



Sommario

Executive summary	2
Capacità e misurazione dell'offerta ricettiva	3
Flussi turistici e previsioni	5
Rapporto tra domanda e offerta	11
<i>Web reputation</i> dell'offerta culturale.....	12

Executive summary

Nell'ultimo triennio, il flusso dei clienti registrato nel complesso degli esercizi ricettivi nel territorio comunale di Cosenza è stato pari a oltre 165 mila di arrivi e 324 mila di presenze, con un periodo medio di permanenza di 1,96 notti. Il 2018 dovrebbe registrare un incremento del 10% degli arrivi pari a circa 64 mila turisti per 102 mila pernottamenti nelle strutture alberghiere ed extra-alberghiere della città. Il movimento turistico a Cosenza genererà una spesa complessiva stimata in 7,4 milioni di euro, dato in crescita del 3,7% rispetto al 2017. E, intanto, la stagione estiva dovrebbe segnare un +14,5% con la previsione di oltre 18 mila arrivi.

L'offerta ricettiva, inoltre, del comune di Cosenza ha chiuso l'anno 2017 con 32 esercizi ricettivi e 767 posti letto. Rispetto all'anno precedente, inoltre, si registra, da un lato, un incremento delle strutture ricettive (+10,3%) a cui corrisponde, dall'altro, una contrazione significativa dei posti letto (-25,5%). La modifica della capacità ricettiva comunale è stata "condizionata" dal fatto che, a trainare un andamento positivo, è stato esclusivamente il comparto complementare rispetto a quello meramente alberghiero.

Circa 1 milione di pagine indicizzate, ben 35 mila *like* su *Facebook*, oltre 1.000 le recensioni conteggiate su *Tripadvisor* e apprezzamenti positivi dei visitatori sui siti culturali monitorati di otto visitatori su dieci (85%). Sono questi i numeri generati dagli attrattori osservati dall'indagine per costruire la reputazione turistica della "Destinazione Cosenza" e sintetizzati dal *Cultural Site Reputation Index* di Demoskopika per il 2018. È la Cattedrale di Cosenza, con 105,98 punti, a conquistare la vetta della classifica risultando essere l'attrattore che più di tutti dimostra di godere della maggiore reputazione turistica. A seguire, con valori che non scendono al di sotto della "soglia psicologica" dei 100 punti, dunque con performance significativamente più meritevoli rispetto agli altri in direzione di una costante costruzione della *destination reputation*, si collocano il Museo all'Aperto Bilotti (104,08 punti), il Teatro "Alfonso Rendano" (102,72 punti), il Castello Normanno-Svevo (101,66 punti) e la Galleria Nazionale (100,30 punti).

Il presente *Report* intende offrire un valore aggiunto al processo di analisi, monitoraggio e valutazione delle politiche di sviluppo del governo comunale. In questa direzione, la ricerca si inserisce nelle attività dell'Osservatorio Turistico Comunale nell'ambito del programma di realizzazione di indagine e studi sul contesto sociale ed economico del territorio comunale a supporto delle attività di programmazione dell'Ente.

Il lavoro, pertanto, si caratterizza per un approccio sperimentale, dettato dalla necessità di disporre costantemente di dati statistici e previsionali circa l'andamento dei flussi turistici nell'area comunale di Cosenza.

Capacità e misurazione dell'offerta ricettiva

Nel 2017 la capacità ricettiva comunale è cresciuta rispetto all'anno precedente trainata dal solo comparto extra-alberghiero. Per i B&B incremento del 175 per cento dal 2011.

L'offerta ricettiva del comune di Cosenza ha chiuso l'anno 2017 con 32 esercizi ricettivi e 767 posti letto. L'Istat ha rilevato 25 esercizi extra-alberghieri e 7 esercizi alberghieri con un'incidenza percentuale, sul totale complessivo dell'offerta comunale, rispettivamente pari al 78,1 per cento e al 21,9 per cento. Rispetto all'anno precedente, inoltre, si registra, da un lato, un incremento delle strutture ricettive (+10,3%) a cui corrisponde, dall'altro, una contrazione significativa dei posti letto (-25,5%).

La modifica della capacità ricettiva comunale è stata "condizionata" dal fatto che, a trainare un andamento positivo, è stato esclusivamente il comparto complementare, *Bed and Breakfast* in testa, rispetto a quello meramente alberghiero. In particolare, infatti, mentre gli esercizi extra-alberghieri hanno segnato una crescita consistente del numero delle strutture (+19%) e dei posti letto (+21,1%), gli alberghi, si sono contraddistinti per una flessione della loro capacità ricettiva sia per le strutture (-12,5%) che per la dotazione complessiva dei posti letto (-31,8%). Il contributo alla crescita dell'offerta ricettiva è ancora più evidente se si sposta l'analisi sui *Bed and Breakfast*: dal 2011 al 2017, l'incremento del numero dei B&B è stato addirittura del 175% (passando da 8 a 22 esercizi ricettivi) e del 180,6% per quanto riguarda i loro posti letto che da 36 hanno superato la soglia dei 100 letti.

