

SOSTEGNO DEL TURISMO

FONDO DI PEREQUAZIONE 2021-2022

OFFERTA TECNICO ECONOMICA

PER UNIONCAMERE TOSCANA

anno 2023



Marzo 2023



SOMMARIO

QUADRO DI RIFERIMENTO.....	3
ATTIVITA' 1: L'osservazione economica a beneficio delle imprese e dei territori	5
<i>Attività 1.1 Le indagini dirette ai turisti e alle imprese ricettive.....</i>	7
1.1.1 <i>I comportamenti turistici e di consumo dei vacanzieri: indagini alla domanda</i>	7
1.1.2 <i>L'andamento del turismo: indagini alle imprese ricettive</i>	9
1.2 <i>Condivisione delle innovazioni dell'osservatorio economico delle Camere di Commercio.....</i>	11
1.2.1 <i>Focus Group per la lettura condivisa dei dati sul turismo</i>	11
1.3 <i>Attivazione di tavoli di lavoro in raccordo con la Regione</i>	12
Attività 2: Favorire lo sviluppo delle destinazioni turistiche attraverso modelli di intervento dedicati ...	14
<i>Attività 2.1 Piano strategico delle azioni attivabili dagli Enti camerali per la valorizzazione della destinazione turistica.....</i>	14
<i>Attività 2.2 Condivisione del Piano con gli organi camerali</i>	14
<i>Attività 2.3 Realizzazione di percorsi per le imprese e la governance turistica per l'organizzazione dell'offerta turistica e della destinazione.....</i>	15
<i>Attività 2.4 Campagna test per la verifica del mercato potenziale attraverso la piattaforma digitale "Le destinazioni dell'ospitalità italiana"</i>	15
Attività 3: Promuovere l'efficientamento e la qualificazione della filiera	17
<i>Attività 3.1 Realizzazione dei webinar con attività di trasferimento delle competenze (capacity building)</i>	17
<i>Attività 4.1 Organizzazione evento sul territorio - Giornata del turismo e della cultura</i>	19
TEMPI E COSTI	20
ADDENDUM ALLA PRESENTE PROPOSTA TECNICO ECONOMICA, SUL "TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI"	23

QUADRO DI RIFERIMENTO

Il Fondo di Perequazione 2021-2022 si pone come obiettivo principale quello di dare attuazione alle priorità strategiche individuate dal Piano triennale del Sistema camerale per la promozione della filiera turistica. Le linee progettuali sono rafforzate dal Protocollo d'intesa sottoscritto con la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome di Trento e Bolzano che è stato condiviso con le Camere di commercio per stimolarne l'attuazione anche a livello locale. In questi termini, nella formulazione della presente proposta, è quindi importante sottolineare come anche il Sistema camerale abbia riconosciuto al settore turistico un ruolo chiave in termini di progettazione strategica di sviluppo territoriale. Si tratta di una presa di coscienza significativa, che tiene conto ovviamente anche della profonda crisi sofferta dai territori e dalle imprese della filiera negli ultimi anni, a causa dell'emergenza pandemica e la crisi energetica.

Si parla di un settore che, nonostante la congiuntura degli ultimi anni, produce un valore aggiunto di 100 miliardi di euro (6,2% del totale nazionale), con una filiera che conta 630 mila imprese registrate e coinvolge 2.7 milioni di addetti (Fonte: Infocamere 2022).

E' all'interno di questo scenario di consistenza economica, competitività ed opportunità diversificate che si inseriscono le attività previste dal Fondo di Perequazione 2021-2022 che si pongono in linea con il lavoro dell'annualità precedente, portato avanti dalle Camere di Commercio e dalle Unioni regionali con il supporto tecnico-scientifico di ISNART.

Attività che hanno permesso agli Enti camerali di studiare il settore a livello locale attraverso nuovi strumenti di analisi per l'osservazione economica quali l'uso delle piattaforme digitali, in grado di restituire una fotografia dinamica dei territori, nonché di utilizzare, testare e "mettere a terra" il modello di analisi destinazione che ha permesso di effettuare diagnosi puntuali su specifiche destinazioni turistiche, riconoscendo e valorizzando il ruolo degli stakeholder e delle imprese locali all'interno di una progettazione turistica territoriale condivisa, dando voce alle reali esigenze, necessità e percezioni provenienti dagli operatori del territorio, e mettendole a fattor comune con il lavoro condotto dalle stesse Camere di Commercio locali sui diversi sistemi di studio e di monitoraggio dei fenomeni turistici nel corso degli ultimi anni.

L' output finale di questa prima sperimentazione, ha presentato una situation analysis accurata che, attraverso una serie di indicatori - tra cui le recensioni sui prodotti fruiti e delle attività svolte dai turisti su questo territorio - è riuscita a mettere in luce potenzialità e criticità della destinazione turistica, e ha fornito una serie di spunti per strategie, azioni e interventi che si potrebbero intraprendere per svilupparla, prendendo anche in considerazione i micro e macro trend in corso, alla luce del rilancio di un turismo post-pandemia.

Le attività previste dal Fondo di perequazione 2021-2022 sono pertanto orientate a capitalizzare i risultati derivati dalle azioni condotte nell'annualità precedente, dando continuità e concretezza al lavoro svolto utilizzando un impianto integrato che verrà fornito a livello nazionale utile alla diagnosi e all'intervento per la valorizzazione di una specifica destinazione turistica di livello regionale.

