



REGIONE
TOSCANA



Settore Statistica

Informazioni statistiche

in **breve**

L'INFORMATIZZAZIONE DELLE STRUTTURE RICETTIVE INDAGINE CAMPIONARIA APRILE 2004

Indice

1. Premessa
2. Le tecnologie informatiche nelle strutture ricettive toscane
3. La visibilità delle strutture ricettive toscane nel Web
4. L'utilizzo delle nuove tecnologie come strumento per sviluppare il mercato
5. Conclusioni
6. Nota metodologica
7. Questionario



1. Premessa

L'Osservatorio Regionale del Turismo ha predisposto un programma annuale di attività che prevede la realizzazione di un sistema di indagini finalizzate a fornire una informazione congiunturale sul fenomeno, sia per ottenere consuntivi rapidi sull'andamento nei periodi più tipici dell'anno, sia per prevedere gli orientamenti del mercato e i flussi nei mesi successivi.

Il Settore Statistica della Regione Toscana, in accordo con l'Osservatorio e con il Settore Reti di Governance del Sistema Regionale, ha ampliato la prima indagine campionaria di questo programma annuale, introducendo una sezione relativa all'informatizzazione delle strutture ricettive al fine di conoscere la presenza e diffusione delle nuove tecnologie informatiche nell'attività turistico-ricettiva e il loro utilizzo per promuovere e sviluppare il mercato del turismo nella regione.

In particolare **gli obiettivi dell'indagine** sono stati quelli di stimare:

- 1) la dotazione di nuove tecnologie: personal computer, internet, e-mail;
- 2) la visibilità delle strutture attraverso siti/pagine web come forma di pubblicità della struttura stessa;
- 3) l'utilizzo delle nuove tecnologie come strumento per acquisire nuovi segmenti di mercato sviluppando e/o consolidando l'attività ricettiva.

L'indagine campionaria ha coinvolto le seguenti tipologie di esercizi: 1) *alberghi*; 2) *alloggi agrituristici*; 3) *altre strutture ricettive*¹.

La dimensione del campione è di 1.941 strutture: 838 alberghi, 540 alloggi agrituristici e 563 altre strutture. La rilevazione telefonica realizzata con il sistema CATI si è svolta nel periodo compreso tra il 13 e il 16 aprile 2004.

Questo rapporto presenta i risultati dell'indagine ed è così articolato:

- ✓ il paragrafo 1 illustra i risultati relativi al possesso e all'uso del Personal Computer, Internet o e-mail da parte delle strutture ricettive toscane;

- ✓ il paragrafo 2 esamina il numero delle strutture presenti su un sito o su una pagina WEB;
- ✓ il paragrafo 3 presenta i risultati relativi alle prenotazioni interattive registrate nella settimana di Pasqua 2004.

2. Le tecnologie informatiche nelle strutture ricettive toscane

2.1. L'utilizzo del Personal Computer

Il Personal Computer è ritenuto dalla grande maggioranza delle strutture ricettive della Toscana uno strumento indispensabile per organizzare e gestire l'attività ricettiva. Infatti, 4.715 strutture, pari al 77.6% del totale delle strutture, utilizzano almeno un computer per gestire l'attività ricettiva, ma il 22.4% ancora non ne dispone (Figura 1).

Questo dato però è differenziato per risorsa turistica e soprattutto per tipologia ricettiva (Figura 2).

- 1) *L'utilizzo del PC per risorsa*: se nelle città d'arte e affari, nelle zone di collina e campagna e nella risorsa residuale "altra risorsa" (che conta molti comuni della periferia delle città d'arte) il possesso del PC raggiunge o supera la soglia dell'80% (rispettivamente 82.1%, 79.4% e 79.4% contro 77.6% della Toscana) nelle zone di montagna, di mare e alle terme è inferiore alla media regionale (72.8%, 72.0% e 70.8% contro 77.6%);
- 2) *L'utilizzo del PC per tipologia ricettiva*: se la quasi totalità (98.9%) degli alberghi a 4-5 stelle e il 90% di quelli a 3 stelle gestiscono l'attività ricettiva utilizzando uno o più PC, solo il 62,7% degli alberghi a 1-2 stelle possiede il PC. Alloggi agrituristici e "altre strutture" si collocano in linea con la media regionale.

¹ La voce "altre strutture ricettive" comprende campeggi, affittacamere, case ed appartamenti per vacanze, residence, residenze d'epoca, villaggi turistici, ostelli per la gioventù, case per ferie, rifugi alpini, aree di sosta.



Figura 1 – Utilizzo del Personal Computer, di Internet e della Posta elettronica da parte delle strutture ricettive – Aprile 2004

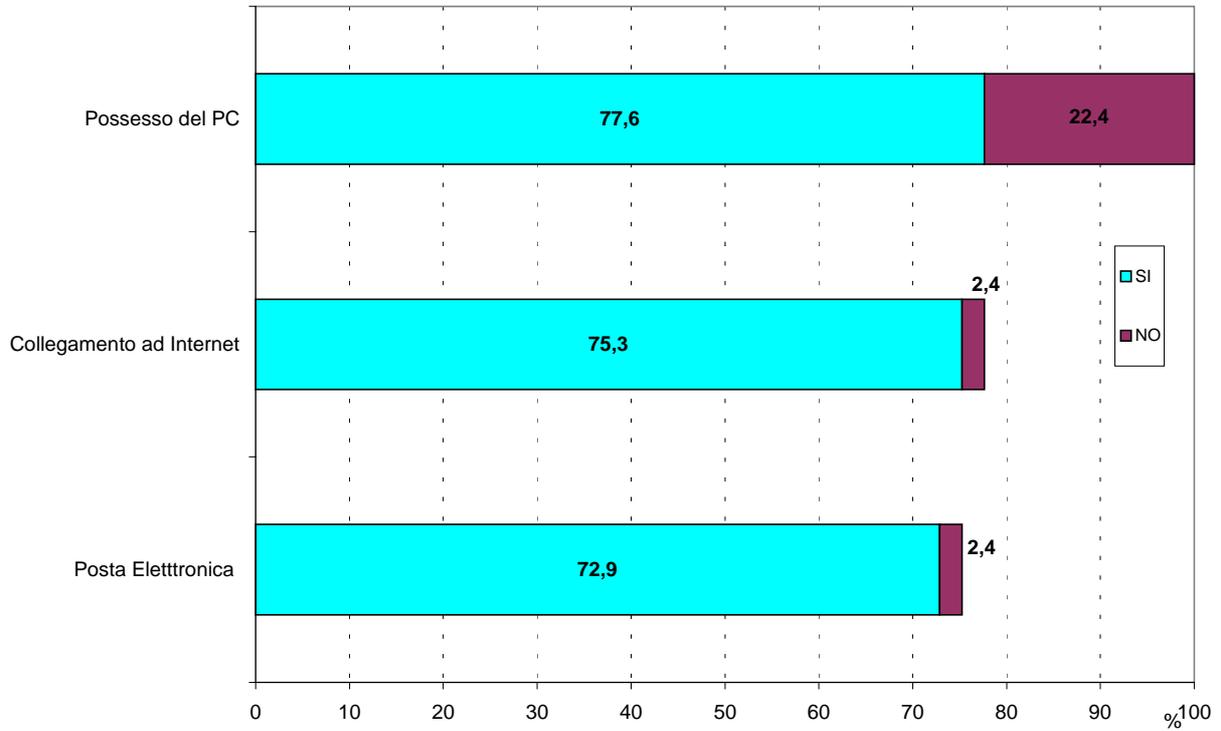
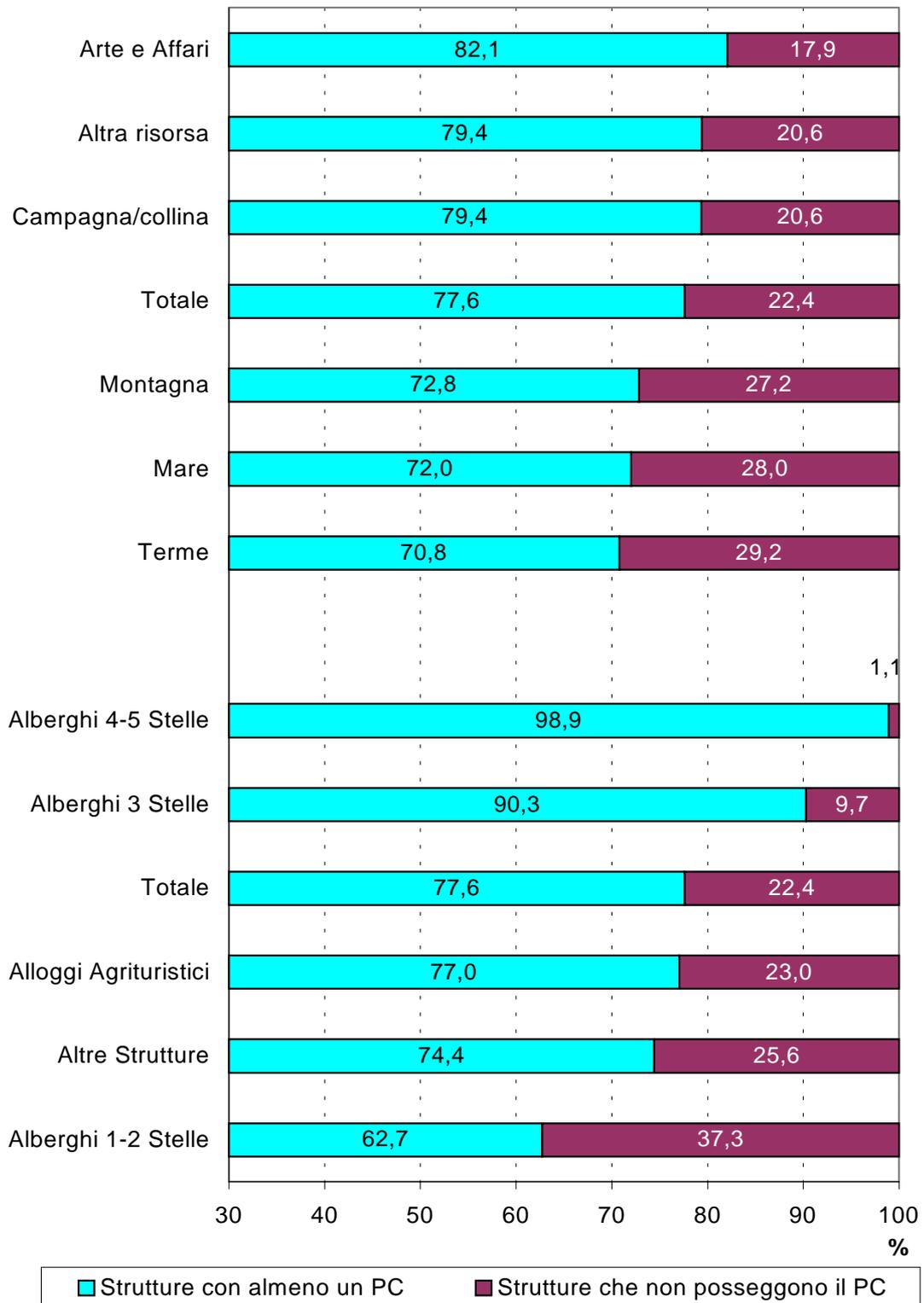


