

OSSERVATORIO REGIONALE DEL TURISMO
E DELL'ATTRATTIVITÀ

**LE STRUTTURE RICETTIVE
IN LOMBARDIA**
ANALISI DI ALCUNI SERVIZI OFFERTI

(CODICE ECO16019)

OTTOBRE 2016

Il presente Dossier statistico è stato realizzato nell'ambito del programma di attività 2016 dell'Osservatorio regionale del Turismo e dell'Attrattività la cui gestione è affidata ad Éupolis Lombardia da parte della Direzione Generale Sviluppo Economico di Regione Lombardia.

A cura di Federica Ancona, Simone Zardi e Laura Fossi

Pubblicazione non in vendita.

Nessuna riproduzione, traduzione o adattamento può essere pubblicata senza citarne la fonte.

Éupolis Lombardia

Istituto superiore per la ricerca, la statistica e la formazione
via Taramelli 12/F - Milano

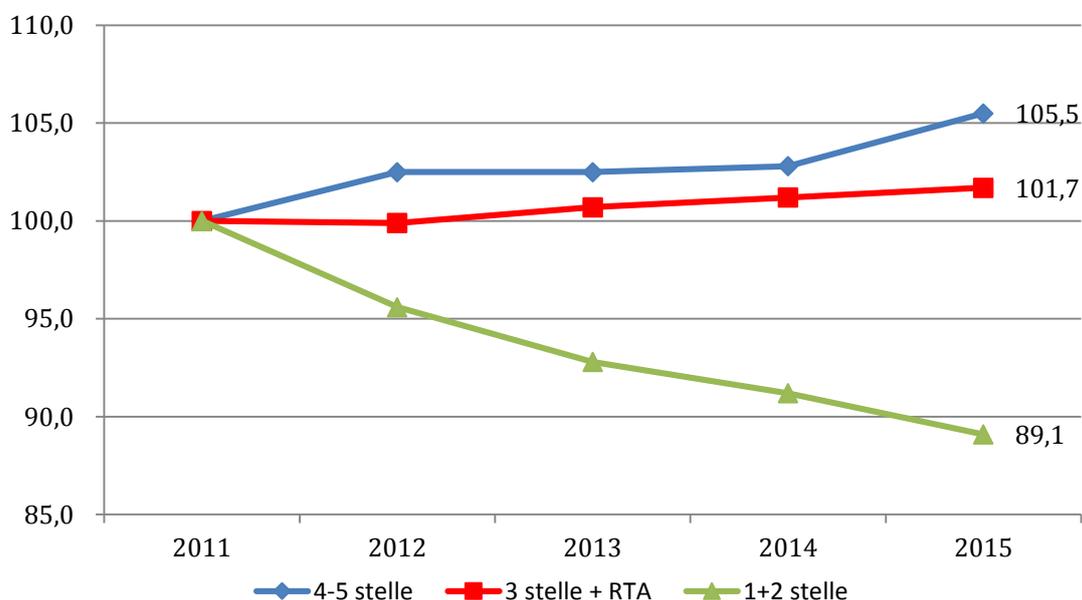
www.eupolislombardia.it

Contatti: federica.ancona@eupolislombardia.it

L'offerta ricettiva in Lombardia si compone di 8.532 strutture aperte almeno un giorno nel corso del 2015 per un totale di 356.866 posti letto. Il comparto alberghiero rappresenta il 33,9% della totalità delle strutture ricettive e il 54,5% dei posti letto.

Uno sguardo ai dati relativi agli ultimi 5 anni evidenzia un processo in corso di riqualificazione del comparto alberghiero: gli alberghi a 4 e 5 stelle che rappresentano il segmento con i più elevati standard qualitativi dei servizi offerti è cresciuto del 5,5% a fronte di una stazionarietà del numero di strutture alberghiere a 3 stelle e ad un netto ridimensionamento di quelle a 2 e 1 stella (-10,9%).

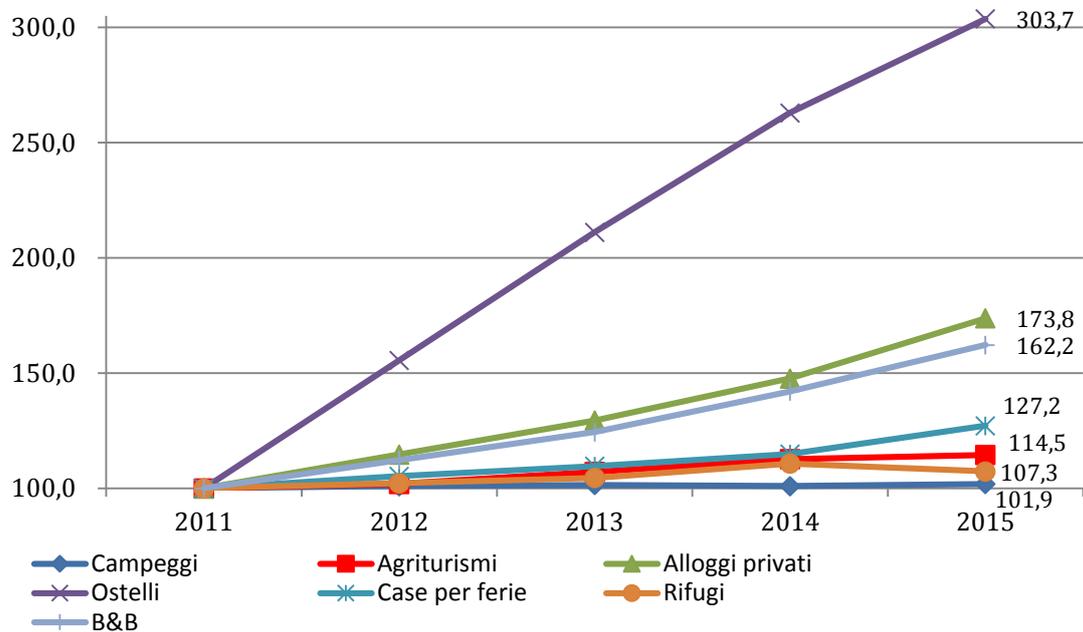
Figura 1 Capacità ricettiva: strutture alberghiere per categoria. Lombardia. Anni 2011-2015. Variazioni percentuali



Fonte: elaborazioni Éupolis Lombardia su dati Istat.