In un'ottica di valorizzazione e sviluppo del territorio e della destinazione turistica sarà essenziale lavorare parallelamente sul versante dell'efficientamento e della qualificazione delle imprese in essa ricadenti: sarà fornito alle Camere di commercio il supporto per monitorare le esigenze delle micro e piccole imprese nonché per fornire loro assistenza, con attività di trasferimento delle competenze (*capacity building*) per la crescita e l'efficientamento di impresa, concentrando gli interventi di coaching sulle strategie per il miglioramento della gestione d'impresa, dal controllo di gestione e di qualità ai servizi – anche attraverso metodologie mutuare dal rating Ospitalità Italiana - per la commercializzazione del prodotto turistico, dalla sostenibilità (risparmio energetico e contenimento dei costi per far fronte al delicato momento congiunturale), alla maggiore consapevolezza dell'operare in una destinazione turistica.

Nelle pagine a seguire si riporta la proposta di affiancamento che Isnart potrà assicurare agli Enti camerali coinvolti nel Fondo di Perequazione relativamente a:

- Attività 1: L'osservazione economica a beneficio delle imprese e dei territori
- Attività 2: Favorire lo sviluppo delle destinazioni turistiche attraverso modelli di intervento dedicati;
- Attività 3: Promuovere l'efficientamento e la qualificazione della filiera;
- Attività 4: Giornata del turismo.

ATTIVITA' 1: L'OSSERVAZIONE ECONOMICA A BENEFICIO DELLE IMPRESE E DEI TERRITORI

Secondo i dati dell'Osservatorio sull'Economia del Turismo delle Camere di Commercio, Isnart-Unioncamere, nell'estate 2022, le imprese ricettive italiane hanno venduto in media il 51,5% delle camere disponibili nel mese di giugno, il 72,6% a luglio e il 78,8% ad agosto, riposizionandosi sui valori del 2019, ultimo anno pre-pandemico.

Analizzando l'andamento del turismo nel 2022, tenendo conto sia del trend di presenze nelle strutture alberghiere che extra alberghiere, sia delle seconde case e l'ospitalità (affitti) in abitazioni private, si stima una proiezione per fine anno che si attesta attorno al - 7% rispetto al 2019.

Per il 2023 ci si attende che la ripresa avrà un lieve rallentamento, causato da spirale inflattiva e impatto delle tensioni internazionali, per un impatto stimato tra il - 10 ed il - 15 per cento rispetto al dato 2019.

Una previsione che preoccupa riguardando un settore che produce un valore aggiunto di 100 miliardi di euro (6,2% del totale nazionale - Fonte: Infocamere 2022). Un impatto economico rilevante che tuttavia, scendendo nei territori italiani, registra incidenze diverse: da aree caratterizzate da possibili fenomeni di *over tourism*, ai borghi interni per cui il turismo rappresenta una possibile leva di rilancio economico-sociale da cogliere anche grazie alle risorse del PNRR; a partire dalle città d'arte di dimensioni inferiori, che presentano le dinamiche di crescita relativa più interessanti fino ad arrivare al monitoraggio di destinazioni consolidate per uno sviluppo sostenibile dei territori.

L'impianto metodologico dell'Osservatorio sull'economia del turismo delle Camere di Commercio torna, per il 2023, a porre al centro dei propri obiettivi lo studio del fenomeno e dei trend del turismo, tanto a livello centrale che locale, utilizzando una metodologia comune che porti al superamento della frammentazione degli studi di settore.

In particolare, le Unioni Regionali e le Camere di Commercio, in associazione tra di loro, attraverso gli strumenti e il supporto fornito da Unioncamere, sono chiamate a realizzare uno studio di analisi socioeconomica del territorio che metta in luce l'andamento del turismo, possibili nuovi posizionamenti per mercati, prodotti e/o segmenti di domanda, con le relative consistenze attuali e potenziali.



Le azioni previste per il raggiungimento degli obiettivi indicati riguardano:

1. l'attivazione di indagini territoriali rivolte ai turisti con sovra campionamenti locali, seguendo gli strumenti metodologici forniti da Unioncamere per l'analisi dei comportamenti turistici e di consumo dei vacanzieri che soggiornano nella regione focalizzato per prodotto o evento;
2. la realizzazione di Focus Group per una lettura condivisa dei risultati di tali indagini con gli stakeholder del territorio;
3. l'attivazione di momenti di raccordo e condivisione, con la Regione, sugli esiti di tali studi, valorizzando i dati patrimonio del sistema camerale.

I risultati delle indagini saranno messi a fattor comune in un'ottica di partenariato interistituzionale ed efficientamento delle basi dati.

Si fa presente inoltre che ISNART organizzerà, per conto di Unioncamere, 1 webinar di formazione rivolto ai funzionari camerale in modalità web.

I webinar rappresentano il momento di condivisione delle innovazioni degli ecosistemi digitali realizzati da ISNART, delle metodologie di indagine, degli strumenti di rilevazione, delle linee guide per la lettura e interpretazione del dato statistico a beneficio dei territori e delle imprese.

A tal fine saranno coinvolti oltre che i responsabili camerale, i referenti dell'ufficio stampa e dell'ufficio studi, in accordo con il Committente. Il periodo di svolgimento dei webinar sarà concordato e pianificato con l'Unione Regionale.

ATTIVITÀ 1.1 LE INDAGINI DIRETTE AI TURISTI E ALLE IMPRESE RICETTIVE

Al fine di analizzare l'andamento del turismo e il peso economico nella regione, saranno attivate indagini territoriali con sovra campionamenti ad hoc, rivolte sia ai turisti che alle imprese locali, seguendo la metodologia adottata e fornita da Unioncamere per le indagini di livello nazionale.

1.1.1 I COMPORTAMENTI TURISTICI E DI CONSUMO DEI VACANZIERI: INDAGINI ALLA DOMANDA

L'indagine analizza la capacità del sistema di offerta turistica locale di soddisfare la domanda, sia italiana che straniera, durante i soggiorni di vacanza nella regione, consentendo, inoltre, di stimare l'impatto sui consumi turistici rispetto ad un significativo paniere di beni e servizi connessi al turismo.

