

per la **Stampa**

Roma, 2 agosto 2019



via Antonio Salandra, 18
00187 ROMA
tel. +39 0642272278
+39 342 5718824

via J.F. Kennedy, 81/Q
87036 RENDE (Cs)
Telefono: +39 0984846026

info@demoskopika.eu
ufficiostampa@demoskopika.eu

Turismo. Demoskopika misura la reputazione delle regioni

Nel medagliere dell'Istituto di ricerca, tre destinazioni: Trentino Alto Adige, Emilia Romagna e Veneto. Alla Sicilia il primato di "regina del sud". Otto gli indicatori scelti per il Regional Tourism Reputation Index di Demoskopika.

Ben 754 milioni di pagine indicizzate, circa 3,9 milioni di like sulle reti sociali, poco più di 44 milioni le recensioni conteggiate e oltre 300 mila le strutture ricettive osservate. Sono questi i numeri generati dalle regioni italiane per costruire la reputazione turistica delle destinazioni e sintetizzati dal *Regional Tourism Reputation Index* per il 2019 realizzato in esclusiva da Demoskopika per il libro *"Ritorno al turismo"*, edito da Rubbettino Editore. Otto gli indicatori osservati: visibilità e interesse dei portali turistici istituzionali regionali, *social appeal* presso gli *stakeholder*, popolarità, fiducia e tendenze di ciascuna destinazione turistica regionale nel complesso e, infine, reputazione del sistema ricettivo.

Trentino Alto Adige, Emilia Romagna e Veneto promosse da Demoskopika. Il sistema di rating turistico dell'Istituto di ricerca considera queste destinazioni molto incisive nelle strategie mirate a incrementare la loro reputazione presso il mercato dei consumatori-turisti.

È il Trentino Alto Adige, in particolare, a conquistare la cima della classifica generale, in quanto risulta essere la regione italiana che più di tutte dimostra di avere una maggiore reputazione turistica. L'indice *Regional Tourism Reputation* di questa regione, infatti, secondo lo schema metodologico predisposto da Demoskopika, è pari a 112,5 punti. Tre le indicazioni emerse dall'indagine, risulta, inoltre, che Trentino-Alto Adige e Marche sono le realtà turistiche più "social" d'Italia. E, ancora, il Lazio detiene il sistema ricettivo italiano più "apprezzato", ottenuto dalla performance media dei punteggi delle graduatorie parziali emerse dai siti di ranking utilizzati e, cioè, con il maggior numero di recensioni totalizzate e di valutazioni positive sul totale delle strutture rilevate, immediatamente seguito dall'Emilia Romagna e nuovamente dal Trentino Alto Adige. È l'Emilia Romagna, inoltre, la destinazione turistica più ricercata sul web dai consumatori, in compagnia di Toscana e Veneto che insieme hanno totalizzato poco più di 186 milioni di pagine indicizzate per la ricerca di "informazioni turistiche" sui luoghi di vacanza.

Alla Sicilia, infine, con 99,5 punti, spetta il primato della "Regina del Sud", meritando di conquistare, secondo l'analisi degli indicatori utilizzati per il *Regional Tourism Reputation Index*, la prima posizione quale destinazione a maggiore reputazione turistica del Mezzogiorno.

«Per accrescere la loro reputazione, - commenta il presidente di Demoskopika e autore di *Ritorno al Turismo*, Raffaele Rio - le destinazioni turistiche devono saper scommettere sul passaparola 2.0 che ha letteralmente influenzato il mercato turistico generando una nuova generazione di consumatori. Ogni recensione, positiva o negativa, che viene condivisa con una moltitudine di persone tramite i social e le online *travel agencies* genera un immenso e costante flusso di informazioni condizionando la scelta del turista e contribuendo a determinare una crescita o una perdita della credibilità della destinazione turistica. In questa direzione - conclude Raffaele Rio - vince chi è più capace di suscitare interesse per le destinazioni dimostrando un utilizzo sapiente e integrato dell'innovazione tecnologica in direzione di una maggiore valorizzazione delle motivazioni, delle aspettative e delle esperienze di chi viaggia».

