

OSSERVATORIO TURISTICO DI SERRARA FONTANA

**Indagine sui comportamenti e sulla
soddisfazione del turista in vacanza
nel Comune di Serrara Fontana d'Ischia**

**PERIODO DI RILEVAZIONE
14 Agosto 2014 – 15 Ottobre 2014**



di
Piero Iacono,
curatore del progetto
"Osservatorio Turistico di Serrara Fontana"

Indice

Obiettivi e metodologia	p. 3
Punti di forza di Serrara Fontana	p. 4
Punti di debolezza di Serrara Fontana	p. 4
In sintesi	p. 4
Profilo del turista di Serrara Fontana	pp. da 7 a 12
Opinioni su alcuni aspetti dell'offerta turistica di Serrara Fontana	pp. da 13 a 20

Obiettivi e metodologia

La ricerca qui presentata ha voluto indagare quali fossero i comportamenti e le opinioni degli italiani e degli stranieri in vacanza nel Comune di Serrara Fontana d'Ischia.

Per raggiungere l'obiettivo, è stata condotta una rilevazione su un campione di 277 turisti che hanno soggiornato nelle strutture ricettive del territorio dal 14 agosto 2014 al 15 ottobre 2014.

I dati sono stati raccolti mediante l'impiego di un questionario strutturato.

Tutta l'attività è stata svolta nel pieno rispetto della vigente normativa sulla privacy.

Punti di forza di Serrara Fontana

Il Comune di Serrara Fontana d'Ischia risulta una meta molto apprezzata dai turisti, dal momento che più di 9 intervistati su 10 si sono detti pronti a consigliarlo a familiari, amici e conoscenti per le loro vacanze.

Le caratteristiche più gradite si sono rivelate le bellezze naturali del luogo (26,8%), l'accoglienza degli abitanti (22,5%), l'ospitalità nelle strutture ricettive (15,4%) e la tranquillità (15%).

Punti di debolezza di Serrara Fontana

Solo il 4% dei viaggiatori ha affermato che non suggerirà il Comune di Serrara Fontana come meta di soggiorno.

Ciononostante, quasi 1 turista su 2 ha citato un aspetto poco soddisfacente dell'offerta turistica complessiva del luogo.

A fronte di 279 giudizi positivi, si sono registrate infatti ben 212 specifiche istanze di intervento per il miglioramento dell'ambito di vacanza.

Le principali criticità si sono dimostrate il trasporto pubblico (34,3%), la pulizia e la manutenzione di strade e siti d'interesse (14,6%) e il servizio taxi elettrici (10,3%).

In sintesi

È possibile affermare che l'attrattività di Serrara Fontana si fonda attualmente sul suo splendido ed esclusivo patrimonio naturalistico e su un buon livello di accoglienza generale.

Una lettura dei suggerimenti e delle opinioni negative dimostra però quanto sia necessario procedere con urgenza alla risoluzione delle problematiche connesse alla gestione e organizzazione dei servizi essenziali, per la piena fruizione del territorio e delle sue attrazioni.

C'è da concentrare l'attenzione, inoltre, sul rinnovamento dell'offerta turistica esistente che, per molti ospiti, andrebbe potenziata con nuove esperienze di svago e relax.

Consiglierà Serrara Fontana?

SI' %	Totale voti Sì	NO %	Totale voti No
91,34	253	1,44	4

* 20 (venti) persone non hanno espresso il loro giudizio

PUNTI DI FORZA		
fattore	%	voti
Paesaggio	26,88	75
Accoglienza, cordialità e gentilezza dei locali	22,58	63
Accoglienza, disponibilità e professionalità in hotel	15,41	43
Tranquillità	15,05	42
Enogastronomia	6,45	18
Terme	3,94	11
Struttura ricettiva	3,23	9
Cura del territorio (pulizia, manutenzione strade...)	1,43	4
Festa di San Michele	1,08	3
Varietà dell'offerta turistica	0,72	2
Sant'Angelo chiusa al traffico	0,72	2
Spiagge	0,36	1
Offerta di intrattenimento complessiva	0,36	1
L'impiego dei carrelli elettrici per la salvaguardia dell'ambiente	0,36	1
Numerosità dei servizi	0,36	1
Gentilezza dei commercianti	0,36	1
Chiese	0,36	1
Arredo urbano	0,36	1

