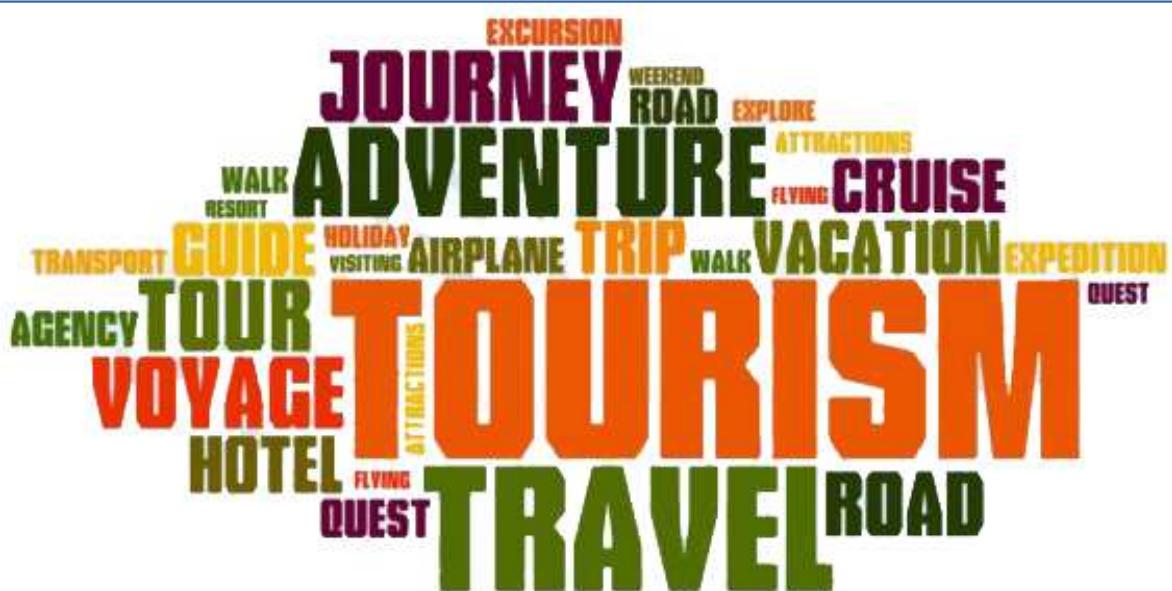




Città *di* Spoleto

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION



## SPOLETO

## QUALITA' DELL'OFFERTA TURISTICA

2018

I questionari sulla “Qualità dell'offerta turistica” redatti in italiano e in inglese sono stati somministrati nell'anno 2018 presso il front office dell'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica, e presso alcune strutture ricettive e museali della città.

## **RISULTATI**

Nel questionario erano stati previsti 4 possibili giudizi (positivo, sufficiente, negativo, non so) relativamente a 7 argomenti:

- 1) Ufficio informazioni e accoglienza turistica
- 2) Ricettività e ristorazione
- 3) Strutture museali
- 4) Offerta culturale
- 5) Trasporti
- 6) Segnaletica turistica
- 7) Altri servizi

Di seguito si riportano i grafici con i risultati dell'indagine.

