



REGIONE  
TOSCANA



Area  
extra-dipartimentale  
Statistica

Informazioni statistiche

*in* **breve**

## **INDAGINE CAMPIONARIA SULL'ANDAMENTO DELLA STAGIONE TURISTICA ESTIVA 2002**

### **LE VALUTAZIONI DEGLI ESERCENTI DI ALBERGHI, ALLOGGI AGRITURISTICI E CAMPEGGI**

*In collaborazione con il Dipartimento dello Sviluppo economico, Servizio Turismo*

#### **Indice**

1. Premessa
2. L'apertura delle strutture nell'estate 2002
3. L'andamento delle presenze nell'estate secondo le opinioni degli esercenti
  - 3.1 le valutazioni degli operatori sull'andamento delle presenze
  - 3.2 una ipotesi di quantificazione
4. Il mese di settembre
  - 4.1 l'apertura nel mese di settembre
  - 4.2 le valutazioni degli operatori sul mese di settembre
5. Le nazionalità in aumento e in calo
6. Il grado di soddisfazione degli operatori
7. Conclusioni
8. Nota metodologica
9. Questionario

## 1. PREMESSA

L'Area Statistica della Regione Toscana ha realizzato, per conto del Servizio Turismo, un'indagine campionaria volta a valutare l'andamento dei flussi turistici durante i mesi della stagione estiva appena conclusa. In particolare **gli obiettivi dell'indagine** erano quelli di fornire all'Amministrazione regionale, al settore del turismo e alla società toscana informazioni tempestive relativamente a:

1. il grado di soddisfazione sull'andamento del turismo nella stagione estiva (giugno-agosto 2002);
2. le valutazioni degli esercenti sull'andamento delle presenze nella stagione estiva, quantificando in termini percentuali l'eventuale variazione rispetto all'estate scorsa;
3. le valutazioni degli esercenti sull'andamento del mese di settembre;
4. le valutazioni degli esercenti sulle nazionalità che hanno registrato un aumento o un calo di presenze significativo.

L'indagine telefonica si è svolta nel periodo compreso tra il 9 e il 13 settembre 2002 ed ha coinvolto le seguenti 3 tipologie di esercizi: 1) *alberghi* (incluse le residenze turistico-alberghiere); 2) *alloggi agrituristici*; 3) *campeggi* (inclusi i villaggi turistici).

L'indagine è campionaria per gli alberghi (1822 interviste) e gli alloggi agrituristici (876 interviste), mentre, salvo i casi di mancata risposta, è totale per i campeggi (194 interviste).

## 2. L'APERTURA DELLE STRUTTURE NELL'ESTATE 2002

La quasi totalità delle strutture considerate è stata aperta per tutto il periodo estivo compreso tra giugno e agosto 2002. Gli alloggi agrituristici e gli alberghi aperti per tutto il periodo sono circa il 94%; per i campeggi, che ovviamente sfruttano prevalentemente la bella stagione, tale percentuale sale al 99%.

In tutte le diverse "risorse turistiche" della regione (città d'arte e di affari, mare, collina, terme, etc...) le percentuali di apertura sono risultate sempre superiori al 90% con la sola eccezione della montagna

dove gli alberghi e gli alloggi agrituristici che hanno dichiarato di essere rimasti aperti per tutto il periodo sono rispettivamente l'81.7% e l'89.8%. La quota rimanente delle strutture ha aperto solo in parte (Figura 1).

Il livello di apertura per tutto il periodo estivo aumenta al crescere della categoria: 90% tra gli alberghi di 1-2 stelle; 97.1% tra gli alberghi di 3 stelle e 99.6% tra quelli di 4-5 stelle. Quasi il 10% degli alberghi ad 1-2 stelle e quasi il 3% degli alberghi a 3 stelle hanno dichiarato di essere rimasti aperti solo in parte.

**Figura 1 - Alberghi e alloggi agrituristici aperti per tutto il periodo estivo o in parte per risorsa turistica**



### 3. L'ANDAMENTO DELLE PRESENZE NELL'ESTATE SECONDO LE OPINIONI DEGLI ESERCENTI

Per valutare l'andamento delle presenze nell'estate appena conclusa l'indagine ha adottato due strategie:

- 1) la valutazione delle opinioni dei gestori di alberghi, alloggi agrituristici e campeggi in termini di aumento, calo e stabilità delle presenze della clientela italiana, straniera e complessiva;
- 2) la valutazione della variazione delle presenze rispetto all'estate scorsa. Al riguardo occorre precisare che si tratta di "variazioni percepite" dai gestori degli esercizi, che hanno dichiarato un valore percentuale indicativo dell'aumento o del calo che hanno registrato oppure un intervallo di valori. Le stime che abbiamo ottenuto vanno quindi interpretate come una sintesi delle quantificazioni percepite degli operatori.

#### 3.1 Le valutazioni degli operatori sull'andamento delle presenze

Delle tipologie ricettive intervistate, gli alberghi hanno dichiarato la diminuzione delle presenze nel 60,9% dei casi, mentre solo il 14,6% ha dichiarato che ha avuto un aumento. In particolare gli alberghi a 1-2 stelle hanno avuto una diminuzione in 62 casi su 100, mentre per gli alberghi a 4-5 stelle "soltanto" in 55 casi su 100. Se guardiamo la spaccatura per risorsa turistica prevalente, si nota come ben il 75,9% degli alberghi a risorsa termale abbia dichiarato una diminuzione delle presenze, mentre il 25,7% degli alberghi a risorsa turistica prevalente campagna/colina ha dichiarato un aumento.

Anche i campeggi hanno dichiarato una situazione simile a quella degli alberghi, dichiarando una diminuzione delle presenze nel 59,6% dei casi; se guardiamo a quegli esercizi che hanno il mare come risorsa prevalente, la proporzione di coloro che hanno percepito la diminuzione sale al 68,8%.

Infine gli agriturismi. Di questi, "solo" il 42,8% ha percepito una diminuzione delle presenze, il 32,9% una stabilità e il 24,4% un aumento. Si nota come la diminuzione sia stata percepita più tra i clienti stranieri (41,4% dei casi) che tra quelli italiani. Per quanto riguarda la situazione per risorsa turistica prevalente, si nota come gli agriturismi della montagna abbiano risentito di meno della cattiva stagione estiva, dichiarando un aumento delle presenze nel 37,3% dei casi, mentre, come gli alberghi, anche gli agriturismi a prevalente risorsa termale hanno subito una diminuzione in 55 casi su 100.

#### 3.2 Una ipotesi di quantificazione

Prima di illustrare le variazioni delle presenze dichiarate dagli operatori richiamiamo il fatto che si tratta di "variazioni percepite" dai gestori, che hanno

dichiarato un valore percentuale oppure un intervallo di valori per esprimere l'idea che si sono fatti dell'entità dell'aumento o del calo che hanno registrato nell'estate. Le stime ottenute vanno quindi interpretate non tanto come stime effettive della variazione delle presenze ma come un tentativo di quantificare le percezioni degli operatori.

Gli operatori di tutte le tipologie di strutture considerate segnalano un calo delle presenze, pari a -10.7% per gli alberghi, a -7.3% per gli alloggi agrituristici e a -3.4% per i campeggi (Prospetto 1).

#### Prospetto 1 - Variazioni delle presenze complessive percepite dagli operatori per tipologia

TIPOLOGIA	variazione %
Alberghi	-10.7
Alloggi agrituristici	-7.3
Campeggi	-3.4
<b>Totale</b>	<b>-7.6</b>

Regione Toscana - Area Statistica.

Indagine campionaria settembre 2002

Per gli **alberghi** le diminuzioni percepite si fanno via via più marcate scendendo nella categoria alberghiera (Prospetto 2).

#### Prospetto 2 - Variazioni delle presenze complessive percepite dagli albergatori per categoria

CATEGORIA	variazione %
ALBERGHIERA	
1-2 stelle	-14.4
3 stelle	-10.3
4-5 stelle	-9.1
<b>Totale</b>	<b>-10.7</b>

Regione Toscana - Area Statistica.

