



Federazione Italiana Associazioni Imprese Viaggi e Turismo

Convention d'autunno Fiavet
23 novembre – 1 dicembre 2009
Costa Fortuna

Osservatorio FIAVET

**L'analisi della domanda e le tendenze di breve periodo.
Focus sui circuiti dell'intermediazione**

Novembre 2009

A cura di



Istituto Nazionale
Ricerche Turistiche

Sommario

1.	I numeri del turismo organizzato verso l'Italia.....	3
2.	L'utilizzo delle Agenzie di Viaggio: la domanda interna.....	4
2.1	Le modalità di organizzazione della vacanza	5
2.2	Le destinazioni	8
2.3	L'identikit del vacanziero	11
3.	Focus estate 2009.....	14
4.	Il mercato dell'organizzazione delle vacanze, tra emerso e sommerso.....	16
5.	ISNART ScpA – Istituto Nazionale Ricerche Turistiche.....	19

1. I numeri del turismo organizzato verso l'Italia

...dall'estero

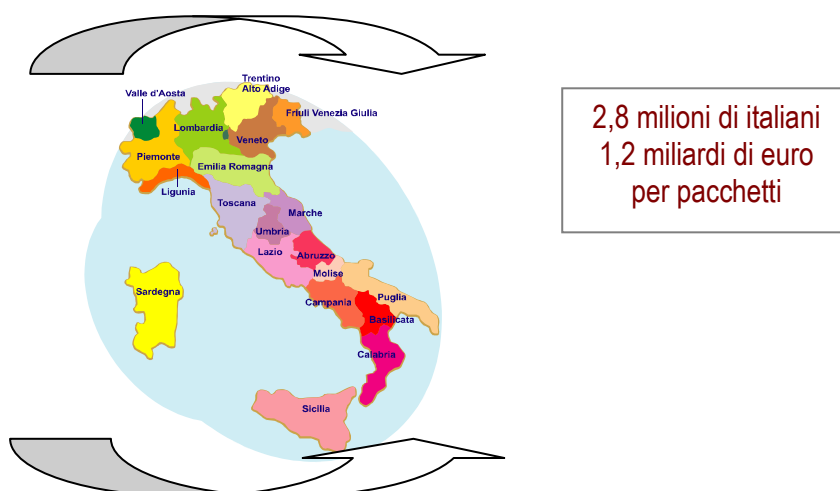
Oltre 5 mila tour operators nel mondo commercializzano le destinazioni italiane, per un giro d'affari sul prodotto Italia che si stima in oltre 3 miliardi di euro per i solì pacchetti.



...dall'Italia

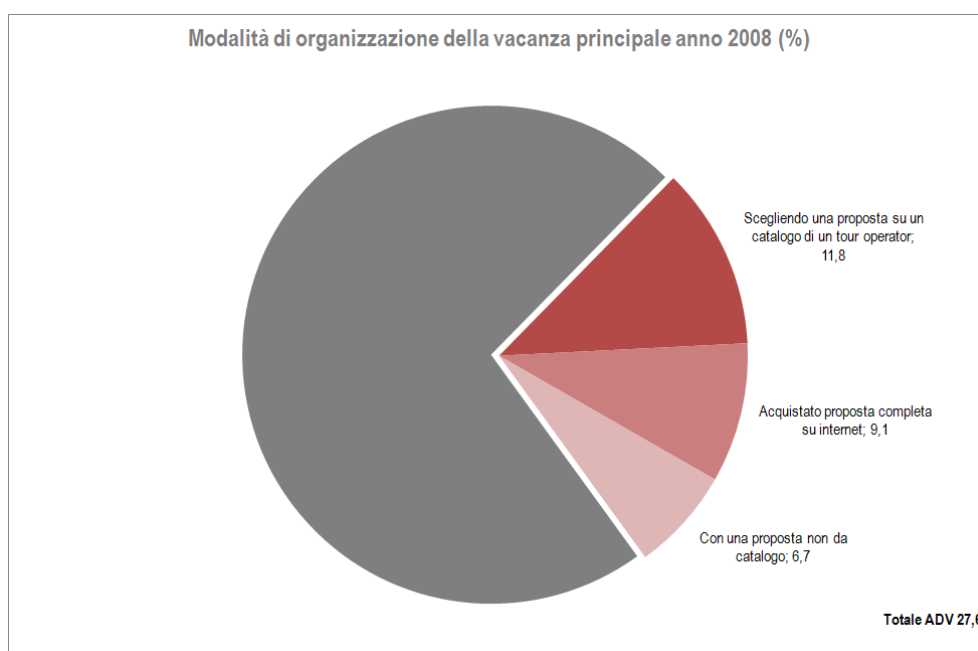
Nonostante la crisi dei consumi, si stimano in 2,8 milioni i vacanzieri italiani che hanno utilizzato il sostegno dell'organizzazione degli agenti di viaggio o hanno acquistato pacchetti dei tour operators verso le mete interne al Paese. Di questi oltre 1 milione ha utilizzato agenzie di viaggio online.

Si stima che, su una spesa complessiva dei vacanzieri italiani in Italia che utilizzano il circuito organizzato pari a 2,5 miliardi di euro, il giro d'affari generato dall'acquisto dei solì pacchetti turistici per l'Italia sia pari a 1,2 miliardi di euro.