Figura 2 - Utilizzo del Personal computer per risorsa turistica e tipologia ricettiva - Aprile 2004



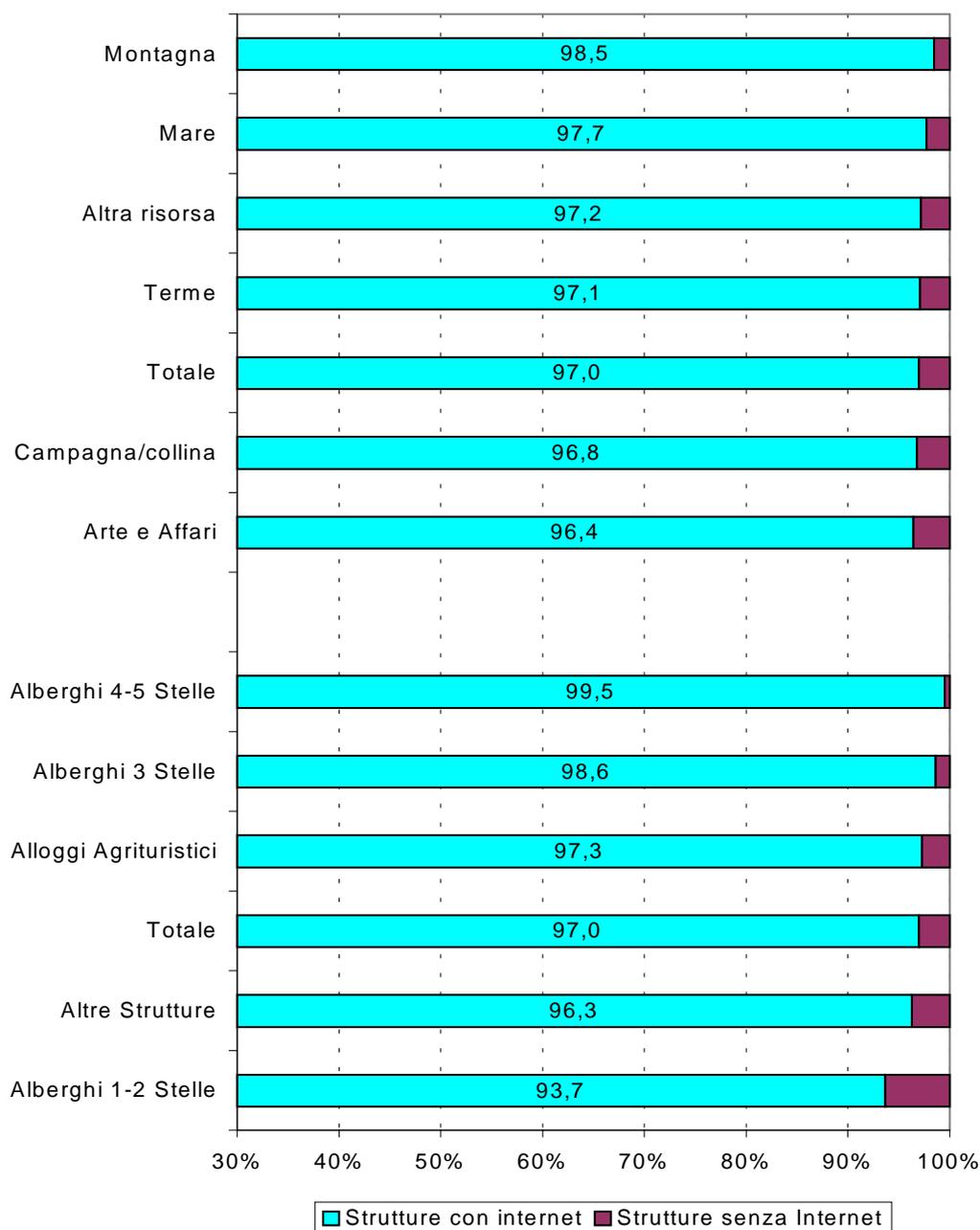


2.2 L'utilizzo di Internet

Sono 4.572 le strutture ricettive toscane che dispongono del collegamento ad Internet. Rappresentano il 75.3% del totale delle strutture e il 97% di quelle che utilizzano almeno un Personal Computer per la gestione della loro

attività (Figura 1). Nell'utilizzo di Internet non esistono differenze significative tra le risorse turistiche così come tra le diverse tipologie di strutture ricettive, con l'eccezione degli alberghi a 1-2 stelle (Figura 3).

