

## **Indagine di customer satisfaction sul turismo a Napoli – A cura di Mena Santoro**

**Premessa :** Da pochi giorni ho terminato un'indagine sulla “**customer satisfaction**” del **turismo a Napoli**. Il mio intento era acquisire dai turisti giudizi e valutazioni sui vari aspetti della Città legati all'accoglienza e alla fruizione turistica oltre che alla vivibilità della città stessa. L'indagine è stata realizzata attraverso un apposito questionario, somministrato ad un campione casuale di turisti in transito presso le stazioni metropolitane ed il porto marittimo.

**I quesiti rivolti agli intervistati, nella loro sinteticità, mirano ad acquisire informazioni e soprattutto giudizi sull'ospitalità offerta dalla Città di Napoli, in termini di accoglienza, sia sul piano generale (alloggi, trasporti), sia su aspetti specifici relativi agli elementi che li hanno indotti a visitare Napoli, e sia sulla durata del soggiorno e sulla volontà di ritornarvi.**

### **1. Risultati dell'indagine**

Nel complesso sono stati **somministrati 597 questionari** a turisti di nazionalità diversa, dei quali 313 italiani e 284 stranieri.

I dati quantitativi delle risposte rese sono distintamente riportati nella tabella allegata (tab. 1), nella quale, a fronte dei quesiti contenuti nei questionari sono indicati il numero delle risposte riferite a ciascun quesito ed a ciascuna opzione di risposta, nonché i conseguenti valori percentuali, ripartiti tra turisti italiani e stranieri.

E' da notare che il numero delle risposte risulta superiore al numero degli intervistati in quanto gli stessi, alcune volte, hanno dato più risposte per una domanda.

Va anche precisato che nell'anzidetta tabella non sono inserite le risposte all'ultimo quesito del questionario che, comportando giudizi articolati, vengono analizzate specificamente.

#### **1.1 Indicazioni salienti**

In primo luogo va rilevato che **tra i turisti italiani e quelli stranieri vi è una sostanziale concordanza di giudizi**. Infatti al primo quesito, relativo alla **qualità dell'accoglienza**, in entrambe le categorie hanno espresso apprezzamento circa il 92% degli intervistati, dei quali oltre il 65% ha attribuito il giudizio di “ottimo” (tab. 2). Il che concorda con le indicazioni fornite a proposito della domanda su cosa migliorare di Napoli, alla quale solo il 7% degli italiani e 1% degli stranieri ha dato importanza.

Leggermente diversa è la valutazione sui **collegamenti con il centro storico**, aspetto su cui il giudizio positivo (ottimo + discreto) segna il 70% presso gli italiani (tab. 4). Ciò si collega ai risultati relativi alla anzidetta domanda sui miglioramenti suggeriti, che si incentrano soprattutto sui **trasporti** (circa il 25%) oltre che sulla **sicurezza** (42% e 37% rispettivamente tra italiani e stranieri).

E' da evidenziare, riguardo alle **richieste di miglioramento** (tab 5), che una non trascurabile parte degli intervistati (23% degli italiani e 31% degli stranieri) ha sottolineato (nelle varie indicazioni comprese nella voce “altro”) l'esigenza di **accrescere il livello della pulizia** della Città.

Di un certo significato è il riscontro al quesito circa gli **aspetti** che hanno attratto gli intervistati, i quali per circa il 50% si sono dichiarati interessati al patrimonio artistico (tab 3), mentre il 21% degli italiani ed il 6% degli stranieri sono venuti per le bellezze naturali, e circa il 12% ed il 7% rispettivamente per gli eventi offerti dalla Città.

Su tale ultimo aspetto dell'offerta turistica napoletana al quale nel questionario è dedicata una specifica domanda (tab 6), si registra un sostanziale apprezzamento, se si considera che il giudizio positivo, anche se articolato, nel complesso supera il 60% sia fra gli italiani che fra gli stranieri.

Circa le **modalità di soggiorno**, sono interessanti i dati che indicano come oltre la metà degli intervistati ha alloggiato in **hotel o in B&B** (tab 7), il 40% circa ha utilizzato altre sistemazioni, mentre una parte molto modesta (5- 7 %) ha fatto ricorso ad **ostelli**. Il che sembra confermare che anche in campo turistico le abitudini degli utenti sono notevolmente cambiate, considerando un più largo ricorso a forme di soggiorno più confortevoli, indice di diffusa disponibilità economica.

Anche il giudizio sugli alloggi (tab 8 ) è in massima parte lusinghiero, giacchè le valutazioni positive (accoglienti + essenziali) superano il 75%.

Interessanti poi le modalità con cui i turisti si sono informati su **cosa visitare** (tab 9), materia in cui le agenzie di viaggio occupano un ruolo marginale (7- 9%), mentre prevale il ricorso ad internet (34- 37%), alle guide (31- 36%) ed all'eterno passa- parola.

Un aspetto che meriterebbe un approfondimento è quello che attiene alla **durata dei soggiorni** (tab 10), che le indicazioni fornite sembrerebbero delimitare in periodi variabili ma generalmente brevi. Fra i turisti stranieri prevale la preferenza per il giorno singolo di permanenza, ma non si disdegnano soggiorni più lunghi.

Merita infine di essere sottolineata la più che lusinghiera indicazione della disponibilità ad un ritorno a Napoli (tab 11), che raccoglie l'85% delle adesioni degli italiani e l'82% degli stranieri.

## **1.2 Indicazioni specifiche**

Dalle risposte all'ultimo quesito del questionario ("**cosa suggeriresti per migliorare l'ospitalità**") si evince l'esortazione, sia da parte dei turisti stranieri che di quelli italiani, di fare maggiore attenzione alla pulizia della Città, giudicata scarsa, di fornire trasporti a prezzi convenienti, creare maggiori collegamenti tra i posti visitabili, sistemare la pavimentazione delle strade, fornire maggiori indicazioni sugli eventi. Da parte dei turisti stranieri inoltre, si suggerisce di fare più largo ricorso all'inglese nelle indicazioni destinate agli ospiti esteri e di mettere a disposizione più punti d'informazione turistica provvisti di operatori in grado di parlare le lingue straniere.

In sintesi, dalla maggioranza dei pareri raccolti emergono considerazioni e valutazioni sicuramente condivisibili, giacchè risulta evidente ai napoletani stessi che in favore del turismo può e deve essere fatto molto di più. In particolare, si avverte la necessità che, anche per superare definitivamente la recente crisi, si intraprendano iniziative concrete e incisive per migliorare tutti gli aspetti della città che hanno effetto sull'attrattività turistica e sul gradimento dei visitatori.

E' evidente che in tale direzione occorre perseguire la realizzazione di un vero e proprio "sistema" in cui tutti gli operatori, istituzionali e privati, concorrano a creare le condizioni per la ripresa della città e per la valorizzazione delle sue caratteristiche uniche al mondo.

**In allegato le tabelle e i grafici con i dati del questionario.**

**Indagine di customer satisfaction sul turismo a Napoli**

© *E' assolutamente vietata la riproduzione parziale o totale del testo*

*Indagine condotta da Mena Santoro*