



**REPORT STATISTICO
PROGETTO "WELCOME TO ANCONA"**

STAGIONE CROCIERISTICA 2010

INDICE

INTRODUZIONE	PAG. 3
DATI TECNICI	PAG. 3
1. PASSEGGERI	PAG. 4
1.1 IDENTIKIT DEL PASSEGGERO IN TRANSITO	PAG. 4
2. PASSEGGERI IN IMBARCO AD ANCONA	PAG. 5
3. LE ESCURSIONI SUL NOSTRO TERRITORIO	PAG. 7
4. IL CONCORSO “DORMI IL SABATO AD ANCONA”	PAG. 9
5. LA CUSTOMER SATISFACTION	PAG. 9
6. PIANO DI COMUNICAZIONE	PAG. 11
7. L’ACCOGLIENZA: ASPETTI CULTURALI E DI ANIMAZIONE	PAG. 11
7.1 L’OFFERTA CULTURALE	PAG. 11
7.2 UNA CITTA’ ANIMATA ED ACCOGLIENTE	PAG. 12
8. WELCOME TO ANCONA “PER TUTTI”	PAG. 12
9. ANCONA CITTA’ TURISTICA	PAG. 13

INTRODUZIONE

Il progetto di accoglienza *Welcome to Ancona* prende corpo nel 2005 in occasione degli approdi delle grandi navi da crociera nel porto di Ancona.

In realtà la città di Ancona era già da tempo scalo per compagnie del circuito delle crociere di lusso, ma mai fino ad allora si era colta l'opportunità di avviare un progetto ragionato ed unitario riguardo al traffico crocieristico presente nello scalo Dorico.

Nel maggio 2005 l'approdo della Costa Classica dà il via al salto di qualità promuovendo Ancona come Home Port di Costa Crociere e successivamente si aggiunge nel 2007, l'altro colosso la compagnia MSC Crociere.

L'intero progetto nella sua complessa articolazione ha costituito un'importante operazione di marketing territoriale curata, con successo, dalla Camera di Commercio di Ancona, attraverso il quale è stato possibile approntare un adeguato piano di accoglienza dei crocieristi e in generale dei turisti in arrivo nel porto dorico, rispondendo così alla necessità ed urgenza di una riflessione condivisa, relativa a una promozione mirata ed efficace della città e del suo territorio. Per la prima volta le istituzioni cittadine e le Associazioni di categoria in collaborazione con Camera di Commercio di Ancona hanno colto la sfida e lavorato fattivamente insieme ad un progetto coordinato e condiviso pensato per valorizzare la città e il suo territorio facendo emergere le specificità territoriali. Il Comitato Welcome to Ancona, soggetto costituito ad hoc per la gestione dell'iniziativa, ha visto, infatti, la partecipazione di Regione Marche (Assessorato Turismo), Provincia di Ancona (Assessorato Turismo), l'STL Della Marca Anconetana, Comune di Ancona (Assessorato Attività Economiche e Assessorato alla Cultura), Autorità Portuale, Associazione Riviera del Conero, Confcommercio, Confesercenti, Associazione Provinciale Albergatori, Associazione Provinciale Ristoratori, Assindustria, CNA, Confartigianato, Capitaneria di Porto di Ancona, Fondazione Muse, Frittelli Marittime, Promise Group, Snav, Cooperativa Atlante.

DATI TECNICI

La compagnia Costa Crociere S.p.A. ha fatto scalo con la nave "Costa Victoria" ogni domenica mattina dal 18 aprile al 7 novembre per un totale di 30 approdi. L'itinerario della nave ha toccato oltre ad Ancona, le isole greche Santorini e Mikonos, Atene, Corfù, Dubrovnik in Croazia e Trieste, la nave a pieno carico ha potuto trasportare fino a 2.390 passeggeri e 790 membri dell'equipaggio.

