



DOSSIER

“La soddisfazione dei clienti sui servizi degli stabilimenti balneari”

Il presente studio intende fornire uno strumento di valutazione sulla soddisfazione dei clienti degli stabilimenti balneari italiani in relazione ai servizi forniti, focalizzando questa tematica sulla clientela turistica.

Questa scelta si basa sulla peculiarità dei turisti di essere testimoni privilegiati del mercato

- sia perché fruiscono dei servizi offerti dalle imprese in momenti di “saturazione” dell’offerta (alta stagione turistica) e quindi possono incontrare maggiori difficoltà;*
- sia perché non essendo residenti trasmettono nei luoghi di residenza un’immagine del territorio che si determina sulla soddisfazione ottenuta dalla vacanza, a cui concorrono tutte le imprese locali.*

Tale studio intende verificare alcune importanti dinamiche che in sintesi possono descriversi nei seguenti obiettivi

- definire la quota di turismo balneare che si rivolge all’offerta degli stabilimenti balneari;*
- comprendere le motivazioni che portano all’utilizzo ed alla frequentazione di questa tipologia di impresa;*
- disegnare l’identikit della clientela turistica che frequenta gli stabilimenti balneari al fine di fornire indicazioni precise di target;*
- individuare le modalità ed i comportamenti turistici della domanda finalizzati a possibili azioni di pianificazione (destinazioni, alloggio, mese, durata, ecc.);*
- valutare la qualità dei singoli servizi fruiti e la soddisfazione apportata.*

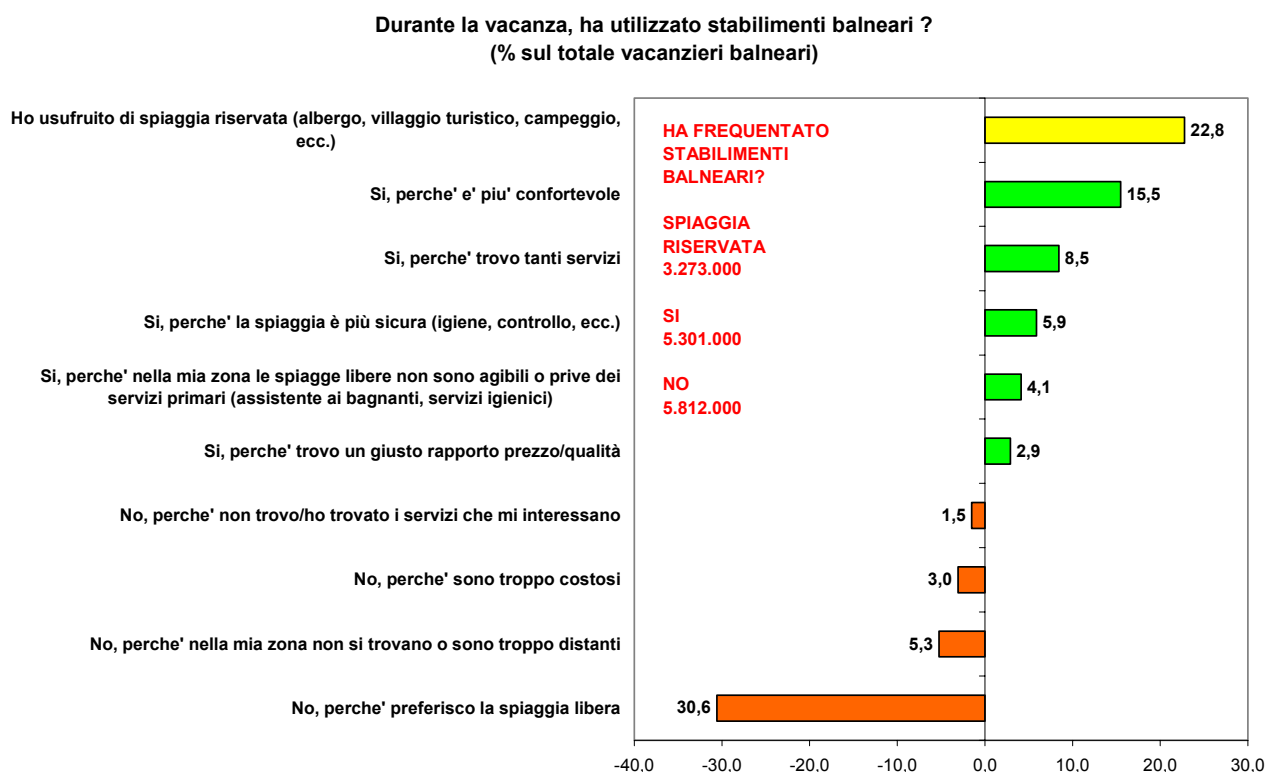
L’indagine è stata realizzata attraverso 2.003 interviste valide a vacanzieri italiani (operando 12.694 contatti telefonici) ed è stata curata da IS.NA.R.T. Scpa, Istituto Nazionale Ricerche Turistiche, che conduce semestralmente l’Osservatorio Nazionale sul Turismo Italiano.

