Le rilevazioni trimestrali di T.R.A.V.E.L. presso le strutture ricettive

La stagione invernale 2013-2014

Rapporto di sintesi

Il team di T.R.A.V.E.L., Aprile 2014

Come evolve il trend di partecipazione alla rilevazione

STAGIONE	PANEL RISPONDENTI
Invernale 2013	370
Primaverile 2013	353
Estiva 2013	331
Autunnale 2013	501
Invernale 2014	619

Il processo di fidelizzazione delle strutture rispondenti si sta consolidando e per la prima volta viene superata ampiamente la soglia delle 600 strutture partecipanti.
I rispondenti rappresentano il 10% circa degli operatori lombardi della ricettività, e dei posti letti totali disponibili
Contestualmente, si rafforza anche la rappresentatività su scala micro-territoriale. Anche i territori con un numero limitato di operatori della ricettività (Lodi, Monza e Brianza, Cremona) sono rappresentati da almeno 15 strutture.

La geografia dei rispondenti

PROVINCIA	PANEL RISPONDENTI
BG	61
BS	125
CO	51
CR	20
LC	26
LO	15
MB	24
MI	129
MN	33
PV	22
SO	75
VA	38
TOTALE	**619**

Il Macro - Scenario di contesto

Fenomeno	Variazione %	
Arrivi internazionali nel mondo. Var. % 2012-2013	5.00%	Il 2013 è stato ancora un anno positivo per il turismo su scala planetaria, con una ulteriore crescita della domanda rispetto al 2012
Turisti stranieri in Italia. Var. % gen-nov 2012-2013	1.00%	Il nostro paese non ha saputo approfittare appieno di questo trend, riuscendo ad attrarre flussi di turisti di provenienza straniera in aumento, ma in misura meno che proporzionale alla media mondiale
Pernottamenti dei turisti stranieri in Italia. Var. % gen-nov 2012-2013	0.40%	
Spesa dei turisti stranieri in Italia. Var. % gen-nov 2012-2013	6.00%	Positivo invece il quadro rispetto al valore aggiunto generato dagli specifici segmenti di domanda raggiunti e al profilo di spesa del turista straniero medio, che è significativamente aumentato, a fronte di una sostanziale stabilità delle presenze
Bilancia dei pagamenti turistica. Var. % gen-nov 2012-2013	10.30%	Il valido trend di crescita della spesa straniera sul nostro territorio e la debolezza della domanda interna orientata ai paesi stranieri hanno dato un contributo favorevole alla bilancia dei pagamenti turistica
Presenze totali negli esercizi ricettivi italiani. Var % gen-ott 2012-2013	-4.40%	Ma proprio la debolezza della domanda interna ha generato un risultato finale debole e negativo per il comparto e per le imprese italiane del settore
Le imprese di alloggio e ristorazione in Italia. Var % 2012-2013	2.20%	Tuttavia, qualche segnale ottimistico non manca se è vero che positivo è il saldo di nati-mortalità delle imprese di alloggio e ristorazione e che anche nell'ultima parte dell'anno il comparto ha continuato a creare le precondizioni per nuove opportunità professionali
Assunzioni previste nel settore turistico. Var % IV trim. 2012-2013	9.60%	

Fonti: UNWTO, ONT

I risultati principali: ancora una stagione in grigio

- Continua il trend di lieve arretramento dei flussi rispetto all'anno passato.
- A confronto con la stagione invernale 2012-2013, il risultato complessivo su scala regionale è infatti negativo, anche se lievemente migliore rispetto ai dati di trend nazionali (variazione delle presenze sulle presenze gennaio-ottobre 2013/2012 = -4.4%).
- Allineate le performance delle presenze e degli arrivi.
- Significative differenze emergono tra territori: si segnalano la stabilità di Mantova e Monza Brianza, la sostanziale «tenuta» (seppur in un clima complessivo di tono negativo) di Milano, Varese e Brescia e l'arretramento significativo di Como, Lecco, Bergamo e Sondrio.

	ARRIVI			PRESENZE		
	ALB	EXTRA	TOTALE	ALB	EXTRA	TOTALE
varese	-2.6	0.0	-1.5	-2.5	0.2	-1.3
como	-5.7	-8.0	-6.5	-6.2	-6.8	-6.5
lecco	-13.2	-1.3	-5.8	-11.9	-1.3	-5.0
bergamo	-9.3	-6.1	-8.0	-13.0	-10.5	-13.1
brescia	-7.5	1.4	-1.9	-7.4	1.4	-1.8
sondrio	-3.8	-10.5	-6.7	-3.5	-7.5	-5.3
milano	-0.6	-6.8	-1.3	-1.1	-6.1	-1.7
lodi	-3.2	-7.8	-3.9	-7.3	-9.1	-7.6
mantova	-2.7	2.4	0.1	-1.8	2.2	0.4
cremona	8.7	-18.8	-0.9	8.5	-16.6	-0.3
pavia	-15.0	-18.2	-16.3	-15.0	-18.2	-16.3
monza brianza	0.7	-4.8	0.0	-1.0	-5.7	-1.6
TOTALE	-4.3	-3.0	-3.7	-4.7	-2.9	-3.8

