MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Analisi della domanda di agriturismo in Italia e in alcuni paesi europei

Primi risultati e fasi di lavoro in corso

Novembre 2010

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

Gli obiettivi - 1

ISMEA

Per il 2010, gli iter di ricerca ISMEA si stanno sviluppando lungo due filoni

- Sul mercato nazionale, si è implementato lo studio svolto nel 2009, con una analisi in profondità: si sono realizzati 8 focus group con consumatori nelle diverse aree geografiche e in città di differenti dimensioni
- Si sono così approfonditi alcuni temi fondamentali:
  - I rapporti tra i fattori di scelta razionali e quelli residenti nella sfera emotiva
  - Le modalità più efficaci per segmentare e fare chiarezza sulla domanda di agriturismo, individuando la combinazione di requisiti e di servizi adatta ai singoli segmenti
  - I parametri più importanti per la realizzazione di un sistema di classificazione dell'offerta
  - Le linee guida per la comunicazione

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

Gli obiettivi - 2

ISMEA

- Per quanto riguarda il mercato estero, si sono assunti come obiettivi di studio:
  - Il tour operator e l'agenzia turistica, operatori chiave nel ruolo di stimolo della domanda finale e in quello di consulenza e di rassicurazione
  - I consumatori finali

- Si sono individuati quattro paesi tra loro diversi per dimensione, per approccio verso l'agriturismo, per vicinanza alle proposte turistiche italiane: Austria, Regno Unito, Francia e Spagna
- In ognuno di questi paesi, si stanno realizzando alcune decine di interviste individuali con agenzie di viaggio e tour operator, e si sta effettuando un focus group con consumatori finali.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

