Nº 21 | AUTUNNO 2018

INSIGHT

IMPULSI PER UN TURISMO SVIZZERO DI SUCCESSO

EDIZIONI SPECIALE 20 ANNI INNOTOUR

TEMA DI FONDO

IL PROGRAMMA DI PROMOZIONE SI È DIMOSTRATO EFFICACE

PROGRAMMA QUALITÀ 3.0

SVIZZERA: PAESE TURISTICO PIONIERE

7

COOPERAZIONI ALBERGHIERE

«L'UNIONE È LA NOSTRA FORZA»

10

GESTIONE DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE DI TERZA GENERAZIONE

NUOVI IMPULSI PER LA SCIENZA E LA PRATICA

16

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Dipartimento federale dell'economia, della formazione e della ricerca DEFR
Segreteria di Stato dell'economia SECO
Direzione promozione della piazza economica
Politica del turismo

innovazione turismo

CHECK-IN

Care lettrici,
cari lettori,

Venti anni di Innotour! Venti anni di progetti innovativi nel settore del turismo in Svizzera. Un'occasione più che sufficiente per dedicare un'edizione speciale di «Insight» a questo anniversario. In questo numero vi presentiamo alcuni dei progetti condotti negli ultimi vent'anni incentrati su tematiche importanti.

I progetti presentati qui, rappresentativi per un totale di 300 progetti, dimostrano come con l'appoggio di Innotour sia possibile fare grandi cose per il turismo in Svizzera.

Dalla valutazione appena conclusa è emerso che Innotour è un programma convalidato nelle modalità in cui opera e che non è quindi necessario apportare modifiche sostanziali. Questo ci fa piacere e ci motiva a sostenere anche nei prossimi anni progetti innovativi per il turismo in Svizzera. Speriamo che questa panoramica sugli ultimi vent'anni di successi di Innotour ispiri anche voi, care lettrici e cari lettori, a realizzare i vostri progetti, per rendere ancora più competitivo il turismo svizzero.

Dr. Eric Jakob
Ambasciatore, capo della
Direzione per la promozione
della piazza economica

FOTO IN COPERTINA
Innotour ha sostenuto più di 300 progetti in 20 anni.

UNO STRUMENTO CONSOLIDATO

RAPIDO, FLESSIBILE, EFFICACE

Innotour, il programma di promozione turistica della Confederazione divenuto ormai imprescindibile, ha 20 anni di vita e una storia movimentata alle spalle.

Innotour sostiene anche l'ulteriore sviluppo di nuove figure professionali nel turismo.

Christoph Schlumpf, SECO

La Legge federale che promuove l'innovazione e la collaborazione nel turismo (Innotour) è entrata in vigore il 1° febbraio 1998. Inizialmente doveva avere una durata di cinque anni. Dopo due proroghe e una revisione totale, il 1° febbraio 2012 sono entrate in vigore le basi legali a tempo indeterminato attualmente vigenti. Innotour è l'ultima legge emanata dalla Confederazione in materia di politica del turismo. Nella sua storia ventennale ha sostenuto più di 300 progetti con ben più di 100 milioni di franchi.

STRUMENTO DI PROMOZIONE FLESSIBILE

Da allora, non sono solo i progetti a essersi evoluti ma anche lo strumento di promozione stesso. Innotour, infatti, è stato continuamente adeguato alle esigenze degli attori turistici. Basti pensare che nel 2012 ai due strumenti di promozione esistenti (innovazione e collaborazione) se n'è aggiunto un terzo ovvero lo sviluppo e la diffusione delle conoscenze nel turismo, in cui rientrano anche l'attività informativa della SECO in questo settore e il miglioramento dei fondamenti statistici. Innotour si è dimostrato uno strumento di promozione flessibile col quale si può reagire rapidamente alle sfide a breve termine. Ne sono un esempio l'iniziativa di qualificazione per il mercato del lavoro turistico negli anni 2003–2007 e lo stanziamento di 10 milioni di franchi in più per il programma d'impulso della politica del turismo 2016–2019.

«DA ALLORA, NON SONO SOLO I PROGETTI A ESSERSI EVOLUTI MA ANCHE LO STRUMENTO DI PROMOZIONE STESSO.»

Nel 2012, nell'ambito di una revisione totale, Innotour è stata interessata da altre importanti novità. Da allora, ad esempio, il requisito della pianificazione e realizzazione dei progetti a

livello interaziendale è diventato più stringente e l'azione di promozione si è concentrata sui progetti a carattere nazionale. Tuttavia, con l'introduzione dei progetti modello (v. insight n. 20, primavera 2018), i progetti regionali o locali possono continuare a essere promossi, purché abbiano carattere esemplare per tutta la Svizzera e contribuiscano a rafforzare la sua competitività come Paese turistico.

DALLA VALUTAZIONE RISULTATI POSITIVI

Nel 2018 l'INFRAS e l'Institute for Systemic Management and Public Governance (IMP-HSG) dell'Università di San Gallo hanno sottoposto a valutazione i regolamenti Innotour entrati in vigore nel 2012. Il risultato è positivo: Innotour si è dimostrato un utile strumento di promozione turistica e non è necessario modificarne le basi. Dalla valutazione emerge in particolare che Innotour mantiene la promozione «bottom-up» e l'ampio approccio innovativo e che tiene fede alla prassi della concentrazione dei fondi e al criterio della pianificazione e realizzazione interaziendale dei progetti.

Si ravvisa, invece, un certo margine di miglioramento e perfezionamento riguardo alla messa in rete degli organismi di promozione turistica e alla sensibilizzazione verso lo strumento di promozione, allo scambio di esperienze e conoscenze tra operatori turistici, alla sistematica quantificazione dei risultati e al processo di inoltro delle domande.

PERFEZIONAMENTO MIRATO

La SECO continuerà a perfezionare Innotour. In futuro, ci si concentrerà sull'attuazione dell'offensiva digitale lanciata nel 2017. In particolare, saranno sostenuti gli sforzi sul fronte della formazione continua volti a migliorare le competenze digitali degli attori turistici.

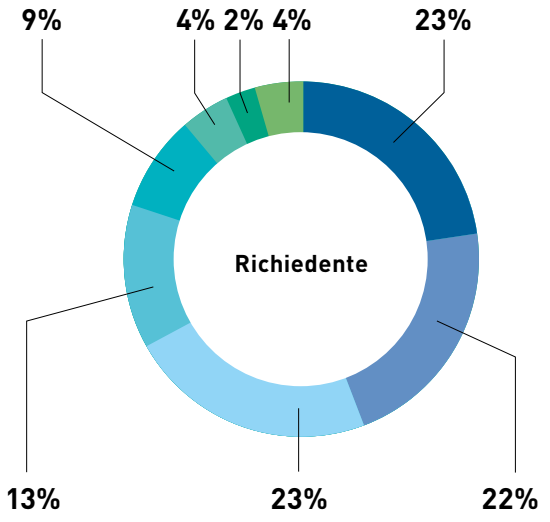
«IN FUTURO, CI SI CONCENTRERÀ SULL'ATTUAZIONE DELL'OFFENSIVA DIGITALE LANCIATA NEL 2017.»

