



INDAGINE TURISTICO - AMBIENTALE

questionario agli operatori turistici



Realizzato da *Boccardi Eliana e De Palma Vito*

In collaborazione con *Ente di Gestione del Parco Archeologico Storico Naturale delle Chiese Rupestri del Materano*



RISULTATI DEL QUESTIONARIO TURISTICO-AMBIENTALE

L'indagine che segue pur non avendo nessun rigore scientifico per il ristretto numero del campione considerato, vuole essere solo da esempio per un eventuale progetto di comunicazione ambientale che sia in grado di coinvolgere e raccogliere adesioni tra gli stakeholder interessati.

Lo strumento di indagine utilizzato è un questionario turistico-ambientale orientato verso gli operatori turistici che ha coinvolto 10 strutture ricettive della città, presenti nel territorio dei Sassi.

In particolare, esso è stato proposto a 5 Hotel, 1 Residence e 4 Bed & Breakfast. Gli attori coinvolti hanno aderito all'iniziativa dando la loro disponibilità alla compilazione del questionario proposto.

Durante la fase di raccolta 1 Hotel e 2 B&B non hanno consegnato il questionario, pur non rinunciando, almeno nelle intenzioni alla compilazione e alla consegna che avverrà in modi e tempi diversi rispetto a quelli stabiliti.

Il questionario è stato diviso per comodità e chiarezza espositiva in tre parti.

La prima riguarda la sensibilità ambientale degli intervistati.

La seconda parte vuole verificare la conoscenza e la percezione del Parco della Murgia Materana da parte dei soggetti interessati.

La terza ed ultima parte richiede informazioni sia su chi ha compilato il questionario, sia sulla provenienza dei turisti nelle diverse strutture ricettive.

Infine oltre ad una parte riservata ad eventuali utili osservazioni e suggerimenti, si è voluta verificare la disponibilità a ricevere informazioni sulla politica, i programmi e gli obiettivi di possibili progetti futuri dell'Ente.

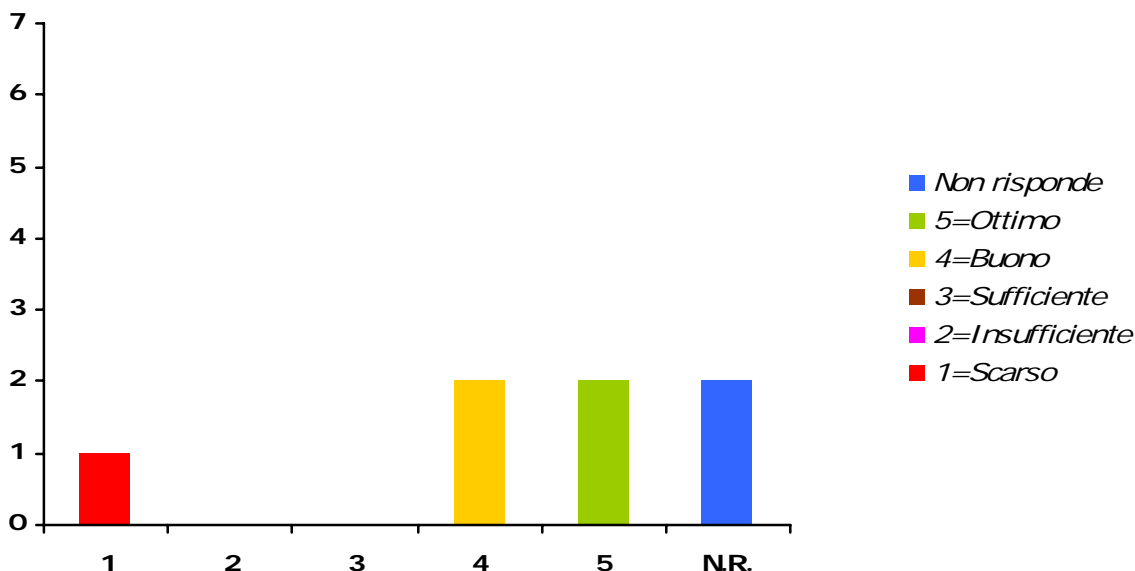


Fig. 1

Domanda 1:
Qual'è il suo
grado di
attenzione in
tema di
ambiente?

