MINISTERO DELLE POLITICHE AGRICOLE
ALIMENTARI E FORESTALI

Osservatorio Nazionale dell'Agriturismo

proposta per una metodologia unitaria di classificazione

1° luglio 2010

Elaborata principalmente sulla base:

- dei risultati delle indagini realizzate dal gruppo di lavoro MipAAF - INEA - ISMEA - Associazioni Nazionali dell'Agriturismo (Agriturist Terranostra e Turismo Verde)
- dei parametri utilizzati dai sistemi di classificazione regionali.

Cerca di rispondere alla necessità di:

- personalizzare il sistema rispetto alle peculiarità regionali
- mettere a punto una simbologia comune.

Diretti per rispondere in maniera efficace all'esigenza manifestata dalla domanda (nazionale e straniera) di una maggiore:

- *univocità* rispetto ai livelli di confort e alla varietà dei servizi offerti.

- *chiarezza* rispetto ai requisiti agricoli della azienda ospite (in relazione alla qualità dell'ambiente e alla salubrità dei prodotti)

Indiretti (coerentemente con le politiche di sviluppo per l'agricoltura e le aree rurali)

- una funzione di orientamento per le aziende agricole agrituristiche, stimolando l'adozione di comportamenti "virtuosi" rispetto alla produzione agricola, alla gestione dell'ambiente e del paesaggio alla valorizzazione delle risorse locali in generale.

- *univocità* rispetto ai livelli di confort e alla varietà dei servizi offerti.

La classificazione delle aziende agrituristiche deve, come già avviene per la classificazione degli alberghi, dare al pubblico una "idea di massima" del livello di comfort (comodità dell'accoglienza) e varietà di servizi (animazione dell'accoglienza) che ciascuna azienda è in grado di offrire, attraverso l'attribuzione di livelli, distinti da un numero variabile di simboli riportati in successione.

- *chiarezza* rispetto ai requisiti agricoli della azienda ospite

La classificazione non "garantisce" (è compito della normativa) ma tiene conto di alcuni requisiti "agricoli" (es. produzioni tipiche, professionalità dell'imprenditore, ecc.)

• *univocità* rispetto ai livelli di confort e alla varietà dei servizi offerti.

• *chiarezza* rispetto ai requisiti agricoli della azienda ospite

Requisiti peculiari dell'agriturismo

Comfort e varietà dei servizi disegnano un sistema di requisiti sostanzialmente analogo a quello previsto per l'ospitalità alberghiera …è difficile sostenere che l'ospite dell'agriturismo abbia esigenze molto diverse dall'ospite di un albergo o di un campeggio. Vi sono tuttavia, nella scelta del soggiorno in un agriturismo, delle aspettative dell'ospite che sono specifiche per il settore.

Requisiti non omogenei

I requisiti relativi alle caratteristiche delle strutture abitative e dei locali di accoglienza dell'azienda agrituristica sono spesso disomogenei, data la diversità dei territori, della storia, delle tipologie edilizie e delle strutture disponibili. E' quindi opportuno che la metodologia unitaria per la classificazione stabilisca dei requisiti generali che possano essere successivamente precisati a livello locale.

• *univocità* rispetto ai livelli di confort e alla varietà dei servizi offerti. → *caratteristiche dei servizi offerti;*

gestione dell'offerta aziendale

• *chiarezza* rispetto ai requisiti agricoli della azienda ospite → *caratteristiche dell'attività agricola, dell'azienda e del contesto;*

Il metodo

La classifica

- Traduce la complessità del servizio: “Cosa” offre l’azienda, non “come” lo offre
- Comunica il solo livello, non dettaglia i servizi
- Può essere autodichiarata o valutata da autorità pubblica

Il campo di applicazione

- Si riferisce all'alloggio e ai servizi combinati
- Non si riferisce alla sola attività di ristorazione e/o altre attività di non ospitalità
- Solo requisiti oggettivi

