



PIANO STRATEGICO DEL TURISMO VENETO 2021-2023
Bozza rivista al 16 luglio 2021
POSITION PAPER TAVOLO TEMATICO TURISMO DIGITALE

a. DOVE ERAVAMO

Tra le azioni previste dal Piano Strategico del Turismo Veneto 2018-2020, nell'asse 3 Turismo Digitale, vi erano anche le attività di sensibilizzazione, formazione e orientamento al digitale a favore delle imprese e delle destinazioni turistiche del Veneto.

A partire dal 2016, infatti, la Regione del Veneto si è dotata di un Destination Management System, Deskline 3.0, ovvero di un software per la gestione integrata delle funzioni tipiche delle destinazioni turistiche, dall'informazione all'accoglienza, dalla promozione alla commercializzazione dell'offerta.

Questa azione si è inserita in un più ampio contesto nazionale, il Destination Management System interoperabile per la gestione integrata delle destinazioni turistiche a livello territoriale, regionale e nazionale

Partendo dallo schema di capitolato-tipo elaborato nell'ambito dell'azione 2 (Progetto DMS Nazionale) del Piano Esecutivo dell'Addendum 2017 all'Accordo di Programma stipulato tra MIBACT e Regione Abruzzo per conto del Coordinamento regioni, si è infatti previsto di dotare tutte le Regioni italiane (e con esse le rispettive destinazioni territoriali) e il livello turistico nazionale MIBACT/ENIT), di un DMS interoperabile su tutti i livelli di destinazione.

La programmazione regionale in ambito turistico prevede l'utilizzo di un Destination Management System per organizzare e gestire l'offerta turistica sul digitale ed evitare la totale dipendenza dalle OnLine Travel Agencies (OLTA) e dalla sola leva del prezzo che ha caratterizzato gli ultimi anni.

Per altro, mentre la progressiva indipendenza della Regione e delle sue Destinazioni da sistemi ed operatori esogeni è del tutto auspicabile, i dati disponibili dal 2020 circa i canali distributivi delle imprese turistiche tendono a ridimensionare il ruolo delle OLTA, che parevano peraltro in declino fino a tutto il 2019.

La crisi pandemica - oltre al sistema turistico locale in modo e misura differenziata - ha colpito fortemente anche l'intermediazione fisica tradizionale e quella online, sostanzialmente azzerandola, ed ha invece riportato in qualche modo in primo piano i meccanismi diretti ed informali che hanno sempre caratterizzato le Destinazioni, in particolare quelle a forte connotazione leisure e con più alti livelli di fidelizzazione.

b. LA RESTITUZIONE

Negli anni successivi al lancio del PSTV 2018-2020 sono proseguite le iniziative per favorire il più ampio utilizzo del DMS regionale da parte dei soggetti del sistema turistico veneto anche



attraverso attività di promozione della piattaforma e la valorizzazione delle buone pratiche poste in essere da quelle destinazioni che utilizzano tutti i moduli di Deskline 3.0;

Le peculiari ed esclusive funzionalità del DMS regionale fornito consentono allo stato attuale la gestione di tutti i servizi turistici in un unico database e la connessione di quest'ultimo con i principali canali di distribuzione delle informazioni e di commercializzazione dei prodotti turistici. La piattaforma è in grado altresì di organizzare l'offerta turistica e di renderla poi fruibile sui siti delle singole destinazioni, club di prodotto e della Regione del Veneto al fine di utilizzare tutti i canali di distribuzione attraverso gli oltre 100 channel manager con essa dialoganti.

È stata altresì realizzata la versione beta di una progressive web app - *Veneto Around me* - per integrare contenuti, servizi e funzionalità del DMS.