La compagnia MSC Crociere ha attraccato nel porto dorico ogni domenica pomeriggio dal 25 aprile al 19 settembre (in totale 22 approdi). La nave "MSC Armonia", capace di ospitare fino a 2.200 passeggeri e 700 membri dell'equipaggio, ha visto proseguire il suo itinerario da Ancona verso Venezia, Dubrovnik, Corfù, Atene, Argostoli e Kotor.

1. PASSEGGERI

Rispetto al 2010 il numero dei crocieristi nel porto Dorico ha subito un incremento di circa il 40%, dovuto in parte al trend positivo che il settore crocieristico continua a registrare malgrado la crisi economica in atto negli ultimi mesi, in parte come conseguenza dell'aumento delle navi che hanno fatto scalo nel porto di Ancona (da una sola nave della compagnia Costa Crociere nel 2009 alle due navi di Costa ed MSC di quest'anno) e del conseguente numero di approdi totali.

Nella stagione 2010 i passeggeri sono stati oltre 86.000, arrivando a toccare una media di circa 3.000 in transito nelle giornate di approdo di entrambe le navi, (Grafico 1).

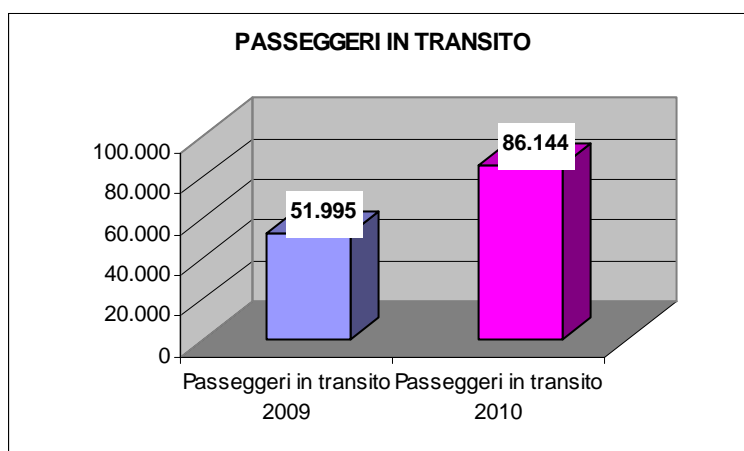


Grafico 1

1.1 IDENTIKIT DEL PASSEGGERO IN TRANSITO

Analizzando i dati raccolti è possibile formulare una descrizione del tipo di passeggero che scende dalla nave per visitare la nostra città.

Rispetto ai dati dello scorso anno si evidenzia una crescita dei passeggeri con un'età compresa tra i 60 ed i 70 anni (+3%) e di età superiore a 70 anni (+2%) , (Grafico 2)*.

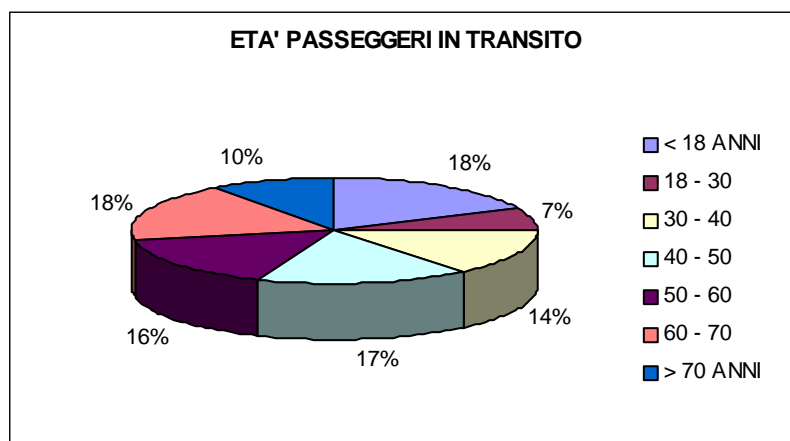


Grafico 2

* Percentuali calcolate su un campione rappresentativo di passeggeri in transito.

