



Relazione

Progetto Infopoint Benevento 2016 –Sede EPT – Campione definitivo I semestre

Informazione e Accoglienza dei turisti.
Rilevazioni statistiche: il campione semestrale

Il progetto

Il progetto Infopoint Benevento 2016 ha l'obiettivo di fornire un efficace servizio di informazione e accoglienza ai turisti in arrivo nel capoluogo sannita, nonché uno stimolo a quanti, trascorso il soggiorno, possono avere delle nuove informazioni su opportunità di viaggio in altri periodi dell'anno. Il progetto consente inoltre la rilevazione dei flussi turistici da e per Benevento e la sua provincia in modo generalizzato, con il fine di costruire un campione statistico in grado di evidenziare le informazioni riferite al complesso della domanda turistica. In particolare, le rilevazioni effettuate nei primi sei mesi evidenziano le tendenze del turismo in generale con l'individuazione dell'interesse per i soggiorni durante i diversi periodi dell'anno. Il progetto Infopoint Benevento 2016, considerati i buoni risultati dell'iniziativa, è collocato a pieno titolo tra le attività di promozione turistica promosse dall'Ente Provinciale per il Turismo.

La logistica dell'Infopoint

L'apertura dell'Infopoint presso la stessa sede dell'EPT, con facile accesso anche ai portatori di handicap, si è rivelata ottimale non solo per la comodità di far sostare i pullman, infatti numerosi sono stati i gruppi di turisti a far visita l'Infopoint, tra cui un'associazione di disabili che organizza viaggi in Italia e in Europa, ma soprattutto per le informazioni e materiale rilasciati prima di iniziare l'itinerario conoscitivo del centro storico cittadino. Il punto informativo dedicato ad Accoglienza e Informazioni sia di carattere generale sulla città, sia di carattere specifico sull'offerta sannita, creato nella sede centrale dell'EPT con banco/scrivania, espositori per brochure, pubblicazioni e strumenti digitali, è adeguato anche per ospitare le Guide Turistiche al fine di offrire un servizio immediato di Guida ai gruppi di turisti che ne fanno richiesta.

L'analisi dei dati

I dati statistici sono stati rilevati con la compilazione di un questionario che verte sull'utilità e sull'efficacia dello sportello Infopoint, sull'accoglienza e l'informazione e

sulle competenze del personale. L'attività di rilevazione semestrale, che ha avuto inizio dal primo mese di apertura, si è conclusa a Giugno. Nel questionario sono stati definiti 10 campi, articolati in cinque sezioni:

- Utilità ed efficacia Sportello Infopoint
- Accoglienza ed informazione
- Competenze del personale
- Provenienza
- Data

Il questionario rappresenta uno strumento semplice e diretto, in grado di identificare la soddisfazione del servizio offerto dal sistema turistico di Benevento, e attraverso lo strumento del dialogo diretto tra il personale specializzato e gli utenti, si può rilevare il trend dei flussi turistici e i gusti dei consumatori. E' stato evidenziato anche il gradimento per la comunicazione turistica e il grado di diffusione del sito www.eptbenevento.it

Al fine di consentire una rilevazione su tutto il flusso turistico, compreso quello internazionale, il questionario comprende anche la provenienza dei visitatori. L'analisi dei dati, infatti, è stata condotta in relazione ai cinque campi individuati per l'indagine.

Il profilo dei turisti

L'analisi definitiva, condotta su un campione rappresentativo di turisti italiani e di turisti stranieri, ha evidenziato dei profili differenziati per provenienza.

Il Profilo dei turisti italiani

A seguito del dialogo diretto con il turista italiano, si è evidenziato che lo stesso ha scelto il Sannio beneventano principalmente per l'aspetto storico-architettonico e religioso, e la sua visita anche se di una volta all'anno avviene sistematicamente. Si tratta di un turista di media cultura, di un'età compresa tra i 35 e i 60 anni che viaggia in coppia o in famiglia. Ha giudicato positivamente i servizi di informazione turistica, i servizi turistici e accettabile il sistema dei trasporti ed ha apprezzato il valore della posizione dell'Infopoint in cui si trova. E' disponibile a ripetere il soggiorno nella città di Benevento e nella sua provincia in periodi alternativi, in relazione all'offerta di appositi pacchetti turistici, finalizzati principalmente alla visita di aree storiche, archeologiche e parchi naturali.

Il Profilo dei turisti stranieri

A seguito del dialogo diretto con il turista straniero, si è evidenziato che lo stesso ha raggiunto Benevento spinto dalla voglia di una vacanza culturale. Si tratta di un turista di buona cultura che viaggia da solo o in coppia e si è informato su diverse tipologie di alloggio, spaziando dall'hotel a 3, 4 stelle, strutture extralberghiere e campeggio. E' rimasto soddisfatto del sistema dei trasporti e della qualità media dei servizi turistici. Ha apprezzato i servizi di informazione e valutato positivamente il soggiorno nei vari periodi dell'anno, a fronte di un'offerta specifica di pacchetti turistici con itinerari culturali e naturali.

La valutazione conclusiva

Soddisfacente è il risultato raggiunto e l'obiettivo centrato. Bilancio positivo per il primo semestre di attività dell'Infopoint Benevento 2016, il punto informativo dell'Ente Provinciale per il Turismo collocato nella sua stessa sede. I dati relativi alla presenza turistica nel capoluogo sannita rivelano un interesse sempre crescente da parte di turisti italiani e stranieri per la nostra città.

Secondo un primo report, dal giorno di apertura dell'Infopoint 2016, si registra un boom di visitatori tra i quali turisti, privati, studenti, guide turistiche etc. che hanno manifestato il loro vivo interesse a questo progetto; ne ha parlato ampiamente e positivamente tutta la stampa locale "L'Infopoint spinge il turismo".

Allegati

- Report sui dati raccolti con le schede/questionario di indagine contatto dell'Infopoint;
- Tabelle riassuntive mensili;
- Schede di valutazione individuali del gruppo di lavoro interessato e impegnato per i primi sei mesi nel progetto.