

## Valutazione stagione invernale 2009/2010 e festività pasquali

### Una sintesi

La stagione invernale, come pure le festività pasquali, si sono chiuse con una moderata soddisfazione espressa da parte degli operatori, che hanno apprezzato la buona movimentazione in termini di arrivi e presenze pur rilevando una leggera contrazione delle spese da parte dei turisti e quindi delle ricadute economiche rispetto alle precedenti stagioni invernali.

Le valutazioni positive e negative dividono quasi a metà gli interlocutori di Monitur e interessano sia gli ambiti che lavorano prevalentemente con una clientela italiana (che sembra avere tenuto meglio di quella straniera), che gli ambiti interessati ad una clientela proveniente dai mercati esteri.

Le abbondanti nevicate hanno senz'altro contribuito al buon andamento della stagione, consentendo anche alle destinazioni minori di reggere meglio il mercato. Tuttavia esiste una diffusa consapevolezza che altri fattori sono altrettanto se non più importanti: dalla tenuta di impianti e piste, alla presenza massiccia di turisti provenienti dai paesi dell'Est (ma buona parte degli operatori del ricettivo guarda con maggiore favore alla clientela italiana), alla qualità e ai servizi offerti, ai prezzi praticati. Su quest'ultimo aspetto sono gli ambiti turisticamente più forti ad esprimere scetticismo e contrarietà per politiche di prezzo eccessivamente contenute.

Archiviata la stagione invernale, l'attenzione è già catalizzata dalla prossima stagione estiva per la quale non mancano delle preoccupazioni (soprattutto tra gli albergatori), pur alla luce di livelli di prenotazioni fin qui acquisite leggermente migliori dello scorso anno.



Fototeca Trentino SpA

In occasione della chiusura della stagione invernale 2009/10, l'Osservatorio per il Turismo del Trentino ha proposto ai partecipanti al Monitur, come di consueto, una serie di domande. Lo scopo è quello di *conoscere sia le impressioni riguardanti l'appena conclusa stagione invernale, sia il giudizio sul periodo pasquale*, che di fatto chiude l'inverno Trentino.

Tra gli ambiti turistici interessati a questa edizione di Monitur non è compreso il Garda trentino, che è stato invece coinvolto in una specifica edizione di Monitur, assieme alle sponde veronese e bresciana del lago.

Numerose sono state le risposte e le indicazioni frutto dell'apporto di 222 partecipanti (148 sono strutture alberghiere), un numero notevole che

permette di avere idee e valutazioni assai utili, oltre che dimostrare nei fatti l'interesse degli operatori. Non mancano dunque spunti e argomenti meritevoli di approfondimento.

Sostanzialmente le cose, considerando che si è nel secondo anno di crisi economica e sociale planetaria, sono andate bene. Non mancano insoddisfazioni e problemi, ma il Trentino invernale ha tenuto. Qualche valore, è indubbio, è meno positivo dell'anno scorso, lo si vedrà dal confronto con il Monitur dell'aprile del 2009, quando si chiese un'ampia valutazione della allora appena conclusasi stagione invernale 2008/09. Il confronto dell'inverno 2009/10 con la stagione precedente, quindi, non è facile, poiché avviene con una stagione che aveva generato, alla fine, un indiscutibile "sospiro di sollievo". La neve è stata abbondante anche in quest'ultimo inverno, consentendo di stabilizzare almeno buona parte della situazione.

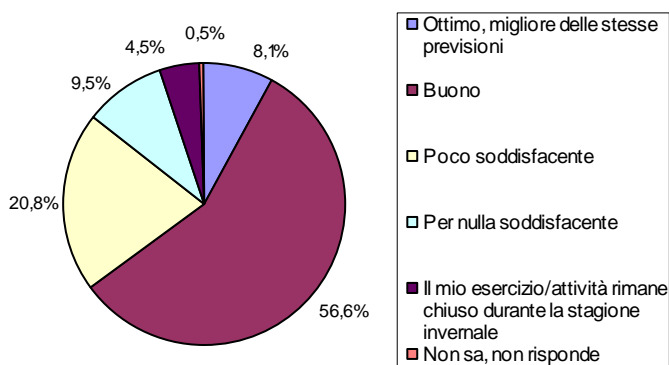
Addentriamoci dunque nel merito.

### Com'è andata la stagione?

La prima domanda chiedeva una valutazione, a consuntivo, dell'andamento della stagione invernale appena conclusa.

E' confortante registrare anzitutto un 57% di risposte che giudicano buona la stagione

**Dal Suo punto di vista ed in virtù della Sua esperienza personale e professionale, come valuta l'andamento della stagione invernale appena conclusa?**



(particolarmente convinti che il giudizio sia "buono" sono però gli amministratori pubblici, le associazioni di categoria e le cantine partecipanti; come pure i pochi commercianti al dettaglio che rispondono a Monitur). A questa valutazione positiva va aggiunto un ulteriore 8% che la considera addirittura ottima, migliore delle stesse previsioni (nel caso del giudizio ottimo si mettono in evidenza alcuni tra gli impiantisti a fune, soggetti evidentemente molto soddisfatti; anche tra le CAV non manca una soddisfazione superiore alla media). Il totale di giudizi positivi arriva al 65%, quindi quasi due intervistati su tre pensano che le cose siano andate, come minimo, bene.

Facendo un confronto con le valutazioni espresse alla chiusura della stagione precedente, quella 2008/09, l'inverno veniva giudicato dai partecipanti al Monitur con valutazioni migliori soprattutto per il giudizio "ottimo" (una quota pari al 16%, quindi doppia di quanto registrato in questa stagione), mentre per quanto concerne il giudizio "buono" le percentuali risultano sostanzialmente allineate (58%, contro il 57% attuale).

