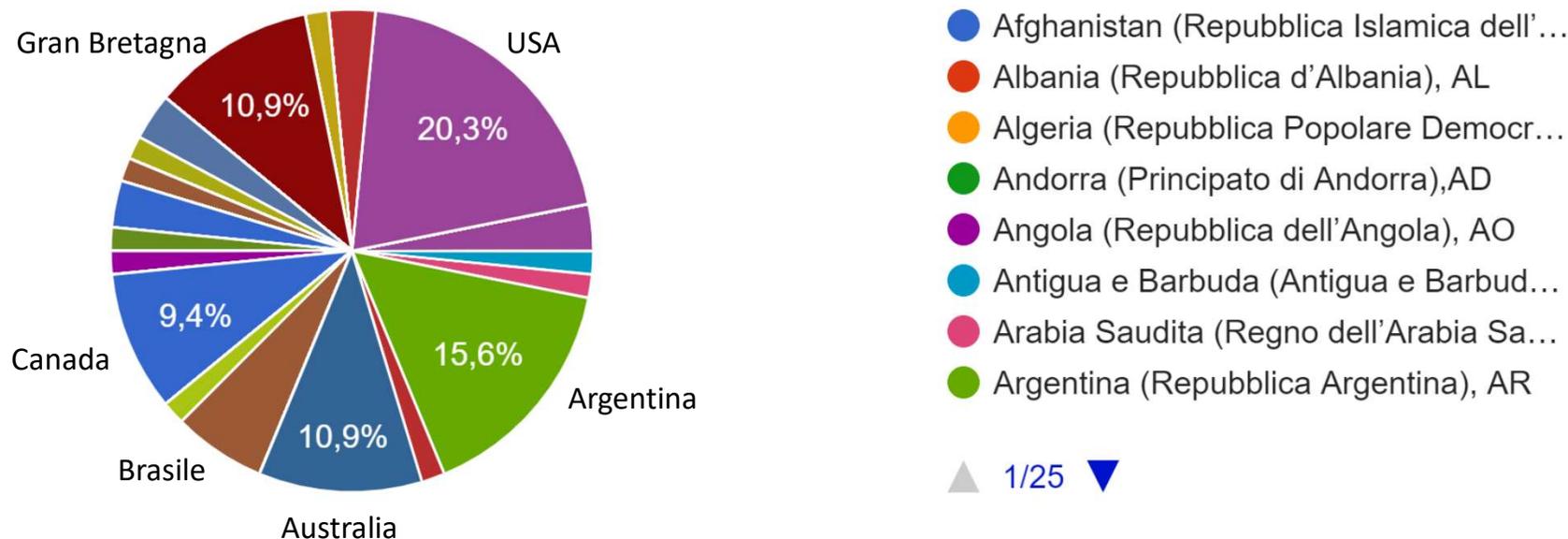


# IL TURISMO CROCIERISTICO A MESSINA: ANALISI DEI DATI SULLA CUSTOMER SATISFACTION



# Nationality/ Nazionalità/ Staatsangehörigkeit/ Nationalité /Nacionalidad

64 risposte



## *Informazioni demografiche*

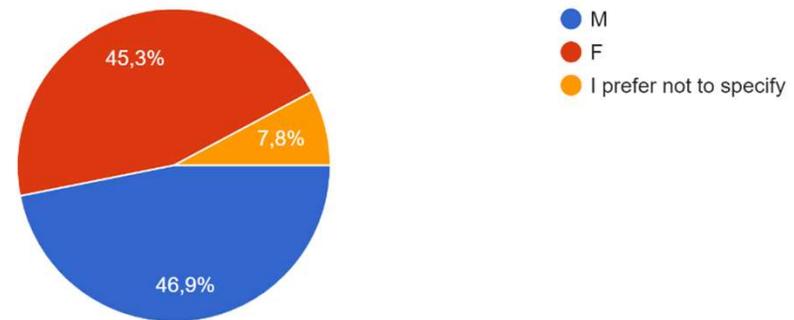
I crocieristi che hanno risposto al nostro questionario provenivano da tutte le parti del mondo con una predominanza del 20,3% di statunitensi e a seguire argentini (15,6%), australiani e britannici (10,9%).

Interessante rilevare che si sono registrate presenze anche da Malesia, Arabia Saudita, Cina, Messico, ecc.

La netta predominanza degli intervistati è di età superiore a 60 anni.

Sex/ Sesso/ Geschlecht/ Sexe/ Género

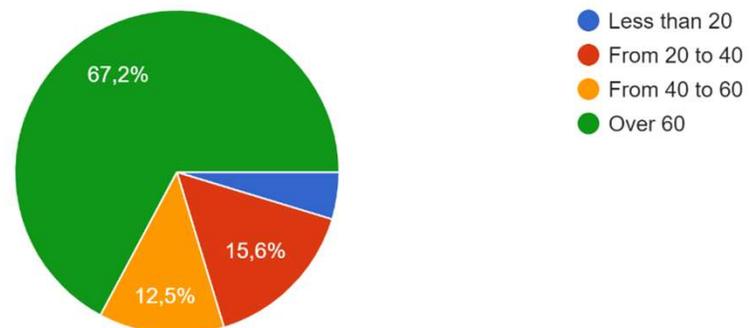
64 risposte



Equilibrata è la presenza di uomini e donne.

Age/ Età/ Alter/ Âge/ Edad:

64 risposte

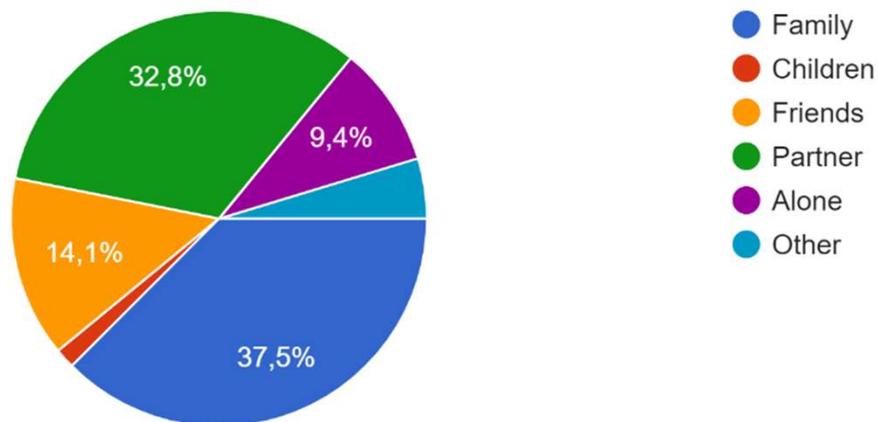


La crociera si conferma essere una tipologia di viaggio molto gradita dalle famiglie e dalle coppie, ma è interessante notare la presenza di viaggiatori soli o di gruppi di amici.



You travel with../ Viaggi con../ Sie reisen mit.../ Vous voyagez avec../ Viajando con..

