



Regione Lombardia
IL CONSIGLIO

Comitato Paritetico di Controllo e Valutazione

Seduta del 9 maggio 2019

REL 24/2018

**Relazione in risposta alla Clausola Valutativa
della LR 27/2015 in materia di Turismo**

Ufficio Studi, Analisi Leggi e Politiche regionali

Presentazione di Francesco Pellegrini

Mandato informativo

CLAUSOLA VALUTATIVA (LR 27/2015, Art. 85)

Primo comma

la Giunta regionale trasmetta al Consiglio una relazione annuale sull'attuazione della LR 27/2015 e sui risultati ottenuti per favorire lo sviluppo e l'innovazione del turismo e dell'attrattività territoriale della Lombardia, ed in particolare:

- a) gli **interventi** realizzati, gli **strumenti** e le **modalità** applicative utilizzate, i **tempi** dei procedimenti, le **risorse** stanziare e utilizzate, i **beneficiari** raggiunti e le loro caratteristiche;
- b) le azioni di **programmazione**, di **regolazione** e di **controllo** realizzate e i relativi esiti;
- c) le eventuali **criticità** verificatesi e le **soluzioni** messe in atto per farvi fronte;
- d) gli esiti delle analisi e delle valutazioni condotte dall'**Osservatorio** regionale.

Mandato informativo

CLAUSOLA VALUTATIVA (LR 27/2015, Art. 85)

Secondo comma

Con cadenza biennale, la relazione comprende anche una sezione che documenta e descrive i risultati conseguiti in uno o più dei seguenti ambiti:

- a) lo sviluppo dell'imprenditorialità e delle professioni turistiche;
- b) l'efficientamento dell'accoglienza turistica;
- c) l'innovazione e la promozione dell'offerta turistica;
- d) la valorizzazione del territorio lombardo e della sua attrattività;
- e) l'accessibilità e la sostenibilità del turismo.

Prima Relazione (2017)

Nel corso della precedente Legislatura è stata approvata e trasmessa al Consiglio Regionale la **prima Relazione** (REL n. 125) in risposta all'art. 85 della LR 27/2015 che conteneva informazioni sugli interventi realizzati fino al dicembre 2016 in risposta ai quesiti contenuti nel primo comma della clausola valutativa

Nel suo documento di esame il Comitato:

- richiedeva, per le future relazioni, l'aggiornamento sugli avanzamenti di alcune iniziative come Turismo e Attrattività, Cult City, Cicloturismo, Turismo Religioso, Travel Trade e sui Progetti d'Eccellenza;
- ricordava di attendersi le risposte ai quesiti contenuti nella seconda parte della clausola (secondo comma)

Seconda Relazione (2018)

La **seconda Relazione** (REL n. 24), contiene informazioni sugli interventi realizzati fino al dicembre 2017 e cerca di dare risposta anche ai quesiti della clausola contenuti nel secondo comma

Si compone di 5 parti sui seguenti argomenti:

1. I provvedimenti attuativi della l.r. 27/2015
2. Le attività di programmazione, regolazione e controllo
3. L'Osservatorio regionale del turismo e dell'attrattività
4. Iniziative di promozione turistica e incentivi alle imprese
5. Quadro riepilogativo - risorse 2017

Provvedimenti attuativi

| Atto | Data | Argomento | Ambito d'intervento |
|-------------|------------|---|---|
| D.g.r. 6117 | 16/01/2017 | Approvazione contrassegni identificativi delle strutture ricettive non alberghiere | Strutture ricettive non alberghiere contrassegni |
| D.d.s. 1136 | 06/02/2017 | Approvazione degli schemi di dichiarazione del modello scia e delle comunicazioni per le agenzie di viaggio e turismo | Agenzie di viaggio e turismo schemi scia e comunicazioni |
| D.g.r. 6242 | 20/02/2017 | Attuazione decreto ministeriale 565/2015 "Individuazione dei requisiti necessari per l'abilitazione allo svolgimento della professione di guida turistica e procedimento di rilascio dell'abilitazione" | Abilitazione allo svolgimento della professione di guida turistica e rilascio dell'abilitazione |
| D.d.s. 4487 | 19/04/2017 | Aggiornamento dell'albo delle associazioni pro loco | Pro loco aggiornamento albo |
| LR 15/2017 | 26/05/2017 | Esposizione prezzi nelle strutture ricettive; altezza minima rifugi escursionistici ed esonero corso di formazione per familiari coadiutori dei gestori; esonero responsabile regionale per agenzie di viaggio online | Legge di Semplificazione |
| D.g.r. 6813 | 30/06/2017 | Definizione criteri e beneficiari del progetto "valorizzazione ed innovazione delle strutture di informazione ed accoglienza turistica" | Infopoint - criteri beneficiari |
| D.g.r. 6812 | 30/06/2017 | Aggiornamento degli allegati tecnici per definizione dei servizi, degli standard qualitativi e delle dotazioni minime obbligatorie degli ostelli per la gioventù, delle case e appartamenti per vacanze, delle foresterie lombarde, delle locande e dei bed and breakfast e requisiti strutturali ed igienicosanitari dei rifugi alpinistici ed escursionistici | Strutture non alberghiere modifiche al r.r. 7/2016 |
| D.g.r. 7475 | 04/12/2017 | Progetto per la ristrutturazione e l'adeguamento all'immagine coordinata dell'infopoint gate dell'aeroporto di Bergamo Orio al Serio | Infopoint gate (Orio al Serio) |

