

VALUTAZIONE DESTINAZIONE TICINO

RAPPORTO DESTINAZIONE - ANNO TURISTICO 2011

Anno II

Numero VI

Data 08 maggio 2013

Supervisione

Prof. Rico Maggi

Redazione

Natalia Tretyakevich

Igor Sarman

Fonti dati

BAK Basel,

BAK Destinations Monitor

O-Tur

Elaborazioni

Osservatorio del turismo (O-Tur)

Info e Contatti

Web: www.otur.usi.ch

E-mail: otur@usi.ch



L'osservatorio del turismo (O-Tur), che opera su mandato del Dipartimento delle finanze e dell'economia, pubblica il secondo rapporto dedicato all'analisi di benchmarking sul turismo in Ticino. Il primo capitolo mette a confronto le destinazioni ticinesi con una serie di mete turistiche viste come potenziali concorrenti: oltre agli indicatori turistici di domanda e offerta, vengono considerati indici di performance e attrattività. La seconda parte del lavoro riporta i risultati di un'inchiesta svolta sul mercato tedesco: l'analisi considera un confronto diretto tra le offerte turistiche del cantone e di due competitor diretti per il turismo ticinese.

Prefazione	2
1. Analisi di benchmarking	3
1.1. Indicatori di domanda	4
1.2. Indicatori di offerta e tassi di occupazione	13
1.3. BAK Top Index e attrattività turistica	17
2. Inchiesta: i giudizi su Ticino e mete competitor	20
2.1 Confronto tra Ticino e laghi svizzeri	21
2.2 Confronto tra Ticino e laghi italiani	23
3. Conclusioni	25
Allegato A. Pernottamenti alberghieri delle destinazioni di benchmark	28
Allegato B. BAK Top Index e indici di attrattività	29

Prefazione

Il presente rapporto contiene un'analisi del turismo nel Canton Ticino condotta attraverso un confronto con altre destinazioni potenzialmente competitor. Applicando un approccio di tipo benchmarking, sono stati scelti competitors che spiccano rispetto alla media sia per quanto riguarda la performance in generale sia per la competitività che dimostrano rispetto alla presenza di singoli fattori vincenti. L'obiettivo dell'analisi di benchmarking qui presentata non è pertanto esclusivamente quello di richiamare l'attenzione sulle criticità delle destinazioni Ticinesi rispetto alla performance delle destinazioni prese in esame per il confronto, ma di identificare e sottolineare, con l'aiuto dei singoli indicatori di performance, le occasioni di sviluppo che si perdono e le potenziali opportunità che restano inesprese.

La prima parte del lavoro prende in esame la suddivisione che vede il Ticino turistico costituito da quattro diverse regioni: Lago Maggiore e Valli, Lago di Lugano, Bellinzona e Alto Ticino e Mendrisiotto. A queste, sono associate delle destinazioni benchmark le quali, possedendo determinate caratteristiche ritenute rilevanti, vengono prese come termini di paragone rispetto ai quali le destinazioni ticinesi vengono confrontate. I dati per l'analisi presentati nella prima parte della relazione sono stati forniti dal BAK Destinations Monitor¹ e includono indicatori di domanda e offerta quali il numero di pernottamenti nel settore alberghiero, la ripartizione dei pernottamenti alberghieri in base al paese di origine dei turisti, la domanda di alloggi paralberghieri e case secondarie, il numero di alberghi e posti letto e i tassi di occupazione. La prima parte del presente rapporto è conclusa dall'analisi dell'attrattività turistica di ogni destinazione congiuntamente alla performance misurata sulla base del BAK Basel Top Index. Gli ultimi dati a disposizione si riferiscono all'anno 2011; la maggior parte degli indicatori presentati nella relazione non si limita, comunque, a mostrare la situazione nelle quattro destinazioni del Ticino durante il 2011, ma riflettono l'andamento turistico nel periodo 2000-2011.

La seconda parte del rapporto si differenzia dalla visione *macro* considerata nella prima passando all'analisi di dati *micro* riguardanti un'indagine condotta dall'IRE e sottoposta a potenziali turisti di nazionalità tedesca. Lo scopo è quello di mettere in luce le differenti percezioni che i partecipanti all'inchiesta hanno verso la meta turistica Ticino se paragonata a due diverse destinazioni competitor, la regione dei laghi italiani e i laghi svizzeri. Una tale analisi, permette di comprendere meglio quelli che sono i diversi sentimenti degli individui sia verso una serie di aspetti caratterizzanti una meta di vacanza, sia verso i diversi fattori che influiscono direttamente sulla qualità dell'offerta di turismo della stessa, il tutto in un contesto di confronto diretto con delle destinazioni ritenute competitor, come è il caso delle destinazioni di lago italiane e svizzere per il Ticino.

¹ Elaborato da BAK Basel Economic Research and Consultancy.

1. Analisi di Benchmarking

Descrizione del campione

I dati utilizzati per l'analisi di benchmarking si riferiscono a 12 destinazioni così suddivise: 4 destinazioni in Ticino, 3 destinazioni in Austria, 3 in Italia e 2 in altre parti della Svizzera. Sono stati formati 4 gruppi, ognuno dei quali contenente una destinazione ticinese e altre due destinazioni con la presenza di una offerta turistica ritenuta paragonabile. Alla base di tale suddivisione (descritta nel dettaglio in seguito), vi è l'idea che due o più destinazioni, dotate di un'offerta turistica simile, possono generare una tipologia di turismo che dovrebbe risultare comparabile. In questo rapporto, le destinazioni benchmark sono rappresentate da mete che competono con quelle ticinesi rispetto a una o più esperienze turistiche. Vale la pena notare, che questo approccio non implica necessariamente che le mete scelte siano in generale simili o addirittura uguali, ma piuttosto che offrano singoli prodotti, servizi e/o attrazioni somiglianti, che creino cioè una concorrenza sul mercato legata all'esperienza che da essi ne deriva. La composizione dei gruppi è la seguente:

1. La regione Lago Maggiore e Valli viene paragonata a Garda Trentino e Bodensee-Vorarlberg. Queste destinazioni attirano i turisti soprattutto grazie ai loro laghi e paesaggi naturali, alle attività estive all'aperto ed agli eventi; inoltre, assets che caratterizzano fortemente le due regioni benchmark e che vengono valorizzati molto nell'attività di promozione sono gli eventi di fama mondiale.
2. La regione Lago di Lugano che, oltre a contare su di un contesto naturale e paesaggistico di rilievo, si posiziona come area culturale, è accostata, condividendone caratteristiche simili, a Lucerna e alla destinazione italiana di Rovereto. Entrambe le destinazioni benchmark possiedono un forte attributo che le fa spiccare sul mercato del turismo di cultura (nel caso di Lucerna tale fenomeno è tra l'altro legato a un evento musicale di spicco il Lucerne Festival in estate).
3. La regione di Bellinzona e Alto Ticino viene analizzata congiuntamente a Sion e Bolzano, le quali offrono non solamente turismo ricreativo all'aperto, ma anche un prodotto orientato a quei turisti particolarmente interessati alla storia e al patrimonio.
4. L'ultimo gruppo, che condivide la presenza di turismo congressuale, di ampie opportunità di shopping per i turisti e di attrazioni culturali ed eventi, include la regione del Mendrisiotto e le destinazioni di Klagenfurt e Salisburgo. Entrambe le destinazioni rappresentano delle realtà urbane di dimensioni rilevanti e sono certamente più estese del Mendrisiotto; cionondimeno rappresentano dei buoni benchmark data la presenza di un patrimonio Unesco (nel caso di Salisburgo) e di un insieme di attrazioni paragonabili a quelle della regione ticinese (in particolare se facciamo riferimento a Klagenfurt).

In maniera più esplicita (e con l'obiettivo di facilitare la lettura del rapporto) la Tabella 1.1 presenta le destinazioni indicate riportando gli elementi paragonabili in base ai quali sono state selezionate le destinazioni stesse come termini di paragone per le quattro regioni turistiche ticinesi:

Tabella 1.1. Gruppi di benchmark: destinazioni ticinesi e destinazioni competitor

Destinazione TI	Benchmark I	Benchmark II
Lago Maggiore e Valli	Garda / Trentino	Bodensee-Vorarlberg
Lago Città vecchia Funicolare/ vista città&lago Film Festival (Splash&Spa)	Lago Città vecchia Opera Arena di Verona Gardaland Fun Park	Lago Città vecchia Funicolare/ vista città&lago Festspiele, Schubertiade
Regione Lago di Lugano	Lucerna	Rovereto
Lago Funicolare/ vista città&lago (Centro Culturale LAC) Festivals /events	Lago Funicolare/ vista città&lago Centro Culturale KKL Festivals/eventi Città vecchia Kappelerbrücke	(Centro Culturale) MART
Bellinzona e Alto Ticino	Bolzano e dintorni	Sion
Castelli (Patrimonio Unesco) Città vecchia	Castelli Città vecchia	Castelli Città vecchia
Mendrisiotto	Klagenfurt e dintorni	Salzburg e dintorni
Patrimonio Unesco Shopping Città vecchia (Swiss Miniatur) Processioni storiche	Castello Shopping Minimundus Lago	Castello Shopping Città vecchia (patrimonio heritage) Festspiele

Nonostante alcune forti somiglianze nella dotazione turistica e nella tipologia di turismo generato dalle infrastrutture nei vari gruppi di destinazioni, le stesse differiscono in termini di dimensioni, diversità negli alloggi, nazionalità dei visitatori, ecc.. Queste sono considerazioni a cui bisogna prestare attenzione durante l'esame dei dati presentati nel rapporto. Per permettere ai lettori di confrontare le varie destinazioni, molti indicatori sono riportati sotto forma di quote e percentuali; il trend, invece, è riassunto tramite l'illustrazione della variazione dei valori degli indicatori calcolati con i dati del 2011 rispetto all'anno 2000.

1.1 Indicatori di domanda

Il primo capitolo fornisce una panoramica dei diversi indicatori di domanda i quali comprendono i pernottamenti nel settore alberghiero nelle destinazioni del campione, le differenze stagionali, i pernottamenti nel settore paralberghiero e in case secondarie. A questi, viene affiancata una analisi della situazione dei pernottamenti alberghieri per i diversi mercati di origine nel 2011 e delle differenze rispetto all'anno 2000.

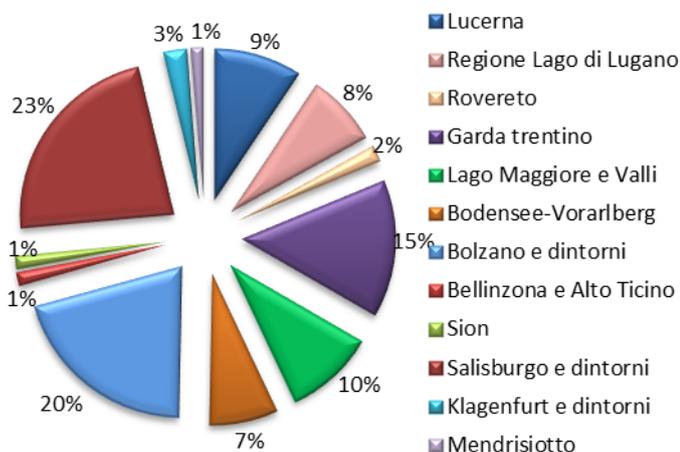
Settore alberghiero

Per cominciare, volgiamo lo sguardo al numero di pernottamenti alberghieri nel corso dell'anno turistico 2011², che per l'intero gruppo di riferimento è stato pari a 11.755.989, mentre per le destinazioni in Ticino è di 2.342.154. In particolare, le quattro destinazioni appartenenti al Ticino rappresentano un quinto del gruppo di riferimento rispetto al totale (19.9%), con Lago Maggiore e Valli che detiene la prima posizione (9.6%), seguito dalla regione Lago di Lugano (7.6%), Bellinzona e Alto Ticino (1.4%) e Mendrisiotto (1.2%) il quale presenta il minor numero di pernottamenti alberghieri nel campione delle 12 destinazioni considerate (*Figura 1.1*).

²: Anno turistico (AT) rappresenta il periodo tra l'1 Novembre e il 31 Ottobre (da distinguere con l'anno solare), mentre la stagione estiva (SE) include il periodo tra il 1 Maggio e il 31 Ottobre.

Salisburgo, Bolzano e Garda Trentino sono quelle che presentano le cifre più alte con il 23%, 20% e il 15%, rispettivamente, dei pernottamenti alberghieri del campione, componendo quindi da sole il 58% del totale. Allo stesso tempo, Klagenfurt, Rovereto, Bellinzona e Alto Ticino, Sion e Mendrisiotto hanno mostrato un numero molto basso di pernottamenti (1-3% del campione).

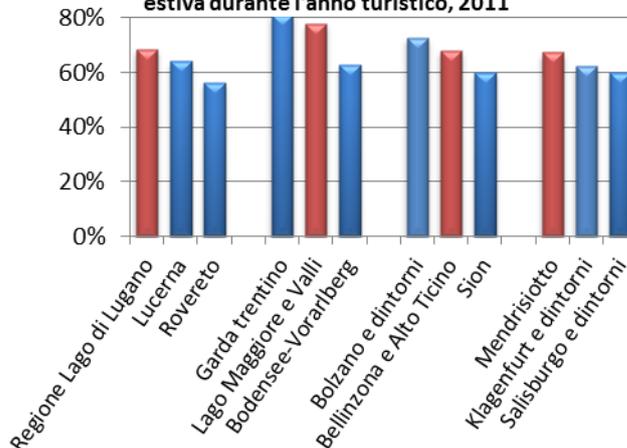
Figura 1.1. Pernottamenti nel settore alberghiero, anno turistico 2011



come accennato nella sezione precedente, ogni destinazione ticinese è inclusa in un cluster con altre due destinazioni con offerte simili e viene analizzata di conseguenza. Pertanto, al di là, delle evidenti differenze dei numeri di pernottamenti in termini assoluti (differenze che comunque non dovrebbero essere trascurate nella valutazione del quadro generale), ai fini della nostra indagine, la maggior parte degli indicatori riportati di seguito sono presentati sotto forma di quote percentuali. Tale rappresentazione, ovviando ai problemi dovuti alle differenze nelle dimensioni delle destinazioni, permette un confronto più intuitivo.

Oltre alle dimensioni generali delle zone considerate, un'ulteriore aspetto da considerare nel confronto fra le destinazioni analizzate si riferisce all'importanza del turismo estivo sul totale del numero di pernottamenti alberghieri in una determinata zona. Osservando la Figura 1.2, è possibile notare che, a tutte le destinazioni rappresentate nel benchmarking nel 2011, corrisponde un numero di pernottamenti per la stagione estiva ben superiore al 50% (Rovereto è di fatto l'unica a presentare un valore inferiore al 60% per tale indicatore). Questo fatto, crea una base comune per la loro analisi congiunta e di benchmarking. In particolare, nel 2011, sul totale dei pernottamenti nelle destinazioni ticinesi, in media il 72.8% riguarda la stagione estiva. Nello specifico, per la destinazione Lago Maggiore e Valli, il tale porzione sale sino al 77.8%, mentre si registra il 68.5% nella regione Lago di Lugano, il 68% a Bellinzona e Alto Ticino e il 67.2% nel Mendrisiotto (Figura 1.2). Per tutte le destinazioni considerate, la quota media dei pernottamenti per il periodo estivo ha costituito il 68.7%, attestandosi così leggermente sotto la media delle destinazioni ticinesi. Inoltre, all'interno dei rispettivi gruppi, le regioni Lago di Lugano e Mendrisiotto hanno riscontrato l'orientamento più marcatamente estivo, rispetto alle altre destinazioni, mentre le altre due destinazioni del Ticino - Lago Maggiore e Valli e Bellinzona e Alto Ticino - si sono situate in una posizione intermedia nel loro gruppo (rispettivamente dopo Garda Trentino e Bolzano e dintorni).

