

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA

DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI: ARCHEOLOGIA, STORIA
DELL'ARTE, DEL CINEMA E DELLA MUSICA

Corso di Laurea Triennale in Archeologia

**Analisi sulla valutazione qualitativa dei visitatori
di un parco archeologico: il caso di Nora
(Sardegna)**

Relatore:

Prof. Jacopo Bonetto

Laureando:

Giordano Galeazzi

Matricola: 2005253

ANNO ACCADEMICO 2023/24

“Per chi ama l’archeologia penso che troveranno la loro felicità in questo posto...”

(Recensione anonima)

Sommario

Premessa	5
Capitolo 1 – IL PARCO ARCHEOLOGICO DI NORA	7
1.1. Collocazione geografica e storia degli studi	7
1.2 Cenni storici	8
Capitolo 2 – LE ANALISI STATISTICHE	11
2.1 Grafici generali relativi a tutte le tematiche prese in considerazione	11
2.2 La tematica “guida”	13
2.2.1 Analisi dei dati dei grafici sulla piattaforma di provenienza e sugli autori e periodi di recensione	15
2.2.2 Analisi dei dati del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche	17
2.2.3 Analisi dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa generale	19
2.2.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione.....	20
2.4 La tematica “Andrea”	20
2.4.1 Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni	21
2.4.2 Analisi grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche.....	22
2.4.3 Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa generale	25
2.4.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione.....	25
2.5 La tematica “paesaggio”	27
2.5.1 Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni	27
2.5.2 Analisi del Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche	29
2.5.3 Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa	30
2.5.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione.....	31
2.6. La tematica “prezzi”	32

2.6.1	Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni	32
2.6.2	Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche	34
2.6.3	Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google	36
2.6.4	Conclusioni e proposte di valorizzazione.....	39
2.7	La tematica “servizi”	40
2.7.1	Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni	40
2.7.2	Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche	42
2.7.3	Analisi del Grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google	43
2.7.4	Conclusioni e proposte di valorizzazione.....	45
2.8	La tematica “pannellistica”	47
2.8.1	Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni	47
2.8.2	Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche	49
2.8.3	Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google	50
2.8.4	Conclusioni e proposte di valorizzazione.....	53
2.9	La tematica “accessibilità”	54
2.9.1	Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni	54
2.9.2	Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche	56
2.9.3	Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google	57
2.9.4	Conclusioni e proposte di valorizzazione.....	59
2.10	La tematica “mosaici”	59

2.10.1	Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni	59
2.10.2	Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche	62
2.10.3	Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa	63
2.10.4	Conclusioni e proposte di valorizzazione.....	64
2.11	La tematica “digitale”	65
2.11.1	Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni	65
2.11.2	Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche	67
2.11.3	Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitative e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google	69
2.11.4	Conclusioni e proposte di valorizzazione.....	72
2.12	La tematica “scavo”	74
2.12.1	Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi di recensione	74
2.12.2	Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche	76
2.12.3	Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google.....	77
2.12.4	Conclusioni e proposte di valorizzazione.....	79
2.13	La tematica “clima”	80
2.13.1	Analisi del grafico riguardante le piattaforme di provenienza e del grafico riguardante gli autori ed i periodi di recensione	80
2.13.2	Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche	81
2.13.3	Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google	82
2.13.4	Conclusioni e proposte di valorizzazione.....	84
CAPITOLO 3 – OSSERVAZIONI CONCLUSIVE		87

Bibliografia e Sitografia	89
Ringraziamenti	91

Premessa

Le finalità di questo studio sulla valutazione qualitativa effettuata dai visitatori del parco archeologico di Nora sono di ottenere dati ed informazioni analizzando le recensioni effettuate dal pubblico del parco negli ultimi tre anni (precisamente dal 2020 ad agosto del 2023). Lo scopo è quello di analizzare a fondo ogni aspetto del parco attraverso i commenti dei visitatori e identificare i punti di maggiore forza e debolezza riscontrati dal pubblico durante la loro visita alla città antica di Nora. I dati che emergeranno saranno cruciali per riuscire ad avere una visione generale dell'apprezzamento del parco e, più nel dettaglio, delle sue attività proposte o degli aspetti generali del sito. La lettura delle informazioni che emergeranno da questo studio non sarà volta all'unico scopo di prendere coscienza dello stato di apprezzamento del parco da parte dei suoi visitatori nell'arco degli ultimi tre anni, ma andrà ad essere anche la base per un'analisi sulle potenzialità di miglioramento, valorizzazione ed implementazione dei servizi offerti. In questo modo si potrà allo stesso tempo sia essere a conoscenza della valutazione qualitativa del parco nell'ultimo periodo (2020-2023) sia essere in grado di porre le basi di un eventuale miglioramento mirato per ogni tipologia di servizio offerto, guardando dunque sia al presente ma allo stesso tempo al futuro ed alle possibilità di implementazione, intese come potenziale miglioramento della qualità e di conseguenza maggior apprezzamento da parte del fruitore del parco. Questo studio, che prende in considerazione ben 837 recensioni rilasciate nell'ultimo triennio e provenienti da due piattaforme diverse, Tripadvisor e Google, si appoggia all'analisi statistica per trarre alcune delle sue informazioni. Difatti di seguito saranno disponibili diversi grafici statistici grazie ai quali si è potuto andare ad analizzare ogni singola tematica presa in considerazione per questo studio sulla valutazione qualitativa da parte dei visitatori del parco di Nora. L'idea alla base del processo di analisi di questo tipo è stata quella di dividere ogni macro-argomento presente all'interno di una recensione in tematiche (riportate poi nei grafici con delle parole chiave). Queste tematiche non sono altro che attività o aspetti generali riguardanti il parco archeologico di Nora che si possono trovare descritte nelle recensioni dei visitatori. Le tematiche prese in analisi per questo studio sono le seguenti:

- Guida;
- Andrea;

- Paesaggio;
- Prezzi;
- Servizi;
- Pannellistica;
- Mosaici;
- Scavo;
- Accessibilità;
- Clima;
- Digitale.

Ogni tematica verrà trattata sia singolarmente, prendendo in considerazione le piattaforme di provenienza, gli autori ed i periodi di recensione, le tematiche associate e la valutazione qualitativa, sia dal punto di vista generale, analizzando come essa vada ad inserirsi all'interno della totalità delle recensioni riguardanti il parco di Nora. Per ogni tematica saranno presenti dei commenti sui dati emergenti da ogni grafico (sia quelli generali che quelli riguardanti la specifica tematica) ed alla fine verrà effettuata, in base alle riflessioni fatte sulle informazioni provenienti dai vari grafici, una o più proposte di implementazione del servizio o miglioramento sulla gestione di uno specifico aspetto del parco.

Il tutto andrà a convogliare in una visione generale sulla valutazione qualitativa del parco archeologico da parte dei suoi visitatori, dalla quale saranno poi estrapolate una o più proposte volte a potenziare i servizi offerti e dunque aumentare l'apprezzamento da parte del futuro pubblico del parco archeologico.

Capitolo 1

IL PARCO ARCHEOLOGICO DI NORA

1.1. Collocazione geografica e storia degli studi

Il parco archeologico di Nora si colloca all'estrema punta sud-occidentale del golfo di Cagliari, nell'attuale comune di Pula. Situato su di una penisola dall'invidiabile paesaggio, esso oggi si propone di raccontare al visitatore quella che era un tempo la dinamica città antica di Nora.

Grazie alla sua posizione privilegiata nell'ambito della rete commerciale marina del Mediterraneo antico, Nora venne frequentata sin dall'età fenicia (VIII-VI sec. a.C.), sviluppandosi poi dell'età repubblicana (V-II sec. a.C.). Entrata con il II se. a.C. nell'orbita politica di Roma la città ebbe una prima fase di fioritura nella seconda metà del I sec. a.C. quando, divenne *municipium*, ma il momento di massima vitalità fu tra la fine del II sec. ed il secolo successivo, il III sec. d.C. A partire dunque dall'età severiana, la città assunse il suo definitivo assetto urbanistico, con la costruzione di buona parte dei monumenti che ancora oggi caratterizzano le rovine della città antica di Nora. Essa fu abbandonata definitivamente in età medievale. I primi interventi archeologici su larga scala si devono ad Francois Vivonet, che, a seguito di una forte mareggiata avvenuta nell'inverno nel 1889, ebbe modo di individuare una parte del *tophet* punico. Pochi anni dopo, nel biennio compreso tra il 1891 e il 1892, l'italiano Filippo Nissardi indagò approfonditamente il sepolcreto a camera di età punica, mentre per quanto riguarda l'inizio del ventesimo secolo, Giovanni Patroni fu colui che andò ad effettuare una serie di sondaggi, tra i quali vengono ricordati quello presso l'istmo in corrispondenza della necropoli e dell'anfiteatro romano, oltre che presso il cosiddetto tempio di Tanit.

La vera svolta dal punto di vista archeologico si ebbe però solo nel 1952 quando l'allora soprintendente Gennaro Pesce in occasione di una rappresentazione teatrale tra le rovine del sito e con il preciso intento di favorirne la valorizzazione turistica dello stesso, riportò alla luce una parte consistente dei monumenti che costituivano la città romana di Nora. Vennero scavati da Pesce oltre tre ettari del settore centrale dell'abitato della città, ma le ricerche si arrestarono dopo pochi anni, senza aver raggiunto i livelli più antichi e inoltre senza aver fornito affidabili ricostruzioni dell'evoluzione diacronica dell'insediamento.

Nell'anno 1977, sotto la direzione di Carlo Tronchetti, vennero condotte nuove indagini secondo i criteri dell'archeologia stratigrafica presso il complesso delle Terme a mare.

Alcuni anni dopo nel 1990, una nuova stagione di scavi ebbe inizio, allorché la Soprintendenza per i beni archeologici e per le province di Cagliari e Oristano inaugurò la missione archeologica che è tuttora in corso, affidata ad alcuni dei maggiori atenei italiani, al fine di approfondire le conoscenze relative alla città antica e di garantire una migliore fruibilità del sito. Difatti il sito di Nora vede la collaborazione e lo scavo delle sue rovine da parte di differenti università italiane, tra le quali possiamo citare quella di Padova, Milano, Genova e Cagliari.

1.2 Cenni storici

Nora è ricordata nelle fonti letterarie come “la più antica città della Sardegna”. La sua mitica fondazione è attribuita all'ecista eponimo Norace, tuttavia, se si esclude la celebre e antichissima “stele di Nora”, oggi conservata al Museo Archeologico Nazionale di Cagliari e generalmente datata alla seconda metà del IX-primi quarto dell'VIII sec. a.C., nella quale si fa menzione di un'ignota area sacra, le prime testimonianze archeologiche risalgono alla fine del VII sec. a.C. A questo periodo si può riferire infatti una serie di buche di palo pertinenti a tende e ad altre strutture provvisorie in materiali deperibili che sono state recentemente individuate nel settore orientale della penisola, al di sotto del complesso del foro e del vicino “Tempio romano”. Tali installazioni documentano una frequentazione stagionale da parte dei mercanti fenici, nel quadro di una rete commerciale che metteva in comunicazione le popolazioni orientali con quelle sarde produttrici di metalli e di altre materie prime. Lo scenario insediativo mutò sensibilmente sul finire del VI sec. a.C., quando l'intera Sardegna cadde definitivamente in mano alla potenza egemonica di Cartagine.

L'insediamento dell'emporio, di carattere provvisorio, lasciò il posto a un articolato quartiere di magazzini e di abitazioni, servito da un asse stradale rettilineo, che venne evidentemente progettato secondo criteri di funzionalità e di modularità propri di una pianificazione urbanistica evoluta. Nello stesso periodo la città, il cui porto divenne centro di importanti rotte commerciali, conobbe un sensibile sviluppo della propria dotazione monumentale, con la costruzione di un tempio nelle vicinanze dei magazzini stessi e di altre aree sacre in corrispondenza delle tre principali alture della penisola: il cosiddetto

“Tempio di Tanit”, l’area sacra del Coltellazzo e quella di Sa’Punta e su Coloru (sulla quale sarebbe poi sorto il Santuario di Esculapio, luogo di rinvenimento di alcune interessanti statue in terracotta raffiguranti devoti della divinità salutare).

Nel corso del tempo l’abitato andò estendendosi verso ovest, con il progressivo sviluppo di nuovi quartieri abitativi e artigianali in direzione dell’antica insenatura portuale, oggi in parte occupata dalla peschiera alle spalle della penisola di Is Fradis Minoris. Il contemporaneo sviluppo delle necropoli a camera nell’area dell’istmo e del *tophet* nel settore suburbano, ma anche l’utilizzo intensivo delle cave della vicina penisola di Is Fradis Minoris, confermano l’importanza assunta da Nora in età punica sino alle battute iniziali della dominazione romana.

La città entrò prontamente nell’orbita politica di Roma in seguito alla conquista dell’isola e all’istituzione della provincia Sardinia et Corsica nel 227 a.C., come attestato dallo straordinario nucleo di didracme d’argento emesse dall’Urbe e da altre città centro-meridionali, associate a una maschera in terracotta, recentemente rinvenuto nel contesto sacro del cosiddetto “Tempio romano”: la deposizione delle monete e della maschera sono attribuibili a un atto devozionale da parte di un personaggio di assoluto rilievo nel panorama politico della nascente provincia.

Al deciso cambiamento delle forme amministrative dell’isola non corrispose però un’immediata riforma delle istituzioni locali, né la città sembra aver subito radicali modifiche del proprio assetto urbano. Nora conobbe dunque la sua prima rilevante fase di monumentalizzazione solamente nella seconda metà del I sec. a.C., poco dopo essere stata menzionata nell’orazione *Pro Scauro* di Cicerone, probabilmente in seguito alla sua promozione a *municipium civium Romanorum*: ciò le permise di conseguire un prestigioso status politico-amministrativo che Plinio il Vecchio attribuisce in Sardegna soltanto alla vicina Cagliari. A questo periodo risale infatti la realizzazione del foro nel settore urbano compreso tra il cosiddetto “colle di Tanit” e il promontorio del Coltellazzo, in un’area centrale dell’abitato, tanto che le operazioni di cantiere comportarono la sistematica distruzione e il definitivo interro del sottostante quartiere di magazzini di origine arcaica rimasto sino ad allora in uso.

Al di là di quanto il cattivo stato di conservazione delle strutture e l’erosione della porzione meridionale della piazza consentano di ricostruire, per la sua posizione urbana,

per l'organizzazione interna degli spazi, per la funzione dei singoli edifici che vi si affacciavano e per la monumentalità stessa dell'insieme architettonico, il complesso forense doveva rappresentare appieno l'acquisizione del nuovo status politico-amministrativo. L'intervento edilizio, fortemente connotato in tal senso, modificò per secoli la fisionomia di questo settore dell'abitato, sia sotto l'aspetto architettonico sia sotto quello urbanistico.

La città dovette cambiare decisamente volto soltanto a partire dal VI sec. d.C., in età bizantina, quando la rete viaria romana cadde in abbandono e l'abitato assunse così un nuovo aspetto. Dell'ultima fase di vita di Nora sono noti alcuni episodi edilizi che risultano variamente distribuiti nell'area urbana, la cui densità edilizia si era ormai piuttosto rarefatta rispetto a un tempo. Notevole importanza sotto il profilo della rifunzionalizzazione degli edifici antichi riveste la probabile trasformazione in strutture di carattere difensivo subita dalla cella del tempio forense e dal complesso edilizio delle Terme a mare, dei quali si sfruttarono l'imponenza monumentale e la favorevole posizione ai fini strategici. Sembra però trattarsi di interventi piuttosto circoscritti, nei quali si può forse cogliere l'esito di una certa contrazione della vita urbana. Poco si sa degli ultimi anni di vita di Nora e del suo definitivo abbandono. Le testimonianze più recenti riguardano il settore occidentale della penisola: l'ultimo edificio a cedere fu probabilmente la fortezza ricavata all'interno delle antiche Terme a mare, che crollarono devastate da un incendio verso la fine del VII oppure nell'VIII sec. d.C. Priva ormai di adeguate strutture difensive, Nora dovette così soccombere ai rovinosi effetti delle sempre più frequenti incursioni arabe.

Capitolo 2

LE ANALISI STATISTICHE

2.1 Grafici generali relativi a tutte le tematiche prese in considerazione

Di seguito è riportato (fig. 1) il grafico che presenta la divisione percentuale, all'interno della totalità delle recensioni analizzate, di ogni tematica presa in considerazione per questo studio. In fig. 2 invece è presente il grafico di divisione percentuale delle piattaforme di provenienza della totalità delle recensioni oggetto di analisi. Infine, in fig. 3 è presentata una suddivisione delle recensioni per quantità.

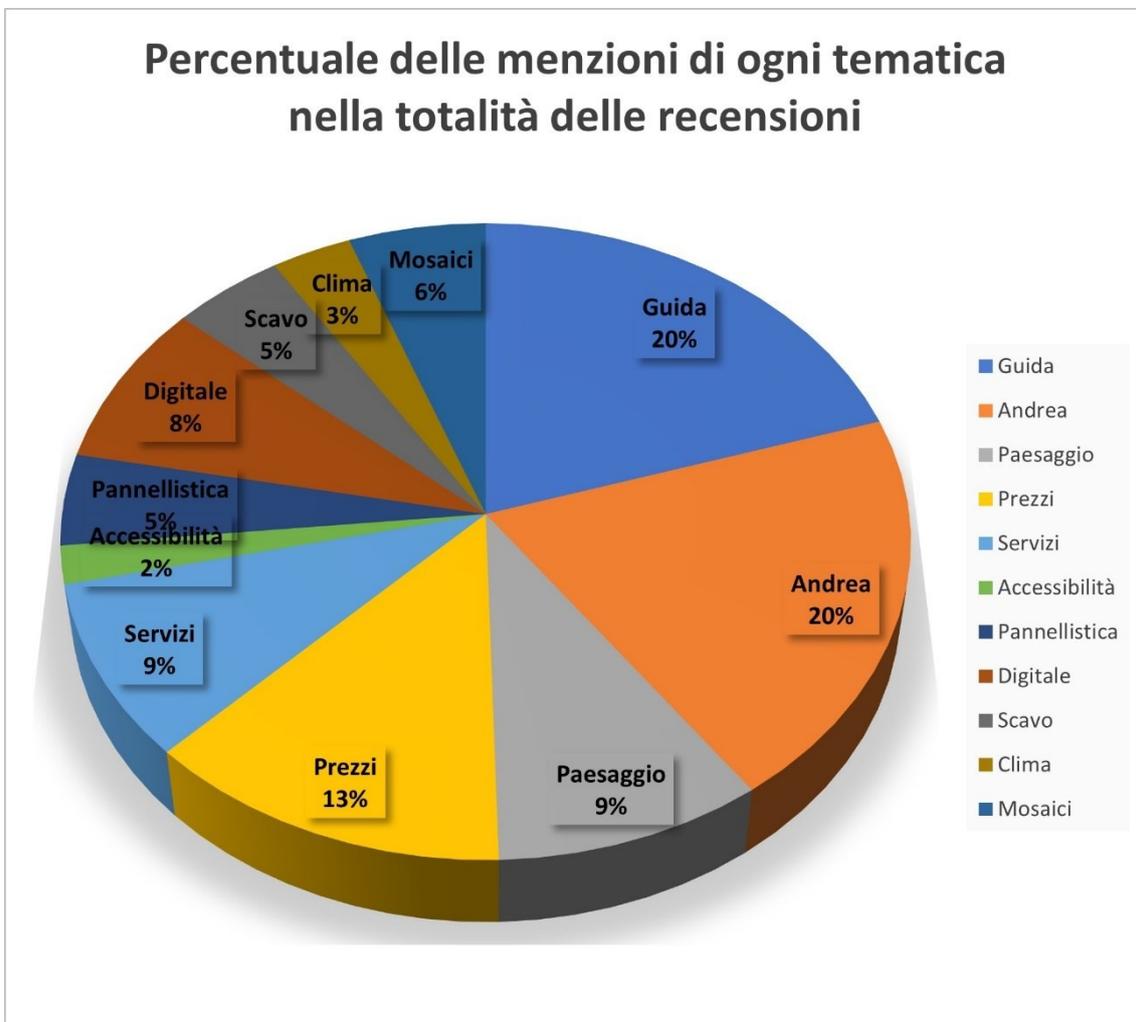


Fig. 1: Grafico percentuale delle tematiche menzionate nelle diverse recensioni

Piattaforme di provenienza delle recensioni

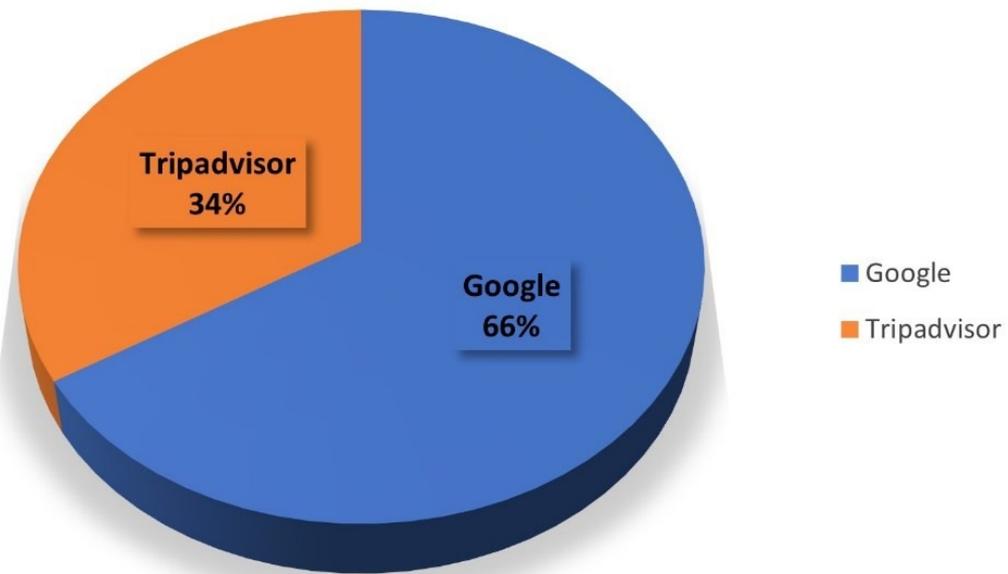


Fig. 2: Grafico generale con indicazione percentuale della piattaforma utilizzata per lasciare le recensioni

Numero totale delle recensioni per ogni tematica

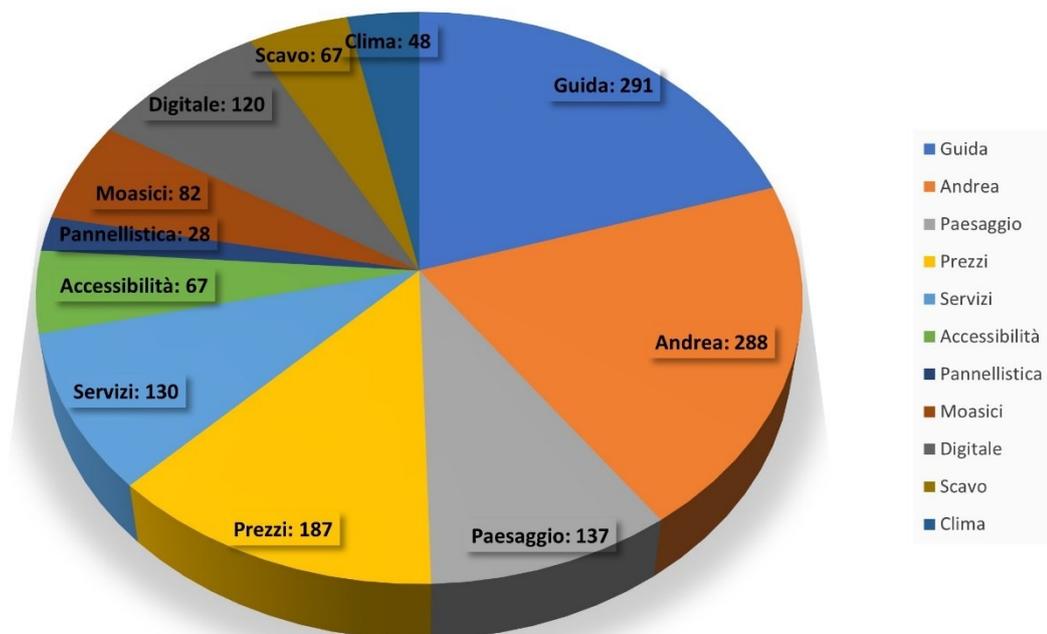


Fig. 3: Grafico relativo al numero totale delle recensioni lasciate per ogni tematica

2.2 La tematica “guida”

All'interno delle attività proposte dal parco archeologico di Nora troviamo la visita guidata, accompagnati da una guida del parco. L'accompagnamento tramite visita guidata, tra l'altro, è incluso nel biglietto d'ingresso al parco (vedi fig.4), lasciando libertà al visitatore se proseguire in maniera autonoma (appoggiandosi magari alla pannellistica o all'app “NorApp”) o effettuare il percorso completo accompagnati da una guida. È chiaro che con una gestione arbitraria sulle modalità di fruizione da parte del visitatore (e dunque senza una prenotazione vincolata ad un orario specifico) la visita guidata dovrà dunque essere “concordata in loco in base agli orari del periodo” come testualmente riportato dal sito del parco.