L'extra-alberghiero ha subito contrazioni inferiori all'alberghiero e ciò appare evidente soprattutto negli ambiti territoriali in cui questo tipo di proposta ricettiva è relativamente più presente e con un'offerta articolata: Mantova, Brescia, Varese evidenziano addirittura una crescita rispetto alla stagione invernale dell'anno passato.

FLUSSI ANCORA IN MODERATO ARRETRAMENTO, MA IL QUADRO E' MIGLIORE RISPETTO ALLA MEDIA NAZIONALE

Ancora sulla performance

- Complessivamente la % di stranieri che hanno visitato la Lombardia nel periodo dicembre 2013-febbraio 2014 è risultata consistente con le medie storiche recenti, superando di poco il 30%.
- Milano e Monza Brianza (che attingono ad un bacino di domanda simile, specialmente nella stagione invernale) detengono il primato con il 46% circa di turisti stranieri, ma anche Sondrio, Lecco e Varese raggiungono percentuali rilevanti.
- In coda nella graduatoria Como e Brescia che, al contrario, lungo i restanti mesi dell'anno spiccano per vocazione internazionale, a riprova di una «profilazione» peculiare che differenzia sostanzialmente il turismo invernale da quello che visita la Lombardia durante le altre stagioni turistiche
- In generale è il sistema della ricettività di tipo alberghiero ad attrarre maggiormente il turista d'oltre-confine.

	% STRANIERI	PERMANENZA MEDIA
	totale	totale
varese	35.9	1.5
como	17.8	2.2
lecco	38.9	2.7
bergamo	27.1	2.1
brescia	19.8	2.6
sondrio	41.8	3.8
milano	45.8	2.2
lodi	30.9	1.7
mantova	20.9	1.8
cremona	28.0	2.2
pavia	21.1	1.8
monza brianza	46.2	1.8
TOTALE	30.7	2.3

Come sempre limitata la presenza media, nonostante l'incidenza delle «settimane bianche» che sostengono il dato nei territori più «bianchi» (Sondrio 3.8, Brescia 2.6).

In coda, ma non è una novità, Varese, seguita da Lodi, Monza e Brianza e Pavia

Le aspettative degli operatori

Andamento atteso dei flussi di clientela per i successivi 12 mesi

	BERGAMO	BRESCIA	COMO	CREMONA	LECCO	LODI	MONZA BRIANZA	MILANO	MANTOVA	PAVIA	SONDRIO	VARESE	TOTALE
Aumenterà	9.8%	14.5%	43.1%	10.0%	30.8%	0.0%	37.5%	25.7%	9.1%	27.3%	12.0%	28.9%	20.2%
Stabile	24.6%	40.7%	45.1%	45.0%	46.2%	53.3%	41.7%	46.8%	42.4%	36.4%	34.7%	31.6%	39.9%
Diminuirà	52.5%	30.3%	11.8%	15.0%	19.2%	20.0%	4.2%	11.0%	0.0%	18.2%	30.7%	5.3%	21.8%
Non so	13.1%	14.5%	0.0%	30.0%	3.8%	26.7%	16.7%	16.5%	48.5%	18.2%	22.7%	34.2%	18.1%
TOTALE	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

- Dopo una prolungata fase di aspettative profondamente negative, il *sentiment* da parte degli operatori della ricettività sembra essere in recupero.
- Le percentuali di coloro che prevedono un aumento, piuttosto che una diminuzione della clientela sono sostanzialmente equivalenti. Tre mesi or sono i pessimisti erano invece il doppio degli ottimisti.
- Scandagliando i territori si scopre che il futuro è visto attraverso lenti relativamente meno preoccupate a Como, Monza Brianza, Lecco e Varese.
- A Bergamo, Brescia e Sondrio le maggiori criticità.
- Curioso che nessuno dei 33 intervistati in provincia di Mantova preveda una contrazione nella performance della propria struttura

SEPPUR CON PRUDENZA, TORNA FINALMENTE UN PO' DI CAUTO OTTIMISMO

- Conferme di un cambiamento nelle percezioni degli operatori vengono dai giudizi in merito all'andamento del comparto turistico:
- La percentuale dei pessimisti è scesa dal 84.6% rilevato tre mesi or sono al 70.4% e contestualmente il peso degli ottimisti è salito dal 11.8% al 20%.
- Cresce l'incidenza degli indecisi, fenomeno fisiologico in corrispondenza dei punti di svolta del ciclo.
- Su scala geografica più micro si conferma una visione più rosea a Como, Monza Brianza, Varese e Mantova, mentre insiste un po' di pessimismo a Bergamo, Lodi, Pavia. Anche Sondrio, Brescia e in minor misura Milano esprimono ancora qualche scetticismo sulla ripresa.

