

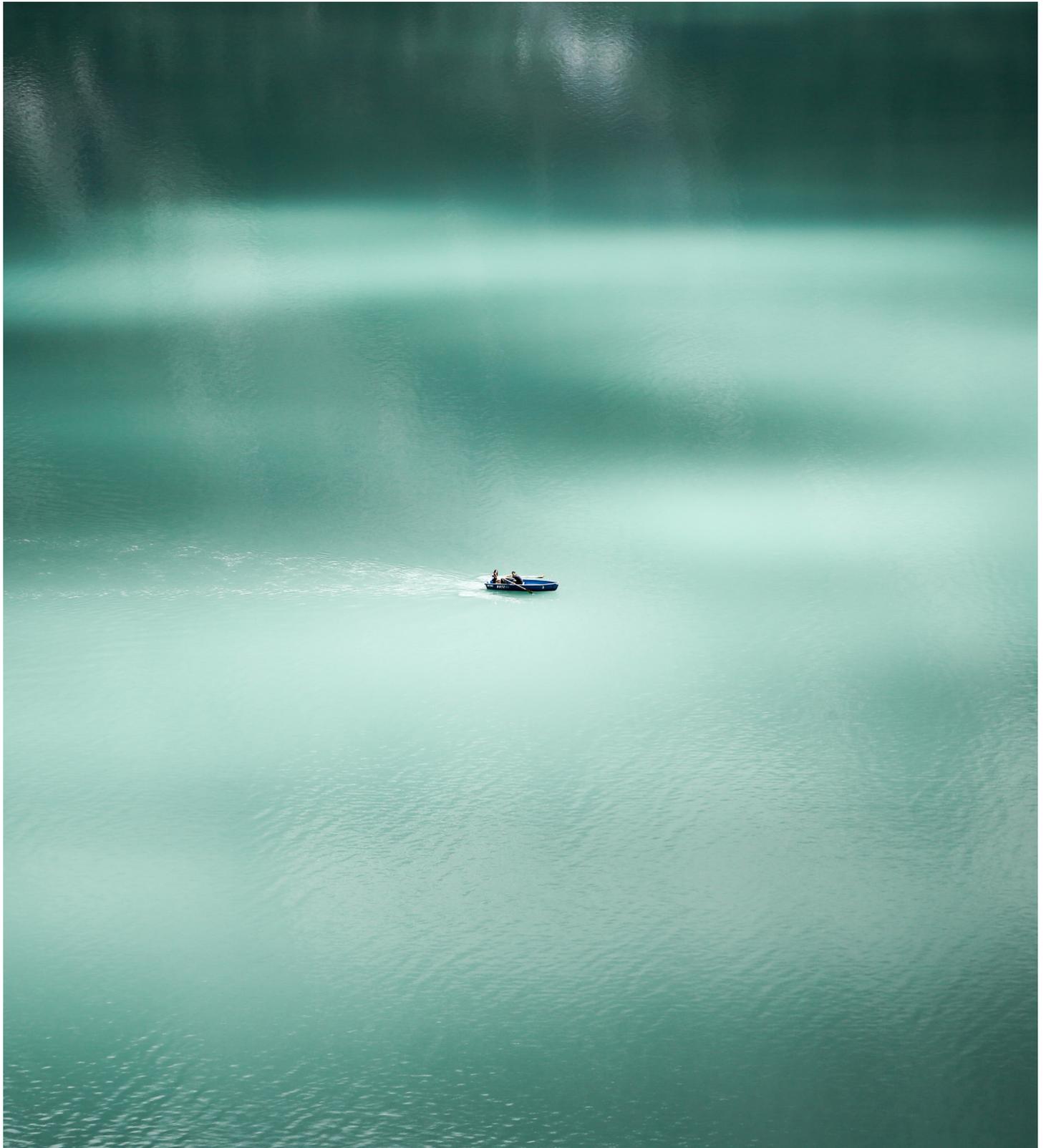
STV **FST**



Schweizer Tourismus-Verband
Fédération suisse du tourisme
Federazione svizzera del turismo
Federaziun svizra dal turissem

