



Supplemento alla rivista "Il Trentino"
 Provincia Autonoma di Trento
 Rivista "Il Trentino"
 Piazza Dante, 15
 38100 TRENTO
 Direttore Responsabile: Gianpaolo Pedrotti

Monitu

MONITORAGGIO DEL TURISMO IN TRENTINO

OSSERVATORIO
del Turismo Trentino

Supplemento n. 1 al n. 320/2012 de "Il Trentino"

ANNO VII - n. 51 - OTTOBRE 2012

Valutazione della stagione estiva 2012

Sintesi dei principali risultati

Cosa ci dicono in estrema sintesi le opinioni espresse dagli operatori sull'andamento della stagione estiva 2012?

Che poteva andare peggio stando alle previsioni della vigilia espresse all'apertura della stagione nel mese di giugno. L'andamento è stato tutto sommato positivo, grazie ad un buon mese di agosto che ha beneficiato di condizioni meteo particolarmente favorevoli. Un po' meno positivo il mese di settembre e l'apertura della stagione nel mese di luglio.

L'aspetto caratterizzante l'estate 2012 è rappresentato dalle crescenti difficoltà evidenziate dalla clientela italiana in termini di spesa e riduzione delle opportunità di vacanza e dei tempi di permanenza, elementi peraltro già messi in luce lo scorso anno e che nel frattempo si sono aggravati. Da questo punto di vista il Trentino turistico non è immune dagli effetti della crisi economica e dalle minori disponibilità di reddito della maggior parte delle famiglie italiane, come più ottimisticamente si pensava fino al 2010.

La maggiore debolezza del sistema è individuata nella crescente difficoltà di leggere gli andamenti della domanda e come si modificano i comportamenti dei consumatori/turisti a causa della crisi.



Fototeca ApT Val di Sole

Dal 28 settembre al 2 ottobre si è svolta un'edizione di Monitur di valutazione della stagione estiva appena conclusasi.

Hanno risposto 318 operatori, più di un terzo di coloro che sono stati interpellati da Monitur.

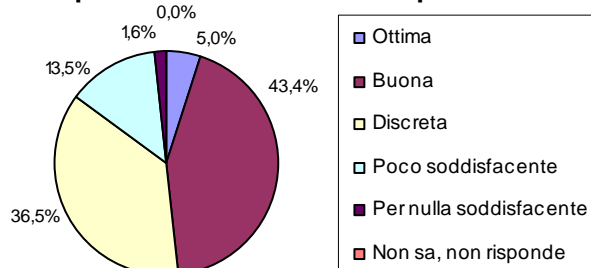
La prima domanda richiedeva una valutazione sintetica complessiva sulla stagione estiva 2012.

Il giudizio è moderatamente positivo. Circa la metà la giudica buona o addirittura ottima e più di un terzo la valuta discretamente. Solamente il 15% la valuta poco o per nulla soddisfacente.

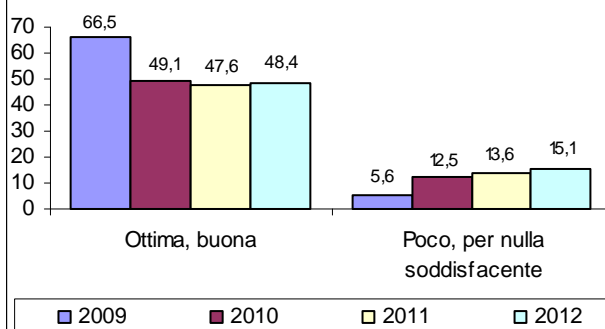
Questa valutazione rispecchia sostanzialmente quanto emerso nelle due stagioni estive precedenti del 2010 e 2011, con un evidente scostamento sia in termini di valutazione positiva che in termini di incremento delle valutazioni negative rispetto all'estate 2009, la migliore dell'ultimo quadriennio, con risultati che avevano sostanzialmente illuso si potesse essere immuni dagli effetti negativi della crisi.

La valutazione media provinciale trova riscontro nella gran parte degli ambiti turistici, con qualche eccezione: più positiva ad esempio sul Garda,

La stagione estiva 2012 si sta concludendo o per molte strutture si è già conclusa. Secondo la Sua esperienza personale e professionale, quale è la valutazione complessiva?



