



Presidenza del Consiglio dei Ministri
DIPARTIMENTO PER LO SVILUPPO E LA COMPETITIVITÀ DEL TURISMO



FATTORE
Emilia-Romagna - **TURISMO**

Knowledge Assets
Gli investimenti immateriali per il successo internazionale delle PMI turistiche

K-actions

Proposte/progetto

**Convegno Fattore K Rendez-Vous
Rimini, 12 ottobre 2007**

Realizzato nell'ambito del progetto interregionale di sviluppo turistico "Fattore K- Gli investimenti immateriali per il successo internazionale del sistema delle PMI turistiche e agro-alimentari più significative" (L. 135/01)

Impianto strategico per il turismo del XXI secolo

Dal saper fare al saper essere
Passare dall'integrazione di prodotto alla
combinazione dei sistemi

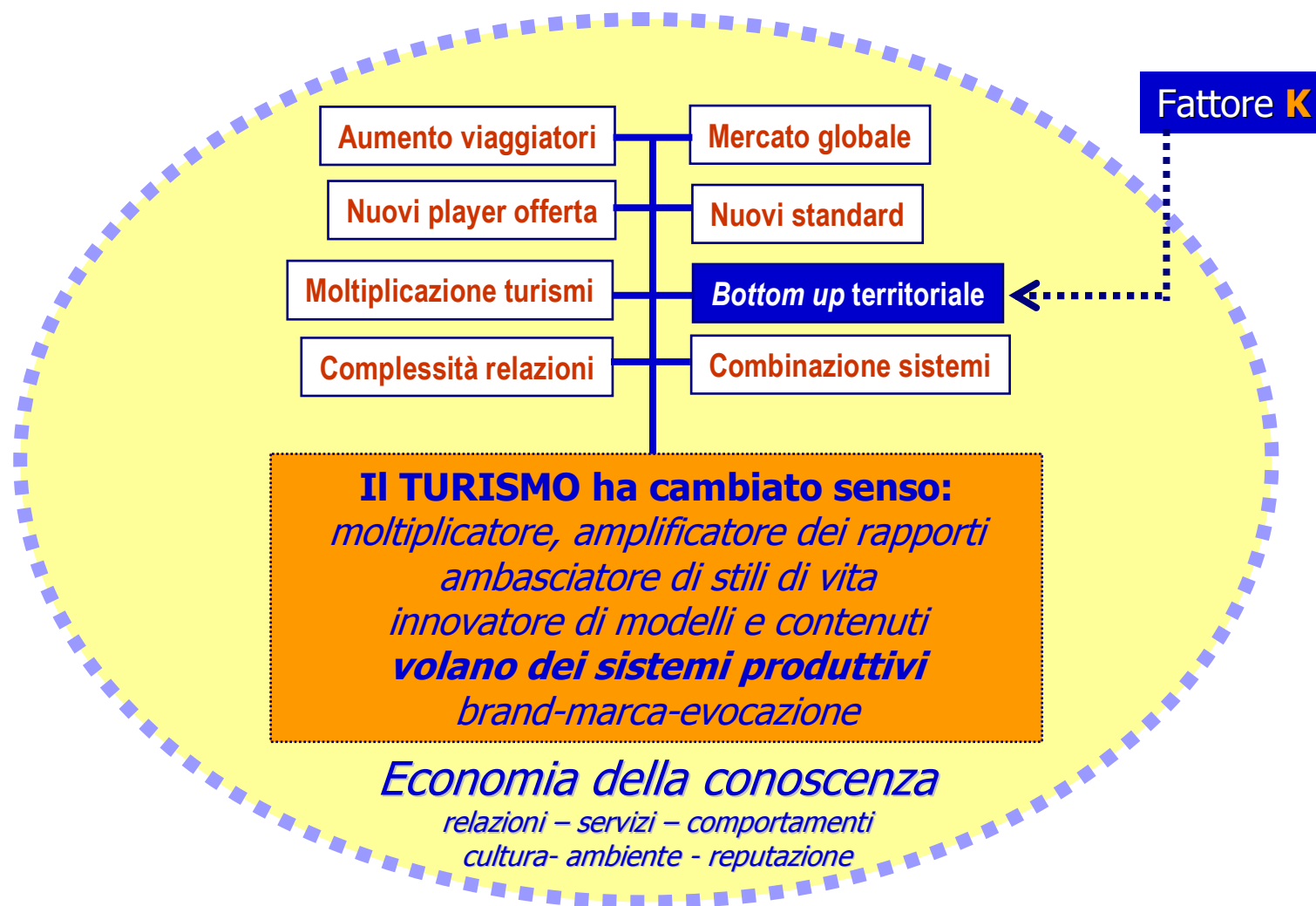


Roma, 3 aprile 2007
Presentazione risultati - Fattore K_Esplorazione
Emilia-Romagna, Liguria, Sardegna, Toscana, PACA, Catalogna

Stakeholder Emilia-Romagna: **decalogo-k dei sogni** (*K-dreams*)

1. **Innovazione dei modelli di governance**
2. **Visione strategica globale, confronto strutturato di progetto**
3. **Marca regionale basata sulla combinazione strategica di caratteri e comportamenti distintivi, cioè**
 - **accoglienza combinata con identità dei territori, scelte di sicurezza, interventi ambientali, alta qualità di vita, efficienza infrastrutture e aeroporti, qualità del capitale umano, unicità e patrimonio culturale**
4. **Più coordinamento e collaborazione tra assessorati e competenze regionali**
5. **Più azioni di rete e sistema**
6. **Più attenzione alla molteplicità dei turismi**
 - **dalla costa all'interno, dall'identità territoriale alla rete dei porti nautici, all'ingaggio di nuovi mercati e segmenti di utenza**
7. **Più qualità di progetto, aggregazione e visibilità dei risultati nei club di Prodotto**
8. **Più accessibilità e vivibilità e qualità urbana nelle aree turistiche**