64 risposte



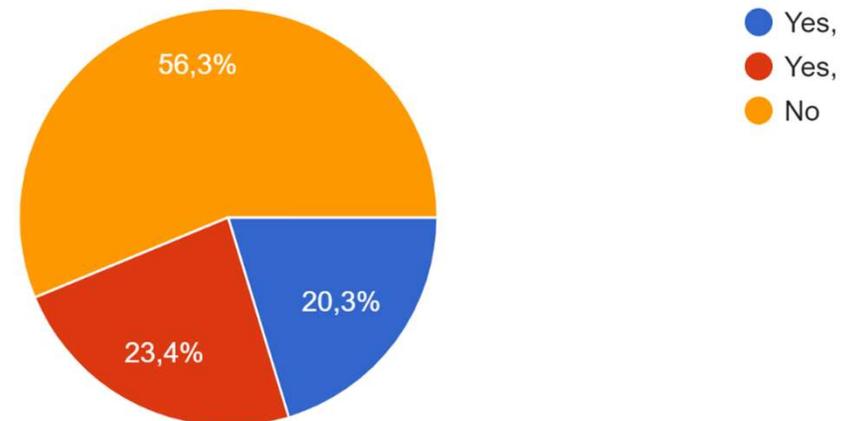
# Conoscevi Messina?

Il 56,3% dei turisti non aveva mai sentito parlare della nostra città, e grazie all'itinerario previsto dalla crociera ha avuto l'occasione non soltanto di visitarla ma anche di sapere della sua esistenza.

**Suggerimenti:** sarebbe necessario potenziare le varie forme di marketing per aumentare la visibilità di Messina.

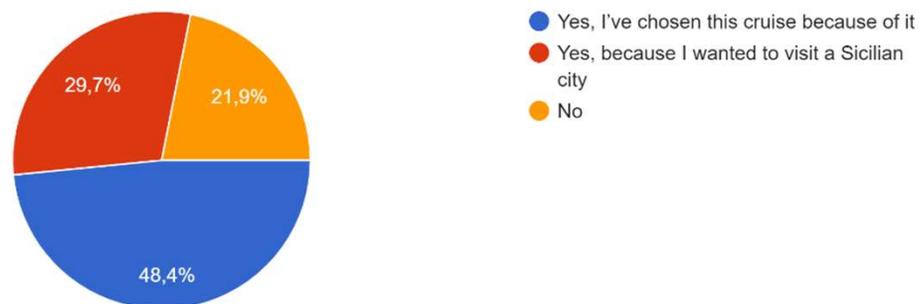


Question 1 - Did you know Messina?/ Conoscevi Messina?/ Kannt  
Connaissiez-vous Messine?/ ¿Conocimientos previos de MEssina?  
64 risposte



# *La presenza di Messina nell'itinerario della tua crociera ha influito sulla tua scelta?*

Question 2 - Has the ship stop in Messina in your cruise itinerary influenced your choice?/ La presenza di Messina nell'itinerario della tua crociera...itinerario de tu crucero ha enfluído en tu elección?  
64 risposte



Essendo Messina una città poco conosciuta, ha suscitato la curiosità dei passeggeri, che hanno scelto questo itinerario crocieristico anche per visitarla.



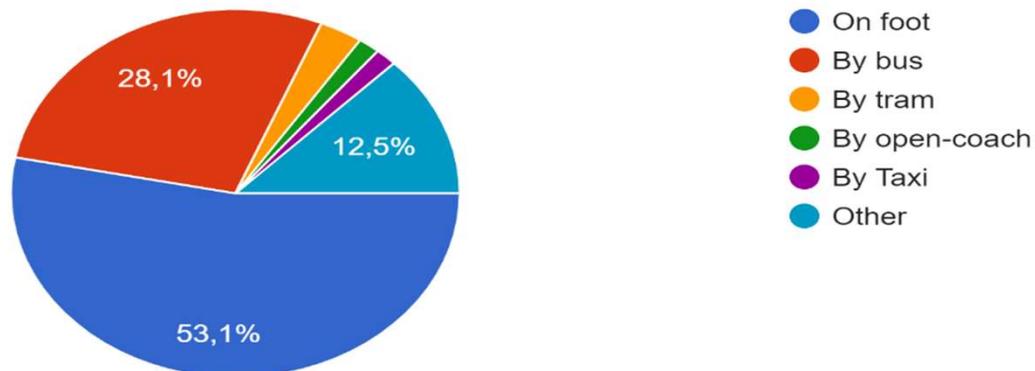
# Come hai visitato la città?

La maggior parte dei crocieristi intervistati (53%) ha preferito visitare la città a piedi, confermando quanto sia agevole raggiungere le principali attrattive turistiche direttamente dal porto.



Question 3 - How did you visit the city?/ Come hai visitato la città?/ Wie haben Sie die Stadt besichtigt?/ Comment avez-vous visité la ville ?/ ¿Cómo visitaste la ciudad?

64 risposte



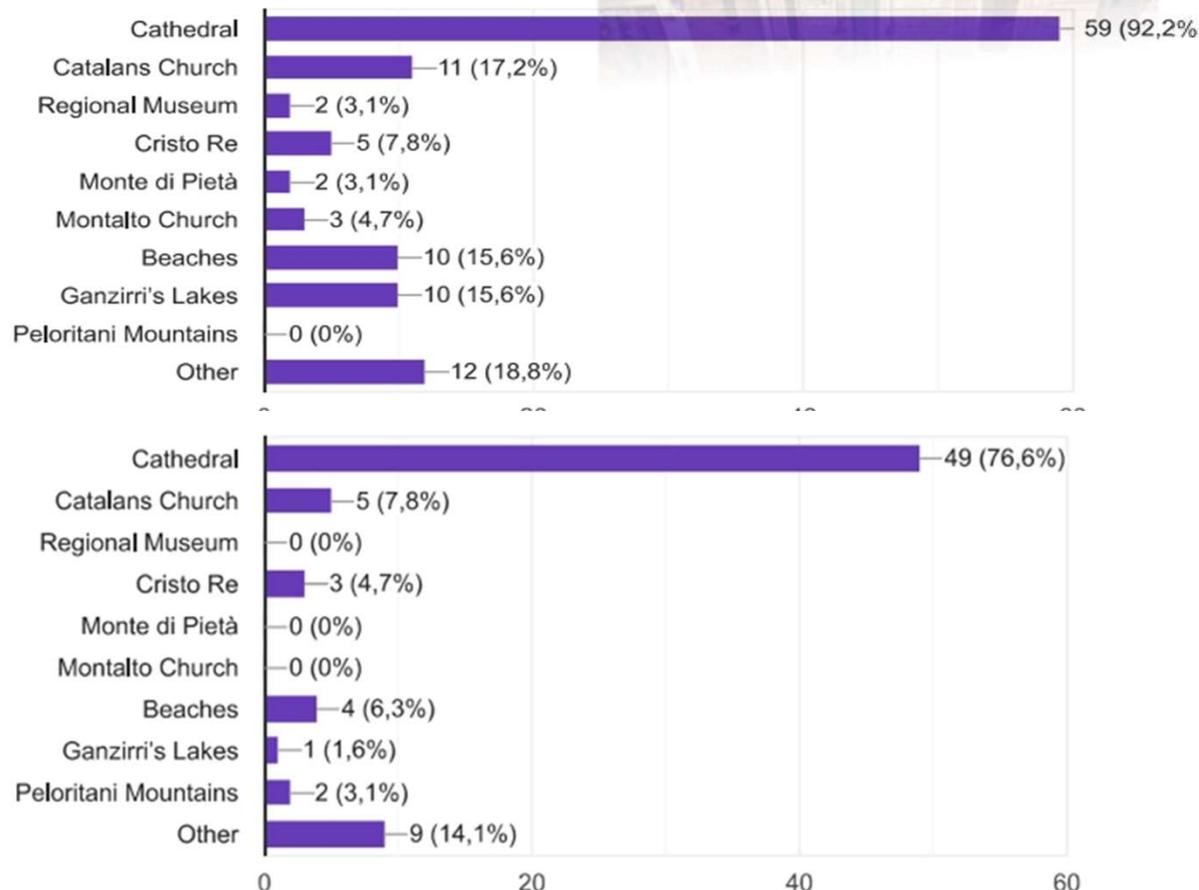
# *Cosa hai visitato/intendi visitare? Quale tra questi ti è piaciuto di più?*



L'attrazione messinese più visitata ed apprezzata è il meraviglioso Duomo normanno, con il suo orologio astronomico (92%).