Indagine campionaria settembre 2002

Considerando le risorse turistiche si può poi osservare che per gli alberghi in montagna e alle terme le diminuzioni percepite sono molto marcate (rispettivamente -14.5% e -18.0%), mentre la situazione meno difficile è quella del mare (-7.5%) (Prospetto 3).

Sebbene il 68% dei gestori degli **alloggi agrituristici** affermi di essere soddisfatto per come è andata la stagione estiva, secondo le loro dichiarazioni gli alloggi agrituristici hanno registrato un calo del 7.3%. Sembra inoltre che questo calo sia superiore alla

media nei comuni di montagna, termali e nelle aree definite come "altra risorsa" (Prospetto 3).

**Prospetto 3 - Variazioni delle presenze complessive percepite dagli albergatori e dai gestori degli alloggi agrituristici per risorsa turistica**

Risorsa	Alberghi	Alloggi agrituristici
arte/affari	-10,4	-6,1
montagna	-14,5	-8,8
mare	-7,5	-6,7
terme	-18,0	-10,0
collina	-11,6	-6,8
altro	-13,7	-9,1
<b>totale</b>	<b>-10,7</b>	<b>-7,3</b>

Regione Toscana - Area Statistica.  
Indagine campionaria settembre 2002

**4. IL MESE DI SETTEMBRE**

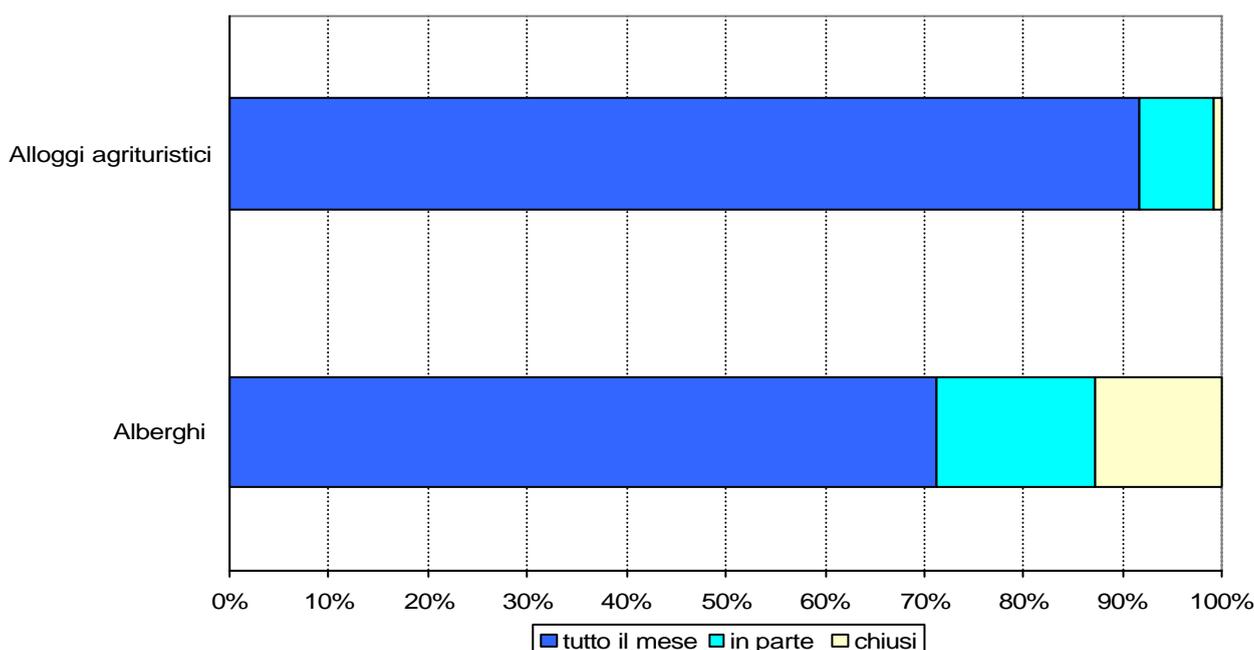
**4.1 L'apertura nel mese di settembre**

La rilevazione telefonica si è svolta nel corso della seconda settimana di settembre; si è dunque ritenu-

to opportuno verificare quante strutture sarebbero rimaste aperte per tutto il mese e quante solo in parte, per comprendere meglio il giudizio sulle previsioni per questo mese che chiude la stagione estiva. Il 93-94% degli alberghi e alloggi agrituristici resta aperto per tutto il mese e circa il 3-5% solo in parte. Per i campeggi la situazione è diversa: il 67% resta aperto per tutto il mese e il 30% circa solo in parte, tendenzialmente la prima metà del mese.

Dall'analisi dei livelli di apertura per le diverse "risorse turistiche" emerge soprattutto che, a fronte di una percentuale di apertura per tutto il mese che va da un minimo del 90% nelle zone di mare ad un massimo del 99% nelle zone termali, la montagna si distingue per livelli di apertura nel mese di settembre nettamente più bassi e per differenti comportamenti tra alberghi ed alloggi agrituristici. In montagna una quota importante di alberghi chiude in tutto o in parte nel mese di settembre (gli alberghi che restano aperti per tutto il mese sono pari al 71.2%, quelli aperti in parte sono pari al 16.1%, quelli che chiusi sono il 12.7%); gli alloggi agrituristici delle zone montane si comportano in modo diverso: quelli che restano aperti per tutto il mese sono pari al 91.7%, quelli aperti in parte sono pari al 7.4%, quelli che chiusi sono lo 0.9%.

**Figura 2 - Alberghi e alloggi agrituristici delle zone di montagna aperti per tutto il mese di settembre, in parte o chiusi**



#### 4.2 Le valutazioni degli operatori sul mese di settembre

Come il resto dell'estate anche il mese di settembre è stato un mese difficile, e non si è verificato il recupero che ci si augurava. Circa il 52% degli albergatori e dei gestori dei campeggi ha dichiarato una diminuzione delle presenze, contro il 9% di coloro che hanno dichiarato un aumento. Reggono meglio i gestori degli alloggi agrituristici che dichiarano un calo delle presenze nel 46.1% dei casi e un incremento nel 14.2%.

Gli alberghi più strutturati e qualificati, ossia gli alberghi a 3 stelle e soprattutto quelli a 4-5 stelle, hanno dimostrato ancora una volta di avere maggiori possibilità e capacità di reggere le difficoltà: gli alberghi a 4-5 stelle che hanno dichiarato un calo scendono al 41.7% e quelli che hanno previsto un aumento complessivo salgono al 13.7%.

Se consideriamo le risorse turistiche possiamo segnalare che:

- ✓ Il mare, che è stata la risorsa che meglio di tutte le altre ha retto questa estate difficile, nel mese di settembre, registra invece una flessione: il 57.6%

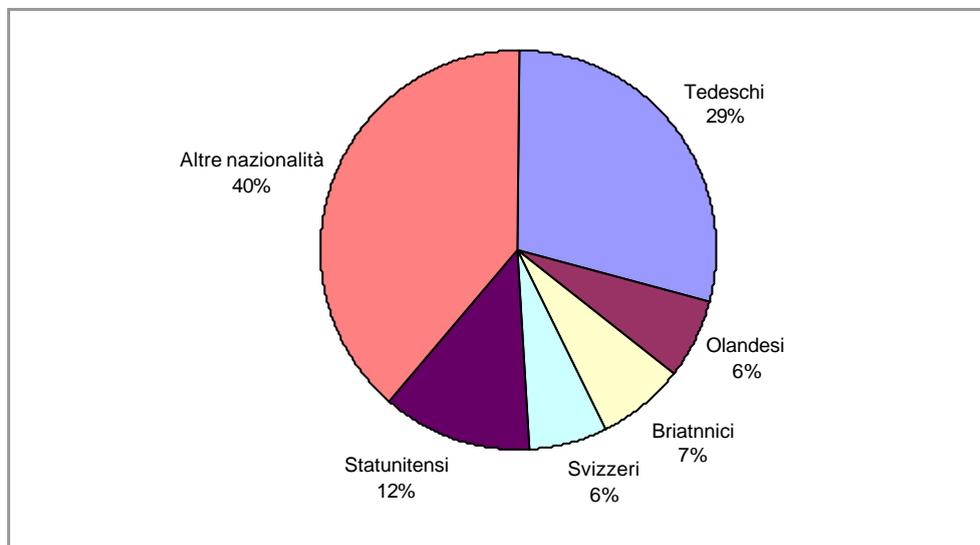
degli albergatori e il 56% dei gestori degli alloggi agrituristici dichiarano un calo di presenze (rispetto ai valori medi rispettivamente del 52.4% e del 46.1% );

- ✓ La collina e la campagna è la risorsa per la quale il settembre è andato meglio. Sia per gli alberghi che per gli alloggi agrituristici prevalgono coloro che hanno registrato una stabilità rispetto allo scorso anno e le percentuali di coloro che hanno dichiarato un aumento o una stabilità sono superiori alla media regionale.

