

Realizzato da



Per



CROCIERISTI A MESSINA E NEI PORTI DELLO STRETTO: UN'ANALISI DEL PRESENTE PER MEGLIO IMPOSTARE L'ACCOGLIENZA NELLE PROSSIME STAGIONI

27 SETTEMBRE 2021 | MESSINA

Realizzato da



Per



CROCIERISTI A MESSINA E NEI PORTI DELLO STRETTO: UN'ANALISI DEL PRESENTE PER MEGLIO IMPOSTARE L'ACCOGLIENZA NELLE PROSSIME STAGIONI

Francesco di Cesare, Presidente Risposte Turismo

27 SETTEMBRE 2021 | MESSINA

LA STRUTTURA DEL LAVORO

1 I CROCIERISTI A MESSINA
E NEI PORTI DELLO STRETTO

2 LA SODDISFAZIONE DEI TURISTI CROCIERISTI

3 L'ACCOGLIENZA DEI CROCIERISTI
NEI PORTI DELLO STRETTO

4 UN PERCORSO DI MIGLIORAMENTO
PER LE PROSSIME STAGIONI

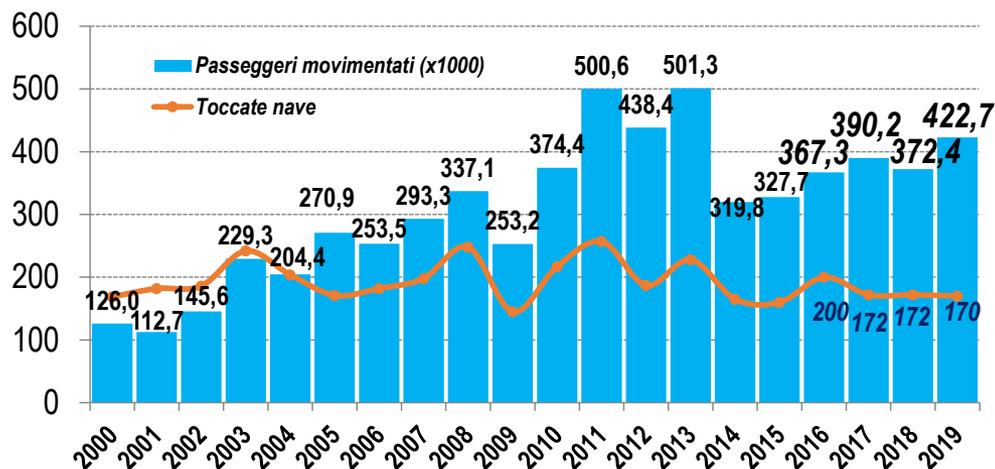
IL TRAFFICO NEI PORTI DELLO STRETTO (1/2)

1

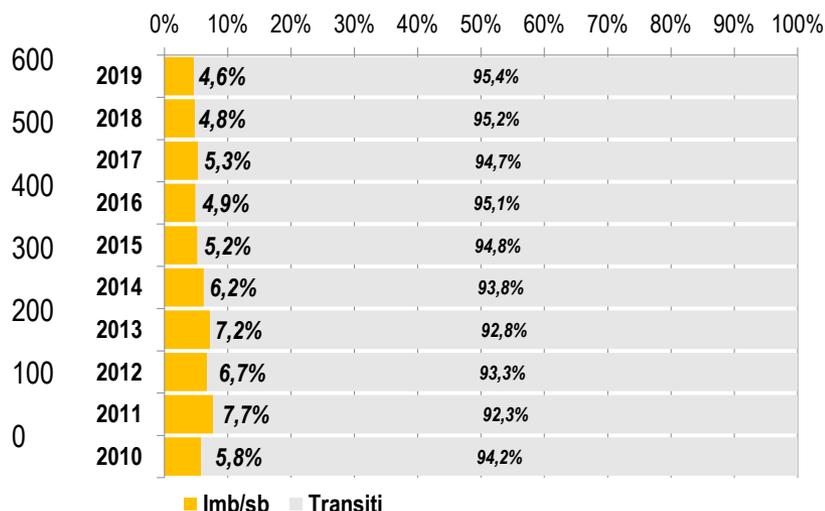
I CROCIERISTI A MESSINA

- Circa mezzo milione di crocieristi negli anni 2011 e 2013 (in linea con due picchi per l'intero traffico in Italia) e, dopo il calo del 2014, il traffico sta tornando a crescere.
- Riduzione graduale della percentuale di imbarchi e sbarchi rispetto ai transiti.

