Rapporto Fipe: ecco chi è il cliente degli stabilimenti balneari nel 2017

Lo stabilimento balneare è preferito dalle famiglie del nord e delle grandi aree metropolitane, il cliente medio ha tra i 35 e i 54 anni. Sdraio, lettino, ombrellone, servizi igienici, docce e ristorazione i servizi più utilizzati, con un livello di soddisfazione superiore all'80%.

Manutenzione del lido e delle strutture, cordialità e professionalità del gestore, elevato livello di sicurezza e soprattutto la gestione familiare i punti di forza di uno stabilimento balneare, secondo il giudizio dei clienti che dichiarano di: "Sentirsi a casa".

Seguono la capacità di fornire informazioni, la tutela della privacy, l'assistenza costante, il controllo e la limitazione dei venditori abusivi. Pulizia, accoglienza e sicurezza i primi 3 motivi per i quali si sceglie uno stabilimento balneare.

Gli italiani sono abitudinari e non cambiano, tra le ragioni: ottimo rapporto con il gestore, sensazione di sentirsi 'coccolato', vicinanza alla propria abitazione, convenienza economica e tradizione familiare.

In tema di presenze turistiche, poi, quelle balneari rappresentano il 50% del totale rilevate nei mesi estivi (giugno, luglio, agosto e settembre), il dato è sensibilmente più alto nel Mezzogiorno dove arriva a sfiorare il 90%.

Questi, in estrema sintesi, i risultati della ricerca volta a conoscere il rapporto degli italiani con gli stabilimenti balneari, presentata a metà della stagione estiva 2017, dal Sindacato Italiano Balneari **FIPE/Confcommercio**.

"Questa ricerca nasce dalla nostra esigenza di sapere di più, di capire cioè come siamo percepiti dai tanti turisti che frequentano le spiagge e gli stabilimenti balneari" afferma **Riccardo Borgo**, presidente del **S.I.B.**

"I risultati confermano che lo stabilimento balneare, modello del turismo italiano, continua ad essere apprezzato con percentuali ancora maggiori rispetto a ieri – continua Riccardo Borgo. Di più: veniamo percepiti per alcuni servizi, come quello sulla sicurezza in mare, quali prestatori di tipo pubblico, in sostituzione dello Stato. Con questa convinzione possiamo affrontare qualsiasi difficoltà, presente e futura, consapevoli, noi e chi ha la responsabilità primaria di trovarle, che le soluzioni ci sono e si possono perseguire in quanto strumenti e ragioni non mancano. Occorrono determinazione e volontà, e noi le abbiamo".

Stabilimenti balneari, un mondo di servizi

Il 62% degli intervistati ha frequentato, in vacanza o in altre occasioni, una località di mare nel corso degli ultimi tre anni. Il 76,2% ha usufruito dei servizi di uno stabilimento balneare.
Il dato è più accentuato presso le famiglie, presso coloro che hanno tra i 35 ed i 54 anni, presso coloro che risiedono nelle regioni del Nord Italia e nelle grandi aree metropolitane. Ad aver usufruito meno degli stabilimenti balneari sono stati i giovanissimi e coloro che risiedono nelle regioni del Sud Italia.
Tra i fattori alla base della preferenza per le località marine emergono in prevalenza: l'idea di vivere il mare come distacco dal lavoro stressante e dalla vita frenetica di tutti i giorni per il 56% dei rispondenti, l'idea che il mare e il sole siano sinonimo di benessere per il 55,1% degli intervistati, per il 49,1% il contatto con la natura, per il 37,7% le emozioni che suscita il mare, per il 25% l'idea del divertimento sia sulla spiaggia che nella vita notturna.
Leggermente inferiori le percentuali di coloro che preferiscono il mare per praticare sport acquatici e/o pescare in riva al mare, 15,8% e di coloro che si recano al mare per ritrovare gli amici degli anni passati, 13%.
I servizi più utilizzati da chi frequenta uno stabilimento balneare sono in prevalenza: sdraio, lettini e ombrelloni, servizi igienici e docce, ristorazione. Alto il livello di soddisfazione degli utenti verso la qualità di gran parte dei servizi utilizzati, in molti casi superiore all'80% dei casi osservati.
Il ruolo dello stabilimento nella manutenzione del lido e delle strutture, ossia la capacità di tenerlo pulito facendone un luogo bello ed accogliente, la cordialità e la professionalità del gestore, l'elevato livello di sicurezza della struttura, sono solo alcuni dei punti di forza degli stabilimenti balneari secondo i clienti.

Il gestore, garanzia di identità e qualità

Oltre il 95% degli utenti degli stabilimenti balneari ritiene che l'identità dello stabilimento e la qualità dei servizi dipendono dalla presenza del titolare dello stabilimento e dal ruolo attivo che egli svolge all'interno della struttura e otto intervistati su dieci ritengono che proprio la gestione familiare dello stabilimento sia il punto di forza dello stabilimento che frequenta.
Il titolare emerge come figura chiave non soltanto in termini di mantenimento dei requisiti di qualità dei servizi, grazie alla combinazione del suo ruolo di imprenditore e lavoratore, ma anche nel ruolo di figura 'famigliare' che permette alle persone di 'sentirsi a casa dentro lo stabilimento' e di vivere quest'ultimo come un 'pezzo di casa' anche quando si è in vacanza. Un aspetto quest'ultimo, per nulla scontato, che evidentemente i titolari degli stabilimenti hanno saputo guadagnarsi in termini di riconoscimento e stima da parte dei clienti in tanti anni di attività.

Lo stabilimento balneare è (anche) un servizio pubblico

Secondo sette rispondenti su dieci il servizio offerto dal gestore è assimilabile ad un ‘servizio di tipo pubblico’. Al gestore dello stabilimento viene, quindi, riconosciuto il grande lavoro svolto in termini di mantenimento della sicurezza, della pulizia, della lotta all’abusivismo.
Per la quasi totalità dei rispondenti è ‘molto’ o ‘abbastanza’ importante, (97,8%), che questo ruolo venga svolto all’interno dello stabilimento e il dato è confermato dal fatto che i primi tre motivi per i quali i consumatori scelgono gli stabilimenti sono proprio: la pulizia, la sensazione di ‘sentirsi a casa’ e la sicurezza.

Lo stabilimento balneare fa la destinazione

Alta la percentuale dei rispondenti (62,9%) che nel corso degli ultimi anni non ha cambiato stabilimento balneare, questo a dimostrazione della capacità delle imprese balneari di fidelizzare il cliente garantendo le migliori condizioni per un soggiorno piacevole.
Tra questi il 61,5% dei rispondenti si reca nello stesso stabilimento da più di tre anni, soddisfatto del rapporto con il gestore.
Chi ha cambiato stabilimento lo ha fatto come conseguenza della frequentazione di nuove destinazioni turistiche. Ma per il 65% circa di coloro che scelgono il mare è il desiderio di tornare nello stesso stabilimento a determinare la scelta della destinazione.