Contestualmente si è assistito ad un importante incremento di tutte le strutture extra-alberghiere (Figura 2), in particolare ostelli della gioventù (+203,7%), alloggi privati gestiti in forma imprenditoriale (+73,8%) e B&B (+62,2%).

Figura 2 Capacità ricettiva: strutture extra-alberghiere. Lombardia. Anni 2011-2015. Variazioni percentuali



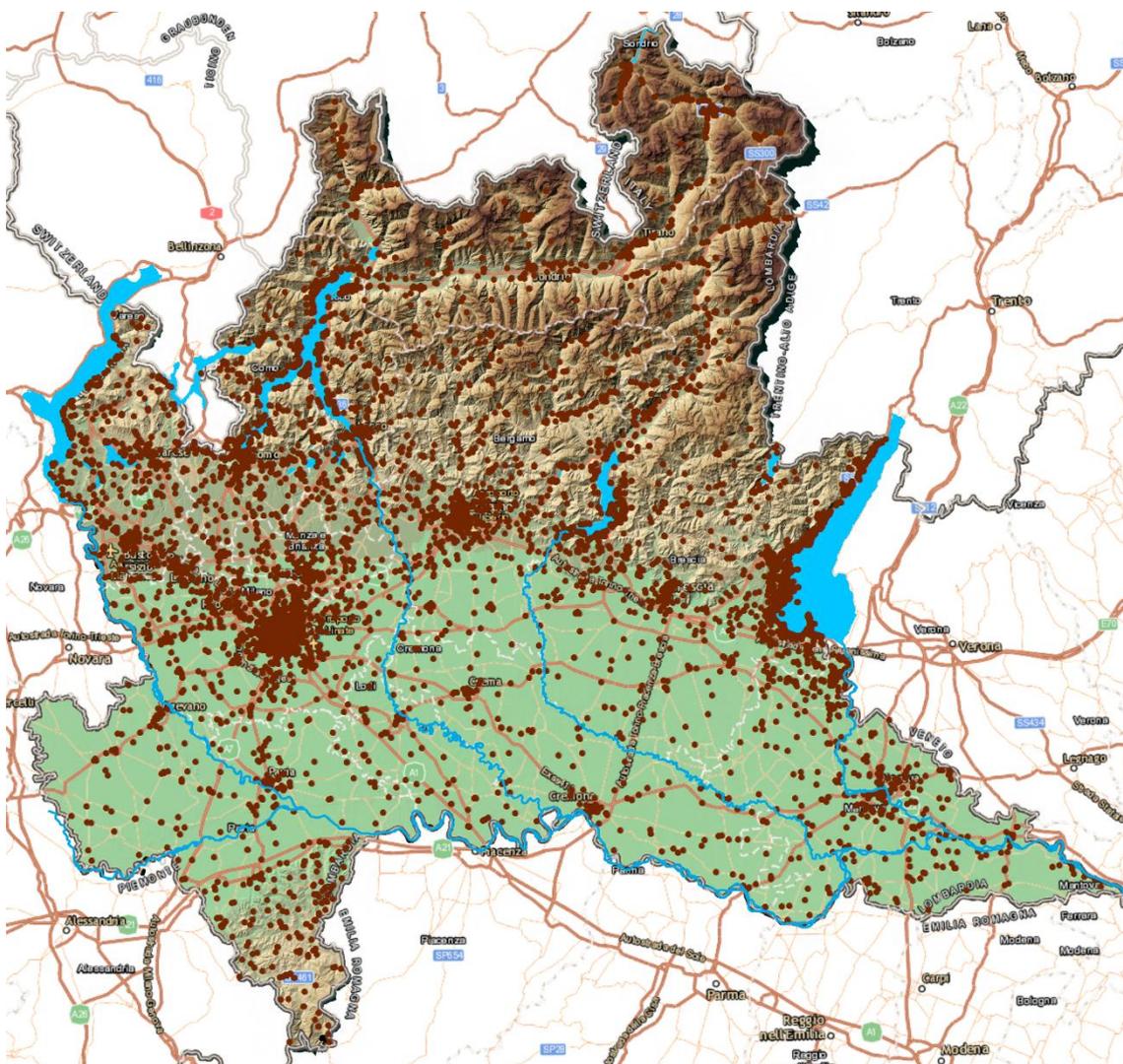
Fonte: elaborazioni Éupolis Lombardia su dati Istat.

Per approfondire e meglio investigare il percorso di riqualificazione avviato dal comparto dell'ospitalità in Lombardia si è dapprima focalizzata l'attenzione sulla localizzazione delle strutture ricettive grazie all'ausilio di mappe georeferenziate quindi, superando i vincoli relativi ai soli dati quantitativi che forniscono indicazioni limitatamente al dimensionamento delle strutture, viene proposta un'analisi dei servizi offerti con particolare riferimento alla capacità di confrontarsi con una clientela nazionale e internazionale sempre più esigente. I dati di seguito presentati sono aggiornati a settembre 2016.

La localizzazione delle strutture ricettive

Osservando la localizzazione delle strutture ricettive in Lombardia a settembre 2016 (Figura 3) si nota immediatamente come il territorio abbia una vasta offerta. La maggior parte delle strutture è localizzata vicino ai laghi e lungo la dorsale autostradale che attraversa le principali città da Milano, passando da Bergamo fino a Brescia. Molte strutture si trovano all'interno delle valli mentre in zona di pianura si nota un certo diradamento, con due eccezioni, la zona dell'Oltrepo pavese e quella immediatamente a sud del lago di Garda, lungo il Mincio raggiungendo la città di Mantova.