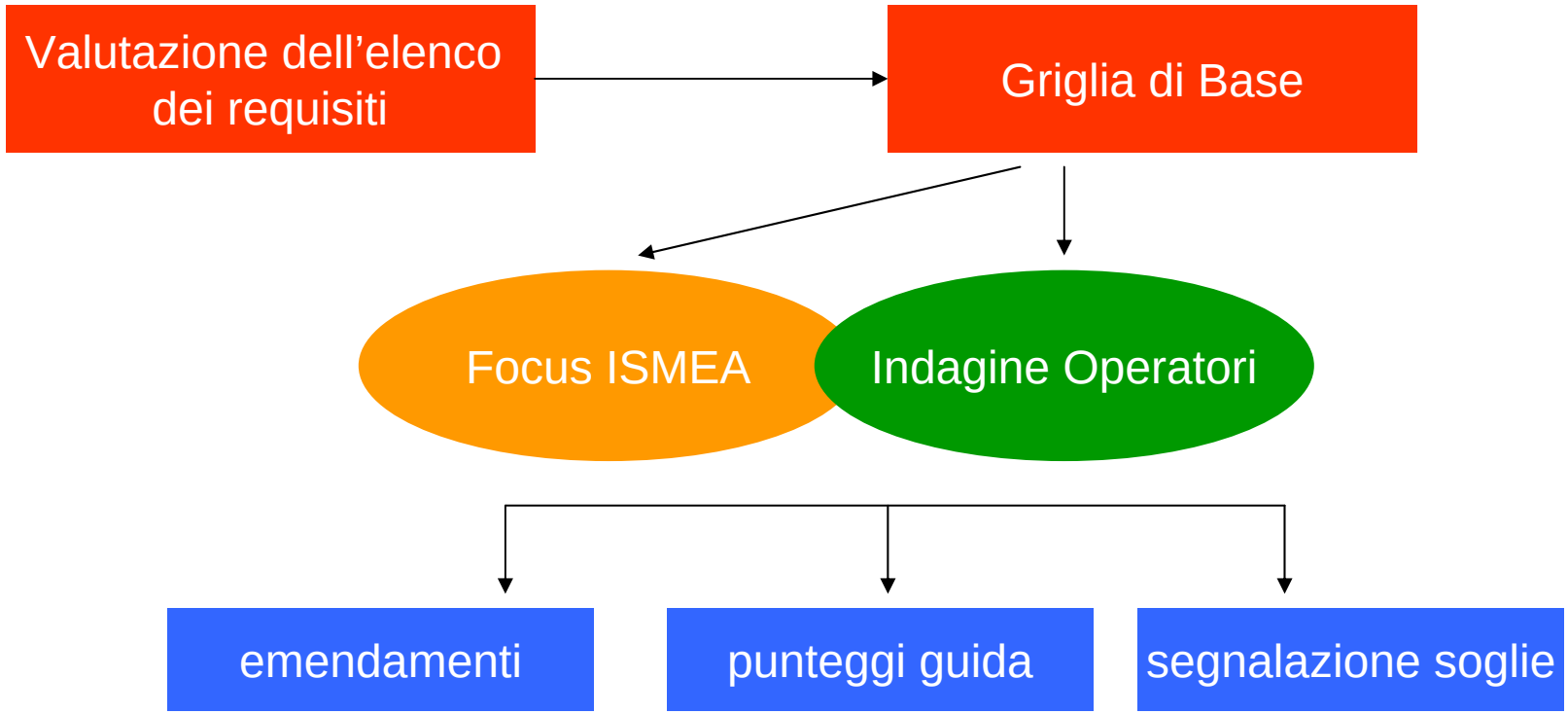
argomenti aperti

- Imprese con sole attività di non ospitalità
- Simbologia
- Pescaturismo - ittiturismo

Un metodo unitario

- 5 classi
- Solo requisiti oggettivi
- Griglia comune di requisiti personalizzabile a livello regionale
- Lista di requisiti soglia consigliati

Il percorso


Valutazione dell'elenco dei requisiti
Griglia di Base
Focus ISMEA
Indagine Operatori
emendamenti
punteggi guida
segnalazione soglie

