

“Customer Satisfaction”
Anno 2022

**Indagine sulla soddisfazione e sulla spesa
di turisti ed escursionisti in Liguria**

1. Analisi dei risultati

La rilevazione customer satisfaction sul turismo svolta durante il periodo 8 luglio - 1 ottobre 2022 ha fornito un quadro generale per comprendere meglio le dinamiche del settore e le preferenze dei turisti che hanno soggiornato sul territorio regionale.

La numerosità campionaria definita per l'indagine risulta pari a 1.925 unità, le unità di rilevazione sono distinte in due tipologie di "visitatori": gli **escursionisti**, ovvero coloro che hanno visitato la propria destinazione per una sola giornata, senza dunque soggiornare, e i **turisti**, ovvero i soggetti che si sono soffermati per almeno una notte nelle proprie destinazioni. Nella prima categoria rientrano la maggior parte dei viaggiatori locali, ossia i residenti liguri, mentre la restante parte è caratterizzata dagli individui provenienti dal resto d'Italia o dall'estero.

Tabella 1 - Provenienza del Turista (in numeri assoluti)

Provenienza	Escursionista	Turista	Totale complessivo
Italiano non ligure	165	799	964
Ligure	276	74	350
Straniero	34	577	611
Totale complessivo	475	1.450	1.925

Fonte: Elaborazioni Settore Statistica su Indagine Customer Satisfaction Regione Liguria

Il 79% dei turisti che ha scelto la Liguria come meta delle proprie vacanze ha come motivazione principale lo svago e il piacere; il 10,5% per visitare parenti e amici e l'8,3% ha utilizzato la seconda casa per uso turistico.

Tabella 2 - Motivo del viaggio per provenienza del turista (valori espressi in %)

Motivo viaggio	Italiano non ligure	Ligure	Straniero	Totali
Visita a parenti e amici	9,7	20,2	6,0	10,5
Piacere, Svago, Vacanza	74,1	74,9	90,2	79,0
Motivi religiosi	0,3	-	0,3	0,2
Trattamenti di salute	0,1	-	-	0,0
Lavoro, studio, formazione	1,2	0,5	1,4	1,1
Seconda casa ad uso turistico	14,2	3,1	1,4	8,3
Altro	0,5	1,3	0,6	0,7
Totale complessivo	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Elaborazioni Settore Statistica su Indagine Customer Satisfaction Regione Liguria

La maggior parte della popolazione intervistata ha orientato le proprie preferenze sulle località balneari (72,5% sul totale complessivo), tale popolazione risulta distribuita principalmente tra visitatori liguri e italiani non liguri. La seconda destinazione scelta dai turisti/escursionisti è la città (19,4% sul totale complessivo), principalmente preferita dai

visitatori esteri (27,9%).

Le presenze nelle zone naturalistiche della regione Liguria (campagna, parchi naturali e montagna) ammontano complessivamente al 12,7% delle destinazioni principali, frequentate principalmente dagli stranieri.

Tabella 3 - Destinazione per provenienza del turista (valori espressi in %)

Destinazioni principali	Italiano non ligure	Ligure	Straniero	Totali
Città	15,6	10,4	27,9	19,4
Località balneare	79,9	82,2	59,1	72,5
Montagna	3,4	3,0	6,5	4,5
Campagna	0,6	3,8	1,9	1,6
Parco naturale	0,2	-	4,3	1,7
Agriturismo	0,1	-	0,1	0,1
Crociera	-	-	-	0,0
Altro	0,3	0,5	0,2	0,3
Totale complessivo	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Elaborazioni della Struttura Statistica di Regione Liguria

L'analisi ha riguardato anche con chi ha viaggiato il turista, che nella maggior parte dei quali si accompagna con il partner o con la famiglia, rispettivamente il 39,6% e il 32,0% del campione.

