

La qualità dell'offerta turistica di Roma: il confronto con le altre Capitali Europee

Comunicato Stampa/Sintesi (2)

***La Città eterna in cima alla graduatoria europea per la qualità e la gestione
del patrimonio storico-culturale
Bene le strutture alberghiere e complementari
Trasporti pubblici, pulizia e informazioni sotto la media
Ma Roma resta la più attraente***

Roma guida la graduatoria delle Capitali europee per la qualità e la gestione del patrimonio storico-artistico-culturale - Il confronto tra l'offerta turistica di Roma e quella di altre dieci importanti Capitali europee (Parigi, Londra, Berlino, Madrid, Praga, Vienna, Amsterdam, Bruxelles, Lisbona, Atene), realizzato dai turisti stranieri, colloca la *Città eterna* al primo posto per la ricchezza del patrimonio storico-artistico-culturale, con un voto medio pari a 9,3 (in una scala compresa tra 1 e 10), precedendo Parigi (voto: 8,5), Vienna (8,4), Atene (8,2) e Londra (8). Valutazioni inferiori raccolgono Praga (7,8), Madrid e Berlino (7,5), Lisbona (7,2), Amsterdam (6,8) e Bruxelles (6,3). La posizione più alta di Roma nel *ranking* stilato dai turisti stranieri si conferma in relazione agli orari di apertura dei musei, premiati con un voto medio pari a 8,1 (7,6 la media delle 11 Capitali), precedendo Parigi e Vienna (7,9), Londra (7,8), Berlino, Madrid, Atene e Lisbona (voto 7,6) e Praga (7,5); in coda alla classifica Bruxelles (6,9) e Amsterdam (7,1). Superiore allo standard delle Capitali europee (voto 7,2) appare inoltre l'offerta di servizi di guida presso i musei e le aree archeologiche di Roma (voto 7,3), che si colloca al terzo posto, insieme a Londra e Parigi, dopo Berlino (con 7,6) e Lisbona (7,5); il voto ottenuto dalla Capitale per quanto riguarda l'offerta di servizi di ristorazione, igienici e shopping presso i musei (7,2), pur identico a quello della media europea, la colloca invece al settimo posto, così come avviene per il costo dei biglietti per accedere al patrimonio storico-artistico-culturale, dove tuttavia il punteggio di Roma (6,7) risulta inferiore a quello medio delle 11 Capitali considerate (6,8), precedendo Parigi (voto 6,5) e Londra (6,4). Sembra quindi essere la stessa ricchezza dell'offerta, da cui deriva un elevato costo complessivo delle visite (in assenza di "pacchetti" convenienti), a determinare in questo caso le valutazioni dei turisti.

Il patrimonio storico-artistico culturale: il ranking della qualità dell'offerta turistica delle Capitali europee.
Voto medio compreso tra 1 e 10

	Ricchezza del patrimonio	Orari di apertura	Costo del biglietto	Servizi di guida / informazione	Servizi ristorazione, igienici, shopping
Roma	9,3	8,1	6,7	7,3	7,2
Parigi	8,5	7,9	6,5	7,3	7,4
Londra	8,0	7,8	6,4	7,3	7,3
Berlino	7,5	7,6	7,1	7,6	7,9
Madrid	7,5	7,6	6,8	6,8	7,4
Amsterdam	6,8	7,1	6,7	7,0	7,0
Lisbona	7,2	7,6	7,3	7,5	6,9
Praga	7,8	7,5	7,7	7,2	7,5
Vienna	8,4	7,9	6,8	7,2	7,6
Bruxelles	6,3	6,9	6,4	6,7	6,6
Atene	8,2	7,6	6,8	7,1	6,6
Media	7,8	7,6	6,8	7,2	7,2