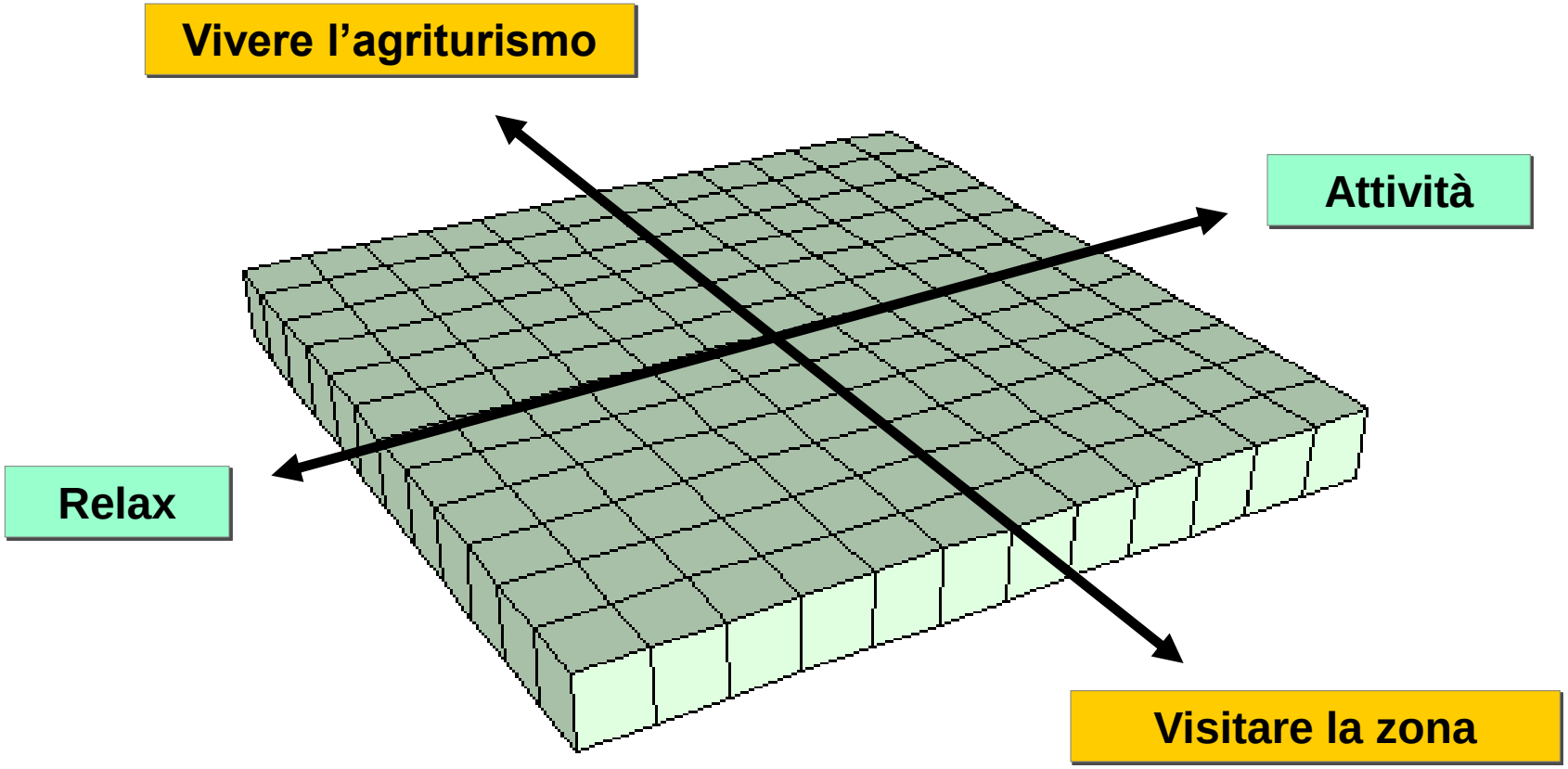
ISMEA

Alcuni risultati relativi alla domanda italiana e alla sua segmentazione

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

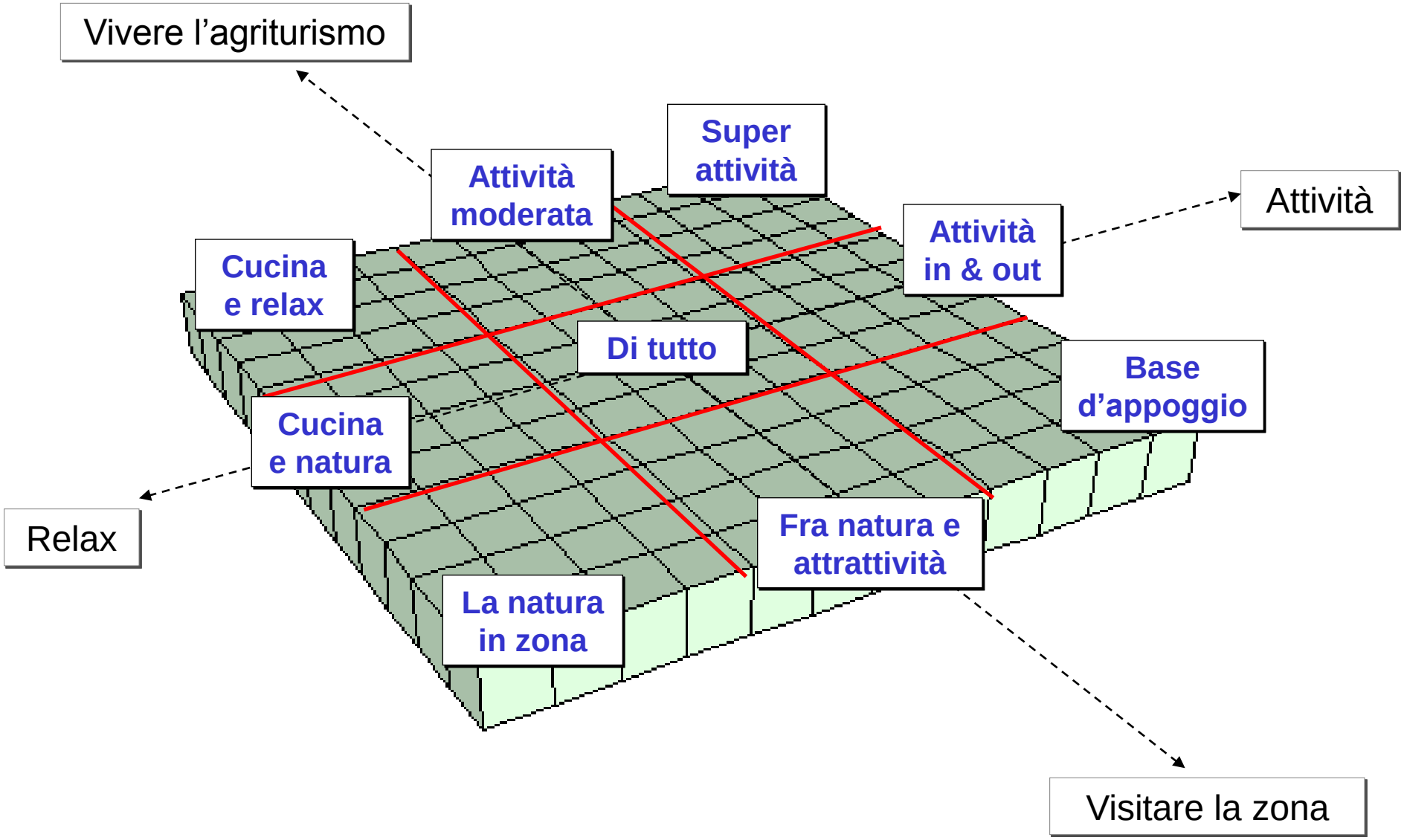
I principali parametri di segmentazione



MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

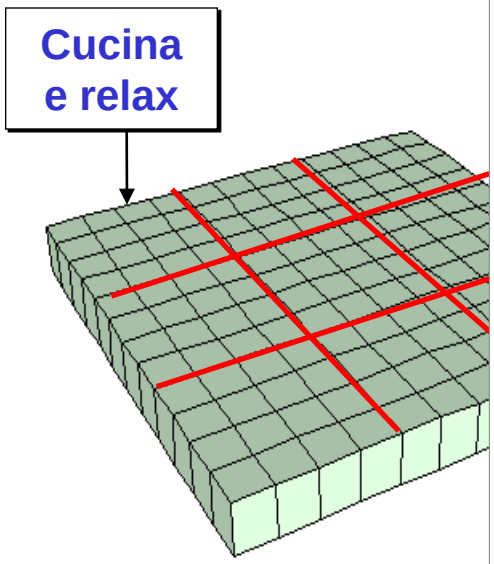
I nove segmenti di mercato



MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Cucina e relax



Improntati al relax, poche attività (giusto la cucina, come degustazione ed eventuale preparazione), orientati a trascorrere il tempo dentro all'azienda agrituristica,

Alla ricerca delle tradizioni, di una struttura spartana, con pochi ed essenziali comfort; questi consumatori considerano il soggiorno come uno stacco dal contatto con il mondo, quindi non sono interessati a internet, alla copertura del cellulare, ecc.

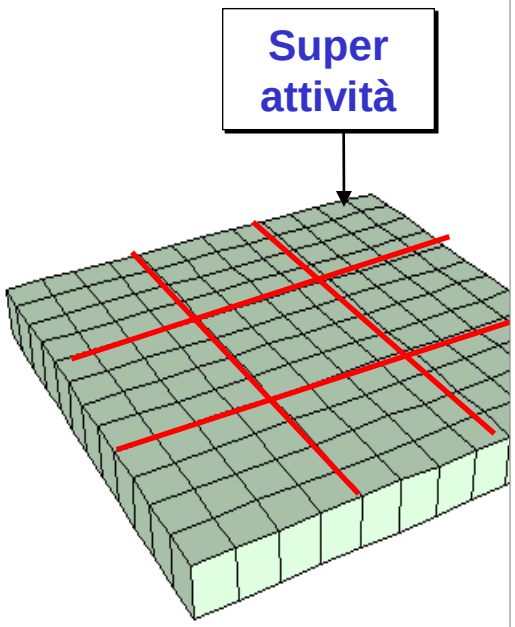
Ritengono sufficiente un periodo limitato, anche perché l'orientamento al relax e alla soluzione spartana non è solitamente compatibile con un lungo periodo di soggiorno. È il relax nella natura il principale movente, non il risparmio.

Può essere presente la volontà di ricercare i tempi passati, con l'immersione nella natura o nelle tradizioni in cucina.

Vivendo all'interno dell'azienda, pur non realizzando grandi attività, è piuttosto forte l'attenzione alla qualità del gestore, ma ancora di più al fatto che l'azienda sia immersa nel verde.

Il segmento è meno interessato di altri a una classificazione univoca, prestando attenzione a pochi servizi e vivendo l'agriturismo come una soluzione del tutto diversa da quella degli hotel.