Interesse suscitano anche la Chiesa dei Catalani, i laghi di Ganzirri e le splendide spiagge (17-15%).

Anche Cristo Re ha destato, anche se in maniera minore, l'attenzione dei crocieristi (5%).



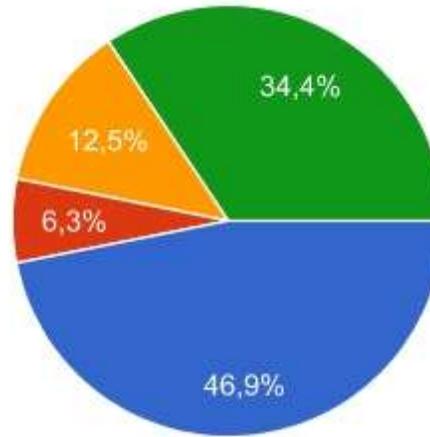
# *Hai fatto un'escursione in città?*

La maggior parte dei turisti (47%) ha effettuato escursioni organizzate dalla nave.

Questo è un dato che conferma l'inserimento del «giro città» fra le opzioni escursionistiche vendute a bordo e pertanto l'accresciuto gradimento registrato da parte delle compagnie nei confronti di tale opzione.

Il 34%, ha preferito organizzarsi in autonomia, mentre una minore percentuale, il 12%, l'ha acquistata una volta a terra.

Infine, una piccola parte (6%), ha preferito comprarla indipendentemente prima dell'arrivo a Messina.



- Organized by the cruise company
- Purchased independently before arriving in Messina
- Purchased once you get off
- On your own



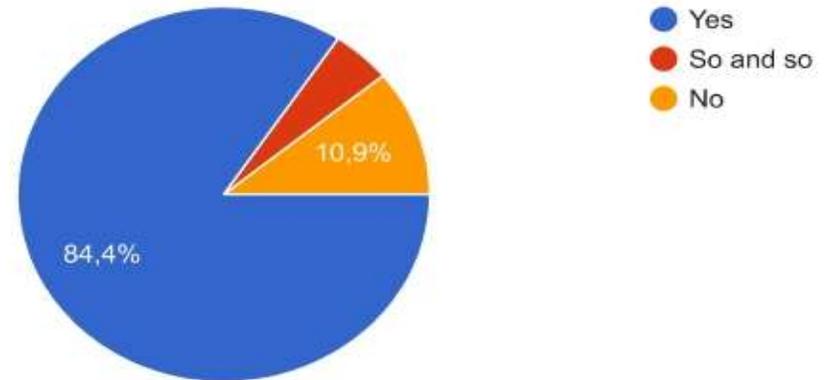
# Sei soddisfatto dell'escursione acquistata?

La netta predominanza dei crocieristi (84%) è rimasta molto soddisfatta dell'escursione acquistata.

Solo il 10,9% non ha gradito l'offerta.

E' necessario pertanto continuare a lavorare per conquistare anche questa piccola percentuale di visitatori insoddisfatti.

Are you satisfied with the tour you purchased?/ Sei  
soddisfatto dell'escursione acquistata/ Sind Sie mit dem erworbenen  
Ausflug zufrieden?/ Vous êtes satisfait de l'excursion achetée ?/  
¿satisfecho/a con la excursión comprada?



# Sei soddisfatto dell'escursione acquistata? (motivi)

Con questa domanda aperta abbiamo provato a verificare le motivazioni dell'alto gradimento registrato.

E' emerso chiaramente che Messina è stata valutata come una città bella (per qualcuno eccellente) dove tutto ciò che è stato visitato è assolutamente piaciuto.

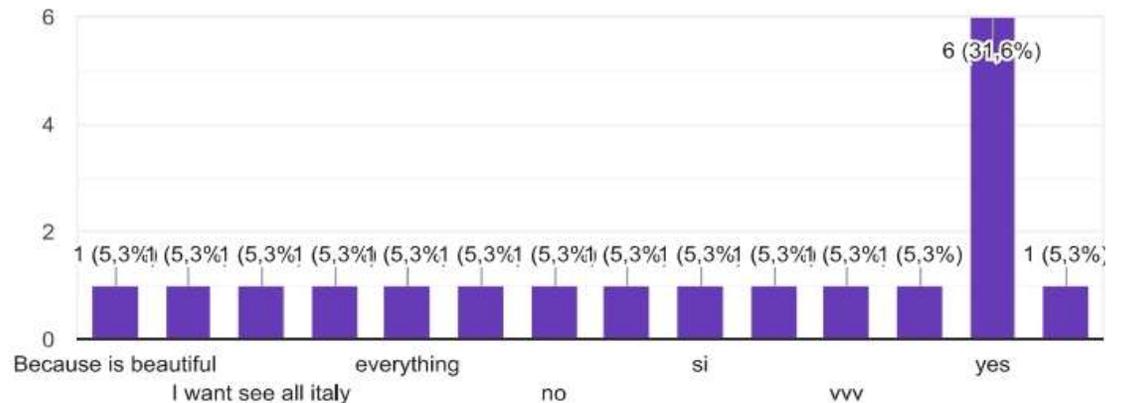
Qualcuno ha talmente ammirato le nostre attrattive turistiche da voler proseguire nel vedere tutta l'Italia!



Question 8 - Are you satisfied with the tour you purchased? (Reasons)/ Sei soddisfatto dell'escursione acquistata? (MOTIVI)/ Sind Sie mit dem erworbenen Ausflug zufrieden? (Gründe für)/ Vous êtes satisfait de l'excursion achetée ? (Raisons)/ ¿Estás satisfecho/a con la excursión comprada? (Razones)

Copia

risposte

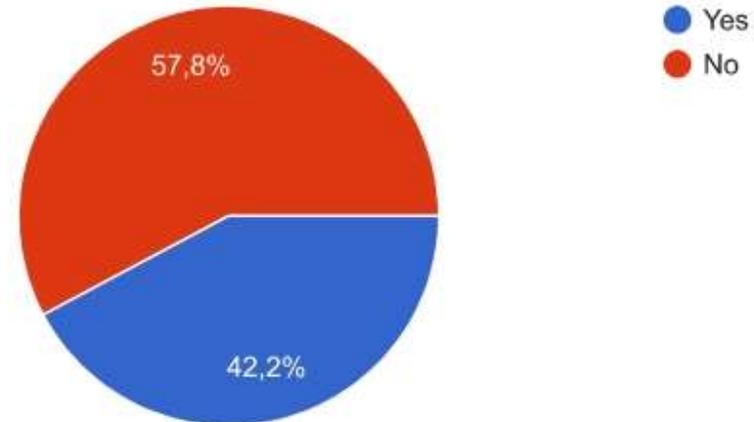


# *Hai visitato località fuori Messina?*

9 - Did you visit places outside Messina?/ Hai visitato località fuori Messina?/ Haben Sie andere Orte außerhalb von Messina besucht?/ Avez-vous visité des endroits en dehors de Messine ?/ ¿Has visitado lugares alrededor de Messina?