Il Programma regionale per il Turismo prevedeva inoltre di avviare lo sviluppo di un Ecosistema Digitale Veneto (EDV) ampio, intersettoriale e integrato con le strategie di ADVeneto 2020 per favorire e semplificare le scelte esperienziali del “nuovo” turista digitale (anche in logica di “lunga coda” verso prodotti di nicchia) e anche di coloro che risiedono ed abitano nella destinazione coinvolgendo nella realizzazione di questo obiettivo gli attori della web-information (produttori e utilizzatori di contenuti, pubblici e privati), avvalendosi – per quanto riguarda le informazioni e i contenuti dell’offerta turistica – del DMS regionale, Deskline 3.0.

L’azione prevedeva innanzi tutto il riconoscimento della Rete Innovativa Regionale (RIR) “SMARTLAND – Smart Destination in the Land of Venice, Mission 2026” ex L.R. 13/2014, funzionale allo sviluppo del progetto; il riconoscimento della RIR in questione è avvenuto con la DGR n. 1735 del 29 novembre 2019.

c. IN MEZZO AL GUADO

Tra le iniziative del 2020 rientra “Digital Tourism Veneto”, appuntamento annuale realizzato in collaborazione con Unioncamere, Veneto Innovazione e Fondazione Comunica. L’edizione 2020 di “[Digital Tourism](#)” – ovviamente completamente on line – è stata particolarmente interessante perché ha consentito alle destinazioni di approfondire le buone pratiche nell’utilizzo dei Destination Management System e alle imprese del sistema turistico veneto di approcciare le frontiere del neuromarketing e le tecniche di machine learning per meglio comprendere i bisogni e le richieste dei turisti nell’ambito della loro consultazione dei siti web e nelle ricerche on line.

Nel 2020 sono stati anche avviati i contatti con la nuova RIR e si sono individuate alcuni ambiti per sperimentare le possibilità di integrazione del DMS regionale - che già aggrega e organizza l’offerta turistica delle destinazioni venete - nel costituendo Ecosistema Digitale Veneto attraverso la pubblicazione di contenuti del DMS regionale all’interno della piattaforma E015. In collaborazione con la RIR si è quindi ipotizzato di avviare le sperimentazioni in destinazioni in cui l’utilizzo del DMS regionale è già consolidato, in modo da coprire tipologie e settori turistici diversi (es. Caorle per il balneare, Verona per le città d’arte, Arabba per la montagna, etc.).



Nel 2021 si prevede pertanto di avviare tali azioni pilota in alcuni di questi ambiti territoriali anche avvalendosi del supporto finanziario derivante dall'esito di alcuni bandi proposti dal sistema camerale.

d. LA NUOVA NORMALITÀ

Visto l'interesse suscitato, l'iniziativa Digital Tourism Veneto va senz'altro confermata, prevedendo per il 2021 - come suggerito dal chairperson del Tavolo del Turismo Digitale del PSTV - un'edizione di caratura internazionale con la presentazione di case histories e buone pratiche adottate in ambito digitale da destinazioni europee e soluzioni tecnologiche innovative sperimentate da imprese turistiche italiane e straniere.

Nel corso del 2021 si intende inoltre dare seguito all'evoluzione della progressive web app "*Veneto. Around me*" in grado di integrare contenuti, servizi e funzionalità del DMS regionale per dare immediata evidenza ai dati inseriti nel sistema, amplificarne l'utilità, fungere da incentivo all'aggiornamento e creare efficienti reti tra gli operatori, in relazione anche alla componente di promo commercializzazione. L'app *Veneto Around Me* viene concepita come lo strumento messo a disposizione da Regione del Veneto a vantaggio delle destinazioni che ne sfruttano le potenzialità per migliorare l'esperienza del turista on location, attraverso una visione innovativa e diffusa di accoglienza turistica.

DMS Veneto permette attualmente la diffusione dei contenuti a uffici informazioni, portali territoriali e tematici, applicazioni web e canali commerciali di tutti gli attori del sistema turistico in diversi livelli di governance territoriale con oltre 150 integrazioni attualmente attive mediante interfaccia tosc e/o web services.