ABSTRACT

L'universo dei vacanzieri che usufruiscono degli stabilimenti balneari

Il turismo balneare in Italia conta oltre 17 milioni di vacanzieri, pari al 57,6% del totale dei vacanzieri italiani del periodo tra giugno e novembre 2003. La destinazione della vacanza principale è stata nell'81,4% dei casi (oltre 14 milioni) una località italiana, dove **il 36,8% dei vacanzieri ha usufruito del servizio degli stabilimenti balneari**.

Sono, quindi, **5,3 milioni gli italiani** (che rappresentano il 18% dei vacanzieri del periodo giugno/novembre 2003) che questa estate hanno utilizzato i servizi proposti dagli stabilimenti balneari italiani, trovandoli **confortevoli** (42%), **ricchi di servizi** (22,9%), **affidabili** in termini di sicurezza della spiaggia (16%) e di presenza di servizi fondamentali (11,2%), ma anche **offerti con un giusto rapporto prezzo/qualità** (7,8%).



Fonte: indagine Isnart – SIB, 2004

Nella competizione con le imprese presenti nelle destinazioni turistiche internazionali appare interessante notare come:

- la quota di coloro che hanno usufruito di stabilimenti balneari all'estero (14,4%) è inferiore rispetto a quella in Italia (36,8%);

- nella vacanza all'estero si usufruisce maggiormente di spiaggia riservata di una struttura ricettiva anche perché è maggiore la carenza di stabilimenti (14%) rispetto all'Italia (5,3%);
- la mancanza dei servizi richiesti dal turista è più rilevante tra coloro che si sono recati all'estero (5,3%) che non tra quelli in vacanza nelle nostre destinazioni (1,5%);
- infine, ma non meno importante, il ricorso all'utilizzo di stabilimenti balneari per il corretto rapporto prezzo/qualità è più elevato nelle destinazioni italiane (2,9%) che non in quelle straniere (1%).

Tra coloro che non hanno usufruito degli stabilimenti balneari, l'unica vera motivazione per il mancato utilizzo è quella legata alla scelta della spiaggia libera (30,6%) in un immaginario di vacanza all'insegna della natura in libertà.

L'identikit del fruitore degli stabilimenti balneari

L'identikit del fruitore degli stabilimenti balneari evidenzia i seguenti caratteri:

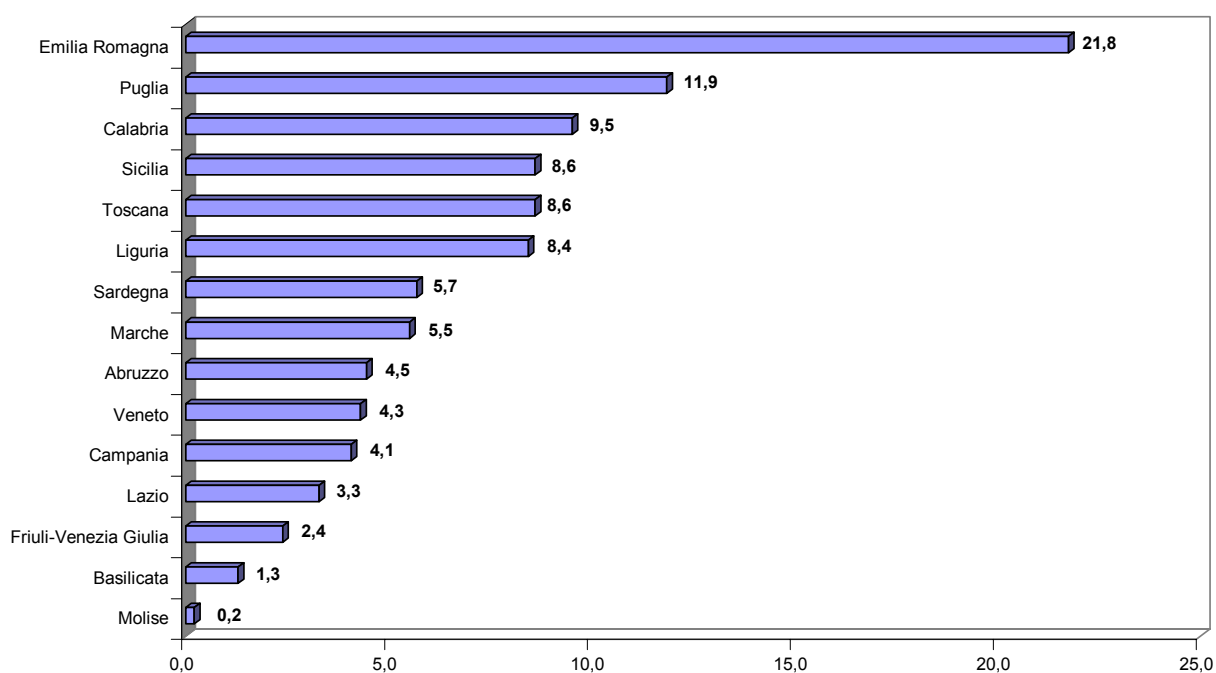
- un livello di istruzione medio-basso con solo il 16,2% di laureati (53,5% diplomati, 27,5% licenza medie);
- una lieve prevalenza di donne (53,2% che scende al 41,8% verso le destinazioni estere);
- un'età media abbastanza giovane, di prevalenza tra i 25 ed i 34 anni (24,1%);
- uno status professionale "dipendente" (impiegati, insegnanti, ecc. 30,9%) o "studente" (20,3%);
- residenti in centri abitativi di grandezza media tra i 10 e i 100 mila abitanti (41,4%), situati nel nord ovest (31,7%) o nel mezzogiorno (29,8%);
- la provenienza risulta in particolare dalla Lombardia, dall'Emilia Romagna e dalla Campania.

Le destinazioni italiane...e quelle estere

Le destinazioni **italiane** di vacanza dove si sono recati gli utilizzatori di stabilimenti balneari mostrano in graduatoria le mete turistiche dell'**Emilia Romagna** (21,8%), la **Puglia** (11,9%) la **Calabria** (9,5%), la **Sicilia** (8,6%), la **Toscana** (8,6%) e la **Liguria** (8,4%).

