

Visitor Management



Recipients: Regione Piemonte settore cultura, turismo e sport

Duration: 2007-2009

Partner: DICAS-Politecnico di Torino

Description: Il presente progetto si propone di sviluppare una metodologia di Accoglienza e gestione dei visitatori all'interno del Piano Strategico Regionale per il Turismo della Regione Piemonte.

L'interpretazione che il Dipartimento Casa Città del Politecnico di Torino insieme a SITI, di concerto con la Regione Piemonte, hanno scelto di dare per lo studio relativo all' "accoglienza e gestione dei visitatori", consiste nell'applicazione di una teoria di gestione turistica già sviluppata nei paesi anglosassoni denominata visitor management, che coniuga tre requisiti fondamentali delle politiche sul turismo: Accessibilità, Accoglienza e Informazione. Il visitor management infatti nasce storicamente per il contenimento dei flussi nelle aree protette e nei siti UNESCO, successivamente l'utilizzo viene ampliato a territori, ambiti urbani o centri storici non solo per il contenimento ma soprattutto per la razionalizzazione dei flussi, ponendo al centro del metodo di analisi l'esperienza del turista.

Il progetto si articola in tre casi studi diversi per territorio e prodotto turistico nonché per obiettivo di visitor management.

Lago d'Orta
 È stato considerato come sistema territoriale tendenzialmente omogeneo ed è riconducibile al prodotto turistico lacuale.
 In questo primo caso il visitor management viene applicato per la razionalizzazione dei flussi turistici e dunque per la valorizzazione di altre porzioni di territorio oltre al lago e il conseguente spostamento di turisti.

Valle di Susa
 È stato considerato come sistema territoriale eterogeneo, inteso come area olimpica e area non olimpica, ed è riconducibile al prodotto turistico montano, invernale ed estivo. Obiettivi del visitor management sono: a) migliorare la gestione dei visitatori legati ai due prodotti principali, montagna estiva e montagna invernale; b) favorire lo spostamento di flussi verso la Bassa Valle.

Venaria Reale
 È stato considerato come bene puntuale ed è riconducibile al prodotto turistico culturale. L'area specifica di indagine è definita dal rapporto fra il complesso La Venaria Reale e il centro storico, e dal sistema Reggia • Giardini • Parco La Mandria.
 In questo terzo caso la teoria del visitor management viene applicata su una realtà all'inizio del suo ciclo di vita, e dunque con la possibilità di approfondirne i suoi aspetti in divenire.

Objectives: Fornire una fotografia dei flussi turistici non tradizionale con analisi molto approfondite su accessibilità, informazione e accoglienza e infine incrociate al fine di produrre delle linee guide per ogni caso studio, che comprenda la quasi totalità dei prodotti turistici definiti dalla Regione Piemonte. E in ultimo redigere delle linee guida del Visitor Management, utili all'intero territorio piemontese.

Methods: Partendo da una definizione della metodologia del visitor management, elaborata attraverso la rassegna della letteratura teorica e l'analisi delle best practices esistenti, si passa ad una fase di applicazione del metodo a casi studio individuati all'interno del territorio regionale.

La metodologia del visitor management si connota come un approccio di tipo integrato. L'integrazione, così come definita dal World Tourism Organization (WTO), coinvolge tre differenti livelli di azione: la domanda, la destinazione e il sito, e la loro relativa gestione. Dal punto di vista delle fasi temporali dell'esperienza turistica il "prima" è simmetrico al livello d'azione definito come "gestione della domanda" (decisione di viaggio, scelta della destinazione, ecc), il "durante"

È simmetrico ai livelli di "gestione della destinazione" e "gestione del sito" mentre il "dopo" è il ritorno a casa. I confini delle definizioni di Accoglienza, Accessibilità e Informazione siano molto labili dunque nel caso in questione si è cercato di analizzarli nelle loro accezioni più ampie. Ad esempio l'Informazione è intesa sia come ricerca che il turista compie via internet da casa, sia come indicazioni stradali sul territorio della destinazione/meta turistica o ancora come materiale informativo cartaceo che riceve dagli operatori turistici locali. L'Accessibilità è studiata come esterna ed interna alla destinazione; l'Accoglienza comprende l'analisi classica degli indicatori che si riferiscono alla capacità ricettiva ma anche quella innovativa relativa alla cultura dell'accoglienza (altro elemento di eredità post-olimpica). Affiancate alle metodologie d'analisi delle tre tematiche citate è stato necessario, durante lo sviluppo del lavoro, creare un quarto gruppo di metodologie definite trasversali che non hanno una collocazione precisa in uno dei tre argomenti ma che in qualche modo le sfiorano tutte. Per esempio l'analisi della domanda turistica per la formulazione dei profili dei visitatori, le analisi storiche sui beni culturali che servono per l'individuazione di nuovi percorsi e di attrattori meno conosciuti eventualmente da restaurare e infine un elemento fortemente innovatore quale è l'analisi del comportamento del turista attraverso i GPS data logger.

- Skills:**
- analisi e valutazione di sistemi territoriali di area vasta
 - analisi delle politiche pubbliche,
 - analisi di aspetti legali e normativi
 - analisi dei sistemi socio-economici
 - esperti GPS
 - analisi dei sistemi di accessibilità e mobilità
 - competenza informatica
 - competenze matematiche e statistiche

- Innovative content:**
- monitoraggio dei flussi turistici attraverso GPS;
 - analisi geo-riferite della cartellonistica turistica attraverso software dedicati;
 - indagini sulla domanda attraverso social-networks e questionari on-line;
 - percorsi di coinvolgimento e partecipazione con strumenti di Project Cycle Management;
 - web metrica e analisi comparative tra i siti internet delle destinazioni;
 - analisi di accessibilità esterna ed interna alle destinazioni.

- Results:**
- È il primo caso in Italia di applicazione della metodologia del visitor management;
 - coniuga contemporaneamente tre requisiti fondamentali delle politiche sul turismo: accessibilità, accoglienza e informazione elaborando o selezionando metodologie tra loro differenti a seconda delle necessità del caso studio;
 - indaga tre diverse tipologie di sistemi territoriali e di prodotti turistici: Lago d'Orta, Valle di Susa, Reggia di Venaria Reale;
 - applica per lo studio dei flussi turistici metodologie e tecnologie innovative a livello nazionale ed internazionale. Data la complessità dello studio ogni caso studio è presentato in diversi volumi, secondo quest'ordine: Introduzione, Teoria e best practices, Analisi territoriale, Analisi trasversali, Accoglienza, Informazione, Accessibilità, Linee guida.
 - Il caso studio Lago d'Orta è stato presentato pubblicamente a Orta e davanti a un ristretto gruppo di tecnici della Regione Piemonte.
 - Saranno presentati pubblicamente gli altri due casi studio entro la fine del 2009.
 - È in progetto di pubblicare il volume Visitor Management della Collana di SITI.