Alla base di questo aumento probabilmente influisce l'allungarsi della stagione crocieristica la quale interessa non più soltanto i mesi estivi, come avveniva in passato, ma arriva a toccare anche i mesi primaverili e l'autunno inoltrato. Interessante anche l'aumento di presenza di minori (l'1% in più rispetto allo scorso anno) che conferma la crociera come tipologia di viaggio scelta in misura sempre maggiore dalle famiglie.

Per quanto riguarda la provenienza la maggioranza dei crocieristi è di **nazionalità estera (64%)**, mentre i passeggeri di **nazionalità italiana sono il 36%**. **Quest'ultimo dato rappresenta un importante risultato per quanto riguarda i passeggeri che transitano nel porto dorico.**

Più nel dettaglio, si può notare una rilevante presenza di passeggeri di nazionalità francese (13%), seguita dai tedeschi (12%), austriaci (7%) e dagli spagnoli (4%) (Grafico 3).

Osservando il mercato extra-UE si nota il buon risultato degli Stati Uniti e della Svizzera che si attestano rispettivamente ad una percentuale del 4%. (Grafico 3).

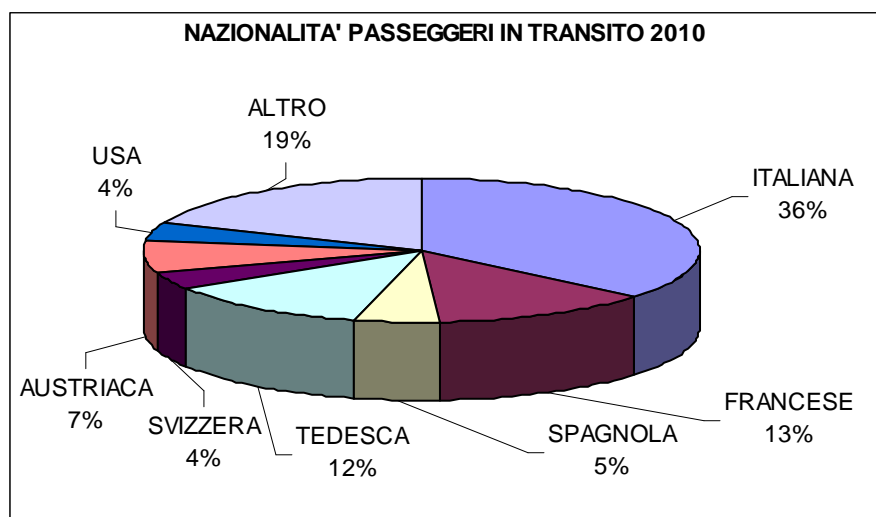


Grafico 3

2. PASSEGGERI IN IMBARCO AD ANCONA

Anche il numero dei passeggeri in imbarco dalla città di Ancona è aumentato rispetto all'anno scorso registrando quasi un raddoppio. **Infatti i passeggeri in imbarco nel 2010 sono 20.513, mentre nel 2009 sono stati 12.249** (Grafico 4), confermando la costante crescita dei crocieristi che scelgono il porto dorico come porto d'imbarco.