Piano triennale e annuale

Su proposta della Giunta regionale, il Consiglio regionale ha approvato il **Piano triennale** per lo sviluppo del turismo e dell'attrattività (d.c.r. 6434/2017), che ha individuato gli **obiettivi principali di sviluppo**

Nel 2017 è stato approvato anche il **Piano annuale** della promozione turistica e dell'attrattività (d.g.r. 6615/2017), la LR 27/2015 prevede infatti che il piano triennale sia attuato con un piano che ogni anno individua gli **assi tematici** (cicloturismo, città d'arte, enogastronomia) e gli **assi trasversali** (formazione della filiera del turismo e dell'attrattività, innovazione e digitalizzazione, riqualificazione delle strutture per migliorarne qualità e accessibilità) da sviluppare nel corso dell'anno. Tra gli interventi è indicata anche l'azione di semplificazione per la comunicazione dei flussi turistici da parte delle strutture ricettive

Il 14/11/2017 è stato promosso il **Tourism Act**, un evento caratterizzato da tavoli di lavoro, che ha coinvolto oltre mille persone, di cui circa 240 impegnati nei panel tematici e 380 in workshop

Attività di controllo

Con la LR 27/2015 **le attività di controllo e sanzionatorie sono state delegate a Province, Comuni e Città Metropolitana di Milano**. La Giunta regionale promuove, anche mediante specifiche convenzioni con le autorità amministrative competenti e gli ordini professionali, procedure di coordinamento e programmazione dei controlli

Con l'obiettivo di semplificare i controlli da parte delle autorità competenti, nel 2017 si è sviluppato un confronto con gli stakeholder di riferimento rispetto al tema delle **Case e appartamenti per vacanze (CAV)**. Con LR 7/2018 e s.m.i. è stato introdotto l'obbligo del CIR per la pubblicità, la promozione e la commercializzazione dell'offerta delle strutture ricettive compresi gli alloggi dati in locazione per finalità turistiche

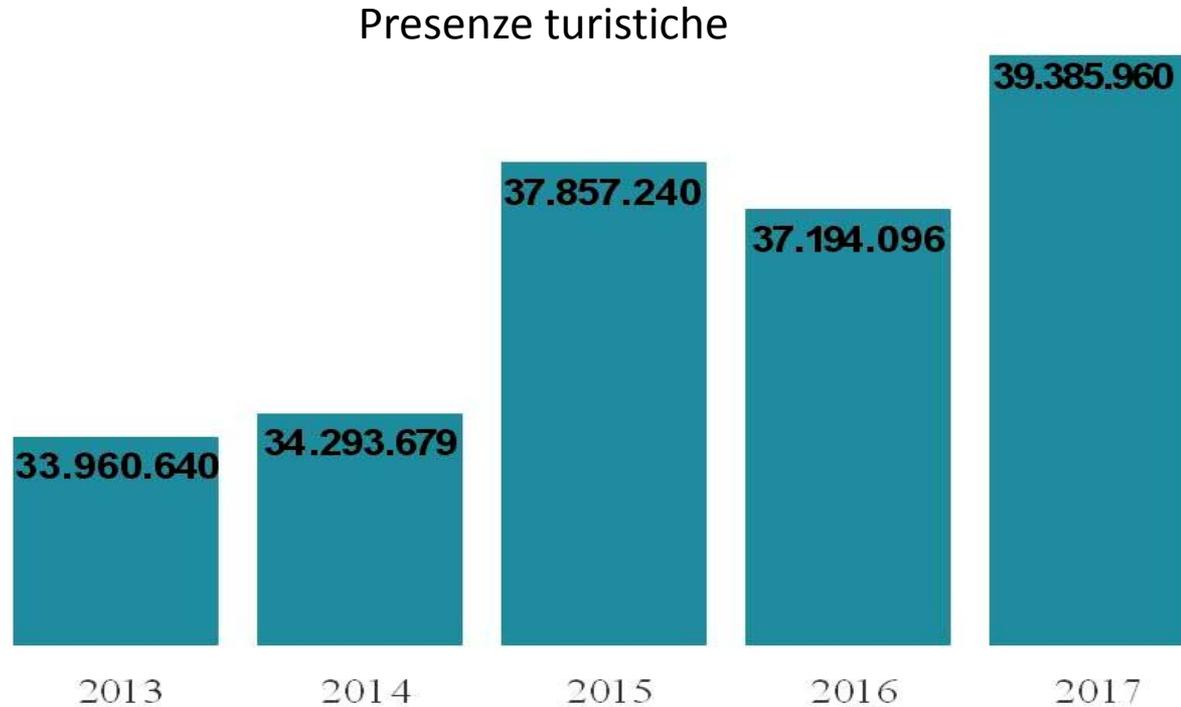
Osservatorio regionale del turismo e attrattività