9. **Innovazione nel marketing e benchmarking con altri sistemi**
10. **Un turismo del futuro che**
 - **salvaguarda e valorizza l'ambiente**
 - **propone un'offerta integrata e autentica**
 - **è più accessibile, sicuro, a misura d'uomo, con più glamour e meno nevrosi**
 - **propone l'Emilia Romagna come eccellenza del ben vivere**

Il "mondo nuovo": cambiamento continuo → fenomeno strutturale



La **PMI turistica** nel “mondo nuovo”

- **Attore sul campo *glocale***
- **Interruttore dell'organizzazione sociale**
- **Laboratorio informale di culture, conoscenze, rapporti**
- **Produttore-erogatore di saperi, modi d'essere, stili di vita**
- **Creatore e distributore di ricchezza**
- **Serbatoio dell'individualismo e dell'intraprendenza**
- **Magazzino delle idee e dell'innovazione**
- **Nodo sistemico dei cambiamenti**
 - **Resiste e/o spinge a cambiare, contemporaneamente!**



Impatto sociale delle PMI e del capitale umano del turismo

PMI turistiche 2006

Attività	Emilia-Rom	ITALIA
Ricettivo	4.409	38.445
TO, Adv e servizi	750	12.184
Trasporti	320	5.295
Gastronomico	17.153	220.436
Tempo libero (arte, spettacolo, parchi, etc.)	2.153	22.511
Sport, ricreativo, benessere, etc.	2.767	22.994
Tot PMI turismo e filiera	27.552	321.865
Commercio dettaglio (no auto e casa)	49.401	806.701
Tot PMI turismo e filiera + comm	76.953	1.128.566
Totale imprese	427.935	5.158.278
% PMI turismo e filiera	6,4	6,2
% PMI turismo e filiera + comm	18,0	21,9

Occupati 2006

Emilia-Rom	ITALIA
19.099	217.930
4.046	46.448
2.676	95.217
72.060	687.188
9.229	66.042
8.220	58.729
115.331	1.171.553
139.062	1.770.825
254.393	2.942.378
1.564.728	16.718.534
7,4	7,0
16,3	17,6

Elaborazioni Studio Giaccardi & Associati 2007 su fonti Infocamere - Istat - Ateco

Lo scenario della **COMPLESSITA'** del "mondo nuovo"

