



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

**Smart
TOURISM**

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

Evento finale 22 Novembre 2022 - Événement final 22 novembre 2022



Soluzioni innovative & digitali - Solutions innovantes & digitales



La cooperazione al cuore del Mediterraneo
La coopération au cœur de la Méditerranée



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

**Smart
TOURISM**

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



PARTENARIATO PARTENARIAT

**Azienda Speciale Riviera di Liguria
Global Management Services - GMS
Chambre de Commerce et d'Industrie du Var - CCI Var**



DURATA DURÉE

30 MESI - Giugno 2020 - Novembre 2022
30 mois - Juin 2020 - Novembre 20 22



BUDGET BUDGET

€ 517.500,00 di cui FESR 439.875,07 (85%) e il 50% del budget destinato a servizi di consulenza specialistica 4.0 alle imprese turistiche (oltre 258.750 euro)
517.500,00 € dont FEDER 439.875,07 (85%) et 50% du budget pour les services de conseil spécialisés 4.0 aux entreprises touristiques (plus de 258.750 €)



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

Smart TOURISM

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

OBIETTIVO DEL PROGETTO

Supportare le imprese turistiche nel loro percorso di potenziamento digitale attraverso un percorso partecipato tra le stesse e i fornitori di servizi specialistici al fine di indurre una maggiore consapevolezza della trasformazione in atto e la conoscenza delle strategie e degli strumenti utili all'accrescimento della competitività nel settore turistico.

OBJECTIF DU PROJET

Accompagner les entreprises touristiques dans leur parcours vers la valorisation numérique à travers un processus participatif entre elles et les prestataires de services spécialisés afin d'induire une plus grande prise de conscience de la transformation en cours et une connaissance des stratégies et outils utiles pour accroître la compétitivité du secteur touristique.



ASSESSMENT 4.0
EVALUATION 4.0



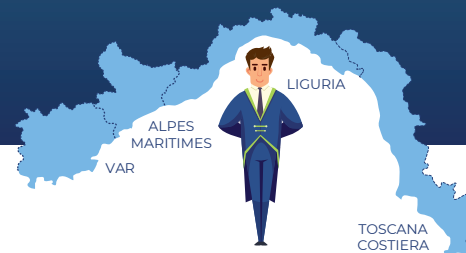
ROADMAP 4.0
FEUILLE DE
ROUTE 4.0



**CATALOGO
SERVIZI/FORNITORI**
CATALOGUE SERVICES/
FOURNISSEURS



**PROGETTI DI
INNOVAZIONE**
PROJETS
D'INNOVATION





Interreg



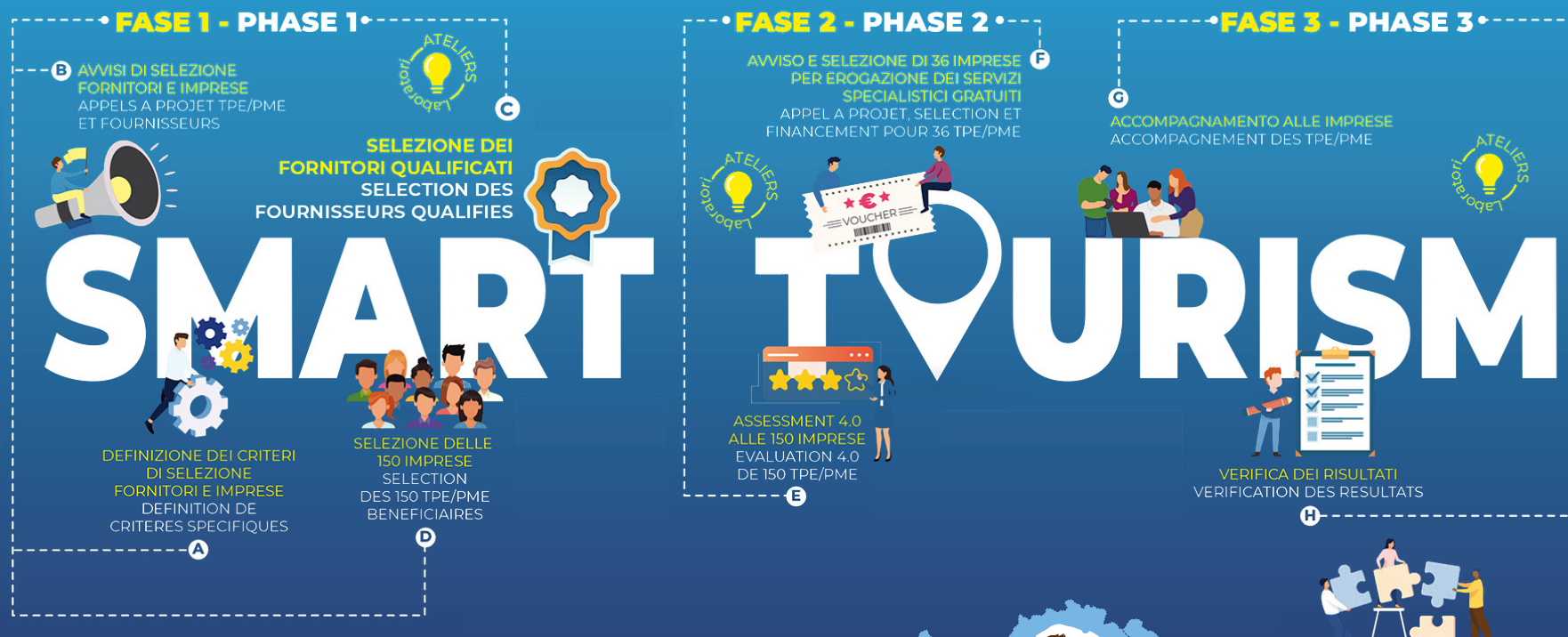
UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

Smart TOURISM

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

COME ABBIAMO PERSEGUITO L'OBIETTIVO GENERALE? COMMENT AVONS-NOUS ATTEINT L'OBJECTIF GLOBAL ?





Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA



MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

FASE 1

Abbiamo definito i criteri di selezione dei candidati, imprese turistiche e fornitori, e successivamente sono stati pubblicati **n. 2 avvisi**:

- Con il **1° avviso** abbiamo selezionato **n. 60 esperti** che sono stati profilati nel **Catalogo transfrontaliero dei Servizi Qualificati**
- Con il **2° avviso** abbiamo selezionato **n. 103 imprese turistiche (30 liguri, 38 toscane e 35 francesi)** che hanno ricevuto un servizio di **Assessment 4.0 con relativa Roadmap digitale**

Preventivamente, per comprendere il livello di maturità digitale di ogni impresa candidata il partenariato ha definito e condiviso i contenuti del questionario di Assessment e del Report di Roadmap digitale 4.0.

PHASE 1

Nous avons défini les critères de sélection des candidats, des entreprises touristiques et des fournisseurs, et deux avis ont ensuite été publiés :

- Dans le **premier avis**, nous avons sélectionné **60 experts** qui ont été présentés dans le **catalogue transfrontalier des services qualifiés**.
- Dans le **deuxième avis**, nous avons sélectionné **103 entreprises touristiques (30 en Ligurie, 38 en Toscane et 35 en France)** qui ont reçu un service d'évaluation 4.0 et la feuille de route numérique correspondante.

Auparavant, afin de comprendre le niveau de maturité numérique de chaque entreprise candidate, le partenariat a défini et partagé le contenu du questionnaire d'évaluation et du rapport sur la feuille de route numérique 4.0.





Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

Smart TOURISM

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

Smart TOURISM



GIUGNO 2020

Avvio progetto

LUGLIO/DICEMBRE 2020

Definizione criteri di selezione degli avvisi e dei Format Assesment 4.0/
Road map Digitale

GENNAIO 2021

Lancio Avviso per la selezione dei Fornitori
Lancio 1° Avviso per la selezione delle Imprese turistiche beneficiarie di Assessment e percorso partecipato per la costruzione del Catalogo dei Servizi Qualificati

JUIN 2020

Début du projet

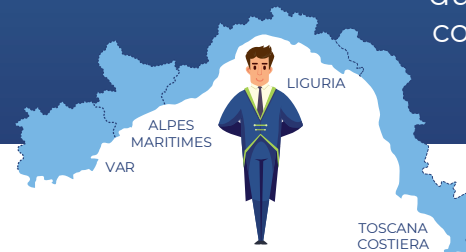
JUILLET/DÉCEMBRE 2020

Définition des critères de sélection pour l'évaluation de définition des critères de sélection des avis et des formats d'évaluation 4.0/ feuille de route numérique

JANVIER 2021

Lancement de l'avis pour la sélection des fournisseurs
Lancement du 1er avis pour la sélection des entreprises touristiques bénéficiaires de l'évaluation et du parcours participatif pour la construction du catalogue des services qualifiés.

1





Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA



MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

FASE 2

Al termine della 1° fase, che ha stabilito lo stato di digitalizzazione delle 103 imprese, è stato avviato il percorso di co-progettazione tra imprese e fornitori (attraverso **n. 6 Living Lab**) che ha portato alla definizione del **Catalogo dei Servizi qualificati d'innovazione digitale**.

I **Living Lab** hanno consentito alle imprese di conoscere i professionisti specializzati del settore, di confrontarsi con loro e impostare un progetto di digitalizzazione.

È stato quindi lanciato il **2° avviso** destinato a tutte le imprese turistiche, non solo le 103 che avevano partecipato al 1° avviso, che ha offerto un supporto consulenziale gratuito in una o più delle **7 macro aree di servizi specialistici** indicati nell'apposito Catalogo.

PHASE 2

À la fin de la première phase, qui a permis d'établir l'état de la numérisation des 103 entreprises, le processus de co-planification entre les entreprises et les fournisseurs (par l'intermédiaire de **6 Living Labs**) a été lancé, conduisant à la définition du **catalogue des services d'innovation numérique qualifiés**.

Les **Living Labs** ont permis aux entreprises de faire connaissance avec les professionnels spécialisés du secteur, de les rencontrer et de mettre en place un projet de numérisation.

Le deuxième avis a ensuite été lancé pour toutes les entreprises de tourisme, et pas seulement les 103 qui avaient participé au premier avis, qui offrait un soutien gratuit en matière de conseil dans un ou plusieurs des **7 macro domaines de services spécialisés** indiqués dans le catalogue.





Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

Smart TOURISM

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



AGOSTO 2021

Avvio degli
Assessment 4.0 a tutte
le 103 imprese beneficiarie

OTTOBRE DICEMBRE 2021

Avvio dei Living Lab per la
costruzione partecipata del
Catalogo dei Servizi

DICEMBRE 2021

1° evento
transnazionale

GENNAIO 2022

Lancio 2° Avviso per la selezione
delle imprese turistiche
beneficiarie di servizi qualificati
d'innovazione 4.0

AOÛT 2021

Début de l'évaluation 4.0 pour les
103 entreprises bénéficiaires.

OCTOBRE DÉCEMBRE 2021

Démarrage des Living Labs pour
la construction participative du
catalogue de services

DÉCEMBRE 2021

1er événement
transnational

JANVIER 2022

Lancement du 2ème avis pour
la sélection des entreprises
touristiques bénéficiant de
services qualifiés d'innovation
4.0

2



Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

**Smart
TOURISM**

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

FASE 3

Hanno risposto in tutto **59 micro imprese (21 liguri, 19 toscane e 19 francesi)** che hanno richiesto in tutto **173 servizi** che sono stati forniti da **31 fornitori** attraverso **65 contratti**.

Il progetto termina con l'elaborazione di apposite **Linee Guida** che intendono modellizzare il percorso progettuale al fine di favorire il riuso degli strumenti realizzati.

PHASE 3

Un total de **59 micro-entreprises (21 de Ligurie, 19 de Toscane et 19 de France)** ont répondu et demandé un total de **173 services** qui ont été fournis par 31 fournisseurs à travers **65 contrats**.

Le projet se termine par l'élaboration de **lignes directrices** spéciales qui visent à modéliser le parcours du projet afin de favoriser la réutilisation des outils mis en œuvre.





Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

Smart TOURISM

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



MAGGIO/OTTOBRE 2022

Erogazione dei servizi

NOVEMBRE 2022

Lines guida per modelizzazione del
percorso progettuale

NOVEMBRE 2022

Evento finale transnazionale

MAI/OCTOBRE 2022

Prestation de services

NOVEMBRE 2022

Lignes directrices pour la
modélisation du cheminement
des projets

NOVEMBRE 2022

Événement final transnational

3





Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

**Smart
TOURISM**

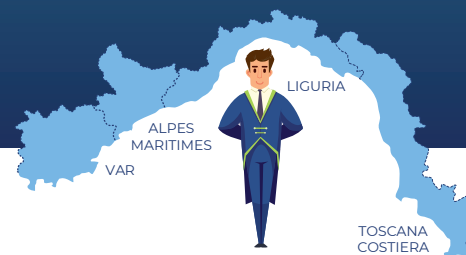
MARITTIMO-IT FR-MARITIME

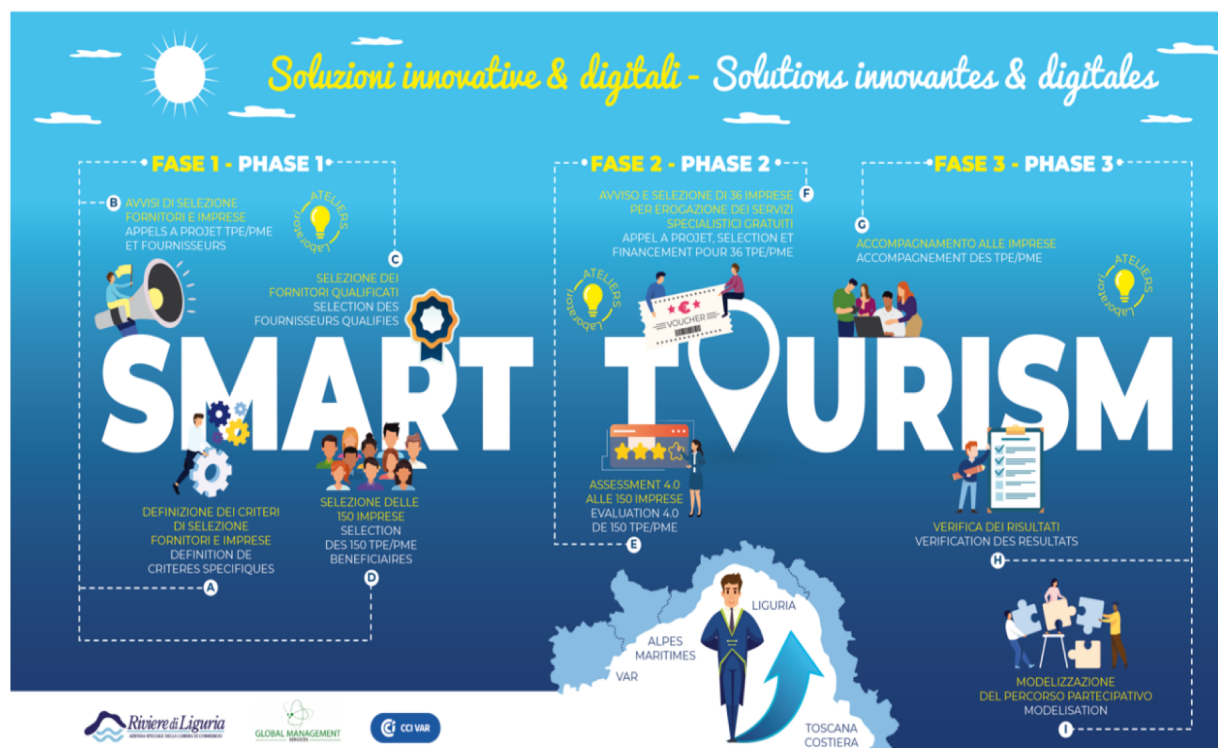
Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