La somma delle valutazioni positive era dunque sensibilmente superiore, e questo può essere causato sia da un'effettiva migliore situazione, sia, forse, anche da aspettative negative che successivamente si sono rivelate in buona parte infondate, tali da giustificare un giudizio forse più positivo del dovuto.

Per l'ultima stagione invernale un non trascurabile 21% giudica poco soddisfacente la stagione, ed un 10% la valuta addirittura per nulla soddisfacente. Tendenzialmente più insoddisfatti, rispetto alla media delle risposte, sembrano gli agritur che partecipano al Monitur.

Oltre il 30% dei rispondenti, quindi, manifesta delle insoddisfazioni, anche pesanti.

Andando a vedere le risposte in merito nelle diverse aree del Trentino, si può notare come una

soddisfazione superiore alla media sia senz'altro presente in Valle di Fassa e sugli Altipiani di Folgaria, Lavarone e Luserna.

Sotto la media, invece, la soddisfazione in Val Rendena e nel Primiero, tra le aree importanti, mentre nell'attigua Valle di Sole la soddisfazione, pur di poco, appare superiore alla media della provincia, così come risulta per la Valle di Fiemme.

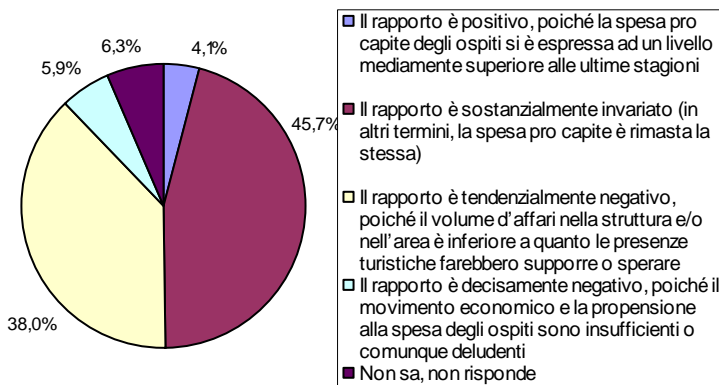
Tra le aree meno forti, sul mercato, appare invece una certa soddisfazione superiore alla media in valle di Non.

**E l'effetto economico?**

Ma se gli arrivi e le presenze, a quanto pare, hanno soddisfatto la maggior parte nei numeri, resta da valutare con attenzione il rapporto tra i semplici numeri e l'effettivo riscontro economico-finanziario nelle località e nelle strutture ospitanti, poiché non sempre grandi flussi di arrivi e presenze significano sicura soddisfazione dal lato del fatturato e degli utili. Il numero di pernottamenti ed eventuali incrementi rappresentano una condizione necessaria per un risultato economico positivo ma non sempre sufficiente.

La valutazione degli operatori non si limita a rilevare il numero dei pernottamenti. Il primo

**Secondo le Sue impressioni ed informazioni, come valuta il rapporto tra la presenza di ospiti e l'effettivo riscontro economico-finanziario nella località o nelle strutture?**



indicatore da essi considerato è senza dubbio una valutazione di ordine economico che attiene al fatturato e agli utili.

Stando al dato dei pernottamenti, che registrano solo una parte, per quanto importante, dell'andamento complessivo di una stagione turistica, va rilevato come i dati ufficiali del Servizio Statistica riferiti alle presenze alberghiere (ricordiamo a questo proposito che 148 su 222 rispondenti a questo Monitur sono albergatori), ad oggi disponibili soltanto fino al mese di febbraio, evidenzino delle variazioni negative per gennaio e febbraio rispetto agli



Archivio Osservatorio per il Turismo (Tomaselli)

stessi mesi dello scorso anno e positiva invece per il solo mese di dicembre.

La maggioranza relativa dei rispondenti, si tratta del 46% (l'inverno precedente il valore registrato era del 48% circa, ma due anni fa era del 41%), dichiara che il riscontro economico finanziario è rimasto sostanzialmente invariato rispetto alla stagione precedente, mentre un modesto 4% (un paio di punti percentuali in meno della scorsa stagione) è del parere che le cose da questo punto di vista siano positive, poiché si registra una maggiore spesa pro capite rispetto alle stagioni precedenti. Una metà di rispondenti ha quindi vissuto con una certa serenità l'andamento dell'inverno 2009/10.

Il 38%, però, dichiara che questo rapporto tra flussi (arrivi e presenze) e comportamento di spesa è tendenzialmente negativo (anche in questo caso un paio di punti percentuali superiori all'inverno precedente), poiché nella struttura e/o nell'area il volume d'affari è inferiore a quanto le presenze turistiche farebbero sperare. Non è certo una percentuale bassa, soprattutto se si aggiunge quel 6% di rispondenti che giudica addirittura decisamente negativo questo rapporto tra turisti e spese effettuate.

Un ulteriore 6% non sa o non risponde a questa domanda.

La sensazione è quindi quella di una dicotomia, di una spaccatura che vede una metà di rispondenti almeno discretamente appagata ed una parte un po' inferiore alla metà che è invece sostanzialmente critica nei confronti dell'andamento stagionale invernale appena concluso.

Andando a vedere le risposte nelle diverse aree, risulta interessante notare come in valle di Fiemme sia spiccata la tendenza a considerare sostanzialmente invariato, nella stagione in esame, il livello di spesa pro capite; questo parere è espresso in termini maggioritari anche in Paganella e, a seguire, in Valle di Fassa, dove però è più evidente anche un certo pessimismo.

