



TURISMO e Psicologia
Rivista interdisciplinare di studi, ricerche e formazione

**OSSERVATORI DEL TURISMO: UN CONFRONTO TRA IL VENETO E LE ESPERIENZE DI
ALTRE REGIONI ITALIANE**

Linda Gazzillo

Università degli Studi di Padova

Stefan Marchioro

Università degli Studi di Padova



PADOVA UNIVERSITY PRESS

OSSERVATORI DEL TURISMO: UN CONFRONTO TRA IL VENETO E LE ESPERIENZE DI ALTRE REGIONI ITALIANE

RIASSUNTO:

Dati e informazioni sono oggi essenziali per la gestione di un sistema territoriale.

In ambito turistico questo richiede un approccio data-driven nella gestione delle destinazioni, ovvero la ricerca e l'utilizzo di informazioni oggettive ed attendibili come premessa per nuove strategie ed azioni in ottica di sviluppo sostenibile.

Strategie data-driven e di destination management presuppongono consapevolezza da parte degli attori del territorio circa l'importanza della cultura del dato e che le informazioni acquisite vengano poi trasformate in conoscenza diffusa ed accessibile a tutti.

Nell'articolo vengono riportati gli esiti di un confronto tra gli Osservatori del Turismo di Regioni e Province autonome italiane rispetto ai quali si è cercato di indagare il livello di sensibilizzazione alla raccolta di dati utili a comprendere la complessità del fenomeno turistico, di verificare quanto sia diffusa la 'cultura' del dato' e come siano organizzate regioni e destinazioni italiane nella raccolta, interpretazione, diffusione e utilizzo di tali dati ai fini di una vera gestione data-driven del turismo.

Parole chiave: dati, turismo sostenibile, data driven destination

TOURISM OBSERVATORIES: A COMPARISON BETWEEN THE VENETO'S PRACTICE AND THE ITALIAN REGIONS' EXPERIENCES

ABSTRACT:

Data and information are essential today for the management of a territorial system.

In the tourism sector this requires a data-driven approach in destination management, i.e. the research and use of objective and reliable information as a premise for new strategies and actions with a view to sustainable development.

Data-driven and destination management strategies assume that local stakeholders are aware of the importance of data culture and that the information acquired is then transformed into widespread and accessible knowledge.

This paper reports the results of a comparison between the Tourism Observatories of Italian Regions and Autonomous Provinces regarding the level of awareness in the collection of data useful for understanding the complexity of the tourism phenomenon, to verify how the 'data culture' is widespread and how Italian regions and destinations are organized in the collection, interpretation, dissemination and use of such data for the purpose of truly data-driven management of tourism.

Keywords: Big data, sustainable tourism, data driven destinations

OSSERVATORI DEL TURISMO: UN CONFRONTO TRA IL VENETO E LE ESPERIENZE DI ALTRE REGIONI ITALIANE

L'informazione come premessa

La possibilità di fare innovazione anche in funzione di una maggiore sostenibilità del fenomeno turistico è uno dei temi attualmente più discussi ed allo stesso tempo la sfida da affrontare quotidianamente nell'ambito della governance turistica.

Secondo il sociologo Manuel Castells, la nostra società vive l'era del capitalismo informazionale, che richiede e ci ricorda qual è il requisito fondamentale per governare i cambiamenti socioeconomici, culturali e ambientali coevi: comprendere i cambiamenti per stare al passo con i tempi.

*"...Se non vi occuperete delle reti, in ogni caso saranno le reti ad occuparsi di voi...".
(Galassia Internet, p. 262 - M.Castells, 2013)¹*

Ma come possono ricerca ed innovazione tradursi in sostenibilità?

I dati e le informazioni sono sempre più risorse essenziali per la gestione di un sistema territoriale. In ambito turistico questo richiede un approccio *data-driven* nella gestione delle destinazioni, ovvero la ricerca e l'utilizzo di informazioni oggettive ed attendibili come premessa per nuove strategie ed azioni in ottica di sviluppo sostenibile.

Strategie *data-driven* e di destination management orientate ad uno sviluppo turistico sostenibile presuppongono però - a loro volta - una consapevolezza da parte degli attori del territorio circa l'importanza della cultura del dato e che le informazioni acquisite vengano poi trasformate in conoscenza diffusa ed accessibile a tutti.

Obiettivo di questa ricerca è indagare il livello di sensibilizzazione nella raccolta di dati utili a comprendere la complessità del fenomeno turistico, di verificare quanto sia effettivamente diffusa la 'cultura' del dato e come siano organizzate regioni e destinazioni italiane nella raccolta, interpretazione, diffusione e utilizzo di tali dati ai fini di una vera gestione *data-driven* del turismo.

L'Osservatorio del Turismo Regionale Federato del Veneto

La Regione del Veneto ha istituito - insieme ad Unioncamere del Veneto - l'Osservatorio del Turismo Regionale Federato (OTRF) nel 2019 a seguito dell'importante processo partecipativo che ha portato alla definizione del "Piano Strategico del Turismo Veneto 2018 - 2020".

Nonostante sia divenuto operativo in tempi relativamente recenti, quello veneto risulta essere uno dei pochi osservatori dotati di una dashboard dinamica, interattiva e regolata da un ampio sistema di governance grazie all'adesione degli attuali 45 soggetti territoriali fruitori e fornitori di dati e firmatari di un Protocollo d'Intesa che ne traccia il perimetro operativo, gli obiettivi e le linee guida di funzionamento. La piattaforma dell'Osservatorio è stata progettata al fine di condividere un ampio ventaglio di informazioni tra cui dati, indicatori, analisi e report, utili alla diffusione di conoscenza ed al monitoraggio di fenomeni turistici territoriali, nazionali ed internazionali e relativi trend.

Sin dalla sua istituzione, l'[Osservatorio del Turismo Regionale del Veneto](#) mira ad essere uno strumento di condivisione, accessibile e di facile fruibilità per tutti gli stakeholder.

¹ CASTELLS M. (2013). Galassia Internet, Giangiacomo Feltrinelli Editore, Milano, ISBN 9788807882326.

