



REGIONE PUGLIA
*Assessorato al Turismo
ed Industria Alberghiera*



5 anni di nuovo turismo in Puglia: l'opinione degli operatori turistici

novembre 2009

PREMESSA

OBIETTIVI DEL SONDAGGIO

Rilevare l'opinione degli operatori turistici sull'immagine, i punti di forza e le aree di miglioramento, nonché sulle iniziative e i servizi messi a disposizione dalla Regione Puglia per sostenere lo sviluppo del turismo.

GLI INTERVISTATI

Un campione di 500 unità - tra alberghi, ristoranti, bar, tour operator, altri operatori turistici, distinto anche per dimensione (1-9 addetti, 10-49 addetti e 50-249) - statisticamente rappresentativo dell'Universo degli operatori turistici pugliesi.

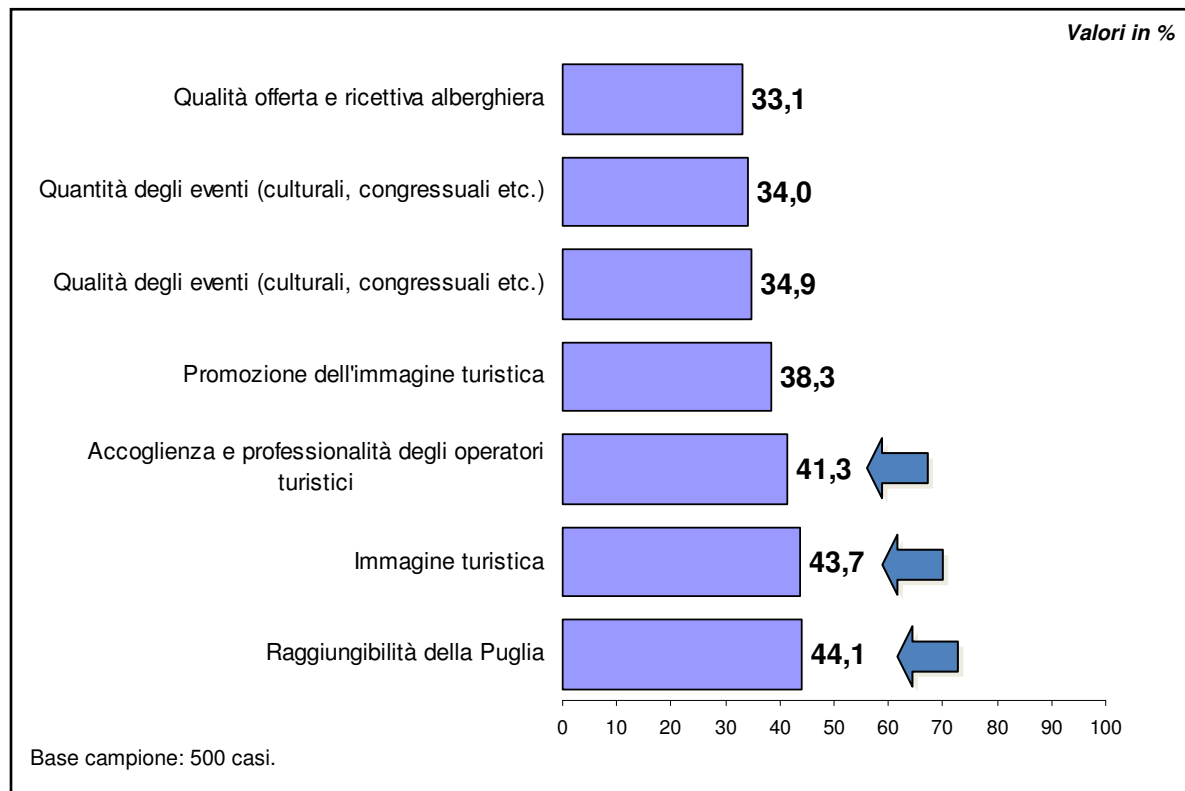
LE INTERVISTE

Le interviste sono state condotte telefonicamente con il Sistema Cati (*Computer assisted telephone interview*), sulla base di un questionario semi strutturato, dal 6 novembre all'11 novembre.

5 anni di nuovo turismo in Puglia: l'opinione degli operatori turistici, a cura dell'Osservatorio Turistico Regionale

IL TURISMO DELLA REGIONE PUGLIA GLI ASPETTI MIGLIORATI NEGLI ULTIMI CINQUE ANNI

Degli aspetti che adesso le leggerò mi dica quali, secondo Lei, sono migliorati negli ultimi 5 anni?