Super attività



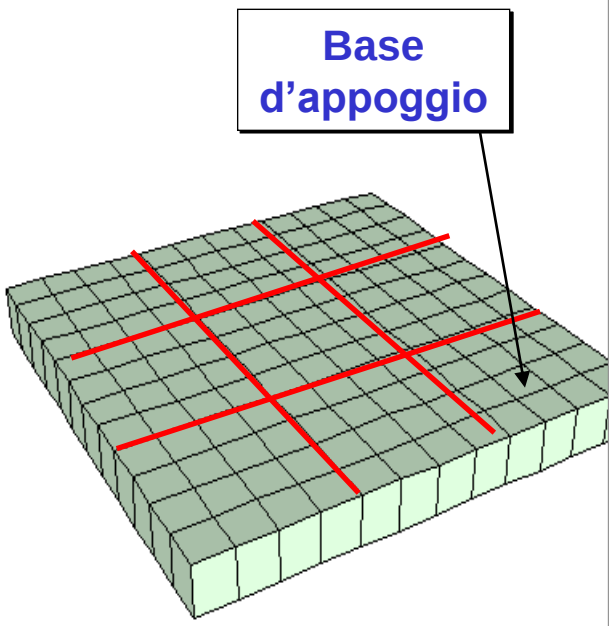
Questo segmento è composto da turisti orientati a vivere intensamente la struttura agrituristica con scarse puntate all'esterno: partecipare attivamente alle proposte della struttura, attribuendo un significato dinamico alle vacanze.

Sono spesso (ma non solo) famiglie con bambini, disponibili ad alcune modernità, ma in misura moderata. Le attività che si cercano sono soprattutto quelle legate all'agricoltura. Si iniziano a cercare alcuni comfort e l'orientamento a vivere le attività dell'azienda non impedisce il ricorso a certe forme di contatto con il mondo esterno, tramite Internet, Tv, ...

Il fattore risparmio non è determinante, in quanto la scelta è soprattutto collegata alle attività che è possibile svolgere (più importanti di una cornice verde e incontaminata).

Non raramente, interviene una volontà di ricollegarsi al passato, e di coinvolgere i figli in questo collegamento. Non manca però una propensione a viversi con una certa immagine, fuori dalle righe, orientamento che tuttavia non raggiunge la stessa intensità di altri segmenti. Il periodo di permanenza è piuttosto lungo e la figura del gestore è fondamentale come guida di riferimento.

Base d'appoggio



Si tratta del segmento che più di qualsiasi altro interpreta il soggiorno in agriturismo come una base d'appoggio per visitare le attrazioni nell'area circostante. Il periodo di permanenza, tendenzialmente lungo, è in massima parte rivolto all'esterno, per cui solo in misura secondaria si richiedono attività nella stessa azienda agrituristica.

Più che le tradizioni, si cercano comfort e modernità, e una abbondante possibilità di contatti con l'esterno. Si tratta del segmento che più attende una classificazione chiara ed efficace delle strutture agrituristiche. Del resto, l'agriturismo è considerato una forma di ricettività alternativa a tante altre. Il confronto è basato su molti fattori, tra cui il costo, i servizi messi a disposizione.

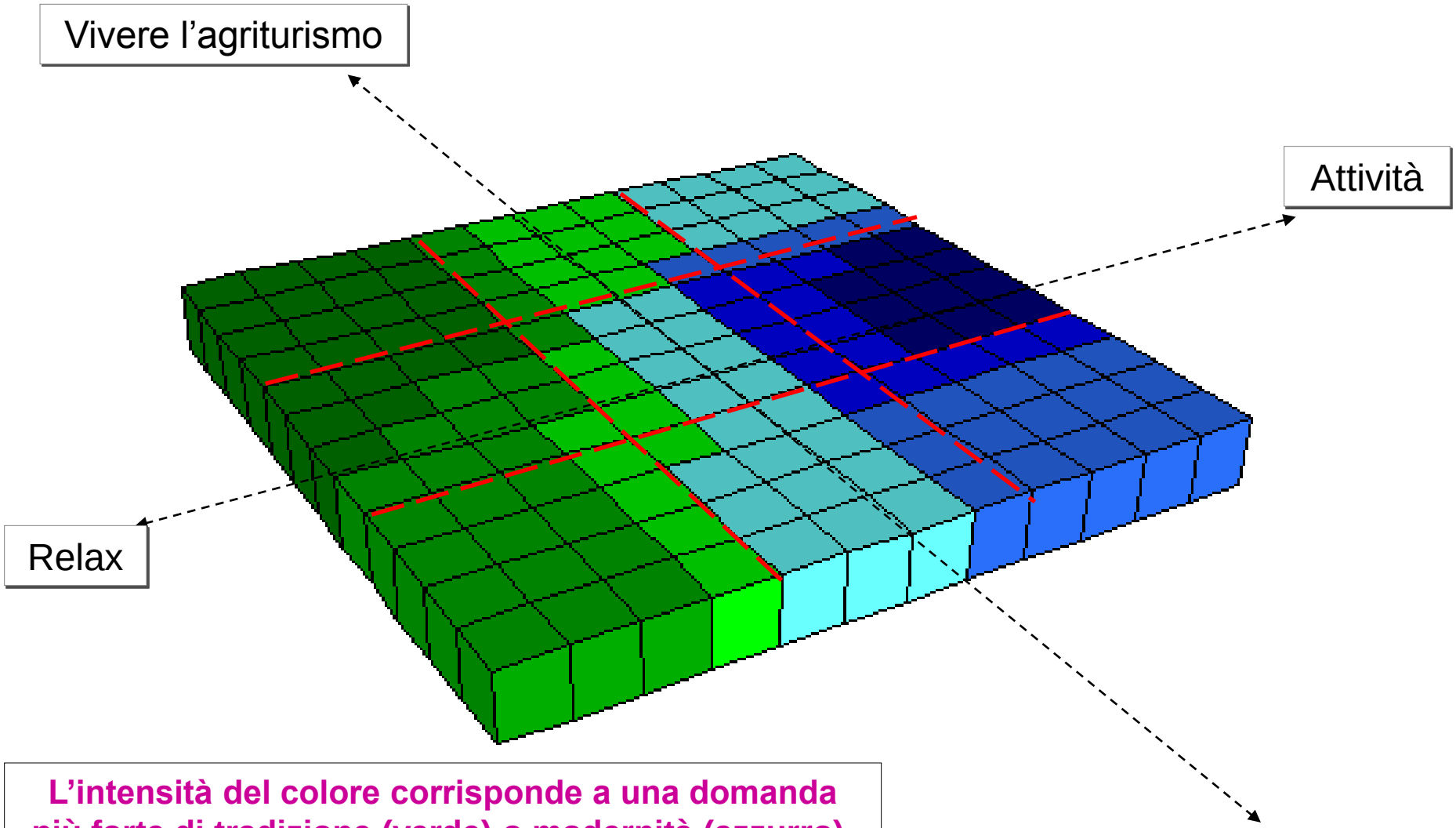
Il contesto dell'area deve caratterizzarsi per attrattività diverse, come città d'arte, oppure opportunità turistiche, quali lago o mare.

Quasi assente il movente del richiamo al passato; può assumere un certo spessore il desiderio di svolgere una normale vacanza, ma assumendo una immagine di soggetto attratto dalla natura e dall'ambiente.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

La ricerca di tradizione o modernità

ISMEA



L'intensità del colore corrisponde a una domanda più forte di tradizione (verde) o modernità (azzurro). Per modernità si intendono ad esempio la sauna, la piscina, attrezzature per vari sport, ecc.