La *dashboard* è consultabile attraverso le seguenti tre sezioni:

L'area notizie permette di accedere ad informazioni relative ai temi della ricerca e delle statistiche turistiche che provengono da diverse fonti;

L'area documentale che raccoglie le pubblicazioni delle statistiche ufficiali, i report mensili e trimestrali sui servizi turistici, su sentiment e contenuti online, ma presenta anche indagini a cura di università e centri studi sulle destinazioni venete, report d'analisi sui comparti nazionale ed internazionali e trend futuri;

L'area di visualizzazione dinamica ed interattiva di dati ed indicatori con riferimento ad arrivi e presenze per destinazione, provenienza, tipologia ricettiva, osservabili e confrontabili su base mensile, annuale, pluriennale e tendenziale.

Quest'ultima sezione è stata di recente implementata con metodologie avanzate ed integrata con indici predittivi grazie alle partnership con *The Data Appeal Company*², con associazioni di categoria e *H-Benchmark*³ che conferiscono ulteriore valore aggiunto alla dashboard con l'obiettivo di "comprendere per programmare"⁴.

La collaborazione con *The Data Appeal Company* consente infatti all'Osservatorio del Turismo Regionale Federato del Veneto l'analisi della reputazione on line di attrattori, imprese e destinazioni attraverso un set di indicatori utili alla rilevazione del *sentiment*, ovvero un indice di sintesi del grado di soddisfazione in base 100 (quota di giudizi positivi all'interno dell'insieme della totalità dei contenuti analizzati).

Grazie all'ampia capillarità della copertura delle fonti, i contenuti rilevati sono rappresentativi del trend e del profilo turistico in Veneto per mezzo del giudizio positivo/negativo dei visitatori.

Il sentiment può essere visualizzato complessivamente o per tipologia d'offerta per ciascuna Organizzazione di Gestione della Destinazione (OGD) o Marchio d'Area (MdA). È possibile inoltre osservare e monitorare i dati relativi all'andamento dei flussi in base alla provenienza, alla tipologia dei visitatori e all'argomento dei contenuti analizzati nel corso degli ultimi tre o dodici mesi. La rappresentazione grafica della sovrapposizione, con scale diverse, della distribuzione mensile degli arrivi turistici, registrati con le tracce digitali relative al comparto ricettivo, ha infatti confermato quanto la correlazione lineare sia fortissima⁵. Ne deriva una concreta possibilità di utilizzo delle tracce digitali anche come anticipazione dei dati ufficiali per qualunque tipologia di destinazione.

La collaborazione con Federalberghi Veneto, Faita Veneto, CCIAA di Padova, Padova Convention and Visitors Bureau e *Hospitality Benchmark* ha invece permesso che la piattaforma dell'Osservatorio turistico veneto fosse implementata con una sezione dedicata all'*Hospitality Data Intelligence*, in cui è possibile riscontrare i dati relativi al tasso di occupazione delle camere, al prezzo medio di vendita di una camera (ADR), al ricavo medio per camera disponibile (REVPAR) delle strutture ricettive, organizzati per *cluster* tematici (Città d'arte, Mare, Lago, Terme, Montagna), confrontabili con lo stesso

² *The Data Appeal Company S.p.a.*, è una piattaforma all-in-one che offre strumenti, soluzioni e indici per analizzare le performance di imprese e organizzazioni di ogni settore, tra cui anche le destinazioni turistiche.

³ *H-Benchmark s.r.l.*, software innovativo nato nel 2016 da un progetto di ricerca e sviluppo di Develon s.r.l. Essa si occupa di Hospitality Data Intelligence, ovvero investiga e supporta la performance del settore ricettivo delle destinazioni

⁴ BISIOL E., DOVICO L., MARCHIORO S., SISTO S., VITI M.G. (2020). *Comprendere per programmare: la lettura del fenomeno turistico in Italia, tra analisi e big data*. Firenze: TURISTICA, vol. 4, articolo 4, ISSN: 1974-2207

⁵ DE MARCHI D. (2022), *La reputazione on line delle strutture ricettive*, in MIOTTO A., MARCHIORO S. (a cura di) (2022). *Ripensare il futuro del turismo - Verso la destination sustainability*. MILANO: Franco Angeli, ISBN: 9788835135876

periodo fino a due anni precedenti e con il 2019, ma soprattutto con una proiezione sui tre mesi successivi. Ciò permette a tutti gli *stakeholder* di disporre sia di dati relativi alla ricaduta economica che di dati previsionali che saranno affinati man mano che ci si avvicina al periodo di interesse.

Un'analisi comparativa

Gli strumenti attivati dall'Osservatorio del Turismo Regionale Federato del Veneto rappresentano sicuramente importanti elementi di innovazione per la comprensione del fenomeno turistico. Partendo dall'esperienza di questa regione, si è ritenuto opportuno realizzare un'analisi comparativa per delineare un quadro complessivo delle piattaforme degli osservatori turistici esistenti ad oggi in Italia e per comprendere se vi siano ulteriori margini di miglioramento per quello veneto. Di seguito si evidenziano i risultati più rilevanti di un'indagine frutto di un confronto tra gli osservatori turistici regionali e territoriali italiani.

L'obiettivo è stato quello di analizzare le loro attività per comprendere se e in che misura concorrono a diffondere la cosiddetta "cultura" del dato e quale sia il loro livello di performance in relazione al tema dell'osservatorio come strumento strategico di *governance*. È stata perciò attuata un'attività di *benchmarking*, assumendo l'Osservatorio del Turismo Regionale Federato del Veneto e la sua dashboard come termini di confronto per le altre realtà territoriali.

Sono stati dunque individuati i seguenti parametri di valutazione come indicatori chiave delle performance degli osservatori turistici italiani:

la loro istituzione ed organizzazione gestionale;

la composizione *hardware* e *software* delle piattaforme (accessibilità, usabilità, elementi interattivi);

la natura ed aggiornamento di dati, contenuti (presenza di serie storiche, pubblicazioni, informazioni di vario tipo) e delle relative fonti;

la tipologia degli indicatori di sintesi (se tradizionali o anche predittivi);

la presenza di strumenti di *data visualization* dinamici ed interattivi.