Figura 1.2. Quota di pernottamenti per la stagione estiva durante l'anno turistico, 2011



Oltre all'esame della situazione dell'anno 2011 è importante analizzare l'evoluzione dei vari indicatori nel corso del tempo. In questo rapporto, l'analisi del trend di molti indicatori è stata sintetizzata confrontando la situazione osservata nel 2011 rispetto a quella di undici anni prima, vale a dire l'anno turistico 2000.

Come viene mostrato nel grafico qui a lato (*Figura 1.3*), sebbene con alcune differenze, tutte le destinazioni ticinesi hanno raccolto un numero di pernottamenti nel 2011 inferiore a quello del 2000. Ad eccezione di Sion, destinazione scelta come benchmark ed inclusa nel gruppo con Bellinzona e Alto Ticino, che presenta anch'essa una variazione negativa ed in valore assoluto maggiore rispetto alla destinazione ticinese, tutte le destinazioni scelte come esempi positivi presentano un numero di pernottamenti nel 2011 maggiore di quello registrato nel 2000. Nel primo gruppo dall'alto, il Mendrisiotto (-11%) mostra dei dati notevolmente peggiori di Klagenfurt e Salisburgo le quali mostrano entrambe un numero di pernottamenti nel 2011 superiore a quello del 2000 di oltre il 40%. Nel secondo gruppo, Bellinzona, con la sua riduzione del 2%, registra una performance migliore rispetto a Sion (-8%), ma peggiore di Bolzano e dintorni (+7%). La variazione negativa di Lago Maggiore e Valli (-17%) è stata confrontata con le crescite di pernottamenti nel Garda Trentino e Bodensee-Vorarlberg rispettivamente del 18% e del 28%. Lugano, che presenta il dato peggiore fra tutte le destinazioni considerate, è stata interessata da una diminuzione pari a quasi il 30%, mentre le destinazioni benchmark ad essa associate, Lucerna e Rovereto hanno entrambe riscontrato una crescita del 10% circa nel periodo in esame.

Il trend per la stagione estiva ha replicato un andamento analogo a quello dell'anno turistico e mostra risultati simili. L'unica destinazione che merita un cenno particolare in questa analisi è Lucerna, i cui pernottamenti per l'anno turistico hanno registrato un incremento del 10%, mentre i pernottamenti per la stagione estiva hanno subito un andamento leggermente diverso, vale a dire una diminuzione dell'1%. Questo dato rivela che, negli ultimi dieci anni, il turismo a Lucerna si è sviluppato più velocemente durante la stagione invernale che non durante la stagione estiva, nonostante la regione posseda tutt'ora una forte specializzazione turistica a carattere estivo.

L'andamento della quota di pernottamenti alberghieri nelle destinazioni ticinesi ha mostrato una tendenza negativa nel corso del tempo (*Tabella 1.2*). Mentre tutte le destinazioni ticinesi presenti nel campione hanno visto una diminuzione del proprio peso dal 2000 al 2011 (Lago di Lugano e Lago Maggiore del 4% e del 3%, e Mendrisiotto e Bellinzona dello 0.3% e 0.2%, rispettivamente), la maggior parte dei concorrenti rappresentati nel campione di riferimento è riuscita a mantenere e perfino aumentare la propria quota. Il più notevole incremento è attribuibile a Salisburgo e dintorni (+5.2%); Bodensee e Garda hanno aggiunto un ulteriore 1.1% alla loro quota. Invece, per le destinazioni rimanenti non si sono verificati grandi cambiamenti, con degli scostamenti che si sono aggirati tra il +1% e il -1%.

Figura 1.3. Andamento dei pernottamenti alberghieri, 2011 vs. 2000

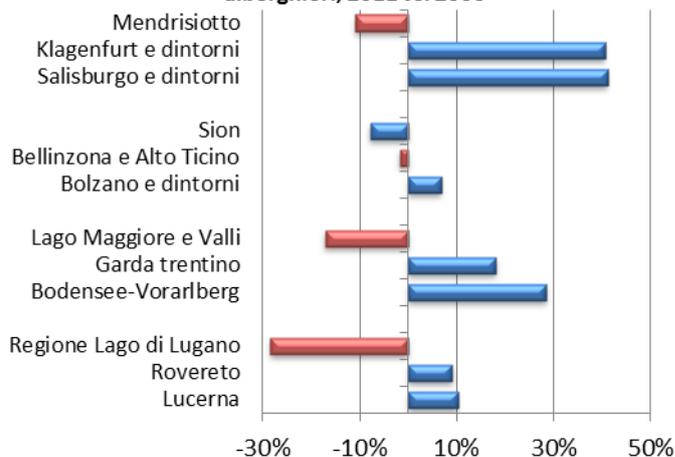


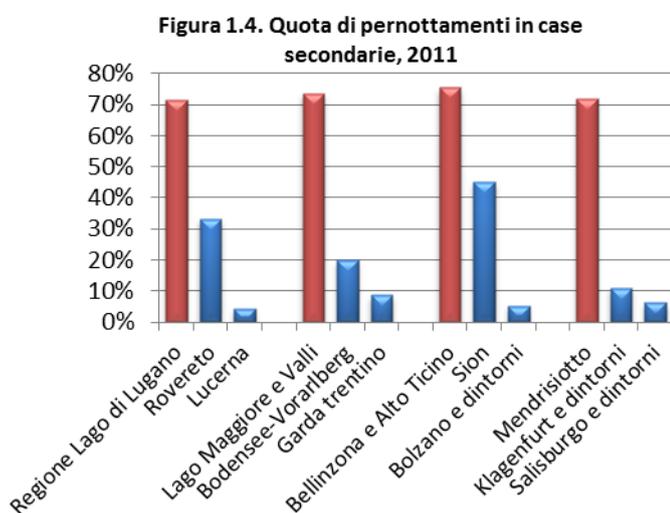
Tabella 1.2. Quota di pernottamenti per anno turistico delle destinazioni rispetto al numero complessivo dei pernottamenti delle destinazioni di riferimento, 2011 vs. 2000

REGIONE	Pernottamenti 2000	Pernottamenti 2011	Variazione % pernottamenti, 2011 vs. 2001	Quota nel campione, 2000	Quota nel campione, 2011	Variazione della quota, 2011 vs. 2000
Lucerna	991'105	1'092'011	10.2%	9.2%	9.3%	0.1%
Rovereto	192'154	209'434	9.0%	1.8%	1.8%	0.0%
Regione Lago di Lugano	1'254'236	898'104	-28.4%	11.6%	7.6%	-4.0%
Bodensee-Vorarlberg	668'754	859'004	28.4%	6.2%	7.3%	1.1%
Garda trentino	1'460'713	1'723'927	18.0%	13.5%	14.7%	1.1%
Lago Maggiore e Valli	1'366'784	1'131'702	-17.2%	12.7%	9.6%	-3.0%
Bolzano e dintorni	2'246'644	2'399'027	6.8%	20.8%	20.4%	-0.4%
Bellinzona e Alto Ticino	170'627	167'568	-1.8%	1.6%	1.4%	-0.2%
Sion	179'256	165'122	-7.9%	1.7%	1.4%	-0.3%
Salisburgo e dintorni	1'892'924	2'670'512	41.1%	17.5%	22.7%	5.2%
Klagenfurt e dintorni	209'767	294'798	40.5%	1.9%	2.5%	0.6%
Mendrisiotto	162'566	144'780	-10.9%	1.5%	1.2%	-0.3%
Totale	10'795'530	11'755'989	8.9%	100.0%	100.0%	

In conclusione, le quattro destinazioni ticinesi hanno esibito un andamento negativo per quanto riguarda gli indicatori generali di domanda. I pernottamenti alberghieri sono diminuiti in tutte le destinazioni ticinesi, mentre in tutte le altre destinazioni del gruppo di riferimento (a parte Sion) sono stati generati più pernottamenti alberghieri rispetto all'inizio del periodo analizzato. Inoltre, Lago di Lugano, Lago Maggiore e Valli, Bellinzona e Alto Ticino e Mendrisiotto hanno visto all'interno del campione una diminuzione della loro quota dell'anno 2000 (complessivamente pari al 27.4%) a quasi un quinto dei pernottamenti complessivi (19.9%) nel 2011. Allo stesso tempo, Salisburgo ha verificato una crescita sostenuta, sia in valori assoluti sia in termini relativi e anche Bodensee, Garda e Klagenfurt hanno registrato un incremento notevole del numero di pernottamenti.

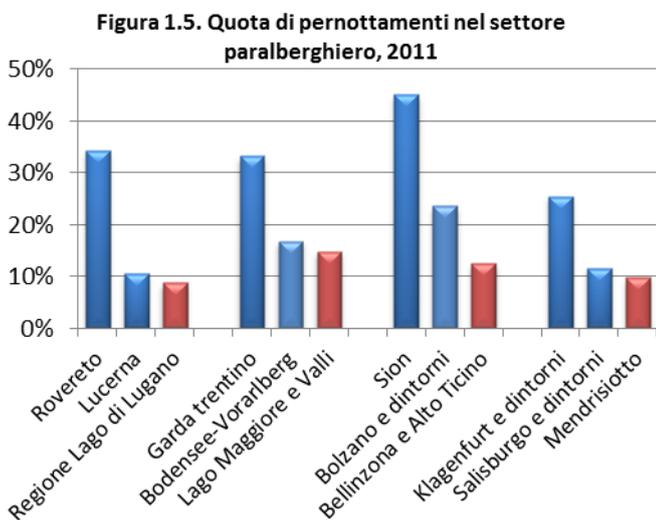
Case secondarie e settore paralberghiero

Il presente sotto-capitolo pone l'attenzione sugli altri tipi di alloggio usufruiti dai turisti, ovvero le case secondarie e tutte quelle strutture che vanno a formare il settore paralberghiero, che assieme agli hotel formano i soggiorni turistici in una destinazione. I pernottamenti nel settore paralberghiero e nelle case secondarie infatti costituiscono una parte considerevole dei pernottamenti complessivi nelle destinazioni del Canton Ticino e per tale ragione



non possono essere trascurati. Tuttavia, tali dati sono spesso difficili da ottenere e, a tale proposito, va riportato che i dati, disponibili dal 2005, sono stati estratti da diverse fonti e in diversi casi si basano su stime fornite da BAK Destinations Monitor. Come in precedenza, i dati sono riportati sotto forma di quote per facilitare il benchmarking tra le destinazioni di diverse dimensioni. Le destinazioni in Ticino hanno registrato la più alta quota di pernottamenti in case secondarie: infatti, i risultati si attestano su numeri molto più elevati rispetto alle altre destinazioni, situazione verificatasi in ciascun gruppo di benchmark (Figura 1.4). Lago Maggiore e Valli, regione Lago di Lugano, Bellinzona e Alto Ticino e

Mendrisiotto hanno tutte riportato una quota di pernottamenti in case secondarie superiore al 70%: la media per le 4 destinazioni è ammontata al 73.2% a fronte di un valore per l'intero campione pari al 44.8%. Il numero totale di pernottamenti in case secondarie è stato pari a 12.190.794 nelle destinazioni ticinesi, pari all'85.7% del gruppo di benchmark. Il Ticino è seguito da Sion e Rovereto con quote di pernottamenti in case secondarie del 45.3% e del 33.3%, rispettivamente. Lucerna, Salisburgo e dintorni, Bolzano e dintorni e Garda trentino, invece, hanno riscontrato meno del 10% di pernottamenti in case secondarie sulla composizione complessiva dei pernottamenti



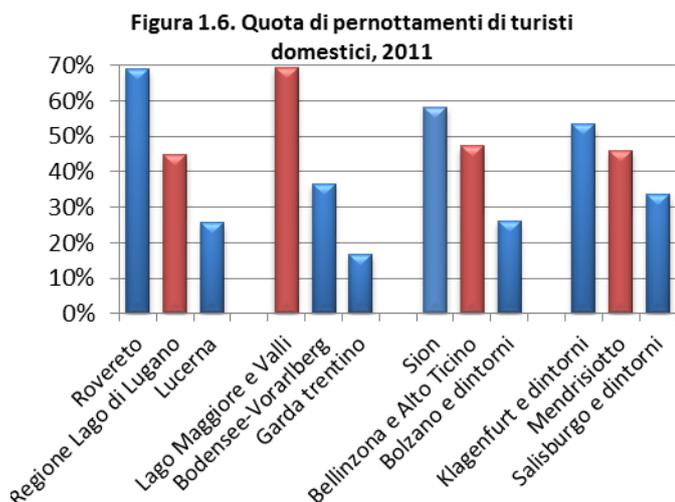
pernottamenti paralberghieri, seguita da Bellinzona e Alto Ticino con il 12.5%, Mendrisiotto (9.8%) e Regione Lago di Lugano in ultima posizione con l'8.8%. In ogni sottogruppo considerato per il benchmark la performance ticinese è stata peggiore a quella concorrenti.

Relativamente alle altre destinazioni, si riporta che Sion è stata la destinazione leader avendo il 45.1% di quota di pernottamenti paralberghieri, Rovereto, Garda Trentino, Klagenfurt e dintorni hanno ottenuto una buona performance con il 25-35%, mentre tutte le altre destinazioni del gruppo di benchmark hanno registrato una quota tra il 10 ed il 25%.

In sintesi, le destinazioni ticinesi si distinguono in modo importante dalle destinazioni benchmark per quanto riguarda i pernottamenti fuori dagli hotel. In Ticino dominano le case secondarie (all'incirca il 70% di tutti i pernottamenti nelle destinazioni in esame) mentre nelle mete benchmark il loro ruolo è molto contenuto con l'eccezione di Sion e Rovereto, dove comunque raggiungono quote tra il 30 e il 45%. Allo stesso tempo, nelle regioni benchmark i pernottamenti di tipo paralberghiero hanno un ruolo maggiormente rilevante rispetto a quello che rivestono in Ticino.

Mercati di provenienza

Il presente sottocapitolo si focalizza sugli indicatori di domanda dei diversi mercati di origine del gruppo di riferimento e i dati analizzati si riferiscono a pernottamenti alberghieri. Oltre all'esplorazione del mercato turistico domestico, per ogni destinazione sono esaminati i dati sulla domanda di pernottamenti alberghieri da parte dei tre principali mercati di origine per le destinazioni ticinesi. Anche in questo caso, le presenze generate dagli svizzeri, tedeschi e italiani sono esaminate sotto forma di quote. L'analisi dei mercati di provenienza è infine conclusa con gli indicatori riguardanti i nuovi mercati.