Tabella 1 - Capacità degli esercizi ricettivi per tipologia e ambito territoriale

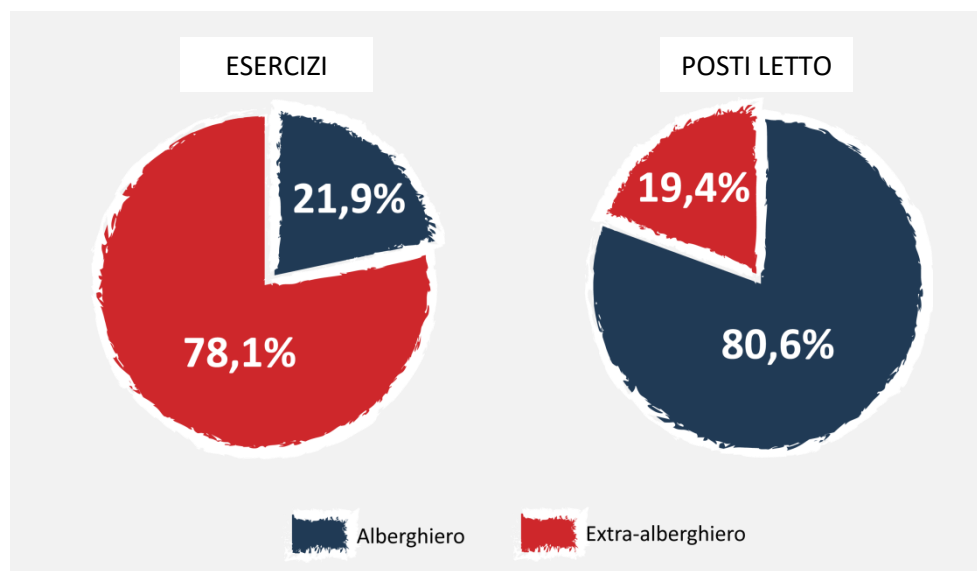
Valori assoluti - Anno 2017

Ambito turistico territoriale	CAPACITÀ RICETTIVA	
	Esercizi	Letti
	Alberghieri	
Cosenza	7	618
Provincia di Cosenza	328	40.932
Calabria	840	104.334
	Extra-alberghieri	
	Esercizi	Letti
	Totale	
Cosenza	25	149
Provincia di Cosenza	1.030	44.622
Calabria	2.521	89.184
	Totale	
	Esercizi	Letti
	Totale	
Cosenza	32	767
Provincia di Cosenza	1.358	85.554
Calabria	3.361	193.518

Fonte: elaborazione Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale su dati Istat.



Grafico 1 – Incidenza della capacità degli esercizi ricettivi per comparto
Valori percentuali - Anno 2017



Fonte: *elaborazione Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale su dati Istat.*

La tabella seguente riporta alcuni degli indicatori più utilizzati in letteratura nella valutazione dell'impatto turistico su un determinato territorio: indice di densità ricettiva, indice di qualità delle strutture e indice di intensità turistica. Il primo indicatore, la densità ricettiva, è usato per valutare l'impatto dell'offerta turistica sul territorio fisico: a valori maggiori dell'indice corrisponde un maggiore impatto territoriale del settore turistico-ricettivo. In altri termini esso esprime il grado di potenzialità del turismo nel territorio analizzato ma anche la pressione che esso esercita sul territorio stesso.

Dai dati si osserva come l'ambito comunale di Cosenza registra i valori più alti (0,85) anche in ragione della superficie di appena 37,9 Km² (0,2% della superficie complessiva regionale). Significativamente più basso l'indice per gli altri due ambiti turistici analizzati: territorio provinciale di Cosenza (0,20) e territorio regionale calabrese (0,22).

Il secondo indice, l'indice di qualità delle strutture, è basato sulla qualità delle infrastrutture alberghiere espressa in stelle. In particolare, l'indice rapporta le strutture alberghiere di fascia medio-alta (quattro e cinque stelle) a quelle di categoria medio-bassa (tre, due ed una stella). Oltre ad indicare la presenza sul territorio di strutture ricettive di qualità più alta, l'indicatore fornisce indirettamente una misura del grado di attrattività di un territorio e del relativo sfruttamento ambientale: l'idea alla base della definizione di questo indicatore è infatti che località servite da strutture di fascia più alta siano meno votate al turismo di massa, quindi indirizzate ad un certo tipo di utenza, peraltro più sensibile rispetto alle tematiche ambientali.

Infine, l'indice di ricettività, esprime la capacità potenziale di ospitare turisti rispetto al numero dei residenti. Il valore ideale tra posti letto e residenti è pari a 1, che indica che la destinazione turistica è in grado al massimo di ospitare un turista per ogni abitante al giorno.

Tabella 2 - Valutazione dell'impatto turistico per ambito territoriale

Anno 2017

Ambito turistico territoriale	Indice di densità ricettiva	Indice di qualità delle strutture	Indice di ricettività
Cosenza	0,85	3,88	0,02
Provincia di Cosenza	0,20	15,66	0,12
Calabria	0,22	15,07	0,10

Fonte: *elaborazione Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale su dati Istat.*

Flussi turistici e previsioni

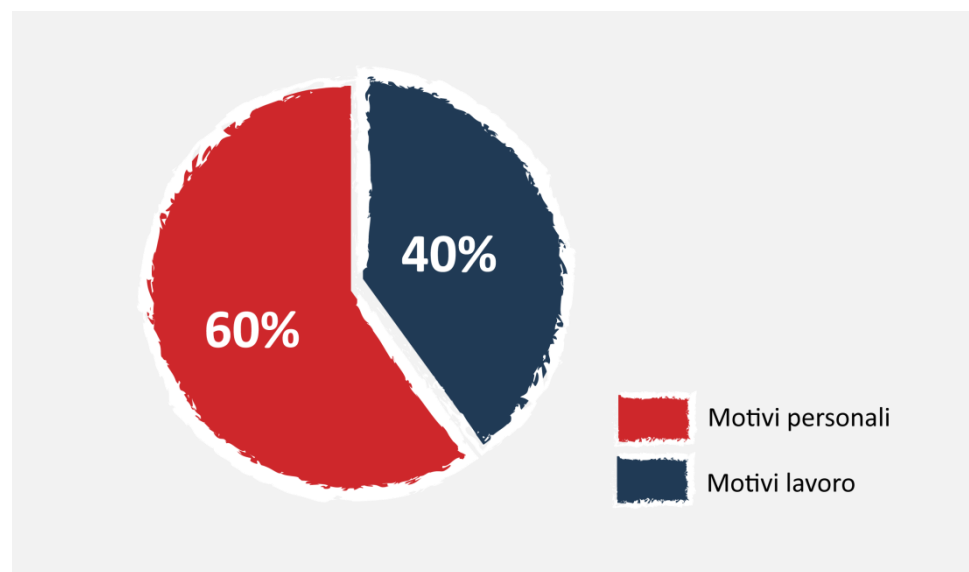
Nell'ultimo triennio, oltre 165 mila persone hanno scelto Cosenza quale destinazione per trascorrere una vacanza o per motivi di lavoro.

