

Pilot Action per la creazione di un tavolo di governance transfrontaliero del progetto INTENSE – proposta dal progetto EPICAH (Interreg Europe)

**Report dei living lab 2 & 3 | 28 gennaio e 24 febbraio 2021
e proposte di azione per il futuro.**

Obiettivo degli incontri:

- I. Definire le regole di funzionamento e gli strumenti di un tavolo transfrontaliero di governance per garantire il mantenimento dell'itinerario INTENSE nel tempo.
- II. Validare le azioni che il tavolo tecnico INTENSE dovrebbe intraprendere per avviare i propri lavori.
- III. Discutere sull'impostazione del percorso di validazione politica.
- IV. Promuovere il tavolo di governance perché diventi uno strumento di governance anche per altre azioni di cooperazione territoriale nei settori del turismo e della promozione del patrimonio artistico e culturale (capitalizzazione orizzontale).
- V. Proporre una prima strategia di marketing e alcune possibili azioni di promozione congiunta dell'itinerario (nella consapevolezza che saranno subordinate all'effettiva attuazione e validazione del prodotto turistico e del tavolo di governance).

Per facilitare la discussione ai partecipanti era stata sottoposta una batteria di domande raggruppabili intorno ai cinque punti prima esposti:

- ✓ Quali dovrebbero essere le azioni e gli strumenti di gestione unitaria da applicare su tutti i territori per il mantenimento dell'itinerario nel tempo es accordi per ambiti, piani integrati...)? (punto I)
- ✓ Quali specifiche azioni devono essere dedicate alla gestione unitaria dei servizi turistici legati alla pista ciclabile INTENSE? (punto II)
- ✓ Una volta delineate queste azioni di gestione unitaria, come si suggerisce di impostare il loro percorso di validazione "politica" tramite efficaci accordi interregionali/internazionali? (punto III)
- ✓ Quali dovrebbero essere i meccanismi di coinvolgimento degli stakeholder rilevanti per affiancare il tavolo permanente? (punti II e IV)
- ✓ Quali dovrebbero essere le strategie di marketing e le possibili azioni di promozione congiunta dell'itinerario? (punto V)
- ✓ Quali sono i compiti per la fase di start up del Tavolo tecnico transfrontaliero di Intense? (punti II e III)

PROPOSTE EMERSE nell'ambito dei Living Lab

I. Azioni e gli strumenti di gestione unitaria da applicare su tutti i territori per il mantenimento dell'itinerario nel tempo

Premesso che si ritiene fondamentale e propedeutico:

A) la definizione di un'ontologia condivisa che crei un linguaggio comune

B) l'utilizzo di un ecosistema digitale in grado di condividere informazioni ed esperienze, aperto agli attori pubblici e privati (ad esempio: l'ecosistema digitale di VisiTuscany, che ha in back-office MAKE, piattaforma collaborativa attraverso gli attori del territorio possono pubblicare contenuti, promuovere offerte, ecc. Make definisce policy e linee guida per la condivisione di informazioni che poi vengono caricate direttamente dagli attori interessati).

Sono da evidenziare le seguenti proposte emerse durante gli incontri:

1.

Attuare una serie di azioni che permettano di **mantenere l'attenzione degli enti che gestiscono gli itinerari** oltre il progetto fondatore:

- Invitare degli stakeholder che possono fornire finanziamenti dopo il progetto;
- Costruire dall'inizio, uno o più piani dedicati alla promozione e alla valorizzazione;
- Dotarsi di un marchio. Questo darebbe una maggiore dimensione e riconoscimento internazionale, sensibilizzando le politiche pubbliche a mantenere un interesse;

2.

Assicurarsi che il tavolo abbia a disposizione **dati di monitoraggio approfonditi**, individuando una struttura per il monitoraggio e la gestione del progetto, che con cadenza almeno annuale, riceva dalle Regioni e dai Dipartimenti interessati i dati da cui dovrebbe emergere l'evoluzione dei punti di forza e di debolezza dell'itinerario e del relativo sistema di offerta turistica.

Oggetto del monitoraggio saranno:

- manutenzione dei tratti di infrastruttura esistenti;
- programmazione degli interventi infrastrutturali (appalti, progetti, finanziamenti e realizzazioni);
- servizi di trasporto pubblico utilizzabili dai cicloturisti;
- servizi per la fruizione delle attrattive del territorio;
- servizi bike-friendly, di pernottamento, ristoro, uso biciclette e attrezzature;

3.

