



L'informatizzazione delle strutture ricettive aprile 2006

Indice

Premessa	2
1. Le tecnologie informatiche di base: personal computer, internet, e-mail	2
2. Le strutture ricettive e il web	6
3. Il Decoder Digitale Terrestre	12
4. Conclusioni	13
5. Nota metodologica	13
6. Questionario	15
7. Tavole Statistiche	16

Premessa

Il settore del turismo pur essendo, in Europa e soprattutto in Italia, un settore costituito da imprese di piccola dimensione, è considerato dagli esperti ICT come un “*e-specific sector*” cioè un settore che, almeno nelle sue componenti più strutturate e dinamiche, si è dimostrato particolarmente attento nel cogliere le opportunità offerte dalla Società dell'Informazione e nell'adottare tecnologie utili a raggiungere nuovi clienti nel mondo (internet, *e-marketing*) e nuove modalità di acquisto e vendita on-line (*e-commerce*, *ondine banking*).

Questa indagine cerca di valutare rispetto ad alcuni indicatori di base – il possesso di PC, la connessione ad Internet e la tipologia di connessione, l'uso della posta elettronica e del sito web - quanto questo sia vero anche per la Toscana e le sue differenti realtà.

Inoltre l'indagine, già realizzata dal Settore Sistema Statistico Regionale nel 2004 con modalità sostanzialmente analoghe, consente anche di monitorare l'evoluzione dei percorsi di diffusione delle tecnologie informatiche in uno dei comparti economici più rilevanti della nostra regione e permette così alla Amministrazione Regionale di orientare le politiche di sviluppo della Società dell'Informazione.

Infine l'indagine costituisce una fase importante per precisare il grado di fattibilità del progetto di progressiva informatizzazione delle strutture e di “Rilevazione Continua del Movimento dei Clienti”, progetto messo a punto dall'Area di Coordinamento Reti di Governance del Sistema Regionale e Ingegneria dei Sistemi Informativi e della Comunicazione in collaborazione con l'Assessorato al Turismo.

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

La dimensione del campione è di 2.168 strutture: 1.144 alberghi, 903 alloggi agrituristici e 121 campeggi.

La rilevazione telefonica si è svolta nel periodo compreso tra il 18 e il 26 aprile 2006.

Avvertenza

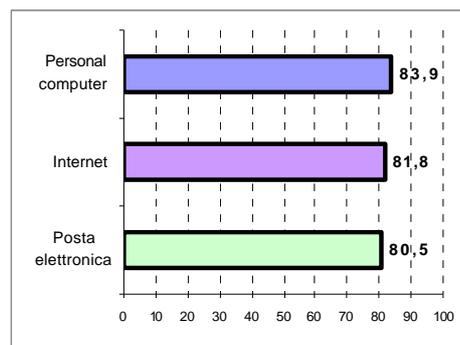
Nel 2004 è stata realizzata una indagine sostanzialmente analoga a quella attuale; questo consente di effettuare dei confronti con quanto emerge da quella attuale. Il confronto richiede peraltro una precisazione: nel 2004 la rilevazione era rivolta ad alberghi, alloggi agrituristici e altre strutture¹; nel 2006 ad alberghi, alloggi agrituristici e campeggi. Il confronto è dunque possibile solo per alberghi ed alloggi agrituristici e non per i campeggi.

1. Le tecnologie informatiche di base: personal computer, internet, e-mail

1.1 Quadro generale

Le strutture ricettive della Toscana che dispongono di strumentazione informatica di base per la gestione dell'attività rappresentano oltre l'80% del totale delle strutture. L'83,9% di esse usa il Personal Computer, l'81,8% dispone della connessione ad Internet, e l'80,5% usa la posta elettronica (Grafico 1).

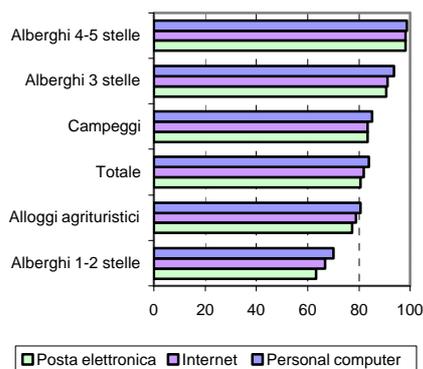
Grafico 1 - Uso di PC, Internet ed e-mail da parte delle strutture ricettive - 2006



Le strutture con maggiore informatizzazione di base sono gli alberghi di medio-alta categoria, seguiti a breve distanza dai campeggi. Al di sotto della media regionale invece gli alloggi agrituristici e gli alberghi a 1-2 stelle. (Grafico 2).

¹ La voce “altre strutture” comprende campeggi, affittacamere, case e appartamenti di vacanze, residence, residenze d'epoca, villaggi turistici, ostelli per la gioventù, case per ferie, rifugi alpini, aree di sosta. I campeggi raggiunti sono risultati 42 numero che non permette un confronto adeguato con la rilevazione attuale che ne comprende 121.

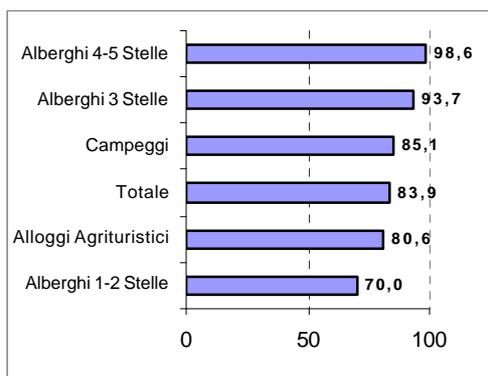
Grafico 2 - Uso di PC, Internet, e-mail per tipologia di struttura - 2006



1.2 L'uso del Personal Computer

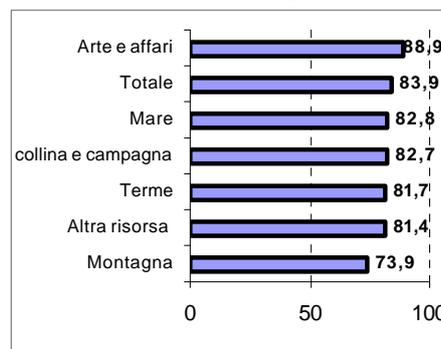
Le strutture che considerano il Personal Computer uno strumento indispensabile per organizzare e gestire l'attività ricettiva hanno raggiunto la quota dell'84%. Questo risultato è peraltro differenziato per tipologia ricettiva: il PC è diffuso nella quasi totalità degli alberghi a 4-5 stelle e a 3 stelle (rispettivamente 98,6% e 93,7%) e nella grande maggioranza dei campeggi (85,1%). E' meno presente tra gli alloggi agrituristici (80,6%) e soprattutto tra gli alberghi ad 1-2 stelle (70%) (Grafico 3).

Grafico 3 – Uso del PC per tipologia di struttura - 2006



Per risorsa turistica invece non emergono differenze significative ad eccezione delle città d'arte dove l'uso del PC è più diffuso (è usato nell'89% delle strutture) e delle zone di montagna dove invece lo è meno (circa il 74% delle strutture) (Grafico 4).

Grafico 4 - Uso del PC per risorsa – 2006



1.3. Il collegamento ad Internet

L'uso di Internet riguarda l'81,8% del totale delle strutture ricettive toscane. In modo analogo a quanto visto per il PC, la graduatoria delle strutture più connesse alla rete è saldamente guidata dagli alberghi a 4-5 stelle, che dispongono di Internet nella quasi totalità dei casi (98,3%), e dagli alberghi a 3 stelle, in cui è presente in oltre il 90% dei casi. I campeggi, con l'83,5%, si collocano sopra la media regionale, mentre la diffusione di Internet risulta minore tra gli alloggi agrituristici (78,7%). In fondo alla graduatoria si trovano gli alberghi a 1-2 stelle (Grafico 5). Non esistono invece differenze significative tra le risorse turistiche, ad eccezione delle città d'arte, che si dimostrano le più connesse, e delle zone di montagna che lo sono molto meno (Grafico 6).

