



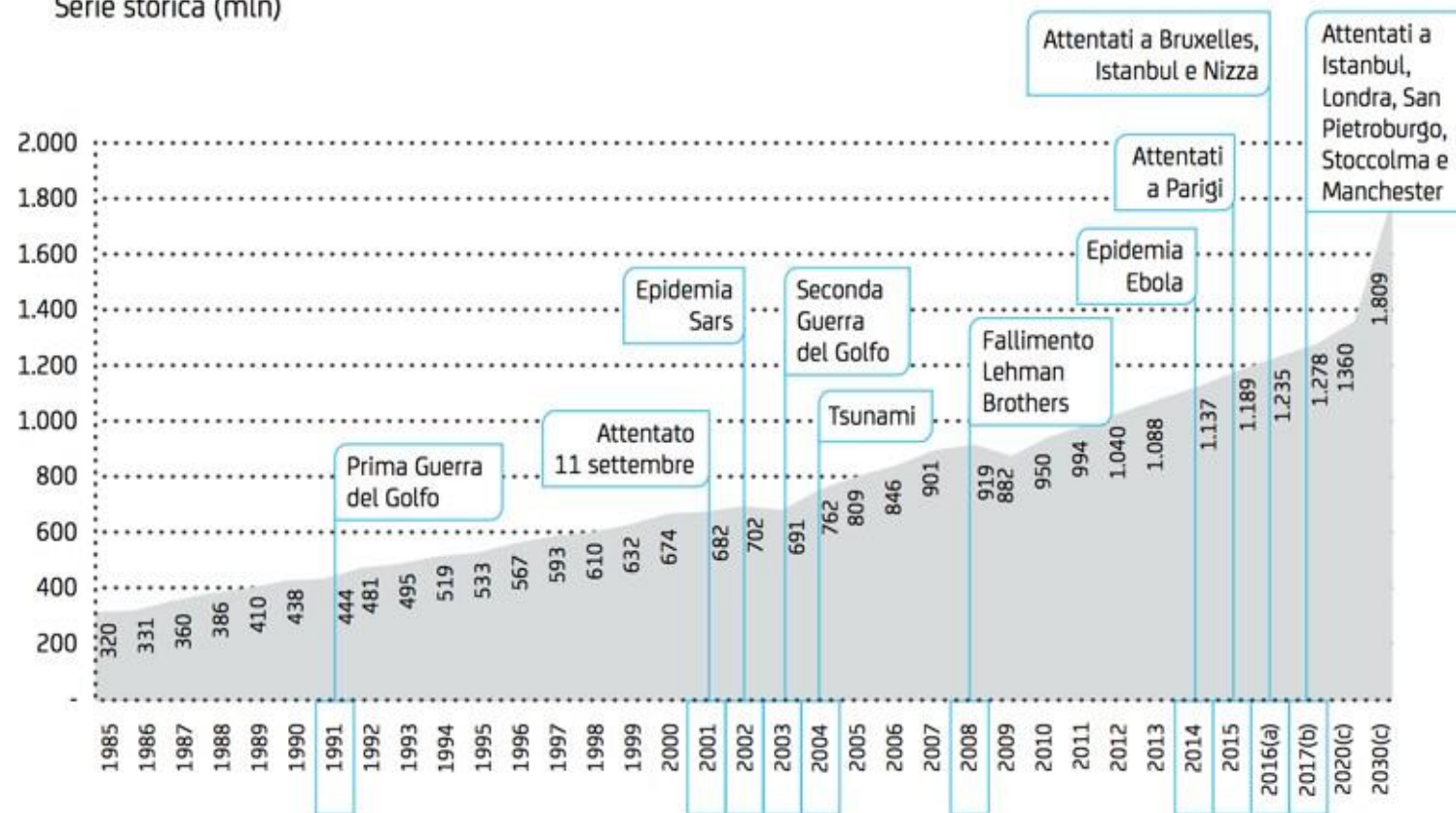
# ORGANIZZARE E GESTIRE L'OFFERTA TURISTICA

Stefan Marchioro

# IERI

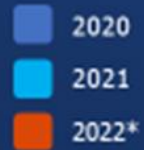
## Arrivi internazionali nel mondo

Serie storica (mln)