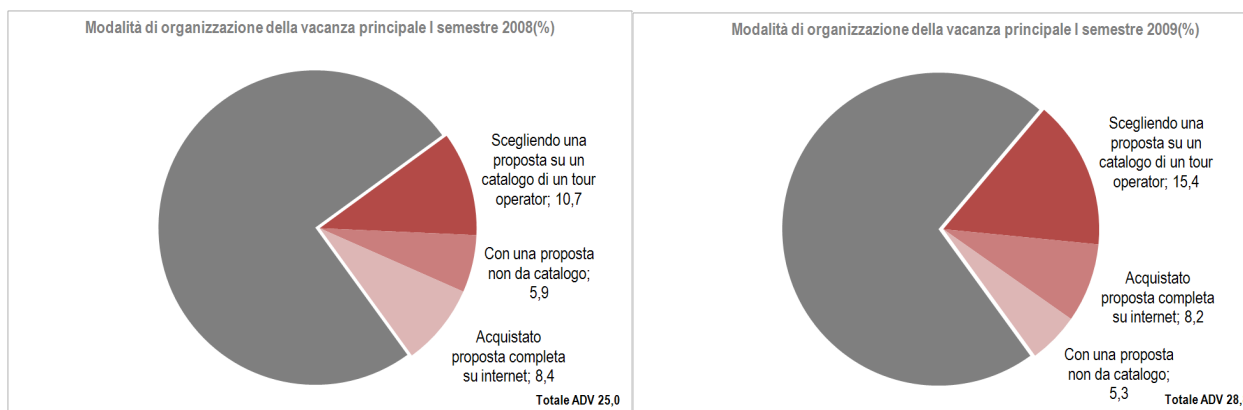


2. L'utilizzo delle Agenzie di Viaggio: la domanda interna

Se il 2008 si era chiuso con il 27,6% di vacanzieri italiani che hanno utilizzato il canale dell'intermediazione dei viaggi (di cui l'11,8% acquistando proposte sui cataloghi, il 9,1% acquistando il pacchetto on-line ed il 6,7% scegliendo un viaggio taylor made in agenzia), il 2009 lascia sperare in una quota superiore, dato che nel solo primo semestre il 28,8% dei vacanzieri ha utilizzato questi canali contro una quota del 25% nel primo semestre del 2008.



Fonte: Unioncamere – Isnart



Fonte: Unioncamere – Isnart

2.1 Le modalità di organizzazione della vacanza

Una dinamica significativa che caratterizza i risultati del 2009 è data dal maggiore ricorso all'intermediazione per i viaggi in Italia.

Infatti, se nel 2008 il 14,5% dei vacanzieri italiani aveva utilizzato gli agenti verso destinazioni italiane, nel primo semestre del 2009 il dato sale al 18,2%. Per contro, però, la quota del 48,1% dei vacanzieri verso l'estero che aveva fatto ricorso al circuito organizzato si riduce nel primo semestre 2009 al 43,2%, e all'interno di questa cresce l'acquisto di pacchetti da catalogo (da 22,3% a 26%) e diminuisce quello sul Web (da 14,1% a 10,3%). Inoltre, anche la tempistica di prenotazione della vacanza subisce delle variazioni:

- chi acquista pacchetti on-line lo fa sempre più last minute (nell'ultima settimana 10,5% nel 2008 e 15,1% nel 2009)
- chi prenota in agenzia lo fa sempre più con almeno 2 mesi di anticipo (40,9% nel 2008, 46,9% nel 2009).

Le modalità di organizzazione della vacanza principale anno 2008/2009 (%)

	anno 2008			I semestre 2009		
	In Italia	All'estero	Totale	In Italia	All'estero	Totale
Contattando direttamente la struttura ricettiva (hotel, campeggio, ostello, ecc.)	49,4	17,6	36,9	48,2	19,4	36,0
Tramite Agenzia di Viaggi	14,5	48,1	27,6	18,2	43,2	28,8
Scegliendo una proposta su un catalogo di un tour operator	5,1	22,3	11,8	7,5	26,0	15,4
Acquistato proposta completa su internet	5,8	14,1	9,1	6,6	10,3	8,2
Con una proposta non da catalogo	3,6	11,6	6,7	4,1	6,8	5,3
Direttamente tramite Internet scegliendo solo l'alloggio	13,6	11,9	12,9	13,5	10,5	12,2
Direttamente tramite Internet scegliendo solo il viaggio	7,4	11,7	9,1	6,0	13,1	9,0
Privati che mi hanno affittato l'appartamento	6,4	1,6	4,5	1,2	0,3	0,8
Contattando direttamente la società di trasporto (compagnia aerea, navale, ferrovia, ecc.)	3,0	4,9	3,7	6,5	10,3	8,1
Il CRAL aziendale	1,0	1,1	1,0	0,6	0,1	0,4
Circoli/associazioni culturali	1,2	0,7	1,0	0,6	0,2	0,4
Agenzia immobiliare	1,3	0,1	0,9	0,1	0,5	0,2
L'organizzazione religiosa	0,6	0,5	0,6	0,8	0,4	0,6
La parrocchia	0,4	0,4	0,4	0,6	0,3	0,5
La scuola	0,2	0,8	0,4	0,3	0,4	0,4
Circoli sportivi/associazioni sportive	0,5	0,2	0,4	0,4	0,1	0,3
Tramite il Comune	0,4	0,2	0,3	0,2	0,0	0,1
Altro	0,1	0,1	0,1	2,8	1,4	2,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Unioncamere – Isnart

Tempi di prenotazione anno 2008 (%)