Il 18% degli intervistati ha viaggiato con amici e il 10% circa ha scelto di viaggiare da solo, in entrambi i casi, la propensione verso tali modalità riguarda principalmente i turisti liguri.

Tabella 4 – Gruppo di viaggio per provenienza del turista (valori espressi in %)

Modalità	Italiano non ligure	Ligure	Straniero	Totali
Da solo	9,0	18,6	6,3	9,9
Con partner	40,4	31,6	42,7	39,6
Con la famiglia	36,5	16,1	33,9	32,0
Con amici	13,2	33,6	16,5	18,0
Con gruppo organizzato	0,5	-	0,6	0,5
Altro	0,3	-	-	0,2
Totale complessivo	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Elaborazioni Settore Statistica su Indagine Customer Satisfaction Regione Liguria

In merito al trasporto per raggiungere la destinazione della vacanza, i mezzi privati (auto e moto di proprietà) rimangono i più utilizzati (il 67,8% del totale complessivo), seguiti dal treno (il 18,4%).

Il trasporto aereo viene utilizzato principalmente dalla componente turistica straniera che lo sceglie nel 17,4% dei casi. I liguri, principalmente escursionisti, usufruiscono della rete ciclabile (2,8%), mentre gli stranieri prediligono camper (4,3%) o bus (3%).

Tabella 5 - Mezzo di trasporto per raggiungere la destinazione per provenienza del turista (valori espressi in %)

Mezzo di trasporto	Italiano non ligure	Ligure	Straniero	Totali
Aereo	2,9	-	17,4	7,5
Treno	14,1	29,4	18,9	18,4
Nave/ traghetto	0,5	0,3	0,3	0,4
Auto/ moto di proprietà	79,2	63,0	53,4	67,8
Auto/moto a noleggio	0,7	0,8	1,8	1,1
Pullman	0,8	1,4	3,0	1,7
Camper	1,1	-	4,3	2,0
Bicicletta	0,4	2,8	0,5	0,9
Altro	0,2	2,3	0,5	0,4
Totale complessivo	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Elaborazioni della Struttura Statistica di Regione Liguria

Per quanto riguarda invece il trasporto all'interno del territorio regionale, i turisti si spostano durante il proprio soggiorno prevalentemente a piedi mentre un quarto circa del totale si sposta utilizzando auto e moto di proprietà (principalmente turisti italiani).

La componente straniera predilige come modalità di trasporto il treno, raggiungendo una percentuale pari al 20,3%, decisamente maggiore rispetto alla categoria degli italiani non liguri e ai liguri che rappresentano rispettivamente il 4,7% e il 3,3%.

Tabella 6 - Mezzo di trasporto utilizzato all'interno della regione per provenienza del turista (valori espressi in %)

Mezzo di trasporto	Italiano non ligure	Ligure	Straniero	Totali
Treno	4,7	3,3	20,3	11,2
Auto/moto di proprietà	26,6	35,9	19,9	24,3
Auto/moto a noleggio	0,8	-	3,3	1,8
Pullman turistico	0,1	-	1,7	0,8
Pullman di linea	4,2	3,3	4,8	4,4
Camper	0,2	-	0,5	0,3
Bicicletta	10,9	6,5	10,7	10,6
A piedi	51,1	51,1	37,4	45,3
Altro	1,4	-	1,3	1,3
Totale complessivo	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Elaborazioni Settore Statistica su Indagine Customer Satisfaction Regione Liguria

I turisti nel loro complesso (sia italiani che stranieri) hanno soggiornato per il 63% in alloggi “ufficiali” e per il 37% in alloggi “non ufficiali”.

Le tipologie di alloggio prescelte sono differenti a seconda della provenienza del turista; in particolare i residenti liguri hanno alloggiato principalmente in strutture “non ufficiali” ovvero in abitazioni di proprietà (45,3%) ovvero come ospiti da parenti e amici (29,3%); i turisti italiani non liguri hanno soggiornato per il 35,3% in abitazioni di proprietà, per il 17,7% in abitazioni in affitto e per il 15% come ospiti da parenti e amici; infine i turisti stranieri si sono concentrati soprattutto nelle strutture ricettive ufficiali (Alberghi, Pensioni, Bed & breakfast, Case Vacanze e Ostelli).