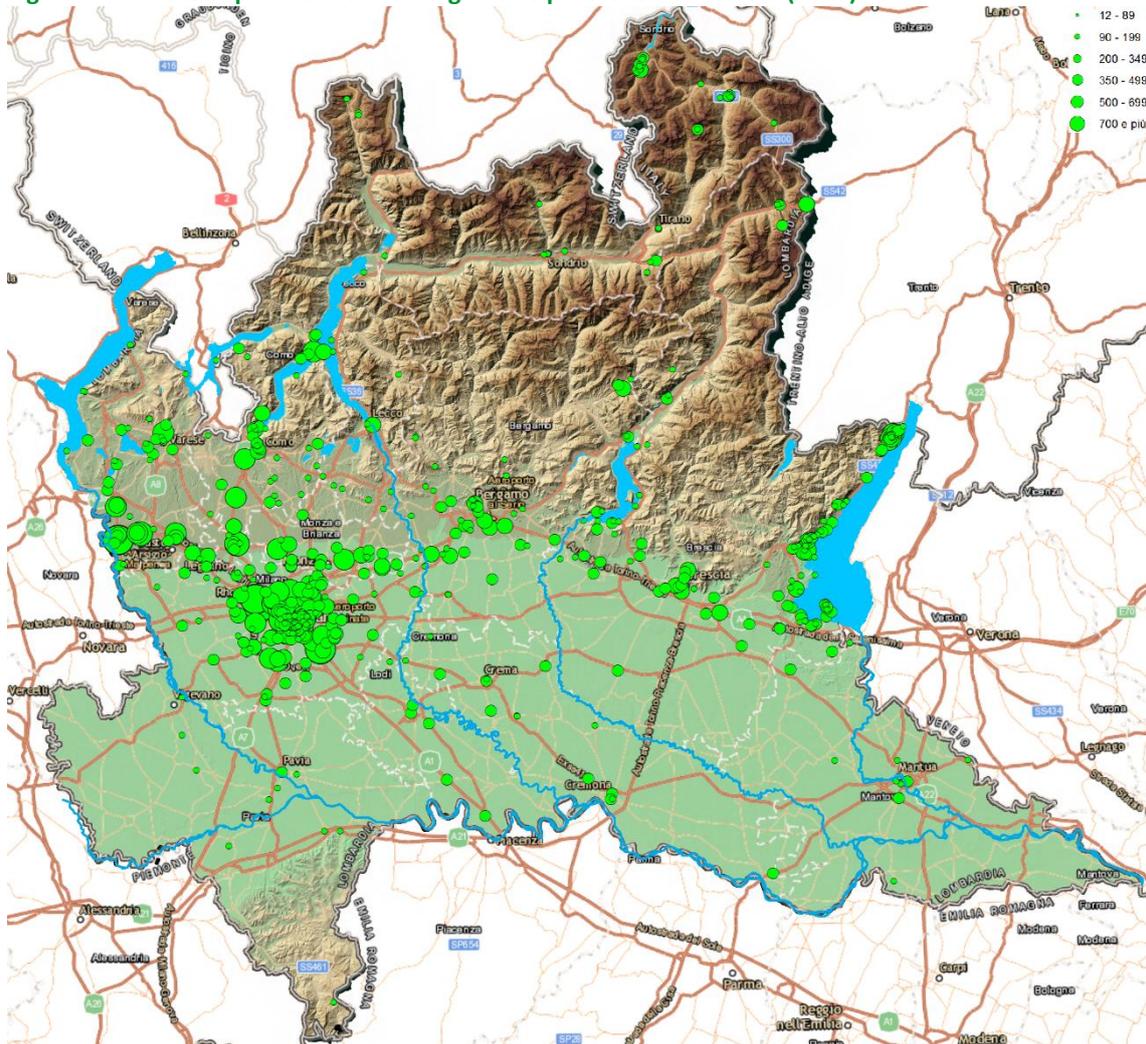
Figura 3: Strutture ricettive. Lombardia. Settembre 2016.



Fonte: elaborazioni Éupolis Lombardia su basi cartografiche Regione Lombardia e Openstreemap.

Dato l'elevato numero di strutture per apprezzare meglio la dislocazione dell'offerta sul territorio è utile differenziare per tipologia di struttura e, ancor più interessante, è far riferimento al numero di posti letto complessivamente disponibili per comune. Nonostante persista una certa capillarità, le varie tipologie dipendono fortemente dal territorio in cui sono collocate. Concentrandosi sul segmento "lusso" (4 e più stelle)¹ (Figura 4) si nota che questi sono presenti nei vari capoluoghi di provincia, con una disponibilità di letti che tendenzialmente riflette la popolosità della città.

Figura 4: Numero di posti letto in alberghi a 4 e più stelle. Lombardia (2016).



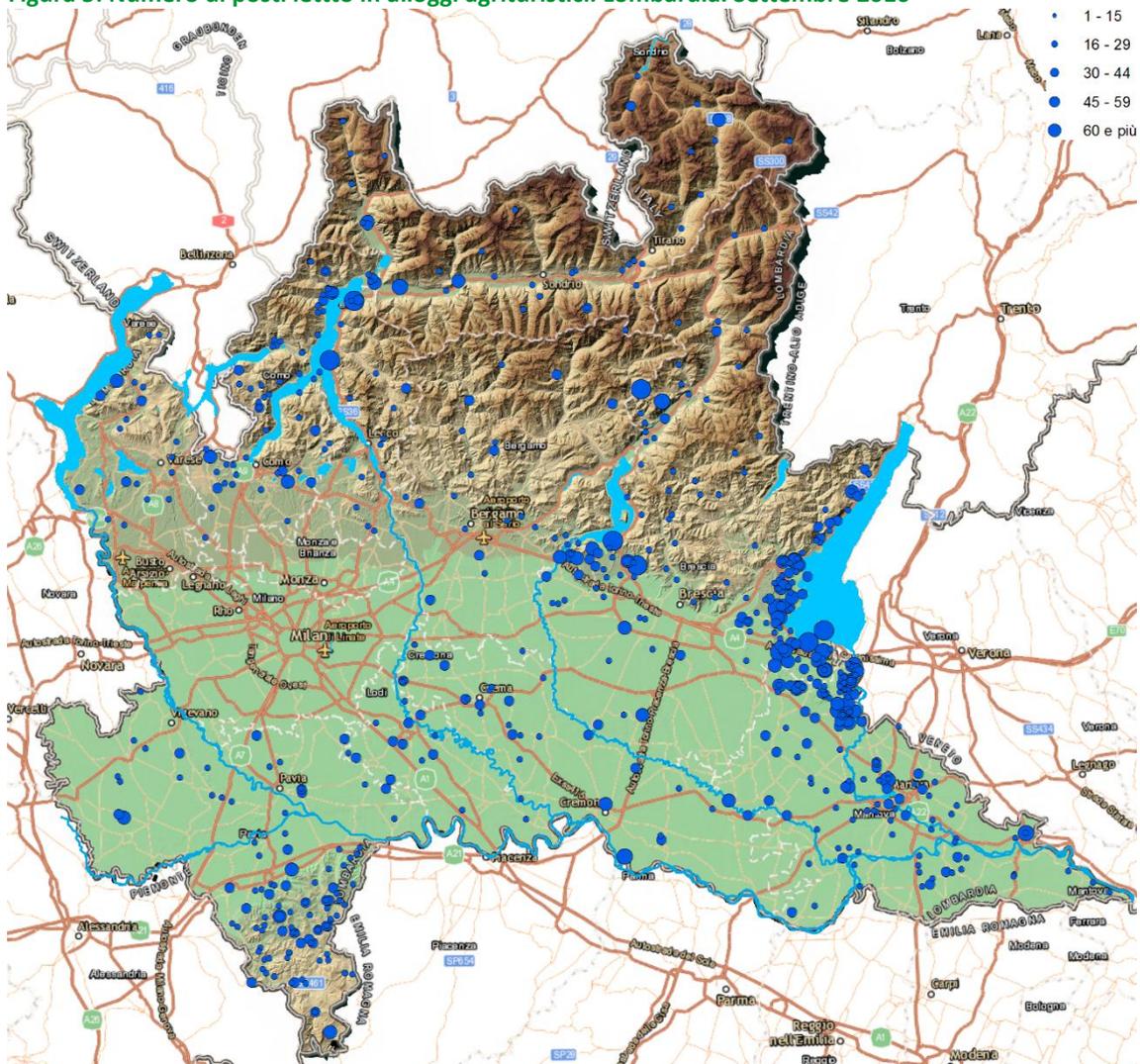
Fonte: elaborazioni Éupolis Lombardia su basi cartografiche Regione Lombardia e Openstreemap.