GRAZIE PER L'ATTENZIONE MERCİ DE VOTRE ATTENTION

Siamo pronti per cogliere le opportunità della nuova programmazione 2021/2027 sia in termini di capitalizzazione che di nuove progettualità

Nous sommes prêts à saisir les opportunités de la nouvelle programmation 2021/2027, vous le savez, en termes de capitalisation et de nouvelles projets





Smart Tourism: L'importanza degli strumenti di Assessment e Roadmap 4.0

Smart Tourism: l'importance des outils d'évaluation et la feuille de route 4.0

Roberto Vegnuti, RVConsulting

La Spezia, 22 novembre 2022

Il turismo è un *asset* fondamentale dell'economia nell'area di cooperazione
Le tourisme est un atout clé de l'économie dans l'espace de coopération



130 milioni di presenze turistiche
130 millions de nuitées touristiques totales

Caratteristiche delle imprese turistiche in molte aree dello spazio di cooperazione, fuori dai grandi centri urbani <i>Caractéristiques des entreprises touristiques dans de nombreuses zones de l'espace de coopération, en dehors des grands centres urbains</i>
Ridotta dimensione <i>Taille réduite</i>
Bassi fatturati <i>Peu de turnovers</i>
Forte stagionalità <i>Forte saisonnalité</i>

Liguria-Toscana-PACA 108 Milioni di presenze turistiche complessive <i>108 millions de nuitées touristiques totales</i>
Liguria-Toscana-PACA 323.000 Unità Lavorative Annuie <i>323.000 unités de travail annuel</i>

Settore Alloggio e Ristorazione <i>Hébergement et restauration</i>	Liguria	Toscana	Progetto Smart Tourism
	12.000 imprese <i>entreprises</i>	25.000 imprese <i>entreprises</i>	162 Imprese <i>entreprises</i>
Piccola impresa <i>Petite entreprise</i> < 49 addetti < 49 employés	99% del totale <i>du total</i>	99% del totale <i>du total</i>	99% del totale <i>du total</i>
Micro-impresa <i>Micro-entreprise</i> < 9 addetti < 9 employés	95% del totale <i>du total</i>	93% del totale <i>du total</i>	91% del totale <i>du total</i>
Fatturato medio Micro-impresa <i>Turnovers moyen</i> <i>Micro-entreprise</i>	< 500.000 €		



Il metodo - La méthode

Assessment 4.0

Status digitale dell'impresa e suoi fabbisogni

Statut numérique de l'entreprise et ses besoins



Road Map 4.0

Interventi da attuare per accrescere il livello di digitalizzazione

Actions à mettre en œuvre pour augmenter le niveau de numérisation

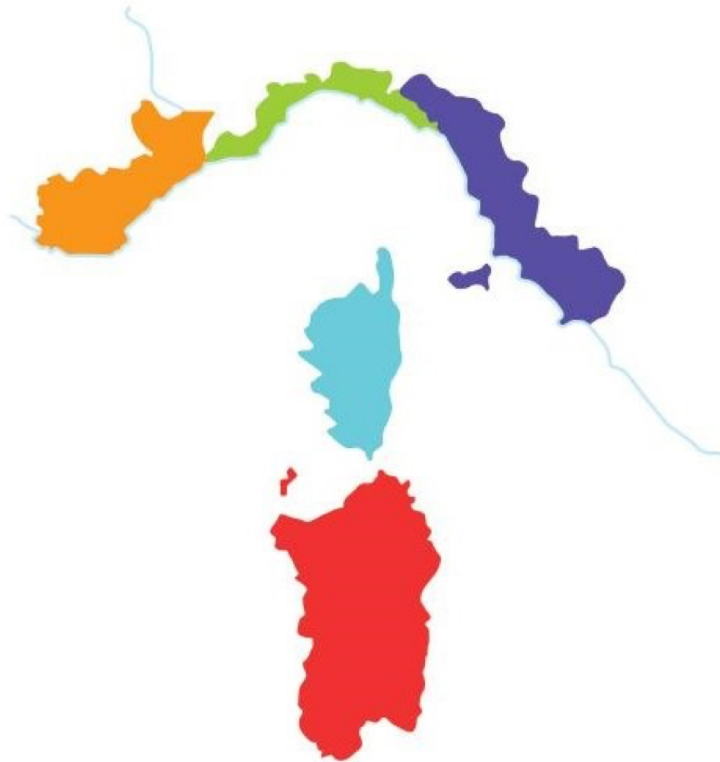


Servizi consulenziali
Services de conseil

Progetti di digitalizzazione e d'innovazione personalizzati

Projets personnalisés de numérisation et d'innovation

I vantaggi - Les avantages



Grande opportunità
 Accesso a questi servizi senza impiego di capitale umano e di risorse finanziarie da parte delle imprese

Grande opportunità
L'accès à ces services sans l'utilisation de capital humain et de ressources financières par les entreprises



Elevazione del livello digitale
 Aumento della capacità di cooperazione
 Aumento della conoscenza delle procedure dei bandi pubblici e dei servizi specialistici

Relever le niveau numérique
Une capacité de coopération accrue
Meilleure connaissance des procédures d'appels d'offres publics et des services spécialisés



Modello metodologico di successo
 Progetto pilota
 Riproducibile
 Non rimanere episodico

Un modèle méthodologique réussi
Projet pilote
Reproductible
Ne pas rester épisodique



Smart Tourism: L'importanza degli strumenti di Assessment e Roadmap 4.0

Smart Tourism: l'importance des outils d'évaluation et la feuille de route 4.0

Giacomo Tazzini, Riccardo Campolmi
Erre Quadro

La Spezia, 22 novembre 2022

RISULTATI EMERSI DALL'ASSESSMENT

Complessivamente l'assessment ha permesso di fare emergere alcune evidenze del settore turistico della Region Sud, della Liguria e della Toscana.

Per la valutazione dei risultati emersi va tenuto presente che la Region Sud rispetto alle regioni italiane ha raggiunto un **maggior numero di aziende di servizi** rispetto alle aziende di ristorazione e alberghi (51% nella Region Sud a fronte dell'11% e 27% rispettivamente di Toscana e Liguria).

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Dans l'ensemble, l'évaluation a mis en évidence certains éléments du secteur du tourisme dans la région Sud, en Ligurie et en Toscane.

Dans l'évaluation des résultats obtenus, il faut tenir compte du fait que, par rapport aux régions italiennes, **la Région Sud compte plus d'entreprises de services** que d'entreprises de restauration et d'hôtellerie (51% dans la Région Sud contre 11% et 27% respectivement en Toscane et en Ligurie).

RISULTATI EMERSI DALL'ASSESSMENT

Il **numero di dipendenti** delle aziende intervistate è praticamente analogo per le tre regioni, ed evidenzia l'alta concentrazione di micro e piccole imprese che caratterizzano il settore. Analogamente al **giro di affari** che nella maggior parte dei casi si attesta al di sotto dei 500k euro.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Le **nombre de salariés** des entreprises interrogées est pratiquement similaire pour les trois régions, et met en évidence la forte concentration de micro et petites entreprises qui caractérise le secteur. De même, **le chiffre d'affaires**, qui dans la plupart des cas est inférieur à 500 000 euros.

RISULTATI EMERSI DALL'ASSESSMENT

Dalla sezione sull'utilizzo delle **tecnologie e strumenti** digitali emerge:

- Le **aziende francesi** hanno mediamente una **maturità digitale maggiore**, nel 40% dei casi si trovano **tra il livello 2 e 3** della scala, e con code che arrivano a toccare tutti i valori della scala di valutazione (compreso il 6).
- Le **aziende italiane** riportano una concentrazione dei risultati sui valori **maturità digitale al di sotto del livello 2** con una propensione delle aziende toscane ad essere maggiormente «analogiche» (66% delle aziende toscane sono al di sotto del livello 1 contro il 43% delle aziende liguri).

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

La section sur l'utilisation des **technologies et outils** numériques montre:

- Les **entreprises françaises** ont en moyenne une **maturité numérique plus élevée**, dans 40% des cas elles se situent **entre le niveau 2 et 3** de l'échelle, et avec des queues qui atteignent toutes les valeurs de l'échelle de notation (y compris 6).
- Les **entreprises italiennes** concentrent leurs résultats sur des valeurs de **maturité numérique inférieures au niveau 2**, avec une propension des entreprises toscanes à être plus "analogiques" (66 % des entreprises toscanes sont inférieures au niveau 1, contre 43 % des entreprises liguriennes).

RISULTATI EMERSI DALL'ASSESSMENT

Anche della sezione che riguarda la **cultura e relazioni con i soggetti della filiera** emerge un punteggio mediamente più alto da parte delle aziende francesi rispetto alle aziende italiane, in particolare:

- Le **aziende francesi** sono distribuite intorno al picco in corrispondenza del **livello tra 3 e 4** di maturità (nel 37% dei casi) e nessuna ha riportato un valore inferiore al livello 1.
- La **Liguria** ha la maggior concentrazione sul **livello di maturità 2-3** (con il 34%), la **Toscana** presenta il 46% dei casi tra il **livello 1 e il livello 2**.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

La section sur la **culture et les relations avec les acteurs de la chaîne d'approvisionnement** affiche également un score moyen plus élevé de la part des entreprises françaises que des entreprises italiennes, en particulier :

- Les **entreprises françaises** se répartissent autour du pic au **niveau 3 à 4** de maturité (dans 37% des cas) et aucune n'a déclaré une valeur inférieure au niveau 1.
- La **Ligurie** a la plus forte concentration sur le **niveau de maturité 2-3** (avec 34%), la **Toscane** a 46% des cas **entre le niveau 1 et le niveau 2**.

RISULTATI EMERSI DALL'ASSESSMENT

I risultati dell'assessment indicano una **maggiore livello di maturità digitale delle aziende francesi** appartenenti al settore turistico, **sia per la parte tecnologica che per la parte culturale.**

La maturità media delle imprese italiane è a livello medio basso sia per la parte tecnologica che per la parte culturale, con risultati leggermente più alti ottenuti dalle aziende liguri rispetto alle toscane.

RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Les résultats de l'évaluation indiquent un **niveau plus élevé de maturité numérique des entreprises françaises** appartenant au secteur du tourisme, **tant pour la partie technologique que pour la partie culturelle.**

La maturité moyenne des entreprises italiennes se situe à un niveau moyen bas, tant pour la partie technologique que pour la partie culturelle, avec des résultats légèrement supérieurs obtenus par les entreprises liguriennes par rapport aux entreprises toscanes.

POTENZIALI BENEFICI DELLA DIGITALIZZAZIONE

I potenziali benefici auspicati dall'Industria 4.0 solo in parte vengono convertiti in rendimenti. Il **basso tasso di conversione** può essere attribuito a:

- **un'insufficiente corrispondenza** delle attività eseguite rispetto alle pianificate
- alla mancanza del necessario **cambiamento culturale e organizzativo**.

C'è bisogno di un **piano globale** che integri i singoli progetti in un **programma coerente** e mirato con una chiara focalizzazione sul valore per l'azienda.

AVANTAGES POTENTIELS DE LA NUMÉRISATION

Les avantages potentiels souhaités par l'industrie 4.0 ne sont que partiellement convertis en bénéfices. Le **faible taux de conversion** peut être attribué à:

- une **correspondance insuffisante** entre les activités exécutées et les activités prévues
- l'absence des **changements culturels et organisationnels** nécessaires.

Il est nécessaire de disposer d'un **plan global** qui intègre les projets individuels dans un **programme cohérent** et ciblé, clairement axé sur la valeur pour l'entreprise.

POTENZIALI BENEFICI DELLA DIGITALIZZAZIONE

Il piano di digitalizzazione deve essere accompagnato da una **valutazione iniziale** dei **punti di forza e debolezza** dell'azienda, delle sue **potenzialità**, e delle **strategie** e target in termini di Industria 4.0.

Le attività da svolgere devono essere coordinate tra di loro e devono essere gestite a livello di progetto:

- seguite da un **team dedicato** e monitorate sul loro stato di avanzamento.
- La valutazione di maturità digitale **periodicamente aggiornata**.

AVANTAGES POTENTIELS DE LA NUMÉRISATION

Le plan de numérisation doit s'accompagner **d'une évaluation initiale des forces et des faiblesses** de l'entreprise, de son **potentiel** et de ses **stratégies** et objectifs en termes d'industrie 4.0.

Les activités à réaliser doivent être coordonnées entre elles et doivent être gérées au niveau du projet :

- elles doivent être suivies par une **équipe dédiée** et leur avancement doit être contrôlé.
- L'évaluation de la maturité numérique doit être **mise à jour périodiquement** au moyen d'évaluations de la maturité numérique.