Tabella 7 - Categoria e Tipologia di alloggio per provenienza del turista (valori espressi in %)

Categoria	Tipologia di alloggio	Italiano non ligure	Ligure	Straniero	Totale	
Alloggio Ufficiale	Albergo, Pensione, Albergo Diffuso	15,70	5,30	36,10	23,40	63
	Bed & breakfast, Case Vacanze, Ostello	10,70	5,30	28,90	17,80	
	Campeggio, Villaggio Turistico	3,70	5,30	8,30	5,70	
	Agriturismo	0,40	1,30	0,50	0,50	
	Abitazione in affitto	17,70	8,00	12,50	15,10	
	Altra struttura collettiva	0,90	-	0,20	0,50	
Alloggio Non Ufficiale	Ospite di amici e parenti	15,00	29,30	7,20	12,60	37
	Abitazione di proprietà	35,30	45,30	4,70	23,40	
	Altro	0,60	-	1,70	1,00	
Totale complessivo		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Fonte: Elaborazioni Settore Statistica su Indagine Customer Satisfaction Regione Liguria

In generale la permanenza media dei turisti in Liguria si concentra in un range che va dalle 7 alle 13 notti; per i turisti liguri la durata del soggiorno varia da 1 a 3 notti mentre per gli stranieri il 64% circa effettua un soggiorno che varia dalle 4 alle 13 notti. Gli italiani intervistati, rispetto agli stranieri, propendono per un soggiorno più lungo, pari a 14 notti e oltre.

Tabella 8 - Permanenza del soggiorno per provenienza del turista (valori espressi in %)

Classi di notti	Italiano non ligure	Ligure	Straniero	Totale
Da 1 a 3 notti	18,9	37,8	21,8	21,0
Da 4 a 6 notti	21,4	13,5	31,5	25,0
Da 7 a 13 notti	30,8	25,7	32,8	31,3
Da 14 a 30 notti	23,9	18,9	12,8	19,2
Più di 30 notti	5,0	4,1	1,0	3,5
Totale complessivo	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Elaborazioni Settore Statistica su Indagine Customer Satisfaction Regione Liguria

I giudizi medi della vacanza trascorsa in Liguria da parte dei turisti hanno evidenziato una generale soddisfazione e una buona distribuzione nella scelta della tipologia delle attrazioni che sono offerte sul territorio regionale. Le valutazioni complessive più elevate sono state espresse in merito al paesaggio (8,7) e alla ristorazione (8,1). I turisti stranieri risultano maggiormente soddisfatti, rispetto ai turisti italiani e liguri, per l'accoglienza, per il costo della vita e per la ristorazione. I turisti italiani e liguri hanno dimostrato minore soddisfazione per il costo della vita e per la qualità dei servizi offerti.

Tabella 9 - Giudizi di preferenza sulle attrazioni regionali per provenienza del turista (valori espressi da 0 a 10)

Attrazioni	Italiano non ligure	Ligure	Straniero	Totali
Paesaggio	8,6	8,8	8,7	8,7
Offerta culturale	7,3	7,1	7,8	7,5
Accoglienza	7,2	7,3	8,0	7,5
Costo vita	6,5	6,6	7,4	6,8
Città	7,4	7,3	7,6	7,5
Intrattenimento	7,1	6,8	7,4	7,2
Qualità strutture	7,6	7,5	7,9	7,7
Qualità servizi	6,9	6,2	7,3	7,1
Ristorazione	7,9	8,2	8,4	8,1
Media complessiva	7,4	7,3	7,8	7,6

Fonte: Elaborazioni Settore Statistica su Indagine Customer Satisfaction Regione Liguria

Il turista nel corso dell'estate 2022 ha speso in media circa euro 136,00 a persona al giorno. In particolare tra i turisti che passano almeno una notte in Liguria, gli stranieri sono più propensi a spendere rispetto agli italiani, diversamente non si riscontrano grandi differenze tra la spesa media per la categoria degli escursionisti.