La somma delle percentuali è diversa da 100,0% perché erano ammesse risposte multiple.

- L'idea che la "raggiungibilità della Puglia" sia un aspetto migliorato negli ultimi cinque anni prevale presso le **microimprese** (1-9 addetti) e le **piccole imprese** (10-49 addetti), ma non presso le imprese di dimensioni più grandi (50-249 addetti), ed in particolare non presso gli alberghi.

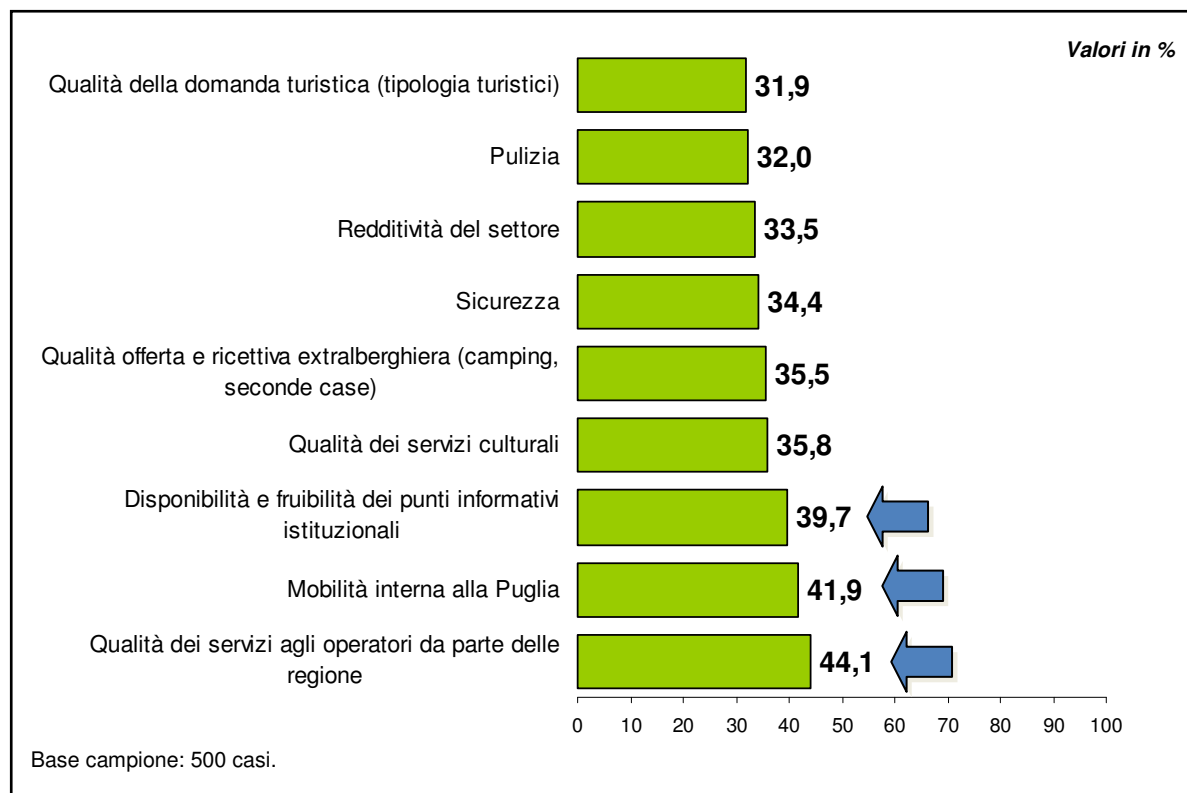
- L'"immagine turistica" della Puglia è migliorata in prevalenza secondo le piccole imprese e le medie imprese. In controtendenza anche in questo caso l'opinione rilevata presso gli albergatori che tendono a non ritenere che l'immagine turistica della Puglia sia migliorata negli ultimi cinque anni.

- "L'accoglienza e la professionalità degli operatori turistici" è migliorata secondo l'opinione delle piccole e delle medie imprese.

5 anni di nuovo turismo in Puglia: l'opinione degli operatori turistici, a cura dell'Osservatorio Turistico Regionale

IL TURISMO DELLA REGIONE PUGLIA GLI ASPETTI PEGGIORATI NEGLI ULTIMI CINQUE ANNI

Degli aspetti che adesso le leggerò mi dica quali, secondo Lei, sono peggiorati negli ultimi 5 anni?



- La qualità dei servizi agli operatori da parte della Regione costituisce uno degli aspetti del settore peggiorato negli ultimi cinque anni secondo l'opinione in prevalenza delle microimprese (le imprese di dimensioni più grandi non sono del medesimo avviso).

