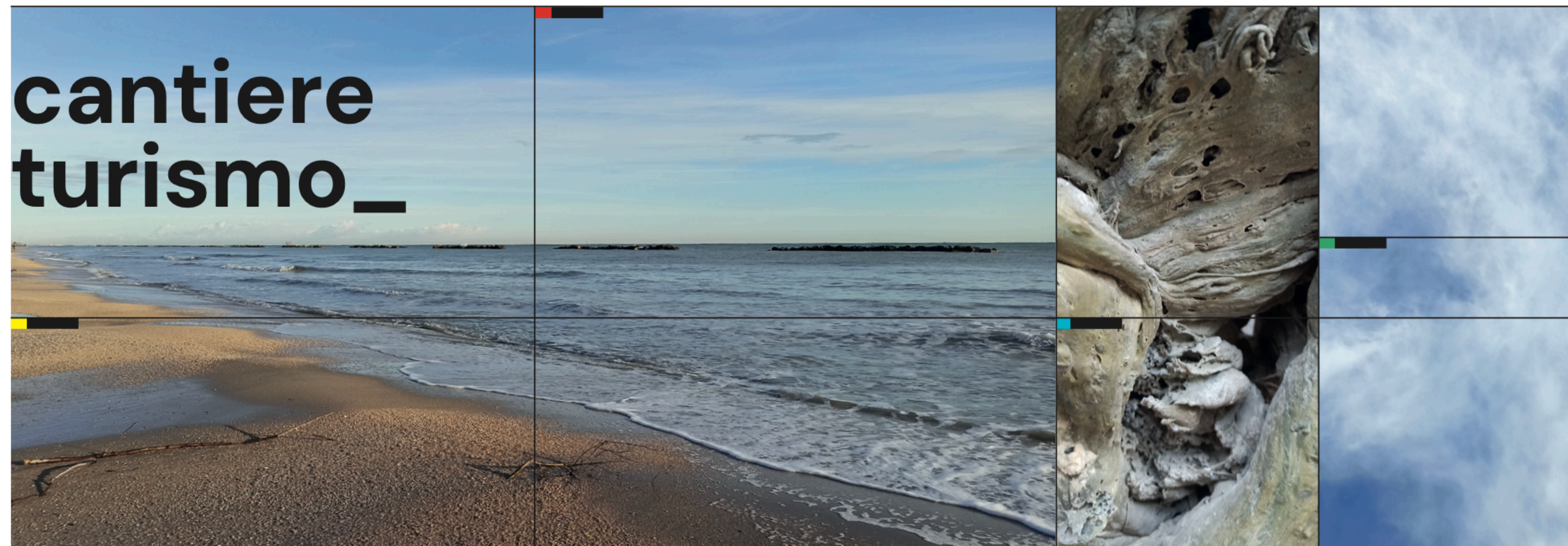


> Analisi del sentiment delle recensioni

>>>

UN FUTURO DA SCRIVERE INSIEME



>>>>



02. Visione

> Analisi del sentiment delle recensioni

L'analisi del sentiment turistico nei sei Comuni costieri del Fermano rappresenta un passaggio essenziale per comprendere la percezione dei visitatori e identificare le aree di miglioramento nell'offerta territoriale. L'obiettivo dello studio è fornire una panoramica strutturata sulle esperienze vissute dai turisti, mettendo in evidenza i punti di forza e le criticità dei principali operatori e punti di interesse locali.

Metodologia

Lo studio si basa sui dati raccolti tramite **scraping web delle recensioni Google** utilizzando la piattaforma Apify.com. Sono stati analizzati gli operatori turistici e i punti di interesse suddivisi per tematica all'interno dei sei comuni della Costa Fermana, al fine di comprendere la percezione e il livello di soddisfazione dei visitatori. L'analisi è stata articolata in due macro-fasi.

La prima fase ha riguardato **la raccolta e la categorizzazione delle recensioni**, suddividendo i dati in sei principali settori turistici: villaggi turistici, B&B, hotel e residence, esperienze di visita, ristorazione, stabilimenti balneari, attrattori culturali e attrattori naturalistici. Le recensioni sono state filtrate per rilevanza, escludendo duplicati e opinioni palesemente non contestualizzate.