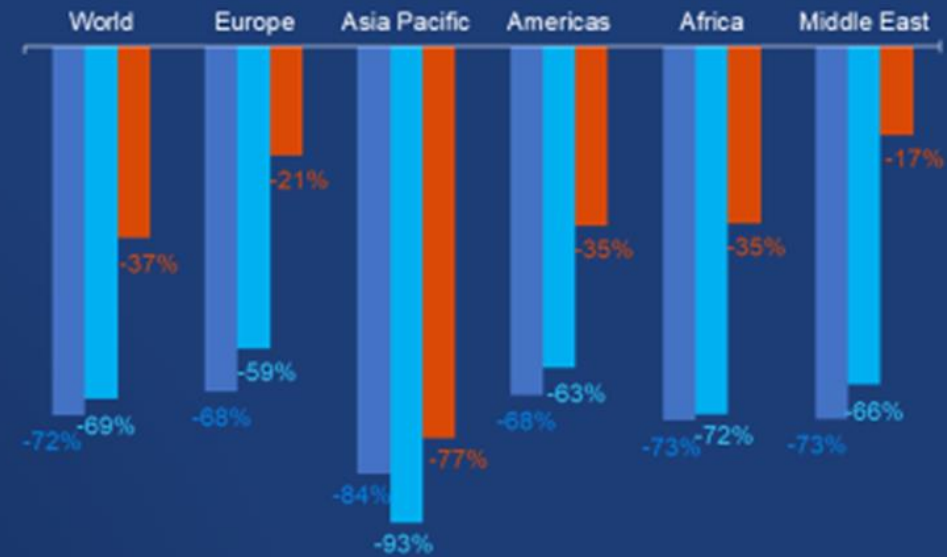
## International tourist arrivals: World

(% change vs. 2019)



Source: UNWTO (Jan. 2023)

\* Provisional data



# 2022 vs 2019

## International tourist arrivals by region

(% change vs. 2019)

### World

2021: -69%

2022: -37%

Source: UNWTO  
(Data as of Jan. 2023)

### Americas

2021: -63%

2022: -35%

### Europe

2021: -59%

2022: -21%

### Africa

-72%

-35%

### Middle East

-66%

-17%

### Asia Pacific

-93%

-77%



The designations and images in this map do not imply the expression of opinions whatsoever on the part of the Secretariat of the World Tourism Organization (UNWTO) concerning the legal status of any country, territory, or of its authorities, or concerning the delimitation of its frontiers.

# 2022 vs 2019



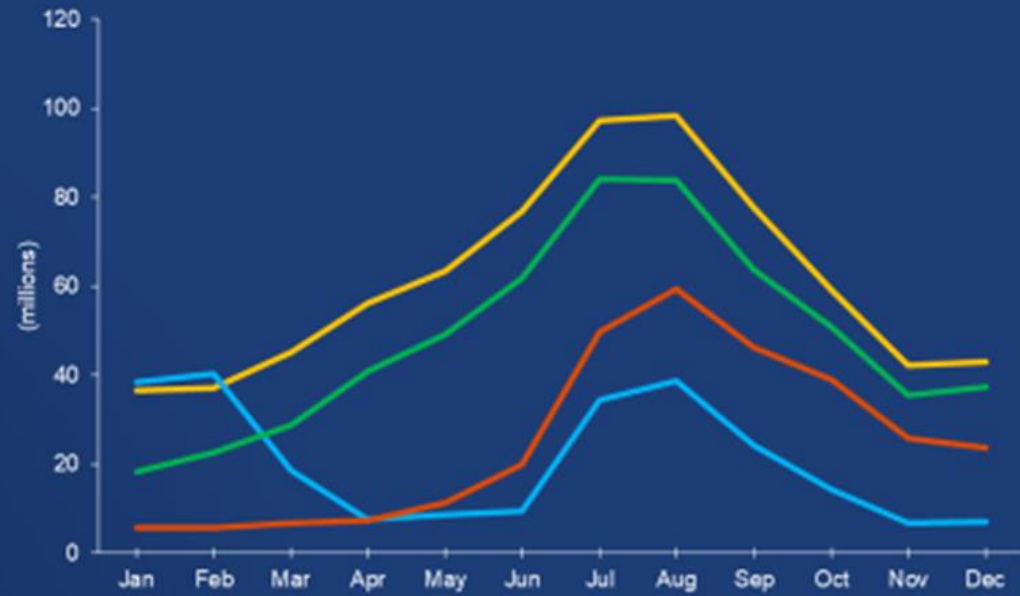
## International tourist arrivals: Europe