Valutazione stagione estiva (2009-2012)
 (percentuali calcolate al netto delle mancate risposte)

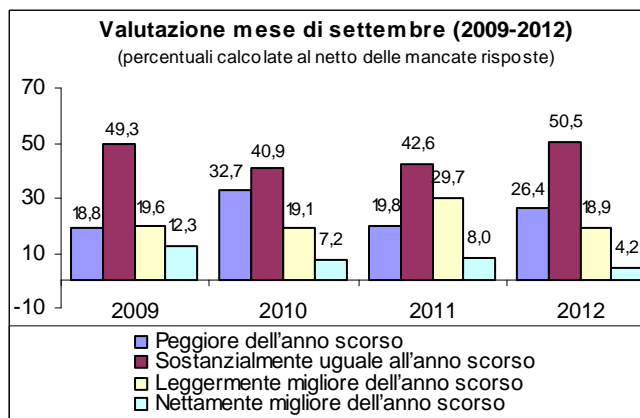
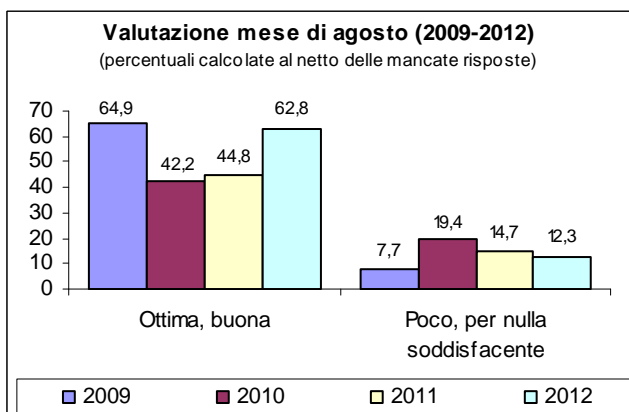
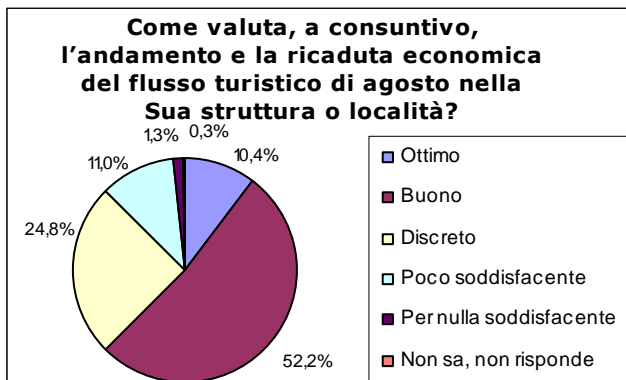


dove più dei due terzi degli operatori considerano la stagione estiva 2012 buona o ottima; più negativa in Valsugana dove invece la metà degli operatori che hanno risposto a Monitur valuta la stagione poco soddisfacente. Tra gli ambiti montani più significativi, meglio dei valori medi l'Altopiano della Paganella e anche, seppure in misura meno evidente, la Valle di Fiemme, la Val di Fassa, la Val di Sole e lo stesso Primiero, oltre alla Val Rendena.

Per quanto riguarda le tipologie ricettive, premesso che la gran parte degli operatori intervistati sono albergatori (più di tre intervistati su quattro), e quindi il loro punto di vista si riflette inevitabilmente sul dato medio, si riscontra una valutazione della stagione estiva complessivamente migliore da parte degli operatori dell'extralberghiero.

A distinguere l'estate 2012 e sostanzialmente a giustificare la valutazione riportata sopra è stato soprattutto il mese di agosto, come si evince dalle risposte alla seconda domanda di Monitur. La quota di operatori che giudica l'andamento di agosto buono o ottimo sfiora i due terzi degli intervistati. Il risultato assume maggiore rilevanza alla luce della comparazione con quanto emerso nel biennio precedente: crescono nell'ultima stagione le valutazioni positive e di contro calano quelle negative.