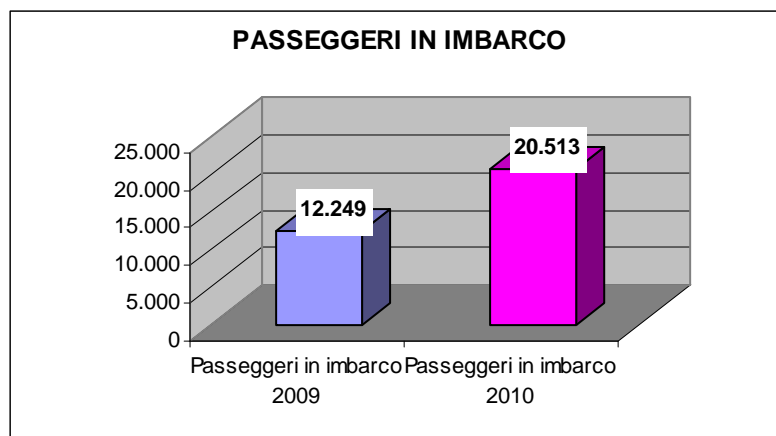


Grafico 4

I croceristi che si imbarcano ad Ancona hanno un'età media più giovane rispetto a quelli in transito: la maggior parte di essi è minorenne (23%) seguita da coloro che hanno un'età compresa tra i 40 ed i 50 anni (20%), (Grafico 5). Questi dati suggeriscono la conclusione che chi sceglie Ancona quale porto di partenza per la propria crociera è generalmente una famiglia con figli minori che arriva in città in macchina.

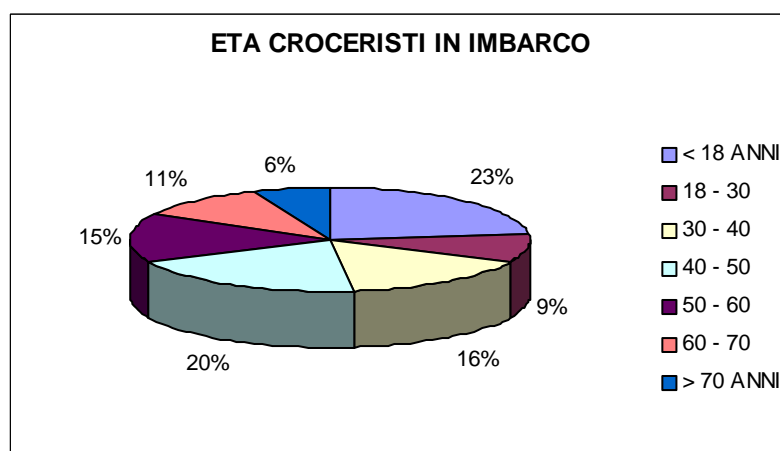


Grafico 5

I dati relativi alla provenienza mettono invece in evidenza come la quasi totalità dei passeggeri sia **italiana (98%)** e soltanto in minor parte straniera (2%).

Leggendo attentamente i dati inoltre emerge un dato interessante: **la maggioranza dei passeggeri imbarcati provengono da fuori regione (79%), mentre solo il 21% è marchigiano.**

In particolare, osservando le provenienze fuori regione, si può notare come la metà dei passeggeri venga dalle regioni del centro-sud. I dati evidenziano la prevalenza di alcune regioni rispetto alle altre: **Lazio (16%), Emilia Romagna (12%), Abruzzo (10%), Umbria (7%), Toscana (5%),** (Grafico 6).

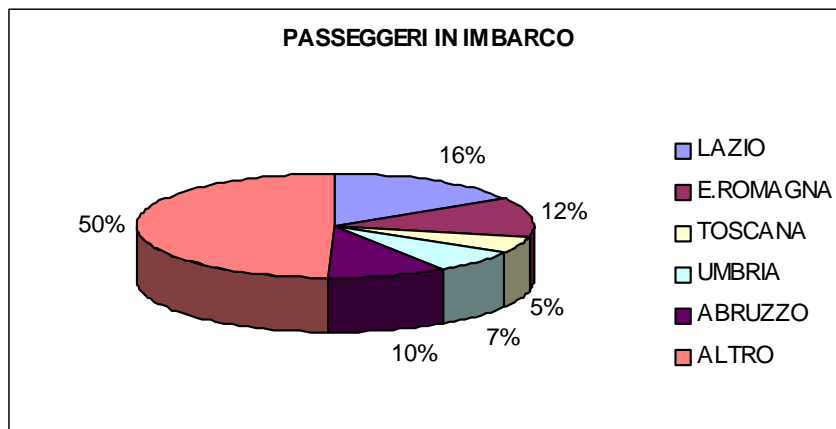


Grafico 6

L'analisi dei trend dei passeggeri che si imbarcano da Ancona dei sei anni di crociere (2005-2010) è molto positiva, il fatto che molti di essi provengano da fuori regione conferma l'ipotesi che Ancona sia diventato un porto di riferimento per gli imbarchi per tutto il centro Italia.