Sulla base di tali dati di monitoraggio e delle linee contenute nel Piano d'azione e nel Modello di governance, la struttura individuata per il monitoraggio e la gestione del progetto dovrebbe operare per **l'attuazione del progetto in accordo con i soggetti interessati**. Esempi di modello di gestione unitaria tra Regioni ed enti territoriali che si potrebbero prevedere sono i **Protocolli**

d'intesa, senza impegni finanziari, tra Regione Toscana, le Province, i Comuni, gli Enti parco e le Autorità portuali. Gli obiettivi dei protocolli riguardano la progettazione e la realizzazione della ciclovia in modo coordinato, la valorizzazione e la promozione. Oltre a un accordo "istituzionale", sarebbe importante inserire come obiettivo del tavolo la realizzazione di **accordi con gli stakeholder**, come associazioni di categoria, associazioni sportive e di volontariato (quelli a valenza regionale) – ad esempio, accordi locali con i soggetti competenti per la manutenzione, e per la sua valorizzazione turistica, che prevede a sua volta il coinvolgimento dei soggetti privati erogatori di servizi.

4.

Suddividere l'itinerario in tappe affidando ciascuna di esse ai soggetti che insistono nel territorio interessato, rendendoli ufficialmente responsabili delle azioni da condurre. I singoli soggetti dovranno rapportarsi, a cadenza regolare, con la governance del progetto sulle attività svolte e per riferire criticità e proposte.

5.

Dare particolare rilievo al tema della **manutenzione**: è indispensabile un accordo vincolante fra le amministrazioni, che preveda la definizione di un piano pluriennale di intervento, procedure per definire le azioni da effettuare anno per anno e per effettuare le necessarie verifiche (*questo è legato al punto 3, in quanto potrebbe essere previsto già da un ampio Protocollo d'Intesa*).

6.

Non essendo possibile introdurre penalizzazioni per eventuali inadempienze, potrebbe essere interessante ed utile prevedere **azioni di informazione straordinarie**, per promuovere i tratti meglio gestiti.

7.

Nella definizione del Piano d'azione congiunto e del Modello di governance transfrontaliero occorre domandarsi quali strumenti di gestione unitaria utilizzare su tutti i territori in **coerenza con gli indirizzi europei**. Nel Progetto Intense la prima ipotesi formulata è stata la stipula di un Accordo ai sensi dell'**art. 15 L. 241/1990** (per l'Italia), ma questa ipotesi non ha ottenuto il consenso di tutti i soggetti firmatari.

Occorrerebbe comunque fare il "salto di qualità" verso un accordo tra le regioni e le altre amministrazioni, nonostante l'ipotesi non sia stata recepita nel progetto INTENSE che ha preferito adottare delle "Linee guida".

II. Azioni dedicate alla gestione unitaria dei servizi turistici legati alla pista ciclabile INTENSE

Sono da evidenziare le seguenti proposte emerse durante gli incontri – si specifica che le azioni proposte e adeguatamente discusse dovrebbero essere inserite direttamente nel Piano di azione congiunto:

1.

Prevedere un **monitoraggio** della realizzazione (itinerario INTENSE) secondo gli standard condivisi.

2.

Condividere e **mettere a sistema il patrimonio informativo** in possesso degli enti pubblici (ci deve essere quindi un coinvolgimento attivo e continuo degli enti coinvolti) sul tema, in particolare le informazioni relative alle infrastrutture esistenti, agli investimenti effettuati e pianificati.

3.

Individuare dei **servizi standard** realizzabili e disponibili su tutto l'itinerario, in particolare ad esempio attraverso la formazione del personale alberghiero e degli operatori del bike.

4.

Destinare risorse agli operatori che effettuano investimenti coerenti con l'intervento pubblico tracciato.

5.

Inserire nel "circuito promozionale" regionale delle azioni realizzate dalle agenzie di promozione per far conoscere l'itinerario e i suoi servizi.

6.

Elaborare proposte di progetti specifici per ottenere finanziamenti, auspicabilmente anche attraverso proposte progettuali da finanziare tramite il Programma Marittimo 2021-2027.

7.

Organizzare **eventi transfrontalieri** per rafforzare la rete.

Nello specifico, per quanto riguarda le azioni relative al progetto INTENSE, si propone:

1.