In merito all'insoddisfazione sulla capacità di spesa che l'ospite sta manifestando, troviamo però il Primiero a primeggiare, seguito da Trento-Monte Bondone. Una certa preoccupazione traspare anche in Valle di Sole.

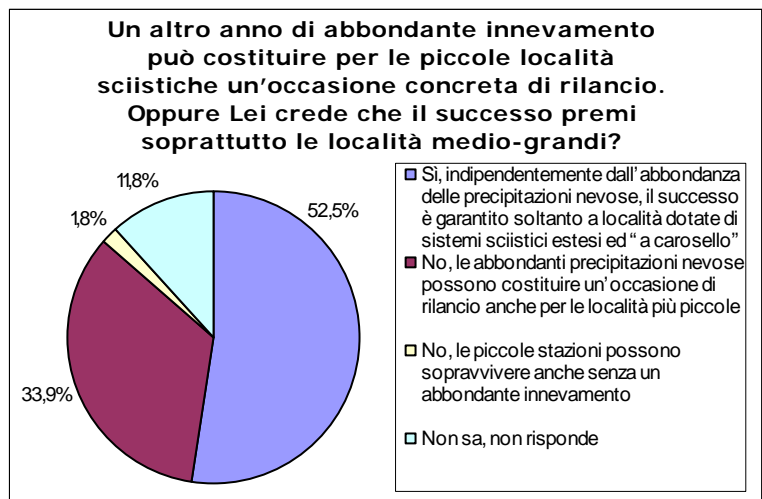
### Tanta neve per tutti

L'abbondante innevamento era il presupposto della terza domanda. Si chiedeva se, dopo un altro anno di precipitazioni nevose ingenti, le piccole località potessero trovare un rilancio, oppure se il successo, al di là delle ideali condizioni dell'innevamento, arrida ormai soltanto alle aree ed all'impiantistica di scala medio-grande, ai "circuiti" sciistici, indipendentemente dalla presenza di un consistente manto bianco.

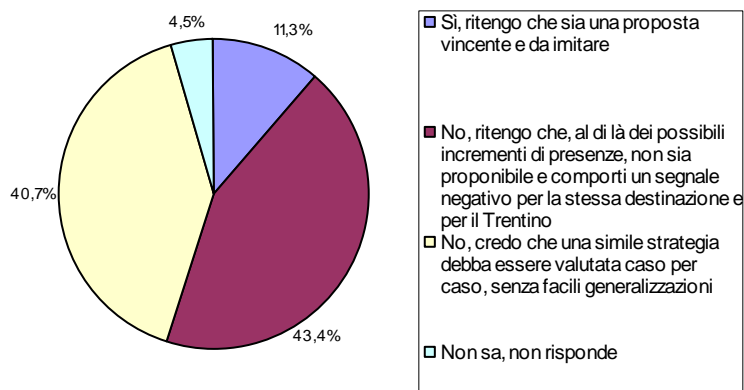
Le risposte sono state molto interessanti. La maggioranza - si tratta del 53% degli intervistati - afferma che il successo è garantito soltanto alle località dotate di sistemi sciistici estesi ed "a carosello", e questo anche indipendentemente dalle precipitazioni nevose (è evidente che la fiducia si poggia sugli ormai universalmente diffusi impianti per l'innevamento programmato, che peraltro in assenza di innevamento "naturale" incidono non poco sui costi di gestione). Questo parere è espresso in termini relativamente più elevati dai soggetti non appartenenti al comparto della ricettività.

Il 34% degli intervistati però sostiene che l'abbondanza di neve può costituire un'occasione di rilancio per le località più piccole. Sono valori inferiori, certo, ma non trascurabili e soltanto il 2% sostiene che le piccole stazioni possono sopravvivere anche senza un abbondante innevamento.

E' molto interessante registrare anche un valore elevato, rispetto alla media delle altre risposte, delle persone che "non sanno o non rispondono" al quesito. In parte questo può essere certamente conseguenza della oggettiva difficoltà del tema, al quale non è facile



**Una piccola stazione come il Tesino ha scelto una strategia di prezzo molto contenuta per la sua proposta invernale. Lei ritiene che anche per le altre aree sciistiche invernali minori sia utile adottare simili strategie?**



rispondere, per la numerosità delle variabili in gioco in ogni area.

Il successo arride, secondo la maggior parte dei rispondenti, soltanto ai grandi caroselli, alle località importanti, e ad affermarlo sono sia quelli che rispondono dalle piccole località come la Valle di Cembra, la Valle dei Mocheni, o dagli ambiti con un'offerta neve non così forte come la Valle di Non o la Vallagarina; ma questa convinzione si riscontra anche negli ambiti più importanti, dalla Paganella alla Valle di Fiemme fino alla Valle di Fassa. In Rendena, invece, si propende per un certo ottimismo in merito alla possibilità che la neve abbondante possa rappresentare un'occasione di rilancio anche per le località altrimenti in difficoltà.

### La leva del prezzo

Al quarto punto si affrontava un delicato argomento, riferito ai prezzi di vendita praticati. Lo si definisce così poiché le polemiche, anche sui media, non sono mancate, sollevate soprattutto dal caso del Tesino, area nella quale è stato scelto di proporre ad un limitato numero di turisti di effettuare un periodo di vacanza ad un prezzo estremamente contenuto, talmente basso da suscitare polemiche ed irritazioni, anche al di fuori della provincia. Stando alle valutazioni dei proponenti, sembrerebbe che la proposta abbia dato buoni risultati.