¹ Gli alberghi a 1, 2 e 3 stelle sono diffusi in modo abbastanza, simile a quanto visto nella Figura 3Figura 3.

Inoltre si trovano anche vicino a importanti snodi autostradali e nelle zone limitrofe agli aeroporti (particolarmente evidenti nel caso di Malpensa). La maggior parte è dislocata comunque all'interno della città di Milano e nelle sue immediate vicinanze e in secondo luogo lungo i laghi. Nelle zone montane c'è una discreta presenza a Livigno e in misura minore in Valtellina oltre alla zona del parco dell'Adamello.

Spostando lo sguardo a forme di ricettività extralberghiera di particolare interesse risulta la dislocazione degli alloggi agrituristici (Figura 5): si nota una certa densità nella parte sud del lago di Garda e lungo il Mincio, più in generale una relativa presenza lungo tutta la pianura padana, ma in particolare nell'Oltrepò pavese e nel mantovano. La densità è elevata in Franciacorta, in Valle Camonica e lungo i comuni costieri del lago di Como. Da sottolineare la totale assenza in provincia di Milano e la scarsa diffusione in tutte le zone limitrofe al capoluogo regionale.

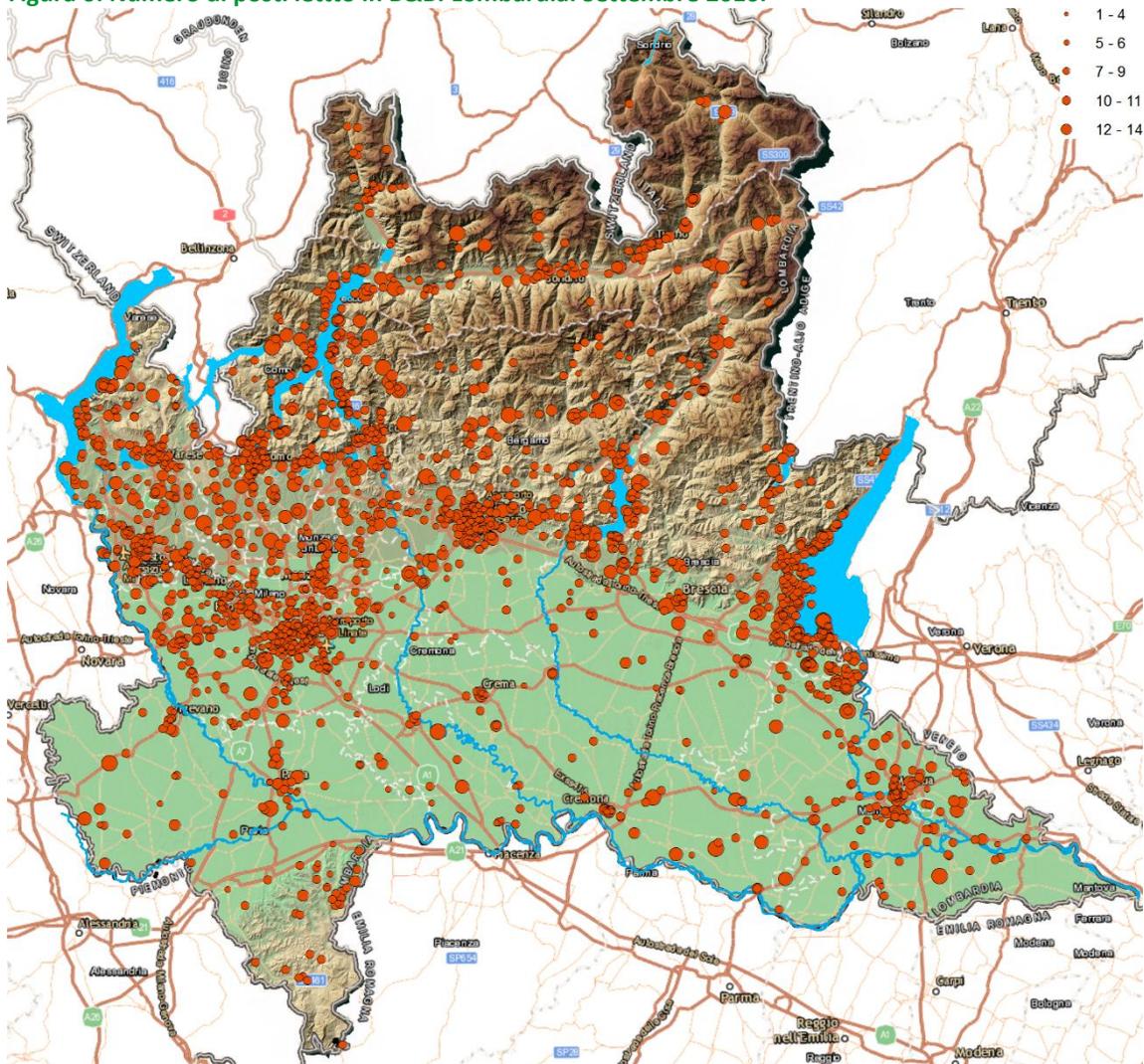
Figura 5: Numero di posti letto in alloggi agrituristici. Lombardia. Settembre 2016



Fonte: elaborazioni Éupolis Lombardia su basi cartografiche Regione Lombardia e Openstreetmap.