Grafico 5 – Connessione ad Internet per tipologia di struttura - 2006

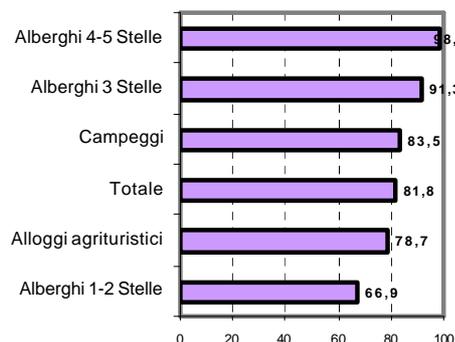
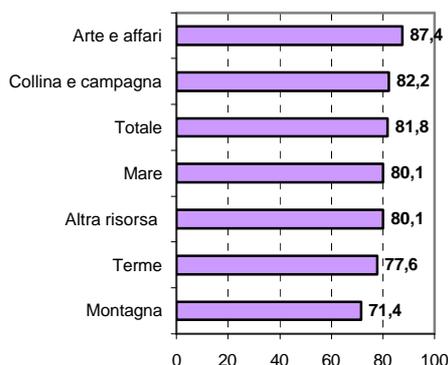
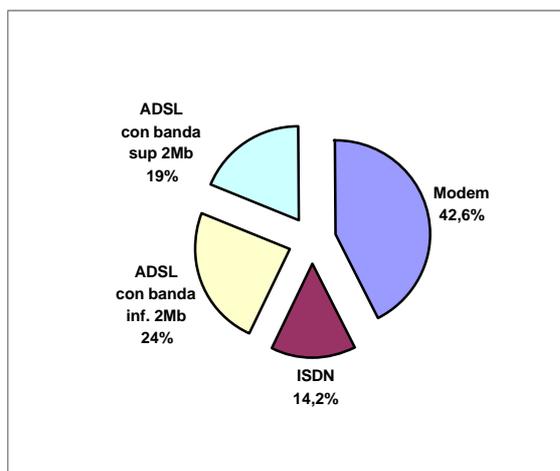


Grafico 6 – Connessione ad Internet per risorsa - 2006



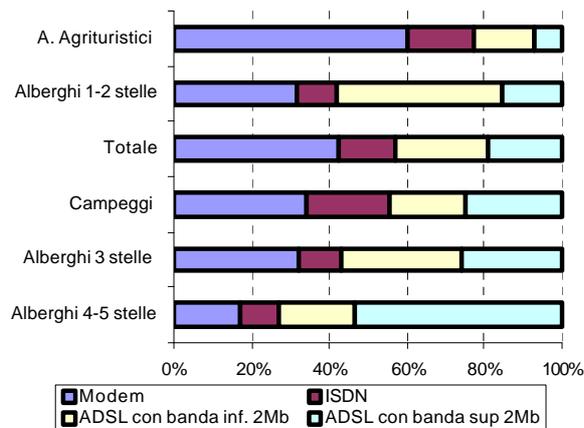
Le modalità di collegamento ad Internet più diffuse sono il modem e l'ADSL, seguite a distanza dall'ISDN (Grafico 7).

Grafico 7 – Modalità di connessione ad Internet – 2006



Le modalità di connessione più tradizionali (modem) sono presenti soprattutto tra gli alloggi agrituristici, mentre quelle tecnologicamente più avanzate sono diffuse nelle altre tipologie di strutture e in particolar modo negli alberghi di categoria più elevata (Grafico 8).

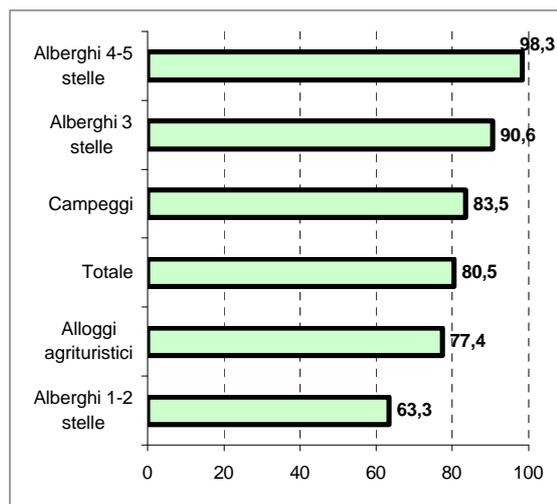
Grafico 8 - Modalità di connessione ad Internet per tipologia di struttura - 2006



1.4. La posta elettronica

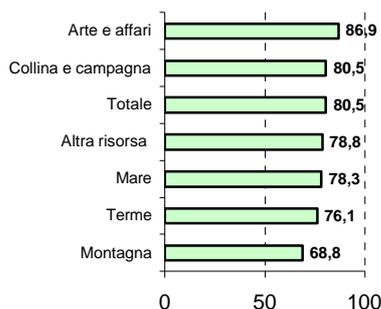
La posta elettronica è considerata uno strumento di comunicazione essenziale per comunicare e intrattenere rapporti con la clientela dall'80,5% delle strutture ricettive.

Grafico 9 - Uso della posta elettronica per tipologia di struttura - 2006



Questa valutazione riguarda praticamente tutti gli alberghi di medio-alta categoria (alberghi a 4-5 stelle: 98,3%; alberghi 3 stelle: 90,6%). Solo gli alberghi di bassa categoria mostrano un uso ancora modesto di questo strumento (Grafico 9).

Grafico 10 - Uso della posta elettronica per risorsa - 2006



Le città d'arte si confermano significativamente al di sopra delle altre aree anche nell'uso dell'e-mail mentre la montagna è ancora ampiamente distante, (Grafico 10).

1.5. La dinamica 2004 – 2006

E' possibile analizzare come si è diffusa tra le strutture ricettive l'informatizzazione di base nel periodo 2004-2006, poiché nel 2004 è stata realizzata dal Settore Sistema Statistico Regionale della Regione Toscana un'indagine pressoché analoga a quella attuale. Va peraltro

segnalato che il confronto è possibile solo per alberghi e alloggi agrituristici.

Il Grafico 11 mostra come ci sia stato negli ultimi 2 anni un incremento di circa 5 punti percentuali della diffusione dell'informatica di base tra il complesso degli alberghi e alloggi agrituristici. Questo incremento è stato maggiore per le strutture meno informatizzate (alberghi a 1-2 stelle e alloggi agrituristici), minore per gli alberghi a 3 stelle già ampiamente informatizzati e trascurabile per gli alberghi a 4-5 stelle.

Grafico 11 – Uso di PC, Internet ed e-mail per il complesso di alberghi e alloggi agrituristici – Confronto 2004-2006

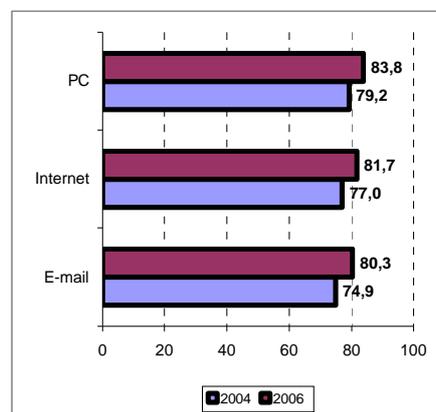
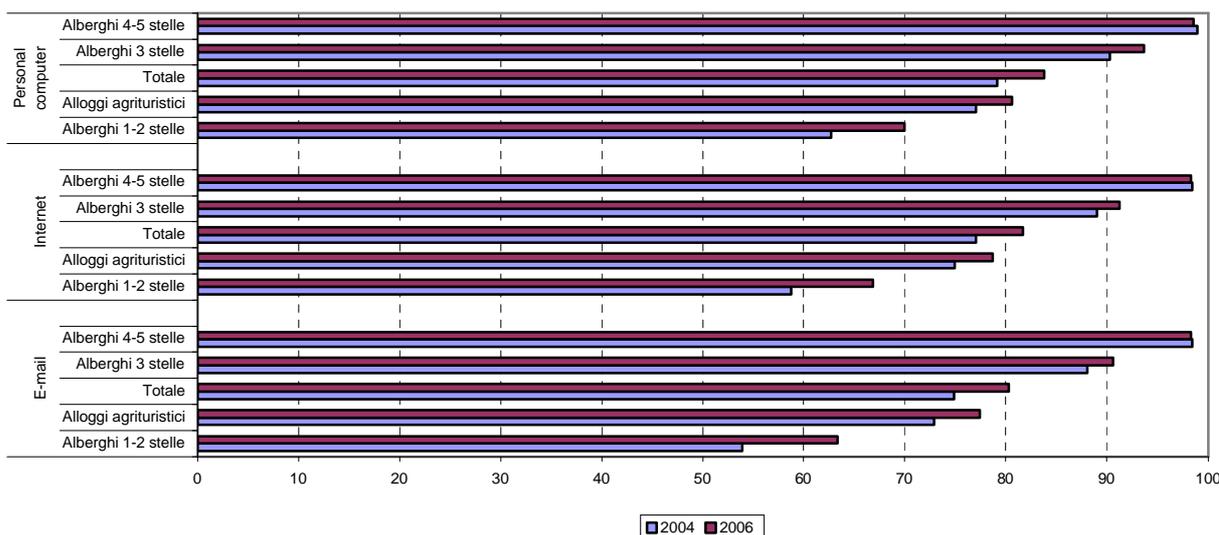


Grafico 12 Uso di PC, Internet ed e-mail per alberghi distinti per categoria alberghiera e per alloggi agrituristici – Confronto 2004-2006²



² Nel 2004 la rilevazione era rivolta ad alberghi, alloggi agrituristici e altre strutture; nel 2006 ad alberghi, alloggi agrituristici e campeggi.