La filosofia

- Confortevolezza/tipicità
- Azienda/contesto ambientale
- Operatore/proposta aziendale

Indagine operatori

- 150 schede imprese
- 20 schede territoriali

rappresentate indirettamente circa l’8% delle imprese italiane

Risultati emersi

- Punteggi ben distribuiti
- Accento sull'accoglienza e sul contesto agricolo ed ambientale

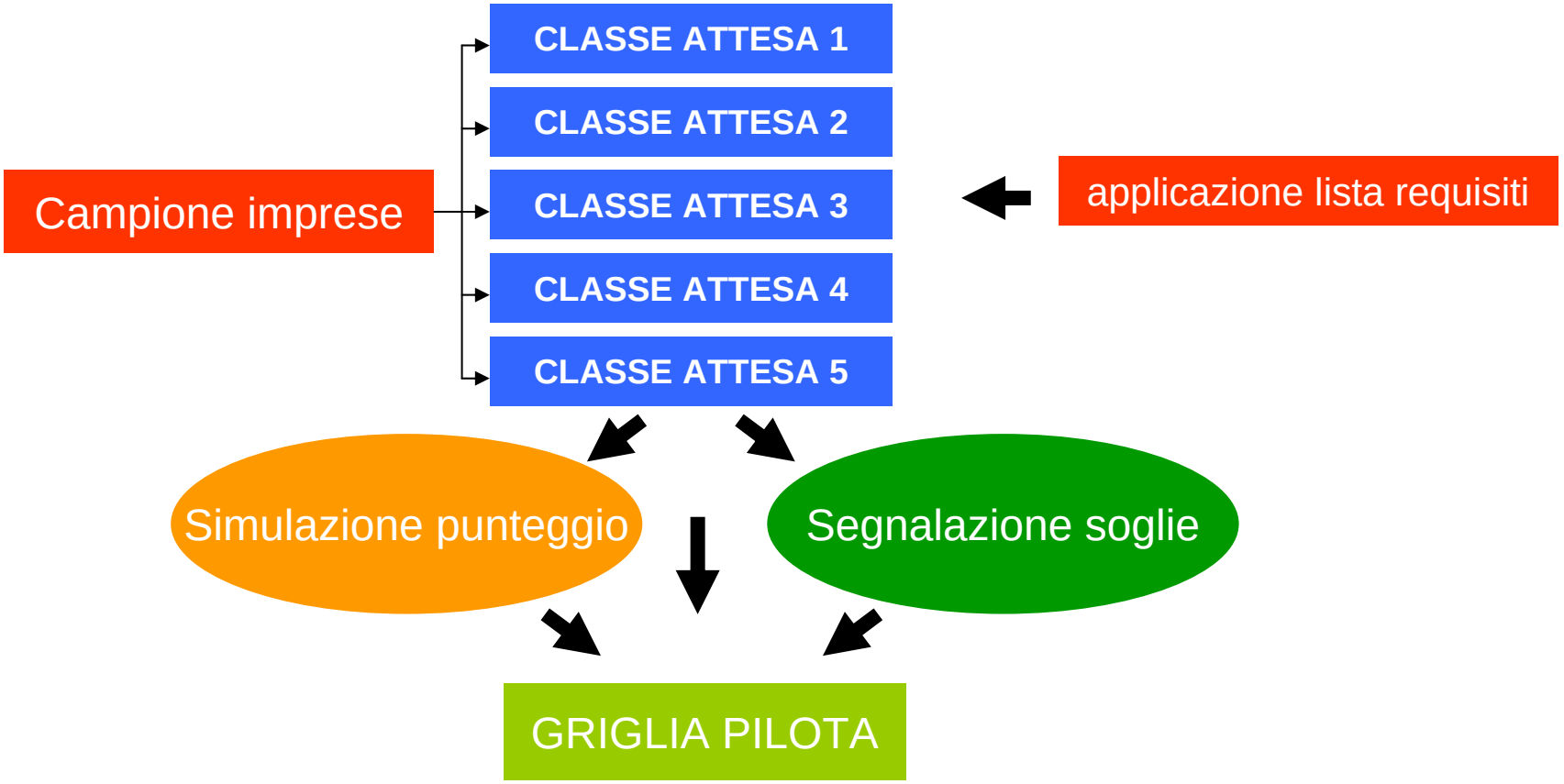
Punteggio 5

- Assistenza per almeno 12 ore
- Lingue straniere parlate
- Disponibilità di info turistiche sul territorio
- Camere con bagno
- Illuminazione sterna
- Bagno disabili
- Prese individuali (agricamp)
- Imprenditore agricolo professionale
- Raccolta differenziata rifiuti

Requisiti integrativi emersi dal focus

- Raggiungibilità
- Vicinanza luoghi di interesse storico ed artistico
- Cestini pranzo
- Riassetto giornaliero
- Ampiezza camere
- Zanzariere
- Spazio esterno collegato a camere e/o alloggi
- Escursioni, visite
- Occasioni di svago per adulti e bambini

La prosecuzione del percorso



L’analisi della domanda di agriturismo in Italia

Focus sui parametri di classificazione

Obiettivi

Studio del consumatore in riferimento alla griglia di valutazione dei parametri per la classificazione delle aziende agrituristiche

Metodologia

La ricerca è stata condotta da Ismea per mezzo di un focus group in ognuna delle quattro grandi aree nazionali

Dal confronto tra griglia e pareri dei consumatori

- Alcuni parametri esplicitamente confermati per importanza
- Qualche parametro confermato indirettamente, tramite la valutazione delle conseguenze
- Altri parametri hanno catalizzato minore attenzione
- Altri requisiti sono affiorati dai focus, pur non rientrando nella griglia di base, a volte di difficile o impossibile misurazione
- Infine, i parametri controversi: importanti per alcuni, non importanti per altri, con effetti negativi per altri ancora

Le caratteristiche dei servizi comuni - 1

- Tutti hanno parlato di un'area immersa nella natura e nel verde, lontana dal caos, silenziosa, panoramica.
- Contemporaneamente, però, la zona deve essere ben raggiungibile.