TRAFFICO CROCIERISTICO 2000-2019



RAPPORTO TRA TIPOLOGIE DI TRAFFICO CROCIERISTICO

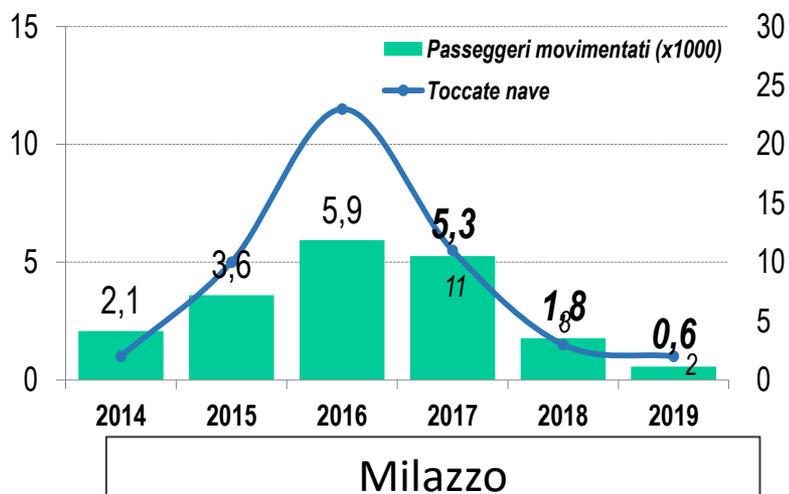


Rispetto ai picchi del 2011 e il 2013 (in cui si sono sfiorati i 40.000 imbarchi/sbarchi), negli ultimi 6 anni si sono attestati su circa 17-20mila passeggeri.

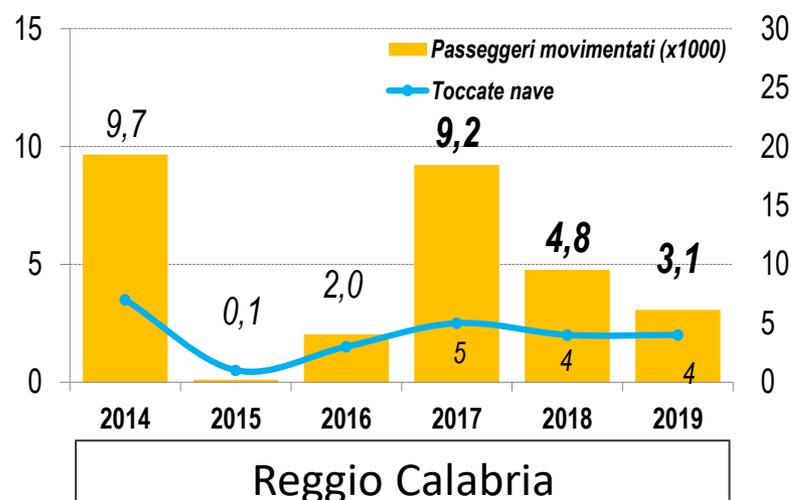
IL TRAFFICO NEI PORTI DELLO STRETTO (2/2)

I CROCIERISTI A MILAZZO E REGGIO CALABRIA

- I porti di **Milazzo** e **Reggio Calabria** registrano già traffico crocieristico sebbene nel periodo analizzato si noti come non abbiano mai superato rispettivamente i 6.000 e 10.000 passeggeri movimentati



- ▶ Costa Neo Riviera
- ▶ Costa Neo Classica
- ▶ La Belle de l'Adriatique
- ▶ Albatros
- ▶ Berlin

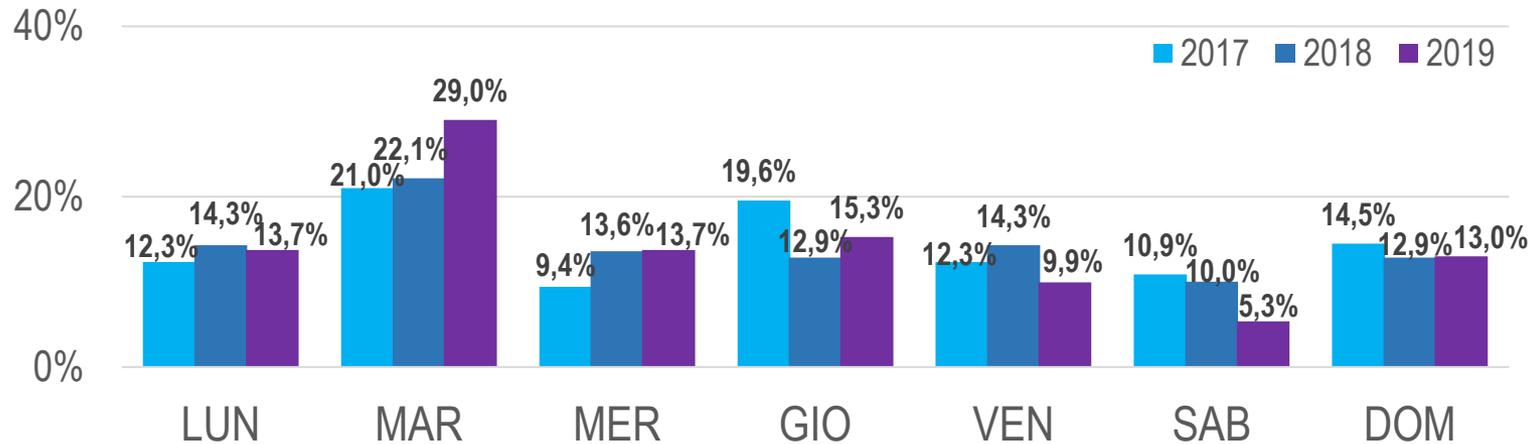


- ▶ Costa Neo Riviera
- ▶ Costa Neo Classica
- ▶ Costa Victoria
- ▶ AIDAvita
- ▶ AIDAstella
- ▶ Berlin
- ▶ Sarah