Tabella 10 - Spesa media per provenienza e tipologia del turista (valori espressi in euro)

Spesa Media	Italiano	Straniero	Totali
Escursionista	86,5	86,6	86,5
Turista	141,2	169,4	152,4
Media complessiva	122,9	164,8	136,2

Fonte: Elaborazioni Settore Statistica su Indagine Customer Satisfaction Regione Liguria

La spesa sostenuta per l'alloggio mette in evidenza come cambiano in media i consumi legati all'utilizzo delle diverse tipologie di struttura in cui il turista passa la propria vacanza. La spesa media a persona per gli alberghi si attesta intorno a 76,00 euro mentre per i Bed & Breakfast e similari circa si ferma a 50,00 euro e per l'abitazione in affitto si scende a circa 38,00 euro.

Tabella 11 - Spesa media per Alloggio per provenienza del turista (valori espressi in euro)

Spesa per Alloggio	Italiano	Straniero	Totali
Albergo, Pensione, Albergo Diffuso	79,2	74,6	76,4
Bed & breakfast, Case Vacanze, Ostello	54,8	48,2	50,4
Campeggio, Villaggio Turistico	15,1	23,0	19,7
Abitazione in affitto	37,4	41,1	38,6
Altra struttura collettiva	37,8	16,7	30,7
Media complessiva	52,0	54,9	53,6

Fonte: Elaborazioni Settore Statistica su Indagine Customer Satisfaction Regione Liguria

La distribuzione della spesa relativa alla ristorazione non indica particolari differenze di tendenza tra le diverse tipologie di turisti, attestandosi in media intorno a 24,50 euro al giorno a persona; si distinguono in questo caso gli escursionisti italiani che spendono invece 36,00 euro a testa.

Analizzando ulteriormente la spesa di ristorazione, sulla base della tipologia di alloggio scelto, si evidenzia una spesa media di chi pernotta in Albergo o in Bed & Breakfast più elevata rispetto a quella relativa a chi sceglie altre strutture. La spesa per ristorazione legata alle altre strutture collettive non viene considerata in questo rapporto vista la scarsa numerosità campionaria rappresentata da tali tipologie.

Tabella 12 - Spesa media per ristorazione per tipologia di Alloggio e provenienza del turista (valori espressi in euro)

Spesa per Ristorazione	Italiano	Straniero	Totali
Escursionista	35,7	21,5	34,7
Albergo, Pensione, Albergo Diffuso	39,1	23,3	29,3
Bed & breakfast, Case Vacanze, Ostello	25,2	26,2	25,8
Campeggio, Villaggio Turistico	15,7	13,3	14,3
Abitazione in affitto	16,2	19,9	17,4
Altra struttura collettiva	37,9	13,3	33,0
Abitazione di proprietà	15,7	10,0	15,3
Ospite di amici e parenti	22,0	11,6	19,7
Media complessiva	25,9	21,4	24,5

Fonte: Elaborazioni Settore Statistica su Indagine Customer Satisfaction Regione Liguria

Per le spese relative a servizi fruiti o beni acquistati durante la propria vacanza, è emerso che:

- I turisti che hanno svolto, durante la vacanza, attività culturali nella città di Genova hanno speso in media circa 12,00 euro pro-capite (9,00 euro circa per gli italiani e 13,00 euro circa per gli stranieri);
- I turisti che durante la propria vacanza hanno svolto attività sportive o di intrattenimento hanno speso in media circa 24,00 euro (30,70 euro per gli italiani e circa la metà, 17,00 euro per gli stranieri);
- I turisti che durante la propria vacanza hanno fatto acquisti hanno speso in media circa 39,00 euro.