Sulla base di questi criteri, è stata effettuata un'analisi delle piattaforme e delle banche dati degli osservatori del turismo delle Regioni o delle Province autonome, di altri organismi istituzionale di pari livello (Unioncamere/Camere di Commercio) o di partenariati pubblico-privati a livello regionale, approfondendo maggiormente quei casi che sembrano rappresentare delle "buone pratiche", restituendo comunque una panoramica complessiva degli altri osservatori.

Per ragioni di omogeneità di confronto, si sono prese in considerazione solo le piattaforme e le banche dati di livello regionale o di province autonome attivate dagli stessi enti regionali, dal sistema delle Camere di Commercio (Unioncamere) o da partenariati pubblico-privati rappresentativi dell'intero ambito regionale, tralasciando le pur interessanti esperienze di singole destinazioni (es. Firenze, Bologna) o di singole associazioni di categoria o singoli enti bilaterali.

L'Osservatorio turistico Valle d'Aosta

[L'Osservatorio turistico della Valle d'Aosta](#) nasce nel 2018 ed ha tra i suoi attuali partner GiocAosta, Fondazione Montagne sicure (di cui è socia anche la Regione Val d'Aosta), ADAVA Federalberghi Valle d'Aosta, Tor des Géants, il Consorzio Turistico di Cogne, Federalberghi Torino, Unione Valdostana Guide Alpine, l'Associazione Valdostana Maestri di sci. La gestione operativa dell'Osservatorio è del centro studi **TurismOK**, società che si occupa di ricerca e consulenza in ambito di *Destination Management e Marketing*.

L'Osservatorio valdostano si presenta sin dalla *home page* come una piattaforma dinamica, interattiva

e facilmente fruibile grazie all'intuitiva barra di ricerca, che introduce l'utente in maniera facilitata a ciò di cui l'osservatorio si occupa. Essa contiene sia dati statistici ufficiali che interessanti pubblicazioni consultabili in italiano e francese mediante iscrizione gratuita.

Dall'analisi della *dashboard* si evince che le attività di questo osservatorio riguardano principalmente la raccolta, analisi e condivisione di dati ufficiali riguardanti il ricettivo, i flussi ed i loro trend dal 2015 all'ultimo anno disponibile (numeri posti letto, esercizi ricettivi, movimento turistico alberghiero e extra alberghiero per provenienza), ma anche alcune analisi mensili e annuali dei varchi stradali comunali e regionali (totale accessi, distribuzione mensile e settimanale) con variazione tra l'ultimo anno disponibile e quello precedente (statale e autostrada PSM). La loro consultazione può avvenire su base annuale, mensile e stagionale dal 2015 fino all'ultimo anno completo disponibile.

Le pubblicazioni invece riguardano indagini sul ricettivo, sui servizi e professioni turistiche (noleggio attrezzature, accessi ai siti culturali e castelli, ecc.), sugli eventi (GiocAosta), le fiere ed i loro effetti, analisi dei mercati di provenienza ed una sezione dedicata ad altri studi come l'analisi degli insights dei siti *web* turistici. Inoltre, interessanti sono la sezione che riporta il confronto con altre regioni/destinazioni competitor (es. Trentino) e quella dedicata ai report sulle prospettive dell'andamento turistico.

A questo riguardo però vi è una limitatezza di accessibilità, non dovuta solamente alla necessaria registrazione alla piattaforma, ma dall'impossibilità di scaricare i report.

Va infine evidenziato che, nell'ambito del progetto "[SMARTMED](#)", è stato avviato lo studio per l'implementazione di un modello di Osservatorio Turistico Regionale della Valle d'Aosta di diretta iniziativa della Regione che però punta a coinvolgere tutti gli *stakeholder* chiave del territorio: figure istituzionali dell'amministrazione regionale, enti di rilievo in ambito culturale, naturalistico e di valorizzazione del territorio, università, enti camerali, *unités de communes*, associazioni di categoria, operatori turistici e della montagna, consorzi di promozione turistica ed altri.

L'Osservatorio Turistico Regionale di "Visit Piemonte"

[L'Osservatorio Turistico della Regione Piemonte](#) viene gestito dalla DMO "*Visit Piemonte*" in collaborazione con la Regione. La dashboard dell'osservatorio piemontese è ospitata all'interno del sito della stessa DMO regionale il cui menu a tendina riporta una sezione "Osservatori" che permette di accedere a letture interpretative dei dati e ad alcuni report scaricabili relativi all'analisi dell'offerta, all'andamento e dell'evoluzione della domanda e dei mercati turistici. Il menu "Osservatori" è articolato in un'ampia sezione dedicata all'intero ambito regionale e in sezioni con focus sulle Langhe Monferrato Roero, sul Biellese e sul Cuneese. L'Osservatorio Turistico della Regione Piemonte ha inoltre posto in essere anche un sistema di monitoraggio continuativo sulle attività di promozione, informazione ed accoglienza turistica.

All'interno dell'Osservatorio regionale gestito da Visit Piemonte vengono presentati studi, indagini, ricerche, sondaggi in Italia e all'estero ed alcuni report annuali, costantemente aggiornati, che riguardano sia le serie storiche che le prospettive future. Similmente al Veneto, anche il Piemonte dispone di un'ampia varietà di dati ed informazioni e continuità operativa grazie alla collaborazione sistemica con Regione Piemonte ed altri partner come *The Data Appeal Company* e il gruppo Mastercard.

Queste partnership hanno permesso al Piemonte di implementare la propria banca dati informativa e tenere così monitorato l'andamento e gli effetti di ricaduta turistici regionali attraverso nuovi indicatori come lo [Spend Index](#) e il [Travel Appeal Index](#).

Il primo strumento consente, grazie al rapporto con Mastercard, di analizzare l'andamento delle transazioni in forma indicizzata e di valutare la spesa attraverso il valore dello scontrino medio e della

spesa media per carte di credito settimanali per alcune aree di studio sperimentali.

Nella prima fase sono state individuate tre aree rappresentative dei principali prodotti – esperienze turistiche del Piemonte – quali: Torino città, i territori montani delle Grandi Stazioni Sciistiche del Piemonte e l’area del Verbano.

Grazie alla collaborazione con *The Data Appeal Company* è stata introdotta, a partire dal 2019-2020, la *sentiment analysis* a livello regionale e delle principali destinazioni piemontesi, con rapporti annuali riferiti alla valutazione complessiva dei visitatori e per diversi comparti della filiera turistica (ricettività, ristorazione, attrazioni).