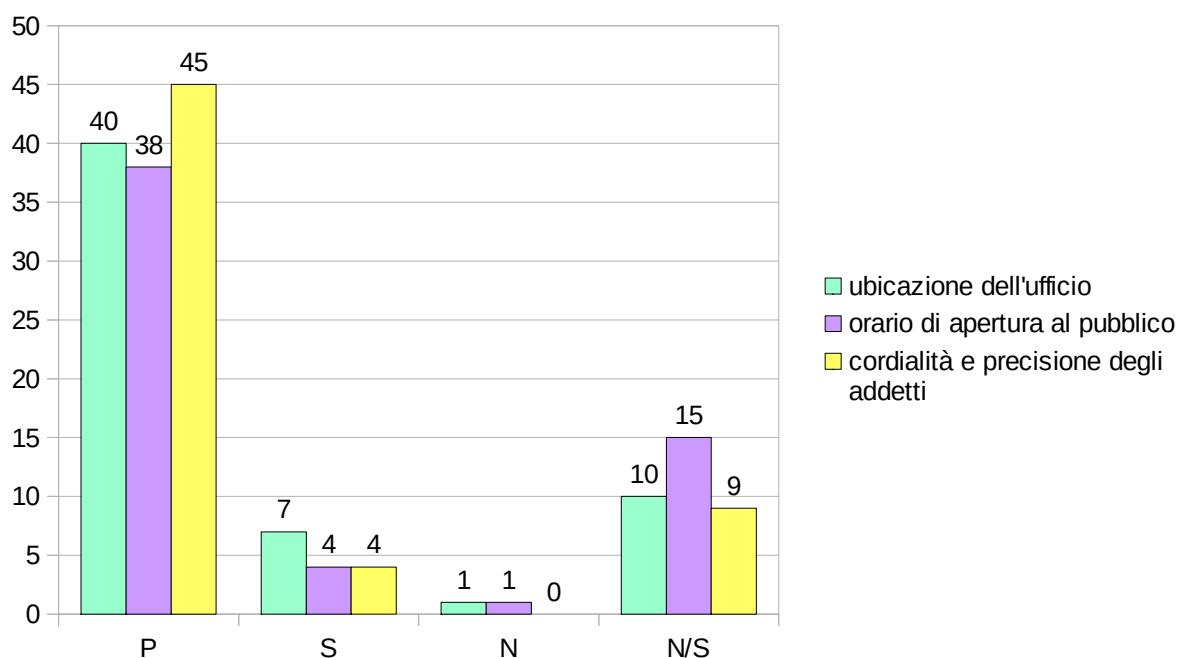
## RISULTATI

### 1. UFFICIO INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA TURISTICA

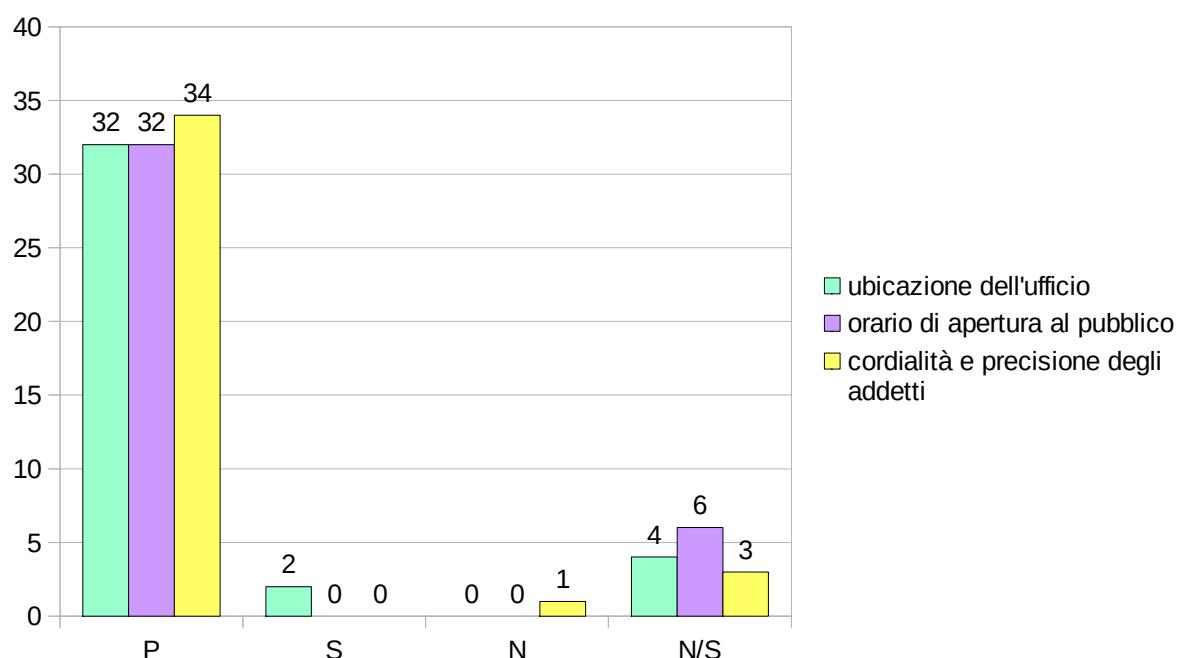
Sostanzialmente positivo il giudizio sull'ubicazione, l'orario di apertura e la cordialità e precisione degli addetti dell'ufficio turistico, sia tra gli italiani che tra gli stranieri.

P=positivo S=sufficiente N=negativo N/S=non so

ITALIANI



STRANIERI

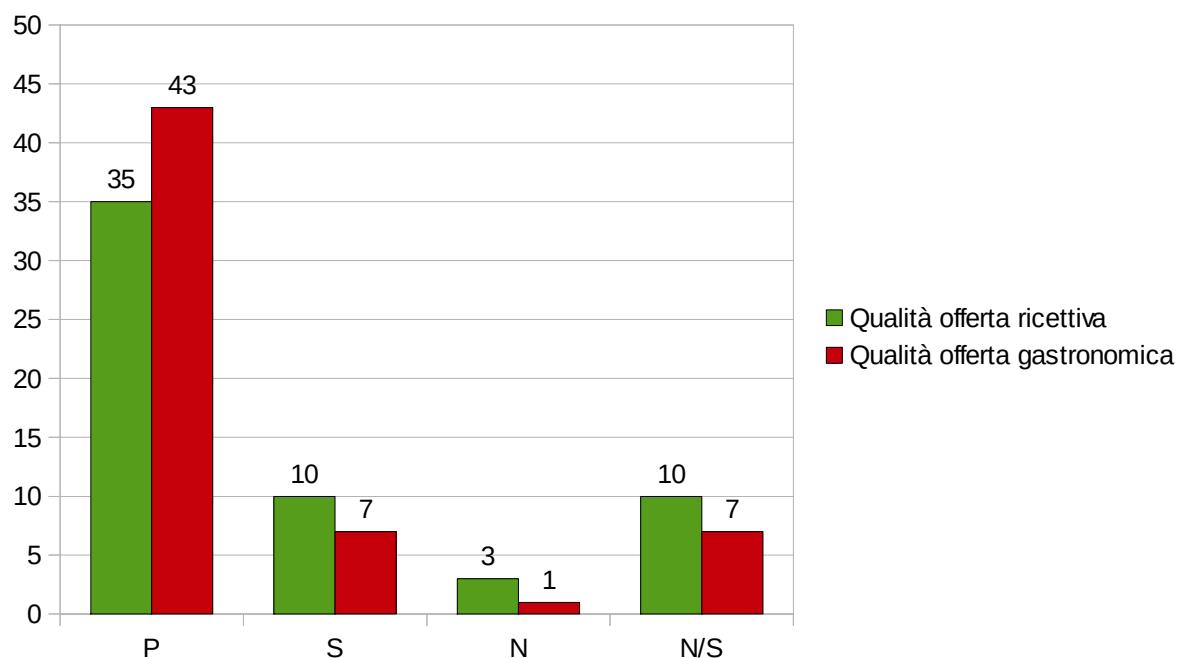


## 2. RICETTIVITÀ E RISTORAZIONE

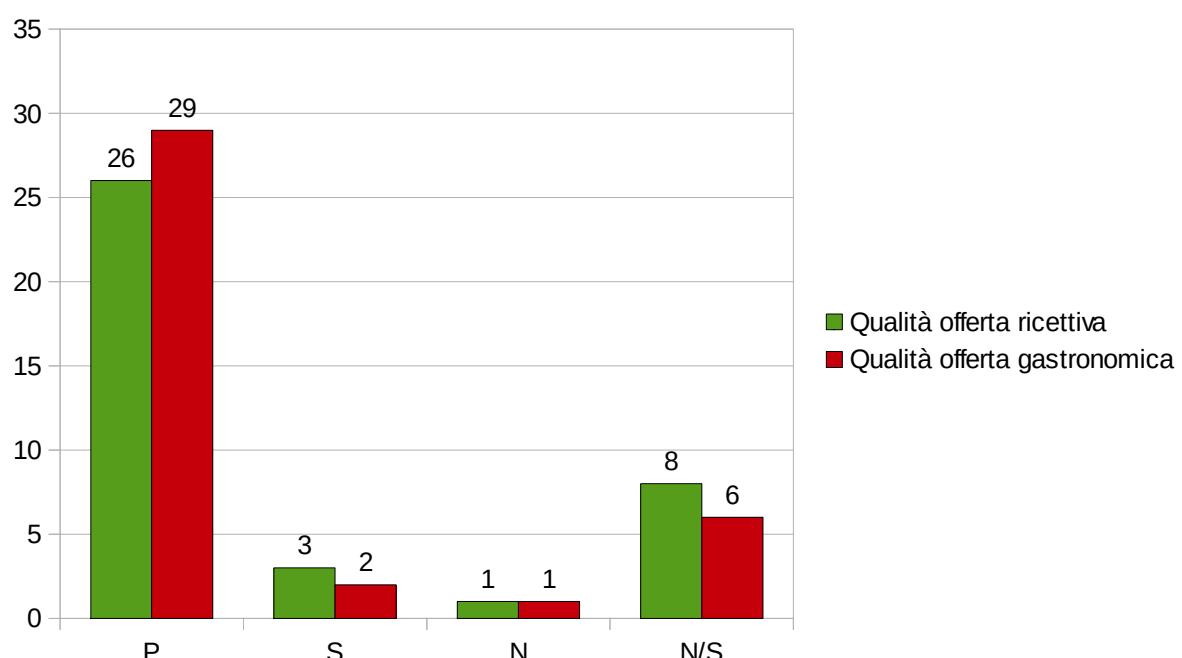
Generalmente positivo anche il giudizio generale sulle strutture ricettive e ristorative della città.