Linee guida per il turismo 2021–2025

Campi d'azione strategici, obiettivi e misure



Introduzione

Sostenibilità, qualità, innovazione, infrastrutture e digitalizzazione sono i cinque campi d'azione che saranno al centro della nostra attenzione fino al 2025. Il settore turistico svizzero si posizionerà in queste aree con esempi di best-practice. I campi d'azione non devono essere considerati isolati l'uno dall'altro, ma confluiscono l'uno nell'altro e si influenzano a vicenda. Il tema della cooperazione e il suo miglioramento nei e tra i singoli settori è un'altra componente centrale delle linee guida del turismo e ha un ruolo rilevante negli obiettivi formulati e nelle misure definite. La cooperazione è essenziale ed è un prerequisito fondamentale nel turismo.

Le presenti linee guida per il turismo sono indirizzate alla Confederazione, ai cantoni e alle industrie del settore turistico. Devono essere intese come base per le strategie, gli orientamenti e i programmi turistici della Confederazione, dei cantoni e dei settori.

Inoltre, ogni organizzazione e ogni azienda può ottenere un impatto attuando misure concrete e quindi contribuire agli esempi di best-practice. Oltre ai progetti specifici delle organizzazioni e delle aziende, ci saranno anche misure intersettoriali che saranno ulteriormente considerate e sviluppate nei prossimi anni, sia a livello politico che in progetti strategici e operativi per i rispettivi campi d'azione.

I campi d'azione strategici, divisi in importanza, obiettivi e misure, sono presentati qui di seguito. Alla fine di ogni campo d'azione strategico, c'è un principio guida che riassume gli obiettivi, le misure e – se applicabili – i parametri.



Sostenibilità

Significato

Lo sviluppo sostenibile è orientato ai bisogni del presente senza compromettere le opportunità per le generazioni future. L'interconnessione della dimensione economica, sociale ed ecologica ne costituisce la base. Per noi del settore turistico, la sostenibilità significa una chiara differenziazione ovvero una posizione unica.

Obiettivi

Assicuriamo la sostenibilità nel settore turistico svizzero lungo il Customer Journey (vedi qualità e digitalizzazione). Ci impegniamo per le tre dimensioni della sostenibilità, le sosteniamo e diventiamo il leader della sostenibilità nel turismo. Così facendo, concentriamo le nostre misure in egual misura su ospiti, dipendenti, datori di lavoro e fornitori. I sistemi di incentivi nazionali (per esempio Swisstainable, l'orientamento alle energie rinnovabili o la promozione dell'edilizia sostenibile) sensibilizzano, informano e formano (trasferimento di conoscenze) i singoli attori. Swisstainable serve anche come guida per gli ospiti in materia di sostenibilità. In questo modo, il turismo svizzero contribuisce all'attuazione degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite e della Strategia per uno sviluppo sostenibile 2030 della Confederazione. L'impegno è misurato (monitoraggio / misurazione dell'impatto) e rimane in vigore a lungo termine (creazione di un centro di competenza).

Misure

- › Creiamo insieme un centro di competenza per la sostenibilità nel turismo sotto l'egida della Federazione svizzera del turismo.
- › Assicuriamo il tema della sostenibilità nell'educazione.
- › Costruiamo e promuoviamo una comunità per la sostenibilità che assicura il trasferimento delle conoscenze nella pratica e nell'educazione.
- › Promuoviamo sistemi di incentivi (per esempio Swisstainable e la promozione dell'edilizia sostenibile) e attiviamo un impegno e una partecipazione dei singoli attori.
- › Le associazioni fissano obiettivi ambiziosi per le loro organizzazioni e definiscono un monitoraggio comune e nazionale (gli obiettivi sono definiti per settore / da ogni associazione).