Fig. 4: Descrizione del biglietto all'interno del sito del parco

Questo ultimo aspetto è infatti ben sottolineato nel sito al momento dell'acquisto del biglietto (o specificato in biglietteria nel caso di acquisto in loco) e non crea dunque nessun disagio o fraintendimento tra visitatori e guide, rendendolo un doppio punto di forza. Se infatti al visitatore viene lasciata la possibilità di poter scegliere in maniera autonoma come scoprire le rovine di questa antica città in base alla propria disponibilità tempistica, linguistica, ecc., esso si sentirà più libero di impostare il proprio percorso senza vincoli dettati da potenziali orari di arrivo al parco o di orari fissi di partenza delle visite guidate. Dall'altro lato invece, la libertà gestionale sull'orario di avvio delle visite guidate permette di evitare il rischio che una guida debba iniziare la visita trovandosi con un numero molto esiguo di persone poiché erano le uniche presenti in quel momento all'orario fisso di partenza. Questo tipo di gestione della partenza della visita guidata, ossia concordata in loco, risulta ancora più efficace poiché il parco di Nora è vastamente esteso e, nella maggior parte dei giorni, esposto a temperature molto calde. Dunque, rendendo la visita guidata per la guida del parco più gestibile dal punto di vista sia

numerico (avendo a disposizione un pubblico più vasto) sia fisico (dovendo effettuare un intero percorso divulgativo sotto il sole solo in caso di effettivo bisogno).

Questo tipo di offerta e di gestione delle attività incluse nel biglietto d'entrata risulta essere molto apprezzata dai visitatori, di seguito alcuni estratti facenti riferimento alla modalità di fruizione del parco comprese con il ticket d'ingresso:

“[...] guida peraltro inclusa nel prezzo del biglietto d'ingresso. Consiglio vivamente”.

“Un sito unico che ha reso la mia giornata unica anche grazie alla visita guidata (che è già inclusa nel biglietto). Vale la pena andare!”

“Abbiamo effettuato la visita con la guida, inclusa nel prezzo 8€, che ha sicuramente contribuito a farci apprezzare le peculiarità del sito [...]”.

“Consigliatissima una visita con guida (nessun sovrapprezzo rispetto al normale biglietto di ingresso)”.

“[...] con il biglietto è compresa la guida che rende la visita ancora più interessante”.



Fig. 5: Visitatori intenti a seguire la spiegazione della guida

2.2.1 Analisi dei dati dei grafici sulla piattaforma di provenienza e sugli autori e periodi di recensione

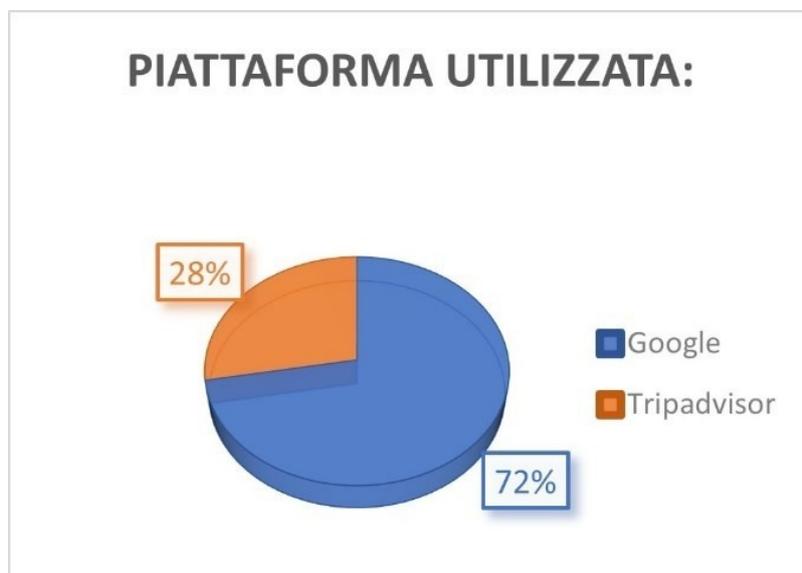


Fig. 6: Grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni

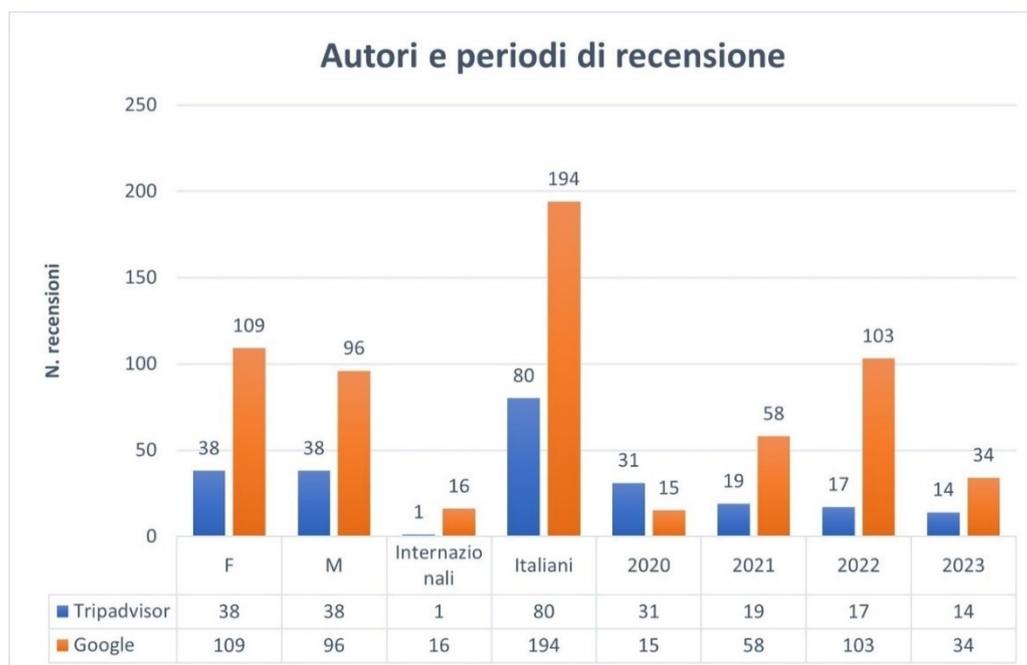


Fig. 7: Grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

Andando più nello specifico e analizzando i dati ricavati dalle recensioni dei visitatori riguardanti la tematica “guida”, ciò che salta immediatamente all’occhio è la quantità di recensioni (ben 291, il 20% recensioni totali). Prendendo in considerazione le due piattaforme social utilizzate per l’analisi di questo parco archeologico, la menzione

“guida” proviene in grande maggioranza dalla piattaforma Google (72%). Va tenuto conto che il dato sulla provenienza delle recensioni in base alla piattaforma ha quasi sempre dato un numero maggiore di commenti provenienti da Google rispetto che TripAdvisor, di conseguenza questo 72% è qualcosa che va comunque tenuto da conto ma che non influisce in maniera particolare per ciò che riguarda la tematica in questione. Allo stesso modo, un altro dato che non influisce su eventuali ragionamenti è quello riguardante il sesso dei visitatori che hanno lasciato una recensione sulla loro esperienza con la visita guidata, diviso in maniera praticamente equa tra i visitatori di sesso maschile e quello femminile. Ben diversa e molto più degna di nota invece è la colonna del grafico (fig. 7) riguardante la nazione di provenienza delle recensioni (divise tra visitatori italiani ed internazionali). In questo caso troviamo una disparità elevatissima, con il totale dei commenti di provenienza internazionale che menzionano l’attività della visita guidata che non raggiungono i 6 punti percentuali (5,8%), appena 17 su 291. Di sicuro non ci si aspetta una percentuale alta poiché la visita con la guida è in italiano e in aggiunta la lingua italiana non è molto diffusa all’estero (cosa che consentirebbe anche a chi ha delle conoscenze basiche di poter usufruire dell’attività) ma resta il fatto che è un dato molto basso vista la quantità di visitatori provenienti dall’estero che ospita il parco di Nora ogni anno. I dati relativi alla divisione delle recensioni negli ultimi tre anni non devono stupire invece. Se è vero che notare che nelle recensioni provenienti da Google e menzionanti la tematica “guida” sono più che raddoppiate dall’anno 2020 all’anno 2021 (passando da 15 a 58), e mantenendo la stessa tendenza anche negli anni 2021 2022 (dove sono passate da 58 a 103), è anche doveroso prendere questi dati ed inserirli nel contesto di quel periodo. Difatti la ragione di questo exploit non è in nessun caso da attribuire al parco archeologico o a sue eventuali iniziative, quanto alla pandemia di covid-19 che ha per forza di cose diminuito l’afflusso al parco e, per effetto contrario, il termine della pandemia ha portato man mano alla possibilità di fruizione sempre più maggiore da parte del pubblico con conseguente aumento esponenziale delle visite e in maniera parallela della scrittura di recensioni da parte dei visitatori.

2.2.2 Analisi dei dati del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

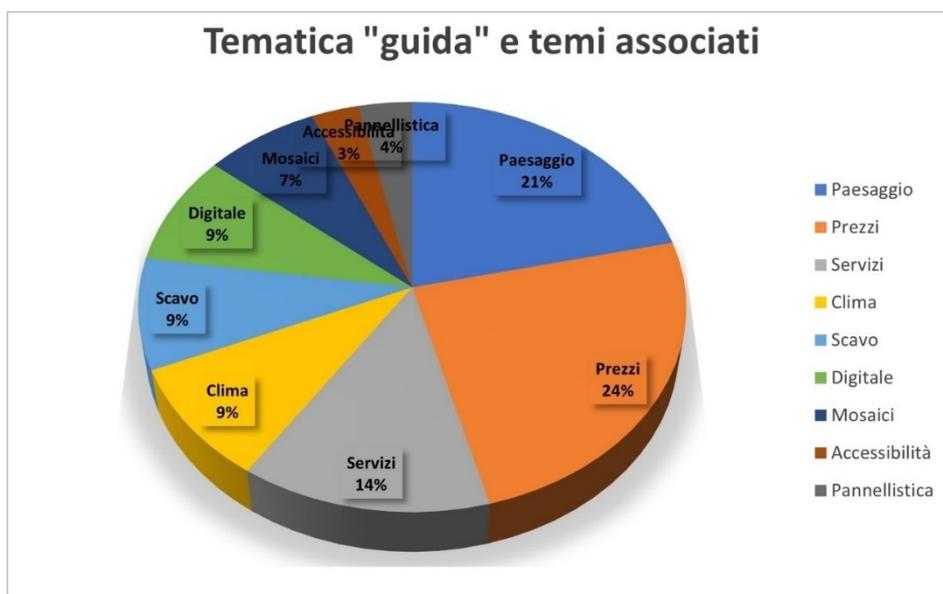


Fig. 8: Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

Facendo riferimento al grafico a torta di cui sopra (fig. 8), nel quale vengono espresse in percentuale le tematiche associate a quella presa ora in considerazione (in questo caso “guida”), si possono notare una serie di aspetti degni di nota. Mentre sette delle nove tematiche trovano una divisione più o meno simile, due su tutte spiccano per distacco e vanno a formare ben il 45% del totale dei temi associati a “guida”. Esse sono “paesaggio” e “prezzo”, rispettivamente con 21% e 24% del totale. L’associazione all’interno della stessa recensione della tematica “guida” e “paesaggio” può sembrare qualcosa di particolare o non usuale per chi non ha mai messo piede all’interno del parco di Nora, ma in verità questa combinazione è tutt’altro che anomala. Difatti il parco archeologico è incorniciato dalle limpide acque del mare, che vanno a creare uno sfondo spettacolare per le rovine della città antica, diventando così un vero punto di forza di questo sito. Questo effetto risulta ancor più sorprendente a fine giornata, quando il sole tramonta e crea un’atmosfera magica combinando i colori del tramonto al paesaggio archeologico. Proprio per questo diverse recensioni consigliano ai visitatori successivi di effettuare la visita guidata in questa fascia oraria, in modo da vivere a pieno l’esperienza di Nora. Il paesaggio, dunque, si lega a “guida” poiché durante il percorso guidato il visitatore viene accompagnato lungo tutto il sito, con diverse fermate spesse volte nei punti più panoramici del parco, portando quindi il turista a porre attenzione non solo alla guida ma

anche all'ambiente circostante, che viene perciò notato maggiormente e in quanto tale associato alla tematica "guida" all'interno della recensione successiva.

"[...] Da non perdere il tramonto alle 20 che dona magia al luogo!!!"

"[...] il panorama al tramonto da mozzare il fiato [...]"

"Visitare l'area archeologica di Nora al tramonto è poetico [...]"

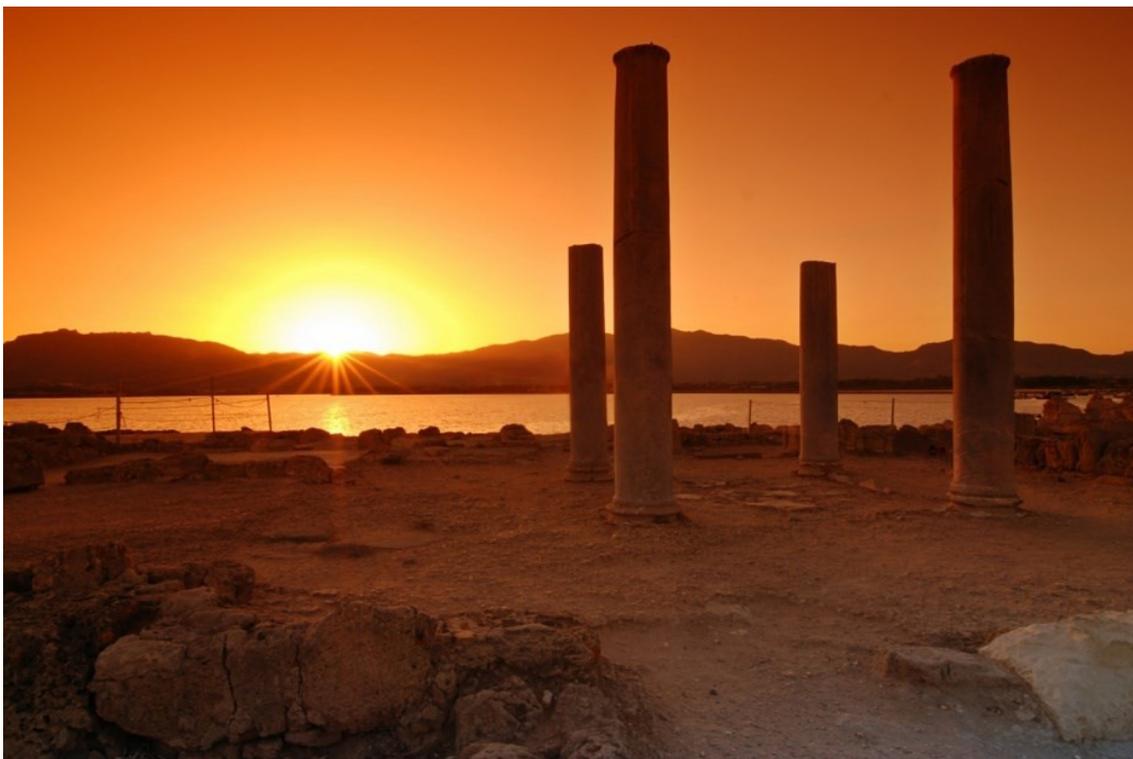


Fig. 9: Vista del tramonto dalle rovine del parco di Nora

L'altra tematica che è spesso in relazione con "guida" è quella legata al prezzo. Non sorprende questa associazione sia perché può capitare che i visitatori nelle loro recensioni preferiscano sottolineare il prezzo della visita guidata (sia per poi descriverne il rapporto qualità/prezzo sia anche semplicemente per far sapere ai visitatori successivi il costo effettivo del biglietto). Sorprende ancor meno la grande quantità di commenti riguardanti l'inclusione della visita guidata all'interno del biglietto d'entrata, visto come un grande punto a favore del parco, ma del quale è già stata effettuata una riflessione nelle pagine precedenti. È sottointeso che il dato riguardante l'associazione tra il tema "guida" e il tema "pannellistica", solo il 4%, non deve destare alcun sospetto in quanto il visitatore che segue un percorso guidato non si appoggia quasi mai alla lettura dei pannelli divulgativi.

2.2.3 Analisi dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa generale

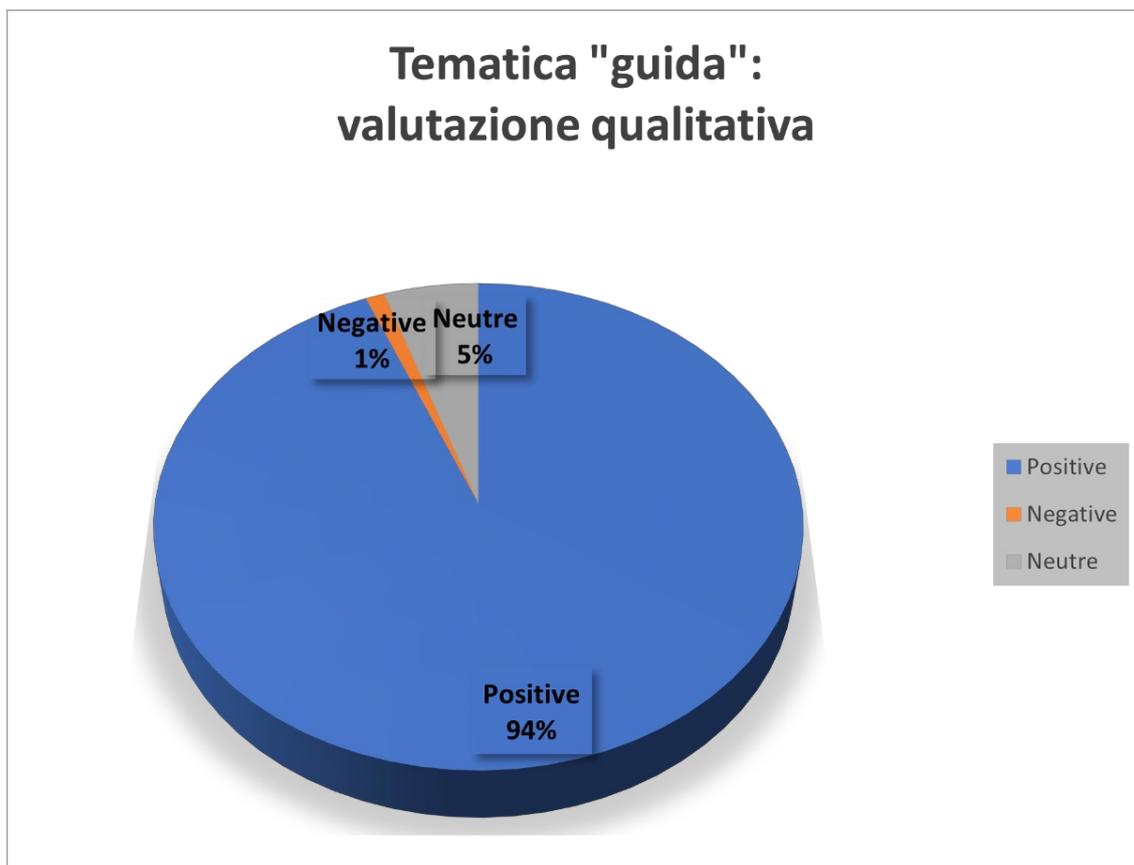


Fig. 10: Grafico riguardante la valutazione qualitativa

L'analisi della statistica riguardante la valutazione qualitativa (divisa in positiva, negativa e neutra) da parte del pubblico sull'attività della visita accompagnati dalla guida del parco, risulta per questa tematica molto sintetica. La percentuale di recensioni positive, infatti, è quasi la totalità delle stesse (94%), con solo un 1% di commenti negativi a riguardo. Questo dato deve essere fonte di orgoglio per il parco e per il proprio staff che, dunque, risulta essere visto come altamente qualificato e in grado di soddisfare il proprio pubblico, tanto da raggiungere quasi il 100% di recensioni positive. L'attività della visita al parco accompagnati dalla guida è dunque sia la più recensita sia una delle tematiche con il tasso di apprezzamento maggiore, risultato che deve spronare il personale a proseguire in questo senso e mantenere lo standard attuale anche nel prossimo futuro. Come sottolineato nell'analisi dei grafici precedenti, oltre alla qualità del personale si somma anche un'ottima organizzazione ed una cornice mozzafiato, dando al turista che segue la visita guidata la miglior esperienza possibile all'interno del parco archeologico di Nora.

2.2.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione

L'attività della visita guidata risulta dunque essere molto apprezzata dai visitatori del parco. Ciò nonostante, deve sempre essere presa in considerazione la ricerca di un miglioramento del servizio. In questo caso il parco si è orientato verso l'accessibilità sempre maggiore delle categorie affette da problemi fisici e mentali. Sono infatti iniziate da qualche mese le prime visite guidate specificatamente impostate per accompagnare alla scoperta di questa antica città le persone non vedenti e non udenti, con al momento ottimi risultati. Un altro elemento di potenziale miglioramento del servizio dell'attività guidata può essere riscontrato nel potenziamento dello staff delle guide, inteso come un costante aggiornamento delle stesse. Un aggiornamento continuo sugli ultimi studi e pubblicazioni e sulle ultime scoperte è la chiave per mantenere ed anzi aumentare il livello di apprezzamento dell'attività della visita guidata. Questo ragionamento vale ancor di più nel caso del parco archeologico di Nora, dove i continui scavi in diverse aree del sito e da parte di diverse università portano alla luce ogni anno nuove informazioni sulla città antica, informazioni la cui conoscenza è cruciale per lo staff delle guide per poter offrire al pubblico un servizio di maggiore qualità.

2.4 La tematica “Andrea”

La tematica “Andrea” è forse una delle più sorprendenti e sulla quale più c'è da riflettere riguardo questa analisi sulla valutazione qualitativa dei visitatori del parco archeologico di Nora. Partendo dal principio, il nome della tematica è “Andrea” poiché fa riferimento ad una persona, Andrea Lintas. Il sig. Lintas è una delle guide del parco ed è stato inserito come tematica all'interno di questo studio statistico per un semplice motivo, analizzando le recensioni totali riguardanti il parco di Nora degli ultimi 3 anni la menzione di “Andrea” risulta essere al primo posto, a parimerito con la tematica “guida” (con il 20% delle menzioni totali riguardanti il parco archeologico) ed un totale di ben 288 recensioni riguardanti la sua figura professionale. Questo dato è ancor più significativo se si pensa che è solo di qualche unità (appena 3 recensioni in meno) sotto alla tematica (molto più generale) “guida” e oltre 100 recensioni al di sopra di ogni altra tematica presa in considerazione da questo studio. Prima di analizzare a fondo i motivi di questa quantità di recensioni riguardanti una sola persona, è necessario comunque estrapolare qualche informazione dai grafici statistici, poiché la tematica “Andrea” fornisce dati di assoluta importanza per ciò che riguarda il parco archeologico in generale.

2.4.1 Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni



Fig. 11: Grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni

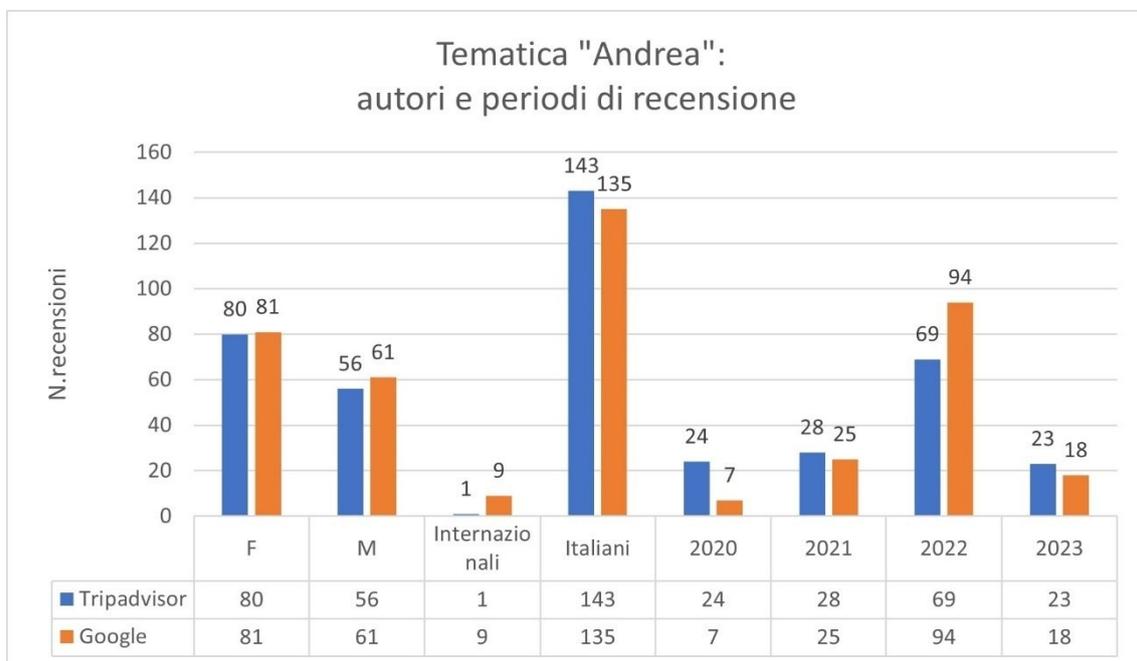


Fig. 12: Grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

Un dato interessante per ciò che riguarda questa tematica è che, preso nota che solo il 34% delle recensioni totali provengono dalla piattaforma Tripadvisor, ben il 29% dei

commenti totali di questa piattaforma (144 su 487) sono riguardanti la tematica “Andrea”. Questo indica in maniera evidente come il 29% dei recensori di Tripadvisor notino il valore della guida. Per quanto riguarda il rapporto generale tra il sesso di coloro che hanno descritto la visita guidata fornita da Andrea, si può notare una maggioranza femminile, anche se abbastanza esigua (58%). Questo dato, quindi, non offre un grande spunto di riflessione a parte fornire una conferma della tendenza generale del parco riguardo il sesso di coloro che scrivono le recensioni. Come è stato notato anche nella tematica precedente, nella lettura del rapporto recensioni/anni, anche qui notiamo come ci sia stata una risalita importante delle recensioni negli anni successivi allo stop dei viaggi dovuto alla pandemia.