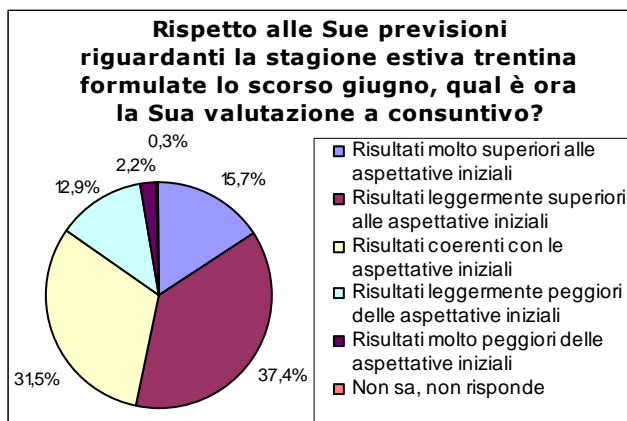
Come per la valutazione dell'estate nel suo insieme, la Valsugana evidenzia un giudizio meno positivo rispetto agli altri ambiti riguardo l'andamento di agosto.

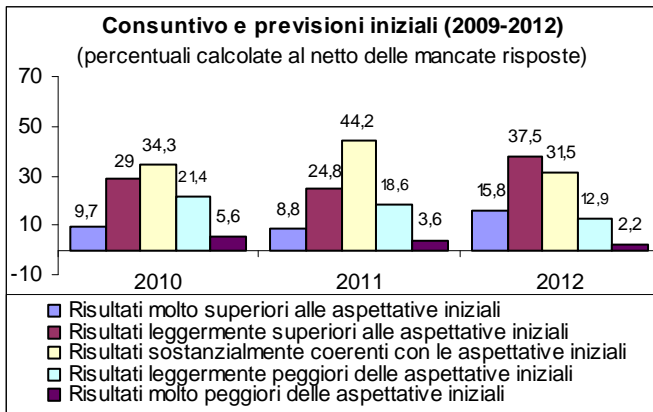


Positivo, ma non certamente come agosto, anche il mese di settembre. Quasi un quarto lo considera migliore dello scorso anno, ma sono di più quelli che lo reputano peggiore. La metà degli operatori valuta che l'andamento di settembre sia stato sostanzialmente simile allo scorso anno.

Eccezione fatta per la Val di Sole, dove oltre un terzo degli operatori registra un mese di settembre peggiore dello scorso anno, le valutazioni espresse nei singoli ambiti rispecchiano abbastanza fedelmente in termini sia positivi che negativi il dato medio provinciale.

A fronte di una valutazione prevalentemente positiva, gli operatori ammettono che le previsioni formulate in giugno, all'apertura della stagione estiva, si sono rivelate peggiori di quanto verificatosi effettivamente. Quindi la stagione è

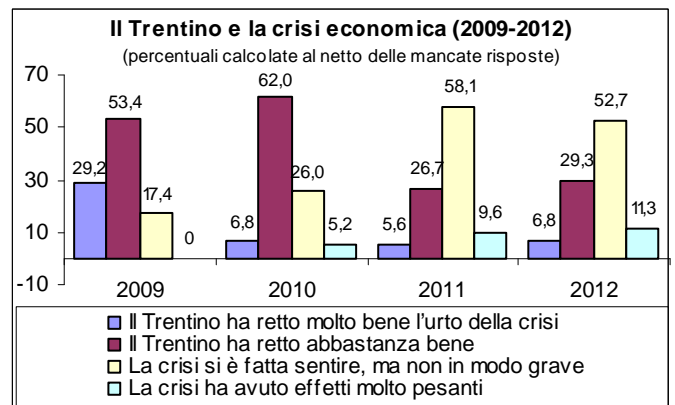




giudicata migliore di quanto ci si potesse aspettare. Più della metà dei rispondenti valuta infatti che la stagione estiva sia andata meglio di quanto previsto e solamente meno del 15% nutrivà delle aspettative migliori di quanto verificatosi. I due dati sono particolarmente interessanti se confrontati con le analoghe risposte date nel biennio precedente 2010 e 2011. Nell'estate 2012 crescono notevolmente rispetto alle due precedenti stagioni coloro che hanno registrato andamenti migliori delle aspettative formulate ad inizio estate e nel contempo si contrae la quota di coloro che avevano formulato previsioni più ottimistiche.

Per i singoli ambiti gli scostamenti più significativi, con risultati migliori delle aspettative iniziali, si registrano in Val di Fassa, mentre risultati peggiori delle aspettative di inizio estate sono evidenziati in misura maggiore del dato medio in Valsugana.