Principio guida

La sostenibilità lungo il Customer Journey è sostenuta e promossa con sistemi di incentivi. In questo modo, ci trasformiamo in leader di sostenibilità nel confronto internazionale. Assicuriamo il trasferimento delle conoscenze e la misurazione dell'impatto. Il centro di competenza per la sostenibilità è stato creato e sta dando un contributo significativo.



Qualità

Significato

Mettere al primo posto la soddisfazione individuale dei nostri ospiti - questo è ciò che la qualità significa per noi. Collaboratori soddisfatti e ben addestrati contribuiscono significativamente a questa esigenza. La qualità porta al successo quando viene percepita dall'ospite lungo tutto il Customer Journey. Si basa sugli elementi di base di infrastruttura, ambiente, servizio ed esperienza. Gli elementi di base della qualità sono comparabili per tutti i gruppi di ospiti (segmenti), oltre alle caratteristiche individuali per segmento. L'uso di offerte personalizzate aiuta a soddisfare le esigenze individuali degli ospiti. I servizi e i prodotti sono in costante evoluzione e si adattano alle esigenze e alle aspettative degli ospiti.

Obiettivi

La qualità ha caratterizzato il nostro settore per anni. Ora mettiamo l'ospite ancora più al centro e soddisfiamo anche le sue esigenze individuali di qualità con eccellenza. I Customer Journey ci aiutano a conoscere il punto di vista dell'ospite e a capirlo. Lungo il percorso dell'ospite, riusciamo a identificare il potenziale, a svilupparlo ulteriormente con misure adeguate e a investirci. Capiamo cosa determina la qualità individuale per il singolo ospite. Uno studente e un ospite a cinque stelle hanno una percezione diversa della qualità – nessun problema per noi. Conosciamo e capiamo i nostri diversi segmenti di ospiti. Conosciamo ed esaudiamo i desideri dei nostri ospiti ancor prima che ce li esprimano. Conosciamo le interfacce tra i nostri ospiti e le loro attività e li aiutiamo a godere dei momenti indimenticabili. Per farlo utilizziamo tecnologie e dati moderni.

4

Misure

- › Come settore turistico, stiamo lanciando un progetto comune per ancorare la centralità dell'ospite e sfruttare le sinergie. Ci impegniamo a promuovere misure nell'ambito della qualità e dell'ottimizzazione della qualità.
- › I singoli attori stanno conoscendo meglio i diversi Customer Journey e hanno definito delle misure per sviluppare ulteriormente i potenziali e investire in essi.
- › Come settore turistico, ci concentriamo sulle varie interfacce e creiamo un valore aggiunto per l'ospite attraverso il networking..

Principio guida

Il turismo svizzero è percepito come leader di qualità da tutti i gruppi di ospiti. I singoli attori si impegnano a individuare il potenziale nei Customer Journey e a svilupparlo ulteriormente con misure adeguate, nonché a investire in questo potenziale in modo che l'esperienza dell'ospite sia continuamente migliorata.



Innovazione

Significato

Le innovazioni sono implementazioni pratiche di idee che creano nuovi prodotti o servizi o risultano nel miglioramento dell'offerta di prodotti o servizi così come di processi e infrastrutture. Per l'ospite o viene creato un nuovo vantaggio o il vantaggio esistente viene offerto in un modo nuovo. In questo modo si aumenta la competitività e si creano valore aggiunto e posti di lavoro.