2.4.2 Analisi grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

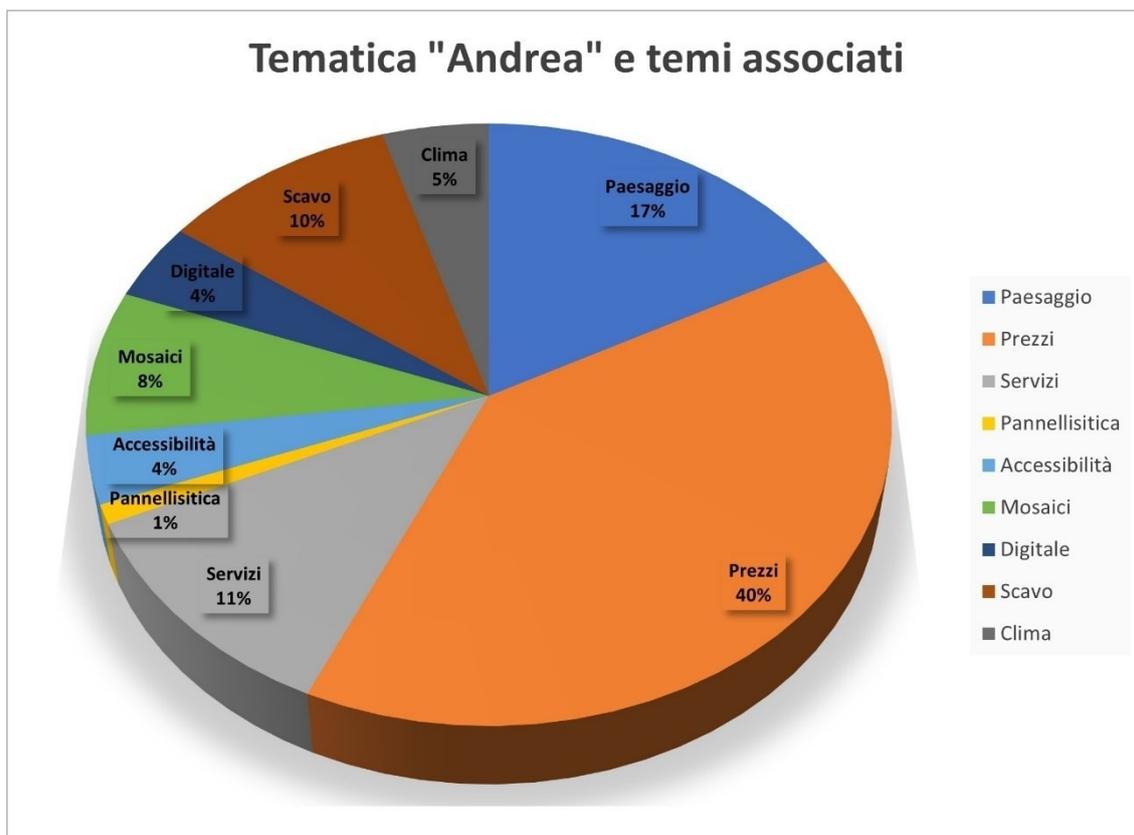


Fig. 13: Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

È necessario sottolineare che per la stesura di questa analisi statistica divisa per tematiche il tema “guida” ed il tema “Andrea” non sono mai state messe in relazione. Questo per il semplice motivo che le recensioni riguardanti “Andrea” spesso di riferiscono a lui come

“la guida Andrea”, frase che appunto va a identificare in maniera specifica “Andrea” e non riguarda l’aspetto più generale della tematica “guida”.

Come si evince dal grafico a torta riportanti le percentuali di associazione di ogni altro tema con la parola chiave “Andrea”, buona parte delle tematiche che possiamo definire secondarie (non in ordine di importanza ma in ordine di presenza numerica molto inferiore ad altre) sono divise in maniera abbastanza eguale. Fa eccezione il tema della “pannellistica”, che presenta solo un 1% di associazione, ma la lettura di questo dato va presa come si è fatto precedentemente per quanto riguarda la tematica “guida”, ossia che una percentuale così bassa “...non deve destare alcun sospetto in quanto il visitatore che segue un percorso guidato non si appoggia quasi mai alla lettura dei pannelli espositivi”. Presente poi in un certo numero è anche la tematica del “paesaggio”, che influisce nella valutazione del visitatore allo stesso modo che per la tematica “guida”, poiché anche per “Andrea” pur sempre di visita guidata si tratta.

La percentuale di gran lunga più alta e rilevante di questo grafico sulle associazioni tra tematiche è quella riguardante l’aspetto del “prezzo”. Esso, infatti, occupa una grande fetta della torta, ben il 40% delle associazioni totali alla tematica “Andrea” e, come vedremo, ciò non costituisce certo un caso. La presenza di un così alto numero di associazioni “Andrea” - “prezzo” può essere vista in due maniere equamente valide: il gradimento nella decisione del parco di offrire un servizio di guida gratuito, già incluso nel prezzo del biglietto; il gradimento nei confronti della guida stessa, che fa sì il visitatore resti soddisfatto della visita e che ritenga di aver ben investito il denaro che ha speso per la visita al parco.

La seconda maniera di interpretare questo dato, a mio avviso, è anche quella che porta a più spunti di riflessione, poiché una tale quantità di commenti riguardanti il prezzo della visita guidata appena effettuata risultano essere un apprezzamento della stessa. L’idea alla base di questo pensiero è che, soprattutto per quanto riguarda la cultura (e dunque parchi archeologici, mostre ecc.), il visitatore non ami affatto spendere somme di denaro elevato (generalmente si tratta di costi che si aggirano tra 10€ e 15€). Questo porta quindi il visitatore occasionale – escludendo quindi gli appassionati – ad entrare con pretese piuttosto elevate in termini di qualità e servizio. Sta quindi alla bravura ed alla professionalità dell’operatore del parco rendere questa esperienza di visita valevole della

somma spesa, ed è questo il caso di Andrea. Le recensioni riguardanti il suo lavoro non sono solo incredibilmente positive ma spesso sono legate anche al prezzo della visita. Tali recensioni non sono mai negative e, anzi, alle volte asseriscono che il prezzo del biglietto potrebbe addirittura essere più elevato visto la qualità del servizio ricevuto.



Fig. 14: La guida Andrea intenta ad effettuare una visita guidata

Si può indubbiamente affermare che un dato del genere parli da solo e, inoltre, metta in evidenza quanto sia importante l'apporto del singolo operatore nella valutazione qualitativa da parte del visitatore riguardo l'intera esperienza in un parco archeologico.

2.4.3 Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa generale



Fig. 15: Grafico riguardante la valutazione qualitativa della tematica

Sicuramente, date le premesse fatte fino ad ora e avendo nominato un'intera tematica sotto il titolo "Andrea", il risultato della valutazione qualitativa – divisa per recensioni positive, negative e neutre – non poteva che dare un risultato unanime: il 100% delle recensioni che menzionano la guida Andrea sono positive.

2.4.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione

Andrea, quindi, segue la tendenza di recensioni positive che caratterizzano anche la tematica della "guida", dimostrando come il percorso guidato offerto dal parco sia incredibilmente apprezzato. Ciononostante, è necessario porre l'attenzione sul motivo per il quale un visitatore che termina la sua giornata alla scoperta di Nora antica decida non solo di menzionare l'attività della visita guidata, ma addirittura di andare ancor più nel dettaglio e lasciare una recensione (da positiva a molto positiva) sulla guida che li ha accompagnati. La sottolineatura del nome della guida è un atto in più da parte del fruitore del parco che va a definire ancor meglio ciò che è la bravura dell'operatore.

Va anche annotato come i commenti che menzionano "Andrea" siano spesso dei veri e propri complimenti, che lasciano trasparire quanto il turista sia stato colpito durante la visita guidata. La finalità di questo ragionamento è quella di porre l'attenzione sul fatto

che, per quanto un parco archeologico possa essere attrezzato e organizzato in maniera scrupolosa, quello che veramente fa la differenza nell'esperienza giornaliera del visitatore è proprio la guida in sé.

Il caso di Andrea è l'esempio lampante del discorso appena terminato, ovvero che se un parco archeologico riesce a dotarsi di un personale (in questo caso inteso come guida) appassionato della materia e del suo lavoro, non solo avrà a disposizione una guida sempre aggiornata e specializzata ma ne ricaverà giovamento anche dal punto di vista dell'apprezzamento pubblico, essendo stata l'esperienza del percorso guidato talmente entusiasmante per il visitatore da far a volte dimenticare i punti deboli del sito che magari in altre occasioni verrebbero evidenziati. È doveroso sottolineare che oltre alla passione, c'è la necessità per la guida di una formazione scolastica e universitaria basata sulla materia archeologica, in quanto essa deve trattarsi di una persona sempre aggiornata e soprattutto non priva di qualifica scientifica.

Aspetto egualmente importante per quanto riguarda le guide del parco e la loro formazione è la loro relazione con coloro che producono le informazioni che andranno poi ad esporre al pubblico. Questo aspetto deve riflettersi in un maggiore e continuo contatto con i docenti ed in generale con gli archeologi delle università che lavorano all'interno del parco archeologico di Nora, inteso sia come maggiori e continui corsi di aggiornamento sia come una stretta e continuativa serie di scambi di informazioni attraverso materiale scientifico, pubblicazioni ecc. L'aggiunta di una continua serie di aggiornamenti, unita alla necessaria presenza di personale già formato sugli studi archeologici, sarà di maggiore giovamento sia per il personale stesso che per il parco archeologico, poiché andrà ad aumentare ancor di più la qualità e quindi l'apprezzamento da parte del visitatore di un servizio del parco che già gode di ottime valutazioni.

2.5 La tematica “paesaggio”

2.5.1 Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

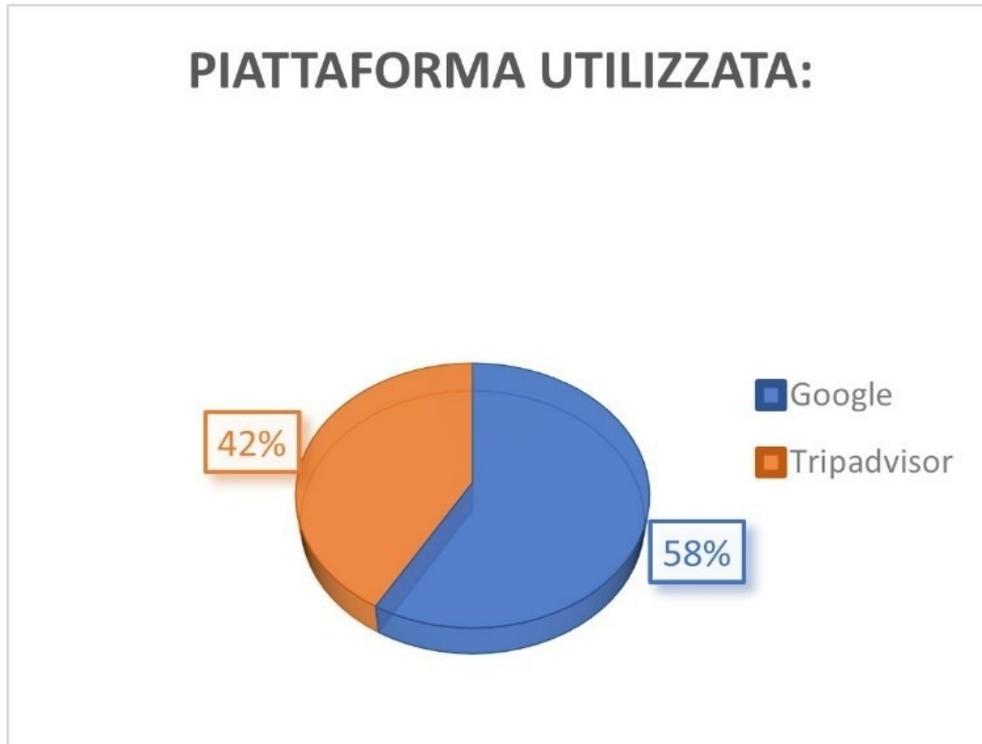


Fig. 16: Grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni

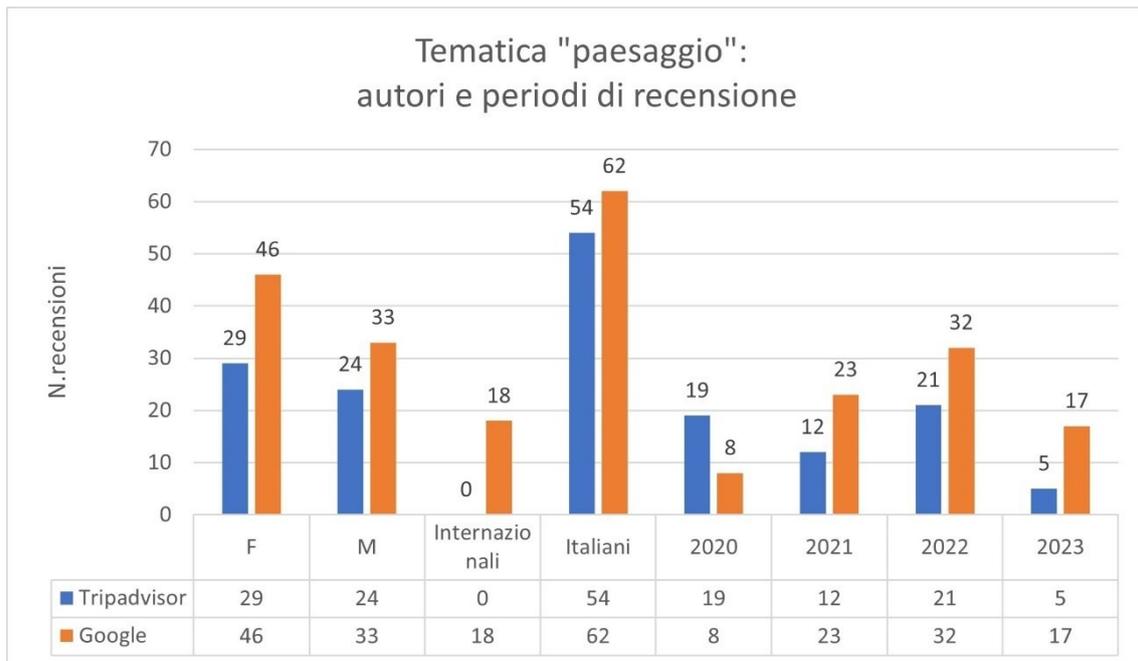


Fig. 17: Grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

Trattando della tematica “paesaggio” vediamo come la statistica sulla piattaforma di provenienza delle recensioni segua la media generale, con una maggioranza di esse provenienti da Google. Si colloca nella media generale anche la divisione delle recensioni in base al sesso ed alla provenienza, con una leggera maggioranza da parte del pubblico femminile. Differente l’aspetto della divisione negli anni dei commenti dei visitatori sul paesaggio del sito di Nora, infatti, come è stato anche per la tematica “guida” e “Andrea”, dall’anno 2020 all’anno 2021 le recensioni sono più che raddoppiate (dato derivante dalla chiusura del parco per una parte del 2020 durante l’emergenza covid-19, che ha portato meno affluenza turistica e quindi meno recensioni).

Va poi notato come nell’anno successivo (2022) si possa vedere un aumento delle recensioni, anche se non in maniera così importante come per le altre due tematiche sopra citate. Si è dunque passati da 8 recensioni menzionanti il paesaggio nel 2020, a 23 recensioni nel 2021, fino a giungere a 32 recensioni nel 2022. Va riconosciuto che le recensioni del 2023 sono state selezionate fino al mese di agosto, si può comunque ipotizzare quale possa essere il dato finale al termine dell’anno. Se ad agosto il numero di recensioni sul paesaggio sono 17, e constatando che nonostante sia un parco all’aperto goda di un clima favorevole che ne consente la fruizione anche nei primi mesi invernali, si può ipotizzare un aumento del numero di recensioni negli ultimi mesi dell’anno, arrivando quindi ad una teorica cifra di 30-34 recensioni. Numero in più o in meno, di sicuro sarà un totale che andrà in qualche modo a certificare uno stop alla tendenza di crescita constatata negli anni precedenti.

2.5.2 Analisi del Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

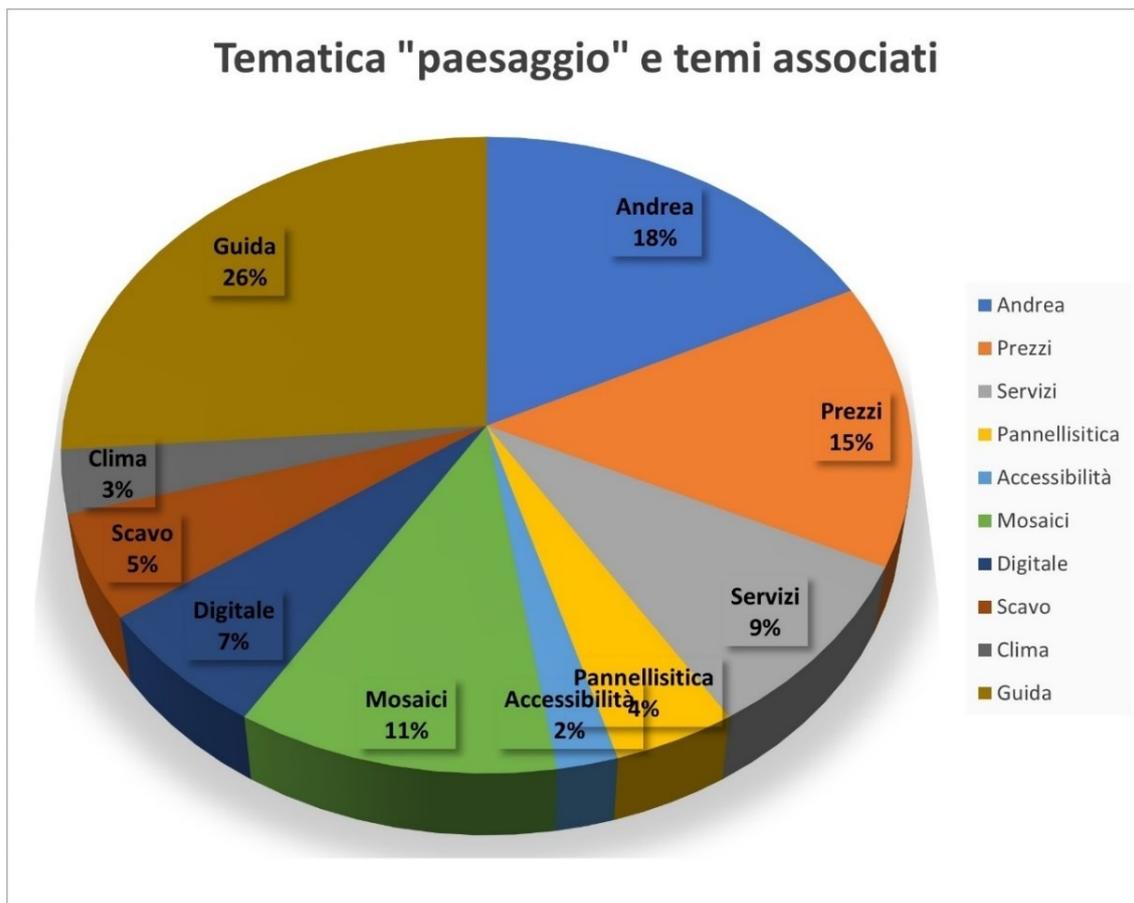


Fig. 18: Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

Dal grafico che prende in considerazione le associazioni prevalenti alla tematica “paesaggio” possiamo constatare come questa si trovi in relazione con l’attività della visita guidata (essendo che “guida” e “Andrea” vanno ad indicare lo stesso servizio offerto dal parco, la visita guidata per l’appunto) per gran parte delle recensioni. Se di questa forte associazione si è già parlato nei capitoli precedenti, è invece necessario porre l’attenzione su un’altra associazione che finora non era mai emersa ma di cui parleremo sia ora sia nei capitoli successivi, in quanto facente parte di una delle caratteristiche più apprezzate del parco archeologico di Nora, ossia la tematica “mosaici”. In associazione con la tematica “paesaggio”, la menzione dei mosaici è presente con una percentuale dell’11% (terza per quantità, unendo nella stessa fetta sia “guida” che “Andrea”). Chiaro il motivo di questa associazione tra le due tematiche: il sito di Nora vede tra le sue rovine diverse aree con pavimentazioni mosaicate di incredibile bellezza e conservazione, spesso poste in prossimità del mare. Questa locazione crea un connubio tra resti archeologici e

paesaggio di spettacolare resa visiva e, di conseguenza, porta spesso il turista ad accostare queste due tematiche. Nonostante si presenti con una buona fetta di associazioni con “paesaggio” (15%), la tematica “prezzi” non risulta utile ad alcuna riflessione in questo specifico caso: leggendo i commenti in cui sono menzionate entrambe le tematiche, risulta che esse siano completamente separate e descritte in maniera indipendente l’una dall’altra all’interno della stessa recensione. Lo stesso tipo di relazione è stata notata anche per l’associazione con la tematica dei “servizi” (9%) dove, appunto, non si trova recensione che associ in maniera attiva le due tematiche.

2.5.3 Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa



Fig. 19: Grafico riguardante la valutazione qualitativa

Come era successo per la precedente tematica, anche in questo caso ci troviamo di fronte ad un grafico sulla valutazione qualitativa che presenta il 100% delle recensioni positive tra quelle scritte negli ultimi 3 anni. Il 100% dei commenti positivi è un dato importante, ma come molti altri dati che sono e saranno estrapolati da questa analisi sulla valutazione qualitativa dei visitatori di un parco archeologico, esso va inserito in un contesto più ampio, che prende in considerazione vari fattori. Se per il caso della tematica “Andrea” le recensioni si potrebbero definire in qualche modo soggettive, asserendo al fatto che il visitatore per lasciare una recensione positiva debba aver interagito con la guida Andrea ed aver riscontrato nella visita con lui un’esperienza positiva, per quanto riguarda la

tematica del paesaggio il punto di vista del visitatore cambia. Difatti, la valutazione sul paesaggio risulta essere molto più oggettiva, per un semplice motivo, il panorama che va ad incorniciare il parco archeologico di Nora è di una bellezza che lascia senza parole e senza possibilità alcuna di essere giudicato altrimenti. Oltre al mare dalle acque cristalline che circonda la maggior parte del percorso all'interno della città antica, in base all'orario di visita ci si può anche imbattere in un tramonto che, riflettendo sull'acqua o illuminando le rovine, risulta sicuramente una dei punti di maggior rilievo estetico del parco.

2.5.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione

Seppur sia scontato che il parco archeologico non abbia molto a che fare con la reale gestione del paesaggio di Nora, ciò non toglie che non si possa comunque cercare un modo di potenziare questa caratteristica, che è stato constatato essere un punto di forza di un certo rilievo. Al riguardo sarebbe interessante riuscire a coniugare un'attività di promozione pubblicitaria con i flussi turistici. Nello specifico si potrebbero far installare dei pannelli – nei punti più suggestivi del parco – che invitino il visitatore a farsi una foto ricordo della sua visita a Nora. Si tratterebbe, tra l'altro, di un'azione che porterebbe dei benefici anche dal punto di vista economico, poiché l'installazione di pannelli costituiti da semplici cornici – realizzate in legno o con un materiale che rispetti le caratteristiche paesaggistiche del territorio – che inquadrano il paesaggio avrebbe dei costi estremamente contenuti ma, allo stesso tempo, consentirebbe una promozione indiretta del parco attraverso le pagine social dei visitatori. Le cornici, inoltre, potrebbero essere munite delle principali pagine social del parco, in modo tale che i turisti possano taggarlo nei loro post. Il visitatore, in questo modo, fornirebbe un enorme contributo pubblicitario al parco archeologico di Nora.

Una soluzione simile garantirebbe non solo un maggiore apprezzamento del parco (legato alla possibilità da parte del visitatore di ottenere il miglior scatto possibile, e generare quindi un ricordo positivo sottoforma di istantanea fotografica) ma, allo stesso tempo, gioverebbe alla promozione pubblicitaria e metterebbe le basi per il miglioramento e la creazione di nuovi canali social del parco. L'installazione di un servizio di questo tipo andrebbe a sfruttare quell'apprezzamento già dimostrato dal pubblico nei confronti del paesaggio di Nora e che sarebbe un peccato non sfruttare. Questo progetto, inoltre, garantirebbe al parco di Nora anche un aumento delle recensioni riguardanti il paesaggio (il cui incremento è stato notato essersi fermato nel 2023), una maggiore promozione

pubblicitaria indiretta e, cosa da non sottovalutare, la possibilità di andare a rafforzare i propri profili social, un *must have* ormai per ogni struttura turistica.

Altra piccola miglioria che è apportabile alla tematica relativa il paesaggio e che, in questo caso, riguarderebbe l'aspetto organizzativo, è l'aggiunta all'interno del sito internet del parco di un'informazione mancante che, stando alle recensioni, ha tratto in inganno diversi turisti: l'impossibilità di visitare la Torre del Coltellazzo. All'interno dell'area del sito di Nora è infatti presente, sul promontorio che domina il parco, una torre del XV sec. la cosiddetta Torre del Coltellazzo o di Sant'Efsio. La torre al giorno d'oggi è sotto il controllo della Marina Militare italiana, ed in quanto tale non è possibile visitarla, cosa che non tutti i visitatori sanno e che non è menzionata nel sito al momento dell'acquisto del biglietto. L'aggiunta di questa informazione creerebbe sicuramente meno disagi per i visitatori che si apprestano a visitare il sito, venendo informati precedentemente su cosa sia possibile visitare e cosa no.