(millions)

2019  
2020  
2021  
2022\*

Source: UNWTO (January 2023)

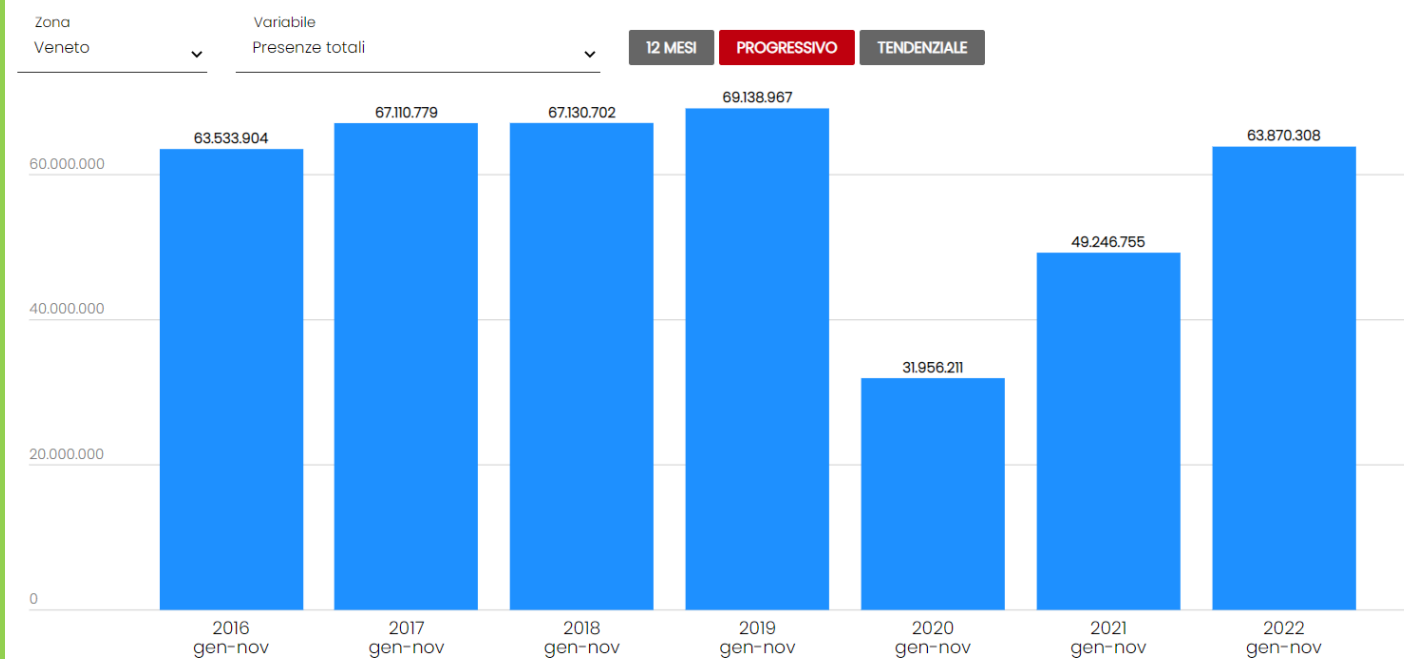
\* Provisional data



# 2022 vs 2019

# IL TURISMO IN VENETO NEL 2022

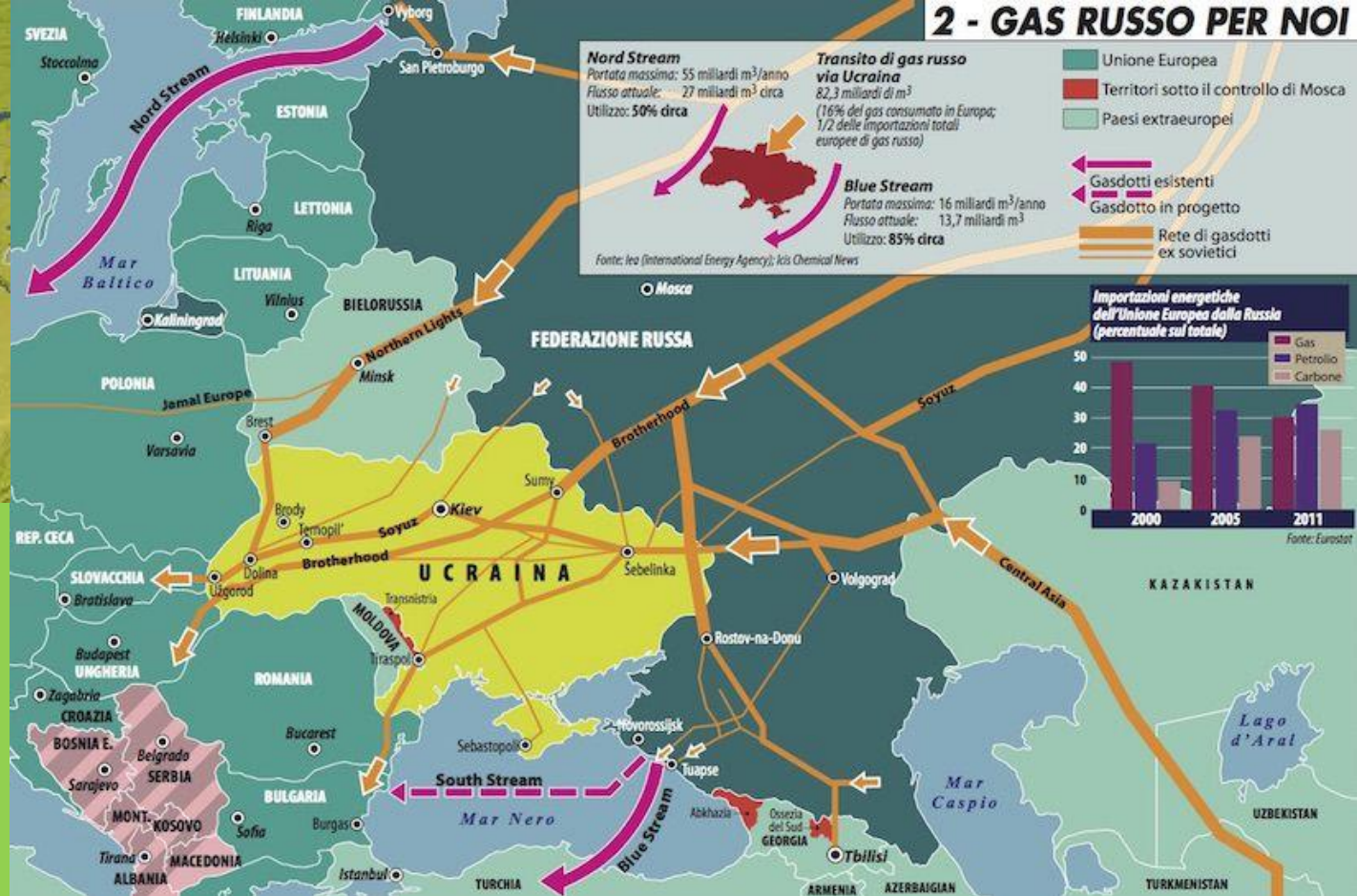
Osservatorio del Turismo Regionale  
Federato





# IL FUTURO PROSSIMO?

*“Il futuro che avrai domani non sarà lo stesso che avevi ieri”  
cit. Chuck Palahniuk*







OVERTOURISM VS DETOURISM?  
LA SOSTENIBILITA' NEL TURISMO E'  
ORMAI UNA PRECONDIZIONE





**NON SI PUÒ GUARDARE INDIETRO:  
E' ARRIVATO IL TEMPO PER  
RIPENSARE IL NOSTRO FUTURO**

Travel &amp; Tourism Development Index framework

 Enabling Environment	 Travel and Tourism Policy and Enabling Conditions	 Infrastructure	 Travel and Tourism Demand Drivers	 Travel and Tourism Sustainability
Business Environment	Prioritisation of Travel and Tourism	Air Transport Infrastructure	Natural Resources	Environmental Sustainability
Safety and Security	International Openness	Ground and Port Infrastructure	Cultural Resources	Socioeconomic Resilience and Conditions
Health and Hygiene	Price Competitiveness	Tourist Service Infrastructure	Non-Leisure Resources	Travel and Tourism Demand Pressure and Impact
Human Resources and Labour Market				
ICT Readiness				

Nel 2021 la classifica del **Travel & Tourism Competitiveness Index** vede al primo posto Giappone e Stati Uniti, seguiti da Francia e Spagna mentre **l'Italia si trova al decimo posto**. L'indagine classifica l'Italia al primo posto per le ricchezze culturali, **al sesto posto per le infrastrutture dei servizi turistici**, al dodicesimo posto per l'apertura internazionale e al **quindicesimo posto per le risorse naturali**. Gli indicatori nei quali l'Italia fa registrare valori molto più bassi rispetto alla media mondiale sono la **competitività dei prezzi** in cui si colloca al 100° posto, la **pressione e l'impatto della domanda di viaggi e turismo** in cui è al 91° posto e infine **l'ambiente imprenditoriale** dove si trova al 59° posto.