Applicazione e monitoraggio di **standard di riferimento nazionali ed europei** (indirizzi tecnici e standard approvati, riferimento ad EuroVelo...).

2.

Condivisione di **prodotti turistici omogenei transfrontalieri** (promozione di itinerari connessi all'itinerario principale INTENSE, offerte di prodotti turistici per ambiti in coerenza con le linee generali);

3.

Armonizzazione del **marketing** dell'itinerario oltre i confini regionali;

4.

Qualificazione dell'offerta dei servizi in funzione delle esigenze del turismo sostenibile (servizi di pernottamento e di ristoro con particolare riferimento ai bike-friendly, servizi per i ciclisti, servizi di promozione ed informazione turistica...).

III. Percorso di validazione politica

Durante i 2 incontri sono emerse varie proposte che sono qui sintetizzate e sono da leggere come un possibile schema di passaggi consecutivi per ottenere una validazione politica del Tavolo di Governance e delle sue azioni.

Due sono i possibili livelli del "passaggio politico":

- **Accordo quadro** fra le regioni coinvolte, da aggiornare annualmente;
- **Accordi operativi** fra gli enti locali interessati;

I passaggi proposti e ritenuti necessari sono:

1.

Agire in stretto rapporto con i referenti politici regionali, verificando la coerenza delle attività del Tavolo con le strategie regionali declinate nei documenti di programmazione, anche proponendo azioni regionali per aumentare l'efficacia delle azioni progettuali;

2.

Per il percorso di approvazione, considerare gli accordi tra istituzioni a livello internazionale ai sensi dell'art. 15 della legge 241/90 e ss.mm.ii. *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi"*.

3.

Passaggi formali attuativi di livello interregionale e regionale, quali accordi tra Assessori Regionali, Sindaci, etc. sono auspicabili per aspetti specifici di particolare rilievo coerenti con il quadro transfrontaliero (es. accordi regionali per la definizione della Ciclovía Tirrenica in coerenza con l'itinerario ciclabile INTENSE, protocollo d'intesa tra le Regioni Liguria, Toscana e Lazio per la definizione dei progetti e per il finanziamento nazionale della Ciclovía Tirrenica, accordi locali per la realizzazione di tratti dell'itinerario e di servizi con finanziamenti comunitari, regionali e comunali).

4.

A livello transfrontaliero, la validazione dovrebbe avvenire tramite accordi specifici internazionali, anche ipotizzando un tavolo tecnico permanente, solo se i referenti tecnici siano in grado di operare in stretto rapporto con i referenti politico-istituzionali, che a loro volta garantiscano la definizione delle strategie con specifici incontri istituzionali transfrontalieri.

5.

Durante questo processo, sarebbe necessario promuovere un'iniziativa transfrontaliera (convegno/evento), nella quale si affronta la questione, cercando di tracciare il percorso che porti all'accordo. E' stata proposta la possibilità di sfruttare l'evento finale di Smart Destination (che per altro offre elementi integrativi interessanti alla pilot action) o un evento di Gritaccess.*

* L'accordo di governance transfrontaliera sugli itinerari è uno dei principali obiettivi di **GRITACCESS**. In tal senso, è stata avviata un lavoro con questo progetto e con una serie di progetti per il patrimonio accessibile (ITINERA ROMANICA+, RACINE). Desideriamo svolgere questo lavoro in coordinamento con l'Autorità di Gestione, nonché tutti i progetti che possono essere integrati in esso. Sarebbe auspicabile che questo accordo venga firmato formalmente dai rappresentanti politici, potrebbe servire come strumento operativo per lo stesso tavolo di governance di INTENSE.

IV. Meccanismi di coinvolgimento degli stakeholder rilevanti per affiancare il tavolo permanente

Posto che il "motore" del processo sarà il tavolo tecnico le cui proposte dovranno ricevere adeguata validazione politica per potere essere operative, si ritiene fondamentale il coinvolgimento, a seconda delle fasi e delle esigenze, di una serie di attori collaterali, fondamentali per il buon funzionamento del Tavolo.

Di seguito le proposte più rilevanti riguardanti il coinvolgimento degli stakeholders:

1.

Partire da **incontro(i) locali** (regionali) con gli stakeholders e poi portare il tema al tavolo di governance di **scala transfrontaliera** o internazionale.

2.