IL NOSTRO MODELLO

Il nostro modello di Assesment nasce da modelli di riferimento internazionali (norma tedesca **DIN SPEC 91345**, lo **studio Acatech** per la scala di misura)

È uno **strumento flessibile** per l'industria manifatturiera adattato alle esigenze della valutazione (dimensione aziendale, sul base del settore, ad. Es **turismo**).

Valutazione a 360° gradi dell'azienda: combina una parte **tecnica** (strumenti a supporto delle operazioni), con una parte sui processi e sulle attività, con una parte sulle competenze e all'approccio **culturale**.

NOTRE MODÈLE

Notre modèle d'évaluation s'inspire de modèles de référence internationaux (norme allemande **DIN SPEC 91345** pour la définition conceptuelle, **Étude Acatech** pour l'échelle de mesure)

L'évaluation est un **outil flexible** qui a été créé pour l'industrie manufacturière et qui est adapté sur la base de l'évaluation (taille de l'entreprise, sur la base du secteur, par exemple le **tourisme**).

Il permet une **évaluation à 360° de l'entreprise** : il combine une partie **technique** (outils de soutien aux opérations), avec une partie sur les processus, avec une partie sur les compétences et l'approche **culturelle**.

IL NOSTRO MODELLO

L'importanza di concludere all'interno della valutazione **aspetti organizzativi e culturali**:

- Gli aspetti culturali il più delle volte fanno sì che l'adozione delle tecnologie digitali non dia gli **effetti desiderati** durante la fase di pianificazione
- Le attività operative maggiormente impattate dall'innovazione **coinvolgono direttamente le persone** e il loro lavoro quotidiano
- L'importanza di includere in **fase di Roadmap** soluzioni ad aspetti organizzativi e culturali come training, reskilling, upskillg delle persone

NOTRE MODÈLE

L'importance de conclure les **aspects organisationnels et culturels** dans le cadre de l'évaluation :

- Les aspects culturels font le plus souvent que l'adoption des technologies numériques n'a pas les **effets escomptés** lors de la phase de planification
- Les activités opérationnelles les plus touchées par l'innovation **concernent directement les personnes** et leur travail quotidien.
- L'importance d'inclure dans la **phase de la feuille de route** des solutions aux aspects organisationnels et culturels tels que la formation, la requalification, l'amélioration des compétences des personnes.

PUNTI DI FORZA DEL MODELLO

L'applicazione del modello di Assessment di maturità digitale è una **metodologia replicabile** che permette di tracciare una **evoluzione** dell'azienda.

Attraverso la definizione di una scala di giudizio della maturità, permette la **conversione** di una valutazione qualitativa in una **valutazione quantitativa**.

POINTS FORTS DU MODÈLE

L'application du modèle d'évaluation de la maturité numérique est une **méthodologie reproductible** qui permet de suivre **l'évolution** d'une entreprise.

Grâce à la définition d'une échelle de notation de la maturité, elle permet de **convertir** une évaluation qualitative en une **évaluation quantitative**.

PUNTI DI FORZA DEL MODELLO

La metodologia si conclude con il rilascio di un report di maturità digitale ovvero la **formalizzazione** di un **documento di valutazione di maturità**.

Con il metodo si introduce l'idea del **miglioramento continuo dei processi in chiave digitale** in azienda attraverso l'incremento del livello di maturità nel tempo.

POINTS FORTS DU MODÈLE

La méthodologie se termine par la publication d'un rapport de maturité numérique, c'est-à-dire la **formalisation** d'un **document d'évaluation de la maturité**.

La méthode introduit l'idée d'une **amélioration continue des processus numériques** dans l'entreprise en augmentant le niveau de maturité au fil du temps.

PUNTI DI FORZA DEL MODELLO

L'identificazione di un percorso di miglioramento (roadmap) non è dettato da valutazioni qualitative e personali ma dai risultati quantitativi dell'assessment.

L'assessment permette valutazioni comparative:

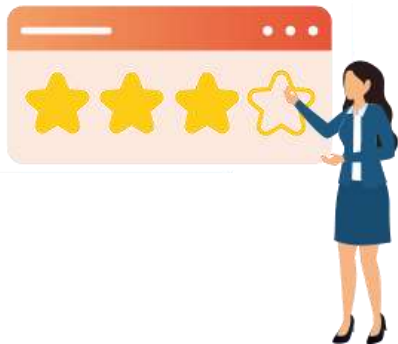
- **All'interno dell'azienda:** identificazione dei processi best in class (da prendere a riferimento) e aree di criticità (da migliorare)
- **All'interno del settore:** con altre aziende e valutazioni comparative e benchmark.

POINTS FORTS DU MODÈLE

L'identification d'une voie d'amélioration (feuille de route) n'est pas dictée par des évaluations qualitatives et personnelles mais par les résultats quantitatifs de l'évaluation.

L'évaluation permet des évaluations comparatives :

- **Au sein de l'entreprise :** identification des processus les plus performants (à prendre comme référence) et des zones critiques (à améliorer).
- **Au sein du secteur :** avec d'autres entreprises et évaluations comparatives et de référence.

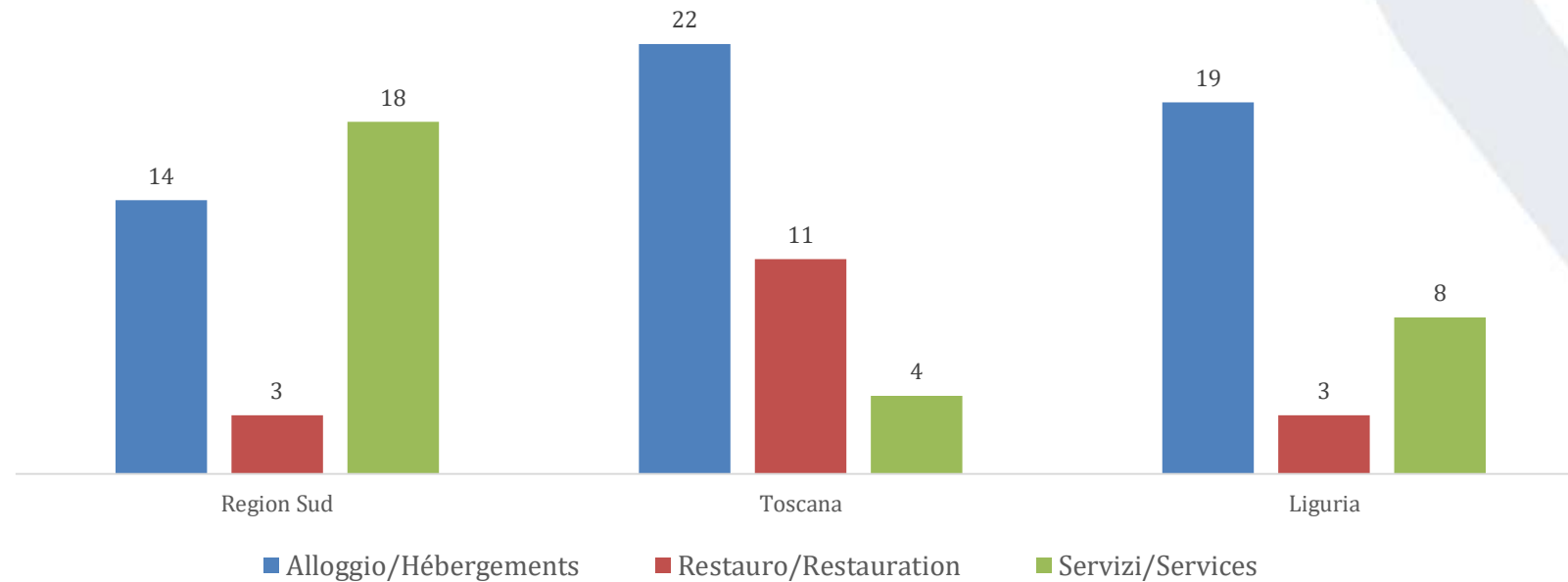


**Mappatura dei servizi specialistici erogati, analogie
e differenze per territorio
a cura di Catherine Paul, CCI Var**

*Cartographie des services spécialisés fournis,
similitudes et différences par territoire
par Catherine Paul de la CCI Var*

Promemoria : Chi sono i candidatidel

Rappel : Qui sont les candidats

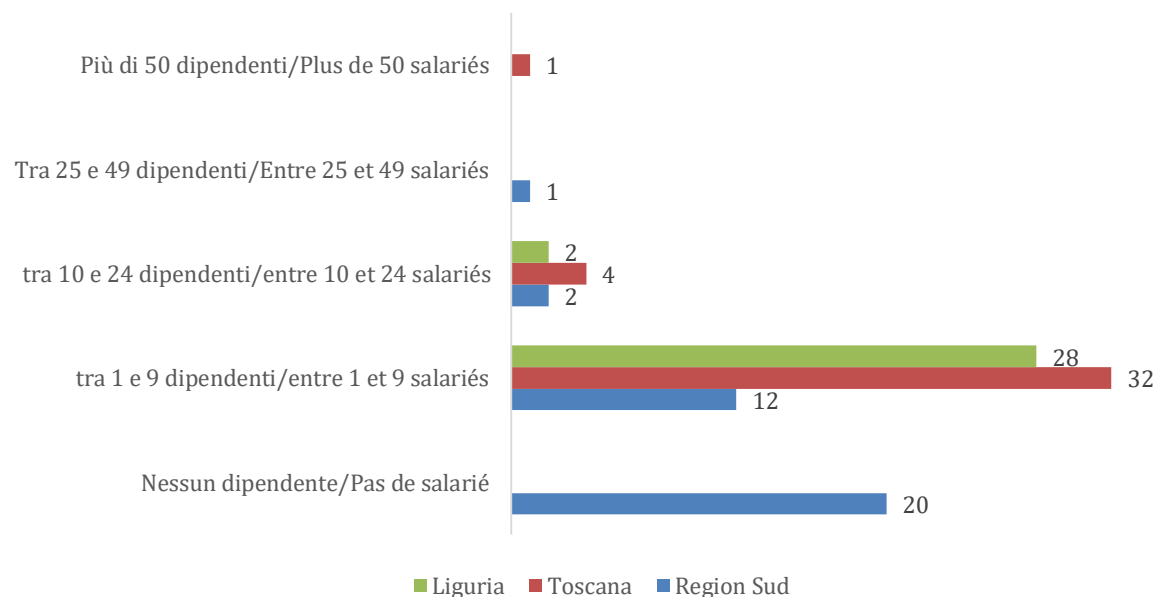


Promemoria : Chi sono i candidatidel ?

Rappel : Qui sont les candidats?



Adetti /Nombre de salariés



Fatturato /Chiffres d'Affaires

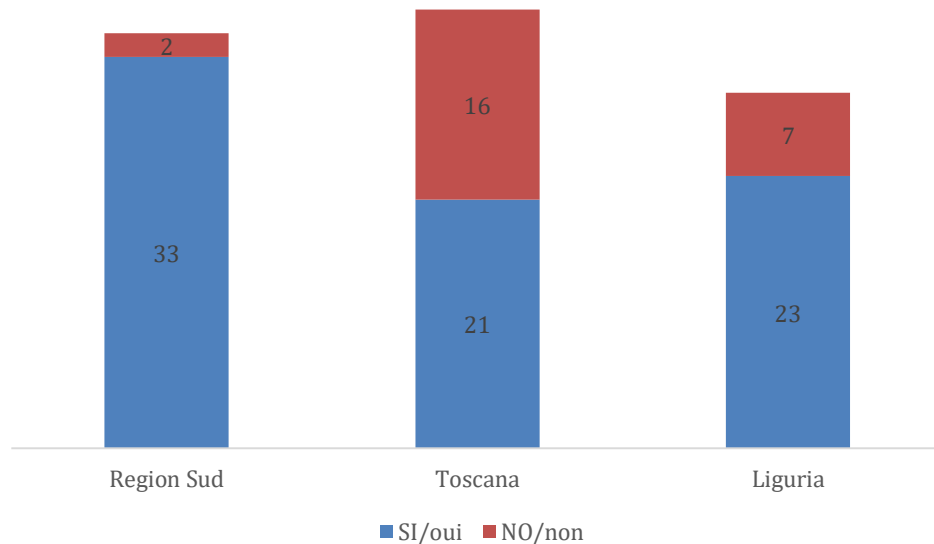


Promemoria : I candidati lavorano in collaborazione?

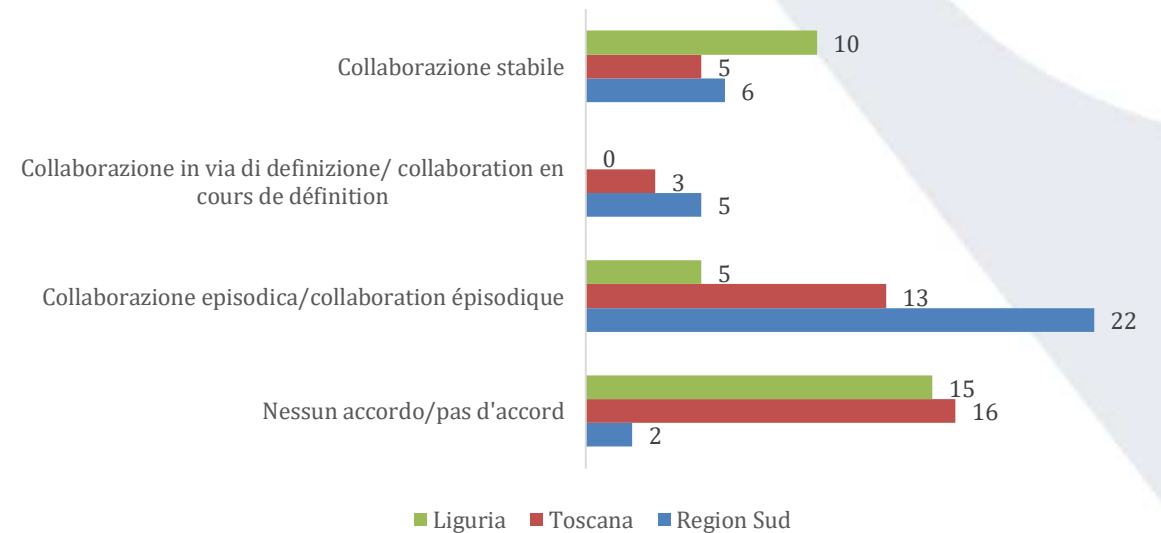
Rappel : Les candidats travaillent-ils en partenariat ?