	Tramite Agenzia di Viaggi	Proposta completa su internet	Non prenota tramite ADV	Totale Vacanzieri
Nell'ultima settimana	8,7	10,5	14,9	13,4
8/15 giorni prima	18,0	19,3	21,7	20,8
Circa un mese prima	30,4	34,5	26,7	28,1
Circa 2 mesi prima	20,0	17,3	16,4	17,1
Circa 3 mesi prima	10,5	9,2	8,9	9,2
Circa 4 mesi prima o più	10,4	6,8	8,1	8,4
Non ricorda	2,0	2,4	3,3	3,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Unioncamere – Isnart

Tempi di prenotazione I semestre 2009 (%)

	Tramite Agenzia di Viaggi	Proposta completa su internet	Non prenota tramite ADV	Totale Vacanzieri
Nell'ultima settimana	8,8	15,1	12,9	15,3
8/15 giorni prima	14,8	20,9	19,4	18,7
Circa un mese prima	27,1	31,4	30,5	28,5
Circa 2 mesi prima	22,4	15,5	17,9	16,7
Circa 3 mesi prima	12,7	7,0	7,9	7,4
Circa 4 mesi prima o più	11,8	7,0	8,1	7,6
Non ricorda	2,4	3,0	3,3	5,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Unioncamere – Isnart

Contestualizzando il quadro di sintesi delle dinamiche descritte si disegna un ritorno alle modalità pre-crisi, come se le scelte degli italiani per la vacanza organizzata avessero superato il 2008, anno nero del turismo, tornando alle caratteristiche della vacanza già delineate nel 2007.

Ciò nonostante, si rilevano due tendenze nel ricorso al circuito dell'intermediazione:

- la crescita nell'utilizzo del sistema agenziale per le vacanze in Italia, acquistate da catalogo e sul web
- una minore ricerca delle proposte "su misura" sia per i viaggi in Italia che verso l'estero.

Certo questi comportamenti riflettono le conseguenze di un anno difficile che, da un lato, ha visto sempre più gli italiani privilegiare le mete interne al Paese, sia nei viaggi "fai da te" che in quelli organizzati, quali destinazioni vicine, per vacanze più economiche e sicure. Contemporaneamente, la stessa ricerca di sicurezza ha portato i vacanzieri italiani all'acquisto di soggiorni organizzati "garantiti", come le proposte nei cataloghi dei tour operator, acquistando così una doppia garanzia, quella del T.O. e quella dell'agenzia di viaggi di fiducia o, in alternativa, della vetrina on-line. Anche quest'ultima, infatti, è oggi sempre più soggetta alla verifica della fiducia da parte degli utenti del Web: questi clienti, grazie ai social network ed al passaparola on-line, si fanno, infatti, sempre più portavoce della qualità del servizio.

Le modalità di organizzazione della vacanza principale 2007/2008 /2009

2007	In Italia	All'estero	Totale
Tramite Agenzia di Viaggi	18,8	50,8	29,5
Scegliendo una proposta su un catalogo di un tour operator	7,3	27,8	14,2
Con una proposta non da catalogo	5	11,2	7,1
Acquistato proposta completa su internet	6,5	11,8	8,2
2008	In Italia	All'estero	Totale
Tramite Agenzia di Viaggi	14,5	48,1	27,6
Scegliendo una proposta su un catalogo di un tour operator	5,1	22,3	11,8
Acquistato proposta completa su internet	5,8	14,1	9,1
Con una proposta non da catalogo	3,6	11,6	6,7
I semestre 2009	In Italia	All'estero	Totale
Tramite Agenzia di Viaggi	18,2	43,2	28,8
Scegliendo una proposta su un catalogo di un tour operator	7,5	26,0	15,4
Acquistato proposta completa su internet	6,6	10,3	8,2
Con una proposta non da catalogo	4,1	6,8	5,3

Fonte: Unioncamere – Isnart

2.2 Le destinazioni

Nonostante la crescita dell'utilizzo delle agenzie per l'acquisto dei soggiorni in Italia, le destinazioni estere si confermano ancora le mete principali delle vacanze organizzate, e se nel 2008 costituivano il 71,5% delle vacanze principali acquistate in AdV ed il 60,9% dei pacchetti acquistati on-line, nel primo semestre 2009 raccolgono ancora rispettivamente il 67,6% ed il 53,5% delle scelte di acquisto dei vacanzieri sui circuiti organizzati. Sono le mete spagnole quelle estere preferite dai vacanzieri italiani che si affidano al sistema agenziale (tradizionale e on-line), seguite dal prodotto Mar Rosso che nel 2008 supera sia la Grecia che la Francia che scivolano, infatti, in terza posizione.

In Italia nel 2008 gli italiani hanno acquistato dagli agenti di viaggio e sul Web in primis le isole della Sardegna e della Sicilia, poi in agenzia le mete della Puglia e on-line le località dell'Emilia Romagna.

Tra le destinazioni del primo semestre, nel 2009

- all'estero, la Grecia batte la Spagna (reginetta del primo semestre del 2008) che scala in terza posizione dopo il Mar Rosso;
- in Italia, sono Sicilia, Sardegna e Puglia le mete di inizio 2009 contro un primo semestre 2008 che vedeva, invece, in testa Toscana, Sicilia e Trentino A.A..

