

Il fenomeno del “no-show” nel Parco Archeologico dell’Appia Antica

Analisi dei dati relativi ai primi 18 mesi di bigliettazione autonoma

Lorenza Campanella, Dario Canino, Tania Coccia

Il contesto e la raccolta ed elaborazione dati

Dal 1° maggio 2024 la bigliettazione dei siti del Parco Archeologico dell’Appia Antica (Fig. 1) avviene tramite il servizio di e-ticketing del portale *Musei Italiani* del Ministero della cultura. I biglietti possono essere acquistati senza costi di prevendita online sul sito Musei Italiani, tramite l’app dedicata (disponibile su Google Play e App Store) oppure presso i totem situati agli ingressi dei diversi siti, esclusivamente con carte elettroniche. I titoli acquistati online o via app possono essere mostrati direttamente da smartphone senza necessità di stamparli.

Con il passaggio al nuovo sistema è stata riorganizzata e ottimizzata l’offerta dei biglietti come di seguito:

Biglietto ordinario 4 siti

Consente l’accesso, nella stessa giornata, ai seguenti luoghi: Antiquarium di Lucrezia Romana, Mausoleo di Cecilia Metella-Castrum Caetani, Capo di Bove, Villa dei Quintili-Santa Maria Nova. Non è richiesta prenotazione. Prezzi: intero 8€, ridotto 2€, ridotto Roma Pass 4€, gratuito.

Biglietto cumulativo settimanale

Permette l’ingresso a tutti i siti del Parco (Antiquarium di Lucrezia Romana, Mausoleo di Cecilia Metella-Castrum Caetani, Villa di Capo di Bove, Villa dei Quintili-Santa Maria Nova, Tombe di via Latina, Villa di Sette Bassi) entro sette giorni dal primo accesso. È necessaria la prenotazione tramite app. Prezzi: intero 12€, ridotto 2€, gratuito.

Biglietto Villa di Sette Bassi / Biglietto Tombe di via Latina

Include la prenotazione per una visita accompagnata nel sito prescelto e nelle fasce orarie di apertura. Prezzi: intero 6€, ridotto 2€, gratuito.

La Mia Appia Card

Abbonamento nominativo valido per un anno solare dal primo ingresso, con accesso illimitato a tutti i siti del Parco previa prenotazione tramite app. Prezzo: 25€



Fig. 1: Un tratto della regina Viarum all’interno del Parco Archeologico dell’Appia Antica

