Travel Appeal: a Roma l'81,9% dei turisti soddisfatti del loro soggiorno

L’innovazione tecnologica applicata al turismo e un’analisi delle potenzialità turistiche del Lazio con un focus su Roma. Se ne è discusso in occasione del Forum delle economie #Turismo 4.0, organizzato da UniCredit in collaborazione con **Roma&Lazio Convention Bureau**.

“Il turismo - ha dichiarato **Giovanni Forestiero**, Regional manager Centro Italia di UniCredit - è un volano strategico per la crescita dell’economia locale e permette di valorizzare anche asset fondamentali della nostra regione, come l’arte, la cultura, il patrimonio storico e paesaggistico, l’agroalimentare, l’enogastronomia. Il sostegno di UniCredit non si limita all’assistenza creditizia. Forniamo servizi innovativi legati a incassi, pagamenti, Pos e carte di credito, aiutiamo le imprese del settore turistico a conoscere in maniera più approfondita il proprio mercato, forniamo strumenti per verificare il posizionamento sui social media, offriamo supporto per la ricerca di controparti, mettiamo a disposizione prodotti e servizi per migliorare la digitalizzazione dell’offerta delle strutture recettive”.

Nel corso del Forum sono stati presentati un’**analisi sulla potenzialità turistica Regione Lazio** con focus sulla destinazione Roma realizzato da UniCredit in collaborazione con Nomisma Pro e uno studio commissionato da UniCredit a Travel Appeal sulla Reputazione digitale delle strutture recettive romane.

Dallo studio realizzato UniCredit in collaborazione con Nomisma Pro, sulle potenzialità turistiche della Regione Lazio è emerso che la regione, con aree di particolare pregio a livello naturalistico, artistico e religioso, sta sostenendo una nuova concezione di turismo, votata alla qualità, all’accoglienza e alla sostenibilità. Roma è la principale destinazione turistica con oltre 25 milioni di presenze (6,3% del totale nazionale) e il 62% dei turisti che visitano il Lazio è straniero (dato superiore alla media nazionale pari al 49%). La concentrazione degli esercizi ricettivi imprenditoriali per kmq del Lazio è superiore alla media italiana (0,44 vs 0,25) mentre Roma si distingue con un 4,55. Roma, con le sue bellezze artistiche e la ricchezza del suo patrimonio storico culturale è una delle mete preferite dai turisti di tutto il mondo, dato confermato dalla percentuale di turisti stranieri sul totale degli arrivi. Resta da migliorare il tempo di permanenza medio del turista ma, secondo il rapporto, una chiave per affrontare il problema è lavorare affinché Roma diventi un anello di collegamento e cooperazione a livello regionale e nazionale (tra Nord-Sud) e soprattutto tra i diversi attori della filiera turistica. La

regione Lazio si pone comunque al 4° posto nella graduatoria delle regioni italiane per numero di arrivi (11,4 Milioni di arrivi nel 2016) e al 5°posto per numero di presenze.
Dallo studio commissionato da UniCredit a **Travel Appeal** sulla reputazione digitale delle strutture recettive di Roma (su 3.421 strutture recettive tradizionali, 685.633 recensioni analizzate, 2.779.760 opinioni rilevate) è emerso che gli ospiti che soggiornano nelle strutture ricettive del Comune di Roma sono molto soddisfatti, il sentiment positivo rilevato nelle recensioni è infatti pari all'81.9%. Il confronto è positivo con la città di Milano mentre, rispetto a Firenze e Napoli, il valore è leggermente inferiore. L'andamento delle recensioni mostra una maggiore attività in primavera e autunno. Rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente vi è stato un incremento di recensioni, soprattutto tra ottobre 2017 e gennaio 2018. Le camere sono l'elemento più giudicato dagli ospiti ma la posizione e l'accoglienza prevalgono per soddisfazione. Anche la pulizia delle strutture, seppur con un peso marginale, è un elemento che soddisfa molto gli ospiti. Su Booking.com il 42% dei voti è composto da recensioni con valore complessivo da 9 a 10 stelle. Su Facebook il 77% delle recensioni ha un valore complessivo di 5 stelle. Gli ospiti stranieri compongono il 68% della domanda e presentano una soddisfazione molto alta, con un distacco positivo di quasi 3 punti dagli ospiti italiani. Per gli italiani e gli stranieri le camere hanno un ruolo fondamentale sull'esperienza di soggiorno. Il secondo elemento più valutato dagli italiani è l'accoglienza, mentre per gli stranieri è la posizione della struttura. La composizione del settore ricettivo "tradizionale" indica una maggiore presenza di strutture del comparto alberghiero. Elevata anche la soddisfazione del comparto extralberghiero. Gli annunci di appartamenti e affittacamere sono più di 32.000, distribuiti sui vari canali. L'elemento più apprezzato è la pulizia della struttura e pesa per il 12% sulla soddisfazione generale degli ospiti.