All'analisi più generale della soddisfazione per la vacanza in Italia, si accompagna un approfondimento sui comportamenti, sulle scelte e sui consumi dei turisti che permette di contestualizzarne dinamiche e motivazioni nella scelta delle destinazioni di vacanza.

Si prevede di realizzare interviste dirette ad un campione di turisti italiani e stranieri in vacanza nella regione sia che alloggino in strutture ricettive che in abitazioni private.

Il questionario mira a rilevare le caratteristiche strutturali del turista (età, provenienza, sesso, titolo di studio e professione), i comportamenti turistici (tipologia di alloggio, organizzazione della vacanza, canali di influenza, attività svolte, soddisfazione e valutazione della vacanza svolta) e l'importo della spesa individuale, per circa 20 voci di spesa direttamente turistica (viaggio, alloggio e pacchetto turistico) e indirettamente turistica (trasporti pubblici, taxi; parcheggi; ristoranti, pizzerie; bar, caffè, pasticcerie; cibi e bevande in supermercati; ecc.)

Le informazioni rilevate permettono di:

- valutare il giro d'affari apportato dal turismo nell'area e l'impatto economico che questo attiva sul territorio;
- misurare le ricadute economiche dei prodotti turistici;
- analizzare il fenomeno dei consumi turistici e della soddisfazione;
- individuare le intenzioni di vacanza/ritorno nella località dell'intervista;
- analizzare le diverse tipologie di turismi rilevando le eventuali nicchie;



- individuare e ricostruire il profilo del turista straniero che soggiorna in Italia (canali di influenza, motivazioni, spesa ecc.);
- individuare caratteristiche e comportamenti dei vacanzieri legati a particolari motivazioni (es. balneare, cicloturismo, sport, *smart working* ecc.).

Le interviste avranno luogo nei periodi di maggiore flusso turistico e in accordo con il Committente.

L'ipotesi di campionamento proposto per monitorare la domanda turistica con rappresentatività provinciale, realizzato sulla base delle presenze (Ipotesi 1 nel budget) che permetterebbe cioè di rilevare i comportamenti turistici e di consumo (spesa media sul territorio) per ogni singola provincia è il seguente:

Proposta distribuzione interviste	
Livorno	600
Firenze	600
Grosseto	600
Lucca	250
Pisa	250
Siena	250
Pistoia	200
Arezzo	200
Prato	100
Massa -Carrara	100
Totale	3.150

Qualora si decida di monitorare la domanda turistica con rappresentatività regionale, ma non provinciale, il campione scenderebbe a 1500 turisti (Ipotesi 2 nel budget).



Proposta distribuzione interviste	
Livorno	250
Firenze	200
Grosseto	200
Lucca	150
Pisa	150
Siena	150
Pistoia	100
Arezzo	100
Prato	150
Massa -Carrara	50
Totale	1.500

1.1.2 L'ANDAMENTO DEL TURISMO: INDAGINI ALLE IMPRESE RICETTIVE

Al fine di indagare e monitorare le tendenze del turismo nella regione saranno realizzate indagini telefoniche qualitative con modalità CATI (Computer Assisted Telephone Interview).

L'universo di riferimento è composto dal totale delle strutture ricettive presenti nella regione rispondenti alla stratificazione per tipologia ricettiva indicata. Lo studio verrà realizzato tramite interviste telefoniche su un campione di operatori del ricettivo (alberghiero ed extralberghiero).

Le interviste saranno realizzate tramite la somministrazione di questionari, a risposta singola o multipla. Il questionario è composto da 18-20 domande e prevede, oltre ad un set fisso, che permette il confronto con gli anni precedenti, una sezione monografica che consente di rilevare e monitorare fenomeni emergenti.

Le informazioni rilevate verteranno principalmente sulle tematiche di maggiore interesse per monitorare l'andamento del turismo:

- tendenze del mercato
- andamento delle vendite;
- costi e prezzi delle camere prenotate/vendute;
- canali di intermediazione e vendita/prenotazione;
- andamento della domanda legata a particolari segmenti e target (es. cicloturismo/*smart working* ecc.);



- eventuali accordi di rete con altre imprese presenti nella destinazione;
- scenari previsivi.

La metodologia di indagine comune adottata sia dal sistema centrale che locale, permette alle Camere di Commercio di ottenere risultati confrontabili a livello nazionale e, laddove possibile, con regioni simili per appeal turistico. Restituendo informazioni indispensabili agli enti e alle Istituzioni locali per indirizzare le politiche di pianificazione e promozione delle destinazioni.

Output linea 1.1.1 e linea 1.1.2

1 Report di analisi economico-territoriale contenente i risultati delle indagini (1.1.1,1.1.2) con eventuale approfondimento tematico relativamente ad un prodotto turistico/evento o destinazione a scelta del Committente;

1 Report dati in formato excel per l'alimentazione dell'ecosistema digitale contenente i risultati delle indagini.



1.2 CONDIVISIONE DELLE INNOVAZIONI DELL'OSSERVATORIO ECONOMICO DELLE CAMERE DI COMMERCIO

Al fine di condividere i risultati raggiunti e gli strumenti innovativi dell'Osservatorio sull'economia del turismo delle Camere di Commercio, l'Unione Regionale è chiamata a realizzare 1 focus group con gli *stakeholder* locali per la lettura condivisa dei dati economici sul turismo.

1.2.1 FOCUS GROUP PER LA LETTURA CONDIVISA DEI DATI SUL TURISMO

Il Focus avrà come obiettivo principale la lettura condivisa e strategica dei dati economici sul turismo, funzionali a studiare l'offerta del territorio ed a monitorarne i fenomeni in atto; nonché a valorizzare le funzionalità/tool innovative/i dell'Osservatorio sull'economia del turismo delle Camere di Commercio, così da presentarlo come supporto agli enti locali per la pianificazione, lo sviluppo e il monitoraggio delle destinazioni.