Il 58% dei crocieristi intervistati è rimasto a Messina, ma una buona parte ha anche visitato località in provincia.

Questo dato conferma ancora una volta l'attrattività della città e le sue potenzialità nel diventare concorrenziale nei confronti delle mete del territorio più prestigiose (Taormina ed Etna).





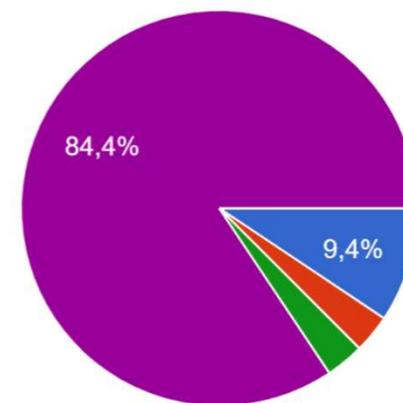
Preliminarmente è necessario giustificare il dato ampiamente maggioritario della scelta «Altro» che è stato utilizzato per segnalare coloro i quali non hanno mai visitato località fuori Messina.

Prevedibile che fra le risposte affermative la predominanza risultasse in favore di Taormina (9,4%), la località messinese da sempre più apprezzata dai visitatori.

Seguono l'Etna e Tindari (entrambe 3,1%).

Totalmente assente è Milazzo, evidentemente poco conosciuta.

Question 10 - If yes, which places did you visit?/ Se sì, che località hanno visitato?/ Haben Sie besucht?/ Si oui, lesquels?/ Si es así, ¿qué lugares ha visitado?  
64 risposte



*Se sì, quali località hai visitato?*

## Come valuti l'assistenza turistica a Messina?

Ancora una slide che conferma l'alto gradimento dei crocieristi per la nostra *destination*.

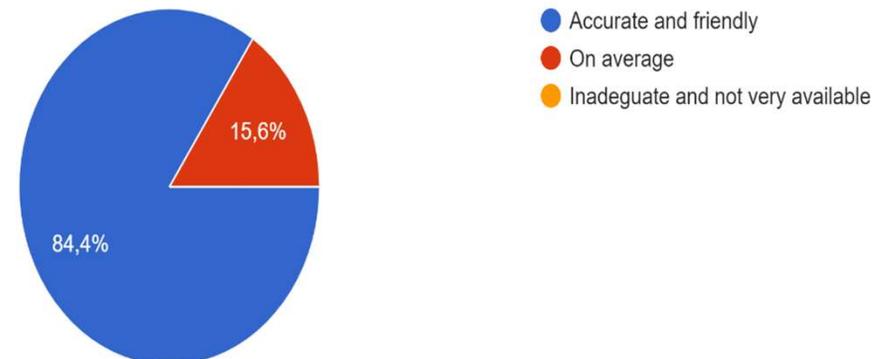
La netta maggioranza (84,4%) valuta l'assistenza turistica a Messina accurata ed amichevole. I visitatori pertanto ricevono generalmente un'assistenza di buona qualità, che è precisa e offerta con cordialità.

La percentuale del 15,6% che definisce l'assistenza turistica «nella media» ci indica che c'è ancora spazio per un miglioramento in tale servizio.



Question 11 - How do you evaluate the tourist assistance in Messina/ Come valuti l'assistenza turistica a Messina/ Wie bewerten Sie die touristi.../ ¿Cómo valoras la atención turística en Messina?

64 risposte



# Hai usufruito dell'ufficio di informazioni turistiche?

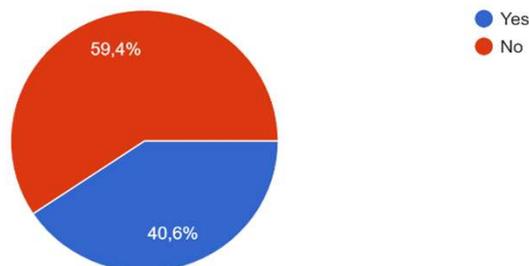


Il 59,4% dei crocieristi intervistati non ha usufruito dell'Info point comunale.

Fra le possibili motivazioni:

1. Non abbastanza individuabile in un contesto abbastanza affollato;
2. Utilizzo di internet per la ricerca delle informazioni turistiche;
3. avevano una guida a cui chiedere.

Question 12 - Did you make use of Tourist Information Office?/ Hai usufruito dell'Ufficio di informazioni turistiche?/ Haben Sie die Touristen...¿Has utilizado la Oficina de Información Turística?  
64 risposte



*Proposte:* brandizzare il punto informazioni e implementare la segnaletica per renderlo più visibile in modo da poter attirare l'attenzione dei turisti e utilizzare il servizio messo a disposizione dalla città.

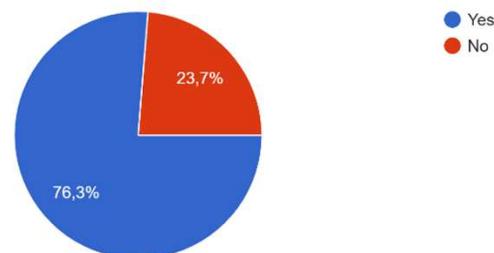
## *Hai assaggiato i piatti tipici della nostra città?*

A grande maggioranza, il 76,3% dei turisti ha gustato la nostra cucina tipica.

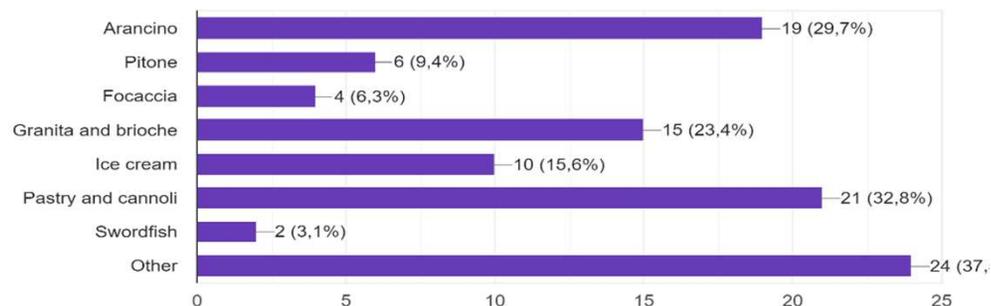
Tra i più apprezzati troviamo i cannoli (28,1%) e gli arancini (18,8%).

Non manca comunque chi ha amato la nostra famosa granita (7,8%) e i gelati (6,3%).