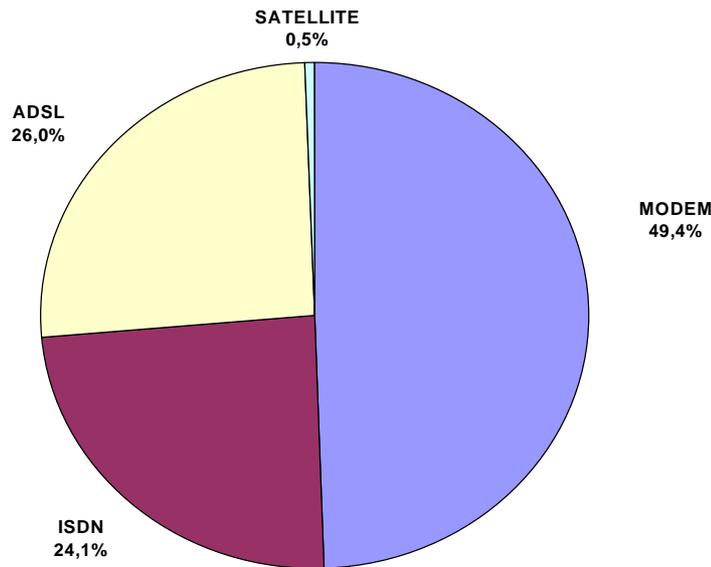
Figura 3 - Utilizzo di Internet per risorsa e tipologia di struttura da parte delle strutture dotate di PC - Aprile 2004



La **modalità di collegamento ad Internet** più diffusa tra le strutture ricettive è costituita ancora dal collegamento via modem (49.4% delle modalità indicate²) seguono l'ADSL con il 26.0%

e l'ISDN con il 24.1%. Il satellite, che ottiene solo lo 0.5% delle citazioni, è una modalità di collegamento molto rara (Figura 4).

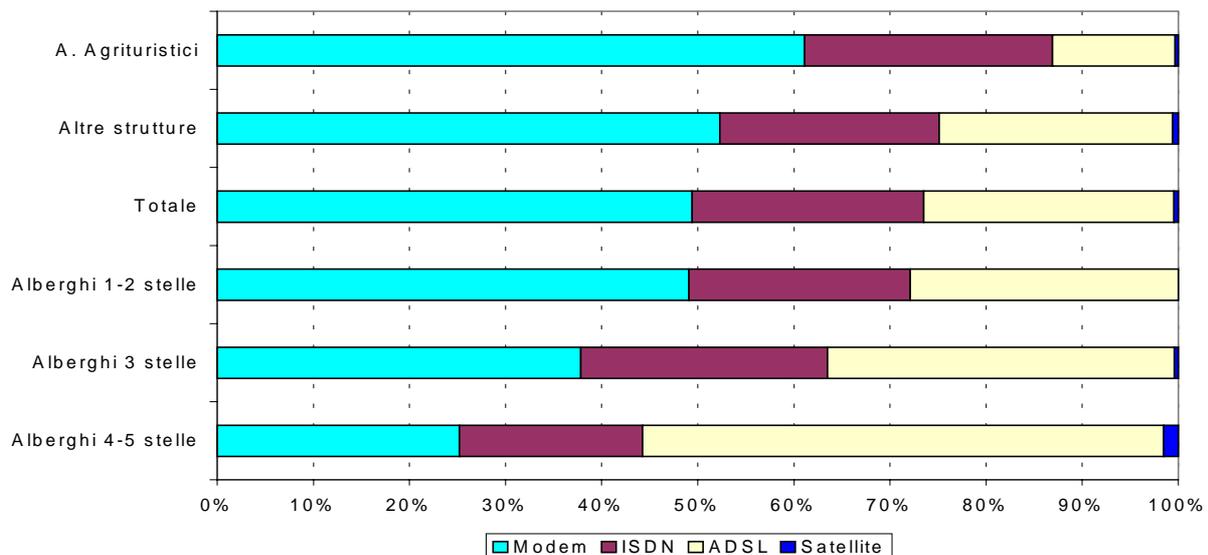
Figura 4 – Modalità di collegamento ad Internet – Aprile 2004



Dalla Figura 5 emerge, in particolare per gli esercizi alberghieri, una maggior diffusione del collegamento ADSL al crescere della categoria. Negli alberghi a 4-5 stelle il collegamento ADSL è prevalente (54,2%) e di un qualche rilievo l'uso

del satellite. Una situazione opposta si registra negli esercizi agrituristici dove prevale con oltre il 60% il collegamento più tradizionale via modem.

Figura 5 – Modalità di connessione ad Internet per tipologia struttura – Aprile 2004



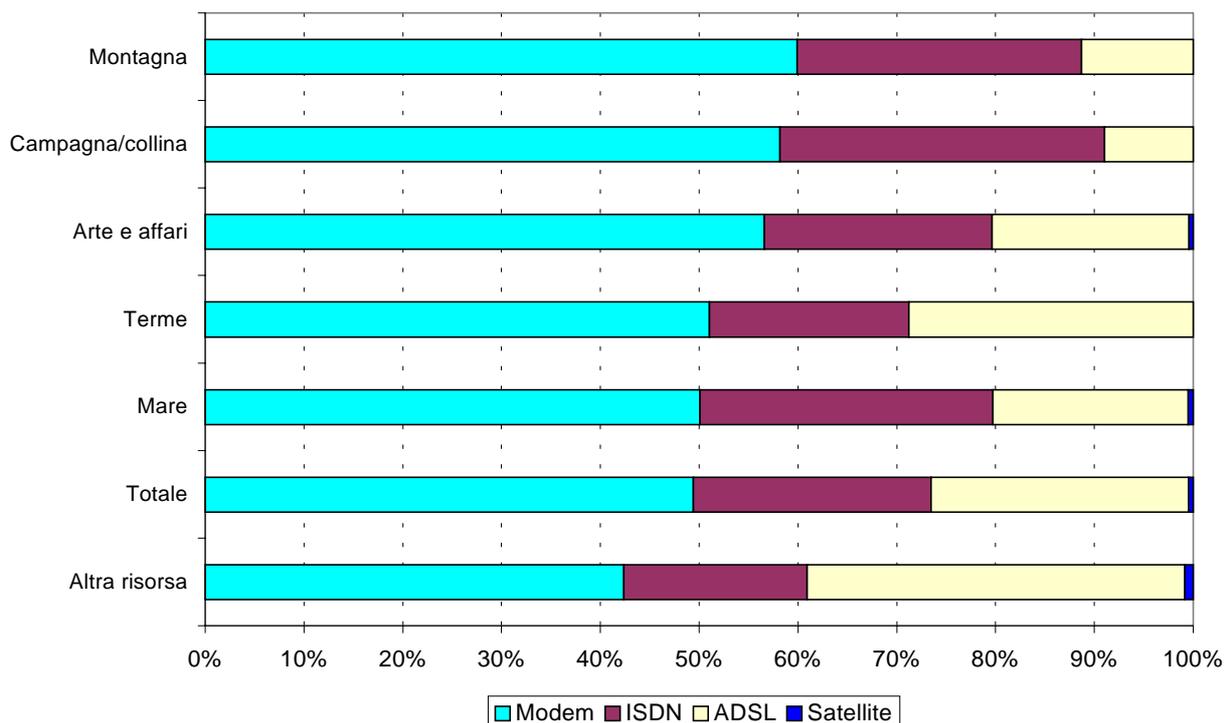
² Alla domanda sulla modalità di collegamento ad Internet era possibile indicare due risposte. Delle 4.572 strutture collegate ad Internet, 152 hanno dichiarato una doppia modalità di

collegamento, e 379 non hanno saputo dare una risposta certa e quindi non sono state considerate. Pertanto il totale dei collegamenti ad Internet è risultato pari a 4.344.

La Figura 6 presenta le modalità di collegamento a Internet in base alla risorsa turistica. Se consideriamo il collegamento ADSL quale indicatore di utilizzo di tecnologia "avanzata" questa tipologia assume un maggior

rilevato nelle risorse termale e altra risorsa per le quali le percentuali di collegamento ADSL superano il valor medio regionale che abbiamo visto è del 26%.