Queste considerazioni dovrebbero far riflettere sulla possibilità di sfruttare un'opportunità di tipo turistico e commerciale per la città offrendo pacchetti ai croceristi che si imbarcano che prevedano sconto di hotel, convenzioni con ristoranti, parcheggi e simili per chi arriva in città il giorno prima della partenza.

3. LE ESCURSIONI SUL NOSTRO TERRITORIO

Anche questo anno Costa Crociere ha organizzato e proposto ai propri croceristi diversi tipi di escursioni sul nostro territorio.

Gli itinerari offerti sono stati 5:

- **I tesori di Urbino;**
- **Le grotte di Frasassi;**
- **Fra storia e natura: alla scoperta della riviera del Cònero e della città di Ancona;**
- **Walking Tour di Ancona;**
- **Portonovo**

Nel 2010 il numero di escursionisti è aumentato rispetto al 2009, passando da **6.264 a 9.420**, con un incremento percentuale del 30%. Va, comunque

precisato che la percentuali degli escursionisti sul totale dei passeggeri in transito rimane sostanzialmente invariata non superando l' 11%.

Ponendo l'attenzione su ogni singola destinazione, emerge come la maggioranza degli escursionisti abbia scelto la Riviera del Conero, seguita dalle Grotte di Frasassi, Urbino e Numana. (Tabella 1). Secondo nostre stime oltre 50.000 crocieristi (pari a circa il 40% del totale) hanno visitato la città di Ancona autonomamente.

I tesori di Urbino	Le grotte di Frasassi	La riviera del Conero	Walking Tour di Ancona	Portonovo
21%	15%	49%	10%	5%

Tabella 1

Per quanto riguarda la provenienza degli escursionisti, la maggioranza di essi sono di nazionalità estera (72%), in particolare francesi (22%), tedeschi (22%), inglesi (15%) e spagnoli (13%). I crocieristi italiani che scelgono di fare un'escursione sono il 28%. (Grafico 7).

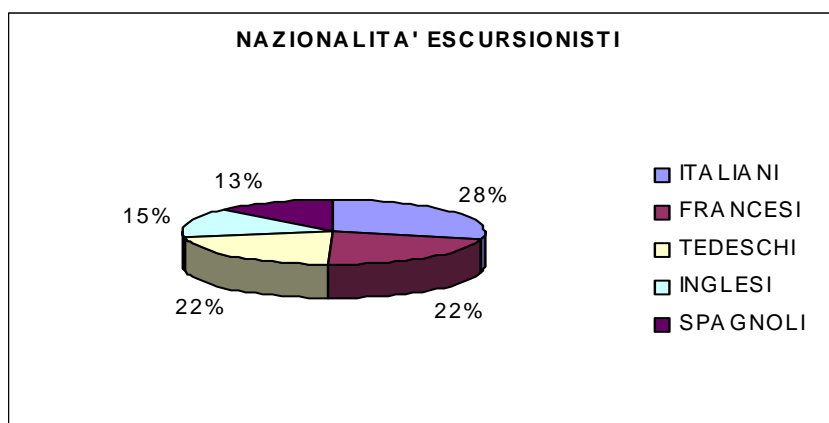


Grafico 7

Se viene presa in considerazione ciascuna escursione si può notare come la visita della città di Urbino coinvolga in numero maggiore i turisti stranieri, come avviene anche per l'escursione alle Grotte di Frasassi. Il percorso attraverso la riviera del Conero e la città di Ancona, invece, sembra catturare maggiormente l'attenzione dei turisti italiani rispetto a quelli stranieri. (Tabella 2)