2.6. La tematica “prezzi”

2.6.1 *Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni*



Fig. 20: Grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni

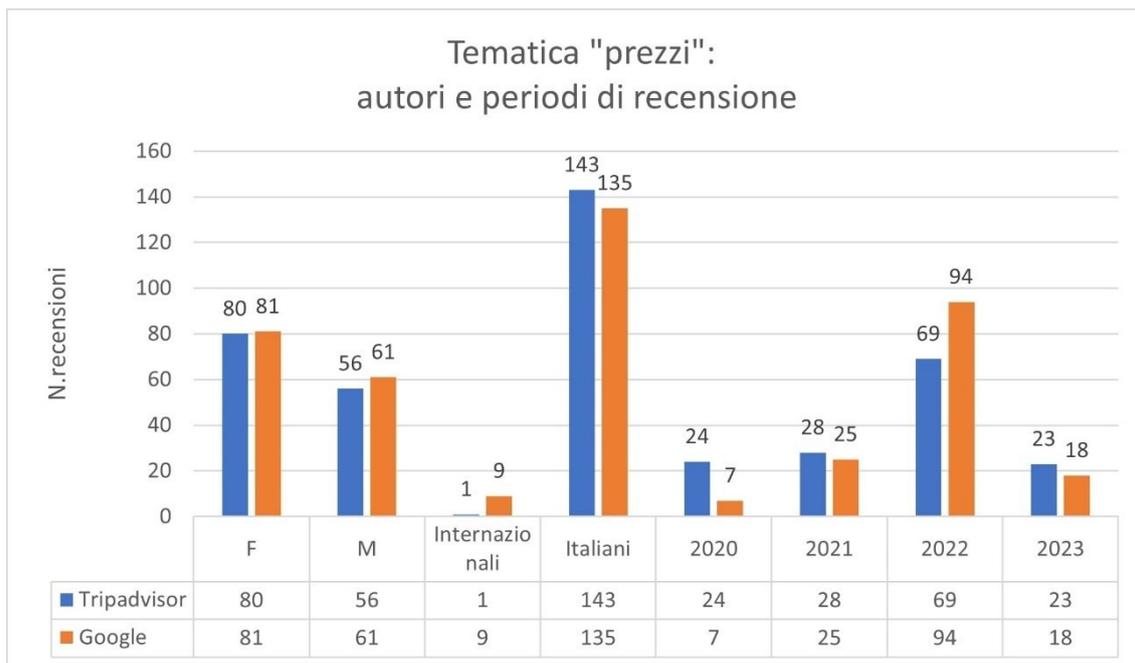


Fig. 21: Grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

Prendendo in considerazione la provenienza delle recensioni riguardanti la tematica “prezzi”, possiamo constatare come la linea di tendenza generale valga anche per questo caso. Infatti, la maggioranza delle recensioni, ben il 66%, proviene dalla piattaforma Google. Segue la linea di tendenza generale anche il grafico sugli utenti che hanno lasciato recensioni e sui periodi in cui queste sono state pubblicate. Si può inoltre osservare, anche in questo caso, come la maggior parte delle recensioni sia lasciata dal pubblico femminile e come vi sia una scarsa presenza di commenti da parte di turisti stranieri. Questi dati, che confermano nuovamente la divisione generale delle recensioni, possono tuttavia essere tralasciati visto il tipo di analisi che si è deciso di intraprendere.

Un dato che merita attenzione, e che è quindi opportuno analizzare, è quello relativo ai periodi delle recensioni. Premesso che l’anno 2020, essendo stato coinvolto nelle restrizioni generali dovute alla pandemia di covid-19, ha un numero davvero esiguo di recensioni (appena 7 per quanto riguarda la tematica presa in considerazione), nel 2021 si nota un aumento di poco più del 200%. Questa crescita, come si può vedere dal grafico, continua anche nel 2022: il numero di recensioni sulla tematica “prezzi” passa da 25 nel 2021 a 94 nel 2022. Il 2022 è del resto un anno di grande attività del parco archeologico di Nora, testimoniato anche dal fatto che il 49% delle recensioni totali prese in considerazione da questo studio (da gennaio 2020 ad agosto 2023) sono state scritte nel

2022. Questa crescita del numero di recensioni sembra però fermarsi, se non addirittura regredire, per quanto riguarda l'anno 2023. Nonostante vada sottolineato che le recensioni per l'anno corrente riguardino solo i primi 8 mesi dell'anno, se si va ad effettuare un aumento per calcolare un ipotetico numero totale di recensioni a fine anno, otteniamo la cifra di 32-36 recensioni totali sulla tematica "prezzi", ben lontana dalle 94 recensioni del 2022 riguardanti la stessa tematica. È pur vero che il triennio preso in considerazione non può dare una stima di aumento/diminuzione equilibrata in quanto si tratta di anni in cui il parco di Nora (non per volontà propria) non ha potuto lavorare in maniera costante nel tempo e quindi riportare dati effettivamente utili all'analisi di un'eventuale crescita o meno, cosa che sicuramente potrà essere constatata effettuando lo stesso studio a distanza di un altro triennio. Sicuramente i dati a disposizione non sono comunque da trascurare, in quanto portano con sé una serie di informazioni importanti e di cui va tenuto conto, come l'exploit del 2022 e la sua teorica diminuzione del 2023. Si tratta infatti di dati rilevanti sia per quanto concerne la tematica "prezzi" presa ora in analisi sia per quanto riguarda il parco di Nora più generale.

2.6.2 Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

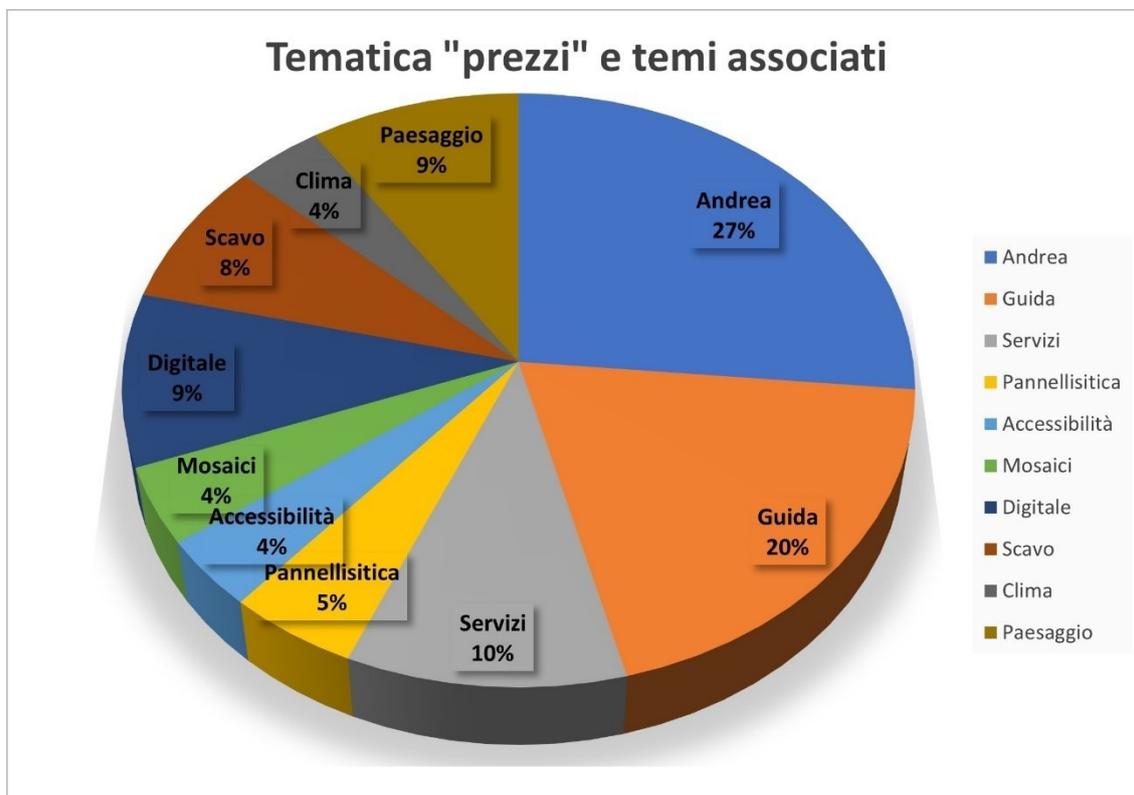


Fig. 22: Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

Effettuando l'analisi del grafico sulla tematica "prezzi" e sulle tematiche ad essa associate, si può notare come ci siano due tematiche che sono rappresentate in maggioranza (almeno il doppio) rispetto alle altre. Queste tematiche sono "guida" ed "Andrea", tematiche la cui presenza percentuale così alta non deve stupire, soprattutto dopo averne precedentemente analizzato i grafici. Il tema "guida" ed il tema "Andrea" vanno a riferirsi infatti alla stessa attività proposta dal parco, ossia la visita guidata, attività che riceve ben il 40% delle recensioni totali di tutto il parco archeologico. Abbiamo visto come a queste due tematiche si associ la tematica "prezzo", fatto che molto probabilmente è dovuto all'inclusione, senza sovrapprezzi nel costo del biglietto d'ingresso, della visita guidata. Si tratta di una scelta che è molto apprezzata dai visitatori e che, infatti, viene spesso menzionata nelle recensioni.

Analizzando questo grafico è facile notare come tematiche solitamente associate ad altre in maniera molto minoritaria, come "servizi" o "digitale", qui si possano trovare presenti in buone percentuali, rispettivamente 10% e 9%. La loro presenza è più che giustificata poiché il visitatore, nell'atto di stilare il proprio rapporto qualità/prezzo, non può che non analizzare ciò che è compreso nel biglietto d'ingresso acquistato. Nel caso del parco archeologico di Nora ciò che viene considerato è dunque la visita guidata (se effettuata), i servizi offerti dal parco (intesi come una somma di aspetti quali la manutenzione, la presenza e l'efficienza del bar, l'organizzazione del percorso all'interno del parco etc.) e l'aspetto "digitale" (servizi come "NorApp", applicazione di cui poter usufruire per ottenere maggiori informazioni). Gli stessi punti percentuali sono raggiunti anche dalla tematica "paesaggio", che a differenza di "digitale" o "servizi" ha sicuramente meno a che fare con la tematica "prezzi", ma che viene menzionata comunque in egual misura. La percentuale di presenza della tematica "paesaggio" in associazione a "prezzi", nonostante sembri un dato anomalo, una volta inserito in un preciso contesto risulta non destare nessun sospetto. Il contesto di cui si parla è la lunghezza media delle recensioni: spesso le recensioni si soffermano su molteplici aspetti del parco, fatto che porta al risultato finale di avere una molteplicità di tematiche trattate all'interno di una sola recensione. Non sempre, però, queste tematiche sono interconnesse tra loro, semplicemente sono presenti nella stessa recensione ma in maniera autonoma. Per questo motivo la tematica "paesaggio", nonostante eguagli la percentuale di altre due tematiche

più rilevanti, per quanto riguarda l'aspetto economico non deve essere analizzata, in quanto associata alla tematica "prezzi" in maniera indiretta.

2.6.3 Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google

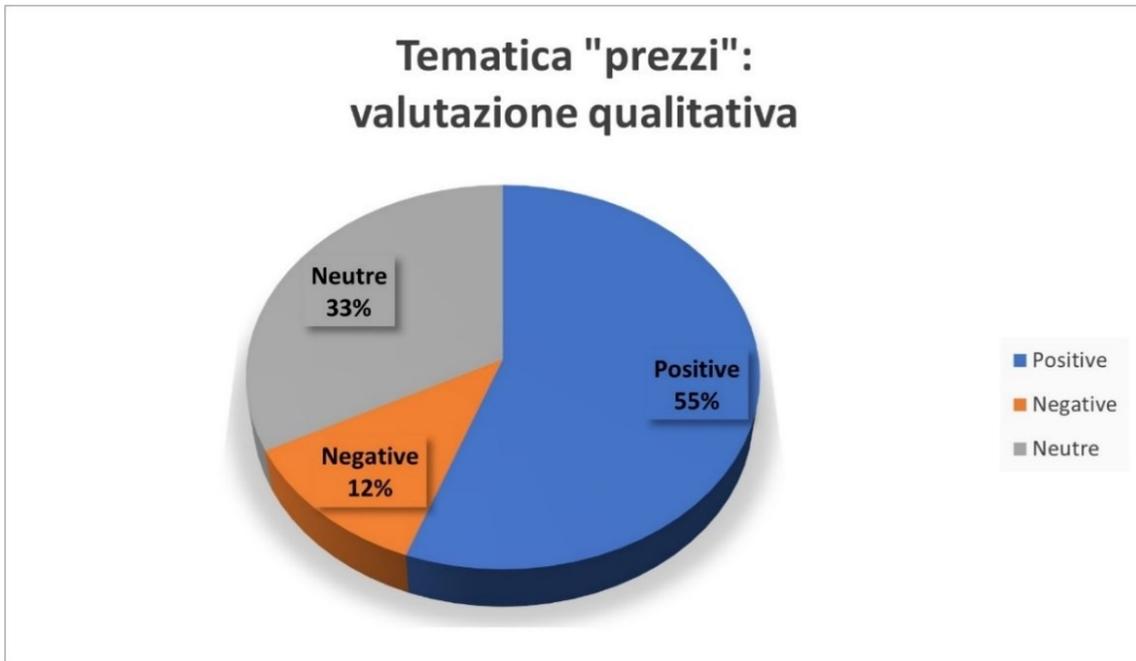


Fig. 23: Grafico riguardante la valutazione qualitativa



Fig. 24: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor



Fig. 25: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Google

Effettuare l'analisi sulla valutazione qualitativa della tematica "prezzi" è di certo molto importante, in quanto essa va ad inquadrare quello che è il responso da parte del visitatore sul rapporto qualità/prezzo riscontrato durante la sua visita al parco archeologico. Le informazioni estrapolate dai grafici sulla valutazione qualitativa (fig. 23, fig. 24, fig. 25) saranno di sicuro utili ad avere una visione generale della soddisfazione (o meno) del visitatore in base a quanto speso per il biglietto d'ingresso. Andando ad analizzare per primo il grafico generale riguardante la valutazione qualitativa della tematica "prezzi" (fig. 23), la percentuale che salta subito all'occhio è quella associata alle recensioni positive menzionanti questa tematica, ossia il 55% del totale. Avendo a mente le percentuali riscontrate fino ad ora all'interno delle tematiche precedenti, assai più elevate, il 55% delle recensioni positive viene inizialmente accostato all'idea di una valutazione abbastanza negativa. Questo impatto iniziale, tuttavia, va contestualizzato, ed una volta inserito nel suo contesto, la percezione negativa riguardante la percentuale del 55% di recensioni positive andrà ad essere fortemente rivalutata. In primis va sottolineato come i grafici non siano divisi solo in recensioni negative o positive, ma vi è anche l'aggiunta dell'elemento "neutre", ossia recensioni che menzionano il lato economico della visita al parco ma senza asserire se per loro sia stato un lato negativo o positivo. Nel grafico a torta generale (fig. 23), difatti, la fetta che prende in considerazione le recensioni neutre risulta

essere il 33% del totale, andando a giocare un ruolo importante nella lettura sulla valutazione qualitativa della tematica “prezzi” poiché, sommando le recensioni neutre a quelle positive, si ottiene una percentuale dell’88%. Questo vuol dire che una larga fascia di visitatori ha trovato che il prezzo pagato fosse giusto: in alcuni casi (55%) lo hanno ritenuto un ottimo prezzo, in altri casi (33%) lo hanno ritenuto un prezzo adeguato o, comunque, non così elevato da essere recensito negativamente. È dunque ovvio che una rilettura delle recensioni, alla luce di quanto appena detto, ridimensiona di molto l’impatto che si poteva aver avuto alla vista di “solo” un 55% di recensioni positive. Questo dato attesta perciò come il parco archeologico di Nora non venga visto come troppo esoso dal visitatore. Vanno sicuramente citati anche i grafici che entrano più nel dettaglio per ciò che riguarda la piattaforma di provenienza della valutazione qualitativa.

Dal grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor (fig. 24) emergono infatti informazioni molto interessanti, come la constatazione che il prezzo del biglietto è ritenuto ottimo per buona parte dei visitatori: con il 61% di positività, essi non riscontrano quasi mai (appena il 6% di recensioni negative) di aver speso troppo per l’esperienza effettuata al parco di Nora. Anche il grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Google (fig. 25) non è da meno in quanto all’interesse dei dati da esso estrapolati. Oltre ad un aumento delle recensioni negative rispetto alla piattaforma Tripadvisor (6% Tripadvisor, 15% Google), si nota come il prezzo speso per il biglietto d’ingresso sia considerato positivo solo nel 34% dei casi, rendendo i visitatori che effettuano le recensioni da Google molto meno entusiasti del rapporto qualità/prezzo rispetto ai turisti che usano la piattaforma Tripadvisor. Ciò non significa che per loro il prezzo sia negativo, semplicemente che solo il 34% di loro ritiene che l’esperienza sia valsa la cifra spesa per il biglietto. Nel grafico a fig. 25, più che negli altri, possiamo notare come la percentuale delle recensioni neutre sia elevata, costituiscono ben il 49% delle recensioni totali provenienti da Google sulla tematica “prezzi”.

Per arrivare al motivo per il quale alla tematica “prezzi” vediamo delle percentuali molto alte di recensioni neutre (33% nel grafico generale e addirittura il 49% nel grafico relativo alle recensioni provenienti da Google) è necessario andare a leggere il contenuto delle stesse. Dopo un’attenta lettura è emerso come nel 75% dei casi, all’interno di una recensione neutra menzionante la tematica “prezzi”, il visitatore dichiara di aver effettuato la visita con la guida e di non aver pagato un sovrapprezzo per tale servizio. Quest’ultimo è un

dato rilevante perché attesta l'efficacia del sistema messo in atto dal parco di lasciare libera la scelta di usufruire o meno del sistema di visita guidata, senza dover eventualmente pagare un aumento del biglietto. Va infine sottolineato che nessuna delle recensioni che menziona la tematica "guida" – in relazione alla tematica "prezzo" – è negativa, dato che testimonia ulteriormente la validità della scelta organizzativa attuata dal parco archeologico di Nora.

2.6.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione

La riflessione conclusiva sulla tematica "prezzi", e sulle informazioni tratte dai grafici che la riguardano, può essere effettuata solo sommando a ciò i dati derivanti da altre tematiche, in quanto la tematica "prezzi" è influenzata dalla resa di vari servizi offerti dal parco.

Vi sono infatti tutta una serie di servizi – in parte avviati di recente, in parte in fase di avviamento e in parte prossimi al lancio – che andranno sicuramente a potenziare e a migliorare l'esperienza del visitatore durante la sua visita al sito di Nora. Tra questi servizi vi sono, ad esempio: la visita guidata a persone con disabilità e la visita tramite virtual tour, la realizzazione all'ingresso del parco di un pannello di 1 x 1 m con la pianta del sito, la collocazione di una serie di pannelli divulgativi lungo l'intero percorso di visita del parco. La realizzazione di tutti questi progetti avrà sicuramente un forte impatto sul pubblico e influirà in maniera rilevante anche sul rapporto qualità/prezzo poiché, nel momento in cui il turista andrà a lasciare una recensione sul tema del "prezzo" terrà in considerazione questi ulteriori servizi che gli vengono offerti – senza, tra l'altro, un costo aggiuntivo.

2.7 La tematica “servizi”

2.7.1 Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni



Fig. 26: Grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni

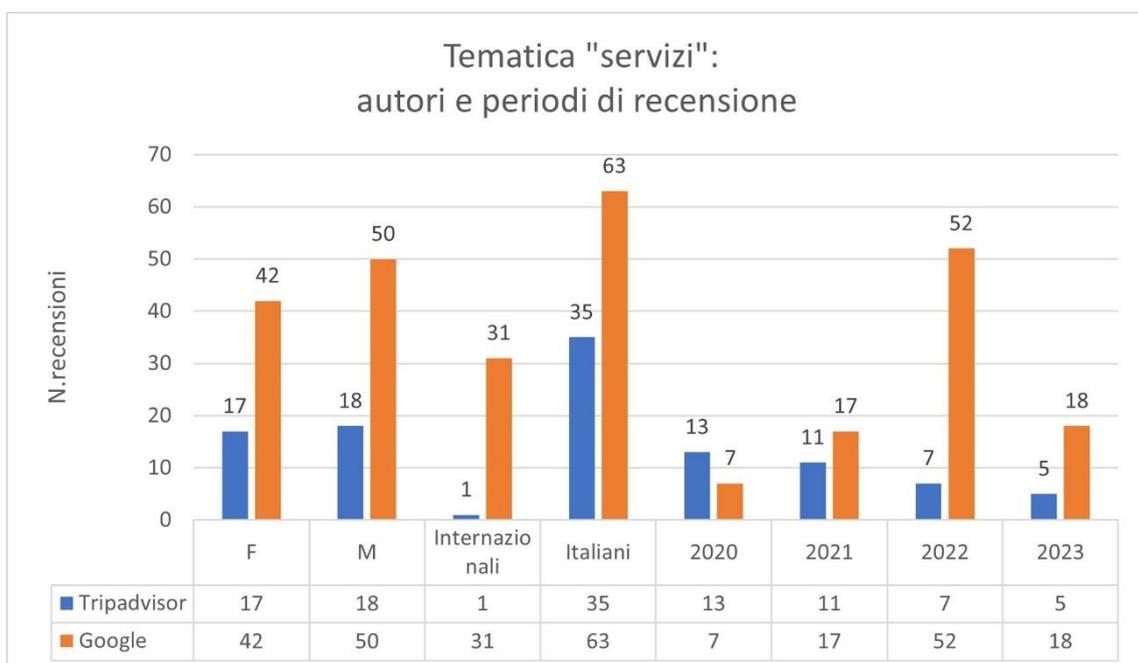


Fig. 27: Grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

Già da una semplice lettura dei dati provenienti dal grafico che prende in considerazione la piattaforma di provenienza delle recensioni menzionanti i “servizi”, si può osservare come la maggior parte (ben il 72%) provenga dalla piattaforma Google. Questo ci porta a dedurre che per la gran parte dei visitatori che recensiscono su Google il tema dei servizi sia molto sentito. Al contrario, il visitatore medio che commenta su Tripadvisor sembra non essere per nulla interessato al tema dei servizi. Anche in questo caso è di poco conto notare che per quanto riguarda la divisione per sesso delle recensioni, la tendenza che vede una leggera maggioranza da parte del sesso femminile, questa volta venga invertita e siano i maschi ad aver lasciato un maggior numero di giudizi sulla tematica “servizi”. Assolutamente necessario è invece soffermarsi sulle informazioni della colonna riguardante la nazionalità dei soggetti da cui provengono le recensioni.

Per quanto riguarda la piattaforma Tripadvisor, le recensioni provenienti da visitatori internazionali seguono la tendenza generale delle altre tematiche (se non addirittura con una percentuale più bassa, solo il 2,7%). Lo scenario cambia completamente quando si va ad analizzare i dati provenienti dalla piattaforma Google, dove ben 31 recensioni su 94 sono state scritte da visitatori internazionali. Tradotto, il 32,9% delle recensioni di Google trattanti la tematica “servizi” sono state scritte da visitatori stranieri.

Questa è una delle percentuali più alte di recensioni lasciate da parte di visitatori non italiani tra le tematiche trattate. Ciò dimostra quanto l’aspetto dei servizi sia importante per il pubblico straniero, essendo le recensioni provenienti dalla piattaforma Google ben il 72% del totale. I dati provenienti dalla divisione delle recensioni in periodi, invece, si mantengono sulla stessa linea delle altre tematiche: con aumenti importanti sia nel 2021 sia nel 2022 ed un ipotetico, se non certo, stop nel 2023.

2.7.2 Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

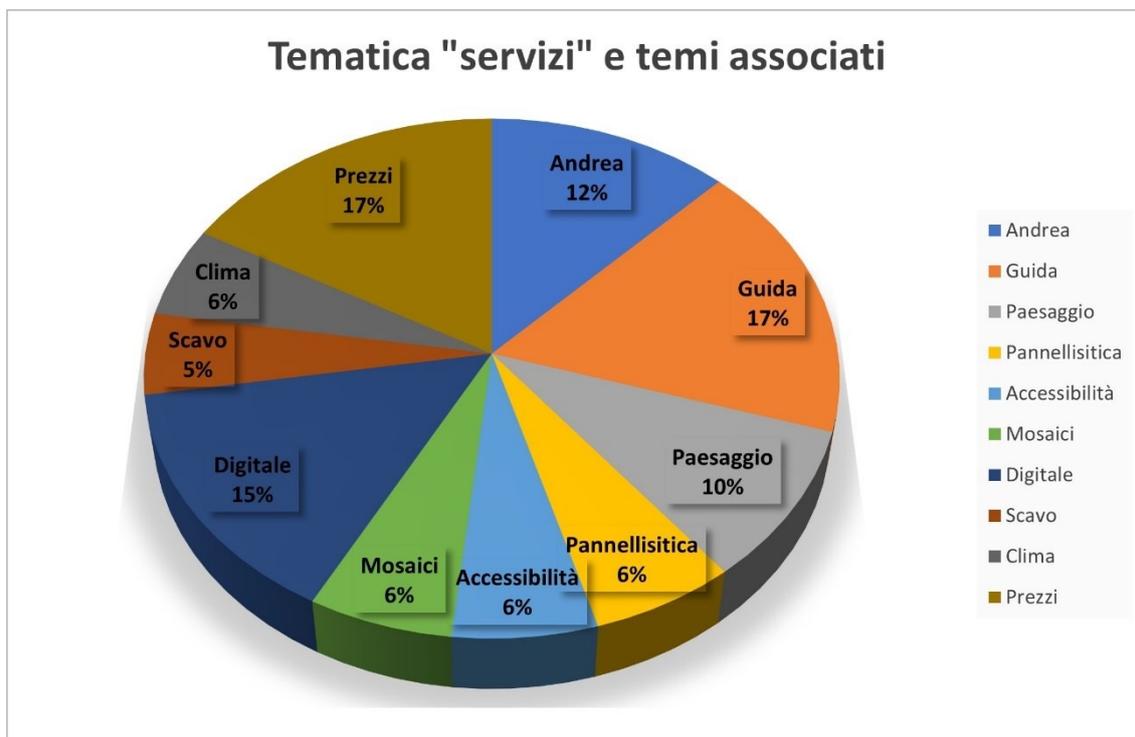


Fig. 28: Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

Analizzando il grafico che rileva la percentuale di menzioni di altre tematiche associate alla tematica “servizi”, vediamo come le fette del grafico a torta vengano spartite abbastanza equamente tra tutte le tematiche prese in considerazione da questo studio sulla valutazione qualitativa dei visitatori del parco archeologico di Nora. Se è pur vero che la combinazione delle tematiche “guida” e “Andrea” vada ad aggiudicarsi una buona percentuale del totale (29%), va anche considerato come queste due tematiche siano riguardanti il 40% delle recensioni totali del parco nell’ultimo triennio e che, quindi, in questo caso non vadano a comporre una percentuale così elevata da essere di particolare interesse.