Accordi di partenariato conclusi?
Accords de partenariat conclus ?



Accordi di cooperazione conclusi
Accords de coopération conclus

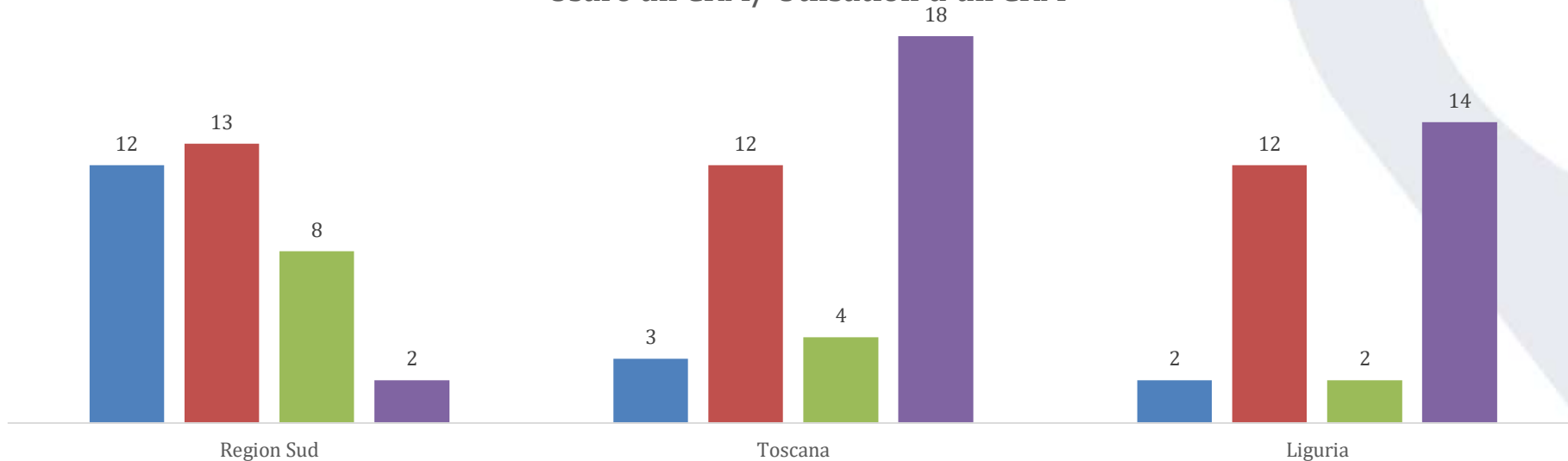




Promemoria : Come gestiscono i candidati le relazioni con i clienti?

Rappel : Comment les candidats gèrent-ils la relation clients ?

Usare un CRM/ Utilisation d'un CRM



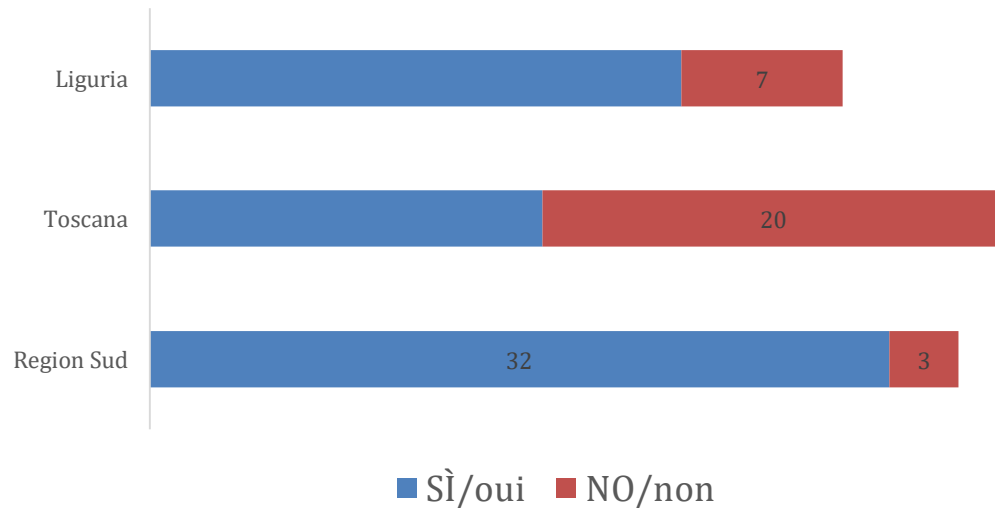
- Si, l'azienda utilizza una piattaforma dedicata/ oui l'entreprise une plateforme spécialisée
- Si, l'azienda ha i contatti della clientela su file digitale ma non nel sistema gestionale aziendale/ uniquement dans un fichier numérique
- L'azienda tiene i contatti della clientela su un supporto cartaceo / uniquement sur un support papier
- No, l'azienda non ha un sistema per gestire le relazioni con i clienti/non l'entreprise de dispose d'un système pour gérer la relation client



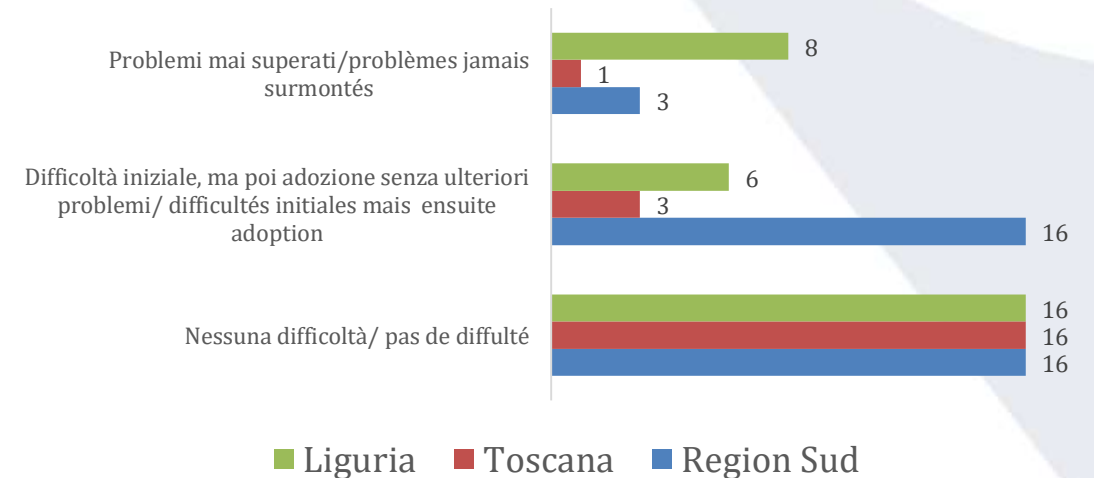
Promemoria: Grado di innovazione e l'apertura al cambiamento dei candidati

Rappel : Degré d'innovation et d'ouverture au changement des candidats

Innovazioni ?/ Innovations ?

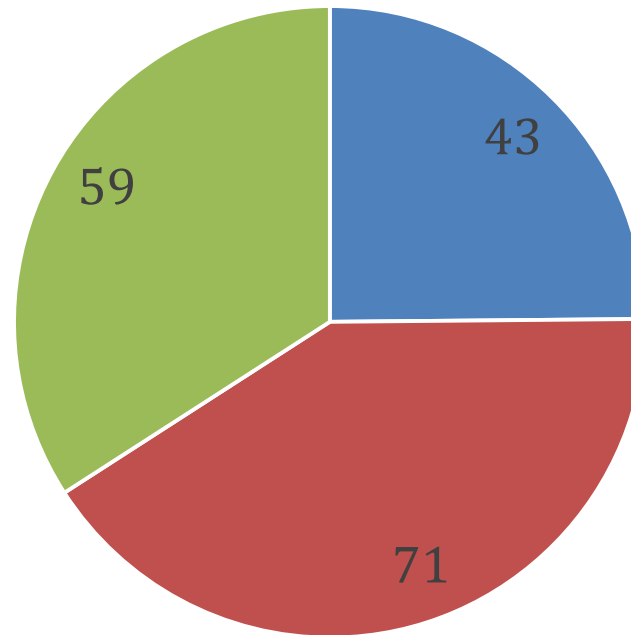


Apertura al cambiamento Ouverture au changement





Totale servizi utilizzati dal territorio Total des *services utilisés par territoire*

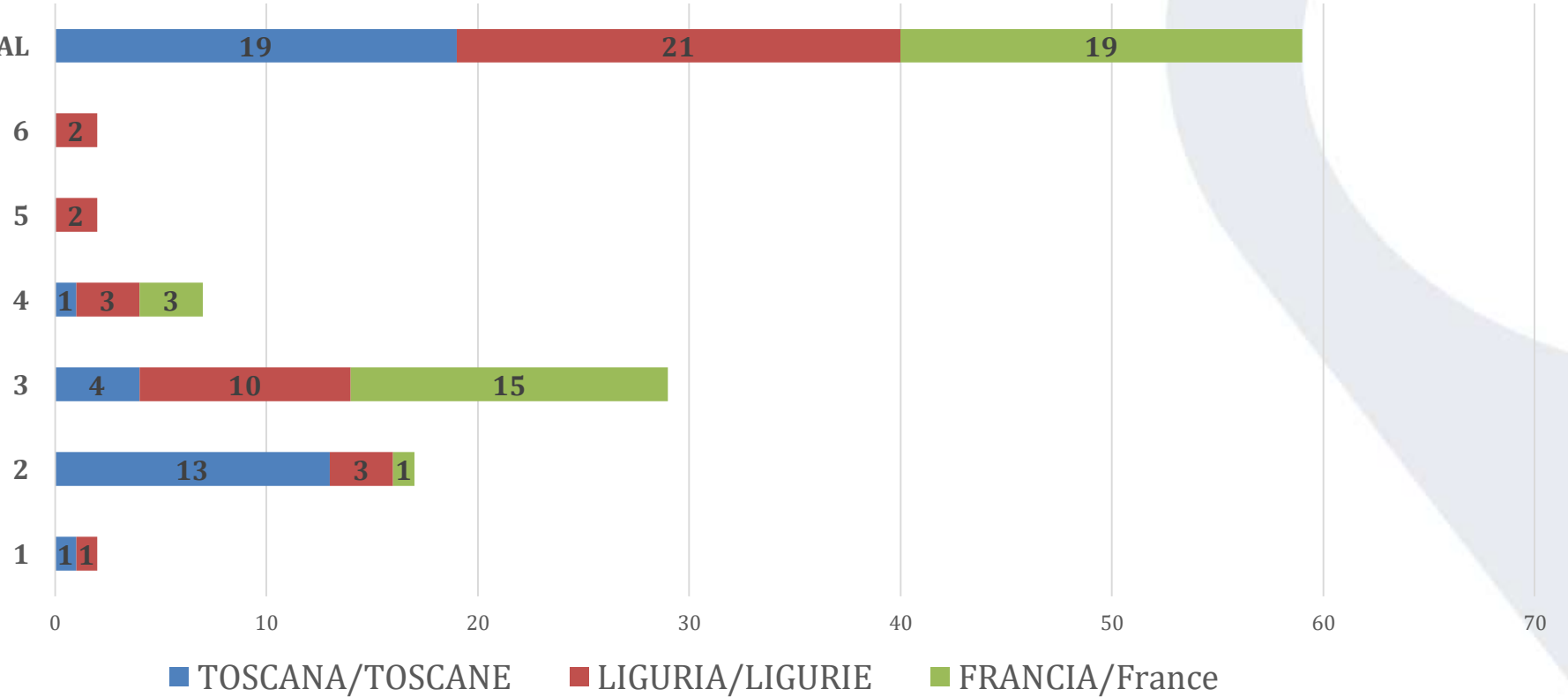


■ TOSCANA/TOSCANE ■ LIGURIA/LIGURIE ■ FRANCIA/France



Numero di servizi utilizzati per azienda Nombre de services utilisés par entreprise