La SECO, inoltre, continuerà a esigere e a promuovere lo scambio di esperienze e conoscenze soprattutto per quanto concerne i progetti modello. La politica del turismo si adopererà, più di quanto abbia fatto finora, per diffondere in tutto il settore le conclusioni rilevanti scaturite da progetti esemplari, accrescendone ulteriormente la portata in termini di sostenibilità ed effetti a lungo termine. Nel 2019 la SECO organizzerà una serie di workshop su alcuni temi prioritari.

INFORMAZIONI

www.seco.admin.ch/innotour

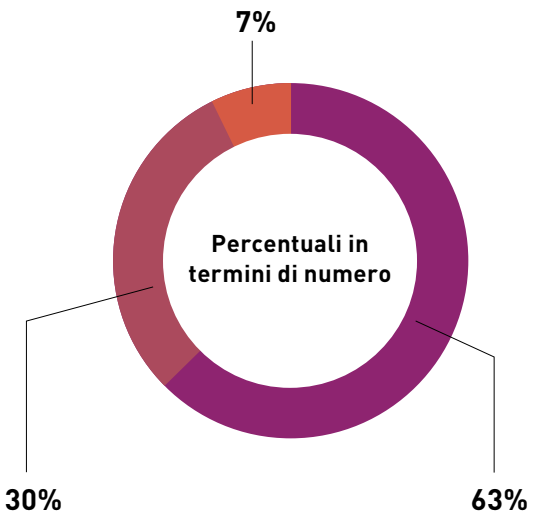
PROGETTI INNOTOUR



Evaluation Innotour, Schlussbericht 2018

- Operatori turistici nazionali
- Destinazioni
- Associazioni turistiche
- Operatori turistici regionali
- Aziende settore alberghiero e ristorazione
- Imprese di consulenza, imprese private simili
- Enti pubblici
- Altri

Operatori turistici, destinazioni e associazioni di categoria nazionali e regionali nonché imprese del settore alberghiero e della ristorazione rappresentano il 90% dei richiedenti. I promotori di progetto sono molto eterogenei e appartengono a ogni ambito del turismo.



Evaluation Innotour, Schlussbericht 2018

- progetti piccoli e medio-grandi
- progetti grandi
- progetti di vasta portata

La maggior parte dei progetti (63%) ha ottenuto meno di 250 000 franchi di finanziamento. Fanno eccezione i progetti di vasta portata (più di 750 000 franchi). Solo il 7% circa dei progetti può essere classificato come di vasta portata e ha ottenuto il 35 per cento delle sovvenzioni. Nel complesso, circa la metà dei fondi è confluita in 17 grandi progetti. L'obiettivo di concentrare la maggior parte dei fondi in pochi significativi progetti è stato raggiunto.

GLI INIZI

INNOVAZIONE E COOPERAZIONE: DUE MOTORI IMPORTANTI

Peter Keller è stato responsabile della politica turistica della SECO dal 1973 al 2008 ed è considerato uno dei padri fondatori di Innotour. In questo articolo ci racconta gli esordi del progetto.

Prof. em. Dr. Peter Keller,
Facoltà di economia dell'Università
di Losanna

Dopo un lungo periodo di crescita sostenuta del turismo nel dopoguerra, gli anni Novanta del secolo scorso hanno visto un pesante calo della domanda, in gran parte riconducibile anche a debolezze strutturali di origine interna. Per le autorità federali competenti si è quindi posto il problema di come promuoverne la ripresa. In una prima fase hanno optato per una radicale riorganizzazione del marketing delle destinazioni turistiche al fine di renderlo più vicino al mercato e più efficiente. In una seconda fase, grazie a l'innovazione e la cooperazione nel turismo, si è creato un nuovo strumento per promuovere il cambiamento strutturale e rendere l'offerta più competitiva.

Lo strumento denominato Innotour si ispira alla filosofia del grande economista Schumpeter, secondo il quale una crescita duratura è possibile solo quando ci si libera del vecchio e si fa spazio al nuovo. Inoltre, l'obiettivo era di ridurre l'inerzia e aumentare la disponibilità all'innovazione nell'industria del turismo, all'epoca prevalentemente caratterizzata da piccole aziende e a lungo viziata dal successo. L'obiettivo era quello di migliorare la cooperazione orizzontale e verticale, in quanto le innovazioni in un settore turistico frammentato non possono essere immesse sul mercato senza la cooperazione di terzi.

PARTICOLARE PROCESSO DI INNOVAZIONE TURISTICA

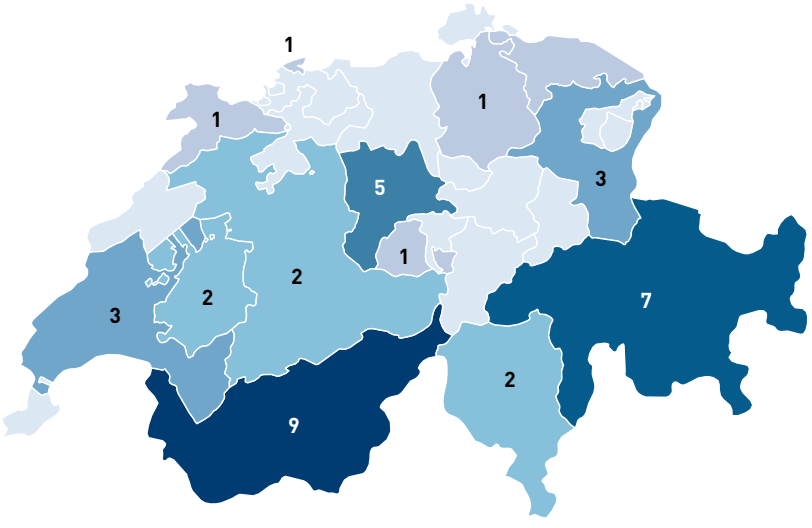
Con Innotour è stato creato un contrappunto alla promozione statale dell'innovazione, in gran parte orientata alla tecnologia, nel quadro della politica di localizzazione industriale. Il nuovo strumento ha tenuto conto delle differenze tra il processo di innovazione industriale e quello di innovazione turistica. L'industria à soggetta a pressioni continue che la spingono ogni anno a proporre sul mercato nuovi prodotti e procedimenti. Essa può tuttavia compensare gli elevati costi di ricerca e sviluppo necessari lanciando con successo le innovazioni sul mercato attraverso la tutela brevettuale.