Nell'ultimo triennio, il flusso dei clienti registrato nel complesso degli esercizi ricettivi nel territorio comunale di Cosenza è stato pari a oltre 165 mila di arrivi e 324 mila di presenze, con un periodo medio di permanenza di 1,96 notti. L'analisi dei dati fornisce ulteriori elementi di dettaglio sulla struttura del movimento dei clienti negli esercizi ricettivi. Disaggregando il dato per provenienza, infatti, la componente dei residenti rappresenta circa l'80 per cento dei movimenti turistici complessivi sia per gli arrivi che per le presenze. In particolare, nel periodo considerato, gli arrivi italiani sono stati poco più di 138 mila a fronte dei 27 mila arrivi stranieri generando rispettivamente 268 mila e 57 mila pernottamenti. Inoltre, la permanenza media dei turisti stranieri è pressoché uguale a quella dei turisti italiani: rispettivamente 2,11 giorni e 1,94 giorni.

E ancora. Elaborando a livello comunale i dati dell'indagine campionaria sul turismo internazionale condotta dalla Banca d'Italia, emerge che il 60 per cento delle persone ha scelto la città di Cosenza per motivi personali a fronte di un rimanente 40 per cento per questioni lavorative o di affari. Si conferma, dunque, la forte vocazione di Cosenza a rappresentare un territorio di forte interesse e *appeal* per il "turismo d'affari". Le strutture ricettive più utilizzate, principalmente da chi si reca in città per lavoro, sono gli alberghi (58,3%) seguite dai bed and breakfast (15,9%). Rilevante anche la scelta di essere ospitati in case di parenti o di amici (12,5%), di utilizzare case di proprietà (9,2%) o case in affitto (4,1%).

Grafico 2 – Pernottamento dei turisti per struttura ricettiva

Valori percentuali – Dati medio periodo 2015-2017



Fonte: *elaborazione Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale su dati Banca d'Italia.*

**Per il 2018
si stima
una crescita
dei movimenti
turistici in città:
+10% di arrivi e
+3,8% di presenze.**

Il 2018 – secondo le previsioni Demoskopika-Osservatorio Turistico Comunale – dovrebbe registrare un incremento del 3,8% dei pernottamenti registrati nelle strutture alberghiere ed extra-alberghiere ufficiali pari a 101.982 presenze (98.288 nel 2017): 85.970 italiani e 16.013 stranieri. Dovrebbe crescere in modo significativo anche il totale degli arrivi con una variazione pari al 10%: 63.730 arrivi (57.960 nel 2017) di cui 55.127 italiani e 8.589 stranieri. Andamento favorevole anche in riferimento alla stagione estiva in corso. Le stime prevedono l'arrivo di 18.382 persone (+14,5% rispetto all'estate 2017) che dovrebbero generare ben 28.749 pernottamenti nelle strutture ricettive comunali con un incremento del 4,5% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Per l'analisi dei flussi turistici futuri, arrivi e presenze del 2018, si è impiegato un metodo di previsione oggettivo delle serie storiche, basandosi sull'ipotesi principale che l'andamento futuro del fenomeno studiato sia uguale a quello passato. Il modello previsionale utilizzato per la costruzione della serie storica futura (domanda) è del tipo "stagionale con trend" ($D(t) = S_j * T(t)$) ottenuta attraverso il calcolo della componente di trend e della componente di stagionalità.

Da non sottovalutare, inoltre, l'importanza degli attrattori culturali nella movimentazione dei flussi turistici in città, siti culturali capaci di attrarre turisti, visitatori ed escursionisti che, come meglio analizzato nell'ultima parte del presente lavoro di ricerca, risultano determinanti nel migliorare la

reputazione della destinazione turistica attraverso un flusso continuo di informazioni, recensioni condivise sulla rete. A riguardo, per meglio quantificare il target rilevante a cui ci si riferisce, è stato rilevato, nel primo semestre del 2018, un flusso di circa 63 mila tra visitatori, turisti ed escursionisti nei principali musei e siti culturali comunali.

Tabella 8 – Numero di ingressi nei siti culturali, artistici e culturali

Comune di Cosenza – Primo Semestre 2018

Sito storico, artistico e culturale	Visite/Ingressi
Casa delle Culture	7.100
Teatro "Alfonso Rendano"	33.500
Castello Normanno-Svevo	10.019
Museo dei Bretti e degli Enotri	2.598
Museo Multimediale	9.832
TOTALE	63.049

Fonte: *elaborazione Osservatorio Turistico Comunale su dati Assessorato al Turismo del Comune di Cosenza.*

Incoraggianti, infine, anche le previsioni di spesa generata dalla presenza dei turisti in città nell'arco dei dodici mesi del 2018. I turisti che pernoveranno negli esercizi alberghieri ed extra-alberghieri a Cosenza spenderanno complessivamente 7,4 milioni di euro in crescita 3,7% rispetto al 2017.

