

Il visitor management: fasi di lavoro, diagramma metodologico e obiettivi progettuali

Sara Levi Sacerdotti

Responsabile dell'area Innovazione e Sviluppo
SiTI – Istituto Superiore sui Sistemi Territoriali per l'Innovazione



Orta San Giulio, 17 aprile 2009

TEORIA E RASSEGNA BIBLIOGRAFICA

In accordo con la Regione Piemonte sono stati selezionati tre casi studio:

DEFINIZIONE METODOLOGIA

CASO STUDIO I - Lago d'Orta
CASO STUDIO II - Valle di Susa
CASO STUDIO III - Reggia di Venaria

APPLICAZIONE AI CASI STUDIO

analisi
territoriale

analisi
territoriale

analisi
territoriale

Analisi territoriale prime analisi territoriali, socioeconomiche e degli strumenti di pianificazione, effettuate

elementi di
analisi per il
visitor
management

elementi di
analisi per il
visitor
management

elementi di
analisi per il
visitor
management

Elementi di analisi per il visitor management analisi relative a Accessibilità, Accoglienza, Informazione e Trasversali

ELABORAZIONE STRATEGIE

PIANO D'AZIONE

→ Un Piano d'Azione per ogni Caso Studio

LINEE GUIDA DI VISITOR MANAGEMENT

→ Sulla base dei piani d'azione dei singoli casi studio

I casi studio sono stati scelti poiché **rappresentano** diverse **tipologie di territorio** e di **turismo**:



- ✓ Sistema territoriale **tendenzialmente omogeneo**
- ✓ Prodotto turistico **lacuale**
- ✓ **Spostamento e incremento** dei flussi turistici in porzioni di territorio poco frequentate



- ✓ Sistema territoriale **eterogeneo**
- ✓ Prodotto turistico **montano**
- ✓ costruzione di **percorsi integrati** sia tra montagna olimpica e non olimpica sia tra periodo **invernale** e **estivo**



- ✓ Bene **puntuale**
- ✓ Prodotto turistico **culturale**
- ✓ Agire sui flussi turistici all'**inizio del ciclo di vita del bene**

Secondo la definizione del World Tourism Organization esistono **tre diversi livelli di gestione del turismo**:

demand management

destination management

site management



REGIONE PIEMONTE

1859-2009 150 anni di Cultura Piemonte

Stil Informazione e gestione turistica

Tipologia	Codice	Denominazione	Localizzazione	Data dell'intervento	Problematiche / Obiettivi	Funzione turistica prevalente	Soluzioni				Dettagli
							accessibilità	informazione	accoglienza	altro	
Emergenze	1.1										
	1.2										
	1.3										
Ambiti urbani	2.1										
	2.2										
	2.3										
Aree protette	3.1										
	3.2										
	3.3										
Territorio	4.1										
	4.2										
	4.3										

LIVERPOOL MERCHANTILE CITY WORLD HERITAGE SITE
 Regno Unito, Europa

Descrizione sintetica del sito: Liverpool Merchantile City World Heritage Site è un sito storico e culturale che si trova a Liverpool, in Inghilterra. Il sito è caratterizzato da una serie di edifici storici e monumenti che testimoniano la storia e l'importanza del porto di Liverpool nel mondo.

Funzione turistica prevalente: Turismo culturale, turismo storico.

Problematiche: Mancanza di servizi turistici, scarsa informazione.

Obiettivi: Migliorare l'accesso al sito, aumentare l'informazione turistica.

Soluzioni: Creazione di percorsi turistici, miglioramento dei servizi turistici.

ALHAMBRA e GRANADA
 Spagna, Europa

Descrizione sintetica del sito: L'Alhambra è un complesso di palazzi e fortificazioni musulmani che si trova a Granada, in Spagna. Il sito è considerato uno dei capolavori dell'arte islamica e ha una lunga storia.

Funzione turistica prevalente: Turismo culturale, turismo storico.

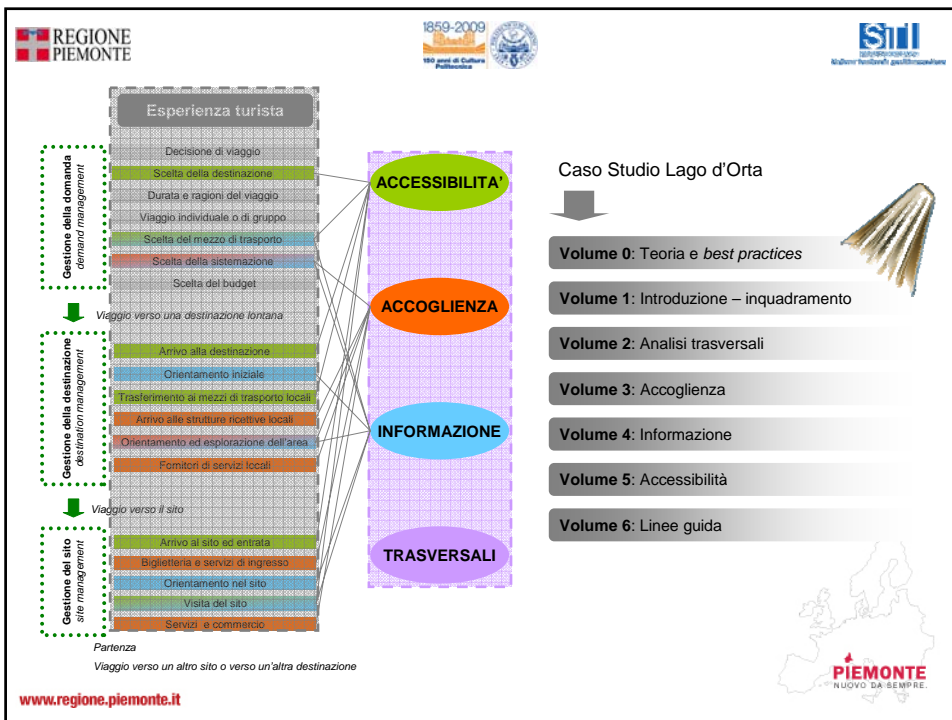
Problematiche: Sovraccarico turistico, scarsa informazione.

