

Verbale della Giunta Unioncamere Liguria del 13 Marzo 2015

Delibera n. 5 - OSSERVATORIO TURISTICO REGIONALE: ATTIVITA' 2015 E VARIAZIONE DI BILANCIO

Il PRESIDENTE riferisce:

la legge regionale 4 ottobre 2006 n. 28 (Organizzazione Turistica Regionale) ha previsto la creazione di un Osservatorio Turistico Regionale, allo scopo di creare una rete informativa turistica regionale in grado di fornire informazioni aggiornate inerenti la domanda turistica ed avviare analisi dello stato del comparto turistico, delle dinamiche, dei flussi e delle presenze turistiche, in collaborazione con il sistema camerale ligure.

A partire dal 2008 Regione Liguria e sistema camerale ligure collaborano alla realizzazione dell'Osservatorio turistico regionale mediante sottoscrizione di convenzione nella quale, oltre alle competenze, vengono definite le risorse finanziarie a carico dei sottoscrittori, poi formalizzate nel piano di attività annuale.

Attualmente è in vigore la convenzione stipulata nel 2014 con validità biennale, in scadenza il 31.12.2015. Per la realizzazione dell'annualità 2015, la Regione ha stanziato 80.000€ e il sistema camerale 20.000€.

Unioncamere Liguria ha predisposto il piano di attività 2015, sulla base delle indicazioni fornite da Regione Liguria, che prevede una serie di indagini e analisi quantitative e qualitative sul comparto turistico ligure. Il documento è stato approvato dal Tavolo Tecnico in data 4 marzo 2015 e sarà sottoposto all'approvazione della Giunta regionale.

Nel piano di attività si prevede un costo per la consulenza (Isnart e Università) pari a 68.000,00 e un'attività diretta di Unioncamere pari a 32.000€, 12.000€ in più rispetto all'anno scorso per realizzare un'ulteriore attività di informazione e assistenza agli operatori turistici sulla progettazione comunitaria per individuare nuove opportunità di business, oltre la gestione e la segreteria dell'Osservatorio.

LA GIUNTA

- Udata l'esposizione del relatore
- Visto l'Art. 11 lettera i) dello Statuto di Unioncamere Liguria
- Visto il piano di attività 2015
- Visto il capitolo di ricavo 312201 e il capitolo di spesa 332201 del bilancio 2015
- All'unanimità

DELIBERA

- di approvare il piano di attività 2015 allegato che diviene parte integrante e sostanziale della presente delibera;
- di valutare per il prossimo anno l'eventuale acquisizione del know out con uno sviluppo all'interno del sistema camerale.
- di variare il capitolo di entrata 312201 da 80.000,00€ a 100.000,00€ e il capitolo di uscita 332201 da 70.000,00€ a 68.000,00€ del bilancio di Unioncamere
- di sottoporre al prossimo Consiglio l'approvazione del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 8 dello Statuto

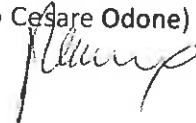
IL SEGRETARIO GENERALE

(Giorgio Marziano)



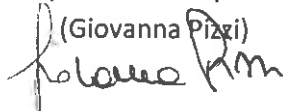
IL PRESIDENTE

(Paolo Cesare Odone)



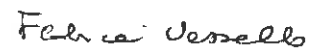
Il responsabile del procedimento

(Giovanna Pizzi)



Il responsabile amministrativo

(Federica Vassallo)



OSSERVATORIO TURISTICO REGIONALE

PIANO DI ATTIVITA' 2015

PREMESSA

La legge regionale 4 ottobre 2006 n. 28 (Organizzazione Turistica Regionale) ha previsto la creazione di un Osservatorio Turistico Regionale, allo scopo di creare una rete informativa turistica regionale in grado di fornire informazioni aggiornate inerenti la domanda turistica ed avviare analisi dello stato del comparto turistico, delle dinamiche, dei flussi e delle presenze turistiche, in collaborazione con il sistema camerale ligure.

In data 14 febbraio 2014 la Giunta Regionale ha deliberato di rinnovare la Convenzione tra Regione Liguria e Sistema Camerale ligure per due anni, con scadenza il 31.12.2015.