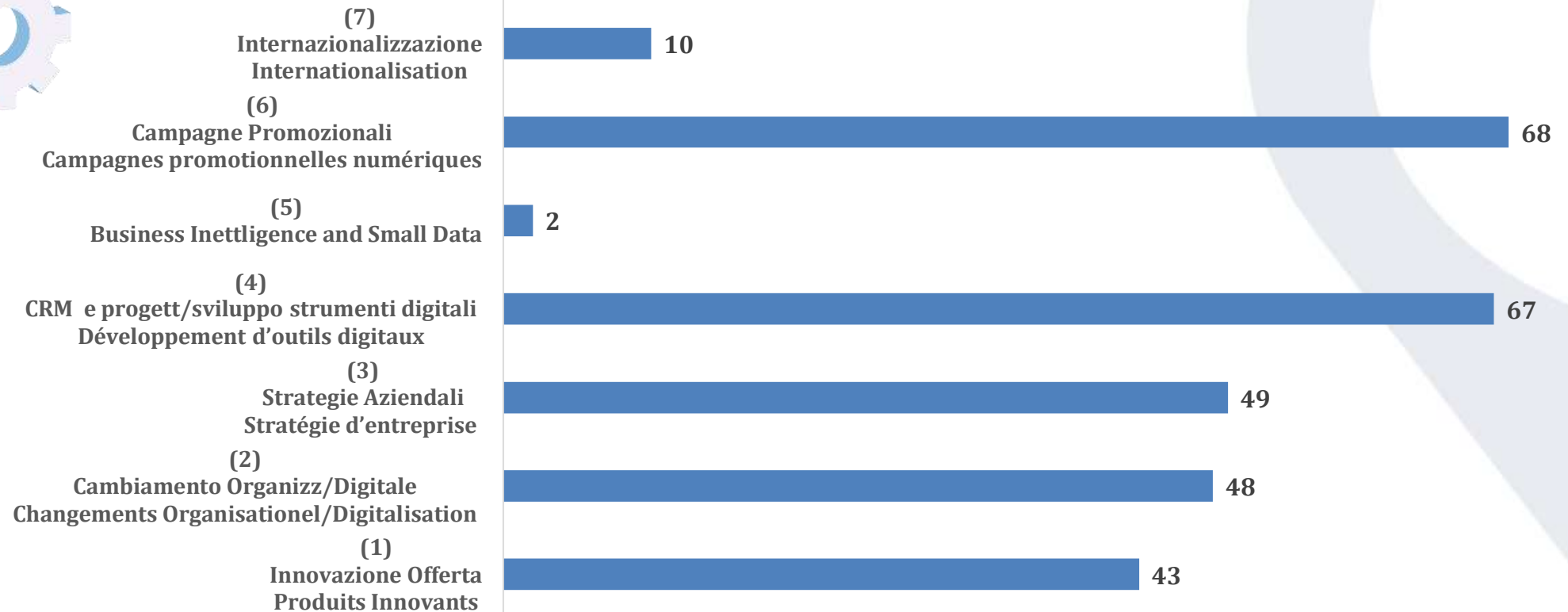
TOTALE/TOTAL





Totale servizi utilizzati per categoria

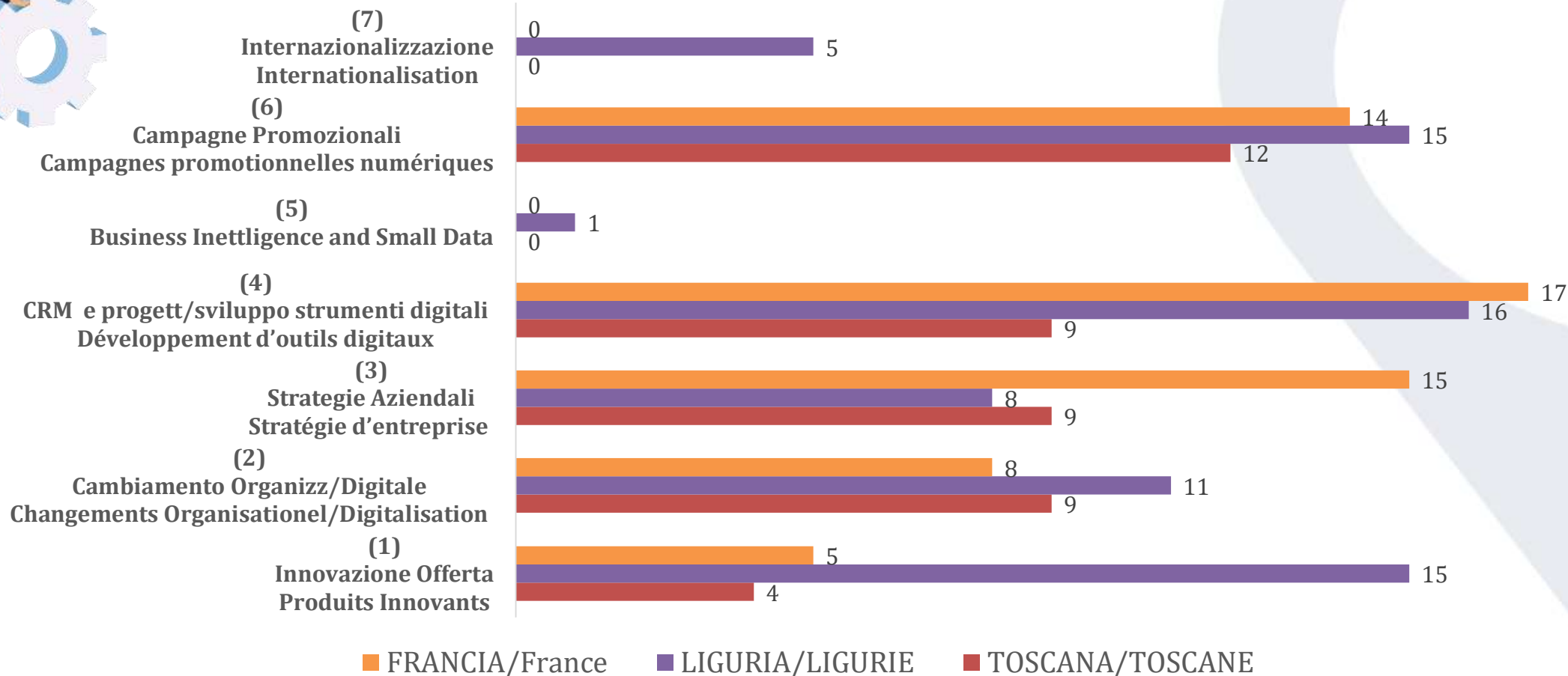
Total de services utilisés par catégories





Servizi utilizzati dal territorio e categoria

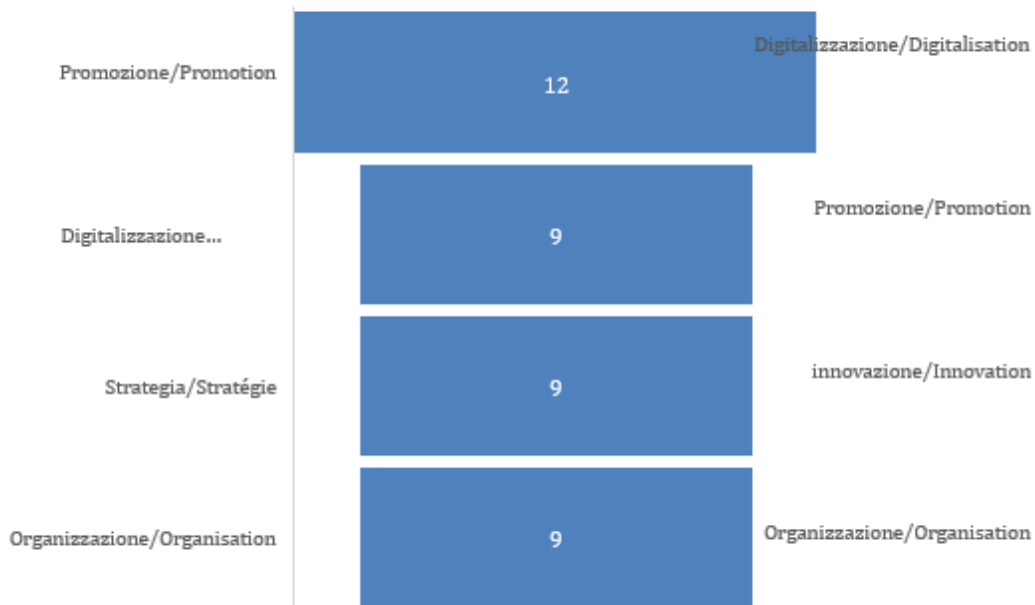
Services utilisés par territoire et catégorie



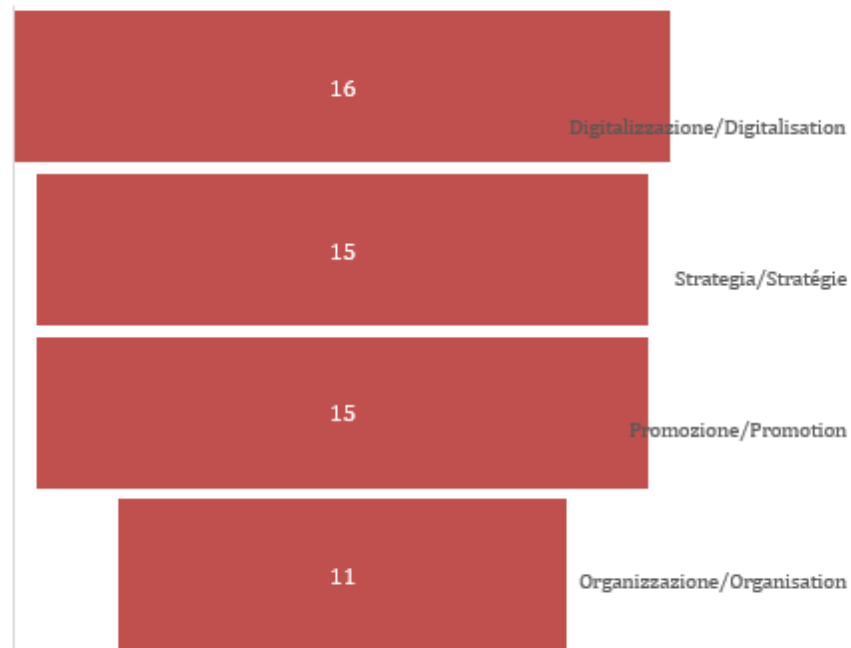


Servizi più utilizzati per territorio Services les plus utilisés par territoire

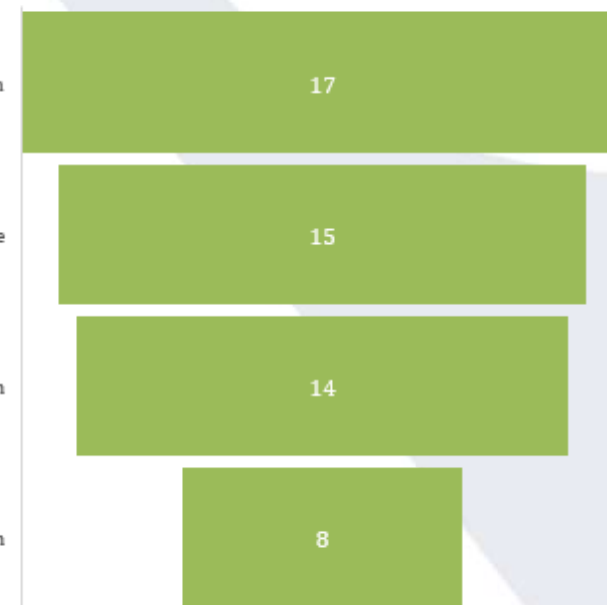
TOSCANIA/TOSCANE



LIGURIA/LIGURIE



FRANCIA/FRANCE



Progetto Smart Tourism

White Paper

Questo documento è il frutto dell'analisi dei risultati conseguiti dal progetto
Smart Tourism

Lo scopo del White Paper è di favorire il riuso degli strumenti realizzati grazie
ad una modellizzazione del percorso sperimentato

*Ce document est le résultat de l'analyse des résultats obtenus par le projet Smart
Tourism*

*L'objectif du livre blanc est d'encourager la réutilisation des outils créés en
modélisant le parcours expérimenté*

IL PERCORSO SPERIMENTATO DAL PROGETTO SMART TOURISM *LE PARCOURS EXPÉRIMENTÉ PAR LE PROJET SMART TOURISM*

STEP DEL SUPPORTO ALLA DIGITALIZZAZIONE DELLE PMI:
ÉTAPE DE SOUTIEN À LA NUMÉRISATION DES PME:

- ① **Assesment 4.0** per aiutare le pmi turistiche a mettere a fuoco il livello di maturità digitale
***Evaluation 4.0** pour aider les PME du tourisme à se concentrer sur leur niveau de maturité numérique*
- ② Definizione di una **Roadmap 4.0** - un percorso ragionato di interventi per accrescere la competitività dell'impresa grazie alla digitalizzazione
*Définition d'une **Feuille de Route 4.0** - un parcours raisonné d'actions visant à accroître la compétitivité de l'entreprise par la numérisation.*
- ③ Servizi consulenziali di supporto alla realizzazione di **progetti di digitalizzazione e innovazione basati sulle roadmap**
*_Services de conseil pour soutenir la mise en œuvre de **projets de numérisation et d'innovation** sur la base de la feuille de route*

PRINCIPALI PRODOTTI REALIZZATI *PRINCIPAUX PRODUITS DÉVELOPPÉS*

- **Un Questionario di Assessment 4.0** specifico per il settore turistico
Un Questionnaire d'Evaluation 4.0 spécifique au secteur du tourisme
- **Un Format per i report degli Assessment 4.0 e per definire una Roadmap 4.0**
specifico per il settore turistico
Un Format pour les rapports d'Evaluation 4.0 et la définition d'une Feuille de Route 4.0 spécifique au secteur du tourisme.
- **Un Catalogo transfrontaliero di fornitori specializzati nel settore turistico**
Un Catalogue transfrontalier des fournisseurs spécialisés dans le secteur du tourisme
- **Un Catalogo transfrontaliero dei servizi qualificati specifici per le pmi turistiche**
(coprogettato da 70 fra consulenti e pmi turistiche)
Un Catalogue transfrontalier de services qualifiés spécifiquement destinés aux PME du tourisme
(co-conçu par 70 acteurs, consultants et PME du tourisme)

INTERVENTI REALIZZATI E RISULTATI CONSEGUITI

LES INTERVENTIONS MISES EN ŒUVRE ET LES RÉSULTATS OBTENUS



Raggruppamenti
d'impresa



Gestione relazioni
con i clienti



Cambiamenti
organizzativi



Assesment e
roadmap tecnologica



Sostegno
all'export



Business
intelligence



Strategia
d'impresa



Campagne
promozionali



Strumenti
digitali



Digitalizzazione



Sicurezza
informatica

SERVIZI QUALIFICATI PIU' RICHIESTI *LES SERVICES QUALIFIÉS LES PLUS POPULAIRES*

I servizi più richiesti sono risultati:

- "Campagne Promozionali"
- "Innovazione nella gestione delle relazioni con i clienti e progettazione/sviluppo di strumenti digitali"
- " Formazione per Strategie Aziendali"
- Supporto al cambiamento organizzativo e digitale

Meno richiesti i servizi di supporto a innovazioni più profonde (innovazione dell'offerta ...)

Les services les plus demandés étaient :

- *"Campagnes promotionnelles"*
- *"Innovation dans la gestion de la relation client et conception/développement d'outils numériques".*
- *"La formation au service des stratégies d'entreprise".*
- *Soutien aux changements organisationnels et numériques*

Les services soutenant des innovations plus profondes (innovation de l'offre...) ont été moins demandés.

VALUTAZIONI *Evaluations*

Le micro e piccole imprese turistiche, ancora ad un livello basic di digitalizzazione, necessitano in via prioritaria di supporto per migliorare i loro strumenti digitali di base (sito e canali social) e per progettare e gestire in maniera più professionale le campagne di marketing digitale.