«L'OBIETTIVO ERA DI RIDURRE L'INERZIA E AUMENTARE LA DISPONIBILITÀ ALL'INNOVAZIONE NELL'INDUSTRIA DEL TURISMO, ALL'EPOCA PREVALENTEMENTE CARATTERIZZATA DA PICCOLE AZIENDE E A LUNGO VIZIATA DAL SUCCESSO.»

Nel settore dei servizi turistici – a differenza dell'industria – sono soprattutto le personalità imprenditoriali individuali che, in qualità di innovatori indipendenti, portano sul mercato nuovi servizi sulla base delle proprie idee ed esperienze. Si affidano alle innovazioni esistenti e ottengono le risorse mancanti acquistandole sul mercato o instaurando cooperazioni. Poiché non

PROGETTI INNOTOUR

Tra il 2012 e il 2017 sono stati promossi complessivamente 115 progetti, 38 dei quali erano progetti modello. La maggior parte di essi si concentra nei Cantoni Vallese, Grigioni e Lucerna.



Evaluation Innotour, Schlussbericht 2018

esiste una tutela brevettuale, le innovazioni nel settore turistico vengono costantemente emulate e migliorate in modo creativo dalla concorrenza.

«LE INNOVAZIONI NEL FRAMMENTATO SETTORE TURISTICO NON POSSONO ESSERE IMMESSE SUL MERCATO SENZA LA COOPERAZIONE CON TERZI.»

FOCUS SULLE FASI CRITICHE

Innotour tiene conto del fatto che nell'economia dipendente dal turismo non mancano le idee e che la disponibilità a cooperare è maggiore che in altri settori economici. Lo strumento non promuove le bozze di progetto esistenti sul tavolo da disegno. Si tratta di uno strumento orientato all'implementazione, che interviene in modo mirato nelle fasi critiche del processo di innovazione turistica fornendo sostegno finanziario a progetti di imprenditori innovativi che sono pronti per l'implementazione e che altrimenti non sarebbero stati realizzati. Poiché molti di tali progetti possono essere realizzati solo in stretta collaborazione con terzi, Innotour fornisce incentivi finanziari laddove l'attuazione è più difficile, ossia nella fornitura di servizi in partnership.

UNA COMPONENTE FISSA DELLA POLITICA TURISTICA

Innotour è stato originariamente concepito come un programma temporaneo teso a eliminare in modo mirato le debolezze strutturali. Oggi è un compito permanente sancito dalla legge, perché la politica turistica in economie avanzate come la Svizzera non può essere orientata alla conservazione strutturale. L'economia dipendente dal turismo può tenere testa alle difficili condizioni quadro se è in grado di cambiare e migliorare le condizioni di mercato con prodotti unici e un'eccellente distribuzione in modo tale da ottenere vantaggi competitivi. Innotour sarà necessario anche in futuro per tenere conto delle peculiarità del processo di innovazione turistica.

Verein Grand Tour of Switzerland

Grand Tour of Switzerland è uno dei tanti progetti di successo sponsorizzati da Innotour.

«INNOTOUR FORNISCE INCENTIVI FINANZIARI LADDOVE L'ATTUAZIONE È PIÙ DIFFICILE, OSSIA NELLA FORNITURA DI SERVIZI IN PARTNERSHIP.»

MILESTONE - PREMIO DEL TURISMO SVIZZERO

PIETRE MILIARI PER PROGETTI INNOVATIVI

Anche nel settore turistico l'innovazione è una delle chiavi del successo.

Milestone premia progetti innovativi nel settore del turismo.

«FINORA SONO STATI PRESENTATI 1518 PROGETTI INNOVATIVI.»

Gery Nievergelt, redattore capo di htr hotel revue e responsabile della strategia di Milestone

19 anni fa la rivista specializzata htr hotel revue ha lanciato un premio per progetti a prova di futuro e già realizzati con successo. Il concorso Milestone è diventato rapidamente un successo. Anno dopo anno, sempre più candidati hanno presentato i loro progetti nella speranza di convincere la giuria di esperti indipendenti e di ricevere il premio Milestone.

Anche grazie al generoso sostegno di Innotour, Milestone è diventato il Premio del turismo svizzero. Finora sono stati presentati 1518 progetti innovativi, testimoni della forza d'innovazione di un settore molto eterogeneo che negli ultimi anni ha dovuto affrontare grandi sfide. La cerimonia di premiazione, che si tiene ogni anno nel mese di novembre al Kursaal di Berna, è uno degli eventi clou nel turismo. Circa 600 operatori partecipano all'evento festivo.

Ma Milestone è più di una semplice competizione. Attraverso il trasferimento di conoscenze e nell'ambito delle «Giornate dell'innovazione», Milestone intende promuovere la forza d'innovazione e sostenere l'imprenditorialità di successo, in collaborazione con Innotour e la Federazione svizzera del turismo.

ARGOMENTO FOCALE INNOTOUR: PROGETTI TRASVERSALI

Innotour promuove la creatività, l'innovazione e la qualità del turismo svizzero – temi che possono essere sviluppati proprio attraverso una buona interazione con altri settori. Ad esempio lo sport o la cultura giocano un ruolo centrale nel turismo. Innotour sostiene pertanto progetti intersettoriali, ad es. l'iniziativa sport sulla neve Svizzera o la fondazione Passaporto Musei Svizzeri.

Anche nell'ambito del turismo ci sono numerosi progetti dal carattere trasversale, che sono sostenuti dall'intero settore e dunque da diversi gruppi di attori. E dai quali trae pertanto beneficio l'intero settore. Degni di menzione sono il programma Q o il Premio del turismo Milestone.

PANORAMA

Atout
Milestone premia progetti turistici a prova di futuro e già iniziati con successo.

Contatto
Milestone
031 370 42 16
info@htr-milestone.ch
www.htr-milestone.ch

PROGRAMMA QUALITÀ 3.0

SVIZZERA: PAESE TURISTICO PIONIERE

Da oltre 20 anni il Programma qualità del turismo svizzero sostiene gli operatori turistici in tempi difficili.

Chantal Beck, vicedirettrice
e responsabile Labels, Federazione
svizzera del turismo

Il Programma qualità del turismo svizzero è stato istituito 21 anni fa. Il fattore scatenante è stato il drastico calo dei pernottamenti in Svizzera dovuto, tra le altre cose, ai prezzi elevati, agli scarsi risultati dei sondaggi sul grado di soddisfazione e alle nuove esigenze degli ospiti.