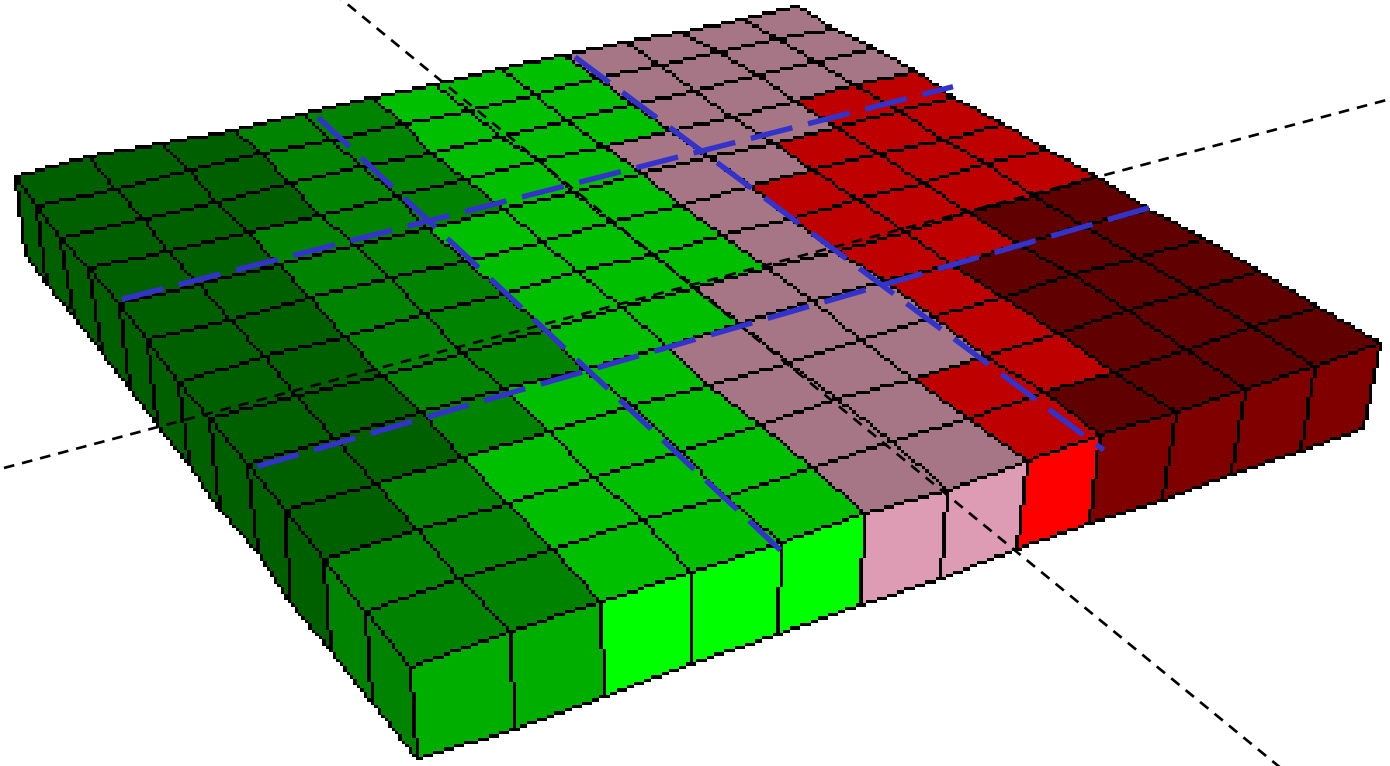
MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Spartano o ricco di comfort