Figura 6 – Modalità di connessione ad Internet per risorsa – Aprile 2004



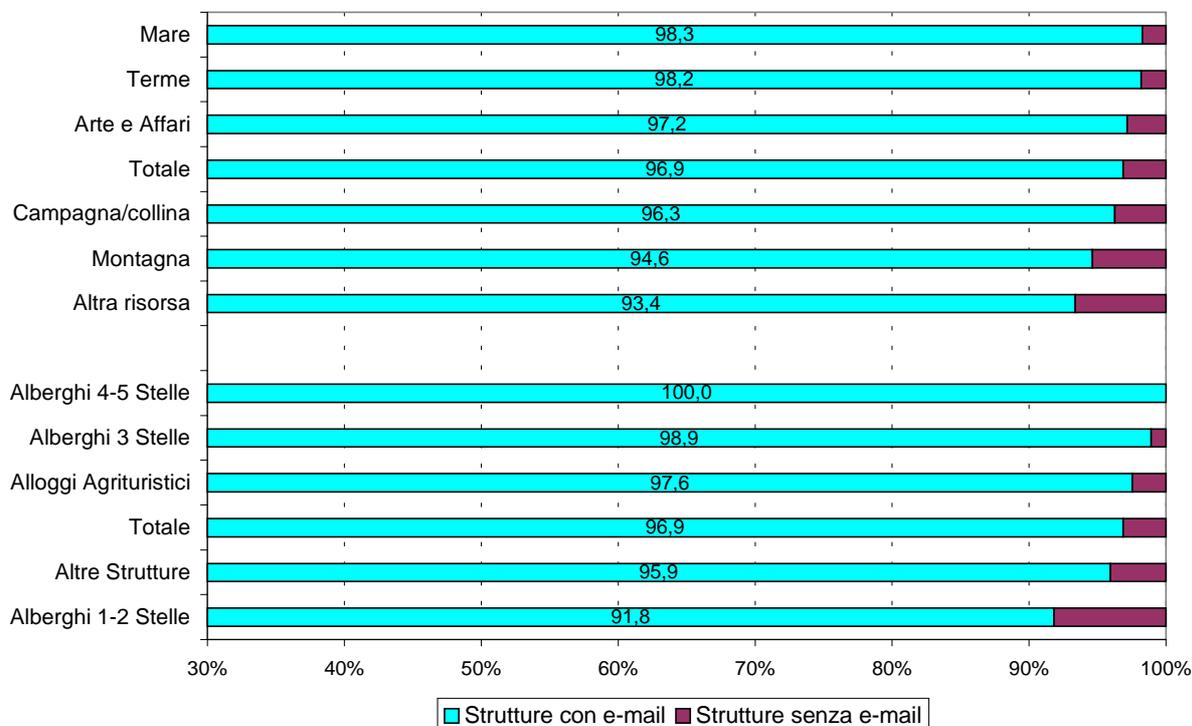
2.3 La Posta elettronica

La posta elettronica è diventata un mezzo di comunicazione ormai essenziale per comunicare e intrattenere rapporti con la clientela. In effetti, le 4.425 strutture ricettive toscane che dispongono di un indirizzo e-mail e che lo usano per la gestione dell'attività ricettiva, rappresentano il 72.8% del totale delle strutture - la quasi totalità (97%) di quelle connesse ad Internet (Figura 1).

Praticamente tutti gli alberghi di medio-alta categoria che dispongono della connessione ad Internet usano anche la posta elettronica, seguiti a breve distanza dagli alloggi-agrituristici (97.6%) e dalle altre strutture (96%). Solo gli alberghi di bassa categoria, pur collegati ad Internet, segnalano un minor uso dell'e-mail, peraltro pari al 92%.

Anche le differenze nell'uso della posta elettronica per tipologia di risorsa sono piuttosto lievi: le strutture collegate ad Internet che la usano maggiormente appartengono alla risorsa balneare e termale (circa 98%) mentre quelle che la usano meno sono in montagna (94.6%) e nella risorsa residuale (93.4%) (Figura 7).

Figura 7 – La Posta Elettronica per tipologia di struttura e risorsa turistica – Aprile 2004



3. La visibilità delle strutture ricettive toscane nel Web

Le strutture che risultano essere presenti nella rete con un sito o con una pagina WEB sono pari all'82.7% del totale delle strutture ricettive toscane. Questo valore è superiore al numero di strutture che dispongono del collegamento ad Internet poiché esistono strutture, soprattutto di medio-piccola dimensione, che, pur non disponendo di computer o di collegamento ad Internet, hanno ritenuto importante acquisire una visibilità maggiore attraverso la presenza su un sito e per questo si sono appoggiati a società private, ad associazioni di categoria, o enti pubblici.

La tipologia di sito più diffusa tra le strutture ricettive è costituita dal "sito proprio" (59.1% delle modalità indicate³); segue la tipologia costituita dal sito di catene alberghiere o di altri privati (23%) e infine quella di sito di enti pubblici (17.1%) (Figura 8).

L'analisi per risorsa turistica della presenza sulla rete non presenta scostamenti di rilievo dal dato regionale, mentre l'analisi per tipologia di struttura evidenzia alcune differenze significative: se la quasi totalità delle strutture di media-alta categoria sono presenti sulla rete (96% per gli alberghi a 4-5 stelle e 90% per quelli a 3 stelle), e se gli alloggi agrituristici con il loro 84.7% si attestano su un livello superiore alla media regionale, le altre strutture e gli alberghi a 1-2 stelle si collocano su livelli più modesti (79.3% e 72.2%).

³ Alla domanda sulla presenza della struttura su un sito Web era possibile dare più risposte. Ne risulta che sono 5.883 i siti o le pagine Web dedicati alle strutture ricettive toscane.



3.1. Tipo di sito WEB

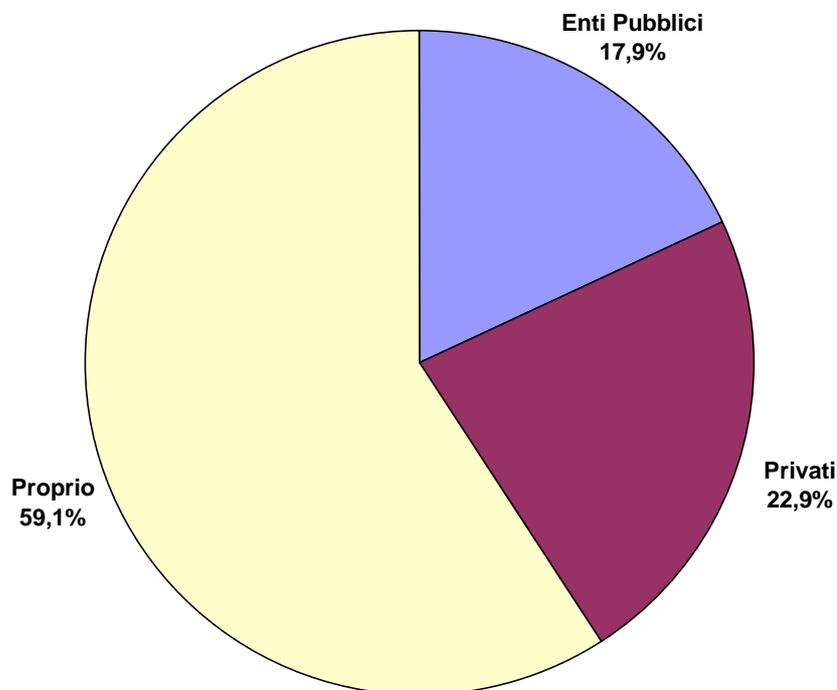
Per avere una maggiore conoscenza sull'orientamento delle strutture ricettive toscane verso le nuove tecnologie ed in particolare sulla pubblicità tramite il WEB è stato chiesto ai gestori delle strutture se la loro struttura fosse presente su un *sito proprio*, su quello di Enti o istituzioni pubbliche, oppure su quello di catene alberghiere o società private.

La percentuale di esercenti che hanno dichiarato

di avere più di un sito o più di una pagina WEB sono il 14,4% delle strutture che hanno almeno una pagina o una sito WEB.

La maggioranza (59.1%) dei siti/pagine WEB delle strutture ricettive toscane sono "*siti propri*" della struttura, seguono poi i siti gestiti da società private o da associazioni di categoria (22.9%) ed infine quelli di enti pubblici (Figura 8).

