da lei utilizzato?*

1	Web – ricerca generica	Utilizzo di motori di ricerca interrogati in modo generico, o di fonti non scelte in modo cosciente e consapevole.
2	Canali social generici – Enciclopedie on-line	Utilizzo di siti web o pagine di social network non istituzionali, molto diffusi e non necessariamente scelti con un criterio di affidabilità e specificità dell'informazione, ma in base alla fidelizzazione e frequentazione o al grado di attendibilità ad essi comunemente riconosciuto.
3	Social Network, App e siti web specializzati/istituzionali	Utilizzo di pagine web gestite da addetti ai lavori e istituzioni legate al Comune di Modena e al Sito UNESCO
4	Materiale multimediale: audio/video – tv/spettacoli divulgativi	Raccolta di informazioni tramite fotografie, audio e video, diffuse da mass media o in possesso del cittadino.

5	Guide cartacee – materiale informativo – pannelli didascalici	Utilizzo di testi specifici dedicati ai visitatori, messi a disposizione del pubblico o in possesso del cittadino.
6	Testi a stampa – Pubblicazioni scientifiche - studi scolastici e universitari	Utilizzo di testi specifici per un alto grado di approfondimento, per motivi di studio o per interesse personale.
7	Stampa locale e non – Riviste	Raccolta di informazioni tramite quotidiani e periodici di ambito locale o di più ampio respiro.
8	Visite guidate – informazioni turistiche	Raccolta di informazioni tramite contatto diretto con personale addetto all'accoglienza e alla spiegazione della visita, o tramite visite in occasioni eccezionali o effettuate con audioguida.
9	Istituzioni – Associazioni – Eventi ed esposizioni	Conoscenza approfondita grazie alla partecipazione alle iniziative organizzate dalle istituzioni competenti o da associazioni culturali, che siano eventi ed esposizioni temporanee di tipo divulgativo, o che si tratti di convegni e occasioni di studio.
10	Passione – osservazione diretta – passaparola	Conoscenza bastata su contatto diretto con il sito, con cui il cittadino instaura un rapporto di appartenenza identitaria o semplice curiosità, talvolta scaturita dal passaparola tra amici e familiari con diversi gradi di informazione.
11	Nessuno - Non sa - non risponde	Nessun approfondimento, nessun interesse verso il sito, nessun canale diverso da quello indicato precedentemente, nessuna risposta.
95	Altro	Risposte non pertinenti o discordanti

Domanda rivolta ai Visitatori: Cosa le è piaciuto di più del Sito UNESCO?

1	Accessibilità fisica - tranquillità - vivibilità	Criterio dedicato alla fruibilità del complesso monumentale, in termini di comodità e facilità di accesso per tutti, attraverso la segnaletica, la buona gestione dei flussi turistici, l'abbattimento delle barriere architettoniche, al fine di predisporre condizioni tali da consentire una visita piacevole.
2	Pulizia - ordine	Criterio collegabile alla manutenzione e alla gestione, ma più propriamente dedicato all'ambito della pulizia e dell'ordine inteso come decoro urbano, controllo della sicurezza e del degrado causato sia dalla sporcizia che da atteggiamenti inappropriati.
3	Cura - conservazione - tutela	Criterio dedicato alla tutela dei monumenti in senso stretto, attraverso la conservazione e la cura costante.
4	Organizzazione - Gestione - Valorizzazione	Criterio dedicato agli aspetti organizzativi in senso lato e alla percezione che il visitatore ha delle operazioni di valorizzazione e delle scelte gestionali, comprese quelle inerenti la concessione degli spazi per eventi eccezionali.