2. Le strutture ricettive e il web

2.1 Quadro generale

Le strutture visibili in un sito o una pagina WEB raggiungono quasi il 90% del totale; si tratta di un valore superiore alla percentuale di strutture collegate ad Internet poiché alcune strutture di piccola dimensione, che non dispongono del collegamento, hanno acquisito la visibilità sulla rete servendosi di società private, associazioni di categoria o enti pubblici (Grafico 13).

Grafico 13 – Visibilità della struttura sul Web e uso di PC, Internet ed e-mail da parte delle strutture ricettive - 2006

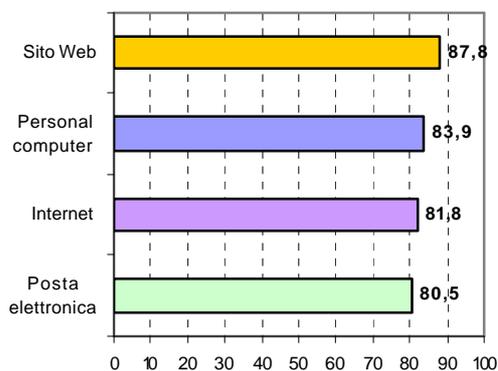
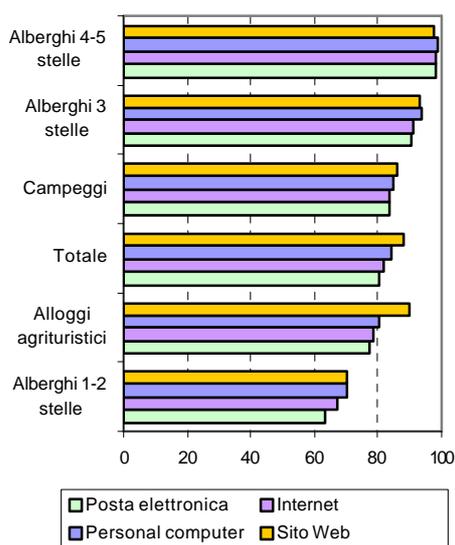


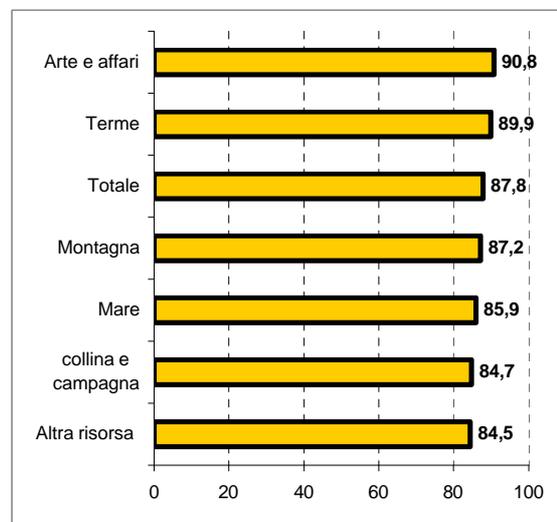
Grafico 14 - Visibilità della struttura sul Web e uso di PC, Internet ed e-mail per tipologia di struttura - 2006



Per ciò che riguarda la visibilità sul web delle diverse categoria si può osservare che se gli alberghi di medio alta categoria si confermano le strutture più attrezzate anche su questo aspetto, gli alloggi agrituristici - che per uso di PC, Internet ed e-mail sono al sotto delle media regionale - si distinguono per una elevata presenza sulla rete (Grafico 14).

L'analisi per risorsa non evidenzia differenze particolarmente significative (Grafico 15).

Grafico 15 - Visibilità della struttura sul Web per risorsa - 2006

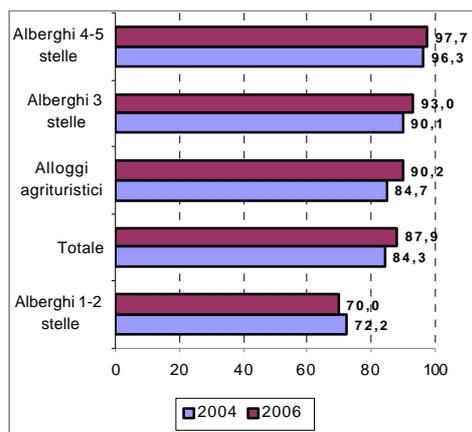


2.2 La dinamica 2004 – 2006

Anche per la visibilità delle strutture sul web è stato possibile effettuare un confronto con l'indagine realizzata nel 2004. Anche in questo caso tale confronto è stato possibile solo per alberghi e alloggi agrituristici.

Il Grafico 16 mostra un incremento generale di quasi 4 punti percentuali della presenza delle strutture sul Web. Questo aumento è stato maggiore per gli alloggi agrituristici, mentre per gli alberghi a 1-2 stelle sembra esserci una diminuzione, sia pur piccola.

Grafico 16 - Visibilità della struttura sul Web per tipologia di struttura – Confronto 2004-2006



2.3 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 15,05% delle strutture che hanno almeno una pagina o

una sito Web. La maggioranza - 61,88% - dei siti/pagine Web delle strutture ricettive toscane sono "siti propri" della struttura, seguono poi i siti gestiti da enti pubblici - 21,48% - ed infine quelli gestiti da catene alberghiere ed altre società private - 16,65% -, (Grafico 17).

Analizzando il dettaglio delle tipologie ricettive (Grafico 18), emerge come il sito proprio è più presente nei campeggi e negli alberghi di categoria media (rispettivamente del 74,4% e del 70,5%), seguono gli alloggi agrituristici. Gli alberghi a 1-2 stelle e gli alberghi a 4-5 stelle. Questi ultimi per circa la metà si appoggiano ad enti pubblici ma soprattutto ai privati.

Grafico 17 - Tipologia di Sito Web

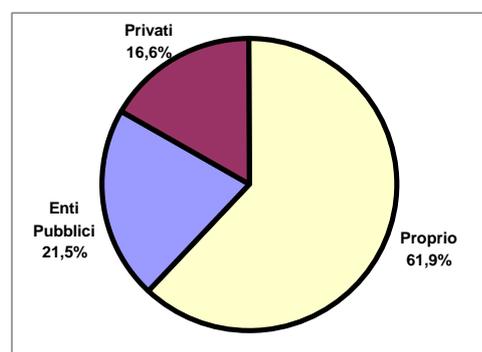
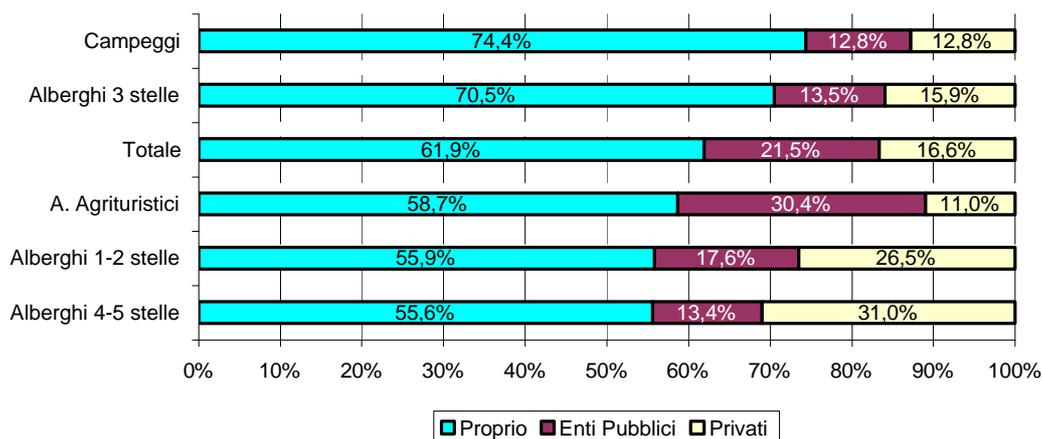