Innanzitutto, per quello che riguarda il turismo domestico, è possibile osservare la situazione riportata nella figura 1.6. Le quattro destinazioni ticinesi hanno confermato l'importanza del mercato domestico per lo sviluppo turistico locale: infatti, nell'anno 2011, tutte le regioni turistiche ticinesi hanno ospitato, nel loro complesso, 1.334.563 turisti confederati. Inoltre, la loro quota sul totale dei pernottamenti, pari al 57%, è stata superiore alla media del campione, ferma al 35.2%.

Nei loro sottogruppi, le destinazioni ticinesi hanno occupato per lo più le posizioni centrali. Infatti, la regione Lago di Lugano (44.8%) è stata superata da Rovereto (che presenta il 68.8% di turisti nazionali). A sua volta

Bellinzona e Alto Ticino ha occupato la seconda posizione (47.2%) dopo Sion (58.2%). Anche i pernottamenti negli alberghi di Klagenfurt e dintorni hanno registrato una quota di presenze domestiche superiori al 50% del totale della destinazione, mentre per Mendrisiotto tale dato è pari al 46%. La regione Lago Maggiore e Valli non solo è stata caratterizzata dalla quota più alta di pernottamenti di visitatori domestici nel suo sotto-gruppo, ma anche dalla quota più alta (69.5%) tra le 12 destinazioni del campione di riferimento. Allo stesso tempo, per le destinazioni di Bodensee-Vorarlberg, Salisburgo e dintorni, Lucerna e Garda trentino la quota di pernottamenti di turisti domestici si è attestata a un livello nettamente inferiore (tra il 17% e il 37%).

Il mercato interno svolge un ruolo importante per lo sviluppo turistico nelle destinazioni ticinesi; tuttavia, l'evoluzione nel tempo dei pernottamenti domestici non ha riscontrato un andamento positivo (Figura 1.7). La regione Lago di Lugano è quella che ha visto ridursi maggiormente il flusso di turisti nazionali (-26.1%), ma il trend negativo ha caratterizzato anche le altre destinazioni in Ticino: -11.1% per il Mendrisiotto, -1.2% per Lago Maggiore e Valli, -0.2% per Bellinzona e Alto Ticino. Tutte hanno dimostrato il peggior andamento nei loro sottogruppi, ad eccezione di Bellinzona il cui andamento è stato lievemente migliore rispetto a quello di Bolzano e dintorni (-7.7%). In media, le destinazioni ticinesi hanno visto una diminuzione dei pernottamenti di turisti nazionali (-10.7%), mentre la media del campione si è attestata a +7.8%.

Nei due anni analizzati 2011 e 2000, Salisburgo e dintorni, Lucerna e Klagenfurt hanno riscontrato un notevole aumento del numero di pernottamenti generati dai turisti nazionali, rispettivamente del 55.9%, 40% e 38.3%. Le altre destinazioni appartenenti al gruppo di benchmark sono riuscite a migliorare questo indicatore, anche se in misura molto più ridotta.

Per quanto riguarda gli altri mercati, i grafici si riferiscono alla quota di pernottamenti alberghieri da parte di turisti svizzeri in tutte le destinazioni del campione, così come l'andamento delle presenze di svizzeri negli ultimi 11 anni (Figura 1.8 e 1.9). I turisti svizzeri hanno costituito la quota più alta nelle destinazioni ticinesi: mediamente, il 57% di pernottamenti di residenti confederati sono stati registrati nel 2011. Oltre ai dati per le destinazioni ticinesi, si riporta che, per il gruppo di riferimento nel complesso, la media è stata pari al 17.4%.

Figura 1.7. Andamento dei pernottamenti di turisti domestici, 2011 vs.2000

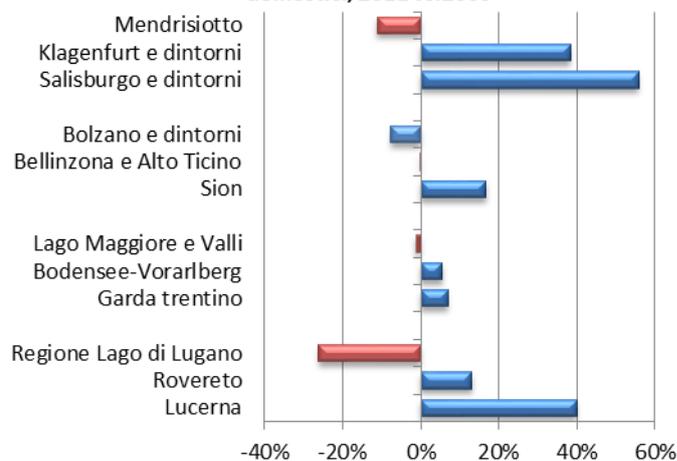
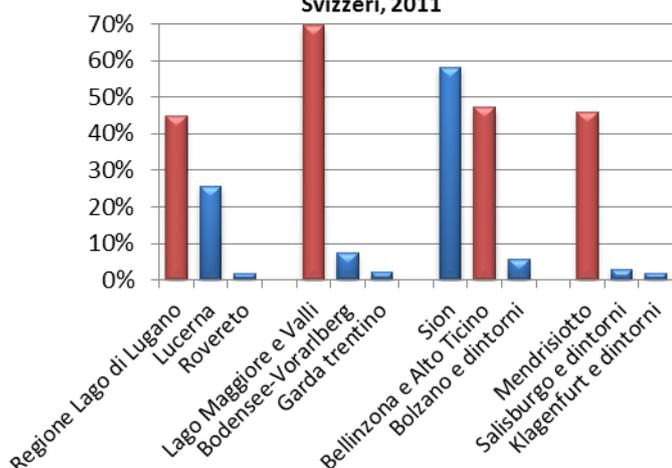
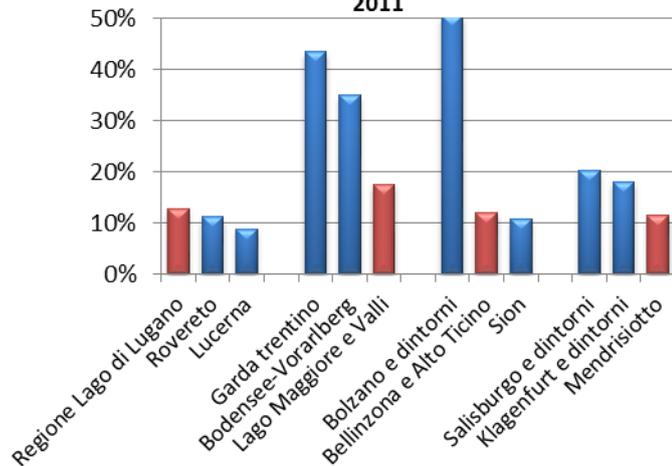


Figura 1.8. Quota di pernottamenti alberghieri di Svizzeri, 2011



tuttavia soggette a dinamiche positive (+17.8 e +40%, rispettivamente). Come risultato, l'andamento medio delle destinazioni ticinesi è stato notevolmente inferiore alla media del campione complessivo: -10.7% per le destinazioni ticinesi e 2.5% per il gruppo di benchmark. I turisti provenienti dalla Germania rappresentano il secondo mercato di origine per le destinazioni del Canton Ticino. Nel 2011, i pernottamenti tedeschi hanno costituito il 14.9% in media in tutte e 4 le destinazioni che, in cifre assolute, corrisponde a 349.063 pernottamenti (Figura 1.10). Tuttavia, se si confronta questo indicatore con la media del campione, pari al 28.4%, è possibile osservare che la quota di tedeschi nel gruppo di riferimento è stata notevolmente maggiore.

Figura 1.10. Quota di pernottamenti di Tedeschi, 2011

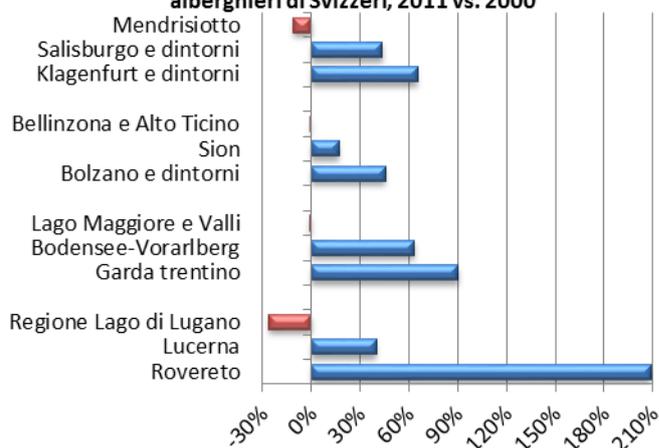


destinazioni ticinesi, ha registrato l'indicatore più basso del suo sottogruppo, dove la destinazione italiana Garda trentino e l'austriaca Bodensee-Vorarlberg hanno riportato cifre nettamente più alte: 43.4% e 34.9%, rispettivamente. Nel gruppo di Bellinzona e Alto Ticino, Sion ha ottenuto un risultato leggermente inferiore mentre Bolza-

In tutte le destinazioni non svizzere, la quota di pernottamenti di Svizzeri è stata inferiore al 10% con il minimo di Rovereto e Klagenfurt (1.7% e il 2%, rispettivamente). Al contrario delle destinazioni ticinesi, tutte le altre mete del gruppo di riferimento hanno assistito all'aumento dei loro pernottamenti alberghieri da parte di Svizzeri.

Per alcune destinazioni l'incremento è stato notevole (per Rovereto del 209%, per Garda trentino del 90%). Anche Klagenfurt, Bodensee, Salisburgo e Bolzano hanno registrato un aumento di questo indicatore tra il 40 ed il 65%. Le destinazioni svizzere di Sion e Lucerna non hanno sperimentato un tale aumento, ma sono state

Figura 1.9. Andamento dei pernottamenti alberghieri di Svizzeri, 2011 vs. 2000



Le destinazioni ticinesi hanno registrato quote pressappoco simili, ovvero dell'11-12%, di pernottamenti alberghieri di tedeschi ad eccezione di Lago Maggiore e Valli che riporta una quota pari al 17.6% nel 2011. È importante notare che in ogni sottogruppo la situazione è stata diversa: la regione Lago di Lugano è stata la leader del gruppo (12.7%), ma non ha differito considerevolmente dai suoi competitor di benchmark Rovereto e Lucerna (11.2% e 8.8%, rispettivamente). I concorrenti del Mendrisiotto (11.4%) – Klagenfurt e Salisburgo – hanno registrato un valore superiore per quello che riguarda la quota di turisti provenienti dalla Germania, attorno al 18-20%. Nonostante Lago Maggiore abbia avuto la quota più elevata di presenze tedesche tra le

no e dintorni ha registrato la quota più alta di pernottamenti alberghieri di turisti tedeschi (50.4%) nell'intero campione. Per quanto riguarda le dinamiche di questo indicatore nel tempo, la variazione dal 2000 al 2011 è particolarmente negativa per le destinazioni in Ticino (Figura 1.11). Complessivamente, nel gruppo di riferimento l'andamento è stato piuttosto positivo con la media del campione pari al 3.7%. In Ticino i pernottamenti tedeschi sono calati del 52.7%. Similmente al mercato svizzero, in ogni sottogruppo le destinazioni ticinesi hanno ottenuto risultati peggiori rispetto alle loro controparti, con l'eccezione di Sion il cui indicatore è sceso del 32.2% (per Bellinzona e Alto Ticino è sceso del 25.4%). Per le restanti destinazioni ticinesi, è stata osservata la seguente situazione: Regione Lago di Lugano -56.9%, Mendrisiotto -53%, Lago Maggiore e Valli -51.7%. All'interno del gruppo di benchmark, solo Klagenfurt, Salisburgo e Bodensee-Vorarlberg hanno visto un aumento notevole della presenza di Tedeschi, pari al 69.8%, 65.1% e 44.1%, rispettivamente. Seppur non così elevata, anche Bolzano e Lucerna hanno mostrato un'evoluzione positiva, del 7% e 4% rispettivamente.

Un altro mercato di provenienza importante per il Canton Ticino e le sue destinazioni è quello italiano (Figura 1.12). Nel 2011 sono stati registrati 183.168 pernottamenti italiani negli alberghi del cantone: la media dei pernottamenti italiani per le destinazioni ticinesi è stata dell'7.8% del totale, mentre, a causa dell'esistenza di

altre destinazioni a più alta densità di presenze italiane, il gruppo di benchmark ha riportato una media più alta, pari al 12.5%. Delle 4 destinazioni ticinesi, Mendrisiotto ha registrato la più alta quota di Italiani, vale a dire il 19.2%. Lago di Lugano e Bellinzona e Alto Ticino hanno ottenuto dei risultati inferiori, 12.7% e 10.4% rispettivamente; tuttavia Lago Maggiore e Valli è stata caratterizzata dall'indicatore più basso pari al 2.1%. Allo stesso modo, le destinazioni svizzere Lucerna e Sion e l'austriaca Bodensee-Vorarlberg non hanno visto un alto numero di turisti italiani (1.4-2.3%) mentre Salisburgo e

Klagenfurt sono state caratterizzate da una quota inferiore al 10%. Le destinazioni italiane Bolzano e Garda trentino hanno dimostrato una migliore performance sul mercato italiano, ovvero il mercato locale, (16.7% e 26.2%) mentre Rovereto ha quasi raggiunto il 70%.

L'andamento dei pernottamenti generati dai turisti italiani nelle destinazioni del gruppo di riferimento è riportato nella figura 1.13: rispetto ai primi due mercati di origine, sul mercato italiano le destinazioni ticinesi hanno avuto una performance leggermente migliore – la quota media di Lago Maggiore e Valli, regione Lago di Lugano, Bellinzona e Alto Ticino e Mendrisiotto (4.8%) ha superato il valore riferito all'intero campione (-1.4%). Le destinazioni ticinesi, ad eccezione di Lago di Lugano, hanno riscontrato una dinamica positiva nel tempo: il numero di pernottamenti alberghieri di italiani è aumentato nel complesso. Bellinzona e Alto Ticino ha registrato un aumento del 10.6%, per Lago Maggiore e Valli la variazione è stata del +17.3%, Mendrisiotto (+36.4%) ha ottenuto l'andamento migliore di qualsiasi altra destinazione nel campione di riferimento, mentre Regione di Lugano con un -

Figura 1.11. Andamento dei pernottamenti alberghieri di Tedeschi, 2011 vs.2000

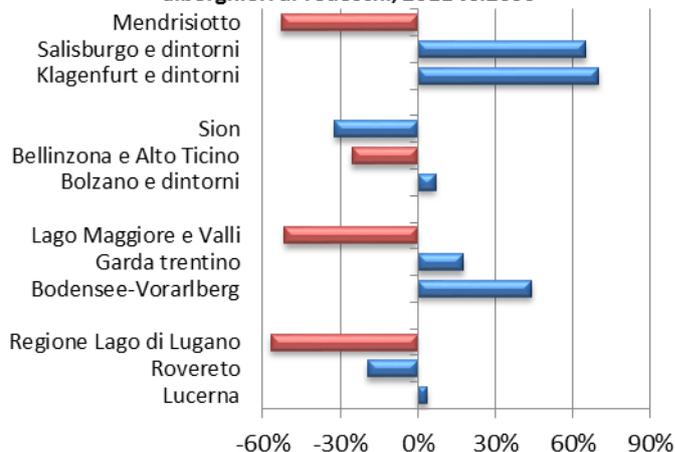
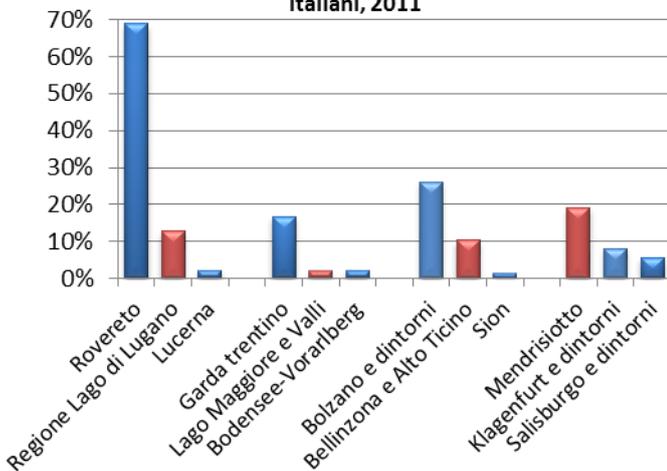


Figura 1.12. Quota di pernottamenti alberghieri di Italiani, 2011



3.5% non ha ottenuto un buon risultato.