L'industria del turismo reagì all'epoca instaurando una cooperazione senza precedenti e lanciando nel 1997, con il sostegno sostanziale di Innotour, un programma per migliorare la qualità dei servizi.

NUOVE CONDIZIONI

Anche nel 2015, dopo il crollo del tasso di cambio euro-franco, il settore ha dovuto superare le sfide economiche. Il Programma qualità creato vent'anni prima è stato adattato alle nuove condizioni per sostenere in modo ottimale le imprese turistiche. Sotto la guida della Federazione svizzera del turismo e con il sostegno di Innotour, i rappresentanti del settore hanno elaborato un nuovo concetto e nel 2017 hanno lanciato il cosiddetto «Programma qualità 3.0»: con circa 9000 riconoscimenti e oltre 12 000 persone formate, è il programma di maggior successo nel suo genere in Europa.

FLESSIBILE E INDIVIDUALE

Il «Programma qualità 3.0» consente un accesso semplice ed economico al tema della gestione della qualità. Mira ad aumentare la consapevolezza dei dipendenti sulle procedure snelle, l'ospitalità e la soddisfazione del personale. Un altro punto focale è l'analisi gestionale e operativa, la gestione del feed-back e l'analisi ambientale.

Il Programma qualità conferisce il suo sigillo di qualità anche alle aziende con un sistema di gestione per la qualità riconosciuto come ad esempio «ISO 9001». Inoltre, è possibile selezionare una serie di moduli opzionali con argomenti quali la qualità dell'esperienza, la cooperazione o l'ospitalità. Da un'analisi compiuta dall'Osservatorio del turismo vallesano è emerso che gli alberghi che si fregiano del marchio «Q» ricevono in media valutazioni migliori dagli ospiti.

«DAL LANCIO DI INNOTOUR LA VOGLIA DI INNOVAZIONE NEL TURISMO SVIZZERO È NOTEVOLMENTE AUMENTATA. LA DINAMICA INNOVATIVA PUÒ ESSERE DIMOSTRATA.»

Prof. em. Dr. Hansruedi Müller

CONVINCERE CON LA QUALITÀ

Poiché il turismo svizzero non è in grado di offrire prezzi vantaggiosi, è indispensabile offrire agli ospiti disposti a pagare una qualità convincente. La stretta collaborazione con le organizzazioni turistiche e con Innotour fa ben sperare che grazie a iniziative del genere, anche fra 20 anni la Svizzera sarà ancora percepita come un paese turistico pioniere.

Anche i mezzi di trasporto pubblici sono contrassegnati dal marchio di qualità.

PANORAMA

Atout
Il Programma qualità consente alle imprese turistiche di controllare, assicurare e ottimizzare in modo mirato la qualità dei servizi.

Contatto
Federazione svizzera del turismo
031 307 47 47
info@stv-fst.ch
www.stv-fst.ch

PASSAPORTO MUSEI SVIZZERI

ACCESSO A OLTRE 500 MUSEI

La fondazione Passaporto Musei Svizzeri promuove la diversità culturale, l'educazione e la conoscenza nella società.

swiss-image.ch/Ivo Scholz

Il Passaporto Musei Svizzeri funge da «abbonamento generale» per la cultura.

Nathalie Schliep, direttrice di Passaporto Musei Svizzeri

Già nel 1993 Svizzera Turismo e l'Associazione dei musei svizzeri hanno pianificato una migliore cooperazione fra gli operatori turistici e i musei. Dopo diversi forum di discussione congiunti sui temi dei musei e del turismo, Svizzera Turismo e l'Associazione dei musei svizzeri, in collaborazione con l'Ufficio federale della cultura, hanno istituito tre anni dopo una fondazione per promuovere la diversità culturale, l'educazione e la conoscenza nella società nonché la loro trasmissione e diffusione. Era così nata l'idea del Passaporto Musei Svizzeri, una sorta di «abbonamento generale» per l'ingresso gratuito nei musei, con l'obiettivo di rendere più attraenti le visite ai musei e di aumentare la frequenza dei visitatori.

NUMERI IN AUMENTO

Nel 1996 vi parteciparono all'inizio 150 musei partner e la fondazione vendette 3000 passaporti. Grazie alla partnership con Raiffeisen a partire dal 2000, il numero dei passaporti salì bruscamente a 400 000. La partnership con Swiss Travel System, avviata nel 2006, ha permesso di integrare il passaporto musei nei titoli di viaggio. Anche gli ospiti che viaggiano con un tale biglietto hanno ora libero accesso ai musei aderenti all'iniziativa. Innotour ha fornito un gradito supporto nella creazione di una struttura duratura. Nel 2008 sono stati registrati circa 100 000 ingressi ai musei attraverso lo Swiss Travel System.

Oggi la fondazione comprende 515 musei, castelli e roccaforti. Nel 2017 oltre un milione di visitatrici e visitatori hanno esibito ai botteghini dei musei svizzeri il passaporto musei o una delle tessere partner. Fra i più apprezzati dai turisti: il Castello di Chillon sul lago di Ginevra e il Museo del Cervino Zermatlantis a Zermatt.

«OGGI LA FONDAZIONE COMPRENDE 515 MUSEI, CASTELLI E ROCCAFORTI.»

UN'OFFERTA UNICA NEL SUO GENERE

La combinazione unica al mondo di trasporti pubblici e musei attira l'attenzione anche all'estero. Oltre alla natura, al folclore, al cioccolato e agli orologi, l'offerta permette agli ospiti stranieri di conoscere anche i diversi tesori culturali della Svizzera.

PANORAMA

Atout
La fondazione Passaporto Musei Svizzeri promuove la diversità culturale, l'educazione e la conoscenza nella società.

Contatto
Passaporto Musei Svizzeri
044 271 41 41
info@museumspass.ch
www.museumspass.ch

INIZIATIVA SPORT SULLA NEVE SVIZZERA

SCIARE È EASY

La piattaforma GoSnow.ch consente alle scuole svizzere di organizzare un'attività sportiva sulla neve facilmente e a costi contenuti.

Tanja Frieden, presidente dell'Associazione Iniziativa sport sulla neve Svizzera

Gli sport sulla neve sono parte integrante della cultura svizzera, lo diceva anche una famosa canzone di tanti anni fa: «Alles fährt Ski» (tutti sciano). E così sarà anche in futuro. Nel maggio 2014, per invogliare bambini e ragazzi a praticare più spesso gli sport sulla neve, le associazioni nazionali dei settori sport, articoli sportivi e turismo in collaborazione con i Cantoni e la Confederazione hanno dato vita a una partnership pubblico-privata, l'Associazione Iniziativa sport sulla neve Svizzera.