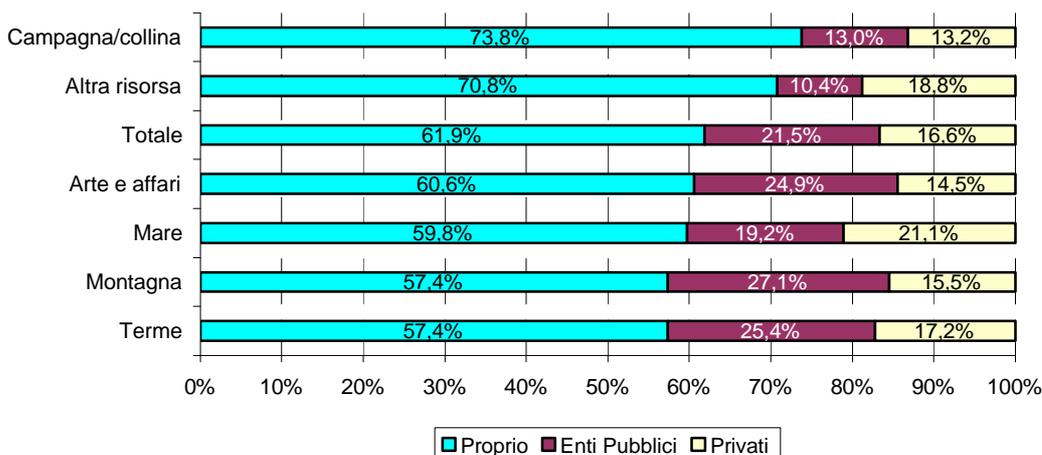
Grafico 18 - Tipo di sito Web per tipologia di struttura ricettiva



Anche l'analisi per risorsa turistica mostra alcune differenze sulla tipologia del sito Web. La collocazione geografica della struttura risulta essere discriminante per

l'utilizzo di questi strumenti come mezzo di pubblicità e di diffusione dell'informazione turistico-ricettiva (Grafico 19).

Grafico 19 – Tipo di sito Web per risorsa



In particolare, la risorsa “Campagna e collina” e l’ “Altra Risorsa” si collocano sopra i valori medi regionali per la tipologia di sito “*Proprio*”, rispettivamente con 73,8% e con 70,8% (%), seguono in ordine le risorse “*Arte e affari*”, “*Mare*”, “*Montagna*” e “*Terme*” che passano dal 60,6% fino al 57,4%. Da notare che per le risorse “*Montagna*”, “*Terme*” e “*Arte affari*” si registrano percentuali sopra il 24% di siti di “*Enti e istituzioni Pubbliche*”, mentre la risorsa “*Mare*” si colloca al primo posto per la tipologia di sito “*Privato*”, con il 21,1%.

2.4 Prenotazioni interattive

Per valutare l'utilizzo "avanzato" delle nuove tecnologie è stata rivolta agli esercenti una domanda per conoscere se è possibile effettuare prenotazioni interattive attraverso il sito web o la posta elettronica oppure se ciò non è possibile. Il dato più significativo che emerge è che la prenotazione interattiva è possibile per più di tre strutture su quattro, (infatti il 76,9% delle strutture ricettive toscane dispone della possibilità di prenotare tramite internet e/o e-mail) ed inoltre il 24,13% delle strutture dispone di entrambe le possibilità di prenotazione. Il Grafico 20 riporta il dettaglio delle prenotazioni interattive per tipologia, dal quale risulta che la prenotazione interattiva tramite posta elettronica è

possibile nel 70,7% e quella tramite Internet è effettuabile nel 54,6%. Analizzando il dettaglio delle tipologie ricettive (Grafico 21) emerge che nelle strutture alberghiere di categoria medio-alta e nei campeggi la prenotazione interattiva è possibile praticamente ovunque, (nel 95,6% per gli alberghi a 4-5 stelle, nell'87,2% per gli alberghi a 3 stelle e nel 77,7% per i campeggi), mentre negli alloggi agrituristici e nelle strutture alberghiere di categoria inferiore la possibilità di prenotare interattivamente si riduce rispettivamente al 73,9% e al 60%; si denota quindi una differenza evidente fra le diverse categorie alberghiere.

Grafico 20 – Prenotazioni Interattive

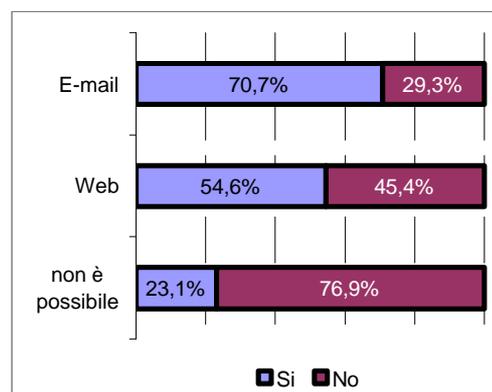


Grafico 21 - Possibilità di Prenotare interattivamente per tipologia di struttura

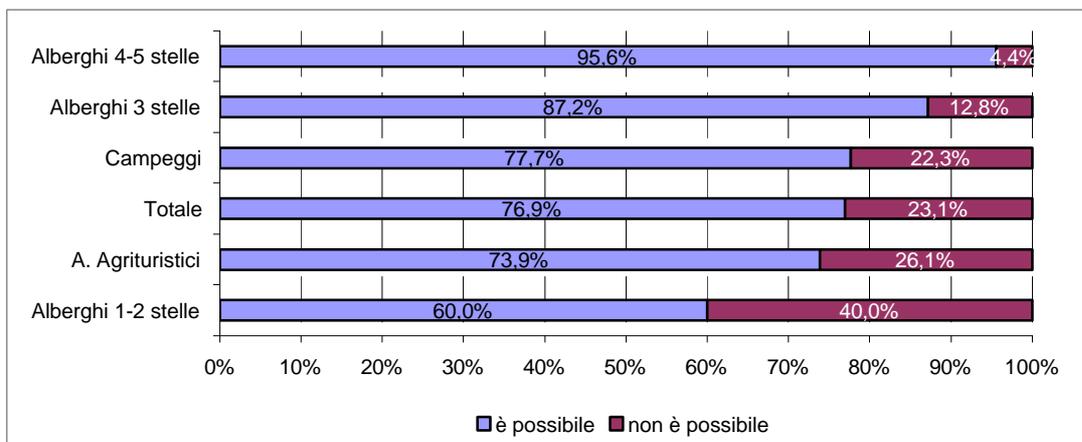
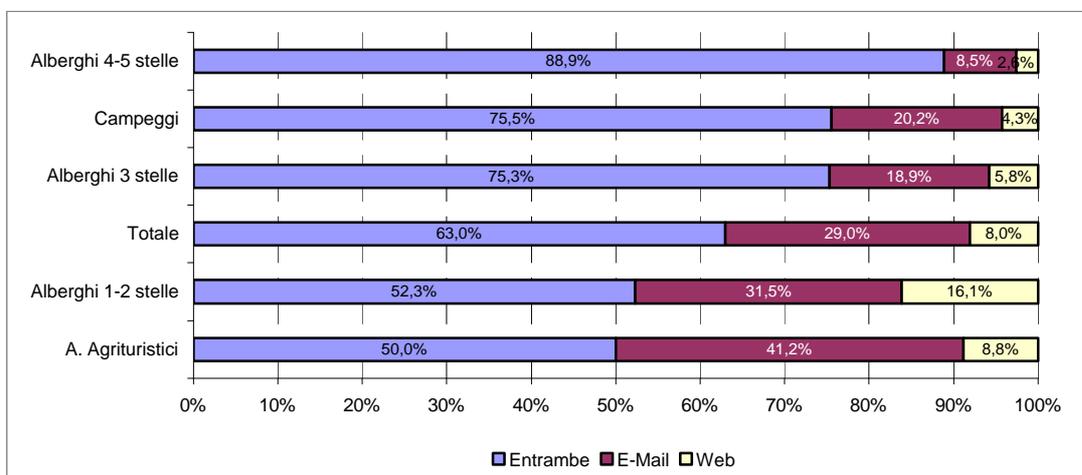


Grafico 22 - Prenotazioni interattive per tipologia di struttura



In particolare (Grafico 22), analizzando le sole strutture che permettono le prenotazioni interattive si evidenzia che ancora una volta gli alberghi medio-alti ed i campeggi consentono di prenotare interattivamente con entrambi gli strumenti con valori sopra la media regionale, mentre gli alberghi di categoria inferiore e gli alloggi agrituristici presentano analoghi valori sotto la media.