#### 5. LE NAZIONALITA' IN AUMENTO E IN CALO

Gli stranieri che più visitano la nostra regione sono i tedeschi, gli statunitensi, i britannici, gli svizzeri e gli olandesi. Nel loro insieme costituiscono circa il 60% di tutte le presenze straniere (Figura 3). Tutti sono interessati a visitare le città d'arte, ma i tedeschi, che costituiscono circa il 30% delle presenze complessive, hanno dimostrato da tempo e più degli altri un notevole interesse per tutte le altre risorse turistiche della regione e per tutte le tipologie di strutture ricettive.

Figura 3 - Composizione delle presenze straniere in Toscana per nazionalità - Anno 2000



Negli alberghi la clientela straniera è costituita prevalentemente da tedeschi, statunitensi, britannici, giapponesi e svizzeri. Diversa è la situazione nei campeggi che, pressoché ignorati dal turismo "ricco" di statunitensi e giapponesi, sono invece una tipologia di struttura ricettiva apprezzata da tedeschi, olandesi, svizzeri, francesi, britannici e in genere dai paesi del Nord-Europa.

Negli alloggi agrituristici le prime cinque nazionalità per numero di presenze sono quelle tedesca, britannica, statunitense, olandese e belga.

Per verificare se queste considerazioni strutturali siano da considerarsi confermate, o se al contrario vi siano segnali di cambiamento, è stato chiesto ai gestori delle 3 tipologie di segnalare eventuali variazioni significative, in termini di calo o di aumento, per qualche nazionalità. Per sintetizzare in modo efficace queste risposte è stato calcolato, per ogni nazionalità e distintamente tipologia di struttura, un *indice di miglioramento percentuale*, che varia tra -100 e +100.

Prospetto 4 - Indice di miglioramento per alcune nazionalità straniere e tipologia di struttura

Nazionalità	ALL. AGRITURISTICI			ALBERGHI			CAMPEGGI		
	Aum.	Dim.	I.M.	Aum.	Dim.	I.M.	Aum.	Dim.	I.M.
Tedeschi	30	174	-70,6	25	227	-80,2	15	61	-60,5
Francesi	49	9	69,0	31	17	29,2	19	6	52,0
Britannici	23	17	15,0	22	30	-15,4	2	3	-
Svizzeri	4	5	-	4	14	-55,6	2	3	-
Olandesi	50	13	58,7	44	16	46,7	34	18	30,8
Belgi	22	13	25,7	19	5	58,3	3	3	-
Spagnoli	2	0	-	6	3	-	2	1	-
Austriaci	8	2	60,0	4	14	-55,6	0	5	-
Scandinavi	11	4	46,7	17	4	61,9	3	0	-
Europa_Est	5	0	-	21	2	82,6	11	0	100,0
Statunitensi	8	109	-86,3	9	195	-91,2	1	2	-
Sudamericani	1	1	-	0	12	-100,0	.	.	-
Giappone	3	2	-	0	16	-100,0	.	.	-
Australiani	2	5	-	3	8	-45,5	.	.	-

Regione Toscana - Area Statistica - Indagine campionaria settembre 2002

Nota: I.M. è l'indice di miglioramento percentuale, ottenuto moltiplicando per 100

la seguente quantità:  $(Aum.-Dim.)/(Aum.+Dim.)$ ; per costruzione I.M. varia tra -100 e +100;

l'indice non è stato riportato quando Aum.+Dim. è inferiore a 10

Sulla base di questo indicatore possiamo confermare segnali già emersi da più parti:

- ✓ le componenti forti, sia dal punto quantitativo che qualitativo, del turismo straniero in Toscana - i tedeschi e gli statunitensi - hanno registrato una forte e generale flessione. I tedeschi, tradizionalmente molto sensibili ad ogni minimo segnale controverso della loro economia e colpiti dalla grande alluvione d'agosto, hanno registrato un calo in tutte le strutture. Gli statunitensi, presumibilmente per le difficoltà e le preoccupazioni legate alla situazione politica internazionale, hanno anch'essi registrato una forte flessione. Va segnalata, inoltre, la sensibile riduzione delle presenze giapponesi negli alberghi.
- ✓ Olandesi e Francesi emergono come componenti in crescita, dimostrando tra l'altro di apprezzare tutte la gamma di tipologie ricettive; seguono Belgi e Scandinavi che sono aumentati negli alberghi e negli alloggi agrituristici.
- ✓ I Britannici sono stati segnalati in aumento dai gestori degli alloggi agrituristici ma in calo negli alberghi. Presumibilmente per questa nazionalità le due tipologie di strutture si pongono in concorrenza e può esserci un effetto di "trasferimento" da una tipologia di struttura ad un'altra.

- ✓ I Paesi dell'Est, che solo negli ultimi anni hanno scoperto il turismo e la cui immagine di "turismo povero" è riduttiva, si confermano come una componente in crescita e potenzialmente importante per la regione.

#### 6. IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

##### Considerazioni generali.

All'inizio dell'intervista telefonica è stato chiesto agli esercenti di esprimere un giudizio complessivo in termini di soddisfazione sulla stagione estiva appena conclusa. Osserviamo che il livello di soddisfazione fornisce un'informazione diversa rispetto alla variazione delle presenze per almeno tre motivi: 1) la soddisfazione riguarda esclusivamente la stagione in corso, mentre la variazione mette a confronto due stagioni; 2) la soddisfazione è presumibilmente molto legata al fatturato, che dipende anche da fattori diversi dalle presenze; 3) nell'esprimere un giudizio complessivo l'esercente tiene conto anche delle aspettative che aveva all'inizio della stagione estiva e dell'andamento del settore turismo nel complesso.

La relazione fra il livello di soddisfazione e la variazione totale dichiarata rispetto alla scorsa stagione estiva è sintetizzato nel Prospetto 5.

