



Regione Toscana



#TUSCANYTOGETHER

collaborare per promuovere le
destinazioni della Toscana

Francesco Palumbo

Direttore di Toscana Promozione Turistica



visittuscany.com



fondazione
sistema toscana



I nuovi attori protagonisti dello sviluppo della Destinazione Toscana: i Comuni, in forma aggregata

Il legislatore dunque, con il Testo Unico del Sistema Turistico Regionale, chiede alle Amministrazioni Locali, più nello specifico i Comuni, di associarsi per progettare azioni di sviluppo turistico:

- ▶ in **Ambiti Turistici (AT)**: sono le forme aggregate con cui i Comuni si legano con contratti di sviluppo territoriali con Toscana Promozione Turistica e di fatto vengono riconosciuti come strumenti di raccordo delle politiche di gestione delle Destinazioni, a partire dai servizi di informazione e accoglienza turistica;
- ▶ in **Prodotti Turistici Omogenei (PTO)**: sono organizzazioni che vedono coinvolte quelle Amministrazioni Locali che in forma aggregata s'impegnano in progetti di organizzazione e valorizzazione dell'offerta che riguardano più territori (un esempio su tutti La Via Francigena).

Agli Ambiti Turistici e alle organizzazioni a sostegno dei Prodotti Turistici Omogenei, la responsabilità di coinvolgere gli attori del privato, i portatori d'interessi collettivi, gli operatori del non profit con l'obiettivo di definire progetti a sostegno dello sviluppo turistico.



#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



Regione Toscana



Il sistema turistico toscano ridisegnato dalla nuova normativa regionale prevede, come accade in ogni sistema turistico, l'interazione di soggetti diversi.

Operatori Turistici -
Comunità territoriale

Management delle destinazioni territoriali

AT - Ambiti Turistici

PTO - Prodotti Turistici
Omogenei

Promozione turistica regionale

TPT - Toscana Promozione
Turistica

FST - Fondazione Sistema
Toscana

Governo

Regione Toscana

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com



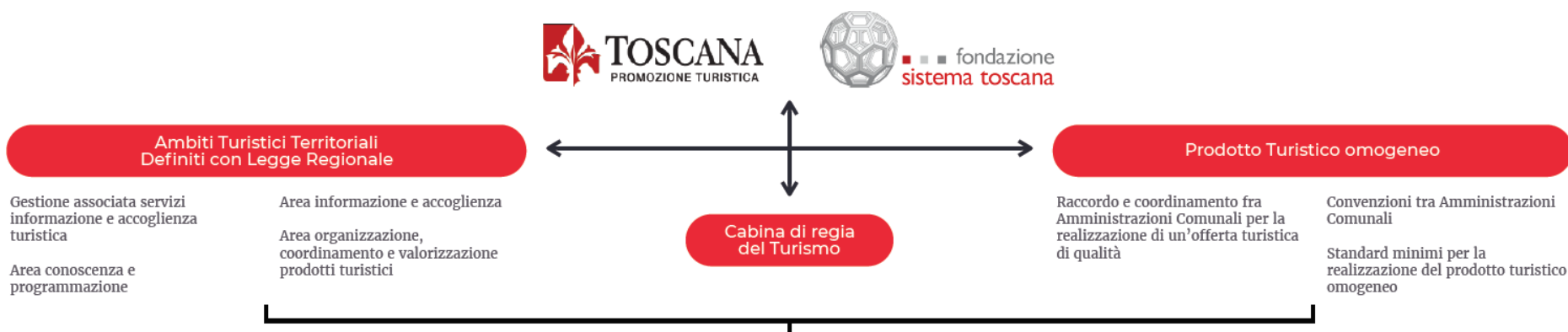


Regione Toscana



RIORGANIZZAZIONE DEL SISTEMA REGIONALE DELLA PROMOZIONE TURISTICA ai sensi della L.R. 22/2016

SISTEMA REGIONALE DELLA PROMOZIONE TURISTICA



OBBLIGHI

STIPULA DI CONVENZIONE CON TOSCANA PROMOZIONE TURISTICA

- Durata minima convenzione biennale
- Forme di consultazione tra le parti
- Criteri per la definizione di eventuali rapporti finanziari
- Coordinamento delle azioni di comunicazione integrata

- Modalità per la partecipazione attiva a particolari eventi di interesse regionale, nazionale e internazionale
- Modalità di organizzazione dell'offerta turistica