Destinazione della vacanza principale anno 2007/2008/2009 (%)				
2007	Tramite Agenzia di Viaggi	Proposta completa su internet	Non prenota tramite ADV/Non prenota	Totale Vacanzieri
In Italia	38,5	52,0	75,7	73,8
All'estero	61,5	48,0	24,3	26,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
2008				
In Italia	28,5	39,1	77,3	69,1
All'estero	71,5	60,9	22,7	30,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
I semestre 2009				
In Italia	32,4	46,5	74,1	66,1
All'estero	67,6	53,5	25,9	33,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Unioncamere – Isnart

Principali destinazioni estere anno 2007-2008(%)

2007	1°	2°	3°
Tramite Agenzia di Viaggi	Spagna	Grecia	Egitto Mar Rosso
Proposta completa su internet	Spagna	Francia + Corsica	Inghilterra/Galles
Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Spagna	Francia + Corsica	Grecia
Totale Vacanzieri	Spagna	Francia + Corsica	Grecia
2008	1°	2°	3°
Tramite Agenzia di Viaggi	Spagna	Egitto Mar Rosso	Grecia
Proposta completa su internet	Spagna	Egitto Mar Rosso	Francia + Corsica
Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Francia + Corsica	Spagna	Inghilterra/Galles
Totale Vacanzieri	Spagna	Francia + Corsica	Grecia

Fonte: Unioncamere – Isnart

Principali destinazioni estere I semestre 2008-2009 (%)

I semestre 2008	1°	2°	3°
Tramite Agenzia di Viaggi	Spagna	Egitto Mar Rosso	Francia + Corsica
Proposta completa su internet	Spagna	Egitto Mar Rosso	Francia + Corsica
Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Francia + Corsica	Spagna	Inghilterra/Galles
Totale Vacanzieri	Spagna	Francia + Corsica	Inghilterra/Galles
I semestre 2009	1°	2°	3°
Tramite Agenzia di Viaggi	Grecia	Egitto Mar Rosso	Spagna
Proposta completa su internet	Spagna	Inghilterra/Galles	Francia + Corsica
Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Francia + Corsica	Spagna	Inghilterra/Galles
Totale Vacanzieri	Spagna	Francia + Corsica	Inghilterra/Galles

Fonte: Unioncamere – Isnart

Principali regioni di destinazione 2007-2008 (%)

2007	1°	2°	3°
Tramite Agenzia di Viaggi	Sardegna	Sicilia	Puglia
Proposta completa su internet	Calabria	Sicilia	Emilia Romagna
Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Toscana	Emilia Romagna	Lazio
Totale Vacanzieri	Toscana	Sicilia	Emilia Romagna
2008	1°	2°	3°
Tramite Agenzia di Viaggi	Sardegna	Sicilia	Puglia
Proposta completa su internet	Sicilia	Sardegna	Emilia Romagna
Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Toscana	Sicilia	Emilia Romagna
Totale Vacanzieri	Toscana	Sicilia	Emilia Romagna

Fonte: Unioncamere – Isnart

Principali regioni di destinazione I semestre 2008-2009 (%)

I semestre 2008	1°	2°	3°
Tramite Agenzia di Viaggi	Toscana	Sicilia	Trentino Alto Adige
Proposta completa su internet	Lazio	Emilia Romagna	Veneto
Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Toscana	Lazio	Emilia Romagna
Totale Vacanzieri	Toscana	Lazio	Emilia Romagna
I semestre 2009	1°	2°	3°
Tramite Agenzia di Viaggi	Sicilia	Sardegna	Puglia
Proposta completa su internet	Sardegna	Trentino A.A.	Emilia Romagna
Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Toscana	Emilia Romagna	Lazio
Totale Vacanzieri	Toscana	Emilia Romagna	Lazio

Fonte: Unioncamere – Isnart

Partenze degli italiani per destinazione della vacanza principale anno 2008 (%)

	Tramite Agenzia di Viaggi	Proposta completa su internet	Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Totale
Toscana	8,5	8,6	11,3	11,0
Sicilia	13,2	11,6	8,8	9,1
Emilia Romagna	5,8	9,8	8,5	8,4
Puglia	10,1	7,6	7,5	7,6
Lazio	5,4	8,0	7,2	7,2
Trentino Alto Adige	4,2	4,8	7,0	6,8
Sardegna	20,0	10,7	5,1	6,0
Campania	4,6	8,2	5,8	5,9
Veneto	3,1	6,1	5,8	5,7
Calabria	8,8	8,0	5,4	5,7
Lombardia	3,5	1,5	5,8	5,5
Liguria	2,7	0,6	5,3	5,0
Abruzzo	1,5	1,5	3,6	3,4
Piemonte	1,6	2,0	3,2	3,1
Marche	1,1	0,8	3,1	2,9
Umbria	1,6	3,4	2,2	2,2
Friuli Venezia Giulia	1,5	2,2	1,8	1,8
Valle D'Aosta	1,1	1,2	1,2	1,2
Basilicata	1,5	2,6	0,9	1,0
Molise	0,1	0,8	0,5	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Unioncamere – Isnart

2.3 L'identikit del vacanziere

Il profilo del turista italiano che nel 2008 si è affidato al sistema agenziale per scegliere ed organizzare la vacanza principale ha precise caratteristiche:

- età: se complessivamente prevalgono i giovani fino ai 34 anni, cresce la quota di clienti tra i 35 ed i 44 anni che si attestano come i principali clienti del Web;
- regione di provenienza: tra le regioni di provenienza della domanda intermediata sebbene restino grandi viaggiatori i residenti in Lombardia ed in Campania, rispetto al 2007 diminuiscono le partenze dal Lazio ed aumentano quelle dal Piemonte e dalla Sicilia. Acquistano di più on line lombardi e piemontesi;
- titolo di studio: diplomati oltre la metà dei clienti delle AdV, mentre si conferma maggiore la quota di laureati tra chi sceglie la proposta in rete;
- professione: l'identikit conferma il prevalere di impiegati e insegnanti, e la quota di liberi professionisti e consulenti che scelgono la vacanza in agenzia di viaggio come elemento di garanzia (quota maggiore al totale vacanzieri).