Si chiedeva perciò ai partecipanti al Monitur se ritenevano utile adottare, da parte delle stazioni sciistiche minori, tali strategie.

Molte le risposte negative: il 43% ritiene che, al di là dei possibili incrementi di visitatori, la cosa non sia proponibile, poiché genera un segnale negativo sia per la destinazione che lo formula, sia per l'intero Trentino. Gli alberghi sono in gran numero nel gruppo Monitur, ed è naturale che condizionino fortemente la formazione del valore medio; c'è però da registrare, in questo caso, un

non trascurabile scostamento dalla media da parte degli operatori alberghieri, maggiormente convinti dei possibili riflessi negativi di queste proposte fondate su politiche di prezzo troppo bassi. Un 41% di rispondenti, più prudenti, invita invece a valutare caso per caso, senza facili generalizzazioni. Questa risposta è relativamente più presente tra i soggetti tendenzialmente esterni alla dinamica della commercializzazione e alla ricettività.

Un 11% ritiene che quello del Tesino sia un esempio da imitare.

Un 5% degli intervistati non sa o non risponde a questo quesito.

Che dire? Sembrerebbero prevalere largamente i giudizi negativi o al più interlocutori, dal momento che il 41%

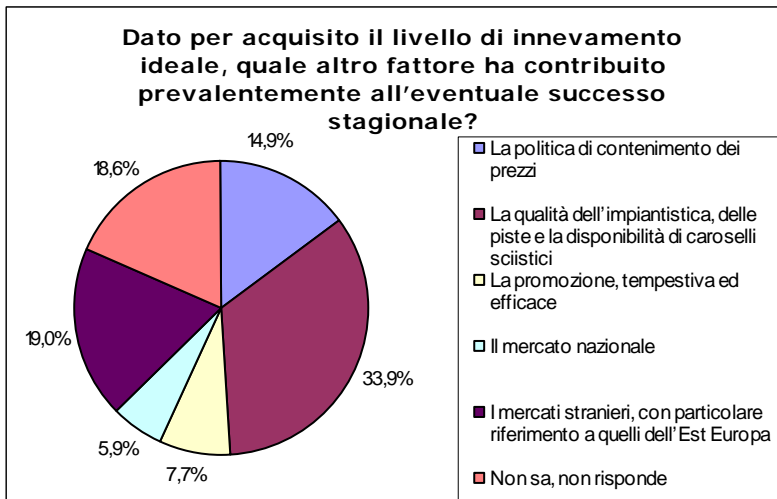
si riserva di valutare caso per caso, ed il 43%, come si è visto, è contrario.

In merito al prezzo, nella Valle di Fassa, area prestigiosa e di successo, la sensibilità (e le lamentele) inerenti l'eccessiva disinvoltura a manovrare verso il basso la leva del prezzo è particolarmente viva e critica. Le opinioni sono condivise, in merito, anche in Valle di Fiemme e c'è preoccupazione anche nell'attigua area del Primiero e San Martino, dove più volte si accenna al tema prezzi praticati-redditività d'impresa. Stesso discorso per la Rendena e Campiglio, dove si esprime il timore che la tenaglia prezzi bassi-clientela poco abbiente sia davvero pericolosa.

Che nel Tesino, andando a vedere le risposte in merito, siano tendenzialmente del parere di giocare, entro determinati limiti "promozionali" sulla leva prezzo (99 euro per i primi 99 clienti per la settimana bianca "corta"), non v'erano troppi dubbi; ma anche in Valle dei Mocheni questa idea trova appoggio ben superiore alla media. E' una convinzione, presumibilmente, di chi si sente debole e bisognoso di visibilità e promozione sul mercato. Non mancano infatti appoggi a queste proposte anche in altre aree minori quali Cembra, le Giudicarie Esteriori e



Archivio Osservatorio per il Turismo (De Carli)



Centrali. Prudenza e valutazione caso per caso invece è espressa più della media dagli operatori della Val di Sole, degli Altipiani trentini, ma anche in Paganella e sul Bondone.

### Motori di successo

Dato per acquisito il livello di innevamento ideale, si chiedeva quale altro fattore abbia contribuito in modo prevalente all'eventuale successo stagionale.

Per il 34% (la moda tra le risposte, cioè la risposta con la frequenza relativa più alta tra quelle espresse), il merito è in primo luogo nella qualità dell'impiantistica, delle piste e della presenza dei caroselli sciistici (ApT e Pro loco sono particolarmente convinte di questo, così come gli amministratori pubblici oltre ovviamente alle società degli impianti a fune, che peraltro segnalano in parte anche un collegamento positivo con i mercati dell'Est).

Un 19% attribuisce il successo ai bacini di utenza estera, con particolare riferimento a quelli dell'Est Europa.

Un'analogia percentuale non sa o non risponde, e va sottolineato che si tratta di una percentuale elevatissima, in parte giustificata senz'altro dalla difficoltà a rispondere al quesito.

La politica di contenimento dei prezzi raccoglie il 15% dei pareri (di questa opinione sono le associazioni di categoria rispondenti al Monitor).

L'8%, invece, attribuisce l'eventuale successo invernale 2009/10 ad una promozione tempestiva ed efficace, mentre per il 6% il merito del successo va attribuito al mercato italiano (quest'opinione è presente con percentuali superiori alla media complessiva negli alberghi).