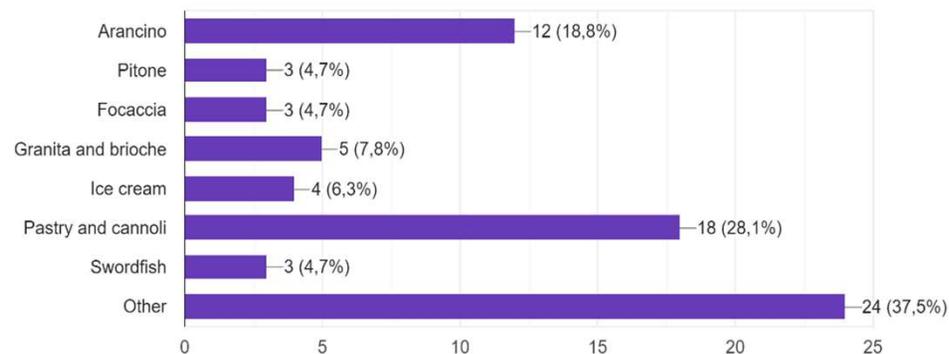
Question 13 - Did you enjoy our gastronomic specialities?/ Hai as nostra città?/ Haben Sie typische Gerichte unserer...Has probado los pla  
59 risposte



Question 14 - Which ones?/ Quali?/ Welche?/ Lesquels?/ ¿Cuáles?  
64 risposte



Question 16 - Which dish did you like most?/ Che piatto hai apprezzato maggiormente?/ Was hat Ihnen am liebsten geschmeckt?/ Quel est le pla.../ ¿Cual es el plato tipico che más te ha gustado?  
64 risposte



# Dove?

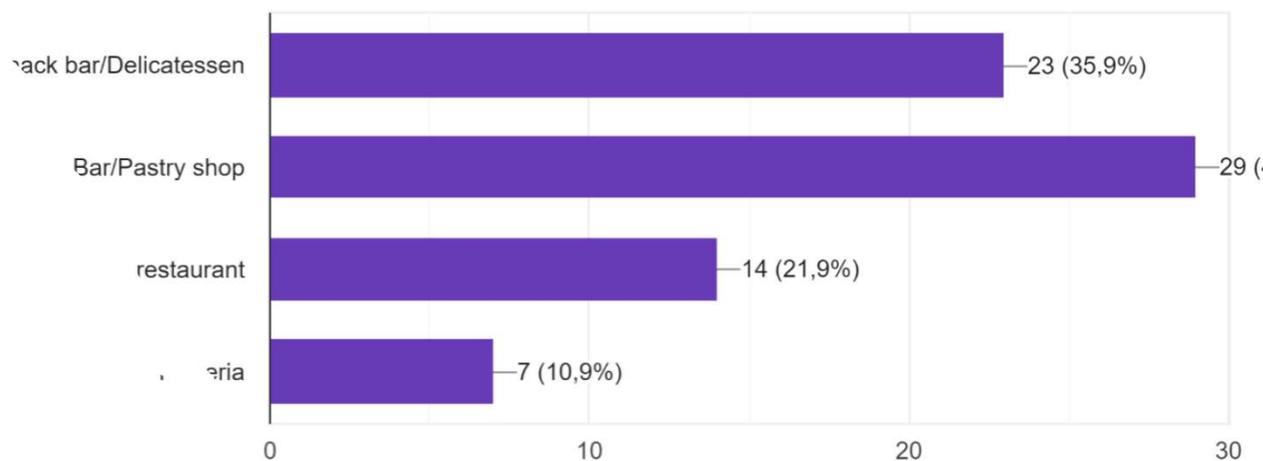
Il 45,3% ha consumato i pasti in bar o pasticcerie, coerentemente a quanto mostrato nella slide precedente in cui i piatti più scelti sono stati cannoli e granita.

Anche se con un 10% in più rispetto alle pizzerie, da valorizzare e promuovere sono i ristoranti tipici siciliani.



15 - Where?/ Dove?/ Wo?/ Où?/ ¿Dónde?

ste



## *Se hai fatto shopping, cosa hai comprato a Messina?*

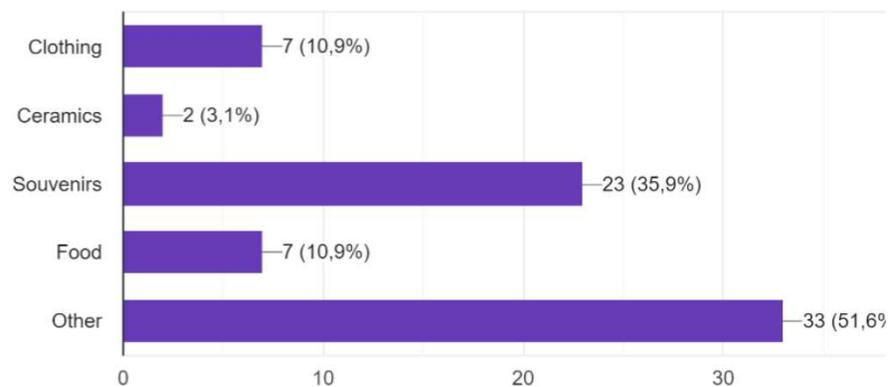
I prodotti più acquistati a Messina sono stati i souvenirs (35,9%), seguiti da cibo e vestiti a pari merito (10%).

Non è inaspettato che la vendita di abbigliamento abbia una bassa percentuale, non essendo in città presenti negozi particolarmente originali, presenti invece in altre località inserite negli stessi itinerari delle navi da crociera in transito a Messina.

Sebbene la ceramica siciliana sia conosciuta per i suoi colori vivaci e le sue rappresentazioni storiche, è stata la meno acquistata.



If you went shopping, what did you buy in Messina?/ Se hai fatto shopping in Messina?/ Sind Sie in Messina shopp... ido de compras, ¿qué has comprado en



## *Hai riscontrato difficoltà nello shopping a Messina?*

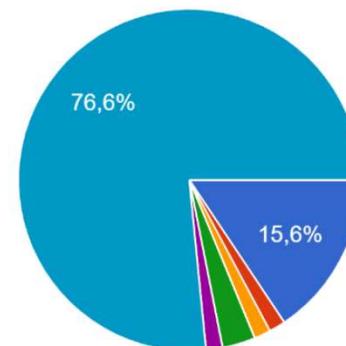
Secondo il grafico, il 76,6% dei croceristi non ha riscontrato problemi nello shopping, anche se per il 15,6% trovare i negozi è stata un'impresa un po' ardua.

In percentuali minori troviamo, invece, fra le criticità, la trasparenza dei prezzi e la maleducazione.

Suggeriamo pertanto di potenziare le informazioni sulle attività in favore dello shopping già esistenti (es. bus ATM dedicato) o di stimolare i commercianti a promuovere iniziative mirate.



Question 18 - Have you had difficulties during your shopping in Messina? If yes, what difficulties did you encounter? / Hai riscontrato qualche difficoltà durante il tuo shopping in Messina? Se sì, quali difficoltà hai riscontrato durante le tue compras en Mesina? Si è trattato di un sondaggio con 54 risposte.



- Information about stores
- Communication problems shopkeepers
- Opening hours
- Price transparency
- Rudeness
- No problems

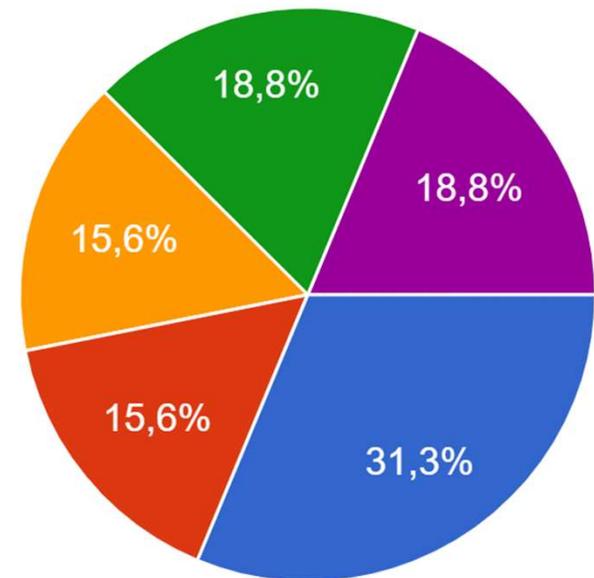
# Quanto hai speso circa?