Vivere l'agriturismo

Attività



Relax

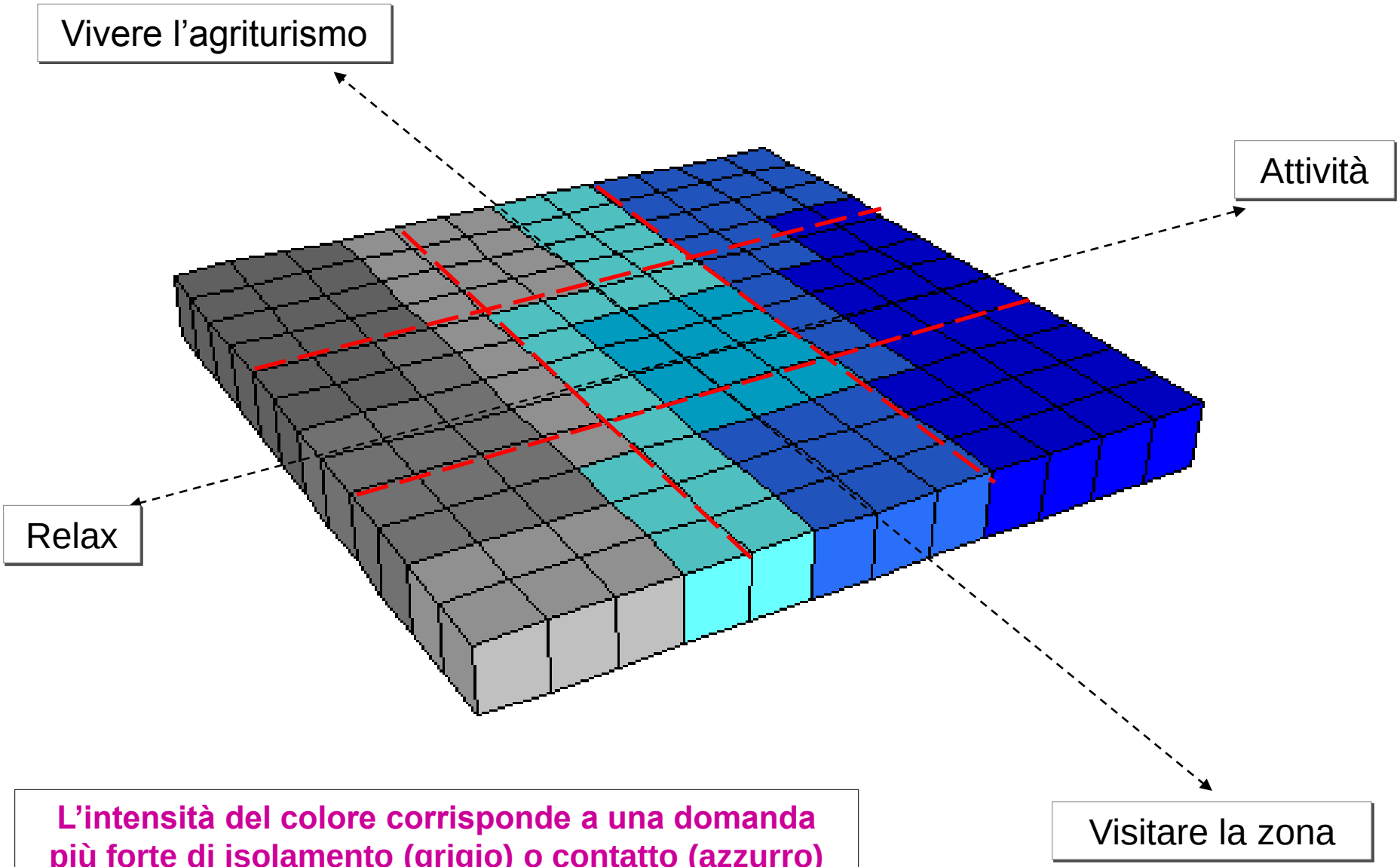
Visitare la zona

L'intensità del colore corrisponde a una domanda più forte di un contenuto spartano (verde) o di comfort (rosso). Per comfort si intende per esempio la presenza dell'aria condizionata, delle zanzariere, ecc.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Isolamento o contatto

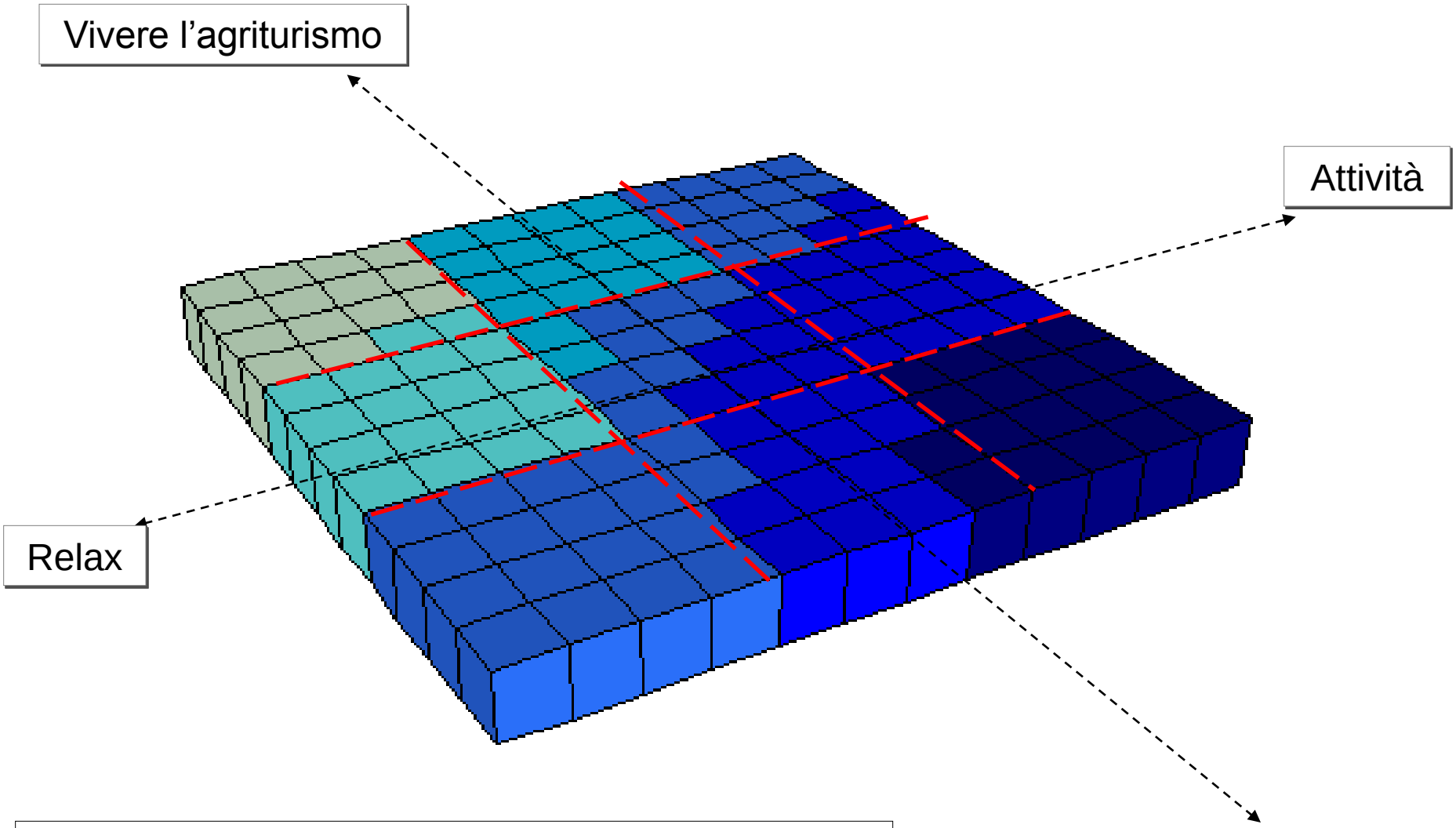


L'intensità del colore corrisponde a una domanda più forte di isolamento (grigio) o contatto (azzurro)