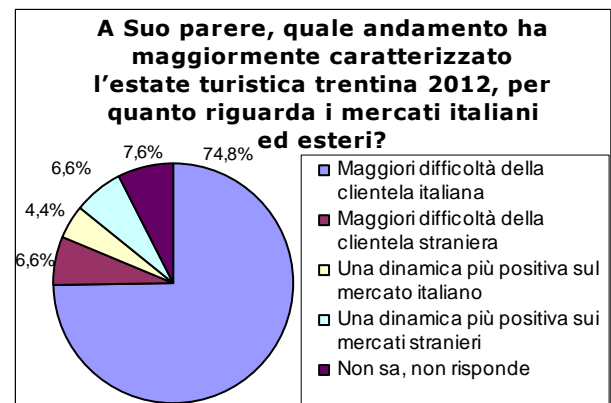
Nel 2012, rispetto soprattutto al 2009 e 2010, c'è maggiore consapevolezza, come già registrato nell'estate 2011, che anche il Trentino non può essere immune dalla crisi. Se questa consapevolezza si era imposta in tutta evidenza fin dalla scorsa estate 2011, nel 2012 le risposte sembrano indicare un primo tentativo di adattamento alle difficoltà crescenti. Sono un poco più dello scorso anno gli operatori che dichiarano la loro fiducia nella capacità del Trentino di reggere alla crisi e di contenerne gli effetti negativi, anche se nel contempo aumenta per il terzo anno consecutivo la quota di coloro che reputano che la crisi abbia avuto delle



conseguenze pesanti sui flussi turistici e sulla spesa dei turisti.

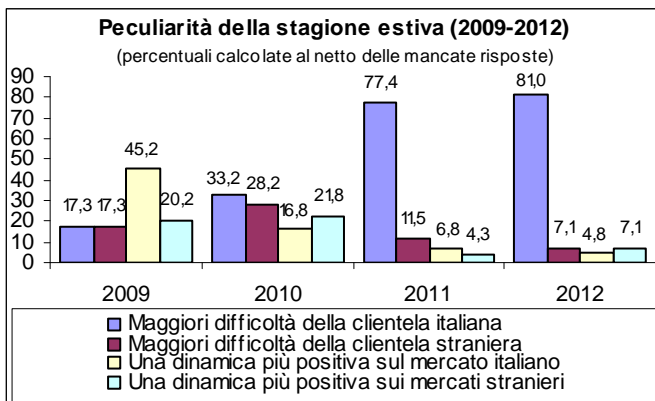
Tra gli ambiti che evidenziano in maggior misura gli effetti negativi della crisi si segnalano gli Altipiani di Folgaria, Lavarone e Luserna e Campiglio con la Val Rendena.

Il dato da cui non si può prescindere sono le maggiori difficoltà evidenziate dalla clientela italiana. Il confronto con le analoghe risposte del triennio precedente rende palese questa crescente difficoltà avvertita già nell'estate 2010, impostasi all'attenzione della grande maggioranza degli operatori nell'estate 2011 e aggravatasi come percezione nell'estate 2012. In quegli ambiti dove la clientela italiana è largamente maggioritaria, circa otto operatori su dieci evidenziano come caratteristica saliente dell'estate 2012 sia la maggiore difficoltà della clientela italiana. Nel contempo diminuisce in



modo significativo da una stagione estiva all'altra la quota di operatori che individuano come dato saliente dell'estate 2012 le maggiori difficoltà da parte della clientela straniera. Gli ambiti che registrano una maggiore presenza di turisti stranieri, così come evidenziato anche per la passata stagione invernale, sono gli ambiti che sembrano reggere meglio alla crisi (in primo luogo il Garda). Gli ambiti che più soffrono sono invece quelli che vedono una presenza largamente maggioritaria di clientela nazionale, come evidenziato sopra ad esempio per gli Altipiani di Folgaria, Lavarone e Luserna e Campiglio con la