REALIZZAZIONE COLLEGAMENTI PIATTAFORMA INFORMATICA REGIONALE

Realizzazione di un "Sistema Regionale multimediale integrato" costituito dal portale web sul turismo della Toscana, dai canali social e dalle nuove tecnologie di promozione e comunicazione

Collaborazione operativa tra il livello locale e quello regionale, accrescendo la percezione e la visibilità delle singole destinazioni e semplificando e accrescendo l'accesso a informazioni e servizi

Definizione dei protocolli operativi per l'uso congiunto delle informazioni

ORGANIZZAZIONE DELL'OTD DI AMBITO E/O PRODOTTO

Modello operativo in grado di consentire, in modo continuativo e coordinato, la relazione tra i livelli locale-regionale

Strumento per la valutazione della sostenibilità e competitività delle attività di accoglienza territoriale

Definisce le regole del dialogo sociale sull'ambito territoriale (partecipanti e modalità)

Individua gli indicatori principali da rilevare sulla base delle potenzialità territoriali

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Linee guida per la governance della promozione turistica regionale

Le innovazioni introdotte dalle Linee Guida

Questo documento contiene **le linee guida per la collaborazione operativa** tra i principali soggetti istituzionali della governance della promozione turistica della Toscana.

L'obiettivo è favorire un processo efficiente, efficace e ordinato in grado di definire un metodo le attività di promozione delle tante diversità della destinazione, con lo scopo di andare incontro a una domanda turistica alla ricerca dei nuovi e sempre mutevoli bisogni a cui la Toscana ha l'ambizione di poter rispondere.

Toscana Promozione Turistica, a cui dalla legge è affidata la mission della promozione turistica (attuando indirizzi e strategia regionale ed in stretta connessione con quella nazionale), collaborando con le aggregazioni territoriali, potrà dunque:

- ▶ adottare una **PROGRAMMAZIONE CONDIVISA BOTTOM UP**, attraverso il coinvolgimento strutturato degli Ambiti territoriali e dei Prodotti Turistici Omogenei e, per mezzo di questi, dell'intera platea degli attori territoriali;
- ▶ contare sull'**AGIRE COORDINATO** tra tutti i soggetti della governance, ciascuno secondo la propria mission, per l'attuazione della strategia regionale, attraverso l'attivazione di molteplici strumenti di collaborazione;

- ▶ assumere una più ampia **FLESSIBILITÀ** della programmazione e adattabilità alle mutevoli condizioni di scenario.

Toscana Promozione Turistica, collaborando con Ambiti Turistici e Prodotti Turistici Omogenei evolve dunque il proprio ruolo dall'essere il soggetto responsabile esclusivo della promozione ad avere un compito ben più complesso: **abilitare un'intera destinazione composta da tutti i territori regionali affinché siano tutti i suoi stakeholder a veicolare un unico messaggio di marketing efficace, chiaro, personalizzato e di valore.**

Questo, per TPT è possibile solo collaborando proattivamente con AT e PTO, che assumono una funzione di **raccordo territoriale** dell'offerta e di un suo sempre più stretto **orientamento al mercato**.

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



Linee guida per la governance della promozione turistica regionale

Il modello collaborativo descritto in questo documento punta a dotare tutti i soggetti della governance degli strumenti necessari per ricondurre all'interno di un'unica strategia regionale sia le azioni di **management della destinazione** (organizzazione dei territori in una ottica di destinazione) che quelle di **promozione** (azioni di ingaggio della domanda), in modo da sostenere la commercializzazione (da parte degli operatori dell'offerta).

Obiettivo comune è **rafforzare i fattori di competitività e di sostenibilità delle destinazioni e dei prodotti turistici della Toscana.**

Una destinazione turistica è competitiva se è capace di offrire un ambiente attrattivo e sostenibile a turisti, imprese turistiche e residenti*

*Nella prospettiva di imprese e residenti i fattori di competitività sono quelli indicati dal European Commission's Regional Competitiveness Index (RCI).



#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



Linee guida per la governance della promozione turistica regionale

Nella prospettiva dei turisti i (macro) fattori da considerare sono riassumibili con le 5A: Accesso, Attrattività, Accoglienza, Affermazione del Brand, Acquistabilità dell'offerta commerciale.