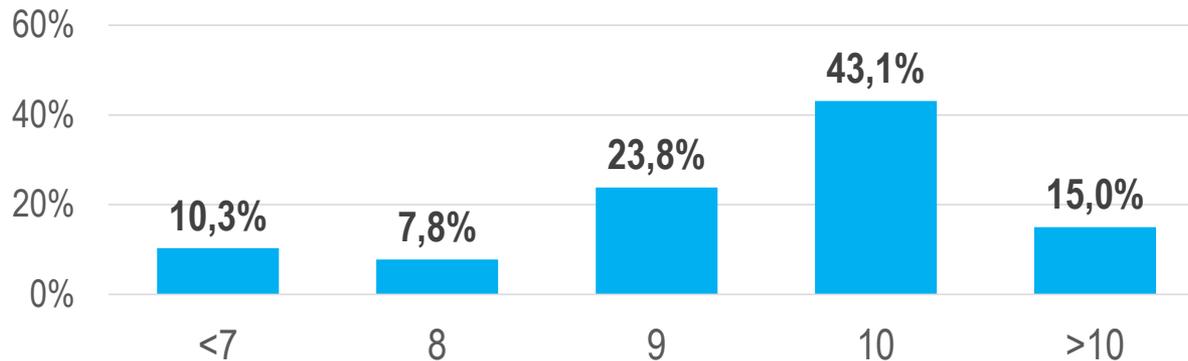
LE NAVI ACCOLTE A MESSINA

IL TRAFFICO A MESSINA NEL TRIENNIO 2017-2019

LA CONCENTRAZIONE NEI GIORNI DELLA SETTIMANA



ORE DI SOSTA (VALORE MEDIO TRIENNIO 2017-2019)



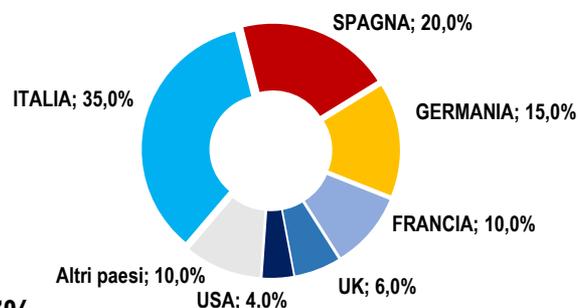
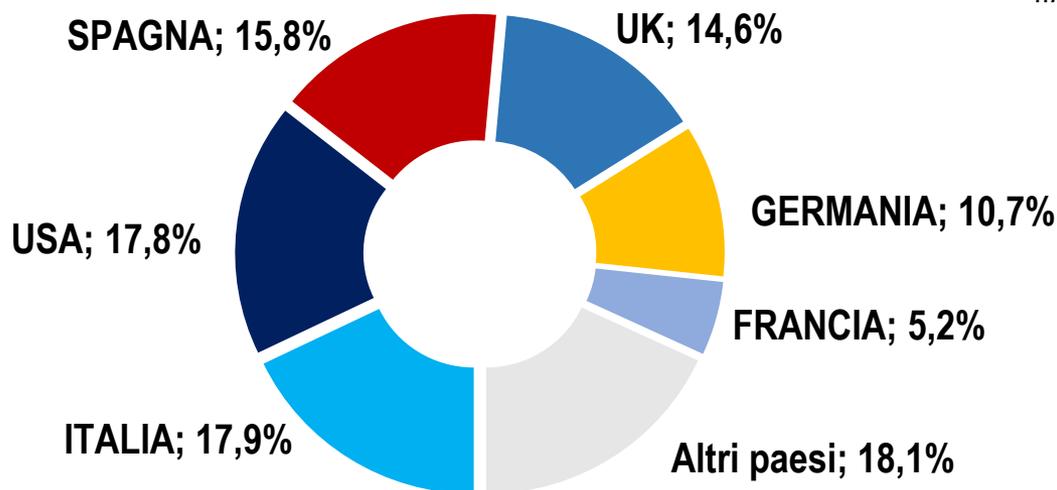
DA DOVE VENGONO I CROCIERISTI?

1

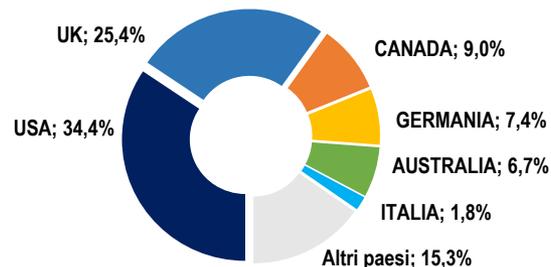
STIMA TOTALE SULLE PROVENIENZE DEI CROCIERISTI

La clientela italiana in visita a Messina arriva in particolare con le navi MSC, su cui ha rappresentato nel 2019 il 35% dei passeggeri (l'1,8% dei passeggeri movimentati dalle compagnie crocieristiche che non siano MSC). Considerando il peso di MSC sul totale di passeggeri movimentati (49%), si arriva a stimare che i crocieristi italiani siano di poco il primo mercato e pesano a Messina per il 18% del totale.