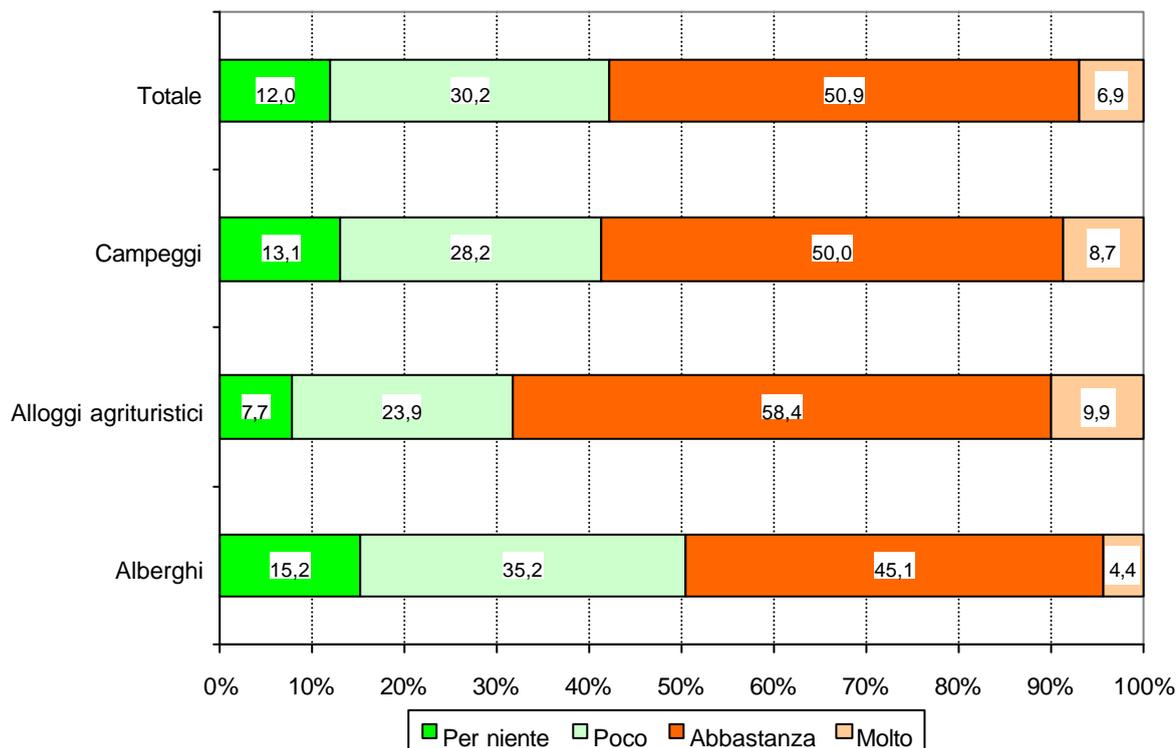
**Prospetto 5 - Variazione totale dichiarata per livello di soddisfazione (valori assoluti e distribuzioni parziali)**

Soddisfazione	Variazione totale			Totale
	negativa	zero	positiva	
Per niente	224 96.1%	9 3.9%	0 0.0%	233
Poco	486 87.9%	48 8.7%	19 3.4%	553
Abbastanza	442 46.1%	316 33.0%	200 20.9%	958
Molto	27 19.4%	46 33.1%	66 47.5%	139
Totale	1179 62.6%	419 22.3%	285 15.1%	1883 100.0%

In generale il 57.8% degli esercenti è molto o abbastanza soddisfatto (50.9% abbastanza e 6.9% molto). Vi sono peraltro differenze importanti tra le tre tipologie di esercizi considerate: i gestori degli alloggi agrituristici sono i più soddisfatti (68.4%), gli albergatori lo sono molto meno (49.6%); in posizione intermedia troviamo i gestori dei campeggi (58.7%). Il grafico seguente (Figura 4) sintetizza le stime del livello di soddisfazione.

Regione Toscana - Area Statistica - Indagine campionaria settembre 2002

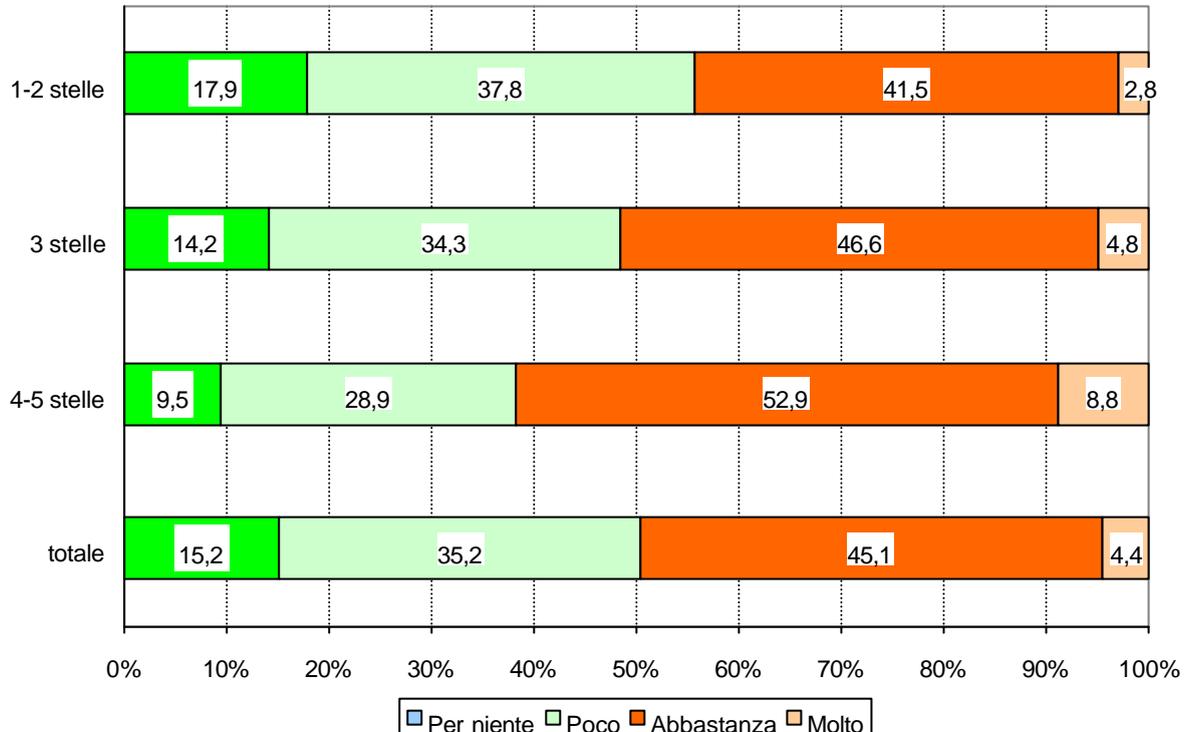
**Figura 4 - Soddisfazione per la stagione estiva 2002 secondo le valutazioni dei gestori di alberghi, alloggi agrituristici e campeggi**



*Alberghi.* Gli albergatori si dividono sostanzialmente a metà tra soddisfatti e insoddisfatti. Vi sono peraltro differenze significative tra i diversi livelli di categorie alberghiere e le differenti risorse turistiche. Il grado di soddisfazione aumenta al crescere

della categoria: gli albergatori soddisfatti, infatti, passano dal 44.3% per le strutture con 1-2 stelle, al 51.5% per quelle con 3 stelle, al 61.6% per quelle con 4-5 stelle.

**Figura 5 - Soddisfazione per la stagione estiva 2002 secondo le valutazioni dei gestori di alberghi, per categoria alberghiera**