Se si considerano le altre destinazioni svizzere, Lucerna ha mostrato un'evoluzione positiva (+35.8%), mentre Sion è stata quella con la più intensa diminuzione di pernottamenti italiani di tutto il gruppo di riferimento (-31.4%). Anche Salisburgo e Bolzano hanno visto uno sviluppo negativo nel corso degli ultimi anni.

Dopo aver esaminato i principali mercati di origine, i prossimi due grafici forniscono una breve panoramica della situazione inerente ai mercati lontani e in crescita (Figure 1.14 e 1.15). Le quattro destinazioni ticinesi, con una media del 12.6%, si sono posizionate al di sotto del valore medio del campione complessivo, pari al 19.4%, per quello che riguarda la quota sul totale dei pernottamenti riconducibili ai turisti provenienti dai nuovi mercati. Nel 2011, 294.931 pernottamenti alberghieri sono stati generati dai turisti provenienti da tali regioni.

Figura 1.13. Andamento dei pernottamenti alberghieri di Italiani, 2011 vs.2000

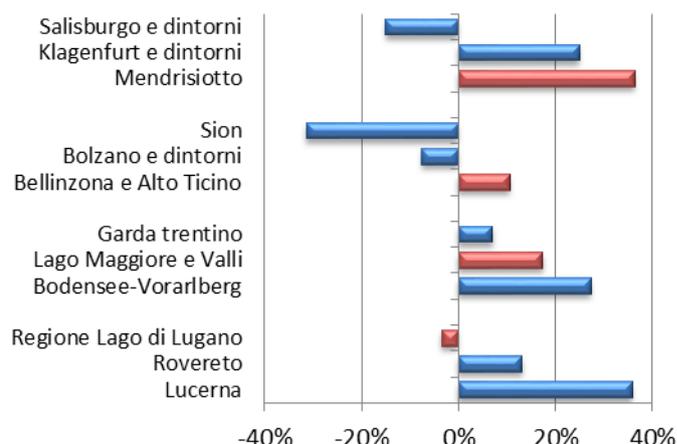
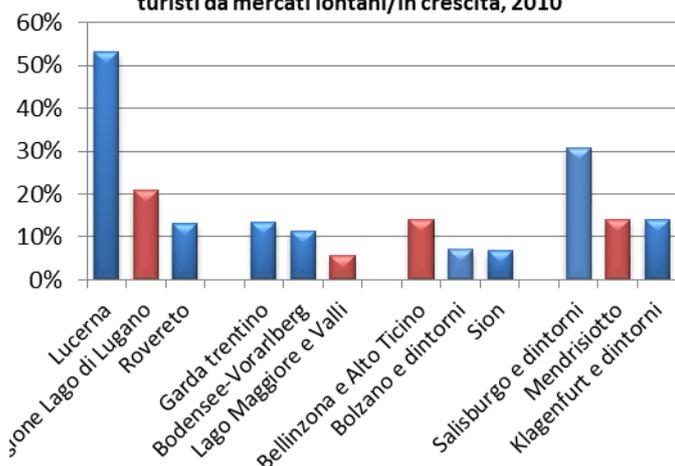


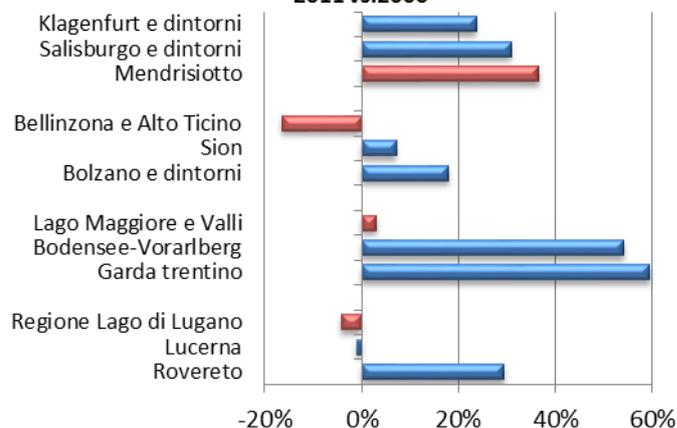
Figura 1.14. Quota di pernottamenti alberghieri di turisti da mercati lontani/in crescita, 2010



Allo stesso tempo, l'indicatore per Bellinzona e Alto Ticino (14.1%) è stato superiore a quello dei suoi concorrenti Bolzano e Sion (7%).

Da ultimo, è possibile osservare un andamento positivo dei pernottamenti di turisti dai mercati lontani per il gruppo di riferimento nel complesso (Figura 1.15). La crescita media del campione (+17.7%) è stata considerevolmente superiore a quella della media per le destinazioni ticinesi (-1.8%); queste hanno registrato 294.932 pernottamenti nel 2011, cifra che corrisponde ad una diminuzione di 5.514 presenze alberghiere rispetto al 2000. La destinazione che è stata caratterizzata dal peggior risultato è Bellinzona e Alto Ticino la quale ha subito una diminuzione del 16.5%; anche Lago di Lugano e Lucerna hanno conseguito indicatori negativi, seppur non così bassi (-4.2% e -1.1%, rispettivamente).

Figura 1.15. Andamento dei pernottamenti alberghieri di turisti da mercati lontani/in crescita, 2011 vs.2000



Nonostante i summenzionati risultati, alcune destinazioni hanno avuto delle performance particolarmente buone. Tra queste vi è il Mendrisiotto, prima nel suo sottogruppo con un incremento del 36.6%, che supera così, in termini relativi, Salisburgo e Klagenfurt. Lago Maggiore e Valli, pur dimostrando un andamento positivo, è stata superata dalle altre destinazioni nel gruppo di benchmark, vale a dire Bodensee e Garda trentino (54.1% e 59.4%). Rovereto, grazie all'aumento del numero di pernottamenti degli ospiti provenienti da nuovi mercati (29.3%), ha nettamente sorpassato le performance negative di Lucerna e Lago di Lugano.

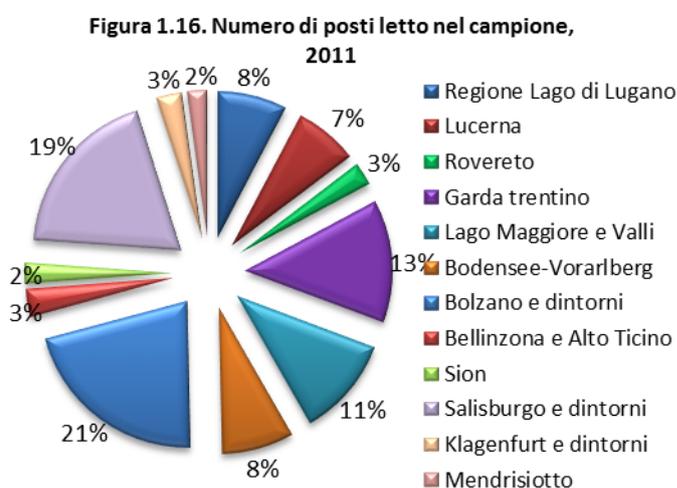
In conclusione, le destinazioni ticinesi non sono riuscite ad ottenere dei risultati brillanti sui principali mercati di provenienza così come non sono riuscite ad eccellere (ad eccezione di Mendrisiotto) sui nuovi mercati come successo per le destinazioni prese a riferimento per il benchmark. I pernottamenti dei turisti provenienti dalla Svizzera e dalla Germania hanno mantenuto il loro trend negativo non solo rispetto al 2000, ma anche al 2010; nel frattempo, la maggior parte dei concorrenti del gruppo di benchmark ha visto aumentare le presenze di questi due mercati di provenienza. Per quanto riguarda il mercato italiano, si può constatare che le destinazioni ticinesi hanno ottenuto risultati leggermente migliori in quanto si è verificato per lo più un aumento dei pernottamenti rispetto all'inizio del periodo in esame. L'andamento dei pernottamenti degli ospiti provenienti dai nuovi mercati non è stato uniforme; tuttavia, nonostante la bassa quota generalmente detenuta da questi turisti sul totale dei pernottamenti alberghieri, quasi tutte le destinazioni del benchmark (tranne due destinazioni ticinesi e Lucerna) sono riuscite a incrementare la loro importanza dal 2000 al 2011.

1.2 Indicatori di offerta e tassi di occupazione

Il presente capitolo si focalizza sull'analisi degli indicatori di offerta i quali, come quelli di domanda, sono generalmente rappresentati sotto forma di quote. Tali indicatori comprendono la dimensione delle destinazioni di benchmark in termini di posti letto e lo sviluppo degli stessi nel corso del tempo, la dimensione media degli alberghi, la quota di posti letto nelle diverse tipologie di alberghi e, infine, i tassi di occupazione durante la stagione estiva e durante l'anno turistico.

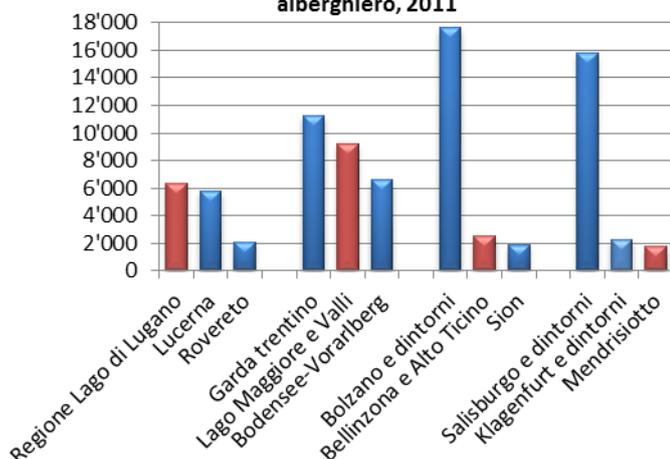
Indicatori di offerta

Analogamente a quanto descritto per il numero di pernottamenti nelle strutture alberghiere, il grafico a lato (Figura 1.16) mostra la situazione dei letti disponibili negli alberghi del campione. Ancora una volta, Bolzano e dintorni, Salisburgo e Garda Trentino sono le destinazioni più grandi con quote corrispondenti al 22%, 19% e 14%, rispettivamente. La quota per le destinazioni ticinesi ha costituito, nel complesso, il 23.8% del campione, cifra leggermente superiore se paragonata al numero di pernottamenti generati nelle strutture alberghiere presentato nel capitolo precedente, pari al 19.9%.



In totale 19.791 letti sono stati registrati nelle strutture alberghiere per Lago Maggiore e Valli (9.169), Lago di Lugano (6.365 posti letto), Bellinzona e Alto Ticino e Mendrisiotto (1.758) (Figura 1.17). Per quello che riguarda i sottogruppi separatamente, Regione Lago di Lugano ha registrato un livello simile a Lucerna, mentre Rovereto è

Figura 1.17. Numero di posti letto nel settore alberghiero, 2011



stato caratterizzato da un numero inferiore. Nel suo gruppo, Lago Maggiore e Valli ha annoverato circa 2.000 posti letto meno di Garda trentino ma approssimativamente 2.500 più di Bodensee. Per quanto riguarda i due sottogruppi rimanenti, Bolzano e Salisburgo (tra i 15.000 e 18.000 posti letti alberghieri), se confrontati con i corrispettivi competitor, Bellinzona e Mendrisiotto, hanno registrato una capacità notevolmente maggiore in termini di posti letto, mentre Sion e Klagenfurt hanno avuto un numero di posti letto alberghieri paragonabile a quelli di Bellinzona e Mendrisiotto. Nel periodo analizzato (2000-2011), l'evoluzione del numero di posti letto nelle strutture alberghiere non è stata uniforme né all'interno del campione nel suo complesso né tra le destinazioni ticinesi (Figura 1.18). La performance peggiore, nel complesso, è stata ottenuta dalla regione Lago di Lugano (-35.8%), mentre Mendrisiotto è stata la destinazione con il più alto incremento in termini di posti letto alberghieri (+28.3%). Allo stesso tempo, Lago Maggiore e Valli ha perso l'8.9%, mentre Bellinzona e Alto Ticino ha incrementato il numero di letti alberghieri del 7.4%. Anche in questo caso, la prima ha mostrato il calo maggiore nel suo sotto-campione, mentre la seconda è stata leader nel proprio sottogruppo.

In generale, il dato medio relativo alle destinazioni ticinesi è calato del 16.4% in 11 anni; a questa flessione è corrisposta una perdita di 3.881 posti letto, mentre l'intero campione ha registrato una crescita media del 0.2% di posti letto alberghieri.

Figura 1.18. Andamento del numero di posti letto nel settore alberghiero, 2011 vs. 2000

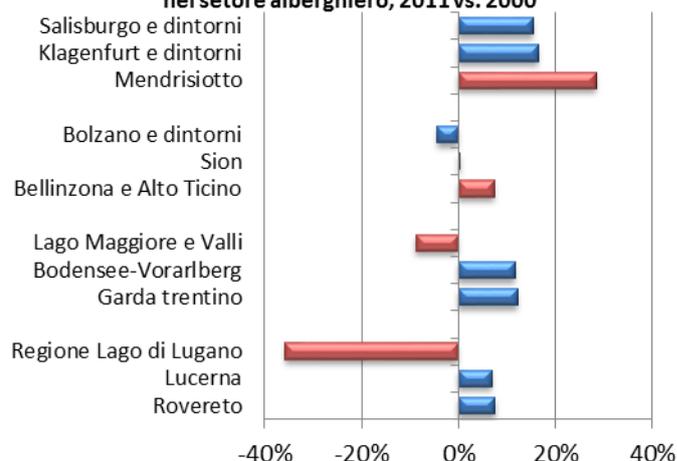
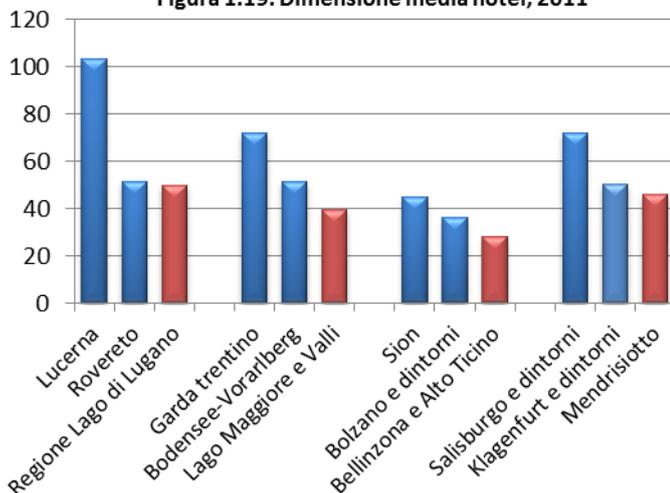


Figura 1.19. Dimensione media hotel, 2011



Analizzando tale indicatore per le destinazioni concorrenti, possiamo osservare un trend prevalentemente positivo. A parte le due summenzionate destinazioni ticinesi, solamente Bolzano e dintorni è stata caratterizzata da un andamento negativo. Tutte le altre destinazioni, invece, sono riuscite a incrementare il numero di posti letto nel settore alberghiero durante gli anni presi in esame.