Si tratta questa volta di una certa diversità di vedute, dovuta tra l'altro al fatto che esiste una non piena condivisione in merito al successo

stagionale del Trentino invernale. Da aggiungere, poi, anche le diversità tra le varie aree, si pensi alla presenza dell'Europa dell'Est in Valle di Fiemme, ad esempio, rispetto ad altri ambiti dove è largamente maggioritaria la clientela italiana.

Nell'ambito di Folgaria, Lavarone e Luserna invece è segnalato il tema dell'animazione, del dopo sci e del "far rete" tutti insieme, con un buon coordinamento.

In termini relativi, affermazioni superiori alla media in merito alla convenienza di una politica di contenimento dei prezzi, coerentemente con quanto evidenziato

sopra riguardo le offerte low cost, si hanno nelle zone tendenzialmente meno forti: dalle Giudicarie Centrali alla Valle di Non, dalla Valle di Ledro al Tesino, dal Monte Bondone alla ben più forte ma assai aggressiva, in termini di politica di prezzo, Val di Sole.

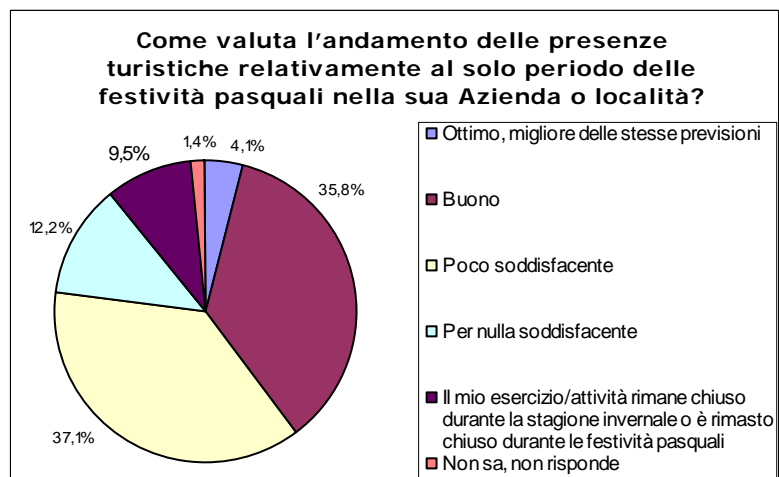
L'impiantistica e lo sci di qualità in generale "sfondano" invece, come motivazione e punto di forza, in Valle di Fassa, ma risultano elevati anche in Valle di Fiemme ed in Paganella. Mentre, un po' a sorpresa, tenuto anche conto dei recenti investimenti in corso, non brilla su questo aspetto la convinzione reperita in Valle Rendena.

Gli Altipiani trentini ed il Tesino, poi, credono molto anche nella validità della promozione tempestiva ed efficace.

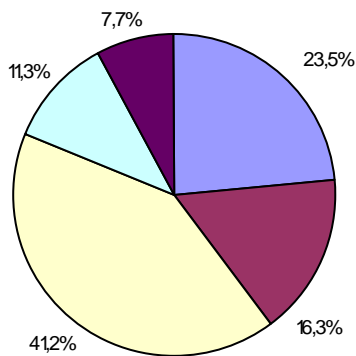
In Val di Sole, sul Bondone ed in Paganella è forte, in termini relativi, la convinzione che sia importante operare bene sui mercati esteri. E chi conosce le caratteristiche del Trentino sa che questa affermazione non può sorprendere.

### La Pasqua

Agli interlocutori di Monitor si chiedeva di valutare anche l'andamento delle presenze turistiche relativamente al solo periodo delle festività pasquali.



### La Pasqua in calendario all'inizio di aprile ha condizionato l'andamento degli arrivi e delle presenze invernali nella Sua struttura o località?



- Si, positivamente, poiché la Pasqua all'inizio di aprile e le ottime condizioni della neve hanno favorito una continuità della stagione, senza possibili flessioni pre-pasquali
- Si, negativamente, poiché dopo Pasqua la stagione si protrae con difficoltà, nonostante l'ottimo innevamento, contrariamente a quando cade più in là nel calendario
- No, non ha condizionato sensibilmente l'andamento degli arrivi e delle presenze
- Il mio esercizio/attività rimane chiuso durante la stagione invernale o è rimasto chiuso durante le festività pasquali
- Non sa, non risponde

I risultati non sono stati molto soddisfacenti: il 37% giudica il periodo pasquale poco soddisfacente, ed un 12% addirittura per nulla soddisfacente. Quasi la metà degli intervistati danno del periodo pasquale una valutazione negativa, alcuni punti percentuali in più rispetto all'analoga valutazione acquisita nello stesso periodo lo scorso anno sul medesimo argomento.

Il 36% si esprime invece per una valutazione positiva circa l'andamento delle presenze pasquali, percentuale notevole ma non sufficiente a lasciare una impressione generale rassicurante. Soltanto il 4% valuta il periodo pasquale addirittura "ottimo".

Un 10% dei rispondenti a Pasqua avevano già chiuso l'attività stagionale; quindi le percentuali sopra riportate sarebbero superiori se calcolate sui soli esercizi aperti. Le festività pasquali, insomma, sembrerebbero aver avuto un andamento un po' sottotono rispetto al giudizio complessivo inerente l'intera stagione invernale 2009/10.

Andando a leggere i dati per aree si può notare come la soddisfazione per il periodo pasquale sia stata assai più alta della media in Val di Non, ma anche a seguire in Vallagarina e nelle Giudicarie, nonché in Valle di Fiemme, sul Bondone e sugli Altipiani trentini. Delusi, fatte le dovute proporzioni, in Valle di Fassa.