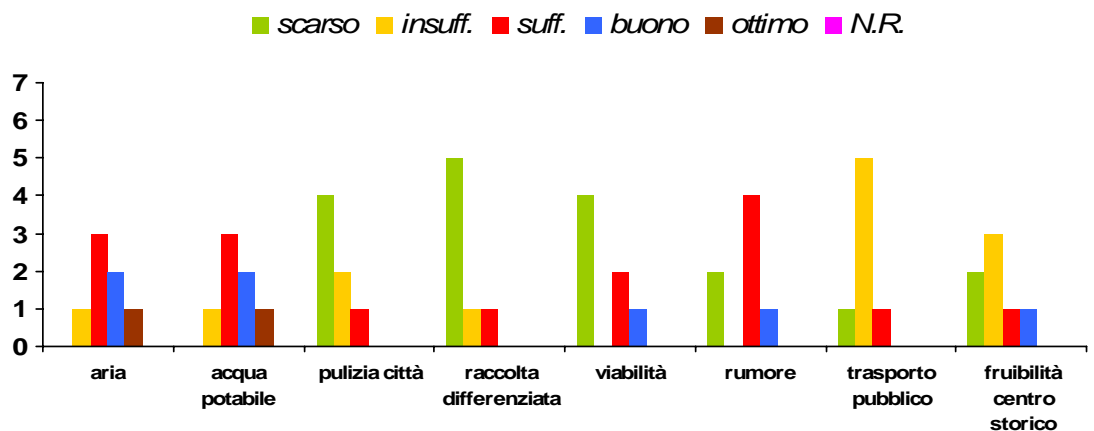
Come si evince dal grafico, l'attenzione rivolta all'ambiente è espressamente negativa in un unico caso (LOCANDA S. MARTINO).

Per gli altri intervistati, 2 non danno risposta e 4 si dichiarano attenti con valori molto alti, rispettivamente compresi 2 tra il buono e 2 tra l'ottimo.

La seconda domanda riguardante il giudizio sulla qualità dell'ambiente del Comune di Matera, ha valori più o meno positivi se si considerano risorse come l'aria o l'acqua. Valori nel complesso fortemente negativi nella valutazione dei servizi fondamentali per la sostenibilità come la pulizia della città, la raccolta differenziata, la viabilità, il rumore, la qualità del trasporto pubblico e la fruibilità del centro storico.

Fig. 2

Domanda 2:
Come giudica la qualità dell'ambiente e del suo Comune a proposito di:



All'incidenza sull'inquinamento del territorio dei fattori individuati, si associano valori pari o superiori alla sufficienza in tutti i casi, fatta eccezione per l'impatto visivo di antenne e ripetitori, a cui 2 soggetti danno un valore insufficiente e le industrie, a cui 2 danno scarsa o poca rilevanza. Un intervistato non risponde a questa domanda.

Fig. 3

Domanda 3:
Quanto pensa incidano i seguenti fattori sull'inquinamento del suo territorio?

