

13 gennaio 2023

Cicloturismo: engagement & Design Thinking B2B

Modulo 2: la progettazione ecosistemica

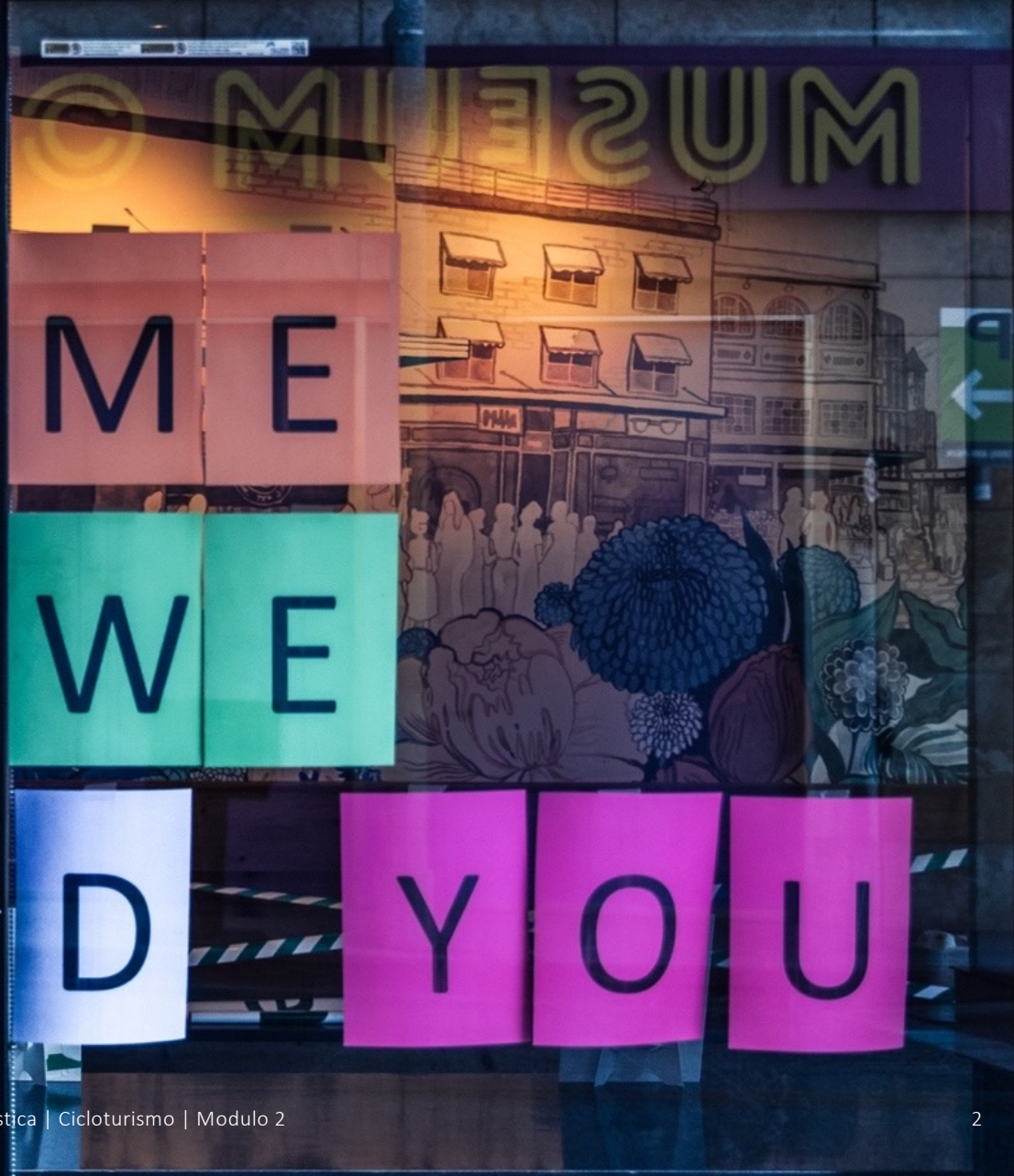


Regione Toscana



TOSCANA
PROMOZIONE TURISTICA





Il team di oggi

Design



Lidia Tralli

Service Design Director
Design Group Italia



Lucrezia Fratto

Lead Service Designer
Design Group Italia

Bike

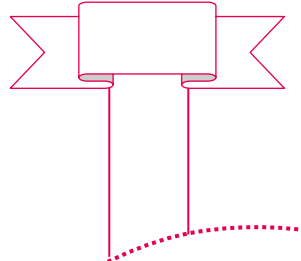


Silvia Livoni Colombo

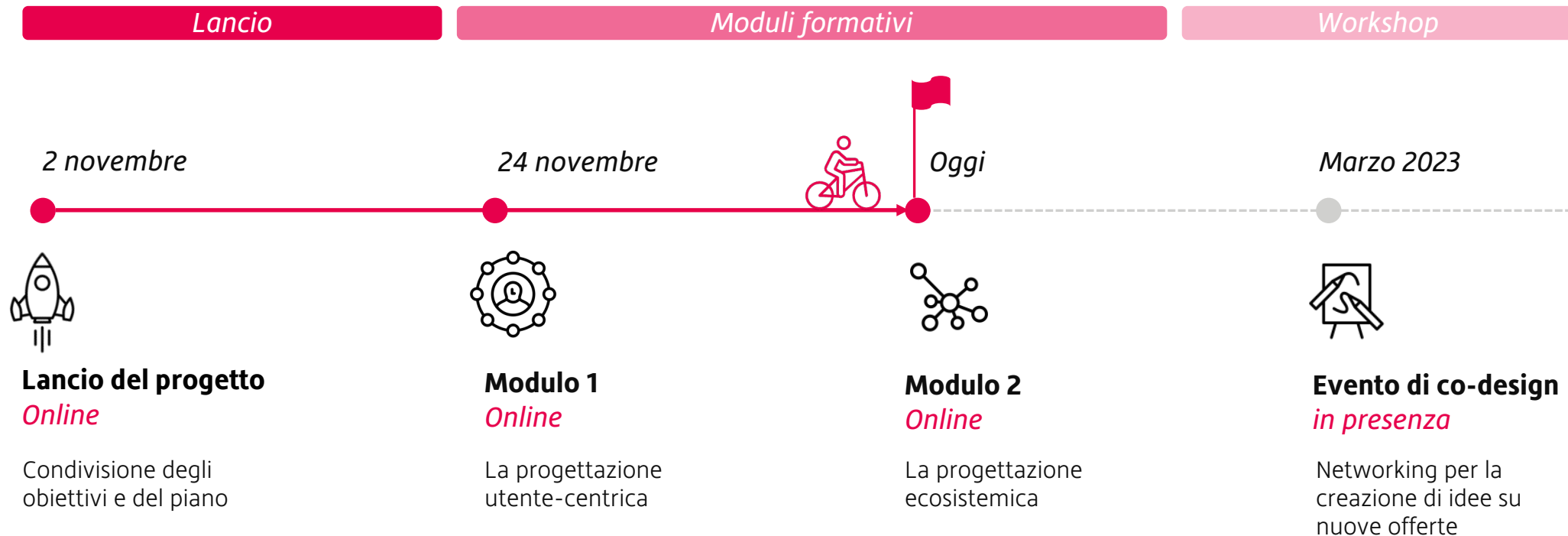
Consulente strategica bike
per Regione Toscana

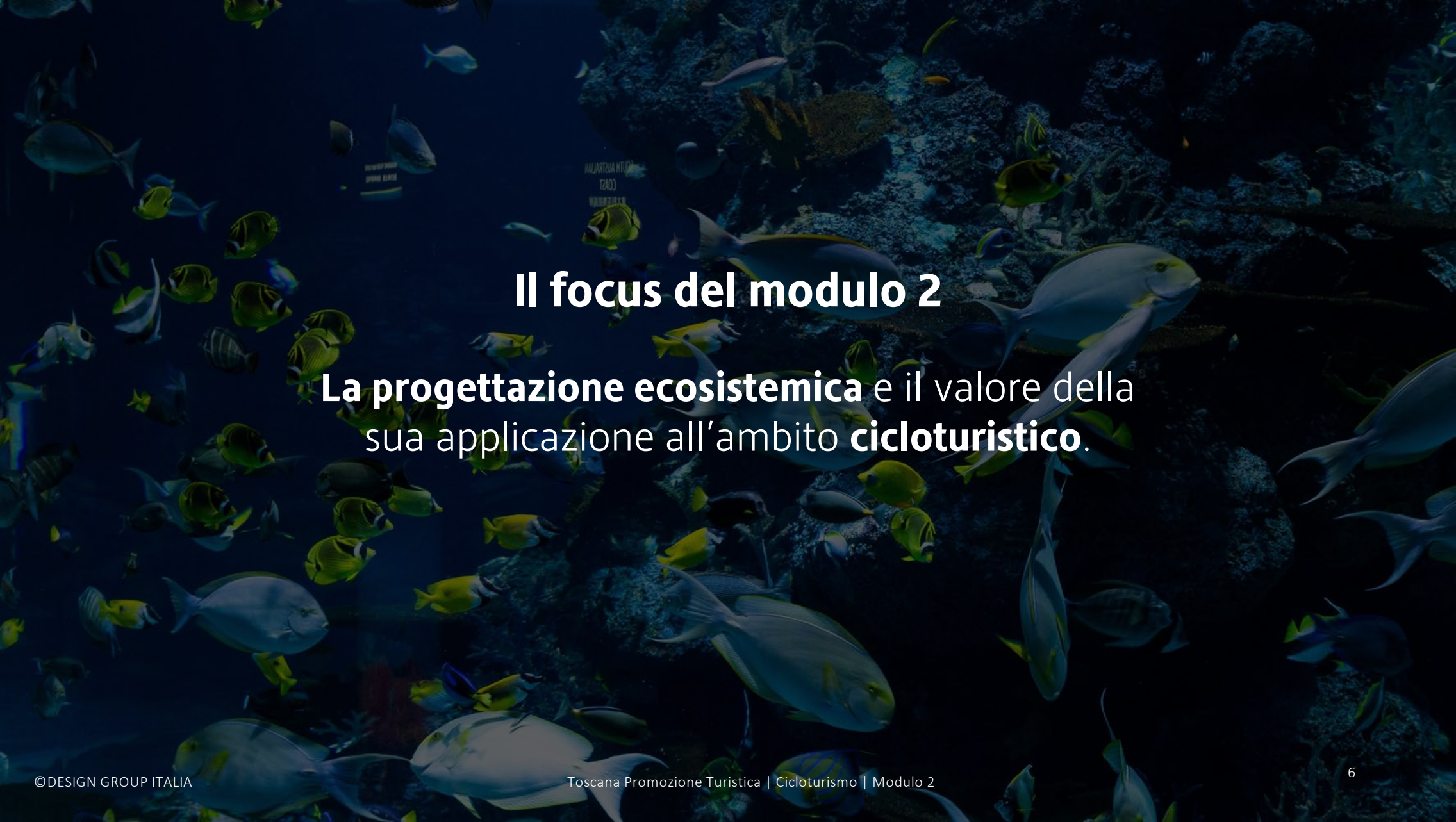
L'obiettivo del percorso insieme

Avviare una modalità di **collaborazione**
per la **co-creazione** di un'**offerta**
cicloturistica integrata.



Dove siamo nel nostro percorso





Il focus del modulo 2

La progettazione ecosistemica e il valore della sua applicazione all'ambito **cicloturistico**.

Contenuti del modulo

1.