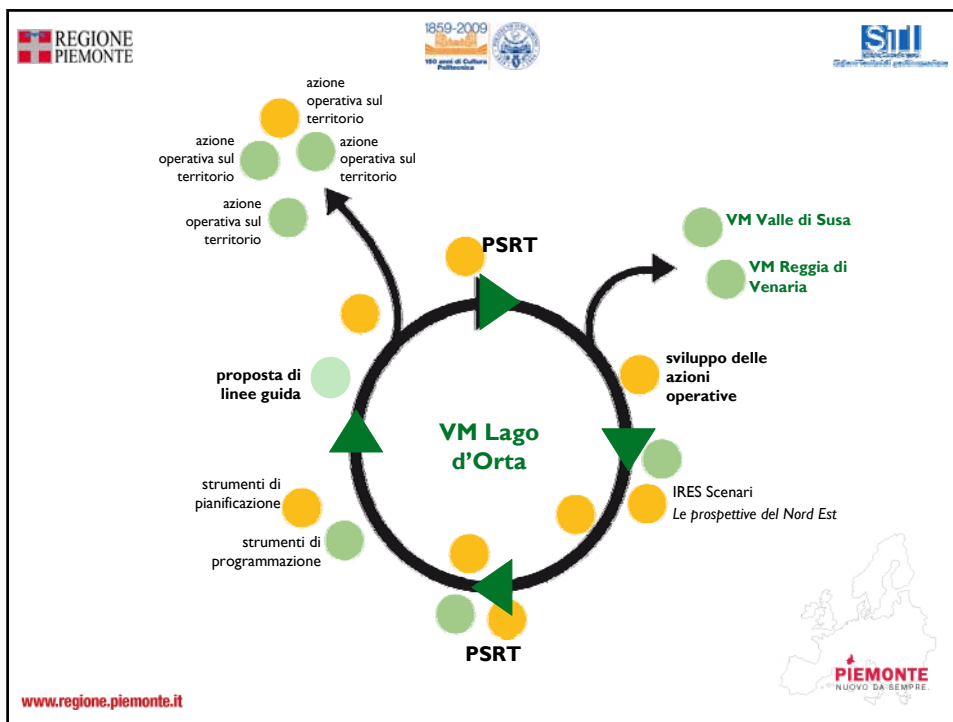
Obiettivi: Migliorare l'accesso al sito, aumentare l'informazione turistica.

Soluzioni: Creazione di percorsi turistici, miglioramento dei servizi turistici.

www.regione.piemonte.it

PIEMONTE NUOVO DA SEMPRE





REGIONE PIEMONTE

1859-2009
100 anni di Cultura Piemonte

SMI
Società Municipale Intercomunale di Gestione e Manutenzione

Qualche numero

39 casi studio di gestione visitatori analizzati (28 situati in Europa di cui 4 in Italia)

Questionario sulla domanda turistica
N° questionari somministrati: 750
Periodo di somministrazione: Estate 2007, Primavera 2008

Questionario per la cultura dell'accoglienza
N° questionari somministrati: 490
Periodo di somministrazione: DA Aprile a Maggio 2008

Questionario di analisi dei flussi turistici
N° questionari somministrati: 180
Periodo di somministrazione: Agosto 2008

Monitoraggio dei flussi turistici
Sono stati distribuiti circa 170 data logger GPS
Sono stati monitorati in totale 470 turisti
Il numero di ore complessive di rilevamento è stato di circa 1400
Sono state registrate tracce lunghe in media 9 ore

Censimento della cartellonistica turistica
250 nodi (bivio, rotonda, strada), 329 gruppi (ogni sostegno fisico che regge i cartelli), 637 cartelli
93 toponimi, più di 24 comuni censiti, 2 province

Brain Storming
Sono stati svolti 3 incontri per la definizione delle linee guida e un incontro con il Comitato Tecnico, il processo di stesura ha costantemente coinvolto la committenza (Regione Piemonte) e l'interlocutore locale (Ecomuseo)

www.regione.piemonte.it