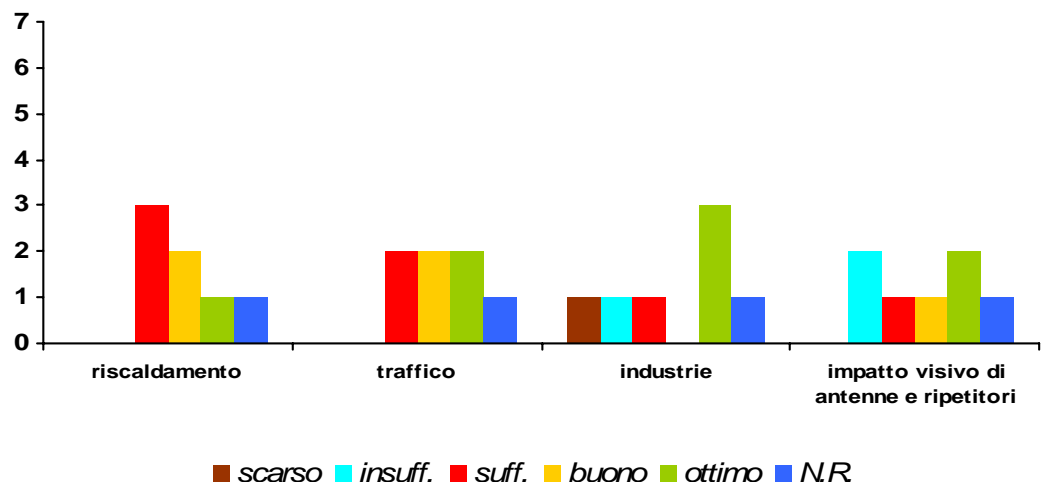
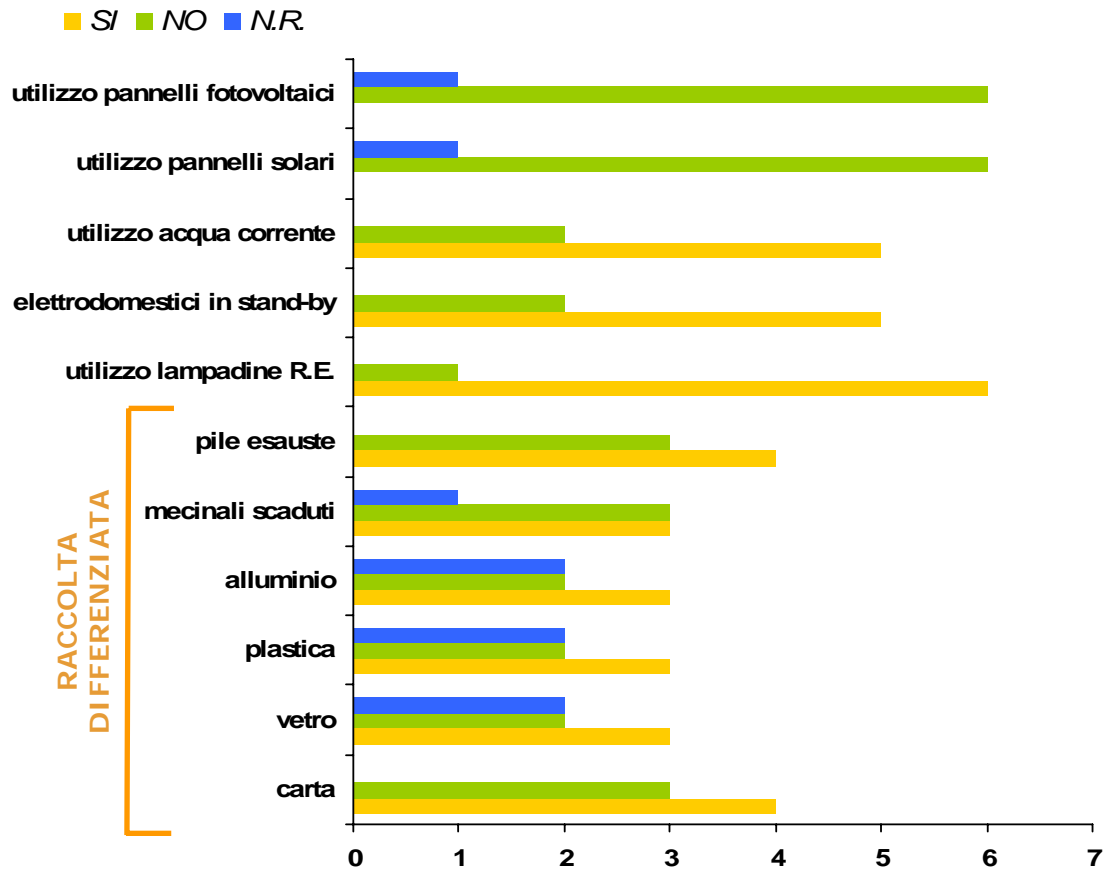




Fig.4

Domanda 4:
Quali tra le
seguenti
azioni
sostenibili
mette in
pratica nella
sua struttura
ricettiva?



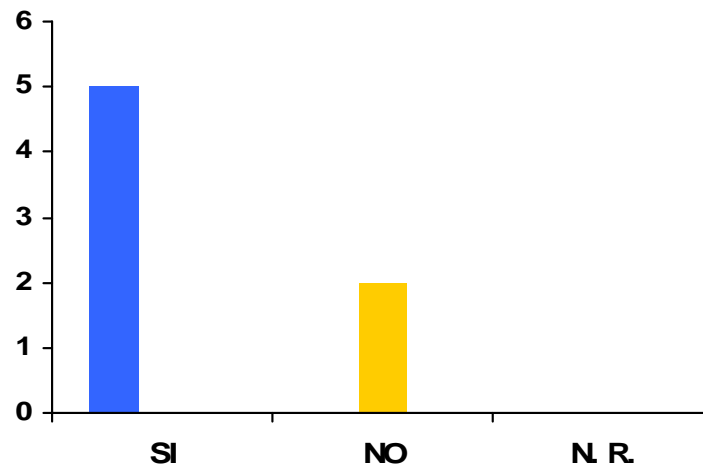
Per quanto riguarda le azioni sostenibili un unico caso risponde positivamente all'attuazione di tutte le pratiche (RESIDENCE), fatta eccezione per l'utilizzo di pannelli solari e fotovoltaici a cui non risponde.

La raccolta differenziata appare un'azione non ancora fortemente assimilata tra le buone pratiche comuni.

Le azioni sostenibili più diffuse tra gli attori considerati, risultano essere quelle dell'utilizzo di lampadine a basso consumo, insieme all'abitudine a non lasciare gli elettrodomestici in stand-by, a limitare l'uso di acqua corrente e ad acquistare prodotti biologici.