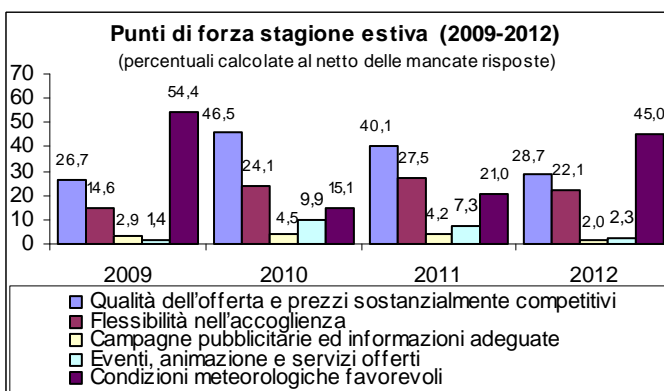
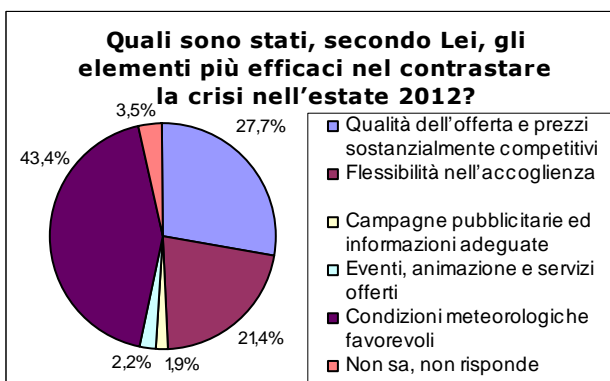




Val Rendena. Seppure con le dovute eccezioni. Si è visto infatti che in ambiti come la Val di Fassa, la Valle di Fiemme, la stessa Val di Sole, frequentate per lo più da italiani, la valutazione della stagione estiva non è stata negativa e frequentemente migliore delle stesse previsioni.

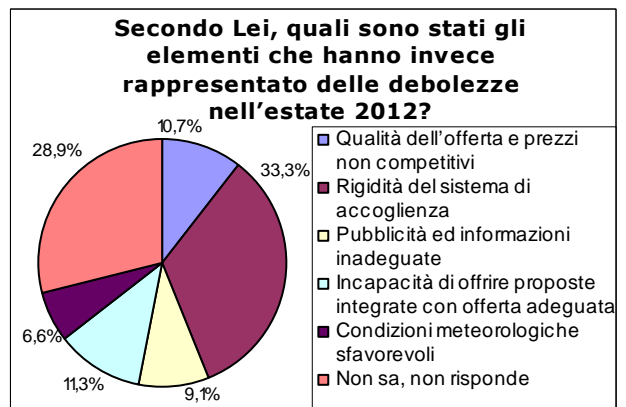
Si diceva di una capacità di adattamento alla crisi. Si tratta di un'evidenza che però non può essere generalizzata, come confermano le risposte date dagli operatori alle ultime due domande poste da Monitur.

La prima domanda si focalizzava sui principali elementi di forza in grado di fronteggiare la crisi in atto. La maggioranza relativa (oltre il 40%; ma punte superiori al 70% in Val di Fassa e Altipiani di Folgaria, Lavarone e Luserna; quote superiori al 60% in Val Rendena e Valle di Fiemme) focalizza l'attenzione sulle condizioni meteo. La differenza sembrerebbe quindi dipendere, secondo questa valutazione, essenzialmente da



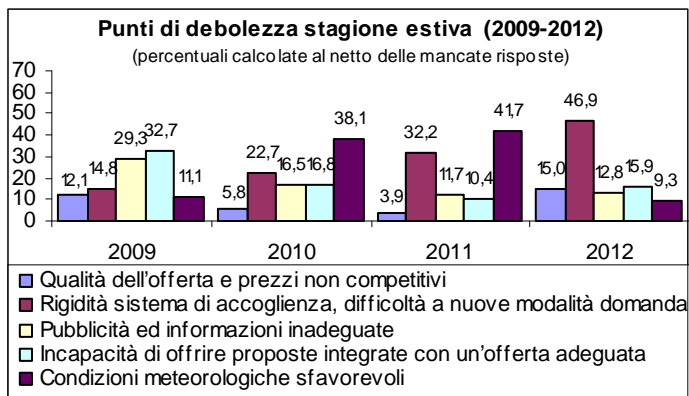
fattori esogeni, che per quanto riguarda l'estate significa soprattutto giornate serene in montagna e caldo torrido in pianura (così come per l'inverno la differenza sarebbe costituita dalla presenza o assenza di nevicate in montagna). E' una risposta analoga a quella raccolta nel 2009, altra estate favorevole per le condizioni meteo. L'andamento meteorologico mette in secondo piano altri fattori, soprattutto quelli che dipendono dalle capacità dell'offerta di rispondere alle nuove sollecitazioni della domanda. Che tuttavia sono presenti, in particolare un buon rapporto qualità/prezzo e la capacità di rispondere in modo flessibile alle esigenze della domanda. Assieme questi due aspetti, che dipendono essenzialmente dalle capacità manageriali e non da Giove Pluvio, totalizzano quasi la metà delle risposte. Scarsa importanza è assegnata invece per il successo della stagione estiva, come anche gli anni scorsi, a campagne pubblicitarie e promozionali e agli eventi.