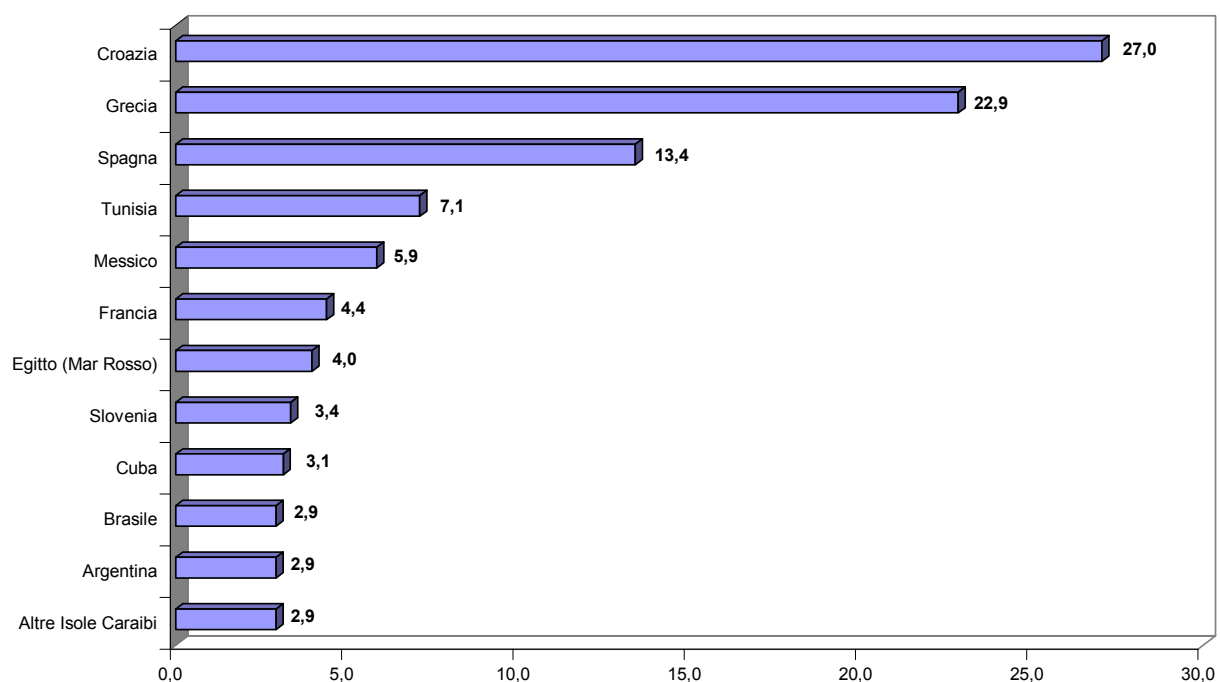
Nel complesso sono le **destinazioni del sud e delle Isole** a raccogliere la quota più rilevante di questi vacanzieri (45,8%), seguite da quelle nel nord est (28,5%), nel centro (17,4%) e infine del nord ovest (Liguria 8,4%).

Destinazioni italiane dei fruitori degli stabilimenti balneari



Le destinazioni **estere** dove si sono recati i fruitori dei servizi degli stabilimenti balneari sono prevalentemente quelle di prossimità: la **Croazia** (27%), la **Grecia** (22,9%), la **Spagna** (13,4%) e la **Tunisia** (7,1%). Tra le destinazioni di lungo raggio, quelle messicane (5,9%), Cuba (3,1%) e le mete brasiliane e argentine (2,9%).

Destinazioni estere dei fruitori degli stabilimenti balneari



I comportamenti turistici

Le informazioni relative ai comportamenti turistici dei vacanzieri che hanno utilizzato gli stabilimenti balneari, forniscono dati interessanti per comprendere quali possano essere i luoghi e le modalità più efficienti per eventuali azioni di comunicazione e di promozione.

Tipologia di alloggio Per quanto riguarda le modalità di alloggio utilizzate da questi vacanzieri i risultati mostrano **l'utilizzo prevalente (53,6%) di tipologie ricettive "parallele" all'industria dell'ospitalità**: solo il 32,1% si rivolge alle strutture alberghiere e il 14,3% a quelle extralberghiere. Infatti, la principale modalità è quella degli **appartamenti privati presi in affitto (28,1%)**, seguita solo dopo dagli hotel a 3 stelle (21,9%). Utilizzano, poi, le seconde case di proprietà (13,1%) o sono stati ospiti di amici e parenti (13,1%).

Periodo e durata La vacanza, che si è svolta prevalentemente nel mese di **agosto (58,6%)**, mostra una **stagionalità** di tipo tradizionale anche se **allungata ai mesi di luglio (23%)**, di **giugno (12,4%)** e di **settembre (6%)**. La **durata media** dei soggiorni, in linea con la vacanza balneare, si attesta **in Italia sulle 17 notti**, contro le 12 di soggiorno all'estero.

