

Allegato all'Avviso Pubblico

LINEE GUIDA PER L'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA

Sommario

1 - Premessa di metodo	2
2 - Definizioni	3
3 - Sintesi dei passaggi	3
4 - Accesso alla piattaforma	3
5 - Aree di servizio	4
6 - Attività propedeutiche alla definizione delle iniziative	4
a) Analisi	4
b) Obiettivi	5
7 - Descrizione delle iniziative	5
8 - La co-progettazione con TPT e la validazione delle iniziative	7
9 - Generazione del progetto ed invio a Sviluppo Toscana	7
10 - Monitoraggio delle iniziative	8

1 - Premessa di metodo

Tuscany Together è la piattaforma digitale utilizzata dai soggetti della governance del turismo (Ambiti Turistici della Toscana e Toscana Promozione) per definire la pianificazione degli interventi di promozione e di gestione delle destinazioni turistiche della Toscana.

La piattaforma ha lo scopo di orientare l' "agire strategico", ovvero un processo strutturato attraverso il quale ciascun attore della governance della promozione turistica toscana individua, sviluppa e misura le proprie iniziative in modo condiviso, sulla base di obiettivi ben definiti.

L'**architettura della piattaforma** cerca dunque di riproporre tale processo, basato su alcuni **concetti di base**:

- a)** Prima di definire una iniziativa è necessario fare alcune **valutazioni preliminari**:
 - operare alcune scelte strategiche, definendo su quali **mercati** e su quali **aree di prodotto** intervenire;
 - svolgere una **analisi dei fattori sui quali intervenire** e delle criticità da superare, al fine di definire i risultati da perseguire;
- b)** Ogni iniziativa deve avere un **obiettivo chiaro**:
 - qualunque iniziativa nel turismo, per avere una funzione di sviluppo, deve porsi **obiettivi di competitività**, ovvero agire su uno di quei fattori in grado di conseguire progressi concreti sulla competitività turistica della destinazione;
 - nella prospettiva dei turisti, i fattori di competitività sono 5: **Attrattività, Accesso alle destinazioni, Accoglienza, Affermazione del Brand, Acquistabilità dell'offerta commerciale**;
 - qualunque iniziativa/azione deve dunque riferirsi ad uno dei 5 fattori di competitività sopra indicati. Per semplicità, la piattaforma divide gli interventi in due grandi aree: **Management delle destinazioni** (Attrattività, Accesso alle destinazioni, Accoglienza) e **Promozione delle destinazioni** (Affermazione del Brand, Acquistabilità dell'offerta commerciale);
- c)** Ogni iniziativa deve essere **misurabile e misurata**:
 - quando si definisce un intervento è necessario determinare come misurare (KPI) le attività e gli investimenti (**input** dell'azione), i risultati (**output** conseguiti) e gli **impatti** reali sugli obiettivi (come effettivamente l'intervento ha migliorato l'accoglienza, l'attrattività, etc).

2 - Definizioni

Per **iniziativa** si intende un'azione, un'attività, un *intervento* che serve per raggiungere un obiettivo.

Per **progetto** si intende un *complesso di iniziative*, programmate secondo un'unica strategia, attuate con un'unica organizzazione e con un piano finanziario organico.

3 - Sintesi dei passaggi

Il lavoro da fare sulla piattaforma

In relazione all'Avviso pubblico, gli Ambiti turistici possono proporre **progetti composti da una o più iniziative di Destination Management**.

Ai sensi dell'Avviso, i progetti possono contenere iniziative riguardanti unicamente l'**Attrattività** e l'**Accoglienza** (Area Management delle destinazioni).

Attraverso la piattaforma gli Ambiti potranno progettare le singole iniziative che comporranno il progetto da candidare, sottoporle alla validazione di Toscana Promozione Turistica (TPT) e scaricare la scheda-progetto da candidare ai sensi dell'Avviso.

Qui di seguito una **sintesi dei principali passaggi** che occorrerà seguire sulla piattaforma:

- completare/controllare le informazioni preliminari di analisi;
- identificare obiettivi;
- definire iniziative;
- ricevere la validazione delle iniziative da TPT;
- scaricare la scheda-progetto contenente le iniziative validate per l'invio a Sviluppo Toscana;
- monitorare l'attuazione delle iniziative.

4 - Accesso alla piattaforma

Alla piattaforma hanno accesso gli Ambiti turistici della Toscana, con le password in loro possesso ricevute da Toscana Promozione Turistica.

L'accesso alla piattaforma avviene dall'indirizzo web: **ambiti.toscanapromozione.it**

5 - Aree di servizio

Per il supporto al corretto utilizzo della piattaforma ed una efficace programmazione degli interventi, sono disponibili nell'**Area documentale** un vocabolario di definizioni dei termini utilizzati dalla piattaforma ed una repository di documenti utili.

Il vocabolario è accessibile anche dal menù a destra "**Aiuto e risorse**" dove è presente anche un **form per la richiesta di supporto a Toscana Promozione**.

6 - Attività propedeutiche alla definizione delle iniziative

a) Analisi

Prima di procedere correttamente alla definizione delle iniziative occorre **completare o aggiornare** le **informazioni di analisi** inserite in ciascuna delle seguenti sezioni della piattaforma:

Prodotti e mercati:

- Lista prodotti turistici dell'Ambito;
- Attrattori;
- Mercati;

Management delle destinazioni / Attrattività¹

- Analisi attrattori
- Analisi centri storici

Management delle destinazioni / Accoglienza²

- Analisi punti informativi
- Analisi situazione dell'accoglienza

Le sezioni sopra indicate non vanno obbligatoriamente compilate in ogni campo previsto dal sistema, ma solo in quelli per i quali le informazioni da inserire sono disponibili/reperibili e servono a indicare problemi/criticità su cui definire successivamente obiettivi e iniziative per raggiungerli³.

¹ E' necessario compilare questa sezione se l'iniziativa che si intende programmare riguarda questa area di attività. Analogamente le analisi ivi contenute potranno riguardare anche soltanto gli attrattori e/o i centri storici a cui gli interventi da programmare si riferiscono.

² E' necessario compilare questa sezione se l'iniziativa che si intende programmare riguarda questa area di attività. Analogamente l'analisi dei punti informativi è necessaria solo se gli interventi da programmare si riferiscono a questi ultimi.

³ Ad esempio: se si vuole progettare una iniziativa che riguarda uno specifico Museo, si dovrà preventivamente aver inserito le informazioni riguardanti quell'attrattore nelle apposite sezioni.

b) Obiettivi

Dopo aver completato l'analisi e prima di procedere alla impostazione delle iniziative occorre, infine, **definire gli obiettivi** nelle seguenti sezioni della piattaforma:

Management delle destinazioni / Attrattività

- Strategie

Management delle destinazioni / Accoglienza

- Strategie

In queste sezioni, cliccando su "Aggiungi obiettivo" e compilando i campi seguenti è possibile identificare e descrivere gli obiettivi che si intende raggiungere per superare le criticità indicate nell'analisi.

E' possibile identificare una pluralità di obiettivi in entrambe le sezioni Attrattività ed Accoglienza.

7 - Descrizione delle iniziative

Le iniziative che compongono il progetto da candidare ai sensi dell'Avviso vanno descritte unicamente nelle due sezioni **Attrattività** e **Accoglienza**, accessibili dall'Area **Management delle destinazioni**.

Le iniziative andranno descritte compilando necessariamente tutti i seguenti campi:

1. **Breve titolo descrittivo:** inserire il nome dell'iniziativa. Per una maggiore rintracciabilità dell'iniziativa si chiede di nominarla nel modo seguente:
"**Bando2022 - nome dell'iniziativa**";
2. **Descrivi l'iniziativa:** inserire una descrizione delle iniziative, specificando contenuti delle attività, le varie fasi di attuazione e le modalità attuative/organizzative (minimo 1000 e massimo 4000 caratteri spazi inclusi);
3. **Quali obiettivi intende perseguire l'iniziativa?:** scegliere uno o più obiettivi precedentemente inseriti nella sotto-sezione "strategie" della sezione relativa;
4. **Descrivi in che modo l'iniziativa contribuisce a raggiungere l'obiettivo:** Indicare in breve ed in maniera chiara un cambiamento o dei cambiamenti (specifici, concreti e - per quanto possibile - misurabili) che l'iniziativa contribuisce a realizzare;
5. **Indica i risultati concreti intermedi e finali che l'iniziativa intende perseguire:** specificare i risultati in termini output e outcome che si intende produrre;

6. **Indica le modalità con cui l'iniziativa prosegue nel tempo:** specificare la sostenibilità delle iniziative, anche a conclusione del finanziamento
7. **Scegli una categoria di iniziativa:** selezionare la categoria di iniziativa, tenendo presente il contenuto delle iniziative finanziabili e l'ammissibilità delle spese, come indicate nell'avviso. In particolare:
 - a) per le attività coordinamento dell'offerta turistica: selezionare dal menù a tendina "Azioni di sistema / Coordinamento e organizzazione";
 - b) per il recupero nell'ambito territoriale delle informazioni relative all'offerta turistica per la loro rappresentazione sul portale regionale: selezionare dal menù a tendina "Azioni di sistema / Coordinamento e organizzazione";
 - c) per i servizi di animazione territoriale in relazione alla cura e cultura dell'ospitalità: selezionare dal menù a tendina "Animazione territoriale";
 - d) per le attività di miglioramento dell'attrattività e dell'ospitalità svolta dagli Ambiti territoriali, selezionare una delle categorie che meglio rappresentano il contenuto dell'attività tra quelle a disposizione (avendo sempre riguardo ai limiti di ammissibilità delle spese);
 - e) servizi di informazione per i turisti: selezionare dal menù a tendina "Servizi per i turisti";
8. **Chi è il soggetto responsabile dell'azione?:** indicare il soggetto/organismo che coordina l'attuazione dell'iniziativa;
9. **Costo dell'iniziativa:** indicare il totale dei costi previsti per l'attuazione dell'iniziativa;
10. **Descrizione delle spese previste:** riportare il quadro delle spese previste indicando la categoria (investimento/spesa corrente) e la tipologia (infrastrutture, personale, acquisto beni e servizi, etc) indicando, se possibile, anche le relative percentuali
11. **Fonti finanziarie:** selezionare le diverse fonti di entrata del progetto, a copertura dei costi previsti, indicando per ciascuna la percentuale. Indicare anche la "Regione Toscana" tra le fonti, indicando la % sui costi totali che si chiede alla Regione Toscana di coprire a valere sul presente Avviso.
12. **Descrizione fonti finanziarie:** questo campo è facoltativo e può essere utilizzato per aggiungere note descrittive al riparto finanziario proposto;
13. **Livello di progettazione:** indicare il livello di progettazione allo stato attuale;
14. **Annualità previste per l'attuazione:** indicare anno di inizio ed anno di fine previsti per l'attuazione del progetto;
15. **Allega link a documenti di approfondimento:** questo campo è facoltativo (anche se fortemente consigliato) e può essere utilizzato per inserire un link a documenti

progettuali di dettaglio che, anche in cartella, dovranno essere uploadati su una apposita repository documentale (Dropbox, Drive, etc).

Cliccando su **“salva ed esci”** l’inserimento è terminato e l’iniziativa è correttamente inserita ed è visibile a Toscana Promozione che la prenderà in esame per la validazione.

Successivamente all’inserimento, l’iniziativa **può essere modificata, completata o rimossa** in qualunque momento, accedendo alternativamente:

- alla apposita sottosezione “Iniziativa” della sezione relativa “Attrattività” o “Accoglienza” (dalla home cliccando su “Management della destinazione”);
- alla sezione “Iniziativa validate e progetti”, cliccando su “Info Iniziativa” (dalla home cliccando su “Obiettivi, iniziative e progetti”).

8 - La progettazione e la validazione delle iniziative

Una volta inserita una iniziativa, lo staff di Toscana Promozione Turistica controlla la corretta e completa compilazione di tutti i campi e, se necessario, avvia la co-progettazione, ovvero un dialogo con i referenti di Ambito volto a fornire agli Ambiti un supporto alla definizione di tutti gli aspetti dell’intervento.

Durante questa fase, l’Ambito può modificare, completare o rimuovere l’iniziativa nelle modalità descritte nel precedente paragrafo.

A conclusione della fase di co-progettazione, Toscana Promozione Turistica “valida” l’iniziativa. La validazione ha solo un valore di controllo della corretta compilazione della piattaforma e di conformità ai sensi dell’Avviso e non ha alcun valore di approvazione.

La validazione è un requisito necessario per l’inserimento dell’iniziativa nel progetto da candidare all’Avviso per il cofinanziamento.

A seguito della validazione, il sistema invia una notifica al referente dell’Ambito.

In qualunque momento l’Ambito può controllare la validazione delle iniziative accedendo alla sezione “Iniziativa validate e progetti” (dalla home cliccando su “Obiettivi, Iniziative e Progetti”).

9 - Generazione del progetto ed invio a Toscana Promozione Turistica

Una volta validate le singole iniziative, l’Ambito può costruire il progetto da candidare, attraverso i seguenti passaggi da compiere nella medesima sezione “Iniziativa validate e progetti”:

- cliccare sul pulsante “Crea Progetto”,
- scrivere il “Nome del progetto”,
- scrivere una “Introduzione” che descrive brevemente la strategia del progetto;

- selezionare le iniziative validate che si intende inserire nel progetto,
- cliccare su **“esporta ed invia pdf”**: a questo punto la piattaforma invia il progetto a Toscana Promozione Turistica.

Una volta ricevuta via pec l'approvazione da Toscana Promozione, l'Ambito può inviare la scheda-progetto (insieme agli altri allegati previsti dall'Avviso) a Sviluppo Toscana nei termini e nei modi stabiliti dall'Avviso.

10 - Monitoraggio delle iniziative

Una volta avviata l'attuazione dei progetti, occorre inserire nella piattaforma le informazioni relative al monitoraggio (reporting e stato di attuazione) delle singole iniziative.

Per questa attività si accede alla sezione “Iniziative validate e progetti” (dalla home cliccando su “Obiettivi, Iniziative e Progetti”), cliccando sul pulsante relativo alla colonna **“Stato dell’iniziativa”** e inserendo le informazioni richieste.

I dati di monitoraggio **dovranno essere completati e aggiornati durante tutto il periodo di attuazione del progetto.**