Stima provenienze totali Messina (2019)



MSC
Crociere



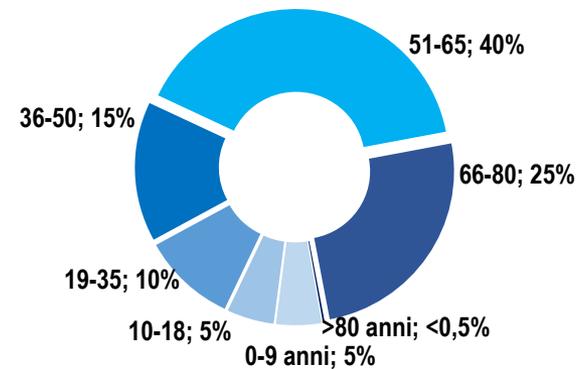
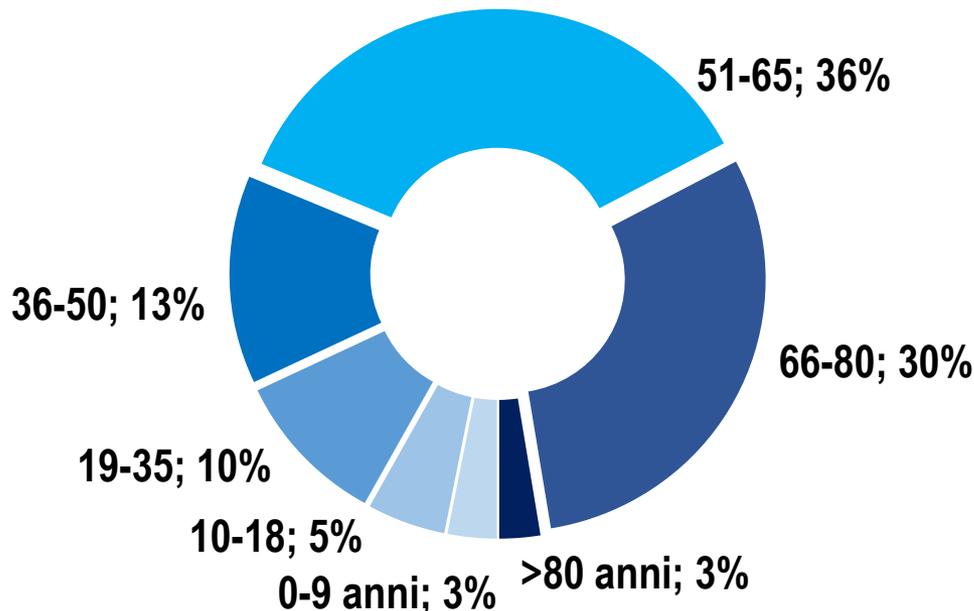
Altre
compagnie

QUAL È L'ETÀ DEI CROCIERISTI?

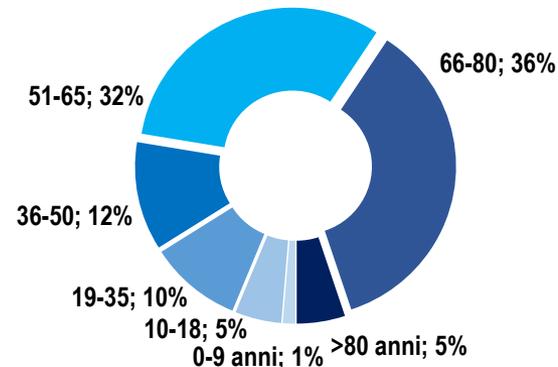
STIMA TOTALE SULLE FASCE D'ETÀ DEI CROCIERISTI

In modalità analoga alla precedente analisi delle nazionalità, si possono notare a seguire le fasce di clientela divise per età. Nel caso di MSC la clientela risulta essere un po' più giovane (complessivamente la fascia under 18 è pari al 10% rispetto al 6% delle altre compagnie internazionali). Le altre compagnie ospitano una clientela più matura, in prevalenza appartenente alla fascia 66-80. Considerando una stima totale dei crocieristi che scalano a Messina, la fascia d'età prevalente risulta essere quella tra i 51 e 65 anni (in linea con la domanda crocieristica).

Stima età totale Messina (2019)



MSC
Crociere



Altre
compagnie

L'OFFERTA CROCIERISTICA A MESSINA

3

LA DESTINAZIONE CROCIERISTICA/NAMING

- Come si può notare dagli *screenshot* a lato, le principali compagnie crocieristiche che scalano a Messina, all'interno dei loro siti web, nella sezione dedicata alla descrizione del porto **utilizzano nella quasi totalità dei casi esclusivamente i termini «Messina» e «Sicilia» per identificare la destinazione.**
- Rispetto ad altri contesti geografici in cui il nome del porto scompare rispetto all'appel posseduto da destinazioni limitrofe, si nota una buona presenza del nome della città.
- L'utilizzo ricorrente di Sicily/Sicilia va a costruire ulteriormente l'aspettativa sul tipo di visita.