Identikit del vacanziere anno 2008 (%)

	Tramite Agenzia di Viaggi	Proposta completa su internet	Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Totale Vacanzieri
Maschio	47,3	52,6	50,1	50,0
Femmina	52,7	47,4	49,9	50,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Unioncamere – Isnart

Identikit del vacanziere anno 2008 (%)

	Tramite Agenzia di Viaggi	Proposta completa su internet	Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Totale Vacanzieri
15-24 anni	13,5	10,7	13,5	13,3
25-34 anni	20,9	20,9	19,4	19,8
35-44 anni	20,6	22,8	20,8	20,9
45-54 anni	14,8	19,9	14,9	15,3
55-64 anni	11,7	12,3	12,9	12,7
65 ed oltre	18,5	13,4	18,4	18,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Unioncamere – Isnart

Identikit del vacanziere anno 2008 (%)

	Tramite Agenzia di Viaggi	Proposta completa su internet	Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Totale Vacanzieri
Nessuno/Elementare	1,2	0,6	1,4	1,3
Media Inferiore	8,7	7,4	8,0	8,0
Media Superiore	53,0	49,2	53,9	53,4
Università/Laurea	37,1	42,8	36,8	37,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Unioncamere – Isnart

Identikit del vacanziere anno 2008 (%)

	Tramite Agenzia di Viaggi	Proposta completa su internet	Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Totale Vacanzieri
Dirigenti, caposervizio, quadro	6,8	8,7	6,7	6,8
Impiegati/insegnante	38,9	39,5	35,9	36,5
Operai, agricoltore	3,8	2,4	3,8	3,7
Titolari di azienda/imprenditori	2,3	2,1	2,2	2,2
Libero professionista, consulente	10,7	12,8	10,3	10,6
Lavoratore autonomo/artigiano/collaboratore occasionale	2,2	2,3	2,7	2,6
Commerciante/esercente	1,2	2,2	1,2	1,3
Agenti di commercio/rappresentanti/informatore scientifico	0,9	0,7	0,8	0,8
Casalinghe	6,0	6,5	5,7	5,8
Studenti	11,3	10,5	12,7	12,3
Pensionati	11,6	5,6	11,8	11,3
Disoccupato/non occupato	2,0	3,9	3,1	3,0
Altro	2,2	2,9	3,1	3,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Unioncamere – Isnart

Identikit del vacanziere anno 2008 (%)

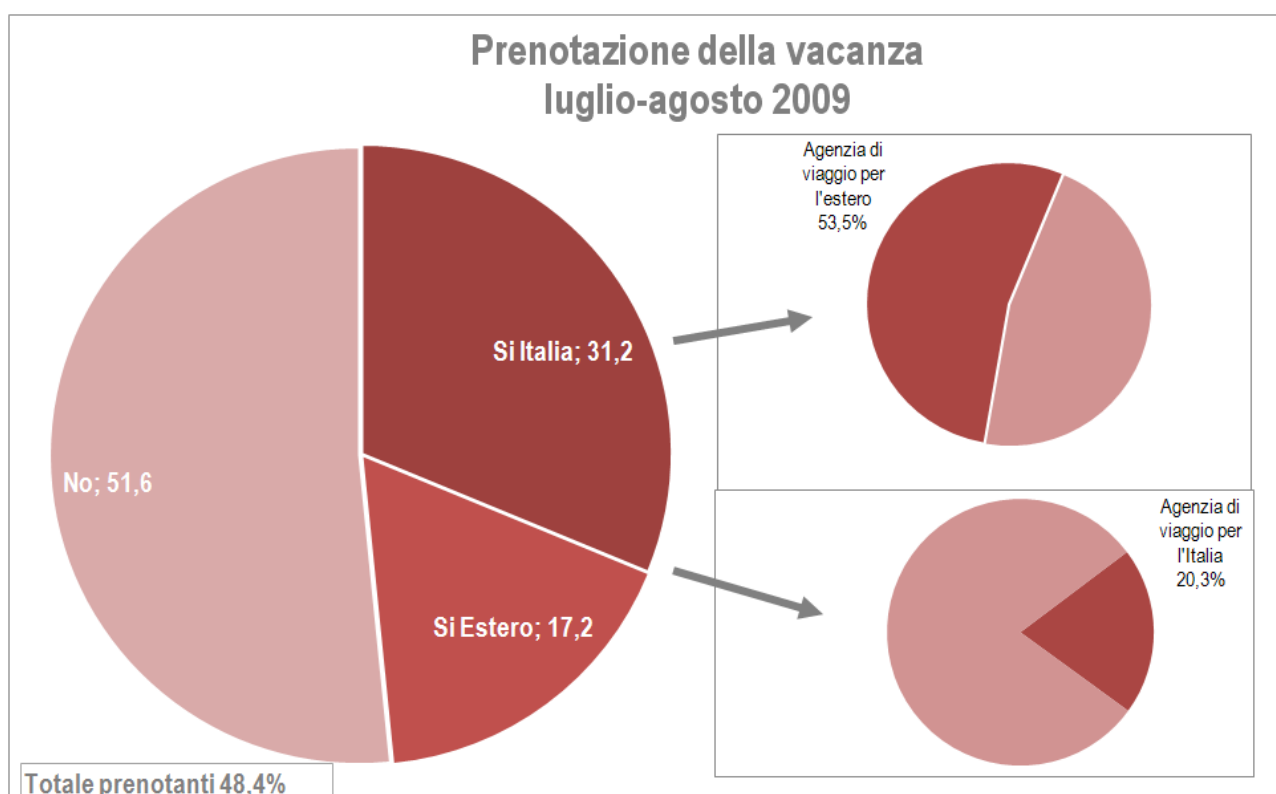
	Tramite Agenzia di Viaggi	Proposta completa su internet	Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Totale Vacanzieri
Lombardia	15,9	17,6	19,5	18,9
Lazio	8,5	8,3	10,1	9,7
Campania	10,8	7,3	9,4	9,4
Piemonte	9,0	9,1	8,3	8,4
Sicilia	8,2	8,7	8,4	8,4
Veneto	8,5	8,9	8,0	8,2
Emilia Romagna	8,1	8,7	7,4	7,6
Toscana	6,6	8,2	6,3	6,5
Puglia	7,3	6,2	6,1	6,3
Calabria	2,6	2,7	3,0	3,0
Sardegna	1,7	2,3	2,4	2,3
Liguria	2,1	1,9	2,3	2,2
Marche	2,6	2,3	2,0	2,1
Friuli Venezia Giulia	2,0	1,8	1,6	1,7
Abruzzo	1,6	2,1	1,7	1,7
Trentino Alto Adige	1,5	1,3	1,1	1,2
Umbria	1,7	1,3	1,1	1,2
Basilicata	0,8	0,7	0,7	0,7
Molise	0,4	0,3	0,4	0,4
Valle D'Aosta	0,2	0,1	0,1	0,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Unioncamere – Isnart