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Periodo di permanenza

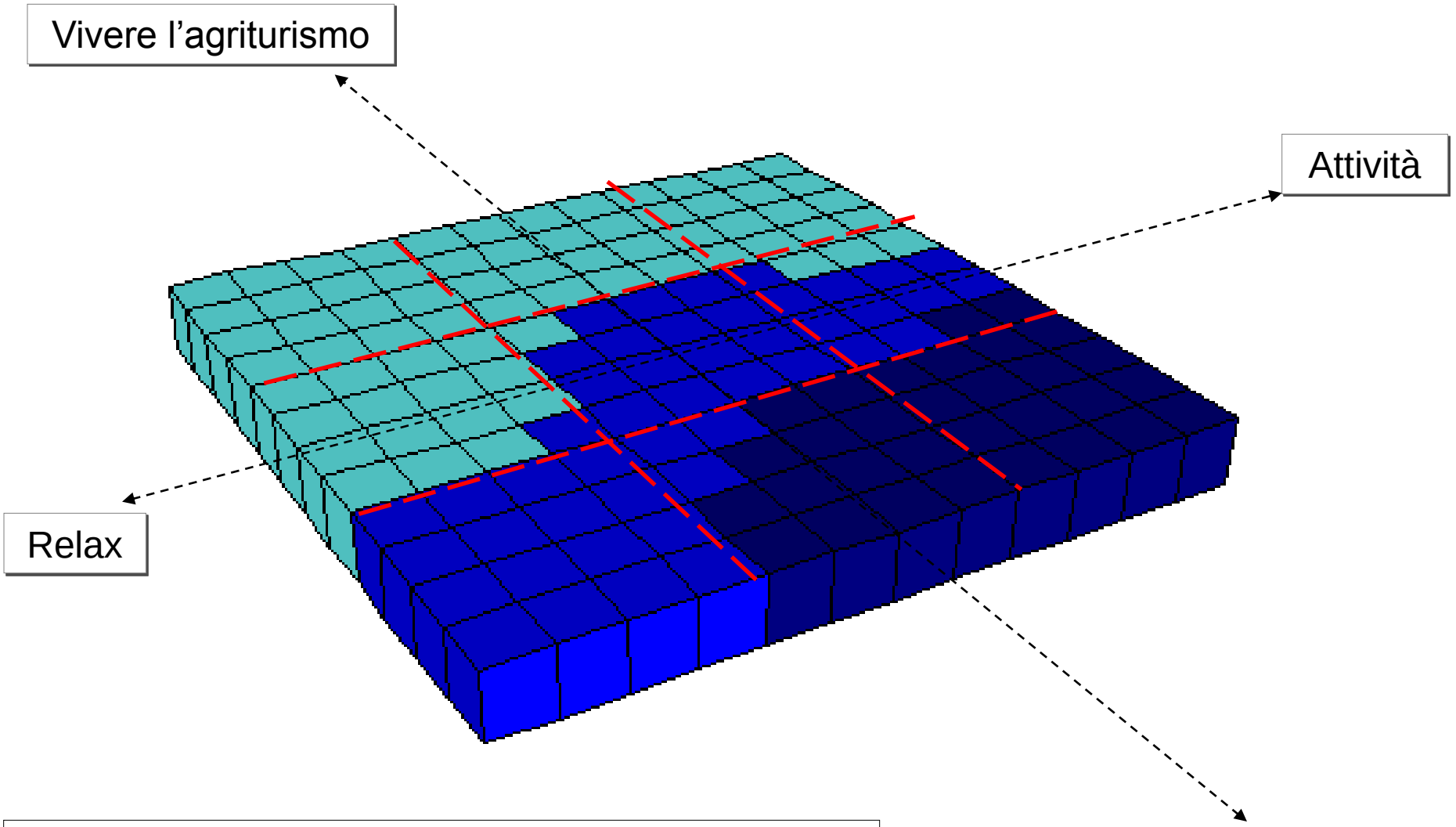


Una colore più scuro corrisponde a un periodo di permanenza superiore

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

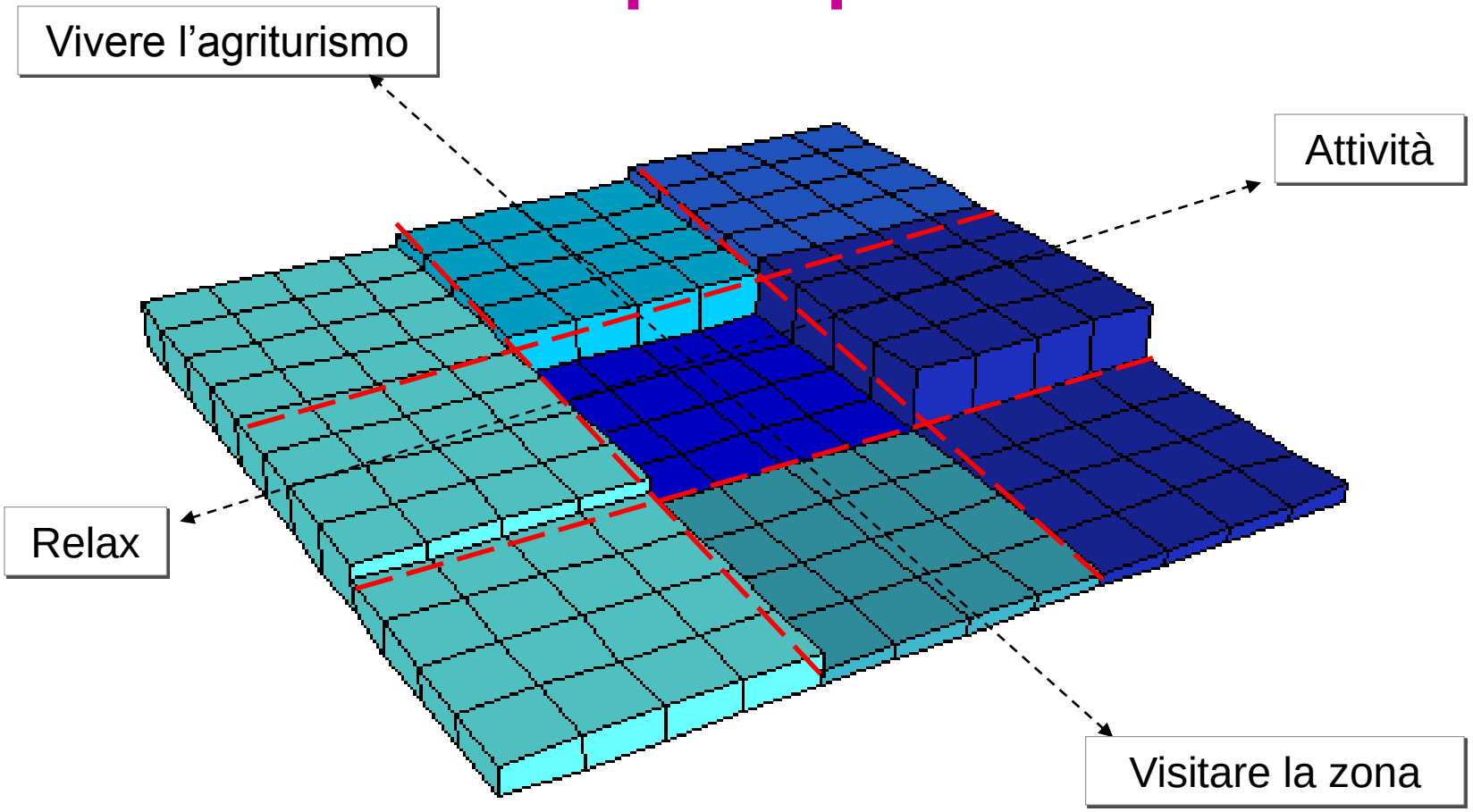
ISMEA

Il movente risparmio



Una colore più scuro corrisponde a una più forte presenza del movente risparmio

Il movente nostalgia e la self perception

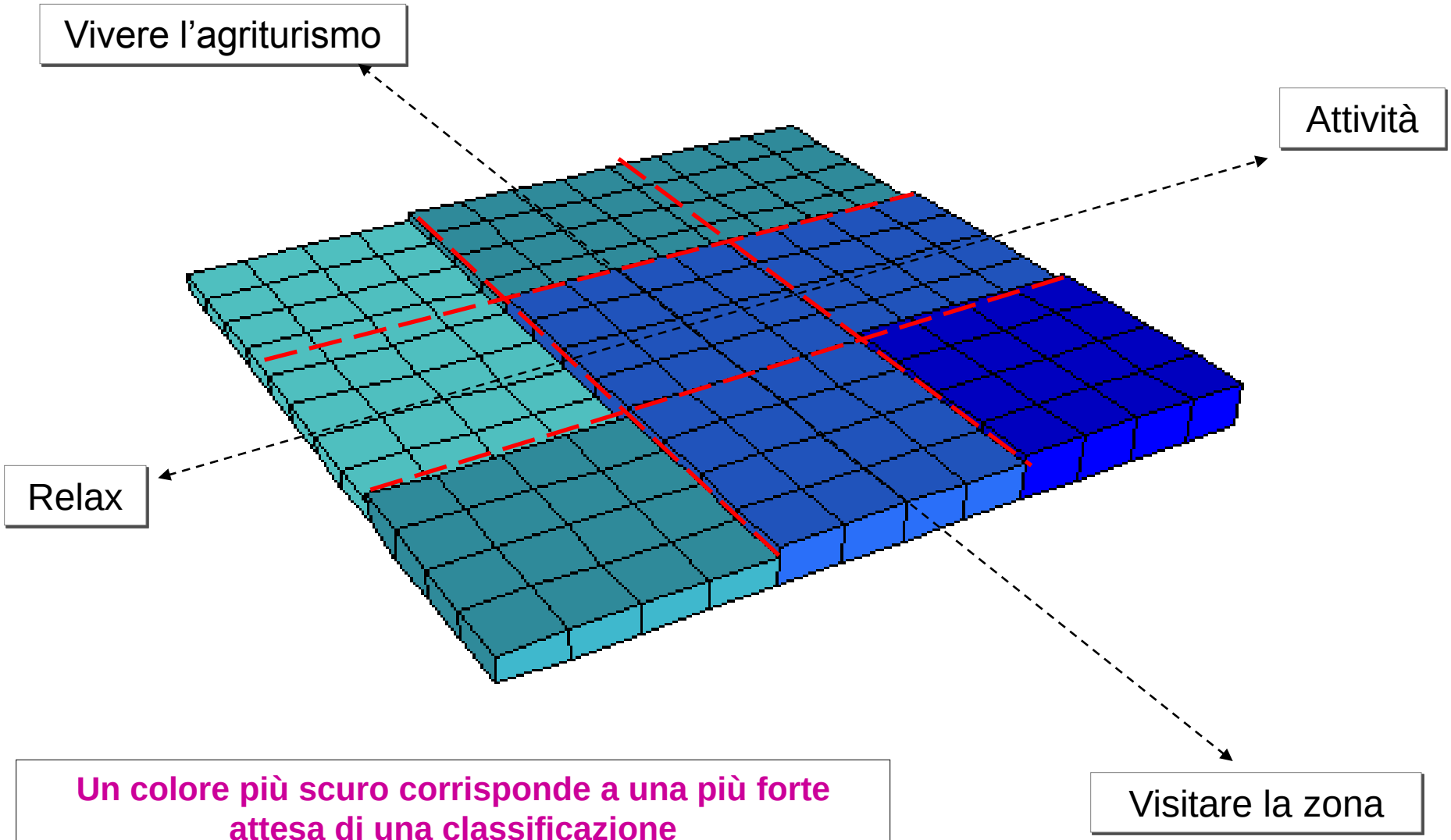


Una colore più scuro corrisponde a una più forte presenza del movente della self perception (desiderio di assumere tratti di personalità alternativa e gratificante); una altezza maggiore corrisponde a una più forte presenza del movente nostalgia.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

L’attesa di una classificazione univoca

ISMEA



Un colore più scuro corrisponde a una più forte attesa di una classificazione

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Alcuni risultati della ricerca svolta in Francia

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

I fattori di freno per i consumatori francesi

- L'agriturismo **non è una scelta primaria di vacanza o di viaggio**, considerata la molteplicità d alternative di turismo.
- Il tempo è poco, ci sono tante iniziative proposte, tanti luoghi da visitare. Spesso, **non si pensa nemmeno a questa soluzione**, o non se ne conosce l'esistenza. **Occorre allora evidenziare un chiaro motivo di acquisto**.
- L'agriturismo **richiede un certo sforzo** per cercare il luogo e la sistemazione. A volte, non si sa nemmeno dove cercare.
- Ci sono altri fattori di freno, come il rumore e gli odori prodotti dagli animali.
- La presenza di bambini in famiglia è invece un rilevante fattore di stimolo.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Si cerca la diversità dalla routine

- Con il soggiorno in agriturismo, **si cerca di vivere in modo diverso dallo stile di città**. Si cercano i prodotti dell'agricoltura, la cultura del mondo rurale.
- Si vuole prendere del tempo per **attività che nella vita quotidiana non sono possibili**.