279

PUNTI DI DEBOLEZZA – COSA MIGLIORARE		
fattore	%	voti
Trasporto pubblico	34,43	73
Cura del territorio (pulizia, manutenzione strade e siti di interesse..)	14,62	31
Carrelli elettrici (Ridurre o Eliminare)	10,38	22
Offerta di intrattenimento (in particolare per le famiglie con figli minori di 15 anni e i giovani)	6,60	14
Deposito rifiuti Cavagrado (Eliminare)	6,13	13
Segnaletica e stato dei sentieri	5,19	11
Accessibilità e fruibilità delle spiagge	3,77	8
Internet gratis sul territorio	3,30	7
Informazioni sul territorio (più biglietterie, infopoint ...)	3,30	7
Mare inquinato (Depurazione)	2,36	5
Valorizzazione urbanistica del centro	0,94	2
Terme (Manutenzione)	0,94	2
Servizi per la quotidianità	0,94	2
Prezzi Bar e Ristoranti (Ridurre)	0,94	2
Offerta escursioni in montagna (Aumentare)	0,94	2
Cordialità (non meglio specificato a chi riferito)	0,94	2
Disturbo della quiete notturna da parte degli hotel vicini	0,94	2
Trasporto via mare (Ridurre prezzo)	0,94	2
Competenza (non meglio specificato a chi riferito)	0,47	1
Bancomat a Sant'Angelo	0,47	1
Servizi per disabili	0,47	1
Offerta turistica complessiva	0,47	1
Prezzi in genere	0,47	1

Profilo del turista

Provenienza

Provengono dall'Italia più di 8 turisti su 10 che soggiornano a Serrara Fontana.

Il Lazio (18,4 %), la Lombardia (17,4%), la Campania (14,6%) e l'Emilia Romagna (11,7%) sono le regioni italiane dalle quali si registrano i maggiori afflussi.

Germania ed Austria rappresentano i principali paesi esteri di residenza del restante 15% del campione.

Nota

E' opportuno ricordare che, per ragioni tecniche relative allo sviluppo del progetto, l'indagine sul turismo straniero a Serrara Fontana è stata condotta a partire dal 9 settembre 2014 (circa un mese dopo rispetto alle rilevazioni sul target dei turisti italiani, iniziate già dal 14 agosto 2014).

Provenienza dall'Italia

distribuzione
% Tot. Risposte

PROVENIENZA	Tot. Risposte	% Tot. Risposte	14 agosto - 9 settembre*	9 settembre - 15 ottobre
Lazio	39	18,40	46,15	53,85
Lombardia	37	17,45	59,46	40,54
Campania	31	14,62	77,42	22,58
Emilia Romagna	25	11,79	20,00	80,00
Piemonte	17	8,02	17,65	82,35
Veneto	15	7,08	53,33	46,67
Toscana	12	5,66	41,67	58,33
Puglia	9	4,25	77,78	22,22
Marche	6	2,83	50,00	50,00
Abruzzo	6	2,83	50,00	50,00
Calabria	3	1,42	0,00	100,00
Liguria	3	1,42	100,00	0,00
Basilicata	3	1,42	33,33	66,67
Umbria	3	1,42	66,67	33,33
Friuli V.Giulia	2	0,94	50,00	50,00
Trentino	1	0,47	0,00	100,00

212

105

107

**Provenienza dall'estero
(periodo di rilevazione 9 settembre – 15 ottobre 2014)**

PROVENIENZA	Tot. Risposte	% Tot. Risposte
Germania	20	47,62
Austria	11	26,19
Svizzera	5	11,90
Inghilterra	3	7,14
Liechtenstein	1	2,38
Olanda	1	2,38
Norvegia	1	2,38

42

Età

L'età dei vacanzieri è compresa fra i 41 e i 70 anni (68,4%).

I dati raccolti non consentono di definire una fascia d'età più precisa e rappresentativa del campione.