Qualunque azione, che sia di promozione e/o di management, per avere una funzione di sviluppo deve porsi obiettivi di competitività: le 5A.*

Accesso alle destinazioni	Attrattività	Accoglienza	Affermazione dei Brand	Acquistabilità dell'offerta
Aerea	Attrattori	Orientamento	Notorietà	Copertura
Ferroviaria	Attrazioni	Ospitalità (cultura)	Immagine	Rilevanza
Stradale	Attività	Sicurezza	Atteggiamento	Prominenza
Via mare	Atmosfera	Pulizia/cura	Salienza	
		Accessibilità per tutti	Considerazione	
		Connettività digitale		

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



Linee guida per la governance della promozione turistica regionale

Su questi fattori possono essere attivate dai soggetti della governance pubblica le seguenti **tipologie di azioni***:

PROMOZIONE		MANAGEMENT
ENGAGEMENT (B2C) Affermazione del brand	BUSINESS (B2B) Acquistabilità dell'offerta	Accesso alle destinazioni, Attrattività, Accoglienza.
Comunicazione di brand e di prodotto: - Media - Social media - PR-Publicity	Fiere, Workshop, contact events	Informazione turistica
Co-branding Co-marketing	Incoming, Fam Trip, educational tours	Circolazione delle idee: ricerche, studi, best-practice, insight, linee guida
Grandi eventi	Buy Tuscany	Coordinamento dei servizi pubblici
Informazione turistica	DMS	Accompagnamento a imprese e istituzioni
	Accordi con operatori della distribuzione	
	Accordi con piattaforme digitali	

La **promozione turistica** ha dunque la **missione di rafforzare i fattori di competitività e di sostenibilità di una destinazione** agendo prioritariamente sulla **affermazione del brand** e sulla **acquistabilità dell'offerta**.

Per essere efficace, essa ha però la necessità di allinearsi alle azioni di destination management orientate alla costruzione ed alla organizzazione dell'offerta turistica, agendo in modo coordinato sui diversi fattori di competitività.

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



Linee guida per la governance della promozione turistica regionale



Toscana Promozione Turistica ha già attivato una articolata azione di accompagnamento orientata sia allo start-up dei 28 Ambiti Turistici, sia alla prima programmazione operativa del 2020.

Grazie a questa attività, Toscana Promozione Turistica ha potuto approvare lo scorso 30 Novembre per la prima volta **un Programma Operativo condiviso con tutti i territori della Toscana.**

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



Linee guida per la governance della promozione turistica regionale



	FASE	STRUMENTI DI COLLABORAZIONE	TEMPI
1	VALUTAZIONE ANNO PRECEDENTE	Riunione plenaria - Incontri periodici	Marzo
2	PIANO OPERATIVO AT PTO - STRATEGIA	Collaborazione on line	Marzo - Maggio
3	PIANO OPERATIVO AT PTO - PROPOSTE	Collaborazione on line	Maggio
4	PIANO OPERATIVO AT PTO - DISCUSSIONE	Tavolo di lavoro	Giugno-luglio
5	PIANO OPERATIVO AT PTO - DEFINITIVO	Collaborazione on line	Sett-Ottobre
6	PIANO OPERATIVO TPT	Riunione plenaria	Ott-Novembre
7	MONITORAGGIO	Incontri periodici	Sempre
8	ATTUAZIONE	Vari	Sempre

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



Linee guida per la governance della promozione turistica regionale



	FASE	STRUMENTI DI COLLABORAZIONE	TEMPI
1	VALUTAZIONE ANNO PRECEDENTE	Riunione plenaria - Incontri periodici	Marzo
2	PIANO OPERATIVO AT PTO - STRATEGIA	Collaborazione on line	Marzo - Maggio
3	PIANO OPERATIVO AT PTO - PROPOSTE	Collaborazione on line	Maggio
4	PIANO OPERATIVO AT PTO - DISCUSSIONE	Tavolo di lavoro	Giugno-luglio
5	PIANO OPERATIVO AT PTO - DEFINITIVO	Collaborazione on line	Sett-Ottobre
6	PIANO OPERATIVO TPT	Riunione plenaria	Ott-Novembre
7	MONITORAGGIO	Incontri periodici	Sempre
8	ATTUAZIONE	Vari	Sempre