La dimensione media degli alberghi è rappresentata nel grafico a lato (Figura 1.19): rispetto alle concorrenti di riferimento, le destinazioni ticinesi hanno delle strutture generalmente più piccole con una dimensione media di 41 posti letto per struttura, contro una media del

campione pari a 54. In Ticino, Lugano è stata la destinazione con le strutture più grandi, pari a 50 posti letto in media, mentre Bellinzona e Alto Ticino ha avuto il più basso indicatore: 28.1 posti letto. Lucerna è l'unica destinazione il cui indicatore è superiore a 100 posti letto per struttura; per Garda trentino e Salisburgo e dintorni il numero di posti letto è ammontato ad un valore leggermente sopra 70, mentre per le altre mete di benchmark a meno di 50 posti letto per stabilimento.

Non solo è importante il numero di letti negli alberghi nel complesso, ma anche la loro composizione generale tenendo in considerazione l'offerta nelle diverse tipologie di alloggio. Di seguito, vengono esaminati i dati relativi ai posti letto negli alberghi a 0-2, 3 e 4-5 stelle (Figura 1.20 - le destinazioni sono elencate in ordine decrescente in base al numero di posti letto in alberghi a 0-2 stelle). È importante accennare che mentre la media dei posti letto è distribuita piuttosto uniformemente sulle diverse categorie di alloggio per il campione di benchmark (30%, 36% e 34% in alloggi da 0-2, 3 e 4-5 stelle), questo non è stato il caso per le destinazioni in Ticino dove si osserva una forte concentrazione di alberghi a 0-2 stelle i quali hanno rappresentato, in media, il 51.4% del totale nel 2011. Per gli alberghi a 3 e 4-5 stelle, la media è ammontata a 24.4% e 24.2%, rispettivamente.

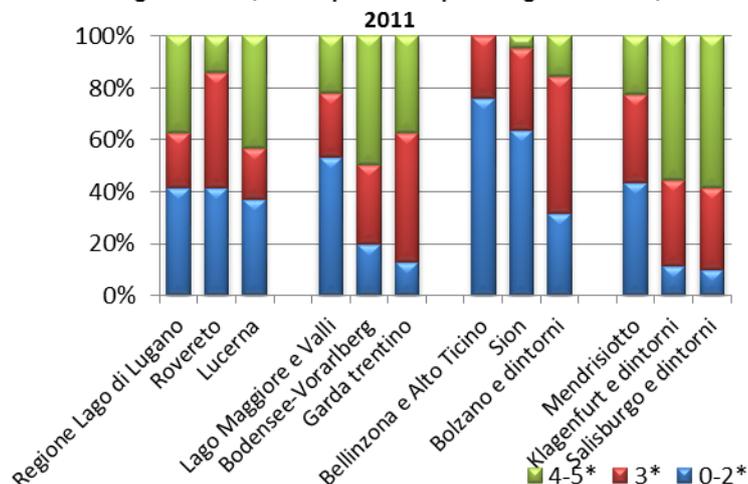
In generale, gli alberghi di categoria inferiore (0-2 stelle) sono stati molto più rappresentati nelle regioni ticinesi che non nelle altre regioni del campione: Bellinzona e Alto Ticino ha registrato un tasso eccezionalmente alto (76.2%) il quale si è dimostrato molto più elevato rispetto ai suoi competitor Sion e Bolzano. Nel sottogruppo della regione lago di Lugano le differenze non sono state così evidenti, poiché Rovereto e Lucerna hanno detenuto una quota analoga di posti letto di categoria inferiore. Tuttavia, nei sottogruppi di

Lago Maggiore e Valli (53.1%) e Mendrisiotto (43.2%), le destinazioni ticinesi hanno mostrato un divario considerevole rispetto agli altri; tutte e 4 le destinazioni concorrenti nei 2 sottogruppi - Bodensee, Garda Trentino, Klagenfurt e Salisburgo e dintorni – hanno avuto un livello tra il 10 e il 20%.

La situazione riguardante gli alloggi a 3 stelle si è dimostrata differente; qui il primato è stato detenuto dalle destinazioni italiane. Per questa categoria, Garda, Bolzano, Rovereto hanno avuto una quota maggiore di posti letto (circa 50%) rispetto alle destinazioni ticinesi (attorno al 20-25% ad eccezione di Mendrisiotto con il 34.2%). La quota per le destinazioni austriache è stata più equilibrata con circa un terzo di posti letto in strutture ricettive a 3 stelle.

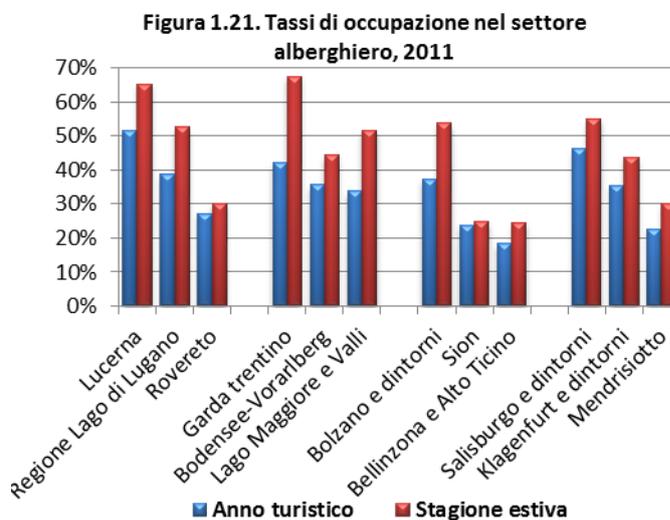
Alberghi a 4-5 stelle non sono stati registrati a Bellinzona e Alto Ticino mentre nella regione di Lugano hanno rappresentato il 37.5% dei posti letto, mentre per Mendrisiotto e Lago Maggiore e Valli i posti letto in alberghi a 4-5 stelle hanno costituito solo il 22%. Tutte le destinazioni austriache hanno riportato una quantità di posti letto in questa categoria tra il 50% e il 60%, cifra molto più elevata del resto del campione. Per Rovereto, Bolzano e Sion, invece, tale quota si è attestata al di sotto del 20%.

Figura 1.20. Quota di posti letto per categoria di hotel,



Tassi di occupazione

Per quello che riguarda l'offerta, da ultimo vengono analizzati i tassi di occupazione nel settore alberghiero (Figura 1.21). Qui è doveroso considerare la distinzione tra tasso di occupazione annuale e tasso di occupazione limitato alla stagione estiva (il grafico presenta le informazioni in ordine decrescente in base al tasso d'occupazione annuale all'interno di ogni sottogruppo). Si osserva da subito che i tassi di occupazione per la stagione estiva in tutte le destinazioni sono stati superiori a quelli per l'anno turistico, indicando chiaramente l'orientamento verso il turismo estivo in tutto il gruppo di riferimento. Il tasso di occupazione medio annuo in tutto il gruppo di riferimento è stato pari al 34.4%, mentre per la stagione estiva questo indicatore è stato superiore di circa 10 punti percentuali. Le destinazioni ticinesi si sono posizionate al di sotto della media del campione in entrambi i casi: il tasso di occupazione riferito all'anno turistico è stato del 28.4% e per la stagione estiva del 39.8%.



La situazione all'interno di ogni sottogruppo è stata la seguente: Bellinzona e Alto Ticino è stata caratterizzata dalla più bassa occupazione di tutte le destinazioni, non raggiungendo il 20% (per la precisione, il 18.4% nel corso dell'anno turistico e il 26.4% in estate). All'interno dello stesso gruppo, Sion ha riportato numeri simili, mentre le cifre per Bolzano e dintorni si sono attestate a livelli migliori, vale a dire il doppio per l'anno turistico e per la stagione estiva. Tra tutte le destinazioni ticinesi, lago di Lugano ha registrato la migliore occupazione raggiungendo il 52.7% d'occupazione estiva; Lucerna ha avuto un tasso simile per l'anno turistico e del 65.3% per la stagione estiva, occupando così la posizione di leadership nel gruppo di benchmark. La regione Lago Maggiore e Valli ha ottenuto indicatori simili alla quella di Lugano ma si è comunque posizionato dietro ai concorrenti del suo sottogruppo, Garda trentino e Bodensee-Vorarlberg. I tassi di occupazione di Mendrisiotto non sono stati particolarmente brillanti, rimanendo così dietro a quelli, decisamente migliori, di Salisburgo e Klagenfurt.

Per quanto riguarda la variazione dei tassi nel tempo le destinazioni ticinesi, ad eccezione di Lugano, hanno visto declinare l'occupazione tra il 2000 e il 2011 con Mendrisiotto come peggior performer (9.9% di calo). Nonostante il tasso di occupazione sia cresciuto del 4% nel luganese, la media per le destinazioni ticinesi è stata negativa (-2.8%). Per il campione di riferimento, invece, la variazione è stata positiva, vale a dire una crescita dell'1.2% mediamente in 11 anni.

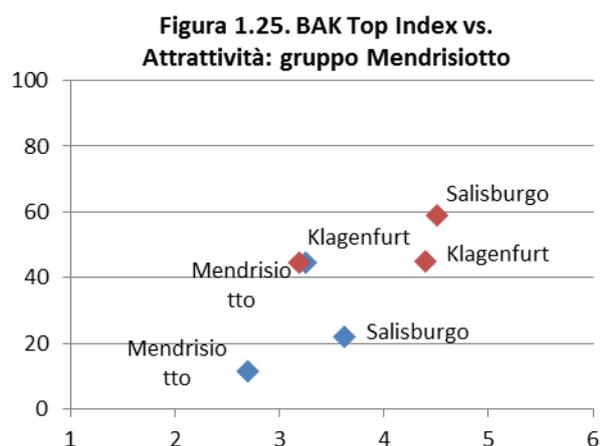
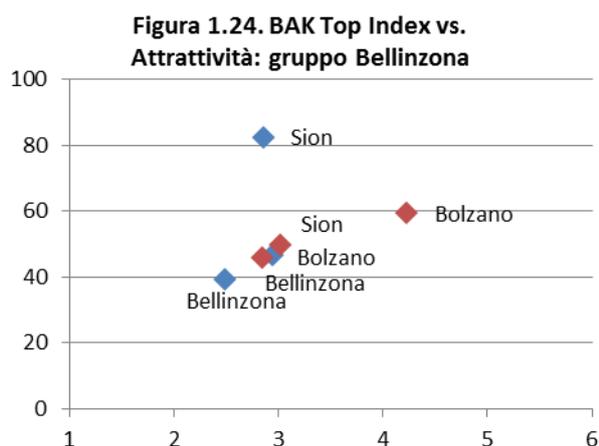
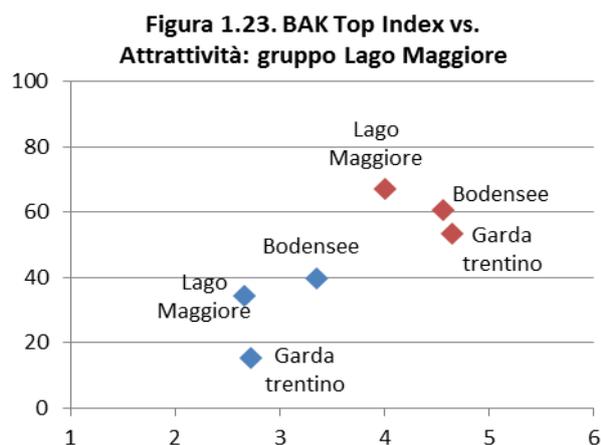
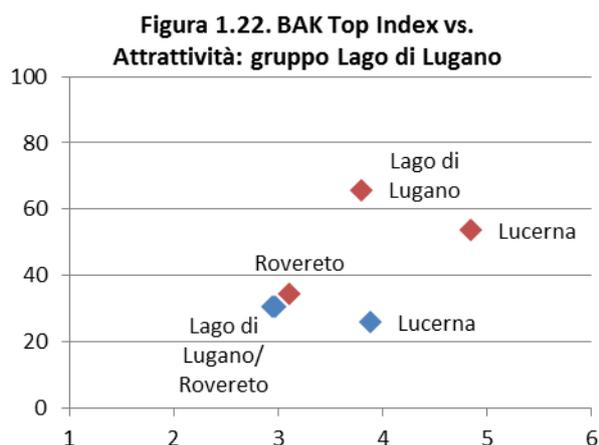
Le destinazioni ticinesi sono generalmente dotate di hotel più piccoli di quelli dei concorrenti del gruppo di benchmark. Nel periodo tra il 2000 e il 2011 le destinazioni ticinesi, ed in particolare le due grandi destinazioni Lago Maggiore e Valli e Lago di Lugano, hanno vissuto un periodo di diminuzione del numero di alberghi. La struttura alberghiera in termini di numero di posti letto in stabilimenti di diversa categoria è stata piuttosto varia in Ticino, in generale simile a quella delle destinazioni benchmark, tuttavia con una quota elevata di posti letto in alberghi di categoria inferiore e una minor quantità di posti letto in alberghi a 4-5 stelle. L'analisi dei tassi di occupazione ha portato ai seguenti risultati: i tassi annuali ed estivi per il Ticino sono stati generalmente inferiori a quelli dei competitor, e la loro variazione nel tempo è stata negativa. L'unica eccezione in entrambe le categorie è stata per la regione del Lago di Lugano che, come accennato in precedenza, ha visto diminuire notevolmente i suoi posti letto negli alberghi. Quando si analizza il tasso di occupazione è necessario considerare che su di esso influiscono sia gli indicatori di domanda sia gli indicatori di offerta.

Pertanto, l'aumento nel caso di Lugano non riflette un trend positivo dell'aumento della domanda, ma rispecchia una diminuzione proporzionalmente più intensa dell'offerta.

1.3 BAK Top Index e attrattività turistica

In questo capitolo vengono analizzati gli indicatori di domanda e di offerta delle destinazioni del gruppo di benchmark attraverso il confronto tra la performance delle destinazioni secondo il BAK Top Index (l'indice sviluppato da BAK Basel sulla base delle caratteristiche principali) e l'indice di attrattività delle destinazioni, tutti e due valutati separatamente per l'estate e per l'inverno. La spiegazione dei principali indicatori utilizzati e il modo in cui vengono calcolati da BAK Basel possono essere trovati nell'Allegato 2.