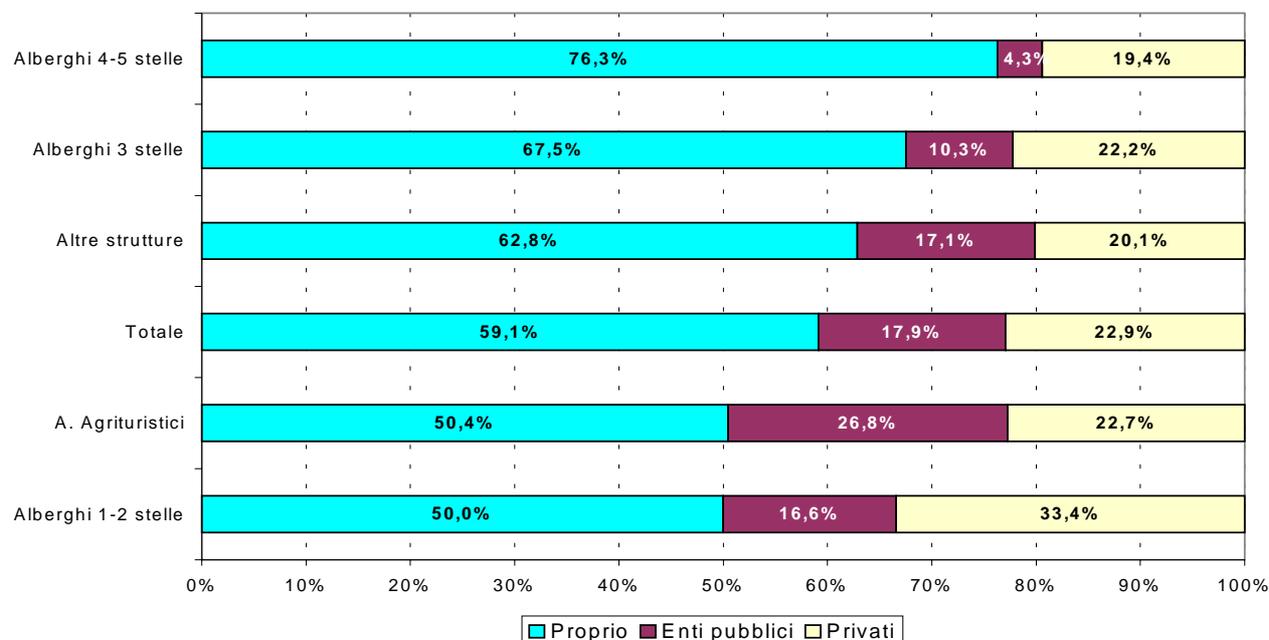
Figura 8 – Tipologia di sito Web



Analizzando il dettaglio delle tipologie ricettive (Figura 9), emerge come il sito proprio è più presente negli alberghi di categoria medio-alta (76.3% per quelli a 4-5 stelle, 67.5% per quelli a 3 stelle), mentre gli alberghi a 1-2 che

hanno un sito proprio sono il 50%. Questi per l'altra metà si appoggiano al enti pubblici e soprattutto a privati.

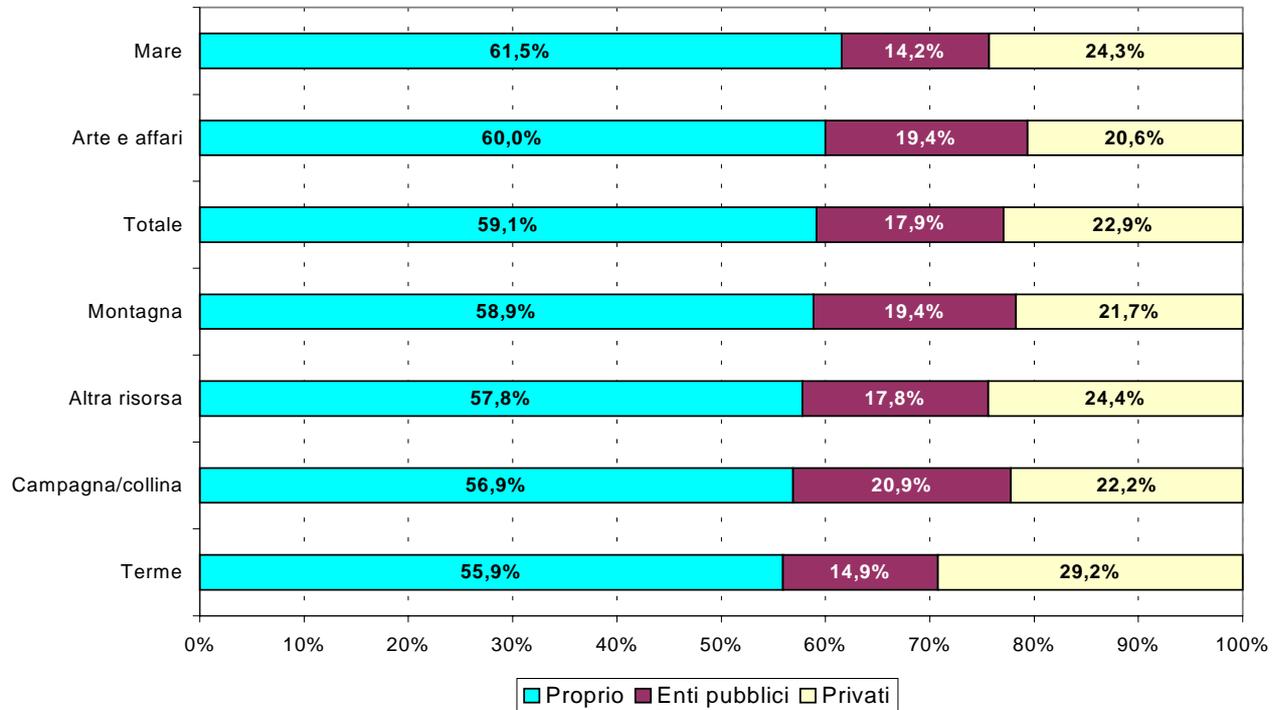
Figura 9 - Tipo di sito Web per tipologia di struttura ricettiva



L'analisi per risorsa turistica non mostra particolari differenze sulla tipologia del sito Web. Come per l'accesso ad Internet, per la modalità di collegamento, l'uso della posta elettronica, le differenze sono correlate prevalentemente alla categoria e non al territorio. La collocazione geografica della struttura non risulta essere una discriminante né per il livello di informatizzazione raggiunto né per l'utilizzo di

questi mezzi come mezzo di pubblicità e di diffusione dell'informazione turistico-ricettiva (Figura 10). Va segnalato infine come gli alberghi a 1-2 stelle risultino spesso in ultima posizione, dietro anche alle strutture non alberghiere nell'uso e nel livello delle nuove tecnologie.

Figura 10 - Tipo di sito Web per risorsa



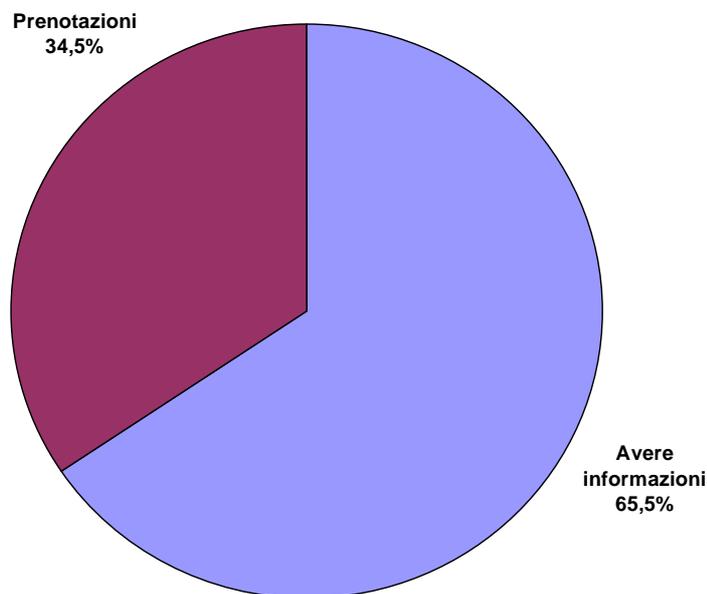


3.2. Operazioni effettuate tramite il WEB

Per valutare l'utilizzo "avanzato" delle nuove tecnologie è stata rivolta agli esercenti una domanda per conoscere quali servizi la struttura offre al cliente attraverso il sito Web dell'esercizio.

Il servizio prevalente è quella di informazioni (65.5%) mentre la prenotazione interattiva arriva solo al 34.5%. (Figura 11).

Figura 11 - Operazioni tramite WEB



Esaminando i dati secondo la tipologia di struttura ricettiva si evidenzia che le strutture dove i servizi più avanzati, in questo caso la prenotazione interattiva, sono maggiormente presenti risultano gli alberghi di categoria superiore (41%)⁴, all'altra estremità troviamo gli alloggi agrituristici col 30% di prenotazioni interattive. Di nuovo per gli alberghi a 1-2 stelle

si segnala una situazione di "arretratezza". (Figura 12).