In questo ambito, verrà realizzato:

- n. 1 focus group, per una durata di 2 ore circa;

Metodologia

- La discussione coinvolgerà un gruppo composto da minimo 10 persone, da selezionare d'intesa con l'Unione regionale (a scelta tra esponenti di associazioni di categoria, enti, istituzioni, Università);
- la discussione sarà guidata da un moderatore che promuoverà il confronto tra i partecipanti, secondo le linee prioritarie di riflessione concordate con la Camera di commercio/Unione regionale;
- Durante la discussione verrà redatta sintesi finale dei principali contenuti emersi.

Output

Conduzione Focus Group redazione della relazione

1.3 ATTIVAZIONE DI TAVOLI DI LAVORO IN RACCORDO CON LA REGIONE

Al fine di sostenere ed alimentare il percorso per la costituzione di Osservatori economici sul turismo di livello regionale; o di consolidare la collaborazione istituzionale con gli Osservatori Regionali, laddove già esistenti, le metodologie di indagine, i dati e le informazioni rilevate e le funzionalità dell'ecosistema digitale, saranno presentati e condivisi con le Regioni, attraverso appositi tavoli di lavoro organizzati dall'Unione Regionale con il supporto tecnico-organizzativo di ISNART.

In tal modo, si contribuirà a dare concreta attuazione a quanto previsto dal Protocollo d'intesa sottoscritto con la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome di Trento e Bolzano, nella parte in cui richiama l'azione di osservazione economica del territorio delle Camere di commercio/Unioni regionali, in sinergia con eventuali Osservatori regionali.

Gli incontri rappresenteranno un momento di divulgazione dei risultati raggiunti, delle metodologie e degli strumenti innovativi di analisi utilizzati; e di condivisione di studi di settore e analisi con l'obiettivo di migliorare sia la capacità di lettura delle dinamiche turistiche locali da parte del sistema camerale; sia di aumentarne la capacità di indirizzo politico delle *policy* promozionali territoriali.

A tale scopo, l'Unione Regionale organizzerà incontri periodici (almeno 2) con rappresentanti regionali e altri attori del turismo che operano sul territorio/nella destinazione quali: associazioni di categoria, Università ecc.

Output

In questa linea di attività Isnart fornirà supporto per la predisposizione dei materiali, garantendo inoltre la propria presenza ed il proprio contributo tecnico nell'acquisizione e lettura dei dati.



Sintesi	1 Webinar di formazione per i referenti camerati
Output Attività 1	Indagini alle imprese e ai turisti 1 Report di analisi economico-territoriale contenente i risultati delle indagini 1 Report dati in formato excel per l'alimentazione dell'ecosistema digitale Conduzione di 1 Focus Group e redazione della relazione Supporto nell'organizzazione del tavolo di lavoro per l'istituzione e/o il consolidamento dell'Osservatorio economico sul turismo Predisposizione dei contenuti di 2 comunicati stampa relativi alle attività del Fondo di Perequazione
Consegna prevista	<i>Da concordare con il committente e comunque compatibile con i tempi necessari per la realizzazione delle attività e le scadenze previste dal Fondo di Perequazione</i>

ATTIVITÀ 2: FAVORIRE LO SVILUPPO DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE ATTRAVERSO MODELLI DI INTERVENTO DEDICATI

ATTIVITÀ 2.1 PIANO STRATEGICO DELLE AZIONI ATTIVABILI DAGLI ENTI CAMERALI PER LA VALORIZZAZIONE DELLA DESTINAZIONE TURISTICA

In continuità con il lavoro svolto nella annualità precedente ISNART fornirà supporto alle Camere impegnate nel diffondere e sperimentare il modello di intervento sulla destinazione turistica “Le strade del vino, dell’olio e dei sapori di Toscana”¹. Quest’attività prevede la realizzazione di un documento strategico operativo volto ad elencare e illustrare le potenzialità della destinazione turistica e una roadmap per l’applicazione del *Destination Plan* ovvero la sua declinazione in un Piano strategico per la destinazione. Il documento sarà redatto tenendo conto delle opportunità messe a disposizione del settore turistico territoriale da parte dalle Camere di commercio toscane e attraverso la raccolta di informazioni effettuata attraverso la diffusione di un questionario/svolgimento di un’intervista rivolto ai singoli Enti camerali/Unione Regionale.

ATTIVITÀ 2.2 CONDIVISIONE DEL PIANO CON GLI ORGANI CAMERALI

L’attività sarà effettuata e gestita dal Sistema camerale della Toscana sulla base del report consegnato da ISNART.

¹ Questa offerta si pone in continuità con l’attività della scorsa annualità. Su indicazione di specifiche esigenze della Committenza, la destinazione potrà essere differente, previa implementazione dei dati sulla piattaforma Simoo++.

ATTIVITÀ 2.3 REALIZZAZIONE DI PERCORSI PER LE IMPRESE E LA GOVERNANCE TURISTICA PER L'ORGANIZZAZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA E DELLA DESTINAZIONE

ISNART realizzerà un percorso di co-design condiviso con le componenti dell'offerta – imprese - e della governance turistica. Questo percorso rappresenterà un'opportunità di scambio di conoscenze e un'indispensabile occasione di confronto tra le componenti di una destinazione turistica finalizzata a comprendere le modalità per rimuovere gli ostacoli che bloccano la creazione di un network virtuoso e a cogliere le opportunità di lavorare assieme per lo sviluppo turistico della destinazione. Con questo obiettivo sarà essenziale coinvolgere anche tutte quelle imprese cosiddette “turisticamente attive” e quelle professionalità legate all'attività turistica (imprese culturali, imprese di produzione agroalimentare, artigianato, ecc), per garantire la valorizzazione dell'intero ecosistema di risorse e prodotti del territorio, inteso come destinazione turistica, e aumentare la loro consapevolezza rispetto ai fenomeni turistici, al loro ruolo nella costruzione dell'offerta e agli impatti che le loro attività hanno nel settore turistico.

