

MOBILITÀ SOSTENIBILE DELLE AREE TURISTICHE
LITORALI E DELL'ENTROTERRA
TRANSFRONTALIERO

TRAJNOSTNA MOBILNOST TURISTIČNIH
DESTINACIJ NA OBALI IN V ZALEDJU
ČEZMEJNEGA OBMOČJA

Interreg



UNIONE EUROPEA
EVROPSKA UNIJA

ITALIA-SLOVENIJA



MobiTour

Progetto standard co-finanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale
Standardni projekt sofinancira Evropski sklad za regionalni razvoj

Verifica delle aspettative e delle necessità degli utenti finali dell'applicazione

Report finale - R6.WP3.1

Version No. 1 - Finale

Author - PP5 ISIG



DOKUMENT	Report - Preverjanje pričakovanj in potreb končnih aplikativnih storitev
ŠIFRA DOSEŽKA	R6.WP3.1
VERZIJA	1 - Final
POTRDITEV	PP5- ISIG
ŠIFRA ID PROJEKTA PROGRAM	MobiTour_1473237994 CCI-N. 2014TC16RFCB036, Interreg V-A Italy-Slovenia 2014-2020, Decision C (2015) 9285 of 15 December 2015
DOCUMENTO	Report - Verifica delle aspettative e delle necessità degli utenti finali dell'applicazione
CODICE RISULTATO	R6.WP3.1
VERSIONE	1 - Finale
CONFERMATO DA	PP5 - ISIG
CODICE ID DEL PROGETTO PROGRAMMA	MobiTour_1473237994 CCI-N. 2014TC16RFCB036, Interreg V-A Italy-Slovenia 2014-2020, Decision C (2015) 9285 of 15 December 2015

SOMMARIO

1	Introduzione	4
2	L'indagine	5
2.1	Obiettivi	5
2.2	Metodologia e modalità di somministrazione	5
2.3	Risultati	6
2.3.1	Area del Parco delle Grotte di Škocjan e Lipica	6
2.3.2	Area del Comune di Caorle e del Comune di Lignano Sabbiadoro	7
2.3.3	Area del Comune di Pirano	7
3	Considerazioni conclusive sulle necessità degli utenti finali dell'applicazione	9

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 - Interesse per servizi di informazione e promozione disponibili su un'applicazione per smartphone	9
---	---

1 INTRODUZIONE

Nella presente relazione si sintetizzano i risultati delle attività di ricerca condotte, da febbraio a dicembre 2018, nelle aree pilota del progetto MobiTour (nell'ambito del WP3 - Implementazione) e nello specifico:

- Parco delle Grotte di Škocjan - PŠJ (SI);
- Lipica (SI);
- Comune di Pirano (SI);
- Comune di Lignano Sabbiadoro (IT);
- Comune di Caorle (IT).

Le attività sono state realizzate per il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- Verificare le necessità degli utenti finali in merito all'applicazione per *smartphone* che si prevede di realizzare nell'ambito di MobiTour.

La ricerca è stata strutturata in due fasi:

1. **Focus Group preliminari** - per ogni area pilota del progetto, realizzati con il fine di identificare:
 - a. le principali **sfide** per la mobilità sostenibile nell'area pilota;
 - b. i **bisogni** di residenti, turisti e cittadini;
 - c. possibili **azioni/strategie** volte a promuovere la mobilità sostenibile, sia a livello locale che a livello intercomunale e transfrontaliero.
2. **Indagine**, realizzata attraverso la somministrazione di questionari elaborati sulla base dei dati raccolti durante i Focus Group e rivolti a:
 - a. Turisti;
 - b. Residenti;
 - c. Operatori economici.

Nei paragrafi seguenti si riportano i risultati salienti delle attività svolte¹, con specifico riferimento ai risultati dell'indagine relativi alle necessità degli utenti finali in merito all'applicazione per *smartphone*.