- L'idea che la mobilità interna della Puglia sia peggiorata negli ultimi cinque anni prevale in particolare presso gli albergatori.

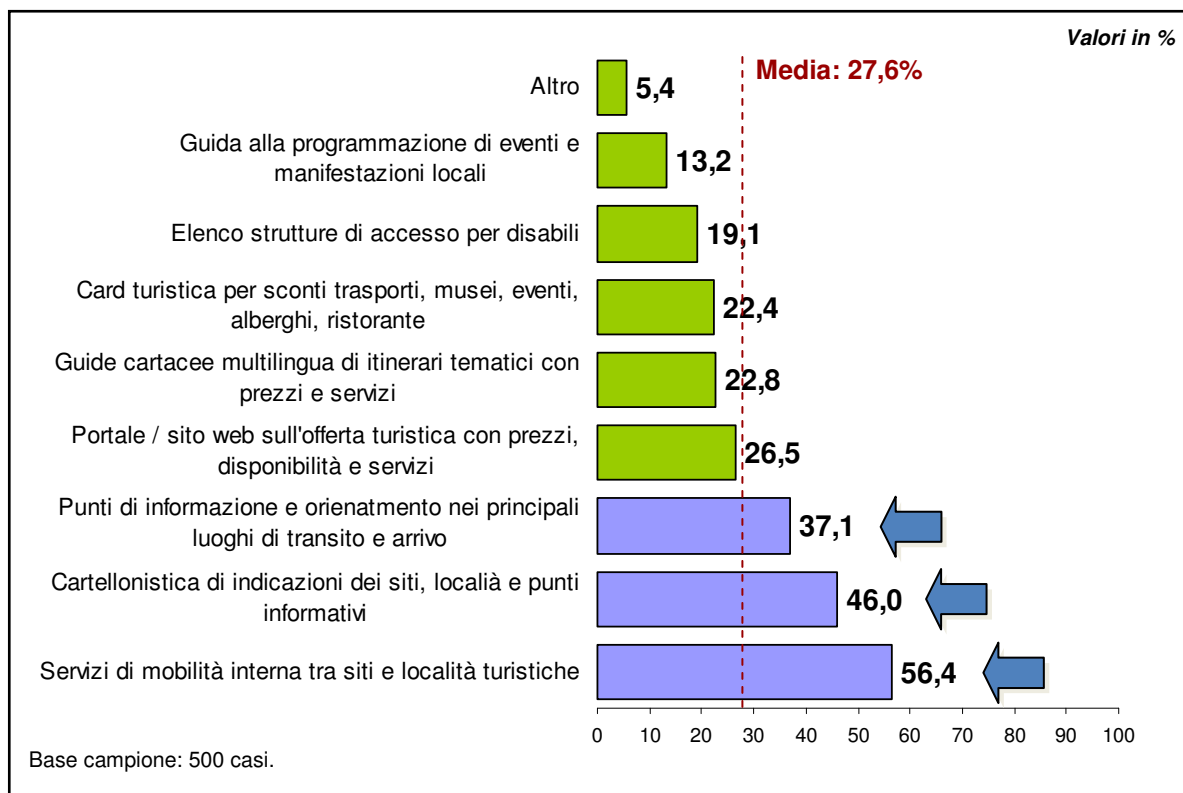
- La disponibilità e la fruibilità di punti informativi istituzionali è un aspetto del turismo in Puglia peggiorato negli ultimi cinque anni secondo l'opinione in prevalenza delle microimprese e dei piccoli albergatori.

La somma delle percentuali è diversa da 100,0% perché erano ammesse risposte multiple.

5 anni di nuovo turismo in Puglia: l'opinione degli operatori turistici, a cura dell'Osservatorio Turistico Regionale

I SERVIZI PER IL TURISTA DA IMPLEMENTARE

Quali sono, secondo lei, i tre principali “servizi per il turista” che il territorio dovrebbe implementare o migliorare tra quelli che leggerò?



La somma delle percentuali è diversa da 100,0% perché erano ammesse risposte multiple.

- L'idea che i servizi di mobilità interna tra siti e località turistiche dovrebbero essere implementati o migliorati prevale presso le imprese di medie dimensioni (50-249 addetti) e presso i ristoratori.

- La cartellonistica con le indicazioni dei siti e delle località, ed i punti informativi, dovrebbero essere implementati in particolare secondo l'opinione delle imprese di medie dimensioni.