Tale dislocazione era abbastanza prevedibile data la tipologia di clientela che predilige queste strutture ricettive, per contro quella che si rivolge ai Bed & Breakfast risulta più eterogenea. Si tratta infatti di una tipologia di struttura che ha conosciuto un'irresistibile ascesa sin dalla sua comparsa. La diffusione dei B&B è capillare sul territorio regionale e riflette fedelmente quanto visto per le strutture ricettive in generale, le uniche leggere differenze riguardano una loro certa densità nei pressi della città di Bergamo e un certo diradamento nella zona di Livigno.

Figura 6: Numero di posti letto in B&B. Lombardia. Settembre 2016.

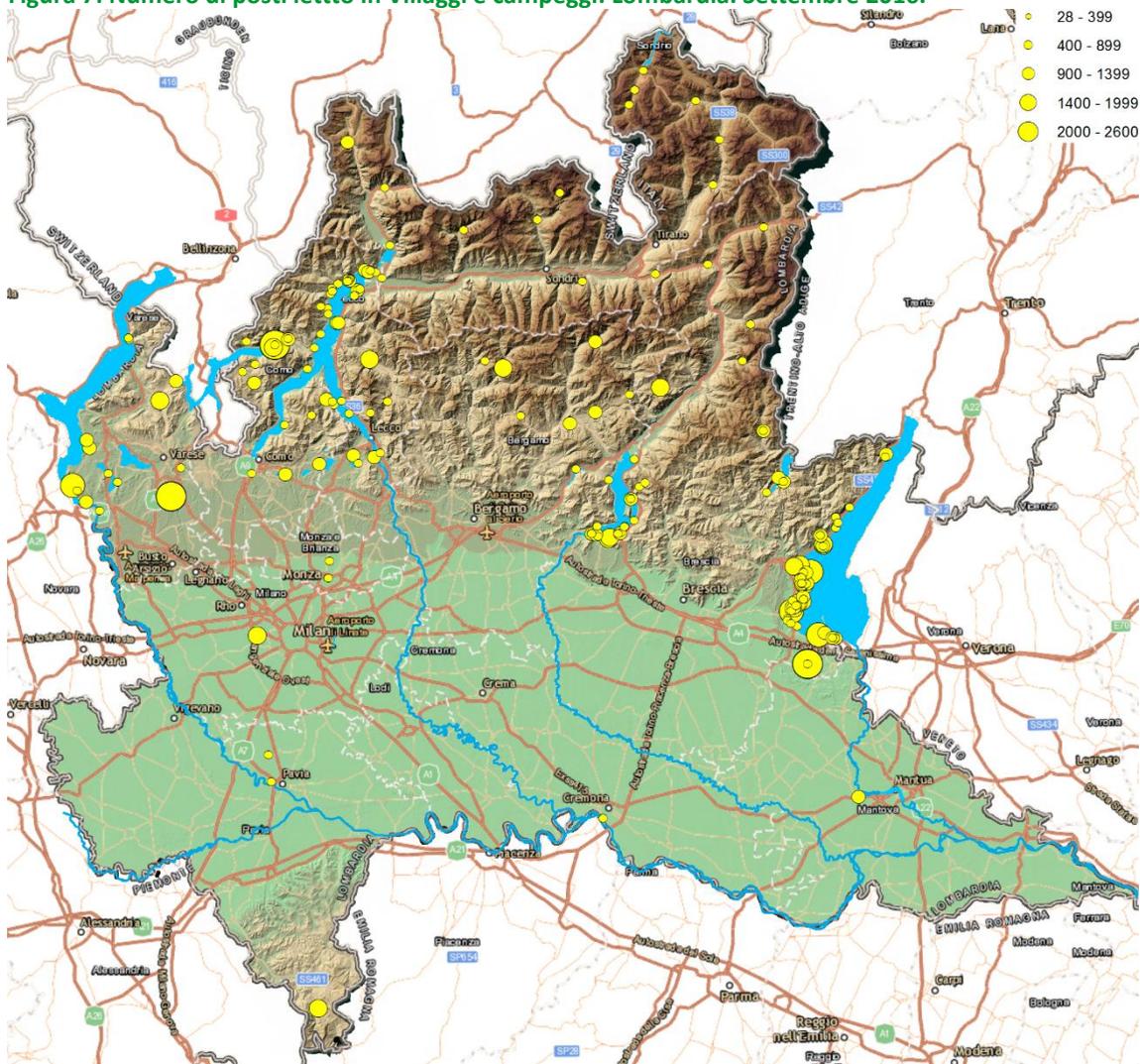


Fonte: elaborazioni Éupolis Lombardia su basi cartografiche Regione Lombardia e Openstreemap

All'estremo opposto dei B&B vi sono strutture ricettive fortemente dipendenti dalle caratteristiche che il territorio offre e legate in prevalenza a specifici segmenti turistici – open air, turismo attivo, turismo low cost quali campeggi, villaggi turistici, rifugi alpini e ostelli.

Per quanto riguarda villaggi e campeggi (Figura 7), il primo dato da ricordare è la maggior disponibilità di posti letti per singola struttura rispetto alle altre tipologie. La loro dislocazione è situata principalmente attorno ai laghi, ma anche nei parchi e nelle zone montane (Valchiavenna, Val Masino, Valmalenco, Livigno, Bormio, Orobie bergamasche e parco dell'Adamello). Infine ve ne sono alcuni pure nelle zone pianeggianti limitrofe alle città di Milano, Monza, Pavia e Mantova.

Figura 7: Numero di posti letto in Villaggi e campeggi. Lombardia. Settembre 2016.