Appeal dei portali turistici: strategia vincente per il Trentino Alto Adige. È il Trentino-Alto Adige a risultare la destinazione più social d'Italia, ossia dotata di maggiore capacità di appeal, immediatamente seguita dalle Marche e poi, con una distanza più significativa, da Sicilia, Lombardia e Veneto. In relazione al primo indicatore, il Trentino-Alto Adige (134,5 punti) ottiene, infatti, la visibilità più rilevante, con una dote di oltre 216 mila follower ottenuti su Instagram dalle pagine



ufficiali di promozione turistica del Trentino e dell'Alto Adige. Più che meritevole di attenzione anche l'interesse suscitato dalle pagine istituzionali della Toscana (116,9 punti) con poco meno di 128 mila follower e della Puglia (109,9) con circa 93 mila follower. Passando ad analizzare il social Facebook, a conquistare la vetta della classifica per regione, è nuovamente il Trentino-Alto Adige, con 135,4 punti, le cui pagine di promozione turistica hanno generato, alla data di conteggio, oltre 697 mila like alla destinazione. Più che rilevante anche le performance ottenute dalla Sicilia (111,8 punti), che si posiziona al secondo posto del medagliere forte dei suoi oltre 329 mila "mi piace", e dalle Marche (107,7 punti) con ben 266 mila like ottenuti. Destinazione, quest'ultima, che sul versante del Twitter social appeal sbaraglia la concorrenza: 134,1 punti ottenuti pari a circa 107 mila follower ricevuti. Un gradino sotto l'Emilia-Romagna (119,1 punti) con oltre 69 mila follower è il sempre presente Trentino-Alto Adige (110 punti) con una dote di 47 mila "seguaci".

Fin qui, le destinazioni che hanno messo in campo una strategia vincente. Ma quelle più deludenti nella promozione sulle reti sociali dell'offerta turistica regionale? Quattro, senza alcun dubbio, le realtà turistiche bocciate dall'indice di Demoskopika: si va dal Molise, ultima destinazione in classifica, alla Calabria, passando per Campania e Piemonte.

Posizionamento online: è l'Emilia Romagna, la destinazione turistica "più ricercata" d'Italia. Con ben 65,6 milioni di pagine indicizzate, il territorio emiliano-romagnolo ottiene il massimo punteggio (119,5 punti) nella classifica dell'indicatore "Ricerca della destinazione" appositamente ideato dall'istituto di ricerca Demoskopika. Sul podio anche la Lombardia (117,7 punti) con 62,9 milioni e il Veneto (116,0 punti) con 60,5 milioni di pagine indicizzate. Piazzamento al di sopra dei 100 punti anche per Toscana (115,8 punti) con 60,3 milioni, Piemonte (104,5 punti) con 44,2 milioni, Lazio (104,1 punti) con 43,6 milioni, Trentino Alto Adige (101,9 punti) con 40,5 milioni e Liguria (100,7 punti) con 38,8 milioni di pagine indicizzate.

Popolarità: Emilia Romagna, Sicilia e Toscana nel medagliere. Spostando l'attenzione sul confronto della popolarità delle destinazioni, oggetto dello studio, emergono degli andamenti caratterizzanti, nelle primissime posizioni dell'indicatore relativo alla "Popolarità della destinazione", almeno cinque realtà territoriali: Emilia-Romagna, Toscana, Veneto, Sicilia e Lombardia. In particolare, digitando il nome di ciascun territorio regionale, quale termine di ricerca su Google trends in uno stesso periodo categorizzato in "viaggi", è stato possibile monitorare la tendenza della destinazione e confrontarne il livello medio di popolarità. Il dettaglio dei risultati colloca l'Emilia-Romagna, con una media di interesse nel tempo pari a 82 punti, in vetta alla classifica dell'indicatore ottenendo il punteggio più alto nel ranking parziale della popolarità (119,8 punti). Seguono, con marginali differenze tra loro, altre quattro destinazioni: Toscana (112,6 punti), Veneto (110,6 punti), Sicilia (109,3 punti) e Lombardia (108,6 punti).