La percentuale più alta di croceristi, ovvero il 31,3%, ha speso meno di 10 Euro.

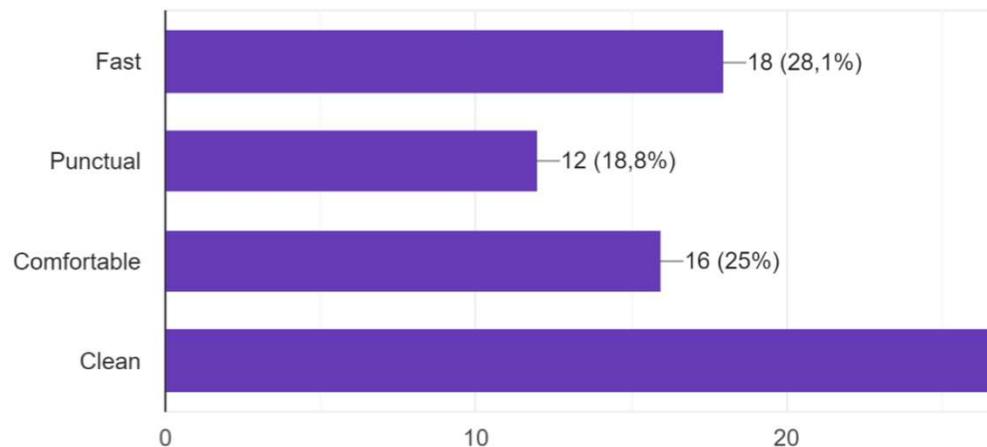
Molto interessante è però il dato che dimostra il 37,6% ha investito in acquisti più di 50 Euro. Di questi la metà ha dichiarato di avere speso più di 70 Euro.

Un'ottima idea sarebbe quella di creare souvenir e oggetti vari in ceramica dal prezzo massimo di 10 euro, che rientra nel budget di un terzo dei croceristi. Ciò non sarebbe solo un aiuto all'economia, ma permetterebbe anche ai turisti di portare con sé un pezzo di storia e cultura della nostra terra.

How much did you spend approximately?  
Combien avez-vous dépensé?



on 20 - If you have used public transport, how did you find it?/ Se hai utilizzato i trasporti pubblici, come li hai trovati../ Wenn Sie öffentliche Verkehrsmittel genutzt haben, wie fanden Sie sie?/ Usando los transportes públicos, los hallaste...



*Se hai utilizzato i trasporti pubblici li hai trovati...?*

I punti di forza del trasporto pubblico sono pulizia (43,8%) e velocità (28,1%).

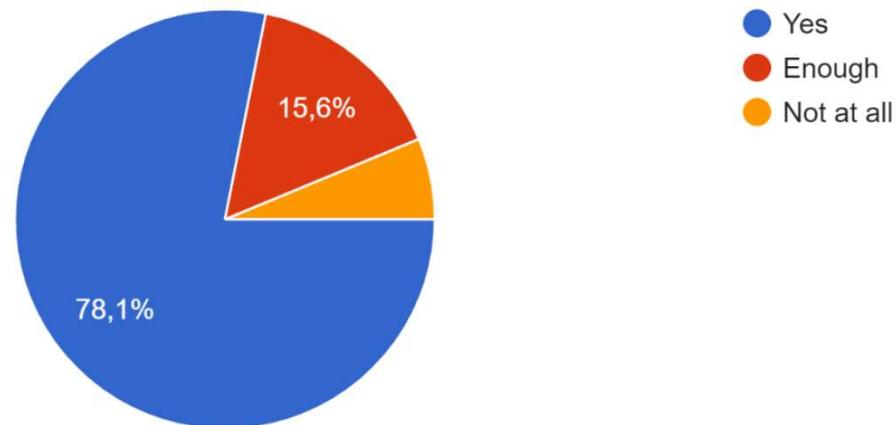
Una minore percentuale di visitatori ha segnalato la puntualità (18,8%) e la comodità dei mezzi (25%), pur sempre comunque alquanto apprezzati.

Question 21 - Did you find our city clean?/ Hai trovato la nostra città pulita?  
Stadt sauber gefunden?/ Avez-vous trouvé notre ville propre ?/ ¿Te parece limpia?  
risposte

## *Hai trovato la nostra città pulita?*

La nostra Messina piace ai turisti e l'80% circa ha definito la nostra città pulita.

L'aspetto lindo e pulito è un perfetto biglietto da visita per i crocieristi ma anche per tutti i turisti che visitano con modalità diverse la nostra città.



# Ti sei sentito al sicuro nella nostra città?

La percezione dei crocieristi a Messina è quella di trovarsi in una città sicura, con un picco di risposte corrispondenti al 90%.

Questo è un risultato che ci inorgoglisce parecchio e che conferma l'alto grado di apprezzamento che la nostra città ha registrato da parte dei crocieristi.

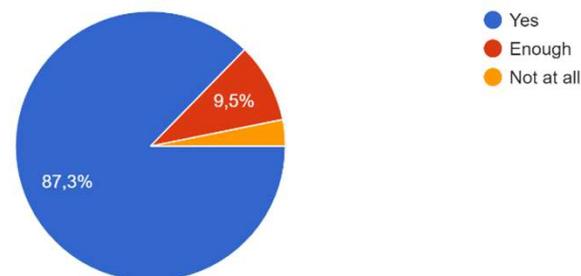
E' un dato che tranquillizza il cittadino e a maggior ragione rassicura il viaggiatore che, come si sa, è sempre più timoroso in un luogo diverso dal suo habitat quotidiano, soprattutto, purtroppo, nel Meridione italiano.

La sicurezza cittadina è quindi un altro punto di forza da valorizzare ed evidenziare.

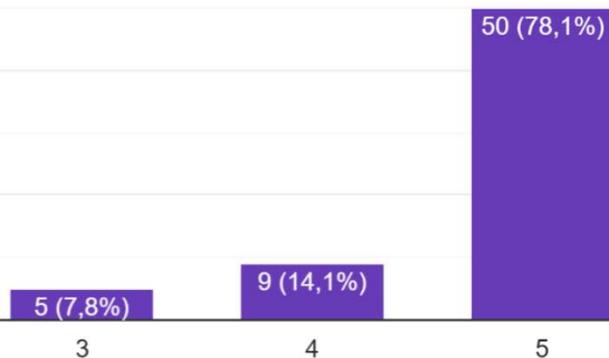


Question 22 - Did you feel safe in our city?/ Ti sei sentito al sicuro nella nostra città?/ Haben Sie sich in unserer Stadt sicher gefühlt?/ Vous êtes-vous se...le?/ ¿Te has sentido seguro/a en nuestra ciudad?

63 risposte



nostra città../ Hat Ihnen unsere Stadt  
ado nuestra ciudad?