L'Osservatorio del turismo è stato costituito (d.g.r. 5263/2016) in attuazione dell'art. 14 della LR 27/2015, presso Polis Lombardia e si occupa delle rilevazioni statistiche e dell'analisi dell'andamento dei flussi turistici in collaborazione con ISTAT. **Turismo 5** è l'**applicativo online** di rilevazione per la comunicazione dei dati statistici sul turismo da parte di tutte le strutture ricettive

L'Osservatorio del turismo collabora con Regione Lombardia nello sviluppo delle politiche del turismo e dell'attrattività, realizzando attività di **analisi** di carattere tecnico-scientifico (elaborazione statistica dei dati turistici e di dossier), di **supporto** agli indirizzi e alla programmazione (redazione del Piano annuale del turismo e dell'attrattività) di **monitoraggio** delle azioni regionali (predisposizione della relazione richiesta dalla clausola valutativa) e di **raccolta** (scia e comunicazioni delle strutture ricettive)

Integrazione alle informazione contenute nella REL

Dossier statistico Osservatorio – Flussi turistici



fonte: grafico del Dossier statistico dell'Osservatorio a cura di Polis

Le presenze turistiche in Lombardia nel 2017 sono cresciute significativamente. Nel corso del 2017 **l'incremento è stato pari al 5,9%** (oltre 2 milioni di presenze in più), mentre nel quinquennio 2013 – 2017 si è registrato un **aumento del 16%** (+5,5 milioni)

Integrazione alle informazione contenute nella REL

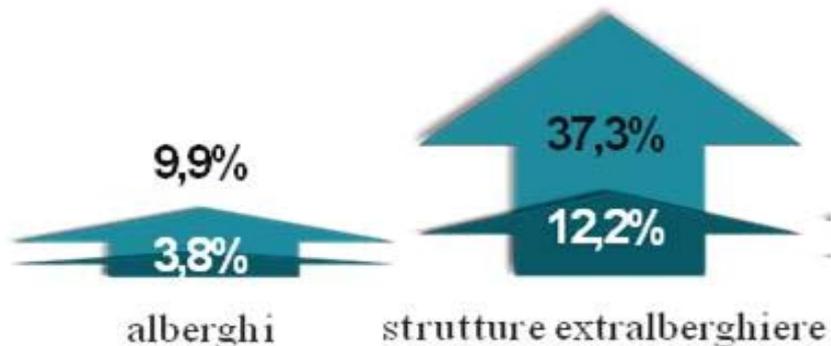
Dossier statistico Osservatorio – Flussi turistici

Variazione - Provenienza presenze turistiche



La **crescita delle presenze turistiche** sul territorio lombardo risulta particolarmente marcata tra i **turisti stranieri** che nel quinquennio hanno fatto registrare un **incremento del 24,2%** per le presenze

Variazione - Tipo di alloggio scelto



L'aumento delle presenze turistiche sul territorio lombardo ha interessato particolarmente il **comparto extralberghiero**: negli ultimi 5 anni **le presenze sono aumentate del 37,3%**

Si evidenzia tuttavia che in termini assoluti la maggior parte dei turisti sceglie ancora le **strutture alberghiere** (73,7% dei pernottamenti)