Motivazioni Il turista che predilige gli stabilimenti balneari si rivela particolarmente **attento agli aspetti ambientali e naturalistici** del luogo. Egli sceglie, infatti la propria vacanza in base alle bellezze naturali, alla possibilità di stare in contatto con la natura, e, naturalmente, alla presenza di un mare bello (33,7%). Seguono la **vicinanza** della destinazione (17%), le motivazioni personali legate all'**ospitalità di parenti e amici (13,2%)**, al possesso della casa (10,8%) e alla voglia di rivedere i propri familiari (8,8%). Come il **divertimento**, un altro fattore motivazionale che definisce un target ben preciso è quello della motivazione **"un posto adatto per bambini piccoli"** che mette in luce come il 4,5% delle scelte di vacanza siano orientate alla valutazione di un soggiorno adatto ai piccoli ospiti.

Compagnia Particolarmente rilevante il target "famiglie con bambini", quasi **un quarto (il 24,9%) delle vacanze in Italia sono effettuate da gruppi con bambini fino ai 6 anni**.

I servizi degli stabilimenti balneari e il gradimento da parte della clientela turistica

Tra i vacanzieri che hanno utilizzato gli stabilimenti **il giudizio sui servizi provati appare molto positivo**: nel complesso solo il voto attribuito al servizio di lezioni da parte di istruttori subacquei è appena insufficiente.

Quali di questi servizi ha trovato e quale è il suo giudizio su quelli che ha usufruito (voto da 1 – massima insoddisfazione – a 10 – massima soddisfazione)

rispondenti che hanno utilizzato stabilimenti balneari

	in Italia	all'Estero	Totale
Ingresso piscina	7,72	8,12	7,78
Sicurezza bagnanti (presenza assistenti bagnanti)	7,67	6,72	7,60
Ristorante	7,61	7,53	7,60
Bar con sala ritrovo	7,41	7,72	7,43
Utilizzo campi da gioco	7,50	6,60	7,43
Rivendita giornali	7,49	6,67	7,42
Intrattenimenti per bambini (kindergarden-asilo nido)	7,45	6,64	7,40
Lezioni di ginnastica	7,38	7,68	7,40
Lezioni di ballo ritmato	7,39	7,63	7,40
Solarium	7,43	7,04	7,37
Affitto ombrelloni, sdraio e lettini	7,38	7,04	7,35
Chiosco vicino al bagnasciuga	7,35	7,31	7,34
Piattaforma per balli	7,23	7,79	7,29
Noleggio pattini, pedalo'	7,21	7,49	7,23
Docce e servizi igienici	7,23	6,71	7,19
Barca per passeggiate in alto mare con skipper	7,07	8,03	7,19
Tavola calda	7,08	8,11	7,18
Coiffeur/estetica/massaggi	7,23	5,52	7,13
Boutique	7,17	6,50	7,09
Rimessaggio barche	6,93	7,95	6,99
Noleggio moto d'acqua	6,95	7,00	6,96
Articoli mare	6,99	6,49	6,93
Spinning	7,02	5,96	6,89
Lezioni di vela, canoa, surf, tavola a vela	6,80	8,00	6,85
Self service	6,68	7,79	6,79
Ingresso palestra	6,90	5,85	6,78
Parcheggio auto/moto/bici	6,78	6,81	6,78
Noleggio barche	6,67	6,99	6,70
Affitto cabina	6,62	5,98	6,59
Lezioni nuoto	6,43	1,00	6,24
Lezioni da istruttori subacquei	5,89	-	5,89

Fonte: indagine Isnart – SIB, 2004

Infine, nella valutazione di cinque tipologie di servizio **il giudizio sull'offerta estera è risultato insufficiente contro la piena sufficienza di quelli offerti in Italia** (coiffeur/estetica/massaggi, spinning, ingresso palestra, affitto cabina e lezioni nuoto).