Perchè adottare
un approccio
ecosistemico

2.

Abilitare l'innovazione
di sistema: elementi
chiave

3.

Ecosystem design:
principi di base

4.

Ora tocca a voi

1.

Perchè adottare un approccio ecosistemico

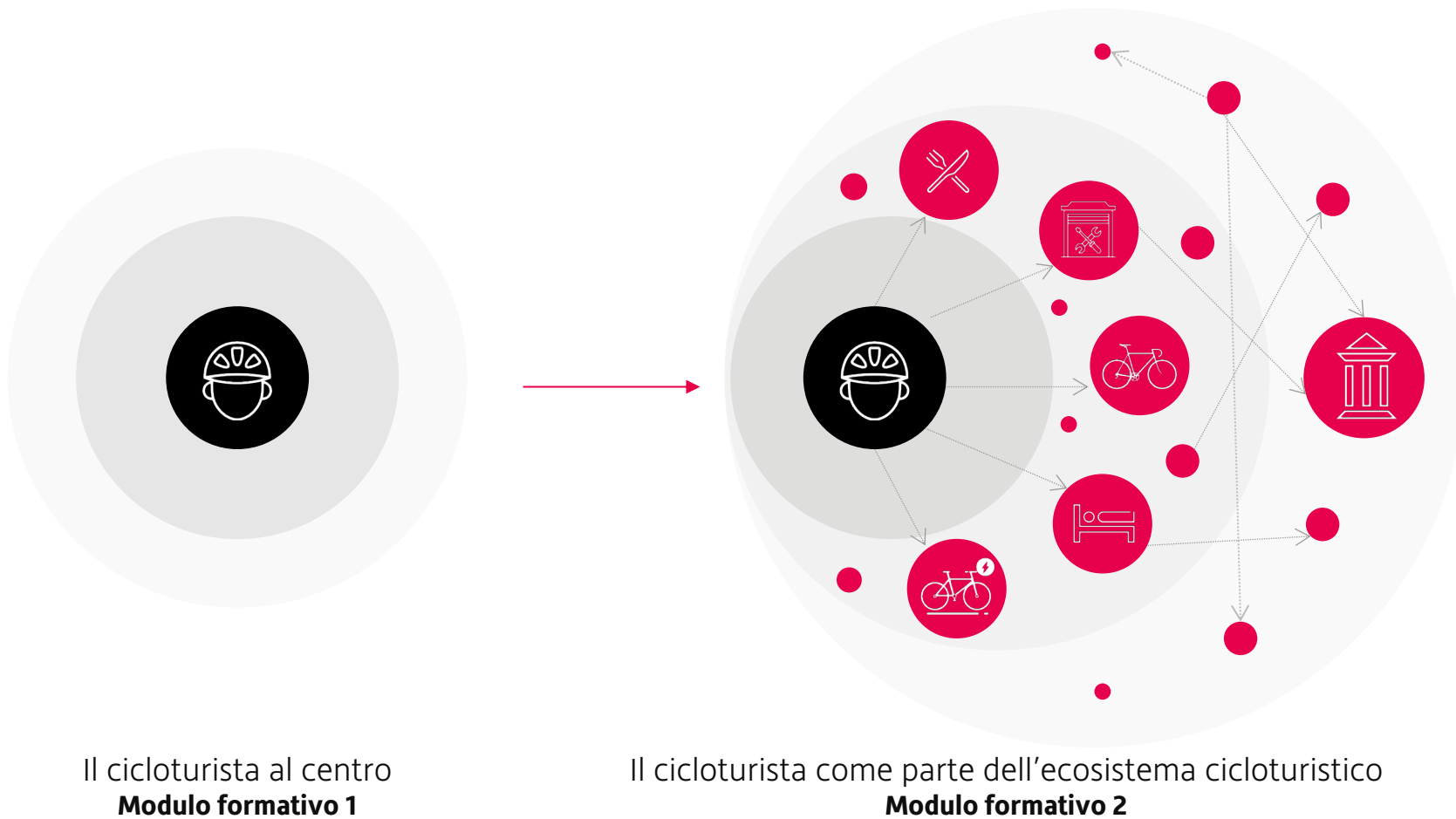
Cosa vi suggerisce?



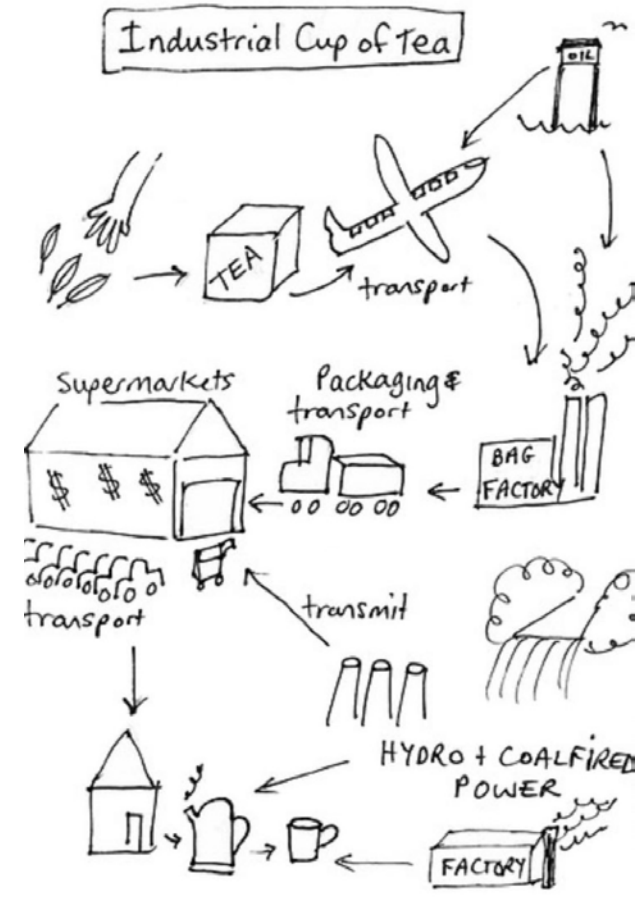
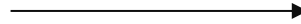
A close-up, profile shot of a woman with reddish-brown hair, wearing a wide-brimmed straw hat. She is holding a white ceramic cup with a pink and green floral pattern to her lips and drinking. She is wearing a blue and white patterned top. The lighting is warm and directional, coming from the side, highlighting her features and the texture of the hat. The background is dark and out of focus.

L'esperienza di un utente, magari legata ad un ottimo prodotto?

Oggi ampliamo la nostra prospettiva



Per individuare oltre ai bisogni, ciò che è sopra, sotto, intorno...



Un concetto di derivazione scientifica

L'ecosistema è l'insieme degli **organismi viventi e delle sostanze non viventi** con le quali i primi stabiliscono uno scambio di materiali e di energia, in un'area delimitata.

Diventa un modo di pensare

“A system is a set of related components that work together in a particular environment to perform whatever functions are required to achieve the system's objective.”

~ Donella Meadows

@humschools | @leylaacaroglu



Fonte: <https://waterscenterst.org>

L'approccio sistemico nasce per cercare di rispondere a delle **sfide complesse** che non trovano risposta in un'unica soluzione perché frutto di diversi **fattori tra loro connessi**.





Altre **sfide**, apparentemente più **semplici**, presentano **criticità** che solo un **approccio sistemico** può aiutare a **risolvere**.

Esempio classico di problema dell'ultimo miglio dei servizi di sharing, in cui alcuni aspetti ancora sembrano non funzionare...

Metodologie a confronto



La progettazione utente-centrica

Soddisfa i bisogni degli utenti che creano la domanda.

Es. l'utente che utilizza il monopattino.



La progettazione ecosistemica

Integra il contesto allargato come parte della soluzione.

Es. Gli spazi della città, gli automobilisti, gli altri servizi di sharing.

Metodologie a confronto



La progettazione utente-centrica

Focus su una soluzione.

Es. Il servizio (app, sito, etc.) per il noleggio del monopattino.



La progettazione ecosistemica

Focus su soluzioni diverse
tra loro connesse.

Es. Collaborazione pubblico-privata per la gestione degli spazi, campagna di sensibilizzazione sulla sicurezza stradale, etc.

Metodologie a confronto



La progettazione utente-centrica

In base al focus della progettazione, genera valore per qualcuno.

Es. Offerta del servizio ai clienti, guadagno per l'azienda che lo fornisce.



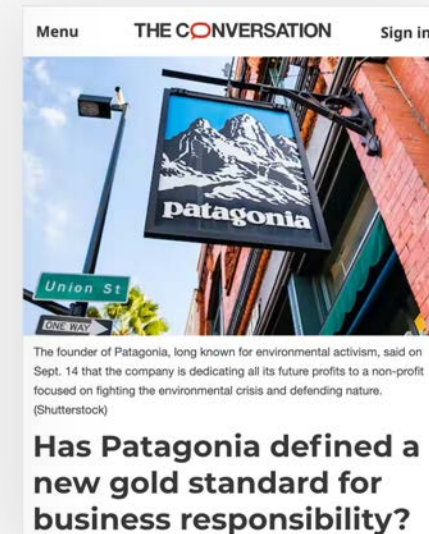
La progettazione ecosistemica

Mira ad amplificare la generazione di valore su più fronti contemporaneamente.

Es. I cittadini (anche non utilizzatori), i commercianti, la città.

Perché adottare un approccio ecosistemico

Le **logiche** che guidano lo **sviluppo economico** non possono più prescindere da quelle **ambientali, sociali e umane**.



Perché adottare un approccio ecosistemico

La **digitalizzazione**, la **produzione decentralizzata** e la **tecnologia** in generale hanno reso tutto iper-connesso e determinato la nascita di **nuovi modelli di business**.

Partner

Glovo calls local businesses for entry to its self-service sign up feature

By Partner
Oct 19, 2022



SKYSCANNER LAUNCHES SOLUTION FOR AIRPORTS TO OPTIMISE ROUTES AND COMPETE BETTER

Metasearch site's Catchment Analysis makes use of the firm's Travel Insight Vision tool that provides insights based on real-time data demand



FINANCIAL TIMES

myFT

Uber Technologies Inc + Add to myFT

Uber rolls out ad business to reach more riders

Rideshare company looks to accelerate revenue growth with new business division



An Uber executive has suggested that advertising could be used to subsidise the cost of its trips without decreasing drivers' earnings © AP

IL PARADOSSO DELL'INNOVAZIONE EUROPEA

Satispay e le altre. In Europa il fintech è diventato un business di "sistema"

GIOVANNA FAGGIONATO

29 settembre 2022 • 20:08

Aggiornato, 29 settembre 2022 • 22:21



Foto LaPresse - Mourad Balti Touati 24/02/2019 Milano (Ita) - Piazzale Baiaumonti Cronaca Cartellone gigante pubblicitario della ditta Satispay con slogan in lingua cinese esposto sulla facciata di un palazzo di piazzale Baiaumonti Nella foto il cartellone pubblicitario con scritto in cinese

Everyeye Tech

L'app Io pronta ad evolversi: integrerà patente, tessera sanitaria ed elettorale

L'app Io della pubblica amministrazione, divenuta famosa al grande pubblico per il cashback lanciato dal Governo Conte II post pandemia,...