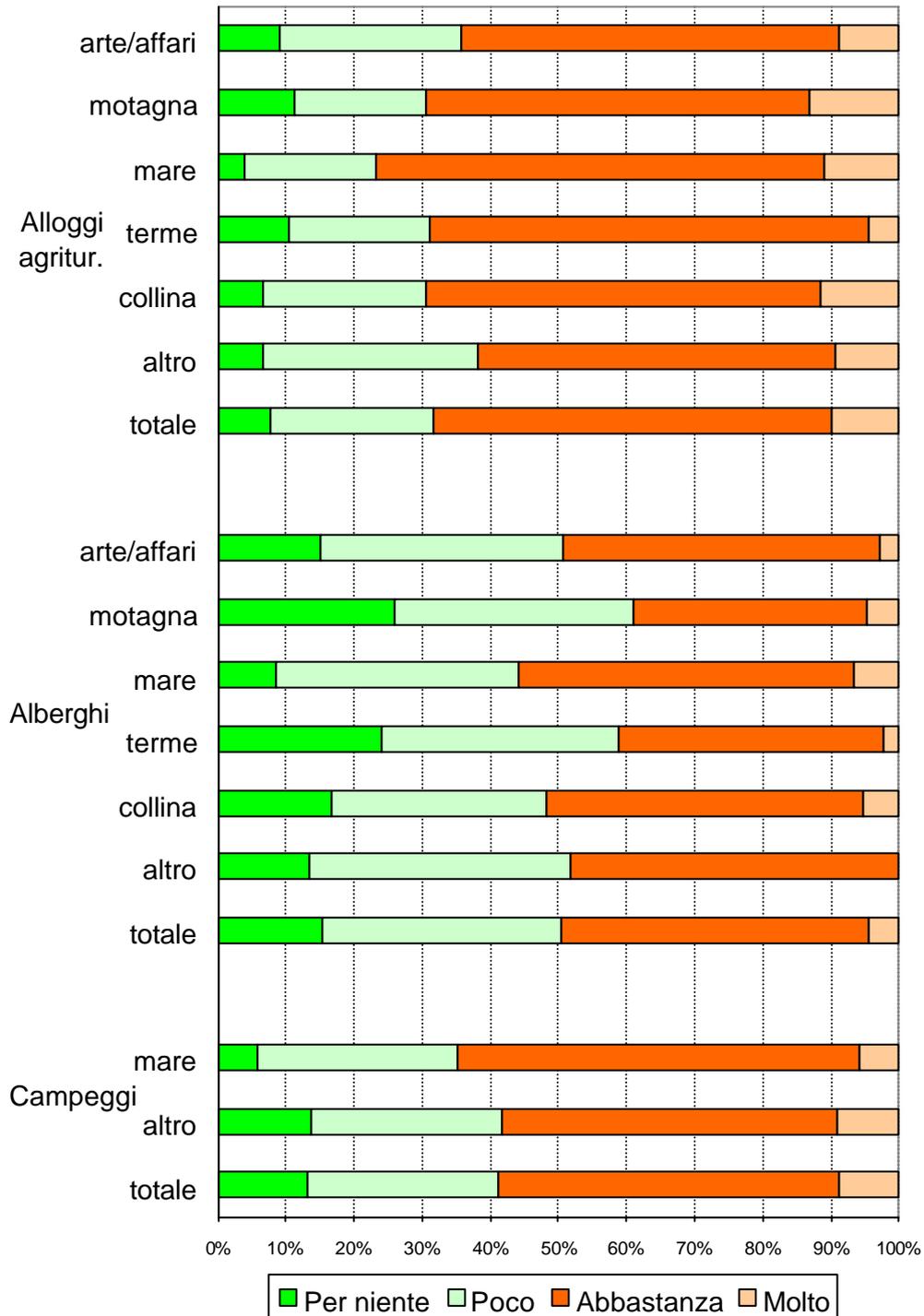
Gli albergatori maggiormente soddisfatti sono quelli con le strutture al mare (56.8% di soddisfatti contro 43.2% di insoddisfatti) o in comuni collinari (52.0% di soddisfatti contro 48.0% di insoddisfatti). Gli albergatori più scontenti sono invece quelli con le strutture in montagna (39.3% di soddisfatti contro 60.7% di insoddisfatti) o in comuni termali (41.4% di soddisfatti contro 48.0% di insoddisfatti).

*Alloggi Agrituristici.* I più soddisfatti per come è andata la stagione turistica estiva sono stati i gestori degli alloggi agrituristici: il 68.4% di loro si è dichiara-

to molto (10%) o abbastanza (58.4%) soddisfatto. Hanno ottenuto i risultati migliori gli alloggi agrituristici delle zone di mare: si sono dichiarati soddisfatti nel 76.9% dei casi.

*Campeggi.* I gestori dei campeggi, in termini di soddisfazione, si collocano in posizione intermedia tra gli albergatori ed i gestori degli alloggi agrituristici. Coloro che si dichiarano soddisfatti sono pari al 59% circa, e tale percentuale sale al 65% circa per i campeggi delle zone di mare, che sono la prevalenza.

**Figura 6 - Soddisfazione per la stagione estiva 2002 secondo le valutazioni dei gestori di alberghi, alloggi agrituristici e campeggi per risorsa**



## 7. CONCLUSIONI

La stagione turistica 2002 è stata caratterizzata da un calo diffuso delle presenze. Un calo che ha riguardato:

- ✓ sia la componente italiana che quella straniera,
- ✓ tutte le tipologie di strutture turistiche,
- ✓ tutte le risorse,
- ✓ sia il periodo giugno-agosto che il mese di settembre.

In generale hanno retto meglio gli alloggi agrituristici e le zone di mare, e gli alberghi più strutturati (3, 4 o 5 stelle) .

Le componenti forti, sia dal punto quantitativo che qualitativo, del turismo straniero in Toscana - i tedeschi e gli statunitensi - hanno registrato una generale flessione. A questo calo si è aggiunto anche quello dei giapponesi. La flessione di queste nazionalità è stata in parte compensata dall'incremento di Olandesi, Francesi, Belgi e Scandinavi e dei turisti dei Paesi dell'Est, che si confermano nazionalità in crescita. I Britannici sono stati segnalati in aumento dai gestori degli alloggi agrituristici ma in calo negli alberghi, presumibilmente per un effetto di "concorrenza" tra le due tipologie di struttura.

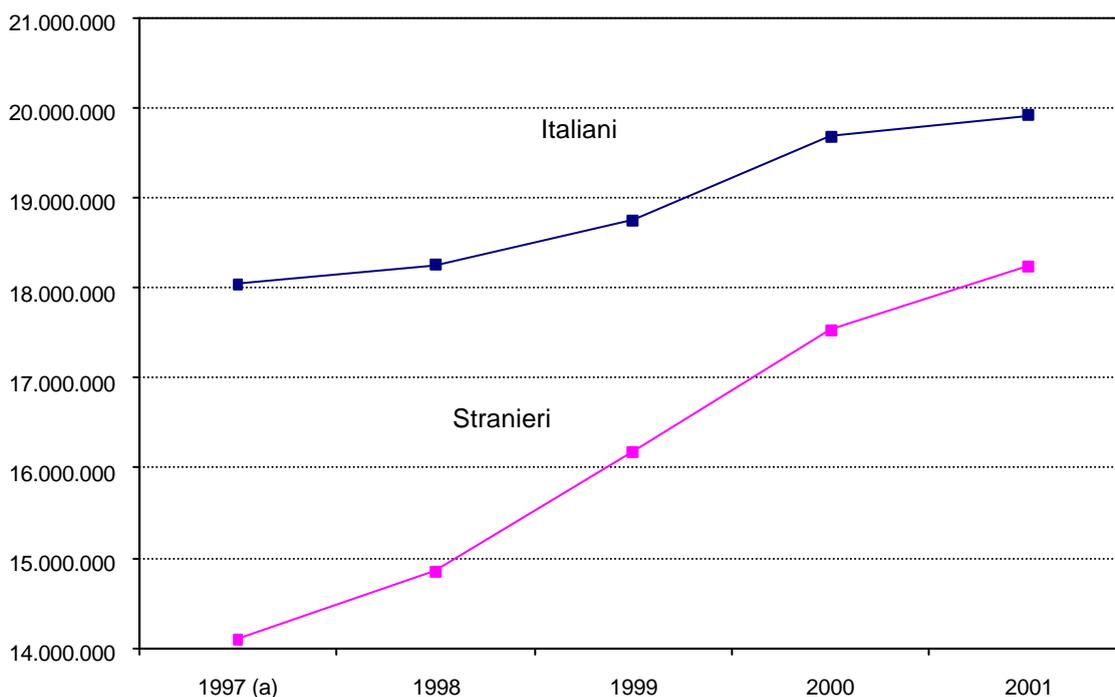
Le ragioni della flessione vanno ricercate presumibilmente:

1. nel nuovo clima politico internazionale, determinatosi dopo gli eventi dell'11 settembre 2001;
2. nelle difficoltà economiche nazionali e internazionali,
3. e non ultimo, nel maltempo nella nostra regione e in Europa (basti pensare all'alluvione in Germania).