Passando all'analisi per risorsa turistica, si evidenzia una moderata differenza sulla possibilità di prenotare interattivamente: si passa dalla risorsa "montagna", dove il 63,6% delle strutture accettano prenotazioni via web e/o e-mail, fino ad

arrivare all'84,2% registrato per la risorsa "Arte e affari" (Grafico 23).

Anche in questo caso, prendendo in considerazione solo le strutture che consentono di prenotare interattivamente, si evidenzia ancora una volta che la risorsa "Montagna" consente una percentuale di prenotazioni con entrambi gli strumenti più modesta rispetto alle altre risorse, pari al 38,6%.

In particolare, inoltre, si nota che le risorse "Terme" e "Mare" presentano dei valori importanti di prenotazione con entrambi gli strumenti (web ed e-mail), pari rispettivamente al 74,3% e al 69,7%, (Grafico 24).

Grafico 23 - Possibilità di prenotare interattivamente per risorsa

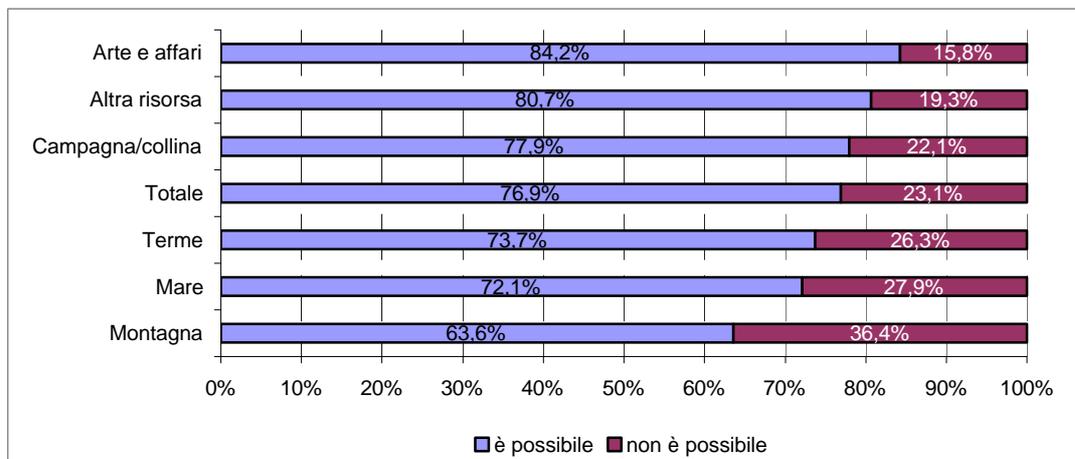
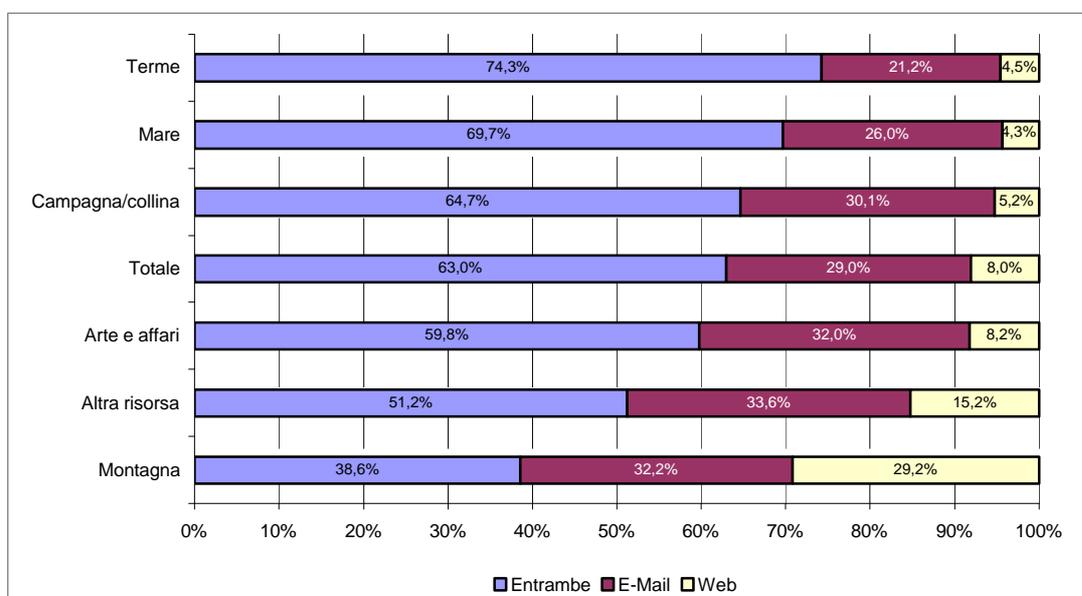


Grafico 24 – Prenotazioni interattive per risorsa



2.5 La percentuale di prenotazioni interattive

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 ricettive ha registrato un 10% di prenotazioni tramite le nuove tecnologie (Q25 della Tabella 1); la metà delle strutture ha avuto il 50% di clienti che hanno prenotato interattivamente (Q50 della Tabella 1).

La distribuzione della percentuale di clientela che ha prenotato il soggiorno

tramite la rete risulta assai differenziata secondo la tipologia delle strutture ricettive.

Dalla Tabella 1, dove vengono riportati i principali indicatori di posizione della distribuzione emergono alcune considerazioni:

- la percentuale media di prenotazioni via rete negli esercizi alberghieri di media categoria risulta pari al 37%, negli alberghi ad 1-2 stelle pari al 40%, nei campeggi pari al 42%, ed ancora negli alberghi a 4-5 stelle pari al 49% e tale percentuale è risultata significativamente più alta negli alloggi agrituristici (53%). Ancora una volta

emerge la situazione di "arretratezza" nell'adozione delle opportunità delle nuove tecnologie negli esercizi alberghieri di media e bassa categoria.

- b) L'esame della variabilità della percentuale di prenotazioni via rete evidenzia per gli alberghi di alta categoria una sostanziale omogeneità (pari al 36%), quindi la percentuale di clienti che hanno prenotato via rete non varia molto tra un albergo e l'altro.

Progressivamente si passa ad una maggiore eterogeneità per i campeggi (44%), alberghi di media categoria (45%), alberghi 1-2 stelle (47%) fino ad arrivare agli alloggi agrituristici (49%), in particolare questo sta a significare che si ha all'interno della categoria una maggiore differenziazione: accanto a strutture con bassissime quote di prenotazioni via rete ve ne sono altre con quote elevate.

Tabella 1 – Quantili³, media e deviazione standard della distribuzione della percentuale di clienti che hanno prenotato interattivamente, per tipologia di struttura

CARATTERISTICHE DELLA DISTRIBUZIONE	Alberghi			Alloggi agrituristici	Campeggi	Totale Esercizi
	1-2 stelle	3 stelle	4-5 stelle			
Q10	5	2	10	10	5	5
Q25	10	8	20	20	10	10
Q50 (mediana)	30	30	50	50	40	50
Q75	70	60	70	90	70	75
Q90	90	80	90	100	90	90
Media	40	37	49	53	42	45
Deviazione Standard	47	45	36	49	44	46

Regione Toscana - Settore Sistema Statistico Regionale

³ I quantili riportano 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. Viene riportato inoltre il valore medio di prenotazioni ed un indicatore di dispersione del fenomeno.

E' possibile analizzare come si è diffusa tra le strutture ricettive la modalità di prenotazione interattiva effettuata attraverso le nuove tecnologie (Web e/o e-mail) nel periodo 2004-2006, riferendoci ai dati dell'analoga indagine svolta dal Settore Sistema Statistico Regionale della Regione Toscana nel 2004.

(Si ricorda che il confronto è possibile solo per le strutture alberghiere e gli alloggi agrituristici).

A tale scopo riportiamo i dati in Tabella 2 e nel Grafico 25 relativi al confronto fra le due indagini per tipologia di struttura, dove si evince come le nuove tecnologie impattano sul settore turistico in misura

sempre più incisiva; in effetti per tutte le tipologie di struttura esaminate la percentuale di prenotazioni effettuate con il Web e/o l'E-mail nel 2006 sono circa il doppio di quelle effettuate nella Pasqua del 2004.