IN CROCIERA A MESSINA



Sicily (Messina), Italy



Messina (for Mount Etna) Cruises, Sicily



SICILIA (MESSINA), ITALIA



MESSINA (SICILY), ITALY



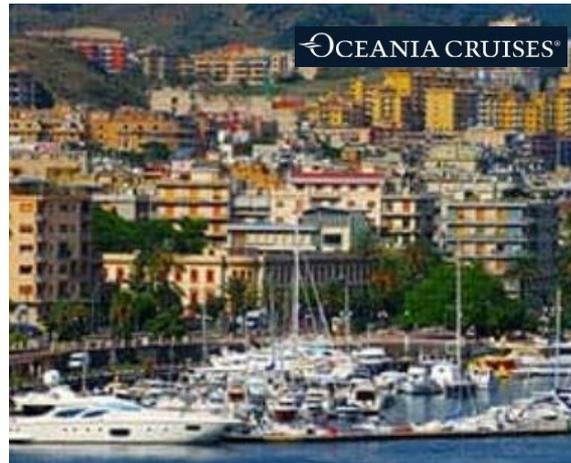
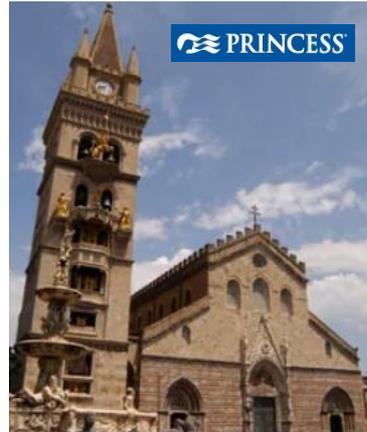
MESSINA (SICILY), ITALY

L'OFFERTA CROCIERISTICA A MESSINA

3

LA DESTINAZIONE CROCIERISTICA/IMMAGINI

- Nella sezione dedicata alla descrizione del porto – **immagini che ritraggono per lo più il centro storico messinese e le maggiori attrazioni turistiche comunali.**
- Altre compagnie utilizzano caroselli di immagini dove viene ritratto sia il patrimonio della città di Messina che le attrattive circostanti quali Taormina e l'Etna.
- Nell'uso delle immagini va ricordato e sottolineato nuovamente come il crocierista si aspetti di poter visitare e fruire quanto ritratto.



LE CRITICITÀ PER I CROCIERISTI

3

I DIVERSI PUNTI DI VISTA ANALIZZATI



LE CRITICITÀ PER I CROCIERISTI

3

I DIVERSI PUNTI DI VISTA ANALIZZATI: I CROCIERISTI (1/2)

CROCIERISTI

COMPAGNIE

AGENTI
MARITTIMI

ISTITUZIONI

OPERATORI
TURISTICI

ALTRI
SOGGETTI

- ▶ **Scarsa pulizia e cura della città.**
- ▶ Presenza di **attraversamenti stradali molto pericolosi** e **assenza di marciapiedi e percorsi pedonali dedicati**. Va sottolineato come l'uscita dallo "spazio sicuro nave" e la prima impressione sul territorio siano determinanti.
- ▶ **Scarsità di proposte e carenza dell'offerta turistica del centro storico** messinese, oltre a **chiusure delle attività commerciali**.

“ non ci sono cartelli informativi;
mancano indicazioni
e segnaletica turistica,
abbiamo dovuto chiedere ai
residenti che cosa visitare ”

LE PRIME 3 CRITICITÀ
CHE IL CROCIERISTA
ITALIANO
EVIDENZIA
A MESSINA



TRA CRITICITÀ E ASPETTI POSITIVI

3

I DIVERSI PUNTI DI VISTA ANALIZZATI: I CROCIERISTI (2/2)

Si presenta una selezione di commenti positivi e negativi estrapolati da portali di *cruise reviews* (*cruisecritic.com*, *cruiseline.com*, *tripadvisor.com*), sempre per evidenziare le **maggiori criticità ed aspetti positivi fatte emergere dai crocieristi in visita a Messina** e comprendere più dettagliatamente come la destinazione sia stata percepita e vissuta.

ASPETTI CRITICI	ALCUNE REVIEW (VISIBILI ONLINE) - ESTRATTO
POCA VARIETÀ DI OFFERTA NEL PORTO E A MESSINA	<ul style="list-style-type: none">• <i>Unless you have an excursion booked there's not that much you can do in Messina itself. Nice for a walk round but you couldn't spend all day there.</i>
ATTIVITÀ COMMERCIALI CHIUSE NEI WEEKEND E NELLE ORE DOPO PRANZO	<ul style="list-style-type: none">• <i>(first visit) It was Sunday everything was closed; (second visit) we tried to do our own thing this time on a weekday and everything was closed again during their siesta time.</i>
MEZZI PUBBLICI E LINGUE	<ul style="list-style-type: none">• <i>We waited and for a long time to get on the bus. Also, the bus was not on time.</i>• <i>Taxi drivers don't speak English and take advantage of you.</i>

ASPETTI POSITIVI	ALCUNE REVIEW (VISIBILI ONLINE) - ESTRATTO
VISITA DI TAORMINA MOLTO APPREZZATA	<ul style="list-style-type: none">• <i>Messina was ok, but Taormina was stunning!! My favorite!!</i>
CUCINA TIPICA ECCEZIONALE	<ul style="list-style-type: none">• <i>I have never, ever, had such amazing cannoli.</i>
LA TORREDELL'OROLOGIO A MEZZOGIORNO	<ul style="list-style-type: none">• <i>Go to the Duomo, be there at noon to watch the tower. Do yourself a favor a record the 15 minutes of activity, very impressive.</i>