Infografica 1 – Movimenti e previsioni dei flussi turistici
 Comune di Cosenza – Anni 2018 e 2017



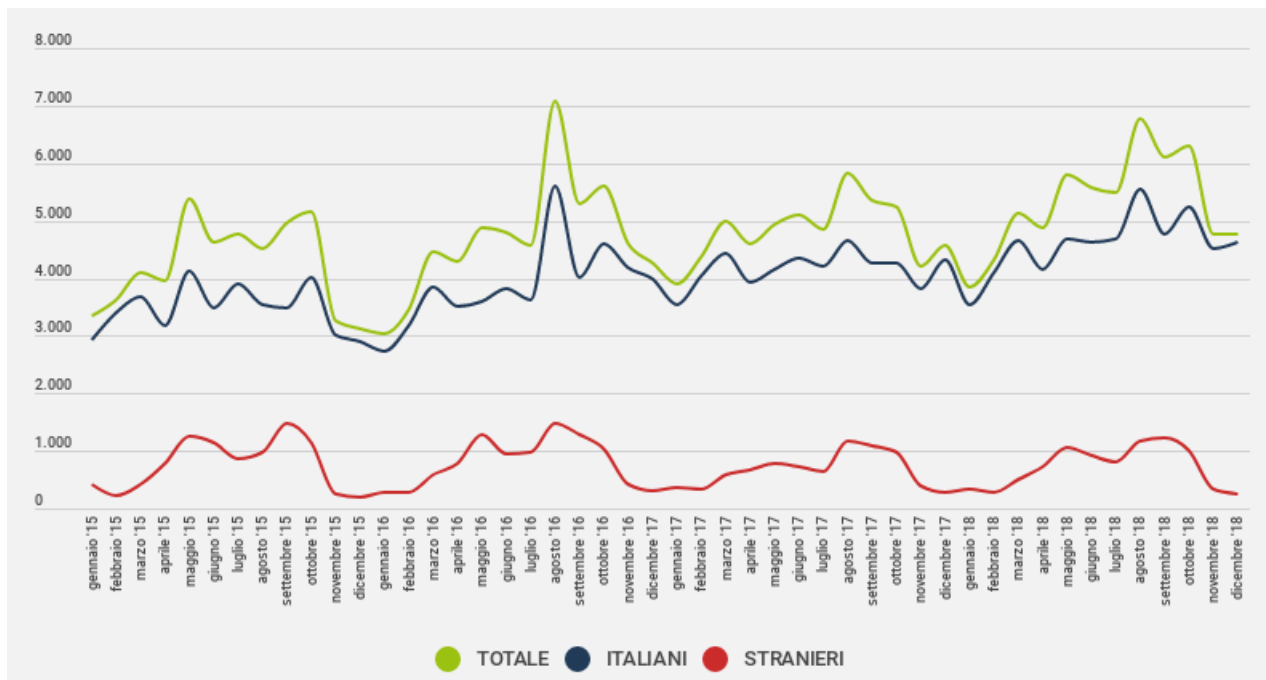
Fonte: elaborazioni e stime Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale su dati Istat.

L'indice basso di stagionalità per Cosenza certifica una omogeneità dei flussi turistici nell'intero anno.

Spostando l'analisi sulla stagionalità si possono fare alcune ulteriori considerazioni. In primo luogo va precisato che l'indice di stagionalità è dato dalla deviazione standard della distribuzione percentuale delle presenze mensili registrate sul territorio. Esso è costruito a partire dalla ripartizione percentuale dei valori mensili e misura la variabilità delle presenze nell'arco di un anno solare: valori bassi dell'indice indicano bassa stagionalità, al contrario, valori elevati indicano alta stagionalità. Valori elevati dell'indice in un territorio dipendono ovviamente dalla tipologia di turismo di cui è meta il territorio ma anche dalla capacità di offrire prodotti diversificati, ovvero diversi tipi di turismo, nell'arco dell'anno.

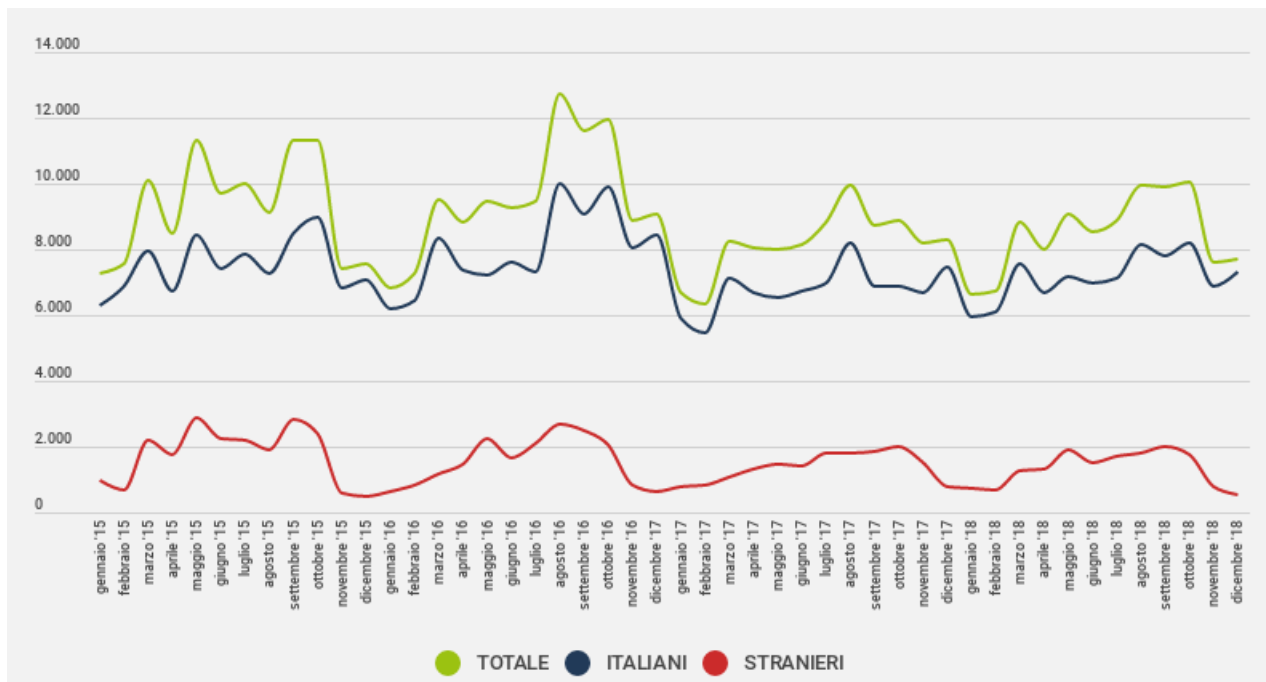
In quest'ottica, il basso indice di stagionalità dell'ambito turistico territoriale di Cosenza, pari allo 0,93%, certifica una rilevante omogeneità dei flussi lungo tutto il periodo di riferimento consente interessanti spazi di crescita per una migliore fruizione delle strutture (e, dunque, del capitale e del lavoro impiegato) e, di conseguenza, un aumento generalizzato della produttività.