FACILISSIMO

La piattaforma GoSnow.ch aiuta gli insegnanti a organizzare attività sportive sulla neve fornendo, oltre a informazioni e sussidi didattici, giornate o campi bell'e pronti a prezzi abbordabili, alla portata di ogni scuola e di ogni famiglia. Tutte le prestazioni, come la presenza di un assistente sul posto ad esempio, sono comprese nel prezzo.

La forza del programma sta nel perfetto accordo che regna tra le associazioni e gli attori coinvolti: dalla Federazione Svizzera del turismo a Funivie Svizzere, dai fornitori e rivenditori di articoli sportivi a Swiss Ski e Swiss Snowsports, dalle associazioni di docenti ai Cantoni e alla Confederazione.

È merito della promozione da parte di Innotour e dell'ampio sostegno di cui l'associazione non profit gode tra gli operatori turistici se in poco tempo, partendo da un'idea, è stato possibile dare vita a una piattaforma traboccante di offerte interessanti.

INCORAGGIARE IL GRUPPO TARGET

I bambini e i ragazzi di oggi saranno i turisti degli sport invernali di domani, e pertanto vanno incoraggiati con una strategia mirata congiunta. Grazie all'impegno delle associazioni mantello, anche gli operatori turistici sono disposti ad andare loro incontro abbassando i prezzi. Oltre 70 destinazioni svizzere offrono alle scuole speciali pacchetti di sport sulla neve.

«INNOTOUR INVIA UN CHIARO SEGNALE: LA CREATIVITÀ È IL MOTORE DEL TURISMO SVIZZERO DI QUALITÀ.»

Dominique de Buman, presidente della Federazione svizzera del turismo e presidente dell'Associazione Funivie Svizzere

Attualmente 40 000 allievi svizzeri beneficiano dei pacchetti all-inclusive e delle prestazioni modulari di gosnow.ch. Il numero dei bambini e dei ragazzi coinvolti nelle attività sportive sulla neve raddoppia quasi di anno in anno.

Schneesportinitiative Schweiz

Oltre 70 destinazioni svizzere offrono alle scuole speciali pacchetti di sport sulla neve.

PANORAMA

Atout
Nata da un progetto quadriennale Innotour dell'Associazione Funivie Svizzere, oggi Iniziativa sport sulla neve offre alle scuole una piattaforma informativa dove prenotare pacchetti di attività sportive sulla neve.

Contatto
Iniziativa sport sulla neve Svizzera
031 307 47 52
info@schneesportinitiative.ch
www.gosnow.ch

COOPERAZIONE ALBERGHIERA

«L'UNIONE È LA NOSTRA FORZA»

Alcuni alberghi di Grächen, della Lötschental e del Frutigland si sono organizzati in consorzi. In questa intervista Olivier Andenmatten, presidente di Matterhorn Valley Hotels, Lukas Kalbermatten, membro del consorzio Die Lötschentaler, e Christopher Rosser, presidente della Cooperazione alberghiera Frutigland, raccontano la loro esperienza.

Intervista: Silvia Wagner

Vi siete alleati alla concorrenza. Una decisione insolita. Com'è nata questa idea?

Christopher Rosser: Ho sempre avuto chiara in mente una cosa: se vogliamo cambiare la situazione, dobbiamo unire le forze. Solo così possiamo aumentare i volumi e ridurre i costi; mi riferisco anche alle assicurazioni, alle carte di credito e agli acquisti in genere. Insieme possiamo offrire agli ospiti un valore aggiunto.

Lukas Kalbermatten: Nel nostro caso hanno contato le specificità locali. A un albergo oggi non basta più riuscire a mantenere in vita il proprio microcosmo. Nessuno viene nella Lötschental per il mio albergo, ma per la valle in sé.

Olivier Andenmatten: Siamo più efficienti e abbiamo ridotto i costi. Al contempo, abbiamo ampliato l'offerta a condizioni invariate. Grazie a un budget condiviso per le attività di marketing, ci siamo potuti permettere la consulenza di professionisti esterni.

Kalbermatten: Uniti, abbiamo conquistato una maggiore visibilità nei confronti delle autorità, dei Comuni e dei fornitori.

«NESSUNO VIENE NELLA LÖTSCHENTAL PER IL MIO ALBERGO, MA PER LA VALLE IN SÉ.»

Lukas Kalbermatten

Avete incontrato resistenze?

Rosser: All'inizio siamo stati derisi da alcuni albergatori, perché la via della cooperazione era già stata tentata invano molte altre volte.

Kalbermatten: Le uniche voci critiche si sono levate dagli alberghi che non hanno aderito all'iniziativa. Gli ospiti invece sono contenti se possono prenotare un hotel e averne a disposizione tre.

Andenmatten: È vero. Gli ospiti sono felici di poter assaggiare diverse specialità in più di un ristorante.

La partenza è stata facile?

Andenmatten: Innotour ci ha dato solo il via. Una volta ottenuto il suo sostegno, è stato più facile «reclutare» altri partner.

ARGOMENTO FOCALE INNOTOUR: OSPITALITÀ E GASTRONOMIA

L'ospitalità e la gastronomia sono le colonne portanti dell'industria turistica svizzera e quindi anche temi importanti per Innotour. I classici ambiti di promozione comprendono, in particolare, le cooperazioni che portano a un aumento dell'efficienza, nonché la formazione continua che rafforza le competenze del personale. Come il corso Progresso per lo sviluppo professionale dei dipendenti senza qualifica professionale o le tre cooperazioni alberghiere di successo che presentiamo in questo numero.

Per la promozione del settore alberghiero della Confederazione è inoltre di fondamentale importanza la Società svizzera di credito alberghiero (SCA) che, al fine di mantenere e potenziare la competitività e la sostenibilità delle strutture ricettive, concede prestiti alle strutture ricettiva, in via sussidiaria rispetto ai finanziatori privati. Anche la Nuova Politica Regionale (NPR) focalizza la propria attenzione sul settore alberghiero nell'ambito della promozione del turismo, e finanzia principalmente le infrastrutture accessibili al pubblico e quindi a beneficio della destinazione turistica. Con il programma d'impulso turistico 2016–2019, la Confederazione ha ulteriormente rafforzato la promozione dell'industria ricettiva attraverso la NPR e Innotour.

Kalbermatten: Senza Innotour la partnership non sarebbe riuscita. Peccato che, dopo tre anni, il suo sostegno sia venuto a mancare un po' bruscamente. Non eravamo ancora pronti a reggerci sulle nostre gambe. Sarebbe stato meglio un distacco più graduale.

È valsa la pena instaurare una cooperazione? Cosa consigliate agli altri albergatori?

Rosser: I nostri alberghi sono già più sani e ognuno ha potuto investire nella propria attività. La cosa importante è sfruttare le sinergie in maniera mirata ed essere solidali tra di noi. Non sempre la differenza si misura in franchi o in centesimi. Un fatto è certo: la cooperazione ci risparmia parecchia fatica.

«INSIEME POSSIAMO OFFRIRE AGLI OSPITI UN VALORE AGGIUNTO.»

Christopher Rosser

Ogni azienda partner deve mostrare le proprie carte all'altra. Vi risulta facile?

Rosser: Alcuni partner fanno già fatica ad accettare la trasparenza dei numeri. Mostrare il proprio conto economico o il proprio bilancio agli altri richiede ancora uno sforzo alla vecchia generazione di albergatori.

Andenmatten: Noi non abbiamo mai avuto grandi problemi a riguardo. Tra noi non ci sono segreti. Se vogliamo andare avanti insieme, dobbiamo conoscerci.

Intravedete la possibilità di estendere la cooperazione ad altri alberghi o ad altri consorzi alberghieri?

Kalbermatten: Per noi la cooperazione ha senso solo a livello locale. Dopo quattro anni di intensa collaborazione, faccio fatica a immaginare l'arrivo di un nuovo partner.

E nel Frutigland?

Rosser: Noi invece abbiamo intenzione di arrivare fino a Lenk. E vogliamo collaborare con le aziende più disparate, dagli ostelli agli alberghi a cinque stelle. Per me, la chiave del successo è proprio questa. Gli ospiti di oggi fanno così: vogliono pernottare al bike hotel ma rilassarsi nella spa di lusso.

Andenmatten: Siamo dello stesso avviso: Abbiamo scelto di chiamarci Matterhorn Valley Hotels proprio perché tutti gli interessati della valle sono i benvenuti nel nostro consorzio.

«TRA NOI NON CI SONO SEGRETI.»

Olivier Andenmatten

Cooperazione alberghiera	Numero di alberghi	Regione	Avvio della cooperazione	Sito web
Die Lötschentaler	4	Lötschental (VS)	2013	www.dieloetschentaler.ch
Matterhorn Valley Hotels	3	Grächen (VS)	2003	www.matterhornvalleyhotels.ch
Frutigland	11	Adelboden, Frutigen, Kandersteg, Faulensee (BE)	2014	Online da fine 2018

CORSO DI FORMAZIONE PROGRESSO

NUOVE OPPORTUNITÀ PER NUMEROSI COLLABORATORI

Innotour sostiene la qualificazione di chi lavora nel settore alberghiero e della gastronomia senza alcun titolo professionale.

Max Züst, direttore di Hotel & Gastro formation Svizzera

Nonostante Progresso, il corso lanciato negli anni '90, e le altre offerte formative promosse da «Hotel & Gastro formation Svizzera», un'organizzazione di formazione professionale fondata nell'ottica di una collaborazione fra partner sociali, in passato il settore alberghiero e della gastronomia è stato spesso rimproverato di non fare nulla per la qualificazione degli addetti privi di un titolo professionale. Tra le voci critiche anche quella di Rudolf Strahm, politico interessato al tema della formazione professionale che, tuttavia, in un'intervista del 2001 si disse impressionato dalla vastità dell'offerta formativa e aprì le porte ai fondi Innotour.

Grazie a Progresso il personale impara l'arte del mestiere.

ASSALTO AI CORSI

Il corso Progresso, avviato nel 1994, ha ripreso slancio grazie al sostegno economico di Innotour, che tra il 2004 e il 2007 lo ha finanziato al 50%, mentre il settore interessato finanziava il restante 50%. Questa operazione ha consentito di incrementare le risorse umane per i progetti, attuare una profonda revisione strategica e potenziare le attività di marketing. Il successo è stato tale che negli anni seguenti i corsi sono stati letteralmente presi d'assalto.

IMPARARE UN MESTIERE

Progresso è diventato un esempio di sbocco nella formazione professionale. La formazione di base dura cinque settimane e professionalizza il lavoro nei settori cucina, servizio, economia domestica e gastronomia standardizzata. I collaboratori imparano la professione, diventano più produttivi e possono quindi assumersi maggiori responsabilità.

Progresso plus, il progetto successivo sviluppato nel 2007, funge da passerella. Questo corso di formazione continua consente agli adulti di conseguire in un anno il certificato di formazione pratica di «addetta/o di cucina CFP» o «addetta/o di ristorazione CFP».

PIÙ QUALITÀ

Oltre ad avere offerto opportunità di sviluppo professionale al settore alberghiero e della ristorazione e a chi vi lavora, il sostegno finanziario di Innotour ha anche migliorato la qualità delle offerte nel comparto economico in questione.

«DIPENDENTI BEN FORMATI COSTITUISCONO IL FONDAMENTO DELL'OSPITALITÀ SVIZZERA. VALE LA PENA INVESTIRE IN LORO.»

Andreas Züllig, presidente di hotelleriesuisse

PANORAMA

Atout
La formazione di base Progresso permette di conseguire una qualifica professionale a chi lavora nel settore alberghiero e della ristorazione e non è in possesso di alcun titolo.

Contatto
Hotel & Gastro formation Svizzera
041 392 77 77
info@hotelgastro.ch
www.mon-progresso.ch

CENTRO DI CONSULENZA PER LA SICUREZZA

GODERSI LE VACANZE IN TUTTA SICUREZZA

Col sostegno di Innotour, l'Associazione Funivie Svizzere garantisce la sicurezza degli impianti invernali ed estivi.

Alexander Bernhard, direttore di Funivie Svizzere (FUS)

La rete di protezione lungo le curve delle piste per slitte è abbastanza alta? La pendenza dei sentieri MTB è a norma? Il centro di consulenza per la sicurezza dell'Associazione Funivie Svizzere risponde a tutte le domande sulla sicurezza che riguardano gli impianti di risalita verso piste da sci e attività estive quali slittovie, piste per monopattini, parchi giochi ecc. È merito di questi centri di consulenza per la sicurezza se le località turistiche possono migliorare la qualità delle proprie offerte.

I centri di consulenza per la sicurezza promuovono l'elevata qualità del turismo svizzero.

«È MERITO DI QUESTI CENTRI DI CONSULENZA PER LA SICUREZZA SE LE LOCALITÀ TURISTICHE POSSONO MIGLIORARE LA QUALITÀ DELLE PROPRIE OFFERTE.»

REQUISITI SEVERI

Gli esperti in materia di sicurezza di FUS eseguono i collaudi delle piste e degli impianti estivi, un centinaio in inverno e una novantina d'estate, e assegnano agli impianti di risalita il marchio di qualità corrispondente. Per le attività estive i requisiti da rispettare sono di gran lunga più severi perché riguardano numerose attività diverse tra loro. Non a caso, il centro di consulenza per la sicurezza ha redatto, ad esempio, un regolamento per l'utilizzo delle piste per monopattini.

Il centro di consulenza per la sicurezza sulle piste da sci è stato istituito nel 2010, seguito nel 2012 dal centro di consulenza per la sicurezza delle attività estive. Innotour ha contribuito in maniera importante alla realizzazione di entrambi i progetti.

PANORAMA

Atout
L'Associazione Funivie Svizzere gestisce un centro di consulenza per la sicurezza nei settori piste da sci e attività estive.

Contatto
Funivie Svizzere
031 359 23 33
info@seilbahnen.ch
www.seilbahnen.org

ARGOMENTO FOCALE INNOTOUR: IMPIANTI DI RISALITA E MOBILITÀ

La mobilità è un ingrediente indispensabile per il turismo, in quanto elemento di congiunzione tra il luogo di provenienza e la destinazione turistica come pure tra le singole tappe di uno stesso viaggio. Può persino essere essa stessa parte dell'esperienza turistica, basti pensare a un viaggio in treno lungo il nuovo «Grand Train Tour of Switzerland». Qualità, precisione e informazioni affidabili sono imprescindibili nel settore della mobilità.

Sono proprio questi gli aspetti che Innotour vuole promuovere. Spesso i progetti sostenuti sono incentrati sulla cooperazione nonché sullo sviluppo e sulla diffusione delle conoscenze. Sono stati promossi, ad esempio, la piattaforma online SvizzeraMobile e gli uffici di consulenza dell'Associazione Funivie Svizzere per le attività estive e per l'ottimizzazione della sicurezza sulle piste, di cui si parla in questo numero di insight. Insieme a Innotour, anche la Nuova Politica Regionale (NPR) interviene a sostegno delle infrastrutture per la mobilità turistica, in particolare di progetti riguardanti impianti di risalita.

SVIZZERAMOBILE

AL TOP CON 30 000 CHILOMETRI DI PERCORSI

In Svizzera, la mobilità lenta per il tempo libero e il turismo fa rete.

I percorsi di SvizzeraMobile godono di grande popolarità.

Lukas Stadtherr, membro della direzione di SvizzeraMobile

SvizzeraMobile ha visto la luce nella primavera del 2008 ed è la naturale evoluzione di «La Svizzera in bici», progetto che già dieci anni prima riuniva in un'unica piattaforma tutti i percorsi escursionistici ciclabili svizzeri. Attualmente l'intera rete del traffico lento per il tempo libero e il turismo si snoda lungo più di 30 000 chilometri di percorsi a piedi, in bici, in skating e in canoa. L'orientamento degli ospiti è assicurato da circa 200 000 segnali e 500 pannelli informativi. SvizzeraMobile coordina i settori infrastruttura, servizi, informazioni e marketing a 360° senza tralasciare alcun aspetto, né tecnico né amministrativo. L'organizzazione collabora con numerosi partner pubblici e privati.

«IL TURISMO DEVE CONTINUAMENTE MODERNIZZARSI. INNOTOUR CI AIUTA A MANTENERE AGGIORNATE L'OFFERTA IN MODO DA NON PERDERE COLPI.»

Stefan Engler, presidente della fondazione SvizzeraMobile

UN'OFFERTA DI SUCCESSO

Il successo non è notevole: ogni anno 920 000 persone utilizzano i percorsi pedonali di SvizzeraMobile e 750 000 quelli ciclabili. Le visite al portale sono salite da 1,1 milioni nel 2008 a oltre 12 milioni nel 2017. Nel 2013, grazie a SvizzeraMobile, gli operatori che offrono vitto, alloggio e viaggio di andata e ritorno hanno generato un fatturato di 730 milioni di franchi.

SvizzeraMobile viene promossa in maniera importante da Innotour, che ha contribuito a finanziare diversi progetti di sviluppo nell'ambito di «La Svizzera in bici» e «La Svizzera in mountain bike» nonché l'organizzazione di SvizzeraMobile a livello locale, le innovazioni nel settore della comunicazione web e il progetto in corso «SvizzeraMobile 2020» (potenziamento della comunicazione, messa a punto di offerte invernali e cooperazione con il Club Alpino Svizzero CAS per le offerte che riguardano l'alpinismo).

INTERESSE DALL'ESTERO

L'offerta è unica al mondo, come dimostra anche il grande interesse che ha suscitato all'estero: SvizzeraMobile è già stata presentata come esempio di buona pratica in più di 20 Paesi.

Anche in futuro, SvizzeraMobile continuerà a impegnarsi in favore del coordinamento e della standardizzazione dei percorsi, della segnaletica e delle informazioni, rispondendo così alle esigenze degli ospiti e del settore turistico. Non a caso, le offerte di SvizzeraMobile godono del sostegno di Svizzera Turismo, che le promuove nei propri mezzi di comunicazione e nelle proprie campagne nazionali e internazionali.

PANORAMA

Atout
Di recente, alle offerte estive di SvizzeraMobile (la Svizzera a piedi, la Svizzera in bici, la Svizzera in MTB, la Svizzera in skating e la Svizzera in canoa) si sono aggiunte anche le offerte invernali: escursioni, ciaspolate, sci di fondo e slittino.

Contatto
Fondazione SvizzeraMobile
031 318 01 28
info@schweizmobil.ch
www.schweizmobil.ch

MUSIKDORF ERNEN

IL FESTIVAL CON IL CUORE

Il festival Musikdorf Ernen è divenuto ormai un fattore irrinunciabile per l'economia locale.

Francesco Walter, sovrintendente del festival Musikdorf Ernen

Da 45 anni Musikdorf Ernen è un progetto culturale di successo nel Vallese. Ogni estate propone una vasta gamma di concerti di musica da camera, pianoforte, jazz, orchestra e barocca. Oltre a eventi di lettura e a un laboratorio di biografia, il programma prevede anche un seminario di scrittura diretto dalla famosa scrittrice di romanzi gialli Donna Leon. È un festival con il cuore: ad Ernen si danno appuntamento ospiti e musicisti con in comune la passione per la musica, la natura e le delizie culinarie. Sin dall'inizio la promozione di giovani musiciste e musicisti ha assunto una posizione fondamentale nelle master class.

Musikdorf Ernen nel Vallese è famoso al di là delle frontiere nazionali.

UN SUCCESSO IN CRESCENDO

Negli ultimi 15 anni l'organizzazione del festival è diventata più professionale. Il budget è cresciuto da 220 000 a 760 000 franchi. Dal 2004 a oggi il numero di biglietti venduti è più che triplicato. Il generoso finanziamento iniziale di Innotour ha permesso ad Ernen di posizionarsi con successo come villaggio musicale.

Il festival Musikdorf Ernen rappresenta un arricchimento per gli abitanti del villaggio, gli ospiti, i musicisti e per l'economia locale e regionale. I turisti aggiuntivi che visitano il festival alloggiano in alberghi, appartamenti di vacanza, consumano pasti nei ristoranti e fanno acquisti nei negozi locali. Anche il 50 per cento delle spese dell'organizzazione rimane nel Vallese.

«IL FESTIVAL MUSIKDORF ERNEN RAPPRESENTA UN ARRICCHIMENTO PER GLI ABITANTI DEL VILLAGGIO, GLI OSPITI, I MUSICISTI E PER L'ECONOMIA.»

PANORAMA

Atout
Con il festival Musikdorf Ernen il villaggio montano del distretto di Goms offre una proposta culturale letteraria e musicale ad alto valore aggiunto per l'economia locale.

Contatto
Musikdorf Ernen
027 971 10 00
mail@musikdorf.ch
www.musikdorf.ch

ARGOMENTO FOCALE INNOTOUR: DESTINAZIONI E REGIONI TURISTICHE

Innotour destina la maggior parte dei propri fondi al finanziamento di progetti nazionali, ma sostiene anche quei progetti regionali e locali che hanno carattere di modello a livello nazionale e che sono in grado di accrescere la competitività della Svizzera come Paese turistico. Obiettivo: far sì che il maggior numero possibile di attori turistici traggano vantaggio e ispirazione dalle esperienze innovative maturate altrove nello stesso settore.

Ad esempio, la gestione delle destinazioni turistiche di terza generazione, un progetto innovativo regionale promosso dall'Università di San Gallo e sostenuto da Innotour, ha dato nuovi impulsi al turismo nazionale in termini scientifici e pratici. Anche il festival Musikdorf Ernen, altro progetto sostenuto da Innotour, è un esempio ben riuscito di come lo sviluppo di un prodotto regionale possa assumere carattere di modello per il turismo di tutto il Paese.

GESTIONE DELLE DESTINAZIONI TURISTICHE DI TERZA GENERAZIONE

NUOVI IMPULSI A LIVELLO PRATICO E SCIENTIFICO

Sostenuto da Innotour, l'innovativo progetto dell'Università di San Gallo ha aperto nuove prospettive a una pianificazione e a uno sviluppo delle destinazioni in linea col mercato.

Prof. Dr. Pietro Beritelli, dell'Institute for Systemic Management and Public Governance dell'Universtità di San Gallo

Il progetto «Gestione delle destinazioni di terza generazione» si è svolto in due tappe. Entrambi i sottoprogetti in cui era suddiviso sono stati promossi da Innotour. Il primo riguardava la nuova percezione del ruolo delle organizzazioni turistiche. Le conclusioni che ne sono state tratte, e che riguardano le regioni di Interlaken, San Gallo-Lago di Costanza e Nyon Région Tourisme, dicono che la percezione di una destinazione deve essere più pratica e tenere conto del punto di vista dei turisti.

Il secondo sottoprogetto ha individuato invece i flussi turistici e ha mostrato quali effetti possono avere per le organizzazioni turistiche. Le regioni che vi hanno partecipato sono Fribourg Region, Giura e Regione dei Tre Laghi, Coira, Toggenburgo, Hasliberg e Schaffhauserland Tourismus.

NUOVI IMPULSI

I risultati hanno dato nuovi impulsi sia a livello pratico che scientifico. Ne è derivato un approccio basato sul flusso di visitatori, che aiuta gli attori della destinazione turistica a comprendere la varietà della domanda in un determinato territorio e a prendere decisioni e iniziative mirate.

Nella pratica il metodo ha dato ottimi risultati, in particolare per quanto concerne la ripartizione del lavoro tra organizzazioni turistiche e attori, lo sviluppo di nuove aree esperienziali, la stima del potenziale degli investimenti e lo sviluppo della città e dei suoi quartieri.

APPLICAZIONE DEI RISULTATI A LIVELLO MONDIALE

A San Gallo, l'Institute for Systemic Management and Public Governance per la gestione delle destinazioni sostiene progetti in Svizzera fin dal 2013. Nei Paesi limitrofi il metodo è stato ripreso nella regione del Lago di Costanza-Vorarlberg, in diverse località del Trentino, sulle Alpi Marittime e in Valpolicella in collaborazione con Trentino School of Management. Nel frattempo, grazie alla cooperazione con Swisscontact, il metodo è stato adottato anche da destinazioni turistiche in tutto il mondo: Laos, Macedonia, Kosovo, Indonesia, Tunisia, Colombia e Guyana britannica.

«UNENDO LE FORZE E LE COMPETENZE, GLI OPERATORI POTRANNO OTTENERE MOLTO DI PIÙ CON LE STESSE RISORSE.»

Damian Constantin, direttore di Valais/Wallis Promotion

PANORAMA

Atout
Il modello di gestione delle destinazioni di San Gallo serve a comprendere i flussi turistici strategici.

Contatto
Prof. Dr. Pietro Beritelli, IMP-HSG Research Center for Tourism and Transport
071 224 23 46
pietro.beritelli@unisg.ch
www.sgdm.ch

ALTRI IMPULSI: TUTTI I PROGETTI INNOTOUR SI TROVANO AL SITO www.seco.admin.ch/innotour

CONTATTO
Christoph Schlumpf
Responsabile del programma Innotour
christoph.schlumpf@seco.admin.ch
058 462 27 15

DOMANDE INNOTOUR
Segreteria di Stato dell'economia SECO
Politica del turismo, Innotour
Holzikofenweg 36
3003 Berna

Editore: Segreteria di Stato dell'economia, SECO, Direzione per la promozione economica, Politica del turismo, 3003 Berna. Coordinamento/redazione: Communicators AG, Berna/Zurigo/Lucerna. Versione francese: Liliane Morend, Troinex. Versione italiana: Marina Graham, Gümligen. Layout: Leuzinger+Partner, Berna. Stampa: Ruch AG, Ittigen. Tiratura: 2000 copie