

DATA APPEAL STUDIO FOR

FRIULI VENEZIA GIULIA

Sfruttare i dati di destinazione per costruire una cultura data-driven e un'offerta turistica competitiva

CHI SIAMO

PromoTurismoFVG

PromoTurismoFVG è la DMO regionale che si occupa della strategia, della gestione operativa e della promozione turistica del Friuli Venezia Giulia.

Arte e cultura, mare, montagna, bike/outdoor, MICE, golf, borghi e dimore storiche sono i prodotti che offre ai turisti e sui quali punta per la promozione della regione. Un'attenzione particolare viene riservata all'enogastronomia, elemento

trasversale che si integra con tutte le altre offerte del territorio e a cui è dedicata un'intera divisione dell'organizzazione.

La mission di PromoTurismoFVG è in primis quella di **sviluppare il sistema turistico accogliendo i viaggiatori come “cittadini temporanei”** e creando prodotti turistici specifici che vadano incontro alle loro esigenze.

LA SEDE

Villa Chiozza, via Carso 3
33052 Cervignano del Friuli (UD)

GLI AUTORI

- Stefano Taddio, Digital & Communication Program Manager di PromoTurismoFVG
- Bruno Bertero, Direttore Marketing di PromoTurismoFVG

LE SFIDE

Catturare l'opinione dei viaggiatori per tracciare la rotta della destinazione

Negli ultimi anni la crescita esponenziale delle recensioni e dei contenuti online condivisi dai turisti ci ha messo di fronte alla necessità di raccogliere questo materiale e utilizzarlo per capire realmente quale sia la percezione del Friuli Venezia Giulia in rete.

Perché i viaggiatori ci scelgono come meta di viaggio? Cosa si aspettano? I servizi e le proposte che incontrano al loro arrivo corrispondono alle aspettative?



Attingere alla grande mole di dati disponibile online ci sembrava imprescindibile **per comprendere appieno l'esperienza dei viaggiatori.**



Conoscere l'esperienza dei visitatori ci avrebbe aiutati a **progettare e migliorare la nostra offerta e quella degli operatori**, che sono ogni giorno in prima linea a contatto con chi ci visita.

LE SFIDE

Avere a disposizione report completi sul turismo e i visitatori



Una delle difficoltà incontrate negli anni è stata quella di non avere a disposizione uno strumento che ci permettesse di **riunire e normalizzare i dati sul turismo provenienti da diverse fonti**.

Per molto tempo gli unici dati a nostra disposizione per monitorare l'andamento dei flussi e tracciare un profilo dei visitatori sono stati i dati ISTAT e quelli statistici basati su presenze, arrivi e nazionalità.

Nel 2004 abbiamo condotto anche un'analisi sulla soddisfazione dei turisti, ma il campione raccolto non era abbastanza ampio da risultare

rappresentativo e non si è rivelato semplice redigere un report accessibile a tutti. Infine abbiamo aggiunto alle analisi i dati di Google Analytics del nostro portale e quelli dei canali social ma, anche in questo caso, era difficile ottenere un risultato aggregato uniforme.

A tutti questi dati quantitativi dovevamo poi affiancare quelli "qualitativi", come le recensioni, fondamentali per estrapolare un'analisi affidabile dei turisti.

Sentivamo il bisogno di adottare una piattaforma unica, dove **la lettura dei dati fosse chiara e immediata**.

LE SFIDE

Formare e coinvolgere gli operatori per costruire una cultura data-driven

La formazione rappresenta uno dei principali asset per PromoTurismoFVG, un elemento strategico attraverso il quale contribuire alla crescita e al miglioramento del livello dell'offerta turistica regionale. Un percorso iniziato nel 2015 con un budget di appena 45.000 euro, passato nel 2021 ad oltre 200.000 euro. Solo nel 2021 sono stati organizzati **oltre 130 appuntamenti per un totale di 1.300 ore di lezione, oltre 2mila presenze e 700 attestati di partecipazione inviati**. Lingua inglese per l'accoglienza, nuovi modelli di comportamento post-Covid, controllo di gestione, marketing per b&b case vacanze e alloggi turistici, turismo dei cammini e come creare un video di successo per i canali social sono stati i corsi più seguiti nel 2021. Ma volevamo spingerci oltre: **volevamo diffondere un approccio data-driven**, ossia impostare accoglienza e attività turistiche affidandosi a dati solidi per capire come soddisfare e superare le aspettative dei visitatori.



Volevamo che i dati del turismo diventassero patrimonio di tutti coloro che fanno parte della catena dell'accoglienza e dunque integrarli nei nostri percorsi formativi.



