



Turismo e qualità territoriale

Francesca Neri
Civita



Il turismo: un fenomeno complesso

Il turismo può essere indagato:

- come fenomeno economico
- come fenomeno sociologico (le mode o i trend)
- come campo di applicazione di politiche pubbliche
- come luogo di sperimentazione di strategie di marketing

Le parole del turismo

Inbound/outgoing

Arrivi/presenze

Destinazione

Tasso di occupazione

Alberghiero/extra-alberghiero

Un caso concreto

“Servizi correlati alla progettazione e realizzazione di azioni volte a sostenere la creazione della denominazione territoriale “Dea di Morgantina”, del relativo regolamento d’uso e l’azione di assistenza e controllo all’avviamento dello stesso.”

La dea di Morgantina

Chi era costei?



Enna



Le fonti

Le rilevazioni sul turismo derivano in larga parte dalle comunicazioni delle strutture ricettive che trasmettono alla Polizia i dati sui loro ospiti che poi vengono rielaborati

Altre fonti sono relativi agli spostamenti (biglietti aerei e ferroviari)

Per tutto il resto sono necessarie indagini specifiche o stime ...

Che cosa sappiamo?

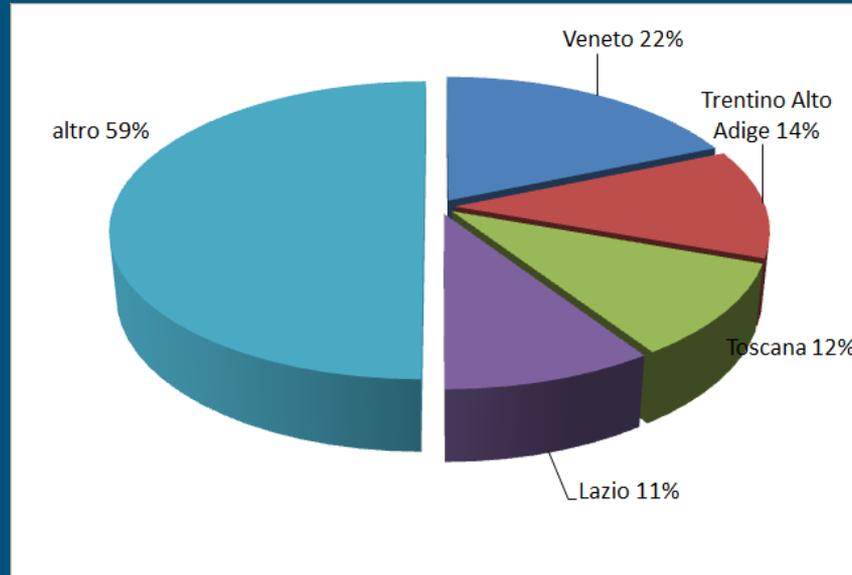
Nel 2016 in Italia 385.000.000 presenze turistiche in hotel

di cui 50% sono italiani

Più circa 600 milioni nell'extra-alberghiero

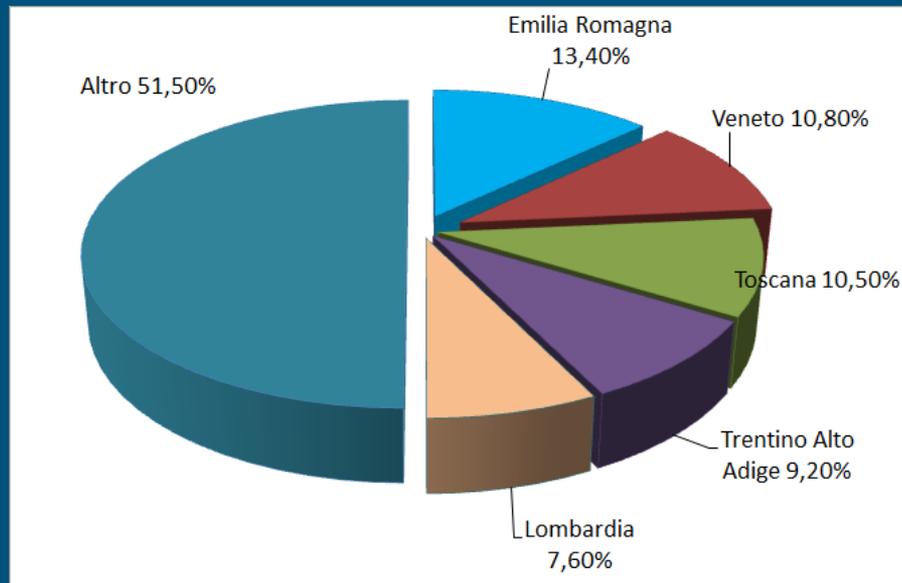
Molto sommerso

Dove vanno gli stranieri quando vengono in Italia?