¹ Nel corso della ricerca, per ogni attività, sono stati realizzati documenti di restituzione dei risultati (i.e. relazioni dei Focus Group e presentazioni Power Point, con i dati emersi dall'indagine), che sono stati la base per la redazione del presente report.

2 L'INDAGINE

2.1 OBIETTIVI

L'indagine è stata condotta nelle aree pilota del progetto (i.e. Parco delle Grotte di Škocjan, Lipica, Comuni di Pirano, Lignano Sabbiadoro e Caorle) con l'obiettivo di definire l'interesse per potenziali servizi di informazione e promozione su applicazioni per *smartphone* dedicate, da parte degli utenti finali dei servizi di mobilità sostenibile (i.e. residenti, turisti e operatori economici).

I risultati dell'indagine sono da intendersi quale base per lo sviluppo di soluzioni e sistemi pilota transfrontalieri nel settore della mobilità sostenibile nelle aree di riferimento.

2.2 METODOLOGIA E MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE

Considerando le specificità delle aree incluse nel progetto, sono stati realizzati tre diversi questionari per le seguenti aree, per ciascuna categoria di destinatari:

- **Area del Parco delle Grotte di Škocjan e Lipica** - area dell'entroterra sloveno che, come emerso dai Focus Group, risulta essere poco servita dai mezzi pubblici;
- **Area del Comune di Lignano Sabbiadoro e del Comune di Caorle** - area costiera italiana che, soprattutto d'estate, soffre di un'elevata congestione del traffico;
- **Area del Comune di Pirano** - area costiera slovena che si è già dotata di un Piano Urbano per la Mobilità Sostenibile (PUMS).

I questionari elaborati sono stati strutturati nelle seguenti sezioni principali:

- I. Dati socio-demografici;
- II. Abitudini di trasporto e propensione all'utilizzo di mezzi di trasporto alternativi.
- III. Soddisfazione per i servizi di mobilità presenti nell'area;
- IV. Bisogni e aspettative rispetto alla mobilità sostenibile;
- V. Interesse per i potenziali servizi di informazione e promozione su applicazioni per *smartphone* dedicate.

L'indagine è stata realizzata attraverso la somministrazione² di un questionario (sia in forma cartacea che on-line - su piattaforma *SurveyMoney*), rivolto a³:

- Turisti;
- Residenti;
- Operatori economici.

I questionari sono stati tradotti in italiano, sloveno, inglese e tedesco⁴.

L'indagine è stata condotta nel periodo compreso tra maggio e dicembre 2018.

Nei paragrafi seguenti sono sintetizzati i risultati salienti per ogni area di riferimento.

² Come concordato durante i Comitati di Gestione, ciascun partner è stato responsabile di gestire e promuovere la somministrazione dei questionari nella propria area di competenza.

³ Per ciascuna categoria di destinatari è stato predisposto un questionario specifico.

⁴ La traduzione in tedesco è stata utilizzata nell'area del Comune di Lignano Sabbiadoro e del Comune di Caorle.

Si segnala che in alcuni casi saranno utilizzate percentuali, in altri solo valori assoluti (laddove il numero esiguo dei rispondenti renda scarsamente indicativo il ricorso alle distribuzioni percentuali).

2.3 RISULTATI

2.3.1 Area del Parco delle Grotte di Škocjan e Lipica

SINTESI DEI RISULTATI

Per quanto riguarda i contenuti di una potenziale applicazione per smartphone, è stato espresso un elevato interesse per poter disporre di informazioni relative a itinerari e percorsi turistici, prenotare biglietti o visite guidate (da parte dei turisti) e avere informazioni sui trasporti pubblici.

Nell'area del Parco delle Grotte di Škocjan e Lipica sono stati somministrati un totale di 392 questionari (335 turisti; 57 residenti).