In particolare si sottolinea la tendenza "all'adeguamento interattivo" da parte delle strutture alberghiere di modesta entità che da sempre soffrono di un'inadeguatezza strutturale rispetto alla domanda turistica, (andamento confermato dall'evoluzione dell'indice di qualità delle strutture ricettive toscane).

Tabella 2 – Percentuale Media delle prenotazioni Interattive – Anni 2004 2006

TIPOLOGIA DI STRUTTURA	% Media delle Prenotazioni Interattive	
	2004	2006
Alberghi 1-2 stelle	16	40
Alberghi 3 stelle	18	37
Alberghi 4-5 stelle	20	49
Alloggi agrituristici	28	53
Totale	23	45

Regione Toscana - Settore Sistema Statistico Regionale

Grafico 25 – Confronto 2004-2006: Media delle Prenotazioni Interattive

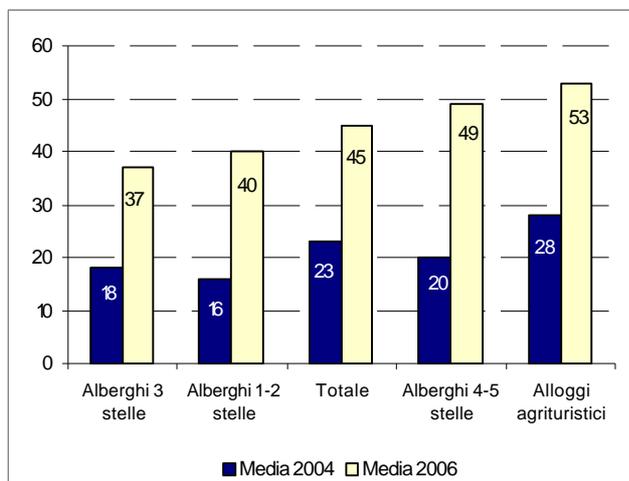
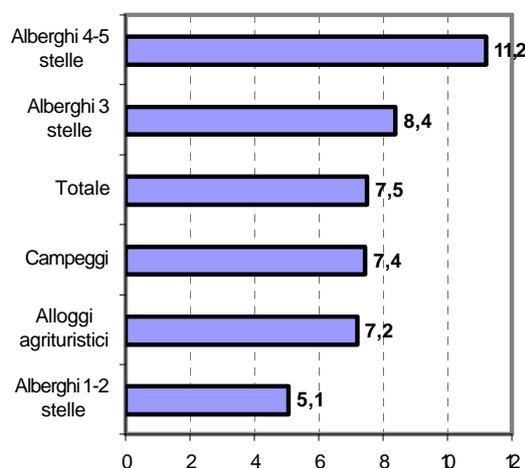


Grafico 26 – Presenza di Decoder digitale Terrestre per tipologia di struttura - 2006



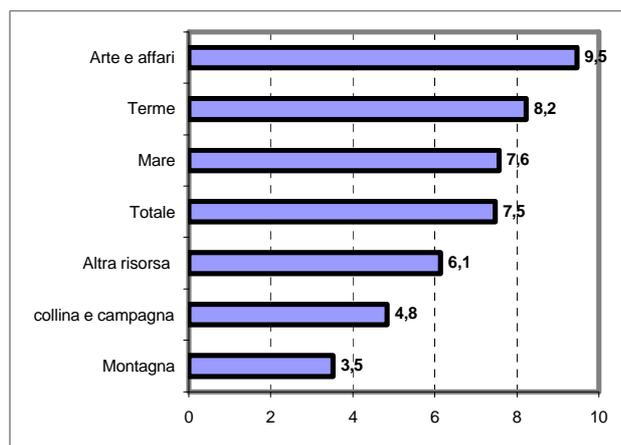
3. Il Decoder Digitale Terrestre

Il Decoder Digitale Terrestre (DDT) è una tecnologia che permette di ricevere sul televisore di casa trasmissioni televisive del livello qualitativo e prestazionale della TV satellitare, senza però dover ricorrere all'installazione dell'antenna parabolica, ma utilizzando l'impianto ricevente preesistente, affiancato da un decoder.

Il Decoder Digitale Terrestre è presente nel 7,5% del totale delle strutture ricettive.

Il Grafico 26 e il Grafico 27 mostrano la sua diffusione tra le diverse tipologia di struttura e le diverse risorse.

Grafico 27 – Presenza di Decoder digitale Terrestre per risorsa - 2006



4. Conclusioni

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

- 1) Il PC, il collegamento ad Internet e la posta elettronica sono ritenuti tecnologie essenziali per la gestione dell'attività ricettiva da oltre l'80% delle strutture: l'83,9% di esse usa il Personal Computer, l'81,8% dispone della connessione ad Internet, e l'80,5% usa la posta elettronica;
- 2) Le strutture con maggiore informatizzazione sono gli alberghi di medio-alta categoria, seguiti a breve distanza dai campeggi. Al di sotto della media regionale invece gli alloggi agrituristici e gli alberghi a 1-2 stelle;
- 3) Per risorsa turistica invece non emergono differenze significative ad eccezione delle città d'arte, dove l'uso del PC è più diffuso (è usato nell'89% delle strutture), e delle zone di montagna dove invece lo è meno (circa il 74% delle strutture);
- 4) Le strutture visibili in un sito o una pagina Web raggiungono quasi il 90% del totale;
- 5) Le strutture con maggiore visibilità sono ancora una volta gli alberghi di medio-alta categoria (alberghi a 4-5 stelle e 3 stelle) seguiti a breve distanza dai campeggi. Al di sotto della media regionale ci sono invece gli alloggi agrituristici e gli alberghi di categoria inferiore (1-2 stelle). Non si evidenziano particolari differenze per risorsa;
- 6) Le nuove tecnologie impattano sul settore turistico in misura sempre più incisiva; in effetti per tutte le tipologie di struttura esaminate la percentuale di prenotazioni effettuate con il Web e/o l'E-mail nel 2006 sono circa il doppio di quelle effettuate nella Pasqua del 2004;
- 7) Il Decoder Digitale Terrestre è presente nel 7,5% del totale delle strutture ricettive.

5. Nota metodologica

Obiettivo dell'indagine: gli obiettivi dell'indagine sono stati quelli di fornire alla amministrazione regionale, al settore del turismo e alla società toscana informazioni tempestive relativamente alla presenza e all'utilizzo di tecnologie informatiche nelle strutture ricettive.

Popolazione obiettivo: la popolazione obiettivo dell'indagine è costituita dalle 4.373 strutture, di cui 2.262 alberghi e 1.908 alloggi agrituristici presenti nell'archivio delle attrezzature e prezzi delle strutture ricettive della Toscana che hanno registrato un movimento dei clienti nei mesi di marzo e aprile 2005⁴ e da tutti i 203 campeggi presenti nell'archivio. Queste 4.373 strutture rappresentano l'82,6% delle corrispondenti tipologie, (alberghi, campeggi, alloggi agrituristici), di Strutture Ricettive Toscane al 15/03/2006.

Disegno campionario e numerosità campionaria: la rilevazione è stata totale per i 203 campeggi della regione e campionaria per alberghi e alloggi agrituristici.

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 campeggi⁵;
- 3) le risorse turistiche prevalenti: arte/affari; montagna; mare; terme; collina; altro.

E' stato adottato un **disegno di campionamento** stratificato delle strutture ricettive sulla base delle variabili: *tipologia di struttura* e *risorsa turistica*. Sono stati 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** effettiva è stata pari a quella progettata (2.168 unità).

Per ottenere quest'ultima numerosità sono utilizzati 3.357 numeri di telefono.

Questionario: la rilevazione telefonica è stata curata, per conto della Regione Toscana, dalla società IZI - Metodi, analisi e valutazioni economiche di Roma, nel periodo 18 al 26 aprile 2006. Il questionario è riportato in allegato.

⁴ Dall'archivio delle attrezzature e prezzi delle strutture ricettive della Toscana (anagrafe), dove sono registrate 12.817 strutture, sono stati considerati solo gli alberghi, i campeggi e gli alloggi agrituristici ossia 5.292 strutture che rappresentano il 41,29% del totale strutture. Di questi formano la Popolazione Obiettivo soltanto gli alberghi e gli alloggi agrituristici che hanno registrato un movimento dei clienti nei mesi di marzo e aprile 2005 e tutti i campeggi, per un totale di 4.373 strutture.

⁵ Nel caso dei campeggi, poiché la rilevazione è stata totale, la stima è stata calcolata al fine di tener conto della caduta di risposta.

