

PRESENTAZIONE MODELLO SAN GALLO PER IL DESTINATION MANAGEMENT

PAOLO GRIGOLLI

RAVENNA, 15 NOVEMBRE 2018



1

- Evoluzione del turismo

2

- Metodo San Gallo

3

- Esempi di applicazione

4

- Esercitazione

correre nell'opera
Giovanni Anselmo, 1971





“ Tutti ancora dormivano. Ho aperto la porta e mi sono messo a correre, come quando ero bambino. ”

Davide, avvocato - I prati del Trentino, giugno 2008 - foto Alex Majoli/Magnum Photos

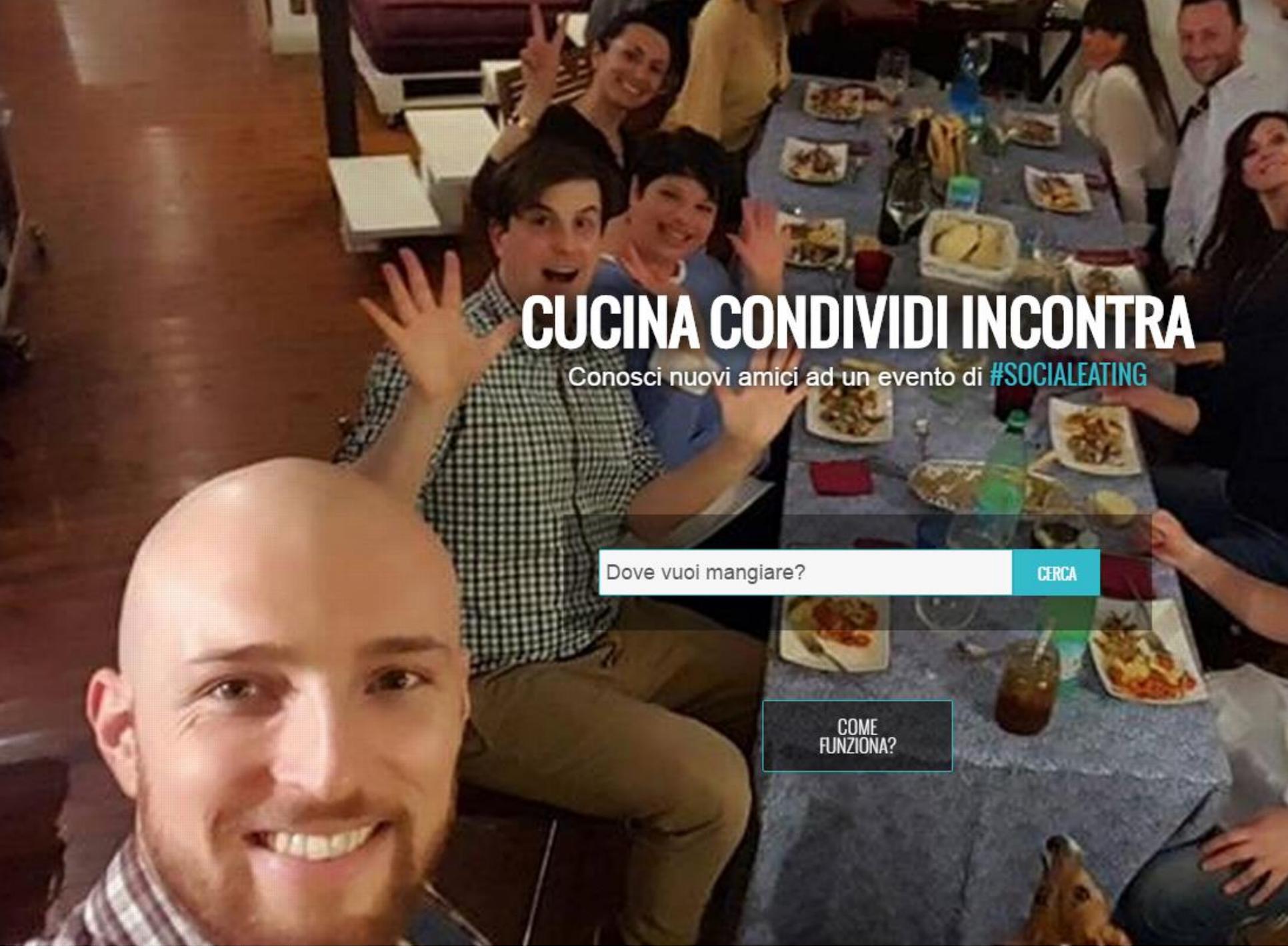


ESPERIENZE VERE

The Artist is Present

Marina Abramovic, Moma-New York, 2010





CUCINA CONDIVIDI INCONTRA

Conosci nuovi amici ad un evento di [#SOCIALEATING](#)

Dove vuoi mangiare?

CERCA

COME
FUNZIONA?

8 Risultati : Firenze, FI, Italia

Città

CERCA

Raggio

20Km

Tipologia



Ospiti

2 Ospiti

Altri posti

Valore

0 €

100 €

Data



RIMUOVI FILTRI

Categorie

Home Food

Location Inusuale

Home Food

GIO 10 NOVEMBRE
ultimo posto

gbjack propone:
CENA FRA AMICHE

📍 FIRENZE

Serata fra amiche, semplice incontro fra donne colleghe magari vecchie amiche di scuola... Ho provato a creare questo...

€ 16,00 [ESPLORA](#)

Home Food

VEN 11 NOVEMBRE
solo 3 posti

gbjack propone:
CENA D'AUTUNNO

📍 FIRENZE

Cena d'autunno sui tetti di Firenze. Vi aspetto per gustare semplice cibo della tradizione fiorentina in un'atmosfera...

€ 18,00 [ESPLORA](#)

Home Food

atavoladaricciola
PARLIAMO DI

📍 TAVOL

Altro ciclo di degustazioni novembre. 2 incontri da ogni sera 2 vini e assaggi

€ 18,00

Location inusuale

SAB 12 NOVEMBRE
ancora 6 posti

saras propone:
NOVEMBRE NELLA DIMORA MEDICI

📍 FIRENZE

Una cena in una location indimenticabile; in una dimora storica della famiglia Medici, in una delle strade più caratteristiche...

Home Food

SAB 12 NOVEMBRE
6 posti

sk propone:
UNA SARATA AL CAMINO

📍 FIRENZE

Caminetto acceso, vino, castagne, musica e compagnia...una serata da ricordare!

Home Food

gbjack propone:
CENA DEL PONTE

📍 FIRENZE

Cena tipica Toscana per festeggiare il ponte dello splendido...



couchsurfing

Share your life

Find hosts to stay with in over 100,000 cities
and connect with travelers from all over the
world.

Sign Up

Log In

Registrati

BENVENUTO A CASA

Affitta alloggi unici dagli host locali in 190 paesi.

Come Funziona

Dove vuoi andare?

Check-In

Check-Out

1 Ospite ▼

Cerca

Solo per il weekend

Sightfeeling non solo sightseeing



L'esperienza è il nuovo status symbol



Il marketing delle destinazioni: dai territori alle esperienze

- Promuovere una destinazione a partire solo dal territorio non basta più
 - La vera sfida per le destinazioni è passare dall'offrire territori ad offrire esperienze coerenti con le motivazioni/passioni di target differenti

CREATE THE WORLD YOU WANT TO LIVE IN:

[Register to Vote >>](#)

FIND A NEW EXPERIENCE

Discover and book unique experiences offered by local insiders.

Where are you going?



Top Destinations: Los Angeles / Paris / New York / London / Barcelona / Rome / San Francisco / [More...](#)



A historian, guide, and friend all rolled into



Always the highlight of our trip. Put Vayable on



E tu perché ami viaggiare?

Ammettilo, hai bisogno di una vacanza... ma dove andare? Lasciati aiutare e troveremo il tuo viaggio ideale!

Cosa cerchi mentre sei in vacanza?

Per esempio: sci alpino o fotografia

Dove vuoi andare?

Ovunque nel mondo



Home > Gite in bicicletta > Italia

Cosa cerchi mentre sei in vacanza?

Gite in bicicletta ✕

Aggiungi altro

Dove vuoi andare?

Italia ✕

Aggiungi altro



Le migliori destinazioni per le gite in bicicletta
in Italia

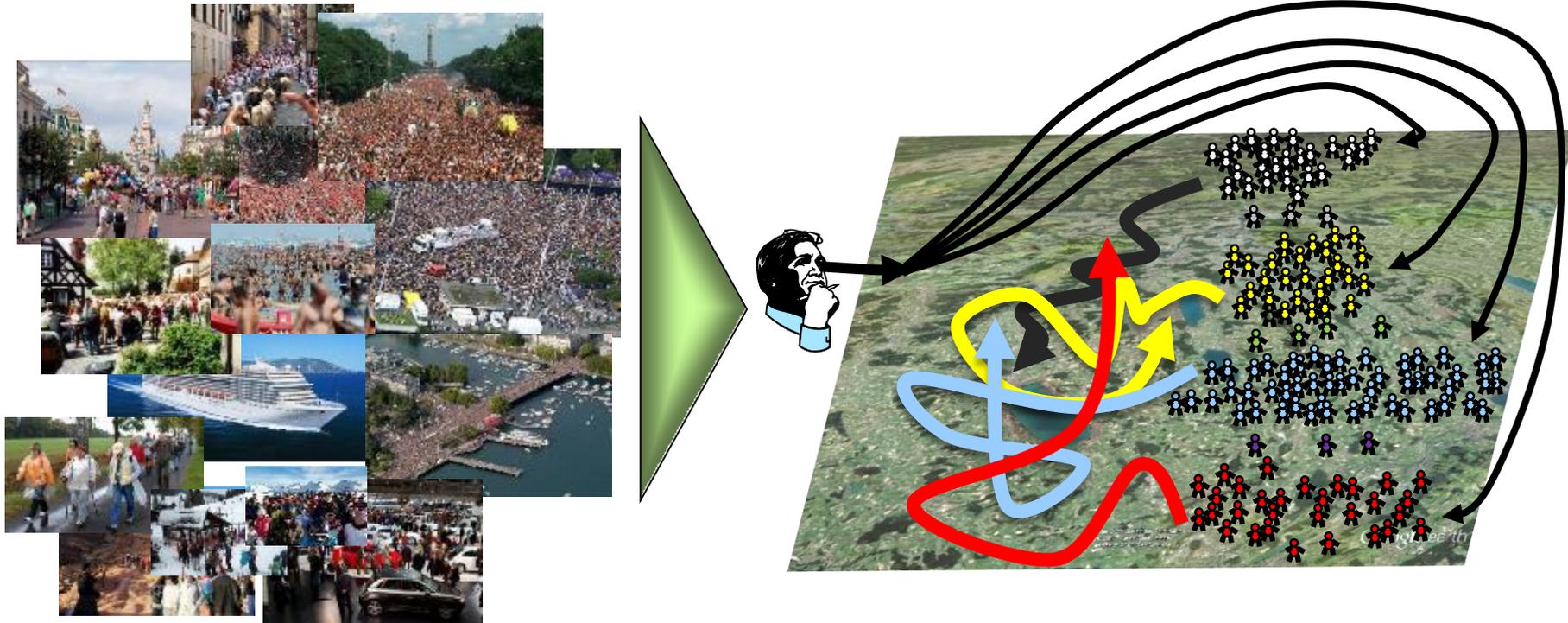
Rimini, Italia

Rimini ti aspetta!

Da sempre una delle mete turistiche preferite dagli italiani, Rimini è spiaggia e non solo, e vanta una distesa

Cos'è l'analisi dei flussi?

Il metodo San Gallo > Guardiamo il territorio attraverso le esperienze dei visitatori



Il metodo consente di **mappare il movimento del turista sul territorio**, individuando i **centri di offerta/attrazione** che attiva lungo il suo percorso.

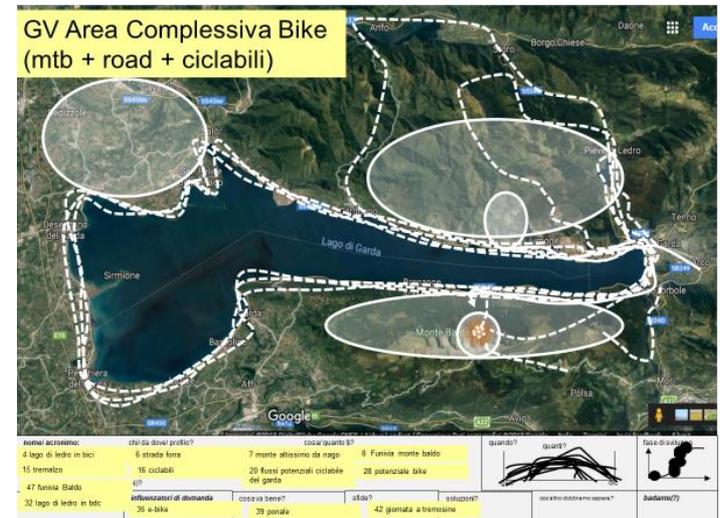
Metodo San Gallo

Il metodo SGDM (The St. Gallen Model for Destination Management®) parte dall'idea che è il turista a "creare la destinazione turistica decidendo cosa fare, dove andare, quali servizi utilizzare".

Il flusso di visita diventa quindi l'unità di analisi su cui basare progetti e strategia

È possibile costruire progetti partendo da flussi singoli...

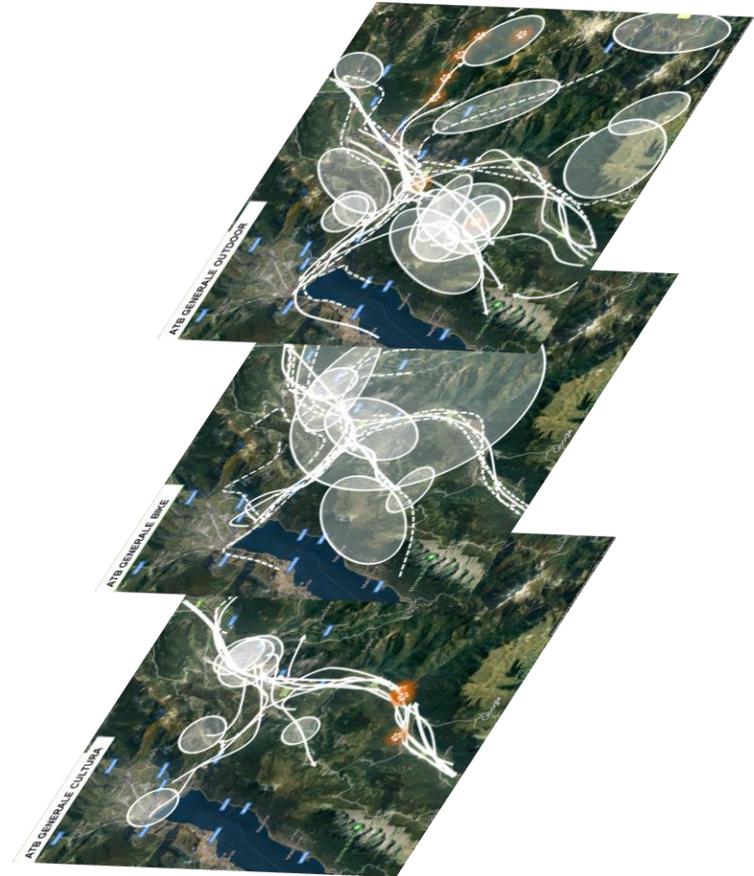
...oppure aggregati in base a caratteristiche ed esigenze comuni



L'analisi dei Flussi

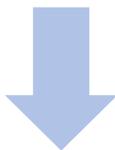
I Flussi:

- sono il punto di partenza per elaborare strategie di creazione di prodotto
- hanno valore in sé, considerati individualmente, ma anche **aggregati**, per capire come si articola la fruizione turistica attorno a specifici **tematismi**, che caratterizzano un numero cospicuo di flussi
- **aggregati per tematiche e/o collegamenti, generano un'area spaziale definita dal turista**, in grado di creare **business** cioè entrate e reddito.

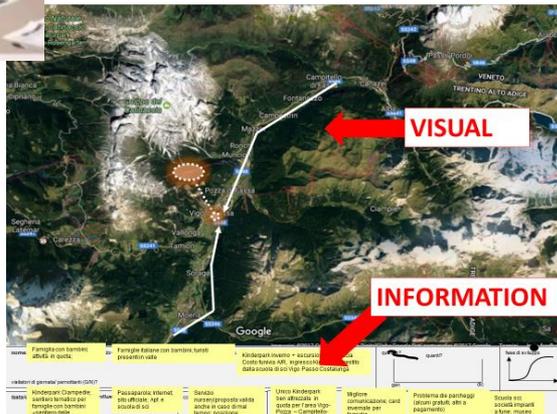


Gli step dell'analisi: dalla mappatura alla strategia

1. Disegnare le mappe con gli operatori



2. Registrare ed analizzare i flussi



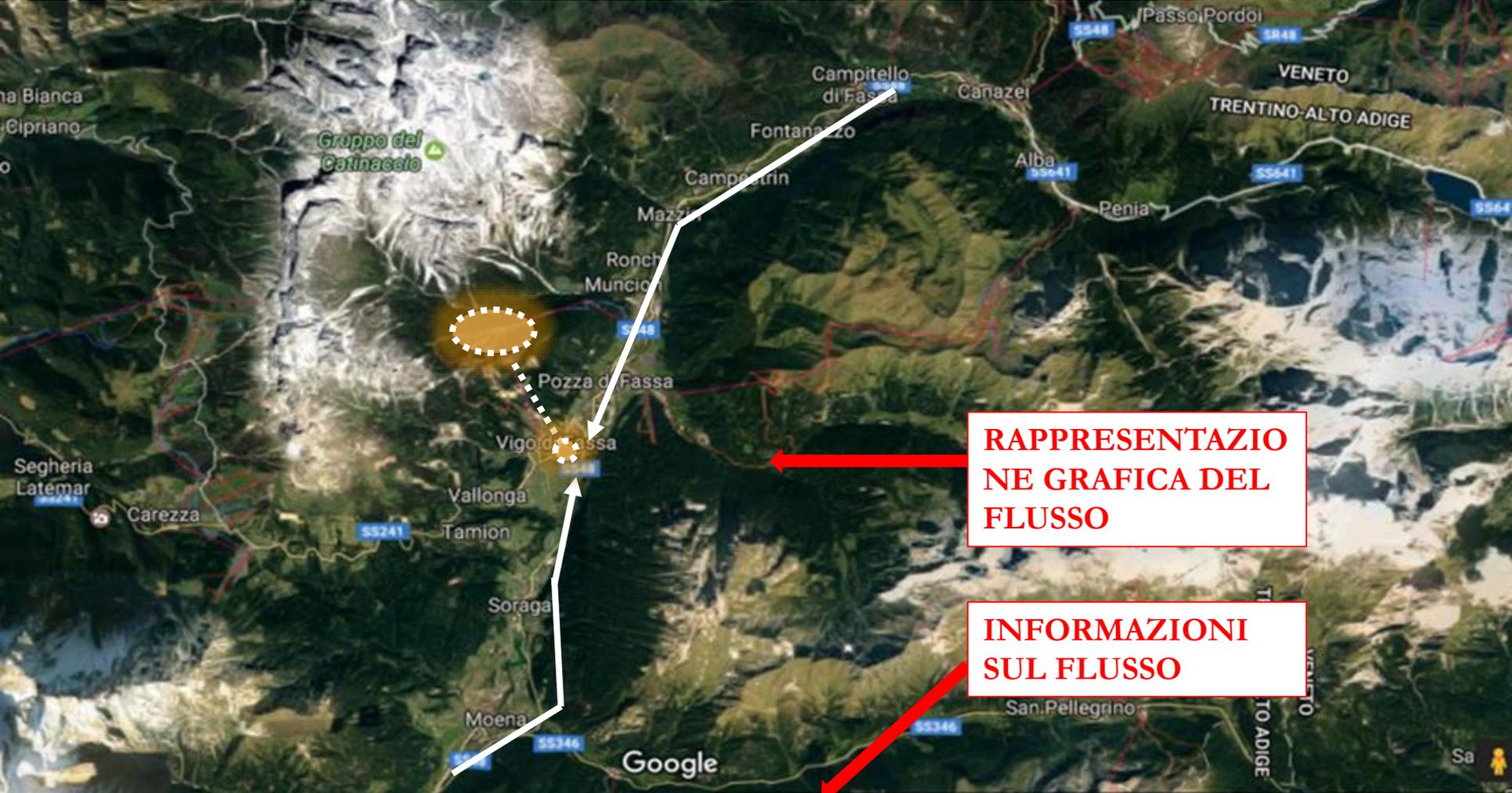
3. Sovrapporre i flussi per «leggere» il territorio



4. Validare i risultati con gli operatori (destinorama)



Tracciare i flussi sulle mappe: 2 tipi di informazione



RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEL FLUSSO

INFORMAZIONI SUL FLUSSO

nome/	Famiglia con bambini; attività in quota;	Famiglie italiane con bambini; turisti presenti in valle	Kinderpark inverno + escursione Gardaccia Costo funivia A/R, ingresso Kinderpark gestito dalla scuola di sci Vigo Passo Costalunga	quando? quanti?	fase di sviluppo	
visitatori di giornata/ pernottanti (G/N)?				gen	dic	
testa/€	Kinderpark Ciampedie; sentiero tematico per famiglie con bambini «sentiero delle	Passaparola; Internet; sito ufficiale; Apt e scuola di sci	Servizio nursery (proposta valida anche in caso di mal tempo; posizione;	Unico Kinderpark ben attrezzata in quota per l'area Vigo-Pozza – Campitello-	Migliore comunicazione; card invernale per famiglie	Problema dei parcheggi (alcuni gratuiti; altri a pagamento)
						Scuola sci; società impianti a fune; museo

compilare le mappe: legenda

NOME
 come si chiama il flusso?
 (nome attività/ esperienza,
 oppure tipo di target/pubblico
 collegato) ?

PROFILO
 chi sono i turisti che
 generano il flusso? Da dove
 vengono? Come sono
 arrivati qui e perché?

TESTA DI SISTEMA
 ci sono soggetti
 indispensabili per il
 flusso? Senza i quali
 l'attività/ esperienza
 non potrebbe
 avvenire? (es.
 impianti per lo sci
 alpino, cantine per la
 degustazione, rifugi
 per i trekking a
 tappe,
 accompagnatori per
 specifici itinerari)

INFLUENZATORI
 chi influenza la
 decisione dei
 turisti che
 generano il flusso?
 Dove vengono a
 sapere
 dell'attività/ esperi
 enza e/o
 attraverso chi la
 scelgono? (es.
 mezzi di
 comunicazione,
 passaparola, tour
 operatori etc.)

SFIDE?
 cosa c'è da
 migliorare
 riguardo a
 questo flusso?

SOLUZIONI
 come si
 potrebbe
 migliorare?

QUANDO
 Indicare con
 una curva
 stagionalità,
 periodo o date

FASE DI SVILUPPO
 in quale fase
 di sviluppo si
 trova il flusso?
 È all'inizio
 oppure è già
 maturo?

nome/ acronimo:	da dove/ profilo?	cosa/ quanto \$?	quando?	fase di sviluppo
visitatori di giornata/ pernottanti (G/N)?				
testa/e di sistema	influenzatori di domanda	cosa va bene?	sfide?	soluzioni?
			cos'altro dobbiamo sapere?	badante(?)

Geometrie variabili > sovrapporre i flussi per temi, problematiche, collegamenti

CONCENTRAZIONE NELLA DX OROGRAFICA

STRESS SULLA STRADA DI VALLE

**AVVICINAMENTO IN QUOTA - SIGHTSEEING
TREKKING IN GIORNATA**

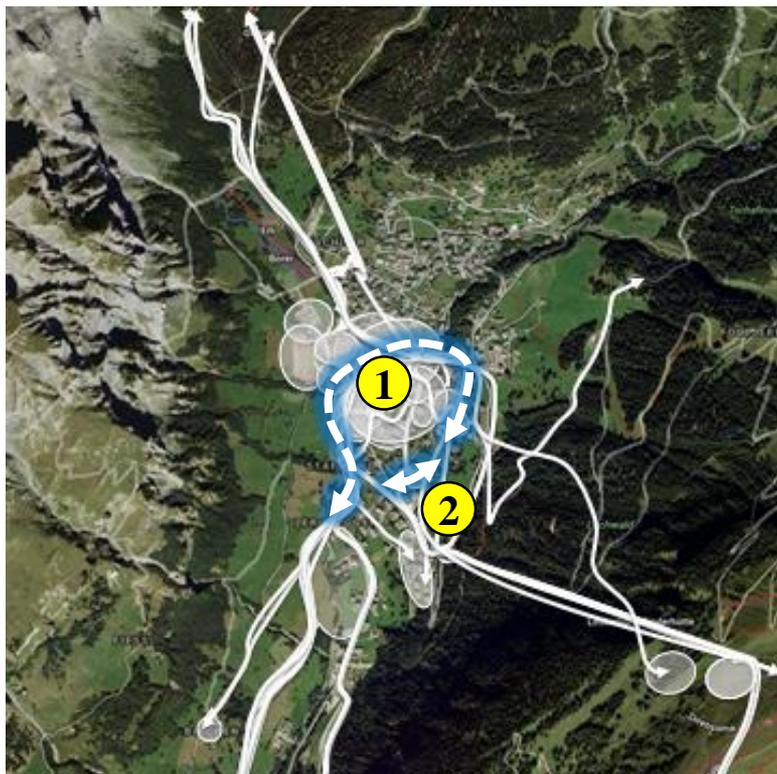
MATURITA' FLUSSI MEDIO ALTA

nome/a	Trentino skisunrise	M Lago di Carezza	e val Sassolungo	Turisti invernali che non sciano	Escursioni ghiacciaio marmolada	quar	fa
visitato	Turisti mediamente Escursione Alpe Lusia	Giornalieri esper liani	Suoni delle Dolomiti	Funivia sass pordoi in giornata	Famiglia con bambini; attività in quota;	XXXXXXXXXX	fa Milippo
testa/e	Escursioni a piedi - in quota - pernottanti da 5 a 7 giorni	Giro Sassolungo	Escursionisti	FLUSSO FMBRIONAI F?	Albe in malga	Pera- Gardeccia- Ciampiede	Trekkers e alpinisti Uomo - donna 30-60 anni
						soluzioni?	Turisti extraeuropei attratti da dolomiti unesco

...o anche per identificare e discutere sfide riguardo a pianificazione territoriale/ urbana, sistemi di traffico e viabilità, sviluppo di attrazioni, ecc.

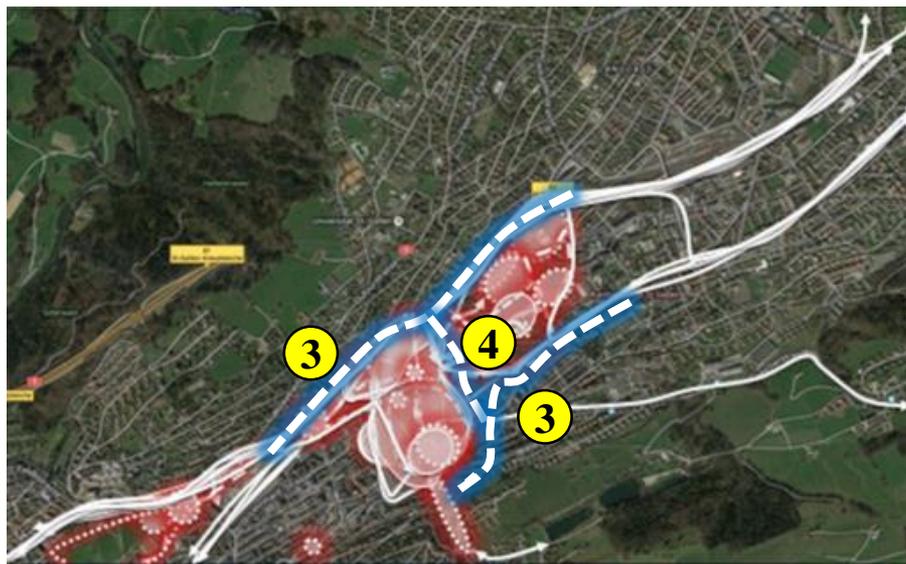
Esempio Leukerbad

Geometria variabile di attuali FSV nel/ attraverso il villaggio



Esempio St. Gallen

Geometria variabile di attuali FSV (visitatori e indigeni, selezione di FSV per attività/ attrazioni/ eventi 'culturali' nel centro città)



Outdoor - Bike

TEMA INTERAMBITO > flussi che oltrepassano i confini della destinazione:

- Maggioranza di flussi relativi a ciclabili (esistenti e in progetto) > nuova ciclabile come ulteriore opportunità per vivere il Garda come destinazione unica
- Area Monte Baldo segnalata come opportunità da sviluppare > potenzialità anche in ottica trail/enduro
- MTB - Flussi che dialogano con altre aree: Ledro, Baldo (Malcesine/Brentonico) > sviluppare sinergie per superare limiti interni (es. limiti a trail building)



nome/acronimo:	chi da dove/profilo?	cosa/quanto?*	quando?	quanti?	fase di sviluppo
4 lago di ledro in bici	6 strada forna	7 monte altissimo da nago	8 Funivia monte baldo		
15 tremalzo	16 ciclabili	20 flussi potenziali ciclabile del garda	28 potenziale bike		
47 funivia Baldo	4)?				
32 lago di ledro in bdc	influenzatori di domanda	ossava bene?	solida?	soluzioni?	con altro dobbiamo sapere?
	35 e-bike	39 ponale	42 giornate a tremasina		badante(?)

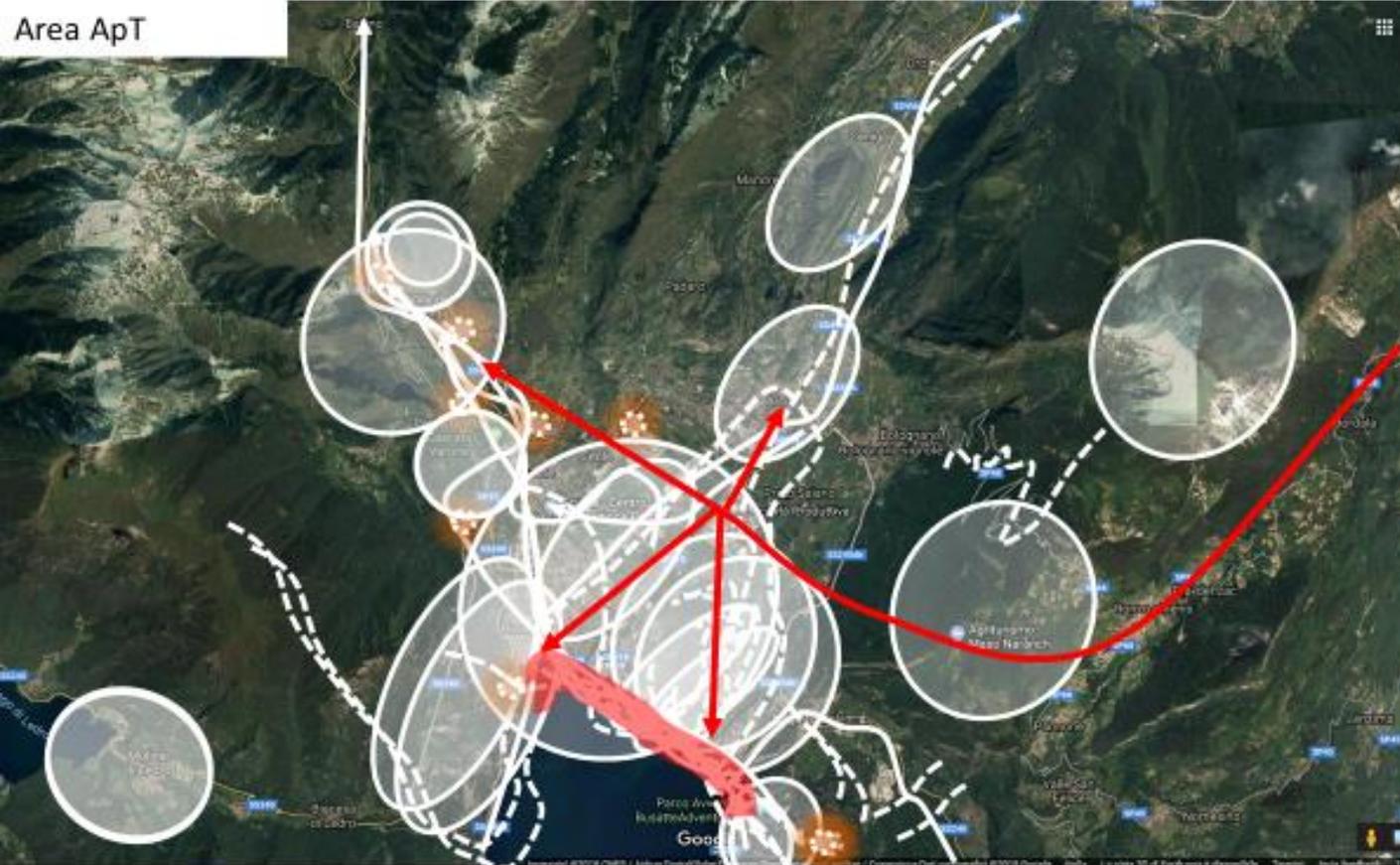
INTERVENTI TRASVERSALI:

- miglioramento infrastruttura (trail, segnaletica).
- Specializzazione (famiglia, MTB esperti, ciclista su strada).

Congestione soprattutto nell'area lungolago Riva-Torbole.

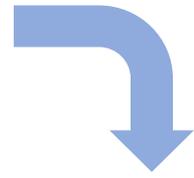
Possibili soluzioni:

- Località produttiva come hub di mobilità > smistamento flussi
- Soluzione chiusura al traffico (parziale o totale) del lungolago nel tratto Riva – Torbole
- Parcheggi di testa e sistema di navette per alleggerire la pressione sulle zone di maggiore concentrazione dei flussi (es. Rivetta)

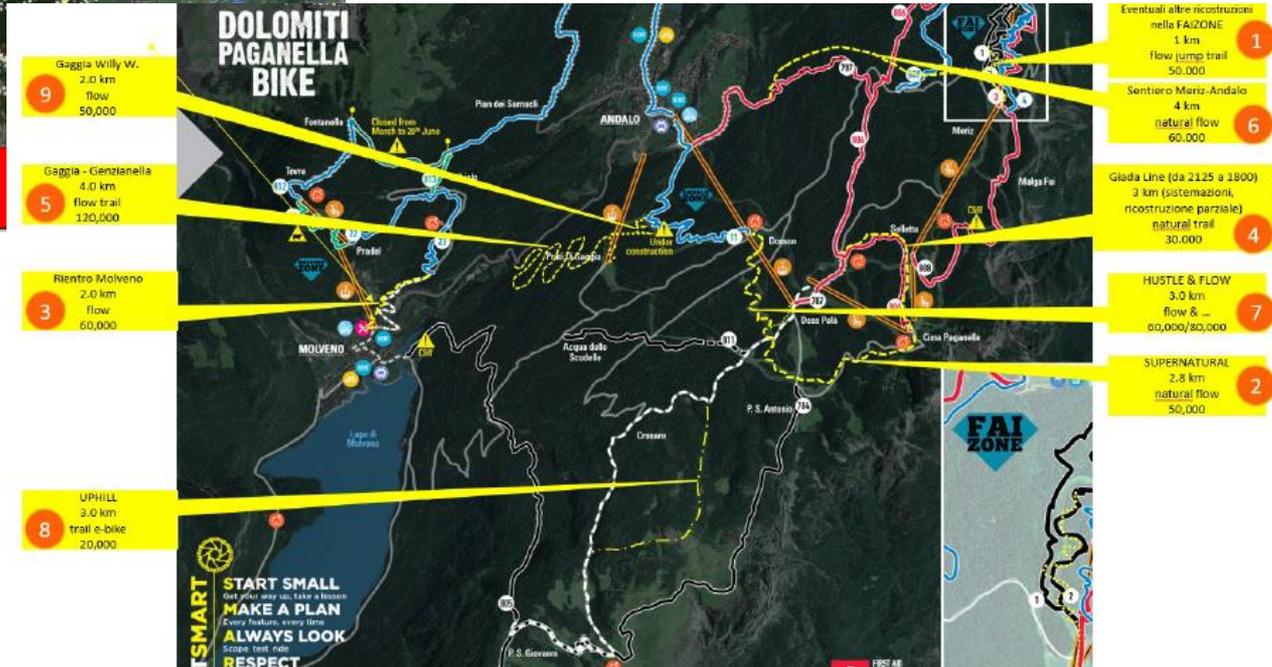


nomi acronimo:	chi da dove? profilo?	cosa/quanto \$?	quando?	quanti?	fase di sviluppo
1 castello arco	2 brione	4 percorso confine prima guerra mondiale	9 giro forti grande guerra		
15 musei	25 città arte veneto	30 mercatini di natale rango termo	39 percorsi grande guerra	con altro dobbiamo aspettare?	badante(?)
restate di sistema	influatori di domanda				

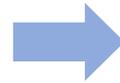
Dai flussi al product design: Bike Resort Dolomiti Paganella



Geometria variabile
Sport intensivo



Dai flussi al service design: Piano di Mobilità in Val di Sole



stazione attuale

service brand

cartina della rete

orari delle linee

integrazione cd

Daolasa

find your bus

1 Daolasa - Malè

2 Daolasa - Passo del tonale

3 Daolasa - Pejo

4 Daolasa - Madonna di Campiglio

ViaSole |

Daolasa

find your bus

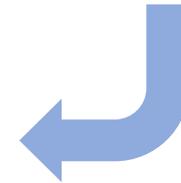
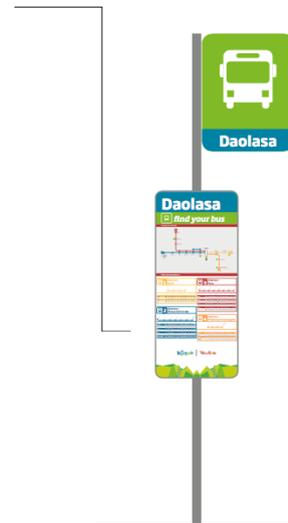
1 Daolasa - Malè

2 Daolasa - Passo del Tonale

3 Daolasa - Pejo

4 Daolasa - Madonna di Campiglio

ViaSole |



MOBILITÀ, SOSTENIBILITÀ E VACANZA GREEN

FIND YOUR SKIBUS

- Progetto Mobilità Invernale e comunicazione collegata

MOBILITÀ ESTIVA

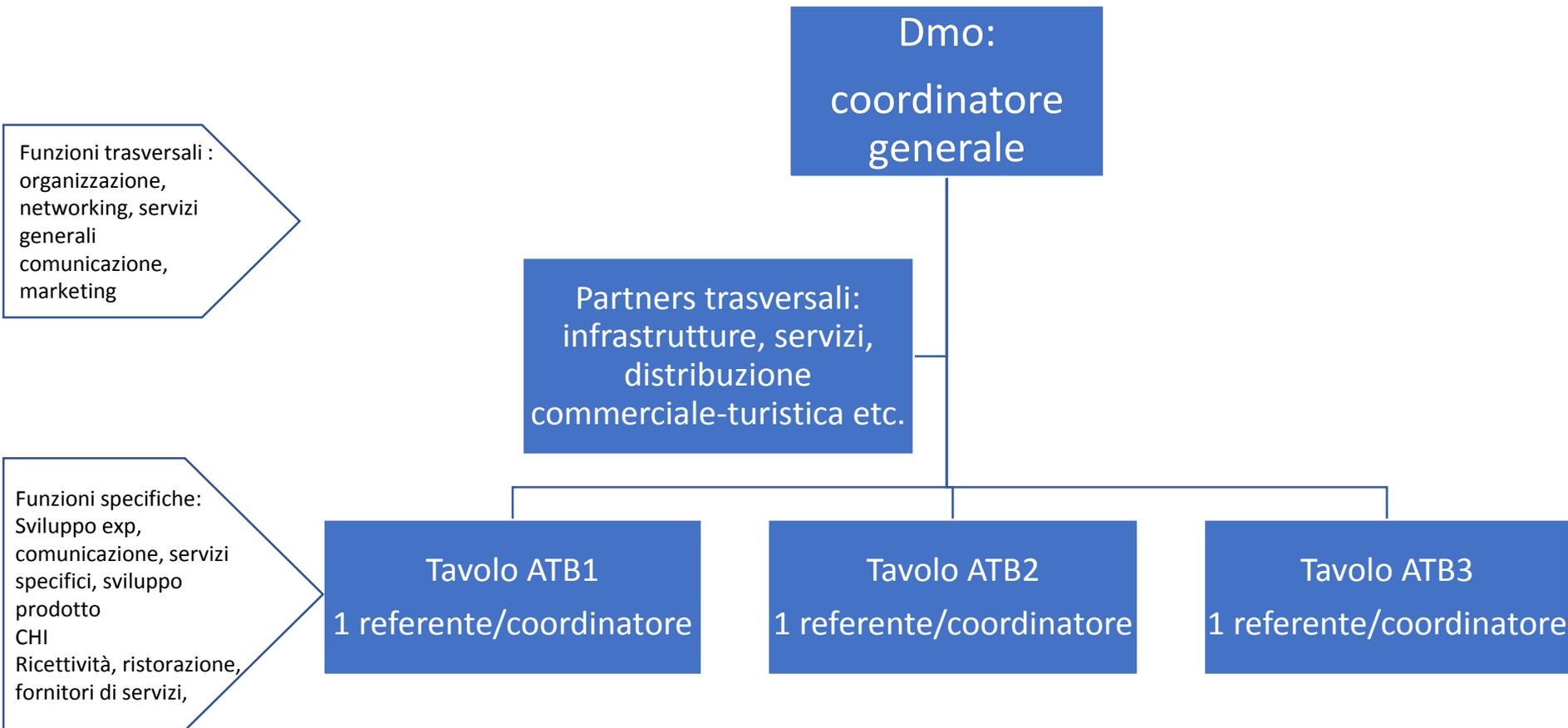
- Piano in fase di elaborazione con Helios e Netmobility

MOBILITÀ DA E PER LA VAL DI SOLE

- Progettazione con partner Trentino Trasporti, Flixbus, FrecciaBus, etc.

Supporto organizzativo: i tavoli di lavoro/1

Esempio di organizzazione per tavoli/gruppi di lavoro creati in base all'analisi dei flussi



Tavoli > Progetti per rispondere alle esigenze evidenziate dai flussi

Supporto organizzativo: i tavoli di lavoro/2

Chi partecipa:

- Operatori della destinazione, principalmente identificati come teste di sistema nell'analisi dei flussi (attori del territorio che rendono possibile un flusso turistico). Si può individuare un gruppo ristretto OPERATIVO (5/10 persone) con funzione di coordinamento del lavoro che convoca periodicamente sessioni/aggiornamenti “plenari” con gli eventuali altri membri.

Quali sono le responsabilità dei membri:

- Responsabilità legate agli specifici progetti, definite nelle relative roadmap

Quali obiettivi e risultati si prefiggono i tavoli:

- Sviluppare progettualità legate a determinati flussi/temi. Le progettualità possono riguardare diversi aspetti: servizi all'ospite per una migliore fruizione del territorio, la creazione di esperienze, realizzazione di strutture per facilitare/migliorare l'accesso alle risorse del territorio, iniziative mirate di promozione/marketing. La durata dei mandati può dipendere ad esempio dalla durata dei progetti in fase di realizzazione. La composizione dei tavoli può variare/evolversi in base ai progetti attivi.

Supporto organizzativo: i tavoli di lavoro/3

Ruolo della Dmo rispetto ai progetti:

- Compito generale: coordinamento e regia dei progetti e dei tavoli. Verso alcuni progetti potrà avere un compito di gestione diretta e anche di finanziamento.
- Attività di “advocacy” presso gli stakeholder territoriali chiave, le amministrazioni pubbliche e i soggetti “dotati di portafoglio” in ottica di sviluppo di “policy” territoriali (mobilità, urbanistica, sostenibilità).

Come tradurre i progetti in pratica:

- I progetti che emergono dai tavoli devono essere sottoposti al cda rispetto al ruolo richiesto al consorzio: gestione diretta/indiretta, sostegno e partecipazione (economica, logistica, comunicazione/promozione), “endorsement” / fundraising, etc
- I tavoli hanno anche il ruolo di “promozione” del metodo dei flussi e dei progetti sul tavolo presso gli altri stakeholder della destinazione. Questo si può tradurre in varie modalità, dall’organizzazione di incontri a tema alla comunicazione one to one.

Supporto organizzativo: le schede progettuali

Esempio di attività di progettazione all'interno dei tavoli

Tema	Individuato il tema di lavoro del tavolo
Tipo intervento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Specificare l'intervento/azione sul prodotto/servizio
Obiettivi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obiettivi che si vogliono ottenere tramite lo specifico intervento/azione
Teste di sistema	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gli attori-chiave del mercato, ossia quelli in grado di movimentare e orientare i flussi
Altri partner	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stakeholders individuati tra operatori di: ricettività alberghiera ed extra-alberghiera, produttori locali, operatori specializzati etc.
Ruolo team SMTC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Affiancare il tavolo con supporto strategico on site partecipando al tavolo e a distanza con analisi desk, benchmark, case study e study visit.