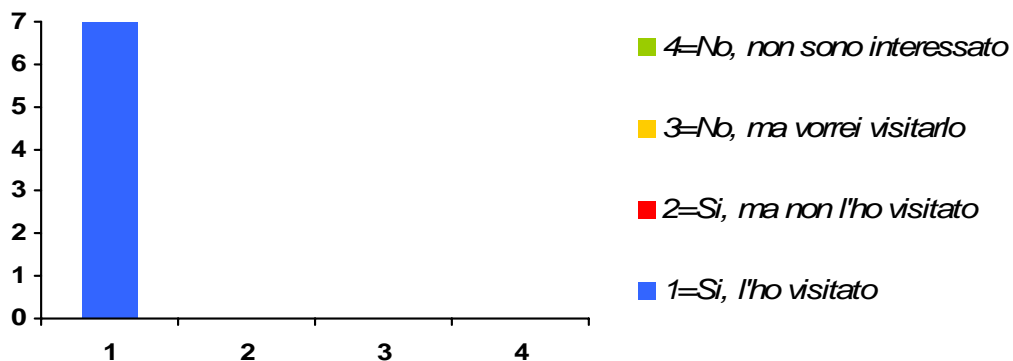
Fig.5

Domanda 5:
Acquista
prodotti
biologici per
la sua
struttura
ricettiva?



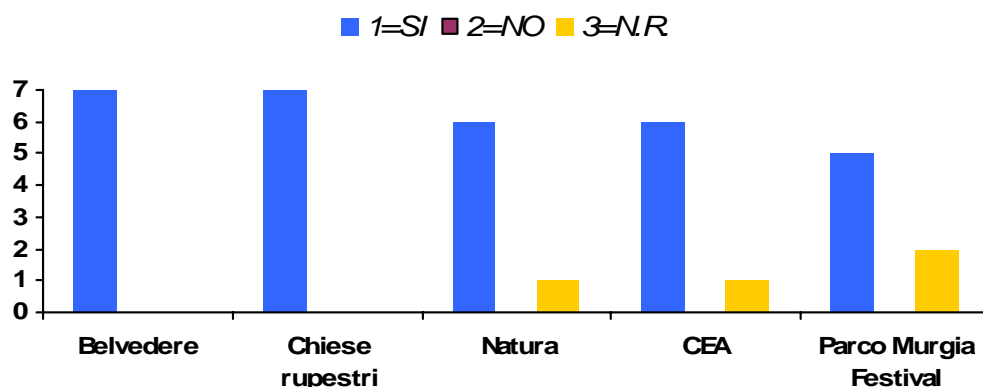
Tutti gli intervistati dicono di conoscere e di aver visitato il Parco.

Fig.6
Domanda 6:
Conosce il
Parco della
Murgia
Materana?



Hanno anche una diffusa conoscenza delle bellezze naturali storico-artistiche del Parco e delle attività ed eventi organizzati dall'Ente Parco e dalle realtà associative ad esso collegate.

Fig.7
Domanda 7:
Cosa conosce
del Parco?



L'ottava domanda di tipo aperto intende comprendere la percezione che gli operatori turistici hanno del Parco, ossia se esso rappresenti o meno un valore aggiunto all'offerta turistica della città.

Sono emerse le seguenti considerazioni. C'è chi ritenendo ovvia la risposta affermativa, non ha condiviso la necessità della domanda (LOCANDA DI S. MARTINO). Chi ha evidenziato la richiesta da parte dei turisti di guide specializzate per la visita delle chiese rupestri del Parco (ITALIA).

Chi ha affermato che il valore del Parco è dato dalla valorizzazione del patrimonio artistico-ambientale (SAX BARISANO).

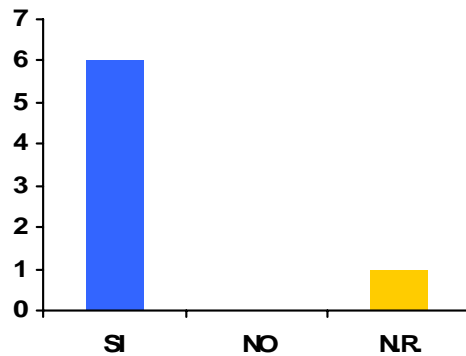
Chi ritiene che la valorizzazione di ogni aspetto del patrimonio locale, contribuisce a creare una maggiore rilevanza turistica, costituendo un'attrattiva supplementare ed un ulteriore motivo per visitare la città (S. ROCCO).

Infine chi afferma l'importanza di un sistema turistico integrato tale da consentire un aumento del periodo di permanenza in città ed un miglioramento dei servizi turistici (S. ANGELO).

Solo due intervistati non rispondono al quesito.

Fig.8

Domanda 9:
Da
informazioni
sul Parco
anche se non
sono richieste
dal turista?