#### Il calendario: favorevole o no?

Si chiedeva se la Pasqua in calendario all'inizio del mese di aprile potesse aver condizionato gli andamenti di arrivi e presenze nelle strutture e/o nelle località.

Le risposte sono state davvero diverse: anzitutto è da evidenziare come la percentuale di maggioranza relativa (si tratta del 41%) risponda che la collocazione di calendario non ha condizionato sensibilmente l'andamento di arrivi e presenze.

E' da contrapporre a questa opinione quella che

afferma come ci sia stato un condizionamento dei flussi da parte del calendario; ma in realtà si tratta di due distinti pareri. Il primo, che raccoglie il 24% delle risposte, dichiara che il calendario ha condizionato positivamente l'andamento della stagione, poiché la Pasqua collocata all'inizio di aprile, unita alle ottime condizioni del manto nevoso, ha favorito una continuità della stagione invernale senza le possibili flessioni che talvolta avvengono prima delle festività quando esse cadono dopo la metà di aprile; il secondo parere invece, con il 16% delle risposte, sostiene che il condizionamento da parte del calendario c'è stato, ed è stato negativo. Infatti, continuare a lavorare dopo la Pasqua è sempre difficile, anche se la neve è buona.

Relativamente alte in questa domanda le mancate risposte e la quota di esercizi chiusi.

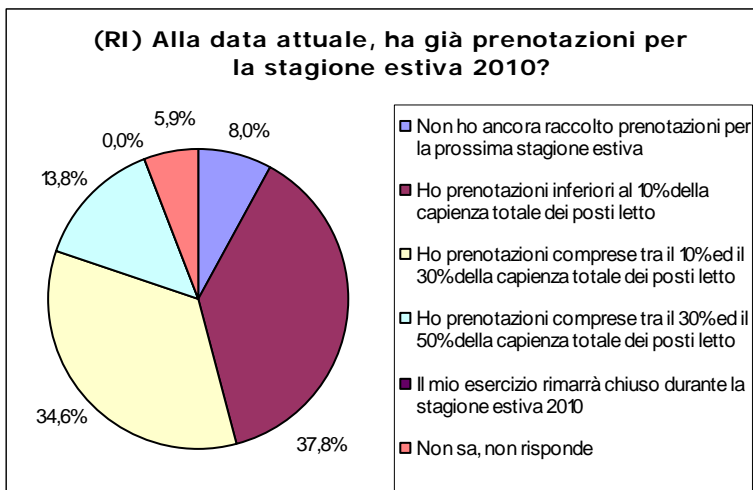


Fototeca ApT Val di Non

Andando di ambito in ambito, si vede che il calendario 2010 viene ritenuto - tendenzialmente - sfavorevole dalla Valle Rendena, mentre si è relativamente soddisfatti sul forte asse Fiemme-Fassa (soprattutto per la seconda), oltre che sugli Altipiani (sia di Folgaria che della Paganella) e, pur su valori meno forti, nel Primiero - San Martino.

#### Le prenotazioni per l'estate

Agli operatori del ricettivo Monitur chiedeva una valutazione sulle prenotazioni già acquisite per la prossima estate.



Le risposte vedono un 38% dichiarare di avere alla data della risposta prenotazioni inferiori o al massimo uguali al 10% della capienza totale (posti letto) dell'esercizio (tale percentuale era del 40%, nell'aprile 2009, quindi le cose sembrerebbero stabili o leggermente migliorate), ma un altro 8% è addirittura a zero in quanto a prenotazioni (era dell'11%, sul Monitor di confronto, quindi la situazione sembrerebbe essere anche in questo caso leggermente migliore quest'anno, tenendo inoltre presente che l'anno scorso Monitor era stato attivato più tardi a causa della Pasqua posticipata).

Un 35% dei rispondenti, valore superiore all'anno prima (era del 30%) dichiara di avere già raccolto prenotazioni per una quota oscillante tra il 10 ed il 30% della capienza totale, segnalando dunque un fenomeno non disprezzabile; il 14% ha già raccolto, invece, prenotazioni che oscillano tra il 30 ed il 50% dei posti letto disponibili, valore apprezzabile, soltanto appena inferiore al 15% registrato nell'aprile 2009.

In ordine la Paganella e la Val di Sole, la Valle di Fiemme e poi Fassa sembrerebbero le aree che, attualmente, possono vantare di massima il miglior "pacchetto-prenotazioni" già raccolte in vista dell'estate. Le località "medio-alte", dunque sembrerebbero precedere nella corsa alle prenotazioni la forte valle di Fassa e soprattutto l'area Campiglio Val Rendena.

### E la crisi?

La crisi internazionale, si premetteva, è già al secondo anno. Nei Monitor precedenti era stato manifestato il timore che essa facesse sentire i suoi effetti negativi in Trentino durante il periodo estivo più ancora che in inverno, conoscendo la forza "commerciale" della stagione della neve. La domanda era quindi volta a chiedere se i timori in