- I punti di informazione e orientamento nei principali luoghi di transito e arrivo dovrebbero essere implementati e migliorati secondo l'opinione delle piccole e delle medie imprese, con particolare riferimento a quelle residenti nelle province di Taranto e Lecce.

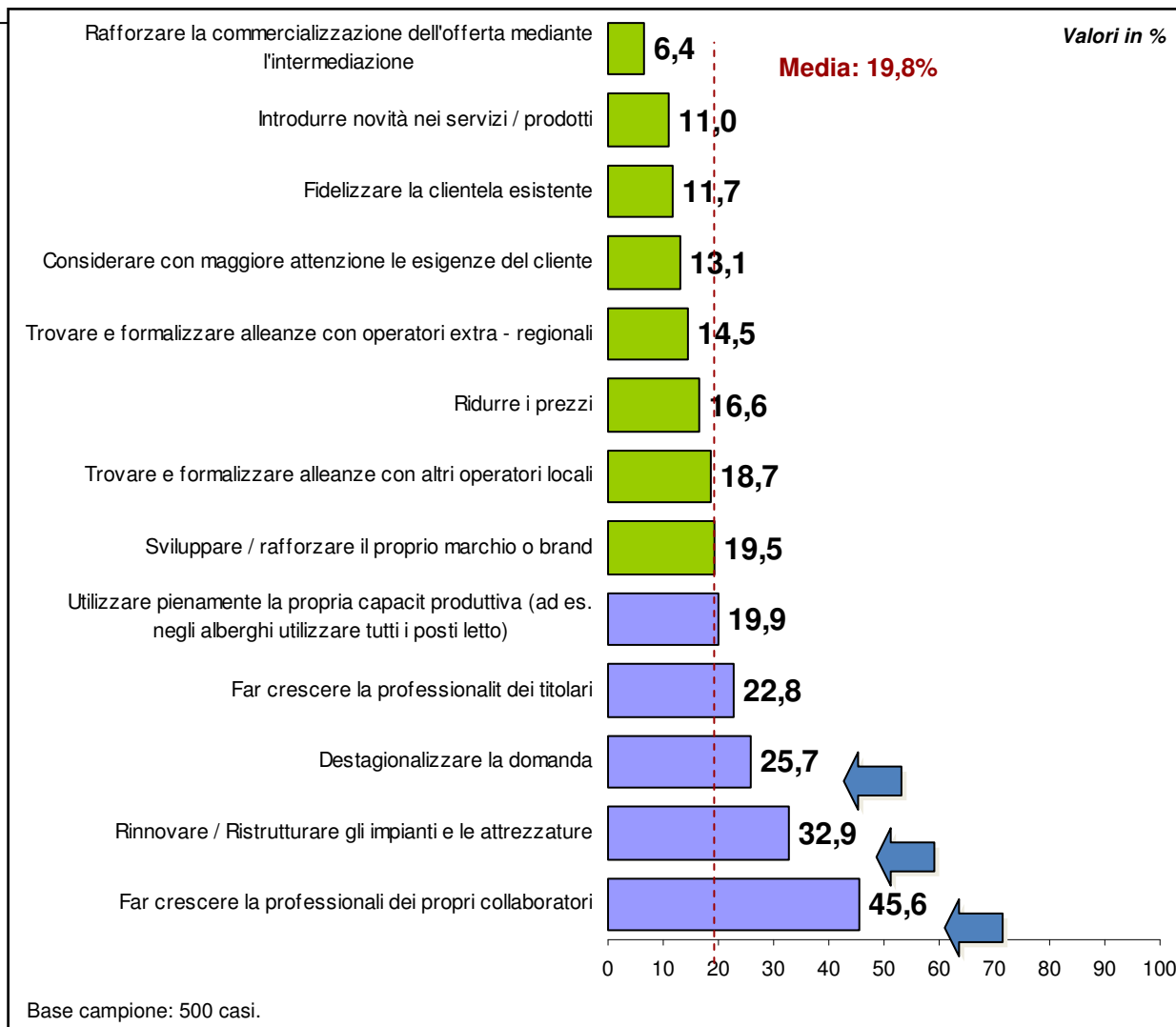
LE ESIGENZE DEGLI OPERATORI TURISTICI DELLA REGIONE PUGLIA

- La **necessità di far crescere la professionalità dei propri collaboratori** viene avvertita in prevalenza dalle piccole imprese (10-49 addetti), ma non dalle microimprese (1-9 addetti) e dalle medie imprese (50-249 addetti).