L'analisi per risorsa non presenta delle particolarità degne di nota, infatti le percentuali di esercizi che offrono il servizio di prenotazione via Web variano da un minimo del 31,27% per la *Montagna* ad un massimo del 36,43% per *Arte e Affari* (Figura 13).

⁴ Le Prenotazioni possono essere pensate come il livello di informatizzazione più sofisticato raggiungibile da una struttura ricettiva.

Figura 12 - Operazioni tramite WEB per struttura ricettiva

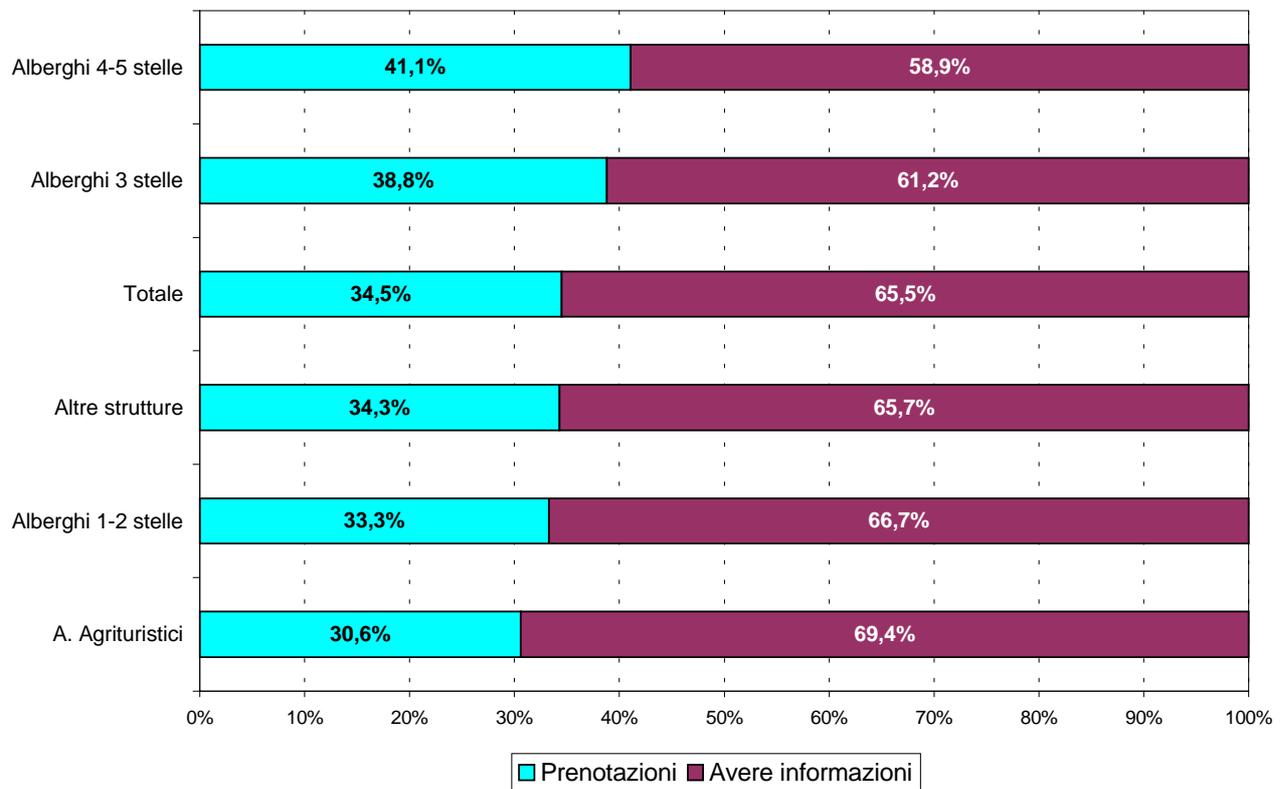
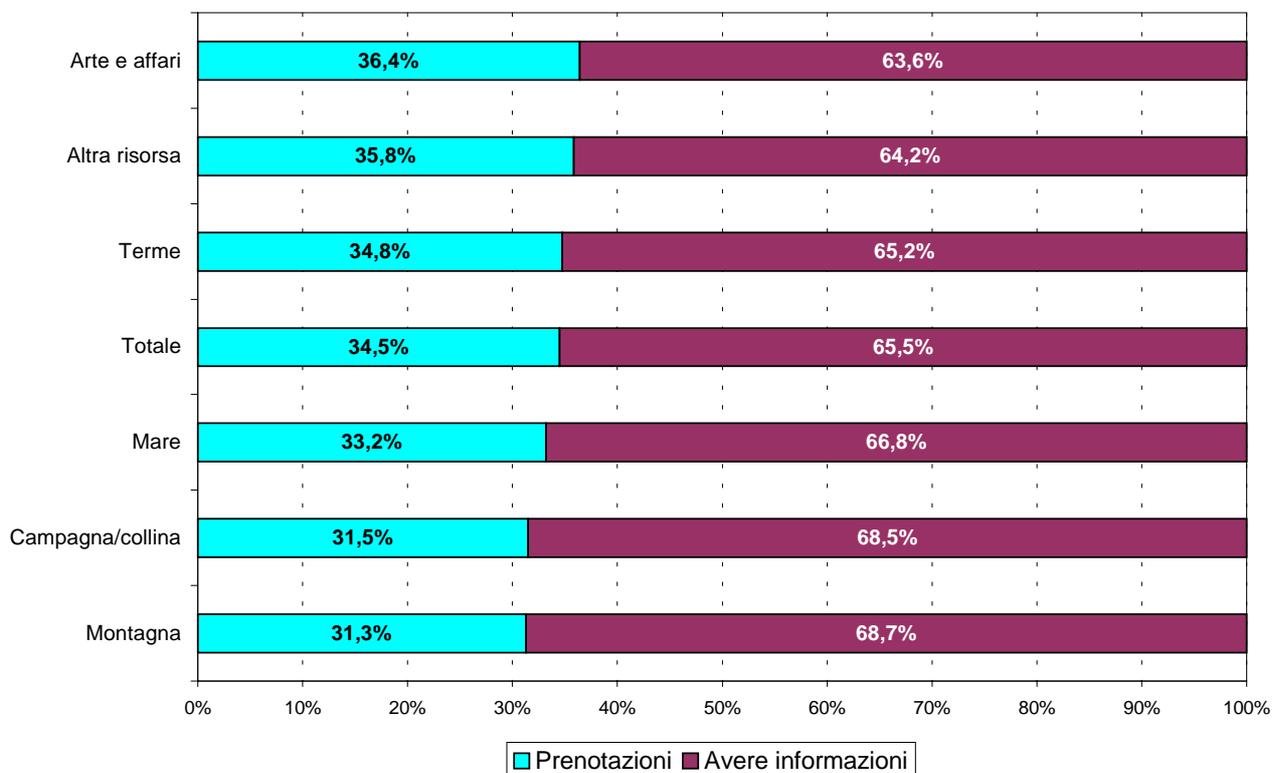


Figura 13 - Operazioni tramite WEB per risorsa



4. L'utilizzo delle nuove tecnologie come strumento per sviluppare il mercato

L'ultimo degli obiettivi conoscitivi dell'indagine è stato quello di stimare la percentuale di clienti che hanno prenotato un soggiorno durante la settimana di Pasqua tramite le nuove tecnologie informatiche (WEB o e-mail).

Un quarto delle strutture aperte a Pasqua non ha avuto alcuna prenotazione per la settimana pasquale tramite le nuove tecnologie (Q25 della Tabella 1); la metà delle strutture ha avuto il 5% di clienti che hanno prenotato via rete (Q50 della Tabella 1).

La distribuzione della percentuale di clientela che ha prenotato il soggiorno nel periodo pasquale tramite la rete risulta assai differenziata secondo la tipologia delle strutture ricettive. Dalla Tabella 1 e dal grafico dei quartili⁵ (Figura 14) emergono alcune considerazioni:

- la percentuale media di prenotazioni via rete negli esercizi alberghieri nel periodo pasquale è risultata modesta: 16% negli alberghi a 1-2

stelle, 18% in quelli a 3 stelle e al 20% in quelli a 4-5 stelle; tale percentuale è risultata significativamente più alta negli alloggi agrituristici (28%) e nelle altre strutture (31%). Ancora una volta emerge la situazione di "arretratezza" nell'adozione delle opportunità delle nuove tecnologie negli esercizi alberghieri di bassa categoria.