Qualità dei dati: come di prassi è stata effettuata un'analisi della qualità dei dati rilevati dalla società incaricata della somministrazione telefonica del questionario. Tale analisi è consistita in una serie di controlli relativi agli esiti dei contatti telefonici, all'utilizzo delle liste dei sostituti, alla allocazione effettivamente ottenuta negli strati, alla ricerca dei numeri di telefono mancanti.

Lo stimatore e la precisione delle stime: 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.

Per quanto riguarda la stima delle percentuali (percentuale di esercenti che indicano la presenza delle varie tecnologie informatiche e le diverse tipologie di utilizzo) 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	4.373	2.168	0,9%	1,2%	1,3%	1,4%	1,5%	1,4%	1,3%	1,2%	0,9%
Tipologia di struttura											
Alloggi agrituristici	1.908	903	1,4%	1,9%	2,1%	2,3%	2,3%	2,3%	2,1%	1,9%	1,4%
Alberghi di cui	2.262	1.144	1,2%	1,6%	1,8%	2,0%	2,0%	2,0%	1,8%	1,6%	1,2%
<i>Alberghi 1-2 stelle</i>	753	379	2,1%	2,8%	3,2%	3,4%	3,5%	3,4%	3,2%	2,8%	2,1%
<i>Alberghi 3 stelle</i>	1.163	545	1,8%	2,4%	2,8%	2,9%	3,0%	2,9%	2,8%	2,4%	1,8%
<i>Alberghi 4-5 stelle</i>	346	220	2,3%	3,1%	3,6%	3,8%	3,9%	3,8%	3,6%	3,1%	2,3%
Campeggi	203	121	3,3%	4,5%	5,1%	5,5%	5,6%	5,5%	5,1%	4,5%	3,3%
Totale strutture	4.373	2.168	0,9%	1,2%	1,3%	1,4%	1,5%	1,4%	1,3%	1,2%	0,9%
Risorsa turistica											
Arte e affari	1.432	622	1,7%	2,3%	2,7%	2,8%	2,9%	2,8%	2,7%	2,3%	1,7%
Montagna	337	230	2,1%	2,9%	3,3%	3,5%	3,6%	3,5%	3,3%	2,9%	2,1%
Mare	1.150	518	1,9%	2,5%	2,9%	3,1%	3,1%	3,1%	2,9%	2,5%	1,9%
Terme	567	311	2,2%	2,9%	3,4%	3,6%	3,7%	3,6%	3,4%	2,9%	2,2%
Collina e campagna	655	325	2,3%	3,0%	3,5%	3,7%	3,8%	3,7%	3,5%	3,0%	2,3%
Altra risorsa	232	162	2,5%	3,3%	3,8%	4,1%	4,2%	4,1%	3,8%	3,3%	2,5%
Toscana	4.373	2.168	0,9%	1,2%	1,3%	1,4%	1,5%	1,4%	1,3%	1,2%	0,9%

Regione Toscana - Settore Sistema Statistico Regionale



6. Questionario

REGIONE TOSCANA AREA POLITICHE PER IL TURISMO SETTORE SISTEMA STATISTICO REGIONALE

"Il turismo in Toscana a Pasqua 2006 e la dotazione informatica delle strutture ricettive"

Buongiorno/Buonasera, sono (NOME E COGNOME) un rilevatore della Società IZI, stiamo svolgendo una indagine per conto della Regione Toscana per conoscere l'andamento turistico nel periodo Pasquale e la diffusione delle tecnologie informatiche nel settore del turismo. Dovrei fare alcune domande al titolare, a un responsabile.

Informativa ex art.13 del D.Lgs 196/03:

Le informazioni sono raccolte per fini statistici e saranno divulgate solo in forma aggregata. La informiamo inoltre che le informazioni sulla dotazione informatica della sua struttura, potranno essere utilizzate per la definizione di un Programma Regionale volto a promuovere l'innovazione tecnologica nel turismo. Peraltro questi dati non saranno né comunicati né diffusi a soggetti esterni alla Regione Toscana.

Il Titolare del trattamento dei dati è la Regione Toscana Giunta regionale. I responsabili del trattamento dei dati sono i dirigenti responsabili del Settore Sistema Statistico Regionale e del Settore Infrastrutture e Tecnologie per lo Sviluppo della Amministrazione Elettronica.

Sez. 2 - INFORMATIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

Q.2.1. La sua struttura utilizza uno o più PC (computer)? Si 1 No 2 *andare alla Q.2.6*

Q.2.2. I/II PC (computer) sono collegati a internet ? Si 1 No 2 *andare alla Q.2.6*

Q.2.3. (Se Si) Il collegamento ad Internet avviene tramite: (sono possibili più risposte)

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|
| 23.1 - Modem | [] 1 |
| 23.2 - ISDN | [] 1 |
| 23.3 - ADSL con banda INFERIORE a 2 mega bit per secondo | [] 1 |
| 23.4 - ADSL con banda SUPERIORE a 2 mega bit per secondo | [] 1 |
| 23.5 - Altra connessione con banda INFERIORE a 2 mega bit per secondo | [] 1 |
| 23.5a – Specificare: _____ | |
| 23.6 - Altra connessione con banda SUPERIORE a 2 mega bit per secondo | [] 1 |
| 23.6a – Specificare: _____ | |
| 23.7 – Non so | [] 1 |

Q.2.4. - La sua struttura ha un indirizzo E-mail? Si 1 No 2 *andare alla Q.2.6*

Q.2.5. (Se Si) Lo può indicare? E-mail: _____

Q.2.6. - La sua struttura ha un Decoder Digitale Terrestre? Si 1
No 2 *andare alla Q.2.8*
Non so 3 *andare alla Q.2.8*

Q.2.7. - (Se Si) Il Decoder è connesso alla linea telefonica ? Si 1
No 2
Non so 3

Q.2.8. - La sua struttura è presente su un sito web? Si 1
No 2 *andare alla Q.2.10*
Non so 3 *andare alla Q.2.10*

Q.2.9. (Se Si) E' un sito: (sono possibili più risposte)

di Enti, istituzioni pubbliche, etc	[] 1
di Catene alberghiere, altre società private, etc.	[] 1
proprio	[] 1
altro/specificare _____	

Q.2.10. E' possibile effettuare prenotazioni interattive attraverso (massimo 2 risposte):

- | | | |
|---------------------|-------|-----------------------------------------------|
| Sito Web | [] 1 | <i>(inserire controllo se Q.2.8 = 2) (7a)</i> |
| E-mail | [] 1 | <i>(inserire controllo se Q.2.4 = 2) (7b)</i> |
| No, non è possibile | [] 1 | <i>andare alla Q.2.12 (8)</i> |

Q.2.11. Che percentuale di clienti, per la settimana di Pasqua, ha prenotato tramite Internet o e-mail?
(indicare il numero)
(oppure indicare un intervallo di massima:..... [....]1 [....]2 (9))

Q.2.11.3 Non so/non risponde:..... [....]99 (9a)

BUONASERA E GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

Per informazioni sull'indagine rivolgersi al Settore Sistema Statistico Regionale: tel. 055 438.3585.

7. Tavole Statistiche

Tavola 1 - Percentuale di utilizzo di PC, Internet, e-mail e presenza della struttura sul Web per tipologia di struttura e risorsa turistica prevalente - 2006

TIPOLOGIA DI STRUTTURA/ RISORSA TURISTICA	Personal Computer	Internet	Posta elettronica	Sito Web
Totale Alberghi	86,5	84,2	82,7	86,1
<i>Alberghi 1-2 stelle</i>	70,0	66,9	63,3	70,0
<i>Alberghi 3 stelle</i>	93,7	91,3	90,6	93,0
<i>Alberghi 4-5 stelle</i>	98,6	98,3	98,3	97,7
Campeggi	85,1	83,5	83,5	86,0
Alloggi Agrituristici	80,6	78,7	77,4	90,2
Totale	83,9	81,8	80,5	87,8
Arte e Affari	88,9	87,4	86,9	90,8
Montagna	73,9	71,4	68,8	87,2
Mare	82,8	80,1	78,3	85,9
Terme	81,7	77,6	76,1	89,9
Campagna/collina	82,7	82,2	80,5	84,7
Altra risorsa	81,4	80,1	78,8	84,5
Totale	83,9	81,8	80,5	87,8

Regione Toscana - Settore Sistema Statistico Regionale - aprile 2006

Tavola 2 - Modalità di connessione ad Internet per tipologia di struttura e risorsa turistica prevalente - 2006 (valori percentuali)