Obiettivi

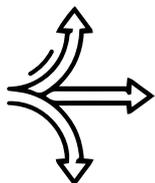
Consideriamo sempre le innovazioni lungo tutta la catena del valore del turismo. Le innovazioni saranno accessibili a tutto il settore turistico più rapidamente in futuro. Noi, come settore turistico svizzero, stiamo dimostrando e aumentando continuamente la nostra forza innovativa. Affinché l'innovazione sia consolidata in modo sostenibile, la tematica è già ripresa e promossa nei vari programmi di formazione. In questo modo, creiamo una cultura dell'innovazione e permettiamo ai vari attori del settore turistico svizzero di pensare in modo innovativo, di riconoscere le innovazioni, di progettarle e infine di realizzarle. Con un adeguato sistema di incentivi, promuoviamo lo sviluppo e l'implementazione sostenibile delle innovazioni.

Misure

- Promuoviamo il campo d'azione strategico «innovazione» a tutti i livelli:
 - Stiamo lavorando per garantire che gli strumenti di finanziamento siano ancora più in linea con le esigenze del settore in futuro. A tal fine, l'attuale struttura in materia di finanziamento dell'innovazione dovrebbe essere riconsiderata e la creazione di nuovi strumenti di finanziamento dovrebbe essere esaminata come un'opzione.
 - La legge federale sulla promozione dell'innovazione, della cooperazione e dello sviluppo delle conoscenze nel turismo (Innotour) dovrebbe essere adattata per permettere il finanziamento a lungo termine di progetti per lo sviluppo sostenibile e la digitalizzazione.
 - Il tema dell'innovazione avrà un ruolo maggiore nell'educazione.
- Ogni organizzazione promuove l'innovazione attraverso la valorizzazione e il trasferimento di coaching/conoscenze. Possono essere offerte delle piattaforme e comunità per il networking e per il trasferimento di coaching/conoscenze per aumentare la consapevolezza e promuovere l'importanza dell'innovazione.
- Le regioni e le destinazioni esplorano come lo sviluppo del business può essere di supporto nella promozione dell'innovazione.

Principio guida

Noi, come settore turistico, siamo innovativi lungo tutta la catena del valore del turismo. La maggiore enfasi sul tema nell'educazione, la valorizzazione dei singoli attori e gli incentivi creano le condizioni per questo. Il numero di innovazioni annuali viene registrato e reso misurabile. Si prevede un aumento continuo nei prossimi cinque anni.



Infrastrutture

Significato

Gli investimenti nelle infrastrutture fisiche, digitali e ambientali e nelle risorse umane servono a sostenere la crescita degli arrivi turistici e i suoi benefici per l'occupazione, la creazione di valore e il cambiamento sociale. Questo include anche un uso più efficiente delle strutture esistenti. I requisiti delle infrastrutture hard e soft sono interconnessi e interdipendenti. Essi comprendono le infrastrutture fisiche (ad esempio il trasporto aereo, il trasporto su strada e su rotaia, le funivie, gli alloggi, le strutture ricettive e le attrazioni turistiche come i parchi a tema e di divertimento, i musei e i siti culturali, le istituzioni botaniche e zoologiche), le infrastrutture digitali (cioè i sistemi IT), le infrastrutture ambientali (ad esempio i parchi naturali e nazionali, le aree protette e la biodiversità) e le infrastrutture soft (ad esempio le risorse umane nel marketing e nella gestione dell'ospitalità e del turismo).

Obiettivi

La Svizzera come destinazione turistica cresce e aumenta la sua competitività investendo in infrastrutture che offrono esperienze turistiche uniche e di alta qualità per ospiti esigenti. Il rinnovamento e la modernizzazione dell'infrastruttura turistica esistente sono di importanza centrale. Possiamo quindi, come settore turistico, fornire infrastrutture sicure e di alta qualità e offrire servizi incentrati sull'ospite. Le nuove reti urbane-rurali equilibrano l'urbanizzazione e l'attrattiva delle regioni rurali. La crescente infrastruttura di comunicazione e il miglioramento dei servizi pubblici aprono opportunità di sviluppo economico (ad esempio, posti di lavoro nelle regioni rurali) al di là del turismo.