Gli stakeholder devono essere invitati secondo **un'agenda predefinita** e in base alle esigenze che ne derivano. Ad esempio, su questioni più legali, avere stakeholder competenti per assistere e guidare la governance della rete.

3.

Coinvolgere i potenziali beneficiari (operatori turistici) e sensibilizzare la popolazione attraverso incontri (living lab) ed eventi e mediante la realizzazione di azioni con effetti visibili e duraturi sui territori.

4.

Prevedere la partecipazione del sistema delle **imprese** che gestiscono i servizi indispensabili al successo degli itinerari, Opportuno anche coinvolgere le categorie delle imprese e le Camere di Commercio.

5.

Ampliare il coinvolgimento delle parti interessate attraverso i **meccanismi di partecipazione istituzionale** già previsti nei vari territori: ad esempio, per la Regione Liguria, il **Tavolo di Concertazione per il Turismo** che vede rappresentate tutte le categorie degli operatori turistici. In Toscana la LR 86/16 prevede la costituzione di **Prodotti Turistici Omogenei**. Il PTO BIKE dovrebbe aggregare tutti i tracciati bike della Regione e costituire un gruppo di lavoro per questo tracciato, con i rappresentanti degli Ambiti coinvolti, degli operatori turistici, Regione, DMO regionali. Questo gruppo di lavoro avrebbe il compito di coordinare le attività sia verso il PTO Bike, sia verso i diversi AATT coinvolti.

6.

Su ciascun territorio dovrebbero essere individuati dei portavoce significativi degli stakeholder, attraverso un ulteriore percorso di analisi dei fabbisogni contestualizzati alla situazione odierna e ai risultati ottenuti dal progetto. I portavoce saranno poi invitati ad incontri specifici organizzati con cadenza regolare

7.

Infine, si potrebbero individuare:

- dei momenti di rilievo istituzionale a cui partecipino i referenti politico-istituzionali regionali e comunali insieme ai referenti tecnici e agli stakeholder rilevanti su questioni strategiche;
- dei momenti più operativi in cui i referenti tecnici insieme agli stakeholder, collaborano per monitorare la gestione delle azioni e per il miglioramento della loro efficacia.

V. Strategie di marketing e le possibili azioni di promozione congiunta dell'itinerario

Sebbene in questa fase sia stato ritenuto prematuro poter definire una strategia di marketing, mancando ancora il cosiddetto "Prodotto Turistico Omogeneo", si è ritenuto opportuno raccogliere alcune proposte preparatorie per meglio procedere in una seconda fase a una strategia di marketing transfrontaliera, una volta che sarà formalizzato il Tavolo di governance.

Alcune considerazioni preliminari:

Il piano di promozione transfrontaliero diventerà esso stesso uno strumento di governance condivisa, poiché dovrà essere gestito a più livelli: da azioni molto locali verso un pubblico ristretto, fino ad ampliarsi ad azioni omogenee a livello transfrontaliero. I due livelli dovranno essere strettamente coordinati. Queste azioni devono essere sia locali che fisiche. In questo senso, è considerato prezioso e da tenere in considerazione in itinere, il lavoro svolto dal progetto GRITACCESS.

Di seguito, le principali osservazioni emerse:

1.

È necessario porre attenzione alle specifiche esigenze degli utenti nazionali ed internazionali e delle loro diverse tipologie (cicloturisti, famiglie con bambini, persone con ridotta capacità motoria, escursionisti).

2.

Bisogna puntare alla realizzazione (e gestione) di un itinerario qualificato di rilievo europeo, particolarmente attrattivo per il turismo sostenibile, integrato con la rete infrastrutturale e dei servizi di trasporto;

3.

Investire su ospitalità e accoglienza con sviluppo dei servizi bike-friendly, per il pernottamento, la ristorazione ecc.

4.

Promuovere e sensibilizzare verso il turismo sostenibile, lento, esperienziale, con un forte ruolo delle istituzioni con funzioni turistiche (in Toscana Regione con Toscana promozione, Ambiti territoriali turistici omogenei, Comuni) che promuovano proposte di viaggio qualificate;

5.

Prevedere percorsi di co-progettazione per la definizione di proposte di prodotti turistici integrati elaborate coinvolgendo istituzioni, uffici di informazione ed accoglienza turistica, esperti, operatori del settore, guide, gestori delle strutture ricettive, gestori dei servizi di trasporto, gestori dei servizi del settore bici, associazioni interessate.