Grafico 3 – Andamento degli arrivi negli esercizi ricettivi del Comune di Cosenza per mese
Valori percentuali – Periodo 2015 – 2018*



Fonte: elaborazioni e stime Osservatorio Turistico Comunale su dati Sistema Informativo Turistico della Regione Calabria.
*I dati mensili relativi al 2018 sono stimati.

Grafico 4 – Andamento delle presenze negli esercizi ricettivi del Comune di Cosenza per mese
Valori percentuali – Periodo 2015 - 2018*



Fonte: elaborazioni e stime Osservatorio Turistico Comunale su dati Sistema Informativo Turistico della Regione Calabria.
*I dati mensili relativi al 2018 sono stimati

Tabella 3 – Dinamica e previsioni degli arrivi e delle presenze nel comune di Cosenza per mese e per provenienza del turista

Valori assoluti e variazioni percentuali – Anni 2017 e 2018

Mese	ITALIANI					
	Arrivi			Presenze		
	2017	2018	Var. %	2017	2018	Var. %
Gennaio	3.534	3.530	-0,1	5.885	5.955	1,2
Febbraio	4.031	4.100	1,7	5.483	6.086	11,0
Marzo	4.424	4.649	5,1	7.136	7.562	6,0
Aprile	3.929	4.150	5,6	6.692	6.704	0,2
Maggio	4.159	4.686	12,7	6.530	7.152	9,5
Giugno	4.356	4.629	6,3	6.745	6.998	3,8
Luglio	4.203	4.683	11,4	6.989	7.112	1,8
Agosto	4.660	5.558	19,3	8.174	8.148	-0,3
Settembre	4.258	4.761	11,8	6.859	7.820	14,0
Ottobre	4.264	5.243	23,0	6.879	8.218	19,5
Novembre	3.818	4.515	18,3	6.707	6.887	2,7
Dicembre	4.308	4.623	7,3	7.481	7.328	-2,0
TOTALE	49.944	55.127	10,4	81.560	85.970	5,4
Mese	STRANIERI					
	Arrivi			Presenze		
	2017	2018	Var. %	2017	2018	Var. %
Gennaio	373	346	-7,2	799	710	-11,1
Febbraio	345	272	-21,2	849	696	-18,0
Marzo	576	514	-10,8	1.085	1.283	18,2
Aprile	657	720	9,6	1.337	1.316	-1,6
Maggio	775	1.057	36,4	1.464	1.884	28,7
Giugno	737	909	23,3	1.415	1.521	7,5
Luglio	649	795	22,5	1.828	1.729	-5,4
Agosto	1.178	1.157	-1,8	1.798	1.791	-0,4
Settembre	1.094	1.232	12,6	1.867	2.000	7,1
Ottobre	974	998	2,5	1.999	1.778	-11,1
Novembre	381	340	-10,8	1.493	789	-47,2
Dicembre	277	248	-10,5	794	515	-35,1
TOTALE	8.016	8.589	7,1	16.728	16.013	-4,3
Mese	TOTALE					
	Arrivi			Presenze		
	2017	2018	Var. %	2017	2018	Var. %
Gennaio	3.907	3.840	-1,7	6.684	6.630	-0,8
Febbraio	4.376	4.307	-1,6	6.332	6.741	6,5
Marzo	5.000	5.122	2,4	8.221	8.831	7,4
Aprile	4.586	4.881	6,4	8.029	8.024	-0,1
Maggio	4.934	5.803	17,6	7.994	9.091	13,7
Giugno	5.093	5.576	9,5	8.160	8.542	4,7
Luglio	4.852	5.492	13,2	8.817	8.886	0,8
Agosto	5.838	6.781	16,2	9.972	9.973	0,0
Settembre	5.352	6.109	14,1	8.726	9.890	13,3
Ottobre	5.238	6.288	20,0	8.878	10.032	13,0
Novembre	4.199	4.772	13,6	8.200	7.614	-7,1
Dicembre	4.585	4.759	3,8	8.275	7.729	-6,6
TOTALE	57.960	63.730	10,0	98.288	101.982	3,8

Fonte: elaborazione e stime Osservatorio Turistico Comunale su dati Sistema Informativo Turistico della Regione Calabria.

Rapporto tra domanda e offerta

L'indice di utilizzazione lorda fornisce una indicazione riguardo l'utilizzo in percentuale delle strutture ricettive in relazione alle loro potenzialità.

Incrociando i dati relativi alle strutture ricettive (l'offerta) con i flussi turistici (la domanda), si possono ottenere informazioni importanti riguardo il grado di utilizzo delle strutture rispetto alla loro capacità ricettiva potenziale. Un valido metodo sintetico è rappresentato dall'indice di utilizzazione lorda di una struttura ricettiva, misura che rappresenta la probabilità che ha il generico letto di una struttura di essere occupato da un cliente durante il periodo di riferimento.