Turisti

Un'ultima domanda ha inteso indagare l'interesse⁵ dei turisti per potenziali servizi di informazione e promozione disponibili su un'eventuale **applicazione per smartphone**. I rispondenti hanno espresso maggiore interesse verso:

- Informazioni su percorsi e itinerari turistici (47,9% dei rispondenti si è detto “molto” interessato);
- Possibilità di prenotare biglietti o visite guidate (37% dei rispondenti si è detto “molto” interessato);
- Informazioni sui trasporti pubblici (36,2% dei rispondenti si è detto “molto” interessato);
- Informazioni sulla disponibilità di parcheggi (36% dei rispondenti si è detto “molto” interessato).

Alcuni rispondenti hanno sottolineato che per visite di un giorno l'installazione di un'applicazione potrebbe risultare poco utile, altri hanno sottolineato che le informazioni su *siti web* potrebbero essere maggiormente utili e di più facile fruizione.

Residenti⁶

Relativamente ai potenziali servizi di informazione e promozione disponibili su un'eventuale **applicazione per smartphone**, i residenti si sono detti maggiormente interessati a:

- Informazioni su percorsi e itinerari turistici (43,9% dei rispondenti si è detto “molto” interessato);
- Informazioni sui trasporti pubblici (40,4% dei rispondenti si è detto “molto” interessato).

Anche in questo caso, alcuni rispondenti hanno sottolineato che un'applicazione potrebbe non essere adatta al contesto locale.

⁵ Indicando “molto”, “abbastanza”, “poco”, “per niente”.

⁶ I dati vengono presentati in forma percentuale ma si ricorda che si riferiscono a 57 soggetti in totale.

2.3.2 Area del Comune di Caorle e del Comune di Lignano Sabbiadoro

SINTESI DEI RISULTATI

Relativamente ai contenuti disponibili su un'eventuale applicazione dedicata per smartphone, anche in questo caso, è stato espresso un elevato interesse per poter disporre di informazioni relative a itinerari e percorsi turistici, trasporti pubblici, disponibilità di parcheggio e prenotazione di biglietti o visite guidate.

Nell'area del Comune di Caorle e del Comune di Lignano Sabbiadoro sono stati somministrati un totale di 186 questionari (73 turisti; 105 residenti; 8 operatori economici).

Turisti

Relativamente ai potenziali servizi di informazione e promozione disponibili su un'eventuale **applicazione per smartphone**, i turisti si sono detti maggiormente interessati a:

- Informazioni su percorsi e itinerari turistici (66,7% dei rispondenti si è detto “molto” interessato);
- Informazioni sui trasporti pubblici (60,7% dei rispondenti si è detto “molto” interessato);
- Informazioni sulla disponibilità di parcheggio (55,7% dei rispondenti si è detto “molto” interessato).

Residenti

I servizi di informazione e promozione su un'eventuale **applicazione per smartphone** a cui i residenti si sono detti maggiormente interessati sono:

- Informazioni su percorsi e itinerari turistici (67,5% dei rispondenti si è detto “molto” interessato);
- Informazioni sulla disponibilità di parcheggio (61% dei rispondenti si è detto “molto” interessato);
- Informazioni sui trasporti pubblici (54,5% dei rispondenti si è detto “molto” interessato);
- Possibilità di prenotare percorsi turistici con guide o accompagnatori (52,6% dei rispondenti si è detto “molto” interessato);
- Informazioni logistiche (51,3% dei rispondenti si è detto “molto” interessato);
- Possibilità di prenotare servizi di trasporto pubblico “a chiamata” (50,6% dei rispondenti si è detto “molto” interessato).

2.3.3 Area del Comune di Pirano⁷

SINTESI DEI RISULTATI

Nell'area del Comune di Pirano, relativamente ai contenuti disponibili su un'eventuale applicazione dedicata per smartphone, è emerso un basso interesse da parte dei turisti, per contro, gli operatori economici si sono detti molto interessati nel poter disporre di informazioni relative a percorsi/itinerari turistici, trasporti pubblici, disponibilità di alloggio, informazioni logistiche e che diano la possibilità di prenotare servizi di trasporto pubblico “a chiamata”.