Il Piano di attività 2015 si propone in sintesi di garantire le informazioni basilari dell'Osservatorio per assicurare continuità con le edizioni precedenti, implementandolo con analisi qualitative e servizi atti a offrire agli operatori del settore nuove opportunità di business e forme di accompagnamento per investimenti in innovazione tecnologica.

Verrà poi ultimata l'attività di monitoraggio delle politiche regionali, così come prevista nel nuovo Piano Turistico Triennale 2013-2015 della Regione Liguria, sul grado di realizzazione e sui risultati raggiunti rispetto agli obiettivi prefissati.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'OSSERVATORIO

TAVOLO TECNICO

Tavolo di indirizzo preposto alla pianificazione strategica delle attività dell'Osservatorio, così come previsto all'art.5 della Convenzione, presieduto dal Direttore del Dipartimento della Regione Liguria a cui fa riferimento il Turismo e costituito da due referenti della struttura regionale preposta al Turismo, un referente della struttura regionale preposta alla statistica, un referente dell'Agenzia di Promozione Turistica "In Liguria" e due referenti di Unioncamere Liguria.

COLLABORAZIONI

Per la realizzazione delle attività Unioncamere, in qualità di soggetto gestore individuato dalla Convenzione in atto, si avvarrà della collaborazione di:

Is.Na.R.T., che da 14 anni realizza l'Osservatorio Nazionale sul Turismo italiano: ciò permette una comparabilità della situazione del turismo ligure con tutte le altre realtà italiane e un confronto temporale con i dati degli anni passati rielaborati ad hoc per il territorio ligure.

Università di Genova – Dipartimento DISFOR a cui viene affidato un ruolo di supporto metodologico e scientifico delle attività di analisi che l'Osservatorio realizzerà, anche in termini di validazione metodologica degli strumenti e delle procedure adottate.

Provvede inoltre a realizzare documenti di sintesi, coordinando e analizzando i risultati emersi dalle congiunture e dalle osservazioni degli operatori del panel.

Collabora con Unioncamere alla fase di monitoraggio delle politiche regionali.

Cura infine la redazione del Rapporto Annuale, riassuntivo delle attività di analisi dell'Osservatorio.

Al fine di ottenere un valido contributo nella fase di programmazione delle attività e in quella di analisi dei risultati, Unioncamere potrà avvalersi della collaborazione di organismi e associazioni a vario titolo coinvolti nelle dinamiche del settore.

PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ DELL'OSSERVATORIO - 2015

Unioncamere Liguria, in qualità di soggetto gestore ai sensi della Convenzione in atto, provvede alla realizzazione delle seguenti attività:

- a) **Analisi del movimento turistico sulla base dei dati provenienti dalle rilevazioni Istat**
- b) **Analisi trimestrale della congiuntura**
- c) **Indagine annuale di customer satisfaction**
- d) **Misurazione del valore aggiunto del turismo**
- e) **Monitoraggio delle politiche regionali volte alla realizzazione del Piano Turistico Triennale 2013-2015**
- f) **Attività di coordinamento e comunicazione**
- g) **Attività di condivisione con gli stakeholders del territorio**
- h) **Attività di informazione e assistenza agli operatori turistici e ai soggetti pubblici/privati su progetti comunitari per opportunità di business**

Ove possibile o necessario, le analisi sopra esposte saranno realizzate attraverso la disaggregazione dei dati riferiti alla imprenditorialità femminile.

Oltre a garantire l'opportuno raccordo con soggetti a vario titolo coinvolti nelle dinamiche del settore e a collaborare con Enti locali ed Associazioni di Categoria regionali del settore Turismo, Unioncamere realizzerà un **Rapporto Annuale 2015** (art. 9 della Convenzione) che, rappresentando il prodotto finale dell'Osservatorio, conterrà complessivamente e sistematicamente organizzati i risultati di tutte le analisi realizzate nell'anno in corso.

DETTAGLIO DELLE ATTIVITA'

a) Analisi del movimento turistico sulla base dei dati provenienti dalle rilevazioni ISTAT

Unioncamere realizza, sulla base dei dati trasmessi dalla Regione, un'analisi dei flussi turistici incoming evidenziando i punti di forza e quelli di debolezza, al fine di suggerire innovazioni e strategie di lavoro alle politiche turistiche e alle attività di promozione e commercializzazione della marca Liguria.