Nel periodo maggio-ottobre 2015, in collaborazione con Vodafone, è stata sperimentata anche la rilevazione dei *Big Data* della telefonia che però non appare attualmente implementata.

Per quanto riguarda i dati statistici ufficiali l’Osservatorio del Turismo della DMO piemontese rimanda invece al sito istituzionale “[Sistema Piemonte](#)”, dove è possibile reperire e consultare dati ed infografiche relative all’offerta ricettiva (numero esercizi, camere e posti letto dal 2006 sino ad oggi), al movimento dei flussi turistici (arrivi-presenze annuali, variazioni con anni precedenti e trend) per “stagionalità” e “area prodotto” (colline, laghi, montagna inverno, montagna estate, Torino e prima Cintura), ma anche i dati suddivisi per le diverse ATL del Piemonte (Alessandria, Cuneo, Langhe-Monferrato-Roero, Distretto Turistico dei Laghi, Biella Valsesia e Vercelli, Turismo Torino e provincia, Novara).

Le citate sezioni territoriali ([Langhe Monferrato Roero](#), [Biellese](#), [Cuneese](#)) dell’Osservatorio gestito da “Visit Piemonte” sono frutto, invece, di protocolli d’intesa siglati con gli *stakeholder* dei diversi ambiti turistici regionali e hanno l’obiettivo di monitorare l’andamento del turismo in queste località e gli effetti di specifiche iniziative come, ad esempio, le ricadute della Fiera internazionale del Tartufo di Alba sul territorio interessato.

Le dashboard territoriali della Lombardia

L’istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia, [PoliS Lombardia](#), ha attivato tre diverse dashboard con dati sul turismo, una relativa al livello regionale, una con i dati per provincia e una per i singoli comuni. È possibile consultare per annualità i dati consolidati relativi capacità ricettiva (numero di strutture, posti letto, capienza media), flussi turistici (arrivi, presenze, permanenza media), provenienze dei flussi, stagionalità (flussi mensili). La consultazione avviene in modalità interattiva per anno e appunto, per dettaglio [regionale](#), [provinciale](#), [comunale](#). All’interno di ciascuna di queste sezioni è possibile utilizzare gli appositi menu a tendina per selezionare le informazioni d’interesse; stampare in formato PDF le differenti pagine ed estrarre in excel i dati visualizzati in base ai filtri attivati. Nelle tre sezioni è presente anche una funzione molto utile che permette di predisporre una presentazione *power point* contenente tutte le pagine del cruscotto in automatico con un clic (“Scarica” → “Power Point”). Ogni mini *dashboard* è corredata di metadati (fondamentali per un utilizzo corretto delle informazioni) ed è dotata anche di un tasto «*Help*» con indicazioni guida all’utilizzo della dashboard. Il servizio offerto da PoliS Lombardia presenta quindi interessanti approfondimenti per quanto concerne le serie storiche su dati statistici ufficiali, ma non fornisce alcuno strumento di tipo previsionale.

Alto Adige - IDM Südtirol e l’Osservatorio per il Turismo Sostenibile (STOST)

Anche l’esperienza dell’Alto Adige Südtirol rappresenta senz’altro un esempio di buona pratica

nell'ambito di questa analisi comparativa grazie alle sue due interessanti piattaforme.

La prima è rappresentata dalla *dashboard* realizzata nel 2017 e attualmente gestita da [IDM Südtirol](#) (*Innovators, Developers, Marketers*) in collaborazione con la Provincia autonoma di Bolzano.

Si tratta di una piattaforma particolarmente *user friendly*, intuitiva, dinamica e accessibile a chiunque voglia interagire e approfondire i contenuti, fruibili sia in italiano che in tedesco. Di notevole interesse la panoramica dedicata a statistiche ed analisi dei dati sul turismo in Alto Adige, con schede dei Paesi ospitati, dati sui pernottamenti e sulla provenienza degli ospiti nelle singole aree vacanza, presentata con valori numerici e attraverso la consultazione di numerose infografiche scaricabili o stampabili⁶: oltre agli indicatori tradizionali (arrivi, pernottamenti, numero di posti letto, tasso di occupazione, provenienza per struttura ricettiva, stagione, area vacanze), è possibile trovare l'indice CAGR, che indica il tasso di crescita media dei pernottamenti negli ultimi cinque anni, utile per l'analisi predittiva. Molto ben strutturata anche la sezione "focus sui singoli mercati" riferita, di volta in volta, all'anno precedente.

Oltre a questa attività di gestione diretta dei dati statistici da parte di IDM per conto della Provincia autonoma di Bolzano, in Alto Adige è attivo anche l'**Osservatorio per il turismo sostenibile (STOST)**, curato da Eurac research e che aderisce alla Rete Internazionale di Osservatori per il Turismo Sostenibile (**INSTO**) dell'Organizzazione Mondiale del Turismo delle Nazioni Unite (UNWTO), un *network* di organizzazioni impegnate nel monitoraggio dell'impatto economico, ambientale e sociale del turismo a livello regionale.

L'Osservatorio STOST ha iniziato ad operare all'inizio del 2018, con la presentazione di un rapporto preliminare alla rete INSTO. Il 22 ottobre 2018, in occasione del *Global INSTO Meeting*, l'osservatorio dell'Alto Adige è entrato ufficialmente a far parte del network INSTO dell'UNWTO.

L'Osservatorio per il turismo sostenibile altoatesino persegue una serie di obiettivi in linea con la sua visione e missione:

Visione

Attraverso una collaborazione intersettoriale sull'intero territorio e nuovi modelli di monitoraggio e comunicazione, STOST intende contribuire alla creazione di un contesto socio-ambientale vivibile per le future generazioni altoatesine e i loro ospiti.

Missione

L'Osservatorio STOST è impegnato nelle attività di monitoraggio, valutazione e divulgazione degli sviluppi del turismo in Alto Adige e ne analizza costi e benefici, supportando i decisori con raccomandazioni e linee guida incentrate sulla gestione del turismo sostenibile. Infatti esso si rivolge ai diversi gruppi target della società altoatesina con l'obiettivo di favorire processi decisionali basati sui fatti ("*evidence based*"), l'apprendimento e la consapevolezza.