Les micro et petites entreprises touristiques, qui sont encore à un niveau de numérisation de base, ont besoin en priorité d'un soutien à l'amélioration de leurs outils numériques de base (site web et réseaux sociaux) ainsi que à la conception et gestion plus professionnelle des campagnes de marketing numérique.

VALUTAZIONI *Evaluations*

Molti dei beneficiari sono micro imprese che grazie a questo supporto consulenziale non solo hanno avviato un percorso strutturato di trasformazione digitale ma hanno anche fatto esperienza della logica dei bandi regionali

De nombreux bénéficiaires sont des microentreprises qui, grâce à cet appui-conseil, ont non seulement entamé un processus structuré de transformation numérique, mais ont également expérimenté la logique des appels à projets régionaux

INTERVENTI REALIZZATI

INTERVENTIONS RÉALISÉES

SERVIZIO RICHIESTO <i>SERVICE REQUIS</i>	INTERVENTO REALIZZATO <i>INTERVENTION RÉALISÉE</i>
<p>Campagne promozionali</p> <p><i>Campagnes promotionnelles</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi recensioni, SWOT; Elaborazione questionario per intervistare i clienti • Sviluppo della identità del marchio (missione, visione, valori) e della sua espressione grafica ottimizzata sulle diverse piattaforme utilizzate • Realizzazione di video/foto/testi promozionali in linea con l'identità del marchio • Progettazione e realizzazione di campagne digitali sui canali social (FB e Instagram) • Realizzazione campagne di mail marketing <ul style="list-style-type: none"> • <i>Analyse des avis, SWOT ; Développement d'un questionnaire d'entretien avec les clients.</i> • <i>Développement de l'identité de la marque (mission, vision, valeurs) et de son expression graphique optimisée sur les différentes plateformes utilisées</i> • <i>Création de vidéos/photos/textes promotionnels en accord avec l'identité de la marque</i> • <i>Conception et mise en œuvre de campagnes numériques sur les réseaux sociaux (FB et Instagram).</i> • <i>Réalisation de campagnes de marketing par courriel</i>

Servizi ordinati in ordine decrescente di richiesta/Services classés par ordre décroissant de la demande

INTERVENTI REALIZZATI

INTERVENTIONS RÉALISÉES

SERVIZIO RICHIESTO SERVICE REQUIS	INTERVENTO REALIZZATO INTERVENTION RÉALISÉE
<p>Innovazione relazioni con i clienti e progettazione/sviluppo strumenti digitali</p> <p><i>Innovation en matière de relations avec les clients et conception/développement d'outils numériques</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nuovo sito web con ottimizzazione dei contenuti in ottica seo - Implementazione gestionale - Implementazione e-commerce - Implementazione check in on line - Implementazione CRM - Creazione canali social - Implementazione sistema di newsletter - Implementazione strumento digitale per registrazione delle prenotazioni e per la rilevazione e la trasmissione delle comande presso la cucina - Creazione menù digitale accessibile mediante QR code - Implementazione Whatsapp Business per una messaggistica tempestiva e multilingue con i potenziali clienti <p><i>Nouveau site web avec optimisation du contenu (SEO)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Mise en œuvre de la gestion</i> - <i>Mise en œuvre du commerce électronique</i> - <i>Mise en œuvre de l'enregistrement en ligne</i> - <i>Mise en œuvre de la CRM</i> - <i>Création de canaux sociaux</i> - <i>Mise en place d'un système de newsletter</i> - <i>Mise en place d'un outil numérique pour l'enregistrement des réservations et pour le suivi et la transmission des commandes à la cuisine.</i> - <i>Création d'un menu numérique accessible par code QR</i> - <i>Mise en œuvre de Whatsapp Business pour l'envoi rapide de messages multilingues à des clients potentiels.</i>

INTERVENTI REALIZZATI

INTERVENTIONS RÉALISÉES

SERVIZIO RICHIESTO SERVICE REQUIS	INTERVENTO REALIZZATO INTERVENTION RÉALISÉE
Formazione <i>Formation</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Formazione sul SMM - Google analytics - Google ads - Instagram ads - Copywriting e Comunicazione persuasiva; Rebranding e Reputazione; Strategie di vendita - La cura dei testi, Le tecniche di ottimizzazione SEO, Le campagne SEM - Formazione per l'utilizzo del sistema di gestione mailing-list e newsletter MAILCHIMP <ul style="list-style-type: none"> - <i>Formation SMM</i> - <i>Google Analytics</i> - <i>Google ads</i> - <i>Instagram ads</i> - <i>Rédaction et communication persuasive, rebranding et réputation, stratégies de vente.</i> - <i>Rédaction de textes ; techniques d'optimisation du référencement ; campagnes SEM</i> - <i>Formation à l'utilisation du système de gestion de listes de diffusion et de bulletins d'information MAILCHIMP</i>

INTERVENTI REALIZZATI

INTERVENTIONS RÉALISÉES

SERVIZIO RICHIESTO SERVICE REQUIS	INTERVENTO REALIZZATO INTERVENTION RÉALISÉE
<p>Cambiamento organizzativo e digitale</p> <p><i>Changement organisationnel et numérique</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aggregazione/networking in reti online • Networking con le imprese di filiera del proprio ecosistema di destinazione turistico-territoriale • Analisi organizzativa dei processi mediante interviste ai ruoli apicali e l'osservazione diretta dei processi lavorativi; Identificazione delle criticità relative al funzionamento della struttura organizzativa e identificazione delle aree di miglioramento; Razionalizzazione e rimodellazione dei processi, definizione di procedure e ripartizione di compiti e responsabilità fra il personale; Elaborazione di un piano operativo per l'implementazione del nuovo modello organizzativo e delle nuove procedure • Progettazione di una federazione di Guest house <ul style="list-style-type: none"> • <i>Agrégation/mise en réseau dans les réseaux en ligne</i> • <i>Mise en réseau avec les entreprises de la chaîne d'approvisionnement dans l'écosystème de la destination touristique-territoriale</i> • <i>Analyse organisationnelle des processus par le biais d'entretiens avec le top management et l'observation directe des processus de travail ; Identification des points critiques relatifs au fonctionnement de la structure organisationnelle et identification des domaines à améliorer ; Rationalisation et remodelage des processus, définition des procédures et répartition des tâches et des responsabilités entre les membres du personnel; Elaboration d'un plan opérationnel pour la mise en œuvre du nouveau modèle organisationnel et des nouvelles procédures</i> • <i>Conception d'une fédération de maisons d'hôtes</i>

INTERVENTI REALIZZATI

INTERVENTIONS RÉALISÉES

SERVIZIO RICHIESTO SERVICE REQUIS	INTERVENTO REALIZZATO INTERVENTION RÉALISÉE
<p>Innovazione offerta</p> <p><i>Innovation de l'offre</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi del posizionamento dell'azienda e suggerimenti strategici e pratici per la presenza sul mercato • Identificazione delle "buyer personas" • Creazione di nuovi prodotti esperienziali per nuovi mercati (in particolare esteri) • Sviluppo pacchetti turistici dedicati • Realizzazione di una visita immersiva e interattiva e di un workshop B to B interamente digitale <ul style="list-style-type: none"> • <i>Analyse du positionnement de l'entreprise et suggestions stratégiques et pratiques pour la présence sur le marché</i> • <i>Identification des «buyer personas»</i> • <i>Création de nouveaux produits expérientiels pour de nouveaux marchés (notamment étrangers)</i> • <i>Développement de forfaits touristiques spécifiques</i> • <i>Création d'une visite immersive et interactive et d'un atelier B to B entièrement numérique</i>

INTERVENTI REALIZZATI

INTERVENTIONS RÉALISÉES

SERVIZIO RICHIESTO SERVICE REQUIS	INTERVENTO REALIZZATO <i>INTERVENTION RÉALISÉE</i>
Internazionalizzazione <i>Internationalisation</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificazione di database di contatti (camminatori francesi + tour operator internazionali) a cui inviare una email di contatto e di presentazione in vista della stagione 2023 • Collaborazioni di rete ed accordi di co-marketing. <p><i>Identification d'une base de données de contacts (marcheurs français + voyageurs internationaux) pour l'envoi d'un mail de contact et de présentation en vue de la saison 2023.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Collaborations en réseau et accords de co-marketing.</i>
Business intelligence	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi delle tipologie di dati attualmente raccolte e delle caratteristiche dei tool informatici attualmente in uso; Identificazione di un set di indicatori (KPI) utili sia per il controllo di gestione che per la definizione di strategie; Predisposizione di procedure organizzative finalizzate alla raccolta e all'elaborazione di dati volti ad alimentare il set di indicatori identificato ed individuazione di eventuali applicativi, anche di tipo open source, per migliorare il sistema informativo aziendale nonché le relative modalità d'integrazione fra i vari software.; Elaborazione di un piano operativo per l'implementazione delle tecnologie identificate - <i>Analyse des types de données actuellement collectées et des caractéristiques des outils informatiques actuellement utilisés ; Identification d'un ensemble d'indicateurs (KPI) utiles tant pour le contrôle de gestion que pour la définition des stratégies ; Préparation de procédures organisationnelles visant à collecter et à traiter les données pour alimenter l'ensemble des indicateurs identifiés et identification des applications possibles, y compris les applications open source, pour améliorer le système d'information de l'entreprise ainsi que les modalités d'intégration parmi les différents logiciels ; Préparation d'un plan opérationnel pour la mise en œuvre des technologies identifiées.</i>

RISULTATI CONSEGUITI *RÉSULTATS OBTENUS*

Le pmi turistiche presentano un livello di maturità digitale più basso rispetto ad altri settori

→ **La loro trasformazione digitale è particolarmente urgente**

Les PME du tourisme ont un niveau de maturité numérique inférieur à celui des autres secteurs

→ **Leur transformation numérique est particulièrement urgente**

MA per le pmi della filiera turistica i bandi per la loro digitalizzazione sono spesso inaccessibili (difficoltà a comprendere il linguaggio tecnico dei servizi proposti spesso ecc)

→ **Al settore turistico servono strumenti dedicati**

MAIS pour les PME du secteur du tourisme, les appels d'offres pour leur numérisation sont souvent inaccessibles (difficulté à comprendre le langage technique des services proposés, etc.)

→ **Le secteur du tourisme a besoin d'outils spécifiques**

RISULTATI CONSEGUITI *RÉSULTATS OBTENUS*

Il percorso

“Assessment → Roadmap → Cataloghi servizi/fornitori → Progetto di innovazione”

si è dimostrato molto utile per affrontare queste criticità

Le parcours

»Evaluation → Feuille de Route → Catalogue des services/fournisseurs qualifiés → Projet d'innovation”.

s'est avéré très utile pour aborder ces questions critiques

RISULTATI CONSEGUITI *RÉSULTATS OBTENUS*

Le pmi grazie al progetto sono state in grado di:

- Sistematizzare la loro presenza digitale (sito web, canali social)
- Elevare le loro competenze specifiche per la gestione professionale dei canali digitali
- Potenziare le relazioni con i clienti grazie all'introduzione in azienda di nuovi strumenti digitali (CRM, newsletter, questionari, menù digitali...)
- Avviare la digitalizzazione dei processi aziendali (es check in, raccolta comande...)
- Innovare l'offerta dell'impresa

Grâce au projet, les PME ont pu

- *systematiser leur présence numérique (site web, réseaux sociaux)*
- *Améliorer leurs compétences spécifiques pour la gestion professionnelle des canaux numériques*
- *Renforcer leurs relations avec les clients en introduisant de nouveaux outils numériques (CRM, lettres d'information, questionnaires, menus numériques, etc.*
- *Commencez à numériser les processus opérationnels (par exemple, l'enregistrement, la collecte des commandes, etc.)*
- *Innovater l'offre de l'entreprise*

RISULTATI CONSEGUITI *RÉSULTATS OBTENUS*

- Innovare la propria organizzazione facendo rete con le imprese di filiera del proprio ecosistema di destinazione turistico-territoriale
- Riflettere sulla propria strategia aziendale per chiarire il proprio posizionamento rispetto ai concorrenti/ evidenziare i propri vantaggi competitivi.
- Identificare i target di clienti prioritari lavorando sulle buyer personas e sviluppare un'offerta di prodotti coerente.
- Trasformare il modello di business per ottimizzare i margini sui prodotti redditizi
- *Innover sa propre organisation en travaillant en réseau avec les entreprises de la chaîne de valeur de son propre écosystème de destination touristique-territorial.*
- *Réfléchir à sa propre stratégie d'entreprise pour clarifier son positionnement par rapport à ses concurrents et mettre en évidence ses avantages concurrentiels.*
- *Identifier les clients cibles prioritaires en travaillant sur les buyer personas et développer une offre de produits cohérente.*
- *Transformer le modèle d'entreprise pour optimiser les marges sur les produits rentables*

Progetto Smart Tourism

Le sfide della digitalizzazione per le pmi turistiche

Gualtiero Fantoni

22 /11/2022

Camera Commercio Riviera di Liguria - Sede La Spezia
Evento finale / Événement final

Premessa

Questo intervento si basa sui risultati della ricerca condotta nel corso del progetto PRODEST 'Processi di digitalizzazione delle imprese nel settore turistico in Toscana', cofinanziato nell'ambito del POR CreO FESR 2014-2020 – Sub-azione 1.1.4b) della Regione Toscana e realizzata da un partenariato multidisciplinare.