Fonte: Eures Ricerche Economiche e Sociali 2012

Strutture ricettive in linea con lo standard europeo. La professionalità degli operatori, eccellenza romana - Positivo il risultato di Roma nel confronto sull'offerta di strutture alberghiere e complementari; ciò non significa tuttavia che non esistano margini di miglioramento, tanto più considerando che tale risultato non sempre colloca Roma alle posizioni più alte della graduatoria: in primo luogo la *Città eterna* riceve un voto medio pari a 7,4 per la presenza/diffusione di strutture alberghiere (in linea con lo standard europeo), risultando tuttavia settima (insieme a Lisbona), e precedendo le sole Bruxelles, Amsterdam e Atene. I turisti intervistati attribuiscono il voto più alto a Vienna (7,9) e Berlino (7,8), seguite da Madrid (7,7), Londra (7,6) e da Praga e Parigi (7,5). Punto di forza dell'offerta alberghiera di Roma sembra essere la cortesia e professionalità degli operatori (voto 7,6 a fronte del 7,3 dello standard europeo), aspetto che la vede seconda (insieme a Berlino e Vienna), ad un solo decimo di punto dalle strutture di Lisbona (7,7). Anche il giudizio relativo alla pulizia e all'igiene delle strutture alberghiere vede Roma sopravanzare la media delle 11 Capitali (7,5 contro 7,3), collocandosi in quarta posizione insieme a Londra; consistente risulta tuttavia lo scarto dal risultato di Vienna (voto 8), Madrid (7,8) e Berlino (7,7). Infine, considerando il rapporto qualità/prezzo il voto delle strutture alberghiere di Roma (7), uguale allo standard europeo, la colloca al centro della classifica, dominata da Berlino e Lisbona (7,6), seguite da Praga e Vienna (con 7,5). Molto inferiori a quello di Roma i voti raccolti da Amsterdam (6,7), Londra, Parigi e Bruxelles (6,6) e da Atene (6,3). Anche il giudizio relativo all'offerta di strutture complementari (B&B, agriturismi, campeggi, ecc.), conferma la competitività di Roma, con una leggera criticità relativa alla presenza sul territorio (con un voto pari a 7,2 a fronte di 7,3 dello standard europeo); la cortesia e professionalità degli operatori si conferma anche in questo segmento il punto di forza dell'offerta di Roma (con un voto medio pari a 7,6 a fronte del 7,4 europeo), evidenziando una consolidata capacità di formazione delle nostre scuole nel campo dell'accoglienza; valutazioni più alte sono assegnate soltanto alle strutture di Lisbona (8,1), Praga a Madrid (7,9).

Anche la pulizia e igiene risulta in linea con quella delle Capitali europee (con un punteggio pari a 7,3), mentre il rapporto qualità/prezzo (valutazione di sintesi su cui si gioca una quota importante delle scelte dei clienti) vede ancora una volta il punteggio di Roma (7,1) prevalere sulla media europea (6,9), superato soltanto da Praga e Lisbona (7,8).

Decisamente meno brillante il risultato di Roma nel segmento delle strutture ricreative e di svago (locali, pub, discoteche, intrattenimento, ecc.), che raccoglie punteggi inferiori alla media europea per tutti gli aspetti considerati, con uno scarto di 0,3 punti per la presenza/diffusione (7,4 contro 7,7) ed il rapporto qualità/prezzo (6,8 contro 7,1), e di 0,2 punti per la professionalità degli operatori (7,3 contro 7,5) e la pulizia e igiene (7,1 e 7,3).

Le strutture alberghiere: il *ranking* della qualità dell'offerta turistica delle Capitali europee

Voto medio compreso tra 1 e 10

	Presenza, offerta	Cortesia e professionalità degli operatori	Pulizia e igiene	Rapporto qualità/prezzo
Roma	7,4	7,6	7,5	7,0
Parigi	7,5	7,2	7,2	6,6
Londra	7,6	7,5	7,5	6,6
Berlino	7,8	7,6	7,7	7,6
Madrid	7,7	7,4	7,8	7,2
Amsterdam	6,9	7,0	7,1	6,7
Lisbona	7,4	7,7	6,9	7,6
Praga	7,5	7,3	7,4	7,5
Vienna	7,9	7,6	8,0	7,5
Bruxelles	6,8	6,6	6,8	6,6
Atene	7,1	7,2	6,5	6,3
Media	7,4	7,3	7,3	7,0