1 day ago

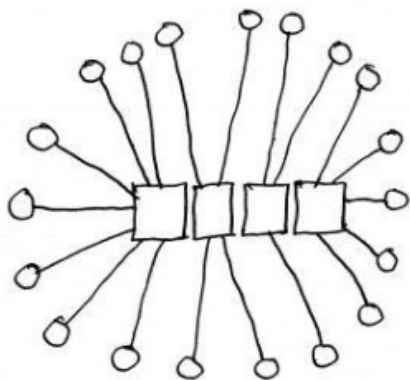
Anche i **singoli prodotti** non sono più solo prodotti per effetto della **loro connessione** a: software, applicazioni web-based, organizzazioni che sviluppano e erogano prodotti e servizi, comunità per le quali forniscono servizi...



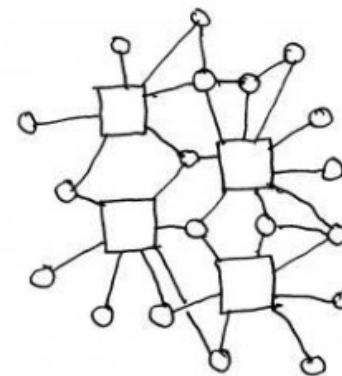
Sempre più spesso
gli ecosistemi sono **digitali** e
sfruttano le potenzialità della
tecnologia per ampliare il
valore generato.

I leader aziendali di tutto il mondo utilizzano
sempre di più il modello del business di
ecosistema per aumentare la crescita delle
attività principali, generare nuovi ricavi da
prodotti e servizi, creare nuovi pool di valore.





Dalla
progettazione
di una soluzione



Alla progettazione
di un ecosistema di
soluzioni

2.

Abilitare l'innovazione di sistema: elementi chiave

Toscana: l'ecosistema cicloturistico

Regione **Toscana** è la **prima regione italiana** a creare un **Atlante degli Itinerari Cicloturistici** il più possibile **esaustivo** e in continuo **aggiornamento** per un **arricchimento valoriale** e con la proposta più importante in termini di **km percorribili**.

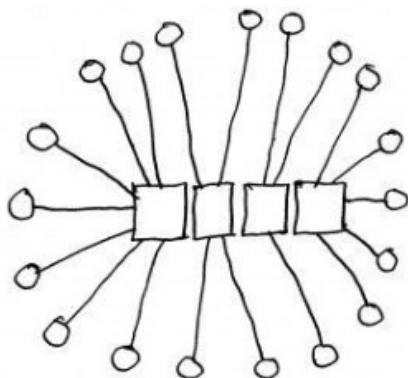


Toscana Promozione Turistica con la messa a sistema **dell'Atlante degli Itinerari Cicloturistici**, in collaborazione con gli Ambiti Turistici, permette di **valorizzare** anche **territori** meno noti, i piccoli borghi e invita il turista a scegliere il **percorso** in base alla **difficoltà** ed alla **tipologia di bicicletta**.

Cicloturistici, in collaborazione con gli Ambiti Turistici, permette di **valorizzare** anche **territori** meno noti, i piccoli borghi e invita il turista a scegliere il **percorso** in base alla **difficoltà** ed alla **tipologia di bicicletta**.

[illegible]

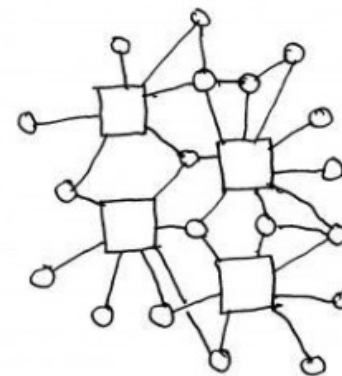
Come abilitare l'innovazione di sistema



Dalla
progettazione
di una soluzione



Piattaforme
+
Partnership



Alla progettazione
di un ecosistema di
soluzioni

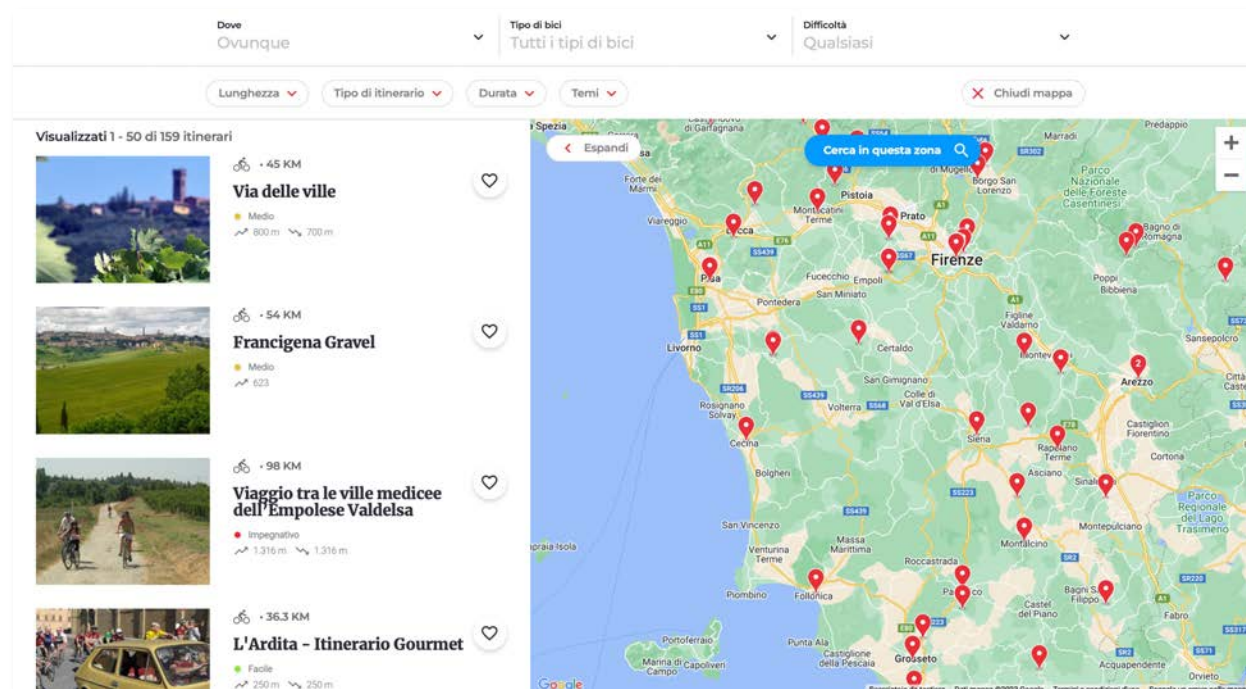
The background of the slide is a close-up, high-contrast photograph of water ripples. The ripples create a complex, organic pattern of concentric and intersecting lines, with varying shades of deep blue and teal. The lighting highlights the texture of the water, giving it a sense of depth and movement.

Le piattaforme

Sono abilitatori, spesso digitali, in grado di attivare lo **scambio di valore**, facendo leva sulla **tecnologia** e le relazioni tra i **partecipanti** che **realizzano lo scambio**.

La piattaforma

Su **VisitTuscany** l'Atlante diventa **digitale** quindi facilmente **fruibile** dal singolo **viaggiatore** ma anche, dai numerosi **tour operator** interessati alla destinazione ma, non consapevoli della ricchezza di offerta.

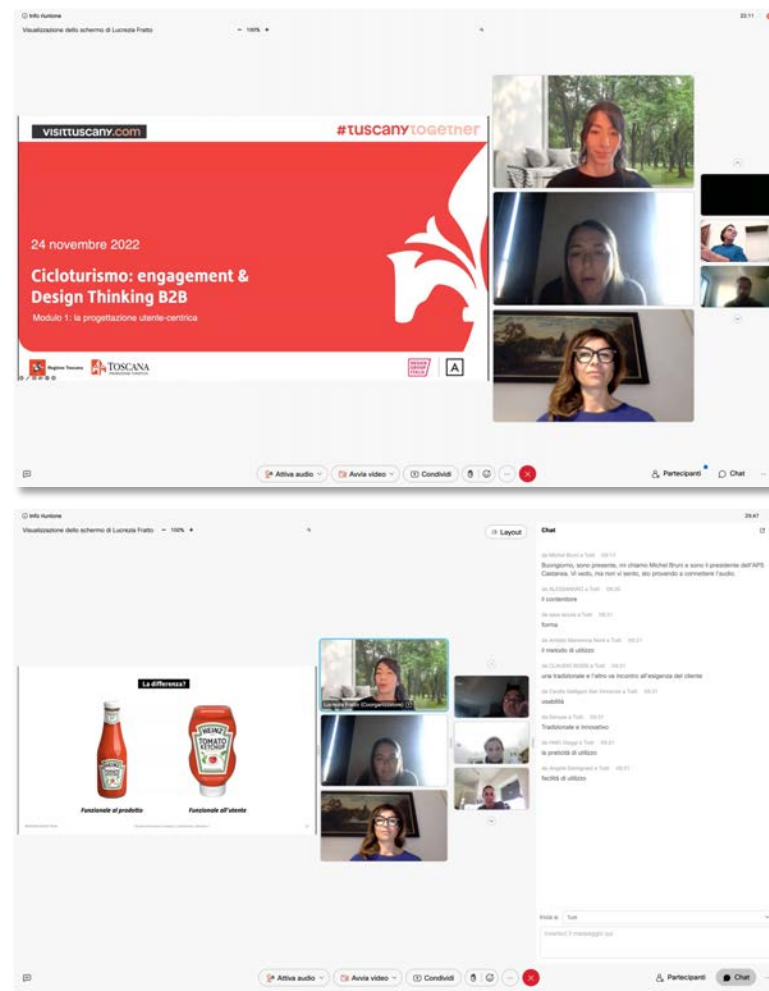


Le partnership

Permettono all'ecosistema di **amplificare la generazione di valore, raggiungendo e soddisfacendo più clienti**, attraverso sinergie e ottimizzazione di risorse.

Le partnership

Parallelamente **Toscana Promozione** ha attivato un **percorso** per la costruzione del prodotto Bike con il **coinvolgimento degli operatori** in una formazione dedicata al tema e **co-progettazione dell'offerta**.



A cyclist wearing a white and yellow jersey and a white helmet is standing on a rocky, grassy cliff edge, pointing towards the ocean. The background features a vast blue sea under a cloudy sky, with distant landmasses visible on the horizon.

Caso studio
Isole Canarie

Isole Canarie

Valore

Le isole Canarie iniziano il loro processo di trasformazione come destinazione **Bike friendly** nel 2014 e dopo quattro anni (2018) si affermano come **paradiso per le due ruote**, come testimoniano numeri e operatori.



"Lavoriamo con i tour operator e con prenotazioni online. Con uno staff di circa 100 dipendenti, compresi gli stagionali, abbiamo clienti da Austria, Germania, Svezia, Belgio e Italia, in particolare gruppi".



Dagmar Seckinger, responsabile vendite mercati internazionali di Free Motion

Isole Canarie

Approccio sistemico

1

Esperienze turistiche nuove e variegate

Un elevato volume di risorse unite ad una micro-segmentazione, permette di generare nuove e variegata esperienze.

2

Cultura, autenticità, valorizzazione

Aspetti come cultura, l'identità o l'autenticità, la valorizzazione di paesaggi dei paesaggi, degli ambienti urbani, delle opportunità sport, ecc. rappresentano un ambito di lavoro strategico per il futuro.

3

Standard qualitativi elevati

Le strutture ricettive hanno raggiunto livelli elevati e i trasporti sono forniti da operatori del settore, mentre lo sviluppo futuro è correlato a nuovi prodotti legati al mercato di nicchia.

4

Modello turistico stagionale

Facendo leva sulle condizioni climatiche uniche delle Canarie, il paese ha creato un modello turistico che si rinnova con le stagioni, ponendo attenzione ai turisti e alle loro esigenze nel tempo.