Parallelamente, è stata condotta una valutazione quantitativa del sentiment, calcolando la **distribuzione delle recensioni positive, neutre e negative**. Questo ha permesso di determinare il punteggio medio complessivo per ogni categoria analizzata e di **identificare i principali punti di forza e debolezza dei servizi offerti**.

L'indagine presenta un **marginale di errore medio del $\pm 3\%$** , dovuto alla variabilità nelle recensioni, alla soggettività dei giudizi e alla possibile presenza di recensioni non autentiche. Tuttavia, la dimensione del dataset e la suddivisione tematica garantiscono un'analisi affidabile per comprendere le dinamiche della soddisfazione turistica nella Costa Fermana.

Villaggi e camping

Punti di Forza

- **Posizione strategica:** vicinanza al mare, spiagge attrezzate e collegamenti ciclabili.
- **Accoglienza e ospitalità:** personale cordiale e disponibile.
- **Pulizia e manutenzione:** strutture ben curate (bungalow, piscine, servizi).
- **Animazione e intrattenimento:** programmi coinvolgenti, apprezzati soprattutto dalle famiglie.
- **Servizi pet-friendly:** strutture adatte agli animali domestici.
- **Rapporto qualità-prezzo:** valutato vantaggioso in bassa stagione.
- **Servizi aggiuntivi:** ristoranti interni, market ben forniti, aree gioco.

Villaggi e camping

Punti di Debolezza

- **Rumorosità:** treni e strade vicine disturbano la quiete.
- **Accessibilità e comfort:** difficoltà di accesso e barriere architettoniche.
- **Wi-Fi e connessioni:** copertura insufficiente, talvolta assente.
- **Manutenzione carente:** strutture datate, servizi igienici talvolta inadeguati.
- **Animazione stagionale:** servizi ridotti a fine stagione.
- **Organizzazione interna:** lunghe attese alla reception e servizi promessi ma non erogati.

Villaggi e camping

Punteggi assegnati per categorie

Categoria	Punteggio (0-100)	Motivazione
Accoglienza e Servizi	85	Staff cordiale e disponibile, con un buon livello di assistenza al cliente.
Pulizia e Manutenzione	75	Strutture generalmente curate, ma con segnalazioni di aree da migliorare.
Animazione e Intrattenimento	80	Programmi apprezzati, ma ridotti a fine stagione.
Accessibilità e Comfort	70	Alcune strutture presentano barriere architettoniche o difficoltà di accesso.
Rapporto Qualità-Prezzo	78	Giudicato vantaggioso, ma con critiche su alcuni servizi.
Servizi Pet-Friendly	85	Strutture ben attrezzate per gli animali domestici.
Infrastrutture Digitali (Wi-Fi)	60	Connessione Wi-Fi carente in molte aree.
Gestione e Organizzazione	72	Alcuni problemi di efficienza e lunghe attese alla reception.

Villaggi e camping

Analisi Keypoints e considerazioni finali

Punteggio medio Google Reviews: 4,00

Distribuzione delle recensioni:

- Neutre: 60,2%
- Positive: 36,7%
- Negative: 3,1%

Considerazioni chiave:

- **Opportunità di miglioramento:** migliorare Wi-Fi, ridurre la rumorosità e mantenere alta la qualità dell'animazione fuori stagione.
- **Punti di forza:** servizi per famiglie e posizione strategica.
- **Conclusioni:** i villaggi turistici offrono un'esperienza generalmente positiva, con margini di miglioramento in manutenzione e connettività.

B&B, Hotel e Residence

Punti di Forza

- **Accoglienza e ospitalità:** gestori cordiali e disponibili.
- **Pulizia e cura degli ambienti:** camere e spazi comuni ben tenuti.
- **Colazione di qualità:** apprezzata per varietà e prodotti locali.
- **Posizione strategica:** vicinanza a centri storici, mare e panorami suggestivi.
- **Comfort delle strutture:** arredamenti curati e strutture moderne.
- **Esperienze autentiche:** uso di prodotti a km 0 e gestione eco-friendly.
- **Servizi per famiglie:** strutture sicure e attenzione ai bambini.
- **Rapporto qualità-prezzo:** giudicato conveniente, soprattutto in bassa stagione.