La seconda domanda si focalizzava invece sugli elementi di debolezza e utilizzando gli stessi parametri adottati per gli elementi di forza è in grado di meglio illuminare anche la prima domanda.



Da parte di coloro che forniscono una risposta (su questa domanda le mancate risposte sono infatti particolarmente numerose), il principale elemento di debolezza è individuato nella rigidità del sistema di accoglienza a fronte dei mutati comportamenti della domanda (dalla ricerca di un prezzo conveniente, alla prenotazione senza anticipo, alle richieste di short break, all'utilizzo dei portali di prenotazione, all'influenza dei review site come Tripadvisor per quanto riguarda le valutazioni dei consumatori, ecc), indice di una consapevolezza di non essere sempre in grado di gestire i cambiamenti in atto.

Queste risposte sembrano affermare: le debolezze risiedono soprattutto nel sistema dell'offerta. O meglio: gli elementi di criticità possono essere migliorati da decisioni che dipendono *anche*, e forse soprattutto, da noi operatori. Questa risposta appare in crescita costante negli ultimi quattro anni. Per questa



ragione affermiamo che si sta probabilmente assistendo da parte di molti operatori ad una capacità di adattamento per fronteggiare la crisi senza subirla passivamente.

Le risposte alla domanda aperta

Le numerose considerazioni pervenute da parte degli operatori intervistati evidenziano alcuni temi in parte riscontrati anche nelle risposte commentate sopra.

In primo luogo gli esiti favorevoli indotti dalle condizioni meteo. In secondo luogo la minore capacità di spesa della clientela e i prezzi di vendita contenuti, a fronte dell'aumento dei costi, che si riflettono negativamente sulla redditività dell'azienda.

"Alla fine della prima settimana di luglio" – scrive un operatore della Val di Fassa – *"in molti avremmo sottoscritto volentieri un consuntivo di meno 10% di presenze a fine stagione estiva... la differenza l'ha fatta, come sappiamo, il caldo opprimente nel resto d'Italia"*.

"Il bel tempo ha molto aiutato a fare presenze" - scrive un operatore – *"ma i prezzi ridicoli a cui siamo costretti a lavorare e i costi burocratici/fiscali conducono ad un impoverimento delle aziende, con conseguente blocco/ritardo negli investimenti sulle strutture"*.

Un altro operatore: *"Ci ha salvato soltanto il grande caldo di quest'estate. Resta comunque una grande amarezza, sul fatto che anche se si lavora bene alla fine della stagione non resta nulla in tasca"*.

"Attivare la sola leva del prezzo nel disperato tentativo di sostenere la domanda" – commenta un altro operatore – *"è assolutamente controproducente. Magari gli arrivi e le presenze 'tengono' ma i fatturati 'crollano'! L'imperativo per tutti è imparare a vendersi meglio specie all'estero!"*.

Altro commento: *"Se le condizioni meteo non fossero state più che favorevoli, oggi dovremo commentare dati e numeri molto pesanti in tutti i sensi"*.

Non mancano le preoccupazioni per politiche di prezzo troppo tirate, che squalificano l'offerta e per le elevate provvigioni richieste dai portali di

prenotazione (OLTA). Per farvi fronte non mancano le proposte, come l'obbligo di denuncia di un prezzo minimo. Ma anche proposte che incidano sui costi, come ad esempio il considerare la struttura dell'hotel un bene strumentale ai fini dell'esenzione IMU, oppure privilegiare altre forme di sostegno rispetto alla leva contributiva a fondo perduto, come la defiscalizzazione o in alternativa l'intervento sui tassi di interesse dei mutui.