Obiettivi

L'osservatorio STOST vuole svolgere la funzione di vero e proprio *think tank*, promuovere consapevolezza nei confronti del turismo sostenibile e facilitare l'apprendimento. STOST intende essere di supporto ai decisori politici e allo stesso tempo favorire la comunicazione, la cooperazione e il networking, contribuendo anche a costruire fiducia.

Nella sezione [pubblicazioni](#) del sito è possibile consultare e scaricare i rapporti annuali sul turismo sostenibile in Alto Adige. Grazie alla collaborazione con l'Agenzia Provinciale per l'Ambiente della Provincia autonoma di Bolzano (APPA), l'Istituto di statistica della Provincia autonoma di Bolzano (ASTAT), l'Unione Albergatori e Pubblici Esercenti dell'Alto Adige (HGV), l'ISTAT, l'Istituto di ricerca economica (IRE), la Camera di Commercio di Bolzano e l'Ufficio Osservazione Mercato del

⁶ le infografiche sono stampabili in formato pdf i dati tabellari in formato xls.

Lavoro (OML), le ricerche dell'osservatorio appaiono molto complete e di ampio respiro. Infatti, gli indicatori descritti all'interno del report sono molteplici e vertono sulla stagionalità dei flussi, l'occupazione, i benefici economici nella destinazione, governance, soddisfazione di abitanti e visitatori (intensità turistica), sulla gestione dell'energia, dell'acqua e delle acque reflue, dei rifiuti, sulla tutela della natura e sulla cultura.

L'Osservatorio turistico dell'Emilia Romagna

L'attività di ricerca dell'Osservatorio dell'[Emilia Romagna](#) è il frutto della collaborazione tra la Regione e Unioncamere Emilia-Romagna in materia di turismo. L'Osservatorio del turismo di Regione e Unioncamere, che si avvale della collaborazione di *Trademark Italia*⁷, aggiorna periodicamente sul complesso dei prodotti turistici della regione, in particolare sulla Riviera dell'Emilia-Romagna, ma anche su Appennino, Città d'arte e d'affari e Terme. Dal sito dell'osservatorio è possibile scaricare report annuali e stagionali sui comparti citati ma anche le analisi relative a destinazioni, eventi (es. Giro d'Italia, Meeting per l'amicizia fra i popoli), passaggi ai caselli autostradali della Riviera, i dati sul meteo nel periodo estivo e gli esiti di alcuni sondaggi. L'Osservatorio regionale dell'Emilia Romagna si propone, infatti, di riuscire a trasformare i molti numeri a disposizione in poche informazioni a forte valenza strategica in grado di orientare le scelte sia dei singoli operatori del settore, sia degli enti coinvolti nella promozione dell'offerta.

La Sardegna e l'Osservatorio del Turismo, Artigianato e del Commercio

La Regione Sardegna ha attivato l'[Osservatorio del Turismo, Artigianato e Commercio](#) grazie ad un finanziamento europeo nell'ambito del POR FESR Sardegna 2014-2020, Asse II Agenda digitale.

Si tratta di una piattaforma interattiva, disponibile sia in italiano e inglese, che permette a chiunque la visualizzazione di *open data* attraverso la selezione di filtri e mediante infografiche e dati scaricabili in formato csv relativi ai movimenti turistici (arrivi o presenze per tre, sei, dodici mesi in base al filtro geografico). È possibile inoltre consultare e scaricare i report disponibili in maniera facilitata grazie a frecce direzionali.

I rapporti risultano suddivisi per periodo (annuali o tendenziali) e sono presenti altri dataset esportabili su movimenti turistici, capacità ricettiva ed indicatori statistici tradizionali (provenienza, distribuzione per stato estero di provenienza, distribuzione per regione italiana di provenienza, andamento ultimo triennio, distribuzione per sesso, tipo di alloggiato e fascia d'età). Si tratta principalmente di serie storiche i cui dati sono in parte esportabili in formato csv per approfondire l'elaborazione.

Anche la Sardegna si è avvalsa dell'apporto Vodafone tra settembre 2015 e settembre 2016, collaborazione che ha permesso l'individuazione di co-visite⁸ tra aree e punti d'interesse turistici, porti, aeroporti attraverso la rilevazione di dati aggregati delle reti telefoniche.

Gli osservatori del turismo di altre Regioni

Gli altri osservatori turistici regionali analizzati sono caratterizzati perlopiù da una mancanza di piattaforme dedicate e di componenti interattive e dinamiche che permettano la facile consultazione

⁷ Dal 1982 *Trademark Italia* è società leader nel turismo e nell'industria dell'ospitalità con consulenze specialistiche, manuali operativi e osservatori della domanda.

⁸ Il termine co-visita indica la presenza dello stesso utente in una coppia di località, indipendentemente dalla durata della visita e dalla direzione del movimento. Esprime in sostanza una connessione tra due località o due punti di interesse. È possibile selezionare l'insieme dei punti di interesse rispetto ai quali effettuare il confronto dalla lista accanto.

e fruizione di dati da parte dell'utente. Inoltre, alcuni degli osservatori turistici regionali appaiono dedicati alla mera rilevazione statistica, accessibile attraverso pagine o siti secondari.

I contenuti di altri osservatori regionali, invece, sono prevalentemente pubblicazioni di indagini e report più o meno aggiornati, che riportano principalmente dati statistici e archivi storici sugli indicatori quali arrivi/presenze e capacità ricettiva stagionali, annuali e talvolta mensili; in alcuni casi vengono esposti anche i dati relativi a permanenza media, posti letto, tasso di occupazione per strutture ricettive, organizzati per *cluster* tematici, STL (Sistema Territoriale Locale), provenienza turistica (**Umbria, Toscana, Abruzzo, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Puglia**).

Molti osservatori regionali fanno riferimento a progetti territoriali nati intorno al 2009-2010, come frutto della collaborazione tra enti pubblici e soggetti privati che non hanno avuto poi continuità operativa o il loro aggiornamento riguarda solamente la reportistica annuale.