- **Rinnovare / ristrutturare gli impianti e le attrezzature** è una esigenza avvertita in particolare dalle microimprese e dalle piccole imprese, ma non dalle medie imprese, ossia da quelle di dimensioni più grandi. E' fortemente avvertita inoltre dagli alberghi e dai bar, residenti nelle province di Bari e Brindisi.

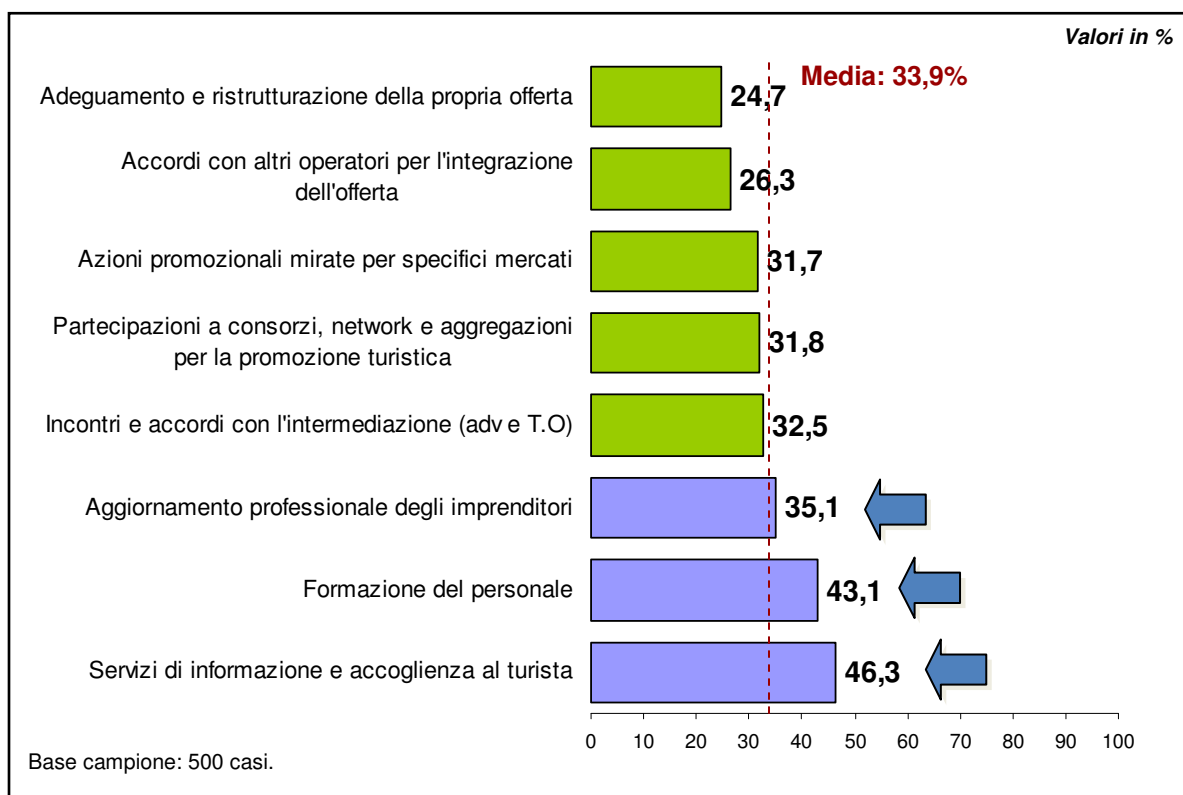
- La **necessità della destagionalizzazione** della domanda è risultata avvertita in prevalenza dalle microimprese.

La somma delle percentuali è diversa da 100,0% perché erano ammesse risposte multiple.



GLI ASPETTI NEI QUALI GLI OPERATORI TURISTICI DELLA REGIONE PUGLIA SAREBBERO DISPOSTI AD INVESTIRE

Per quali tra le seguenti esigenze degli operatori turistici della regione Puglia pensa che questi siano disposti ad investire risorse proprie?



La somma delle percentuali è diversa da 100,0% perché erano ammesse risposte multiple.

- Nei servizi di informazione e accoglienza al turista sarebbero disposti a fare investimenti in prevalenza le piccole e medie imprese, i ristoranti ed i bar, ma non gli albergatori.

- Nella formazione del personale sarebbero disposti ad investire risorse proprie in prevalenza le piccole e medie imprese, i ristoranti ed i bar, ma non gli albergatori.

- Nell'aggiornamento professionale degli imprenditori sarebbero disposti ad investire risorse proprie in prevalenza le microimprese e le piccole imprese, gli alberghi (in particolare quelli di piccole dimensioni) e gli operatori turistici di Brindisi, Foggia e Taranto.