L'attività - svolta da remoto - consisterà tendenzialmente in un seminario ripartito in due sessioni: dedicate alle imprese turistiche e agli *stakeholder* istituzionali rispettivamente. Un momento di sintesi in plenaria restituirà i risultati raggiunti nel corso dei lavori svolti, da rappresentare in un compendio tramite infografica che riassumerà gli elementi, gli stimoli e i contributi raccolti.²

ATTIVITÀ 2.4 CAMPAGNA TEST PER LA VERIFICA DEL MERCATO POTENZIALE ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA DIGITALE “LE DESTINAZIONI DELL'OSPITALITÀ ITALIANA”

Il documento strategico per lo sviluppo della destinazione turistica (Destination Plan) permetterà di mettere in luce la vocazione del territorio insieme alle motivazioni che possono spingere i turisti a soggiornarvi, gli elementi di forza e di debolezza dell'offerta e il suo livello di maturità digitale. In linea con quanto sarà realizzato, ISNART proseguirà l'analisi delle motivazioni, e

² Nel rispetto del raggiungimento degli obiettivi previsti dal Fondo, sarà possibile rimodulare gli interventi a seconda delle esigenze e del perimetro di intervento della committenza.

quindi del potenziale di mercato di una destinazione turistica, attraverso una prima sperimentazione di promozione online, sulla piattaforma digitale di Ospitalità Italiana, al fine di approfondire la profilazione dei turisti. Verrà quindi realizzata una campagna test volta a monitorare ed analizzare i movimenti, i numeri, le preferenze dei visitatori della piattaforma, e restituire quindi statistiche che possano andare ad integrare da una parte la *situation analysis*, e dall'altra possano fornire dettagli per l'elaborazione di un'adeguata strategia di marketing e promozione online dell'offerta turistica. ISNART svilupperà il piano editoriale e curerà i contenuti che saranno promossi e pubblicati online. Al termine di questa prima sperimentazione sarà rilasciato un report di analisi degli insights relativi alla campagna.

Output Attività 2	1 Piano strategico 1 Percorso di Ascolto e Co-design turistico per le imprese e la governance turistica 1 Campagna test per la verifica del mercato potenziale Gli incontri saranno gestiti da remoto utilizzando la piattaforma IS.WE.MA ³
Consegna prevista	<i>Da concordare con il committente e comunque compatibile con i tempi necessari per la realizzazione delle attività e le scadenze previste dal Fondo di Perequazione</i>

³ modello ISWEMA (Isnart Webinar Management), sviluppato da Isnart, prevede un supporto qualificato sia nello sviluppo dei contenuti dei seminari, sia nella gestione tecnica dei webinar e meeting da remoto sia nelle attività preparatorie e propedeutiche ai seminari (kick-off di progetto con i committenti, briefing di allineamento con il moderatore, realizzazione del modulo per la registrazione, preparazione della scaletta "format" di regia per il seminario-tipo e gestione della privacy e GDP compliance).

ATTIVITÀ 3: PROMUOVERE L'EFFICIENTAMENTO E LA QUALIFICAZIONE DELLA FILIERA

ATTIVITÀ 3.1 REALIZZAZIONE DEI WEBINAR CON ATTIVITÀ DI TRASFERIMENTO DELLE COMPETENZE (CAPACITY BUILDING)

Lo sviluppo di una destinazione turistica, sia essa di piccola, media e grande dimensione, passa necessariamente attraverso un rafforzamento delle competenze delle imprese e l'efficientamento dei processi di gestione e di governance delle singole realtà imprenditoriali e dell'intera filiera. ISNART realizzerà un percorso di *capacity building* con un approccio che comporta l'individuazione dei vincoli che le persone – i titolari d'impresa e/o i loro collaboratori nelle diverse finalità - riscontrano nella realizzazione della mission della propria attività e di trovare adeguate leve attraverso cui rafforzare le proprie capacità per superare le cause delle loro fragilità rispetto al proprio contesto di riferimento, così come integrare le proprie capacità nel compiere scelte e di trasformarle in azioni e nei risultati desiderati.

L'obiettivo di questo percorso di *capacity building* è quello di offrire agli operatori locali quegli strumenti tecnici e strategici per operare nello scenario descritto: i moduli di *capacity building* saranno strutturati per offrire a quanti operano nel settore del turismo - e dei servizi per il turismo - un potenziamento delle competenze in ambiti sia teorici che pratico-operativi, con particolare attenzione alla sostenibilità, all'efficientamento e al risparmio energetico⁴.

L'intervento va inquadrato come ulteriore sviluppo di nuove competenze per migliorare la competitività delle strutture turistiche in un momento di incertezza congiunturale perché possano reggere il confronto con il mercato in continua evoluzione. Particolare attenzione potrà essere rivolta alle startup e alle giovani realtà imprenditoriali.

Il percorso comprende la realizzazione di un Workshop di assistenza e accompagnamento e due incontri più finalizzati.

⁴ Il titolo del workshop sarà fornito in fase esecutiva di progetto.