- Il **melting pot** nel quale siamo immersi
 - Cambio degli stili di vita, orientati da trend e informazioni globali
 - Cambio dei consumi, formidabile impatto dell'immateriale e di "prodotti" sempre più connaturati da dati, informazioni, conoscenza → l'incalzante **Fattore K**
 - La sfida è essere/diventare "un mondo nuovo della vita", non solo vendere *wellness*
- Nuove aspettative e nuove missioni per le **Istituzioni**
 - L'Emilia-Romagna ha milioni di *fans* nel mondo che vogliono credere a "un mondo nuovo della vita"
 - Non vanno scambiati i mezzi con il fine
 - Per questo è necessario **ri-progettare attrazione**, non solo posti letto
 - La forza del progetto → crescita del valore a tutti i livelli
 - affermazione di nuovi valori, buone prassi, il successo combinato con la coesione sociale
 - Siamo di fronte a un "nuovo racconto" → dobbiamo essere "**il mondo della Dolce Vita**"
 - l'unico *brand* nel mondo che comunica felicità individuale e collettiva
- **La Catalogna ha progettato il futuro, non l'ha subito**

Modello economico – focus PMI

4 K-actions per la leadership



"Emilia-Romagna, eccellenza del ben vivere"

"Il mondo nuovo della Dolce Vita"

K-action 1

■ **GOVERNANCE turismo-territorio**

□ **Monitor interdisciplinare delle performance**

- Trend → arrivi/presenze/origini/consumi/strutture-servizi
- Off season → comportamenti/aspettative/relazioni/intermediari
- Infrastrutture → stato efficacia-efficienza/costi-benefici/nuovi bisogni
- Aviaton → comportamenti consumatori/fidelizzazione/customer orientation
- Pmi → benchmarking/indicatori Fattore K
 - Reporting delle analisi per web e mailing list di abbonati

□ **Coordinamento responsabilità e servizi regionali ***

- Combinazione di medio termine delle politiche di → *attività produttive, turismo, cultura, formazione, programmazione territoriale, agricoltura, ambiente, credito, trasporti e infrastrutture*
- Assunzione e valutazione analisi dati di Monitor
- Programmazione e orientamento attività Servizi tecnici
 - Reporting delle decisioni per web e mailing list di abbonati

**Cfr. DGR 207/07 e Determina DG Attività Produttive n° 3632 del 23-03-07*

Area integrazione n° 15 → "Integrazione azioni di marketing territoriale regionale per lo sviluppo turistico"

K-action 2

■ **INNOVAZIONE comportamenti**

- **Bando di progettazione internazionale** in urbanistica e design per idee, modelli architettonici e scenari applicativi
 - “La riviera Emilia-Romagna del XXI secolo”
 - “Gli standard ambientali del XXI secolo”
- Catalogo **Great Life** Emilia-Romagna
 - Patrimonio storico-culturale, ricerca scientifica, musei, accademie, università, musica e glamour
 - Patrimonio di arti e mestieri, competenze e unicità produttive
 - Patrimonio di stili di vita e scenari ambientali
 - Patrimonio di norme, strutture e servizi per la sicurezza e la salute del consumatore nel territorio
- Catalogo **Rete dei Porti Nautici** dell’Emilia-Romagna
 - Portolano della rete
 - Servizi integrati mare-terra
- Catalogo **Customer Aviation** Emilia-Romagna
 - Panel integrato voli e vettori dei quattro aeroporti
 - Panel integrato collegamenti di terra da/per i quattro aeroporti
- Fiera internazionale **vettori e terminal low cost**
- **Corporate Social Responsibility** dell’impresa turistica
 - Sostegno-divulgazione Green Paper CSR dell’Unione Europea (modello integrato di responsabilità economica, sociale e ambientale)
 - Premio internazionale CSR-Emilia Romagna (→ hotel, servizi, vettori, aeroporti, formazione) in collaborazione con ABI-Emilia-Romagna