LE CRITICITÀ PER I CROCIERISTI

3

I DIVERSI PUNTI DI VISTA ANALIZZATI: LE COMPAGNIE

CROCIERISTI

COMPAGNIE

AGENTI
MARITTIMI

ISTITUZIONI

OPERATORI
TURISTICI

ALTRI
SOGETTI

- ▶ L'**accessibilità fisico-informativa alla città** è l'aspetto debole su cui intervenire.
- ▶ La **chiusura** di troppi negozi ed esercizi **in pausa pranzo** in occasione degli accosti (accentuando l'assenza di bagni pubblici fruibili dai crocieristi).
- ▶ **Il ritardo rispetto agli annunci** della realizzazione del nuovo terminal.

Va sottolineato come, in generale, le compagnie di crociera siano - tra le tipologie di soggetti ascoltati - quelle che hanno più frequentemente sottolineato aspetti positivi unitamente a rilievi critici, da parte loro e dei loro clienti (per l'intera destinazione).

LE CRITICITÀ PER I CROCIERISTI

3

I DIVERSI PUNTI DI VISTA ANALIZZATI: AGENTI MARITTIMI

CROCIERISTI

COMPAGNIE

AGENTI
MARITTIMI

ISTITUZIONI

OPERATORI
TURISTICI

ALTRI
SOGGETTI

- ▶ La mancanza di un **terminal passeggeri**
- ▶ **Gestione dell'info point** non così professionale
- ▶ La mancanza di **concretezza nell'azione**
(*execution* nelle progettualità)

LE CRITICITÀ PER I CROCIERISTI

3

I DIVERSI PUNTI DI VISTA ANALIZZATI: ISTITUZIONI

CROCIERISTI

COMPAGNIE

AGENTI
MARITTIMI

ISTITUZIONI

OPERATORI
TURISTICI

ALTRI
SOGETTI

- ▶ **L'assenza di una chiara strategia per il settore turistico nell'area** (ed in particolare di visione condivisa sul fenomeno crocieristico).
- ▶ La **mobilità** interna ed esterna alla città
- ▶ **Ridotta offerta di informazioni** per il crocierista (e più in generale il turista) accentuata dalla mancanza di attività promozionali da parte dei siti turistico-culturali: informazione turistica scadente (elemento comune sia a Messina che Reggio Calabria).

LE CRITICITÀ PER I CROCIERISTI

3

I DIVERSI PUNTI DI VISTA ANALIZZATI: OPERATORI TURISTICI

CROCIERISTI

COMPAGNIE

AGENTI
MARITTIMI

ISTITUZIONI

OPERATORI
TURISTICI

ALTRI
SOGGETTI

- ▶ **Il caos, il traffico e la cattiva educazione stradale.**
- ▶ La **sporcizia**, il disordine presente in città e la poca cura degli spazi.
- ▶ **Orari e giorni di apertura ridotti**
(i commercianti non si informano sugli accosti per tenere aperto in coincidenza).

L'ACCOGLIENZA DEI CROCIERISTI

3

IL RIEPILOGO DELLE PRINCIPALI CRITICITÀ A MESSINA

L'incrocio tra le principali criticità rilevate a Messina e gli elementi (chiave e aggiuntivi) nella generazione della soddisfazione funge da base operativa per la prossima sezione del report. Sono in rosso gli aspetti più critici, quelli già soddisfacenti in verde mentre in nero quelli da poter affrontare con meno urgenza.

FATTORI CHIAVE

MOBILITÀ SPOSTAMENTI
CORDIALITÀ
ATTRAZIONI E CULTURA
PULIZIA
SICUREZZA

FATTORI AGGIUNTIVI

ATTIVITÀ ED EVENTI
ORARI E GIORNI DI APERTURA
PREZZO MEDIO DEI SERVIZI
BENVENUTO A TERRA
ASPETTATIVE
SICUREZZA PERSONALE
SEGNALETICA/INFORMAZIONI

CRITICITÀ

- ▶ **VIABILITÀ**
MANCANZA DI ATTRAVERSAMENTI PEDONALI, TRAFFICO DISORDINATO, AUTOMOBILISTI INDISCIPLINATI, BARRIERE ARCHITETTONICHE
- ▶ **SCARSA PULIZIA E CURA DELLA CITTÀ**
DEGRADO E SPORCIZIA IN ALCUNE AREE
ASSENZA BAGNI PUBBLICI
- ▶ **TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**
COLLEGAMENTI SCARSI IN CITTÀ
- ▶ **DESTINAZIONE INTERA vs. CITTÀ**
GIUDIZI MEDI SULLA PRIMA SUPERIORI A QUELLI SULLA SOLA SECONDA
- ▶ **OFFERTA COMMERCIALE**
ATTIVITÀ COMMERCIALI CHIUSE NEI FINE SETTIMANA E NEGLI ORARI DI ARRIVO DEI CROCIERISTI, RIDOTTO APPROCCIO TURISTICO, BARRIERE LINGUISTICHE
VENDITORI AMBULANTI PRESSANTI
- ▶ **ACCESSIBILITÀ INFORMATIVA ONSHORE**
SEGNALETICA, ORIENTAMENTO E INFORMAZIONI (INFO POINT)
INSUFFICIENTI PER GLI INDIPENDENTI