[le 4 Regioni coprono il 50% dei flussi diretti verso l'Italia]

Dove vanno gli italiani quando si spostano in Italia?



E' possibile influenzare il turismo?

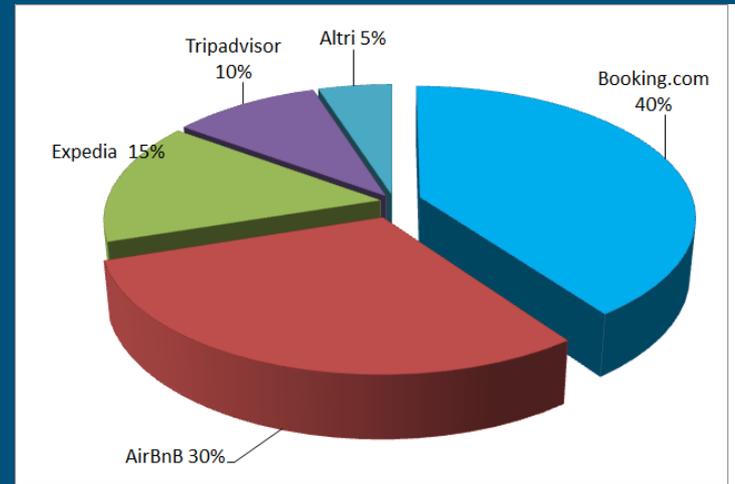
- Politiche pubbliche?
- Azioni sulle infrastrutture e sull'offerta?
- Azioni di marketing?
- Politiche sui vettori?
- Grandi piattaforme di intermediazione?

Il turismo non è nelle nostre mani

Almeno non completamente.

I principali vettori (RyanAir),
piattaforme (AirBnb, Booking.com,
Tripadvisor), tour operator che
agiscono in Italia non sono italiani e
quindi poco condizionabili.

In Italia le vendite online avvengono:



Capire i processi ed anticiparli

Molta letteratura racconta “il turista” e i trend del turismo.

Oggi diciamo che c'è stato uno spostamento dal turismo balneare a quello culturale = +17,7% arrivi nelle città d'arte

Ma questo significa veramente che c'è più turismo culturale?

Josep Ejarque describe il nuovo turista

Il turista 7i:

- Informato
- Impaziente
- Infedele
- Innovatore
- Illuso
- Internettizzato
- Intossicato da migliaia di proposte

Ejarque: uno dei problemi italiani

L'85% dei turisti usa Internet, il 49% visita almeno 20 siti prima della vacanza

In Italia, il 25% delle aziende turistiche piccole e medie non ha un sito o ne ha uno obsoleto

Solo il 18% fa azioni di marketing online

Il turismo esperienziale

Che vuole dire?

Non è = hotel di charme

Creare la destinazione, nuovi prodotti e migliore comunicazione

Economia del
reputazione



prezzo
raccomandazione

Economia della

o

Le fasi del lavoro

1. INDAGINE QUANTITATIVA E QUALITATIVA desk e sul campo
2. DEFINIZIONE REQUISITI E CRITERI per settore
3. INDIVIDUAZIONE PRODOTTI E SERVIZI MANCANTI
4. ELABORAZIONE DI 5 DISCIPLINARI TECNICI PER L'ADESIONE AI 5 COMPARTI DI RIFERIMENTO
5. ATTIVITÀ DI CONCERTAZIONE E DI CREAZIONE DEL CONSENSO
6. INCONTRI PUBBLICI NEI COMUNI DEL DISTRETTO
7. ELABORAZIONE PIANO ECONOMICO e MODELLO ORGANIZZATIVO
8. AVVISO PUBBLICO PER LA RACCOLTA DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE
9. VALUTAZIONE DELLE DOMANDE DI ADESIONE PERVENUTE
10. DATABASE DEGLI OPERATORI ADERENTI
11. REALIZZAZIONE DI UN LOGO PER LA DE.TE.

I settori compresi nel progetto

- Ricettività
- Servizi Turistici
- Artigianato
- Produzioni agroalimentari
- Ristorazione

INDAGINE QUANTITATIVA E QUALITATIVA desk e sul campo
DEFINIZIONE REQUISITI E CRITERI per settore

Limiti e vantaggi di una indagine fatta su
piattaforme private

2016 **Booking.com**
Preferred IT Provider

 **Expedia**[®]

trivago[®]


Hotels.com


tripadvisor[®]

Hotel Bristol

Posizione: Enna alta, centro storico

Tripadvisor

172 recensioni

4 / 5 prezzo : 70 €

Secondo hotel di Enna su cinque

Certificato di eccellenza



Hotel Bristol

“Ottimo”

5/5

Recensito 4 giorni fa NOVITÀ

Siamo stati all'hotel Bristol per un weekend e siamo rimasti piacevolmente colpiti: la stanze sono pulite, la posizione e' molto comoda e il proprietario ci ha trattati come se fossimo a casa nostra! Inoltre, la posizione centrale della struttura consente di raggiungere ogni punto d'interesse della citta'.