B&B, Hotel e Residence

Punti di Debolezza

- **Rumorosità:** problemi di rumore da strade o ferrovie vicine.
- **Accessibilità:** difficoltà di accesso (es. strade ripide, parcheggi insufficienti).
- **Servizi carenti:** problemi di manutenzione e mancanza di alcuni servizi promessi.
- **Connessione Wi-Fi:** copertura scarsa o assente in alcune aree.
- **Colazione migliorabile:** in alcuni casi scarsa varietà o qualità.
- **Gestione non sempre efficiente:** problemi organizzativi e lunghe attese.

B&B, Hotel e Residence

Punteggi assegnati per categorie

Categoria	Punteggio (0-100)	Motivazione
Accoglienza e Servizi	88	Personale professionale e attento, con un'alta qualità dell'accoglienza.
Pulizia e Manutenzione	80	Camere e spazi comuni curati, con standard elevati di igiene.
Comfort e Strutture	82	Ambienti moderni e ben arredati, con ottimo isolamento acustico.
Posizione	85	Vicinanza strategica a punti di interesse e panorami suggestivi.
Rapporto Qualità-Prezzo	80	Giudicato conveniente rispetto ai servizi offerti.
Esperienze autentiche	83	Uso di prodotti locali e atmosfere caratteristiche molto apprezzate.
Servizi per famiglie	85	Strutture sicure e adatte alle esigenze delle famiglie.
Infrastrutture digitali (Wi-Fi)	60	Connessione Wi-Fi carente in molte aree.
Gestione e Organizzazione	72	Alcuni problemi di efficienza e lunghe attese alla reception.

B&B, Hotel e Residence

Analisi Keypoints e considerazioni finali

Punteggio medio Google Reviews: 4,57

Distribuzione delle recensioni:

- Neutre: 60,9%
- Positive: 37%
- Negative: 2,1%

Considerazioni chiave:

- **Punti di forza:** esperienze autentiche e comfort elevato.
- **Miglioramenti possibili:** riduzione del rumore, potenziamento del Wi-Fi e maggiore attenzione alla manutenzione.
- **Conclusioni:** strutture con un livello di soddisfazione elevato, particolarmente apprezzate per ospitalità e pulizia.

Esperienze di visita

Punti di Forza

- **Qualità e professionalità del personale:** visitatori soddisfatti della disponibilità e competenza degli operatori. Recensioni ricorrenti come “persone gentili e affabili” e “staff molto preparato” evidenziano un alto livello di attenzione al cliente.
- **Esperienze immersive e autentiche:** le attività, come i tour in Vespa o le escursioni nei Monti Sibillini, sono percepite come uniche e rappresentano un vero valore aggiunto per il territorio.
- **Organizzazione impeccabile:** eventi e visite guidate gestite con precisione e puntualità. Espressioni come “organizzazione nei minimi dettagli” sono frequenti nelle recensioni.
- **Rapporto qualità-prezzo:** molte esperienze sono giudicate convenienti rispetto ai servizi offerti, grazie alla qualità delle attrezzature e alla competenza del personale.
- **Valorizzazione culturale:** esperienze che includono elementi culturali e storici, come mostre o cinema all’aperto, sono molto apprezzate per il loro valore educativo e artistico.

Esperienze di visita

Punti di Debolezza

- **Carenza di accessibilità:** mancanza di iniziative mirate per persone con disabilità e famiglie con bambini piccoli. Alcune attrezzature risultano poco adatte a esigenze specifiche.
- **Adattabilità stagionale:** alcuni utenti segnalano che molte esperienze subiscono una riduzione o vengono sospese nei periodi di bassa stagione, riducendo l'attrattiva turistica.
- **Comunicazione e trasparenza:** recensioni negative riguardano disorganizzazione, variazioni di prezzo non comunicate e cancellazioni improvvise di attività.
- **Manutenzione degli spazi:** anche se molti spazi risultano ben curati, alcune aree necessitano di maggiore attenzione e manutenzione, specialmente per migliorare la fruizione delle esperienze all'aperto.