Output	1 Workshop su sostenibilità, all'efficientamento e al risparmio energetico 2 Webinar su tematiche di approfondimento Salvo richieste diverse da parte dell'Ente camerale, gli incontri saranno gestiti da remoto utilizzando la piattaforma IS.WE.MA
Consegna prevista	<i>Da concordare con il committente e comunque compatibile con i tempi necessari per la realizzazione delle attività e le scadenze previste dal Fondo di Perequazione.</i>

Attività 4: Giornata del turismo

ATTIVITÀ 4.1 ORGANIZZAZIONE EVENTO SUL TERRITORIO - GIORNATA DEL TURISMO E DELLA CULTURA

In linea con gli obiettivi generali previsti e in coerenza con la Giornata nazionale che sarà realizzata da UNIONCAMERE con il supporto tecnico-scientifico di ISNART, la stessa ISNART supporterà l'Ente camerale nell'organizzazione dei contenuti di una Giornata del turismo a livello locale. Nel corso dell'evento ISNART potrà supportare l'Ente camerale nella presentazione dei risultati dell'Osservatorio sull'economia del turismo delle Camere di Commercio, del programma svolto e lo stato degli interventi sulla destinazione turistica. In linea con gli indirizzi nazionali, particolare attenzione verrà data al tema della valorizzazione del patrimonio culturale e del turismo culturale, con l'obiettivo di incentivare il dialogo tra istituzioni e imprese culturali e quelle turistiche, con la prospettiva di attivare politiche e modelli di governance comuni che vadano a beneficio di tutte le parti interessate nei territori, promuovendo e preservando al contempo gli elementi culturali.

L'evento sarà organizzato in maniera tale da rappresentare anche un'opportunità di consolidamento del network di destinazione con la partecipazione di imprese e stakeholder del territorio.

Output	Assistenza tecnico-scientifica all'Ente Camerale per l'Evento - Giornata del Turismo e della Cultura. ⁵
Consegna prevista	<i>Da concordare con il committente e comunque compatibile con le scadenze previste dal Fondo di Perequazione.</i>

⁵ Sono escluse dall'assistenza le attività organizzative e operativo-logistiche così come i costi per eventuali servizi non opportunamente previsti e/o concordati.

TEMPI E COSTI

Salvo diverse indicazioni, le attività saranno realizzate entro la scadenza prevista dalla scadenza FdP 2021-2022. Il cronoprogramma operativo di dettaglio sarà concordato a valle del conferimento di incarico e terrà conto dei tempi operativi necessari alla realizzazione delle attività richieste.

Per la realizzazione del progetto, il costo da sostenere per tutte le linee di attività previste per è pari a:

- Ipotesi 1: euro 89.981,41 Iva inclusa ovvero 73.755,25 Iva esclusa;
- Ipotesi 2: euro 74.642,35 Iva inclusa ovvero 61.182,25 Iva esclusa.

IPOTESI 1

OFFERTA ECONOMICA IPOTESI 1											
Nome commessa:			FdP 2021-2022 - Sostegno del Turismo								
Cliente:			Unioncamere Toscana								
Data inizio - fine:			Durata 12 mesi								
Corrispettivo progetto:			89.981,41								
Responsabile di commessa:			Direttore Operativo								
a) COSTI DIRETTI INTERNI	costo	Totale		attività 1 Dare continuità alle attività di osservazione economica a beneficio delle imprese e dei territori (Area Valorizzazione)		attività 2 Favorire lo sviluppo delle destinazioni turistiche attraverso modelli di intervento dedicati (Area Qualificazione)		attività 3 Promuovere l'efficiamento e la qualificazione della filiera (Area Qualificazione)		attività 4 Giornata del Turismo (Area Valorizzazione - Area Valorizzazione)	
		gg	importo	gg/u	importo	gg/u	importo	gg/u	importo	gg/u	importo
Personale Dipendente											
Senior A	600	12,00	7.200,00	3,00	1.800,00	6	3.600,00	2	1.200,00	1	600,00
Senior B	425	21,00	8.925,00	11,00	4.675,00	8	3.400,00	2	850,00		-
Junior A	290	23,00	6.670,00	12,00	3.480,00	7	2.030,00	3	870,00	1	290,00
Junior B	220	24,00	5.280,00	12,00	2.640,00	9	1.980,00	3	660,00		-
Totale costi diretti INTERNI		80,00	28.075,00	38,00	12.595,00	30,00	11.010,00	10,00	3.580,00	2,00	890,00
b) COSTI DIRETTI ESTERNI											
Totale											
Portale Destinazioni OI_Campagna social con piano editoriale			1.800,00				1.800,00				
Co-progettazione			2.500,00				2.500,00				
Lab Academy - Capacity B. Assistenza alle imprese			2.000,00					2.000,00			
Indagini turisti			18.900,00	3.150,00	18.900,00						
Indagine imprese			2.500,00	500,00	2.500,00						
Focus Group			1.500,00	1,00	1.500,00						
Missioni			800,00		200,00		200,00		200,00		200,00
Totale costi diretti ESTERNI			30.000,00		23.100,00		4.600,00		2.200,00		200,00
TOTALE COSTI DIRETTI (a+b)			58.075,00		35.695,00		15.610,00		5.780,00		1.090,00
QUOTA COSTI GENERALI			15.680,25		9.637,65		4.187,70		1.560,60		294,30
TOTALE IVA ESCLUSA			73.755,25		45.332,65		19.697,70		7.340,60		1.384,30
IVA			16.228,16		9.973,18		4.333,49		1.814,93		304,55
VALORE COMMESSA			89.981,41		55.305,83		24.031,19		8.955,53		1.688,85