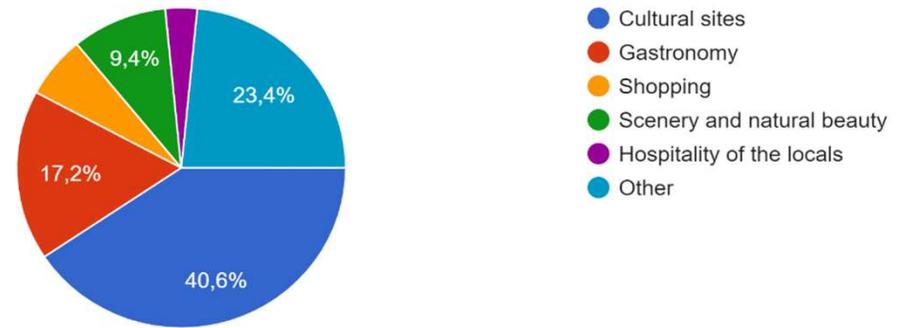
*Ti è piaciuta la  
nostra città?*

La *destination* Messina ha ottenuto un altissimo gradimento da parte dei crocieristi con il 78,1% degli intervistati che ha espresso il massimo dei voti e con nessuno che abbia valutato negativamente l'esperienza.

# *Cosa ti è piaciuto di più?*

Question 24 - What did you like most?/ Cosa ti è piaciuto di più?/ Was hat Ihnen am meisten gefallen?/ Qu'avez-vous le plus apprécié?/ ¿Qué te ha gustado más?

64 risposte



Ci siamo chiesti cosa piace maggiormente al crocierista...

... e i dati rilevati hanno evidenziato ...

...al primo posto i siti culturali (40,6%) seguiti con il 17,2% dalla gastronomia.

Non poteva mancare la bellezza di panorami e dell'ambiente naturale (9,4%).



# Cosa non ti è piaciuto?

E cosa invece non ha funzionato?

... Il traffico!!! (22%)

... la pulizia (14,1%)

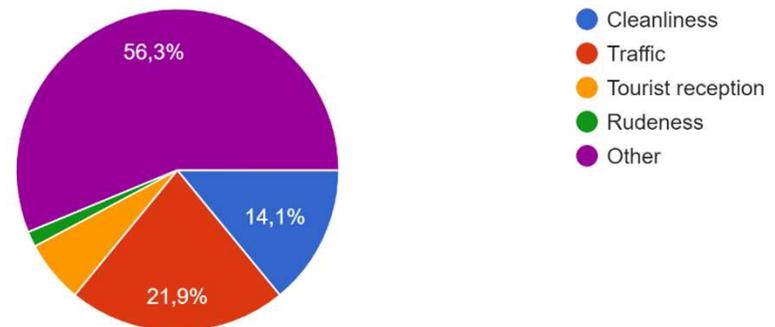
... l'accoglienza turistica (6,3%)



Question 25 - What did you not like? Cosa non ti è piaciuto? Was hat Ihnen nicht gefallen?/ Vous n'avez pas aimé/ ¿Qué no te ha gustado?

64 risposte

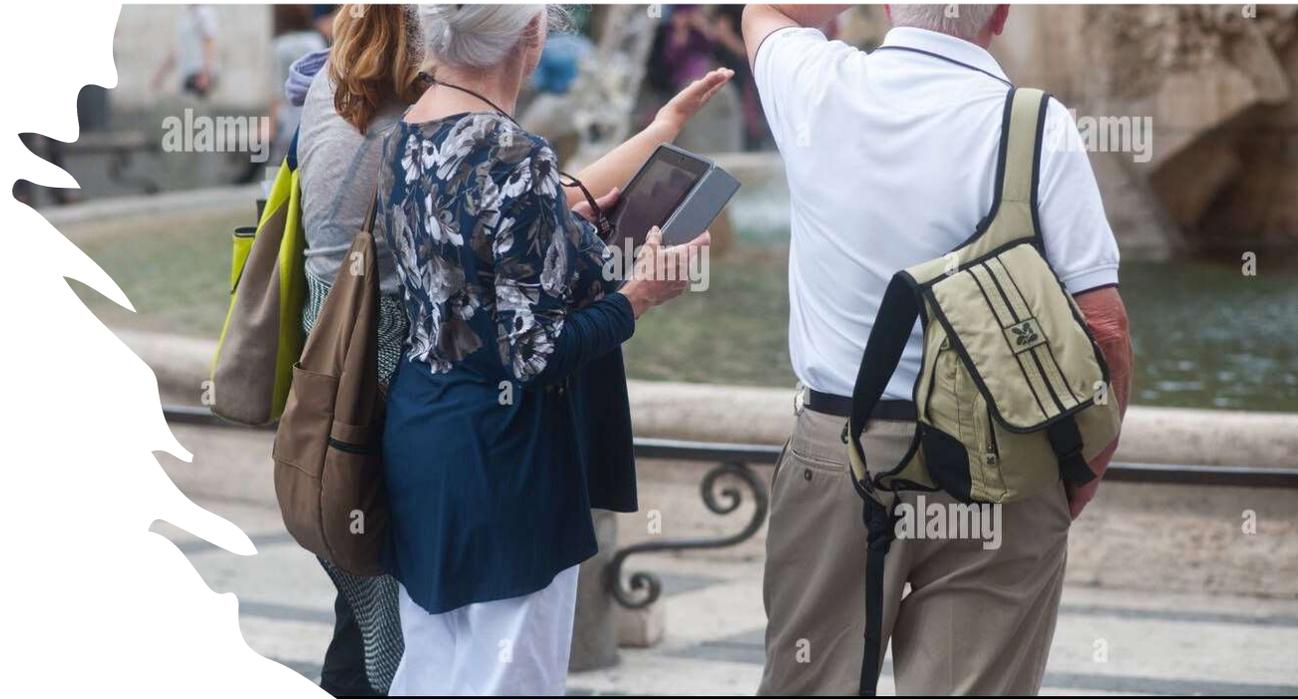
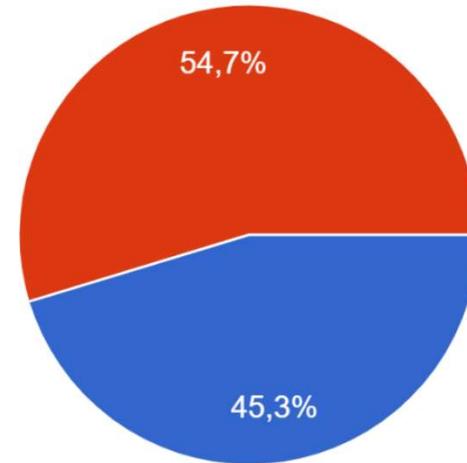
Il risultato più elevato corrispondente ad "altro" senza ulteriore specificazione ci fa pensare che questa domanda dovrebbe essere formulata diversamente affinché un dato certo non venga meno alla nostra analisi.



## *Hai utilizzato app o piattaforme digitali per esplorare la città?*

L'utilizzo di app o piattaforme digitali per conoscere la città da parte di ben il 45,3% degli intervistati stupisce positivamente. E' infatti una notevole percentuale se si considera che il 67% di essi è over 60.

