



Regione Lombardia

LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° XII / 1322

Seduta del 13/11/2023

Presidente

ATTILIO FONTANA

Assessori regionali MARCO ALPARONE *Vicepresidente*

ALESSANDRO BEDUSCHI

GUIDO BERTOLASO

FRANCESCA CARUSO

GIANLUCA COMAZZI

ALESSANDRO FERMI

PAOLO FRANCO

GUIDO GUIDESI

ROMANO MARIA LA RUSSA

ELENA LUCCHINI

FRANCO LUCENTE

GIORGIO MAIONE

BARBARA MAZZALI

MASSIMO SERTORI

CLAUDIA MARIA TERZI

SIMONA TIRONI

Con l'assistenza del Segretario Riccardo Perini

Su proposta dell'Assessore Barbara Mazzali

Oggetto

COSTITUZIONE, FUNZIONAMENTO DELL'OSSERVATORIO REGIONALE DEL TURISMO E DELL'ATTRATTIVITÀ
PRESSO LA GIUNTA REGIONALE E DETERMINAZIONI CONSEGUENTI

Si esprime parere di regolarità amministrativa ai sensi dell'art.4, comma 1, l.r. n.17/2014:

Il Direttore Generale Paola Negroni

Il Dirigente Michele Sebastiano Barca

L'atto si compone di 11 pagine

di cui 4 pagine di allegati

parte integrante



Regione Lombardia

LA GIUNTA

VISTA la L.R. 1 ottobre 2015 n. 27 “Politiche regionali in materia di turismo e attrattività del territorio lombardo” ed in particolare l’art. 14 che disciplina l’Osservatorio Regionale del turismo e dell’attrattività;

RICHIAMATA la D.G.R. X/5263 del 06 giugno 2016 che ha approvato la disciplina di costituzione e le modalità di funzionamento dell’Osservatorio regionale del turismo e dell’attrattività previsto dall’art. 14 della l.r. 1 ottobre 2015, n. 27;

VISTA la L.R. 7 agosto 2023 n. 2 “Assestamento al bilancio 2023 - 2025 con modifiche di leggi regionali” ed in particolare l’art. 12 che prevede, tra l’altro, specifiche Disposizioni sull’Osservatorio regionale del turismo e dell’attrattività;

VISTO il Programma Regionale di Sviluppo Sostenibile della XII legislatura approvato con DCR del 20 giugno 2023 n. XII/42 che, al fine di incrementare l’efficienza e la competitività dell’ecosistema turistico regionale nel suo complesso pone tra i suoi obiettivi strategici la realizzazione di *“un nuovo modello di governance turistica, con una programmazione data driven che vedrà l’utilizzo di strumenti altamente digitali finalizzati allo sviluppo e al potenziamento dell’interoperabilità tra le varie piattaforme di offerta turistica regionale, nazionale e internazionale”*;

VISTO il Piano strategico di sviluppo del turismo per il periodo 2023-2027, approvato dal Consiglio dei Ministri il 17 Luglio 2023, che prevede, tra l’altro, lo *“sviluppo di un processo partecipato attraverso la definizione di un modello condiviso di governance e monitoraggio tra le Regioni, che dispongono della necessaria conoscenza territoriale, e lo Stato, anche per sviluppare scelte di programmazione strategica basate su analisi, ricerche, e confronto di dati*;

VISTO il Piano strategico per lo sviluppo del turismo e dell’attrattività 2023 – 2025 di Regione Lombardia, approvato con DCR 20 dicembre 2022 n. XI/2687, che nell’ambito della leva strategica Smart Destination indica che *“un uso efficiente e integrato dei dati può favorire il potenziamento del settore turistico supportando la programmazione, l’attuazione e il monitoraggio delle politiche in ottica “data driven”*;

DATO ATTO che l’art. 14 della L.R. n. 27/2015, come modificato dalla L.R. n. 2/2023, stabilisce che:

- l’Osservatorio regionale del turismo e dell’attrattività è istituito presso la Giunta Regionale



Regione Lombardia

LA GIUNTA

- la Giunta Regionale con deliberazione da adottare entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della legge regionale recante 'Assestamento al bilancio 2023-2025 con modifiche di leggi regionali' disciplina la costituzione, la composizione e il funzionamento dell'Osservatorio, definendo altresì i criteri e le modalità di collaborazione;

DATO ATTO, inoltre, che ai sensi dell'art. 14 della L.R. n. 27/2015 i compiti dell'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività, da ora anche Osservatorio, sono:

- a) analisi e valutazione dell'andamento dei flussi turistici in Lombardia, in relazione al trend e all'evoluzione del mercato interno ed internazionale, sulla base di indicatori standard e rispetto ai target di riferimento, utilizzando sia gli strumenti di rilevazione in carico al Sistema regionale, sia ulteriori strumenti di analisi sulle dinamiche del mercato;
- b) analisi e valutazione degli impatti degli interventi realizzati a seguito delle politiche regionali sul territorio ai fini della valutazione della loro efficacia;
- c) supporto agli indirizzi, alle attività gestionali e amministrative in materia di turismo nelle fasi di impostazione, realizzazione e rimodulazione delle politiche;
- d) analisi e valutazione degli aspetti macroeconomici e microeconomici del settore turistico in Lombardia;
- e) supporto per misurare l'efficacia delle misure previste dalla presente legge;
- f) raccolta ed elaborazione delle motivazioni e delle valutazioni dei turisti;
- g) tenuta dell'elenco unico regionale delle strutture ricettive;

CONSIDERATO che l'art. 14 comma 5 bis della L.R. n. 27/2015 stabilisce che le funzioni statistiche in ambito turistico svolte dall'Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia PoliS-Lombardia continuino a essere esercitate dallo stesso ente tramite l'accesso ai dati, alle SCIA e alle informazioni relative alle strutture ricettive regionali, nonché alle comunicazioni dei flussi turistici gestiti dal sistema informativo regionale;

CONSIDERATO che l'art. 84 comma 2 bis della L.R. n. 27/2015 stabilisce che nelle more del completamento del trasferimento delle funzioni dell'Osservatorio di cui all'articolo 14 alla Giunta regionale, PoliS-Lombardia continua a gestire tali funzioni fino alla data stabilita nella deliberazione di cui al primo periodo del comma 5 di tale articolo;



Regione Lombardia

LA GIUNTA

TENUTO CONTO che l'art. 12 comma 9 della L.R. n. 2/2023 stabilisce che con deliberazione della Giunta regionale sono individuati gli ulteriori atti necessari relativi agli aspetti organizzativi e contabili, compresa la riduzione degli impegni già assunti nei confronti di Polis-Lombardia;

CONSIDERATO che con Polis-Lombardia si definirà una proposta di revisione dell'incarico, assegnato con decreto dirigenziale n. 4758 del 30 marzo 2023 per il Supporto tecnico scientifico in ordine ai flussi turistici, all'andamento del turismo a livello regionale, nazionale e internazionale, alla valutazione delle politiche regionali - 231304ECO, riguardante le attività non più connesse all'Osservatorio regionale del Turismo, con conseguente riduzione per l'importo complessivo di euro 5.000,00 delle risorse a copertura, già impegnate sulle annualità 2023 e 2024 sul capitolo 7.01.104.14516;

RITENUTO di procedere alla costituzione dell'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività come da composizione e modalità di funzionamento di cui all'allegato A) parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

RITENUTO di collocare l'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività presso gli uffici della Direzione Generale competente in materia di Turismo che, sulla base degli assetti organizzativi della Giunta regionale ad oggi vigenti per la XII Legislatura, risulta essere la Direzione Generale Turismo, Marketing Territoriale e Moda;

RICHIAMATA la Convenzione Quadro tra la Giunta Regionale della Lombardia e l'Azienda regionale per l'innovazione e gli acquisti S.p.A. (Aria S.p.A) sottoscritta sulla base della Delibera di Giunta Regionale n. XI/7409 del 30/11/2022 ed inserita nella raccolta di Regione Lombardia "Convenzioni e Contratti" RCC n. 13200 del 13/12/2022;

RICHIAMATA la D.G.R. XII/842 del 08 agosto 2023 "Integrazione al documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione 2023- 2025 e aggiornamento dei prospetti per il consolidamento dei conti del bilancio regionale e degli enti dipendenti, dei programmi pluriennali delle attività degli enti e delle società in house, del piano di studi e ricerca, dell'elenco riportante gli appalti affidati ad aria spa e dei prospetti della programmazione gare per l'acquisizione di beni e servizi per l'anno 2023 in raccordo con le disponibilità di bilancio di cui alla DGR XII/248/2023, a seguito della L.C.R. n. 2 del 27/07/2023 "Assestamento al bilancio di previsione 2023-2025 con modifiche di leggi regionali"