SEGMENTARE IL TARGET

4

IMPOSTARE LE AZIONI VERSO I CROCIERISTI (1/2)

CHI RIMANE A BORDO

60-65.000 14%

repeater e/o ridotta mobilità

TURISTI CROCIERISTI A MESSINA

> TRANSITI 400K e 20K. IMB/SBARCHI <

SICILIANI IN
IMBARCO/SBARCO

10-12.000*

potenziale doppia occasione
di visita e ritorno come turisti

CROCIERISTA IN TRANSITO

prevalentemente straniero e che
difficilmente rinuncerà alla visita a Taormina/Etna

ESCURSIONE ORGANIZZATA
(GIÀ ACQUISTATA A BORDO)

30-35%

ITALIANI

20.000

ALTRI EUROPEI

65.000

EXTRA-EU

55.000

ricerca online e informati
oppure last minute

SEMI-INDIPENDENTI
E INDIPENDENTI

40-45%

ITALIANI

31.000

ALTRI EUROPEI

83.000

EXTRA-EU

58.000

prevalentemente italiani,
solo qualche ora in città

STIMA CROCIERISTI
ACCOLTI IN CITTÀ >

ITALIANI
65.000

ALTRI EUROPEI
150.000

EXTRA-EU
110.000

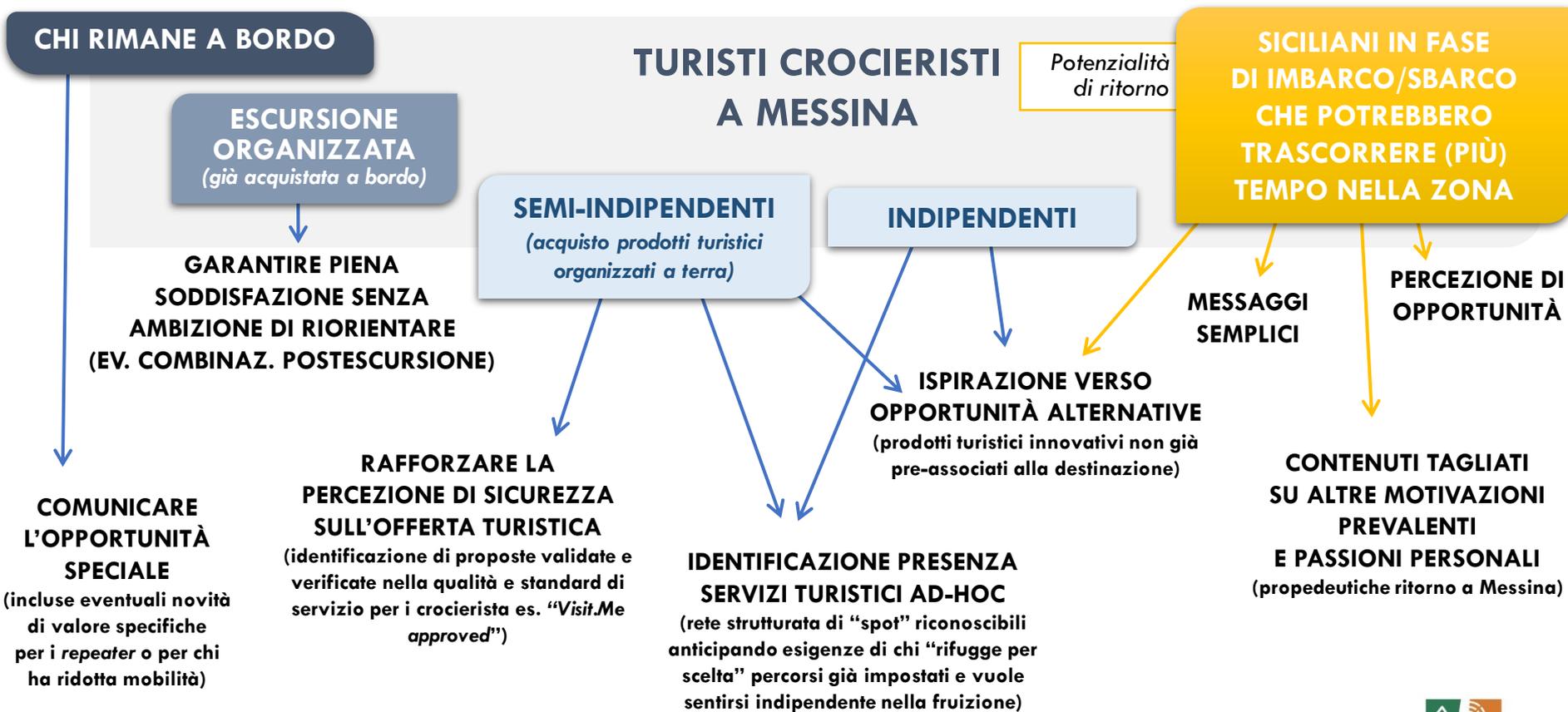
Fonte: Risposte Turismo 2021. Nota (*) in termini di movimenti passeggeri i valore corrisponderebbe al doppio.