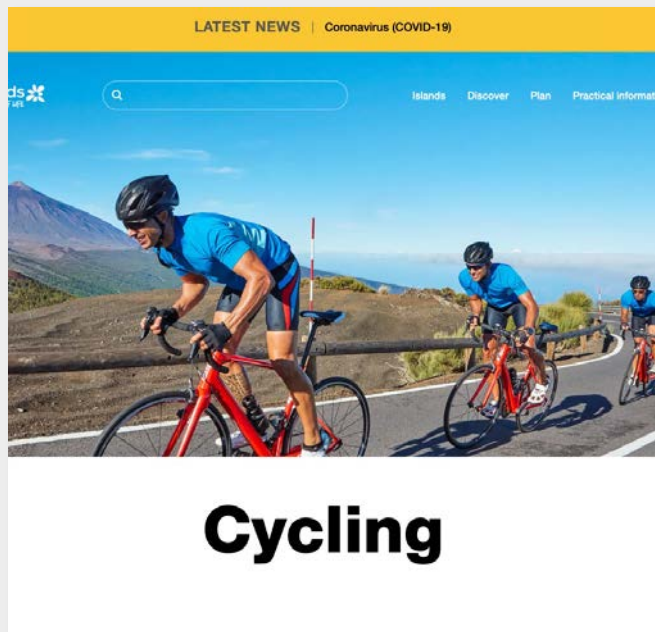
5

Sostenibilità, sicurezza stradale, accessibilità

Una tra le prime destinazioni più attente allo sviluppo di un'infrastruttura integrata e all'applicazione puntuale delle regole alla sua progettazione.

Isole Canarie

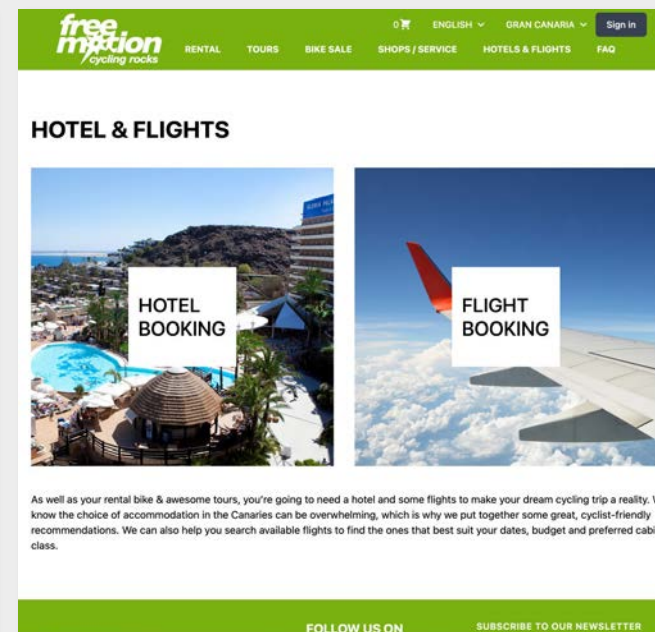
Piattaforme e partnership



Hellocanaryislands.com



Grancanariatribikerun.com



Free-motion.com

Caso studio
Fiandre

Fiandre

Valore

Un'altra destinazione vocata e dedicata alla bike sono le Fiandre. Un territorio **piccolo ma ben organizzato**, che sfrutta le peculiarità del territorio per offrire una rete di piste interne e di **collegamento con l'esterno**, oltre a tutto quello che di cui un **cicloturista ha bisogno**.

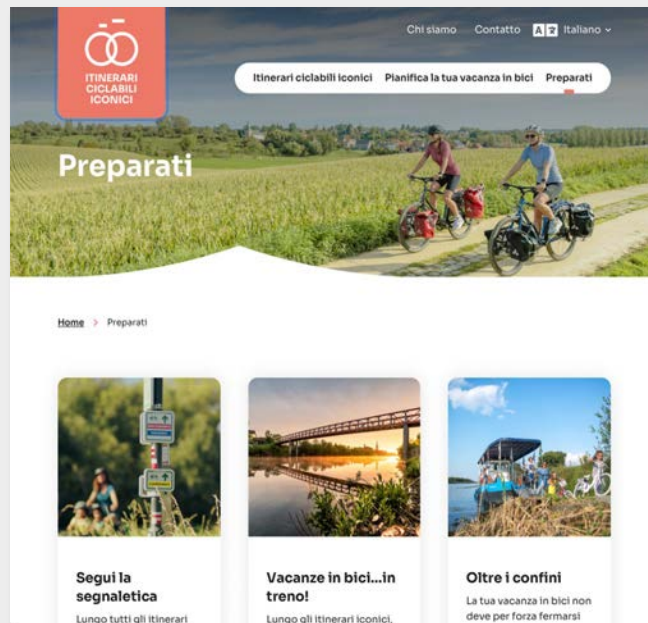


Fiandre

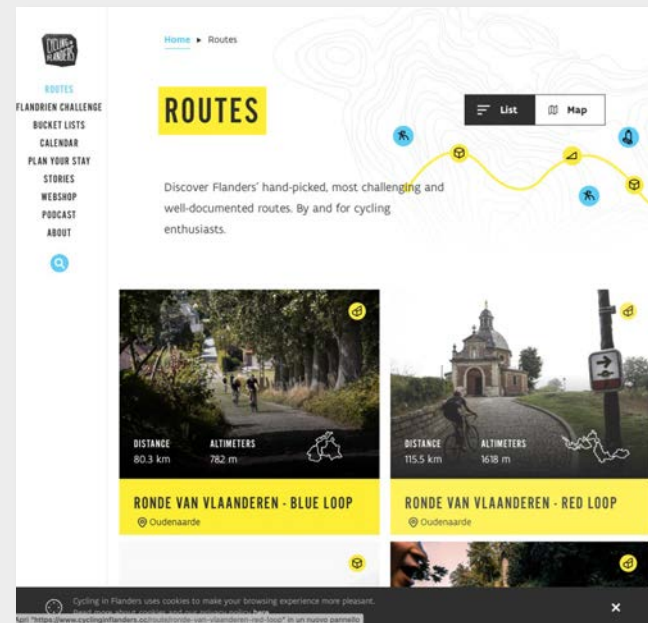
Piattaforme e partnership



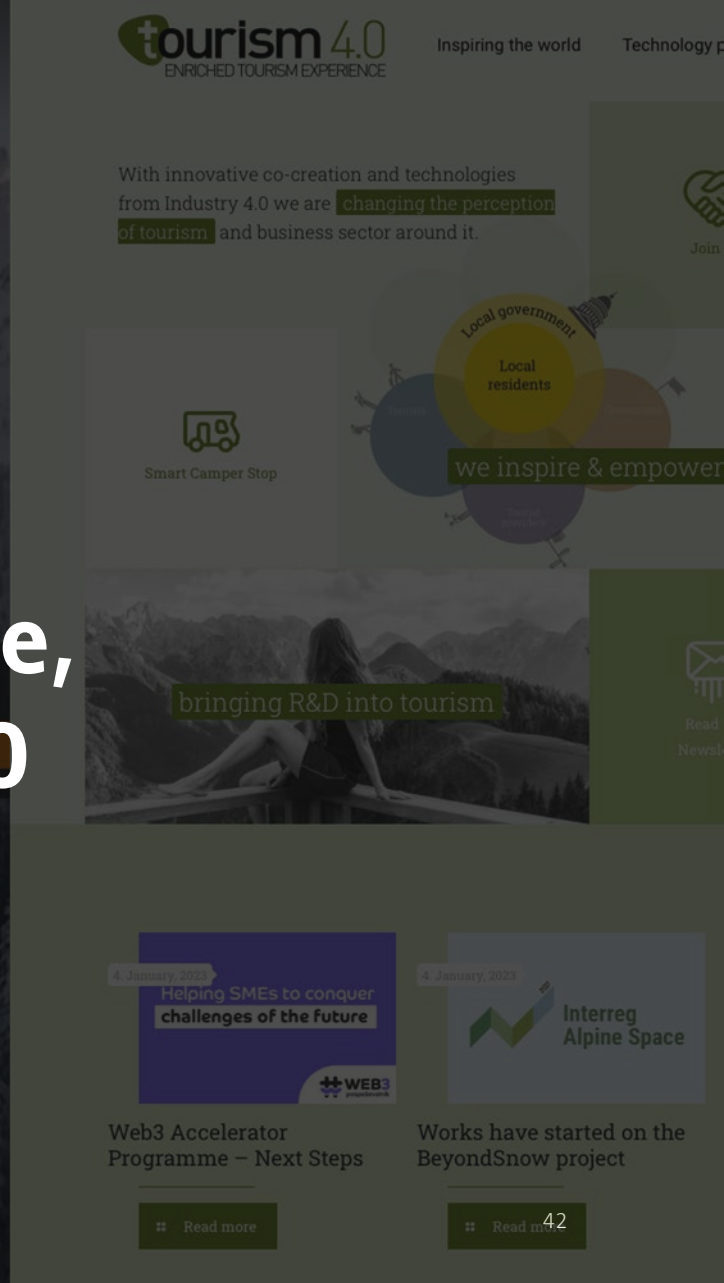
www.visitflanders.com



www.fiandreinbici.com



www.cyclinginflanders.cc



Altri casi interessanti

Dolomiti Paganella Bike, Sudetirol, Tourism 4.0

Dolomiti Paganella Bike

Dolomiti Paganella Bike è un **percorso ciclabile di circa 400 km**. Per garantire un' **esperienza** ottimale a **360°**, all'interno del sito è possibile accedere alla **rete di bike hotel, bike shuttles, tour organizzati, eventi**, etc...

Fonte: www.dolomitipaganellabike.com/it

LA TUA PRIMA VOLTA QUI? SEGUICI!

Siamo pronti a dare risposta ad ogni tuo dubbio. Vivi la tua vacanza a portata di pedale con l'unico pensiero di divertirti, al resto pensiamo noi! Scopri l'esperienza bike più in linea con le tue preferenze!

QUANTO TI FERMI?

DOMANI PROSSIMI 2 GIORNI PROSSIMI 3 GIORNI ALTRO

Check-in Check-out

IL TUO SKILL?