Riteniamo che le sue conclusioni, basate su 253 assessment di pmi della filiera turistica toscana e su una serie di lab online con oltre 100 pmi, possano essere estese a tutte le imprese dell'area transfrontaliera

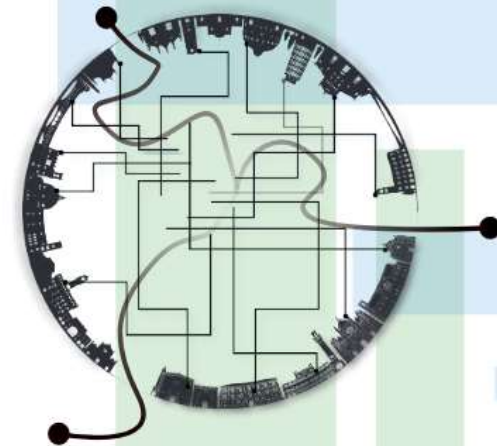
Cette intervention est basée sur les résultats de la recherche Prodest (évaluation de 253 PME touristiques toscanes + laboratoire en ligne avec plus de 100 PME)

<https://industria40.regione.toscana.it/documents/685883/6218204/Processi+di+digitalizzazione+delle+imprese+toscane+nel+settore+turistico.pdf/06a668da-0682-4a48-80a5-28b12a27f8b5?t=1643126617876>

**Processi di Digitalizzazione
delle Imprese Toscane
nel Settore Turistico**



a cura di
Gualtiero Fantoni, Chiara Mocenni e Filippo Visintin



STATO DELL'ARTE NELL'ECOSISTEMA TURISTICO

ÉTAT DE L'ART DANS L'ÉCOSYSTÈME DU TOURISME

La natura e l'eredità storica e culturale di molte regioni italiane e francesi sono gli elementi di una “unfair competition” che ha pochi eguali al mondo.

Il territorio, la sua varietà, la sua storia e le innumerevoli attrazioni sono un asset disponibile con un costo nullo per le imprese regionali che vi hanno accesso pressoché gratuito e i cui costi di mantenimento sono supportati dal pubblico

Questa disponibilità a buon mercato di un asset di estremo valore ha fatto emergere negli anni una serie di soggetti economici che non hanno trovato barriere all'ingresso e che hanno iniziato a vivere (non prosperare) facendo una leva minima su una risorsa disponibile ed a buon mercato (anzi ottimo)

STATO DELL'ARTE NELL'ECOSISTEMA TURISTICO *ÉTAT DE L'ART DANS L'ÉCOSYSTÈME DU TOURISME*

Da qui la considerazione
che riguarda la poca necessità iniziale di investire in tecnologia,
competenze, lavoro qualificato e di investimenti
di capitali consistenti.

Questa una delle cause di una
frammentazione così spinta del mercato, di una enorme
quantità di attori piccoli o micro.
Non facendo ricorso a capitali importanti, non utilizzando
tecnologie proprietarie e non avendo competenze
manageriali importanti (mediamente), l'operatività delle
imprese turistiche si dimostra fragile

La nature et le patrimoine historique et culturel de nombreuses régions italiennes et françaises sont les éléments d'une "concurrence déloyale" qui a peu d'égaux. dans le monde.

Cette disponibilité économique d'un bien extrêmement précieux a conduit à la naissance, au fil des ans, de acteurs économiques qui n'ont pas trouvé de barrières à l'entrée et ont commencé à vivre (et non à prospérer) sans qu'il soit nécessaire d'investir dans la technologie, les compétences, la main-d'œuvre qualifiée, etc.
C'est l'une des causes d'une telle fragmentation importante du marché, un nombre énorme de petits ou micro acteurs.

STATO DELL'ARTE NELL'ECOSISTEMA TURISTICO

ÉTAT DE L'ART DANS L'ÉCOSYSTÈME DU TOURISME

Se questa è una fotografia dello stato delle nostre pmi turistiche, le evidenze raccolte da varie fonti ci permettono di affermare che il grado di consapevolezza della necessità ed urgenza di trasformarsi in chiave digitale è molto alto e che le conoscenze di cosa sono le tecnologie abilitanti e i loro possibili vantaggi è buona

Le imprese intervistate però lamentano una mancanza di competenze tecniche e tecnologiche ed una mancanza di managerialità diffusa che impediscono loro addirittura di sapere chi cercare e dove cercarlo (profili professionali e competenze richieste) e cosa comprare (es. quale software gestionale) e dove acquistarlo.

Les témoignages recueillis auprès de diverses sources nous permettent d'affirmer comment le degré de sensibilisation des PME touristiques à la nécessité et à l'importance de leur transformation numérique est très élevé.

Cependant, il y a une pénurie de compétences techniques et technologiques et de les compétences managériales nécessaires pour naviguer dans ce processus de numérisation

LINEE GUIDA PER LE POLICY DEL SETTORE *ORIENTATIONS DE LA POLITIQUE SECTORIELLE*

Le azioni che possono essere messe in campo per uno sviluppo sostenibile e competitivo del settore vanno ad impattare su aspetti diversi (culturali, strutturali, sociali ed economici)

Tali azioni possono essere sistematizzate in Linee-guida per lo sviluppo di policy finalizzate a favorire e supportare il processo di digitalizzazione delle imprese dell'area transfrontaliera operanti nel turismo

Le linee guida proposte possono essere raggruppate secondo tre tipologie: culturali, strutturali e socio-economiche.

Les actions qui peuvent être mises en place pour un développement durable et compétitif du secteur peuvent être systématisées dans des orientations politiques.

Ces politiques peuvent être regroupées en trois types : culturelles, structurelles et socio-économiques.

LINEE GUIDA PER LE POLICY DEL SETTORE

LINEE GUIDA CULTURALI

DIRECTIVES CULTURELLES

- Promuovere iniziative che siano in linea con le tendenze della crescita del turismo mondiale, rendendo sempre più competitive e informate le pmi in un mercato inevitabilmente sempre più digitale
- Investire su grandi progetti di formazione sul digitale per le aziende che forniscano strumenti all'avanguardia e nuove soft skills a disposizione per tutti gli operatori del sistema, a seconda delle più specifiche categorie.
- Intraprendere percorsi mirati anche laddove le esigenze di digitalizzazione per piccole realtà territoriali (come piccoli borghi o zone più periferiche) risultino più importanti rispetto a quelle di città d'arte o destinazioni turistiche ormai affermate
- Promuovere lo sviluppo della digitalizzazione dell'heritage culturale materiale e immateriale che caratterizza le destinazioni turistiche dell'area, nonché il prodotto turistico e le sue peculiarità territoriali (realizzare nuove formule di fruizione digitale e virtuale dei contenuti turistico-culturali)

Investir dans de grands projets de formation numérique;
Promouvoir le développement de la numérisation du patrimoine culturel matériel et immatériel qui caractérise les destinations touristiques de la région;
etc

LINEE GUIDA PER LE POLICY DEL SETTORE

LINEE GUIDA STRUTTURALI

DIRECTIVES STRUCTURAL

- Promuovere i casi di successo, condividere le best practices e la sinergia tra i vari operatori; per fare questo si potrebbero concepire piattaforme apposite per la condivisione della conoscenza nel settore del turismo e magari creare network centralizzati a livello territoriale
- Sviluppare i prodotti turistici integrati (cosiddetti network, tanto per l'eterogeneità della filiera turistica quanto per la molteplicità dei tematismi turistici locali) e diffusi nei territori a minore polarità turistica, al fine di valorizzare l'intero settore turistico in modo capillare e sostenibile nei territori interessati
- Intraprendere azioni riparative sull'eccesso di informazioni e la confusione che il turista può incontrare in numerosi portali, siti e app regionali; fare ordine, creando le condizioni per realizzare un ecosistema digitale del turismo fondato su un coordinamento digitale centralizzato e partenariati pubblico-privato.
- Offrire attività di supporto più prettamente tecnico-operative alle aziende quali l'incubazione, l'accelerazione e l'ampliamento delle PMI turistiche. In particolare, favorire la nascita di un sistem integrator orientato a supportare le pmi turistiche regionali nella innovazione dei Business Model, la trasformazione digitale, la selezione, customizzazione, e lo sviluppo ad hoc di strumenti digitali

Construire un écosystème touristique numérique basé sur une coordination numérique centralisée et des partenariats public-privé;
Offrir davantage d'activités de soutien purement technico-opérationnel aux entreprises. En particulier, favoriser la création d'un intégrateur de systèmes visant à accompagner les PME touristiques régionales dans l'innovation des Business Models,...

etc

LINEE GUIDA PER LE POLICY DEL SETTORE

LINEE GUIDA SOCIO- ECONOMICHE

DIRECTIVES SOCIO- ÉCONOMIQUES

- Mettere a disposizione degli imprenditori nel breve termine fondi concreti e da subito spendibili proprio nella fase di predisposizione di un programma di ricostruzione post pandemica del settore turistico.
- Definire una programmazione turistica post-pandemica che sia rivolta all'implementazione di strategie di destination management equo e sostenibile, ovvero orientate alla riqualificazione del turismo locale e delle imprese di settore (sulla base delle nuove tendenze del turismo europeo, nazionale e di prossimità)
- Dato che le aziende scelgono il proprio target sulla base delle quote di mercato, della crescita potenziale, delle stagionalità (aspetto appunto che contraddistingue il turismo rispetto ad altri settori), qualsiasi sia la governance intrapresa a livello regionale, è necessario incentivare l'analisi di dati attualizzati che possano fornire indirizzi precisi a chi deve intraprendere prossimamente specifiche azioni di marketing.
- Supportare e finanziare la costituzione di reti, joint venture fra imprese di pari dimensioni ed il merge & acquisition da parte degli attori di maggiore dimensione. Il tutto è finalizzato a risolvere le fragilità attualmente presenti nel settore dovute all'eccessiva frammentarietà e dimensioni che non permettono investimenti significativi ed adeguati alla scala della trasformazione digitale richiesta
- Rivedere contenuti e linguaggio del Catalogo regionale dei Servizi Qualificati (RT) e dei connessi bandi di innovazione per renderli più accessibili e aderenti alle esigenze delle pmi turistiche. Si ritiene che i servizi siano astrattamente adatti anche al settore turistico ma necessitino di una adeguata customizzazione.

Encouragez l'analyse de données mises à jour qui peuvent fournir des lignes directrices précises pour les actions marketing; Soutenir et financer la mise en place de réseaux, de joint-ventures entre entreprises de même taille et la fusion & acquisition par des acteurs plus importants;

Revoir le contenu et le langage des avis d'innovation pour les rendre plus accessibles et conformes aux besoins des PME touristiques.

etc

LE SFIDE PER LE PMI TURISTICHE *DÉFIS POUR LES PME DU TOURISME*

Il turismo è un fenomeno in continua evoluzione, accelerata dagli effetti della pandemia:

- Esplosione del lavoro da remoto (nomadi digitali, holiday worker, workation)
 - Aumentata ricerca di mental detox e wellbeing
 - Gamification delle esperienze turistiche ecc

Le pmi turistiche dell'area transfrontaliera, spesso micro o piccole, necessitano di organizzare e consolidare i pilastri portanti la crescita e l'innovazione delle aziende del settore, sui quali poi fondare tutta la programmazione, come:

- 1. trasformazione digitale**
- 2. Innovazione dell'offerta e del BM**
- 3. sostenibilità ambientale ed economica**
- 4. cooperazione, filiera e cross-settorialità**
- 5. inclusività**

LE SFIDE PER LE PMI TURISTICHE *DÉFIS POUR LES PME DU TOURISME*

Le tourisme est un phénomène en évolution, accéléré par les effets de la pandémie :

- Explosion du travail à distance (nomades numériques, workations)
 - Recherche accrue de désintoxication mentale et de bien-être
 - Gamification des expériences touristiques, etc.

PME touristiques de la zone transfrontalière, souvent micro ou petites, doivent organiser et consolider les principaux piliers de la croissance et de l'innovation des entreprises du secteur, sur lesquels ils fondent ensuite tous leurs la programmation, comme :

- 1. la transformation numérique**
- 2. Offre et innovation de la BM**
- 3. la durabilité environnementale et économique**
- 4. coopération, chaîne d'approvisionnement et intersectorialité**
- 5. l'inclusion**

INNOVAZIONE NEL TURISMO E TECNOLOGIE ABILITANTI *L'INNOVATION DANS LE TOURISME ET LES TECHNOLOGIES HABILITANTES*

Le cd Tecnologie 4.0 possono abilitare le innovazioni necessarie per rispondere a queste sfide ineludibili

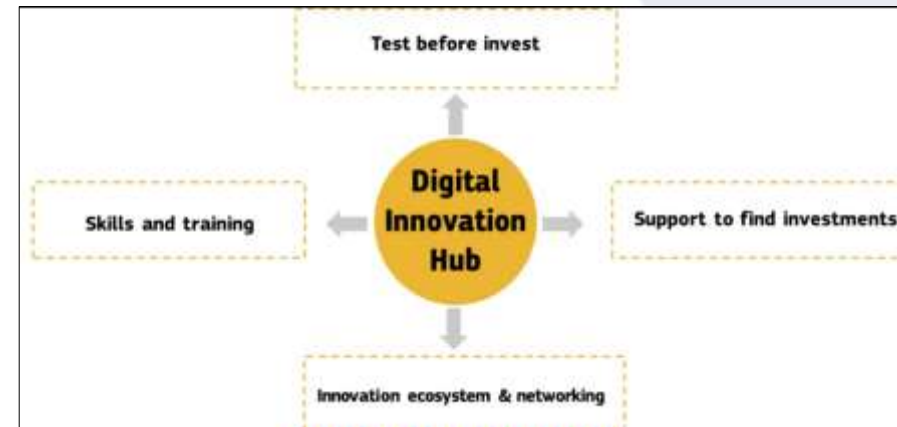
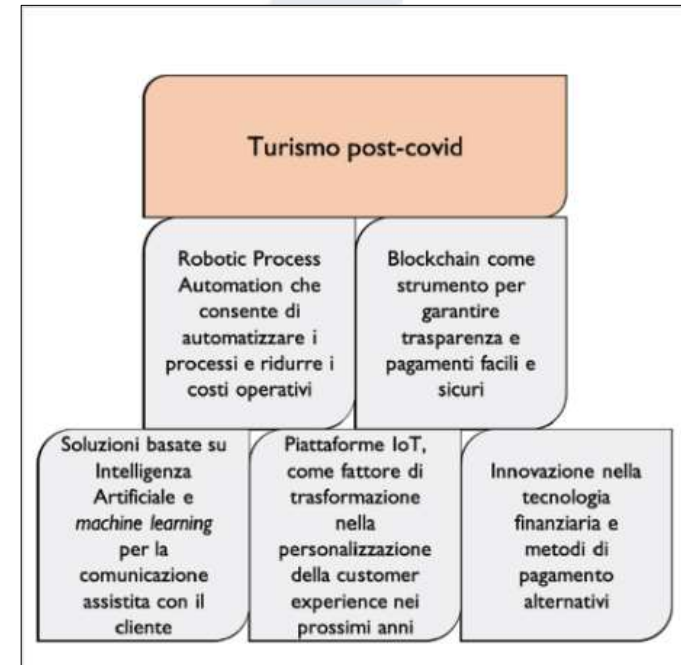
- AI
- IoT
- Robotica
- Blockchain
- AR & VR
- ecc

Ma per poterle sfruttare al meglio, al settore turistico serviranno strumenti dedicati di supporto

➔ *Tuscany X.0*

Les "technologies 4.0" peuvent permettre les innovations nécessaires pour relever ces défis incontournables.