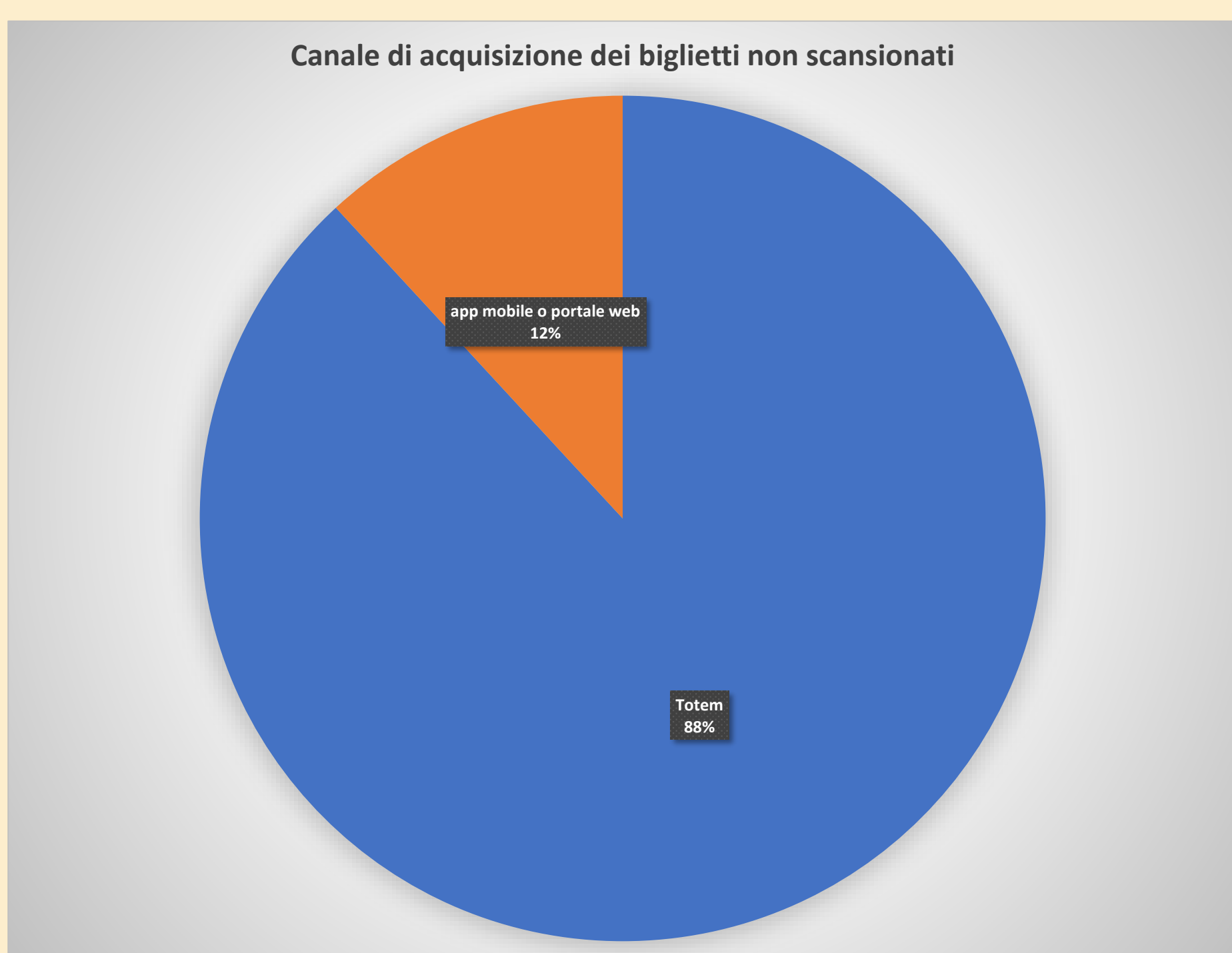


Fig.2 Grafico biglietti venduti

La raccolta ed elaborazione dati

Il portale **Musei Italiani** mette a disposizione degli istituti aderenti al sistema una reportistica analitica, che consente di monitorare in modo costante e dettagliato tutte le attività legate alla bigliettazione e agli accessi dei visitatori. Uno degli elementi più rilevanti è la **coerenza dei dati**: ogni biglietto mantiene la stessa matrice sia al momento dell’acquisto sia al momento della scansione in ingresso, permettendo così di tracciare in maniera univoca il percorso di ogni titolo, dalla vendita all’effettivo utilizzo.

Il sistema fornisce **dati aggiornati in tempo reale**, consultabili in qualsiasi momento dagli operatori autorizzati. Le informazioni sono suddivise in categorie che facilitano l’analisi, tra cui:

- **canale di acquisizione dei biglietti** (totem, app, portale web);
- **tipologia di biglietto e di tariffa** (intero, ridotto, gratuito, abbonamenti, ecc.);
- **volumi di accesso ai singoli siti**.

L’analisi dei dati per il periodo che va dal 1° maggio 2024 al 30 ottobre 2025 mostra una netta prevalenza del canale di vendita fisico rispetto a quello digitale: i Totem risultano il canale più utilizzato, con **73819 biglietti** emessi, mentre l’App mobile e il portale web registrano complessivamente **9934 acquisizioni**. In termini percentuali, l’88% dei biglietti viene acquisito tramite Totem, mentre il 12% proviene dai canali digitali (Fig. 2).

L’analisi del no-show

Traendo spunto dall’interessante ricerca condotta da **Guido Guerzoni** e **formules Srl** per **MidaTicket Srl** nell’ambito del progetto “Big data e Luoghi della Cultura”, recentemente presentata in occasione di RO.ME Museum Exhibition, questo contributo prende in esame il **fenomeno del no-show** nei siti del Parco Archeologico dell’Appia Antica.

Nell’analisi sono stati valutati esclusivamente i biglietti acquistati da totem, pur essendo largamente minoritari, perché la mancata validazione dei biglietti acquistati *on site* nella grande maggioranza dei casi è l’esito di un errore nell’acquisto, di problemi tecnici o di mancanza di connessione al momento della scansione; tutti elementi che potrebbero alterare la lettura dei dati provenienti dal canale fisico.

L’analisi del *no-show* si concentra quindi sulle differenti tipologie di biglietto acquistate online, con la valutazione del tasso di mancato utilizzo per ciascuna categoria tariffaria (Fig. 3). Appare evidente come il fenomeno interessi in misura prevalente la tipologia del biglietto gratuito con un numero particolarmente elevato di **biglietti (3251 unità)** non vidimati. Si tratta di un fenomeno importante che ha richiesto ulteriori approfondimenti per mitigarne l’effettivo impatto sulla fruizione dei siti, in particolare in quelli con accessi contingentati.

In particolare nelle **Tombe di via Latina** dove, a tutela del fragile ecosistema degli ipogei, gli ingressi sono contingentati e regolati tramite slot orari a numero chiuso, nel corso dei primi mesi di bigliettazione autonoma il fenomeno del *no-show* ha creato notevoli difficoltà, soprattutto durante la domenica gratuita. Molti visitatori, infatti, non potevano accedere al sito poiché i posti disponibili negli slot risultavano già esauriti, generando inefficienze nella gestione degli ingressi. Il problema è stato risolto con l’introduzione di un **biglietto acquistabile esclusivamente tramite totem**, che ha permesso al personale di gestire gli accessi in modo più flessibile e di ottimizzare l’utilizzo degli slot, garantendo al contempo la sicurezza e la tutela delle tombe.