- team.toscanapromozione.it

- convenzione con ANCI

- marketing team TPT

- TuscanyTogether LABS

- Tavoli di lavoro e plenarie con AMBITI

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



Regione Toscana



Linee guida per la governance della promozione turistica regionale

La partecipazione alle azioni di promozione regionale

Operatori Turistici -
Comunità territoriale

Management delle destinazioni territoriali

AT - Ambiti Turistici

PTO - Prodotti Turistici
Omogenei

Promozione turistica regionale

TPT - Toscana Promozione
Turistica

FST - Fondazione Sistema
Toscana



Governo

Regione Toscana

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



Linee guida per la governance della promozione turistica regionale

La partecipazione alle azioni di promozione regionale

Operatori Turistici -
Comunità territoriale

Management delle destinazioni territoriali

AT - Ambiti Turistici

PTO - Prodotti Turistici
Omogenei

Promozione turistica regionale

TPT - Toscana Promozione
Turistica

FST - Fondazione Sistema
Toscana

Governo

Regione Toscana



PROMOZIONE BUSINESS TO BUSINESS

Specializzazione nella presenza agli eventi internazionali

Selezione degli eventi in collaborazione con i territori

Nuove modalità di partecipazione di Operatori e Territori

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



Linee guida per la governance della promozione turistica regionale

La partecipazione alle azioni di promozione regionale

Operatori Turistici -
Comunità territoriale

Management delle destinazioni territoriali

AT - Ambiti Turistici

PTO - Prodotti Turistici
Omogenei

Promozione turistica regionale

TPT - Toscana Promozione
Turistica

FST - Fondazione Sistema
Toscana

Governo

Regione Toscana



PROMOZIONE BUSINESS TO CONSUMERS

Mappatura della offerta per la promozione digitale (su Make)

Partecipazione degli operatori alle campagne di promozione

Coordinamento editoriale e di immagine visiva

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#mytuscan

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#mytuscany

Live and share your experience!

@visittuscany #mytuscany

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#mytuscanY IS
Active

Live and share your experience!

@visittuscany #mytuscanY

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#mytuscany IS

Endless journey

Live and share your experience!

@visittuscany #mytuscany

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#mytuscanys IS
Pure energy

Live and share your experience!

@visittuscany #mytuscanys

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#mytuscanys IS
Just mine

Live and share your experience!

@visittuscany #mytuscanys

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#TUSCANYTOGETHER

Collaborare per promuovere le destinazioni della Toscana

IL SECONDO PROGRAMMA DI SOSTEGNO AGLI AMBITI

1. l'ambito dovrà **presentare i progetti a TPT** (coerenti con i Piani Operativi approvati) entro 31/03/2020 (prima tranche), entro il 15/09/2020 (seconda tranche) e entro 15/12/2020 (ultima tranche);
1. dopo la valutazione verrà stipulata **una convenzione fra TPT e capofila** ambito relativa al progetto cofinanziato (legge 241 art. 15) ;
2. **L'attività dovrà essere svolta nei seguenti periodi:** maggio 2020 /gennaio 2021 (per prima tranche), ottobre 2020/agosto 2021 (per seconda tranche) e gennaio 2021/settembre 2021 (per ultima tranche);
3. la **rendicontazione dovrà essere presentata** entro marzo 2021 (prima tranche), ottobre 2021 (seconda tranche) e novembre 2021 (ultima tranche) rispettando la modulistica indicata nelle linee guida per la rendicontazione di cui al decreto n. 112/2018 e DGR 1040/2018 (bando start up).

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#TUSCANYTOGETHER

Collaborare per promuovere le destinazioni della Toscana

IL SECONDO PROGRAMMA DI SOSTEGNO AGLI AMBITI

Attività finanziabili:

1. attività di **audit di destinazione** (misurazione soddisfazione dei visitatori, profilazione dei visitatori, recupero di nuove fonti di dati sui flussi di visita locali);
2. sviluppo di **processi partecipativi e coinvolgimento degli operatori privati**;
3. attività di **miglioramento della organizzazione delle esperienze di visita** (rafforzamento servizi pubblici, a partire da quelli di informazione e accoglienza, coordinamento e customizzazione dei servizi privati, etc.);
4. attività di **coordinamento della promo-commercializzazione**: partecipazione a fiere ed iniziative regionali in coordinamento con TPT, formazione pre-evento degli operatori, predisposizione di materiali informativi per gli operatori della domanda.

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com





Regione Toscana



#TUSCANYTOGETHER

Collaborare per promuovere le destinazioni della Toscana

#TUSCANYTOGETHER

Il percorso Comune per il turismo in Toscana



visittuscany.com