L'analisi riguarderà le strutture ricettive (classificazione, camere, posti letto, ecc.) e il movimento turistico (arrivi e presenze, permanenza media, provenienza nazionale ed estera, ecc.).

Saranno altresì analizzate altre ricerche effettuate da altri soggetti, esterni all'OTR, ritenute di interesse.

b) Analisi trimestrale della congiuntura

L'indagine, realizzata trimestralmente, tramite interviste ad un campione di 1.000 operatori del ricettivo per un totale di 4.000 interviste annue, permette di:

- verificare l'andamento del turismo nel trimestre successivo alla rilevazione
- rilevare le strategie di promo commercializzazione delle imprese
- conoscere le caratteristiche della clientela rispetto ai prodotti turistici scelti
- rilevare le tariffe applicate dagli operatori
- conoscere le esigenze formative delle imprese rispetto ai cambiamenti in atto

Le informazioni raccolte sono approfondite secondo tipologia ricettiva (alberghi per categoria, residenze turistico-alberghiere, campeggi, agriturismi, ostelli, case per ferie, rifugi alpini, bed and breakfast, case e appartamenti per vacanze), tipologia di clientela (italiana e straniera), e area prodotto (mare, entroterra, città d'arte), nei limiti della rappresentatività statistica delle diverse tipologie.

Lo studio viene realizzato mediante quattro step di indagine di mercato, in primavera, estate, autunno e inverno.

Tutti i dati emersi a livello territoriale vengono costantemente rapportati con la situazione regionale e con la media nazionale, in modo da cogliere le caratteristiche della domanda potenziale accanto a quella attuale ma anche di far emergere le specificità dell'offerta provinciale e/o regionale rispetto al turismo nazionale.

Lo studio prevede la realizzazione di quattro port trimestrali, orientativamente a maggio, luglio, ottobre 2015 e l'ultimo a gennaio 2016.

c) Indagine annuale di customer satisfaction

L'indagine permette di conoscere i comportamenti turistici e di consumo dei turisti italiani e stranieri che soggiornano in Liguria, nonché il loro grado di soddisfazione rispetto alla vacanza che stanno svolgendo.

L'obiettivo è di

- valutare l'indotto turistico diretto e indiretto attivato sul territorio
- monitorare la qualità del prodotto turistico e la sua percezione da parte del mercato attuale
- acquisire punti di forza e criticità relativi ai principali prodotti turistici della regione
- elaborare strategie efficaci di fidelizzazione e intercettazione dei mercati potenziali

I dati raccolti verranno confrontati con la media nazionale e con i risultati degli anni precedenti.

Ad un campione di 2.000 turisti, stratificato per provincia, per prodotto e per periodo, viene sottoposto un apposito questionario mediante intervista diretta, grazie al quale è possibile individuare:

- dimensioni e caratteristiche strutturali del turismo ligure
- grado di soddisfazione sull'offerta turistica del territorio
- spesa turistica individuale per oltre 30 voci di spesa, diretta e indiretta

Lo studio prevede la realizzazione di un rapporto annuale nel mese di marzo 2015.

d) Misurazione del valore aggiunto del turismo

Ad oggi, la statistica economica nazionale non dispone di dati relativi agli effetti prodotti dai consumi turistici e gli istituti preposti sono ancora al lavoro per realizzare il Conto Satellite del turismo regionale.

In aggiunta ai risultati dello studio "Customer care turisti" (in cui vengono rilevati i valori di consumo turistico da parte dei mercati italiani e stranieri nella regione), ed ai risultati relativi all'indagine sulle performance di vendita delle imprese del ricettivo, permetterà la compilazione di matrici input-output, base della contabilità economica regionale; tramite un sistema econometrico di coefficienti studiati in collaborazione con IRPET (Istituto Regionale Programmazione

Economica della Toscana) sarà valutato il valore aggiunto apportato dal turismo sul territorio della regione.

Avendo a disposizione la consolidata banca dati dell'Osservatorio Turistico Regionale della Liguria (articolata tra il dimensionamento degli investimenti delle imprese turistiche, i consumi turistici sul territorio e le performance di vendita delle camere) sarà possibile valutare la misura dell'impatto macroeconomico del Turismo sulla regione, considerando sia gli effetti diretti che quelli indiretti.