La presenza della tematica “prezzi” come la più associata alla tematica “servizi”, con il 17% (prima a parimerito con la tematica “guida”), non è anch’essa fonte di sorpresa, in quanto come precedentemente citato *“il visitatore nell’atto di stilare il proprio rapporto qualità/prezzo non può che analizzare ciò che è compreso nel biglietto d’ingresso acquistato”* e, chiaramente, buona parte dell’offerta del parco sulla quale si può basare un’analisi sul rapporto qualità/prezzo sono proprio i servizi.

Al secondo posto per numero di menzioni appare poi l'associazione "servizi" - "digitale". Infatti, per coloro che scelgono di non effettuare il percorso con la guida del parco (solitamente visitatori stranieri che non conoscono la lingua), il parco archeologico di Nora offre al visitatore la possibilità di utilizzare un servizio digitale ("NorApp") per ottenere maggiori informazioni in diverse lingue, oltre a quelle già presenti nei pannelli divulgativi sparsi per il sito.

2.7.3 Analisi del Grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google



Fig. 29: Grafico riguardante la valutazione qualitativa

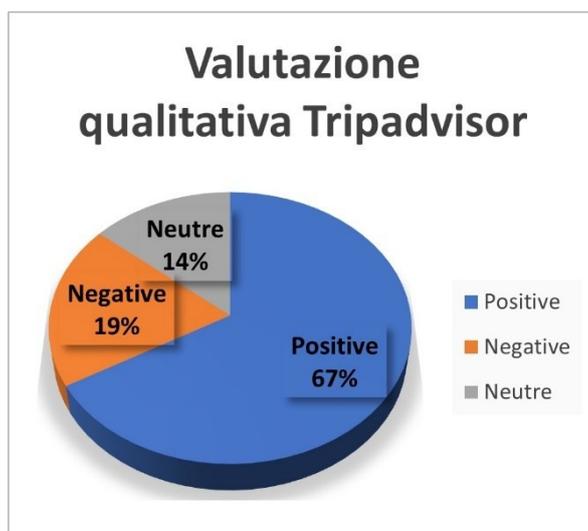


Fig. 30: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor



Fig. 31: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Google

Analizzando i grafici sulla valutazione qualitativa effettuata dai visitatori sulla tematica “servizi”, si andrà incontro ad un’analisi molto più ampia, che andrà a toccare più di un aspetto del parco archeologico. Questo perché, a differenza di altre tematiche come possono essere quelle “Andrea”, “pannellistica” o “prezzi”, la tematica “servizi” va ad inglobare in sé varie attività correlate al parco. Per dare un’idea di massima di quale possa essere questa diversificazione di aspetti, basta osservare come alcune recensioni che menzionano il tema “servizi” spesso pongano l’attenzione anche su: manutenzione del sito, bar, bookshop, eventi organizzati all’interno del parco etc. Fatta questa premessa per specificare quanto inglobato dalla tema “servizi”, si può passare ora all’analisi dei grafici sulla valutazione qualitativa.

Il grafico generale riporta dei dati molto chiari, con un totale di 61% recensioni positive, un 28% di negative e un 11% di neutre. Prima di andare più nel dettaglio sui dati appena citati, vanno aggiunti ad essi anche quelli relativi ai grafici sulla valutazione qualitativa divisi per piattaforme (fig. 30, fig. 31). Come visto in precedenza, infatti, la maggior parte delle recensioni sul tema “servizi” proviene da Google (72%) mentre le recensioni di Tripadvisor costituiscono solo il 28% del totale. Andando a vedere più nel dettaglio i dati delle singole piattaforme possiamo osservare che: le recensioni positive su Tripadvisor sono il 67% e le negative il 19%, su Google il dato cambia, quelle positive risultano essere il 58% e quelle negative ben il 32%. Va anche sottolineato come le recensioni di Tripadvisor su questa tematica siano solo il 28% del totale; dunque, dimostrando come al

visitatore che utilizza Tripadvisor non interessi particolarmente il tema dei servizi ricevuti. Questa constatazione porta quindi ad analizzare ed approfondire la ricerca in particolar modo sul grafico sulla valutazione qualitativa proveniente da Google piuttosto che su quello generale, avendo il primo sia il 72% delle recensioni totali menzionanti i “servizi” sia un pubblico più attento agli stessi.

Leggendo le diverse recensioni è evidente che uno degli aspetti meno apprezzati dei servizi del parco archeologico di Nora sia la manutenzione, un vero e proprio punto dolente per il parco viste le aspre critiche al riguardo. La mancata manutenzione, però, non è l'unico aspetto ad essere ampiamente criticato, anche l'impiantistica riguardante il percorso effettuabile all'interno del parco viene spesso definita come “non all'altezza”. Infatti, sono più d'una le recensioni che pongono l'attenzione sia sulla pianificazione del percorso (poca chiarezza sulla direzione da seguire) sia sulla struttura dello stesso, sottolineando la presenza di aree inaccessibili o non sorvegliate, strutture arrugginite o in cattivo stato.

2.7.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione

Avendo appurato come la tematica “servizi” sia stata fonte di critiche in diverse occasioni, è chiaro come sia necessario apportare dei miglioramenti ai servizi offerti, in modo da accrescere l'apprezzamento del visitatore su questo aspetto del parco. Nonostante possa sembrare scontata, una maggiore attenzione alla manutenzione va aggiunta alla lista delle migliorie apportabili. Questo aspetto, che sembra un'attività ordinaria, in realtà viene poco curato dal parco, causando disagi soprattutto per i visitatori. Per cercare di potenziare questo aspetto, sarebbe opportuno stilare un piano gestionale della pulizia e della manutenzione del parco. Tale piano dovrebbe comprendere una serie di punti (sfalcio dell'erba, sistemazione/sostituzione di parti usurate o danneggiate etc.) che dovrebbero essere controllati con una cadenza mensile. Questo porterebbe a un sostanziale miglioramento della manutenzione e, inoltre, porterebbe anche il personale del parco ad accorgersi in prima persona di quali siano i disagi riscontrati dai visitatori e, se possibile, a provi rimedio.

Altro aspetto piuttosto rilevante che viene evidenziato in diverse recensioni riguarda il percorso interno al parco. Premesso che la modifica dei percorsi di visita sia da escludere come soluzione, in quanto il parco difficilmente riuscirebbe ad ottenere il numero di fondi

necessario per un intervento così drastico, si può però andare ad agire più nel dettaglio, con azioni che puntino a migliorare l'esperienza del visitatore e che diminuiscano la confusione dello stesso (lasciato quasi solo se decide di effettuare visita senza l'accompagnamento della guida). Per quanto riguarda quella che è la gestione del percorso (appurato che eventuali danni e interventi di sostituzione debbano essere compresi nel piano gestionale di manutenzione), un intervento che sicuramente andrebbe ad influire in maniera positiva sulla fruizione da parte del visitatore, riguarderebbe la realizzazione di una segnaletica che indirizzi il turista sulla direzione da seguire per godersi al meglio la visita.

Oltre a risanare gli aspetti lacunosi, è importante soffermarsi anche su quelli che sono gli aspetti che riscuotono successo o su quelli che, invece, non vengono affatto menzionati. Di sicuro la vivacità del parco nell'organizzare eventi di vario genere è apprezzata dal pubblico, in primis per quanto riguarda la "notte dei poeti" (che vede una serie di spettacoli effettuati all'interno del teatro romano della città antica). L'organizzazione di questo tipo di eventi potrebbe essere ulteriormente spinta, magari attraverso una maggiore pubblicità rivolta al visitatore giornaliero, che sarà quindi incuriosito nel ritornare la sera per seguire uno di questi eventi proposti dal parco.

Tra i servizi che invece non vengono quasi mai menzionati dal parco vi è il bookshop del parco di Nora. Sicuramente è un dato che ci si può aspettare, in quanto il bookshop della struttura è fornito in maniera molto limitata di gadget o simili. Si potrebbe quindi riflettere su un ampliamento dello stesso ed un aumento dell'offerta di gadget personalizzati, libri, modellini ecc. Questo porterebbe al parco archeologico un doppio vantaggio, sia dal punto di vista economico (vendendo molta più oggettistica di quanto non si venda al momento), sia dal punto di vista di fidelizzazione del visitatore, il quale dopo aver vissuto una bella esperienza all'interno del parco è invogliato a comprarsi uno o più ricordi di Nora. Tali gadget, inoltre, tornando a casa con il turista, potrebbero addirittura fornire una pubblicità indiretta al parco poiché chi non vi è mai stato potrebbe essere invogliato a recarvisi vedendo cartoline, libri e gadget vari a casa di amici o parenti.

2.8 La tematica “pannellistica”

2.8.1 Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni



Fig. 32: Grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni

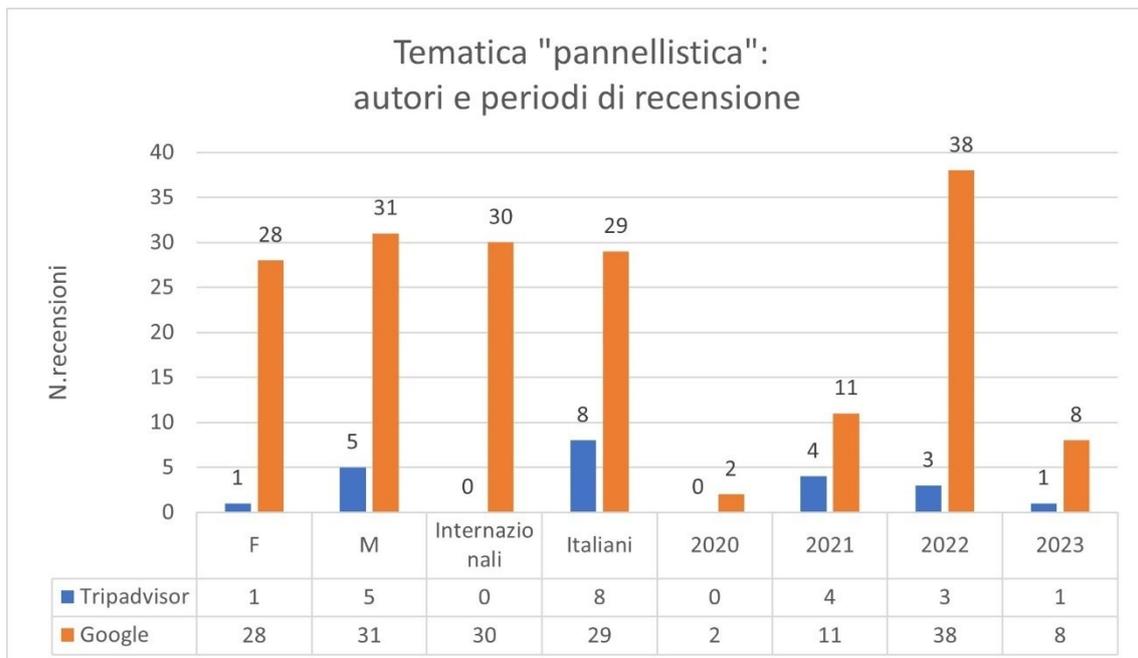


Fig. 33: Grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

Analizzando la tematica “pannellistica” ed il suo grafico sulla divisione per piattaforma di provenienza, appare subito chiaro come ci si vada a confrontare, per quasi la totalità delle recensioni (88%), con il visitatore che utilizza Google. Questo dato ci porta a due deduzioni: che il visitatore che utilizza Tripadvisor sia poco interessato o, in generale, non si soffermi in maniera particolare sull’aspetto della pannellistica (nonostante vada sottolineato che le recensioni di Tripadvisor costituiscano solo un 34% di quelle totali in questo studio); che, al contrario, il pubblico di Google sia molto attento all’aspetto della pannellistica.

Anche il grafico sugli autori ed i periodi di recensioni (fig. 33) riporta informazioni molto utili, in primis per quanto riguarda la nazionalità di coloro che menzionano la pannellistica nelle loro recensioni. Si può infatti notare (escludendo dall’equazione i dati provenienti da TripAdvisor, troppo irrisori per poter essere considerati) come ben 30 recensioni su 59 provengano da visitatori stranieri. Ben il 50% delle recensioni riguardanti questo tema sono state scritte da un pubblico non italiano. E, del resto, un visitatore straniero che si trova in visita al parco archeologico di Nora, ha solo due opzioni per effettuare il giro del sito: la visita guidata oppure il percorso in solitaria, appoggiandosi ai pannelli divulgativi e, eventualmente, all’app “NorApp”. Va da sé che, essendo l’italiano una lingua non molto parlata all’estero, la maggior parte dei turisti stranieri non sia in grado di seguire la visita con la guida e si appoggi dunque alla pannellistica per ottenere informazioni su ciò che sta vedendo. Questa è la ragione per cui, in questo caso, vi è un numero così elevato di recensioni “internazionali” rispetto a quanto visto nelle tematiche precedenti.

I dati provenienti dalla divisione in periodi delle recensioni risultano invece non particolarmente interessanti, inserendosi perfettamente nella linea di tendenza generale e non riportando quindi informazioni degne di particolare attenzione.

2.8.2 Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

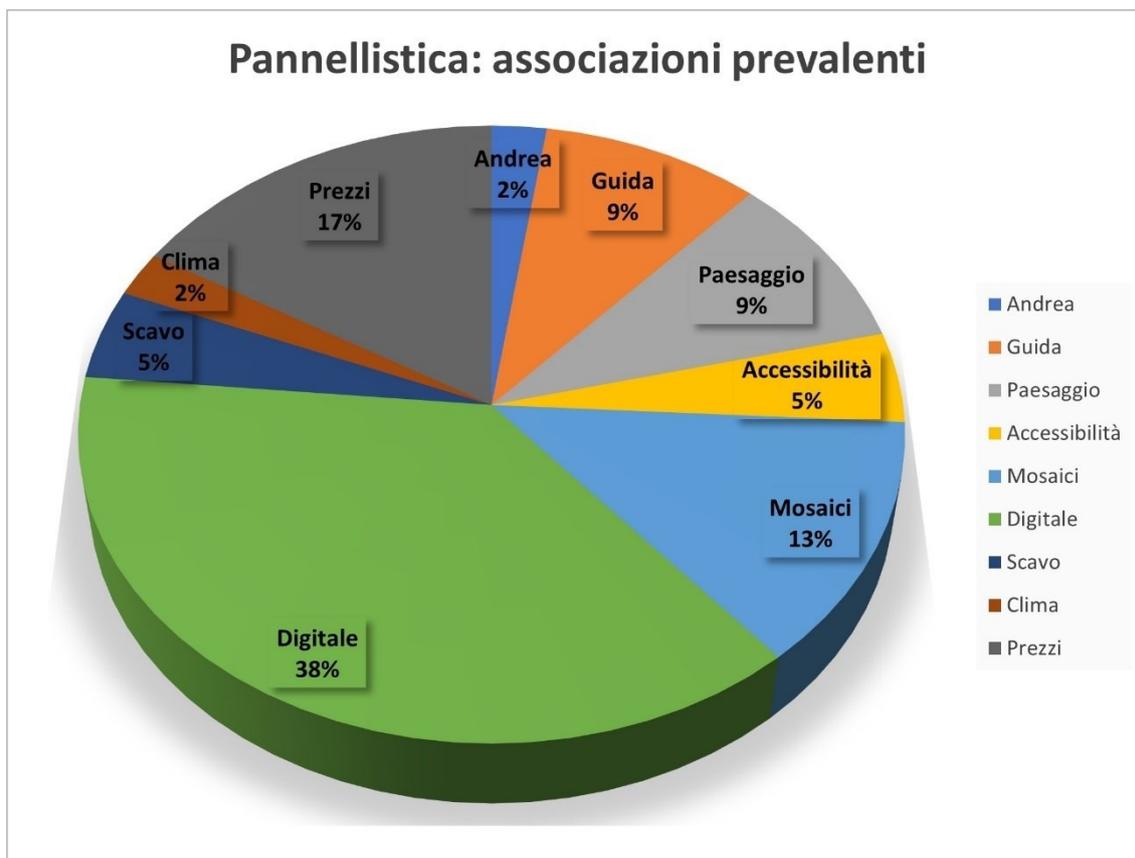


Fig. 34: Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

L'analisi sulle tematiche prevalentemente associate a "pannellistica" mostra come al tema preso in questione venga associata per una buona parte dei casi l'aspetto "digitale". Presente con il 38% delle associazioni alla tematica "pannellistica", esso è strettamente correlato alla stessa per un semplice motivo, all'interno dei pannelli divulgativi oltre alle informazioni è possibile trovare un QR code scannerizzabile. Questo QR code funziona tramite l'app del parco "NorApp" ed aiuta il visitatore ad ottenere informazioni più dettagliate su ciò che sta vedendo e che magari non sono presenti sulla pannellistica. È quindi chiaro come colui che si appoggia alla pannellistica (e spesso volte, di conseguenza, anche all'app) non abbia scelto l'attività della visita guidata, ragion per cui la combinazione delle tematiche "guida" ed "Andrea" raggiungono solo l'11% delle associazioni con la tematica che si sta ora analizzando. Una curiosità è che il dato che rappresenta la percentuale di menzioni di "mosaici" associati a "pannellistica" è completamente neutro dal punto di vista analitico, in quanto nonostante sia presente con la terza percentuale più alta, una volta lette le recensioni che menzionano queste due

tematiche ci si accorge che esse non sono mai messe in relazione tra loro. Con il 17% delle menzioni associate alla tematica in questione c'è il tema "prezzi", associazione la cui presenza è abbastanza scontata in quanto i pannelli divulgativi sono una delle offerte del parco di Nora sulla quale il visitatore si appoggia per la sua valutazione qualità/prezzo. In questo caso però, come si vedrà nell'analisi del grafico sulla valutazione qualitativa (fig.35), questa percentuale di associazione "prezzi" – "pannellistica" sarà per la maggior parte dei casi rappresentante recensioni negative.

2.8.3 Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google

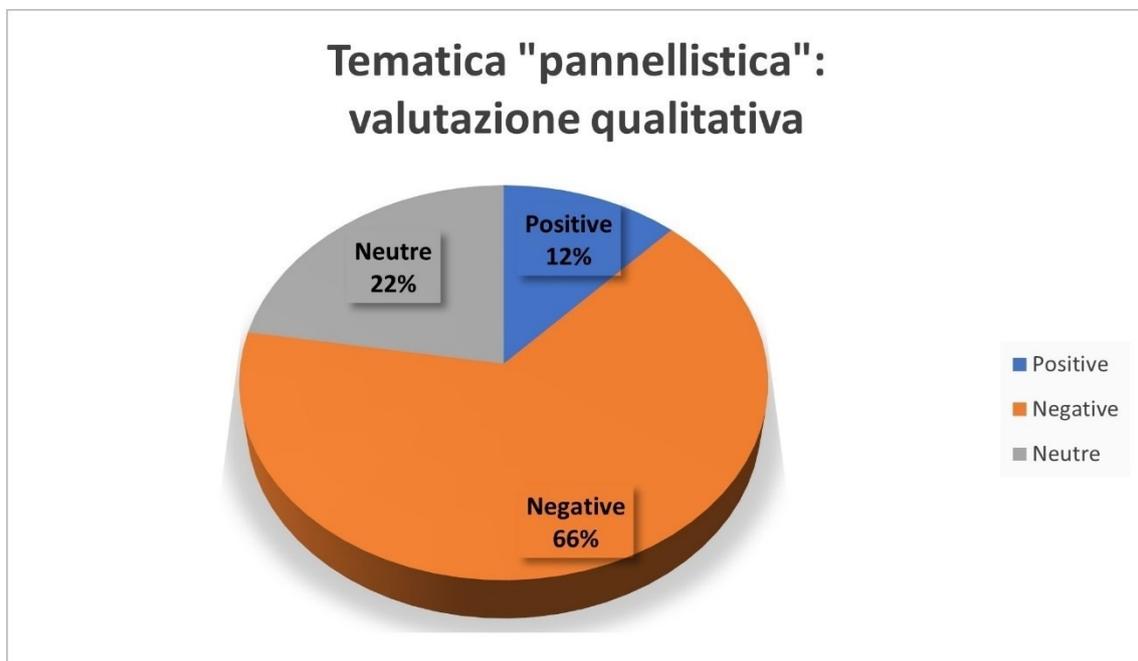


Fig. 35: Grafico riguardante la valutazione qualitativa



Fig. 36: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor



Fig. 37: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Google

La lettura dei grafici sulla valutazione qualitativa da parte dei visitatori del parco di Nora riguardante la tematica “pannellistica” risulta essere molto semplice: non solo il 66% delle recensioni su questo tema è negativo, ma a malapena il 12% di queste fornisce un riscontro positivo. Da ciò si deduce come ci sia un problema lampante che riguarda i pannelli divulgativi del sito archeologico. Su questa presa di posizione così netta da parte dei visitatori non serve andare nel dettaglio per scoprire le cause, in quanto esse sono in “bella vista” all’interno del parco (fig. 38, fig.39).



Fig. 38: Esempio di pannello presente lungo il percorso del sito di Nora. Evidente lo stato di degrado dello stesso: immagini sbiadite, difficoltà di lettura delle informazioni, assenza di ricostruzioni 3D ecc.



Fig. 39: Esempio di “pannello” presente lungo il percorso del sito di Nora. In questo caso è rimasto ormai solo il supporto del pannello.

Un dato interessante, invece, è quello relativo alle recensioni neutre che menzionano la tematica “pannellistica” (22%). Andando ad analizzare il contenuto delle stesse si può constatare come la totalità di queste recensioni comprenda dei solleciti da parte dei

visitatori, i quali richiedono in particolare la presenza di ricostruzioni o immagini 3D per riuscire ad immaginare meglio quella che era la struttura o l'area del parco che stanno osservando. Possiamo affermare che questo è un dato di estrema utilità in quanto è il visitatore stesso, in questo caso, a proporre una soluzione o un miglioramento del servizio.

2.8.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione

In questo caso, più di altri, risulta indispensabile offrire un miglioramento del servizio data la mole di recensioni negative ricevute dal parco nei confronti dei pannelli divulgativi. Essi sono sbiaditi, usurati dal tempo, l'inchiostro dei QR code in molti casi è sparito, cosa che non permette nemmeno il potenziale supporto dell'app del parco. Vi sono poi parecchie aree del parco che presentano il supporto per i pannelli senza, tuttavia, la presenza del pannello, fatto che non consente al visitatore nemmeno di capire di fronte a cosa si trovi.

Il punto di partenza per migliorare una situazione così tragica è senz'altro la sostituzione dei vecchi pannelli con pannelli nuovi e più aggiornati. In secondo luogo, è poi necessaria l'aggiunta di pannelli nelle aree in cui non sono presenti. Fortunatamente per il parco la situazione era già nota da tempo e con l'aiuto dell'Università di Padova sono stati mandati in stampa quelli che saranno i nuovi pannelli divulgativi del parco, con grafiche ed informazioni aggiornate sugli ultimi dati provenienti dagli scavi. Tali pannelli dovrebbero essere installati a breve e, teoricamente, consentiranno di invertire questa tendenza di recensioni negative. Il risultato che si spera di ottenere è quello di aumentare il livello di apprezzamento generale del parco, essendo questo tema che ha suscitato il maggior numero di critiche. Un'altra proposta per il miglioramento di questo tema, che è stata avanzata direttamente dai visitatori nelle loro recensioni, è la realizzazione di uno o più pannelli con la ricostruzione a grande scala di come doveva essere l'edificio o l'area che stanno osservando. Un progetto che va in questa direzione, in realtà, è già stato avviato dal parco e infatti è prevista a breve l'installazione, all'ingresso del parco, di un grande pannello (1 x 1 m) con all'interno la planimetria del sito e tutte le informazioni di base (es. dove si trovano i vari monumenti del sito, il percorso da seguire ecc.). La realizzazione di una nuova pannellistica e l'eventuale aggiunta di ricostruzioni 3D sicuramente andranno a cambiare in maniera considerevole quella che è stata finora la valutazione di questo aspetto del parco, portando soprattutto il pubblico internazionale ad apprezzare molto di più la loro esperienza di visita nel parco archeologico di Nora.