In linea generale, sul totale delle vendite da tutti i canali, il *no-show* nei siti del Parco si attesta al 5,17%, pari a circa la metà della media nazionale mentre, considerando come unico canale di vendita quello telematico, la percentuale schizza al 38,65%, un dato in linea con l’assenza di costi di prevendita.

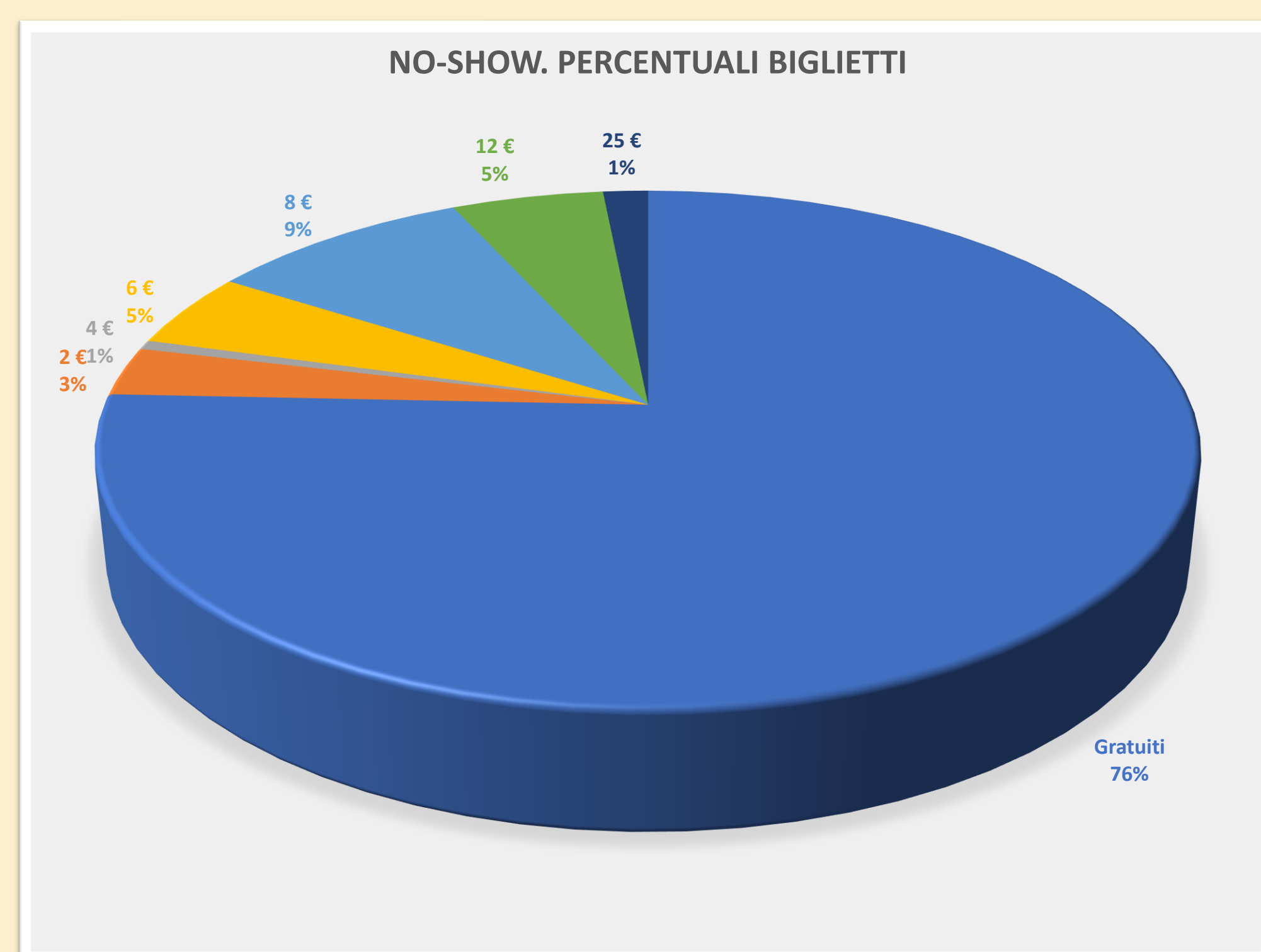


Fig.3: Nel grafico sono rappresentate le percentuali che indicano i mancati accessi per ciascuna tipologia di biglietto

REFERENCES

Sito web del Parco Archeologico dell’Appia Antica: www.parcoarcheologicoappiaantica.it
Sito web Musei Italiani: www.museiitaliani.it

CONTACTS: Lorenza Campanella | Parco Archeologico dell’Appia Antica | lorenza.campanella@cultura.gov.it; Dario Canino | Parco Archeologico dell’Appia Antica | dario.canino@cultura.gov.it; Tania Coccia | Parco Archeologico dell’Appia Antica | tania.coccia@cultura.gov.it