

LA SODDISFAZIONE DEI TURISTI PER LA RISTORAZIONE ITALIANA

Ufficio studi

I turisti, sia italiani che stranieri, mettono in cima alla graduatoria degli aspetti ritenuti più importanti durante una vacanza l'ospitalità della gente e la qualità del mangiare e del bere. Si tratta di valori immateriali che, almeno nel caso della ristorazione, assumono anche valenza economica considerando che il 19,3% delle spese sostenute dai turisti che hanno soggiornato in Italia nel 2012 è stato destinato alle consumazioni in ristoranti, pizzerie, bar, caffè e rosticcerie per un valore di circa 13,9 miliardi di euro.

I primi 10 aspetti ritenuti più importanti durante il soggiorno

	graduatoria
Cortesia/ospitalità	1
Qualità del mangiare e bere	2
L'offerta di intrattenimento	3
Il rispetto per l'ambiente	4
L'organizzazione del territorio	5
L'offerta culturale	6
L'accoglienza nelle strutture di alloggio	7
La pulizia di luogo	8
Il costo della ristorazione	9
Informazioni turistiche	10

Fonte: elaboraz. C.S.Fipe su dati Isnat-unioncamere

Se nella graduatoria sulle aspettative la cortesia e l'ospitalità sono al primo posto seguite dalla qualità del mangiare e del bere, le posizioni si invertono quando si passa al giudizio espresso sulla soddisfazione. I turisti assegnano alla qualità del mangiare e del bere, in una scala da 1 (min.) a 10 (max), voto 8,2, mentre a cortesia e ospitalità viene dato 8,1. Tra tutti gli elementi presi in considerazione, dall'alloggio ai trasporti, dai servizi di intrattenimento a quelli culturali, la qualità del mangiare e del bere è quello che ottiene il più alto indice di gradimento sia tra i turisti italiani che tra i turisti stranieri.

La qualità del mangiare e del bere prevale in ogni segmento di mercato sia quando ad esprimersi sono gli italiani, sia quando tocca agli stranieri a differenza di quanto si deve registrare negli altri servizi turistici a cominciare dai trasporti e dalla disponibilità di informazioni. Nel turismo montano, in quello collegato

FOCUS

FOCUS

all'attività sportiva e, naturalmente, nel turismo enogastronomico la valutazione tocca il massimo di 8,3.

Giudizio su "Qualità del mangiare e del bere" per destinazione turistica

(1=min. e 10=max - anno 2012)

	Italiani	Stranieri	Totale
Città	8,2	8,2	8,2
Montagna	8,3	8,4	8,3
Terme	8,0	8,4	8,2
Laghi	8,2	8,2	8,2
Mare	8,1	8,0	8,1
Natura	8,4	8,1	8,2
Terme e wellness	8,0	8,4	8,2
Enogastronomia	8,4	8,3	8,3
Sport	8,2	8,3	8,3
Totale	8,2	8,2	8,2

Fonte: elab. C.S.Fipe su dati Isnat-unioncamere

Nell'immaginario del turista ed anche nell'esperienza vissuta il cibo è la vera star dell'offerta turistica nazionale. E' il risultato dell'azione combinata di tante persone che appartengono al mondo dell'agricoltura e dell'industria di qualità ed a quello della ristorazione dove il nostro Paese può contare sulla straordinaria competenza di chef ai vertici dell'enogastronomia mondiale e su una rete di ristoranti e trattorie che anima ed arricchisce il territorio.

Il tema è di grande attualità e la prima considerazione che possiamo fare è che i giudizi dei turisti non coincidono con quelli di autorevoli esponenti del Governo che, con tutta evidenza, neppure sono a conoscenza di informazioni provenienti dall'Osservatorio Nazionale del Turismo promosso proprio dal Dipartimento per lo Sviluppo e la Competitività del Turismo (DSCT) della Presidenza del Consiglio dei Ministri. Il principio einaudiano del "Conoscere per deliberare" sembra aver perso di significato. Un vero paradosso italiano.

Si spendono soldi pubblici per conoscere cosa funziona e cosa non funziona nel turismo del nostro Paese ma i policy maker non lo sanno.