IPOTESI 2

OFFERTA ECONOMICA IPOTESI 2												
Nome commessa:			Fdp 2021-2022 - Sostegno del Turismo									
Cliente:			Unioncamere Toscana									
Data inizio - fine:			Durata 12 mesi									
Corrispettivo progetto:			74.642,35									
Responsabile di commessa:			Direttore Operativo									
a) COSTI DIRETTI INTERNI												
			Totale		attività 1		attività 2		attività 3		attività 4	
Personale Dipendente	costo	gg	importo	gg/u	importo	gg/u	importo	gg/u	importo	gg/u	importo	
Senior A	600	12,00	7.200,00	3,00	1.800,00	6	3.600,00	2	1.200,00	1	600,00	
Senior B	425	21,00	8.925,00	11,00	4.675,00	8	3.400,00	2	850,00		-	
Junior A	290	23,00	6.670,00	12,00	3.480,00	7	2.030,00	3	870,00	1	290,00	
Junior B	220	24,00	5.280,00	12,00	2.640,00	9	1.980,00	3	660,00		-	
Totale costi diretti INTERNI		80,00	28.075,00	38,00	12.595,00	30,00	11.010,00	10,00	3.580,00	2,00	890,00	
b) COSTI DIRETTI ESTERNI												
			Totale									
Portale Destinazioni OI_Campagna social con piano editoriale			1.800,00				1.800,00					
Co-proiezione			2.500,00				2.500,00					
Lab Academy - Capacity B. Assistenza alle imprese			2.000,00						2.000,00			
Indagini turisti			9.000,00	1.500,00	9.000,00							
Indagine imprese			2.500,00	500,00	2.500,00							
Focus Group			1.500,00	1,00	1.500,00							
Missioni			800,00		200,00		200,00		200,00		200,00	
Totale costi diretti ESTERNI			20.100,00		13.200,00		4.500,00		2.200,00		200,00	
TOTALE COSTI DIRETTI (a+b)			48.175,00		25.795,00		15.510,00		5.780,00		1.090,00	
QUOTA COSTI GENERALI			13.007,25		6.964,65		4.187,70		1.560,60		294,30	
TOTALE IVA ESCLUSA			61.182,25		32.759,65		19.697,70		7.340,60		1.384,30	
IVA			13.460,10		7.207,12		4.333,49		1.614,93		304,55	
VALORE COMMESSA			74.642,35		39.966,77		24.031,19		8.955,53		1.688,85	



MODALITA' DI FATTURAZIONE

La fatturazione avverrà in coerenza con quanto previsto dal Fondo di Perequazione e, orientativamente, secondo le seguenti modalità:

- 30% all'accettazione della proposta di lavoro;
- 40% entro il 30 giugno 2023, con scheda attestante lo stato di avanzamento delle attività;
- 30% a conclusione di tutte le attività.



ADDENDUM ALLA PRESENTE PROPOSTA TECNICO ECONOMICA, SUL "TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI"

Ai sensi del regolamento UE 679/2016 (di seguito GDPR) e del D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. ove applicabile, si informa la Committente (di seguito anche "Titolare del Trattamento") che l'esecuzione del presente incarico comporterà la possibilità di trattare dati personali (così come qualificati dall'art. 4 del citato Regolamento). A tali fini, si chiarisce che – a completamento di quanto riportato nel presente documento d'offerta e sulla base di quanto attualmente ipotizzabile – il trattamento delegato a ISNART consisterà nella gestione di dati personali (ad es. dati di contatto) dei referenti delle strutture del Sistema camerale (Camere di commercio, Aziende Speciali, Unioni Regionali) e delle PMI provenienti da contatti diretti e indiretti maturati nell'ambito delle azioni previste dal progetto, quindi nella raccolta delle iscrizioni dei partecipanti nei webinar fissate tra le attività del progetto; gestione dei dati relativi alle iscrizioni e condivisione degli stessi con la committenza; registrazione video e audio degli eventi (webinar e focus group); raccolta di materiale fotografico nel corso degli eventi per la diffusione a mezzo media (sul web e sui social istituzionali), indagini telefoniche e dirette ai turisti e alle imprese ricettive.

Perché il Titolare del trattamento, come previsto dal GDPR, possa valutare e verificare l'idoneità di ISNART, l'esperienza, l'affidabilità sul trattamento dei dati personali, la capacità di ISNART di fornire garanzie sufficienti per il rispetto delle disposizioni normative vigenti, la presenza di misure tecniche ed organizzative adeguate e la tutela dei diritti degli interessati, si specifica che la Società:

- *rispetta ed applica nell'esercizio delle sue attività la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, il D.Lgs. n. 196/2003, il D.Lgs. n. 101/2018, il Regolamento Europeo n. 2016/679 e s.m.i;*
- *assicura una conoscenza specialistica, affidabilità e risorse adeguate al trattamento dei dati oggetto dell'incarico;*
- *non è mai incorsa nella commissione di condanne rilevanti in materia di trattamento di dati personali, ad es. con riferimento:*
 - *ad uno o più dei reati previsti dal D.Lgs. n. 196/2003 (art. 167 e ss.) o dall'art. 24 bis del D.Lgs. n. 231/2001 in relazione agli apicali della Società (sanzioni amministrative dipendenti da reato);*
 - *alle sanzioni amministrative pecuniarie previste dall'art. 83 del GDPR.*
- *assicura l'adozione delle misure di sicurezza di natura tecnologica, organizzativa e procedurale definite come obbligatorie per le PPAA e per le società in controllo pubblico dalla Circolare AgID n. 2 del 18/04/2017 "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" (GU-Serie Generale n. 103 del 5/5/2017)⁶. Le modalità di implementazione dei*

⁶Reperibile al seguente link:



- controlli previsti dalla circolare sono disponibili a richiesta del Titolare del Trattamento;*
- *ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD). Il RPD/DPO è contattabile all'indirizzo mail: dpo@isnart.it;*
 - *garantisce che i soggetti espressamente autorizzati al trattamento dei dati personali siano impegnati alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza; l'accesso ai dati personali oggetto di trattamento sarà soltanto nella misura strettamente necessaria per l'attuazione, la gestione e il controllo di quanto previsto nel contratto;*
 - *dichiara di mettere in atto tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie per la protezione dei dati del Titolare del trattamento, rispettando tutti i principi della normativa ed applicando i principi di privacy by design e by default nei suoi sistemi;*