I tesori di Urbino	Le grotte di Frasassi	La riviera del Conero	Portonovo	Walking tour di Ancona
italiani 617	italiani 702	italiani 1.170	italiani 104	italiani 85
stranieri 1.364	stranieri 751	stranieri 3.454	stranieri 350	stranieri 804

Tabella 2

4. IL CONCORSO "DORMI IL SABATO AD ANCONA"

Anche quest'anno iniziativa "Dormi il sabato ad Ancona" che ha messo in palio per ciascun approdo 20 pernottamenti gratuiti con prima colazione in strutture ricettive del nostro territorio per il sabato che precede le crociere, ha avuto un buon successo: **oltre 300 turisti in partenza per la loro crociera da Ancona** hanno potuto visitare la città ed apprezzare le bellezze del suo territorio.

L'iniziativa è stata promossa direttamente dalla compagnia Costa Crociere attraverso il canale delle agenzie di viaggio con la collaborazione delle Associazioni di Categoria Provinciali.

La maggioranza dei visitatori hanno soggiornato ad Ancona e nelle zone limitrofe (Ancona centro, Riviera Conero, Senigallia).

Una buona percentuale di crocieristi ha scelto il nostro entroterra (Genga, Fabriano e Jesi) per collegamenti logistici (ferrovia, autostrada-superstrada): per lo più sono crocieristi provenienti in macchina o in treno dal Lazio e Umbria.

5. LA CUSTOMER SATISFACTION

L'attività di accoglienza svolta dal personale competente e preparato della Camera di Commercio all' Infopoint allestito all'interno del Terminal Crociere, oltre a fornire ai crocieristi informazioni utili per visitare la città, ha consentito di ottenere informazioni sul gradimento dei servizi proposti ed anche suggerimenti per le proposte future.

Infatti, oltre alla city map di Ancona, la cartoguida della Provincia di Ancona, guida bilingue della città e i depliant sull'offerta culturale ed artistica, è stato distribuito ai crocieristi anche un breve questionario che invitava i turisti a rispondere ad alcune domande riguardanti l'offerta artistico-culturale e commerciale della città di Ancona.

In particolare i questionari compilati e riconsegnati dai crocieristi in transito ed in imbarco sono stati oltre 2.000.

Dall'analisi delle customer satisfaction restituite risulta un'ottima valutazione per l'Infopoint: gentile, preparato e professionale è stato valutato il personale preposto a dare informazioni sulla città di Ancona e dintorni; Per quanto riguarda gli esercizi commerciali i crocieristi hanno gradito il buon rapporto qualità/prezzo di negozi e punti di ristoro, come bar e chioschi; la maggioranza dei turisti che hanno visitato la città di Ancona sono rimasti soddisfatti, tanto da ipotizzare un eventuale ritorno. In particolare la qualità dell'offerta artistica e culturale è stata valutata in maniera molto positiva, (Grafico 9).

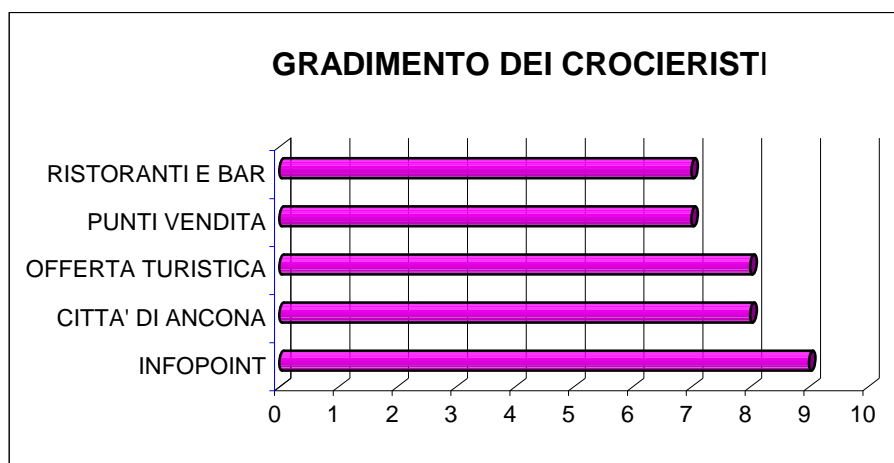


Grafico 9

Nel dettaglio dai questionari di customer satisfaction restituiti, risulta che:

- L' 85 % degli intervistati non era mai stato ad Ancona e si è dichiarato entusiasta della bellezza della città e l' 85 % tornerebbe volentieri a visitarla;
- molto soddisfatti i crocieristi (97 %) che giudicano professionale il servizio offerto dall'Infopoint, con personale preparato e disponibile;
- l'accoglienza ed il rapporto qualità/prezzo dei punti vendita della città sono stati valutati molto buoni dal 79 % dei crocieristi;
- il 94 % reputa l'offerta artistica della città molto valida ed interessante, nonostante la chiusura di alcuni dei principali musei quale quello Archeologico. Molto apprezzata è stata la visita alla Cattedrale di San Ciriaco;
- il 94 % valuta la città di Ancona nel complesso molto soddisfacente.

Una parte dei crocieristi ha indicato nel questionario consigli e proposte per migliorare sempre di più l'offerta turistica e l'accoglienza della città.

Le più ricorrenti hanno riguardato:

- l'apertura di negozi e bar la domenica;
- maggiore presenza di segnaletica turistica in lingua straniera nel centro storico della città.

6. PIANO DI COMUNICAZIONE

Particolarmente curata è stata l'immagine del progetto attraverso la pannellistica e gli allestimenti interni dell'infopoint e del Terminal Crociere rafforzando la connotazione territoriale delle immagini proposte.

Rinnovata l'immagine per i **nuovi pannelli dell'offerta culturale** della città presenti all'interno del Terminal Crociere; sono stati predisposti inoltre **nuovi totem espositivi** contenenti il materiale turistico informativo ed un promemoria per i crocieristi riguardante le iniziative in programma ad ogni approdo.

Nuova immagine anche per il sito dedicato al progetto www.welcometoancona.com in aggiornamento.

Grande successo anche per il servizio di **bus navetta gratuito** organizzato dal Comune di Ancona in collaborazione con Conerobus S.p.A. che in questa stagione ha trasportato tra Terminal, Mole Vanvitelliana, vie dello Shopping, Passetto, e Cattedrale di San Ciriaco un grande numero di turisti. La quasi totalità dei passeggeri si è detta entusiasta di tale servizio che ha consentito anche ai disabili, ai più anziani e ai più piccoli di visitare agevolmente la città.

7. L'ACCOGLIENZA: ASPETTI CULTURALI E DI ANIMAZIONE

Quest'anno si è deciso di puntare con maggior decisione alla valorizzazione dell'immagine della città dal punto di vista dell'offerta culturale e dell'animazione. Gli eventi culturali sono stati veicolati attraverso un unico strumento che ha raccolto tutti i musei cittadini, segnalando aperture straordinarie e facilitazioni per i crocieristi.

7.1 L'OFFERTA CULTURALE

La collaborazione tra la Camera di Commercio, gli Assessorati alla Cultura ed al Turismo del Comune di Ancona, la Diocesi di Ancona e la Soprintendenza per i Beni Archeologici delle Marche ha consentito la promozione coordinata di importanti realtà culturali quali **la Pinacoteca Comunale, il Museo della Città, il Museo Diocesano ed il Museo Archeologico Nazionale delle Marche.**

La risposta all'apertura dei musei è stata positiva ed è andata ben oltre le aspettative:

- **Museo Archeologico : circa 4.000 visitatori;**
- **Pinacoteca Civica e Museo della Città : oltre 1.500 presenze;**
- **Museo Diocesano: oltre 1.000 presenze;**
- **Santa Maria della Piazza: oltre 1.500 presenze;**
- **Loggia dei Mercanti : oltre 12.000 visitatori.**

In particolare l'apertura straordinaria del **Museo Diocesano** e della chiesa di **Santa Maria della Piazza** (normalmente accessibile solo per prenotazione e per gruppi organizzati) hanno visto quest'anno un incremento notevole dei propri visitatori in corrispondenza di ciascun approdo grazie alla collaborazione tra l'Arcidiocesi di Ancona e la segreteria organizzativa del progetto **Welcome to Ancona**.