Analizzando le destinazioni di riferimento relativamente ai due indici, si può osservare il posizionamento degli stessi su di un grafico che presenta il BAK Top Index (la performance) sull'asse orizzontale e l'attrattività sull'asse verticale. Nei grafici sottostanti (Figure 1.22-1.25) sono illustrati i quattro sottogruppi con le destinazioni concorrenti di Lago Maggiore e Valli, Lago di Lugano, Bellinzona e Alto Ticino e Mendrisiotto; i punti rossi indicano la performance e l'attrattività delle destinazioni nella stagione estiva mentre i punti blu si riferiscono alla stagione invernale.



Nel sottocampione di Lago di Lugano, Lucerna è stata la destinazione a riportare la performance migliore, sia in estate che in inverno (rispettivamente 4.9 e 3.9 per quello che riguarda il BAK Top Index). In estate, Lago di Lugano ha ottenuto un risultato migliore a quello di Rovereto mentre in inverno tale indicatore è stato lo stesso per entrambe le destinazioni, pari a 3, e lo stesso si è verificato per quello che riguarda l'attrattività. Sempre per il periodo invernale, l'attrattività della regione di Lugano risulta essere a un livello superiore rispetto a Lucerna, così come avviene nella stagione estiva per la quale raggiunge un indice pari a 65.

Ad ogni modo, nonostante Lucerna riporti un'attrattività per la stagione invernale piuttosto scarsa (con un indice pari a 26), dimostra comunque un BAK Top Index più alto, in questo caso pari a 3.9.

Nel sottogruppo del Lago Maggiore la situazione è stata simile: malgrado Lago Maggiore e Valli abbia registrato l'attrattività estiva più alta nel campione (66.9), non è stata la destinazione a riportare la performance migliore. Infatti, la destinazione ticinese è stata superata, in termini di BAK Top Index, da Garda trentino e Bodensee, nonostante queste si siano entrambe situate più in basso rispetto all'asse verticale. Per quello che riguarda l'inverno, Bodensee è stata la leader con un valore BAK Top Index di 3.4 rispetto al 2.7 delle altre due destinazioni; anche l'attrattività di Bodensee è stata la più alta per il periodo invernale. Allo stesso tempo, la regione Lago Maggiore e Valli non si è posizionata molto distante (34.3 rispetto a 39.6) da Bodensee mentre risulta essere nettamente avvantaggiata se si confronta la sua attrattività invernale rispetto a quella di Garda trentino.

Bellinzona e Alto Ticino ha ottenuto risultati inferiori rispetto ai suoi concorrenti Sion e Bolzano: l'attrattività della regione è generalmente più bassa rispetto a quella delle altre due mete, così come la performance misurata dal BAK Top Index (pari a 2.5 in inverno e a 2.9 in estate). All'interno del gruppo Bolzano risulta avere l'attrattività estiva più alta ed essere al secondo posto per la stagione invernale. Sion è stata la leader assoluta del gruppo di benchmark in termini di attrattività invernale essendosi situata nettamente al di sopra delle altre destinazioni sull'asse dell'attrattività (82.5), anche se a quest'ultima non ha corrisposto un così alto indice di performance.

Per quanto riguarda l'ultimo gruppo, Mendrisiotto nel suo sotto-campione ha mostrato i seguenti risultati: il BAK Top Index è stato inferiore rispetto ai suoi concorrenti sia in estate che in inverno (3.2 e 2.7, rispettivamente) mentre, per quello che riguarda l'attrattività, la sua è stata la più bassa per la stagione invernale (11.4) ma non distante da quella di Klagenfurt in estate (44.2); sempre relativamente all'attrattività estiva, Salisburgo è risultata la leader del gruppo con un indice pari 59.

L'ultima analisi intende volgere lo sguardo al quadro complessivo del campione in maniera separata per estate e inverno (*Figure 1.26-27*). I due grafici forniscono una buona rappresentazione della situazione in tutte le destinazioni del benchmark e un rapido confronto tra le due figure mostra dimostra, ancora una volta, l'orientamento verso il turismo estivo presente in tutte le destinazioni del benchmark: questo è visibile sia dalla più elevata attrattività che dalle migliori performance estive generalmente caratterizzanti l'intero campione.

Secondo il BAK Top Index, che misura il successo complessivo, nel corso della stagione estiva destinazioni come Bellinzona e Mendrisiotto insieme a Sion e Rovereto hanno segnato le performance meno brillanti, mentre Lucerna, Garda, Bodensee e Salisburgo, i cui livelli di performance sono variati tra 4.5 e 5 punti, si sono posizionate ai vertici della classifica; le altre 2 destinazioni ticinesi - Lugano e Lago Maggiore – hanno ricoperto posizioni poco sopra la metà del range di valutazione (3.8 e 4).

Per quanto riguarda l'attrattività estiva, possiamo osservare una situazione diversa: in questo caso, Lago Maggiore e Valli e Lago di Lugano si sono situate in cima alla classifica con un indice pari a 66.9 e 65.4, rispettivamente. Le due destinazioni ticinesi sono seguite da Bodensee, Salisburgo e Bolzano (per le quali l'indice di performance è stato circa pari 60); Mendrisiotto e Bellinzona e Alto Ticino hanno detenuto, invece, un livello più basso per questo indicatore (pari a 45.6 e 44.2, rispettivamente) superiore comunque a quello di Rovereto, la destinazione con la più bassa attrattività estiva nel campione, e alla pari con Klagenfurt.

Nella stagione invernale la performance delle destinazioni ticinesi (2.7) misurata in termini di BAK Top Index è stata inferiore alla media del campione di riferimento (3.0). Bellinzona, Lago Maggiore e Mendrisiotto hanno avuto delle prestazioni poco brillanti, pari a indici del 2.5, 2.7 e 2.7, rispettivamente, mentre Lago di Lugano si è posizionata leggermente più in alto con un valore nella scala pari a 3. In generale, le destinazioni ticinesi hanno avuto riportato dei risultati peggiori rispetto a quelli dei concorrenti nei diversi gruppi di benchmark, ad eccezione di Lugano che ha registrato una performance allo stesso livello di Rovereto. In tutto il campione, Lucerna e Salisburgo sono stati le destinazioni leader con indici pari 3.9 e 3.6.

Rispetto alla situazione estiva, l'attrattività delle destinazioni ticinesi risulta essere decisamente minore, con un indice medio pari a 28.9 rispetto alla media complessiva di tutte le destinazioni oggetto di analisi, pari a 35.3. Mendrisiotto ha avuto il peggior indicatore in tutto il gruppo di riferimento (11.4 su 100) mentre Lugano, Lago Maggiore e Valli e Bellinzona e Alto Ticino hanno riscontrato un'attrattività maggiore (30.5, 34.3, 39.2, rispettivamente). Ad ogni modo, come già evidenziato, l'intero campione non ha brillato particolarmente per quello che riguarda l'attrattività invernale con degli indici che per 11 destinazioni su 12 non hanno superato il valore centrale della scala; unica eccezione è rappresentata da Sion la quale si dimostra essere estremamente competitiva nel mercato turistico invernale.

Figura 1.26. BAK TopIndex vs. Attrattività: stagione estiva 2011

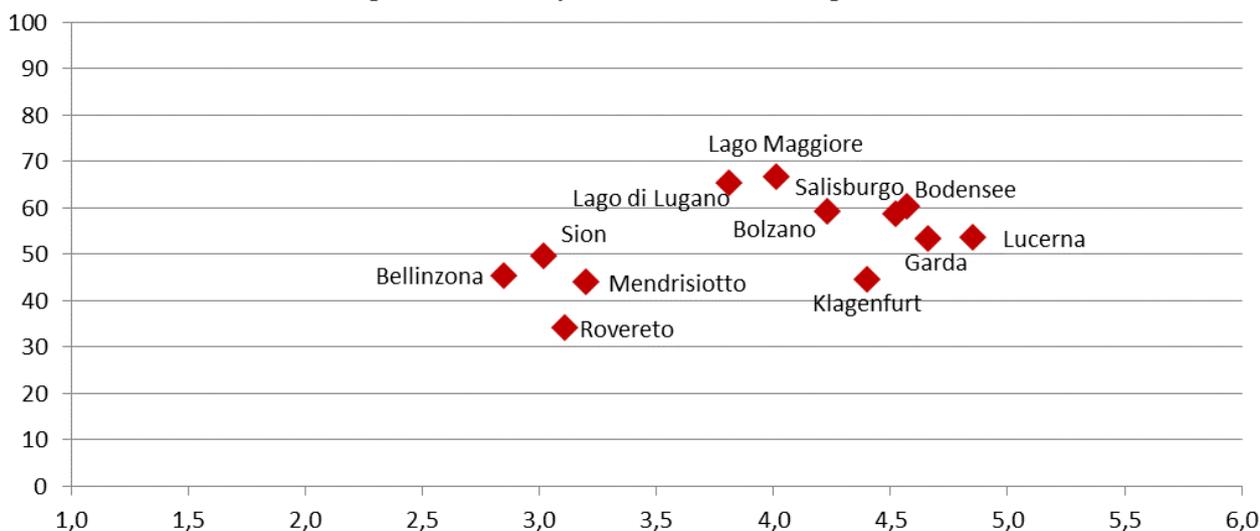
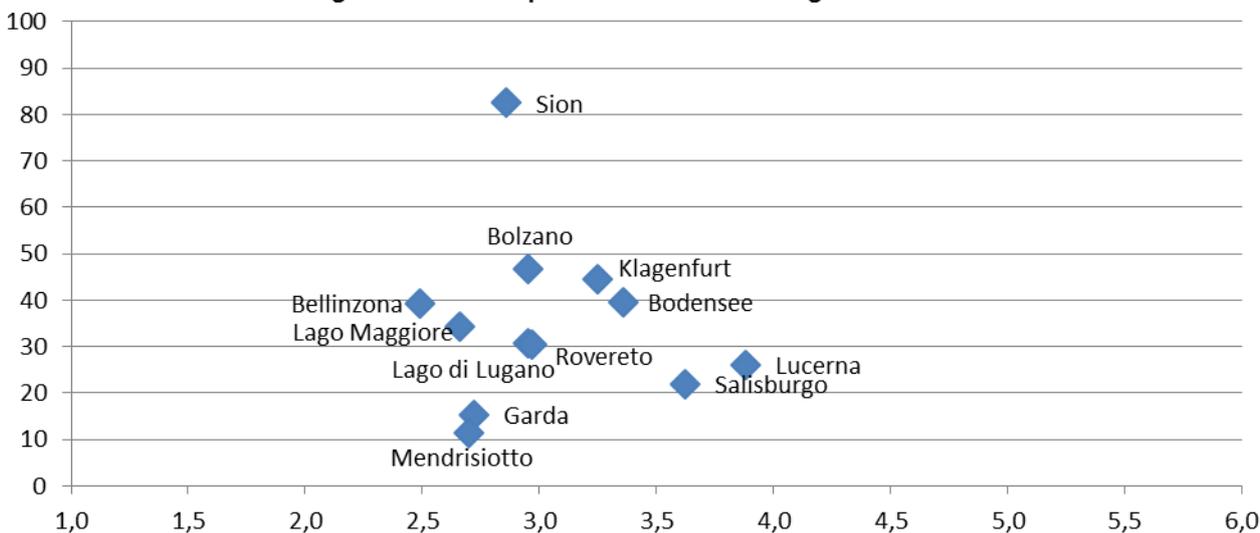


Figura 1.27. BAK TopIndex vs. Attrattività: stagione invernale 2011



I dati BAK evidenziano che le destinazioni ticinesi dimostrano un discreto livello di attrattività estiva (in particolare spiccano Lago Maggiore e Valli e Lugano mentre faticano maggiormente Mendrisiotto e Bellinzona e Alto Ticino) ma a questa non hanno corrisposto delle performance dello stesso livello; in molti casi si è riscontrato che le destinazioni benchmark qui prese in esame sono state in grado di ottenere dei risultati migliori in termini di performance nonostante livelli di attrattività estiva non eccellenti (si osservino i casi di Garda Trentino e Lucerna). Il dato generale parla di una performance ascrivibile alle destinazioni ticinesi (3.5) inferiore di quasi mezzo punto alla media del campione a fronte però di un livello d'attrattività (55.5) che ha superato il valore medio riferibile a tutte le destinazioni prese in esame (53.0).

Come già riportato all'inizio del lavoro, le destinazioni benchmark qui prese in esame rappresentano delle best practices date le performance generali che hanno mostrato. Le stesse destinazioni, per quanto in alcuni casi non siano perfettamente assimilabili alle mete presenti sul territorio ticinese, possiedono delle peculiarità nella loro gamma di offerte turistiche che le rendono vicine alle destinazioni del cantone. Il Ticino e le sue mete, per far fruttare la propria attrattività e sfruttare le capacità inesprese, devono guardare ai potenziali competitor di successo come a dei modelli da seguire individuando gli interventi, mirati a sviluppare e promuovere i punti di forza in ambito turistico, messi in campo dalle suddette destinazioni, interventi che hanno permesso loro di consolidare la propria posizione nello scenario turistico odierno.

2 – Inchiesta: i giudizi su Ticino e mete competitor

La seconda parte del rapporto benchmark prende le mosse dallo studio che O-Tur ha condotto l'estate 2012 sul mercato tedesco, terminato nel primo rapporto dedicato ai principali source markets per la domanda di turismo in Ticino. Lo studio a cui si fa riferimento ha permesso di sondare il mercato tedesco (secondo in termini di importanza per la domanda di turismo in Ticino) andando a distinguere i pareri e le riflessioni proprie di soggetti che conoscono la meta (avendoci trascorso delle vacanze) dalle sensazioni riportate da quei soggetti che, pur non essendoci mai stati, conoscono la destinazione turistica Ticino.

La natura dei dati qui riportati è la medesima di quella presentata nel rapporto citato: nel seguito verranno analizzati i diversi pareri che parte degli intervistati hanno riservato nei confronti del Ticino e questi verranno messi a confronto con le valutazioni che gli stessi soggetti hanno riportato per altre destinazioni. Più nello specifico, i rispondenti considerati nelle seguenti analisi sono individui che non hanno mai visitato né il Ticino né la destinazione oggetto di paragone (quest'ultima valutata secondo i desideri di vacanza e scelta dai rispondenti stessi tra due opzioni: laghi svizzeri e laghi italiani). I confronti che verranno effettuati ed illustrati nel dettaglio fanno quindi riferimento a sensazioni e valutazioni "esterne", percezioni nate al di fuori di esperienze dirette.

La scelta delle regioni con cui effettuare i paragoni è fondata sul carattere naturalistico legato alla presenza dei laghi e sul ruolo centrale che questi svolgono nella costruzione dell'immaginario collettivo quando si parla del canton Ticino e in particolar modo di turismo nello stesso: risulta quindi naturale creare un paragone tra meta turistica Ticino e destinazioni dei laghi svizzeri e italiani (senza comunque sottostimare la forza attrattiva esercitata dai monti e dalle valli, in particolar modo quando si parla di turismo estivo).