- **Ma attenzione: gli abitanti delle città hanno ritmi di vita cronometrati e assolutamente pianificati**, anche i fine settimana sono tutti calcolati. Se la vita nell'agriturismo è davvero troppo diversa, si rischia disorientamento e difficilmente si otterrà il relax desiderato.
- Per esempio, non si intende rinunciare alla copertura per il cellulare.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Un ambiente familiare, di fattoria

- Fondamentale è una atmosfera familiare e calorosa, **sentirsi accolti**; vedere che il gestore ha riservato parte del suo tempo per accogliere e per cucinare. Per prendersi cura degli ospiti.
- Ci deve essere un ambiente confortevole, come fra amis. Il gestore deve coinvolgere, condividere conoscenze ed esperienze.
- Si cerca insomma **la fattoria della nonna**, dove nutrire gli animali, cavalcare il pony, imparare il nome degli alberi, ecc.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Il prezzo, problema spinoso

- In un turismo di questo genere, l'aspetto finanziario è molto importante, non solo per la tariffa in sé: soprattutto, **può alterare la relazione di autenticità** con il gestore.
- È fastidioso parlare d soldi e dover pagare una certa tariffa nell'ambito di una relazione friendly, che si vuole improntata all'accoglienza familiare, alla semplicità, alla naturalezza.
- È **quasi un contrasto di vissuti** tra l'idea dell'ospitalità nella fattoria della nonna e quella del business.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

I pareri delle agenzie e dei tour operator francesi

- L'agriturismo, pur essendo un prodotto di nicchia, secondo tutti gli intervistati è un settore **in crescita**
- Ma i francesi raramente cercano l'agriturismo nelle agenzie viaggi, o rivolgendosi ad intermediari; **lo cercano tramite Internet**.
- Molti consumatori ipotizzano che le agenzie non trattino il settore; di conseguenza, non avendo richiesta, tante agenzie hanno cessato di trattare l'agriturismo.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Altre barriere