Le persone dai 61 ai 70 anni sembrano preferire il soggiorno a Serrara Fontana nel periodo settembre-ottobre (69,4% dei casi).

Età di chi soggiorna a Serrara Fontana

distribuzione
% Tot. Risposte

FASCIA D'ETA'	Tot. Risposte	% Tot. Risposte	14 agosto - 9 settembre*	9 settembre - 15 ottobre**
dai 61 ai 70 anni	72	25,00	30,56	69,44
dai 51 ai 60 anni	67	23,26	43,28	56,72
dai 41 ai 50 anni	58	20,14	56,90	43,10
dai 31 ai 40 anni	30	10,42	63,33	36,67
maggiore di 71 anni	26	9,03	3,85	96,15
dai 26 ai 30 anni	17	5,90	64,71	35,29
dai 19 ai 25 anni	9	3,13	66,67	33,33
meno di 18 anni	9	3,13	55,56	44,44
TOTALE RISPOSTE	288		126	162

* 4 (quattro) persone non hanno indicato la loro fascia d'età nel periodo 14 agosto al 9 settembre

** in 15 (quindici) casi, nel periodo 9 settembre - 15 ottobre, sono state indicate più risposte

In vacanza con

La vacanza si svolge prevalentemente in coppia (42,5%) o in gruppo con amici, senza bambini/ragazzi al seguito (30,5%).

Chi viaggia in gruppo sembra preferire il periodo settembre – ottobre (71,7% dei casi).

A Serrara Fontana in vacanza con

distribuzione
% Tot. Risposte

CON CHI	Tot. Risposte	% Tot. Risposte	14 agosto - 9 settembre*	9 settembre - 15 ottobre**
Moglie o marito	128	42,52	46,09	53,91
Amici e/o amiche	92	30,56	28,26	71,74
Famiglia con parenti o figli	38	12,62	42,11	57,89
Famiglia con parenti o figli minori di 15 anni	20	6,64	75,00	25,00
Nessuno	13	4,32	30,77	69,23
Gruppo turistico organizzato	6	1,99	0,00	100,00
Altro***	4	1,33	75,00	25,00
TOTALE RISPOSTE	301		123	178

* 7 (sette) persone non hanno indicato con chi hanno soggiornato a S.F nel periodo 14 agosto - 9 settembre

** in 31 (trentuno) casi nel periodo 9 settembre - 15 ottobre sono state indicate più risposte

*** 4 (quattro) persone hanno indicato con il Fidanzato/a

Motivazioni della vacanza

Tra le motivazioni prevalenti della vacanza spiccano la ricerca del relax e del riposo (38,8%), l'attrattività delle risorse naturali (25,5%), la possibilità di praticare cure termali (18,6%) e l'enogastronomia (8,7%).

E' soprattutto nel periodo settembre – ottobre che si sceglie di soggiornare a Serrara Fontana per motivazioni connesse alla sfera della salute (65,2% dei casi).

Motivazioni della vacanza a Serrara Fontana
(fino a 3 risposte possibili)

MOTIVAZIONI	Tot. Risposte*	% Tot. Risposte	distribuzione % Tot. Risposte	
			14 agosto - 9 settembre	9 settembre - 15 ottobre
Relax e riposo	240	38,83	42,92	57,08
Natura e paesaggio	158	25,57	43,04	56,96
Salute (Cure termali ...)	115	18,61	34,78	65,22
Enogastronomia	54	8,74	55,56	44,44
Tradizioni e cultura locale	31	5,02	41,94	58,06
Divertimento	10	1,62	70,00	30,00
Attività sportive e ricreative	8	1,29	25,00	75,00
Altro**	2	0,32	50,00	50,00
TOTALE RISPOSTE	618		264	354

** Non sono state indicate le motivazioni del soggiorno

Canali di comunicazioni che hanno influenzato la scelta di vacanza

La scelta di vacanza è influenzata in massima parte dall'esperienza personale pregressa (40,3%) e dal passaparola di conoscenti fidati (35 %). Il web, per le informazioni reperibili online sui portali dedicati all'isola d'Ischia e la presenza di offerte sui siti di alberghi/vettori/agenzie/social network, rappresenta il terzo canale di comunicazione in grado di influenzare la preferenza di soggiorno (20%).