2.9 La tematica “accessibilità”

2.9.1 Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni



Fig. 40: Grafico riguardante la valutazione qualitativa

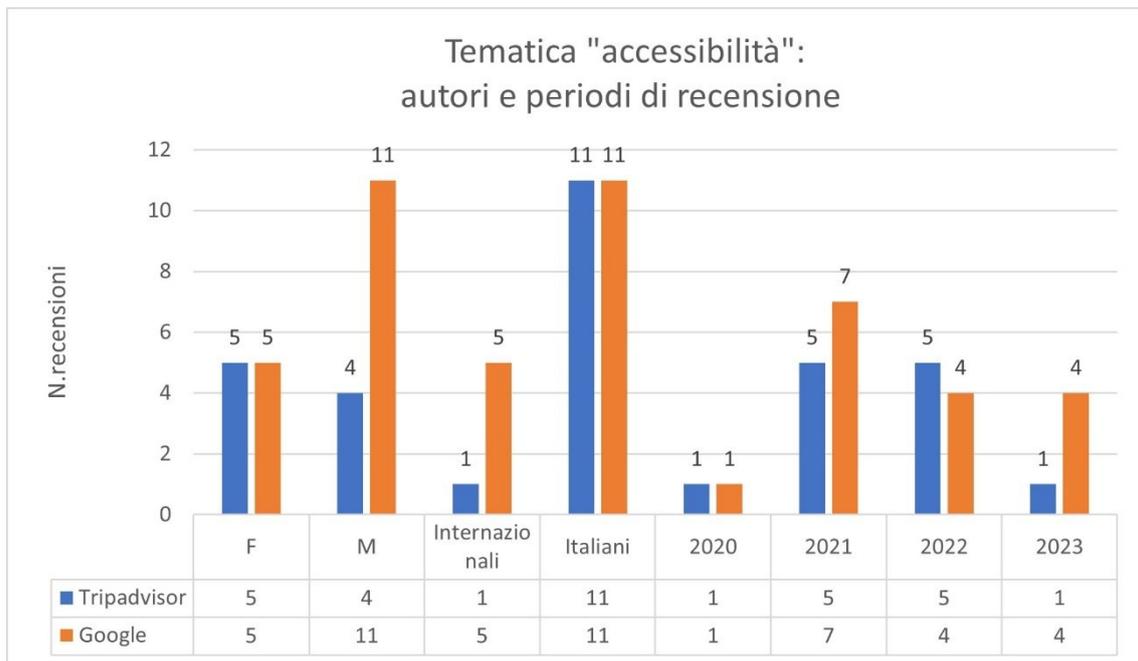


Fig. 41: Grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

La tematica “accessibilità” non offre molti dati d’interesse per ciò che riguarda la piattaforma di provenienza delle recensioni, che appaiono divise come nella maggioranza dei casi: prevalenza delle recensioni degli utenti di Google rispetto a quelli di Tripadvisor.

Il dato sicuramente più interessante riguardante il primo grafico (fig. 40) è quello del numero totale di recensioni che coinvolgono questa tematica, ovvero solo 28.

Va innanzitutto sottolineato come per questo studio la tematica “accessibilità” prenda in considerazione sia la facilità di raggiungimento del sito e la possibilità di posteggiare i propri veicoli, sia la presenza e l’efficienza di infrastrutture che consentano l’accesso al parco a persone con disabilità. Come detto in precedenza solo 28 recensioni, su un totale di 837, prende in considerazione la tematica dell’accessibilità. Si tratta di un numero estremamente esiguo di recensioni, fatto che porta a riflettere quanto questo aspetto non sia ritenuto primario dal visitatore medio del parco. Un numero così basso di recensioni, inoltre, non permette di estrapolare dati rilevanti per una riflessione accurata sul grafico degli autori e su quello dei periodi di recensione (fig. 41). L’unica cosa che si può constatare è che il 21% dei commenti menzionanti questo tema provengano da turisti stranieri. Entrando ancor più nel dettaglio con la lettura delle recensioni internazionali, ci si accorge come tutte siano positive o neutre, e vadano ad indicare semplicemente la presenza di parcheggio o di servizi (come, ad esempio, i bagni) accessibili ai portatori di handicap. Per quanto siano in numero molto esiguo, inoltre, questi dati ci portano a constatare come il tema dell’accessibilità non sia un problema e, anzi, risulti essere un aspetto positivo.

2.9.2 Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

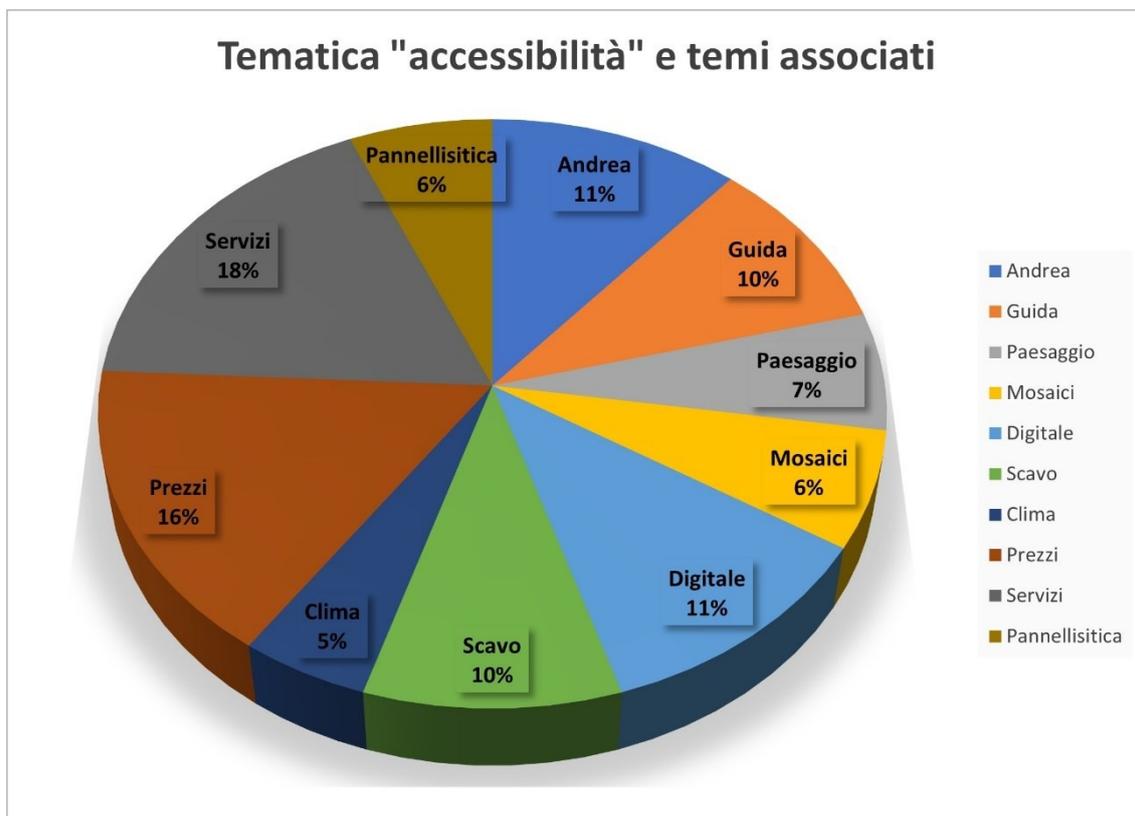


Fig. 42: Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

Premettendo anche in questo caso come la scarsa quantità di recensioni non possa fornire informazioni di grande utilità, si può comunque andare ad analizzare i motivi che portano due tematiche (“servizi” e “prezzi”) ad essere le più associate alla tematica “accessibilità”. La tematica “prezzi”, che presenta una percentuale di presenza in associazione del 16%, nella maggior parte dei casi la troviamo legata al tema dell’accessibilità per quanto riguarda il prezzo del parcheggio. Generalmente non si tratta di recensioni negative, ma solamente di recensioni lasciate per informare i futuri visitatori della presenza di posteggi prossimi al sito archeologico di Nora e dei relativi prezzi. La tematica “servizi”, che con il 18% è la più associata ad “accessibilità”, offre meno spunti di riflessione rispetto a “prezzi”, in quanto le recensioni in cui si possono trovare in associazione “servizi” e “accessibilità” non hanno nessuna relazione tra di esse ma sono trattate in maniera indipendente dal visitatore che le descrive. Anche il resto delle tematiche associate ad “accessibilità” non è quasi mai in relazione diretta con essa.

2.9.3 Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google



Fig. 43: Grafico riguardante la valutazione qualitativa

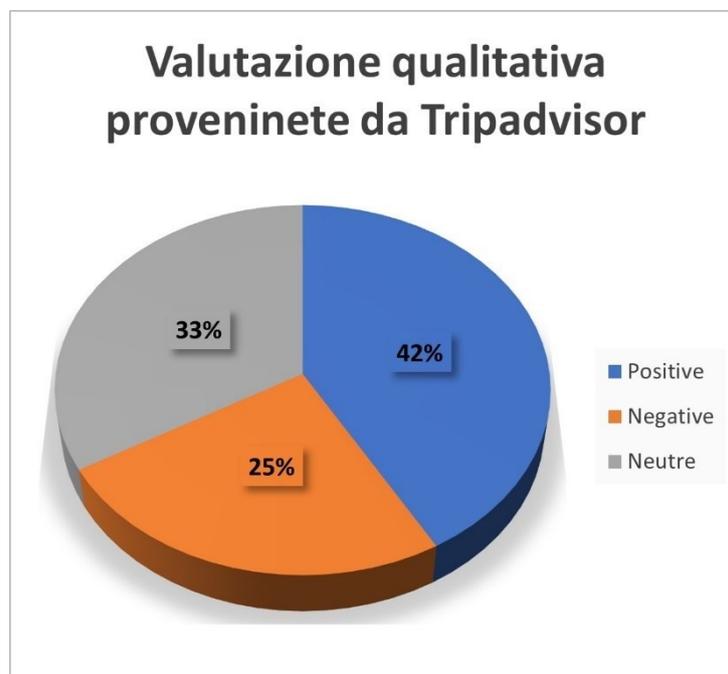


Fig. 44: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor

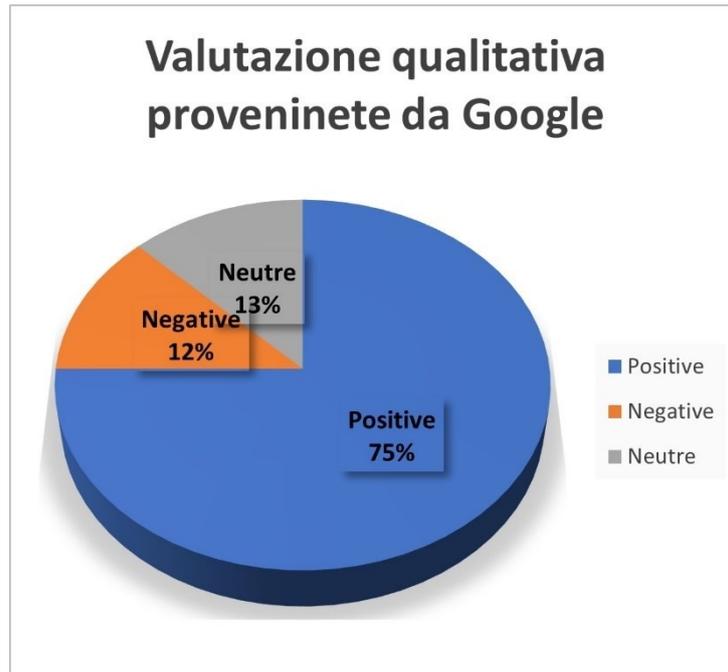


Fig. 45: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Google

Trattando il tema della valutazione qualitativa della tematica “accessibilità”, si può notare come il 61% delle recensioni sia positivo. È quindi molto apprezzata la presenza di rampe e strutture che permettono ai visitatori con disabilità di poter raggiungere e visitare gran parte delle aree del parco. La presenza a poche centinaia di metri dall’ingresso del parco di un grande parcheggio (a pagamento) è anch’essa apprezzata o, nel caso delle recensioni neutre (21% del totale), degna di menzione. Nel caso specifico delle recensioni neutre esse menzionano sia la presenza di un parcheggio sia la tariffa oraria da pagare per il parcheggio, in modo tale da informare i futuri visitatori.

Il 18% delle recensioni negative sulla tematica “accessibilità” riguardano proprio l’aspetto legato al posteggio delle macchine. Difatti le principali criticità riscontrate dai turisti sono legate alla scarsa presenza di cartelli ed indicazioni sia per l’arrivo al parco sia, soprattutto, al parcheggio dello stesso. Va però ribadito come queste informazioni vadano lette nel loro contesto e prese un po’ con le pinze poiché consentono di avere solo un’idea approssimativa su questo aspetto del parco: il numero delle recensioni è troppo esiguo per consentire una valutazione affidabile. Infatti, per quanto la lettura dei grafici evidenzia la presenza di alcuni problemi riguardo le indicazioni ed il pagamento del parcheggio, queste informazioni provengono da un campione molto esiguo di recensioni,

con un totale di sole 5 recensioni negative che, quindi, non possono essere considerate un numero affidabile per ottenere un'opinione definitiva sulla tematica "accessibilità".

2.9.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione

In quanto la tematica "accessibilità" è interessata da un numero esiguo di recensioni, è difficile riuscire ad impostare una riflessione precisa sulle potenzialità ed eventuali interventi di miglioramento di questo aspetto del parco. Ciò però non significa che non si possa ragionare sui dati in nostro possesso e proporre soluzioni per limitare le criticità riscontrate. Per cui, avendo notato come la segnaletica stradale riguardante il parcheggio di Nora fosse stato un problema per alcuni turisti, sarebbe opportuno effettuare un controllo a riguardo e verificare che i cartelli stradali e del parcheggio siano presenti, ben visibili e chiari nella loro lettura.

Invece, per quanto riguarda più prettamente l'accessibilità al parco stesso, una proposta che potrebbe essere gradita dai visitatori sarebbe quella di inserire, nel sito web del parco, delle informazioni sulla mobilità verso Nora: come raggiungere il parco archeologico dalle località limitrofe, dove e come parcheggiare. Queste piccole attenzioni porterebbero il visitatore ad essere più informato e, di conseguenza, ad andare in contro a meno incomprensioni e sorprese sgradite.

2.10 La tematica "mosaici"

2.10.1 Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni



Fig. 46: Grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni

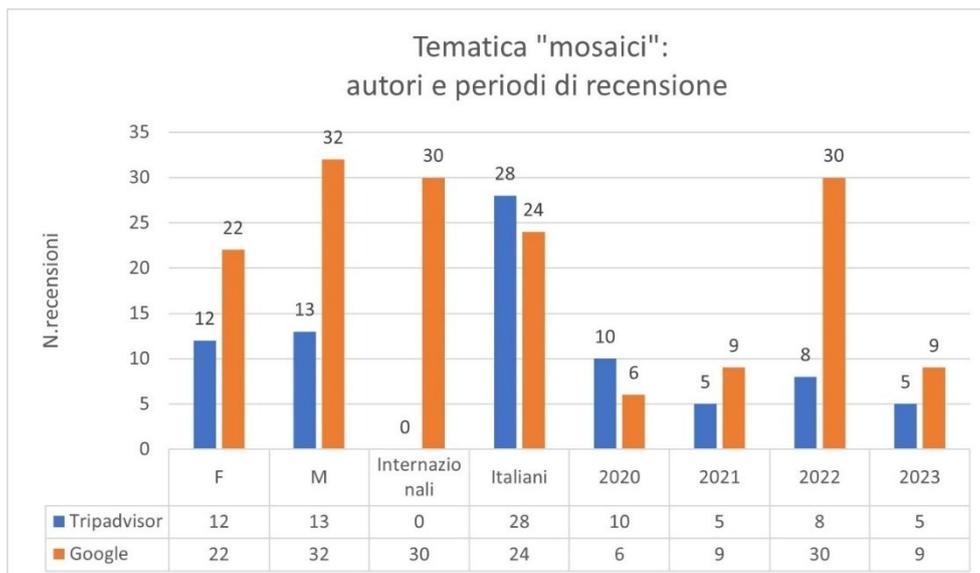


Fig. 47: Grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

La tematica “mosaici” è l’unica che fa riferimento ad uno specifico elemento archeologico, venendo citata spesso all’interno delle recensioni. Il motivo è presto detto, il parco archeologico di Nora vede al suo interno diversi pavimenti mosaicati sparsi in tutta l’area della città antica. Non solo vi è una buona presenza in termini di numero di mosaici, ma essi sono anche molto ben conservati, in alcuni casi (come nel mosaico all’entrata del sito) grazie al lavoro di restauratori specializzati. Ciò porta i mosaici ad avere un forte potere attrattivo sul visitatore, anche in relazione al fatto che la loro bellezza ben si sposa con il panorama marittimo sullo sfondo.



Fig. 48: Immagine di uno dei pavimenti mosaicati presenti nel sito di Nora

Questa tematica, con le sue 82 recensioni, rappresenta il 6% delle recensioni totali prese in considerazione per questo studio. La divisione di tali recensioni in base alla piattaforma di provenienza riporta quello che è il dato riscontrato mediamente anche nelle altre tematiche, con le recensioni di Google che prevalgono rispetto a quelle di Tripadvisor.

Dal grafico che riporta le informazioni sugli autori ed i periodi di recensione (fig. 47), più precisamente dalla colonna che indica la quantità di recensioni provenienti da visitatori internazionali, emergono due dati molto interessanti e opposti tra loro. Ci si può accorgere immediatamente come, tra le 28 recensioni di Tripadvisor in cui vengono menzionati i mosaici, nessuna di queste sia stata scritta da turisti stranieri. L'informazione che si può trarre da questo dato è che i visitatori stranieri che arrivano al parco archeologico di Nora e decidono di lasciare una recensione sull'esperienza appena vissuta, non scelgono quasi mai la piattaforma Tripadvisor. Si riscontra una situazione molto differente quando si analizza la colonna del grafico che riguarda le recensioni provenienti da Google. Infatti, in questo caso, i commenti menzionanti i mosaici provenienti dal pubblico straniero sono ben 30, dato che risulta ancora più risonante se riportato in percentuale, essendo più della metà delle recensioni provenienti da Google (57%) ed il 36% delle recensioni totali riguardanti questa tematica. L'informazione che deriva da questi dati è che il turista straniero preferisca raccontare la sua esperienza attraverso la piattaforma Google e che, nel complesso, i visitatori che hanno deciso di riportare un riferimento ai mosaici nella loro recensione, per più di un terzo di sono stranieri. La divisione delle recensioni – provenienti da Google – in base al periodo in cui sono state scritte, seguono la tendenza della maggior parte delle altre tematiche, con una crescita ed un exploit nel 2022 ed un apparente arresto – se non addirittura una diminuzione – nel 2023. Leggermente diversi sono i dati provenienti da Tripadvisor, che riportano una situazione riguardo la quantità di commenti sulla tematica “mosaici” piuttosto stazionaria: 10 nel 2020, 5 nel 2021, 8 nel 2022 e 5 fino ad agosto 2023. Va sottolineato, però, come le recensioni di Tripadvisor che menzionano i mosaici siano solo 28, numero un po' troppo esiguo per poter andare ad effettuare un'analisi approfondita sui dati riportati.

2.10.2 Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

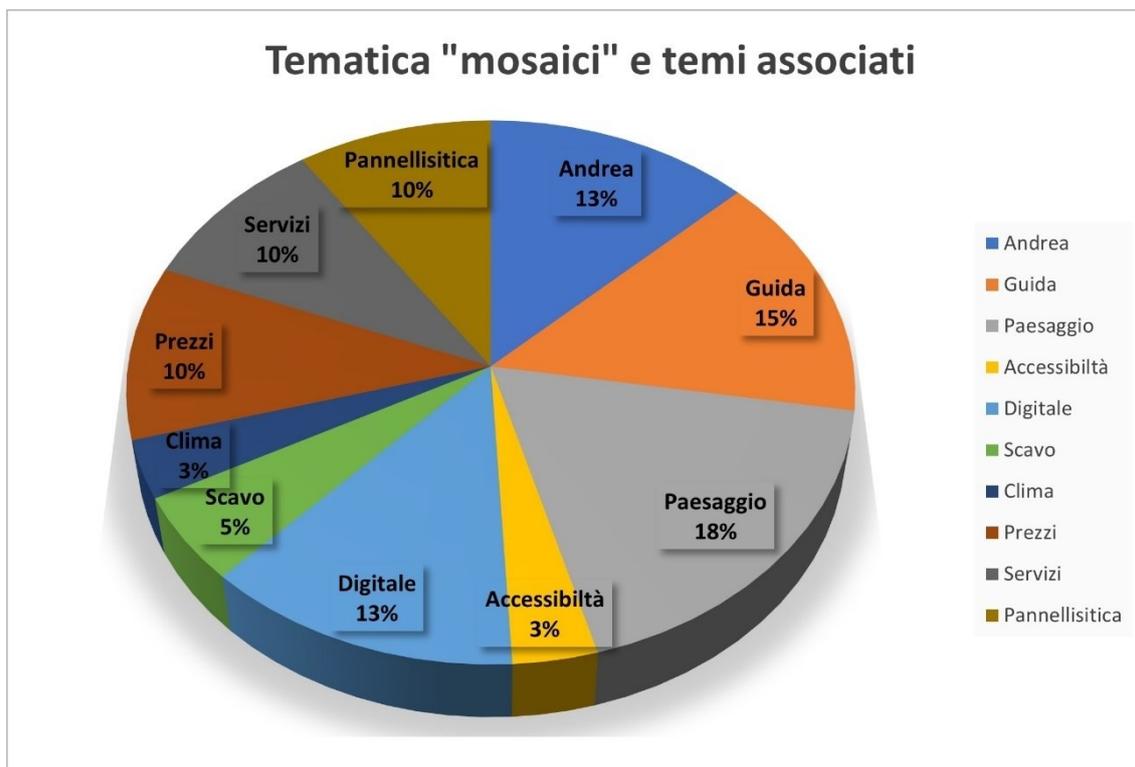


Fig. 49: Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

Prendendo in analisi la tematica “mosaici” e le principali tematiche ad essa associate, si può notare come la combinazione con “paesaggio” sia la più presente, con il 18% delle menzioni. Non poteva che essere altrimenti, data la qualità del panorama di Nora che va a fare da sfondo alle pavimentazioni mosaicate conservate in ottimo stato, creando un connubio che risulta essere davvero molto apprezzato dal pubblico. Questa associazione “mosaici”-“paesaggio” risulta inoltre essere l’unica per la quale vi è una vera e propria associazione diretta. Infatti, andando a leggere le varie recensioni che citano i mosaici si può notare come, per la grande maggioranza dei casi, essi siano descritti e recensiti in quanto tali, in maniera indipendente da qualsiasi altra tematica. Questo dato emerso dalla lettura delle recensioni non deve stupire, in quanto i mosaici del parco archeologico di Nora si trovano in aree diverse del sito e non hanno, effettivamente, nessuna relazione con tutte le altre tematiche prese in considerazione da questo studio sulla valutazione qualitativa da parte dei visitatori. I mosaici, inoltre, non presentano nemmeno nessun pannello divulgativo che li vada a descrivere, eliminando così anche la possibilità che si possano relazionare con la tematica della “pannellistica”. Ration per cui, oltre all’ appena

citata relazione con la tematica “paesaggio”, l’analisi del grafico sulle associazioni prevalenti alla tematica “mosaici” (fig.49) risulta essere priva di informazioni specifiche ed in quanto tale non necessaria, poiché porterebbe ad avere a disposizione dati che non rispecchiano la realtà associativa tra la tematica “mosaici” e le altre tematiche.

2.10.3 Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa

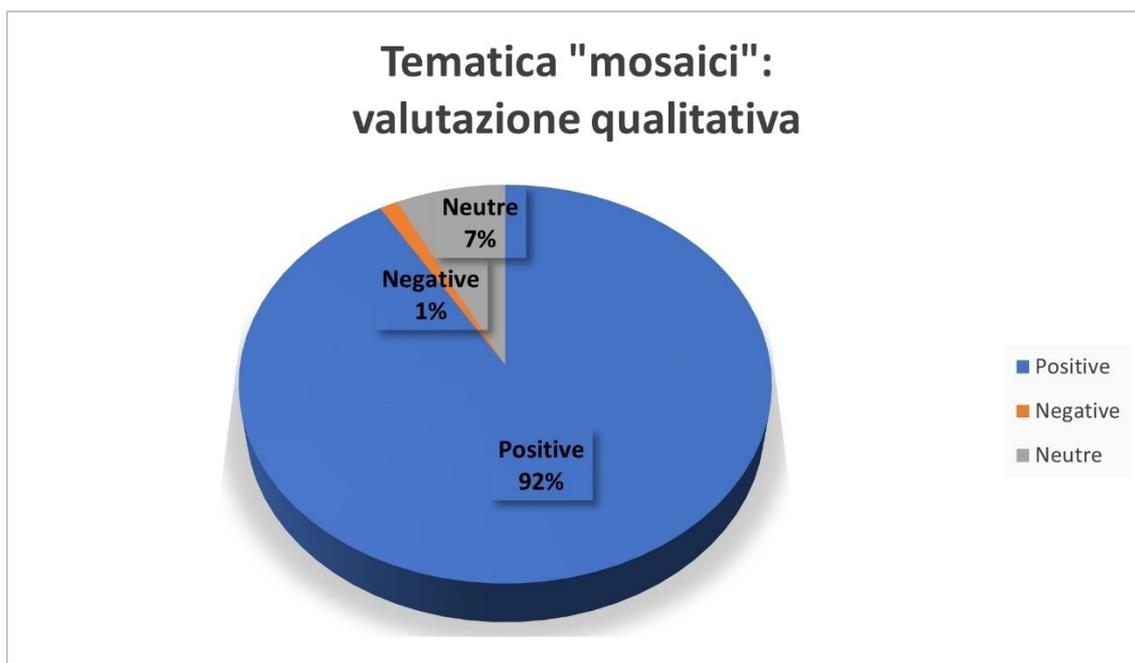


Fig. 50: Grafico riguardante la valutazione qualitativa

Come premesso precedentemente, i mosaici della città antica di Nora sono di grande bellezza ed inseriti nel contesto del parco, incorniciati poi dallo sfondo del mare, creano un’immagine di grandissimo effetto. Per questo motivo, molto probabilmente, essi sono una delle tematiche più apprezzate da parte dei visitatori. Difatti, ben il 92% delle recensioni menzionanti i mosaici risultano essere positive. Una percentuale così elevata di riscontri positivi, affiancati da una sola recensione negativa sulle 82 riguardanti questa tematica, non crea nemmeno la necessità di entrare più nel dettaglio della questione, andando ad analizzare quali siano i tassi di positività e negatività provenienti da una determinata piattaforma piuttosto che dall’altra. Un dato così schiacciante permette di constatare come la loro presenza, manutenzione ed esposizione al pubblico possa essere inserita tra quelli che sono i punti di forza del parco archeologico di Nora.