- Una parte di intervistati vorrebbe avere nelle vicinanze luoghi di interesse storico e artistico.
- Affrontando la tematica degli alloggi, le caratteristiche attribuite alle stanze ideali lasciano trapelare il desiderio di trovare in azienda edifici con valenze storico-culturali.
- Mediamente importante è la presenza di una persona che conosca le lingue.

Le caratteristiche dei servizi comuni - 2

- Le caratteristiche che non possono mancare in un gestore sono la gentilezza, la cordialità, la disponibilità e l'accoglienza, la semplicità, l'educazione, la competenza.
- Deve trattarsi di una persona con una storia alle spalle legata a quel territorio, competente anche sul territorio circostante e disposto a fornire informazioni.
- A proposito di informazioni, il sito on-line è uno strumento fondamentale.
- Sembra porre in secondo piano la presenza di una carta dei servizi per gli ospiti.

Le caratteristiche dei servizi comuni - 3

- Per quanto riguarda la ristorazione, è fondamentale che la cucina sia genuina, basata sul concetto di prodotti nostrani. La prima colazione è essenziale, ma anche la mezza pensione sembra importante.
- L'esistenza di uno spazio comune per svariate attività è emersa indirettamente dalle tante attese relative proprio alle attività da svolgere.
- Nessuno ha parlato spontaneamente di un sistema di certificazione con riconoscimento pubblico.

Le caratteristiche degli alloggi - 1

- Uno dei fattori ritenuti assolutamente fondamentali è costituito dalla pulizia. È importante il cambio giornaliero degli asciugamani e settimanale delle lenzuola. Il riassetto della camera deve essere giornaliero.
- È importantissima anche la presenza del bagno in camera. Passa invece piuttosto inosservata la dotazione dei saponi, alla pari dell'asciugacapelli.
- È importante la disponibilità di camere ampie, caratterizzate da larghe finestre, in modo che l'ambiente risulti luminoso in modo naturale.
- Nel bagno sarebbe gradita la presenza di una vasca per bagni rilassanti, ma questa opinione è emersa da una quota minoritaria di intervistati.