In particolare, l'indice di utilizzazione lorda di una struttura ricettiva è il rapporto tra i risultati, in termini di presenze, effettivamente conseguiti da quella struttura in un determinato periodo e le sue potenzialità massime teoriche che si ottengono moltiplicando i letti per i giorni del periodo considerato (anno, mese). Si tratta di un indice "lordo" in quanto è calcolato su una base di 365 giorni lavorativi all'anno. La base di calcolo di 365 giorni facilita i confronti temporali (diversi anni) e spaziali (con altre località turistiche), permette di effettuare alcune considerazioni in merito alla redditività delle imprese ma soprattutto fornisce una chiara indicazione riguardo l'utilizzo in percentuale delle strutture ricettive in relazione alle loro potenzialità. A bassi valori dell'indice di utilizzazione lorda corrispondono, infatti, un basso grado di sfruttamento delle strutture turistiche ovvero un alto margine di miglioramento.

Tabella 4 – Indice annuale di utilizzazione lorda per ambito territoriale

Valori assoluti e percentuali - Anno 2017

Ambito turistico territoriale	Presenze	Posti letto	Indice di utilizzazione lorda
Cosenza	98.288	767	35,1
Provincia di Cosenza	2.290.418	85.554	10,5
Calabria	8.973.630	193.518	12,7

Fonte: *elaborazione Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale su dati Sistema Informativo Turistico della Regione Calabria.*

L'ambito turistico comunale di Cosenza registra un indice annuale di utilizzazione lorda di 35,1 punti percentuali pari a circa il triplo rispetto all'indice ricavato sia per l'ambito turistico provinciale (10,5%) che per quello complessivo regionale (12,7%). L'indice di utilizzazione lorda più elevato per il comune di Cosenza è parzialmente spiegabile dal fatto che il fenomeno turistico in questo ambito territoriale presenta una dipendenza meno forte dallo sfruttamento del territorio. È soggetto, come già verificato in precedenza, a minor stagionalità e riguarda tipi di turismo differenti (congressuale, per eventi, business, scolastico) in grado, appunto, di garantire presenze in diversi periodi dell'anno indipendentemente dalle condizioni climatiche e ambientali sul territorio. Ciò consente un migliore livello di produttività dell'offerta ricettiva.

Web reputation dell'offerta culturale

Le esperienze, le opinioni e gli atteggiamenti dei turisti, nel processo di condivisione online, rappresentano fattori determinanti nella costruzione della *destination reputation*. La reputazione di una destinazione turistica non è altro che la credibilità acquisita da un determinato territorio a seguito del costante interesse esperienziale web generato dai visitatori della destinazione. Un flusso continuo di informazioni, positive o negative, condivise sul web, che concorre a determinare la considerazione di un territorio contribuendo a creare l'immagine del luogo.

Da non sottovalutare, inoltre, che la credibilità di territorio, così generata, orienta e condiziona ogni segmento di domanda turistica che, in linea con le proprie aspettative e smanioso di pianificare la vacanza nel miglior modo possibile, è significativamente attento a raccogliere informazioni per concretizzare il processo decisionale nella scelta della destinazione turistica.

I consumatori-turisti consultano la rete continuamente perché sono convinti che così facendo prenderanno delle decisioni migliori in modo facile, imparando dagli altri consumatori, risparmiando tempo e sforzo. In quest'ottica, uno dei principali fattori che concorre a trainare la *destination reputation* è rappresentato sicuramente dal patrimonio storico, culturale e artistico presente di cui ciascun territorio può disporre. Valutare quanto l'offerta museale sia al passo con l'evoluzione digitale è fondamentale per rintracciare possibili spazi di miglioramento. A tal fine abbiamo sviluppato una metodologia di analisi volta a individuare quei musei o aree archeologiche che hanno le migliori prestazioni sul web e che sono più predisposti a interfacciarsi con i visitatori in modo virtuale.

Il Cultural Site Reputation Index consente una classifica dei principali attrattori di Cosenza misurando tre fattori: popolarità, appeal e qualità.

È stato pertanto creato uno stimatore ad hoc, il *Cultural Site Reputation Index*, in grado di prospettare, il più fedelmente possibile, gli andamenti aggiornati degli orientamenti, dei comportamenti e delle richieste di informazioni online da parte degli utenti del web, turisti potenziali e reali consentendo un ranking dei principali "attrattori culturali" della città di Cosenza attraverso la misurazione sul web di alcune direttrici ritenute "sensibili": popolarità, appeal e qualità.

Occorre premettere, inoltre, che gli indicatori da cui conseguono i risultati del presente lavoro sono stati elaborati in considerazione dei dati reperibili da autorevoli motori di ricerca e canali predefiniti come nel caso di *Google Trend* e di *Tripadvisor (Review Site)*. Infine, per la misurazione del *social appeal* dei siti culturali sono stati analizzati i *like* rilevabili dalla rete sociale *Facebook*. In particolare sono stati ideati cinque differenti indicatori: *social appeal*, *quantity reputation*, *quality reputation*, *performance site*, *opening international e*

popularity level. Al fine di determinare una classifica generale del livello di reputazione dell'offerta turistico-culturale del territorio comunale di Cosenza è stato altresì predisposto un sistema metodologico di attribuzione dei punteggi per ciascun indicatore che scaturisce dall'elaborazione dei dati rilevati.

Circa 1 milione di pagine indicizzate, ben 35 mila like su Facebook, oltre 1.000 le recensioni conteggiate su Tripadvisor e apprezzamenti positivi dei visitatori sui siti culturali monitorati pari all'85 per cento sul totale delle recensioni. Sono questi i numeri generati dagli attrattori monitorati dall'indagine per costruire la reputazione turistica della "destinazione Cosenza" e sintetizzati dal *Cultural Site Reputation Index* di Demoskopika per il 2018.