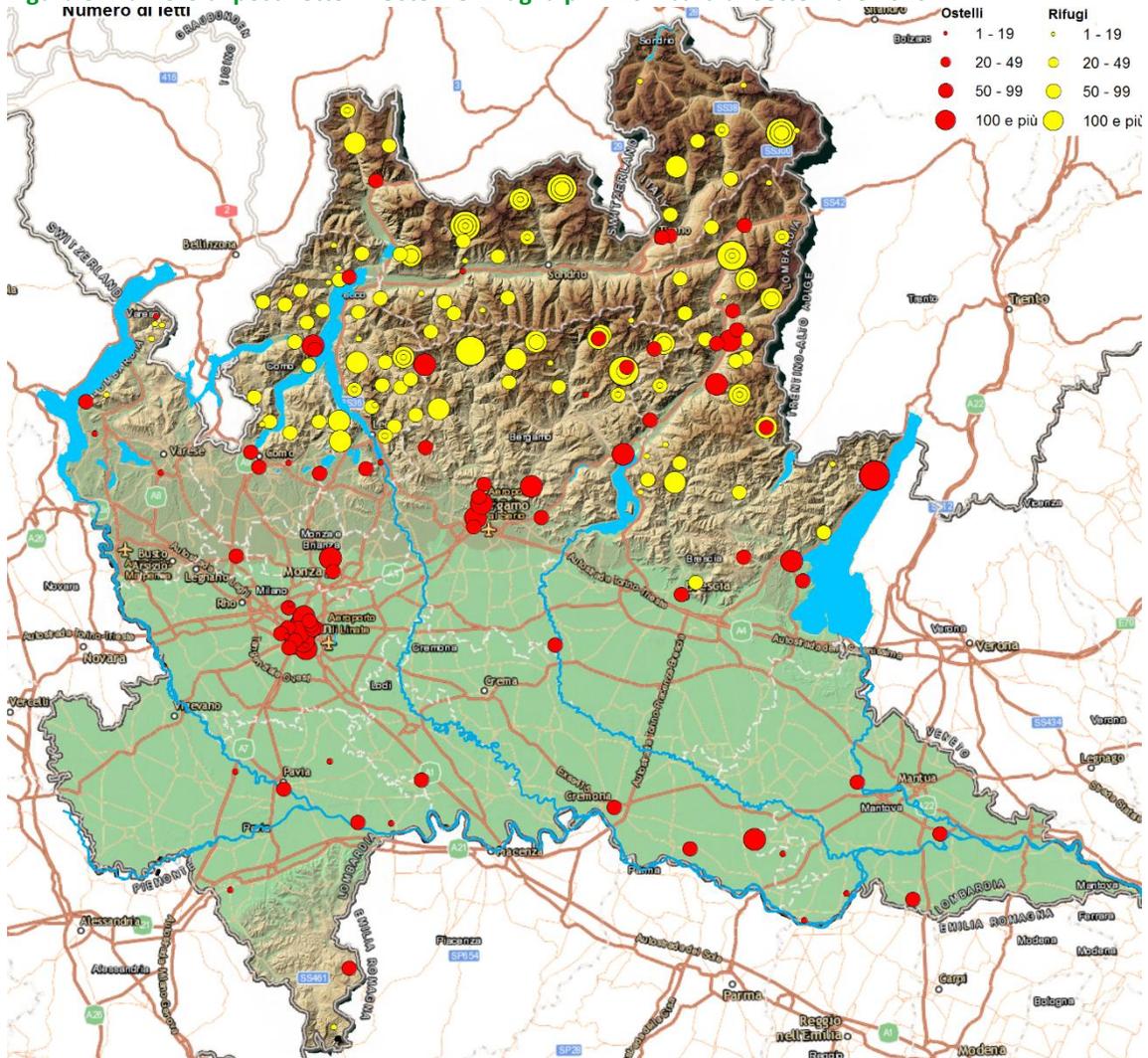


Fonte: elaborazioni Éupolis Lombardia su basi cartografiche Regione Lombardia e Openstreemap

Per quanto riguarda i rifugi, come era facile attendersi, sono situati in modo abbastanza omogeneo su tutto l'arco alpino, gli ostelli invece sono presenti un po' su tutto il territorio (Figura

8): a nord in zone montane e nelle zone costiere dei laghi, in molti capoluoghi di provincia (soprattutto Milano e Bergamo) e in misura minore a sud, lungo la pianura padana.

Figura 8: Numero di posti letto in Ostelli e Rifugi alpini. Lombardia. Settembre 2016.



Fonte: elaborazioni Éupolis Lombardia su basi cartografiche Regione Lombardia e Openstreetmap

L'apertura ai mercati internazionali: lingue straniere, carte di credito e internet

Delle oltre 9 mila strutture attive sul territorio regionale a settembre 2016 poco meno del 50% risulta non parlare alcuna lingua straniera. Il dato è fortemente differenziato all'interno delle varie province: in quella di Bergamo si supera il 77% delle strutture, a Brescia e Sondrio, rispettivamente il 69% e 67%; per contro in quelle di Lodi, Varese e Cremona il dato è contenuto tra il 10% e il 19% (Tabella 1). Ne consegue che poco meno della metà delle strutture ricettive lombarde ha difficoltà a interagire con una clientela internazionale.

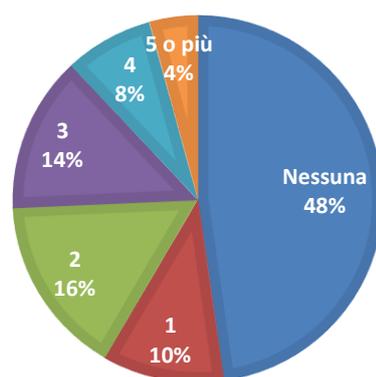
Tabella 1: Nessuna lingua straniera parlata. Province lombarde. Settembre 2016. Valori percentuali

BG	BS	CO	CR	LC	LO	MB	MI	MN	PV	SO	VA	Lombardia
77,8	69,0	29,5	18,7	43,2	11,0	20,6	23,6	24,0	46,2	67,3	13,7	47,7

Fonte: Éupolis Lombardia.

Spesso parlare una sola lingua straniera può tra l'altro non essere sufficiente, aspetto che pare chiaro osservando il numero delle strutture che ne parla solo una, il 10% del totale, mentre oltre un quarto delle strutture parla almeno tre lingue, aumentando fortemente la propria capacità di rivolgersi ai clienti internazionali (Figura 9).