Le caratteristiche degli alloggi - 2

- È gradita la presenza del condizionatore, da alcuni però giudicato superfluo, e del riscaldamento autonomo. Per entrambi, affiora una importanza di entità medio-alta.
- Si conferma controversa la questione della televisione in camera. Medesima affermazione per il frigorifero in camera.
- Per diversi partecipanti, sarebbe gradita la possibilità di Internet, ma una quota non trascurabile vorrebbe uno spazio apposito.
- Tra i requisiti giudicati da molti essenziali rientrano anche le zanzariere.

Le caratteristiche degli alloggi - 3

- Le stanze devono essere arredate in modo rustico, tipico e semplice, ma curato nei dettagli; tavolo e sedie devono essere presenti.
- Una importanza media emerge per la presenza di un balcone o di un altro spazio esterno attrezzato collegato alla camera. Nessuno ha citato il requisito dell'illuminazione di questo spazio, o dell'esterno dell'alloggio. È stata invece citata con media frequenza la presenza di un barbecue.
- Pochissimi intervistati hanno parlato dell'assenza di barriere architettoniche.
- L'angolo cucina in camera non è ritenuto importante, per molti è sufficiente una cucina comune, accessibile.

Le caratteristiche delle attività agricole - 1

- Innanzitutto, è fondamentale che ci siano attività legate all'agricoltura. Il gestore deve quindi essere un imprenditore agricolo professionale.
- Al suo titolo di studio, non è stata attribuita molta importanza. Il gestore deve essere capace di instaurare relazioni affabili, deve essere disponibile: questo è più importante.
- Nell'agriturismo dovrebbe essere possibile acquistare e degustare prodotti fatti in loco. È stata citata una gamma piuttosto vasta di prodotti.
- Per alcuni, questi prodotti dovrebbero essere biologici, per altri l'importante è che non si tratti di prodotti industriali.

Le caratteristiche delle attività agricole - 2

- Gli animali costituiscono una componente essenziale dell'agriturismo: al primo posto in assoluto figurano i cavalli, seguiti da mucche, capre, galline, agnelli, oche.
- Diversi intervistati hanno sottolineato la necessità che gli animali siano ubicati in modo da non disturbare troppo con rumori e odori.
- Solo se sollecitati, i partecipanti hanno ammesso di considerare in modo positivo la possibilità dell'agriturismo di utilizzare energie rinnovabili. Nessuna citazione spontanea sull'argomento, però.

Le attività ricreative - 1

- Molti vorrebbero provare a cavalcare, con l'assistenza di una persona competente in materia.
- Tra le altre attività emerse con frequenza, rientrano le escursioni e i percorsi guidati a piedi, le passeggiate nei dintorni, le escursioni in bicicletta, la possibilità di nuotare, le visite al territorio limitrofo (borghi, attrazioni particolari).
- Con importanza medio-alta sembra affiorare l'insieme delle attività strettamente legate all'azienda agricola e agli animali.

  Ma anche imparare a cucinare piatti tipici.

Le attività ricreative - 2

- Alcune persone, ma solo su domanda apposita del conduttore, gradirebbero trovare una piccola biblioteca con pubblicazioni del luogo, oppure un piccolo museo agricolo.
- Ci devono poi essere occasioni di relax e di svago sia per adulti che per bambini (con giochi ad hoc per questi ultimi). Per esempio, lettura e sole, eventualmente ai bordi di una piscina.
- La piscina è risultata gradita a una parte degli intervistati, mentre altri non la gradirebbero affatto.
- Pochi vorrebbero un'area wellness/termale.

L’agricampeggio

È stato praticamente impossibile sondare le preferenze riguardanti i singoli requisiti di una eventuale area per agricampeggio, in quanto i pareri relativi alla sola presenza di questa sono stati in genere piuttosto negativi o per lo meno tiepidi.