K-action 3

■ **CAPITALE UMANO evoluzione**

- **Analisi del fabbisogno formativo** delle PMI turistiche dell'Emilia-Romagna
 - Quadro strategico della domanda di imprenditori, quadri e collaboratori (anche extra locali)
 - Monitoraggio periodico variazioni e indicazioni
- **Sviluppo del Capitale Umano** del sistema turistico
 - Catalogo dell'offerta integrata pubblico-privata per imprenditori, quadri e collaboratori (anche extra locali)
 - Indicatori di controllo e misurazione
- Sportello informativo formazione **Capitale Umano del Turismo**
 - Online (Regione)
 - Territoriale (Province)
- **Borse di studio internazionali**
 - In collaborazione con le altre regione FK
 - Per giovani neo laureati dei paesi UE e del Mediterraneo
- Progetto **Mediterranean High School**
 - In collaborazione con le altre regioni FK
 - Sviluppo competenze turistiche per leadership internazionale dell'offerta turistica del Mediterraneo

K-action 4

■ **PMI & SYSTEM services**

- Evoluzione **missione e attività** dei Servizi turismo RER
 - Indirizzo e gestione MONITOR interdisciplinare delle performance
 - Supporto tecnico al COORDINAMENTO responsabilità e servizi regionali
 - Unità tecnica di gestione e *think tank* per progetti e attività di
 - INNOVAZIONE comportamenti (*k-action 2*)
 - CAPITALE UMANO evoluzione (*k-action 3*)
- **Sportello impresa** (in collaborazione con Unioncamere e CCIAA provinciali)
 - Valutazione e *coaching* progetti di *new business*, aggregazione PMI e neo impresa
 - Supporto progetti finanziari
 - Relazione con sistema bancario
 - Europrogettazione
- **Bilancio Sociale** del Sistema Turistico regionale

E' l'inizio di un cammino...

■ Le 4 k-actions sono

- Il risultato dell'analisi strategica di **razionalizzazione** del vissuto delle PMI e delle indicazioni degli stakeholder turistici dell'Emilia-Romagna
- La combinazione indispensabile della cultura di prodotto con la **cultura di relazione**
- Un contributo al **progetto strategico** della Regione Emilia-Romagna e del Servizio Turismo
- Non solo** l'opinione dei consulenti

Grazie a ...

- L'Assessore **Guido Pasi**
 - che ha voluto il Progetto Fattore K e ha coinvolto le altre regioni italiane (Liguria, Sardegna, Toscana)
- I dirigenti e i funzionari del **Servizio Turismo e Qualità Aree Turistiche**
 - che hanno sostenuto e **governato** il processo di lavoro durato quasi due anni
- I **102 stakeholder** e i responsabili delle **99 PMI turistiche** rappresentativi del sistema Emilia-Romagna
 - che hanno raccontato le loro esperienze e hanno fornito un contributo decisivo all'analisi strategica del turismo e della valorizzazione territoriale
- I responsabili degli Assessorati al Turismo di **PACA e Catalogna** che, insieme ai responsabili di 179 PMI turistiche francesi e spagnole, ai dirigenti e funzionari di Camere di Commercio, Associazioni di Categoria e degli Osservatori istituzionali delle due regioni, hanno consentito il *benchmark* con le loro esperienze e contribuito a realizzare una prima fondamentale **collaborazione turistica intraeuropea**

TEAM del Progetto FATTORE K – Emilia-Romagna

Regione Emilia-Romagna

■ Responsabile del progetto

- Laura Schiff
 - Dirigente Qualità Aree Turistiche

■ Collaboratori

- Antonio Manes
- Lella Luppi
- Elisa Donati

Studio Giaccardi & Associati

■ Capi progetto

- Giuseppe Giaccardi
 - Direzione e coordinamento, gestione dei rapporti
- Lidia Marongiu
 - Comunicazione e testi , gestione dei rapporti
- Andrea Zironi
 - Ricerche ed elaborazioni, gestione dei rapporti

■ Interviste – data entry - ricerche di base

- Stefania Derudas (responsabile)
- Massimo Fresu
- Maria Monti

Segreteria organizzativa

- Consuelo Varsi



**GRAZIE
DELL'ATTENZIONE**

FATTORE 

Progetto, modello, elaborazioni, azioni e metodologia sono un prodotto originale
dello **Studio Giaccardi & Associati – Consulenti di Direzione**
© *All rights reserved, Alghero (SS), 12 ottobre 2007*

Studio Giaccardi & Associati – Consulenti di Direzione - Italy – 07041 Alghero (SS) via Carlo Alberto, 70
Tel/Fax: +39 079 983312 – 079 9733064 - E-mail: info@giaccardiassociati.it