Figura 9: Numero di lingue parlate nelle strutture ricettive. Lombardia. Settembre 2016. Valori percentuali

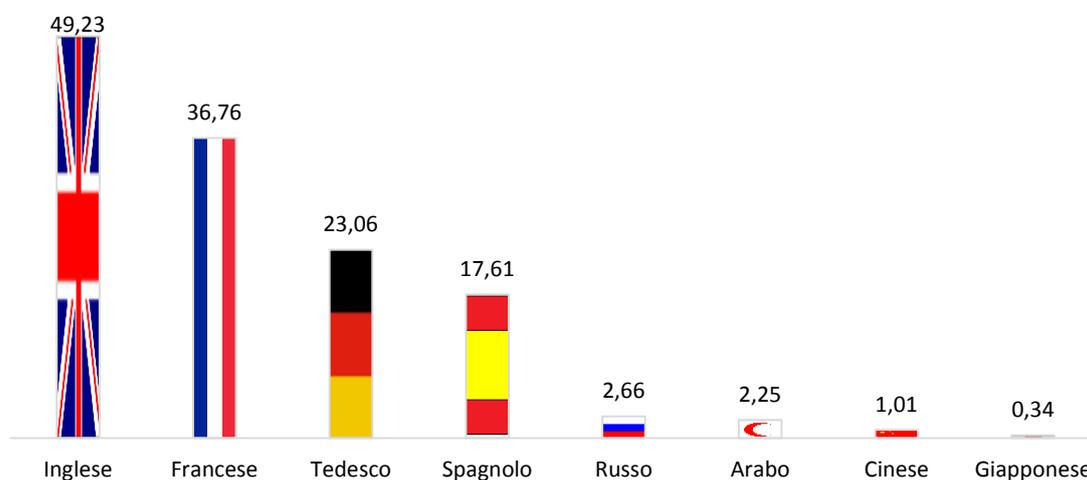


Fonte: Éupolis Lombardia.

Le lingue più conosciute sono: inglese (49,2%), francese (36,8%), tedesco (23,1%) e spagnolo (17,6%); queste lingue consentono senza dubbio di interagire con una gran parte dei turisti stranieri che abitualmente visitano e pernottano in Lombardia. È utile mettere in risalto anche la conoscenza di altre lingue, particolarmente rilevanti poiché consentono di attrarre turisti da mercati emergenti. Tra queste, sicuramente russo (2,7%), arabo (2,2%), cinese (1%) e giapponese

(0.34%) (Figura 10). Nella pressoché totalità dei casi chi si è specializzato in queste lingue parla anche inglese e un'altra lingua europea oltre l'italiano.

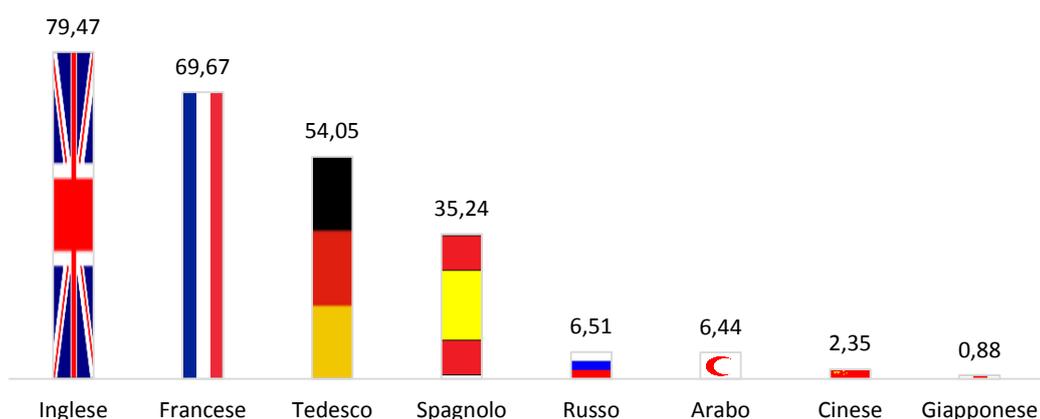
Figura 10: Lingue parlate nelle strutture ricettive. Lombardia. Settembre 2016. Valori percentuali



Fonte: Éupolis Lombardia.

La situazione è molto diversa disaggregando il dato per tipologia di struttura ricettiva, in particolare tra il personale occupato nelle strutture alberghiere la conoscenza delle lingue straniere è nettamente più diffusa. L'inglese è parlato in quasi l'80% dei casi, parimenti molto più elevata è la conoscenza delle altre lingue europee e così anche per quanto riguarda quelle extra-europee relative ai mercati emergenti, pur restando su percentuali molto basse (Figura 11).

Figura 11: Lingue parlate negli alberghi. Lombardia. Settembre 2016. Valori percentuali



Fonte: Éupolis Lombardia.

In molte strutture extra-alberghiere la conoscenza delle lingue è poco diffusa, soprattutto negli agriturismi e negli alloggi privati, mentre nei campeggi è molto frequente, in particolare il tedesco.

In questo caso la diffusione della lingua tedesca in questa tipologia di strutture supera gli alberghi, a causa della forte domanda e alle preferenze accordate dalla clientela tedesca (Tabella 2).

Tabella 2: Lingue parlate nelle principali strutture extra-alberghiere. Lombardia. Settembre 2016. Valori percentuali

Lingua	B&B	Agriturismi	Alloggi privati ²	Campeggi
Inglese	54,66	43,04	47,56	70,98
Francese	33,22	27,7	25,88	62,18
Spagnolo	14,69	7,67	14,36	19,69
Tedesco	11,23	12,21	9,96	61,14
Russo	1,18	1,25	1,95	0,52
Cinese	0,38	0,31	1,46	0,52
Arabo	0,21	0,16	1,17	0,52
Giapponese	0,08	0,31	0,2	0

Fonte: Éupolis Lombardia.