**LA SOSTENIBILITA' COME  
PRECONDIZIONE PER COMPETERE**

# NUOVI SCENARI

Smart Tourism Destinations SI2.843962

Luglio 2022

Presentato da PwC EU Services EESV, Intellera Consulting, CARSA e l'Università di Malaga per la Commissione Europea

Direzione Generale Mercato Interno, Industria, Imprenditoria e PMI (DG GROW).

## Principali direttrici di cambiamento impattanti nel settore turistico

### Cambiamento socio-demografico



L'**invecchiamento della popolazione** e il progressivo **innalzamento del tasso di alfabetizzazione digitale** rappresentano due tendenze demografiche determinanti con implicazioni dirette per il settore turistico.

- Propensione a rimanere in contatto
- Cambiamenti nel processo di acquisto
- I nativi digitali come principali consumatori del turismo intelligente
- Spinta all'apprendimento permanente
- Invecchiamento della popolazione

### Progresso tecnologico



La crescita della connettività e delle infrastrutture distribuite stanno rendendo **la trasformazione digitale sempre più accessibile e capillare. I dati rappresentano il carburante essenziale** per la maggior parte di queste forze.

- Big Data
- Sistemi di raccomandazione
- Cloud computing
- Realtà aumentata
- Intelligenza artificiale
- Sensori ed evoluzione nell'IoT
- Sicurezza informatica e blockchain
- Metaverso
- Robotica per il turismo

### Sviluppo sostenibile



Già in atto da prima della crisi da COVID-19, si prevede che queste forze guidino il cambiamento verso **un'economia più inclusiva, economicamente e ambientalmente sostenibile.**

- Turismo Responsabile
- Crescente uso della sharing economy
- Turismo Accessibile e Inclusivo
- Nuovi modelli di business e turismo rigenerativo



# COME STA CAMBIANDO IL TURISMO ?



**Un turismo più sostenibile nella proposta  
e più responsabile nella fruizione?**



**Più attento alla salute personale?**



**Più attento alla sicurezza? ...ma anche  
all'accoglienza e all'inclusione**



**Una diversa prossimità?**



ARIA, SALUTE , NATURA ?



UN TURISMO  
PIU' 'SLOW' ?







DESTINAZIONI PATRIMONIO  
DELL'UMANITA' ?





# COSA STAVA GIA' FACENDO IL VENETO ?

1. *L'Osservatorio turistico regionale federato – comprendere per programmare*
2. *Prodotti turistici “slow and green” per un turismo più sostenibile”*
3. *Ripensare la “Meeting Industry” del post COVID*
4. *Attività di sostegno a nuovi prodotti turistici*
5. *Evolvere il ruolo delle Organizzazioni di Gestione della Destinazione*
6. *“Carta dell’Accoglienza e dell’Ospitalità” diffusione e declinazioni territoriali*
7. *Informazione e accoglienza diffusa: IAT, info-point e il progetto editoria e immagine coordinata*
8. *“Le Porte dell’accoglienza” – seconda fase”*
9. *“Digital Tourism” e “DMS Veneto” per la gestione on line dell’offerta turistica*
10. *‘Veneto, the Land of Venice’ la diffusione del “Marchio ombrello”*