Valutazioni: nel Lazio, il sistema ricettivo "più apprezzato". Complessivamente, è il Lazio, con 112,2 punti, a detenere il sistema ricettivo più "apprezzato" d'Italia. Risultato ottenuto riparametrando le performance dei punteggi delle graduatorie parziali emerse dai siti di ranking utilizzati e, cioè, con il maggior numero di recensioni totalizzate e di valutazioni positive sul totale delle strutture rilevate. Distanze più che significative dal resto delle realtà regionali anche l'Emilia-Romagna con 110,0 punti, il Trentino-Alto Adige con 108,7 punti e il Veneto con 106,5 punti. L'analisi particolareggiata dell'apprezzamento dell'offerta ricettiva per destinazione parte dalla fiducia, rilevata conteggiando il valore quantitativo del totale delle recensioni per ciascun territorio (es, "Calabria", "Puglia", ecc.) su TripAdvisor. È noto, oramai, che consumatori del canale di review site, infatti, tendano ad avere maggiore fiducia nelle loro decisioni quando si accorgono che una destinazione è caratterizzata da un insieme rilevante di recensioni dei viaggiatori. In questo caso la relazione appare chiara: più recensioni significa più attenzione verso un determinato luogo o territorio.





TURISMO. DEMOSKOPIKA MISURA LA REPUTAZIONE DELLE REGIONI

Nel dettaglio, l'indicatore *"TripAdvisor confidence destination"*, ideato da Demoskopika, pone in cima alla classifica parziale Lazio, Lombardia e Toscana che hanno generato quasi 17 milioni tra commenti e recensioni, pari al 38,2% del dato complessivo italiano, di poco sopra la soglia delle 44 milioni di informazioni rilevate: Lazio (122,8 punti) con 6,4 milioni di recensioni, Lombardia (116,8 punti) con 5,3 milioni di recensioni e Toscana (116,6 punti) con 5,2 milioni di recensioni. Sul versante opposto, minori "resoconti" sull'esperienza di viaggio sono stati conteggiati per Molise (88,4 punti), Valle d'Aosta (89,5 punti) e Basilicata (89,5 punti) per un numero complessivo pari a poco più di 678 mila recensioni nell'arco temporale monitorato.

Per quanto riguarda la valutazione dei turisti online sull'offerta ricettiva, le analisi delle "quotazioni" sono sinteticamente rappresentate dagli ultimi due indicatori che concorrono, insieme agli altri, a determinare la classifica generale del *Regional Tourism Reputation Index* di Demoskopika: il *"Booking hotel reputation"* e l'*"Expedia hotel reputation"*. Nella graduatoria della piattaforma Booking sono state trovate circa 202 mila strutture ricettive di cui ben 116 mila, pari al 57,6%, sono state valutate positivamente in base al social rating "Buono: da 7 in su". In testa, per reputazione, il sistema ricettivo del Trentino-Alto Adige (119,2 punti) con quasi ben 8 strutture su 10 che hanno superato più che positivamente il giudizio dei turisti. A seguire l'offerta ricettiva della Basilicata (116,0 punti) con un rapporto tra strutture trovate e strutture valutate pari al 75,7%, dell'Emilia-Romagna (111,7 punti) con una incidenza di valutazioni positive pari al 71,7% e, infine, della Valle d'Aosta che con un rapporto di valutazione pari al 71,3% ha totalizzato 110,6 punti nel ranking dell'indicatore *"Booking hotel reputation"*.

Spostando l'attenzione, da ultimo, sulla reputazione rilevata dal canale Expedia, la rilevazione ha censito oltre 98 mila strutture presenti. La classifica dell'indicatore *"Expedia hotel reputation"* colloca i sistemi ricettivi di Valle d'Aosta (116,4 punti), Trentino-Alto Adige (113,9 punti) ed Emilia-Romagna (112,6 punti) nelle prime tre posizioni. Meno performanti, al contrario, i risultati di Puglia, Sardegna e Toscana.