Proprio per queste caratteristiche, nonché per la distanza contenuta tra le destinazioni prese in esame, si può ritenere che un paragone tra queste mete sia appropriato; va comunque sottolineato che i diversi aspetti e le situazioni concrete rispetto a cui i rispondenti confrontano le destinazioni ed esprimono le loro valutazioni non intendono caratterizzare le diverse mete prese in esame come mere destinazioni turistiche lacuali ma bensì come destinazioni turistiche tout-court che prescindono, quindi, dalla presenza del lago.

Quanto già espresso ci porta a sottolineare il diverso concetto che muove l'analisi che si va a proporre di seguito con quanto già riportato nella prima parte del rapporto: in quel caso ci si è preoccupati di paragonare il Ticino e in particolare le regioni turistiche che lo compongono con delle mete lontane e non perfettamente "sovrapponibili" a quelle presenti nel cantone ma le quali hanno due caratteri fondamentali che ci portano a considerarle dei benchmark: queste infatti, oltre a possedere degli elementi turistici ben precisi che sono presenti anche nell'offerta del Ticino, rappresentano delle best practices e quindi modelli a cui guardare ed esempi da seguire per quello che riguarda lo sviluppo e la valorizzazione dei propri "prodotti" turistici. Nella seconda parte del rapporto, invece, l'analisi fa riferimento ad una concezione che vede l'accostamento di destinazioni (il Ticino e le controparti svizzere ed italiane) tra loro molto simili e molto vicine, caratteristiche che le rendono dei competitor naturali.

Va notato che l'ampiezza del dato preso in esame in questo rapporto è contenuta ed i sotto-campioni analizzati non possono essere valutati come rappresentativi. Ciononostante, il rapporto vuole cercare di determinare quali sono, ad avviso dei rispondenti tedeschi, i punti di maggior distanza che caratterizzano il confronto tra Ticino e due regioni turistiche ritenute potenziali concorrenti. Si mette in evidenza che entrambi i gruppi di rispondenti considerati sono mediamente giovani e questo rappresenta un aspetto centrale nel trarre le conclusioni.

2.1 Confronto tra Ticino e laghi svizzeri

I rispondenti interessati da quest'analisi sono 75 tra cui si contano 39 maschi e 36 femmine dall'età media di 35 anni.

Tabella 2.1 Confronto tra Ticino e laghi svizzeri: descrizione del campione di rispondenti

		Ticino e laghi svizzeri
Totale osservazioni		75
Sesso		
	<i>femmine</i>	36
	<i>maschi</i>	39
Età media		35 anni

La tabella 2.2 riporta le valutazioni riguardanti l'immagine delle destinazioni, l'interesse personale e i pareri colti da fonti terze. Dai dati riportati si scorge che l'immagine complessiva della destinazione Ticino è, nell'immaginario dei rispondenti, meno buona di quella dei laghi Svizzeri; nonostante ciò, risulta comunque corposa la quota di persone che ha un'immagine "buona o molto buona" del cantone come meta turistica (il 71.0%) e risulta abbastanza contenuto il numero di individui intervistati che invece non ha un'immagine particolarmente positiva del Ticino (pari all'11.3% rispetto al 3% circa riferito ai laghi svizzeri non ticinesi).

Per quanto concerne l'interesse personale nei confronti della destinazione, i giudizi sono un po' più critici e il paragone è sfavorevole per il Ticino, con meno del 40% di rispondenti che riporta un livello di attrazione "alto o molto alto".

Per quello che riguarda i pareri di terzi, vi sono delle differenze nei giudizi negativi riscontrati sia tra le opinioni dei conoscenti sia tra le recensioni e le opinioni di terzi: oltre il 15% degli interessati ha riportato di aver recepito opinioni o letto recensioni "molto cattive o cattive" riguardanti il Ticino a fronte di percentuali molto più contenute se si fa riferimento alle destinazioni lacuali del resto della Svizzera.

Va comunque sottolineato che risulta essere più elevato il numero di individui che ha sentito opinioni “buone o molto buone” da parte di conoscenti per quello che riguarda il Ticino e, relativamente alle recensioni, oltre il 60% ha riportato pareri più che positivi.

Tabella 2.2 Confronto tra Ticino e laghi svizzeri: valutazione dell'immagine, dell'interesse e dei pareri di terzi (% di rispondenti)

		Ticino	Svizzera
immagine complessiva della destinazione	buona / molto buona	71.0	83.3
	ne cattiva ne buona	17.7	13.3
	molto cattiva / cattiva	11.3	3.3
interesse personale nella destinazione	alto / molto alto	37.5	58.6
	ne basso ne alto	29.2	35.7
	molto basso / basso	33.3	5.7
opinioni dei conoscenti	buone / molto buone	57.7	53.6
	ne cattive ne buone	26.9	37.5
	molto cattive / cattive	15.4	8.9
recensione e opinioni da terzi	buone / molto buone	60.9	71.2
	ne cattive ne buone	23.4	25.4
	molto cattive / cattive	15.6	3.4

Di seguito si riportano ulteriori parametri di confronto tra la destinazione Ticino e i laghi svizzeri. I dati rappresentano in questo caso una valutazione (da parte degli individui) della probabilità percepita che avvengano una serie di circostanze negative nel contesto delle destinazioni turistiche prese in esame. Nello specifico, la domanda a cui i partecipanti hanno risposto è la seguente: *“Come valuta la probabilità che accadano le seguenti circostanze negative durante una vacanza in Ticino (in destinazioni lacuali Svizzere)?”*. Nella tabella 2.3 si riportano i confronti più significativi scaturiti dall’analisi dei dati. È interessante notare che nel complesso il raffronto tra le due realtà non mette in mostra particolari differenze: la maggior parte delle circostanze negative sono percepite in maniera molto simile con poche scostamenti significativi. Un aspetto curioso riguarda certamente la percezione della meteo, ritenuta generalmente più rischiosa in Ticino piuttosto che per le destinazioni svizzere prese in esame (è infatti maggiormente contenuta la quota di individui che percepisce “bassa o molto bassa” la probabilità di cattivo tempo così come è più alto il numero di persone che vede l’evento come maggiormente probabile in Ticino). Risulta essere più elevata la quota di rispondenti diffidente nei confronti delle bellezze naturalistiche del Ticino (13.3% dei rispondenti) se confrontata con la quota di intervistati che riporta il medesimo giudizio per i laghi svizzeri (6.7%) ma una possibile spiegazione del dato può derivare dal fatto che vi sono individui le cui aspettative risultano essere più alte per le mete della Svizzera interna; si riporta comunque che la stragrande maggioranza degli individui vede come altamente attrattive le bellezze naturali del Ticino. La qualità dell’offerta culturale, al contrario degli aspetti precedentemente presi in esame, è vista come più affidabile in Ticino piuttosto che rispetto alle destinazioni di confronto. Gli stessi identici (e poco positivi) giudizi vengono riservati al rapporto qualità-prezzo presente in Ticino e nelle destinazioni benchmark prese in esame, indice che tale aspetto accomuna le diverse destinazioni del mercato turistico svizzero; pareri molto simili (e in questo caso particolarmente positivi) sono riportati anche per quello che riguarda l’ospitalità dei residenti. L’aspetto della vita notturna è visto come un punto critico per il Ticino ma va sottolineato che il confronto con le altre destinazioni di lago della Svizzera non risulta particolarmente negativo, segno che l’offerta di attività legate al divertimento nelle ore notturne è vista generalmente poco efficace. L’ultimo fattore evidenziato nelle risposte degli intervistati riguarda l’aspetto organizzativo delle mete: questo viene percepito molto positivamente con quote molto contenute di rispondenti che valutano “alta o molto alta” la probabilità di carenze riguardanti le attività turistiche a destinazione; da questo punto di vista la visione del Ticino risulta essere in linea con l’idea delle mete svizzere.

Tabella 2.3 Confronto tra Ticino e laghi svizzeri: percezione della probabilità di circostanze negative a destinazione (% di rispondenti)

		Ticino	Svizzera
cattivo tempo	molto bassa / bassa	36.0	44.0
	ne bassa ne alta	54.7	48.0
	alta / molto alta	9.3	8.0
ambiente naturale e scenario poveri	molto bassa / bassa	82.7	84.0
	ne bassa ne alta	4.0	9.3
	alta / molto alta	13.3	6.7
bassa qualità dei servizi di alloggio	molto bassa / bassa	82.7	84.0
	ne bassa ne alta	12.0	14.7
	alta / molto alta	5.3	1.3
bassa qualità dell'offerta culturale	molto bassa / bassa	77.3	70.7
	ne bassa ne alta	22.7	24.0
	alta / molto alta	-	5.3
scarsa ospitalità	molto bassa / bassa	85.3	81.3
	ne bassa ne alta	13.3	13.3
	alta / molto alta	1.3	5.3
cattivo rapporto qualità/prezzo	molto bassa / bassa	36.0	36.0
	ne bassa ne alta	46.7	46.7
	alta / molto alta	17.3	17.3
scarsa vita notturna	molto bassa / bassa	37.3	46.7
	ne bassa ne alta	45.3	38.7
	alta / molto alta	17.3	14.7
carenze organizzative inaspettate in relazione alle attività a destinazione	molto bassa / bassa	73.3	74.7
	ne bassa ne alta	25.3	22.7
	alta / molto alta	1.3	2.7

È interessante notare che, rispetto a tutti gli aspetti presi in esame nella tabella 2.3, in generale la destinazione Ticino non è percepita in termini molto diversi rispetto alle sue controparti del resto della Svizzera. Il vero problema è che l'immagine complessiva che la meta turistica Ticino fornisce di sé non sembra seguire quanto di buono espresso per altre destinazioni di lago della confederazione; in generale, come mostrato nella prima tabella, per quanto generalmente buone, le recensioni riguardanti il Ticino risultano essere meno lusinghiere se confrontate con quelle relative ad altre mete di lago svizzere. Tutto ciò può significare che, nonostante la percezione del Ticino relativamente alle diverse caratteristiche che abbiamo evidenziato non si discosti molto da quella che è l'impressione suscitata da altre destinazioni di lago svizzere, lo stesso non riesca a fornire un'immagine di sé che venga associata all'idea che un turista ha di una destinazione lacuale svizzera.

2.2 Confronto tra Ticino e laghi italiani

La seconda analisi fa riferimento al confronto tra Ticino e regione dei laghi italiani i quali rappresentano idealmente le destinazioni concorrenti più vicine al cantone. In questo caso si fa riferimento a 83 intervistati suddivisi quasi equamente tra femmine (40) e maschi (43); nel complesso l'età media riportata dal campione preso in esame è di 30 anni.

Tabella 2.4 Confronto tra Ticino e laghi Italiani: descrizione del campione di rispondenti

		Ticino e laghi italiani
Totale osservazioni		83
Sesso	femmine	40
	maschi	43
Età media		30 anni

Il confronto tra Ticino e laghi italiani segue in parte le valutazioni già riportate in precedenza: l'immagine che i rispondenti hanno del cantone è in generale meno buona se confrontata con lo stesso parametro riferito alle destinazioni italiane, per quanto risulti essere nel complesso positiva: gli intervistati, invece, hanno riportato un interesse particolarmente basso nei confronti della destinazione Ticino (il 21.6% dei rispondenti ha definito "alto o molto alto" tale interesse per la destinazione Ticino mentre è del 63.5% lo stesso giudizio se riferito ai laghi italiani).

Le opinioni sul cantone raccolte dai conoscenti non risultano essere, nel complesso, particolarmente brillanti se paragonate ai giudizi indirizzati alle mete italiane (in generale è minore il numero di individui che riporta di aver recepito giudizi positivi riguardanti la meta svizzera rispetto alla regione dei laghi italiani). Nonostante il confronto tenda a premiare comunque le destinazioni di lago italiane, risultano essere decisamente positive le recensioni riservate al Ticino: infatti, quasi il 70% degli interpellati ha riferito di essersi imbattuto in recensioni "buone o molto buone".

Tabella 2.5 Confronto tra Ticino e laghi Italiani: valutazione dell'immagine, dell'interesse e dei pareri di terzi (% di rispondenti)

		Ticino	Italia
immagine complessiva della destinazione	buona / molto buona	61.8	72.2
	ne cattiva ne buona	27.3	25.9
	molto cattiva / cattiva	10.9	1.9
interesse personale nella destinazione	alto / molto alto	21.6	63.5
	ne basso ne alto	44.6	25.7
	molto basso / basso	33.8	10.8
opinioni dei conoscenti	buone / molto buone	52.1	77.6
	ne cattive ne buone	29.2	15.5
	molto cattive / cattive	18.8	6.9
recensione e opinioni da terzi	buone / molto buone	68.9	76.2
	ne cattive ne buone	16.4	22.2
	molto cattive / cattive	14.8	1.6

Le valutazioni delle diverse circostanze negative risultano essere, in molti casi, particolarmente distinte tra Ticino e laghi italiani (anche in questo caso si riportano solo i risultati salienti dell'analisi): in particolar modo, risulta decisamente differente la percezione della mete vista come molto più a rischio di cattivo tempo in Ticino piuttosto che per la regione dei laghi italiani (nonostante la vicinanza del Ceresio al lago di Como e la condivisione tra Italia e Ticino del lago Maggiore) mentre, in generale, lo scenario e l'ambiente naturale, nell'idea dei soggetti intervistati, competono meglio in Ticino. I servizi di alloggio sono generalmente ritenuti migliori nell'offerta del cantone rispetto a quella dei laghi italiani: la percezione, infatti, è piuttosto positiva per il Ticino con una quota molto contenuta, pari al 3.6%, di rispondenti che risultano essere maggiormente scettici (il giudizio riferito alle mete italiane è invece più critico); il giudizio positivo appena riportato si riflette sulla percezione degli aspetti organizzativi legati all'alloggio i quali sono generalmente visti come meno rischiosi e problematici per il Ticino rispetto alle destinazioni concorrenti italiane (meno del 5% degli interpellati vede come "alta o molto alta" la probabilità di carenze organizzative legate all'alloggio per quello che riguarda una vacanza in Ticino mentre è del 12% la quota di rispondenti che riserva il medesimo giudizio per le destinazioni italiane). Il confronto tra le destinazioni in esame vede un giudizio sostanzialmente allineato per quello che riguarda la qualità dell'offerta culturale, con una sensazione comunque leggermente più positiva se rivolta ai laghi italiani; al contrario, le percezioni relative alle opportunità a disposizione dei turisti relativamente allo shopping sono decisamente più fredde per quella che è l'offerta del Ticino se paragonata a quella dei laghi italiani (appena la metà del campione reputa "bassa o molto bassa" la probabilità che vi siano scarse opportunità per quello che riguarda lo shopping nel cantone).

Il rapporto qualità-prezzo è visto in termini decisamente negativi se riferito al cantone (quasi un terzo dei rispondenti percepisce “alta o molto alta” la probabilità di un scarso rapporto tra qualità acquistata e prezzo pagato in Ticino mentre per le destinazioni oltre confine tale percezione riguarda solo il 17% dei rispondenti).