**P=positivo S=sufficiente N=negativo N/S=non so**

ITALIANI



STRANIERI

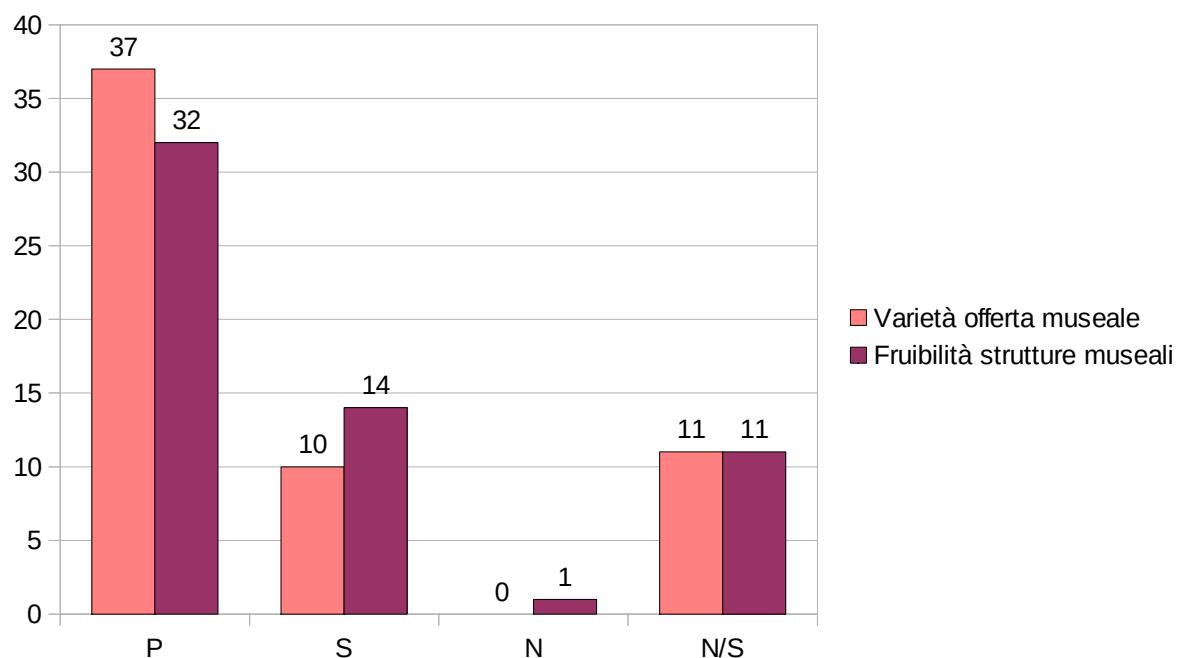


### 3. STRUTTURE MUSEALI

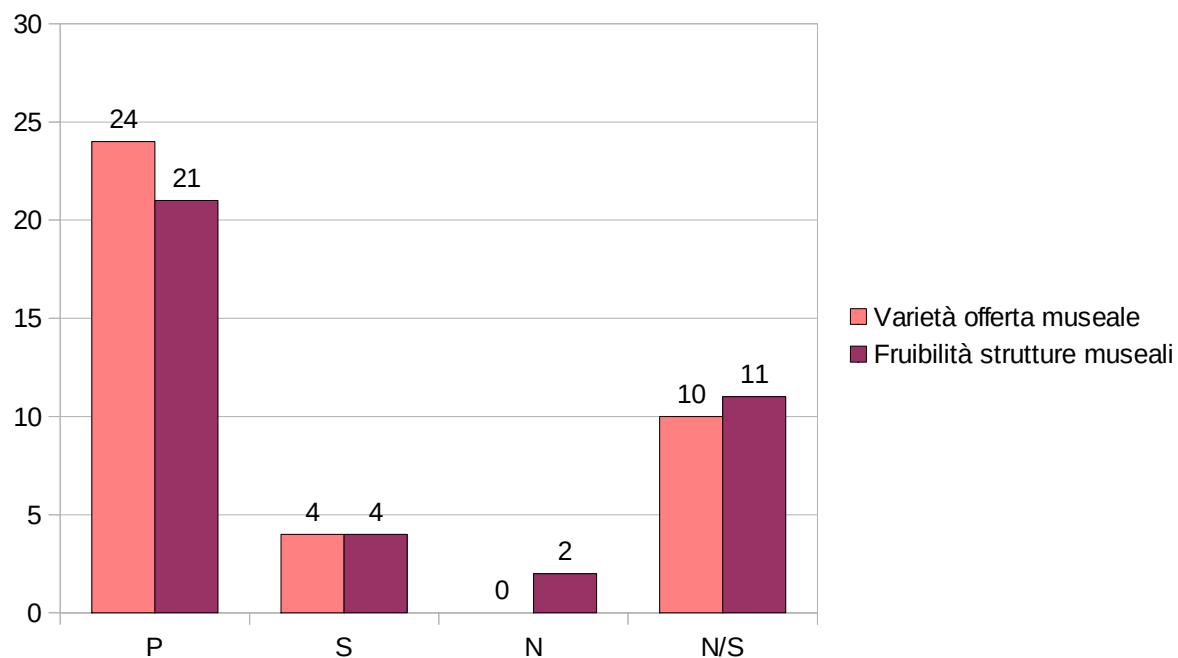
La varietà e la fruibilità delle strutture museali sono state tendenzialmente apprezzate sia dai turisti italiani che da quelli stranieri.