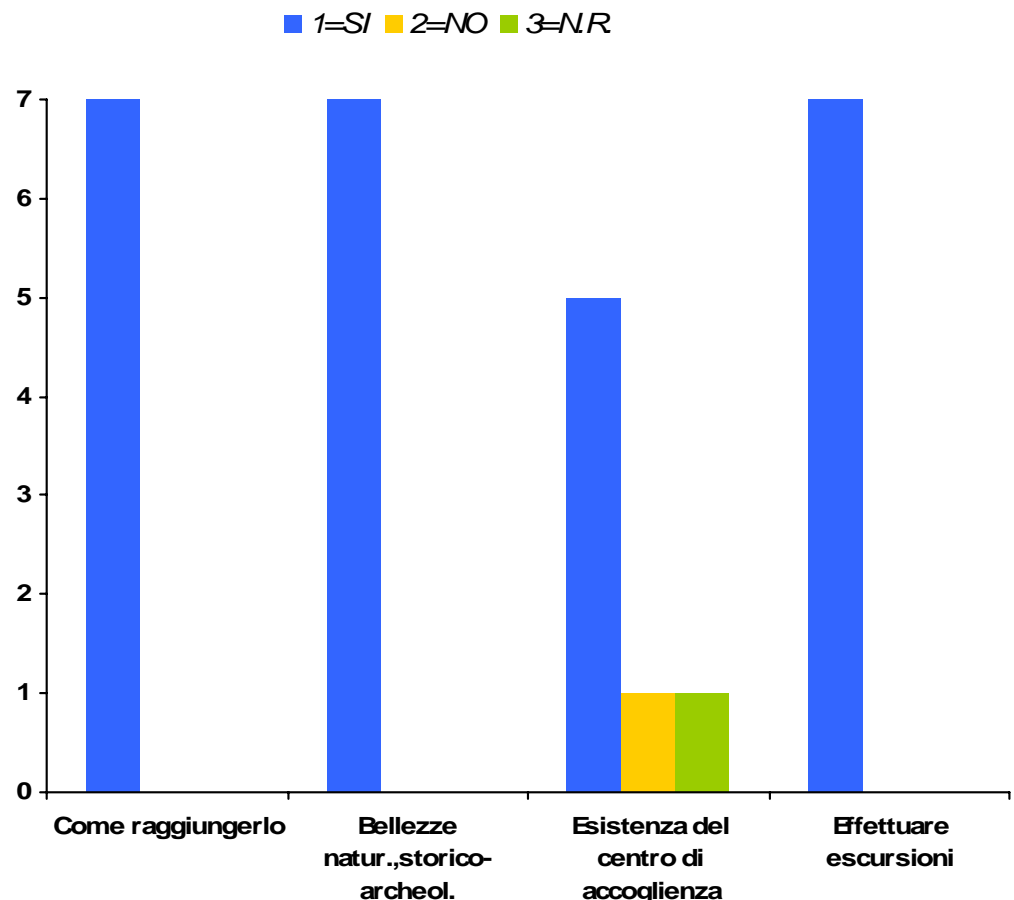
Dal grafico si evidenzia che tutti gli operatori all'interno della propria struttura ricettiva forniscono informazioni ai turisti sul Parco anche se queste non sono espressamente richieste.

Il tipo di informazioni date, riguardano per tutti i casi il modo per raggiungerlo, le bellezze naturali e storico-artistiche, la possibilità di effettuare escursioni.

Un unico caso non dà informazioni sull'esistenza di un centro di accoglienza (ITALIA) ed alla stessa voce, un soggetto non risponde (S. ROCCO).

Fig. 9

Domanda 10:
Che tipo di
informazioni?



Con la terza ed ultima parte del questionario, si è verificata innanzitutto la provenienza dei turisti che è risultata prevalentemente dalle regioni settentrionali per i turisti nazionali e da Germania, Francia, Inghilterra e Giappone per quelli stranieri.

■ scarso ■ insuff. ■ suff. ■ buono ■ ottimo ■ N.R.