In particolare si stimeranno:

- i consumi turistici complessivi e la loro quota rispetto ai consumi interni regionali;
- il Prodotto Interno Lordo attivato dai consumi e la quota sul PIL regionale;
- le importazioni estere attivate;
- le unità di lavoro complessivamente attivate;
- i moltiplicatori tra le grandezze attivate e la spesa turistica, ossia quanto PIL e quanta occupazione di forze lavoro vengono attivati per ogni 100 euro di spesa turistica sostenuta sul territorio;
- l'attivazione di PIL e di unità lavorative per un ampio ventaglio di settori economici, con le rispettive quote sui totali di settore.

Sarà realizzato un rapporto annuale nel mese di marzo 2016.

e) Monitoraggio delle politiche regionali volte alla realizzazione del Piano Turistico Triennale 2013-2015

Nel Piano Turistico Triennale 2013-2015 della Regione Liguria, al punto 15, viene espressamente menzionato l'Osservatorio Turistico ligure quale soggetto a cui è affidato il compito relativo al monitoraggio delle politiche regionali e, in particolare, sul grado di realizzazione e quindi sui risultati raggiunti rispetto agli obiettivi che il Piano si pone.

Per misurare, con criteri oggettivi, i risultati delle scelte e delle policy del Piano, sono stati individuati degli indicatori sui quali effettuare il monitoraggio:

- a. il livello di soddisfazione della domanda turistica
- b. la diffusione della cultura, tra le imprese, delle tematiche collegate alla sostenibilità turistica
- c. la realizzazione dell'infrastruttura "Liguria Wi-Fi"
- d. la creazione dello strumento di partenariato permanente per fund raising e innovazione
- e. il grado di diffusione di cultura e sistema digitali nelle imprese e nelle organizzazioni turistiche della Liguria

- f. la percentuale di rapporto e il trend tra investimenti e arrivi turistici
- g. la percentuale di crescita dell'incoming internazionale
- h. il valore aggiunto e l'occupazione generati
- i. il tasso di destagionalizzazione
- j. il tasso di spesa turistica
- k. la crescita di visibilità e reputazione del brand sul web e sui principali mercati esteri
- l. la realizzazione del nuovo sistema di raccolta dei dati statistici

Si provvederà, pertanto, a realizzare un report con i risultati ottenuti rispetto ai suddetti indicatori, conclusivo del triennio 2013-2015.

f) Attività di coordinamento e comunicazione

L'Osservatorio ha consolidato nel 2014 una serie di servizi relativi all'assistenza tecnico-scientifica e alla comunicazione, avviati nel 2011; tale attività verrà proseguita nel 2015 e riguarderà in particolare:

- supporto organizzativo a vari livelli (tecnico, scientifico e operativo) per rispondere alle esigenze conoscitive e di comunicazione dell'OTR);
- supporto scientifico per la presentazione delle indagini nei momenti di comunicazione e nei momenti di interesse;
- attività di redazione dei documenti di divulgazione a vari livelli e di segreteria tecnica e organizzativa;
- coordinamento delle attività di relazione tra gli uffici stampa per la necessaria assistenza scientifica e tecnico-statistica;
- coordinamento nell'inserimento in rete dei dati, informazioni e ricerche;
- continuità nell'informazione e nell'aggiornamento sullo stato delle attività in essere;
- divulgazione attraverso il Canale YouTube di video in occasione dei prossimi eventi pubblici dell'OTR. Oltre a quelli dedicati agli interventi istituzionali, saranno prodotti e diffusi filmati sulle esposizioni dei tecnici. Il sito diverrà un utile strumento al servizio di tutti coloro che desiderino reperire contenuti multimediali, dedicati agli studi presentati pubblicamente dall'Osservatorio.

Proseguirà nel corso del 2015 il coinvolgimento del **Panel di operatori** per confrontare i dati emersi dalle ricerche, prima della loro pubblicazione, pensato per velocizzare e perfezionare l'output dei dati, consuntivi e previsionali, in un accresciuto accordo con chi sul territorio opera quotidianamente.