LA NECESSITA' DEL "CONFRONTO" TRA GLI OPERATORI DEL TERRITORIO DELLA REGIONE

Pensa che sia utile, sui temi di maggiore interesse, stabilire un confronto sistematico con dei "tavoli" tra gli operatori e la Regione, gli enti locali e le Camere di Commercio?



- Stabilire un confronto sistematico con dei "tavoli" tra gli operatori e la Regione, gli enti locali e le Camere di Commercio sui temi di maggiore interesse viene ritenuto utile dalla maggior parte degli operatori turistici della regione.

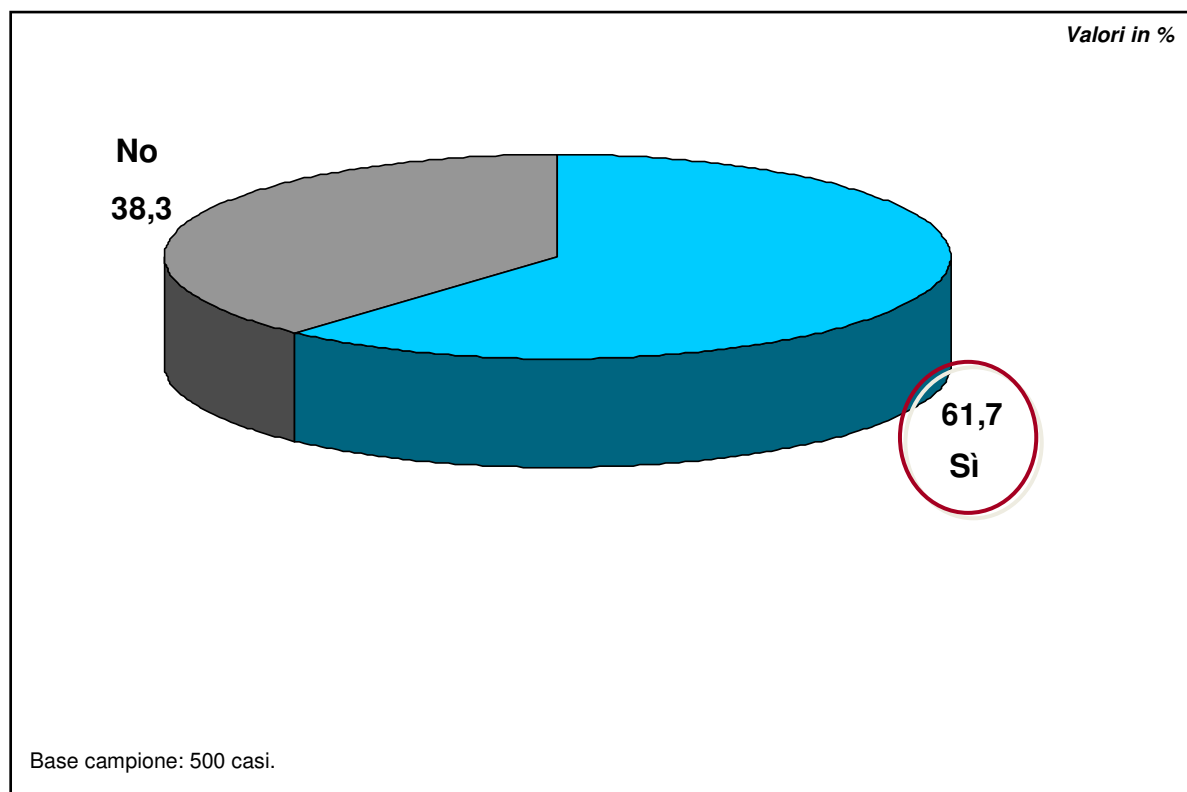
- Il 46,8% lo ritiene utile per migliorare gli attuali meccanismi di confronto.

- Il 44,5% lo ritiene utile perché fino ad oggi tale confronto non c'è stato (sono di questo avviso in prevalenza le medie imprese, i ristoranti e gli alberghi).

- Il 4,4% non lo ritiene utile esistendo altre modalità di confronto che funzionano. Il 4,2% non lo ritiene affatto utile. Tra coloro che non riterrebbero utile un confronto sistematico tra i diversi operatori che insistono sul territorio tendono a prevalere le microimprese.

LA “COSTRUZIONE” DELLA SPESA PER LE ATTIVITA’ DI PROMOZIONE DEL TURISMO PUGLIESE

Ritiene giusto che, come avviene in altre regioni, alle spese di attività di promozione del turismo pugliese partecipino sia le amministrazioni pubbliche sia gli operatori, anche attraverso i loro organismi di rappresentanza?