I RISULTATI

Tutti i dati di destinazione a portata di mano da condividere con stakeholder e operatori

Nel 2019 siamo entrati in contatto con The Data Appeal Company. Abbiamo testato la piattaforma per l'analisi territoriale Data Appeal Studio e abbiamo potuto constatare le potenzialità e la semplicità d'uso del sistema.

Data Appeal Studio è uno strumento di facile lettura, accessibile a tutti e utile per avere i dati più significativi a portata di mano negli incontri con gli stakeholder e gli

operatori. In particolare, analizzare in dettaglio **il sentiment espresso dai visitatori, la loro composizione e provenienza** ci ha dato l'opportunità di condividere con i soggetti della filiera le informazioni necessarie **per valutare il rendimento degli sforzi in termini di accoglienza e qualità dei servizi**. Di seguito possiamo vedere gli indici del 2021 rispetto all'anno precedente.

SENTIMENT FRIULI VENEZIA GIULIA



+0,2 Rispetto all'anno precedente

Il Sentiment misura il livello di soddisfazione percepita espressa dagli utenti che emerge dall'analisi semantica dei contenuti online.

TRAVEL BAROMETER FRIULI VENEZIA GIULIA



+41,7 Rispetto all'anno precedente

Il Travel Barometer misura lo stato di fiducia dell'industria turistica nel tuo territorio e le tendenze a breve termine.

COVID SAFETY INDEX FRIULI VENEZIA GIULIA



+23,9 Rispetto all'anno precedente

Il Covid Safety Index misura l'efficacia delle azioni anti-Covid adottate dalle aziende e dai territori e la fiducia espressa dai clienti.

La piattaforma ci ha mostrato dei trend emergenti persino in periodi difficili come quello del lockdown, come **la soddisfazione in crescita dei visitatori francesi e nord europei, in particolare dei paesi scandinavi**, che oggi sono diventati uno dei nostri mercati target di riferimento.

Si tratta di dati fondamentali da veicolare a chi lavora sul campo, come gli albergatori, per aiutarli a lanciare campagne di

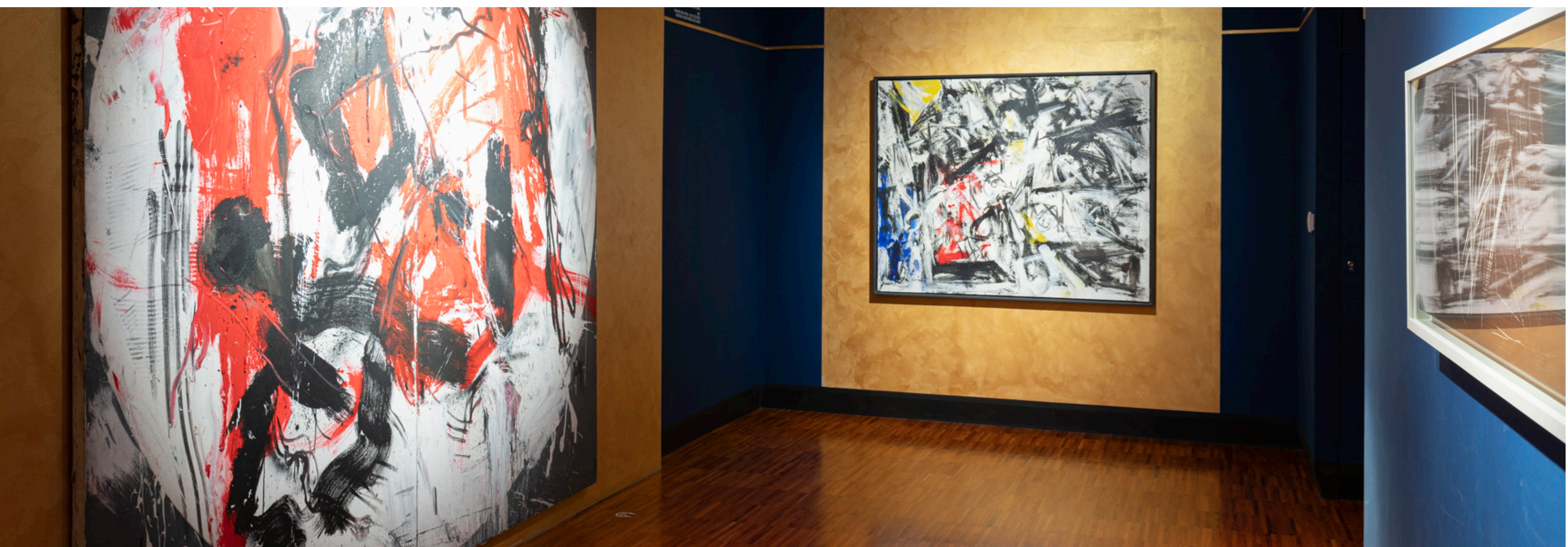
marketing efficaci. Con lo strumento possiamo entrare nel dettaglio per ogni area turistica, ad esempio relativo alla **composizione della domanda e a livello di apprezzamento** espresso per singolo paese di provenienza e per tipologia di visitatore. Tutti dati estremamente utili per creare strategie promozionali e fare investimenti mirati.