5	Accessibilità economica	Criterio dedicato alla percezione che il visitatore ha dei costi della visita.
6	Accessibilità alle informazioni - accoglienza - apparato didascalico	Criterio dedicato all'efficacia del sistema informativo in fase di programmazione della visita e in fase di accesso al complesso monumentale, con particolare attenzione alla percezione dell'accoglienza, della disponibilità del personale, della quantità e della qualità degli strumenti di supporto e guida alla visita messi a disposizione.
7	Monumenti - storia - arte - architettura	Criterio dedicato all'interesse culturale vero e proprio verso l'intero sito, uno o più monumenti, o un particolare argomento del complesso, di ambito storico, artistico o architettonico.
8	Suggestione - impatto estetico	Criterio dedicato alla valutazione estetica da parte del visitatore e al suo coinvolgimento sensitivo ed emotivo.
9	Tutto	Criterio esclusivo per risposte non specifiche, che indicano un apprezzamento per l'intero complesso monumentale e sistema gestionale.
10	Nulla	Criterio esclusivo per visitatori a cui nessun aspetto del sito ha suscitato particolare interesse.
11	Non sa - non risponde	Criterio esclusivo per visitatori che non hanno indicato un interesse specifico e hanno preferito non rispondere
95	Altro	Criterio per risposte non conformi o non pertinenti

Domanda rivolta ai Visitatori: Cosa le è piaciuto di meno del Sito UNESCO?

Al fine di rendere più immediata ed efficace la lettura e interpretazione delle percentuali si impiegano per lo studio delle risposte a questa domanda i medesimi criteri della domanda precedente, esattamente opposta alla presente. Fanno eccezione le tre categorie:

9	Tutto	Criterio esclusivo per risposte non specifiche, che indicano una critica generale per l'intero complesso monumentale e sistema gestionale.
10	Nulla	Criterio esclusivo per visitatori globalmente soddisfatti, a cui nessun aspetto del sito ha suscitato critiche particolari.
11	Non sa - non risponde	Criterio esclusivo per visitatori che non hanno indicato un punto critico specifico e hanno preferito non rispondere



Domanda rivolta ai Cittadini e ai Visitatori: *Se un amico le chiedesse un giudizio, un aggettivo che sintetizza l'impressione che lei ha avuto del Sito UNESCO di Modena, quali parole userebbe?*

I criteri sono raggruppabili in due categorie maggiori, secondo se le risposte siano riconducibili ad un approccio all'esperienza culturale più di tipo cognitivo o emotivo.

1		Visita consigliata	Giudizio complessivamente positivo, che determina il probabile innescarsi di un passaparola tra potenziali nuovi visitatori
2	COINVOLGIMENTO DI TIPO COGNITIVO	Interesse e rilevanza culturale	Giudizio complessivo legato ad uno o più aspetti culturali, o di arricchimento del proprio bagaglio di conoscenze, secondo categorie del pensiero che denotano un coinvolgimento del visitatore di tipo cognitivo
3		Gestione – tutela	Giudizio complessivo legato ad uno o più aspetti gestionali e conservativi, secondo categorie del pensiero che denotano un coinvolgimento del visitatore di tipo cognitivo
4		Valorizzazione	Giudizio complessivo legato ad uno o più aspetti gestionali e comunicativi, secondo categorie del pensiero che denotano un coinvolgimento del visitatore di tipo cognitivo
5		Accessibilità e rapporto sito / città	Giudizio complessivo legato ad uno o più aspetti organizzativi e progettuali, riguardanti la fruibilità dell'offerta culturale, i servizi aggiuntivi e la vivibilità del sito in rapporto a quella della città, secondo categorie del pensiero che denotano un coinvolgimento del visitatore di tipo cognitivo
6	COINVOLGIMENTO DI TIPO EMOTIVO	Impatto estetico	Giudizio complessivo legato ad un rapporto sensoriale ed estetico con il complesso culturale, secondo categorie del pensiero che denotano un coinvolgimento del visitatore di tipo emotivo
7		Sorpresa – serendipità	Giudizio complessivo legato ad un senso di sorpresa, piacevole scoperta, sensazione di arricchimento, secondo categorie del pensiero che denotano un coinvolgimento del visitatore di tipo emotivo
8		Suggestione – emozione	Giudizio complessivo legato ad una suggestione, ad una sensazione di arricchimento del proprio immaginario, secondo categorie del pensiero che denotano un coinvolgimento del visitatore di tipo emotivo
9		Piacevolezza e raccoglimento	Giudizio complessivo legato ad una sensazione di divertimento e svago, di piacere e di familiarità, secondo categorie del pensiero che denotano un coinvolgimento del visitatore di tipo emotivo
10		Preziosità	Giudizio complessivo legato ad un impatto insieme estetico e suggestivo, che affida al complesso culturale un valore eccezionale, secondo categorie del pensiero che denotano un coinvolgimento del visitatore di tipo emotivo
11		Non sa - non risponde	Criterio esclusivo per visitatori che non hanno indicato un interesse specifico e hanno preferito non rispondere
95		Altro	Giudizi non conformi o non pertinenti