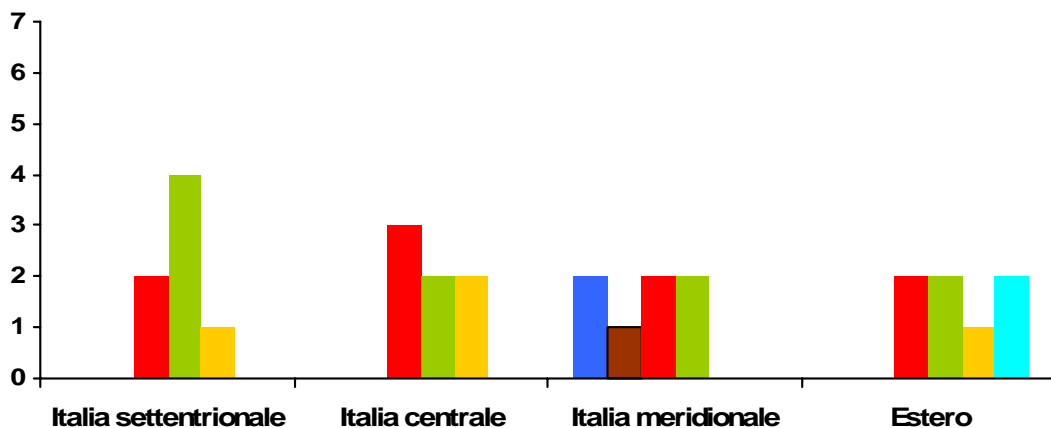


Fig.10

Domanda 11:
Qual è la provenienza dei turisti ospiti della sua struttura?

Secondo gli operatori coinvolti nell'indagine, i motivi principali che spingono i turisti nella città sono i Sassi, seguiti dal patrimonio storico-archeologico. Ai prodotti tipici, al Parco, alla curiosità cinematografica e alle manifestazioni culturali nell'interesse turistico si associa prevalentemente un valore sufficiente.

■ scarso ■ insuff. ■ suff. ■ buono ■ ottimo ■ N.R.

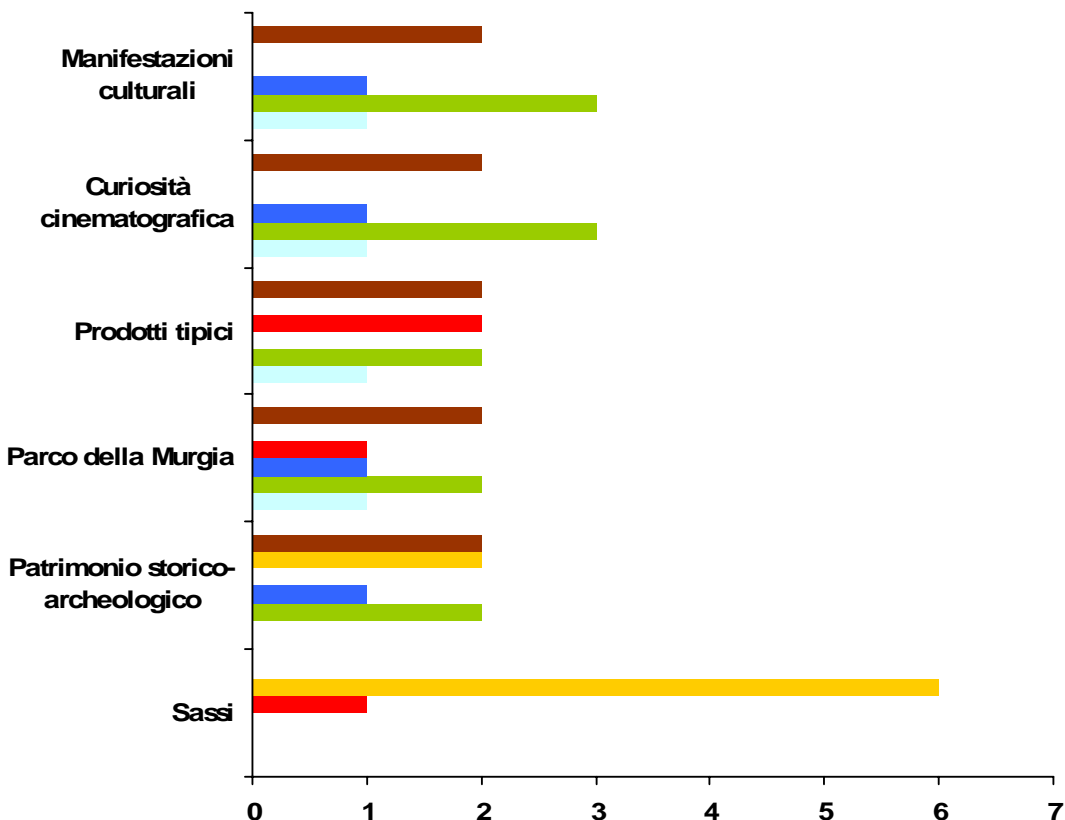


Fig.11

Domanda 12:
Secondo lei, il turista sceglie Matera per:

Fig. 12

Domanda 13:
Sarebbe interessato a ricevere informazioni corrette e puntuali sul Parco e sui Sassi in modo tale da migliorare la qualità delle informazioni da trasferire alla clientela?