PERIODO
17/02/2022 - 17/05/2022

DATA APPEAL
STUDIO



MERCATI	CONTENUTI	SENTIMENT
Italia 	48,6% ▼	84,7/100 ▼
Austria 	23,4% ▲	86,3/100 ▼
Germania 	6,8% ▲	85,5/100 ▼
Ungheria 	2,3% ▲	87,7/100 ▼
Slovenia 	2,1% ▲	88,9/100 ▲
Coppie 	46,3% ▲	86,7/100 ▼
Famiglie 	26,2% ▲	86,7/100 ▼
Amici/Gruppo 	13,8% ▲	85,4/100 ▼
Singolo 	12,7% ▼	85,3/100 ▼
Viaggio di lavoro 	1,0% ▼	83,8/100 ▼



I RISULTATI

Formazione: dare a tutta la filiera del turismo accesso ai dati per rendere l'offerta più efficace



Per tutto l'anno investiamo in un ricco calendario di eventi e di materiale di formazione per i nostri operatori. Anche i dati raccolti con Data Appeal Studio sono diventati oggetto di **formazione nel corso di webinar dedicati che ad oggi hanno già coinvolto 300 operatori.**

In aggiunta, abbiamo deciso di condividere all'interno delle nostre **newsletter per gli operatori** dei focus specifici su andamento dei prezzi e dell'occupazione della destinazione, il Sentiment Score, il Covid Safety Index e altri dati utili a **trasformare la mentalità di chi lavora nel turismo.**

Attraverso questo tipo di comunicazione stiamo coinvolgendo un numero sempre più alto di soggetti e trasmettendo la cultura dei dati.

In questo modo, ci facciamo promotori attivi nell'offrire l'opportunità agli operatori di sfruttare le analisi dati come punto di partenza per migliorare il loro lavoro, creare servizi di livello sempre più alto mantenendo il pieno controllo della situazione, della soddisfazione dei viaggiatori e della loro percezione del territorio, sia nella sua interezza che per singoli comparti.

Verso un futuro sempre più data-driven

Nel 2022 abbiamo in programma di realizzare una piattaforma di Business Intelligence che riunirà sia i dati di **Data Appeal Studio**, integrati via API, sia i dati forniti da altri partner e raccolti dalla Regione, per avere accesso a una fotografia completa e in tempo reale dei turisti e dei residenti, del modo in cui vivono e sperimentano la nostra destinazione turistica.





I RISULTATI

Valutare l'impatto degli eventi sul territorio

Data Appeal Studio è stato un ottimo alleato per il Friuli Venezia Giulia in un momento delicato come quello dell'emergenza COVID-19, perché ci ha permesso di **misurare gli effetti dei nostri sforzi e raccontarli al pubblico.**