Per la realizzazione all'incarico affidato, ISNART opererà in conformità all'art. 28 del GDPR, garantendo i seguenti standard contrattuali:

- *tratterà i dati personali oggetto dell'incarico, soltanto su istruzione documentata del Titolare;*
- *i dati acquisiti per lo svolgimento dell'incarico non saranno utilizzati né in tutto né in parte, direttamente o indirettamente, per finalità diverse dall'incarico stesso, salvo diversa indicazione formalizzata dal Titolare del trattamento;*
- *l'accettazione dell'offerta costituisce autorizzazione generale da parte del Titolare del trattamento, per il ricorso di ISNART ad eventuali subcontraenti (professionisti o società) che si rendessero necessari per la realizzazione dell'incarico. In relazione ad essi, ISNART si impegna a verificare l'adozione da parte degli stessi di idonee misure tecniche ed organizzative necessarie per la protezione dei dati del Titolare del trattamento, al fine di garantire al Titolare del trattamento lo stesso livello di sicurezza assicurato da ISNART. Per tali soggetti saranno contrattualmente previste le stesse misure ed accorgimenti stabiliti dalla presente sezione e le eventuali ulteriori indicazioni formalizzate dal Titolare del trattamento. I nominativi dei subcontraenti potranno essere resi noti al Titolare ove richiesto;*
- *provvederà a conservare i dati personali acquisiti, ai fini della realizzazione dell'incarico, fino al periodo di conservazione indicata dal Titolare del Trattamento; decorso tale termine, ISNART si impegna a (cancellare/restituire) tutti i dati personali relativi ai trattamenti effettuati, nonché a cancellare le copie esistenti, salvo il caso in cui la conservazione da parte di ISNART sia prevista dal diritto dell'Unione o degli Stati membri; ISNART non potrà più essere ritenuta responsabile della conservazione e*

https://www.cert-pa.it/documents/10184/27607/CircolareAgID_170418_n_2_2017_Mis_minime_sicurezza ICT_PA-GU-103-050517.pdf/7ca821ea-f8cc-4310-9fad-3c6ec1ca7f85



- disponibilità dei dati oggetto dell'incarico decorso il termine di conservazione;*
- *ove specificamente richiesto dal Titolare del Trattamento, ai fini della realizzazione dell'incarico, ISNART provvederà all'atto di instaurazione di un rapporto diretto con gli interessati a fornire l'informativa di cui all'art. 13 del GDPR, che sarà fornita dal Titolare del Trattamento e ad acquisire il consenso dagli stessi;*
 - *assisterà il Titolare, tenuto conto della natura del trattamento dei dati, nell'effettuare la valutazione d'impatto (DPIA) dei trattamenti previsti qualora un tipo di trattamento possa presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche; ISNART parteciperà a suddette operazioni se necessario, ma non ne sarà responsabile;*
 - *provvederà ad informare il Titolare del Trattamento senza ingiustificato ritardo dopo essere venuto a conoscenza di una violazione del dato, specificando, ove possibile, le azioni correttive poste in atto e gli esiti delle stesse, al fine di consentire al Titolare del Trattamento le proprie valutazioni circa l'assolvimento degli obblighi di cui agli artt. 33 e 34 del GDPR;*
 - *notificherà prontamente al Titolare del trattamento qualunque richiesta ricevuta dal soggetto interessato ed assisterà il Titolare del trattamento, per quanto relativo all'incarico di ISNART, nell'adempimento degli obblighi relativi alle richieste dei soggetti interessati per l'esercizio dei loro diritti;*
 - *provvederà, ove richiesto dal Titolare, secondo le modalità indicate da quest'ultimo, a fornire i dati e le informazioni necessarie per una tempestiva difesa in eventuali procedure instaurate davanti all'Autorità Garante o giudiziaria, per effetto del trattamento dei dati oggetto dell'incarico;*
 - *metterà a disposizione del Titolare del Trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi dell'art. 28 del GDPR e consentirà e contribuirà alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato;*
 - *provvederà a relazionare, in fase di rendicontazione finale delle attività, sul buon esito delle attività di trattamento secondo gli standard precedentemente definiti;*
 - *informerà immediatamente il Titolare del Trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione ricevuta violi il Regolamento UE/2016/679 o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati.*

Si specifica infine che costituiscono specifici adempimenti a carico del Titolare del Trattamento:

- *provvedere al rilascio di idonea informativa agli interessati, i cui dati vengono comunicati a ISNART per l'espletamento dell'incarico. E' da ritenersi esclusa ogni possibile responsabilità di ISNART in relazione ad eventuali contestazioni direttamente mosse dagli stessi interessati;*



- *provvedere a gestire le richieste di esercizio dei diritti degli interessati anche nell'eventualità che siano recapitate presso ISNART o a propri collaboratori nel corso della realizzazione dell'incarico.*

Nell'ottica dei principi di privacy by design e by default di cui al GDPR, al fine di garantire che i trattamenti possano essere correttamente configurati sin dall'inizio delle attività, si specifica che nel caso in cui il Titolare del trattamento intenda fornire indicazioni ed istruzioni gestionali o tecniche diverse da quanto previsto nella presente sezione (es. livello di sicurezza più elevato di quello dichiarato) si chiede che siano formalizzate prima del conferimento dell'incarico al fine di consentire a ISNART un'adeguata organizzazione delle attività secondo le esigenze esposte; in caso di accettazione dell'offerta e quindi della presente sezione, ISNART non si riterrà successivamente vincolata a disposizioni impartite dal Titolare del trattamento che possono comportare oneri aggiuntivi, salvo rinegoziazione dell'incarico.