3. Focus estate 2009

Per le vacanze estive del 2009 gli italiani hanno prenotato soggiorno e servizi nel 48,4% dei casi (31,2% per le vacanze in Italia e 17,2% per quelle all'estero). Tra chi ha prenotato la vacanza per l'estero, il 53,5% si è rivolto all'agenzia di viaggi, mentre tra chi si è recato in Italia il 20,3% è stato in AdV.

Rispetto all'estate 2008, si rileva, dunque, da un lato una minor quota di soggiorni prenotati (56% lo scorso anno) su cui hanno inciso fortemente nel 2009 le scelte di vacanza in casa di proprietà e presso amici e parenti. Aumenta però l'incidenza del ricorso alle AdV sia nelle partenze verso l'Italia (dal 17,3% al 20,3%) che verso l'estero (dal 41,7% al 53,5%).



Fonte: Unioncamere – Isnart

Tra le destinazioni dell'estate, in testa quelle spagnole, greche ed egiziane (ma si è venduta in rete anche molta Francia e India). In Italia è il mare e la cultura a prevalere nelle scelte del turismo organizzato italiano, specialmente nelle isole (Sardegna ancor prima della Sicilia) ed in Puglia. Sono in testa alle vendite dei pacchetti on-line anche l'Emilia Romagna ed Trentino Alto Adige.

Principali destinazioni estere luglio-agosto 2009 (%)

	1°	2°	3°
Tramite Agenzia di Viaggi	Spagna	Grecia	Egitto
Proposta completa su internet	Francia	India	Egitto
Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Francia	Spagna	Grecia
Totale Vacanzieri	Francia	Spagna	Grecia

Fonte: Unioncamere – Isnart

Principali regioni di destinazioni luglio-agosto 2009 (%)

	1°	2°	3°
Tramite Agenzia di Viaggi	Sardegna	Sicilia	Puglia
Proposta completa su internet	Sicilia	Emilia Romagna	Trentino A.A.
Non prenota tramite ADV/ Non prenota	Emilia Romagna	Toscana	Puglia
Totale Vacanzieri	Emilia Romagna	Toscana	Sicilia

Fonte: Unioncamere – Isnart

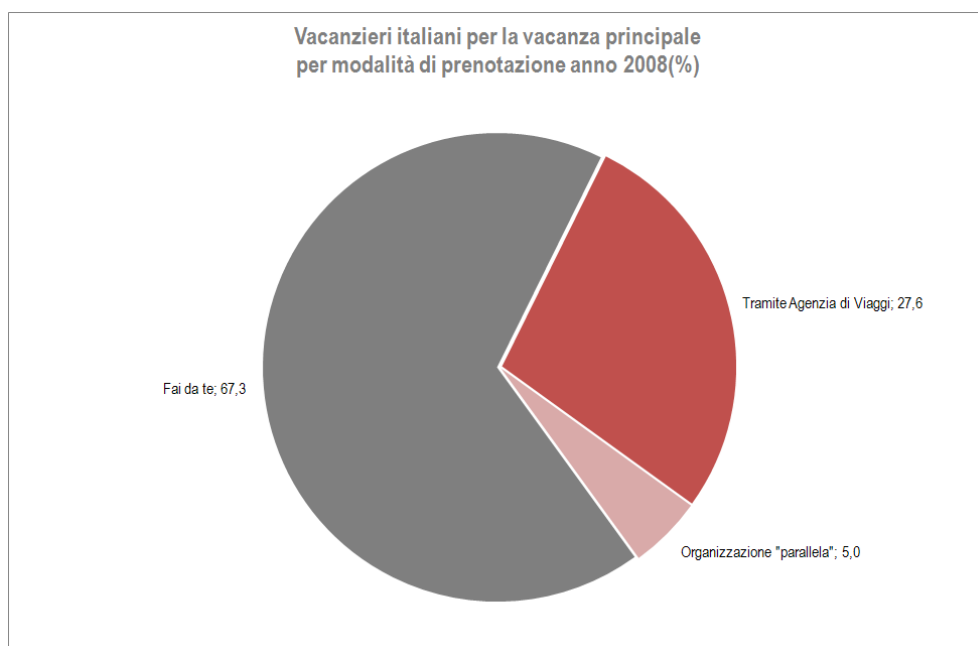
4. Il mercato dell'organizzazione delle vacanze, tra emerso e sommerso