Tra le interfacce in uso sono comprese anche quelle per le integrazioni realizzate con web service dai sistemi regionali, in particolare dalla piattaforma di gestione informatizzata del sistema turistico veneto, che poggia sul Sistema Informativo Regionale Turistico (SIRT), in particolare con RVT Web, per le funzioni di gestione dell'anagrafica ufficiale delle strutture ricettive, e verso il portale turistico veneto (<https://www.veneto.eu/>). Inoltre, si inserisce nel contesto culturale alimentando il portale Cultura Veneto (<https://www.culturaveneto.it/it/>) con gli eventi di pertinenza del settore.

Sono inoltre alimentati dal DMS regionale siti di destinazione/marchi d'area anche per le funzioni di booking e dynamic packaging, oltre che territori di sub-ambito, siti web istituzionali e/o degli uffici informazione e accoglienza turistica (IAT), i siti tematici dei club di prodotto riconosciuti e finanziati con i bandi POR FESR, le pagine web di riferimento degli Uffici Cultura delle sette Province del Veneto, oltre ad alimentare applicazioni per mobile e garantire la realizzazione di reportistica personalizzata su eventi, punti di interesse ed alloggi da parte di 85 uffici IAT.

Nel 2021 si intende continuare nella ulteriore diffusione dell'utilizzo del DMS cercando di favorire l'utilizzo non solo delle funzionalità collegate agli eventi, ai punti di interesse e alle brochure on line, ma sempre più anche le funzionalità di booking e dynamic packaging. In tal senso si intende anche rendere "open" molti dei dati presenti nel DMS regionale per consentire iniziative di co-



marketing con altri strumenti digitali presenti sul mercato e per favorire l'avvio di sperimentazioni di un Ecosistema Digitale Veneto di cui il DMS costituisce il vero hub per l'implementazione dei dati relativi all'offerta turistica regionale.

Con il PTA 2021 la Regione del Veneto ha previsto quindi di dare seguito anche alle attività di interoperabilità degli eventi dal DMS regionale con il sistema nazionale che alimenta il sito www.italia.it e alle attività di interoperabilità, anche in relazione ad altri strumenti regionali (integrazione Punti di interesse in Veneto Outdoor) o progettualità specifiche delle destinazioni o di altri soggetti riconosciuti (es. associazioni di categoria).

e. ORIZZONTE 2030

Iniziative di sperimentazione dell'Ecosistema Digitale Veneto Implementazione del modello: individuazione e coordinamento dei primi attori locali interessati all'utilizzo di EDV (tra cui DMS Veneto, www.veneto.eu, Osservatorio del Turismo e altri di cultura, trasporti, mobilità, sanità...); definizione primi elementi di standard, policy e governance; Popolamento EDV con Istituzioni e imprese (attività di scouting, sensibilizzazione e knowledge; sviluppo API) e sua pubblicizzazione; Verifica e validazione risultati ottenuti.

Prosecuzione ed entrata a regime della Digitalizzazione, innovazione e competitività del sistema produttivo. Come noto, il progetto si basa sulla definizione univoca di DMS emersa da un benchmark internazionale nell'ambito della già citata azione dell'AdP Stato-Regioni, ovvero un software unico per gestire in modo integrato le attività tipiche di una destinazione turistica favorendone anche l'organizzazione: informazione, accoglienza, promozione e commercializzazione ivi comprese le funzionalità di booking e dynamic packaging. Il DMS regionale rimane l'elemento portante della strategia digitale della Regione del Veneto.

Rilancio imprese turistiche: miglioramento performance imprese turistiche. Incremento occupazione.

Nella fase di rilancio post COVID-19 è necessario mettere a disposizione delle imprese turistico-ricettive – nonché delle destinazioni turistiche – ingenti dotazioni finanziarie per realizzare un piano di investimenti finalizzato ad orientare fortemente l'offerta verso nuovi modelli di domanda turistica che emergeranno e si qualificheranno come strategici.