Hotel Bristol

“Senza infamia e senza lode”

3/5

Recensito 4 giorni fa NOVITÀ

Hotel senza infamia e senza lode. Ha il principale vantaggio di essere collocato in Enna alta centro. Buona la gamma di dolci siciliani alla colazione. Si può usare per brevissimi soggiorni come punto di appoggio per visite turistiche nell'area o per viaggi di lavoro.

Hotel Bristol

“Molto accogliente e soprattutto pulito a due passi dal centro della città ”

4/5

Recensito 26 marzo 2017 tramite dispositivo mobile

Titolari molto disponibili e cortesi. Qualità nel servizio, rapporto prezzo ottimo. l'hotel si raggiunge facilmente con possibilità di parcheggio. Dimenticavo la prima colazione varia ed assortita con prodotti freschi. Lo consiglio.

Hotel Bristol

“Datato ma con gusto ”

3/5

Recensito 6 marzo 2017 tramite dispositivo mobile

Hotel nella media, camere pulite ma un po' anziane. Da rivedere soprattutto i bagni. Gentile il proprietario, che ha dato la possibilità di rimanere fino alle 14.00. Buona e abbondante la colazione con biscotti e muffin che i bambini hanno molto apprezzato!

Hotel Bristol

["This hotel is a scam- do not stay here"](#)

1/5

Recensito 19 settembre 2016

I had a conference in Enna and booked hotel Bristol through hotels.com. There were trip advisor warnings to say that many people showed up and did not have a room and the owner booked them in another property instead. This happened to many people for the conference. When I showed up for my reservation I was told that there was a technical error and that they don't have a room for me but they booked me a hotel room 20mins away. I refused the other hotel as I needed to be close to the location I booked for the conference I was attending and went to stay in CCLY hostel instead (which was amazing) - Hotel Bristol charged me for a room they never provided me and that I was never able to check in to. I am currently disputing the charge with the credit card company. This is my first negative review I have written. The owners are scammers - avoid this place. Use CCLY hostel - it is beautiful. Much cleaner then this hotel anyways.

Hotel Bristol

"No!"

1/5

Recensito 19 ottobre 2016 Non sono solita fare recensioni negative e soprattutto così negative ma la merita tutta! Ho avuto la FORTUNA di NON alloggiare in questo "hotel" nonostante un pomeriggio di inferno! Trovo un'offerta per una camera singola sul sito hotels.com ed acquisto un coupon. Per prenotare, contatto l'hotel e l'adorabile (si fa per dire) titolare, mi nega la possibile prenotazione della camera al prezzo del coupon acquistato e mi invita a prenotare una camera ad un costo maggiore, sempre per lo stesso hotel. Decido così di effettuare direttamente la prenotazione con il sito hotels.com e lo comunico, con whatsapp alla titolare, che si dimostra particolarmente contrariata e ribadisce che a questo prezzo non può concedermi la camera e la prenotazione non è valida! (In realtà il sito mi dirà che pur io pagando 30€ la sig.ra riceverà un pagamento di 35€ a loro spese Xk così funziona il contratto tra hotel e siti come expedia ecc) Più volte tento di contattarla. Quando riesco a parlarle, la signora non solo mi risponde con tono infastidito e scortese, ma interrompe la telefonata dicendomi di sbrigarmela con hotel.com . In più per ben due volte interrompe il discorso, chiudendo "il telefono in faccia"! Grazie solamente alla professionalità ed educazione del sito ho potuto cambiare struttura! Peccato che però l'altra struttura (o meglio le altre strutture essendo che vi sono due b&b con stessa zona colazione ecc) sia sempre di proprietà della famiglia, scoperta che ho fatto solo una volta lì e pagando anche qualcosa in più! Io ho alloggiato al b&b Proserpina o b&b del centro! Al centro di Enna! Bellissima la zona colazione e reception! La camera invece molto piccola, con letto e cuscino duro, ma soprattutto termosifoni spenti e senza telecomando per le pompe di calore, né alcuna coperta oltre un copriletto leggerissimo, sicuramente non bastevole considerate le temperature di Enna, soprattutto di notte; il bagno senza bidet e la doccia datata. In compenso Colazione ottima ed idem il servizio! Il ragazzo che era presente è stato molto gentile facendo lasciar la camera anche un po dopo.