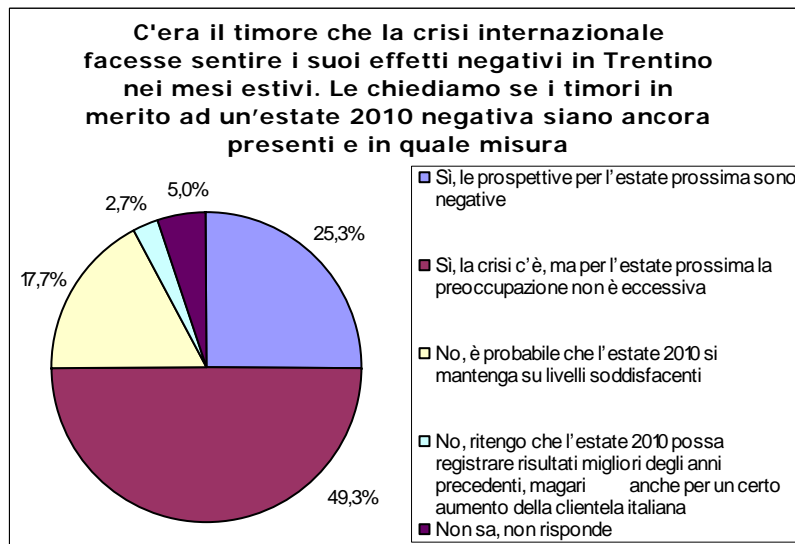
merito ad una negativa estate 2010 fossero presenti, ed eventualmente, in quale misura.

Le risposte si addensano principalmente attorno ad un notevole 49% di chi ritiene che, pur in presenza della crisi, l'estate non desti eccessiva preoccupazione (così la pensano tutti i rifugi e buona parte dei campeggi), risposta alla quale in qualche modo ed entro certi limiti si poteva affiancare anche un altro 18% che ritiene più ottimisticamente che l'estate 2010 si manterrà su livelli soddisfacenti e un 3% addirittura che i risultati della prossima estate saranno migliori di quelli precedenti, anche per merito della clientela italiana.

Un altro "polo", decisamente in minoranza, come si vede, è quello attorno al quale s'addensano invece pareri contrari: si tratta del 25% che ritiene che per l'estate prossima le prospettive siano negative (in questo caso un non trascurabile numero di alberghi, con una percentuale superiore alla media manifesta simile preoccupazione).

Attese migliori per l'estate sembrano nutrire gli operatori della Val Rendena e della Valle di Fiemme, ma non manca una certa prudente tranquillità anche nel Primiero, in Fassa ed in Paganella.

Più cauti gli operatori della Val di Sole.



### Risposte alla domanda aperta

E' stato chiesto ai partecipanti al Monitor di esprimere qualche suggerimento, proposta di miglioramento o considerazione riguardo alla stagione invernale appena conclusa. I contributi sono in forma "aperta", quindi chi risponde è libero di esporre come meglio crede i temi che ritiene rilevanti, sensibili. Sono state raccolte 75 opinioni.



Fototeca ApT Val di Sole

Primo “blocco di risposte” risulta senza dubbio quello riconducibile alla variabile *prezzo*: molti intervistati (più di una decina) dichiarano non soltanto che la leva prezzo è assai importante in un periodo come questo, ma soprattutto sottolineano, non senza vigore, che abbassare troppo i prezzi, come fatto da più di un operatore, non è certo la cosa migliore. La corsa al prezzo più basso non soltanto non è nella sostanza remunerativa per chi la pratica ma è anche altamente dannosa per il comparto intero. La “reputazione” del Trentino turistico ne risente.

Un intervistato sottolinea, in proposito, come sia importante calcolare la reale redditività delle aziende, che tra l’altro, non è certo perseguibile con soddisfazione percorrendo la strada dei prezzi al ribasso.

Un altro gruppo di intervistati altrettanto numeroso, aggiunge che il prezzo va coniugato sempre con la *qualità*: l’individuazione e la proposta di un buon rapporto qualità-prezzo ed una costante attenzione alla qualità più in generale, anche indipendentemente dal suo rapporto con il prezzo all’ospite, è un approccio non soltanto giusto poiché *market oriented*, ma anche più che opportuno (e probabilmente irrinunciabile, nel medio-lungo termine). Un paio di operatori indica nel lavorare assieme ad altri operatori la via da privilegiare per arrivare a superiori livelli qualitativi complessivi da proporre all’ospite.

A proposito di *rapporto qualità-prezzo*, non mancano gli operatori che affermano senza giri di parole che si sta verificando un eccesso di disponibilità di posti letto e che anche le stelle degli alberghi tendono a salire; non salgono però i prezzi, che vedono spesso i quattro stelle fare una concorrenza che viene definita insostenibile alle aziende alberghiere con tre stelle. Ci si

chiede anche, naturalmente, come questo sia possibile, dato che un quattro stelle dovrebbe avere degli standard che implicano necessariamente costi di gestione superiori.

Tornando però ad altre affermazioni sostanzialmente appartenenti a questo tema, possiamo aggiungere che più d’un partecipante afferma che “sia necessario un aumento dell’offerta” ad esempio con nuovi impianti, sci notturno, ma anche divertimento serale per i giovani, ecc..

Sembrerebbe che la Paganella e la Val di Sole, insieme a Piné-Cembra, siano a segnalare con maggiore attenzione l’importanza del fattore qualità.

Più d’un partecipante afferma che “*la stagione è andata male*” ed a questi si aggiungono, pur su livelli di minore negatività di valutazione, altri operatori che dichiarano che “la crisi si è sentita”. Sono quindi non pochi i soggetti che approfittano della domanda con risposta aperta per evidenziare come le difficoltà non manchino.

Si tratta quindi di una sostanziale contestazione dell’affermazione che era a presupposto di varie domande del Monitor: si nega, insomma, che la stagione sia andata bene o discretamente, e si rimette in evidenza anche la *scarsa capacità di spesa* dei turisti in generale.

Altri operatori di contro ribadiscono, come già detto nelle domanda a risposta chiusa, la positività della stagione invernale 2009/10.