Tabella 13 - Altre tipologie di spesa per provenienza del turista (valori espressi in euro)

Altre Spese	Italiano	Straniero	Totali
Servizi Culturali	9,3	13,6	11,9
Servizi Sportivi e Ricreativi	30,7	17,2	24,3
Acquisto di Altri Prodotti	39,2	40,0	39,4

Fonte: Elaborazioni Settore Statistica su Indagine Customer Satisfaction Regione Liguria

1.1 L'Identikit del turista medio in vacanza in Liguria

L'indagine ha permesso di individuare il profilo del "turista medio" basato appunto sui comportamenti, sulle preferenze e sulle componenti della spesa effettuata durante il periodo di vacanza sul territorio regionale.

Il turista che visita la Liguria è principalmente italiano e proviene da un'altra regione, visita la nostra regione per piacere o per svago, ed è attratto prevalentemente dalle località balneari, viaggiando soprattutto insieme al proprio partner.

Per raggiungere la propria meta utilizza l'auto privata e per il periodo medio di vacanza, (tra i 7 giorni e le due settimane), che passa in Liguria, soggiorna in albergo o in abitazioni di proprietà.

Il turista risulta mediamente soddisfatto del soggiorno trascorso in vacanza, restando particolarmente colpito dalle bellezze ambientali e dal paesaggio che offre la Liguria. L'aspetto che ha soddisfatto di meno l'ospite nazionale è stato il costo complessivo del soggiorno, considerando che la spesa media per ogni giorno di vacanza ha sfiorato 136,00 euro.

Grafico 1 –L'Identikit del turista medio in vacanza in Liguria



2. Valore Aggiunto del Turismo in Liguria

Uno degli obiettivi principali del CST è quello di mettere in relazione domanda e offerta turistica all'interno del quadro contabile dei conti nazionali e conseguentemente di determinare il valore aggiunto del turismo (VAT), ossia il valore aggiunto attivato direttamente dai consumi turistici.

Per determinare il valore aggiunto del turismo bisogna considerare in primo luogo il valore aggiunto generato dall'insieme delle industrie attive nelle attività economiche riconducibili al turismo, che nel 2019 è stato di 16,3 miliardi di euro, pari al 35,9% del totale.

Le imprese considerate sono più di ventiduemila ottocento (22.800), di cui il 79% è costituito da microimprese con al massimo 4 addetti, che corrispondono a più di 135.000 posizioni lavorative, distinte in circa 91 mila dipendenti e oltre 43 mila indipendenti.

Tale componente lavorativa rappresenta il 17,6% dell'occupazione regionale totale.