Analizzando le modalità di organizzazione della vacanza si possono identificare tre macro aree che delineano 3 veri e propri circuiti:

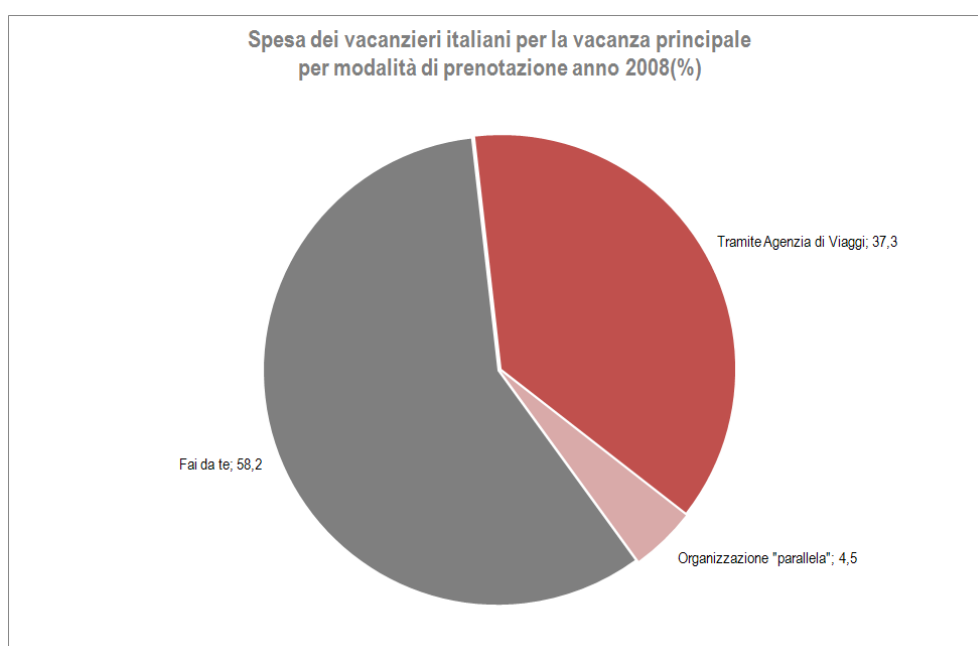
- in primis il fai da te, che riguarda la quota più importante sia in termini di vacanzieri che di spesa per la vacanza principale (quella più lunga e costosa), ossia ben il 67,3% delle vacanze del 2008 (oltre 21,8 milioni) a cui corrisponde il 58,2% della spesa sostenuta per questi soggiorni, pari a 18,3 miliardi di euro;
- segue il circuito delle agenzie di viaggi, che raccoglie il 27,6% delle scelte di vacanza (circa 9 milioni di vacanze principali) e per le quali gli italiani nel 2008 hanno speso 11,8 miliardi di euro (esclusi i brevi soggiorni e gli short break);
- in ultimo, la cosiddetta organizzazione "parallela" cioè quella fornita da enti e associazioni religiose, sportive, culturali e delle agenzie immobiliari, che nel 2008 costituisce complessivamente il 5% delle vacanze principali per una spesa pari a 1,4 miliardi di euro.

Questi risultati aprono a numerose riflessioni che possono, comunque, afferire a due tematiche più rilevanti:

- la prima riguarda le opportunità che il sistema dell'organizzazione professionale delle vacanze può ancora cogliere e che potrebbe incidere sul 40% dei consumi (cioè le "altre spese" oltre il viaggio e l'alloggio pari a 4,7 miliardi di euro) dei turisti che già si rivolgono e sono clienti del circuito; si potrebbe, dunque, trovare nella commercializzazione dei servizi del territorio (culturali, sportivi, di intrattenimento, ecc.) un'occasione reale di sviluppo di attività di incoming;
- la seconda, che necessiterebbe di appositi studi sul mercato per una quantificazione e identificazione delle reali modalità di consumo, è relativa a quella quota di organizzazione non professionale delle vacanze che non si manifesta nell'organizzazione parallela (la quale si serve del circuito delle agenzie e dei T.O.) ma si improvvisa sul mercato, eludendo le normative, sfuggendo al gettito fiscale, creando occupazione in nero e proponendo offerte turistiche senza garanzia né tutela per il cliente/turista.