Regione Lombardia

LA GIUNTA

e, in particolare, l'Allegato C relativo ai prospetti di raccordo degli enti e delle società in house;

DATO ATTO che con la D.G.R. XII/842 del 08 agosto 2023 è stato approvato l'aggiornamento del prospetto di raccordo 2023-2025 di ARIA s.p.a. con l'inserimento dell'attività PPA2023_191 "Supporto analisi e valutazione flussi turistici e supporto agli indirizzi, alle attività gestionali e amministrative in materia di turismo" per un costo complessivo di 50.000,00€ che trova copertura sul capitolo 7.01.103.15773 dell'esercizio 2023;

RITENUTO altresì:

- di dare atto che il coordinamento dell'Osservatorio è affidato al Dirigente regionale competente per materia;
- di demandare al Dirigente regionale competente per materia l'adozione di tutti gli atti conseguenti alla presente deliberazione;

VALUTATO che a seguito dell'adozione del presente atto PoliS-Lombardia cessa di svolgere le funzioni di Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività;

VAGLIATE ed assunte come proprie le predette valutazioni e considerazioni;

AD UNANIMITÀ di voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. di approvare la costituzione presso la Giunta regionale dell'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività di cui all'art. 14 della L.R n. 27/2015;
2. di stabilire che l'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività è collocato presso gli uffici della Direzione Generale competente in materia di Turismo;
3. di approvare la disciplina sulla composizione e sulle modalità di funzionamento dell'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività di cui all'allegato A) parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
4. di dare atto che il coordinamento dell'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività è affidato al Dirigente regionale competente per materia;
5. di demandare al Dirigente regionale competente per materia l'adozione di



Regione Lombardia

LA GIUNTA

tutti gli atti conseguenti alla presente deliberazione;

6. di stabilire che con l'adozione del presente atto l'Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia PoliS-Lombardia cessa di svolgere le funzioni di Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività;
7. di disporre, conseguentemente al punto 6.:
 - la revoca della D.G.R. X/5263 del 06 giugno 2016 richiamata in premessa;
 - la modifica dell'incarico 231304ECO "Supporto tecnico scientifico in ordine ai flussi turistici, all'andamento del turismo a livello regionale, nazionale e internazionale, alla valutazione delle politiche regionali" per quanto riguarda le attività connesse all'Osservatorio regionale del Turismo e dell'attrattività:
 - o demandando al Dirigente regionale competente per materia l'adozione degli atti amministrativi correlati, ivi compresa la riduzione degli impegni contabili già assunti a favore di Polis Lombardia sul capitolo 7.01.104.14516, per l'importo di euro 5.000,00 sull'esercizio 2024;
 - o rinviando l'aggiornamento del prospetto di raccordo 2024-2026 di Polis Lombardia all'approvazione del provvedimento di Giunta relativo al Documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione 2024-2026;
8. di stabilire che PoliS-Lombardia ha libero accesso ai dati a disposizione dell'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività per l'esercizio delle funzioni statistiche di cui all'art. 14 comma 5 bis della L.R n. 27/2015;
9. di dare atto che per le attività per cui dell'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività si avvale del personale della Giunta Regionale, rispetto al quale non si prevedono oneri aggiuntivi a carico del bilancio regionale;
10. di stabilire che, in attuazione all'articolo 3 dell'Allegato A, per l'esercizio 2023 l'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività si avvale del supporto di ARIA spa, mediante l'espletamento, da parte della società, dell'attività PPA2023_191 "Supporto analisi e valutazione flussi turistici e supporto agli indirizzi, alle attività gestionali e amministrative in materia di turismo" prevista dalla DGR XII/842 del 08 agosto 2023, per un costo complessivo di 50.000,00€ che trova copertura sul capitolo 7.01.103.15773 dell'esercizio 2023;



Regione Lombardia

LA GIUNTA

11. di stabilire che, in attuazione all'articolo 3 dell'Allegato A, per le annualità 2024, 2025, 2026 l'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività si avvarrà del supporto di ARIA s.p.a., mediante l'espletamento dell'attività "Supporto analisi e valutazione flussi turistici e supporto agli indirizzi, alle attività gestionali e amministrative in materia di turismo", per un costo complessivo, per ciascuna annualità, pari a 120.000,00 euro, che trova copertura:
- per 60.000,00€ sul capitolo 7.01.103.15773 per gli esercizi 2024, 2025, 2026,
 - per 60.000,00€ sul capitolo 1.08.103.7898 per gli esercizi 2024, 2025, 2026,
- da subordinare all'approvazione del PdL "Bilancio di previsione 2024-2026" e del provvedimento di Giunta relativo al Documento tecnico di accompagnamento al bilancio di previsione 2024-2026 e relativi aggiornamenti;
12. di trasmettere la presente deliberazione all'Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia PoliS-Lombardia e ad ARIA s.p.a.;
13. di pubblicare la presente deliberazione sul Bollettino Ufficiale della Regione Lombardia e sul sito web di Regione Lombardia.

