

PMI, TURISMO E CULTURA NELLA NUOVA PROGRAMMAZIONE 2021-2027

Innovazione e sfide dell'offerta turistica in Toscana – Alessandro Tortelli - Centro Studi Turistici Firenze

IL MERCATO TURISTICO CAMBIA



Le tendenze turistiche a livello internazionale

IL TURISTA OGGI

Il turista oggi è sempre più esigente e informato, cerca servizi e comodità, ma soprattutto **emozioni**. Pratica più forme di turismo (naturalistico, sportivo, culturale, ecc.) durante l'anno.

L'IMPATTO DEL WEB SULLE SCELTE DEL VIAGGIO

Post, video e narrazioni sul web sono la fonte primaria di ispirazione per le scelte dei viaggiatori. È nella fase del **post-viaggio** che si genera la consapevolezza per i nuovi turisti.

LA SOSTENIBILITÀ DESTINAZIONI TURISTICHE

Aumentano le istanze di sostenibilità e la declinazione di queste a livello di destinazione turistica.

CAMBIANO LE REGOLE DEL GIOCO: PIU' VISIBILITA' E COMPETIZIONE

La **pronta disponibilità di informazioni** sulle destinazioni e sui prodotti, attiva una diretta competizione fra destinazioni e consente una maggiore visibilità delle destinazioni emergenti

elementi chiave

Identita' - Autenticità - Innovazione - Competitività

Le sfide dell'offerta turistica dei prossimi anni si devono concentrare su *4 punti fondamentali* :

- 1) Leggere in anticipo i **cambiamenti di comportamento di consumo** della domanda
 - **CONOSCENZA**
- 2) Lavorare costantemente **sull'innovazione** non solo **tecnologica** ma anche **organizzativa**
 - **ORGANIZZAZIONE**
- 3) Capacità di **governo** del territorio - **qualità dei servizi** - **accoglienza, sostenibilità, sicurezza**
 - **PROGRAMMAZIONE E GOVERNO**
- 4) **Valorizzazione delle competenze**
 - **COMPETENZE**

TURISMO 4.0

Identità Sostenibilità e Innovazione ingredienti irrinunciabili per lo sviluppo

LA SFIDA DEL TURISMO NEI PROSSIMI ANNI

AUTOMATION

A global force that will transform economies and the workforce

Technical automation potential by adapting currently demonstrated technologies

While few occupations are fully automatable, 60 percent of all occupations have at least 30 percent technically automatable activities

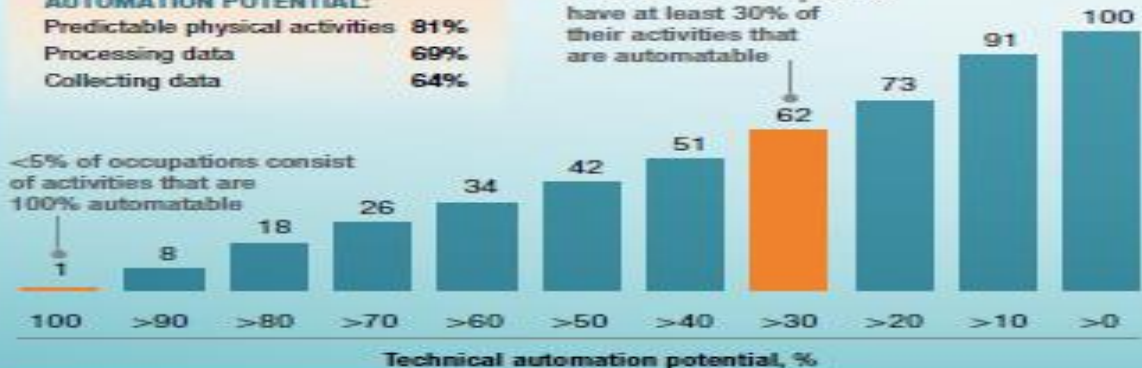
ACTIVITIES WITH HIGHEST AUTOMATION POTENTIAL:

Predictable physical activities	81%
Processing data	69%
Collecting data	64%

About 60% of occupations have at least 30% of their activities that are automatable

Share of roles
100% = 820 roles

<5% of occupations consist of activities that are 100% automatable



Wages associated with technically automatable activities \$ trillion



Labor associated with technically automatable activities Million full-time equivalents (FTEs)



* France, Germany, Italy, Spain, and the United Kingdom.