Tabella 5 – Cultural Site Reputation Index – Siti storici e culturali individuati
Comune di Cosenza - Anno 2018

Sito storico, artistico e culturale
Cattedrale di Cosenza
Museo all'Aperto Bilotti, MAB
Teatro "Alfonso Rendano"
Castello Normanno-Svevo
Galleria Nazionale
Museo dei Bretti e degli Enotri
Biblioteca Nazionale
Museo Multimediale
Museo Diocesano

Fonte: Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale.

È la Cattedrale di Cosenza a risultare l'attrattore che più di tutti dimostra di godere della maggiore reputazione turistica.

Dalla lettura dei dati emerge che la Cattedrale di Cosenza si trova in cima alla classifica risultando essere l'attrattore che più di tutti dimostra di godere della maggiore reputazione turistica. Il *Cultural Site Reputation Index* di questo sito culturale, infatti, secondo lo schema metodologico predisposto da Demoskopika, è pari a 105,98 punti. A seguire, con valori che non scendono al di sotto della "soglia psicologica" dei 100 punti, dunque con performance significativamente più meritevoli rispetto agli altri in direzione di una costante costruzione della *destination reputation*, si collocano il Museo all'Aperto Bilotti (104,08 punti), il Teatro "Alfonso Rendano" (102,72 punti), il Castello Normanno-Svevo (101,66 punti) e la Galleria Nazionale (100,30 punti).

A chiudere il ranking generale della web reputation i rimanenti attrattori individuati: Museo dei Bretti e degli Enotri (99,96 punti), Biblioteca Nazionale (98,97 punti), Museo Multimediale (97,82 punti) e Museo Diocesano (96,79 punti).



Infografica 2 – Cultural Site Reputation Index – La classifica generale

Comune di Cosenza - Anno 2018



Fonte: Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale.

Passando al *Social Appeal Ranking*, l'indice di gradimento su Facebook, il principale social network utilizzato in Italia, che considera il numero di "mi piace" rilasciati sulla pagina ufficiale di ciascun sito culturale osservato emergono delle differenze interessanti rispetto alla graduatoria complessiva. A conquistare la vetta il Castello Normanno-Svevo con in dote poco meno di 12 mila *like* totalizzati sulla sua pagina ufficiale, presupposto fondamentale, quest'ultimo, per valutare il gradimento sui social. Il presupposto è quindi che ad un più ampio gradimento sui *social network* può corrispondere una maggiore probabilità e facilitazione di afflusso di turisti. Da sottolineare, infine, che il Museo Diocesano è l'unico sito culturale osservato che non dispone di una pagina *facebook* ufficiale.

Tabella 6 – Cultural Site Reputation Index – Social Appeal Ranking

Comune di Cosenza - Anno 2018

Ranking	Sito storico, artistico e culturale	Punteggio
1	Castello Normanno-Svevo	120,45
2	Galleria Nazionale	109,22
3	Museo dei Bretti e degli Enotri	108,58
4	Cattedrale di Cosenza	100,23
5	Museo Multimediale	96,42
6	Teatro "Alfonso Rendano"	92,56

Ranking	Sito storico, artistico e culturale	Punteggio
7	Biblioteca Nazionale	92,37
8	Museo all'Aperto Bilotti, MAB	90,25
9	Museo Diocesano	89,93

Fonte: Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale.

L'*electronic word of mouth*, ossia il passaparola 2.0, influenza i comportamenti di acquisto dei consumatori-turisti.

Motivazioni, abitudini e aspettative di chi viaggia, miscelate alle nuove tecnologie, soprattutto negli ultimi anni, hanno significativamente rivoluzionato il settore turistico dando vita a una nuova generazione di consumatori-turisti influenzata, in modo determinante nella scelta di acquisto, dal cosiddetto *electronic word of mouth*, una innovativa forma di comunicazione, di passaparola online rappresentata da ogni dichiarazione, positiva o negativa, che viene messa a disposizione di una moltitudine di persone tramite Internet. Così recensioni, commenti e valutazioni in merito a una destinazione turistica, a una struttura ricettiva o a un sito storico, artistico e culturale si diffondono velocemente nel web e diventano preziosa base di informazioni per miliardi di persone in tutto il mondo. In questo modo la visibilità dei luoghi e delle strutture ricettive aumenta, e l'immagine e la reputazione di ognuna vengono influenzate da questo passaparola online.

In questo rinnovato processo decisionale, si sono rapidamente sviluppati i siti di rating che, raccogliendo valutazioni e classifiche in merito ad una località o ad un prodotto turistico, soddisfano il bisogno del consumatore di ricercare raccomandazioni al fine di ridurre l'incertezza e di filtrare la quantità di informazioni da analizzare. Quindi, recensioni ed *electronic word of mouth* assumono una crescente importanza: più una destinazione, una struttura ricettiva, un prodotto turistico, un attrattore culturale avrà recensioni positive, più il consumatore-turista sarà predisposto a sceglierlo. Siti turistici con più recensioni, quindi, a prescindere dal giudizio fornito, attirano di più l'attenzione perché dimostrano di essere una meta turistica più gettonata rispetto nel confronto con altre.

L'indice di interazione su TripAdvisor è valutato attraverso due differenti indicatori: *quality reputation ranking* e *quality reputation ranking*. In primo luogo, sono state considerate il numero complessivo di recensioni di ciascun sito culturale per ogni visitatore. L'altro indicatore ha riguardato gli aspetti qualitativi legati alla valutazione e all'apprezzamento. Nello specifico è stata considerata l'incidenza dei giudizi positivi rispetto al totale dei giudizi degli utenti che hanno rilasciato una recensione rilasciati. Siti turistici e culturali che totalizzano un maggior numero di recensioni positive hanno una maggiore probabilità di aumentare il numero di visitatori.