IL SEGRETARIO
RICCARDO PERINI

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge

Allegato A)

COSTITUZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'OSSERVATORIO REGIONALE DEL TURISMO E DELL'ATTRATTIVITÀ PRESSO LA GIUNTA REGIONALE

Premessa

L'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività è un attore chiave nella nuova governance della strategia *data-driven* per il turismo- ed è orientato verso un approccio innovativo di studio ed analisi della filiera turistica per individuarne le traiettorie di miglioramento della competitività e per favorire l'attrattività turistica sul mercato nazionale e, principalmente, sul mercato estero.

L'Osservatorio si propone di sfruttare appieno il potenziale dei dati per supportare l'assunzione di decisioni più informate e per ottimizzare l'intera catena del valore del turismo.

Lo strumento principale di lavoro sarà una *data platform* in grado di mettere a disposizione un ventaglio conoscitivo ampio, diversificato e integrato di dati ed informazioni accurate, provenienti da una varietà di fonti pubbliche e private, social media, feedback dei visitatori e altro ancora. Tali dati saranno analizzati anche con tecniche digitali avanzate, come l'apprendimento automatico e l'intelligenza artificiale, al fine di identificare tendenze, modelli e relazioni nei dati. Tali analisi permetteranno di individuare: tendenze sui comportamenti dei visitatori, previsioni di domanda, preferenze emergenti e quindi opportunità di marketing tradizionale e digitale.

Un altro fattore chiave dell'approccio *data-driven* dell'Osservatorio è rappresentato dalla collaborazione e condivisione delle informazioni e della conoscenza. In tal senso è di fondamentale importanza la creazione di una reale cooperazione tra i soggetti che operano direttamente ed indirettamente nel comparto del turismo mediante lo sviluppo di una rete di collaborazioni pubblico-private, che possano essere alimentate sia in uno spazio virtuale, sia nel corso di eventi ed attività di studio e ricerca.

Art. 1 - Obiettivi

L'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività, di seguito Osservatorio, studia l'andamento e l'evoluzione della domanda e dell'offerta nell'ambito dei mercati turistici, analizza i dati e le informazioni disponibili, elabora scenari e trend e supporta le scelte strategiche di Regione Lombardia per il sostegno della filiera e per le attività di promozione, informazione ed accoglienza turistica.

L'Osservatorio, inoltre, raccoglie e mette a disposizione dei soggetti pubblici e privati le informazioni ed i dati aggiornati sull'andamento dell'ecosistema turistico regionale.

Art. 2 - Compiti

L'Osservatorio, come previsto dall'art.14 della L.R. n. 27/2015, svolge i seguenti compiti:

- a) analisi e valutazione dell'andamento dei flussi turistici in Lombardia, in relazione al trend e all'evoluzione del mercato interno ed internazionale, sulla base di indicatori standard e rispetto ai target di riferimento, utilizzando sia gli strumenti di rilevazione in carico al Sistema regionale, sia ulteriori strumenti di analisi sulle dinamiche del mercato;
- b) analisi e valutazione degli impatti degli interventi realizzati a seguito delle politiche regionali sul territorio ai fini della valutazione della loro efficacia;
- c) supporto agli indirizzi, alle attività gestionali e amministrative in materia di turismo nelle fasi di impostazione, realizzazione e rimodulazione delle politiche;
- d) analisi e valutazione degli aspetti macroeconomici e microeconomici del settore turistico in Lombardia;
- e) supporto per misurare l'efficacia delle misure previste dalla presente legge;
- f) raccolta ed elaborazione delle motivazioni e delle valutazioni dei turisti;

Art. 3 - Struttura e organizzazione

L'Osservatorio è istituito presso la Giunta regionale ed è collocato presso la Direzione Generale competente in materia di Turismo.