Esperienze di visita

Punteggi assegnati per categorie

Categoria	Punteggio (0-100)	Motivazione
Professionalità del personale	90	Personale esperto, gentile e attento alle esigenze dei visitatori.
Qualità delle esperienze	85	Attività ben strutturate, coinvolgenti e apprezzate per l'autenticità.
Organizzazione	80	Eventi e visite guidate generalmente ben gestiti, ma con qualche criticità segnalata.
Rapporto qualità-prezzo	75	Prezzi ritenuti equi rispetto alla qualità dell'offerta.
Accessibilità e inclusività	60	Limitazioni per persone con esigenze speciali e carenza di strutture dedicate.
Adattabilità stagionale	65	Servizi ridotti in bassa stagione, con impatti negativi sulla soddisfazione.

Esperienze di visita

Analisi Keypoints e considerazioni finali

Punteggio medio Google Reviews: 4,30

Distribuzione delle recensioni:

- Neutre: 73,9%
- Positive: 24,4%
- Negative: 1,7%

Considerazioni chiave:

- **Punti di forza:** alta qualità dell'esperienza e professionalità del personale, che rende le visite coinvolgenti e memorabili.
- **Miglioramenti possibili:** maggiore attenzione all'accessibilità e alla programmazione stagionale per garantire continuità nelle esperienze offerte.
- **Conclusioni:** le esperienze di visita nella Costa Fermana sono generalmente molto apprezzate per la loro autenticità e cura organizzativa. Tuttavia, un rafforzamento della comunicazione e dell'accessibilità potrebbe migliorarne ulteriormente l'attrattività e il gradimento complessivo.

Ristorazione

Punti di Forza

- **Qualità del cibo e varietà:** prodotti freschi e locali molto apprezzati.
- **Accoglienza e ospitalità:** personale gentile, attento e professionale.
- **Location e atmosfera:** contesti suggestivi (collina, vista mare), ambienti rilassanti.
- **Rapporto qualità-prezzo:** buona percezione in molte strutture, specialmente nei menù fissi.
- **Esperienze enogastronomiche:** degustazioni di vini e prodotti tipici molto gradite.
- **Pet-friendly:** alcuni ristoranti accolgono bene gli animali domestici.

Ristorazione

Punti di Debolezza

- **Servizi carenti o disorganizzati:** attese lunghe, menù non sempre disponibili.
- **Rapporto qualità-prezzo variabile:** in alcuni casi, prezzi ritenuti elevati rispetto alla qualità.
- **Pulizia e manutenzione:** alcune segnalazioni su arredi datati e bagni poco curati.
- **Adattamento alle esigenze alimentari:** poche opzioni per diete vegetariane, vegane o senza glutine.
- **Privacy e comfort:** tavoli troppo vicini, ridotta privacy in alcuni ambienti.
- **Esperienza variabile:** differenze nel servizio e nella qualità a seconda della stagione o del personale.

Ristorazione

Punteggi assegnati per categorie

Categoria	Punteggio (0-100)	Motivazione
Qualità del cibo	90	Ingredienti freschi e piatti curati, molto apprezzati.
Accoglienza e ospitalità	85	Personale gentile e attento alle esigenze dei clienti.
Location e atmosfera	88	Ambienti suggestivi e vista panoramica.
Rapporto Qualità-Prezzo	80	Prezzi generalmente adeguati alla qualità, con alcune eccezioni.
Servizi e organizzazione	75	Qualche difficoltà nella gestione delle prenotazioni e nei tempi di attesa.
Pulizia e manutenzione	78	Locali ben curati, con segnalazioni di miglioramenti in alcuni spazi.
Adattamento alle diete	70	Offerta per vegetariani e vegani limitata in alcune strutture.

Ristorazione

Analisi Keypoints e considerazioni finali

Punteggio medio Google Reviews: 4,40

Distribuzione delle recensioni:

- Neutre: 62,8%
- Positive: 25%
- Parzialmente positive: 7,6%
- Negative: 4,0%
- Parzialmente negative: 0,6%

Considerazioni chiave:

- **Punti di forza:** qualità degli ingredienti e location di grande fascino.
- **Miglioramenti possibili:** più attenzione a esigenze alimentari speciali e maggiore efficienza nel servizio.
- **Conclusioni:** la ristorazione è un punto di forza del territorio, ma piccoli interventi su organizzazione e inclusività potrebbero migliorare l'esperienza complessiva.