**P=positivo S=sufficiente N=negativo N/S=non so**

ITALIANI



STRANIERI

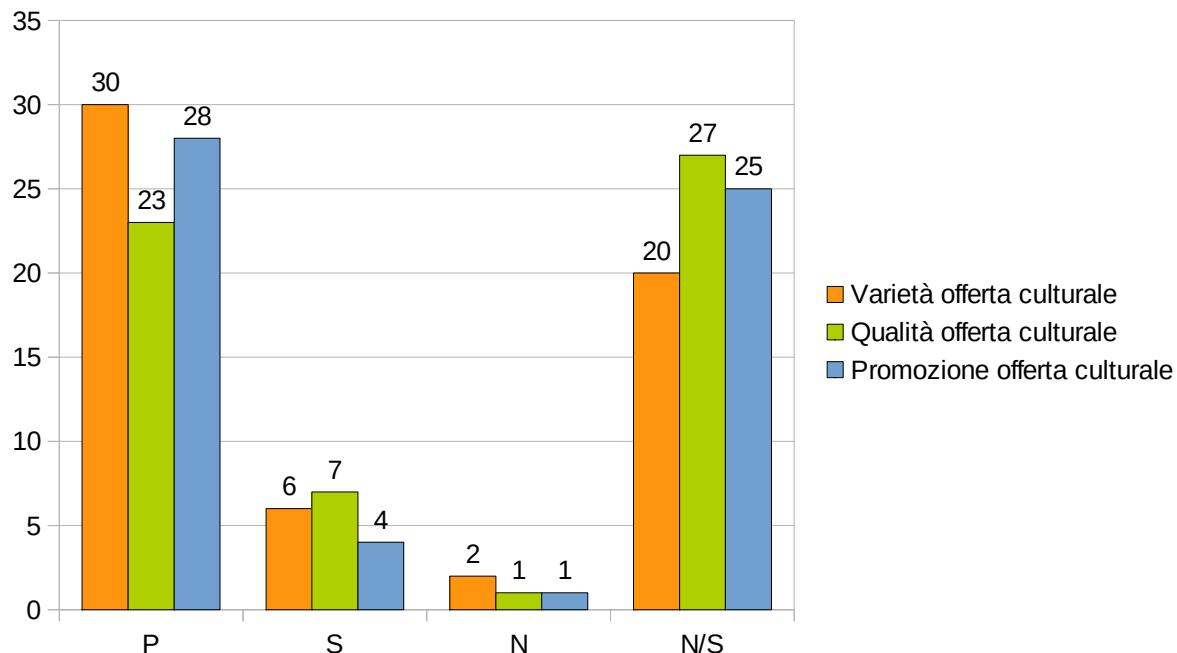


#### 4. OFFERTA CULTURALE

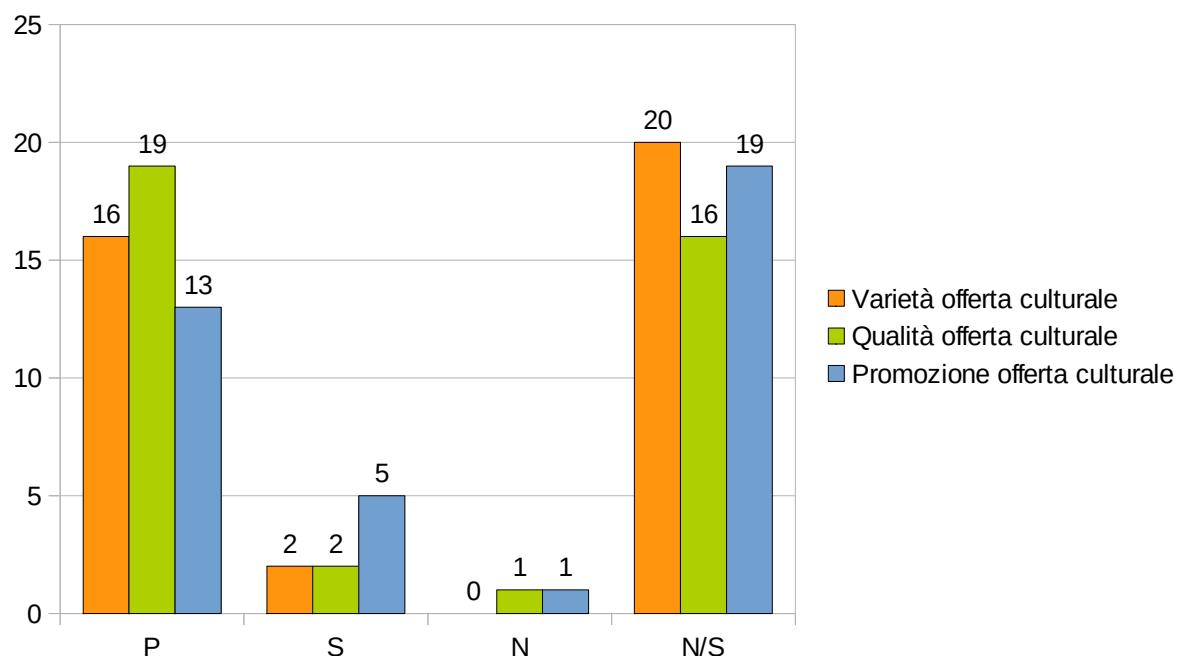
Positivo anche il giudizio sulla varietà, la qualità e la promozione dell'offerta culturale.