Question 26 - Did you use apps or digital platforms to visit the city?  
Hai utilizzato app o piattaforme digitali per esplorare la città?/ Haben ...ado aplicaciones digitales para explorar la ciudad?  
Poste

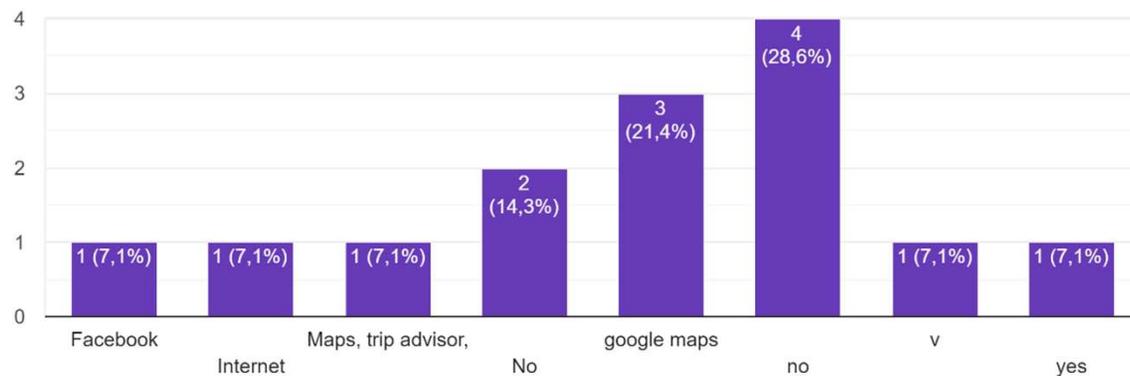


# Quali?



Question 27 - Did you use apps or digital platforms to visit the city? (Which ones)/ Hai utilizzato app o piattaforme digitali per esplorare la città? (...aciones digitales para explorar la ciudad? (CUALES)

14 risposte



Le piattaforme e i social più utilizzati sono stati Google maps, Trip advisor e Facebook.

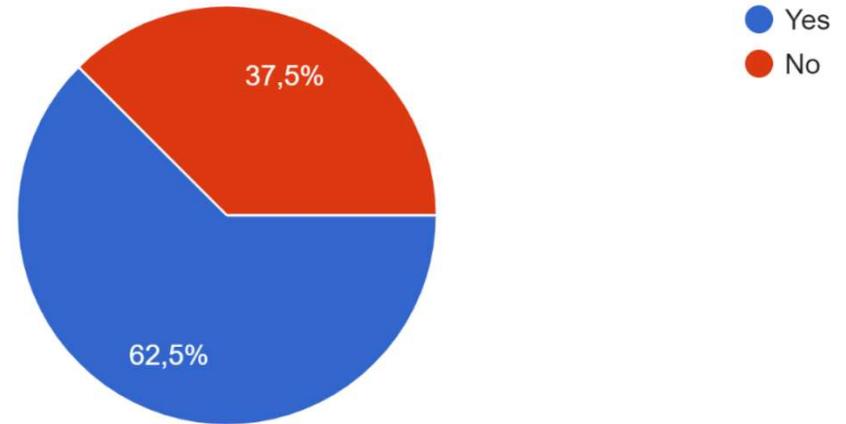
Questo dato può aiutare chi si occupa di promozione del territorio per valutare l'eventuale investimento in termini di pubblicità su tali piattaforme.

Question 28 - Did you share photos on social media of what you have done in Messina?/ Hai condiviso foto o video sui social di ...es sociales de lo que has hecho en Messina?  
risposte

*Hai condiviso foto o video sui social di ciò che hai fatto e visto a Messina?*

Il 63% dei crocieristi ha condiviso foto e video sui social del viaggio nella nostra Messina.

E' questo un interessante ed importante strumento di promozione della nostra città la cui immagine riesce ad essere conosciuta in tutto il mondo a costo zero grazie appunto ai ricordi condivisi dei visitatori.



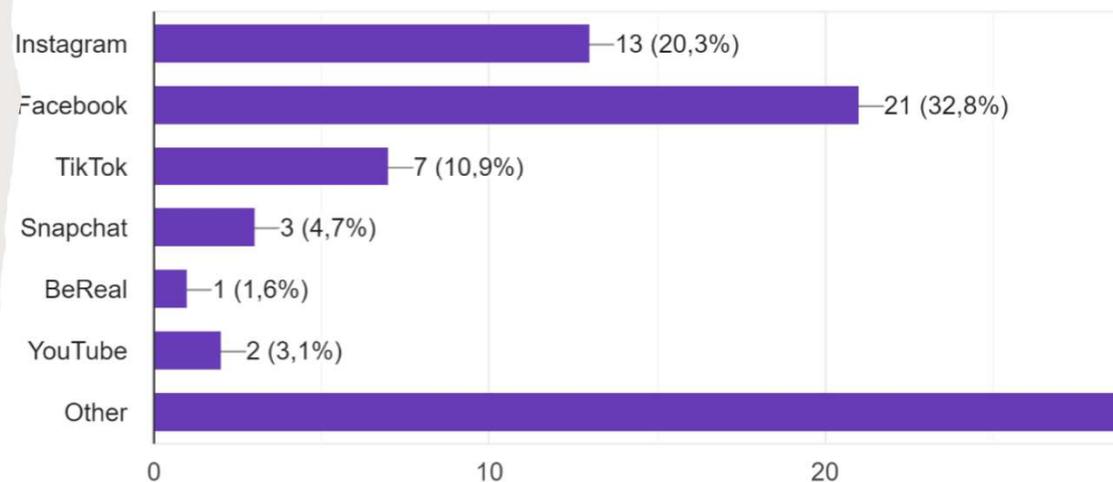
# Se sì, su quali social?

I social più comunemente usati dai crocieristi per condividere le proprie impressioni di viaggio sono Facebook (33%) ed Instagram (20%); seguono TikTok (11%), Snapchat (4,7%) e YouTube (3%).

Anche questa è un'informazione che può supportare i soggetti impegnati nel marketing territoriale per implementare gli investimenti in termini di pubblicità su tali piattaforme.



- If yes, on which social media?/ Se si su quali social?/ Wenn ja, in welchen  
oui, sur quels réseaux sociaux?/ Si es sí, ¿en cuáles?



# Raccomanderesti Messina come destinazione turistica? Perchè?



For the Cathedral

ospitality

Interessante per gli aspetti culturali

gente amable y linda

friendly people

History

Because it's beautiful

nice

architectual beauty

Close to Calabria

friendly feeling anciant city

muy linda

Muy linda y los italianos son muy simpaticos

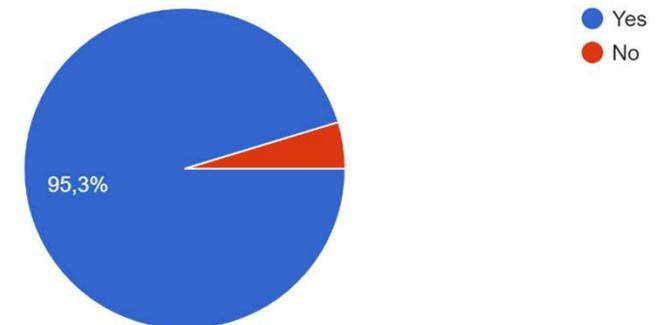
Beautiful place,nice peoples and great climate

ospitality

Interessante per gli aspetti culturali

gente amable y linda

Question 30 - Would you advice Messina as a tourist destination?/  
Raccomandareste Messina come destinazione turistica?/  
Würden Sie Messin...ecomendarías Mesina como  
64 risposte



*Hai intenzione di tornare a Messina in futuro? Per quale motivo?*



for spend more time  
Safe, clean and near to other attractions  
ospitality

Cultural sites  
small town

Per conoscere meglio la città

Para vivir aqui

n 32 - Do you intend to come back to Messina in the future?/ Hai intenzione di tornare a Messina in futuro?/ Beabsichtigen Sie, in der Zukun...nes la intención de volver a Messina en el futuro?