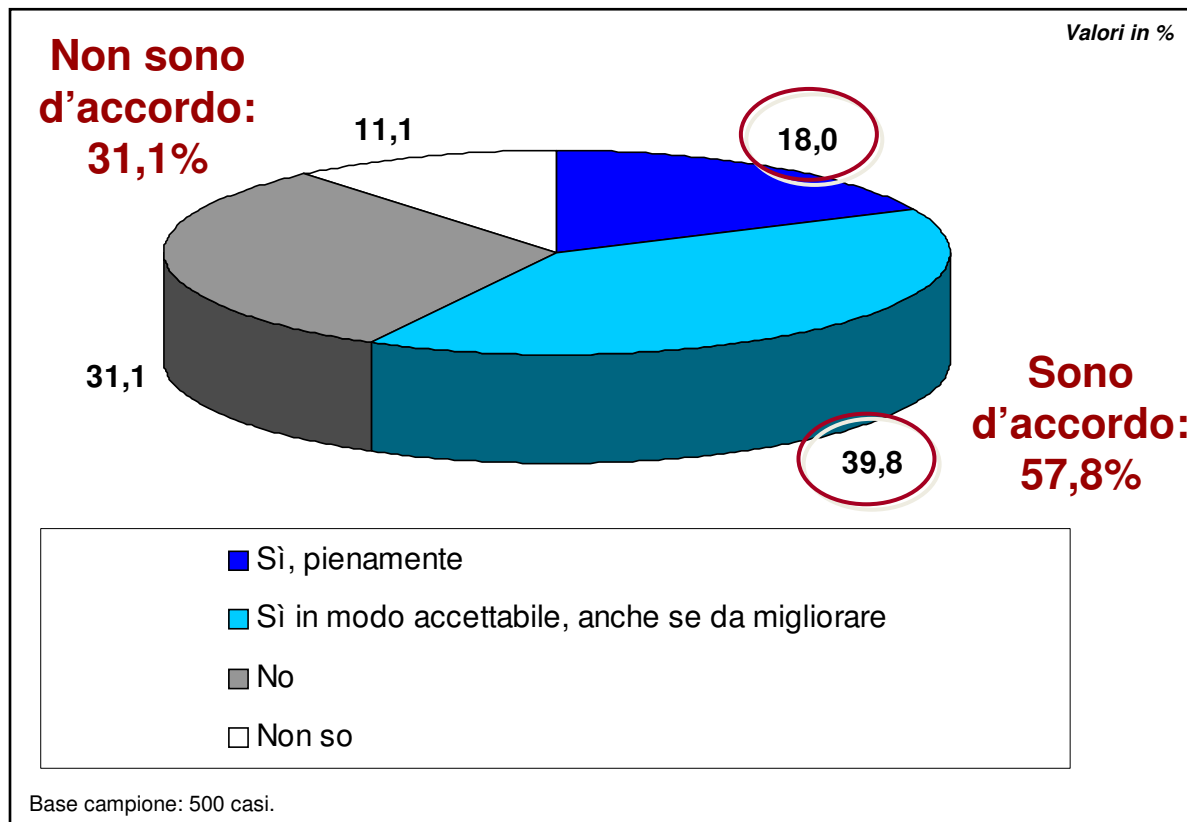


- Il 61,7% degli operatori turistici pugliesi ritiene giusto che, come avviene in altre regioni, alle spese di attività di promozione del turismo della Puglia partecipino sia le amministrazioni pubbliche sia gli operatori, anche attraverso i loro organismi di rappresentanza. Prevalgono tra i “sì” le microimprese.

- Il 38,3% del campione non lo ritiene giusto. Prevalgono tra i “no”, ed in percentuale molto significativa, le piccole imprese e le medie imprese (7 medie imprese ogni 10 sono per il “no”), i ristoranti e gli alberghi.

LA GESTIONE DEL TURISMO IN PUGLIA COME “FATTORE DI COMPETITIVITA” DEL TERRITORIO

Secondo Lei il settore turismo in Puglia è stato gestito dalla Regione negli ultimi 5 anni come un vero e proprio fattore di competitività del territorio?