Fonte: Unioncamere – Isnart



Fonte: Unioncamere – Isnart

Vacanze e spesa dei vacanzieri italiani per la vacanza principale per modalità di prenotazione - anno 2008

modalità di prenotazione	valori in euro	totale vacanze
Fai da te	18.314.430.000	21.848.000
Contattando direttamente la struttura ricettiva	9.949.878.000	11.990.000
Direttamente tramite Internet scegliendo solo l'alloggio	3.399.311.000	4.199.000
Direttamente tramite Internet scegliendo solo il viaggio	2.464.268.000	2.948.000
Privati che mi hanno affittato l'appartamento	1.406.914.000	1.462.000
Contattando direttamente la società di trasporto (compagnia aerea, navale, ferrovia, ecc.)	1.078.748.000	1.215.000
Altro	15.311.000	34.000
Tramite Agenzia di Viaggi	11.750.055.000	8.972.000
Acquistato proposta completa su internet	2.913.410.000	2.947.000
Scegliendo una proposta su un catalogo di un tour operator	5.504.868.000	3.843.000
Con una proposta non da catalogo	3.331.777.000	2.183.000
Organizzazione "parallela"	1.406.823.000	1.639.000
La parrocchia	89.230.000	140.000
L'organizzazione religiosa	84.311.000	191.000
La scuola	64.337.000	135.000
Il CRAL aziendale	347.515.000	338.000
Circoli/associazioni culturali	247.357.000	315.000
Circoli sportivi/associazioni sportive	91.334.000	130.000
Tramite il Comune	79.372.000	106.000
Agenzia immobiliare	403.367.000	284.000
Totale	31.471.308.000	32.460.000

Fonte: Unioncamere – Isnart

Stima della distribuzione della spesa per la vacanza degli italiani (%)

	In Italia	All'Estero	Totale
Viaggio	29,3	33,0	30,3
Alloggio	29,1	31,5	29,7
Altre spese	41,6	35,5	40,1
Totale	100,0	100,0	100,0

Fonte: Unioncamere – Isnart

5. ISNART ScpA – Istituto Nazionale Ricerche Turistiche

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente: Renato Viale

Vice Presidente: Renato Borghi

Consiglieri: Bernabò Bocca, Giancarlo Deidda, Ivanhoe Lo Bello, Maurizio Maddaloni, Beatrice Parodi

LA STRUTTURA

Direzione generale: Giovanni Antonio Cocco

Direzione operativa: Flavia Maria Coccia

Responsabile dipartimento Ricerca: Elena Di Raco

LA MISSIONE

L'ISNART è una Società Consortile per Azioni del sistema camerale che realizza studi e pubblicazioni sul turismo, indagini, rilevazioni e progetti di fattibilità, elaborazione dati, costituzione e forniture di banche dati ed Osservatori, svolgimento di attività editoriali e di promozione e diffusione con ogni mezzo dei propri servizi, organizzazione di convegni, seminari e dibattiti in ambito turistico.

I CLIENTI

Il mercato di Isnart riguarda l'intero fenomeno turistico, con tutti gli aspetti commerciali connessi e indotti. Si supportano le Camere di Commercio per tutte le iniziative e attività sul turismo svolte anche in collaborazione o per le organizzazioni imprenditoriali, le istituzioni nazionali e locali, le singole aziende, le organizzazioni internazionali.

ATTIVITÀ

L'Isnart svolge la sua attività di ricerca e supporto al settore turistico italiano con le seguenti iniziative:

**Osservatorio sul turismo
italiano:**



realizzato in collaborazione con Unioncamere è un sistema di rilevazioni continuo a livello nazionale, che permette di interpretare le dinamiche, le esigenze e i mutamenti del settore e suggerire alle imprese le modalità per vincere la scommessa del turismo.

Osservatori territoriali



Ricerche e osservatori: si realizzano per il sistema camerale che godono del vantaggio della confrontabilità dei dati con il livello nazionale, oltre ad analisi e ricerche di tipo conoscitivo e specializzato.

Progetti in corso: Osservatori turistici per il territorio: regionale (Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Toscana, Umbria,) e provinciale (Benevento, Brescia, Brindisi, Catania, Chieti, Cremona, Enna, Foggia, Macerata, Mantova, Matera, Messina, Monza Brianza, Napoli, Novara, Nuoro, Pavia, Reggio Calabria, Sassari, STLC Lago di Como). Sono stati condotti negli ultimi anni anche altri studi specifici per: Basilicata, Emilia Romagna, Molise, Puglia, Toscana, Valle d'Aosta, Caserta, Matera, Milano.

Dossier annuale sull'andamento del turismo

Tutte le indagini sono riassunte in un dossier che ogni anno viene presentato alla Borsa Internazionale del Turismo

Marchio di Qualità



è una iniziativa di sistema delle Camere di Commercio che dal 1997 garantisce al consumatore standard qualitativi sulle imprese turistiche. Nel 2008 il progetto è attivo in **80 province italiane in 18 regioni** ed ha certificato oltre **5.000 aziende turistiche**.

Premio Ospitalità Italiana



per amplificare l'attenzione sugli sforzi delle imprese turistiche nella qualità, ogni anno le imprese del marchio di qualità concorrono attraverso i voti della clientela al premio per l'impresa più amata dai turisti. Nel 2008 si è svolta la quarta edizione, la cui premiazione si è svolta a Torino.

Convegni e manifestazioni nazionali

Isnart promuove le iniziative del sistema camerale sul turismo organizzando eventi pubblici, conferenze stampa e manifestazioni nazionali ed internazionali

Formazione:

L'esperienza maturata e la rete di esperti di settore sono a disposizione delle imprese e degli enti del turismo per corsi di formazione sulle tematiche emergenti: mercati, prodotti, qualità.

Pubblicazioni

Impresa Turismo

Guida Nazionale Ospitalità Italiana