Stabilimenti Balneari

Punti di Forza

- **Pulizia e manutenzione:** spiagge e strutture ben curate.
- **Servizi completi:** lettini, ombrelloni, docce e spogliatoi a disposizione.
- **Accoglienza e personale:** staff cordiale e disponibile.
- **Ristorazione in loco:** bar e ristoranti con menù apprezzati.
- **Intrattenimento e attività:** sport acquatici, animazione per bambini e musica dal vivo.

Stabilimenti Balneari

Punti di Debolezza

- **Prezzi elevati:** alcuni utenti segnalano tariffe alte per ombrelloni e servizi.
- **Affollamento in alta stagione:** spazi ridotti e difficoltà nel trovare disponibilità.
- **Mancanza di zone d'ombra:** alcuni stabilimenti hanno aree poco riparate dal sole.
- **Qualità della ristorazione variabile:** menù ripetitivi e prezzi elevati in alcuni casi.
- **Parcheggi limitati:** difficoltà nel trovare posti auto nei periodi di maggiore affluenza.
- **Accessibilità per persone con disabilità:** non tutti gli stabilimenti hanno passerelle adeguate.

Stabilimenti Balneari

Punteggi assegnati per categorie

Categoria	Punteggio (0-100)	Motivazione
Posizione e Accessibilità	85	Spiagge ben posizionate, ma con qualche difficoltà di accesso per disabili.
Pulizia e Manutenzione	80	Stabilimenti ben curati, ma con necessità di manutenzione in alcuni casi.
Servizi e Comfort	78	Ombrelloni e lettini di buona qualità, con qualche segnalazione di miglioramento.
Accoglienza e Personale	82	Staff cortese e disponibile.
Qualità della ristorazione	75	Ristoranti in loco con menù apprezzati, ma talvolta giudicati costosi.
Attività e Intrattenimento	80	Sport acquatici e animazione ben organizzati.
Accessibilità per persone con disabilità	65	Passerelle non sempre presenti o in buone condizioni.
Prezzi	70	Tariffe ritenute elevate da alcuni visitatori.

Stabilimenti Balneari

Analisi Keypoints e considerazioni finali

Punteggio Medio Google Reviews: 4,20

Distribuzione delle recensioni:

- Neutre: 63,9%
- Positive: 34,6%
- Negative: 1,5%

Considerazioni chiave:

- **Punti di forza:** servizi completi e buona manutenzione delle spiagge.
- **Miglioramenti possibili:** prezzi più competitivi, maggiore accessibilità e ristorazione più varia.
- **Conclusioni:** gli stabilimenti balneari sono molto apprezzati per qualità e servizi, ma possono migliorare in accessibilità e gestione dell'affollamento.

Attrattori Culturali

Punti di Forza

- **Valorizzazione del patrimonio:** musei, siti storici e monumenti ben conservati.
- **Esperienze immersive:** visite guidate coinvolgenti e ricostruzioni storiche apprezzate.
- **Qualità delle esposizioni:** mostre interessanti e ben organizzate.
- **Guida e interpretazione:** personale preparato e disponibile nelle visite.
- **Accessibilità a prezzi contenuti:** molti attrattori offrono ingresso gratuito o tariffe vantaggiose.
- **Eventi e attività culturali:** spettacoli, rievocazioni storiche e festival aumentano l'attrattività.

Attrattori Culturali

Punti di Debolezza

- **Mancanza di traduzioni:** poche indicazioni in lingue diverse dall'italiano.
- **Segnaletica carente:** difficoltà nel trovare indicazioni chiare per l'accesso.
- **Orari limitati:** alcuni siti sono aperti solo in determinati giorni o orari ridotti.
- **Accessibilità per persone con disabilità:** presenza di barriere architettoniche in alcune strutture.
- **Gestione e manutenzione:** alcuni luoghi mostrano segni di trascuratezza o necessitano di restauro.
- **Innovazione tecnologica assente:** mancanza di strumenti digitali come audioguide o realtà aumentata.