MA NON IN TUTTI I TERRITORI CONDIVIDONO IL MEDESIMO *SENTIMENT*

Giudizi sull'andamento in prospettiva del comparto turistico

	BERGAMO	BRESCIA	COMO	CREMONA	LECCO	LODI	MONZA BRIANZA	MILANO	MANTOVA	PAVIA	SONDRIO	VARESE	TOTALE
Positivamente	6.6%	17.2%	49.0%	30.0%	23.1%	6.7%	33.3%	19.3%	36.4%	9.1%	1.3%	34.2%	20.0%
Negativamente	85.2%	72.4%	47.1%	65.0%	73.1%	80.0%	58.3%	74.3%	54.5%	90.9%	74.7%	57.9%	70.4%
Non so	8.2%	10.3%	3.9%	5.0%	3.8%	13.3%	8.3%	6.4%	9.1%	0.0%	24.0%	7.9%	9.5%
TOTALE	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Uno sguardo verso EXPO: come si prepara la ricettività lombarda

Interventi pianificati dalle strutture ricettive per sviluppare competitività in previsione di EXPO 2015													
	BERGAMO	BRESCIA	COMO	CREMONA	LECCO	LODI	MONZA BRIANZA	MILANO	MANTOVA	PAVIA	SONDRIO	VARESE	TOTALE
Aum. Posti letto	4.9%	0.7%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	6.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%
Aum. gamma servizi	11.5%	17.9%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	21.1%	0.0%	4.5%	25.3%	5.3%	12.9%
Invest strutturali	3.3%	7.6%	5.9%	0.0%	3.8%	13.3%	16.7%	25.7%	3.0%	4.5%	12.0%	0.0%	10.0%
Strategie di comunicazione	18.0%	18.6%	2.0%	0.0%	3.8%	0.0%	4.2%	11.0%	0.0%	13.6%	28.0%	2.6%	12.6%
Strategie prezzo e commerciali	36.1%	44.8%	23.5%	5.0%	15.4%	6.7%	20.8%	22.0%	0.0%	13.6%	42.7%	10.5%	27.9%
Nuovi prodotti turistici	3.3%	16.6%	13.7%	5.0%	15.4%	6.7%	12.5%	11.9%	0.0%	0.0%	21.3%	0.0%	11.5%
Aderire a network	96.7%	91.0%	94.1%	95.0%	96.2%	93.3%	100.0%	92.7%	93.9%	100.0%	96.0%	100.0%	94.5%
Nessuna novità	42.6%	35.9%	51.0%	80.0%	65.4%	60.0%	33.3%	30.3%	69.7%	68.2%	17.3%	76.3%	43.1%
Non so	9.8%	6.9%	17.6%	10.0%	15.4%	13.3%	37.5%	14.7%	24.2%	9.1%	6.7%	13.2%	12.6%

Nonostante le opportunità potenziali derivanti dall'avvicinarsi di un evento come EXPO 2015, ben il 43% delle strutture intervistate dichiara di non avere pianificato o previsto alcuna innovazione né materiale, né immateriale, né nel proprio modello di business. Una propensione all'immobilismo che potrebbe innescare qualche campanello di allarme.
Tra chi intende compiere investimenti prevale l'idea di aderire a network di offerta (94.5%), seguita (27.9%) dalla decisione di rinnovare le strategie di prezzo e posizionamento di mercato (soprattutto a Bergamo, Brescia e Sondrio).
Più attivi sul fronte degli interventi materiali e tangibili (incremento posti letto, servizi al cliente, investimenti strutturali di vario tipo), i territori posizionati più vicino al cuore dell'evento: Milano, Monza e Brianza, Lodi. A questi si aggiunge Sondrio, dove gli operatori sembrano avvertire fortemente l'esigenza di nuove strategie di comunicazione.

Nota per la lettura di questa e della successiva tabella: le percentuali riportate sono ottenute come rapporto tra il numero di risposte di ogni strato (strato=incrocio colonna/riga della matrice in tabella) e il numero di rispondenti totali della provincia. Idem, ma rispetto al numero di rispondenti totali in regione nell'ultima colonna. Le percentuali per provincia non sommano a 100 perché ogni intervistato poteva selezionare fino a 3 risposte.