# Osservatorio del Turismo Regionale Federato



# L'OSSERVATORIO DEL TURISMO REGIONALE FEDERATO

Home » Hospitality Data Intelligence

## Hospitality Data Intelligence

OCCUPAZIONE

ADR

REVPAR

RICAVO MEDIO

Cluster

RICETTIVO CITTÀ D'ARTE ▼

Nazioni

Canali



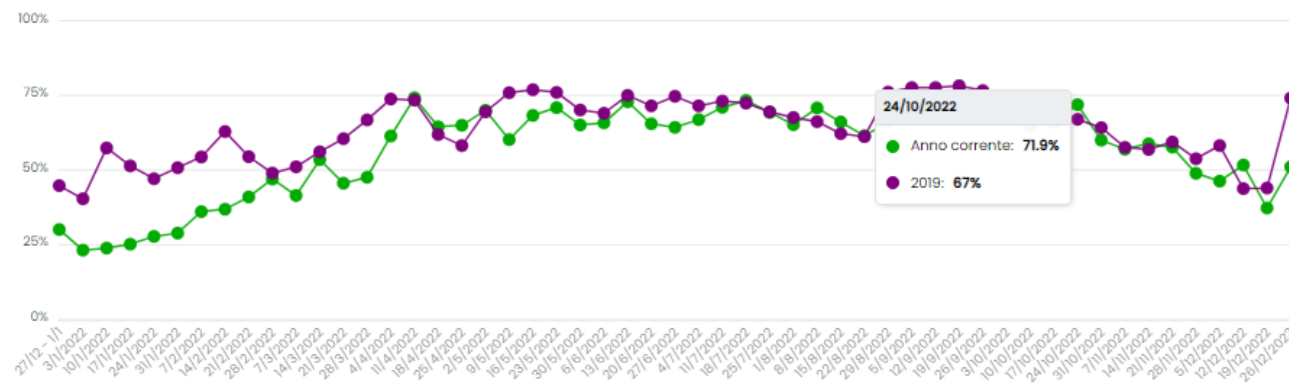
Periodo

01/01/2022 - 31/12/2022

Anno precedente

2 Anni precedenti

2019



Esporta dati selezionati

Fonte: Federalberghi Veneto e FAITA Veneto, Camera di Commercio Industria, Agricoltura e Artigianato di Padova, Padova Convention and Visitors

# DESTINATION MANAGEMENT SYSTEM

---

Uno strumento unico  
per la Gestione integrata  
delle funzioni OGD

DESTINATION MANAGEMENT  
DESTINATION MARKETING



INFORMAZIONE



ACCOGLIENZA



PROMOZIONE



COMMERCIALIZZAZI  
ONE



**INNOVARE E DIFFERENZIARE L'OFFERTA  
TURISTICA**



# L'IMPORTANZA DI UNA DESTINAZIONE ORGANIZZATA

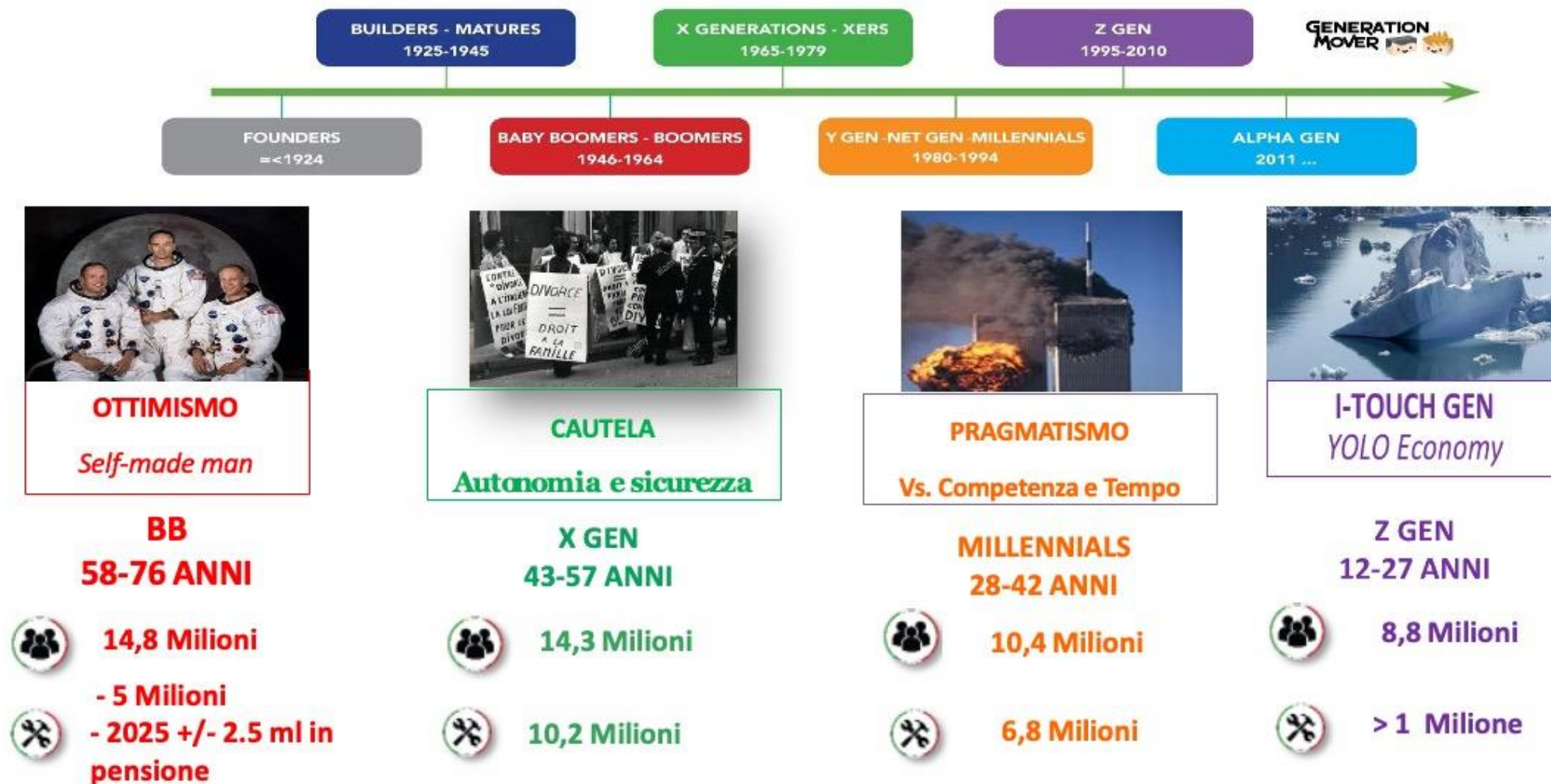
Oggi più che mai quindi, per le destinazioni turistiche ***“community”***, il raggiungimento o il mantenimento di posizioni di competitività sul mercato, dipendono dalla **effettiva capacità di adattarsi ai cambiamenti che hanno modificato e continuano a condizionare il fenomeno turistico a livello globale.**