TIPOLOGIA DI STRUTTURA/ RISORSA TURISTICA	% MODALITA' DI CONNESSIONE				Totale
	Modem	ISDN	ADSL con banda inf. 2Mb	ADSL con banda sup 2Mb	
Totale Alberghi	29,0	10,8	32,1	28,1	100,0
<i>Alberghi 1-2 stelle</i>	31,4	10,5	42,8	15,3	100,0
<i>Alberghi 3 stelle</i>	31,9	11,3	30,8	26,0	100,0
<i>Alberghi 4-5 stelle</i>	17,0	10,0	19,6	53,4	100,0
Campeggi	34,1	21,2	20,0	24,7	100,0
Alloggi Agrituristici	59,9	17,5	15,2	7,4	100,0
Totale	42,6	14,2	24,2	19,0	100,0
Arte e Affari	36,6	15,2	25,4	22,8	100,0
Montagna	60,3	15,0	15,6	9,0	100,0
Mare	37,8	12,1	29,1	21,0	100,0
Terme	40,3	13,4	19,4	26,9	100,0
Campagna/collina	62,2	18,0	16,3	3,5	100,0
Altra risorsa	40,6	7,8	36,6	15,1	100,0
Totale	42,6	14,2	24,2	19,0	100,0

Non sono state considerate le modalità "Altra connessione con banda inf. 2Mb" e "Altra connessione con banda sup. 2Mb" in quanto sono risultate non rilevanti

Regione Toscana - Settore Sistema Statistico Regionale - aprile 2006

Tavola 3 - Percentuale di utilizzo di PC, Internet, e-mail e presenza della struttura sul Web per tipologia di struttura - Confronto 2004-2006

TIPOLOGIA DI STRUTTURA	Personal Computer	Internet	Posta elettronica	Sito Web
2004				
Totale Alberghi	80,9	78,7	76,4	84,1
<i>Alberghi 1-2 stelle</i>	62,7	58,7	53,9	72,2
<i>Alberghi 3 stelle</i>	90,3	89,0	88,1	90,1
<i>Alberghi 4-5 stelle</i>	98,9	98,4	98,4	96,3
Alloggi Agrituristici	77,0	75,0	72,9	84,7
Totale	79,2	77,0	74,9	84,3
2006				
Totale Alberghi	86,5	84,2	82,7	86,1
<i>Alberghi 1-2 stelle</i>	70,0	66,9	63,3	70,0
<i>Alberghi 3 stelle</i>	93,7	91,3	90,6	93,0
<i>Alberghi 4-5 stelle</i>	98,6	98,3	98,3	97,7
Alloggi Agrituristici	80,6	78,7	77,4	90,2
Totale	83,8	81,7	80,3	87,9

Il confronto è stato possibile solo per gli alberghi e gli alloggi turistici
Regione Toscana - Settore Sistema Statistico Regionale - aprile 2006

Tavola 4 - Tipo di Sito Web per tipologia di struttura e risorsa turistica prevalente – 2006 (valori percentuali)

TIPOLOGIA DI STRUTTURA/ RISORSA TURISTICA	% SITO WEB			
	Proprio	Enti Pubblici	Privati	Totale
Totale Alberghi	63,7	14,5	21,8	100,0
<i>Alberghi 1-2 stelle</i>	55,9	17,6	26,5	100,0
<i>Alberghi 3 stelle</i>	70,5	13,5	15,9	100,0
<i>Alberghi 4-5 stelle</i>	55,6	13,4	31,0	100,0
Campeggi	74,4	12,8	12,8	100,0
Alloggi Agrituristici	58,7	30,4	11,0	100,0
Totale	61,9	21,5	16,7	100,0
Arte e Affari	60,6	24,9	14,5	100,0
Montagna	57,4	27,1	15,5	100,0
Mare	59,8	19,2	21,1	100,0
Terme	57,4	25,4	17,2	100,0
Campagna/collina	73,8	13,0	13,2	100,0
Altra risorsa	70,8	10,4	18,8	100,0
Totale	61,9	21,5	16,7	100,0

Regione Toscana - Settore Sistema Statistico Regionale - aprile 2006

Tavola 5 - Possibilità di prenotazione interattiva per tipologia di struttura e risorsa turistica prevalente - 2006 (valori percentuali)

TIPOLOGIA DI STRUTTURA/ RISORSA TURISTICA	% PRENOTAZIONE INTERATTIVA		
	Si	No	Totale
Totale Alberghi	79,4	20,6	100,0
<i>Alberghi 1-2 stelle</i>	60,0	40,0	100,0
<i>Alberghi 3 stelle</i>	87,2	12,8	100,0
<i>Alberghi 4-5 stelle</i>	95,6	4,4	100,0
Campeggi	77,7	22,3	100,0
Alloggi Agrituristici	73,9	26,1	100,0
Totale	76,9	23,1	100,0
Arte e Affari	84,2	15,8	100,0
Montagna	63,6	36,4	100,0
Mare	72,1	27,9	100,0
Terme	73,7	26,3	100,0
Campagna/collina	77,9	22,1	100,0
Altra risorsa	80,7	19,3	100,0
Totale	76,9	23,1	100,0

Regione Toscana - Settore Sistema Statistico Regionale - aprile 2006

Tavola 6 - Prenotazioni interattive per tipologia di struttura e risorsa turistica prevalente - 2006 (valori percentuali)

TIPOLOGIA DI STRUTTURA/ RISORSA TURISTICA	% PRENOTAZIONI INTERATTIVE			Totale
	Solo con e-mail	Solo via Web	Entrambe	
Totale Alberghi	20,2	7,8	72,0	100,0
<i>Alberghi 1-2 stelle</i>	31,5	16,1	52,3	100,0
<i>Alberghi 3 stelle</i>	18,9	5,8	75,3	100,0
<i>Alberghi 4-5 stelle</i>	8,5	2,6	88,9	100,0
Campeggi	20,2	4,3	75,5	100,0
Alloggi Agrituristici	41,2	8,8	50,0	100,0
Totale	29,0	8,0	63,0	100,0
Arte e Affari	32,0	8,2	59,8	100,0
Montagna	32,2	29,2	38,6	100,0
Mare	26,0	4,3	69,7	100,0
Terme	21,2	4,6	74,3	100,0
Campagna/collina	30,1	5,2	64,7	100,0
Altra risorsa	33,6	15,2	51,2	100,0
Totale	29,0	8,0	63,0	100,0

Regione Toscana - Settore Sistema Statistico Regionale - aprile 2006

Tavola 7 - Presenza di Decoder Digitale Terrestre per tipologia di struttura e risorsa turistica prevalente - 2006 (valori percentuali)

TIPOLOGIA DI STRUTTURA/ RISORSA TURISTICA	% DECODER DIGITALE TERRESTRE		
	Sì	No	Totale
Totale Alberghi	7,7	92,3	100,0
<i>Alberghi 1-2 stelle</i>	5,1	95,0	100,0
<i>Alberghi 3 stelle</i>	8,4	91,6	100,0
<i>Alberghi 4-5 stelle</i>	11,2	88,8	100,0
Campeggi	7,4	92,6	100,0
Alloggi Agrituristici	7,2	92,8	100,0
Totale	7,5	92,5	100,0
Arte e Affari	9,5	90,5	100,0
Montagna	3,5	96,5	100,0
Mare	7,6	92,4	100,0
Terme	8,2	91,8	100,0
Campagna/collina	4,8	95,2	100,0
Altra risorsa	6,1	93,9	100,0
Totale	7,5	92,5	100,0

Regione Toscana - Settore Sistema Statistico Regionale - aprile 2006



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:

L'indagine, promossa dall'Area di Coordinamento Politiche per il Turismo, Commercio e Attività terziarie e dall'Area di Coordinamento Reti di Governance del Sistema Regionale e Ingegneria dei Sistemi Informativi e della Comunicazione, è stata realizzata dal Settore Sistema Statistico Regionale.

La progettazione e la realizzazione dell'indagine è stata seguita da Claudia Daurù, Lucia Del Grosso e Marco Incerpi del Settore Sistema Statistico Regionale.

La premessa e i capitoli 1, 3, 4, 5 sono stati curati da Claudia Daurù; il capitolo 2 è stato curato da Lucia Del Grosso. L'allestimento delle Tavole Statistiche è stata curata da Elena Locaso.

Giugno 2006- Anno VIII, Supplemento n. 7 a Informazioni Statistiche- Mensile della Giunta Regionale Toscana.
Autorizzazione del Tribunale di Firenze n. 3821 del 29 Marzo 1989