2.10.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione

Avendo appurato tramite il grafico sulla valutazione qualitativa della tematica “mosaici” l’apprezzamento praticamente unanime di questo aspetto del parco da parte dei visitatori (stranieri e non), la situazione riguardante la valutazione qualitativa dei mosaici del parco di Nora sembra dunque essere piuttosto solida. Per consolidare questa ottima percentuale si potrebbe andare ad effettuare qualche piccola miglioria, in modo da far rendere ancor più questo aspetto del parco.

Molti dei mosaici del parco sono esposti al visitatore ma il tutto finisce lì. L’aggiunta, per alcuni di essi, di un piccolo pannello con una breve descrizione e contestualizzazione del mosaico aumenterebbe senza dubbio la loro “completezza” ed anche il bagaglio di conoscenze del visitatore. Poiché i mosaici sono l’aspetto archeologico più recensito ed apprezzato del parco di Nora, si può riflettere sulla possibilità di appoggiarsi a questa iconicità combinandola con un’altra tematica già affrontata precedentemente, ovvero quella dei “servizi”. Tra le proposte di implementazione dei servizi c’è anche quella di espandere e migliorare il bookshop del parco, con un aumento e una diversificazione degli articoli venduti. Proprio a riguardo degli articoli del bookshop, sicuramente la creazione di gadget inerenti ai mosaici del parco spingerebbe un maggior numero di turisti all’acquisto, constatato che i mosaici sono uno degli aspetti maggiormente apprezzati dai visitatori di tutte le nazionalità. L’aggiunta al bookshop di articoli rimandanti i mosaici sarebbe un modo in più anche per fidelizzare il visitatore, in modo tale che esso si porti a casa, dopo l’esperienza al parco, oltre che il ricordo e le foto, anche un oggetto materiale rappresentate il parco stesso.

2.11 La tematica “digitale”

2.11.1 Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni



Fig. 51: Grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni

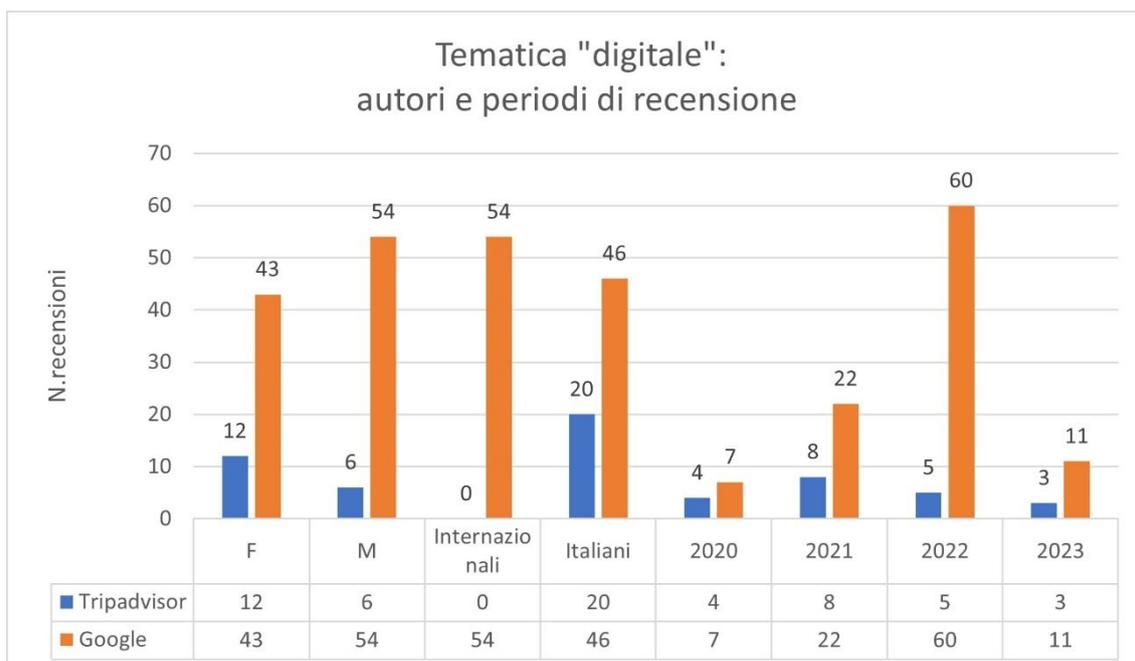


Fig. 52: Grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

La tematica “digitale” risulta essere di gran lunga ben più recensita sulla piattaforma Google rispetto a Tripadvisor, con una percentuale dell’83%, rispetto a un modesto 17% di Tripadvisor. Va precisato che l’aspetto digitale del parco è rappresentato sostanzialmente da quella che è l’applicazione del parco di Nora (NorApp), scaricabile sia per iPhone che Android. All’interno di NorApp si possono trovare informazioni aggiuntive, oltre a quelle presenti nei pannelli delle diverse aree del parco. Non vi sono solo informazioni scritte, all’interno dell’applicazione è possibile trovare anche una breve audioguida con descrizione audio della sezione del parco che si sta visitando. L’applicazione presenta inoltre la possibilità di scegliere diverse lingue nelle quali leggere le informazioni o ascoltare l’audioguida: italiano, inglese, tedesco, russo, cinese e francese. La presenza di molteplici lingue tra cui scegliere semplifica sicuramente la visita al turista, che così non si trova costretto – specie se non ha dimestichezza – ad utilizzare obbligatoriamente l’inglese. L’apprezzamento verso la scelta di tradurre le informazioni dell’app in varie lingue si può riscontrare anche nel grafico riguardante gli autori ed i periodi di recensione (fig. 52). Per questa tematica, infatti, molteplici sono gli stranieri che hanno lasciato delle recensioni.

Va innanzitutto sottolineato come le recensioni provenienti da Tripadvisor siano in un numero così limitato (18 su 120) da non offrire veri e propri spunti di riflessione, se non permettere di constatare come i visitatori che recensiscono l’aspetto “digitale” del parco su Tripadvisor siano sempre di nazionalità italiana. La maggior parte delle recensioni proviene da Google, ed è su queste che si può andare ad effettuare un’analisi più dettagliata dei dati su questo aspetto del parco di Nora. Dato rilevante riguarda la nazionalità degli utenti che hanno lasciato delle recensioni: più della metà (54%) sono state scritte da visitatori stranieri. Essendo l’applicazione “NorApp” un servizio destinato anche all’aiuto del pubblico straniero nell’ottenere informazioni durante la loro visita al parco, questa percentuale del 54% risulta essere congrua con quello che ci si potrebbe aspettare per questa tematica del parco.

Analizzando i periodi di recensione si può notare come essi seguano la tendenza generale già riscontrata in varie altre tematiche. Tuttavia, per quanto riguarda le recensioni di Google, il 2022 vede un vero e proprio exploit del numero di recensioni: si passa da 22 nel 2021 a addirittura 60 nel 2022, dato che risulta essere ancor più interessante se comparato con le recensioni totali riguardanti la tematica “digitale”, ossia 120. Con un

breve calcolo ci si accorge come le recensioni provenienti da Google nel 2022 siano esattamente la metà delle recensioni totali lasciate negli ultimi due anni e mezzo. L'analisi di questo dato porta alla conclusione che nell'anno 2022 l'aspetto "digitale", e quindi l'app del parco, sia stata descritta – e quindi utilizzata – da una buona fetta dei visitatori del parco di Nora. Essendo le recensioni lasciate su Google nel 2022 in numero così elevato, ed essendo che anche la tematica "digitale" segue la tendenza di arresto e riduzione delle recensioni per l'anno 2023, la successiva diminuzione delle stesse appare ancora più accentuata che per le altre tematiche. Si passa infatti dalle 60 del 2022 alle sole 11 nel 2023 (dati rilevati fino ad agosto). Ipotizzando anche che per i restanti mesi venga lasciata qualche recensione su questa tematica, non si raggiungeranno certamente i dati rilevati nell'anno 2022. Come precedentemente accennato, un'analisi più approfondita di questi dati sui periodi di recensione potrà essere effettuata solamente tra qualche anno, avendo a disposizione le informazioni di un maggior numero di anni.

2.11.2 Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

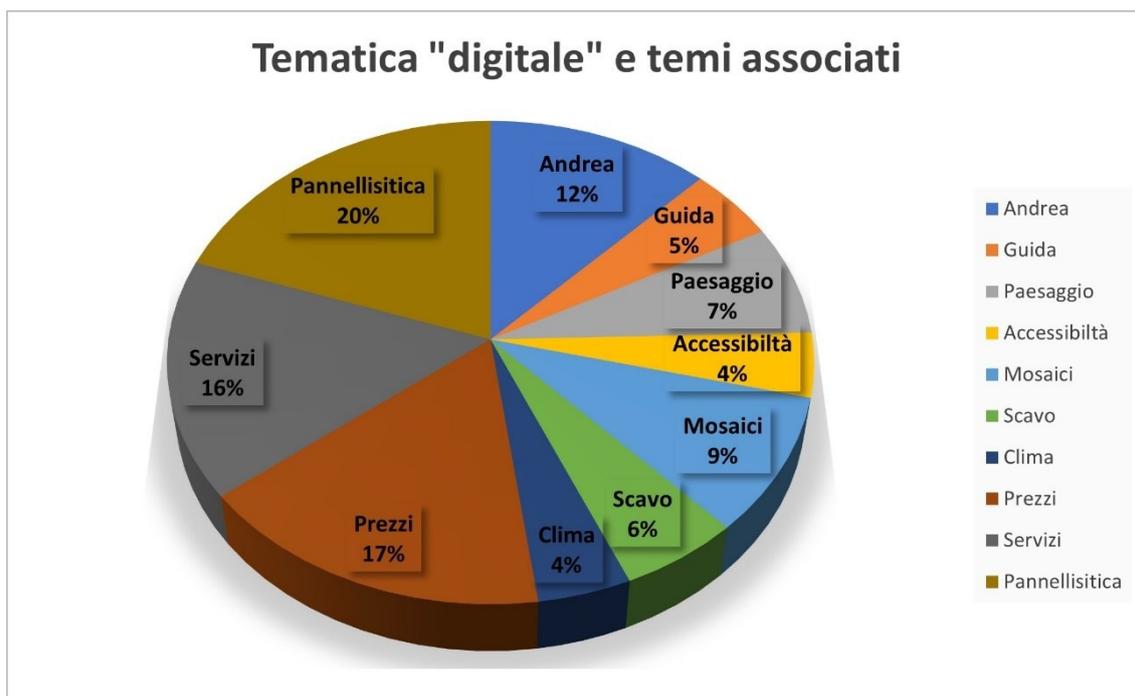


Fig. 53: Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

Come c'era da aspettarsi, la tematica "pannellistica" risulta essere la più associata alla tematica "digitale". La stretta relazione tra questi due aspetti del parco deriva dalla presenza, all'interno dei pannelli, di un QR code scannerizzabile tramite l'applicazione e che porta il visitatore direttamente nella sezione di "NorApp" riguardante l'area del parco

che ci si trova davanti. L'applicazione funziona in maniera indipendente anche senza l'obbligo di scannerizzare il codice QR, ma risulta essere comunque una scorciatoia molto utile e quindi usata spesso dai turisti.

La situazione di stretta relazione tra tematiche cambia quando si va ad analizzare la fetta del grafico rappresentante i "prezzi" ed i "servizi". Queste due tematiche, rispettivamente seconda e terza per numero di associazioni a "digitale" (16% e 17%), a differenza di "pannellistica" non mostrano quasi mai una vera e propria associazione alla tematica "digitale" poiché, all'interno delle recensioni, vengono descritte in maniera indipendente e quasi mai relazionate l'una all'altra. Ciò porta alla constatazione che questi due dati non sono di grande interesse e, quindi, non possono portare a particolari riflessioni.

Tramite la lettura delle recensioni si è poi potuto accertare come le associazioni tra "digitale"- "Andrea" (12%) e "digitale"- "guida" (9%) vengano quasi sempre riportate più come indicazione a sé stante che come effettiva aggiunta informativa alla tematica "digitale". È molto spesso presente, infatti, l'indicazione da parte del visitatore che, oltre al servizio della visita guidata (o visita con "Andrea" nello specifico), vi sia la possibilità di appoggiarsi all'applicazione del parco nel caso si scelga di effettuare il percorso autonomamente. Sicuramente la presenza dell'applicazione come supporto in più durante la visita è estremamente gradito ed in quanto tale menzionato come informazione positiva per i futuri visitatori.

"...Offrono anche visite guidate orarie (ad ottobre solo in italiano però). Ma c'è anche un sito Web di supporto e un'app con informazioni audio e visive. ..."

"...La visita al sito può essere fatta sia in autonomia, con l'app, sia con la guida esperta. ..."

Le altre tematiche associate a "digitale" presentano una percentuale troppo bassa (e spesso non sono nemmeno in relazione ad essa) per poter essere analizzate.

2.11.3 Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google

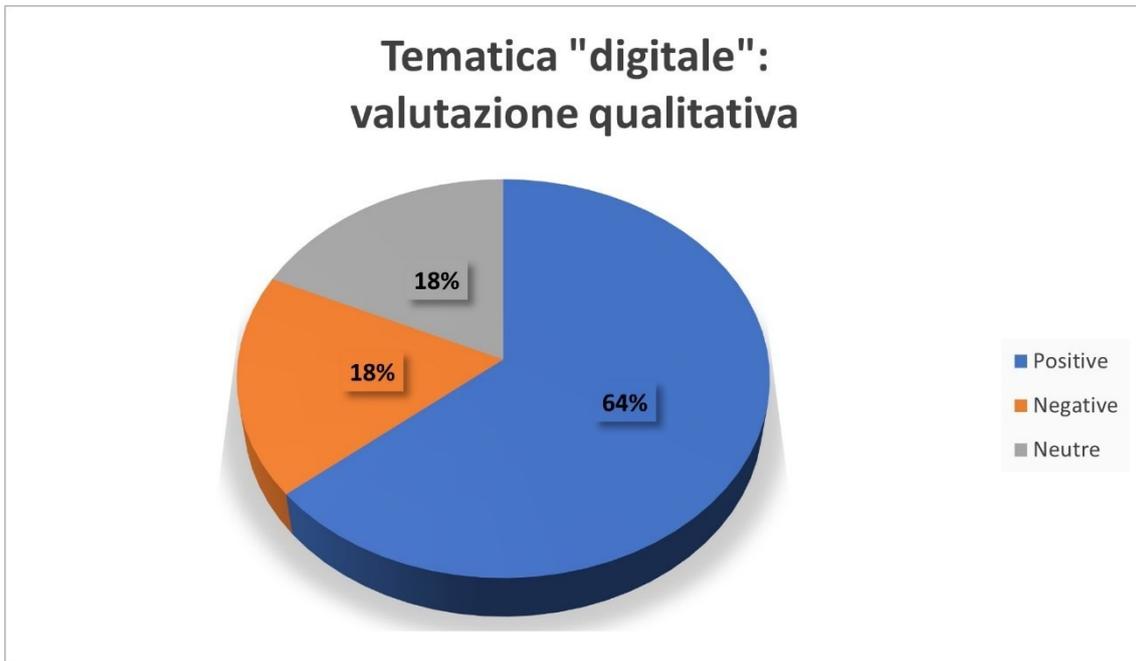


Fig. 54: Grafico riguardante la valutazione qualitativa



Fig. 55: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor



Fig. 56: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Google

Analizzando la valutazione qualitativa effettuata dai visitatori sull'aspetto "digitale" del parco archeologico di Nora, le recensioni positive risultano essere il 64% del totale. La restante parte del grafico è divisa equamente tra recensioni negative (18%) e neutre (18%). Che il 64% delle recensioni siano positive è sicuramente un buon dato per il Parco perché dimostra come questo suo servizio venga apprezzato nella maggior parte dei casi. A ciò va a sommarsi il 18% delle recensioni neutre che, come visto precedentemente, possono essere definite "positive" in gran parte dei casi poiché, tendenzialmente, vanno ad indicare la presenza dell'app come supporto nel caso non si scelga la visita guidata o non si parli l'italiano.

Sommando perciò recensioni positive e neutre si ottiene una percentuale dell'82%: un risultato, al netto del fatto che le recensioni neutre non siano una valutazione positiva vera e propria, piuttosto importante e che descrive l'efficacia di questo servizio offerto dal parco (sia per la presenza stessa del servizio, sia per la qualità del servizio). Non bisogna però scordarsi che le recensioni negative sulla tematica "digitale" siano comunque un buon 18%, percentuale non così bassa da poterci sorvolare. Infatti, non è infrequente che i turisti nelle loro recensioni vadano a definire l'app "NorApp" e la pannellistica (con codice QR) inadeguate, mal funzionanti o prive di informazioni chiare. Questo è

soprattutto il caso dei commenti provenienti da Tripadvisor che, come si può notare dal grafico a fig.55, vede la percentuale di recensioni negative raggiungere addirittura il 35%. Questa percentuale di recensioni negative provenienti da Tripadvisor va tuttavia ridimensionata, poiché le recensioni lasciate su questa piattaforma sono solo 20, su un totale di 120 recensioni, quindi il 16%. Inoltre, all'interno di queste 20 recensioni, solo 7 sono negative. Si tratta perciò di un numero davvero esiguo che, pertanto, non può essere preso troppo in considerazione.

La poca quantità di commenti provenienti da Tripadvisor non significa che l'aspetto negativo dell'applicazione del parco non vada sottolineato ed analizzato, perché anche per quanto riguarda la piattaforma Google le recensioni negative non mancano e vanno a criticare diversi aspetti come: la scarsa qualità – se non assenza – dei QR code all'interno dei pannelli, la scarsa quantità di foto e la superficialità delle informazioni offerte.



Fig. 57: Le foto del tempio di Esculapio presenti in "NorApp"

Risulta dunque che l'applicazione, e gli aspetti ad essa collegati, vengano apprezzati da una buona fetta di pubblico, ma che siano presenti dei difetti che non consentono la massima resa del servizio offerto del parco archeologico di Nora.

2.11.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione

Analizzando i vari aspetti dell'applicazione del parco di Nora attraverso le recensioni dei visitatori negli ultimi tre anni, si è potuto notare come "NorApp" sia un servizio apprezzato dalla maggior parte del pubblico, che ritiene sia un'offerta molto utile e comoda nel caso non si scelga di effettuare il percorso accompagnati dalla guida. Questo dato è quindi un buon punto di partenza e la conferma che la scelta di supportare il turista nella sua visita tramite un'app che fornisca informazioni scritte, audio e fotografiche abbia avuto successo.

È tuttavia necessario tenere conto anche dei commenti negativi a riguardo, poiché è grazie ad essi che si può impostare una riflessione su come eliminare o migliorare le criticità riscontrate dai turisti durante l'uso di "NorApp". In questo caso uno dei limiti riportati dai visitatori riguarda la lettura del QR code presente nei pannelli, spesso difficile o a volte addirittura impossibile da effettuare visto lo stato di degrado dell'inchiostro degli stessi. La soluzione a questo problema appare piuttosto scontata: la rimozione e la sostituzione dei pannelli divulgativi, miglioria che va sottolineato essere già in fase di completamento, in quanto nuovi pannelli per il parco si trovano ora in fase di stampa ed a breve andranno a sostituire quelli vecchi, ormai usurati dal tempo. Tra l'altro, nei casi dove non sia necessario sostituire i pannelli, basterebbe ristampare semplicemente il codice QR da applicare sui pannelli.

Anche le foto presenti nell'applicazione sono state oggetto di critiche, e non a caso: le fotografie e le ricostruzioni che interessano l'area della quale si sta leggendo (o ascoltando) sono molto poche e di bassa qualità, cosa che sicuramente porta il visitatore a non ottenere nessun tipo di informazione visiva maggiore, oltre a quella ottenibile semplicemente con il suo sguardo. Per implementare questo aspetto, non solo è necessario aumentare le foto a disposizione del turista, ma esse devono essere di maggiore dettaglio e inoltre riportare l'immagine di parti della struttura alla quale il visitatore non può accedere, in modo da poterlo aiutare nella collocazione fisica delle informazioni presenti nell'applicazione. Per poter dare la migliore esperienza e immersione possibile sarebbe poi utile inserire anche foto aeree (in modo da dare un'altra prospettiva della struttura al visitatore) e ricostruzioni 3D di ciò che si sta visitando. Questa tipologia di immagini andrà a fornire ulteriori informazioni a quelle già presenti nell'app e ad aiutare il pubblico a rievocare visivamente l'area del parco sulla quale si sono soffermati.

Un'ulteriore aggiunta che andrebbe a migliorare l'apprezzamento di "NorApp" è quella dell'opzione, all'interno della schermata della scelta della lingua, della lingua spagnola. Lo spagnolo, infatti, al momento non è tra quelle selezionabili nell'app e, essendo essa la seconda lingua più parlata al mondo, la sua presenza andrebbe a migliorare l'esperienza di visita di molto turisti stranieri la cui lingua madre è, appunto, lo spagnolo.

2.12 La tematica “scavo”

2.12.1 Analisi del grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni e del grafico riguardante gli autori ed i periodi di recensione



Fig. 58: Grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni

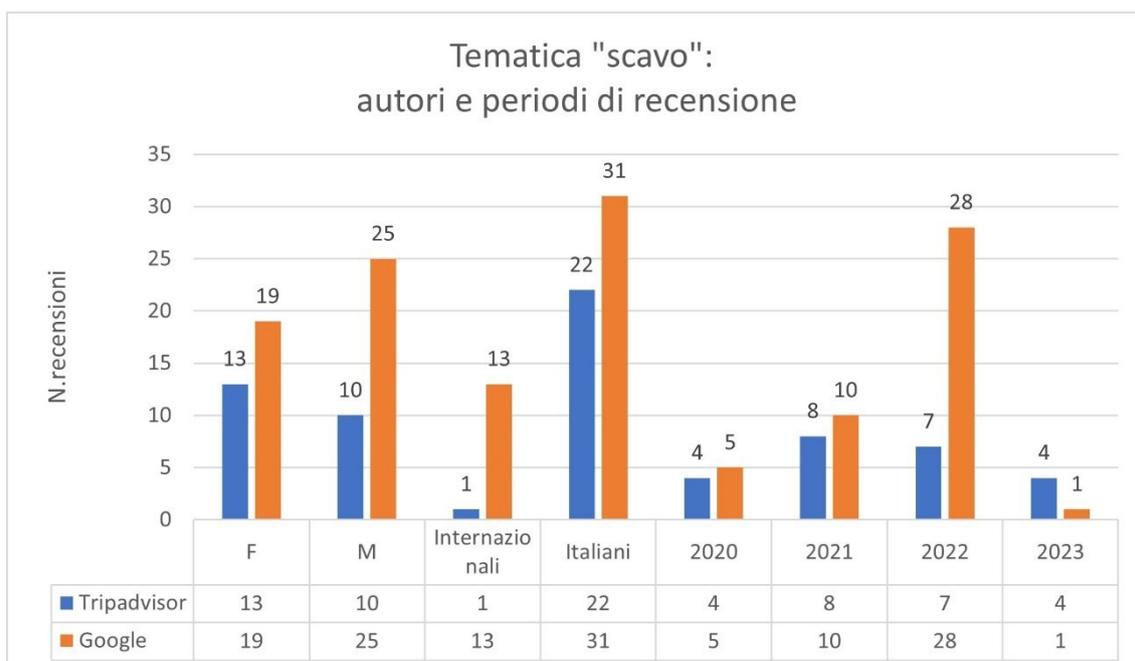


Fig. 59: Grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

La divisione secondo la piattaforma di provenienza delle recensioni sulla tematica “scavo” va ad inserirsi all’interno della media di questo studio sulla valutazione qualitativa dei visitatori del parco di Nora, vedendo una maggioranza dei commenti provenire dalla piattaforma Google, con il 66%. Anche le informazioni provenienti dal grafico riguardante gli autori ed i periodi di recensione (fig. 59) non risultano essere di particolare interesse, con l’eccezione dell’anno 2023. Osserviamo infatti, come nel 2023 le recensioni che menzionano lo scavo siano pochissime, specie sulla piattaforma Google, dove abbiamo appena 1 recensione. Se per gli anni 2020, 2021 e 2022 vediamo più o meno la tendenza che si era verificata anche per le altre tematiche (esigue recensioni nel 2020 (causa pandemia covid-19), aumento nel 2021 ed exploit nel 2022), per il 2023 abbiamo una situazione anomala. Infatti, se anche per le altre tematiche si era comunque vista una riduzione delle recensioni nel 2023, non si era mai verificato un caso in cui le recensioni erano praticamente inesistenti.

Indagando più a fondo sul motivo di tale assenza di commenti, la causa può essere identificata proprio nel periodo nel quale queste recensioni sono state scritte, ossia i primi otto mesi dell’anno. Premettendo che non è sicuramente l’unica causa della mancanza di menzioni di questa tematica nel 2023, va posta l’attenzione sul fatto che solo i mesi di giugno, settembre e ottobre sono coinvolti dagli scavi archeologici delle diverse università. Questo porta ovviamente il visitatore a fare molto più caso alla presenza degli stessi e di conseguenza all’attività archeologica che viene effettuata all’interno del parco di Nora, spesse volte in aree proprio all’interno del percorso di visita e dunque visibili da vicino per il pubblico. Per questo motivo il dato di una sola recensione menzionante lo scavo archeologico e proveniente da Google nel 2023 è un dato che va preso con estrema cautela, poiché potrebbe esserci un’impennata per quanto riguarda in numero di commenti a riguardo durante e successivamente la stagione di scavo.