PRINCIPIANTE PRINCIPIANTE/INTERMEDIO INTERMEDIO

INTERMEDIO/AVANZATO AVANZATO SOLO ESPERTI TUTTI

OK, GO! RESET

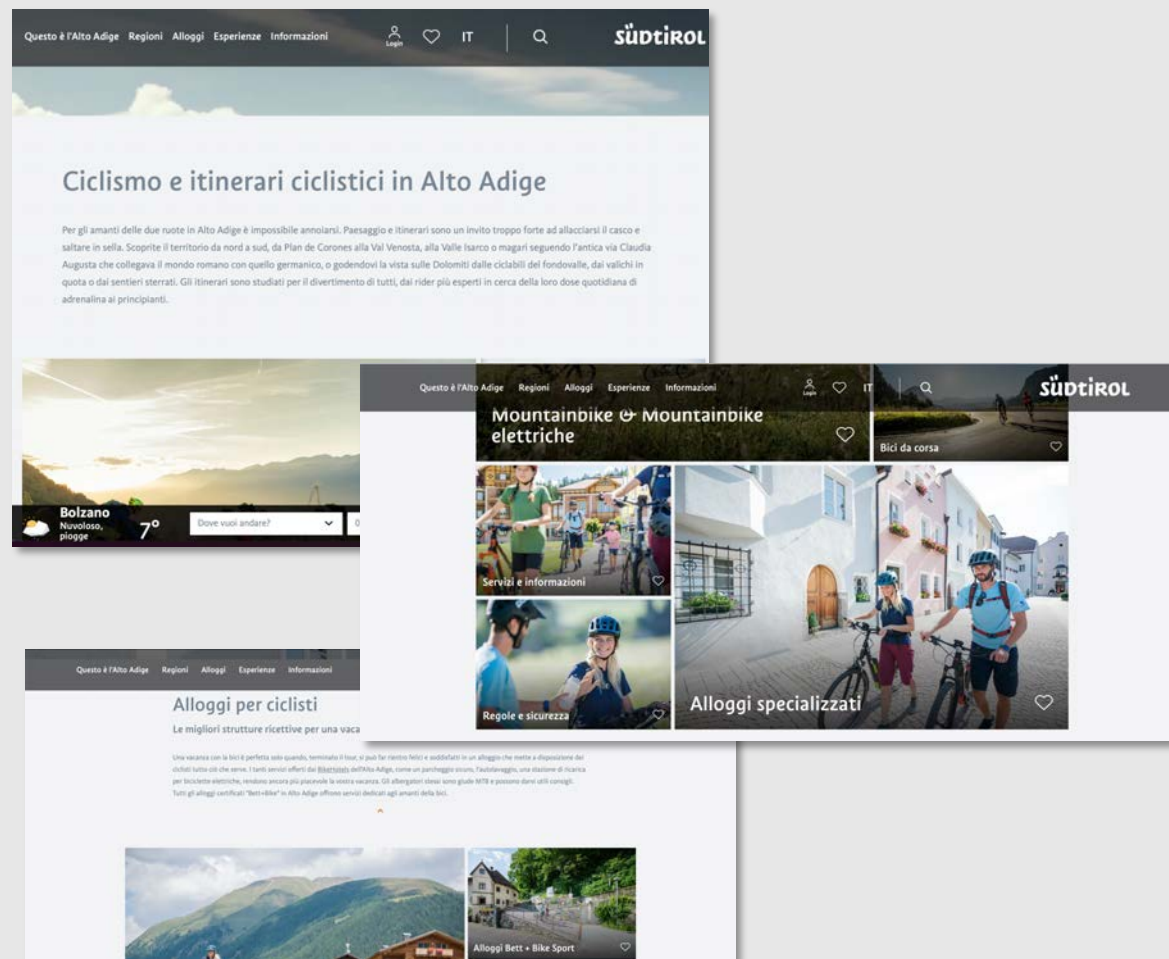
TICKETS & BIKE PASS BIKE HOTELS MOLEGGIO & NERGO

TRAIL MAPS BIKE SHUTTLE

Sudetirol

La piattaforma mette a sistema **servizi, alloggi dedicati, regole e sicurezza** e, percorsi per garantire in una vista unica, tutto quello che è necessario ai cicloturisti per **pianificare ogni aspetto del viaggio**.

Fonte: www.suedtirol.info/it



Tourism 4.0

Una **partnership** tra operatori turistici, istituzioni pubbliche, organizzazioni industriali, università ed enti di ricerca, nata nel **2018 per favorire** lo sviluppo di **un turismo sostenibile**.

L'hub mette al centro la **qualità delle comunità locali**, valutando le iniziative in base **all'impatto sul territorio** e coinvolgendo le comunità locali, pubblicando i dati di monitoraggio.

Fonte: <https://tourism4-0.org>



Progettare in ottica ecosistemica

permette di cogliere maggior opportunità di business e far leva sulle relazioni per generare un valore più ampio che può crescere nel tempo e nello spazio.



Rispondere ad
un'evoluzione di
contesto
sempre più
veloce

Far leva sulle
relazioni per
ampliare
opportunità di
business

Generare valore
a 360°

3.

Ecosystem design: principi di base

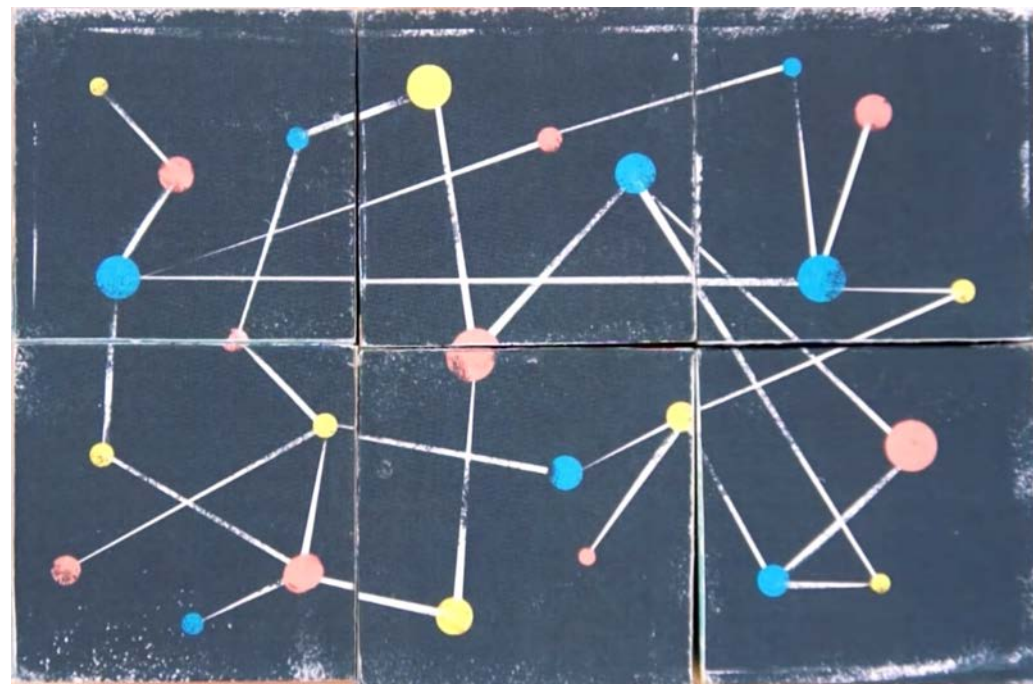
**Ora che abbiamo
compreso i benefici di un
approccio ecosistemico....**

...Come lo applichiamo?

Ecosystem design

La combinazione tra **pensiero sistemico** e **design** prende il nome di **Ecosystem Design**.

Una pratica che unisce la **prospettiva** del primo, al modo di **creare soluzioni** del secondo per **amplificare il valore generato**.



Approcci all'innovazione di sistema

Quando si tratta di ecosistemi, l'innovazione può assumere diverse forme e ci si potrebbe trovare ad agire in diversi modi:

a.

Migliorare un sistema esistente, le sue prestazioni, la sua salute, l'efficienza ecc.

b.

Trasformare un sistema dall'interno, riorientare la finalità delle sue istituzioni e delle sue relazioni, riutilizzarne le risorse e le componenti, modificarne la cultura operativa.

c.

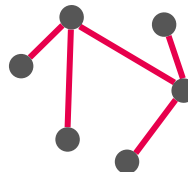
Creare un nuovo sistema dall'esterno, assemblare nuovi elementi e attori, coltivare relazioni da cui può emergere un nuovo sistema con un nuovo scopo.

Gli elementi di un ecosistema



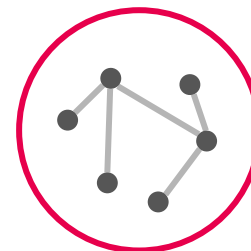
Nodi

Attori, entità o nodi possono essere molto vari. Gli attori possono includere persone reali, concetti, istituzioni, oggetti.



Conessioni

Si tratta delle relazioni tra gli attori, entità o nodi all'interno del sistema che determinano anche interdipendenze.

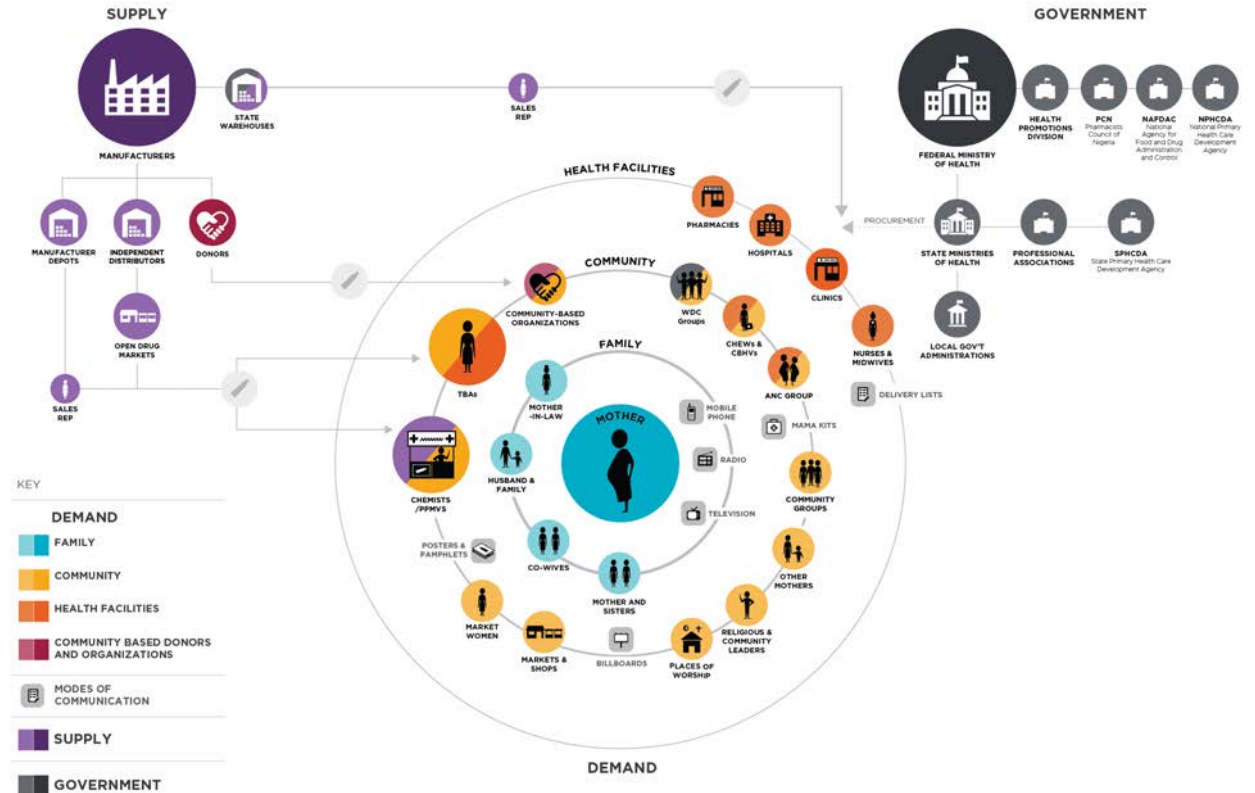


Scopo

Il motivo sotteso alle relazioni che potrebbe inoltre presupporre delle regole condivise per funzionare.

Esempio di ecosistema

Rappresentazione
dell'ecosistema relativo al
sistema nascita in Nigeria.



Come generare innovazione nell'ecosistema cicloturistico della Toscana?

Innovare l'ecosistema cicloturistico

1

Definire la strategia dell'ecosistema

- Identificare una proposizione di valore chiara e condivisa tra i partecipanti al sistema.