6.

Prevedere la partecipazione congiunta a fiere internazionali.

7.

Predisporre prodotti di promozione congiunta, come video promozionali da rilanciare sui canali social di tutti gli attori coinvolti.

8.

Organizzare eventi condivisi, come ad esempio nella settimana europea della mobilità sostenibile o manifestazioni analoghe sulle aree protette, la settimana europea delle regioni ecc.

9.

È opportuno che le regioni inseriscano il prodotto inter-regionale all'interno dei rispettivi programmi di promozione, così da coinvolgere attivamente gli operatori dei propri territori e al tempo stesso raccordarsi così da rendere gli interventi più efficaci

10.

Occorre identificare il budget a disposizione per il piano di marketing, così come gli specifici target.

11.

Per la costruzione dell'offerta legata al prodotto cicloturistico INTENSE serve un Manuale con i criteri e gli standard qualitativi, che deve essere sviluppato a partire dai documenti tecnici (il "disciplinare", anche per la promozione) già prodotti dal progetto.

12.

Partire con la promozione dai tratti sovraregionali/transfrontalieri esistenti (serve condividere queste informazioni fra le Regioni).

VI. Proposte di azioni per lo start up del tavolo tecnico

PROPOSTA DI CRONOPROGRAMMA DELLE PROSSIME ATTIVITA'	
1) Redazione e adozione del Regolamento di funzionamento – come proposta per il funzionamento è stata suggerita la metodologia nella tabella sottostante.	Maggio 2021
2) Identificazione del Piano di Attività per il primo anno (con Cronoprogramma, Piano di monitoraggio e Indicatori di monitoraggio ecc) NB: auspichiamo che il Piano di Azione affronti i temi della costruzione del prodotto, della condivisione delle informazioni, del marketing e della promozione dell'Itinerario, della sensibilizzazione dei territori coinvolti e della formazione degli operatori turistici legati al bike.	Giugno/Luglio 2021
3) Identificazione delle procedure di validazione politica delle decisioni del tavolo e individuazione di un evento di confronto legato alla governance transfrontaliera di INTENSE (es per la firma dell'accordo politico transfrontaliero).	Giugno/Luglio 2021
4) Approvazione del Piano di Attività (test delle procedure di validazione politica)	Settembre 2021
5) Implementazione del Piano di Attività e Monitoraggio delle attività	Settembre 2021- Gennaio 2022

PROPOSTA DI PROCESSO PER LA DEFINIZIONE DELLE REGOLE OPERATIVE E DELLE AZIONI
<ol style="list-style-type: none"> 1) Definizione congiunta da parte del tavolo tecnico di una prima bozza delle regole 2) Approfondimento con i rispettivi referenti politici 3) Elaborazione di una proposta consolidata da parte del Tavolo 4) Trasmissione ai vari soggetti interessati (stakeholders, enti locali, associazioni di categoria) della proposta per raccogliere i loro contributi 5) Raccolta e esame dei contributi da parte del tavolo e verifica di ciascun componente con i propri referenti politici regionali 6) Approvazione delle regole operative

QUESTIONI APERTE

1.

RACCORDO TRA I SETTORI MOBILITA' E TURISMO & PROMOZIONE DELLE PMI TURISTICHE

Per definire in prima battuta sia il livello ottimale di gestione politico- istituzionale (per la parte italiana che francese), sia per il raccordo con il sistema delle imprese cui è affidata la fornitura dei servizi indispensabili al funzionamento degli itinerari.

Su questo punto è stato chiesto in prima battuta ai partecipanti di rispondere compilando una **"tabella delle competenze"** che aiutasse a chiarire quali sono i vari settori/uffici regionali coinvolti nella questione e anche i principali stakeholders non istituzionali.

Ad oggi solo TOSCANA e LIGURIA hanno compilato la tabella. È urgente un ritorno da parte degli altri territori.

2.

QUESTIONE DELL'INTEROPERABILITA' DEI DATI

Per la questione dati occorre un confronto tra Intense e Smart Destination sul tema della interoperabilità dei dati e sui data model (il tema è quello di avere i dati nello stesso formato e i database interoperabili tra di loro, in modo da poter arrivare ad un ecosistema digitale integrato dei dati di interesse turistico).

Su questo punto sarà organizzato a breve un incontro fra i tecnici dei 2 progetti.