L'entità del calo, quantificato sulla base delle percezioni degli operatori, risulta compreso tra il 3 e l'11% a seconda della tipologia di struttura. Riteniamo peraltro che questi valori siano tendenzialmente sovrastimati, perché nella maggior parte dei casi gli operatori non hanno dichiarato un valore derivante da un calcolo, ma hanno semplicemente "tradotto in un numero" le loro sensazioni sull'andamento e di fronte ad una situazione negativa vi può essere la tendenza - specie se contattati da un Ente, come la Regione, da cui ci si aspetta di essere ascoltati e sostenuti - ad enfatizzare le difficoltà.

Va ricordato infine che la flessione registrata quest'anno arriva dopo un quinquennio molto positivo, in cui le presenze erano cresciute a ritmi considerevoli, specie per gli stranieri, come mostra il grafico successivo (Figura 1.), e che oltre il 57.8% degli operatori, interpellati sul grado di soddisfazione, ha comunque dichiarato di essere molto o abbastanza soddisfatto.

Figura 7 - Presenze italiane e straniere in Toscana - Anni 1997- 2001



## 8. NOTA METODOLOGICA

### Obiettivo dell'indagine

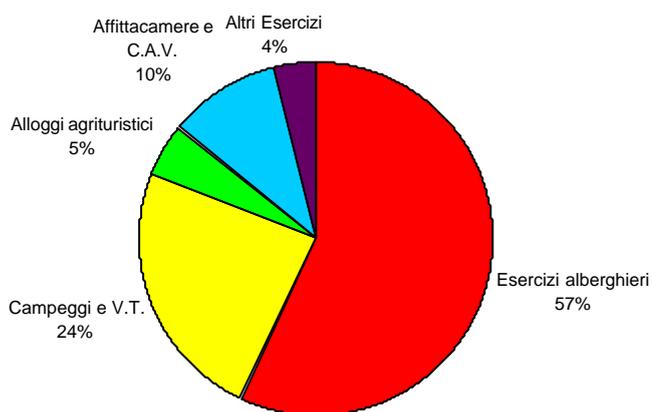
Gli obiettivi dell'indagine erano quelli di fornire alla Amministrazione regionale, al settore del turismo e alla società toscana informazioni tempestive relativamente a:

- 1) il grado di soddisfazione sull'andamento del turismo nella stagione estiva (giugno-agosto 2002);
- 2) le valutazioni degli esercenti sull'andamento delle presenze nella stagione estiva, quantificando in termini percentuali l'eventuale variazione rispetto all'estate scorsa;
- 3) le valutazioni degli esercenti sull'andamento del mese di settembre;
- 4) le valutazioni degli esercenti sulle nazionalità per le quali gli esercenti hanno registrato un aumento o un calo di presenze significativo.

### Popolazione obiettivo

La popolazione obiettivo dell'indagine è costituita dalle seguenti tre tipologie di strutture ricettive: 1) *alberghi* (incluse le residenze turistico-alberghiere); 2) *alloggi agrituristici*; 3) *campeggi* (inclusi i villaggi turistici). Le strutture considerate non esauriscono l'offerta di strutture ricettive ma assorbono l'86% delle presenze nell'anno (Figura 8).

**Figura 8 - Distribuzione delle presenze nell'anno 2001 per tipologia di struttura ricettiva**



Al fine dell'indagine sono state considerate solo le strutture che hanno iniziato l'attività prima del giugno 2001. La numerosità della popolazione obiettivo è dunque la seguente: *alberghi*: 2855 unità; *alloggi agrituristici*: 2248 unità; 3) *campeggi*: 224 unità.

### Tipo di indagine

L'indagine è campionaria per alberghi e alloggi agrituristici, totale per i campeggi (il numero relativa-

mente contenuto dei campeggi presenti in Toscana - 224 strutture - ha suggerito di effettuare una indagine completa per questa tipologia di esercizi). Tuttavia a causa del fisiologico fenomeno delle mancate risposte anche per i campeggi si ha un campione e quindi è necessario un procedimento di stima.

### Lista di campionamento

L'archivio da cui è stato estratto il campione di strutture entrate nell'indagine fa parte del repertorio del basamento informativo della Regione Toscana. L'archivio di riferimento è quello delle attrezzature e prezzi delle strutture ricettive della Toscana in cui l'unità di osservazione è l'esercizio ricettivo secondo la definizione data nel T.U. L. 42 del 23/03/2000, in cui sono descritte tutte le tipologie. Salvo omissioni, la copertura dell'archivio è del 100% e sono previsti dei controlli sulla compatibilità delle variabili e sui valori ammissibili. La documentazione specialistica dell'archivio è custodita presso il Servizio Turismo.

### Ambiti di stima

Per gli alberghi sono state progettate stime di proporzioni (o percentuali) per i seguenti ambiti:

1. la regione;
2. le categorie alberghiere (1-2 stelle; 3 stelle; 4-5 stelle)
3. le risorse turistiche prevalenti (arte/affari; montagna; mare; terme; collina; altro).

Per gli alloggi agrituristici sono state progettate stime per i seguenti ambiti:

1. la regione;
2. le risorse turistiche prevalenti (arte/affari; montagna; mare; terme; collina; altro).

Per i campeggi sono state progettate stime per i seguenti ambiti:

4. la regione;
5. le risorse turistiche prevalenti (distinte in "mare" e "altro").

### Disegno campionario

Mentre la totalità dei campeggi è entrata nell'indagine, per gli alberghi e gli alloggi agrituristici è stato estratto un campione casuale in base ad un disegno di campionamento stratificato. Nel caso degli alberghi sono stati definiti 18 strati, incrociando le categorie alberghiere (1-2 stelle; 3 stelle; 4-5 stelle) con le risorse turistiche prevalenti (arte/affari; montagna, mare, terme, collina, altro). Nel caso degli alloggi agrituristici sono stati definiti 6 strati sulla base delle risorse turistiche prevalenti (arte/affari; montagna; mare; terme; collina; altro).

Poiché la distribuzione di alberghi e agriturismi per numero di presenze è fortemente asimmetrica, le strutture più grandi sono state incluse con certezza nel campione. In particolare, utilizzando i dati sulle presenze nei mesi di giugno, luglio e agosto del

2001, sono stati inclusi con certezza gli alberghi che avevano fatto registrare più di 15000 presenze e gli alloggi agrituristici che avevano fatto registrare più di 2000 presenze.

Il numero di unità da estrarre nel complesso e l'allocazione negli strati sono stati determinati per

mezzo di una procedura di allocazione ottimale messa a disposizione dall'Istat.

*Numerosità campionaria programmata ed effettiva*

La numerosità programmata e effettivamente conseguita è riassunta nel seguente Prospetto 6.

**Prospetto 6- Numerosità programmata e effettivamente rilevata per alberghi e alloggi agrituristici**

<b>Strutture ricettive</b>	<b>Popolazione</b>	<b>Numerosità programmata</b>	<b>Numerosità effettiva</b>
Alberghi	2855	1091	946
Alloggi agrituristici	2248	1003	876
Campeggi	224	224	194

*Questionario e tecnica di somministrazione*

Il questionario, riportato in allegato, è costituito da 13 quesiti di media complessità.

Il questionario è stato somministrato per via telefonica e le risposte sono state inserite da terminale 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 la verifica durante la stessa intervista della compatibilità delle risposte. Questo tipo di somministrazione ha richiesto che il questionario fosse abbastanza breve (circa 5-8 minuti), semplice e formulato in un linguaggio ben comprensibile a tutti.

*La fase di rilevazione dei dati*

La rilevazione si è svolta dal 9 al 13 settembre 2002 dalle sale CATI dell'Area extradipartimentale Statistica. Le interviste si sono svolte dalle 9.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì. Sono stati utilizzati 10 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.

*La non risposta*

Il tasso di mancato contatto, definito come il rapporto tra la somma di telefoni liberi, occupati e di numeri inesistenti e il totale dei numeri di telefono utilizzati, è pari al 6.4% per gli alberghi, al 9.3% per gli alloggi agrituristici e 3.6% per i campeggi.

Il tasso di rifiuto, definito come il rapporto tra i rifiuti e la somma delle interviste a buon fine, dei rifiuti e degli esercizi contattati ma impossibilitati a rispondere, è pari al 3.8% per gli alberghi, 2.9% per gli alloggi agrituristici e 8.5% per i campeggi.