- Tante agenzie hanno sottolineato una certa **carenza di informazioni** sul settore.
- Non è poi da trascurare la preoccupazione legata alla **necessità di prendere accordi con i singoli agricoltori**, senza una organizzazione che svolga il ruolo di garante.
- Una buona organizzazione sarebbe a maggior ragione indispensabile quando tour operator e agenzie lavorano con gruppi, sempre che le strutture agrituristiche siano in grado di ospitarli

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

La classificazione

- Un efficace sistema di classificazione delle aziende è **percepito da tutti in modo positivo**: può essere **molto utile ai clienti nella scelta** ...
- ... spesso per i turisti è difficile scegliere in base alle sole informazioni fornite, peraltro non sempre chiare.
- In Francia, qualche organizzazione ha già adottato una classificazione (per esempio, con il simbolo delle chiavi).

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Alcuni risultati della ricerca svolta in Spagna

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Il focus group con i consumatori spagnoli

- Il consumatore spagnolo cerca la struttura di agriturismo in cui soggiornare, **soprattutto tramite Internet**
- Alcuni cercano anche tramite i depliant o le guide turistiche. Raramente ci si rivolge alle agenzie viaggi
- Internet dà la possibilità di **vedere con tranquillità l'azienda, il contesto**, ecc. Poi, ci sono i commenti e le referenze di chi ha già provato la singola struttura

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

In Italia

- Per una vacanza in un agriturismo italiano, si destinerebbe un periodo **almeno di una settimana**
- Non es ritenuto importante che i gestori parlino spagnolo, anzi è preferibile che parlino **solo italiano**, anche per potere imparare la lingua locale
- Dal focus group, la Toscana è risultata l'area più conosciuta; in secondo luogo, la Sicilia
- Nella maggior parte dei casi, si viaggerebbe in aereo, poi si cercherebbe un'auto a nolo per visitare le zone circostanti
- Anche **una navetta o un servizio del genere, magari pubblico**, sarebbe indubbiamente gradito

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

L'utilità della classificazione

- Secondo i pareri dei consumatori interpellati, in Spagna non esiste una classificazione degli agriturismi, se non in alcune aree o da parte di qualche associazione
- La classificazione sarebbe utile da tanti punti di vista: non ultimo, **al fine di individuare gli abusivi**, che non hanno autorizzacione
- Da una struttura classificata verso il top, ci si attende una **migliore qualità in tutti i sensi**, dalla biancheria del bagno alla camera più grande, dal comfort alla cura dei dettagli

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

Le interviste alle agenzie e ai tour operator

ISMEA

- La maggior parte degli operatori intervistati **tratta raramente o in modo del tutto secondario** l'agriturismo, pur ammettendo che si tratta di un mercato in crescita (nonostante sia poco conosciuto), e che il potenziale di mercato è grande . Diverse sono le cause.
- In primo luogo, la maggior parte dei consumatori si rivolge a **Internet**.
- Esiste per esempio pagine web dove ognuno pubblica il proprio annuncio (nell'ambito dell'agriturismo).
- Molti clienti finali **pensano che l'agenzia non offra agriturismo**, per cui non lo richiedono. La quota assolutamente minoritaria che si rivolge all'agenzia è costituita per lo più dai agrituristi persone in cerca di garanzie e sicurezza.

Una forte competizione

- L'agriturismo si trova a competere con **altre forme di turismo**, piuttosto emergenti.
- Si sta sviluppando per esempio il turismo basato sulle **giornate in cantina**, dove si può pernottare, fare determinate terapie, ecc.
- Ci sono poi le **Paradores**, vecchi castelli o conventi in cui si offre storia, cultura e in parte anche natura.
- Soprattutto, molti cercano **case rurali**, antichi poderi dove la presenza di un'attività agricola non è indispensabile: il fulcro è una bella zona, potersi riunire con la parentela, restare fuori dalla città, visitare i paesi dell'area circostante.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Altre barriere

- Alcuni operatori sono convinti di ottenere margini economici molto limitati nell'offrire agriturismo.
- D'altro lato, parte delle imprese agrituristiche non è disposta a pagare il diritto dell'agenzia.
- Molti operatori non trattano questo tipo di prodotto, per **svariati tipi di problemi: di sicurezza, di garanzia, di affidabilità**. In alcuni casi, è stato riscontrato un mancato rispetto delle condizioni, come sul numero di ospiti che le strutture possono ricevere.
- Le aziende agrituristiche possono rivelarsi insomma **problematiche e difficili da trattare**.
- È soprattutto per questo che tante agenzie preferiscono andare sul sicuro, e rivolgersi a chi fornisce maggiori garanzie (tipo gli hotel o gli hotel rurali).

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

La necessità di un garante

- Nel settore agrituristico, quindi, occorrerebbe **un'interfaccia, un garante** rispetto all'operatore privato.
- Tante le affermazioni raccolte a questo proposito:
  - *"in agenzia è complicato venderlo; manca un canale unico"*
  - *"ci si trova a trattare con privati difficilmente catalogabili, di cui non si conosce l'affidabilità"*
  - *"manca un servizio centralizzato, questo fattore rappresenta una grossa carenza"*

- A volte, si ricorre a un tour operator italiano, perché lavorare direttamente con l'azienda agrituristica italiana sarebbe un po' rischioso e difficile.

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

ISMEA

Un sistema di classificazione

- Alla luce di quanto affermato, molti interlocutori ritengono che un sistema di classificazione sia **opportuno e importante**, potendo apportare un contributo di **chiarezza** e di **leggibilità** per i clienti intermedi e finali.
- In Spagna, un sistema di classificazione unico e ufficiale non esiste, secondo le risposte ottenute: ci sono **classificazioni realizzate da privati** (per esempio, Catai ha una propria classificazione, in cui stima determinate fasce prendendo in considerazione molti parametri, come il numero di camere, la presenza di ascensore, ecc.).

MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE ALIMENTARI E FORESTALI

L'agriturismo italiano

- La richiesta di soggiorni negli agriturismi in Italia, da parte della popolazione spagnola, è compressa da alcuni fattori, tra cui:
  - in Spagna **l'offerta è molto ampia**
  - Portogallo e Francia sono più facilmente **raggiungibili in auto**
  - Il periodo medio di permanenza a cui il consumatore spagnolo pensa, per un agriturismo, è di tre/quattro giorni, per cui cerca di **non spostarsi più di tanto** dalla propria abitazione
  - L'agriturismo italiano è **poco conosciuto**