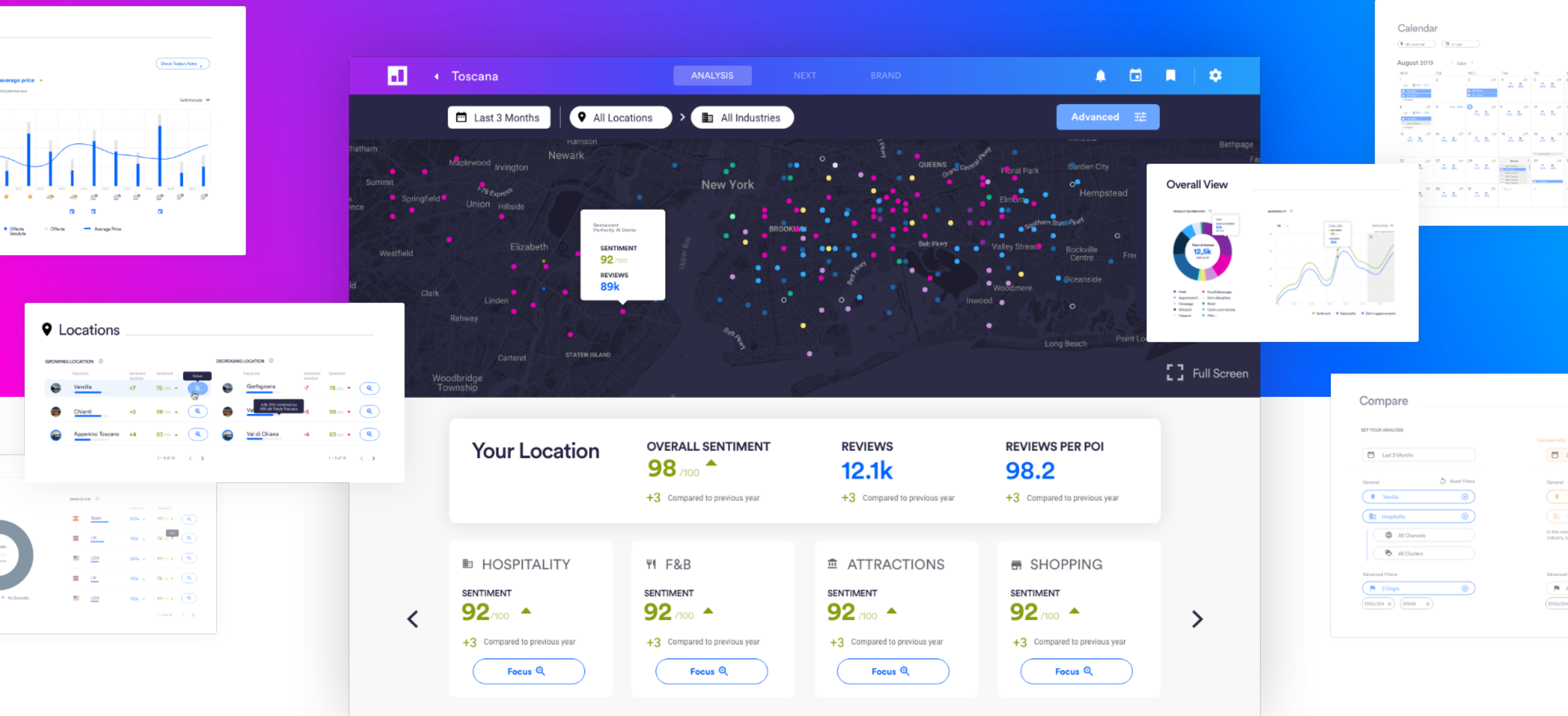
In particolare, ci ha aiutati a mettere a fuoco alcuni eventi di risalto e capire il loro reale impatto sul territorio. Primo tra tutti la **Barcolana**, storica regata nel Golfo di Trieste: nel 2019 la regata si è tenuta regolarmente; nel 2020 è stata sospesa; nel 2021 si è tenuta ma con le limitazioni imposte dalla pandemia.

È stato molto utile poter condurre un confronto 2021-2019 dei dati turistici in concomitanza con questo evento.





Scopri **Data Appeal Studio** Human Experience Intelligence



LA PIATTAFORMA INTELLIGENTE

Data Appeal Studio è la prima piattaforma di data intelligence per destinazioni e DMO che raccoglie e **analizza in tempo reale tutti i dati** – qualitativi e quantitativi – in merito a **qualsiasi luogo** di tuo interesse: da una singola strada a un intero Paese.

Informazioni a 360 gradi, affidabili e puntuali, per sapere sempre cosa accade nel mercato, cosa pensano e come si comportano i viaggiatori. **Confronta le tue performance con quelle dei competitor** e individua quali sono le reali opportunità di crescita per la tua destinazione.

[Prova Data Appeal Studio](#)

Funzionalità principali



Analisi

Tutti gli indicatori a portata di mano.



Previsione

Orienta le tue strategie con i nostri indici di monitoraggio proprietari.



Confronto

Confronti temporali e con i concorrenti.



Brand Monitoring

Imposta campagne di marketing efficaci.

I vantaggi di Data Appeal Studio

ARRICCHISCI LE TUE FONTI

Arricchisci le tue fonti dati proprietarie e di terze parti con i dati più aderenti alla reputazione e all'esperienza della domanda attuale e potenziale.

CONOSCI I TUOI VISITATORI

Comprendi e definisci in maniera semplice e dettagliata la tipologia, la provenienza e i comportamenti dei tuoi visitatori, reali e potenziali.

GESTISCI IL RISCHIO

Gestisci il rischio di situazioni complesse o inattese per le quali il tempo e il dettaglio sono elementi fondamentali.



Richiedi una Demo



THE **DATA**
APPEAL
COMPANY

www.datappeal.io