**P=positivo S=sufficiente N=negativo N/S=non so**

ITALIANI



STRANIERI

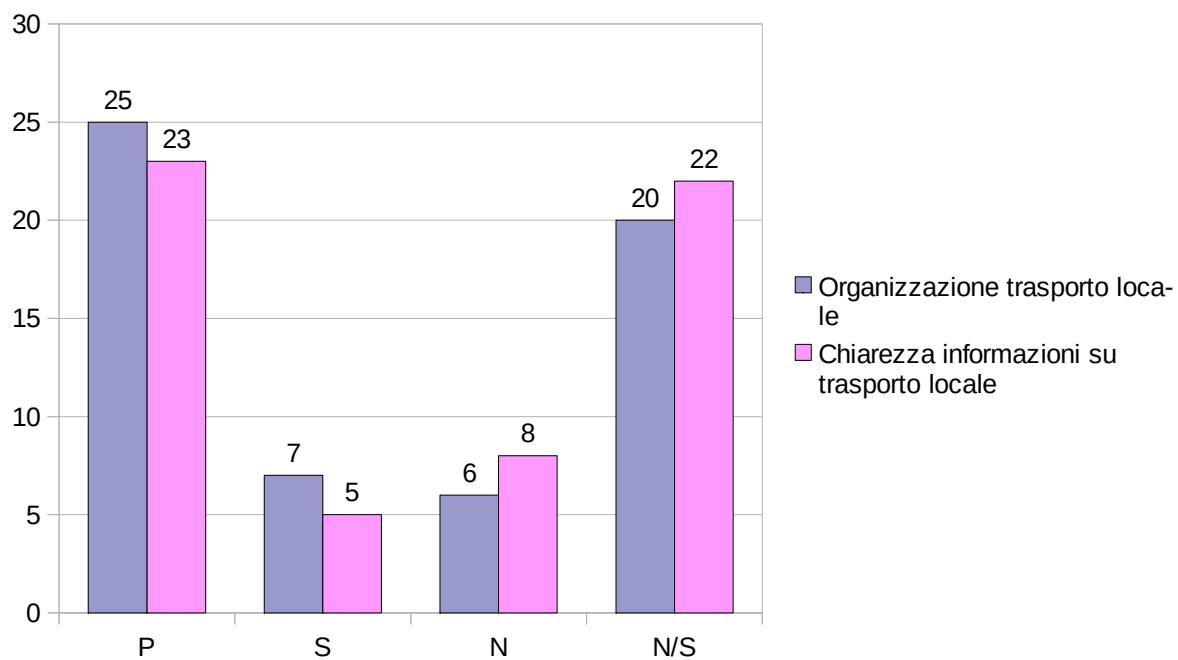


## 5. TRASPORTI

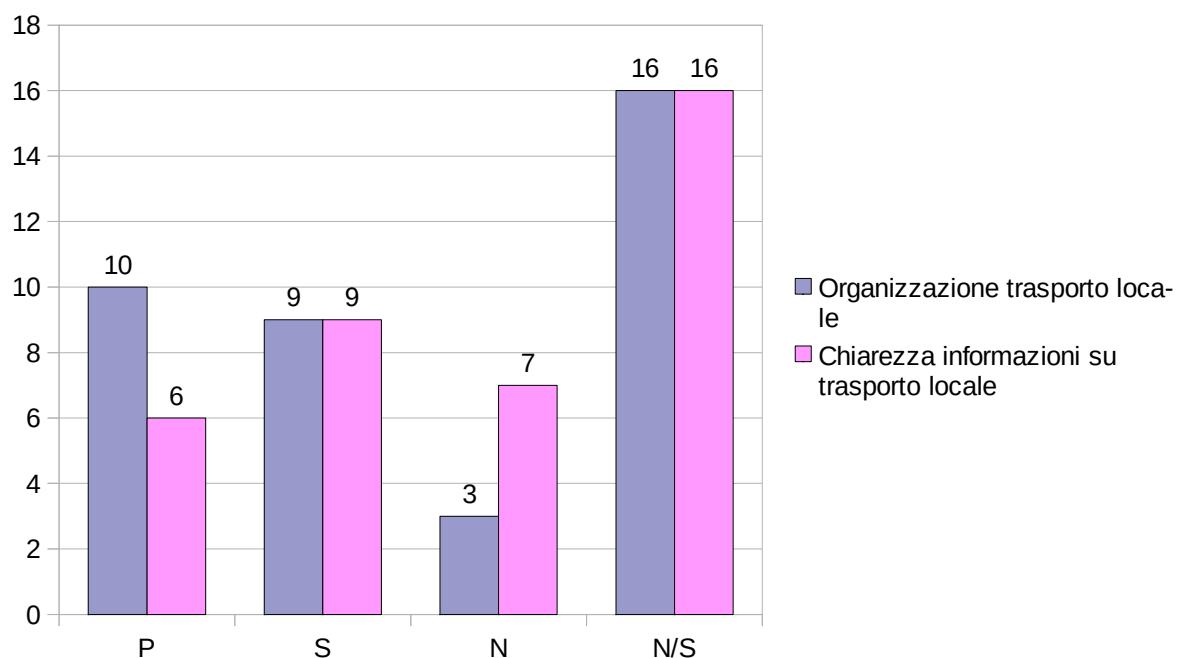
L'Organizzazione del trasporto locale' registra 7 giudizi sufficienti e 6 negativi tra gli italiani (contro 25 positivi) e 9 giudizi sufficienti e 3 negativi (contro 10 positivi) tra gli stranieri. La 'Chiarezza delle informazioni sul trasporto locale' registra 5 giudizi sufficienti e 8 negativi tra gli italiani (contro 22 positivi) e 9 giudizi sufficienti e 7 negativi (contro 6 positivi) tra gli stranieri.

