



Regione Toscana



TOSCANA

PROMOZIONE TURISTICA

#TUSCANYTOGETHER

Digital Labs

Data es. 18/03/2020

Francesco Palumbo

collaborare per promuovere le
destinazioni della Toscana



Bentrovati e grazie!

- *L'avvio di #Tuscanytogether:*
 - un metodo per essere pronti rispetto alle sfide del cambiamento
- *#Tuscanytogether oggi:*
 - un bisogno assoluto per prepararci al meglio
 - difendere il settore
- TPT con *#Tuscanytogether* le ns funzioni e obiettivi
 - rendere forte la **rete di operatori e comunità**
 - riflessione sulla nostra offerta



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TUSCANYTOGETHER

Digital Labs

Gli **obiettivi** di questi **DigitalLabs** sono dunque:

- condividere le policy del sistema regionale;
- aggiornarci con contenuti tecnici;
- (provare a) sintonizzarci con le grandi trasformazioni in corso.



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TUSCANYTOGETHER

Digital Labs

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.



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TuscanyTogether

Digital Labs

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



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TuscanyTogether

Digital Labs

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



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**.



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TUSCANYTOGETHER

Digital Labs

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).





Regione Toscana

TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TUSCANYTOGETHER

Digital Labs

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		



Regione Toscana

TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TUSCANYTOGETHER

Digital Labs

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.



Regione Toscana

TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TUSCANYTOGETHER

Digital Labs

Linee guida per la governance della promozione turistica regionale

Le aree prodotto dell'offerta turistica regionale

Le aree prodotto costituiscono i grandi temi motivazionali portanti della strategia di Toscana Promozione Turistica a partire dal 2016. I temi di viaggio e i prodotti turistici sviluppati intorno ad essi sono

in linea con il posizionamento generale del brand Toscana e dei brand della Toscana.

Arte e cultura			Active		
Short Break	Viaggi d'arte	Eventi	Montagna Inverno	Natura	Sport
Slow			Balneare		
Scoperta Territorio	Relax, Benessere e Termale	Passione Enogastronomica	Famiglie	Nautica	Divertimento
Luxury		Business			
Scoperta Territorio	Relax e Benessere	Scoperta Territorio	Relax e Benessere	Passione Enogastronomica	
Religioso		Medicale e Termale			



Regione Toscana



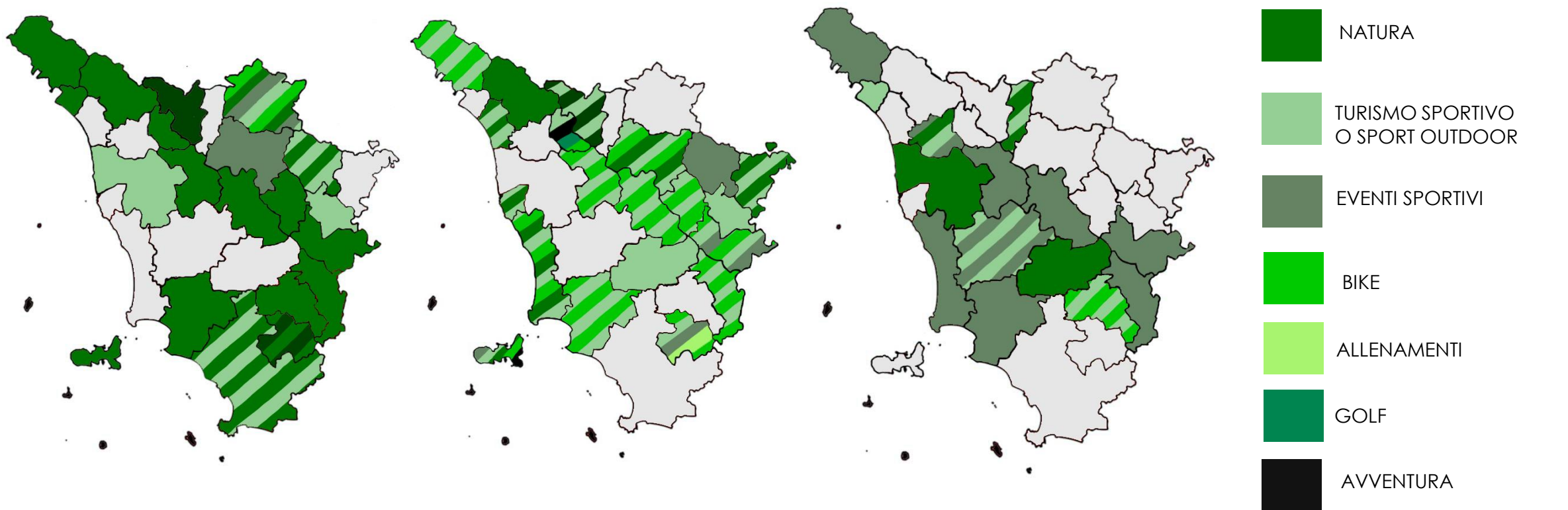
TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#Tuscanytogether

Digital Labs

Linee guida per la governance della promozione turistica regionale

LE MAPPE: TURISMO ATTIVO





Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TuscanyTogether

Digital Labs

Linee guida per la governance della promozione turistica regionale



- team.toscanapromozione.it
- convenzione con ANCI
- marketing team TPT
- TuscanyTogether LABS
- Tavoli di lavoro e plenarie con AMBITI e OTD

	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



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#tuscanytogether

Digital Labs

#mytuscany



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TUSCANYTOGETHER

Digital Labs

GESTIONE CRISI COVID_19

Coordinamento regionale per il rilancio del turismo della Toscana

Gruppo di contatto e coordinamento per il raccordo delle iniziative di volte alla ripartenza del turismo in Toscana dopo la crisi Covid2019.

Fanno parte del coordinamento: Regione Toscana, Toscana promozione Turistica, Fondazione Sistema Toscana, Aeroporti di Toscana, Autorità portuali, IRPET, ANCI, le Associazioni di categoria del turismo.

Il coordinamento è in contatto e raccordo costante con l'Agenzia nazionale del turismo (Enit) e le altre regioni italiane.

Team Crisis Management

Il Team di Crisi Management di TPT e FST attua, nell'ambito del marketing della destinazione, le strategie di intervento immediati e di rilancio e risponde all'Assessorato al Turismo della Regione.



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#TUSCANYTOGETHER

Digital Labs

GESTIONE CRISI COVID_19

Interventi immediati

- a) Monitoraggio dello scenario e raccordo con gli stakeholders
- b) Coordinamento della informazione per turisti e intermediari
- c) Presidio di web e media

Interventi di rilancio post-crisi

- a) Riprogrammazione dei Piani Operativi 2020 ed alla programmazione dei Piani 2021 con la riallocazione delle risorse utili per il più efficace del rilancio del settore a crisi finita.
- b) Rafforzamento delle azioni Business to business
- c) Campagna cross-mediale internazionale



Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA

#tuscanytogether

Digital Labs



#mytuscany

Live and share your experience!

@visittuscany #mytuscany

visittuscany.com

#tuscanytogether



#Digital Labs, i moduli:

- *La Destinazione;*
- *Innovare l'offerta: le esperienze per gli ospiti;*
- Strategie di comunicazione.

Strumenti di ascolto *on line* e mail dedicata

territori@toscanapromozione.it;

Grazie