⁷ A causa dell'esiguo numero di rispondenti la descrizione dei dati è fatta utilizzando i valori assoluti.

Nell'area del Comune di Pirano sono state raccolte 51 risposte in totale (33 turisti; 13 residenti; 5 operatori economici).

Turisti

In generale i turisti non si sono dimostrati particolarmente interessati a servizi di informazione e promozione disponibili su **applicazioni per *smartphone***.

Operatori economici

I rispondenti hanno dimostrato interesse nel poter disporre di informazioni relative a percorsi/itinerari turistici, trasporti pubblici, disponibilità di alloggio, informazioni logistiche e che diano la possibilità di prenotare servizi di trasporto pubblico "a chiamata".

3 CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE SULLE NECESSITÀ DEGLI UTENTI FINALI DELL'APPLICAZIONE

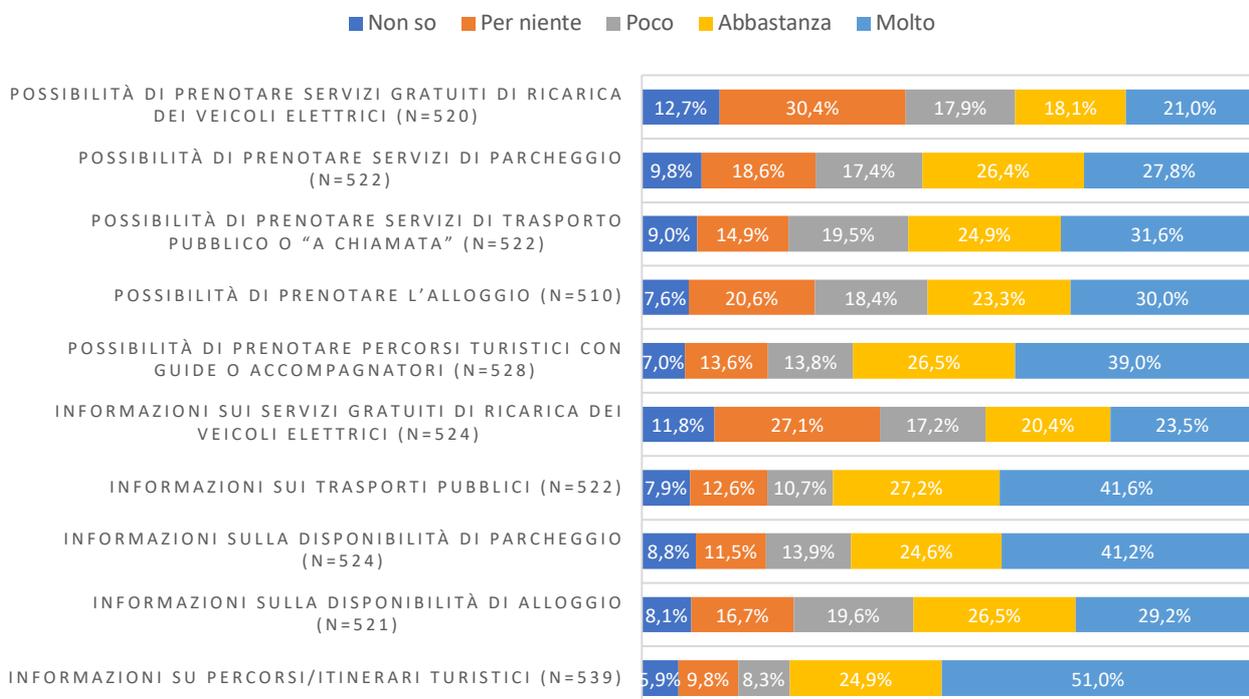
Parte dell'attività di ricerca è stata dedicata alla verifica delle necessità degli utenti finali in merito all'applicazione per *smartphone* che si prevede di realizzare nell'ambito di MobiTour e, più in generale, all'identificazione delle esigenze, espresse da turisti, residenti e operatori, in termini di comunicazione e promozione dell'offerta turistica dell'area.

