



Analisi questionari ospiti 2023

Società Cooperativa Turistica Alta Badia

1. Caratteristiche questionario ospiti.....	3
2. Analisi risposte questionario ospiti.....	3
3. Azioni da intraprendere in merito al questionario ospiti.....	6

1. Caratteristiche questionario ospiti

Il questionario dell'ospite deve aiutarci a capire che tipo di ospiti arrivano in Alta Badia, quale è il loro pensiero sulla sostenibilità e quanto percepiscono il nostro percorso di sostenibilità e attività in generale (utilizzo servizi, eventi, escursioni ecc.).

La prima parte riguarda la categorizzazione per nazione di provenienza, età, occupazione e istruzione. Inoltre si chiede quante volte l'ospite è già stato in Alta Badia o se è la prima volta, quali sono i criteri di scelta di una destinazione e come ci arriva in vacanza.

Il questionario è disponibile per 3-4 mesi, poi si analizzano i risultati per trarre spunti di miglioramento e/o modifiche ai progetti in essere. Lo si rimette a disposizione dopo 2-3 mesi circa, adattando eventualmente qualche domanda/tematica. Si vuole quindi farlo 1-2 volte all'anno, anche perché bisogna distinguere la diversità dell'ospite invernale e estivo.

Le tematiche trattate:

- **Sostenibilità e turismo**
- **Politiche ambientali**
- **Comportamento sostenibile**
- **Cultura ladina**
- **Costi viaggio**

Anche queste tematiche vengono valutate su scala Likert da 1 a 5 con 1 equivalente ad aspetti negativi o in disaccordo e 5 equivalente ad aspetti positivi e totale accordo

L'alta badia conta circa 450.000 arrivi in un anno. Il campione minimo annuo che si vuole raggiungere è di 1000 questionari compilati. Bisogna anche considerare che una risposta di questionario può equivalere a 3-4 persone, avendo molte famiglie in Alta Badia.

2. Analisi risposte questionario ospiti

Gli ospiti che hanno risposto al questionario si suddividono proporzionalmente tra uomini (46%) e donne (54%). Quasi il 50% è compreso nella fascia di età da 45 a 65. Più della metà ha uno studio universitario più di $\frac{3}{4}$ hanno un lavoro. L'83% è di nazionalità italiana mentre i restanti si suddividono sui paesi europei, con la Germania in prima posizione. Più di $\frac{1}{3}$ viaggia in coppia e $\frac{1}{3}$ esatto sono famiglie con bambini.

Un dato significativo è che circa il 82% dei questionari sono stati compilati da ospiti che hanno visitato l'Alta Badia più di 5 volte. Questo dato dimostra la fedeltà degli ospiti verso il nostro territorio ma allo stesso tempo anche la voglia di voler dare il loro feedback.

Significativo è anche il grafico riguardante il modo di viaggio verso l'Alta Badia: più del 90% viene in macchina.

Per la scelta della destinazione di viaggio i seguenti criteri giocano un ruolo importante:

- Maestosità delle Dolomiti
- Natura e relax
- Qualità dell'offerta
- La montagna e suoi "spazi"
- Fuga dalla frenesia quotidiana

A quasi tutto il campione importano molto le tematiche di sostenibilità e sensibilità ambientale nel comprensorio turistico.

Le attività più importanti durante la vacanza sono:

- Riposo/relax
- Trekking/passeggiate
- Gastronomia
- Sci alpino

Invece le attività con poca interazione:

- Sci di fondo
- Arrampicata
- Via ferrate
- Sci Alpino

Bisogna valutare con cautela questi dati, in quanto riportano risposte post estate e post invernali. È strano che lo sci alpino sia tra le attività poco interessanti. Ci potrebbe anche essere un errore interpretazione della domanda.

Riguardo al traffico, si vede che non c'è una maggioranza rilevante che percepisce un traffico eccessivo sui passi e nei paesi del comprensorio. Invece per quanto riguarda la presenza eccessiva di turisti in certi periodi, gran parte concorda. Anche sui sentieri escursionistici viene percepita una grande presenza tra pedoni e ciclisti.

Quasi la metà percepisce che da parte del comprensorio si attuano politiche di sostenibilità ambientale, a questa bisogna aggiungere 1/3 che le percepisce in modo sufficiente.

Anche a livello comunicativo, gran parte del campione conferma e prende atto delle attività fatte dal comprensorio in merito alla sostenibilità. C'è comunque margine di miglioramento per quanto riguarda le promesse di sostenibilità che facciamo per il futuro.

Sul comportamento sostenibile degli ospiti emerge come molto importante il riciclo e l'acquisto di prodotti locali. Specialmente l'ultimo aspetto viene comunicato sempre di più.

Per quanto riguarda il traffico e la gestione dei pedoni e ciclisti, la metà vede un problema nella condivisione dei sentieri tra queste due categorie. Invece per le macchine sui passi, gran parte sarebbe a favore di una limitazione.

In generale gli ospiti sono molto soddisfatti per aspetti come:

- Attrazioni naturali
- Salvaguardia del territorio
- Qualità dell'alloggio
- Presenza prodotti locali (shopping)
- Valorizzazione cultura locale
- Qualità della gastronomia
- Cortesia del personale
- Accoglienza della popolazione

Ci sono invece margini di miglioramento, su aspetti comunque positivi come:

- Offerta di manifestazioni ed eventi
- Trasporto pubblico
- Attrazioni storico-culturali

A livelli di sostenibilità, la gran parte ricicla e compra prodotti locali. Mentre si vede una distribuzione neutra per ciò che riguarda l'acquisto di prodotti eco-sostenibili, utilizzo di risorse rinnovabili, utilizzo mezzi di trasporto eco-sostenibili.

Più del 90% era a conoscenza della cultura ladina prima di venire in Alta Badia. Gran parte concorda che la cultura è adeguatamente valorizzata ed è un grande vantaggio turistico per il comprensorio. Molti vogliono approfondire e raccogliere più informazioni sulla cultura ladina.

I risultati del questionario sono molto incoraggianti, ma dobbiamo migliorare il campione e fare compilare più questionari a ospiti esteri, per avere anche un confronto a livello nazionale.

3. Azioni da intraprendere in merito al questionario ospiti

Emergono diversi punti su cui lavorare o migliorare:

- Continuare ad investire sul paesaggio, in quanto per molti turisti è importante nella scelta della destinazione. Allo stesso tempo è giusto continuare a promuovere i servizi di qualità che vengono molto apprezzati.
- Comunicare ancora di più i progetti sostenibili e la strategia sostenibile nei prossimi anni
- Sviluppo di attività volte a rendere più attraenti le attività come lo Sci di fondo, Sport sulla neve o Shopping
- Per il traffico, vogliamo sviluppare progetti e iniziative volte alla riduzione del traffico. Stop con Gusto, escursioni in autobus, collaborazione con il consorzio taxi per escursioni varie ecc.
- Anche a livello politico è giusto tenere una posizione e una linea ben precisa di quelle che sono le nostre idee riguardo al traffico sui passi
- Sensibilizzazione delle strutture ricettive ad adottare in futuro processi sostenibili e intraprendere la via della certificazione GSTC e portare e supportare nel miglior modo possibile per l'ottenimento della certificazione per strutture.
- Continua analisi del programma eventi ed escursioni ed adattamento continuo alle esigenze degli ospiti
- Offrire diverse possibilità di interazione con la nostra cultura ladina all'ospite. Progetto Nos Ladins deve avere continuità ed essere alla base di futuri eventi ed attività