2

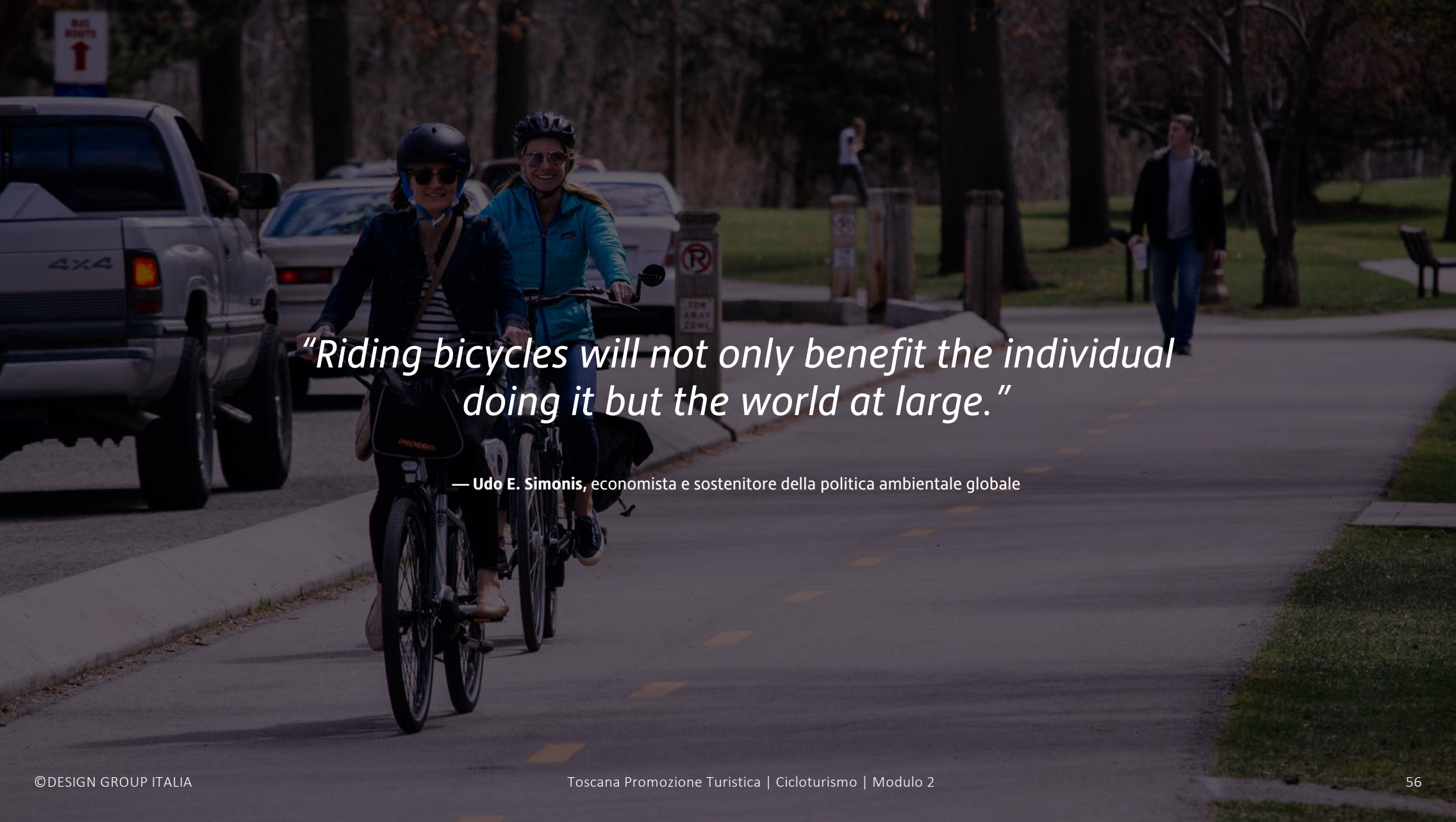
Progettare l'ecosistema

- Identificare quali utenti soddisfare (user-center design)
- Creare le partnership necessarie ad abilitare la generazione di valore sperata.

3

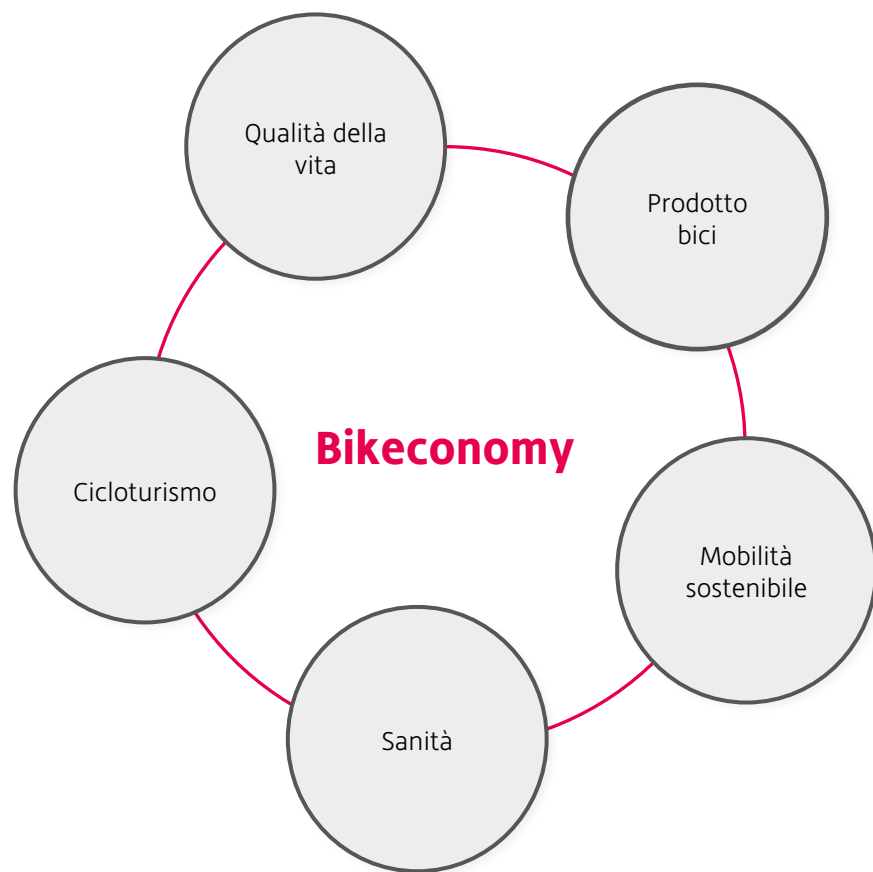
Costruire l'ecosistema

- Progettare un modello operativo e identificare una piattaforma abilitante che permetta all'interno macchina di funzionare nel tempo e nello spazio.



"Riding bicycles will not only benefit the individual doing it but the world at large."

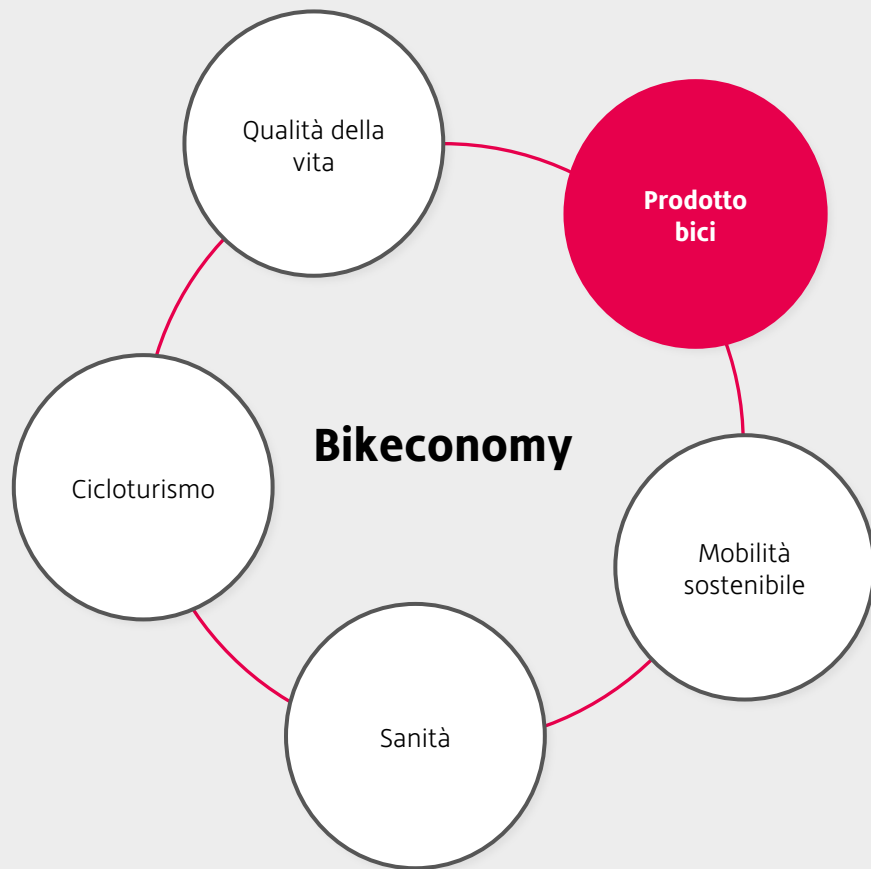
— Udo E. Simonis, economista e sostenitore della politica ambientale globale



500 miliardi di euro

il **valore economico** dell'uso della **bicicletta** nei paesi UE, inclusa la vendita e l'affitto di biciclette, i componenti, lo sviluppo di infrastrutture ciclabili, i benefici all'ambiente, i vantaggi per la salute intesi come risparmio del settore sanitario, risparmio del carburante, la riduzione di inquinamento e rumore.

Fonte: OMS



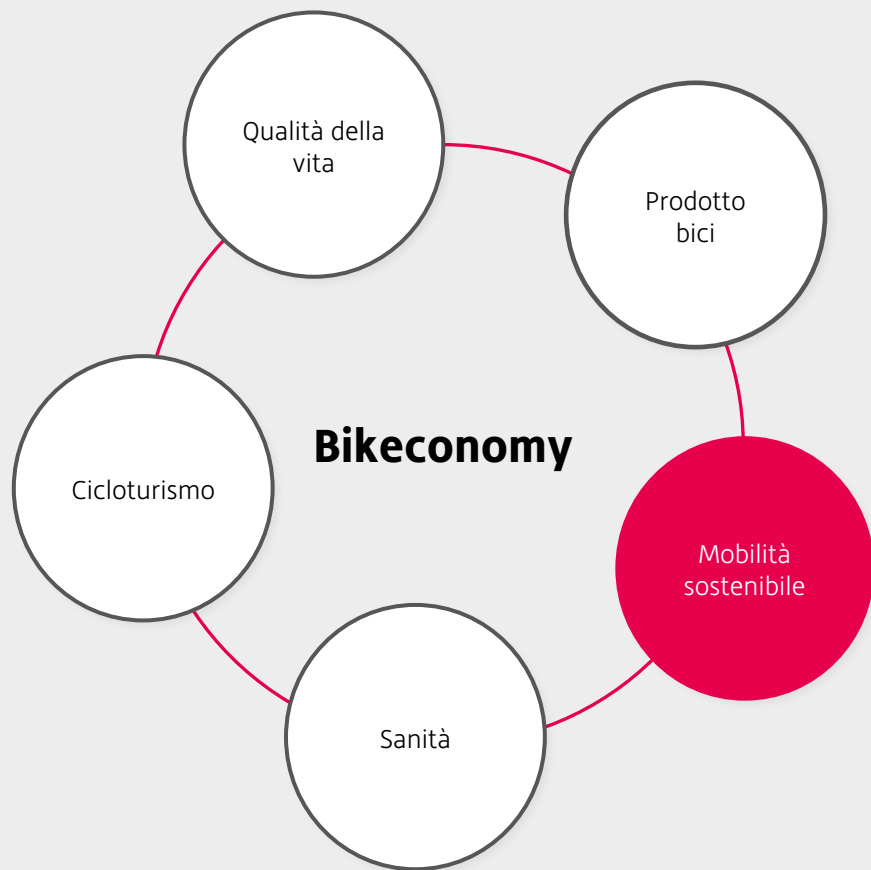
20 milioni

di bici vendute all'anno in Europa

2 milioni

(1.7 MNL bici tradizionale) vendute in Italia nel 2020 contro i 1.7 milione del 2019.