Attrattori Culturali

Punteggi assegnati per categorie

Categoria	Punteggio (0-100)	Motivazione
Valorizzazione del Patrimonio storico e artistico	90	Apprezzamento elevato per la qualità del patrimonio culturale.
Accoglienza e Professionalità del personale	85	Guide competenti e appassionate, impatto positivo sull'esperienza.
Esperienze uniche e immersive	88	Eventi tematici e rievocazioni molto apprezzate.
Gestione e Organizzazione	75	Critiche su orari e gestione logistica.
Accessibilità e Inclusività	78	Progressi nella fruizione, ma ancora alcune difficoltà di accesso.
Manutenzione e Innovazione	72	Necessità di restauri e modernizzazione tecnologica.
Rapporto Qualità-Prezzo	80	Prezzi accessibili, con qualche critica sulla qualità dell'esperienza.
Promozione e Visibilità	70	Promozione limitata che penalizza l'affluenza.
Location e Atmosfera	90	Ambienti suggestivi e panorami incantevoli.

Attrattori Culturali

Analisi Keypoints e considerazioni finali

Punteggio medio Google Reviews: 4,30

Distribuzione delle recensioni:

- Neutre: 89,8%
- Neutre: 9,2%
- Negative: 1,0%

Considerazioni chiave:

- **Punti di forza:** esperienze culturali di alto livello con buona conservazione del patrimonio.
- **Miglioramenti possibili:** maggiore attenzione all'accessibilità e all'uso di tecnologie interattive.
- **Conclusioni:** gli attrattori culturali offrono un'esperienza molto apprezzata, ma un potenziamento in accessibilità e innovazione potrebbe migliorarne ulteriormente il valore.

Attrattori Naturalistici

Punti di Forza

- **Bellezza paesaggistica:** panorami mozzafiato, ambienti incontaminati e biodiversità ricca.
- **Tranquillità e relax:** atmosfera rilassante, ideale per chi cerca una fuga dalla routine.
- **Attività all'aperto:** escursioni, trekking, birdwatching e sport outdoor molto apprezzati.
- **Gestione sostenibile:** alcune aree protette e parchi offrono esperienze eco-friendly.
- **Qualità dell'aria e benessere:** molti visitatori lodano la purezza dell'aria e il contatto con la natura.
- **Accesso gratuito:** la maggior parte delle aree naturali non prevede costi di ingresso.

Attrattori Naturalistici

Punti di Debolezza

- **Mancanza di infrastrutture:** servizi igienici, aree ristoro e punti informativi spesso carenti.
- **Difficoltà di accesso:** strade non sempre in buone condizioni, scarsa segnaletica.
- **Scarsa manutenzione:** sentieri poco curati e assenza di interventi di gestione in alcune aree.
- **Servizi turistici limitati:** poche strutture ricettive o di supporto nelle zone più remote.
- **Poca digitalizzazione:** mancanza di mappe interattive, app o audioguide per arricchire l'esperienza.
- **Affollamento stagionale:** in alta stagione, alcune aree diventano sovraffollate e meno godibili.

Attrattori Naturalistici

Punteggi assegnati per categorie

Categoria	Punteggio (0-100)	Motivazione
Ambiente e Paesaggio	90	Natura incontaminata e panorami suggestivi.
Accessibilità e Servizi	75	Alcune difficoltà di accesso e servizi limitati.
Esperienzialità	85	Attività immersive e contatto con la natura molto apprezzati.
Manutenzione e Pulizia	70	Alcune aree trascurate e necessità di maggiore cura.
Organizzazione e Gestione	72	Critiche sulla gestione logistica e scarsa segnaletica.

Attrattori Naturalistici

Analisi Keypoints e considerazioni finali

Punteggio medio Google Reviews: 4,40

Distribuzione delle recensioni:

- Neutre: 78,2%
- Positive: 20,8%
- Negative: 1%

Considerazioni chiave:

- **Punti di forza:** ambienti naturali straordinari con forte appeal per gli amanti del turismo outdoor.
- **Miglioramenti possibili:** investimenti in infrastrutture, manutenzione dei sentieri e digitalizzazione dei servizi informativi.
- **Conclusioni:** gli attrattori naturalistici sono molto apprezzati, ma una migliore accessibilità e gestione potrebbe renderli ancora più attrattivi.