**P=positivo S=sufficiente N=negativo N/S=non so**

ITALIANI



STRANIERI

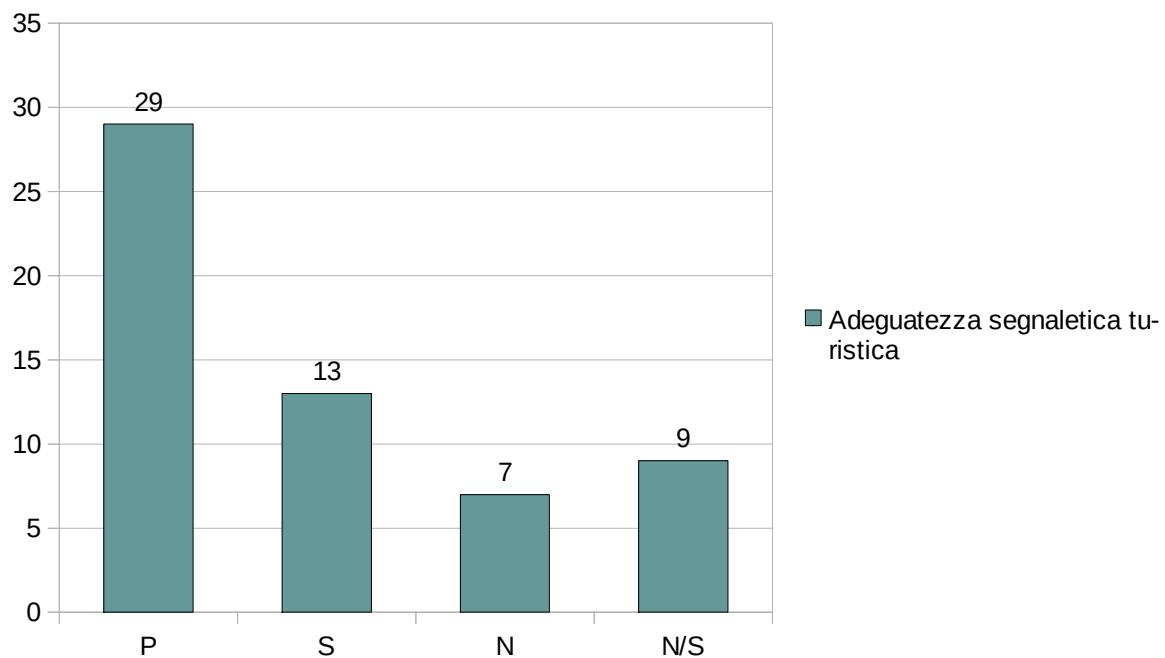


## 6. SEGNALETICA TURISTICA

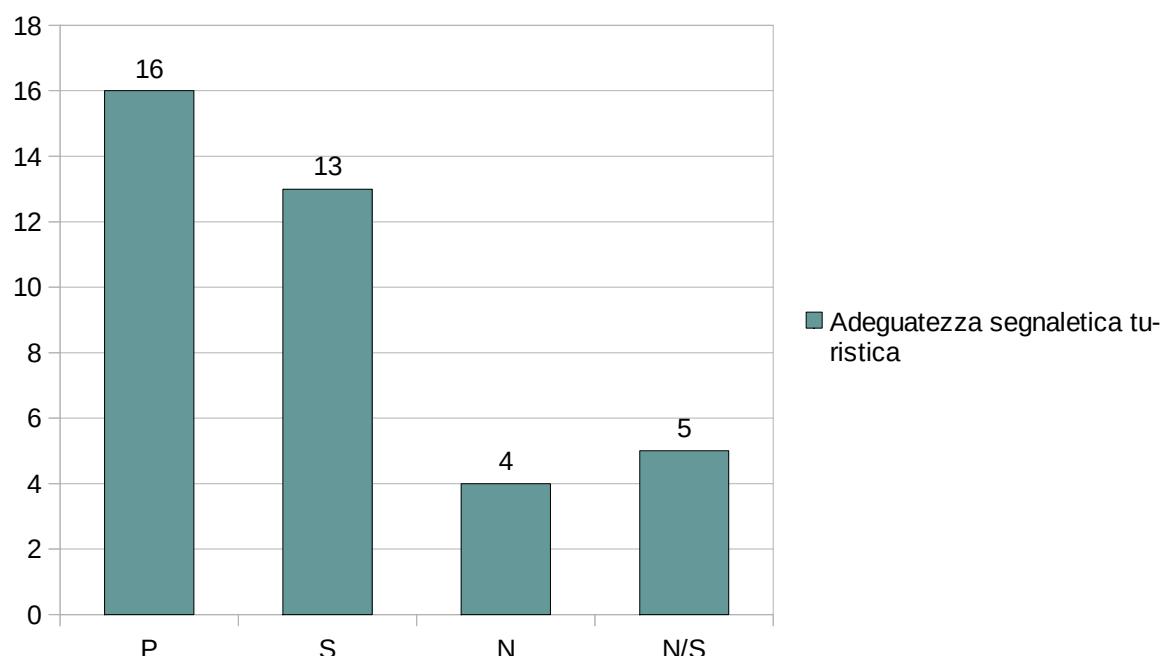
Tendenzialmente positivi i giudizi sulla segnaletica turistica anche se si rilevano 11 giudizi negativi (7 tra gli italiani e 4 tra gli stranieri) e molte sufficienze (13 tra gli italiani e 13 tra gli stranieri).

**P=positivo S=sufficiente N=negativo N/S=non so**

ITALIANI



STRANIERI



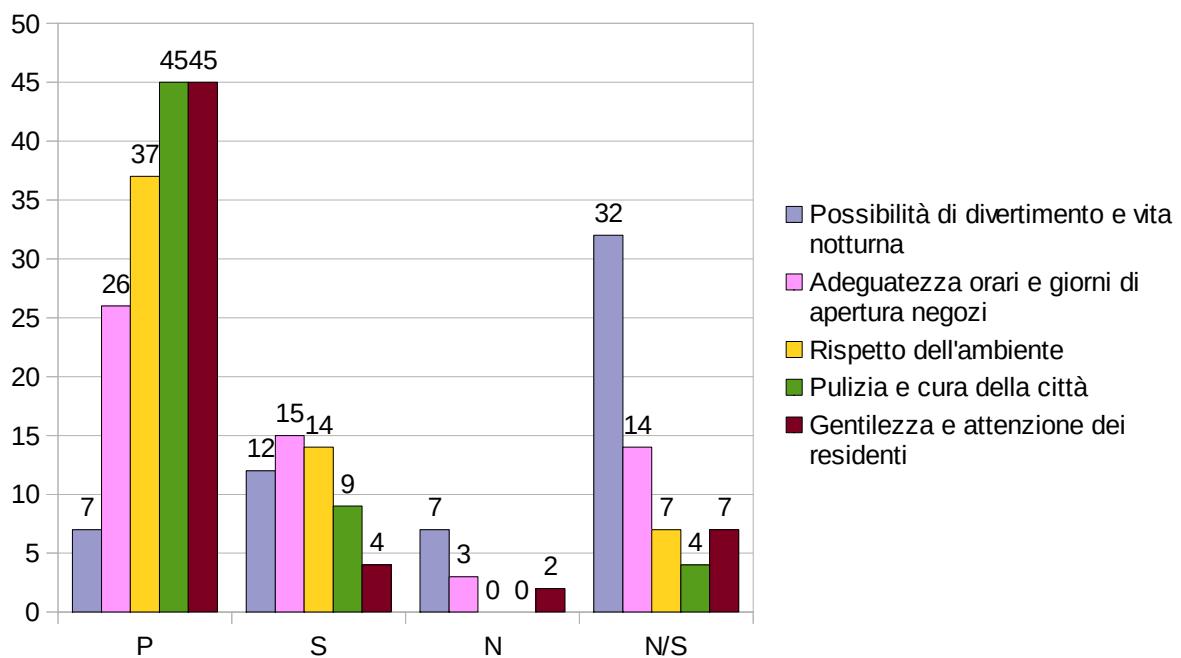
## 7. ALTRI SERVIZI

Nella macro area **Altri servizi**, molto positivi risultano i giudizi sulla pulizia e la cura della città, sul rispetto dell'ambiente e sulla gentilezza e attenzione dei residenti nei confronti dei turisti.