**Domanda rivolta ai Cittadini e ai Visitatori: Suggerimenti**

Con l'obiettivo di rendere direttamente collegabili i suggerimenti alle critiche rilevate, i criteri di analisi impiegati sono uniformati il più possibile a quelli delle domande precedenti.

1	Accessibilità fisica - tranquillità - vivibilità	Suggerimento dedicato alla fruibilità del complesso monumentale, in termini di comodità e facilità di accesso per tutti, attraverso la segnaletica, la buona gestione dei flussi turistici, l'abbattimento delle barriere architettoniche, al fine di predisporre condizioni tali da consentire una visita piacevole.
2	Pulizia - ordine	Suggerimento collegabile alla manutenzione e alla gestione, ma più propriamente dedicato all'ambito della pulizia e dell'ordine inteso come decoro urbano, controllo della sicurezza e del degrado causato sia dalla sporcizia che da atteggiamenti inappropriati.
3	Cura - conservazione - tutela	Suggerimento dedicato alla tutela dei monumenti in senso stretto, attraverso la conservazione e la cura costante.
4	Organizzazione - Gestione - Valorizzazione	Suggerimento dedicato agli aspetti organizzativi in senso lato e alla percezione che il cittadino ha delle operazioni di valorizzazione e delle scelte gestionali, comprese quelle inerenti il rapporto tra complesso monumentale e attività (economiche e culturali) cittadine, la concessione degli spazi per eventi eccezionali e la presenza di servizi aggiuntivi.
5	Accessibilità economica	Suggerimento dedicato alla percezione che il cittadino ha dei costi della visita.
6	Accessibilità alle informazioni - accoglienza - apparato didascalico	Suggerimento dedicato all'efficacia del sistema informativo in fase di programmazione della visita (anche per le scuole) e in fase di accesso al complesso monumentale, con particolare attenzione alla percezione dell'accoglienza, della disponibilità del personale, della quantità e della qualità degli strumenti di supporto e guida alla visita messi a disposizione.
7	Monumenti - storia - arte - architettura	Suggerimento dedicato all'interesse culturale vero e proprio verso l'intero sito, uno o più monumenti, o un particolare argomento del complesso, di ambito storico, artistico o architettonico.
8	Suggestione - impatto estetico	Suggerimento legato alla valutazione estetica da parte del cittadino e al suo coinvolgimento sensitivo ed emotivo.
9	Mobilità - raggiungibilità	Criterio dedicato alla fruibilità del complesso monumentale, in termini di comodità e facilità di raggiungimento per tutti, attraverso la segnaletica stradale, la buona gestione del traffico cittadino, dei mezzi pubblici e alternativi e delle aree di parcheggio, al fine di predisporre condizioni agevoli e consentire una visita piacevole.
10	Non sa - non risponde	Criterio esclusivo per cittadini che non hanno indicato un interesse specifico e hanno preferito non rispondere
95	Altro	Criterio per risposte non conformi o non pertinenti