PREVALE UN PO' DI IMMOBILISMO FORTE ATTENZIONE NEI CONFRONTI DELLE STRATEGIE DI POSIZIONAMENTO E DI PREZZO

Uno sguardo verso EXPO: cosa chiede la ricettività lombarda a chi governa il territorio

Interventi richiesti agli amministratori per sviluppare l'attrattività del territorio in previsione di EXPO 2015													
	BERGAMO	BRESCIA	COMO	CREMONA	LECCO	LODI	MONZA BRIANZA	MILANO	MANTOVA	PAVIA	SONDRIO	VARESE	TOTALE
sistema dei trasporti	36.1%	33.1%	60.8%	15.0%	57.7%	13.3%	41.7%	14.7%	24.2%	45.5%	30.7%	36.8%	32.6%
Aumentare la sicurezza	0.0%	1.4%	0.0%	15.0%	3.8%	6.7%	8.3%	14.7%	15.2%	0.0%	0.0%	23.7%	6.3%
Migliorare la segnaletica	11.5%	15.9%	33.3%	10.0%	38.5%	6.7%	29.2%	13.8%	21.2%	45.5%	37.3%	28.9%	22.3%
Migliorare la viabilità	9.8%	12.4%	51.0%	30.0%	7.7%	20.0%	37.5%	16.5%	30.3%	31.8%	4.0%	26.3%	19.1%
Migliorare il decoro urbano	6.6%	9.0%	5.9%	30.0%	11.5%	13.3%	4.2%	22.0%	24.2%	4.5%	2.7%	34.2%	12.9%
Aumentare le manifestazioni culturali	27.9%	46.2%	37.3%	40.0%	61.5%	20.0%	25.0%	27.5%	39.4%	59.1%	20.0%	44.7%	36.2%
Organizzare sistema e-booking	16.4%	17.9%	2.0%	30.0%	0.0%	33.3%	4.2%	19.3%	51.5%	0.0%	33.3%	21.1%	19.4%
Azioni marketing territoriale	47.5%	37.9%	27.5%	60.0%	46.2%	40.0%	41.7%	47.7%	36.4%	36.4%	48.0%	36.8%	42.0%
Non so	14.8%	11.7%	0.0%	5.0%	0.0%	26.7%	16.7%	8.3%	3.0%	0.0%	6.7%	2.6%	8.2%
Altro	1.6%	5.5%	13.7%	0.0%	11.5%	0.0%	12.5%	1.8%	3.0%	4.5%	0.0%	2.6%	4.4%

- Basse in questo caso le percentuali dei non rispondenti, con un picco a Lodi e (in minor misura) a Bergamo.
- La visione degli operatori appare piuttosto nitida con 3 tipologie di intervento diffusamente richieste a chi amministra il territorio : (1) il potenziamento del sistema locale -regionale de i trasporti, (2) l'arricchimento dell'offerta culturale, percepita come ingrediente ad elevato tasso di gradimento da tutti i segmenti della domanda turistica, (3) il rafforzamento delle azioni di marketing territoriale. Questi temi appaiono come trasversali, anche se con pesi diversi nei vari territori
- Poco richieste (forse perché non vi è la percezione di una criticità) le azioni per la sicurezza del territorio (come del resto anche le rilevazioni turisti confermano) e per il mantenimento del decoro urbano.
- Interessanti le specificità territoriali: l'esigenza di più alti livelli di sicurezza e decoro urbano sembra una peculiarità del Varesotto (e parzialmente del cremonese), Sondrio e Pavia reclamano migliore segnaletica e una più efficace erogazione delle info ai turisti, a Como risulta spinoso il tema/problema della viabilità, Mantova si concentra sulla necessità di un sistema provinciale di booking on line

TRASPORTI E INFRASTRUTTURE MIGLIORI

PIU' OFFERTE CULTURALI

RAFFORZAMENTO DELLE AZIONI DI MARKETING TERRITORIALE

Alcuni spunti nelle segnalazioni degli operatori della ricettività

- A Bergamo viene reclamato a gran voce il completamento della Statale 42, a Monza la rapida realizzazione della Pedemontana
- A Brescia si chiede un potenziamento del servizio di navigazione in zona Garda e in generale una maggiore attenzione al turismo giovane
- A Como, accanto alla questione della rete viaria viene enfatizzato il tema dei trasporti pubblici ritenuti inadeguati al prestigio e alle potenzialità del territorio
- A Mantova si chiedono misure specifiche per incentivare il turismo di provenienza straniera
- A Pavia le sensibilità diffuse vanno nella direzione di più percorsi ciclopedonali nel verde