

walk the talk

Sintesi

**Alleggerimento  
dell'onere per le  
strutture ricettive  
tramite il nuovo  
sistema di gestione  
dei dati degli ospiti**

## Progetti sistema di gestione dei dati degli ospiti

### Ticino Ticket

Ticino Ticket è un biglietto lanciato per offrire agli ospiti la possibilità di utilizzare gratuitamente i trasporti pubblici. Oltre ai trasporti pubblici, diversi partner come impianti di risalita e musei offrono agevolazioni del 20-30% sulle loro offerte. Grazie a Ticino Tickets è possibile raccogliere dati preziosi relativi al comportamento turistico e metterli a disposizione delle strutture ricettive.

### CheckIn-FR

CheckIn-FR è una piattaforma che semplifica la raccolta di dati degli ospiti alle strutture ricettive e che garantisce la trasmissione automatica alle autorità e ai servizi competenti. In questo modo l'onere amministrativo si riduce, sia per le strutture ricettive che per gli ospiti. La piattaforma promuove la collaborazione tra i diversi servizi (strutture ricettive, UST, polizia cantonale, cassa centrale friborghese per le imposte di soggiorno (Freiburger Zentralkasse für Aufenthaltstaxe), osservatorio del turismo (Tourismus-Observatorium)) e migliora la qualità e la qualità dei dati statistici disponibili.

### Gestione elettronica dei pernottamenti/Basel Card

La gestione elettronica dei pernottamenti è una combinazione dei sistemi summenzionati. La Basel Card funziona come Ticino Ticket: offre l'utilizzo gratis dei trasporti pubblici e agevolazioni nelle infrastrutture partner. Analogamente a Friburgo, attualmente viene sviluppato un programma di estensione per il sistema di registrazione elettronico dove i dati degli ospiti vengono registrati in anticipo o alla reception e trasmessi alle autorità competenti.

## Soluzione IT: individuale o standard. Quale variante fa al caso nostro?

L'esempio di Friburgo dimostra come un software sviluppato individualmente possa crescere con il progetto. Tutte le interfacce con le autorità coinvolte vengono prese in considerazione sin dall'inizio e il design viene adeguato alle esigenze degli utenti. La soluzione individuale consente di mettere il software a disposizione di altri Cantoni. La questione con quale partner sviluppare una soluzione è cruciale. Il Ticino ha deciso di collaborare con un partner di grandi dimensioni per garantire l'accesso a lungo termine alle tecnologie più avanzate. Basilea, d'altro canto, utilizza un prodotto già esistente, sviluppato da un'azienda con sede in Germania che collabora con oltre 200 organizzazioni e dispone quindi di molta esperienza. Un prodotto esistente è più economico da acquistare. Tuttavia a volte è necessario scendere a compromessi.

## Analisi dei dati

In tutti i progetti la raccolta, la gestione e l'analisi dei dati dei clienti sono di fondamentale importanza. È necessario ci sia un quadro legislativo cantonale che disciplini il trattamento dei dati. Basilea se ne è già occupata durante la fase di preparazione del progetto in collaborazione con il Cantone. Il Ticino è molto prudente e dispone di un sistema in cui i dati possono essere utilizzati in forma anonima e non possono essere ricondotti a singole persone. La protezione dei dati è e rimane una questione importante per tutte le destinazioni.

## Sfide e ostacoli

Responsabilità chiare sono essenziali per il successo nell'implementazione di un sistema di registrazione degli ospiti. A Basilea, ad esempio, è stato dimostrato che una buona cooperazione con il Cantone è importante per garantire la collaborazione con tutti gli uffici necessari. La volontà del cantone di assumere la direzione del progetto per il sistema di registrazione degli ospiti ha permesso di compiere passi decisivi. Un'ulteriore sfida è la costante integrazione e informazione dei partner. Questi ultimi devono essere coinvolti fin dal principio, per motivarli a favore del progetto e convincerli dei vantaggi. Un ostacolo di Ticino Ticket è ad esempio la collaborazione con i trasporti pubblici: al momento non è possibile sostenere un sistema digitale e per ora si favorisce il formato analogico. Se il progetto potesse essere rilanciato oggi, il Ticino renderebbe tutto digitale, perché prima o poi anche i trasporti pubblici dovranno passare a una soluzione digitale.

## Collaborazione intercantonale

Finora non esiste un progetto di digitalizzazione nazionale che viene utilizzato in tutta la Svizzera. Se le destinazioni si attenessero a uno strumento o a una struttura di raccolta di dati predefinita, potrebbero essere creati degli incentivi. Tuttavia, lo sviluppo del progetto dovrebbe avvenire nella rispettiva destinazione, dal momento che la sfida maggiore consiste nell'ottenere partner e nelle attività di lobbying per il progetto. In linea di principio sarebbe inoltre opportuno nominare un coordinatore di progetto nazionale il quale sarebbe responsabile dell'informazione, della consulenza e delle interfacce. Nonostante una soluzione nazionale sarebbe più vantaggiosa per tutti i Cantoni, occorre chiedersi se verrebbe mantenuta l'agilità necessaria. Un'altra possibilità consiste nella creazione di un pool di competenza che offrirebbe consulenza alle istituzioni cantonali in materia di soluzioni digitali.

## Buono a sapersi

Friburgo e Basilea sono d'accordo: sin dall'inizio dovrebbe essere chiaro quali dati sono necessari e quali interfacce devono essere gestite. È anche utile testare il progetto in aziende pilota. Inoltre il progetto deve essere ampiamente sostenuto: con il sostegno del Cantone è possibile generare più risorse finanziarie e tenere maggiormente conto delle condizioni giuridiche quadro o degli adeguamenti necessari. Ciò è particolarmente importante quando si tratta di protezione dei dati.