2.12.2 Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

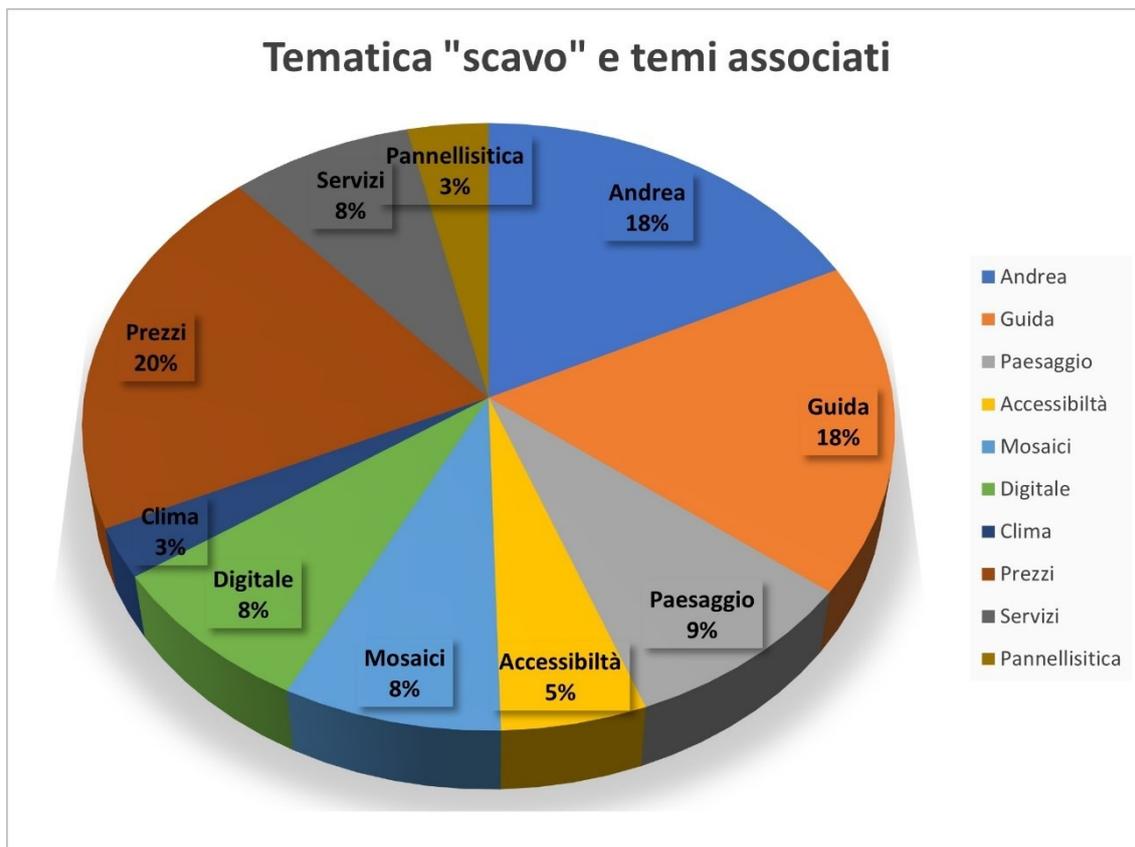


Fig. 60: Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

Analizzando le associazioni prevalenti con la tematica “scavo”, la percentuale più alta la si riscontra nella tematica “prezzi”, con il 20% del totale delle menzioni. Questa percentuale però risulta essere fuorviante in quanto, dopo un’attenta lettura delle recensioni che riportano la menzione sia di “scavo” che di “prezzi”, non si riscontra nessuna relazione tra queste due tematiche, che all’interno delle recensioni vengono appunto descritte separatamente. È diversa invece la relazione tra le tematiche associate con “scavo” per quanto riguarda la tematica “Andrea” (18%) e “guida” (18%). Queste due tematiche come ben sappiamo vanno a riferirsi allo stesso aspetto del parco, ossia quello della visita guidata, che in questo caso trova una forte relazione con l’aspetto dello scavo in quanto spesso durante la loro visita le guide pongono l’attenzione sugli scavi in corso e così facendo anche il turista si trova ad osservare gli archeologi al lavoro. Questa attenzione portata alle attività di scavo archeologico in svolgimento porta con sé un doppio esito, non solo il visitatore può osservare uno scavo archeologico in corso (cosa che in altri ambiti difficilmente ad un turista è concesso) e quindi scoprire come funziona e cosa c’è dietro ad un’attività di questo tipo, ma inoltre potendo constatare con i suoi

occhi la quantità di scavi archeologici aperti ed attivi all'interno del parco di Nora, sarà poi invogliato a ritornare per poterne ammirare le nuove scoperte.

2.12.3 Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google



Fig. 61: Grafico riguardante la valutazione qualitativa



Fig. 62: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor



Fig. 63: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Google

La valutazione qualitativa effettuata dai visitatori del parco di Nora sulle attività di scavo presenti nel sito è estremamente positiva. La percentuale di commenti positivi riguardo a questo aspetto del parco è infatti il 84% del totale, seguita dal 14% di recensioni neutre e solo il 2% di negative. Nonostante la non elevata quantità di recensioni totali (67 nei tre anni presi in considerazione da questo studio) si può ugualmente osservare un generale apprezzamento da parte dei turisti della presenza, all'interno del sito di Nora, di attività di scavo archeologico. Proprio questa espansione del sito, dovuta alle continue ricerche archeologiche, è uno dei punti di forza di questa tematica: gli stessi turisti ci tengono a sottolineare nei loro commenti come il Parco sia costante fase di ampliamento. Questo fatto li porta a chiedersi quali possano essere le prossime scoperte e, di conseguenza, li spinge a tornare per ammirare i nuovi rinvenimenti.

Analizzando quella che è la fetta del grafico che riporta la percentuale di recensioni negative, che è del 2%, si scopre che l'unica criticità riscontrata riguardo la presenza di scavi attivi all'interno del sito è dovuta alla mancata possibilità di visitare alcune aree, inaccessibili appunto per la presenza di attività archeologica. La percentuale negativa arriva al 13% nel caso del grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor, dimostrando come per questo aspetto del parco i visitatori che scrivono su questa piattaforma siano molto più critici sulla presenza di aree inaccessibili a causa delle ricerche archeologiche.

2.12.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione

La presenza all'interno del parco archeologico di Nora di attività di scavo fornisce un valore aggiunto unico alla visita del sito, dando la possibilità al pubblico, in alcuni mesi dell'anno, di vedere gli archeologi al lavoro. Questa opportunità non solo accresce l'apprezzamento dei turisti nei confronti del Parco, ma porta gli stessi a tornare a distanza di qualche tempo, poiché incuriositi dalle possibili nuove scoperte.

Chiaramente la ricerca sul campo occupa diverse aree del sito, che pertanto non sono accessibili, creando a volte del malcontento per la mancata possibilità di visitare le suddette aree. È scontato che le zone di scavo debbano rimanere inaccessibili ai non addetti ai lavori, ma la semplice aggiunta di un piccolo cartello posto di fronte alla zona di ricerca archeologica, con una breve spiegazione di cosa stia venendo scavato (ovviamente nella limitatezza di quanto si possa sapere prima di concludere uno scavo ed effettuare i relativi studi), renderebbe il visitatore più conscio del motivo per cui l'area è interdetta. Non solo, una soluzione di questo tipo porterebbe il pubblico ad acculturarsi (leggendo una breve descrizione dell'area oggetto di ricerche) e, nel caso dei più piccoli, ad immedesimarsi negli archeologi al lavoro, immaginando quali potrebbero essere le scoperte ed i reperti che porterà alla luce lo scavo.

2.13 La tematica “clima”

2.13.1 *Analisi del grafico riguardante le piattaforme di provenienza e del grafico riguardante gli autori ed i periodi di recensione*



Fig. 64: Grafico riguardante la piattaforma di provenienza delle recensioni

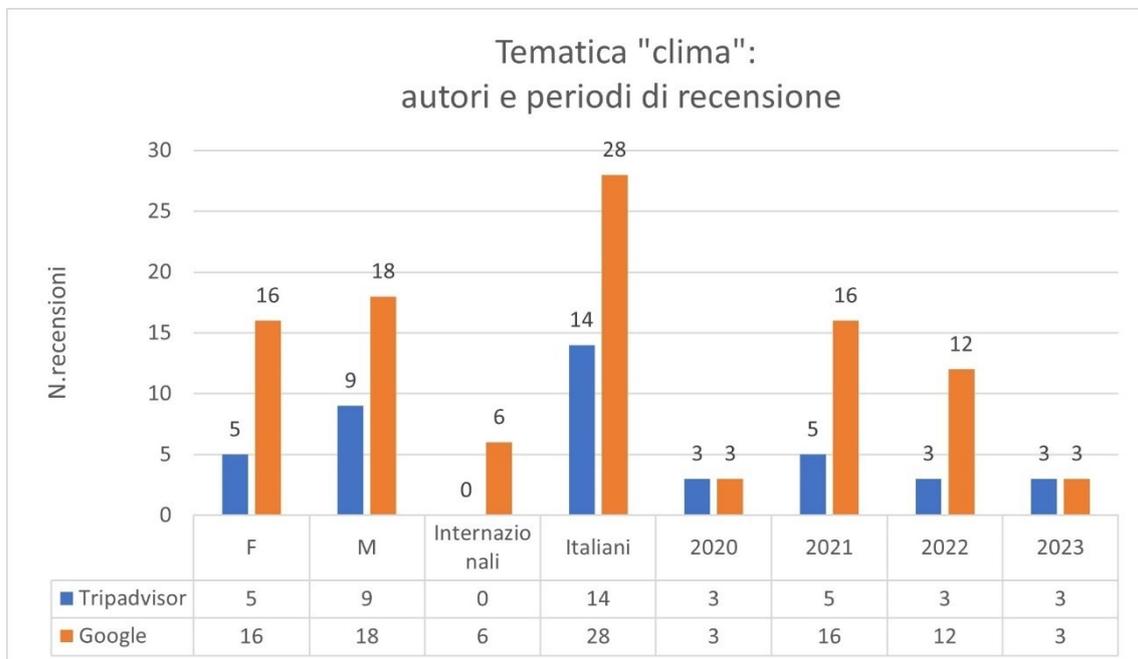


Fig. 65: Grafico riguardante gli autori ed i periodi delle recensioni

Per ottenere dati su cui costruire una riflessione per quanto riguarda la tematica “clima”, la quale riporta un numero basso di recensioni (appena 48), l’analisi delle piattaforme di

provenienza e degli autori e periodi di recensioni non verrà trattata. La motivazione da cui deriva questa scelta è doppia, sia per la quantità molto bassa di recensioni a riguardo (che non compongono una base solida su cui impostare delle riflessioni) e sia perché la lettura veloce dei pochi dati dei due grafici (fig. 64, fig. 65) riporta una situazione che rispetta la tendenza finora riscontrata, non essendoci quindi informazioni significative.

2.13.2 Analisi del grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

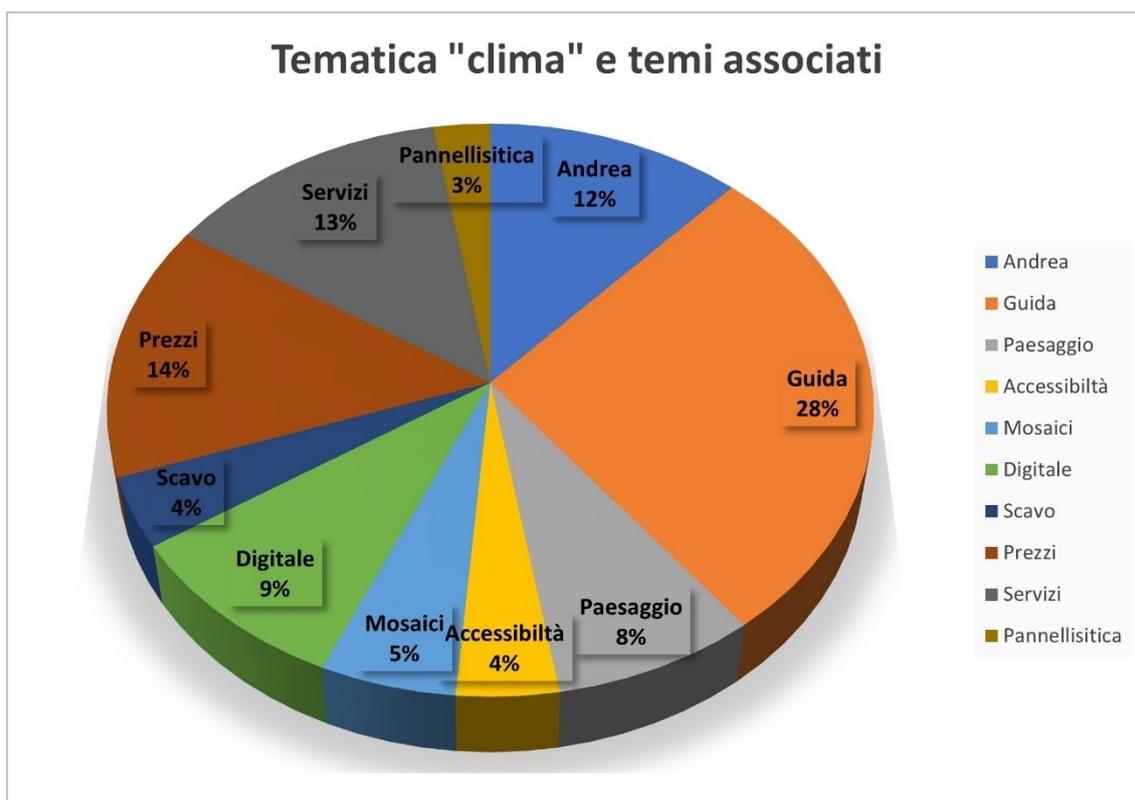


Fig. 66: Grafico riguardante le associazioni prevalenti tra tematiche

Trattando la divisione percentuale delle tematiche associate a “clima”, le tre tematiche con maggiori menzioni risultano essere “servizi” (13%), “prezzi” (14%) e “guida” con ben il 28%. Analizzando nel dettaglio (attraverso la lettura delle recensioni) queste tre tematiche e partendo con l’associazione “servizi” – “clima”, ci si accorge come buona parte dei commenti non pongano propriamente in relazione questi due aspetti, ma li descrivano in maniera successiva l’uno all’altro, constatando appunto un clima molto caldo ma indicando la presenza di un bar, e quindi di una struttura dove poter ottenere riparo dal sole e idratarsi. Per quanto riguarda la tematica “prezzi” invece, nonostante sia seconda come numero di associazioni a “clima”, essa viene sempre trattata in maniera indipendente e dunque senza nessuna relazione, ragion per cui le recensioni che

menzionano questi due aspetti non risultano essere di nessun interesse per un'eventuale riflessione futura. Il maggior numero di associazioni con la tematica "clima" provengono dalla tematica "guida", il 28% del totale, che può ipoteticamente arrivare al 40% se si aggiunge anche la tematica "Andrea", poiché anch'essa si riferisce all'attività della visita guidata. Questa percentuale così alta rispetto alle altre non deve sorprendere, in quanto la percezione del clima, in questo caso inteso come temperature molto elevate, la si ha una volta che si effettua il percorso guidato che copre l'intera zona del sito di Nora e non offre mai zone d'ombra per avere del sollievo dal calore estivo. Infatti in questo caso, rispetto all'associazione "prezzi"–"clima", le recensioni pongono sempre in relazione l'esperienza della visita guidata con il clima, constatando la necessità di avere delle protezioni dal sole per le visite nelle ore più calde della giornata, altrimenti davvero esaustive.

2.13.3 Analisi del grafico riguardante la valutazione qualitativa e dei grafici riguardanti la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor e Google

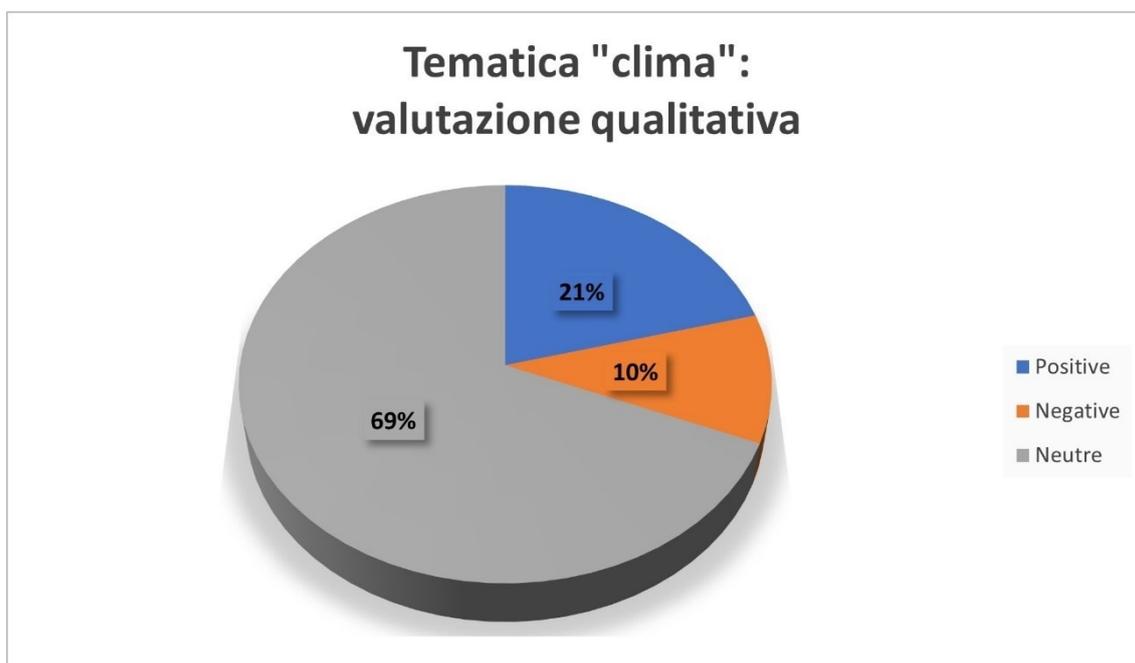


Fig. 67: Grafico riguardante la valutazione qualitativa



Fig. 68: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Tripadvisor



Fig. 69: Grafico riguardante la valutazione qualitativa proveniente da Google

Analizzando le informazioni che emergono dai grafici sulla valutazione qualitativa dei visitatori dell'aspetto climatico del parco, si ottiene una percentuale di recensioni neutre che non solo risulta essere maggiore rispetto a quelle positive o negative, ma che occupa in realtà una fetta molto importante della torta, essendo questo tipo di commenti ben il

69% del totale (addirittura il 71% nel caso in cui provengano dalla piattaforma Google). Il 31% rimanente è diviso in positive, col 21%, e negative, col 10%. I dati di questi grafici sulla valutazione qualitativa sono sicuramente i più interessanti per ciò che riguarda la tematica “clima” e come viene vissuta dal pubblico del parco archeologico di Nora. L’analisi sul motivo per il quale sono presenti un così alto numero di recensioni neutre porterà inoltre a porre in secondo piano, e dunque a non essere approfonditi oltre, i commenti positivi e negativi sull’aspetto climatico del sito. Difatti, la quasi totalità dei commenti neutri ruota attorno alle modalità di gestione del caldo da parte del visitatore, e si possono dividere in due grandi categorie: chi vuole aiutare i turisti futuri mettendoli in guardia sulla necessità di adottare un abbigliamento consono all’alta temperatura della zona, quindi indicando come necessario cappello, crema solare, occhiali ecc. e chi invece sempre riguardo alla gestione del caldo chiede che nel parco vengano poste delle zone d’ombra lungo il percorso, in modo da poter dare un po’ di sollievo al visitatore e permettere di godersi al meglio la visita tra le rovine. Dall’analisi sull’aspetto del clima quindi, più che dal punto di vista qualitativo, emerge come esso venga valutato sotto l’aspetto gestionale, sia da parte del parco che da parte del turista. Questa informazione è di grande interesse poiché permette di inquadrare in maniera precisa quali possano essere le proposte da introdurre per migliorare l’aspetto climatico del parco di Nora.

2.13.4 Conclusioni e proposte di valorizzazione

Le proposte migliorative sull’aspetto climatico del parco provengono per la maggior parte dallo studio sulle recensioni riguardanti questa tematica, ed essendo state scritte dai visitatori stessi è certo il loro apprezzamento nel caso fossero adottate. In primis, data l’effettiva alta temperatura presente nel sito per buona parte dei mesi dell’anno, sarebbe ideale avvisare i turisti (soprattutto nel caso di pubblico anziano che voglia effettuare una visita al parco) della necessità per i mesi più caldi dell’anno di dotarsi di cappello o qualsivoglia metodo protettivo per il caldo, in quanto il parco non è dotato di aree all’ombra e quindi una visita di diverse ore potrebbe essere molto dura dal punto di vista fisico. Questi avvisi potrebbero essere aggiunti in un’area specifica all’interno del sito online, dove verrà fatto presente il consiglio di dotarsi di protezioni solari. L’altra proposta migliorativa sul tema del clima vede la creazione di una (o due al massimo) zone d’ombra, dove il turista possa avere qualche momento di tregua al riparo dal sole cocente. Questa struttura, che potrebbe essere realizzata anche appoggiandosi ad alcuni dei grossi

alberi presenti nel sito per aumentarne l'efficacia in termini di area dove viene proiettata l'ombra, risulterebbe ancora più apprezzata ed efficiente nel suo scopo di dare sollievo dal caldo se prevedesse all'interno anche una piccola fontanella d'acqua. In questo modo il visitatore, specialmente quello più anziano, potrà avere a disposizione una zona dove riposarsi e recuperare le energie durante il percorso, facendo sì che il caldo sofferto non vada ad intaccare la sua esperienza nel sito e possa quindi apprezzare al meglio ogni aspetto dello stesso, con il conseguente aumento della valutazione qualitativa generale del parco archeologico di Nora.

Capitolo 3

OSSERVAZIONI CONCLUSIONE

L'analisi della valutazione qualitativa da parte dei visitatori è un processo indispensabile per strutture quali musei e parchi archeologici, in quanto si appoggia su informazioni provenienti dai fruitori stessi, i quali sono la parte fondamentale di ogni struttura di questo genere.

Questo studio ha quindi deciso di porsi nei panni del visitatore, andando ad effettuare un'analisi di quelle che sono le principali tematiche prese in considerazione dai turisti nel momento in cui visitano il parco archeologico di Nora. È stato osservato che le tematiche trattate nelle recensioni sono molteplici e spaziano dai temi più semplici e scontati (come la tematica "guida") ai temi più complessi e particolari (come la tematica "Andrea"). Ognuna di queste tematiche è poi stata analizzata e ha fornito dei dati di grande interesse per ciò che rappresenta il presente ed il futuro del parco.

Tramite queste analisi si è potuto constatare come per alcune tematiche i visitatori siano stati estremamente soddisfatti (es. tematiche "guida", "paesaggio"...), mentre in altri casi abbiano riscontrato delle mancanze, specie per alcune tematiche (es. tematica "pannellistica"). In entrambi i casi, siano esse recensioni positive o negative, si tratta comunque di spunti utili per un miglioramento dei servizi che vengono offerti dal Parco. È proprio quello del continuo miglioramento l'ideale da seguire, poiché anche i temi che hanno riscontrato maggior successo devono continuare ad essere implementati e spinti, per poter offrire un servizio ancora migliore ai visitatori.

Dalla lettura di questi dati, inoltre, sono nate diverse proposte, le cui finalità sono quelle di migliorare l'esperienza del visitatore all'interno del Parco. Migliorare ogni aspetto del sito ha la naturale conseguenza di aumentarne l'apprezzamento e, di fatto, la qualità percepita dal pubblico. Non solo, i dati provenienti da questo studio potranno servire come base per analisi future, incrementando la quantità di informazioni a disposizione e portando ad ottenere una migliore visione dell'andamento del Parco archeologico di Nora.

Bibliografia e Sitografia

BONETTO J., GHIOTTO A. R., NOVELLO M., FALEZZA G. (a cura di), *Nora. Il foro romano: storia di un'area urbana dall'età fenicia alla tarda antichità (1997-2006)*, Padova, Italgraf, 2009.

BONETTO J., *L'insediamento fenicio di Nora e le comunità nuragiche circostanti: contatti e distanze*, in "Rivista di Studi Fenici", XLI, 1-2, Roma, 2013

BONETTO J. et al. *Nora antiqua II. Nora dalla costituzione della provincia all'età augustea*. Atti del Convegno di studi (Pula, 5-6 ottobre 2018), Quasar, 2020.

GHIOTTO A. R., ZARA A., *Nora tra III e I sec. a.C.: la graduale transizione da città punica a città romana*, in *Nora antiqua II. Nora dalla costituzione della provincia all'età augustea*, Atti del Convegno di Studi (Pula, 5-6 ottobre 2016), Roma 2020

TRONCHETTI C., *Nora*, Carlo Delfino Editore, Cagliari, 2001

Fondazione Pula Cultura, <https://www.fondazionepulacultura.it/>

Nora, <https://nora.beniculturali.unipd.it/il-progetto/introduzione/>

Recensioni Tripadvisor, https://www.tripadvisor.it/Attraction_Review-g194870-d247460-Reviews-Area_Archeologica_di_Nora-Pula_Province_of_Cagliari_Sardinia.html

Recensioni Google, <https://www.google.it/travel/entity/key/ChYIo5WE2Oeak9-pARoJL20vMDgwNmZ4EAQ/reviews?ei=t9DAYa-aD9OfsYPnomb-A8&sa=X&ts=CAEaBAoCGgAqBAoAGgA>

Ringraziamenti

Fino a qualche anno fa avrei potuto serenamente scommettere sul contrario, ed invece ora mi trovo a scrivere i ringraziamenti per la mia tesi di laurea. In questi tre anni ho conosciuto e lavorato con moltissime persone, e non potendo citarle tutte, a loro vanno i miei ringraziamenti, poiché direttamente o indirettamente mi hanno aiutato a raggiungere questo obiettivo.

In particolar modo, ci tengo a ringraziare il professor Jacopo Bonetto, che ha saputo riconoscere le mie qualità e la mia passione, permettendomi di esprimerle ai massimi livelli.

Un sentito grazie va anche a Giulia, il cui aiuto è stato cruciale per la stesura di questa tesi.

Infine, un infinito grazie va ai miei genitori, senza il cui costante supporto non avrei potuto vivere questa intensa ma gratificante esperienza.