Fonte: OMS



1 miliardo

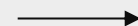
di investimento sulla
mobilità



+21.500
posti di lavoro

+ 30%

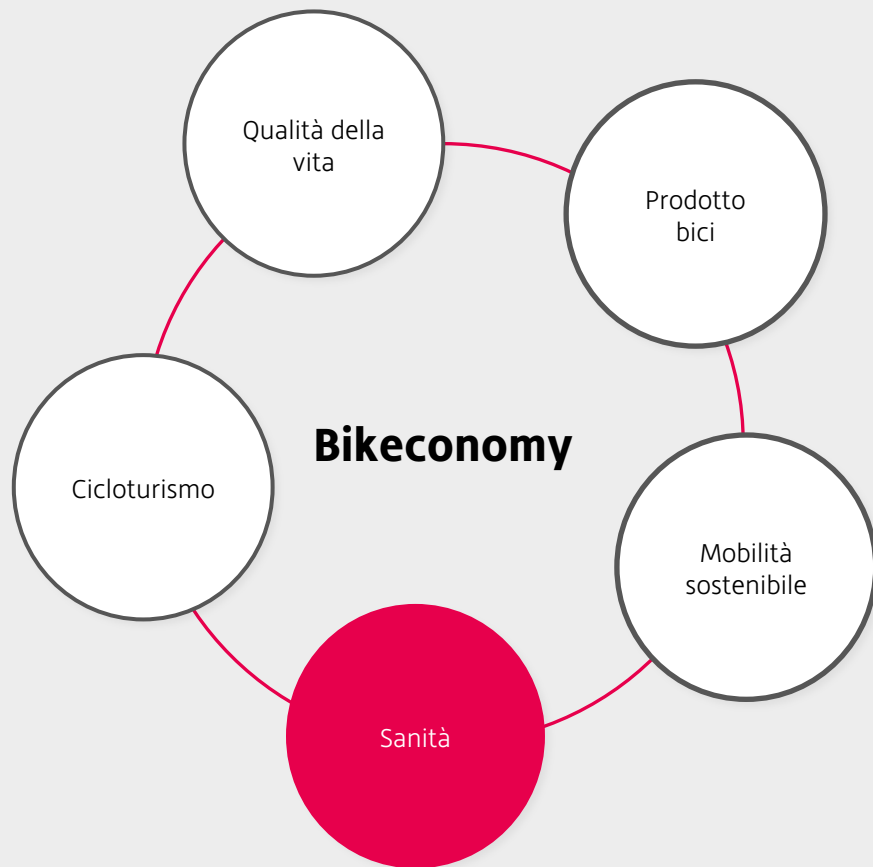
di mobilità ciclabile



+76.000
posti di lavoro

-10 mila
morti in incidenti

Fonte: OMS



110 miliardi

il risparmio in spese sanitarie dovuto all'incremento dell'uso della bicicletta in Europa.

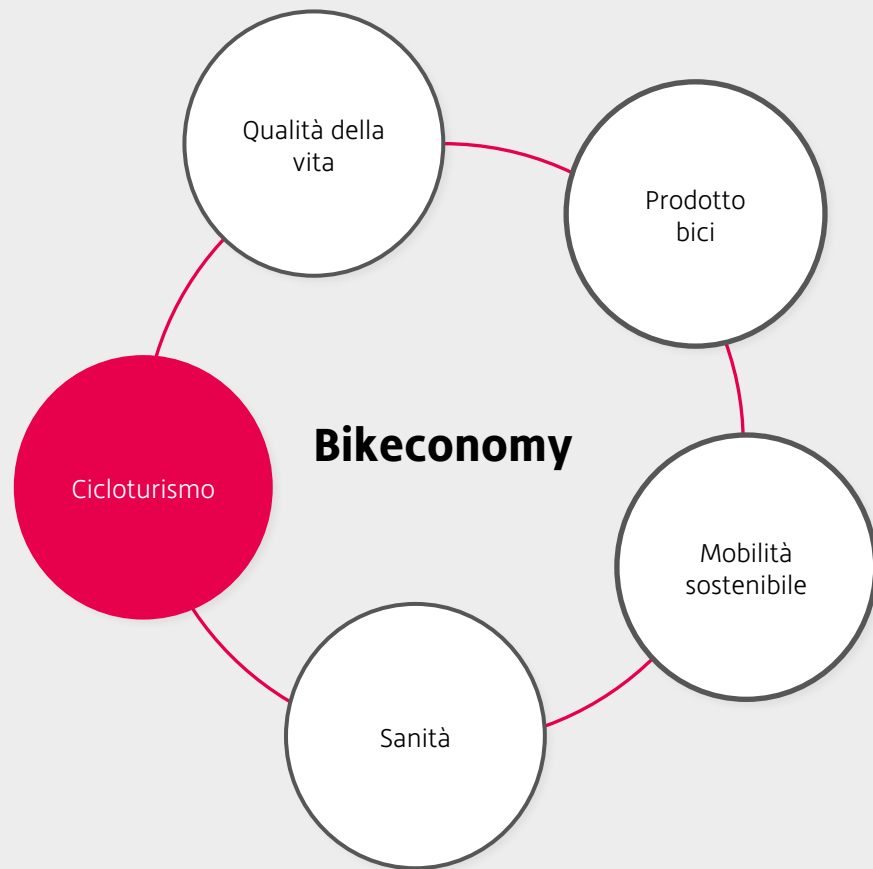
>3 miliardi

il risparmio generato dalla riduzione dell'inquinamento ambientale e acustico derivante dall'uso della bici in Europa.

30 miliardi

copertura delle spese sanitarie relative agli incidenti stradali che causano quasi 4.000 morti l'anno.

Fonte: OMS



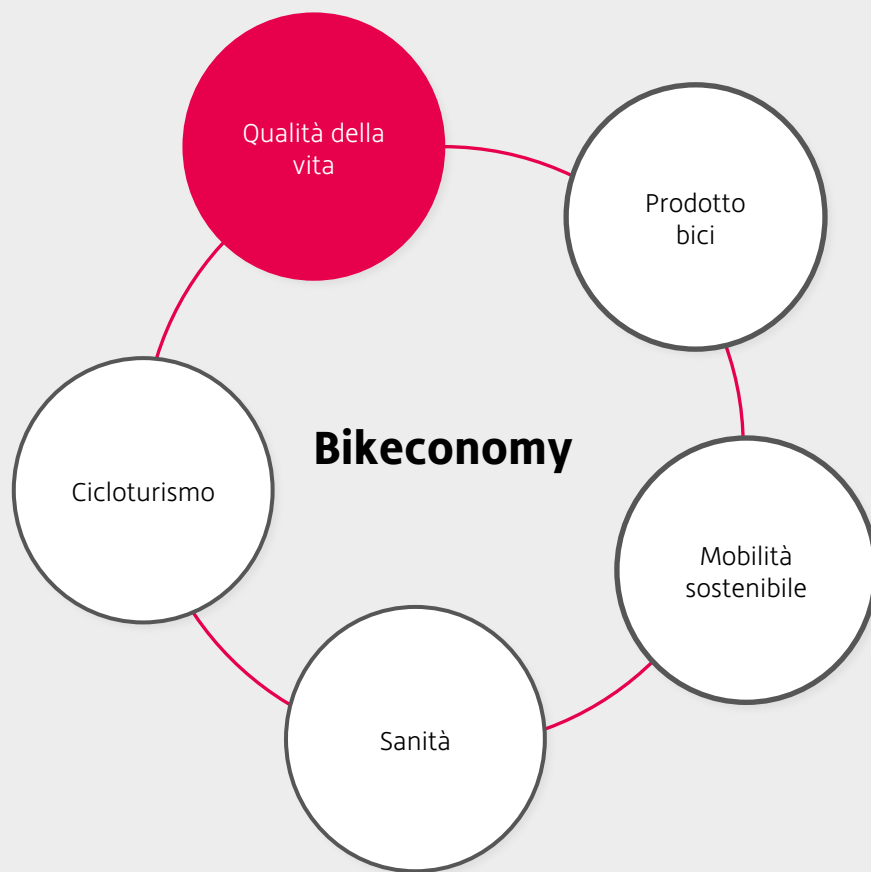
50 miliardi

il trend di crescita, di cui il 10% solo in Italia.

338 mila

l'impatto economico generato da ogni km di ciclabile, stimato sul Trentino che da solo attira ogni anno 16 milioni di presenze per un movimento complessivo di 100 milioni.

Fonte: Osservatorio Bikeconomy



Economicamente **non quantificabile**, si configura come **l'impatto** che tutti i fattori considerati generano **complessivamente**.

Tale parametro è rilevante ai fini della **valutazione di un territorio**, non solo da parte di un **target turistico** ma anche, da parte della **comunità che vive quel territorio**.

I risultati attesi dalle azioni intraprese da Toscana Promozione

- Incremento dei flussi turistici in termini di presenze e di permanenza e allungamento della capacità attrattiva
- Creazione di nuovi posti di lavoro grazie alla generazione di un nuovo ecosistema locale
- Generazione di ricadute positive sulle comunità locali che vengono sollecitate alla co-progettazione culturale per la promozione del territorio.

Innovare l' ecosistema cicloturistico

1

Definire la strategia dell'ecosistema

- Identificare una proposizione di valore chiara e condivisa tra i partecipanti al sistema.

2

Progettare l'ecosistema

- Identificare quali utenti soddisfare (user-center design).
- Creare le partnership necessarie ad abilitare la generazione di valore sperata.

3

Costruire l'ecosistema

- Progettare un modello operativo e identificare una piattaforma abilitante che permetta all'interno macchina di funzionare nel tempo e nello spazio.

1. Gli utenti

Con il **modulo formativo 1** abbiamo avviato il lavoro sulla identificazione degli **archetipi di cicloturisti**.

Attraverso il **momento di networking** finale individueremo **il target** delle **offerte cicloturistiche** che progetteremo.



2. Le partnership

Con questo **modulo formativo 2** mapperemo l'ecosistema attuale e le relazioni esistenti.

Attraverso il **momento di networking** finale individueremo possibili **azioni** per migliorarne le sue **relazioni interne**.



Innovare l' ecosistema cicloturistico

1

Definire la strategia dell'ecosistema

- Identificare una proposizione di valore chiara e condivisa tra i partecipanti al sistema.

2

Progettare l'ecosistema

- Identificare quali utenti soddisfare (user-center design).
- Creare le partnership necessarie ad abilitare la generazione di valore sperata.

3

Costruire l'ecosistema

- Progettare un modello operativo e identificare una piattaforma abilitante che permetta all'interno macchina di funzionare.