In particolare il Panel sarà interpellato durante l'anno, in occasione di alcuni momenti significativi su argomenti quali:

- movimento turistico
- fatturato
- provenienza
- tipo di turismo (business, leisure, famiglie, individuali, etc.)

La struttura del Panel è composta da circa 30 operatori (alberghieri ed extralberghieri), suddivisi nelle 4 province.

L'Osservatorio gestirà i contatti con gli operatori selezionati tramite invio sistematico di mail e/o l'adozione di un programma informatico studiato ad hoc, che permetterà sia la diffusione dei questionari, sia l'elaborazione di statistiche e grafici ottimizzati per la divulgazione.

Proseguirà, infine, la pubblicazione di Newsletter e Comunicati stampa dell'Osservatorio.

g) Attività di condivisione con gli stakeholders del territorio

Si propone di organizzare iniziative di divulgazione agli operatori e stakeholder del territorio attraverso seminari/workshop informativi con l'obiettivo di:

- formare gli operatori del settore verso una lettura sistematica e strategica dei risultati delle diverse indagini prodotte dall'Osservatorio, per una comprensione del mercato finalizzata a logiche di sviluppo del sistema di offerta
- condividere sul territorio i “*sentiment*” e le aspettative sulle tendenze in atto
- rafforzare il ruolo dell'Osservatorio quale collettore univoco e di riferimento delle informazioni e dei dati statistici sul turismo, oltre che luogo di dibattito funzionale al confronto intersettoriale ed economico
- incentivare la sinergia tra le imprese del territorio

h) Attività di informazione e assistenza agli operatori turistici e ai soggetti pubblici/privati su progetti comunitari per opportunità di business

Unioncamere, grazie alla sua esperienza pluriennale oramai consolidata nell'offrire assistenza alle imprese per intercettare nuove opportunità di business, propone di gestire ulteriori attività che certamente potrebbero rappresentare un valore aggiunto per l'Osservatorio:

- opportunità di business in Europa e in Paesi Terzi, tramite la segnalazione con cadenza quindicinale di profili di ricerca partner
- profilazione delle imprese turistiche liguri interessate a ricercare collaborazioni a fini commerciali e di altro genere all'estero e avvio procedure di ricerca partner mirate
- bandi di gara di fonte comunitaria finalizzati a sostenere attività turistiche, tramite l'invio di mail informative con cadenza mensile
- supporto alla ricerca partner per la partecipazione a progetti transnazionali
- assistenza nella presentazione di proposte progettuali e nella negoziazione con partner esteri.

A fine anno si provvederà ad una valutazione dei risultati ottenuti.

Rapporto Annuale 2015

Il rapporto rappresenta il prodotto finale dell'Osservatorio; conterrà i risultati, complessivamente e sistematicamente organizzati, di tutte le analisi condotte e tratterà un trend dei principali cambiamenti intervenuti negli ultimi anni. Conterrà, inoltre, sulla base dei risultati delle analisi effettuate, suggerimenti e indicazioni su eventuali proposte operative.

Viene realizzato da Unioncamere in collaborazione con Isnart e Università e sarà concluso entro il mese di marzo 2016.

PIANO FINANZIARIO - ANNUALITA' 2015

ENTRATE (previste da Convenzione)

REGIONE LIGURIA	80.000,00
CAMERE DI COMMERCIO	20.000,00
TOTALE	100.000,00

USCITE

ISNART	60.000,00
UNIVERSITA' - DIPARTIMENTO DISFOR	8.000,00
UNIONCAMERE LIGURIA	
• <i>per gestione Osservatorio e segreteria</i>	20.000,00
• <i>per attività di assistenza alle imprese</i>	10.000,00
• <i>per spese di organizzazione eventi di comunicazione e varie</i>	2.000,00
TOTALE	100.000,00

~~~~~

Unioncamere Liguria, in qualità di soggetto gestore, ha curato la stesura del presente Piano di Attività, coordina la realizzazione di tutte le attività, così come definite nella Convenzione, con particolare riferimento all'ufficio stampa e all'attività di comunicazione. Gestisce, inoltre, una serie di servizi aggiuntivi di informazione e assistenza agli operatori turistici su progetti comunitari al fine di acquisire nuove opportunità di business.