

TURISMO IL TERRITORIO AL SECONDO POSTO DOPO IL CILENTO

Il Salento conquista il podio nel gradimento on line



CAMERA DI COMMERCIO Il convegno sul turismo

TURISMO

WEB E MARKETING

L'INDAGINE

I dati emergono da uno studio realizzato dalla società «Travel appeal» sulla reputazione delle imprese turistiche

I RISCONTRI

L'analisi ha riguardato 1.327 strutture ricettive del territorio di 13 comuni che esercitano maggiore attrattiva

Il Salento conquista il podio del gradimento on line

Positivo l'85.3% delle recensioni. La provincia di Lecce seconda solo al Cilento

I RISULTATI

Rilevate 409.267 opinioni
Più diffusa la soddisfazione nel settore extra alberghiero

STEFANO LOPETRONE

● Si sa, la miglior forma di marketing per le strutture ricettive è il passaparola. Ed oggi il passaparola corre sul web, tra social network, motori di ricerca e grandi siti di prenotazioni online. A giudicare dall'indagine di Travel Appeal (società che studia la reputazione online delle imprese turistiche), presentata in un incontro organizzato ieri a Lecce da Unicredit e Camera di Commercio, le strutture salentine non sono messe male. Anzi. Dallo studio, che prende in esame i dati relativi all'intero 2016, l'85.3 per cento delle recensioni sono positive. È il secondo risultato tra le destinazioni nazionali analizzate. Meglio ha fatto solo il Cilento (provincia di Salerno) con l'86.8 per cento. Sul podio anche la Versilia (Toscana) con l'82.9 per cento. Tra tanti indicatori di colore verde, però, spiccano alcuni punti deboli: la connessione a internet ed i costi, soprattutto. Ma anche alcune voci che non ti aspetti: doccia, bar, letto, parcheggio. E più in generale un sorprendente primato nelle preferenze del settore extralberghiero, rispetto agli hotel.

SENTIMENT POSITIVO - Il Salento, in generale, non è messo male. Anzi gode di un «sentiment» positivo, frutto di un'analisi che ha riguardato 1.327 strutture ricettive del territorio dei 13 comuni a maggiore appeal turistico (Castrignano del Capo, Castro, Gagliano del Capo, Galatina, Gallipoli, Lecce, Melendugno, Morciano di Leuca, Nardò, Otranto, Porto Cesareo, Salve, Santa Cesarea Terme). Tra i 75.213 contenuti online, lo staff di Travel Appeal ha rilevato 409.267 opinioni. Il comparto extralberghiero al confronto con quello alberghiero registra migliori livelli di soddisfazione degli ospiti: reputazione digitale all'87.2 per cento per il primo settore; all'82.3 per cento per il secondo. In generale, le strutture salentine lasciano un ottimo ricordo su: accoglienza (92.3 per cento), posizione (91.5), pulizia (91.8) e ristorazione (83.8). «Sentiment» al di sotto della media per servizi (75.9) e camere (71.6). Decisamente basso il grado di reputazione riferito a costi (57.3) e servizi internet (47). Viene fuori un grado di soddisfazione superiore alla media nazionale (82.4) e regionale (83.5).

CONFRONTI - Fa riflettere, nel confronto tra alberghiero ed extralberghiero, come la bilancia penda in quasi tutti gli indicatori per il sistema extralberghiero: giudizio generale 85.1 contro 89.8 per cento; camere 65.6 contro 75.3, posizione 90.7

contro 91.8, servizi 76.1 contro 75.6 (unico parametro favorevole alle strutture alberghiere), ristorazione 81.8 contro 85.5, accoglienza 90.7 contro 93.3, pulizia 87.3 contro 94.3, costi 53.4 contro 60.5, internet 43.4 contro 49.2. Il maggior numero di recensioni, ben 41.604, proviene dall'Italia (soddisfazione all'84.7 per cento). Più contenuto (in linea coi flussi del resto) il numero di commenti lasciati dagli stranieri: 3.673 dalla Francia (gradimento all'84.5), 2.251 dalla Svizzera (81.7), 2.160 dall'Inghilterra (84.2) e 2.040 dalla Germania (81.3). Indicativo anche il fatto che l'incidenza per tipologia di viaggiatore è sbilanciata: le coppie «pesano» per il 56 per cento, le famiglie solo per il 20, i gruppi per il 12, i single per il 6 e i viaggi di business appena per il 5 per cento. Dall'analisi delle recensioni ricorrono giudizi quali «consigliato», «eccezionale», «ottimo», «disponibile», tutti con accezione positiva. Booking.com è il canale nel quale si trova il maggior numero di recensioni sul Salento (circa 50mila), seguito da TripAdvisor (20mila) e Facebook (2.300).





CAMERA DI COMMERCIO Un momento dell'incontro di ieri pomeriggio sul turismo



IMPRESE E TURISMO Un contributo da internet per lo sviluppo