- L'esame della variabilità della percentuale di prenotazioni via rete evidenzia che gli alberghi, in ciascuna delle 3 classi di categoria considerate, sono piuttosto omogenei, cioè la percentuale di clienti che hanno prenotato via rete non varia molto tra un albergo e l'altro. Al contrario negli alloggi agrituristici e nelle altre strutture emerge una maggiore differenziazione: accanto a strutture con bassissime quote di prenotazioni via rete ve ne sono altre con quote elevate.

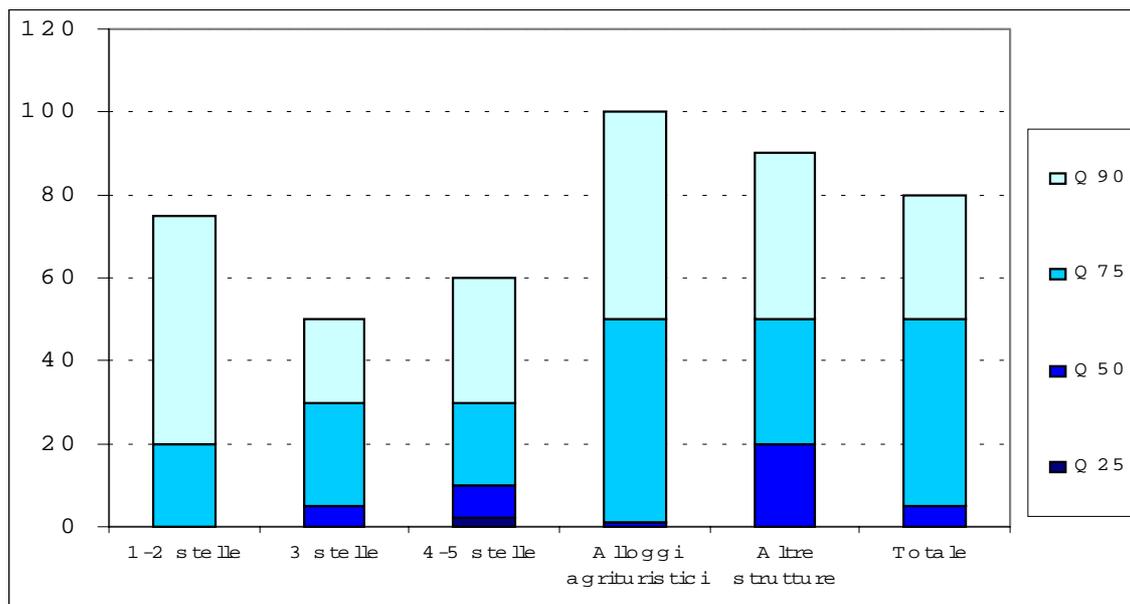
⁵ Il grafico dei quartili riporta la percentuale di clienti che hanno prenotato via rete per i primi Qx% di esercizi per i valori di x = 10, 25, 50, 75, 90. Il valore Q50 indica che percentuale di clienti ha prenotato via rete per la prima metà degli esercizi.

Tabella 1 – Quantili, media e deviazione standard della distribuzione della percentuale di clienti che hanno prenotato a Pasqua via web, per tipologia di struttura ricettiva

Caratteristiche della distribuzione	Alberghi			Alloggi agrituristici	Altre strutture	Totale esercizi
	1-2 stelle	3 stelle	4-5 stelle			
Q10	0	0	0	0	0	0
Q25	0	0	2	0	0	0
Q50 (mediana)	0	5	10	1	20	5
Q75	20	30	30	50	50	50
Q90	75	50	60	100	90	80
Media	16	18	20	28	31	25
Deviazione Standard	48	44	31	67	67	58

Regione Toscana - Settore Statistica - aprile 2004

Figura 14 – Quantili della distribuzione della percentuale di clienti che hanno prenotato a Pasqua via web, per tipologia di struttura ricettiva



5. Conclusioni

I principali risultati emersi dall'indagine possono essere così sintetizzati:

- 1) **Il PC è ritenuto strumento essenziale per la gestione dell'attività ricettiva dalla maggioranza delle strutture ricettive:** sono 4.715, pari al 77.6% del totale, le strutture che utilizzano almeno un PC per organizzare e gestire l'attività ricettiva.
- 2) **Pressoché tutte le strutture che usano il Personal Computer per la gestione**

dell'attività ricettiva utilizzano anche Internet e la Posta Elettronica:

- a) **l'uso di Internet** sono 4.572 le strutture ricettive toscane che dispongono del collegamento ad Internet. Rappresentano il 97% di quelle che utilizzano almeno un Personal Computer per la gestione della loro attività e il 75.3% del totale delle strutture toscane. La modalità di collegamento più utilizzata è costituita dal Modem (49.4%);



seguono l'ADSL con il 26.0% e l'ISDN (24.1%); la modalità satellitare è pressoché trascurabile.

- b) **la posta elettronica:** sono le 4.425 le strutture ricettive toscane che dispongono di un indirizzo e-mail e che lo usano per la gestione dell'attività ricettiva, rappresentano la quasi totalità (97%) di quelle connesse ad Internet e il 72.8% del totale delle strutture toscane.
- 3) **Quattro strutture su cinque sono visitabili su un sito:** le strutture che dispongono di un sito o di una pagina Web sono 5.022, pari all'82.7% del totale delle strutture ricettive toscane. Si tratta di un numero superiore rispetto a quelle che dispongono del collegamento ad Internet poiché molte strutture pur non disponendo di PC e/o Internet hanno ritenuto importante che la loro struttura fosse visibile su un sito e si sono appoggiati ad un sito di un privato, di un ente pubblico o di una associazione di categoria.
- 4) **Alberghi a medio alta categoria sono caratterizzati da un elevato livello di informatizzazione, mentre le "altre strutture" e gli alberghi a 1-2 stelle sono su livelli di**

informatizzazione ancora relativamente modesti: la dotazione tecnologica - utilizzo del PC, di Internet e della Posta Elettronica, presenza su un sito o pagina Web – è diffusa praticamente in tutti gli alberghi di 3, 4 e 5 stelle; mentre le "altre strutture" e gli alberghi a 1-2 stelle sono ancora in una posizione di "relativa arretratezza". Gli alloggi agrituristici si posizionano rispetto ai diversi parametri di dotazione informatica sui valori medi regionali, allorché si esaminano nel loro complesso, ma risultano fra di loro molto differenziati nell'utilizzo delle nuove tecnologie. Gli alberghi a 1-2 stelle risultano spesso nelle ultime posizioni quanto a dotazione e utilizzo delle nuove tecnologie; inoltre, a differenza degli alloggi agrituristici e le altre strutture, l'"arretratezza" è in questa tipologia assai omogenea. Così mentre fra gli alloggi agrituristici e le altre strutture emergono strutture "eccellenti" accanto a strutture "arretrate", per gli alberghi di bassa categoria il ritardo è piuttosto comune.



6. Nota metodologica

Obiettivo dell'indagine: Il Settore Statistica della Regione Toscana, in accordo con l'Osservatorio e con il Settore Reti di Governance del Sistema Regionale, ha ampliato l'indagine campionaria sull'andamento della stagione turistica del periodo pasquale, introducendo una sezione relativa all'informatizzazione delle strutture ricettive al fine di conoscere la presenza e diffusione delle nuove tecnologie informatiche nell'attività turistico-ricettiva e il loro utilizzo per promuovere e sviluppare il turismo nella regione. In particolare **gli obiettivi dell'indagine** sono stati quelli di stimare:

- 1) l'uso del personal computer, di Internet e dell'e-mail;
- 2) la visibilità della struttura ricettiva attraverso siti o pagine web;
- 3) l'utilizzo delle nuove tecnologie come strumento per acquisire nuovi segmenti di mercato sviluppando e/o consolidando l'attività ricettiva.