96	Nulla	Criterio esclusivo per cittadini globalmente soddisfatti o indifferenti, a cui nessun aspetto del sito ha suscitato critiche o suggerimenti particolari, o che commentano positivamente incitando alla continuazione dell'attuale tipologia di gestione.
97	Suggerimenti su altri luoghi di Modena	Criterio per suggerimenti e commenti inerenti altri aspetti della città
98	Osservazioni sul questionario	Criterio per commenti e suggerimenti sul presente questionario



Valutazioni e riflessioni

L'indagine condotta nel 2016 tra turisti e cittadini modenesi per comprendere la percezione del Sito Unesco da parte sia dei turisti che dei cittadini modenesi non ha precedenti, elemento questo che condiziona ogni valutazione e le riflessioni che ne scaturiscono ed evidenzia nello stesso tempo l'opportunità di riproporla a distanza di qualche tempo. Rispetto alla fine degli anni Novanta, quando il Sito di Modena è stato riconosciuto, si ha comunque l'impressione abbastanza netta che molte più persone – soprattutto tra i cittadini modenesi – sappiano che il Duomo, la Ghirlandina e Piazza Grande rientrano nella Lista del Patrimonio mondiale dell'umanità e la maggior parte di esse ritiene che ciò sia un valore aggiunto. La valutazione complessiva del Sito che ne emerge è inoltre complessivamente piuttosto alta (voto medio 7,9), mentre Modena viene giudicata una città turisticamente accogliente, che offre in particolare eccellenti opportunità di ristorazione (voto 8). L'apprezzamento è sicuramente anche frutto dell'impegno messo in campo negli ultimi anni, sia dal Comune di Modena che dagli altri enti coinvolti nella gestione del Sito.

Sul fronte della diffusione della conoscenza e della valorizzazione il Comitato di gestione del Sito - che vede collaborare gli enti proprietari, Comune e Curia, con la Soprintendenza ed altri enti - ha operato nel corso dell'ultimo decennio, intervenendo su piani differenti e complementari, anche grazie alle opportunità offerte dalla legge di sostegno per i Siti Unesco italiani emanata nel 2006 (Legge 77). Attraverso una serie di progetti finanziati da questa legge a partire dal 2008 è stato infatti creato un percorso di segnaletica turistica che interessa tutto il centro storico di Modena convergendo verso il Sito Unesco e sono state realizzate audioguide in cinque lingue che illustrano le diverse componenti del Sito, Duomo, *Ghirlandina* e Piazza Grande, ma anche le sale storiche del Palazzo Comunale e i Musei del Duomo. La biglietteria e bookshop di questi ultimi e il locale di accesso alla torre sono inoltre stati riqualificati grazie a due progetti di arredo coordinati volti a favorirne la fruizione turistica. Nel frattempo il Comune di Modena, nell'ambito di un più vasto progetto di promozione turistica della città, ha aperto regolarmente al pubblico la *Ghirlandina* con un orario molto più ampio che in passato, incontrando un successo testimoniato dai dati, che attestano per il 2017 oltre 41.000 ingressi, nonostante la chiusura di quasi due mesi per lavori di riqualificazione dell'ingresso. Nella stessa ottica, ha promosso la realizzazione di un biglietto unico grazie al quale da qualche tempo è possibile accedere a condizioni vantaggiose alla torre, ai Musei del Duomo e alle sale storiche del Palazzo Comunale, dove è possibile effettuare una visita guidata all'acetaia comunale comprensiva di degustazione, un'opportunità questa molto apprezzata dai turisti.

Un contributo significativo alla diffusione e condivisione della conoscenza del bene ha sicuramente fornito il progetto didattico *A scuola con l'Unesco*. Esso propone alle scuole di ogni ordine e grado numerosi percorsi che, a partire da una riflessione sull'importanza e sul significato del Patrimonio mondiale, approfondiscono temi diversi strettamente collegati al Sito modenese e alle sue peculiari caratteristiche. Il progetto, ideato e curato dal Coordinamento Unesco dei Musei Civici, è stato sviluppato in collaborazione con i Musei del Duomo, dove si trova il laboratorio didattico che fornisce un fondamentale supporto logistico al progetto, e ha incontrato un successo crescente tra le scuole non soltanto di Modena, ma anche della provincia e di altre città registrando in tre anni scolastici un aumento da poco più di 1.000 partecipanti a oltre 5.700.