Il coordinamento delle attività dell'Osservatorio è affidato al Dirigente regionale competente per materia.

Per lo svolgimento delle proprie attività l'Osservatorio si avvale del personale della Giunta Regionale, rispetto al quale non si prevedono oneri aggiuntivi a carico del bilancio regionale e del supporto degli Enti del Sistema regionale, secondo le modalità previste nell'ambito delle rispettive Convenzioni Quadro con Regione Lombardia, come previsto dal comma 1 quater dell'art. 1 della L.R. n. 30/2006.

Art. 4 - Attività

Per assolvere ai compiti di cui all'art.2 l'Osservatorio:

- a) Raccoglie, elabora ed analizza i dati di natura pubblica e privata utili all'approfondimento conoscitivo delle dinamiche della domanda e dell'offerta del settore turistico, della relativa quantificazione economica e, più in generale, del sistema della conoscenza sulle diverse tipologie di turismo e sugli attrattori turistici regionali;
- b) Analizza e diffonde i dati sulle tendenze dei flussi turistici e sulle caratteristiche dell'offerta ricettiva alberghiera ed extra alberghiera regionale;
- c) Cura la tenuta e la diffusione dell'elenco unico delle strutture ricettive;
- d) Raccoglie ed elabora i questionari di gradimento dell'offerta turistica trasmessi dalle strutture di informazione e accoglienza turistica (Infopoint);
- e) Promuove e diffonde Rapporti, Rilevazioni e Studi, anche effettuati da soggetti terzi, al fine di ampliare la conoscenza dei trend di settore;
- f) Favorisce l'integrazione e la condivisione dei dati e della conoscenza, attivando una rete di collaborazione con gli Osservatori territoriali del turismo attivi a livello regionale;
- g) Promuove analisi comparate, attivando collaborazioni con gli Osservatori nazionali e di altre Regioni;
- h) Partecipa a progetti di studio e ricerca di livello nazionale ed internazionale che favoriscono la comprensione dei megatrend di settore e la creazione di reti di cooperazione;
- i) Promuove e realizza eventi, seminari, workshop di approfondimento sugli andamenti del settore e sui principali temi di approfondimento.

Art. 5 – Collaborazione con altri soggetti

L'Osservatorio può attivare collaborazioni con tutti i soggetti pubblici e privati che hanno a disposizione dati di settore o che realizzano analisi, studi, ricerche ed approfondimenti sul turismo e sull'attrattività turistica.

In particolare:

- può stipulare accordi di collaborazione con gli istituti universitari ed i centri di ricerca per favorire lo scambio dei dati e migliorare la conoscenza del settore;
- può attivare protocolli di intesa con le Questure e le Prefetture per migliorare la rilevazione e la condivisione dei dati relativi alle presenze turistiche sul territorio regionale;

- può stipulare protocolli d'intesa e accordi di collaborazione interistituzionale con Unioncamere Lombardia, le Camere di Commercio Lombarde e gli enti del sistema camerale per realizzare analisi congiunte, indagini, rapporti e momenti di approfondimento sul settore turistico;
- può realizzare collaborazioni istituzionali con il Ministero del turismo, l'Osservatorio nazionale del turismo, ENIT-Agenzia Nazionale del turismo ed ogni altro soggetto istituzionale nazionale per attivare analisi e monitoraggi dei flussi e dei comportamenti turistici;
- può attivare stage e tirocini con gli enti di ricerca e gli atenei presenti sul territorio.

Art. 6 – Prodotti

Le attività dell'Osservatorio si concretizzano nella realizzazione di Rapporti e Note di approfondimento che, a cadenza periodica, delineano le più recenti dinamiche del turismo e dell'attrattività in Lombardia.

In particolare, i principali temi di analisi riguardano:

- le tendenze sugli andamenti delle presenze turistiche;
- la composizione e localizzazione delle strutture ricettive;
- la percezione qualitativa dell'offerta turistica;
- la dimensione economica del settore;
- focus tematici sulle diverse tipologie di turismo che caratterizzano l'offerta regionale;

L'Osservatorio realizza, inoltre, un sistema di condivisione dei principali dati di settore che sia liberamente consultabile mediante dashboard interattive.

Art. 7 – Diffusione dei risultati

L'Osservatorio diffonde le analisi, le indagini, le elaborazioni di dati ed, in generale, i risultati delle proprie attività ed i relativi prodotti, tramite la pubblicazione periodica in un portale web dedicato.