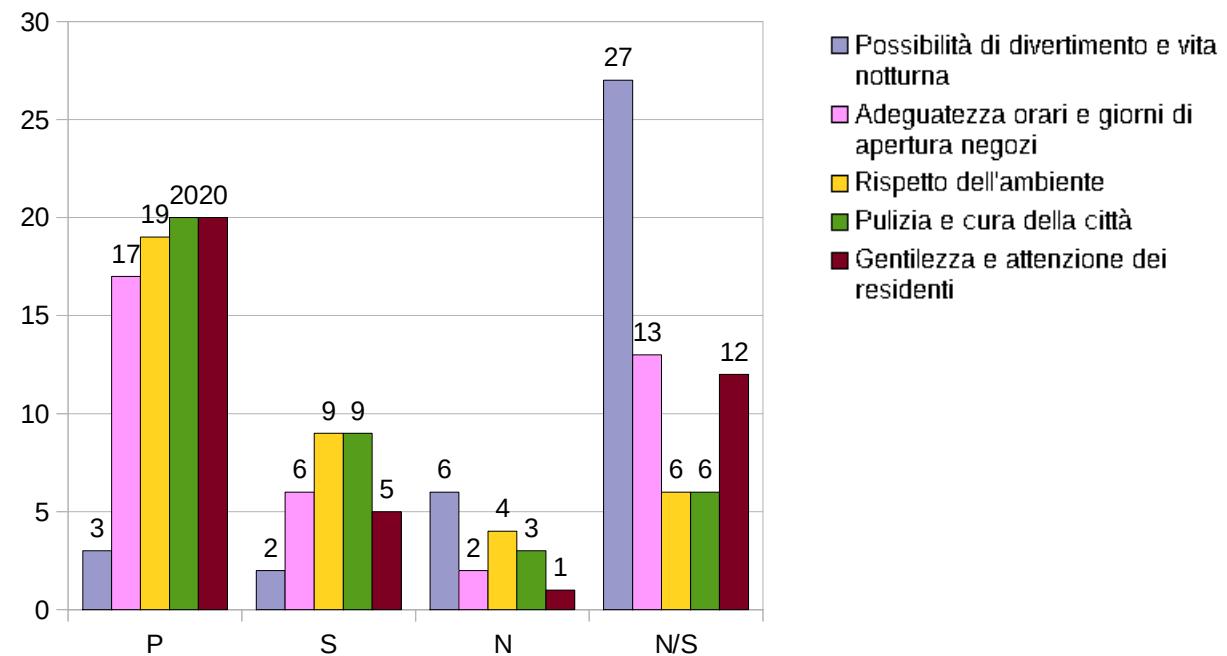
Tra le criticità emerge l'offerta legata al divertimento e alla vita notturna (7 giudizi negativi tra gli italiani e 6 tra gli stranieri).

**P=positivo S=sufficiente N=negativo N/S=non so**

ITALIANI

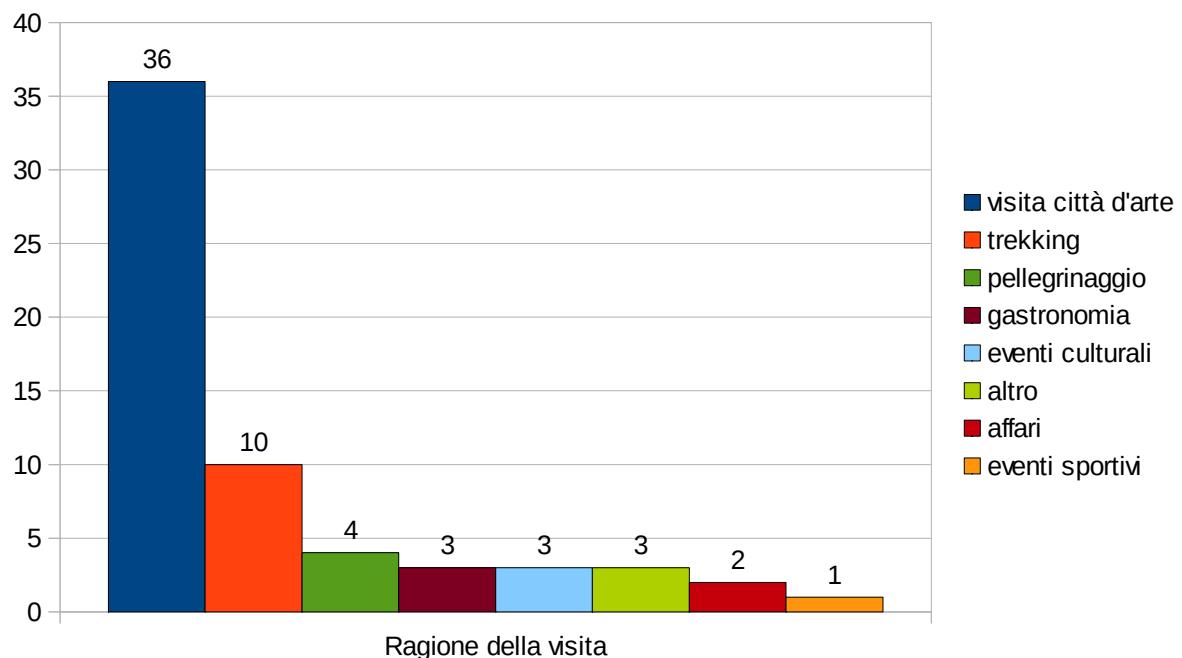


STRANIERI

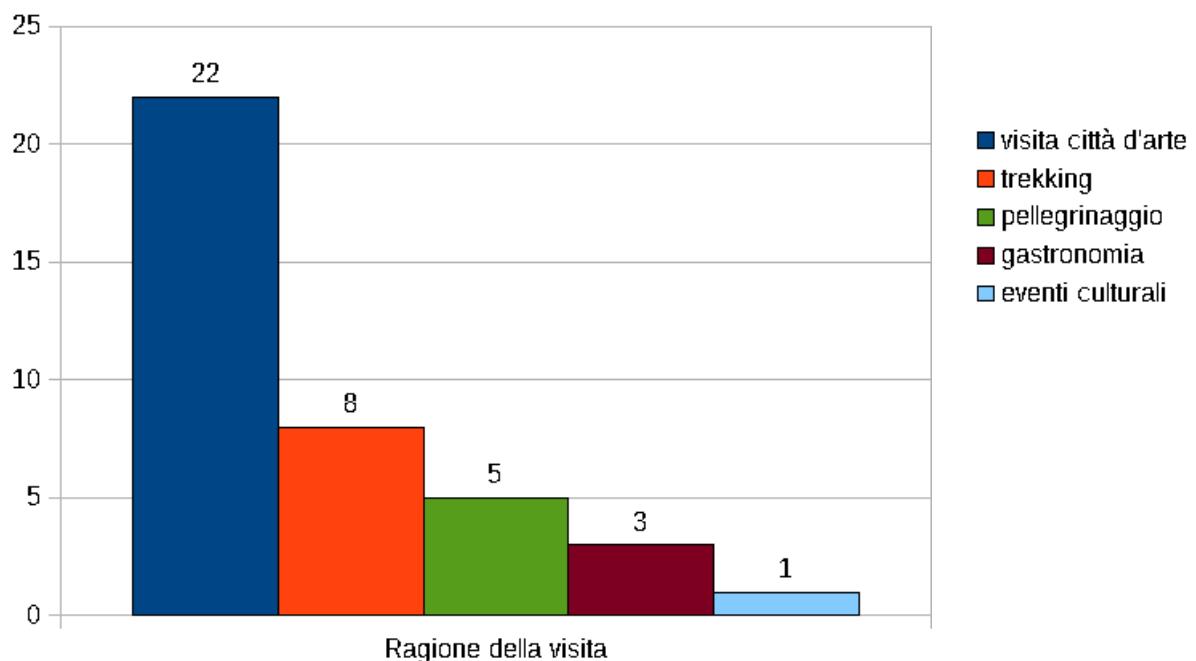


Alcune note, infine, sulle **motivazioni** che hanno portato il campione di turisti a visitare la nostra città. Tra le motivazioni prevale nettamente la 'Visita a città d'arte', seguita da 'Trekking' e da 'Pellegrinaggio' sia per gli italiani che per gli stranieri.