Popolazione obiettivo: la popolazione obiettivo dell'indagine è costituita dalle 6.075 strutture ricettive presenti nell'archivio delle attrezzature e prezzi delle strutture ricettive della Toscana e che hanno registrato un movimento dei clienti nei mesi di marzo e aprile 2003. Questa popolazione, utilizzata per stimare l'andamento della stagione pasquale, è adeguata anche alla stima del numero di strutture ricettive dotate di tecnologie informatiche.

Ambiti di stima, disegno campionario e numerosità campionaria: sono state programmate e realizzate stime per i seguenti ambiti di stima:

- 1) la regione;
- 2) la tipologia di struttura: alloggi agrituristici, alberghi distinti per categorie alberghiere (1-2 stelle; 3 stelle; 4-5 stelle) e l'insieme di tutte le altre strutture (campeggi, affittacamere, case ed appartamenti per vacanze, residence, residenze d'epoca, villaggi turistici, ostelli per la gioventù, case per ferie, rifugi alpini, aree di sosta);
- 3) le risorse turistiche prevalenti: arte/affari; montagna; mare; terme; collina; altro.

È stato adottato un **disegno di campionamento** stratificato delle strutture ricettive sulla base delle variabili: *tipologia di struttura* e *risorsa turistica*. Sono stati così definiti 30 strati. La numerosità campionaria complessiva e la allocazione di tale numerosità negli strati sono state determinate con una procedura di allocazione ottimale. La numerosità campionaria progettata è stata di 2045 unità; la **numerosità campionaria** effettivamente ottenuta è stata di 1941 unità.

Lo stimatore: la stima delle percentuali è stata ottenuta per mezzo dello stimatore ponderato. I pesi campionari (coefficienti di riporto all'universo) sono stati calcolati strato per strato come rapporto tra la numerosità dello strato e il numero delle osservazioni campionarie effettivamente rilevate.

La precisione delle stime: Per quanto riguarda la stima delle percentuali (per esempio, la stima della percentuale di esercenti che dichiarano utilizzare il PC) sono stati calcolati i semintervalli di confidenza per i diversi ambiti di stima e per diversi valori puntuali delle stime. Tali valori sono riportati nel Prospetto 1.



Prospetto 1 - Precisione delle stime di proporzioni (semintervalli di confidenza al 95% per le stime di proporzioni in funzione del valore delle stime puntuali)

Ambiti di stima	Dimensione		Stime puntuali osservate								
	Universo	Campione	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
Toscana	6075	1941	1.1%	1.4%	1.6%	1.8%	1.8%	1.8%	1.6%	1.4%	1.1%
Tipologia di struttura											
Alloggi agrituristici	1.798	540	2.1%	2.8%	3.2%	3.4%	3.5%	3.4%	3.2%	2.8%	2.1%
Alberghi di cui	2.283	838	1.6%	2.1%	2.4%	2.6%	2.6%	2.6%	2.4%	2.1%	1.6%
<i>Alberghi 1-2 stelle</i>	870	308	2.6%	3.5%	4.0%	4.3%	4.4%	4.3%	4.0%	3.5%	2.6%
<i>Alberghi 3 stelle</i>	1.125	337	2.6%	3.5%	4.0%	4.3%	4.4%	4.3%	4.0%	3.5%	2.6%
<i>Alberghi 4-5 stelle</i>	288	193	2.4%	3.2%	3.6%	3.9%	4.0%	3.9%	3.6%	3.2%	2.4%
Altre strutture	1.994	563	2.1%	2.7%	3.1%	3.4%	3.4%	3.4%	3.1%	2.7%	2.1%
Totale strutture	6075	1.941	1.1%	1.4%	1.6%	1.8%	1.8%	1.8%	1.6%	1.4%	1.1%
Risorsa turistica											
Arte e affari	2.348	657	1.9%	2.5%	2.9%	3.1%	3.2%	3.1%	2.9%	2.5%	1.9%
Montagna	349	178	3.0%	4.0%	4.6%	5.0%	5.1%	5.0%	4.6%	4.0%	3.0%
Mare	1.205	339	2.7%	3.5%	4.1%	4.3%	4.4%	4.3%	4.1%	3.5%	2.7%
Terme	685	251	2.9%	3.9%	4.4%	4.7%	4.8%	4.7%	4.4%	3.9%	2.9%
Collina e campagna	991	284	2.9%	3.9%	4.4%	4.7%	4.8%	4.7%	4.4%	3.9%	2.9%
Meccanica	497	232	2.8%	3.7%	4.2%	4.5%	4.6%	4.5%	4.2%	3.7%	2.8%
Toscana	6075	1.941	1.1%	1.4%	1.6%	1.8%	1.8%	1.8%	1.6%	1.4%	1.1%

Regione Toscana - Settore Statistica - aprile 2004

Questionario e tecnica di somministrazione:

Il questionario, riportato in seguito, è stato somministrato per telefono e le risposte sono state inserite in tempo reale, grazie ad un sistema computerizzato di tipo CATI (Computer Assisted Telephone Interview). Tale sistema permette la gestione automatica dei contatti telefonici, la guida dei rilevatori all'interno del questionario e l'individuazione durante la stessa intervista di eventuali incompatibilità delle risposte e la loro risoluzione in fase di intervista. Questo tipo di somministrazione ha richiesto che il questionario fosse abbastanza breve,

semplice e formulato in un linguaggio ben comprensibile a tutti.

La rilevazione dei dati: La rilevazione si è svolta dal 13 al 16 aprile 2004 dalle sale CATI del Settore Statistica. Le interviste si sono svolte dalle 9.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì. Sono stati utilizzati 9 rilevatori selezionati dall'Albo Regionale, opportunamente istruiti con una seduta di istruzione teorico-pratica e con documentazione scritta per ciascun rilevatore. Nel corso della rilevazione i rilevatori sono stati seguiti da un supervisore, oltre che dai responsabili dell'indagine.



7. Questionario⁶

SEZIONE SULLA INFORMATIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

Parliamo ora della presenza di tecnologie informatiche nella Sua struttura ricettiva.

Q.6. Utilizza uno o più PC (computer)? Sì No *andare alla q9*

Q.7. Utilizza Internet? Sì No *andare alla q9*

Q.7.1. (Se Sì) Il collegamento ad Internet avviene tramite: (sono possibili più risposte)

- Modem 1
- ISDN 2
- ADSL 3
- Satellite 4

Q.8. La sua struttura ha un indirizzo E-mail? Sì No

Q.8.1. (Se Sì) Mi può indicare l'indirizzo E-mail della Sua struttura per inviarLe i risultati dell'indagine?

E-mail: _____

Q.9. La sua struttura è presente su un sito web? Sì No

Q.9.1. (Se Sì) E' un sito: (sono possibili più risposte)

- di Enti, istituzioni pubbliche, etc 1
- di Catene alberghiere, altre società private, etc. 2
- Proprio 3
- Altro/specificare _____

Q.9.2. Quali delle seguenti operazioni è possibile effettuare attraverso il Vostro sito web?

- Avere informazioni 1
- Prenotazione interattiva 2
- Altro/specificare _____

Q.10. Che percentuale di clienti, per la settimana di Pasqua, ha prenotato tramite Internet o e-mail?

(indicare il numero) 1 2
(oppure indicare un intervallo di massima:..... [...]1 [...]2
Non so _____

⁶ Si riporta in questa sede solo la sezione del questionario dedicata alla Informatizzazione delle strutture ricettive. La prima sezione dedicata all'andamento della stagione pasquale è riportata nella nota metodologica dell'Indagine Campionaria Andamento della Pasqua 2004.

In attuazione alla Legge Regionale 2 settembre 1992, n. 43 l'Ufficio di Statistica della Regione Toscana pubblica e diffonde le informazioni statistiche prodotte nell'ambito dei Programmi Statistici Regionale e Nazionale.

I dati elaborati sono patrimonio della collettività e vengono diffusi, oltre che nella collana apposita, attraverso il sito Internet della Regione Toscana (www.regione.toscana.it).



Riconoscimenti: La stesura del testo è stata curata da Marco Incerpi, del Settore Statistica
Giugno 2004 - Anno VI, Supplemento n. 2 a Informazioni Statistiche - Mensile della Giunta Regionale Toscana
Autorizzazione del Tribunale di Firenze n.3821 del 29 Marzo 1989