B&B La casa del poeta

Posizione: fuori dal centro abitato

Tripadvisor

87 recensioni

4.5 / 5

Prezzo : 149 €

Certificato di eccellenza



B&B La casa del poeta

"Stratosferico"

5/5

Recensito 3 novembre 2016

Credo che qs posto valga la pena di essere provato assolutamente stratosferico il posto é fantastico , la cura dei particolari quasi maniacale l'accoglienza fantastica camera Strabella , colazione eccezionale !! Lo consiglio in modo spassionato provatelo anche solo X una notte !! É un posto magico !!

B&B La casa del poeta

"Bellissimo"

Recensito 22 ottobre 2016

5/5

Posizione fantastica, recupero di un casale dell'800 nel migliore dei modi. Si respira una tranquillità d'altri tempi. Ottima accoglienza e strepitosi consigli di Emiliano. Abbiamo avuto anche la fortuna di conoscere la proprietaria che si è dimostrata molto cortese e a modo. Grazie di tutto.

Masseria B, Proprietario alle La Casa del Poeta, ha risposto a questa recensione.

"Si respira una tranquillità di altri tempi"...non poteva scegliere un complimento migliore! Grazie!

B&B La casa del poeta

“Sopravalutato da altri”

3/5

Recensito 17 dicembre 2016

Ho soggiornato in questo BB nel dicembre 2016. Non saprei se sia dovuto al periodo invernale, ma trovo le recensioni altrui decisamente sopravvalutanti la struttura. Confermo senz'altro la tranquillità del luogo, alla periferia di Pergusa, fraz. di Enna, nonché l'estrema gentilezza del custode incaricato di ricevere gli ospiti. Non mi soffermo invece sulla bizzarria dell'arredamento, che può essere opinabile a seconda dei gusti dell'ospite. L'offerta tramite booking.com espressamente non comprendeva la colazione, la qual cosa se conosciuta in anticipo non può di certo essere criticata; ma da che mondo è mondo il "bed & breakfast" dovrebbe includere il breakfast a prescindere, sempre e comunque. Il bagno che avevo a disposizione per la mia stanza ha decisamente bisogno di un drastico rifacimento, sia per la penuria di acqua calda sia per l'assurdità di come era strutturato : dalla doccia in cima due scalini per arrivare al WC, indi altri due scalini per arrivare al bidet, indi ulteriori tre scalini per "scendere" sino al lavandino....chissà che non sia stato progettato dall'architetto di fiducia di Wanda Osiris.

I ristoranti ad Enna

68 ristoranti, fra cui compaiono caffè, rosticcerie, pizza a portar via

Localizzati nel centro storico, nella parte nuova della città (vicino all'Università), in campagna, nelle frazioni

Prezzi: da € a €€€

Qualunque tipo di valutazione: da 1 / 5 a 5 / 5

I DISCIPLINARI : Pre-requisiti obbligatori generali

- Possesso CF/partita IVA ed iscrizione al Registro Imprese/Albo specifico (ove previsti)
- Sede operativa in uno dei Comuni del Distretto
- Possesso e regolarità delle autorizzazioni e licenze delle Autorità competenti per l'esercizio della specifica attività previste dalle normative di settore (1)
- Non trovarsi in stato di fallimento, di liquidazione, di cessazione di attività o di concordato preventivo e in qualsiasi altra situazione equivalente (ove applicabili)

I DISCIPLINARI : Pre-requisiti obbligatori generali

Assenza di condanne definitive:

- per reati in tema di ambiente
- per reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro
- per reati contro la pubblica amministrazione
- per reati contro la fede pubblica o il patrimonio
- per reati contro l'ordine pubblico
- per reati contro l'economia pubblica ed in materia tributaria
- alla pena accessoria dell'interdizione all'esercizio di una professione

I DISCIPLINARI : Pre-requisiti obbligatori specifici (ristorazione)

Presenza Sistema di autocontrollo igienico sanitario HACCP, se applicabile (2)

Rispetto della normativa in materia di sicurezza dei lavoratori

Rispetto della normativa in materia di impiego di personale extracomunitario

Stipula di assicurazione per responsabilità civile

Separazione dei rifiuti in base alle categorie che possono essere trattate separatamente ed al servizio di raccolta e smaltimento offerto dall'amministrazione locale

Raccolta differenziata degli oli e dei grassi alimentari usati e consegna ai consorzi autorizzati allo smaltimento

Requisiti di qualità (sistema a punti)

QUALITA' DEI SERVIZI/PRODOTTI

- C3.1 Certificazioni di processo rilasciate da Enti di certificazione 5
- C3.2 Attestazioni e certificazioni di settore 5
- C3.3 Organizzazione di iniziative culturali legate alla tradizione locale 2
- C3.4 Utilizzo di prodotti dell'artigianato per la decorazione della struttura 3
- C3.5 Concessione di uno spazio espositivo per i prodotti locali 3
- C3.6 Disponibilità di gadget che richiamino la tradizione e il territorio 2

REALIZZAZIONE DI UN LOGO PER LA DE.TE.

Da qui



A qui