Nell'ambito dei **Focus Group**, in tutte le aree del progetto, è emersa con forza la necessità di una maggiore promozione del territorio e dell'offerta turistica locale e transfrontaliera, sensibilizzando al contempo i fruitori dei servizi di trasporto (turisti e residenti) ai principi della mobilità dolce, attraverso una strategia di comunicazione integrata e uniforme, anche a livello transfrontaliero, che preveda lo sviluppo di un'applicazione/piattaforma comune di promozione.

Nei **questionari** somministrati a turisti, residenti e operatori economici nelle tre aree pilota, una domanda specifica ha voluto indagare l'interesse per potenziali servizi di informazione e promozione disponibili su un'eventuale applicazione per *smartphone*.

Le risposte (già analizzate per area nei paragrafi precedenti) sono state analizzate in aggregato per permettere di identificare gli aspetti di maggiore interesse in tutta l'area di progetto.

Figura 1 - Interesse per servizi di informazione e promozione disponibili su un'applicazione per *smartphone*



In generale, l'aspetto che più interessa i rispondenti è la possibilità di poter avere a disposizione **informazioni**, soprattutto su:

- Percorsi/itinerari turistici;
- Presenza e disponibilità di parcheggio;

- Trasporti pubblici.

Un interesse che è particolarmente elevato nell'area del Comune di Carole e di Lignano Sabbiadoro.

Interessante approfondire quanto emerso da alcune risposte “aperte” fornite dai rispondenti in merito all'utilità di un'applicazione per *smartphone*. È stato infatti sottolineato che l'installazione di un'applicazione (soprattutto per visite di breve durata) potrebbe risultare poco utile e che le informazioni su *siti web* potrebbero essere di più facile fruizione, da parte di tutti.

Nonostante il dato emerso non abbia una rilevanza “quantitativa”, porta ad alcune riflessioni circa l'utilizzo delle applicazioni mobili da parte degli utenti e alla modalità più opportuna per rispondere alle esigenze di informazione e promozione nell'area transfrontaliera.

Il Global Mobile Report⁸ (2017) sottolinea che l'utilizzo delle app “è ancora caratterizzato da un numero ridotto di applicazioni”; in Italia, ad esempio, solo 11 applicazioni riescono a raggiungere un livello di penetrazione superiore al 20% dei potenziali utenti. Interessante notare anche che “oltre il 95% del tempo trascorso su mobile dai singoli utenti è dedicato alle 10 principali app”, soprattutto a social e messaggistica istantanea.

A fronte di quanto emerso e della necessità di *stakeholder* e utenti di poter, rispettivamente, comunicare e fruire di informazioni sull'offerta turistica e sulla mobilità locale/transfrontaliera in maniera integrata e uniforme, una nuova applicazione mobile potrebbe non essere lo strumento più adatto per rispondere alle suddette esigenze.

Possibili alternative, da valutare all'interno del partenariato, potrebbero essere legate a:

- a) Lo sviluppo di una **pagina web/portale** multilingue con *feed* automatici da pagine esistenti (da identificare in collaborazione con i partner di progetto), creando una piattaforma unica ed integrata per una comunicazione efficace a livello transfrontaliero;
- b) La creazione di una **newsletter “stagionale”** periodica che ciascun partner contribuirà a creare, inserendo attraverso un apposito modulo on-line le informazioni rilevanti, e che potrà essere distribuita via e-mail, pubblicata sui siti web dei partner, distribuita nei siti di interesse (anche attraverso un codice QR). La newsletter potrebbe inserirsi in una strategia promozionale a lungo termine, anche oltre la fine del progetto, assicurandone così la sostenibilità.

⁸ <https://www.iab.it/wp-content/uploads/2017/12/The-Global-Mobile-Report-FINAL-IT.pdf> (pp.30-42)