Scendendo nel merito dei risultati dell'indagine di qualità, occorre sottolineare che essa è stata progettata al fine di fornire elementi utili per l'aggiornamento del Piano di Gestione, lo strumento di programmazione e monitoraggio di cui il Sito di Modena è dotato dal 2008, grazie al quale vengono pianificati e coordinati i progetti e le azioni che lo riguardano. Si è così ritenuto opportuno istituire

uno stretto parallelismo tra le domande rivolte ai turisti e quelle indirizzate ai cittadini modenesi, per conoscere i punti comuni di forza e di debolezza, indicatori questi ultimi soprattutto, preziosi per orientare la programmazione futura. Sono state inoltre inserite alcune domande che prevedono la formulazione di giudizi su aspetti specifici, che possono fornire preziose indicazioni su come operare, soprattutto per qualificare e migliorare ciò che già esiste, come gli strumenti di comunicazione e gli apparati informativi.

Tra gli aspetti passibili di miglioramento sono emersi infatti i trasporti pubblici e i parcheggi, ma anche la valorizzazione e promozione del Sito, così come il sistema dell'accoglienza turistica, ivi compresa la segnaletica direzionale, e la disponibilità di materiale informativo, sia cartaceo che fisso (pannelli informativi). In generale, il suggerimento proveniente sia dai cittadini che dai turisti sembra essere soprattutto quello di rafforzare la comunicazione al fine di promuovere più efficacemente il complesso Unesco. Primaria fonte di informazione è risultata essere internet ed in questo ambito i due siti "istituzionali" (www.visitmodena.it e www.unesco.modena.it) vengono percepiti come punti di forza nella comunicazione sia delle informazioni pratiche, che dei contenuti storico-artistici. I materiali cartacei e i pannelli informativi presenti all'interno del Sito dovranno invece essere aggiornati e implementati tenendo conto del valore attribuito al complesso, soprattutto culturale (cittadini) ed estetico/emozionale (turisti).

L'indagine ha confermato che i luoghi meno visitati sono i Musei del Duomo e le Sale storiche del Palazzo Comunale: è quindi opportuno mettere in atto misure per incrementarne la visibilità e promuoverli anche attraverso iniziative specifiche. Strategica risulterà in questo senso la riqualificazione ed ampliamento dei Musei del Duomo, destinati a divenire anche il luogo nel quale il Sito racconterà la sua storia con modalità coinvolgenti ed interattive.

Molti sono inoltre i modenesi che auspicano l'organizzazione di un evento annuo 'dedicato' e la realizzazione di attività coinvolgenti e in grado di fare conoscere il patrimonio Unesco in modo più approfondito. Dall'indagine condotta sui cittadini emergono alcuni dati ulteriori di grande importanza. La maggior parte è contraria all'introduzione di orari speciali di ingresso, a pagamento, per i turisti, che è stata ipotizzata proprio al fine di raccogliere il parere al riguardo della comunità locale. Rispetto alla vivibilità degli spazi di Piazza Grande per manifestazioni ed eventi, che ha registrato negli ultimi anni un trend crescente, la maggioranza è favorevole ad un utilizzo regolamentato e selettivo, quale potrà essere garantito dall'applicazione del Regolamento nel frattempo approvato (ottobre 2017).

L'aggiornamento del Piano di gestione per il biennio 2018-2019, attualmente in corso, ha il compito di tradurre in obiettivi ed azioni le preziose indicazioni fornite dall'indagine, che dovrà comunque essere riproposta periodicamente per divenire un concreto strumento di monitoraggio attraverso l'ascolto della comunità e dei suoi ospiti.

Marzo 2018

Dott.ssa Francesca Piccinini