Più di un operatore mette in luce la brevità della stagione estiva, la difficoltà di un'offerta di qualità con servizi adeguati quando si assiste alla chiusura degli impianti o il venir meno delle iniziative di animazione con i primi di settembre, scelte che non favoriscono certamente l'allungamento della stagione.

In proposito, tra le altre riportiamo queste considerazioni di un operatore della Val di Fassa: *"Il problema della stagione estiva è sempre ad inizio e a fine stagione. Le attività iniziano con la fine di giugno o a luglio, e finiscono sempre a fine agosto o la prima settimana di settembre. Così che i clienti che vengono prima o dopo queste date, non hanno possibilità di godersi la Valle al pieno del suo splendore e delle sue offerte. Ad esempio una recensione che abbiamo avuto su Tripadvisor dice: bellissima valle ma non venite all'inizio giugno perché trovate tutto CHIUSO! Ora a settembre dei nostri clienti volevano fare il Panoramapass, ma quasi tutti gli impianti sono chiusi, così i rifugi etc. Quei pochi impianti aperti come Pordoi e Catinaccio, brulicano di gente, soprattutto di tedeschi, che dormono nelle valli limitrofe perché è ancora tutto aperto. Manca la mentalità in valle, bisogna rischiare, c'è la gente ma non ci sono i servizi (assurdo, in tempi di crisi). Un esempio: i mercati nei paesi della valle, non li fanno più con il mese di settembre; quest'anno fino a metà a settembre, c'era ancora molta gente, col bel tempo le bancarelle si sono comunque presentate. Forse sarebbe il caso di fare l'inverso. Mettere tutto il settembre che c'è il mercato, e nel caso di brutto tempo viene logico che i commercianti non si presentino, ma non viceversa. Con questo sistema non c'è la possibilità di allungare le stagioni. Avevamo dei gruppi di tedeschi che facevano tutto il mese di giugno, hanno dovuto fare le escursioni con il*



Fototeca ApT Valsugana

pocket lunch, perché i rifugi erano chiusi, e ci hanno semplicemente detto: "il prossimo anno andiamo in Alto Adige, dove ci si può godere in cima alla montagna: un bel panorama, con una meritata birra fresca" (...).

L'esempio dell'Alto Adige ricorre frequentemente come esempio virtuoso: *"Nell'immaginario collettivo la montagna è quella offerta dall' Alto Adige"* – scrive un operatore della Val Rendena – *"(prati che arrivano quasi fino in cima ai monti con animali che pascolano, masi e nuove case che rispettano la tradizione architettonica, cibi semplici ma curati). La percezione è di benessere e ARMONIA (a mio avviso parola chiave). In Val Rendena gli abeti ci entrano quasi in casa, la speculazione edilizia ha prodotto ammassi di brutte case, il cibo è spesso pre-confezionato e ci siamo quasi dimenticati del nostro patrimonio riconosciuto dall'UNESCO. E quando piove cosa offriamo? Non c'è un centro acquatico, strutture sportive coperte, eventi e intrattenimenti studiati e*

offerti in caso di maltempo. C'è ancora molto da fare".

Non mancano peraltro anche numerose testimonianze di soddisfazione per quanto proposto dalla propria struttura ricettiva e dall'ambito turistico nel suo insieme e per i ritorni positivi riscontrati grazie a questo impegno. Come pure dei segnali incoraggianti sulla vacanza in montagna, come scrive un operatore: *"Cautamente, è corretto rilevare che stiamo riscontrando una maggior predisposizione alla montagna da parte dei nostri ospiti, alle passeggiate accompagnate con una conseguente costante disaffezione verso il mare. Questo è di buon auspicio in quanto si sono visti molti giovani in più e famiglie con ragazzi che camminavano sui nostri sentieri".*

E' una nota di speranza che, per avere prospettive, richiede da parte di tutti gli attori, per usare ancora una volta un'espressione presa a prestito da un operatore, *"un confronto a '3C' ovvero costante, costruttivo e coinvolgente".*

[gb]



Fototeca Consorzio Turistico Valle del Vanoi