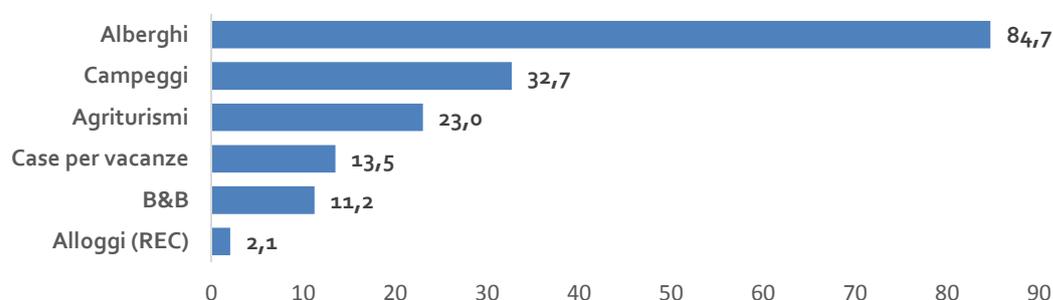
In ogni caso l'inglese risulta la lingua più parlata, abbastanza diffuso è il francese, con punte molto elevate tra il personale in forza nei campeggi, seguono lo spagnolo, comunque poco diffuso un po' in tutte le strutture extra – alberghiere così come il tedesco, ad eccezione dei campeggi. Russo, cinese, arabo e giapponese hanno ovunque percentuali molto basse.

Un altro aspetto che storicamente differenzia l'Italia dalla maggior parte dei paesi europei, oltre alla scarsa conoscenza delle lingue straniere, è il vasto utilizzo dei contanti in luogo delle carte di credito. Pare evidente come questi due aspetti possano avere un impatto potenzialmente negativo nel settore turistico, soprattutto per la clientela internazionale.

Come era facile attendersi la disponibilità di pagamento con la carta di credito cambia molto sensibilmente per tipologia di struttura analizzata (Figura 12): negli alberghi è accettata in circa l'85% della totalità, all'estremo opposto, negli alloggi privati si supera di poco il 2%, ma anche nelle restanti tipologie extra-alberghiere le percentuali sono molto basse - meno di un terzo nei campeggi, poco meno di un quarto negli agriturismi e poco più di un decimo nei B&B e nelle case per vacanze -.

² Gestiti in forma imprenditoriali e iscritti REC.

Figura 122: Accettazione carta di credito per tipologia di struttura. Lombardia. Settembre 2016. Valori percentuali

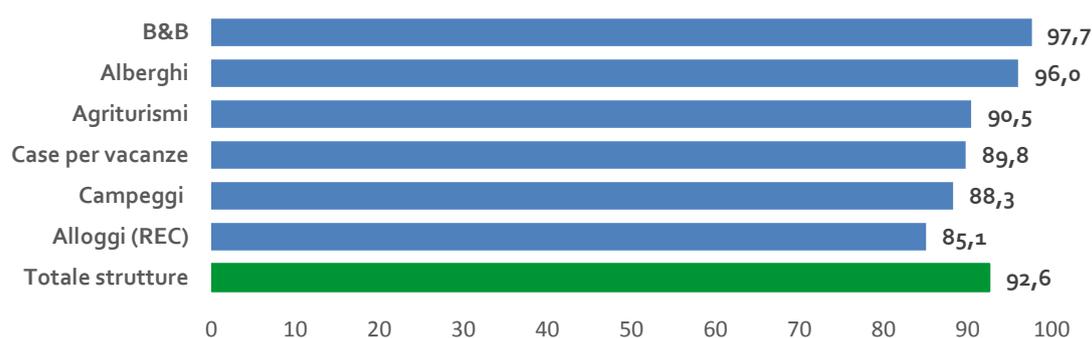


Fonte: Éupolis Lombardia.

Conoscenza delle lingue e accettazione delle carte di credito sono sicuramente due aspetti importanti per attirare e rendere più semplice il soggiorno dei turisti, in particolare stranieri. Anche altri servizi tra cui la disponibilità di un recapito di posta elettronica e la dotazione di un sito web (per quanto molte strutture siano presenti anche su piattaforme di prenotazione) sono molto rilevanti per i turisti nonché potenziali clienti per conoscere e interagire direttamente con le strutture stesse.

Un numero molto elevato di strutture ricettive lombarde è dotato di un indirizzo e-mail, questo vale soprattutto per i Bed & breakfast (97,7%), che addirittura superano gli alberghi (96%), ma anche le altre strutture extra-alberghiere assumono valori elevati (tra l'85% e il 90,5%) (Figura 13).

Figura 133: Indirizzi e-mail, strutture ricettive. Lombardia. Settembre 2016. Valori percentuali

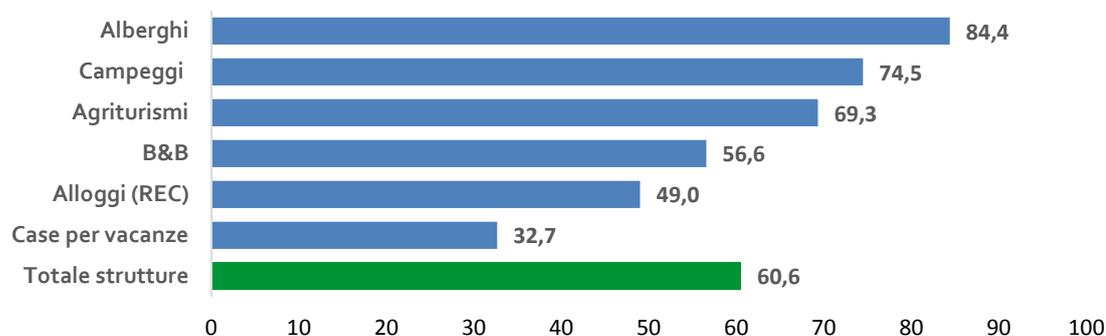


Fonte: Éupolis Lombardia.

La situazione è diversa per quanto riguarda invece la proprietà di un sito web. In questo caso si ha un'ottima copertura da parte degli alberghi (84,4%), dei campeggi (74,5%) e degli agriturismi (69,3%), mentre i bed & breakfast con un indirizzo web sono poco più della metà

(56,6%). Gli alloggi privati e le case per vacanze hanno invece percentuali abbastanza basse (Figura 144).

Figura 144: Indirizzi web, strutture ricettive. Lombardia (2016). Valori percentuali.



Fonte: Éupolis Lombardia.

Glossario

Esercizi alberghieri: alberghi classificati in cinque categorie distinte per numero di stelle e residenze turistico-alberghiere.

Esercizi extralberghieri: campeggi, villaggi turistici, forme miste di campeggi e villaggi turistici, alloggi in affitto gestiti in forma imprenditoriale, agriturismi, ostelli per la gioventù, case per ferie, rifugi di montagna, bed & breakfast e altri esercizi ricettivi n.a.c..

Fonti

Istat. Capacità degli esercizi ricettivi, anni 2011-2015.
Regione Lombardia, Newturismo, settembre 2016