Si distingue l'[Osservatorio del turismo del Friuli Venezia Giulia](#) istituito nel 2020 come progetto sorto per monitorare gli impatti del Covid-19 sul turismo attraverso sei osservazioni annue (tre ad aprile e tre a settembre), attuate grazie a questionari e la cui attività è proseguita anche nel 2021 per delineare un quadro del turismo regionale a fini previsionali.

Il Molise, pur non avendo sviluppato un vero e proprio osservatori, svolge un'attività di monitoraggio del fenomeno turistico regionale grazie all'apporto della Camera di Commercio del Molise e di [ISNART](#)⁹ con report annuali.

Conclusioni

Come si è potuto comprendere, la maggioranza degli osservatori turistici e delle banche dati regionali si basa su statistiche, serie storiche, indagini - anche di pregio - provenienti da svariate fonti, tra cui ISTAT, ISNART, talvolta ENIT, Banca d'Italia, Eurostat (**Toscana, Liguria, Trentino**). In particolare la Regione **Abruzzo** ha una ricca [area documentale](#) cui è collegata poi la sezione relativa ai movimenti turistici.

In alcuni casi i dati - resi fruibili attraverso rapporti e pubblicazioni - sono riferiti anche ad indagini tematiche con relative previsioni sulla domanda turistica, a sondaggi presso gli uffici turistici, alla reputazione *on line* (**Calabria**) e alle analisi sul traffico aereo (es. **Lazio, Puglia**).

Per quanto riguarda l'accessibilità dei dati, la maggior parte degli osservatori analizzati permette la loro consultazione e/o la visualizzazione attraverso più siti regionali principali e secondari. In molti casi le piattaforme degli osservatori regionali del turismo risultano essere, quindi, di difficile individuazione e consultazione ad esclusione dei casi evidenziati che possono essere considerati, a pieno titolo, delle "buone pratiche".

Le dashboard di alcune regioni mettono a disposizione dei veri e propri *open data* (**Sardegna, Piemonte, Liguria**), mentre in altri siti regionali è possibile accedere ai dati o alle pubblicazioni solamente su richiesta (**Sicilia**) o mediante iscrizione gratuita (**Valle d'Aosta**), limitando così - in

⁹ ISNART è una società del sistema delle Camere di Commercio nata per affiancare il comparto turistico italiano nella comprensione dei nuovi fenomeni e nel miglioramento del livello di competitività. Partner strategico di molte amministrazioni pubbliche ha istituito l'Osservatorio sull'Economia del Turismo "Turismo big data" che integra dati strutturati con open e big data per rendere disponibili informazioni ed interpretazioni sulle tendenze del mercato turistico nazionale, anche in termini predittivi.

parte - la condivisione e fruizione delle informazioni raccolte.

Alcuni degli osservatori analizzati curano quasi esclusivamente report annuali sui dati statistici regionali (**Campania, Marche**) e di singole destinazioni (**Basilicata con Matera**) e talvolta una lettura sintetica con le relative infografiche (**Umbria**). Ciò avviene probabilmente a causa della scarsità di risorse finanziarie che in precedenza erano risultate disponibili grazie all'intervento, ad esempio, di Unioncamere, Camere di Commercio o attraverso i fondi FESR. Le esperienze attivate più di recente sono anche quelle più aggiornate e spesso fanno leva sulla condivisione dei dati tra una rete di attori turistici e sono sostenute dai diversi partner dell'osservatorio.

In questo contesto, quella dell'Osservatorio del Turismo Regionale Federato del Veneto risulta essere una tra le *dashboard* più avanzate nel panorama italiano, assieme a quelle di Piemonte, Alto Adige Südtirol, Valle d'Aosta e Lombardia.

Ciò non di meno, appaiono comunque necessari sia un'ulteriore evoluzione della piattaforma del Veneto affinché possa essere maggiormente accessibile e fruibile per le diverse tipologie di utenti, quanto l'inserimento di nuovi indicatori e una lettura integrata degli stessi per restituire ad imprese, destinazioni e attori territoriali un quadro davvero intelligibile ed utilizzabile per le rispettive programmazioni e attività. In particolare, la validazione di un *set* di indicatori che contemperino tutti gli ambiti della sostenibilità (economica, sociale, ambientale) potrebbe risultare estremamente utile per una governance sostenibile ed efficace delle destinazioni turistiche.

È altresì di primaria importanza che i partner firmatari del Protocollo d'Intesa dell'Osservatorio del Turismo Regionale Federato del Veneto e tutti gli *stakeholder* vengano sensibilizzati sull'importanza della cultura ed interpretazione dei dati e sulla necessità di un effettivo approccio collaborativo in materia turistica e di *data analysis*.

Più in generale, con riferimento al panorama degli Osservatori del Turismo delle diverse regioni italiane, possiamo concludere che appare sempre più urgente la condivisione di risorse e competenze tra i diversi livelli di destinazione turistica. In tal senso risulta essenziale la collaborazione tra Regioni e Province autonome, Ministero del Turismo ed ENIT per la costituzione di un Osservatorio del Turismo Nazionale Federato nell'ambito del costruendo *Tourism Digital Hub* nazionale¹⁰ ma anche in connessione con l'Osservatorio sull'Economia del Turismo "Turismo *Big Data*" di ISNART.

In tal senso possono rappresentare una buona base di partenza la già citata Rete Internazionale di Osservatori per il Turismo Sostenibile (INSTO) dell'UNWTO ed il progetto Interreg [BEST MED - "NSTO - Network of Sustainable Tourism Observatories"](#) il cui obiettivo è la creazione di una **Rete Mediterranea di Osservatori sul Turismo Sostenibile** per rendere più omogeneo il sistema di raccolta e analisi dei dati a livello del bacino mediterraneo.

In conclusione, alla luce dell'analisi e delle attività di *benchmark* sovraespresse, emerge con chiarezza che le organizzazioni turistiche necessitano sempre dell'evidenza dei dati e di un vivido e continuativo processo partecipativo per governare i propri sistemi di destinazione secondo un modello di sviluppo del turismo come bene comune per operatori, turisti e comunità ospitanti.