È il Museo all'Aperto Bilotti (123,48 punti), con ben 428 recensioni, a raccogliere, in valore assoluto, il maggiore numero di recensioni da parte di turisti e visitatori immediatamente seguito dal castello Normanno-Svevo

(109,53 punti) con 238 recensioni e la cattedrale di Cosenza (104,06 punti) con 165 recensioni.

Tabella 7 – Cultural Site Reputation Index – Quantity Reputation Ranking
Comune di Cosenza - Anno 2018

Ranking	Sito storico, artistico e culturale	Punteggio
1	Museo all'Aperto Bilotti, MAB	123,48
2	Castello Normanno-Svevo	109,53
3	Cattedrale di Cosenza	104,06
4	Galleria Nazionale	95,96
5	Teatro "Alfonso Rendano"	95,36
6	Museo dei Bretti e degli Enotri	93,93
7	Museo Diocesano	93,26
8	Biblioteca Nazionale	92,29
9	Museo Multimediale	92,14

Fonte: Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale.

Il sito culturale “più apprezzato” dai turisti risulta essere il Teatro “Alfonso Rendano” (107,29 punti) con un’incidenza dei giudizi positivi rispetto al totale delle recensioni rilasciate pari al 93,9%. Rilevanti, inoltre, anche il Museo dei Bretti e degli Enotri (106,84 punti), la Galleria Nazionale (106,61 punti) e il Museo Diocesano (104,73 punti) la cui valutazione meritevole ha superato la soglia del 90 per cento.

Tabella 8 – Cultural Site Reputation Index – Quality Reputation Ranking
Comune di Cosenza - Anno 2018

Ranking	Sito storico, artistico e culturale	Punteggio
1	Teatro "Alfonso Rendano"	107,29
2	Museo dei Bretti e degli Enotri	106,84
3	Galleria Nazionale	106,61
4	Museo Diocesano	104,73
5	Cattedrale di Cosenza	102,78
6	Biblioteca Nazionale	102,48
7	Museo all'Aperto Bilotti, MAB	102,33
8	Castello Normanno-Svevo	92,64
9	Museo Multimediale	74,30

Fonte: Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale.

Per valutare la performance del sito web degli attrattori storici, culturali e artistici individuati, sono stati presi in considerazione la velocità delle pagine web sia in versione mobile che in versione desktop effettuando uno score con *Google PageSpeed*. Pagine web troppo lente nell’aprirsi, soprattutto quando l’utente è in mobilità e, quindi, ha meno tempo a disposizione, inducono ad abbandonare la ricerca di informazioni. Inoltre, è stato considerato come ulteriore parametro di valutazione la disponibilità sul sito web di pagine in

lingua straniera, elemento necessario se si vogliono attirare visitatori dall'estero. La prestazione più performante, in termini di velocità di caricamento, ha riguardato il sito del Museo Multimediale e il Museo All'Aperto Bilotti rispettivamente con 121,42 punti e 104,19 punti.

Rispetto all'Opening International Ranking, il sito decisamente più aperto all'esterno, ossia che ha maggiormente investito nell'usabilità multilingua delle pagine, è quello della Cattedrale di Cosenza con 125,68 punti. Per la maggior parte degli altri attrattori oggetto di osservazione, è presente la sola lingua italiana.

Tabella 9 – Cultural Site Reputation Index – Performance Site Ranking

Comune di Cosenza - Anno 2018

Ranking	Sito storico, artistico e culturale	Punteggio
1	Museo Multimediale	121,42
2	Museo all'Aperto Bilotti, MAB	104,19
3	Teatro "Alfonso Rendano"	102,91
4	Galleria Nazionale	100,67
5	Biblioteca Nazionale	100,04
6	Museo Diocesano	97,80
7	Cattedrale di Cosenza	97,48
8	Museo dei Bretti e degli Enotri	94,93
9	Castello Normanno-Svevo	80,56

Fonte: Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale.

Tabella 10 – Cultural Site Reputation Index – Opening International Ranking

Comune di Cosenza - Anno 2018

Ranking	Sito storico, artistico e culturale	Punteggio
1	Cattedrale di Cosenza	125,68
2	Museo Diocesano	107,90
3	Museo Multimediale	99,01
4	Museo all'Aperto Bilotti, MAB	94,57
5	Teatro "Alfonso Rendano"	94,57
6	Galleria Nazionale	94,57
7	Biblioteca Nazionale	94,57
8	Museo dei Bretti e degli Enotri	94,57
9	Castello Normanno-Svevo	94,57

Fonte: Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale.

Da ultimo, è stata misurata la popolarità dei siti culturali analizzando la frequenza di ricerca sul web digitando la keyword riferita al nome di ogni attrattore. È stato utilizzato Google Trends, strumento gratuito di Google, che permette, per l'appunto, di esaminare gli andamenti relativi dei termini utilizzati nelle ricerche. In pratica, con questo strumento e le sue varie

funzioni si può confrontare la popolarità dei termini di ricerca nel corso del tempo.

I maggiori trends, ovvero le “tendenze” correnti maggiori hanno riguardato prioritariamente quattro siti culturali: Teatro “Alfonso Rendano” (118,74 punti), Biblioteca Nazionale (109,67 punti), Museo All’Aperto Bilotti (103,33 punti), e, infine, Castello Normanno-Svevo (102,42 punti).

Tabella 11 – Cultural Site Reputation Index – Popularity Level Ranking

Comune di Cosenza - Anno 2018

Ranking	Sito storico, artistico e culturale	Punteggio
1	Teatro "Alfonso Rendano"	118,74
2	Biblioteca Nazionale	109,67
3	Museo all'Aperto Bilotti, MAB	103,33
4	Castello Normanno-Svevo	102,42
5	Cattedrale di Cosenza	100,60
6	Museo dei Bretti e degli Enotri	98,79
7	Galleria Nazionale	92,44
8	Museo Multimediale	91,53
9	Museo Diocesano	82,46

Fonte: Demoskopika - Osservatorio Turistico Comunale.