In alcuni casi il riscontro di pubblico è stato senza precedenti: l'apertura straordinaria della **Loggia dei Mercanti** ha ottenuto il consenso di oltre 12.000 visitatori, molti dei quali provenienti dai gruppi organizzati dalle due compagnie crocieristiche nell'ambito delle escursioni guidate nel centro storico della città (Walking Tour della città di Ancona).

7.2 UNA CITTA' ANIMATA ED ACCOGLIENTE

Per rendere più attrattivo ed animato il centro della città il Comune di Ancona, in collaborazione con Provincia, Camera di commercio ed Associazioni di Categoria, ha predisposto un **calendario di eventi comunicati ai turisti attraverso totem informativi e specifiche brochure**.

In particolare si ricordano tra le diverse iniziative che hanno animato la domenica il centro storico: il **Mercatino dell'Antiquariato**, le **Mostre Mercato dei Prodotti Tipici e dell'Artigianato Artistico**, le **Mostre Mercato dei fiori e dei Prodotti Bio**.

La **Mole Vanvitelliana** (sempre visitabile) e la chiesa di **Santa Maria della Piazza** hanno ospitato diversi eventi tra i quali mostre (alcune di livello internazionale come la Mostra di opere dell'artista Milo Manara) e concerti.

Quest'anno inoltre, grazie alla collaborazione delle Associazioni di Categoria diversi **bar, ristoranti e pizzerie** hanno garantito l'apertura anche nei mesi estivi. Gli esercizi sono stati segnalati nella *City Map Welcome to Ancona* realizzata dal Comune.

8. WELCOME TO ANCONA "PER TUTTI"

Il progetto "Welcome to Ancona" in questa edizione 2010 ha voluto rivolgersi non soltanto ai crocieristi ma a tutti cittadini di Ancona ed ai turisti che scelgono di visitarla.

L'aumento del numero degli approdi e l'allungarsi della stagione crocieristica ha "attraversato" ed interessato in maniera significativa la città contribuendo ad animarla.

Una opportunità questa che oltre a favorire le diverse attività commerciali ha offerto spunti per rendere più dinamica la città ed il suo centro storico sia sotto il profilo dell'offerta culturale che delle iniziative.

Alcune importanti realtà culturali, come la Loggia dei Mercanti, Santa Maria della Piazza ed il Museo Archeologico hanno visto infatti una affluenza importante non soltanto di crocieristi ma anche di turisti alla scoperta della città e degli stessi cittadini di Ancona. *Welcome to Ancona* quindi come iniziativa rivolta alla città e al territorio, e non solo ai crocieristi, offrendo a tutti l'opportunità di **riscoprire e vivere un centro cittadino**, più animato ed accogliente, in un'ottica di appartenenza e di partecipazione.

E' secondo questa ottica che la consolidata collaborazione tra istituzioni pubbliche ed operatori ha agito secondo un interesse comune: **la valorizzazione della città e del proprio territorio.**

9. ANCONA CITTÀ TURISTICA

Per concludere riassumiamo i dati più interessanti del fenomeno crocieristico che ha interessato la città di Ancona dal 2005 ad oggi:

- Totale crocieristi transitati : circa **250.000** (oltre 100.000 solo nel 2010);
- Passeggeri imbarcati da Ancona : oltre **40.000** (oltre 20.000 solo nel 2010);
- Escursionisti alla scoperta del territorio : oltre **20.000**;
- Approdi totali: **145**.

A cura della Camera di Commercio di Ancona
In collaborazione con la
dott.ssa MARIA ANGELA MORDENTI