¹⁰ Il *Tourism Digital Hub* è un progetto del Ministero del Turismo nell'ambito del PNRR e in attuazione del Piano Strategico del Turismo 2017-2022. Si tratta di un Hub del turismo digitale per innovare e connettere digitalmente l'offerta e la promozione turistica del Paese, consentendo così il collegamento dell'intero ecosistema turistico. L'investimento finanzia un'infrastruttura digitale nuova, modelli di intelligenza artificiale per l'analisi dei dati e servizi digitali di base a beneficio di turisti e operatori del settore.

BIBLIOGRAFIA

BISOL E., DOVICO L., MARCHIORO S., SISTO S., VITI M.G. (2020). *Comprendere per programmare: la lettura del fenomeno turistico in Italia, tra analisi e big data*. TURISTICA, vol. 4, articolo 4, ISSN: 1974-220. Firenze.

CASTELLS M. (2013). *Galassia Internet*. Giangiaco Feltrinelli Editore. ISBN 9788807882326. Milano.

DE MARCHI D. (2022), *La reputazione on line delle strutture ricettive*, in MIOTTO A., MARCHIORO S. (a cura di) (2022). *Ripensare il futuro del turismo - Verso la destination sustainability*. Franco Angeli, ISBN: 9788835135876. Milano.

SITOGRAFIA

OSSERVATORI REGIONALI

ABRUZZO

[HTTPS://WWW.REGIONE.ABRUZZO.IT/CONTENT/OSSERVATORIO-TURISTICO-REGIONALE](https://www.regione.abruzzo.it/content/osservatorio-turistico-regionale)

[HTTPS://STATISTICA.REGIONE.ABRUZZO.IT/AREE-TEMACICHE/TURISMO-E-TRASPORTI/TURISMO](https://statistica.regione.abruzzo.it/aree-tematiche/turismo-e-trasporti/turismo)

ALTO ADIGE SÜDTIROL

[HTTPS://WWW.EURAC.EDU/IT/INSTITUTES-CENTERS/CENTER-FOR-ADVANCED-STUDIES/PROJECTS/INSTO](https://www.eurac.edu/it/institutes-centers/center-for-advanced-studies/projects/instituto)

[HTTPS://DATA.IDM-SUEDTIROL.COM/](https://data.idm-suedtiroel.com/)

BASILICATA

[HTTP://BASILICATADATI.REGIONE.BASILICATA.IT/](http://basilicatadati.regione.basilicata.it/)

[HTTP://BASILICATADATI.REGIONE.BASILICATA.IT/STUDI-E-REPORTISTICA/TURISMO/](http://basilicatadati.regione.basilicata.it/studi-e-reportistica/turismo/)

CALABRIA

TURISMO E PSICOLOGIA, 15(2), 2022

[HTTPS://WWW.UC-CAL.CAMCOM.GOV.IT/P42A0C1587S1391/OSSERVATORIO-REGIONALE-TURISMO-CALABRESE.HTM](https://www.uc-cal.camcom.gov.it/P42A0C1587S1391/OSSERVATORIO-REGIONALE-TURISMO-CALABRESE.HTM)

CAMPANIA

[HTTP://WWW.RILEVATORETURISTICO.REGIONE.CAMPANIA.IT/EPT/HOME.DO](http://www.rilevatoreturistico.regione.campania.it/EPT/HOME.DO)

[HTTPS://WWW.OSSERVATORIOTURISMO.COM/IN-OUT/](https://www.osservatorioturismo.com/in-out/)

EMILIA ROMAGNA

[HTTPS://WWW.UCER.CAMCOM.IT/STUDI-E-STATISTICA/OSSERVATORI-REGIONALI/OS-TURISTICO](https://www.ucer.camcom.it/studi-e-statistica/osservatori-regionali/os-turistico)

[HTTPS://IMPRESE.REGIONE.EMILIA-ROMAGNA.IT/T/TEMI/OSSERVATORIO-REGIONALE-SUL-TURISMO](https://imprese.regione.emilia-romagna.it/t/temi/osservatorio-regionale-sul-turismo)

FRIULI VENEZIA GIULIA

[HTTP://WWW.PROMOTURISMO.FVG.IT/IT/266754/OSSERVATORIO-DEL-TURISMO-IN-FRIULI-VENEZIA-GIULIA](http://www.promoturismo.fvg.it/it/266754/osservatorio-del-turismo-in-friuli-venezia-giulia)

LAZIO

[HTTPS://WWW.UNIONCAMERELAZIO.IT/WP-CONTENT/UPLOADS/2022/03/1%C2%B0-REPORT-TURISMO-LAZIO-2021.PDF](https://www.unioncamerelazio.it/wp-content/uploads/2022/03/1%C2%B0-REPORT-TURISMO-LAZIO-2021.PDF)

LIGURIA

[HTTPS://CRUSCOTTI-STATISTICA.REGIONE.LIGURIA.IT/REPORTS/POWERBI/DELIVERABLE/STATISTICA/PUBBLICO/TURISMO?RS:EMBED=TRUE](https://cruscotti-statistica.regione.liguria.it/reports/powerbi/deliverable/statistica/pubblico/turismo?rs:embed=true)

[HTTPS://WWW.REGIONE.LIGURIA.IT/HOMEPAGE/TURISMO/OSSERVATORIO-TURISTICO-REGIONALE.HTML](https://www.regione.liguria.it/homepage/turismo/osservatorio-turistico-regionale.html)

LOMBARDIA

[HTTPS://WWW.POLIS.LOMBARDIA.IT/WPS/PORTAL/SITE/POLIS/DETTAGLIOREDAZIONALE/ATTIVITA/TURISMO](https://www.polis.lombardia.it/wps/portal/site/polis/dettaglioRedazionale/attivita/turismo)

[HTTPS://PUBLIC.TABLEAU.COM/VIEWS/1-TURISMOINLOMBARDIA-DATIREGIONALI/0COPERTINA?:LANGUAGE=IT-IT&:DISPLAY_COUNT=N&:ORIGIN=VIZ_SHARE_LINK](https://public.tableau.com/views/1-TurismoInLombardia-DatiRegionali/0COPERTINA?:language=it-it&:display_count=n&:origin=viz_share_link)

[HTTPS://PUBLIC.TABLEAU.COM/VIEWS/2-TURISMOINLOMBARDIA-
PROVINCIALI/0COPERTINA?:LANGUAGE=IT-
IT&:DISPLAY_COUNT=N&:ORIGIN=VIZ_SHARE_LINK](https://public.tableau.com/views/2-TurismoInLombardia-Provinciali/0COPERTINA?:language=it-it&:display_count=n&:origin=viz_share_link)