SEGMENTARE IL TARGET

4

IMPOSTARE LE AZIONI VERSO I CROCIERISTI (2/2)

- Per un possibile approccio evocando specifiche linee di azione, si sottolinea come l'attenzione speciale andrà rivolta più verso coloro che non sono in escursione organizzata, anche verso quelli tentati dal restare a bordo, da sollecitare attraverso proposte capaci di incuriosire.



UN PERCORSO PER PRIORITÀ

4

IL RIEPILOGO DEGLI INTERVENTI (1/3)

- Si è andati a privilegiare alcune azioni di breve-medio periodo senza trascurare l'avvio di operazioni di più lunga implementazione (quello relativa alla pulizia ed alla cura della città).

	Interlocutore	Investimento	Orizzonte temporale
Intervenire e presidiare la questione della VIABILITÀ APPENA FUORI PORTO a Messina risulta dirimente	ENTI ISTITUZIONALI	MEDIO-ALTO	BREVE-MEDIO
CONCRETIZZARE l'azione del tavolo di lavoro tra istituzioni - estendendolo agli agenti marittimi ed agli operatori turistici dello stretto - attraverso la stesura di una agenda condivisa dal taglio operativo	ENTI ISTITUZIONALI AG. MARITTIMI OP. TURISTICI	BASSO	BREVE-MEDIO
RENDERE DISPONIBILE ONLINE IL PORTALE INFORMATIVO TURISTICO UFFICIALE DELLA CITTÀ DI MESSINA con una sezione dedicata ai crocieristi e concepita dalla prospettiva dei temi di interesse	ENTI ISTITUZIONALI	BASSO	IMMEDIATO
Risolvere una volta per tutte il TEMA DELLA PULIZIA E CURA DELLA CITTÀ	ENTI ISTITUZIONALI ASSOCIAZIONI CITTADINANZA	MEDIO-ALTO	MEDIO-LUNGO

4 FRONTI AD ALTA PRIORITÀ

UN PERCORSO PER PRIORITÀ

4

IL RIEPILOGO DEGLI INTERVENTI (2/3)

ALTRI FRONTI

	Interlocutore	Investim.	Orizzonte temporale
Presidio e organizzazione dell' AREA STERILE E/O TRA PORTO/CITTÀ a Messina	ASSOCIAZIONI CATEGORIA OPERATORI TURISTICI	BASSO	BREVE-MEDIO
Migliorare la PREPARAZIONE LINGUISTICA di chi opera a contatto con i crocieristi	ASSOCIAZIONI CONSORZI ENTI FORMAZIONE	MEDIO	BREVE-MEDIO
Presidiare gli orari di apertura non solo dei negozi ma anche di attrazioni e luoghi visitabili dai crocieristi. Considerando inoltre la ridotta concentrazione settimanale di Messina, non sottovalutare l'impatto di possibili chiusure infrasettimanali.	ASSOCIAZIONI SINGOLI ESERCIZI OFFERTA CULTURALE	BASSO	MEDIO
Coinvolgere gli operatori locali non solo sul calendario degli sbarchi ma anche sulla tipologia di crocieristi attesi	ASSOCIAZIONI SINGOLI ESERCIZI OFFERTA CULTURALE	BASSO	BREVE-MEDIO

UN PERCORSO PER PRIORITÀ

4

IL RIEPILOGO DEGLI INTERVENTI (3/3)

ALTRI FRONTI

	Interlocutore	Investim.	Orizzonte temporale
Supportare l'avvio a Reggio Calabria e Milazzo di un percorso di APERTURA DELLE DINAMICHE DI ACCOGLIENZA TURISTICA che includa la selezione e identificazione di soggetti che siano poi riconosciuti quali punti di riferimento	ENTI ISTITUZIONALI AG. MARITTIMI OPERATORI TURISTICI	MEDIO	MEDIO-LUNGO
Ipotizzare un PIANO DI WELCOME E/O FAREWELL SPECIALI ad-hoc, anche a Reggio Calabria e Milazzo, in occasione di alcuni accosti ritenuti a maggiore valore per il territorio.	ENTI ISTITUZIONALI ASSOCIAZIONI OPERATORI TURISTICI	BASSO	BREVE-MEDIO
Ragionare sull' ALLESTIMENTO DELLA SEGNALETICA nei porti dello Stretto considerando anche il ritorno al porto per chi ha raggiunto luoghi fuori centro storico.	ENTI ISTITUZIONALI	BASSO	BREVE-MEDIO
Proseguire in un percorso che preveda il monitoraggio dell'accoglienza riservata ai crocieristi in altri porti, la condivisione delle migliori pratiche con altri porti così da ambire all'obiettivo di far diventare MESSINA E I PORTI DELLO STRETTO BEST PRACTICE "PER LA MIGLIORE ACCOGLIENZA"	STAFF INTERNO ADSP ENTI ISTITUZIONALI	BASSO	MEDIO

Realizzato da



Per



CROCIERISTI A MESSINA E NEI PORTI DELLO STRETTO: UN'ANALISI DEL PRESENTE PER MEGLIO IMPOSTARE L'ACCOGLIENZA NELLE PROSSIME STAGIONI

27 SETTEMBRE 2021 | MESSINA