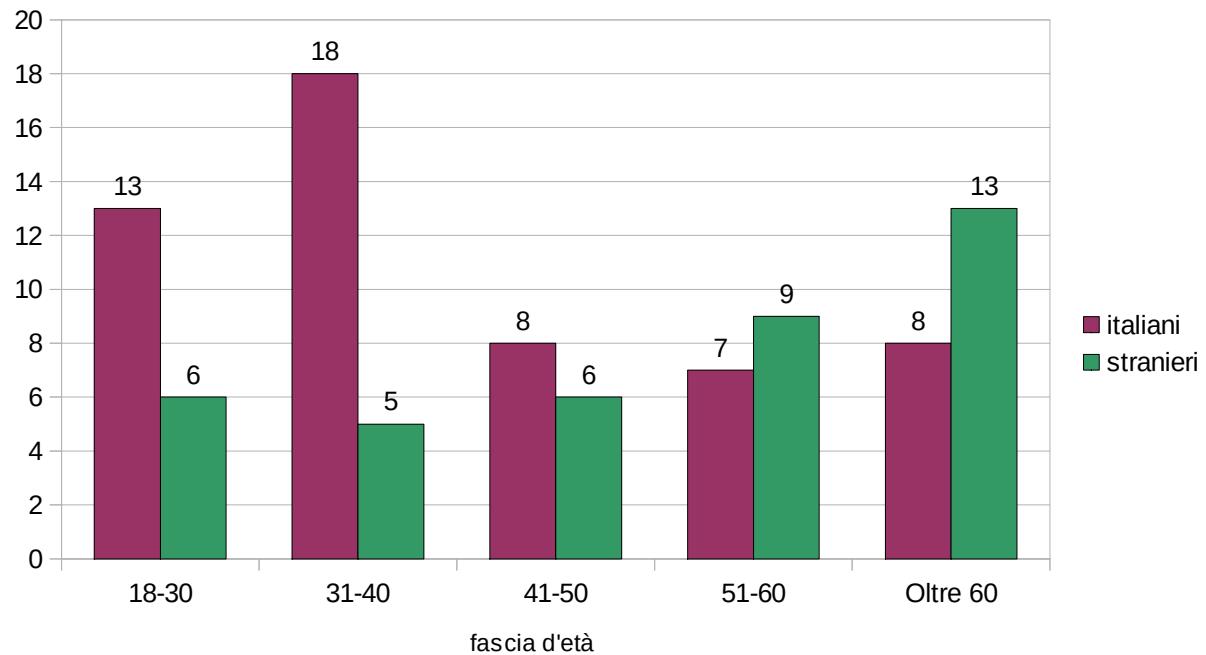
#### ITALIANI



#### STRANIERI



Per le **fasce di età** si registra una maggioranza di under 40 tra gli italiani, mentre tra gli stranieri prevalgono le fasce over 51 e over 60.



**Di seguito si riportano le osservazioni e i suggerimenti lasciati dai turisti.**

Argomento	suggerimento/osservazione ITALIANI      STRANIERI
IAT	Una sola persona forse non è sufficiente (almeno quando sono andato io, ce n'era sempre solo una)  Dovrebbe essere segnalato meglio
	Più scelta per vegetariani
RICETTIVITA' E RISTORAZIONE	
STRUTTURE MUSEALI	Alcune strutture potrebbero prolungare l'orario (oltre le 17)  Alcune strutture erano chiuse per più giorni a settimana, inaccessibili importanti monumenti  Grazie per restare aperti fino alle 19  Non vendete biglietti per musei chiusi (museo diocesano) – blocchetto rosso.  Migliorare la segnaletica per l'ingresso della Rocca  (c/o Rocca Albornoziana) Valeria è una risorsa  Non ci sono descrizioni in inglese
OFFERTA CULTURALE	Solo 5 chiese erano aperte nell'area di Spoleto!  (c/o Museo Archeologico) Museo estremamente ben fatto. Congratulazioni!
	(c/o Museo Archeologico) Più cordialità e meno musi lunghi da parte degli addetti ai lavori farebbero un biglietto da visita eccezionale per i turisti.
TRASPORTI	Percorso meccanizzato 10 e lode / bus carenti, <u>partenza da e per Stazione FS</u>  Ottimi i percorsi meccanizzati, soprattutto per disabili  Autobus più frequenti per la stazione  Senza internet o l'assistenza dell'ufficio turistico è difficile ottenere informazioni  E' necessario migliorare la segnaletica relativa agli autobus  Migliorare la segnaletica della mobilità alternativa
SEGNALETICA TURISTICA	Meno fantasia, più concretezza  Difficoltà nel trovare la basilica di San Salvatore  I segnali sono troppo piccoli
ALTRI SERVIZI	(gentilezza residenti) Ognuno sta nel suo  (pulizia della città) Escrementi di cane buttati nei siti di visita oltre che nelle strade  (vita notturna) Prendere esempio da città di maggiore richiamo  (vita notturna) Non ci sono locali per il divertimento notturno all'interno del centro storico  (orari negozi) Troppo lunga la chiusura dalle 13 alle 16  (orari negozi) Terribili. I turisti hanno bisogno di fare compere 7 giorni su 7  (rispetto ambiente) Molto sporca rispetto ad altre città in Umbria  (rispetto ambiente) Molta immondizia lungo i bordi delle strade  (pulizia della città) Negli ultimi anni sono aumentate le scritte in spray sugli edifici  (pulizia della città) Molto sporca rispetto ad altre città in Umbria  (gentilezza residenti) Dove sono i residenti?  (gentilezza residenti) Alcuni gentili ma non molti  (gentilezza residenti) La nostra esperienza è stata sempre positiva
OSSERVAZIONI	È una cittadina molto carina e rustica  Complimenti alla guida all'interno dell'ufficio turistico!

Toilette indecenti alla Rocca
Eccellente, grazie mille
Complimenti alla città di Spoleto!
Bella città, gente favolosa
Spoleto ci piace!
Amo l'Italia, soprattutto le cittadine collinari
Grazie per le toilette gratuite. Se dovete cambiare, mettetele a 0,50 € e non a 1 €
Città bella e tranquilla. Grazie per le panchine e le sedie dove ci si può riposare
Amo viaggiare in Italia ma ci sono due cose che non vanno bene: i ristoranti chiusi a metà giornata; problemi con i parcheggi e la comprensione dei divieti.
La riapertura del Ponte delle Torri dovrebbe essere una priorità