La piattaforma

VisiTuscany è la **piattaforma** abilitante l'ecosistema sulla quale le **offerte cicloturistiche** progettate **approderanno** per essere promosse e raggiungere il target.



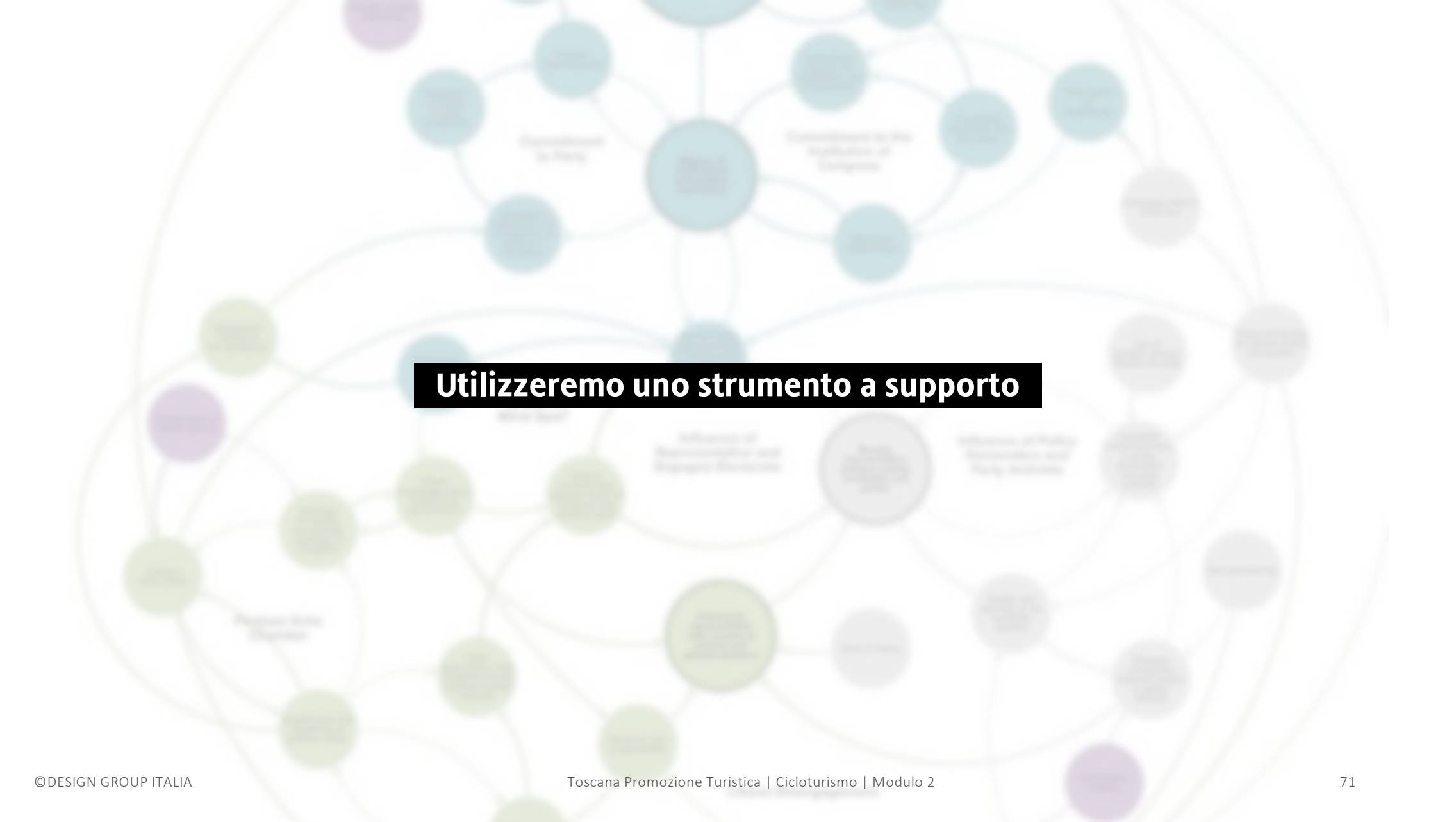
4.

Ora tocca a voi

A complex network diagram with various colored nodes (blue, orange, red, purple, green) and connecting lines, representing relationships or a system. The diagram is overlaid with a semi-transparent dark grey rectangle containing text.

Le partnership

Quali sono le relazioni che dobbiamo creare per innovare l'ecosistema cicloturistico in Toscana?

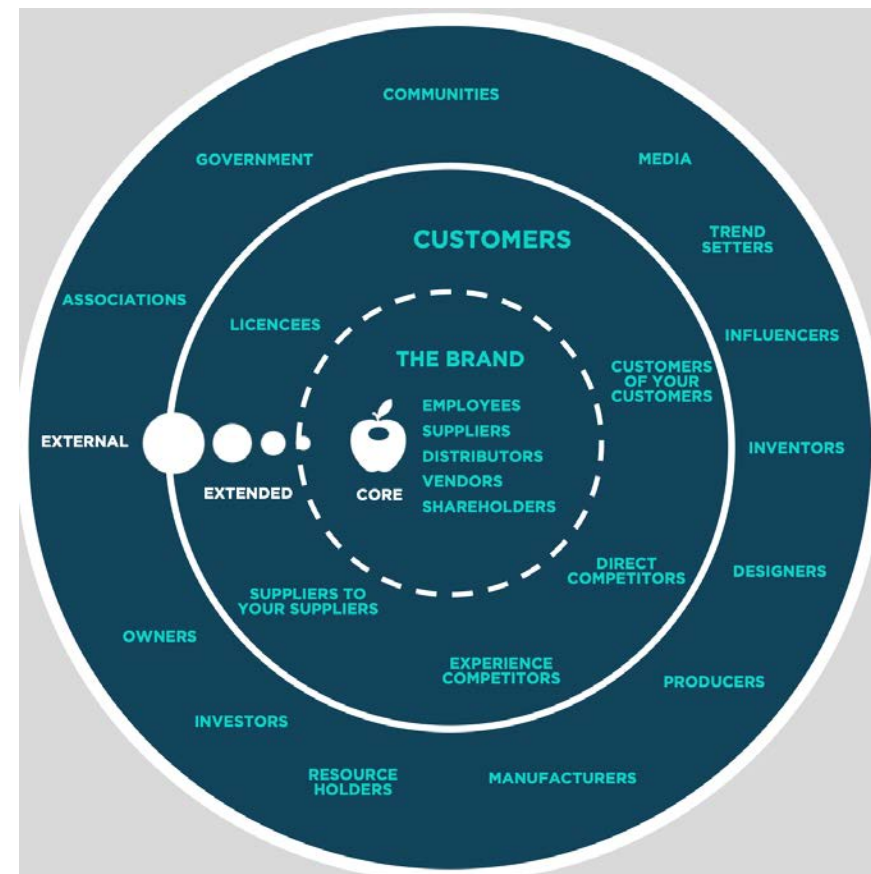


Utilizzeremo uno strumento a supporto

La mappa di ecosistema

Mostra gli **elementi del sistema**, i suoi **confini** in un dato momento e le **relazioni** che lo caratterizzano.

Serve a **visualizzare il sistema** e individuare, attraverso la **mappatura delle relazioni** tra i diversi attori, **azioni** da intraprendere per **generare innovazione**.



Gli step che seguiremo

1.

**Mappatura
degli elementi**

2.

**Identificazione
delle relazioni**

Parte del modulo 2

3.

**Analisi delle
relazioni**

4.

**Individuazione
delle opportunità**

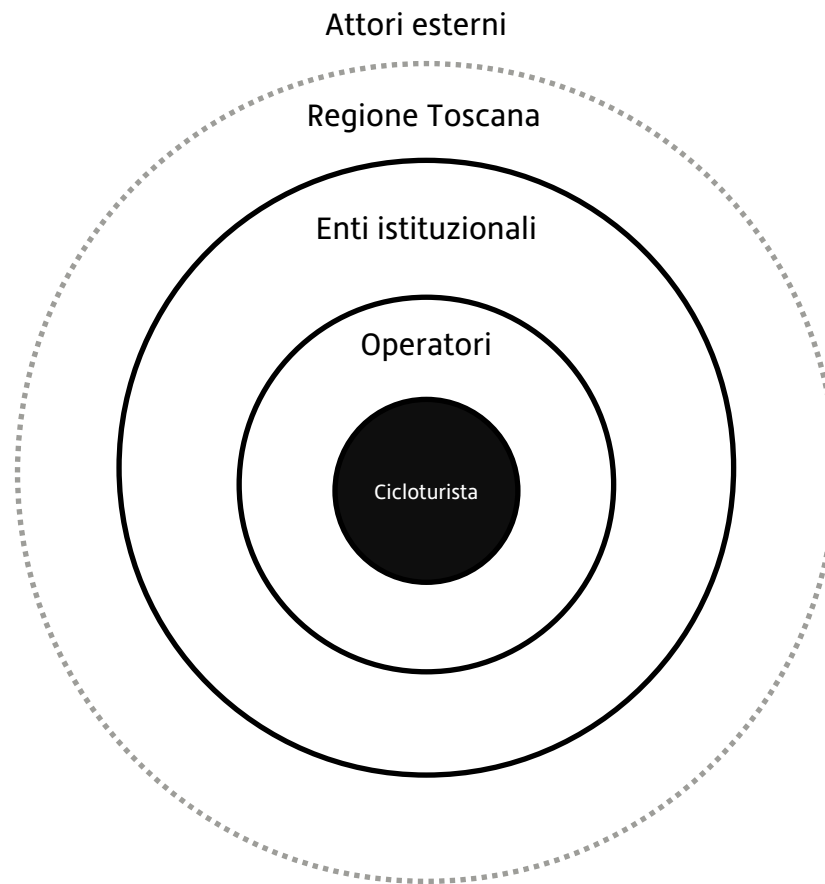
Oggetto del workshop

1. Mappatura degli elementi che fanno parte del sistema

I nodi

Domande a supporto:

- *Con chi si interfaccia il cicloturista?*
- *Chi pur non interfacciandosi ha un impatto diretto sull'esperienza del cicloturista?*
- *Chi/cosa ha un impatto significativo sul sistema e spesso viene considerato esterno?*



Abbiamo avviato, in base alla nostra conoscenza, la mappatura per definire la **struttura di base** dell'ecosistema relativo al **ecosistema cicloturistico**.



2. Identificazione delle relazioni

Lo scambio

Domande a supporto:

- Cosa di solito richiede il cicloturista?
- Cosa succede dopo la sua richiesta?
- Chi è coinvolto?
- Ci sono attori che forniscono risorse, lavoro e materiali ad altri?
- Quanta reciprocità c'è tra gli attori?
- Qual è l'impatto delle relazioni?

Lo scambio alla base delle relazioni può essere di:

- Materiali
-• Informazioni
- - -• Denaro



Mappare l'ecosistema cicloturistico

Attraverso la survey raccoglieremo il vostro contributo per:

- completare la mappatura
- costruire la rete di relazioni.



Ora tocca a voi

In qualità di attore del sistema, con chi ti interfacci e quali criticità riscontri nella creazione di offerte cicloturistiche?

[Link al survey](#)



DESIGN GROUP ITALIA

Via Aleardo Aleardi, 12
20154 Milano
ITALIA

+39 02 22175400

milano@designgroupitalia.it

www.designgroupitalia.it

We are also in:

NEW YORK - newyork@designgroupitalia.it

REYKJAVIK - reykjavik@designgroupitalia.it

Italiana Promozione Turistica | Cicloturismo