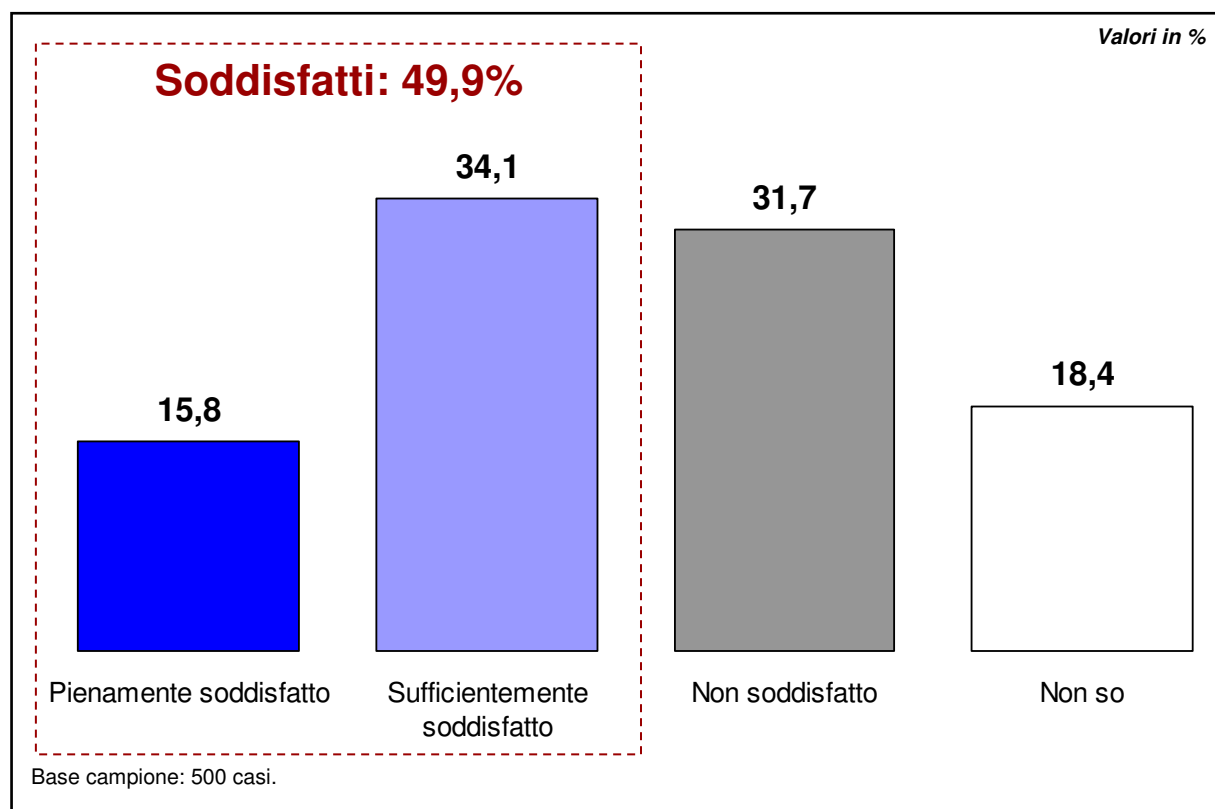


- Il 57,8% degli operatori turistici pugliesi ritiene che il settore turismo in Puglia sia stato gestito dalla Regione negli ultimi 5 anni come un vero e proprio fattore di competitività del territorio, anche se circa due operatori su tre ritengono che l'azione della Regione presenti alcuni ambiti di miglioramento.

- Il 31,1% degli operatori non ritengono che la Regione abbia gestito il turismo come fattore di competitività del territorio. Sono in prevalenza le microimprese di Brindisi, Foggia e Lecce a pensarla in questo modo.

LE INIZIATIVE DELLA REGIONE PUGLIA PER SVILUPPARE IL TURISMO: IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Quanto è soddisfatto delle iniziative specifiche per lo sviluppo del settore turismo promosse e finanziate dalla Regione Puglia negli ultimi 5 anni?



- Il 15,8% degli operatori turistici pugliesi si è dichiarato pienamente soddisfatto delle iniziative specifiche per lo sviluppo del settore turismo promosse e finanziate dalla Regione Puglia negli ultimi 5 anni ed il 34,1% si è dichiarato “sufficientemente soddisfatto”. Complessivamente i “soddisfatti” sono risultati il 50% circa del campione.

- Gli operatori non soddisfatti sono risultati il 31,7%.

- La soddisfazione verso le iniziative della regione in favore del turismo prevale presso le piccole e le medie imprese (meno presso le microimprese), residenti per lo più nei territori di Bari e Lecce.

5 anni di nuovo turismo in Puglia: l'opinione degli operatori turistici, a cura dell'Osservatorio Turistico Regionale