Le misure di sostegno proposte consentiranno alle imprese della filiera turistica di effettuare interventi infrastrutturali per operare una vera e propria rigenerazione dell'impresa, in particolare delle strutture ricettive. Gli interventi sono orientati all'innovazione di prodotto e/o di servizi in ottica di sostenibilità, di green economy e di applicazione delle ICT, della domotica e dell'intelligenza artificiale. Tali innovazioni consentiranno alle imprese di poter affrontare il mercato in modo competitivo, mantenendo un elevato apporto al PIL e all'occupazione.

La proposta d'investimento consente di sostenere nell'arco di 5 anni 400 interventi, attraverso bandi regionali annuali. L'intervento ipotizzato in 50 milioni di Euro può attivare nell'arco di sette anni (periodo di realizzazione) 200 milioni di investimenti. Si tratta di un sostegno per l'attuazione



di un Piano di rilancio straordinario di investimenti strutturali e infrastrutturali delle imprese per il miglioramento, l'innovazione e la rigenerazione dell'offerta turistica delle destinazioni venete.

Si prevede inoltre l'avvio di un **Ecosistema Digitale Veneto** ampio, intersettoriale e integrato con le strategie di ADVeneto 2020 per favorire e semplificare le scelte esperienziali del "nuovo" turista digitale e anche di coloro che risiedono ed abitano nella destinazione (e quindi anche tra PA e cittadini) avvalendosi, per i contenuti dell'offerta turistica, del DMS regionale. Con la nuova programmazione europea si vuole favorire l'utilizzo del DMS regionale da parte di destinazioni e imprese e realizzare azioni pilota per l'avvio dell'Ecosistema Digitale Veneto grazie anche all'apporto della RIR "the Land of Venice, tourism smart destination"

In una prospettiva che sta orientando le realtà urbane verso il concetto di Smart Cities, le destinazioni turistiche urbane, per gestire al meglio i flussi di viaggiatori, devono quindi attuare delle strategie e politiche di Smart Destination Governance che trasformino una destinazione turistica urbana in una **Smart Tourism Destination** (STD). Sarà quindi necessario incentivare tre le principali caratteristiche per porre in essere una STD:

- Cloud Computing;
- Internet of Things;
- Un sistema di servizi internet per l'utente finale integrato con l'utilizzo del Destination Management System regionale.

In tal senso potrà essere importante porre in essere misure di sostegno sia a favore delle destinazioni (DMO) che delle reti di imprese, per sviluppare questi servizi in modo integrato

Inoltre, in prospettiva, si tratta in particolare di:

rendere i dati strumento

- Rafforzamento dell'analisi dei big data, data mining e business intelligence per la gestione qualitativa dei flussi, anche come supporto allo sganciamento dalla leva-prezzo
- Portare a sistema i dati che provengono da diversi settori
- Potenziare l'Otrf per la elaborazione dei dati raccolti
- Utilizzo dei dati tradizionali anche per la profilazione (sistema Ross 1000)

interfacciarsi al portale turistico regionale

- Potenziare l'accessibilità (risoluzione criticità di fruizione del portale e altro)
- Riprendere il dialogo con la meeting industry per l'inserimento su veneto.eu
- Riconoscere la necessità della formazione tramite la pianificazione di un percorso di digital training per gli operatori (digital academy)

crescere sul digitale (è il mondo in cui vivremo)

- Prevedere supporti economici per il rafforzamento della digitalizzazione delle imprese (siti web in primis, commerciali e non solo vetrina), in particolare piccole e medie



- Istituire forme di finanziamento specifico (mini bond)
- Ragionare sulla sostenibilità nella digitalizzazione: mobilità sostenibile per residenti e turisti

valorizzare il patrimonio culturale

- impiego delle nuove tecnologie digitali (realtà virtuale, aumentata, IoT) per ampliare l'offerta, proporre esperienze trasformative e quindi allargare la fruizione, promuovendo destinazioni culturali maggiori e minori
- sostenere le industrie culturali per avviare l'innovazione

accelerare la dimensione organizzativa

- puntare sul ruolo delle DMO nella governance delle destinazioni