[HTTPS://PUBLIC.TABLEAU.COM/VIEWS/3-TURISMOINLOMBARDIA-
COMUNALI/0COPERTINA?:LANGUAGE=EN-
US&:DISPLAY_COUNT=N&:ORIGIN=VIZ_SHARE_LINK](https://public.tableau.com/views/3-TurismoInLombardia-Comunali/0COPERTINA?:language=en-us&:display_count=n&:origin=viz_share_link)

[HTTPS://WWW.ASR-LOMBARDIA.IT/ASRLOMB/IT/TEMA/19-TURISMO-0](https://www.asr-lombardia.it/asrlomb/it/tema/19-turismo-0)

MARCHE

[HTTPS://WWW.REGIONE.MARCHE.IT/TURISMO/OSSERVATORIO](https://www.regione.marche.it/turismo/osservatorio)

MOLISE

[HTTPS://WWW.MOLISE.CAMCOM.GOV.IT/SITES/DEFAULT/FILES/CONTENUTO_REDAZIONE/IN-
FORMAZIONE_ECONOMICA/IL_TURISMO_IN_MOLISE_NEL_2021.PDF](https://www.molise.camcom.gov.it/sites/default/files/contenuto_redazione/informazione_economica/il_turismo_in_molise_nel_2021.pdf)

PIEMONTE

[HTTPS://WWW.VISITPIEMONTE-DMO.ORG/OSSERVATORIOTURISTICO/](https://www.visitpiemonte-dmo.org/osservatorioturistico/)

[HTTP://WWW.SISTEMAPIEMONTE.IT/TURISMO/OTRF/STATISTICHE_TURISMO/HOME.SHTML](http://www.sistemapiemonte.it/turismo/OTRF/statistiche_turismo/home.shtml)

[HTTPS://WWW.VISITPIEMONTE-DMO.ORG/OSSERVATORIO-LMR/](https://www.visitpiemonte-dmo.org/osservatorio-lmr/)

[HTTPS://WWW.VISITPIEMONTE-DMO.ORG/OSSERVATORIO-TURISTICO-DEL-BIELLESE/](https://www.visitpiemonte-dmo.org/osservatorio-turistico-del-biellese/)

[HTTPS://WWW.VISITPIEMONTE-DMO.ORG/OSSERVATORIO-TURISTICO-DEL-CUNEESE/](https://www.visitpiemonte-dmo.org/osservatorio-turistico-del-cuneese/)

PUGLIA

[HTTPS://WWW.AGENZIAPUGLIAPROMOZIONE.IT/PORTAL/OSSERVATORIO-DEL-TURISMO](https://www.agenziapugliapromozione.it/portal/osservatorio-del-turismo)

SARDEGNA

[HTTP://OSSERVATORIO.SARDEGNATURISMO.IT/IT/ESPLORA-DATI](http://osservatorio.sardegnaturismo.it/it/esplora-dati)

SICILIA

[HTTPS://OSSERVATORIOTURISTICO.REGIONE.SICILIA.IT/PUBLIC/DEFAULT](https://osservatorioturistico.regione.sicilia.it/public/default)

[HTTPS://OSSERVATORIOTURISTICO.REGIONE.SICILIA.IT/PUBLIC/INFORMAZIONI](https://osservatorioturistico.regione.sicilia.it/public/informazioni)

[HTTP://REPORT.OSSERVATORIOTURISTICO.SICILIA.IT/LOGIN](http://report.osservatorioturistico.sicilia.it/login)

TOSCANA

[HTTPS://WWW.REGIONE.TOSCANA.IT/STATISTICHE/BANCA-DATI-TURISMO#BANCA%20DATIU%20TURISMO](https://www.regione.toscana.it/statistiche/banca-dati-turismo#BANCA%20DATIU%20TURISMO)

[HTTPS://WWW.REGIONE.TOSCANA.IT/-/OSSERVATORIO-REGIONALE-DEL-TURISMO](https://www.regione.toscana.it/-/osservatorio-regionale-del-turismo)

TRENTINO

[HTTP://WWW.TURISMO.PROVINCIA.TN.IT/OSSERVATORIO/](http://www.turismo.provincia.tn.it/osservatorio/)

UMBRIA

[HTTPS://WWW.REGIONE.UMBRIA.IT/TURISMO-ATTIVITA-SPORTIVE/OSSERVATORIO-REGIONALE-SUL-TURISMO](https://www.regione.umbria.it/turismo-attivita-sportive/osservatorio-regionale-sul-turismo)

[HTTPS://WWW.REGIONE.UMBRIA.IT/TURISMO-ATTIVITA-SPORTIVE/STATISTICHE-TURISMO-2022](https://www.regione.umbria.it/turismo-attivita-sportive/statistiche-turismo-2022)

VALLE D'AOSTA

[HTTPS://WWW.OSSERVATORIOTURISTICOVDA.IT/](https://www.osservatorioturisticoavda.it/)

[HTTPS://WWW.REGIONE.VDA.IT/ASSTUR/STATISTICHE/DEFAULT_I.ASP](https://www.regione.vda.it/asstur/statistiche/default_i.asp)

VENETO

[HTTPS://OSSERVATORIOTURISMOVENETO.IT/](https://osservatorioturismoveneto.it/)

[HTTPS://STATISTICA.REGIONE.VENETO.IT/BANCHE_DATI_ECONOMIA_TURISMO.JSP](https://statistica.regione.veneto.it/banche_dati_economia_turismo.jsp)

ALTRI OSSERVATORI

BEST MED - “NSTO- NETWORK OF SUSTAINABLE TOURISM OBSERVATORIES”

[HTTPS://BEST-MED.INTERREG-MED.EU/INFO-HUB/TOURISM-OBSERVATORIES/](https://best-med.interreg-med.eu/info-hub/tourism-observatories/)

INSTO - UNWTO

[HTTP://INSTO.UNWTO.ORG/](http://insto.unwto.org/)

ISNART

[HTTPS://WWW.ISNART.IT/](https://www.isnart.it/)