Canali di comunicazioni che hanno influenzato la scelta delle vacanze a Serrara Fontana

CANALE	Tot. Risposte	% Tot. Risposte	distribuzione % Tot. Risposte	
			14 agosto - 9 settembre*	9 settembre - 15 ottobre**
Conoscenza da visita precedente	129	40,31	45,74	54,26
Suggerimento di amici e parenti	112	35,00	36,61	63,39
Internet (portali recensione, siti web su destinazione...)	64	20,00	50,00	50,00
Agenzia viaggi / Tour operator	9	2,81	44,44	55,56
Giornali e riviste specializzate	4	1,25	50,00	50,00
Altro***	2	0,63	100,00	0,00
TOTALE RISPOSTE	320		140	180

* in 10 (dieci) casi nel periodo 14 agosto - 9 settembre sono state indicate più risposte

** in 33 (trentatré) casi nel periodo 9 settembre - 15 ottobre sono state indicate più risposte

*** 1 (una) persona ha indicato Pro Loco Panza nel periodo 14 agosto - 9 settembre

Opinioni su alcuni aspetti dell'offerta turistica di Serrara Fontana

Dopo le domande volte a delineare il profilo del turista, è stato richiesto agli intervistati di esprimere il loro livello di soddisfazione sulle seguenti aree tematiche:

- Prezzi, organizzazione e gestione del Comune di Serrara Fontana
- Strutture ricettive
- Ristoranti e bar
- Negozi
- Professionalità degli operatori turistici
- Offerta di intrattenimento

Per ciascuno dei suddetti temi sono stati identificati una serie di aspetti, sui quali è stato chiesto di esprimere uno dei seguenti giudizi:

- molto soddisfacente
- soddisfacente
- non soddisfacente
- non risponde, non sa

Principali evidenze sull'offerta turistica complessiva di Serrara Fontana

Prezzi dei servizi a Serrara Fontana

I prezzi di spiagge, parchi termali, gite ed escursioni, servizi portuali e noleggi sono considerati adeguati da almeno 7 turisti su 10.

Al contrario, il 56,3% del campione considera non adeguati i prezzi del servizio taxi elettrici del borgo di Sant'Angelo.

1 turista su 2 considera non adeguati i prezzi dei taxi.

Prezzi dei servizi a Serrara Fontana

SERVIZI	% ADEGUATO	% NON ADEGUATO	TOTALE VOTI
Spiagge	76,34	23,66	186
Parchi termali	84,07	15,93	182
Taxi	50,00	50,00	160
Gite ed escursioni	86,58	13,42	149
Taxi elettrici	43,69	56,31	103
Servizi portuali	74,16	25,84	89
Noleggi	75,36	24,64	69

Organizzazione e gestione del Comune di Serrara Fontana

Almeno 4 intervistati su 10 si ritengono soddisfatti da aspetti di organizzazione e gestione del territorio comunale quali l'accessibilità

(66,5%), la pulizia e l'arredo urbano (55,6%), la segnaletica e lo stato dei sentieri (45,6%), le spiagge (44,4%).

La condizione del traffico e della viabilità, per quanto considerata soddisfacente dal 42,8% del campione, merita particolare attenzione in quanto registra un considerevole numero di valutazioni negative (34,2 è la percentuale dei turisti non soddisfatti).

Criticità palesi sono il trasporto pubblico (il 48,9% si ritiene insoddisfatto del servizio) e la ridotta disponibilità delle aree di parcheggio (35,2%).

Parcheggi e servizi portuali non risultano fruiti rispettivamente dal 19,5% e dal 26,6% dei votanti.

Da segnalare, infine, che nessuna delle tematiche oggetto dell'indagine in questa categoria ha ottenuto la maggioranza dei giudizi più positivi (*molto soddisfatto*).