6

Misure

- › Gli investimenti in infrastrutture sono sempre più promossi. Ci sono incentivi per rinnovare e migliorare la qualità delle infrastrutture.
- › Chiediamo che i fornitori di servizi ricevano supporto e un accesso più facile agli strumenti di finanziamento (Innotour / NPR / SCH).
- › Lo strumento di finanziamento SCH amplia il suo quadro d'investimento potendo finanziare anche infrastrutture che sono sistematicamente rilevanti per il turismo. Per far fronte ai compiti aggiuntivi, sono stati messi a budget mezzi finanziari aggiuntivi per il SCH, in modo che i fornitori di servizi che attualmente hanno diritto al sostegno non siano in una posizione più sfavorevole.

Principio guida

La Svizzera continuerà ad avere una forte industria del turismo anche in futuro. Gli investimenti dei singoli attori nell'infrastruttura portano a un'offerta ancora più attraente per gli ospiti, hanno un effetto positivo sulla connettività e la mobilità così come il tema della sostenibilità, hanno creato nuovi posti di lavoro e offrono nuove opportunità per i fornitori di servizi turistici e le organizzazioni.



Digitalizzazione

Significato

Per noi, la digitalizzazione significa la «trasformazione dalle tecnologie analogiche a quelle digitali» e crea soluzioni per l'economia, la società, il lavoro e la politica. Per noi come settore turistico, questo induce a un adattamento dei canali di comunicazione, dei prodotti, dei servizi e dei processi aziendali.

Obiettivi

Diamo attivamente forma a questo processo di cambiamento e sfruttiamo le opportunità offerte dalla digitalizzazione. Responsabilizziamo i fornitori di servizi e creiamo le migliori condizioni quadro possibili. Una componente centrale della digitalizzazione è la raccolta, la valutazione e l'uso dei dati. Questo ci permette di adattare le offerte ai segmenti di ospiti e aumentare la qualità dell'esperienza. Ottimizziamo la gestione dei dati e rafforziamo i nostri settori in questo ambito. In questo modo, ci assicuriamo che il valore aggiunto torni ai fornitori di servizi e che le dipendenze siano ridotte. Nell'ambito delle interfacce con altri servizi e attori, i nostri fornitori di servizi abilitano servizi integrati e cooperano con altri fornitori di servizi. Usiamo la questione della protezione dei dati come un'opportunità. Mostriamo in modo trasparente dove e come vengono utilizzati i dati.

Misure

- › Sosteniamo la creazione di piattaforme che permettono alle imprese turistiche di sviluppare le loro competenze digitali.
- › Promuoviamo lo scambio di conoscenze sia tra i fornitori di servizi che tra i settori.
- › Insieme, come settore turistico, registriamo i vari Customer Journey (vedi campo d'azione qualità) e li completiamo per quanto riguarda le esigenze di digitalizzazione.
- › Sosteniamo le destinazioni e i fornitori di servizi nella gestione dei dati in modo che le offerte digitali possano essere immesse sul mercato in modo facile ed efficiente.
- › Sosteniamo e accompagniamo la realizzazione di progetti congiunti e intersettoriali.

Principio guida

Sosteniamo le imprese turistiche a sfruttare le opportunità della digitalizzazione. Le misure associate al processo di trasformazione generano benefici concreti per i settori. A questo scopo, si promuovono le competenze digitali e si sostengono progetti comuni nel campo della digitalizzazione.

Sviluppato da

- > Federazione svizzera del turismo
- > GastroSuisse
- > HotellerieSuisse
- > Rete dei parchi svizzeri
- > Parahotellerie Svizzera
- > Conferenza dei direttori degli enti regionali svizzeri del turismo (CDR)
- > Funivie Svizzere
- > Swiss Snowsports
- > Unione dei trasporti pubblici
- > Associazione Svizzera dei Manager del Turismo ASMT
- > Associazione delle aziende svizzere di navigazione AASN
- > zoosvizzera