INNOVAZIONE NEL TURISMO E':

INNOVAZIONE DI SISTEMA

IMPRESA --- DESTINAZIONE

DEVONO PROCEDERE INSIEME

La competitività sarà sempre più condizionata anche dalla nostra capacità di sfruttare al meglio tutte le novità tecnologiche che vengono messe in campo sia a livello di imprese sia a livello di destinazioni.

ASPETTO RELAZIONALE

IMPRESA/DESTINAZIONE  OSPITE

Innovazione sui servizi

Maggior tempo da dedicare all'ospite

Organizzazione dei servizi aziendali con l'obiettivo di aumentare il tempo da dedicare agli ospiti

INNOVAZIONE DESTINAZIONE

UN NUOVO MODELLO DI GOVERNANCE DEVE PORRE FORTE ATTENZIONE AI CONTENUTI SUI QUALI LAVORARE

- Nuovo modello organizzativo in materia di informazione e accoglienza turistica;
- Nuovi prodotti turistici e gli standard minimi organizzativi del prodotto;
- Favorire una integrazione verticale del processo di Programmazione-Informazione-Promozione-Commercializzazione;
- Stimolare nuove formule di partnership fra gli attori locali, ed in particolare fra enti territoriali e altri soggetti che gestiscono servizi collegati al turismo (ad es. gestione museale, gestione servizi trasporto pubblico.....)

Innovazione tecnologica e organizzazione servizi territoriali

Obiettivi: qualità dei servizi Il sistema di accoglienza che deve diventare un elemento di distinzione ...

Diventa fondamentale: *Definire le politiche di accoglienza, Organizzare il sistema di accoglienza turistica nei principali gate turistici, Organizzare una rete di servizi di informazione e accoglienza turistica*

Innovazione tecnologica per migliorare la capacità di governo di un territorio significa:

Organizzare località accoglienti, sostenibili e sicure - Essere una comunità che sa accogliere, tutelare, valorizzare, rendere accoglienti e fruibili le risorse turistiche, personalizzare, qualificare e rendere competitivi i servizi e le attività turistiche

**In una ottica di miglioramento della qualità
della vita per tutti i residenti di quella
destinazione (turisti e cittadini)**

Innovazione Impresa

Riqualificazione ed ammodernamento continuo dell'impresa

- Qualificazione del lavoro;
- Miglioramento della struttura organizzativa aziendale;
- Efficientamento energetico;
- Innovazione di web marketing;
- Automazione di alcuni servizi aziendali (lettura documenti, ricariche auto elettriche, robotica-pulizia vetri)
- Innovazioni collegate alla Green Economy.

Qualificazione del sistema di accoglienza
Qualificazione del sistema di relazione con l'ospite

La ristorazione: un comparto stretto tra il recupero dei valori della tradizione, dei prodotti tipici e la necessità di *“innovare la propria offerta”*

Da indagini campionarie ad operatori della ristorazione emergono alcuni macro-ambiti di strategie:

- ✓ Puntare sulla qualità nel rispetto della tradizione, tipicità e stagionalità delle materie prime
- ✓ Organizzare eventi, degustazioni e altre attività (corsi di cucina, degustazioni, serate a tema...)
- ✓ Sviluppare la comunicazione online, social e app dedicate
- ✓ Diversificazione del menù con proposte innovative e adeguamento alle nuove diete
- ✓ Rinnovare gli arredi e l'immagine del locale
- ✓ Ricerca di personale qualificato e motivato

TURISMO 4.0: IDENTITA' SOSTENIBILITA' ED INNOVAZIONE

SEMPLIFICAZIONE BUROCRAZIA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

AIUTARE L'AGGREGAZIONE

REALIZZAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE STRATEGICHE

ISTRUZIONE E FORMAZIONE – UNIVERSITARIA, SUPERIORE E PROFESSIONALE

SERVIZI SPECIFICI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PER GLI IMPRENDITORI

GRANDI PROGETTI PER LA RICERCA

SOSTEGNO PER GLI INVESTIMENTI PRIVATI

SOSTEGNO AL CREDITO ED INCENTIVI AGLI INVESTIMENTI