

IL PROGETTO METROPOLI STRATEGICHE

L'innovazione nei servizi turistici su scala metropolitana
Come attivarla con la gestione di dati e informazioni

Attività formativa per la gestione delle destinazioni
turistiche del territorio della Città Metropolitana di Firenze

Come è nato il percorso

PON Metro

Asse 1 Agenda Digitale

FI1.1.1d - Smart Tourism

- ▶ Finanziamento erogato al Comune di Firenze che ha portato alla realizzazione della piattaforma Feel Florence

PON Governance e Capacità istituzionali

- ▶ Finanziamento erogato ad ANCI Nazionale su progetto della Città Metropolitana di Firenze
- ▶ ANCI Nazionale ha individuato Centro Studi Turistici e ANCI Toscana come soggetti attuatori

Obiettivi del progetto

- ▶ affiancare al percorso normativo un processo di sperimentazione e monitoraggio di soluzioni organizzative e tecniche
- ▶ supporto alla Città Metropolitana di Firenze e agli ambiti turistici costituiti nel suo territorio nei cambiamenti organizzativi e nello sviluppo di competenze
- ▶ ambiti del territorio metropolitano: Firenze e Area fiorentina, Chianti, Empolese Valdelsa e Montalbano, Mugello

argomenti della formazione:

- ▶ tematiche e competenze necessarie alla gestione delle destinazioni turistiche
- ▶ uso delle piattaforme collaborative
- ▶ dialogo partecipativo (istituzioni/impres) come previsto negli Osservatori Turistici di Destinazione

Due linee: formazione strategica e formazione specifica

FORMAZIONE STRATEGICA:

- ▶ gestione delle destinazioni
- ▶ modelli di governance degli Ambiti Turistici
- ▶ DMO Destination Management Organization/DMC Destination Management Company
- ▶ contenuti del Destination Management Plan degli ambiti
- ▶ redazione piano operativo in collaborazione con Toscana Promozione
- ▶ #Tuscany Together - Linee guida per la governance della promozione turistica regionale
- ▶ il ruolo delle imprese nella governance degli Ambiti Turistici
- ▶ la collaborazione fra Ambiti Turistici
- ▶ l'Osservatorio Turistico di Destinazione; composizione e funzioni
- ▶ il ruolo degli stakeholders privati nella governance turistica

FORMAZIONE SPECIFICA:

- ▶ uso piattaforme informative
- ▶ gli uffici di informazione turistica della Città Metropolitana - Indagine conoscitiva ANCI Toscana
- ▶ la gestione integrata di dati e informazioni
- ▶ la piattaforma regionale Visit Tuscany
- ▶ la nuova piattaforma sviluppata dal Comune di Firenze con risorse PON Metro FEEL FLORENCE: un nuovo strumento per tutti gli Ambiti del territori della Città Metropolitana
- ▶ giornate di help desk sono state per affrontare questioni operative e rendere i redattori autonomi

POSSIBILI CAMPI DI COLLABORAZIONE FRA AMBITI TURISTICI

- ▶ Elementi di competitività dei sistemi turistici:
Accessibilità - Mobilità e Mobilità Sostenibile - Programma di Gestione dei Cammini - Rete Sentieristica
- ▶ Analisi dei prodotti turistici
- ▶ Analisi dei mercati turistici
- ▶ Osservatorio Turistico di Area Metropolitana - Dati statistici, dati uffici informazioni, Big data
- ▶ Redazione diffusa

OSSERVATORIO DEL TURISMO DI AREA METROPOLITANA

- ▶ Analisi dei flussi turistici - dati statistici ISTAT (il recente passato)
- ▶ Profilazione dell'utenza turistica attraverso IAT, grandi attrattori, operatori della filiera turistica (il presente)
- ▶ Analisi dei principali *big data* finalizzati alla corrispondenza fra attrattori, profilazione turisti e prodotti turistici di area metropolitana (il presente ed il futuro)
- ▶ Analisi per ambito turistico
- ▶ Analisi per amministrazione comunale
- ▶ Analisi per mercato di provenienza
- ▶ Analisi per linea di prodotti/per attrattori principali

I numeri del percorso

- ▶ 40 giornate di formazione dal 29 ottobre 2020 al 4 marzo 2021
- ▶ 65 iscritti per la formazione strategica x 28 comuni e 2 Unioni di comuni
- ▶ 37 iscritti per la formazione specifica x 18 comuni e 2 Unioni dei comuni
- ▶ 16 uffici IAT
- ▶ sindaci, assessori, funzionari delle amministrazioni locali, referenti e addetti degli IAT e delle associazioni Pro Loco
- ▶ oltre 10 incontri personalizzati con alcune amministrazioni comunali e Unioni di comuni
- ▶ formazione strategica: in media hanno partecipato dalle 20 alle 15 persone a seminario
- ▶ formazione specifica: in media hanno partecipato dalle 25 alle 20 persone a seminario
- ▶ adesione importante anche agli Help Desk per la formazione specifica
- ▶ la formazione specifica sulla piattaforma FeelFlorence realizzata in collaborazione con l'Ufficio di promozione economica e turistica del Comune di Firenze e con l'ausilio dei tecnici della Direzione Sistemi Informativi dello stesso Comune di Firenze

Il Progetto di redazione diffusa Feel Florence nell'ambito del PON Governance nasce:

Da un'idea di condivisione ed inclusione di tutto il territorio metropolitano

Gli obiettivi:

- ▶ formazione del personale
- ▶ condivisione dell'albero informativo
- ▶ coinvolgimento diretto degli operatori di tutti gli ambiti del territorio metropolitano nella gestione della piattaforma

Da un gruppo di coordinamento redazionale formato dal personale del Comune di Firenze e della Città Metropolitana, a cui si sono poi aggiunti gli altri 3 ambiti:

- ▶ Mugello www.mugellotoscana.it
- ▶ Empolese Valdelsa Montalbano www.toscananelcuore.it
- ▶ Chianti www.visitchianti.net

Campi di attività della redazione diffusa

- ▶ Portale www.feelflorence.it
- ▶ Social (Facebook, Instagram, Twitter) @feelflorence
- ▶ Progetti condivisi (es Vie di Dante)

Grazie per l'attenzione!

Lara Fantoni - Città Metropolitana di Firenze

Carlotta Viviani - Comune di Firenze

Redazione diffusa:

feelflorence@cittametropolitana.fi.it

promozione.turistica@comune.fi.it