*Lo stimatore*

La stima delle percentuali è stata ottenuta per mezzo

del classico stimatore pesato Horwitz-Thompson. I pesi campionari sono stati calcolati strato per strato come rapporto tra la numerosità dello strato e il numero delle osservazioni campionarie effettivamente rilevate, escludendo però le strutture selezionate con certezza, per le quali il peso è necessariamente uguale a 1.

La stima della variazione percentuale delle presenze rispetto allo scorso anno ha richiesto una procedura particolare basata sullo stimatore rapporto combinato. Hanno contribuito alla stima solo le strutture che hanno il valore delle presenze dello scorso anno e che hanno indicato un tasso di variazione per l'anno corrente (i pesi campionari sono stati coerentemente ricalcolati). Nel caso in cui la variazione sia stata indicata sotto forma di intervallo si è utilizzato il valore centrale. Inoltre è stata adottata una procedura di imputazione per le strutture che l'anno scorso avevano sia clienti italiani che clienti stranieri, ma che hanno dichiarato per l'anno corrente di avere avuto una sola tipologia (solo italiani o solo stranieri); in questi casi alla tipologia assente è stata attribuita una variazione negativa del 100% e la variazione complessiva è stata calcolata come media ponderata (in base alle presenze dell'anno scorso) fra la variazione espressa per la tipologia presente e la variazione imputata di -100% per la tipologia assente. Il caso opposto (una sola tipologia l'anno scorso, entrambe le tipologie l'anno corrente) si è verificato raramente ed è stato quindi ignorato.

*La precisione delle stime*

Sono stati calcolati i semintervalli di confidenza per i diversi ambiti di stima e per diversi valori puntuali delle stime delle percentuali. Tali valori sono riportati nel seguente Prospetto 7.

*La check-list*

Tutto il processo di produzione dei dati è stato documentato e corredato di indicatori di qualità seguendo una specifica check-list che garantisce qualità e trasparenza per ciò che riguarda tutte le scelte metodologiche, tecniche e operative dell'indagine.

**Prospetto 7 - Precisione delle stime e dimensione campionaria effettiva (semintervalli di confidenza al 90% per le stime di proporzioni in funzione del valore delle stime puntuali)**

Ambiti di stima	Dimensione del campione	Valore della stima puntuale osservato									
		10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	
<b>ALBERGHI</b>											
<b>Totale</b>	946	1.9%	2.5%	2.9%	3.1%	3.2%	3.1%	2.9%	2.5%	1.9%	
1-2 stelle	368	3.1%	4.1%	4.7%	5.0%	5.1%	5.0%	4.7%	4.1%	3.1%	
3 stelle	407	2.9%	3.9%	4.5%	4.8%	4.9%	4.8%	4.5%	3.9%	2.9%	
4-5 stelle	171	4.5%	6.0%	6.9%	7.3%	7.5%	7.3%	6.9%	6.0%	4.5%	
Arte/affari	238	3.8%	5.1%	5.8%	6.2%	6.4%	6.2%	5.8%	5.1%	3.8%	
montagna	118	5.4%	7.2%	8.3%	8.8%	9.0%	8.8%	8.3%	7.2%	5.4%	
mare	241	3.8%	5.1%	5.8%	6.2%	6.3%	6.2%	5.8%	5.1%	3.8%	
terme	179	4.4%	5.9%	6.7%	7.2%	7.3%	7.2%	6.7%	5.9%	4.4%	
collina	110	5.6%	7.5%	8.6%	9.2%	9.3%	9.2%	8.6%	7.5%	5.6%	
altra risorsa	60	7.6%	10.1%	11.6%	12.4%	12.7%	12.4%	11.6%	10.1%	7.6%	
<b>ALLOGGI AGRITURISTICI</b>											
<b>Totale</b>	876	2.0%	2.6%	3.0%	3.2%	3.3%	3.2%	3.0%	2.6%	2.0%	
Arte/affari	203	4.1%	5.5%	6.3%	6.7%	6.9%	6.7%	6.3%	5.5%	4.1%	
montagna	110	5.6%	7.5%	8.6%	9.2%	9.3%	9.2%	8.6%	7.5%	5.6%	
mare	156	4.7%	6.3%	7.2%	7.7%	7.8%	7.7%	7.2%	6.3%	4.7%	
terme	109	5.6%	7.5%	8.6%	9.2%	9.4%	9.2%	8.6%	7.5%	5.6%	
collina	194	4.2%	5.6%	6.4%	6.9%	7.0%	6.9%	6.4%	5.6%	4.2%	
altra risorsa	104	5.8%	7.7%	8.8%	9.4%	9.6%	9.4%	8.8%	7.7%	5.8%	

Regione Toscana - Area Extradipartimentale Statistica. Indagine campionaria - settembre 2002



## 9. QUESTIONARIO

### INTRODUZIONE e ESITO

Buongiorno, sono ..... rilevatore dell'Ufficio di Statistica della Regione Toscana.

Il Servizio Turismo ha promosso un'indagine per conoscere, dagli esercenti del settore, l'andamento della stagione estiva che sta per concludersi. Sarebbe così gentile da rispondere ad alcune domande?

Per chi è indeciso o si rifiuta inizialmente di rispondere

*I dati raccolti sono coperti dal segreto statistico e diffusi solo in forma aggregata, per cui non è possibile risalire a giudizi e opinioni personali. E' molto importante la Sua collaborazione, trattandosi di una indagine campionaria la sua opinione è rappresentativa di tutti gli operatori del settore, i rifiuti falsano i risultati dell'indagine. Si tratta infine di pochi minuti.*

*(Gestione dei contatti con l'ausilio del sistema CATI)*

### LA STAGIONE ESTIVA 2002

#### Q.1 Il Vostro Esercizio è stato aperto nella stagione estiva 2002 (giugno agosto 2002)?

- SI, per tutto il periodo       1  
SI, in parte                       2  
NO                                       0      (*andare alla Q.8*)

#### Q.2 Quanto è soddisfatto di come è andata questa stagione estiva?

- Per niente soddisfatto       1  
Poco soddisfatto               2  
Abbastanza soddisfatto       3  
Molto soddisfatto               4  
*Non risponde (non sa valutare)*       5

#### Q.3 La Sua clientela, nella stagione estiva, è stata composta:

- Solo da italiani               1      (*andare alla Q.4*)  
Solo da stranieri               2      (*andare alla Q.5*)  
Sia da italiani che da stranieri       3

#### Q.4 Considerando le presenze dei *clienti italiani* ha osservato un aumento, una diminuzione o una stabilità rispetto all'estate scorsa?

- Aumento                       1  
Diminuzione                       2  
Stabilità                           3  
Cambio gestione, nuova struttura       4      (*andare alla Q.8*)  
*Non so*                               5

#### Q.4.1 Può quantificare questa variazione?

- indicare il valore percentuale*      [.....]1  
*oppure un intervallo di massima:*      [.....]1      [.....]2

**Q.5. Considerando le presenze dei *clienti stranieri* ha osservato un aumento, una diminuzione o una stabilità rispetto all'estate scorsa?**

- Aumento  1  
 Diminuzione  2  
 Stabilità  3  
 Cambio gestione, nuova struttura  4 (*andare alla Q.8*)  
 Non so  5

**Q.5.1 Può quantificare questa variazione?**

- indicare il valore percentuale* [.....]1  
*oppure un intervallo di massima:* [.....]1 [.....]2

**Q.6 Infine, considerando le presenze di *tutta la clientela (italiani più stranieri)* ha osservato un aumento, una diminuzione o una stabilità rispetto all'estate scorsa?**

- Aumento  1  
 Diminuzione  2  
 Stabilità  3  
 Non so  4

**Q.6.1 Può quantificare questa variazione?**

- indicare il valore percentuale* [.....]1  
*oppure un intervallo di massima:* [.....]1 [.....]2