Comune di Serrara Fontana

//	% MOLTO SODDISFATTO	% SODDISFATTO	% NON SODDISFATTO	% NON RISPONDE o NON SA	TOTALE VOTI
Traffico e viabilità	21,40	42,80	34,24	1,56	257
Pulizia ed arredo urbano	36,40	55,60	7,60	0,40	250
Spiagge (servizi, pulizia, manutenzione)	41,03	44,44	10,68	3,85	234
Accessibilità	21,89	66,52	9,87	1,72	233
Trasporto pubblico (orari/frequenza corse...)	16,59	28,38	48,91	6,11	229
Segnaletica e stato dei sentieri	19,74	45,61	27,19	7,46	228
Disponibilità parcheggi	14,76	30,48	35,24	19,52	210
Servizi portuali (ormeggio, pulizia ...)	28,72	38,30	6,38	26,60	188

Ricettività

Il driver Ricettività ha ottenuto il maggior numero di valutazioni estremamente positive.

Difatti, i turisti si dicono molto soddisfatti di tutti gli aspetti specifici presi in considerazione in quest'area d'indagine.

Particolarmente apprezzati sono quindi l'accoglienza, professionalità e gentilezza degli operatori (87,8%), la qualità del servizio (79%), la qualità del cibo (78%), la qualità del sonno (73,2%), la pulizia e la manutenzione della struttura (70,6%).

Giudizi molto positivi sono espressi anche sulla capacità di dare informazioni sulle attività e attrazioni del territorio (65,4%), sul livello degli alloggi (63,6%) e sul rapporto qualità/prezzo (61,4%).

L'unico fattore da attenzionare sembra essere il servizio wi-fi che ottiene un significativo numero di insufficienze (20,9%).

Ricettività

//	% MOLTO SODDISFATTO	% SODDISFATTO	% NON SODDISFATTO	% NON RISPONDE o NON SA	TOTALE VOTI
Camere	63,67	33,20	2,34	0,78	256
Accoglienza, professionalità e gentilezza degli operatori	87,84	11,76	0,39	0,00	255
Rapporto qualità prezzo	61,42	35,83	1,57	1,18	254
Pulizia e manutenzione della struttura	70,63	28,57	0,79	0,00	252
Qualità del cibo	78,00	20,00	0,80	1,20	250
Qualità del sonno	73,20	23,60	3,20	0,00	250
Qualità del servizio	79,03	20,97	0,00	0,00	248
Raggiungibilità	47,97	45,12	6,50	0,41	246
Disponibilità info su territorio	65,43	31,69	2,06	0,82	243
Rete wi -fi	43,64	30,45	20,91	5,00	220

Ristoranti e bar

1 turista su 2 si dice molto soddisfatto della qualità del cibo (58,9%) servito nei bar e ristoranti dell'ambito, dall' accoglienza, professionalità e cordialità

degli operatori (57,5%), della qualità del servizio (55,6%) e dell'impiego di prodotti tipici nelle preparazioni (54,3%).

Il rapporto qualità/prezzo è considerato soddisfacente dal 45,1% dei votanti. Questo stesso fattore è l'unico a raccogliere la più significativa, ma comunque ridotta, quota di giudizi negativi (non è soddisfacente per il 12,2% degli intervistati).

Ristoranti e bar

//	% MOLTO SODDISFATTO	% SODDISFATTO	% NON SODDISFATTO	% NON RISPONDE o NON SA	TOTALE VOTI
Accoglienza, professionalità e cordialità degli operatori	57,51	38,20	3,00	1,29	233
Qualità del cibo	58,95	37,99	1,75	1,31	229
Rapporto qualità prezzo	41,23	45,18	12,28	1,32	228
Qualità del servizio	55,61	39,91	3,59	0,90	223
Impiego di prodotti tipici nelle preparazioni	54,34	38,81	3,20	3,65	219

Negozi

Lo shopping, declinato negli aspetti della qualità dei prodotti venduti, della disponibilità di prodotti dell'artigianato locale e dell'assortimento, soddisfa circa 1 turista su 2.

Il fattore di maggiore soddisfazione è rappresentato dall'accoglienza e disponibilità dei commercianti (48,3%).

Quasi assenti sono i giudizi negativi, anche se sulla categoria, come è possibile verificare consultando il grafico, è stato rilasciato il più alto numero di suggerimenti.