Tabella 2.6 Confronto tra Ticino e laghi italiani: percezione della probabilità di circostanze negative a destinazione (% di rispondenti)

		Ticino	Italia
cattivo tempo	molto bassa / bassa	31.3	72.3
	ne bassa ne alta	57.8	22.9
	alta / molto alta	10.8	4.8
ambiente naturale e scenario poveri	molto bassa / bassa	81.9	77.1
	ne bassa ne alta	9.6	18.1
	alta / molto alta	8.4	4.8
bassa qualità dei servizi di alloggio	molto bassa / bassa	67.5	50.6
	ne bassa ne alta	28.9	43.3
	alta / molto alta	3.6	6.0
bassa qualità dell'offerta culturale	molto bassa / bassa	66.3	67.5
	ne bassa ne alta	25.3	27.7
	alta / molto alta	8.4	4.8
scarse opportunità di shopping	molto bassa / bassa	51.8	62.7
	ne bassa ne alta	36.1	33.7
	alta / molto alta	12.0	3.6
cattivo rapporto qualità/prezzo	molto bassa / bassa	26.5	42.2
	ne bassa ne alta	42.2	41.0
	alta / molto alta	31.3	16.9
carenze organizzative inaspettate in relazione all'alloggio	molto bassa / bassa	69.9	47.0
	ne bassa ne alta	25.3	41.0
	alta / molto alta	4.8	12.0

Il confronto tra Ticino e destinazioni di lago italiane mette in luce due evidenze tra loro contrapposte: per molti aspetti caratterizzanti l'offerta turistica (ad eccezione, in particolare, del rapporto qualità-prezzo) il Ticino è visto come meno “rischioso” e in alcuni casi percepito in termini decisamente migliori rispetto al proprio benchmark; nonostante ciò, l'immagine della meta non riesce a competere con quella che i rispondenti hanno delle destinazioni italiane prese a riferimento e l'interesse nella meta risulta esserne influenzato negativamente (probabilmente anche in virtù dei giudizi recepiti da parte dei conoscenti) essendo di molto inferiore rispetto a quello riportato per la regione dei laghi italiani.

3 – Conclusioni

Precedenti analisi svolte dall'O-Tur hanno messo in mostra come chi ha visitato la meta è rimasto sostanzialmente soddisfatto dalla propria esperienza: questo è evidentemente segno che l'offerta turistica del cantone, nel suo complesso, non può essere giudicata negativamente ma semmai deficitaria in alcuni aspetti e migliorabile nei punti critici.

Il qui presente rapporto ha inteso, da un lato, analizzare la competitività delle destinazioni ticinesi nel confronto con regioni competitor “lontane” viste come best practices da studiare e prendere a modello e, dall'altro, valutare quelle che sono le sensazioni riportate da un campione di intervistati e metterle a confronto rispetto a dei competitor “vicini”; in questo secondo caso i dati analizzati derivano quindi non da giudizi concreti riconducibili a

esperienze dirette ma da percezioni, le quali si formano e si alimentano da diverse fonti esterne.

Un alto grado di attrattività, invernale o estiva che sia, non garantisce un'elevata performance, proprio come è stato il caso per la stagione estiva per Lago di Lugano e Lago Maggiore. Alcune destinazioni sanno trarre il meglio dalla loro offerta turistica e di conseguenza riescono ad registrare una buona performance: Lucerna è un esempio perfetto di questo caso.

Le destinazioni ticinesi da qualche tempo soffrono di risultati poco brillanti; ciononostante, le stesse dimostrano di avere il potenziale in termini di attrattività per spiccare nel panorama europeo odierno come mete turistiche di successo. Da questo punto di vista quello che sembra essere necessario è uno spirito che porti il Ticino turistico a percorrere la strada dell'innovazione per rimanere al passo delle proprie concorrenti, superando il modello attualmente adottato: a tal riguardo è necessario guardare alla nuova legge del turismo, attualmente in fase di definizione, ma soprattutto puntare sullo spirito di iniziativa che deve muovere dal basso, dagli operatori del settore.

Lo stesso concetto di Ticino come meta meramente di turismo estivo non può essere considerato come un dogma ma piuttosto come un limite da superare per sfruttare a pieno tutte le potenzialità della destinazione: il dibattito odierno riguardante il turismo nel cantone si concentra soprattutto su come rinnovare il turismo estivo e dedica un'attenzione solo marginale alla strada che porta ad un'offerta turistica concreta ed originale dedicata anche ai mesi invernali. È certamente sensato, per il periodo invernale, non aspettarsi gli stessi risultati in termini di arrivi e presenze fatti registrare nel corso della stagione estiva, ma questo non può rappresentare un freno preventivo che porti ad accantonare l'intenzione di giocare una partita anche nel campo del turismo di "bassa stagione": il Ticino possiede tutte le caratteristiche e potenzialità per poter migliorare la propria attrattività invernale soprattutto puntando sull'aspetto del clima mite, fattore che può rendere la destinazione "calda", non solo meteorologicamente parlando, anche in inverno.

Per quello che riguarda la seconda parte del rapporto, i pareri riportati hanno mostrato che il Ticino, nella percezione del giovane gruppo preso in esame, fatica a reggere il confronto con le destinazioni competitor direttamente confinanti; ma, al di là del dato di benchmark, le analisi hanno anche mostrato che la destinazione sa comunque offrire un'immagine sostanzialmente positiva di sé. L'aspetto più critico (il nodo da sciogliere) emerso è piuttosto lo scarso interesse verso la meta-Ticino. Ne segue il bisogno di una strategia di marketing mirata a source markets (dal punto di vista geografico) specifici, la quale deve non solo promuovere l'immagine del Ticino nel suo complesso ma va anche declinata nel senso delle singole destinazioni ticinesi e dei prodotti specifici da queste offerti e destinati a segmenti turistici precisi nei mercati di riferimento.

Il rapporto ha identificato ed evidenziato alcune percezioni che si discostano nettamente dalla realtà (si veda ad esempio il fattore meteorologico): alcuni segmenti di potenziali turisti sembrano non avere una conoscenza definita della destinazione Ticino o per lo meno di alcuni degli aspetti caratterizzanti. Certamente, come già ricordato in altri interventi dell'O-Tur, puntare sulla correzione di tali visioni errate rappresenta una potenziale strategia comunicativa da perseguire. Suggerimenti per tale strategia seguono direttamente dalle tabelle riportate in precedenza le quali contengono, da una parte, opinioni positive che vanno rinforzate e, dall'altra, percezioni negative, ma non giustificate, che vanno corrette. Di conseguenza, le politiche da implementare devono enfatizzare la bontà delle caratteristiche a cui fanno riferimento i giudizi positivi raccolti, come ad esempio quelli relativi agli scenari naturali e la qualità dei servizi, e puntare quindi ad una promozione più efficace dei punti di forza. Più importante e di più facile ed efficace implementazione è la correzione delle percezioni errate: vanno individuati i punti critici a cui si riconducono i sentimenti negativi che le persone hanno nei confronti della meta e a questi va posta un'attenzione particolare magari dedicando degli interventi mirati, di volta in volta, a risolvere uno specifico punto debole. Questo concerne, in primis, il giudizio troppo basso riguardante l'offerta culturale per la quale si tratterà, ad esempio, di proporre un'offerta precisa sui due patrimoni UNESCO, un label di facile utilizzo in una campagna promozionale, ancorata alle destinazioni di riferimento, Bellinzona e Mendrisio. In maniera simile il

giudizio negativo sulle opportunità di shopping va corretto facendo un riferimento diretto a singoli contesti urbani ticinesi trattandosi di un aspetto (quello degli acquisti) che non caratterizza un'intera regione o paese bensì destinazioni cittadine specifiche. Per correggere l'immagine di una meta con un rapporto qualità-prezzo non ottimale bisogna agire sulla qualità nella sua dimensione orizzontale ovvero la differenziazione del prodotto e, dunque, le qualità specifiche che solo il Ticino sa offrire - da questo punto di vista si profila come necessario uno sforzo per la definizione di nuovi prodotti turistici.

Allegato A. Pernottamenti alberghieri delle destinazioni di benchmark

Tabella 1. Pernottamenti nel settore alberghiero per l'anno turistico, 2000-2011

Regione	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Regione Lago di Lugano	1'254'236	1'212'767	1'074'937	997'931	1'004'159	1'010'385	1'053'776	1'069'340	1'058'622	995'515	942'771	898'104
Lucerna	991'105	928'505	831'199	768'859	798'282	827'704	936'665	1'030'618	1'047'287	983'815	1'085'653	1'092'011
Rovereto	192'154	179'016	171'398	172'588	174'143	185'185	203'442	202'644	191'364	200'852	204'686	209'434
Lago Maggiore e Valli	1'366'784	1'318'560	1'165'378	1'142'845	1'155'942	1'169'038	1'219'813	1'222'633	1'198'086	1'232'112	1'194'011	1'131'702
Bodensee-Vorarlberg	668'754	664'817	678'017	677'824	683'848	678'866	712'337	759'075	796'042	798'086	810'494	859'004
Garda trentino	1'460'713	1'516'638	1'523'943	1'405'037	1'425'394	1'494'514	1'551'616	1'630'074	1'618'169	1'602'988	1'619'168	1'723'927
Bellinzona e Alto Ticino	170'627	174'978	161'876	167'101	160'986	154'871	170'037	181'064	186'758	168'002	165'544	167'568
Bolzano e dintorni	2'246'644	2'256'923	2'312'950	2'267'696	2'238'765	2'233'297	2'227'366	2'268'099	2'250'718	2'229'643	2'327'443	2'399'027
Sion	179'256	165'472	176'754	174'818	179'755	184'691	182'766	173'795	195'870	184'138	176'729	165'122
Mendrisiotto	162'566	156'526	143'778	142'763	137'436	132'108	151'165	185'157	183'822	166'156	154'716	144'780
Klagenfurt e dintorni	209'767	221'346	211'843	215'322	226'301	226'264	239'047	235'137	256'457	242'887	272'227	294'798
Salisburgo e dintorni	1'892'924	1'917'502	1'948'752	1'990'227	2'113'120	2'211'713	2'500'064	2'442'499	2'442'465	2'377'365	2'587'913	2'670'512

Tabella 2. Pernottamenti nel settore alberghiero stagione estiva, 2000-2011

Regione	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Regione Lago di Lugano	909'576	867'168	757'105	712'164	726'661	741'157	763'339	762'999	736'799	715'811	659'802	614'757
Lucerna	707'769	626'293	568'395	518'211	538'868	559'525	639'260	676'127	672'271	637'628	719'311	699'596
Rovereto	102'255	105'792	104'293	97'066	99'941	106'375	112'005	110'586	104'841	108'138	112'354	117'880
Lago Maggiore e Valli	1'073'672	1'060'298	908'188	901'417	922'130	942'842	973'847	955'062	934'525	977'026	937'742	880'011
Bodensee-Vorarlberg	431'701	424'124	434'409	434'612	434'708	419'645	429'901	468'984	484'287	488'693	503'477	538'038
Garda trentino	1'176'579	1'230'142	1'214'380	1'122'998	1'146'991	1'216'852	1'247'763	1'295'235	1'308'525	1'285'759	1'322'246	1'398'908
Bellinzona e Alto Ticino	115'434	118'680	110'908	117'124	112'186	107'248	118'111	123'054	125'813	115'300	117'667	113'968
Bolzano e dintorni	1'649'264	1'640'537	1'697'982	1'625'962	1'598'266	1'610'234	1'600'924	1'615'558	1'582'836	1'613'314	1'692'788	1'742'356
Sion	100'820	80'592	89'170	95'321	97'609	99'897	93'056	93'820	100'805	96'109	89'445	86'393
Mendrisiotto	114'996	112'025	99'560	95'828	93'879	91'929	104'408	128'373	123'400	117'373	107'117	97'264
Klagenfurt e dintorni	131'255	137'784	134'090	135'421	140'893	138'608	137'419	139'516	154'555	151'398	169'079	183'533
Salisburgo e dintorni	1'201'748	1'170'696	1'160'456	1'186'922	1'266'166	1'319'378	1'513'809	1'406'110	1'433'371	1'375'171	1'531'804	1'603'685

Allegato B. BAK Top Index e indici di attrattività

Il **BAK Top Index** è un indicatore sviluppato da BAK Basel per quantificare il successo di una destinazione e confrontarlo a livello internazionale. Questo indicatore è stato calcolato in base all'evoluzione delle quote di mercato, il tasso d'occupazione del settore alberghiero ed il potenziale economico di una destinazione. L'evoluzione dei pernottamenti negli alberghi (percentuale di ponderazione 20%) misura le prestazioni in termini di volumi, ovvero l'andamento delle quote di mercato. Il tasso d'occupazione dei posti letto disponibili negli alberghi (percentuale di ponderazione 50%) consente di visualizzare in termini economici il grado d'occupazione delle capacità esistenti. I prezzi relativi negli alberghi (percentuale di ponderazione 30%) sono un indicatore per la redditività della destinazione in termini di ricavi per pernottamento. Si utilizzano i prezzi relativi, in quanto nel turismo (alpino), i prezzi subiscono enormemente l'influenza dei costi dei fattori primari stabiliti a livello nazionale. Ai sensi della misurazione di una performance, i prezzi indicano la redditività di una destinazione in rapporto alle destinazioni di benchmark.

Il BAK Top Index valuta il successo di una destinazione secondo il sistema scolastico. Il massimo dei voti è rappresentato con il valore 6 e dove il valore 1 è il minimo. Il valore medio di tutte le destinazioni nell'Arco alpino è dato dal valore 3.5. Il calcolo dell'indice 'BAK Top Index' viene effettuato per le destinazioni nella stagione invernale e stagione estiva separatamente, entrambi i quali sono stati utilizzati per ulteriore analisi.

Per quello che riguarda un altro indicatore applicato, l'indice '**BAK attrattività estiva**' misura l'attrattività dell'offerta turistica di una destinazione di villeggiatura alpina in estate. Questo indicatore si basa su circa 100 singoli parametri, orientati verso l'offerta turistica estiva che sono stati sviluppati da BAKBASEL. L'indicatore 'BAK attrattività estiva' si suddivide nelle categorie 'sport & avventure', 'escursioni & gite in montagna', 'famiglia & attività', 'cultura & eventi' e 'wellness & gusto'. Le 5 categorie dell'indicatore 'BAK attrattività estiva' s'inseriscono in modo ponderato nella valutazione dell'attrattività dell'offerta estiva. Il massimo del punteggio è di 100 punti. La maggior parte dei punti è assegnato alle categorie 'sport & avventura' (30 punti) ed alla categoria 'escursione & gite in montagna' (25 punti). Le tre rimanenti categorie sono calcolati ciascuno al massimo 15 punti.

In analogia con indicatori estivi, l'indicatore '**BAK attrattività invernale**' misura l'attrattività dell'offerta turistica di una destinazione di villeggiatura alpina. Questo indicatore si basa su una serie di parametri dagli ambiti sportivi, in particolare lo 'sci alpino', 'sport & divertimento', 'escursione invernale', 'sci di fondo', 'parchi invernali' e 'famiglia'. Come già accennato, una destinazione può ottenere per questo indicatore al massimo 100 punti. Il fattore che influisce di più sull'attrattività invernale è sottocategoria 'sci alpino', il quale è calcolato con il punteggio massimo di 40 punti. La sottocategoria 'sport & divertimento' dispone al massimo di 20 punti e le altre sottocategorie 10 punti al massimo³.

³ Elaborato da BAK Basel Economic Research and Consultancy.

Nota: le definizioni qui riportate sono state ricavate direttamente dalla piattaforma *BAK destination monitor*.