**Q.7 Ha notato, per qualche nazionalità straniera, un calo o un aumento significativo delle presenze?**

- SI  1  
 NO  2 (*andare alla Q.8*)

**Q.7.1 Per quali? (*non leggere le nazionalità, lasciare che siano gli operatori dirle*)**

Nazionalità	Aumento (1)	Diminuzione (2)
q7_1 Tedeschi		
q7_2 Francesi		
q7_3 Britannici		
q7_4 Svizzeri		
q7_5 Olandesi		
q7_6 Belgi		
q7_7 Spagnoli		
q7_8 Austriaci		
q7_9 Scandinavi		
q7_10 Europa dell'Est		
q7_11 Statunitensi		
q7_12 Sudamericani		
q7_13 Giapponesi		
q7_14 Australiani		

**Q.8. Il Vostro Esercizio resterà aperto nel mese di settembre?**

- SI, per tutto il mese  1 (*andare alla Q.9*)  
 SI, in parte  2 (*andare alla Q.9*)  
 NO  0 (*fine dell'intervista*)



**Q.9. Qual è il suo giudizio (*valutazione della prima parte del mese e aspettative per la seconda*) dell'andamento delle presenze nel mese di settembre, rispetto a settembre dell'anno scorso ?**

- |             |                            |
|-------------|----------------------------|
| Aumento     | <input type="checkbox"/> 1 |
| Diminuzione | <input type="checkbox"/> 2 |
| Stabilità   | <input type="checkbox"/> 3 |
| Non so      | <input type="checkbox"/> 4 |

<b>CONCLUSIONE</b>
--------------------

Buonasera e grazie per la collaborazione.

I dati raccolti con questa indagine sono tutelati dal segreto statistico e possono essere divulgati solo per fini statistici ed in forma aggregata.



## INFORMAZIONI STATISTICHE in breve

*Fogli già pubblicati*

<b>Foglio N° 1</b> (13 aprile 1999)	La stagione turistica estiva in Toscana nel 1999. L'andamento dei flussi nel periodo pasquale e le aspettative per l'estate
<b>Foglio N° 2</b> (30 giugno 1999)	La stagione turistica estiva in Toscana nel 1999. Le presenze nei mesi di giugno e luglio e le valutazioni per l'agosto in alberghi, alloggi agrituristici e campeggi
<b>Foglio N° 3</b> (13 aprile 1999)	La stagione turistica estiva in Toscana nel 1999. Le presenze nei mesi di giugno, luglio e agosto e le valutazioni per settembre in alberghi, alloggi agrituristici e campeggi
<b>Foglio N° 4</b> (7 dicembre 1999)	Strutture, redditi e attività produttive delle aziende agricole toscane nel 1998
<b>Foglio N° 5</b> (17 dicembre 1999)	Le vacanze natalizie e il capodanno 2000 in Toscana
<b>Foglio N° 6</b> (27 dicembre 1999)	Prime stime sull'andamento delle produzioni agricole nella Regione Toscana nel 1999
<b>Foglio N° 7</b> (8 febbraio 2000)	I cittadini toscani e l'ambiente
<b>Foglio N° 8</b> (10 aprile 2000)	Analisi socio-sanitaria della popolazione nei quartieri del comune di Firenze
<b>Foglio N° 9</b> (20 aprile 2000)	Analisi socio-sanitaria della popolazione nelle circoscrizioni del comune di Livorno
<b>Foglio N° 10</b> (15 maggio 2000)	Il turismo in Toscana anno 2000. La stagione invernale, la Pasqua e le previsioni per l'estate
<b>Foglio N° 11</b> (21 agosto 2000)	La stagione turistica estiva in Toscana nel 2000. Le presenze nei mesi di giugno e luglio e valutazioni per il mese di agosto in alberghi, campeggi ed alloggi agrituristici
<b>Foglio N° 12</b> (11 ottobre 2000)	La stagione turistica estiva in Toscana nel 2000. Le presenze nei mesi di giugno, luglio e agosto e le valutazioni per il mese di settembre in alberghi, campeggi ed alloggi agrituristici
<b>Foglio N° 13</b> (20 dicembre 2000)	Prime stime sull'andamento delle produzioni agricole nella Regione Toscana nel 2000
<b>Foglio N° 14</b> (23 marzo 2001)	Movimento anagrafico della popolazione in Toscana. Anno 1999
<b>Foglio N° 15</b> (12 aprile 2001)	L'edilizia artigiana nella Regione Toscana. Anno 2000
<b>Foglio N° 16</b> (11 maggio 2001)	Prime stime sul movimento clienti negli esercizi ricettivi per il 2000 indagine campionaria di aprile 2001: primi risultati 2001, la Pasqua e le previsioni per l'estate
<b>Foglio N° 17</b> (25 giugno 2001)	Quinto Censimento Generale dell'Agricoltura. Risultati provvisori per la Toscana
<b>Foglio N° 18</b> (29 giugno 2001)	Indagine campionaria sul trasporto pubblico. I - Gli utenti di autobus urbano, autobus extraurbano e treno
<b>Foglio N° 19</b> (13 luglio 2001)	Indagine campionaria sul trasporto pubblico. II - La qualità percepita dagli utenti dei mezzi pubblici
<b>Foglio N° 20</b> (3 settembre 2001)	Movimento anagrafico della popolazione in Toscana. Anno 2000
<b>Foglio N° 21</b> (19 novembre 2001)	Il movimento dei clienti negli esercizi ricettivi della Toscana. Anno 2000
<b>Foglio N° 22</b> (15 ottobre 2001)	Indagine campionaria sugli effetti dell'attentato dell'11 settembre percepiti dagli imprenditori toscani
<b>Foglio N° 23</b> (23 novembre 2001)	Indagine campionaria sugli effetti dell'attentato dell'11 settembre percepiti dagli imprenditori toscani dell'agro-alimentare, della filiera del vino e dell'agriturismo
<b>Foglio N° 24</b> (21 dicembre 2001)	Prime stime sull'andamento delle produzioni agricole nella Regione Toscana nel 2001
<b>Foglio N° 25</b> (28 gennaio 2002)	SLTo - Studio Longitudinale Toscano - Condizione socio-economica e mortalità in Toscana
<b>Foglio N° 26</b> (18 febbraio 2002)	Indagine Pegaso - Novembre 2001

<b>Foglio N° 27</b> (3 aprile 2002)	Seconda indagine campionaria sugli effetti dell'attentato dell'11 settembre percepiti dagli imprenditori toscani (marzo 2002)
<b>Foglio N° 28</b> (2 maggio 2002)	14° Censimento generale della popolazione e delle abitazioni. Primi risultati per la Toscana
<b>Foglio N° 29</b> (30 maggio 2002)	Cinque anni di agricoltura toscana
<b>Foglio N° 30</b> (4 giugno 2002)	Quinto Censimento Generale dell'Agricoltura Risultati definitivi per la Toscana
<b>Foglio N° 31</b> (28 giugno 2002)	8° Censimento dell'industria e dei servizi. Primi risultati per la Toscana.
<b>Foglio N° 32</b> (giugno 2002)	Indagine campionaria: ricevimento dell'opuscolo "Toscana 2002 - L'ambiente" e visione delle trasmissioni televisive "Toscana salute" e "Informa salute"
<b>Foglio N° 33</b> (settembre 2002)	La mortalità in Toscana nel 2000
<b>Foglio N° 34</b> (ottobre 2002)	Stima degli occupati residenti e delle persone in cerca di occupazione nei Sistemi Economici Locali della Regione Toscana. Anni 1999-2000
<b>Foglio N° 35</b> (ottobre 2002)	Indagine campionaria sull'andamento della stagione turistica estiva 2002. Le valutazioni degli esercenti di alberghi, alloggi agrituristici e campeggi



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](http://www.regione.toscana.it)).



Ottobre 2002 - Supplemento n. 36 a Informazioni Statistiche - Mensile della Giunta Regionale Toscana  
Autorizzazione del Tribunale di Firenze n.3821 del 29 Marzo 1989