Fonte: Eures Ricerche Economiche e Sociali 2012

Trasporti pubblici, taxi, pulizia e informazioni turistiche: Roma sotto la media - I maggiori elementi di debolezza nel confronto tra Roma e le altre Capitali europee emergono in relazione ad alcuni servizi (in particolare nei trasporti pubblici), parzialmente compensati dai buoni risultati nella sicurezza e soprattutto dall'accoglienza dei suoi residenti. In termini positivi i turisti stranieri intervistati sottolineano infatti l'ospitalità e l'accoglienza dei romani (con un voto pari a 7,4 a fronte di 7,1 della media delle Capitali europee), collocando Roma in terza posizione (insieme a Berlino), dopo Lisbona (7,8) e Vienna (7,5); la *Città eterna* risulta inoltre quarta in relazione al livello di sicurezza percepita (con un punteggio pari a 7,3 a fronte di 7,2 della media delle Capitali europee), tuttavia lontana da Vienna (voto medio 8,3) e Berlino (7,9); è Atene (con un voto pari a 6,0) la Capitale considerata meno sicura, preceduta da Praga (6,7), Amsterdam (6,8), Parigi e Lisbona (6,9). Roma scende notevolmente nella graduatoria della qualità dei trasporti pubblici (con un voto medio pari a 6,9 a fronte di 7,3 dello standard europeo), precedendo soltanto Atene (6,3) e Bruxelles (6,4); al riguardo le performances migliori risultano quelle di Berlino (8,2), Londra (8,1) e Madrid (7,9); analoga la situazione per quanto riguarda il servizio taxi, dove il 6,6 ottenuto da Roma risulta molto al di sotto della media europea (6,9), attribuendo l'eccellenza a Vienna (voto 7,7), Berlino e Madrid (voto 7,4).

Anche la pulizia e manutenzione della città, aspetto che premia ancora una volta Vienna (8,3) e Berlino (7,5), vede Roma (con un voto medio pari a 6,9, insieme ad Amsterdam), di poco sotto lo standard europeo (voto 7), con valori vicini a quelli di Parigi e Madrid (voto 7,1) e Londra (voto 7), e superiori a Bruxelles (6,5), Lisbona (6,3) ed Atene (5,6). Analogamente i servizi di informazione turistica di Roma (voto medio: 6,6), risultano al di sotto della media delle Capitali europee (voto 6,8), precedendo le sole Atene (voto 5,9) e Bruxelles (voto 6,5) ed affiancandosi ad Amsterdam, Praga e Lisbona. Al primo posto è ancora Vienna (voto 7,4) seguita da Londra e Berlino (voto 7,2) e Madrid (voto 7).

La città e i servizi: il ranking della qualità dell'offerta turistica delle Capitali europee.

Voto medio compreso tra 1 e 10

	Accoglienza dei residenti	Qualità dei trasporti pubblici	Qualità del servizio taxi	Pulizia e manutenzione città	Sicurezza	Servizi di informazione turistica
Roma	7,4	6,9	6,6	6,9	7,3	6,6
Parigi	6,1	7,8	6,5	7,1	6,9	6,8
Londra	7,1	8,1	7,2	7,0	7,2	7,2
Berlino	7,4	8,2	7,4	7,5	7,9	7,2
Madrid	7,2	7,9	7,4	7,1	7,2	7,0
Amsterdam	7,2	7,2	6,8	6,9	6,8	6,6
Lisbona	7,8	6,9	6,7	6,3	6,9	6,6
Praga	6,9	7,0	6,8	7,3	6,7	6,6
Vienna	7,5	7,6	7,7	8,3	8,3	7,4
Bruxelles	6,5	6,4	6,3	6,5	7,5	6,5
Atene	6,8	6,3	6,3	5,6	6,0	5,9
Media	7,1	7,3	6,9	7,0	7,2	6,8

Fonte: Eures Ricerche Economiche e Sociali 2012

Ma Roma resta la Numero 1 - Gli aspetti non sempre vincenti dell'organizzazione turistica di Roma non compromettono il valore delle sue eccellenze (il patrimonio storico-culturale e la sua gestione) e dei molti servizi in linea o superiori agli standard europei: l'attrattiva turistica di Roma, ovvero il suo posizionamento in una graduatoria ideale delle città da visitare, la vede infatti al primo posto in assoluto, con un lusinghiero 8,2 (con 0,5 punti di scarto sul 7,7 della media europea), precedendo di poco Berlino (voto 8,1) e Londra (voto 8), che hanno saputo compensare una ricchezza storico-culturale certamente lontana da quella della *Città eterna*, con migliori performances nella qualità dei servizi (nei trasporti pubblici, in primo luogo). In quarta posizione si colloca Praga (7,9), seguita da Madrid, Parigi, Vienna e Lisbona (7,8); inferiore il punteggio di Amsterdam (7,5) e di Atene (7,3), che sembra così vanificare il grande potenziale del suo patrimonio storico-culturale (secondo soltanto a Roma). Ultima Bruxelles (voto 6,8), maglia nera del turismo tra le Capitali europee.