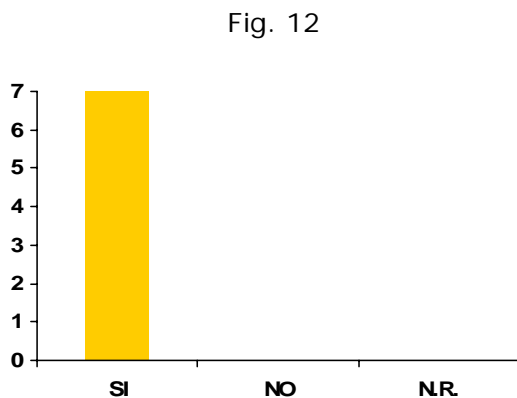
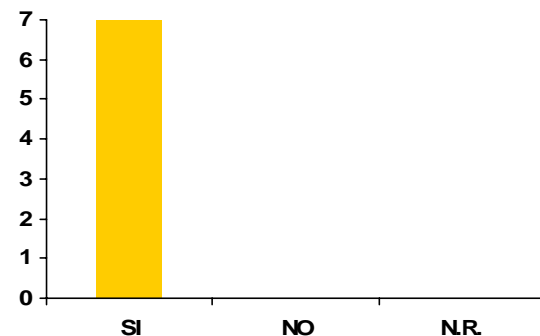


Fig. 13

Domanda 14:
Sarebbe interessato a dotarsi di un marchio di qualità ambientale promosso dall'Ente Parco e indirizzato alle strutture ricettive?



Alla richiesta sulla disponibilità a ricevere informazioni corrette e puntuali sul Parco e sui Sassi per migliorare la qualità delle notizie da fornire alla clientela, tutti i soggetti intervistati hanno risposto positivamente.

Stesso risultato positivo si è avuto per l'ultima domanda che ha verificato l'interesse degli operatori a dotarsi di un marchio di qualità ambientale promosso dall'Ente Parco e indirizzato alle strutture ricettive

Riguardo le eventuali osservazioni o suggerimenti solo due operatori hanno espresso la propria opinione.

Il primo ha provato ad abbozzare un giudizio sulla gestione del Parco secondo due criteri individuati nella capacità di valorizzarlo sia come risorsa ambientale, sia come risorsa turistica. Rispettivamente i valori assegnati sono pari ad 1 e a 0.

Il secondo, ha evidenziato la necessità di un marchio di qualità non "regalato", ma assegnato al raggiungimento di standard qualitativi d'eccellenza, regolato da un disciplinare rigoroso a cui facciano riferimento eventuali attività formative dedicate agli operatori turistici.

Infine è utile evidenziare che dalla compilazione dei questionari è emersa che l'età media degli intervistati è pari a 47 anni.

Hanno risposto al questionario due direttori e 4 titolari.

Il titolo di studio prevalente di chi ha compilato il questionario è il diploma di scuola media superiore.



CONCLUSIONI

Provando a sintetizzare ulteriormente i dati emersi dall'indagine innanzitutto è fondamentale sottolineare, con grande soddisfazione di chi ha svolto l'indagine, come l'iniziativa, rispetto alle aspettative iniziali, abbia raccolto consensi tra gli operatori turistici coinvolti nella richiesta di compilazione dei questionari.

Inoltre è importante affermare che i risultati raccolti sono positivi e di buon auspicio rispetto agli obiettivi dell'Ente. Infatti seppur tra gli intervistati non vi sia ancora una forte coscienza ambientale, risultante dalle risposte alla domanda sulle azioni sostenibili messe in pratica nelle proprie strutture ricettive (Fig. 4), si può sicuramente affermare che emerge anche una chiara disponibilità alla creazione di una rete per migliorare l'offerta turistica (Fig. 12 e 13; Domanda 8). In alcuni casi si rileva anche un forte senso critico nel giudizio della qualità ambientale della città, sintomo della voglia di migliorare.

E' chiaro che per fare ciò, è necessaria una stretta collaborazione tra tutti gli stakeholder interessati (istituzioni, associazioni, imprese e privati). E' importante soprattutto comprendere che una politica ambientale orientata alla sostenibilità aumenta sia la visibilità, sia la qualità della vita dell'intera comunità.



QUESTIONARIO TURISTICO - AMBIENTALE

L'Ente Parco della Murgia Materna ha, fra gli obiettivi, quello della diffusione di una nuova cultura della politica ambientale e di sviluppo sostenibile, che veda l'attiva partecipazione delle comunità locali.

In tal senso ha, nell'ambito dei processi di comunicazione ambientale finalizzati alla diffusione delle informazioni riguardanti la politica, i programmi, gli obiettivi e le performance ambientali, individuato una serie di strutture specifiche (Associazioni, Enti rappresentanti, ecc.) in grado di rappresentare la comunità.

Il questionario proposto è destinato agli operatori turistici. L'intento che vorremmo perseguire è di migliorare il rapporto tra questi due attori locali.