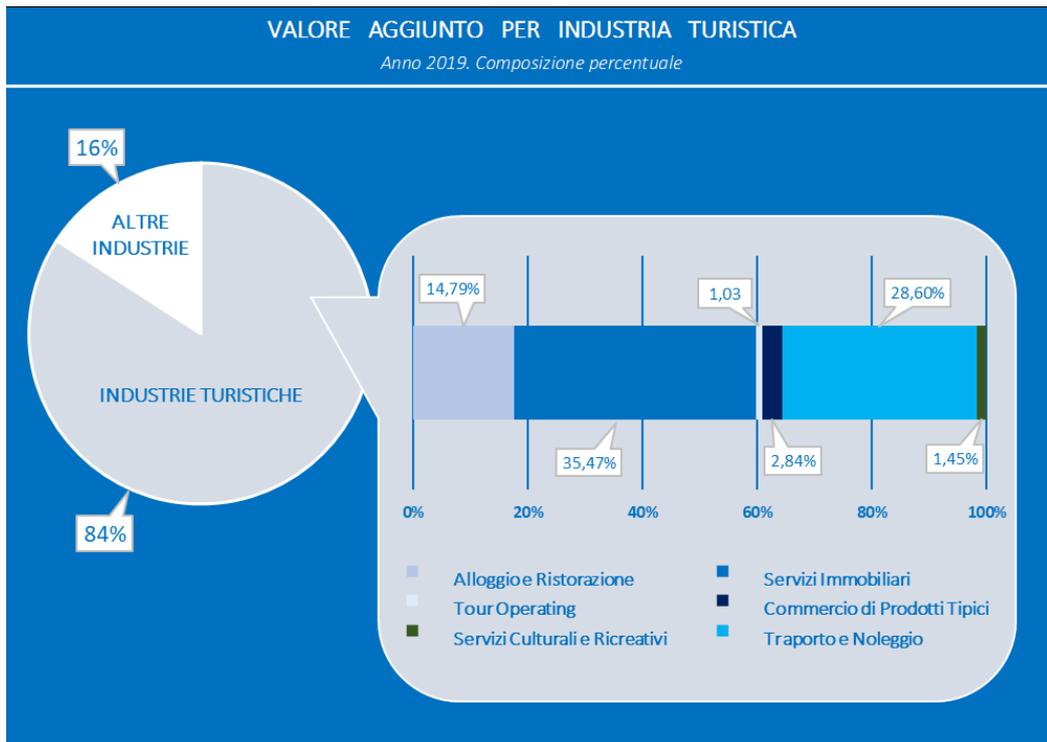
Il valore aggiunto prodotto da queste attività economiche, tuttavia, è generato da una produzione di beni e servizi non totalmente imputabile al turismo come, ad esempio, le spese per ristorazione effettuate dai residenti per motivi non turistici. Inoltre, esso non include il valore aggiunto attivato dalla domanda turistica in tutte le attività economiche non direttamente riconducibili al settore.

Il valore aggiunto turistico derivante dalla sola quota turistica delle industrie strettamente turistiche e di tutte le altre che compongono l'intera economia, si attesta sui 5 miliardi di euro, pari all'11% del valore aggiunto totale ligure.

Le attività economiche che hanno contribuito maggiormente alla componente del valore aggiunto turistico sono quelle caratteristiche del turismo (84%). All'interno del settore si configurano tre principali macro-settori: il settore dei servizi immobiliari (comprendente i servizi ricettivi relativi all'uso di seconde case di proprietà) con il 35,5%, le attività di trasporto (ferroviario, su strada, marittimo e aereo per passeggeri) e noleggio mezzi con il 28,6% e il settore dell'alloggio (al netto dei servizi immobiliari) e della ristorazione che genera il 14,8% del valore aggiunto del turismo.

Il restante valore è ripartito principalmente tra il commercio al dettaglio di prodotti tipici (2,8%), i servizi culturali e ricreativi (1,4%) e le attività dei tour operator (1%).

Grafico 2 –Valore Aggiunto per Industria Turistica



Il rapporto è stato predisposto dal Settore Programmazione Finanziaria e Statistica - Direzione Centrale Finanza, Bilancio e Controlli della Regione Liguria.

Hanno contribuito alla redazione del rapporto

Dott. Gian Lorenzo Boracchia (coordinamento)

Dott. Stefano Morassutti

Dott. Mauro Natali

Un ringraziamento particolare al Prof. Lucio Masserini dell'Università di Pisa – Dipartimento di Economia e Management per la supervisione scientifica sulle attività di rilevazione della customer satisfaction e per la predisposizione della nota metodologica del rapporto.

Un ringraziamento particolare alla Dott.ssa Marta Sartoris di Liguria Ricerche per il contributo al capitolo dedicato al Valore Aggiunto del Turismo in Liguria.

Un ringraziamento particolare al Dott. Matteo Visconti che ha svolto la propria attività nell'ambito del proprio tirocinio formativo con l'Università di Economia e Commercio di Genova, per l'elaborazione e la predisposizione delle tavole sui risultati della customer satisfaction, comprese nel rapporto.