In particolare, emerge con forza la **necessità per le destinazioni di darsi una dimensione organizzativa e gestionale adeguata ai tempi.**

# VALORIZZARE LE COMPETENZE E INVESTIRE NEL CAPITAL EUMANO

Gestire il cambiamento richiede **competenze** in grado di trasformarlo in opportunità di crescita, da sviluppare sia nell'ambito della formazione professionale secondaria, universitaria e post laurea, sia con retraining a livello di impresa, ma anche attraverso la valorizzazione e la certificazione delle competenze.

# 4 GENERAZIONI AL LAVORO: la Gen Z cambierà 18 lavori



# LE ORGANIZZAZIONI DI DESTINAZIONE IN VENETO

OGD/DMO	STT di appartenenza
Verona	Città d'arte
Città d'arte e Ville Venete del territorio trevigiano	Città d'arte
Padova	Città d'arte
Terre Vicentine	Città d'arte
Riviera del Brenta e Terra dei Tiepolo	Città d'arte
Consorzio DMO Dolomiti	Dolomiti
Lago di Garda	Lago di Garda
Bibione/San Michele alTagliamento	Mare e Spiagge
Caorle-Concordia Saggittaria	Mare e Spiagge
Cavallino Treporti	Mare e Spiagge
Jesolo-Eraclea	Mare e Spiagge
Chioggia: storia, mare e laguna	Mare e Spiagge
Pedemontana	Pedemontana e Colli
Delta del Po	Po e il Suo Delta
Terme e Colli Euganei	Terme Euganee e termalismo
Venezia	Venezia e la sua laguna
Montagna Veneta - Altopiano 7 Comuni	Montagna Veneta



**Veneto**  
Tra la terra e il cielo

[www.veneto.eu](http://www.veneto.eu)



# SMART TOURISM DESTINATION

## Approccio multidimensionale al management delle destinazioni:

- definizione di strategie specifiche e modelli di governance efficaci;
- identificazione di flussi di dati e dataset rilevanti;
- strategie volte a migliorare la sostenibilità ambientale delle destinazioni;
- tecnologie e infrastrutture idonee;
- competenze e politiche orientate alle imprese dell'ecosistema turistico

Diventare una destinazione intelligente richiede un approccio globale



GRAZIE!

STEFAN MARCHIORO