Negozi

//	% MOLTO SODDISFATTO	% SODDISFATTO	% NON SODDISFATTO	% NON RISPONDE o NON SA	TOTALE VOTI
Accoglienza e disponibilità del personale	48,37	46,51	3,26	1,86	215
Qualità dei prodotti venduti	33,33	61,76	1,47	3,43	204
Disponibilità di prodotti dell'artigianato locale	39,60	50,50	4,46	5,45	202
Assortimento	34,16	56,44	6,93	2,48	202

Suggerimenti:

6 (sei) persone consigliano l'orario continuato

2 (due) persone segnalano prezzi troppo alti

1 (una) persona consiglia l'impiego di personale ischitano

2 (due) persone segnalano l'assenza di scontrini fiscali

Professionalità degli operatori di Serrara Fontana

Con 8 turisti su 10 che si ritengono molto soddisfatti e il maggior numero di voti ottenuti, la categoria degli albergatori ottiene il primo posto nella classifica della professionalità degli operatori di Serrara Fontana.

Seguono i ristoratori, la cui professionalità è considerata molto soddisfacente dal 58,9% dei votanti, e gli ormeggiatori di Sant'Angelo con il 33,3%.

In massima parte, viene ritenuta soddisfacente la professionalità dei commercianti (53,5%), dei responsabili delle spiagge (43,9%), dei battellieri (38,3%) e dei taxisti (37,7%).

Sulla professionalità dei conduttori dei taxi elettrici si nota la più importante oscillazione fra giudizi positivi e negativi (molto soddisfacente = 27,9%; soddisfacente = 22,6%; non soddisfacente=20,8%).

Va inoltre sottolineato che si registrano un buon numero di “non risponde, non sa” sulla valutazione della professionalità di ormeggiatori, degli stessi conduttori di taxi elettrici, dei battellieri e dei taxisti.

Un probabile segno della mancata fruizione dei servizi erogati dalle categorie medesime.

Professionalità degli operatori di Serrara Fontana

CATEGORIA	% MOLTO SODDISFATTO	% SODDISFATTO	% NON SODDISFATTO	% NON RISPONDE o NON SA	TOTALE VOTI
Albergatori	82,95	15,89	0,00	1,16	258
Ristoratori	58,93	34,38	2,68	4,02	224
Commercianti	38,28	53,59	4,78	3,35	209
Responsabili spiagge	36,71	43,96	7,73	11,59	207
Battellieri	37,31	38,34	2,59	21,76	193
Taxisti	31,38	37,77	15,43	15,43	188
Conduttori taxi elettrici	27,98	22,62	20,83	28,57	168
Ormeggiatori di Sant'Angelo	33,33	25,85	0,68	40,14	147

Offerta di intrattenimento

I turisti ritengono che gli eventi, le manifestazioni e le attività proposte nel Comune di Serrara Fontana siano sufficientemente varie (39%) ed originali (33,5%).

Inoltre, considerano soddisfacenti le attività per le famiglie (37,2%) e i senior (32,1%).

Il malcontento si osserva sulle attività per i giovani, considerate non soddisfacenti dal 24,3% di coloro che si sono espressi su questo aspetto.

In termini generali, appare evidente quanto il tema dell'offerta di intrattenimento meriti una profonda riflessione da parte degli operatori, dal momento che circa 1 persona su 3 dichiara espressamente di non voler rispondere o di non saperne dare una valutazione.

Manifestazioni | Attività | Eventi a Serrara Fontana

OFFERTA	% MOLTO SODDISFATTO	% SODDISFATTO	% NON SODDISFATTO	% NON RISPONDE o NON SA	TOTALE VOTI
Attività per i senior	24,14	32,18	10,34	33,33	174
Originalità delle manifestazioni proposte	24,12	33,53	11,18	31,18	170
Varietà delle manifestazioni proposte	24,26	39,05	8,88	27,81	169
Attività per i giovani	13,41	23,78	24,39	38,41	164
Attività per le famiglie	15,85	37,20	12,20	34,76	164

Suggerimenti:

1 (una) persona consiglia più info-point per segnalare eventi