Lo scopo è di tipo puramente orientativo in ordine alle tematiche ambientali e turistico-locali. Esso si propone di verificare le nostre minime attitudini in materia ambientale e il tipo di approccio che le attività locali attuano nei confronti dei turisti ospiti della nostra città al fine di ottimizzare la promozione delle risorse turistiche locali come parte di un sistema territoriale che supera i confini amministrativi ed i limiti settoriali.

Tra gli obiettivi, dunque, non vi è solo quello di conoscere il livello di sensibilità in materia ambientale, ma anche quello di cercare di migliorare il rapporto fra il cittadino ed il suo territorio, la sua tradizione, la sua cultura e le istituzioni, conseguendo vantaggi concreti per tutta la comunità.

Consapevoli che la tutela dell'ambiente e la valorizzazione del territorio possano fungere da volano per le attività produttive locali vi chiediamo di sostenerci compilando questo breve questionario.

Grazie per la collaborazione.



Indicazioni di compilazione:

1 = scarso	2 = insufficiente	3 = sufficiente	4 = buono	5 = ottimo
------------	-------------------	-----------------	-----------	------------

PARTE PRIMA: Sensibilità ambientale

	1	2	3	4	5
1. Qual è il suo grado di attenzione in tema di ambiente?					
2. Come giudica la qualità dell' ambiente del suo Comune a proposito di:					
•ARIA					
•ACQUA POTABILE					
•PULIZIA CITTÀ					
•RACCOLTA DIFFERENZIATA					
•VIABILITÀ					
•RUMORE					
•TRASPORTO PUBBLICO					
•FRUIBILITÀ DEL CENTRO STORICO					
3. Quanto pensa incidano i seguenti fattori sull'inquinamento del suo territorio?					
•RISCALDAMENTO					
•TRAFFICO					
•INDUSTRIE					
•IMPATTO VISIVO DI ANTENNE E RIPETITORI					



4. Quali tra le seguenti azioni sostenibili mette in pratica nella sua struttura ricettiva?	SI	NO
•RACCOLTA DIFFERENZIATA		
carta		
vetro		
plastica		
alluminio		
medicinali scaduti		
pile esauste		
•USO DI LAMPADINE A BASSO CONSUMO ENERGETICO		
•LASCIARE GLI ELETTRODOMESTICI IN STAND-BY		
•LIMITARE L'USO DI ACQUA CORRENTE (usi quotidiani)		
•UTILIZZO DI PANNELLI SOLARI		
•UTILIZZO DI PANNELLI FOTOVOLTAICI		
5. Acquista prodotti biologici per la sua struttura ricettiva?		

PARTE SECONDA: Conoscenza del Parco della Murgia Materana

6. Conosce il Parco della Murgia Materana?	
Si, l'ho visitato	
Si, ma non l'ho visitato	
No, ma vorrei visitarlo	
No, non sono interessato	



7. Cosa conosce del Parco?	SI	NO
•Il belvedere		
•Le chiese rupestri		
•La natura		
•Il Centro di Educazione Ambientale di Jazzo Gattini		
•Il Parco Murgia Festival		

8. Secondo lei il Parco può rappresentare un "valore aggiunto" ai Sassi nell'offerta turistica?

•Si, perché ...

•No, perché ...

	SI	NO
9. Dà informazioni sul Parco anche se non sono richieste dal turista?		
10. Che tipo di informazioni?		
•Come raggiungerlo		
•Sulle bellezze naturalistiche, storiche ed archeologiche		
•Sull'esistenza di un centro di accoglienza		
•Sulla possibilità di effettuare escursioni		



PARTE TERZA: Informazioni turistiche

11. Quale è la provenienza dei turisti ospiti della sua struttura?	1	2	3	4	5
•Italia settentrionale					
•Italia centrale					
•Italia meridionale e isole					
Specifichi la regione con maggior numero di affluenza: _____					
•Provenienza estera					
Specifichi le Nazioni con maggior numero di affluenza: _____					

12. Secondo lei, il turista sceglie Matera per					
•visitare i Sassi					
•il patrimonio storico-archeologico					
•visitare il Parco della Murgia Materana					
•prodotti tipici e cucina tradizionale					
•curiosità cinematografica					
•manifestazioni culturali					

	SI	NO
13. Sarebbe interessato a ricevere informazioni corrette e puntuali sul Parco e sui Sassi in modo tale da migliorare la qualità delle informazioni da trasferire alla clientela?		
14. Sarebbe interessato a dotarsi di un marchio di qualità ambientale promosso dall'Ente Parco e indirizzato alle strutture ricettive?		



15. Eventuali osservazioni o suggerimenti:

Nome struttura:

Età intervistato:

Ruolo nella struttura:

Titolo di studio:

Indirizzo di posta elettronica:

Eventuale sito internet: