

Fasi del Progetto Turismo 1999 - 2003

Fase 1 – 1999

Operazione Ascolto Opinion Leader – 40 persone coinvolte in veste di interlocutori significativi per la comunità.

L'analisi è stata fatta attraverso colloqui (interviste della durata di 2 h ciascuna per un totale di 20 giornate) con **Opinion leader** (sindaci, amministratori ApT, amministratori Comitato Mondiali, rappresentanti categorie economiche, albergatori, Unione Commercio e Turismo, Consorzio albergatori, Consorzio impianti a fune, artigiani, mondo cooperativo e del credito, agricoltori, pubblici esercenti, industriali, istituzioni scolastiche, associazioni culturali), definito con la più ampia leadership possibile.

**Fase 2 – Inverno 1999/'00, Estate 2000 – Inverno 2000/'01
"Analisi delle preferenze del turista estivo" estate 2000 ed analisi delle preferenze del turista invernale 2000/'01**

Analisi delle preferenze del turista invernale:

questionari somministrati: 1169

Analisi delle preferenze del turista estivo:

questionari somministrati: 481

Totale questionari somministrati: 1650

Durata dei rilievi: 36 giorni (6 giornate x 2 settimane x 3 stagioni)

Rilevazione delle motivazioni di scelta di Fiemme e della soddisfazione della vacanza per il cliente estivo ed invernale su un campione rappresentativo del totale dei turisti presenti in valle in ogni singola stagione.

La ricerca è stata curata dal Prof. Ugo Morelli con il coinvolgimento nella fase operativa di somministrazione e rielaborazione dei dati di Milena Casagrande, del dott. Gianluca Cepollaro e del dott. Antonio Castagna.

Fase 3 – Maggio 2000

Presentazione dei risultati dell'analisi qualitativa

incontro con opinion leader e presentazione dei risultati relativi a:

A) l'analisi qualitativa con indicazione di 8 possibili progetti e presentazione di un'ipotesi di metodo di gestione degli stessi;

B) presentazione dell'analisi delle preferenze del turista invernale.

Fase 4 – Operazione Ascolto

Categorie incontrate: 12 per un totale di 734 persone

Febbraio 2001

Operazione di ascolto con il **coinvolgimento di tutte le categorie economiche, pubbliche nonché sociali e gli enti pubblici** per condividere le aree progettuali emerse come possibili spazi d'intervento. Il processo che ha coinvolto tutti gli attori rilevanti per lo sviluppo economico, culturale e sociale, è stato attuato con l'intento di produrre **un significativo consenso al fine di individuare forme di leadership condivise capaci di gestire specifici progetti di sviluppo.**

I progetti possibili e le azioni di miglioramento sono state raggruppate in otto categorie progettuali rappresentanti altrettante priorità per un'azione di sostegno allo sviluppo locale:

1. formazione, sviluppo culturale e cultura professionale;
2. servizi: qualità e miglioramento customer satisfaction;
3. mobilità e accessibilità;
4. immagine e comunicazione;
5. prodotti e forme d'offerta;
6. alleanze e gestione della destinazione;
7. valorizzazione patrimoni strutturali, impianti e attrezzature;
8. marketing e commercializzazione.

Attraverso l'operazione di ascolto delle categorie si è cercato di **condividere le aree progettuali emerse come possibili spazi di intervento, stabilire quali di queste sono prioritarie** attraverso un'attività che ha permesso di **verificare il grado di consenso e la volontà di collaborazione degli operatori** che sono interessati al turismo nella valle.

Le categorie sono state invitate ad esprimere le proprie preferenze attorno ai progetti individuati come prioritari dalla prima parte della ricerca e ad **indicare eventuali aree di intervento non considerate** importanti e non considerate sino a questo momento.

L'operazione ascolto ha avuto i seguenti obiettivi:

- **coinvolgere la comunità nella realizzazione di un processo innovativo di medio-lungo periodo;**
- **riconoscere gli orientamenti e le risorse disponibili nella comunità;**
- **definire obiettivi di sviluppo partecipati e condivisi individuando aree prioritarie di intervento;**
- **creare le condizioni per progetti innovativi duraturi nel tempo;**
- **facilitare la fattibilità dei progetti.**

Nella fase di ricerca con gli opinion leader e con i clienti si sono delineate alcune aree di intervento e ipotesi progettuali da sviluppare. E' parso, quindi, opportuno sentire la comunità nel suo complesso al fine di definire ed approfondire quelle ipotesi.

Categorie coinvolte:

1. agricoltori, allevatori, gestori agritur, malghe e caseifici – **Tot. 25 persone;**
2. liberi professionisti, bancari, medici e operatori del pronto soccorso – **Tot. 15 persone;**
3. associazioni culturali del tempo libero, circoli anziani, comitati manifestazioni locali, CAI/SAT, WWF – **Tot. 180 persone;**
4. associazioni sportive, maestri di sci, guide alpine e noleggi sci – **Tot. 200 persone;**
5. dipendenti dell'azienda di promozione turistica e CdA della stessa – **Tot. 30 persone;**
6. impianti a fune, consorzi, agenzie di viaggio e gestori di strutture turistico/sportive **Tot. 15 persone;**
7. artigiani ed industriali – **Tot. 30 persone;**
8. scuole – **Tot. 10 persone;**
9. commercianti, pubblici esercenti, trasporti, benzinai e vigili urbani – **Tot. 130 persone;**
10. sindaci, Magnifica Comunità di Fiemme, Ente Parco e Comprensorio – **Tot. 15 persone;**
11. albergatori, ristoratori, rifugi ed extralberghiero – **Tot. 80 persone;**
12. sindacati – **Tot. 4 persone.**

Fase 5 - Aprile – Maggio - Dicembre 2001

A) Guida operazione alla realizzazione dei progetti applicativi – Aprile 2001

B) Creazione dei Gruppi ed individuazione dei "Group Leader" – Maggio 2001

Componenti gruppi: 32 persone

- Progetto Formazione: Tot. 7 persone

Capogruppo: Sig. Paolo Defrancesco

altri componenti: Adriano Bazzanella, Pasquale Catalisano, Rolando Delugan, Bettina Pezzin, Emilio Poli e Valentino Proietti.

- Progetto Viabilità e Mobilità: Tot. 5 persone

Capogruppo: Sig. Piero De Godenz;

altri componenti: Giovanni Delladio, Paride Gianmoena, Mauro Gilmozzi, Gianfranco Redolf

- Progetto Alleanze: Tot. 9 persone

capogruppo: Sig. Bruno Felicetti;

altri componenti: Paola Larger, Filippo Bazzanella, Federica Cerri, Walter Deflorian, Silvano Longo, Katia Nones, Egon Pardatscher, Andrea Ventura

- **Progetto Marketing/Immagine/Comunicazione: Tot. 6 persone**
Capogruppo: Sig. Dino Degaudenz
altri componenti: Walter Cappelletto, Giorgio Ciresa, Italo Craffonara, Flavio Delvai, Guido Travaglia
- **Certificazione Ambientale: Tot. 5 persone**
Capogruppo: Sig. Danilo Buzzi
altri componenti: Stefano Cattoi, Rolando Delugan, Walter Deflorian, Cristian Delladio

C) Ricerca sui vincoli e sulle possibilità dell'utilizzo delle Information and Communication Technologies nel Destination Management in Val di Fiemme

Sono state svolte complessivamente **51 interviste**. L'universo contemplato comprendeva tutti gli albergatori della valle.

I questionari somministrati sono stati 89.

Fase - 19 aprile 2002

Presentazione pubblica dei risultati degli incontri e delle sintesi progettuali dei 5 Gruppi di Lavoro e dibattito presenti 200 persone

Ogni gruppo ha presentato una proposta di realizzazione del progetto specifico individuando:

- obiettivi di breve, medio e lungo termine;
- responsabilità e leadership
- modalità di finanziamento

Al seguito della presentazione è seguito un vivace dibattito che ha permesso ai principali rappresentanti economici, politici e sociali della valle di condividere e apprezzare il lavoro svolto dai singoli gruppi.