Un’altra tematica importante è riferita all’aumento dei turisti in vacanza in Trentino d’inverno, che *non sciano*. Sono ancora una decina gli interlocutori (su un totale di 75 che hanno voluto affrontare attivamente anche la “domanda aperta” di Monitor) che hanno inteso sottolineare come sia davvero molto importante, vista la quantità di persone che non praticano o praticano relativamente lo sci da discesa, la creazione/miglioramento di un’offerta che sia alternativa o integrativa allo sci. Un albergatore afferma che “la clientela privata è sempre meno legata allo sci, è vero, sceglie magari la località perché un familiare è sciatore, ma poi serve tutto il contorno: eventi, manifestazioni, wellness e animazione!”. Non mancano suggerimenti quali “organizzare percorsi con ciaspole, slitta e a piedi (esempio: strade battute con il gatto delle nevi per raggiungere delle malghe...) per i non sciatori”. Senza dimenticare i rifugi, ricordano alcuni rispondenti al Monitor.

Queste segnalazioni sembrerebbero generalizzate a tutto il Trentino.

In merito ai *mercati*, siano essi regionali italiani o esteri, non mancano pareri e sollecitazioni da parte dei rispondenti. Dalle numerose risposte raccolte sul tema, si può notare come esse, poi, si dividano in sotto-insiemi più marcatamente caratterizzati in merito ad impressioni e richieste:

anzitutto ci si divide tra coloro che registrano o sollecitano una maggiore internazionalizzazione dei flussi di arrivo (in maggioranza) ed un'altra posizione minoritaria, più incline a recuperare ed incrementare le presenze italiane. Secondo alcuni, il vuoto lasciato dagli italiani è stato colmato dagli stranieri. Non manca, come spesso accade, la lamentela sullo scarso potere di spesa dei turisti provenienti dall'Est Europa, con l'eccezione dei russi, che sono più propensi a spendere (sensibili in questo senso appaiono la Val di Sole, quella di Fassa e Madonna di Campiglio, Pinzolo e Val Rendena).

Un paio di partecipanti suggeriscono di promuovere la vacanza sulla neve nelle scuole.

La *comunicazione*, sia essa di natura informativa o pubblicitaria, raccoglie un numero significativo di segnalazioni (più di una decina), pur nella loro talvolta anche notevole diversità. Alcune di esse sottolineano l'importanza di una comunicazione più tempestiva in merito al meteo ed alle condizioni della neve, temi che sono davvero cruciali ai fini di informare ed abbattere eventuali timori legati ad esempio all'insufficienza del manto nevoso sulle piste, problema non nuovo. Nella maggior parte dei casi si tratta invece di dichiarazioni riconducibili al tema della "mancata corrispondenza" tra ciò che promette il messaggio pubblicitario e quanto invece viene effettivamente offerto e quindi reperito dall'ospite, una volta giunto a destinazione. Un operatore della Val di Fassa, però, in termini di comunicazione ha le idee chiare e controcorrente: "non è premiante investire in una comunicazione generalista di marca 'Trentino inverno', in quanto il potenziale cliente non può trovare uno standard qualitativo uniforme sotto la bandiera del brand Trentino". Come dire che la Valle di Fassa, e probabilmente altre zone, sono meglio e più fruttuosamente pubblicizzabili come marchio "indipendente"... La Val di Fassa più forte del Trentino, dunque, una vecchia storia che risale agli anni '80! E potrebbero non mancare pareri analoghi anche a Madonna di Campiglio.

In merito alle tematiche della promozione si distinguono per le segnalazioni oltre alla già citata Valle di Fassa, anche la Valle di Fiemme ed il Monte Bondone.

Ai partecipanti che hanno segnalato problematiche inerenti la comunicazione, si potrebbero aggiungere anche alcune segnalazioni che sottolineano come sia opportuno puntare su "un *maggior coordinamento* tra promozione provinciale e

promozione d'ambito". Ma qui si tratta però di un tema che tocca un altro campo, quello del rapporto tra soggetti privati, semipubblici, pubblici, le loro problematiche di coordinamento, ecc..

Degli operatori attribuiscono gli scarsi risultati da loro ottenuti alle *cattive condizioni del tempo*. E' interessante questo aspetto, potremmo definirlo, per molti versi, "l'altra faccia" dell'abbondante innevamento. Non si può negare che un tempo nevoso implichi una condizione meteo non priva di controindicazioni.

Alcuni intervistati associati alle ApT si lamentano di come "*non potendo lavorare con interi gruppi* - a causa delle *ridotte dimensioni aziendali* - non siano presi in considerazione dalla loro ApT per l'eventuale sistemazione di questi ospiti. Si tocca qui un noto problema che nasce con la riforma delle ApT di ambito e che spesso riemerge sul rapporto soci/non soci.

Emerge in qualche testimonianza anche l'*"eccessiva numerosità dei posti letto"* disponibili, evidenziata sia da operatori che operano in contesti scarsamente dotati di alloggi privati e seconde case, come la Paganella, che da operatori dove queste realtà risultano più diffuse, come la Val di Fiemme. Ma pur nella diversità delle situazioni, la concorrenza non viene esclusivamente individuata nelle seconde case ma anche in altre tipologie ricettive come ad esempio i B&B o gli alloggi privati, comprese alcune tipologie ricettive imprenditoriali come le CAV che si presterebbero a formule di subaffitto. Alcuni sottolineano come sia opportuno migliorare ancora la *viabilità*. Non stupisce il fatto che tali segnalazioni vengano dalla Valle di Fassa e dal Monte Bondone, aree dove talvolta il traffico può segnalare problemi.

[gb, mf]



Fototeca ApT Val di Non