Mais pour en tirer le meilleur parti, le secteur du tourisme aura besoin d'outils spécifiques.





Interreg



UNION EUROPÉENNE
UNIONE EUROPEA

MARITTIMO-IT FR-MARITIME

Fonds européen de développement régional
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

Programma
ITFR Marittimo:
le opportunità della
nuova programmazione
2021/2027

Programme
Maritime ITFR:
les opportunités de la
nouvelle programmation
2021/2027

22/11/2022

Giovanna Tortorella

Autorità di Gestione del Programma Italia-Francia Marittimo
Autorité de Gestion du Programme Italie-France Maritime

SMART TOURISM

Servizi qualificati per il consolidamento e la competitività delle filiere di impresa turistica transnazionale

Parole chiave:

- imprese turistiche (micro, piccole e medie)
- scala transfrontaliera / transnazionale
- innovazione / nuove tecnologie 4.0
- integrazione e sinergia strumenti (Big Data, Smart Data, applicazioni, dispositivi, ecc.)
- sostenibilità ambientale
- accessibilità

SMART TOURISM

Services qualifiés pour la consolidation et la compétitivité des chaînes transnationales d'entreprises touristiques

Mots-clés :

- entreprises de tourisme (micro, petites et moyennes entreprises)
- échelle transfrontalière / transnationale
- innovation / nouvelles technologies 4.0
- l'intégration et la synergie des outils (Big Data, Smart Data, applications, appareils, etc.)
- la durabilité environnementale
- accessibilité

SMART TOURISM

Servizi qualificati per consolidamento e la competitività delle filiere di impresa turistica transnazionale

Principali risultati

- Catalogo di Servizi Qualificati d'innovazione 4.0
- Aziende formate: strumenti e approcci
- Rete di esperti
- Partenariato con competenze consolidate nella gestione di progetti europei
- Strumenti di progettazione partecipata

SMART TOURISM

Services qualifiés pour la consolidation et la compétitivité des chaînes transnationales d'entreprises touristiques

Principales réalisations

- Catalogue des services qualifiés d'innovation 4.0
- Entreprises formées : outils et approches
- Réseau d'experts
- Partenariat avec une expertise établie dans la gestion de projets européens
- Outils de conception participative

SMART TOURISM

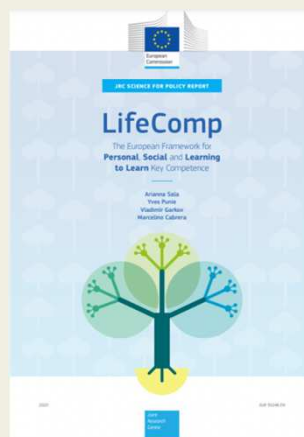
Coerente con strategie e framework europei
 Cohérent avec les stratégies et cadres européens



2018

EntreComp into Action

- quadro europeo delle competenze imprenditoriali
- cadre européen pour les compétences entrepreneuriales



2020

LifeComp:

- □ quadro europeo per le competenze personali, sociali e legate all'imparare ad imparare
- cadre européen des compétences personnelles, sociales et d'apprendre à apprendre



2022

GreenComp:

- □ quadro europeo delle competenze in materia di sostenibilità
- □ cadre européen des compétences en matière de durabilité



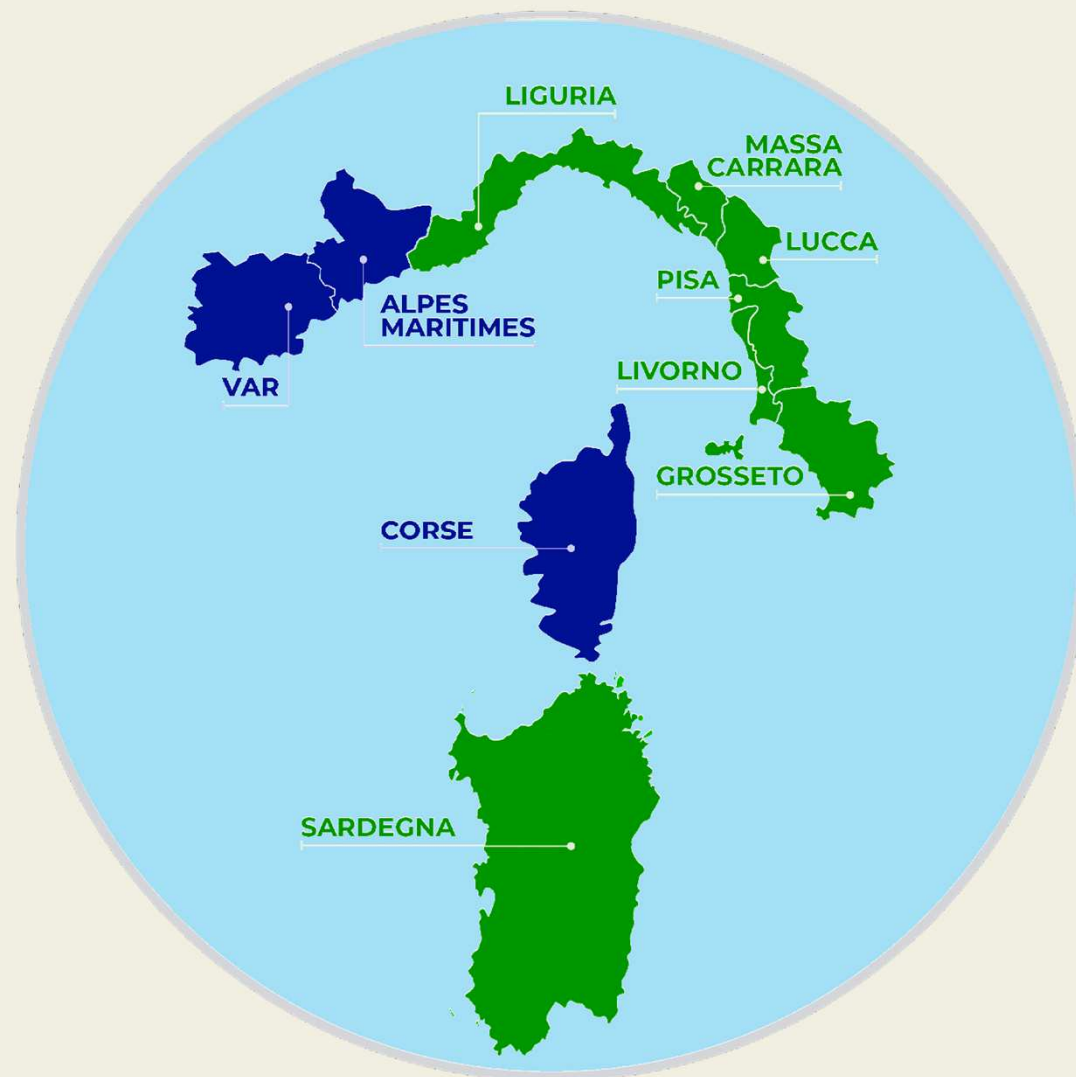
DigComp 2.2:

- aggiornamento del quadro europeo per le competenze digitali dei cittadini
- la mise à jour du cadre européen pour les compétences numériques des citoyens

Programma INTERREG Italia – Francia Marittimo (PCIFM) 2021 – 2027

Programme INTERREG Italie-France Maritime (PCIFM) 2021-2027

- Dotazione finanziaria totale: €193.296.077
Popolazione interessata: 7.193.452 abitanti
Area d'intervento: non è cambiata
- Budget total : 193 296 077 €.
Population concernée : 7.193.452 habitants
Zone d'intervention : inchangée



PCIFM 2021-2027: 5 priorità // PCIFM 2021-2027: 5 priorité



1. Un'area transfrontaliera attrattiva, improntata alla modernizzazione intelligente e sostenibile

1. Un territoire transfrontalier attrayant, axé sur une modernisation intelligente et durable.



2. Un'area transfrontaliera resiliente ed efficiente dal punto di vista delle risorse

2. Un territoire transfrontalier résilient et économe en ressources



3. Un'area transfrontaliera connessa fisicamente e digitalmente

3. Un territoire transfrontalier physiquement et numériquement connecté.



4. Un'area transfrontaliera efficiente in capitale sociale e che si distingue per la qualità del suo capitale umano

4. Un territoire transfrontalier performant en matière de capital social et qui se distingue par la qualité de son capital humain.

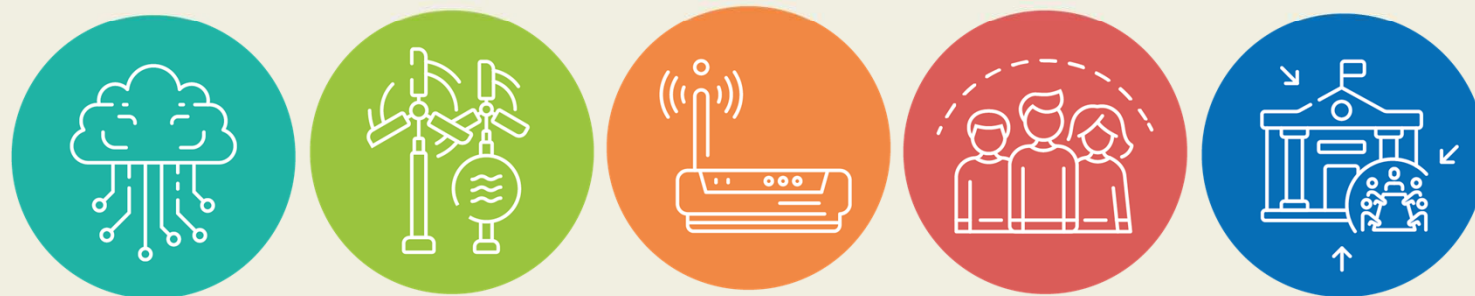


5. Una migliore governance transfrontaliera

5. Une meilleure gouvernance transfrontalière.

PCIFM 2021-2027:
tematiche trasversali

PCFM 2021-2027:
thèmes transversaux



Neutralità climatica
 Digitalizzazione
 Insularità
 Transizione ecologica e
 industriale



Neutralité climatique
 Numérisation
 Insularité
 Transition écologique et
 industrielle

SMART TOURISM & PCIFM 2021-2027

SMART TOURISM & PCIFM 2021-2027



- □ Aumentata conoscenza delle nuove tecnologie 4.0 per il settore turistico
- □ Sensibilizzato sulle opportunità e le sfide della 4a rivoluzione industriale

- Sensibilisation accrue aux nouvelles technologies 4.0 pour le secteur du tourisme
- Sensibilisation aux opportunités et aux défis de la 4e révolution industrielle



1. Un'area transfrontaliera attrattiva, improntata alla modernizzazione intelligente e sostenibile

1. Un territoire transfrontalier attrayant, axé sur une modernisation intelligente et durable.

4. Un'area transfrontaliera efficiente in capitale sociale e che si distingue per la qualità del suo capitale umano

4. Un territoire transfrontalier performant en matière de capital social et qui se distingue par la qualité de son capital humain.



SMART TOURISM & PCIFM 2021-2027

SMART TOURISM & PCIFM 2021-2027

Smart TOURISM

■ □ Educato i professionisti del turismo sulla sostenibilità ambientale e l'accessibilità.

■ Formation des professionnels du tourisme à la durabilité environnementale et à l'accessibilité



2. Un'area transfrontaliera resiliente ed efficiente dal punto di vista delle risorse

2. Un territoire transfrontalier résilient et économe en ressources

Smart TOURISM

■ □ Aumentato le competenze sull'uso di strumenti come Big Data/Smart Data, applicazioni, dispositivi, ecc.

■ Augmentation des compétences sur l'utilisation d'outils tels que le Big Data/Smart Data, les applications, les appareils, etc.



3. Un'area transfrontaliera connessa fisicamente e digitalmente

3. Un territoire transfrontalier physiquement et numériquement connecté.

SMART TOURISM: Capitalizzazione a «scala Interreg».

Azioni funzionali a creare spazi di dialogo, cooperazione, capitalizzazione, informazione con altri Programmi.

SMART TOURISM: Capitalisation à l'échelle «Interreg».

Actions visant à créer des espaces de dialogue, de coopération, de capitalisation, d'information avec d'autres programmes.



■ □ Piano di Capitalizzazione Nazionale (aprile 2022)

■ Plan national de capitalisation (avril 2022)



■ □ Meccanismo di coordinamento con altri programmi Interreg del Mediterraneo

■ Mécanisme de coordination avec les autres programmes Interreg méditerranéens

Per capitalizzare serve:

- capacità di analizzare, di ascoltare e di dialogare
- l'accessibilità a dati, informazioni, strumenti, risultati
- competenze di management e lettura sistemica dei contesti
- curiosità e voglia di innovare
- ricercare dialogo e sinergie

Come ha scritto Newton, e altri prima di lui, "Se ho visto più lontano è perché sono salito sulle spalle di giganti" [lettera a Hooke, 1675]

La capitalisation nécessite :

- la capacité d'analyse, d'écoute et de dialogue
- l'accessibilité aux données, informations, outils, résultats
- compétences en gestion et lecture systémique des contextes
- curiosité et désir d'innover
- recherche du dialogue et des synergies

Comme Newton, et d'autres avant lui, l'ont écrit, "Si j'ai pu voir plus loin, c'est que je me tenais sur les épaules de géants" [lettre à Hooke, 1675].

Grazie dell'attenzione! Merci de votre attention !

Per informazioni // Pour information :

marittimo2127@regione.toscana.it

+39 055/4382577

<https://interreg-maritime.eu/web/smart-tourism> (SMART TOURISM)

<http://interreg-maritime.eu> (PCIFM 2014-2020)

<https://interreg-marittimo.eu/> (PCIFM 2021-2027)