↑ var% 2017-2013

↑ var% 2017-2016

Integrazione alle informazioni contenute nella REL

Dossier statistico Osservatorio – Flussi turistici

Variazione dei flussi per provincia



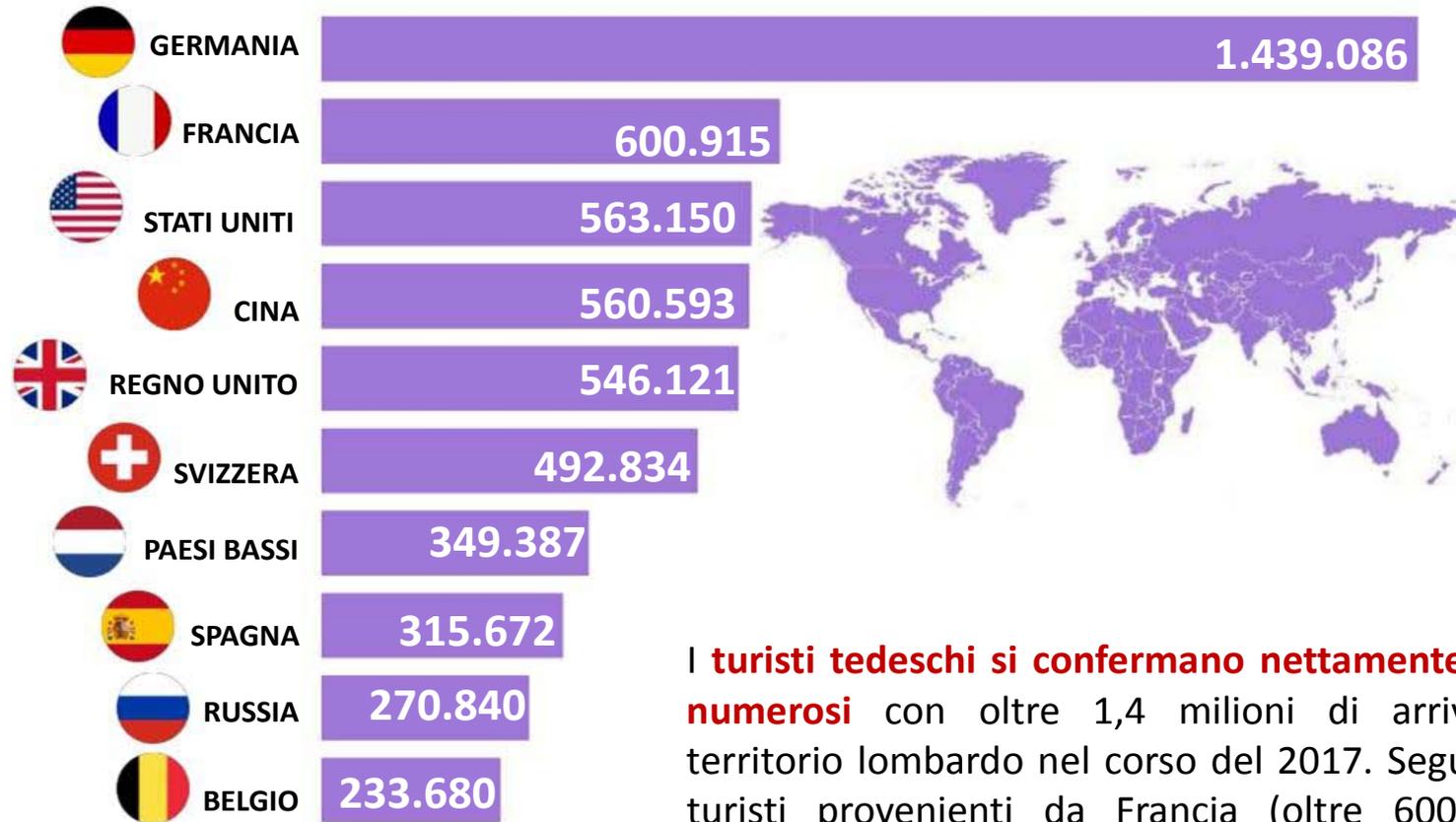
fonte: grafico del Dossier statistico dell'Osservatorio a cura di Polis

Tutte le province a eccezione di Sondrio hanno fatto registrare una crescita di presenze turistiche sia rispetto al 2016 che più in generale nel quinquennio. In particolare si segnala l'incremento delle presenze nella provincia di **Monza Brianza** che nel corso del 2017 **sono cresciute del 13,9% rispetto all'anno precedente** e ben **del 43,3% rispetto al 2013**. Elevata anche la crescita delle presenze osservata in provincia di **Bergamo** (+11,1% rispetto al 2016 e +30,4% nel quinquennio)

Integrazione alle informazione contenute nella REL

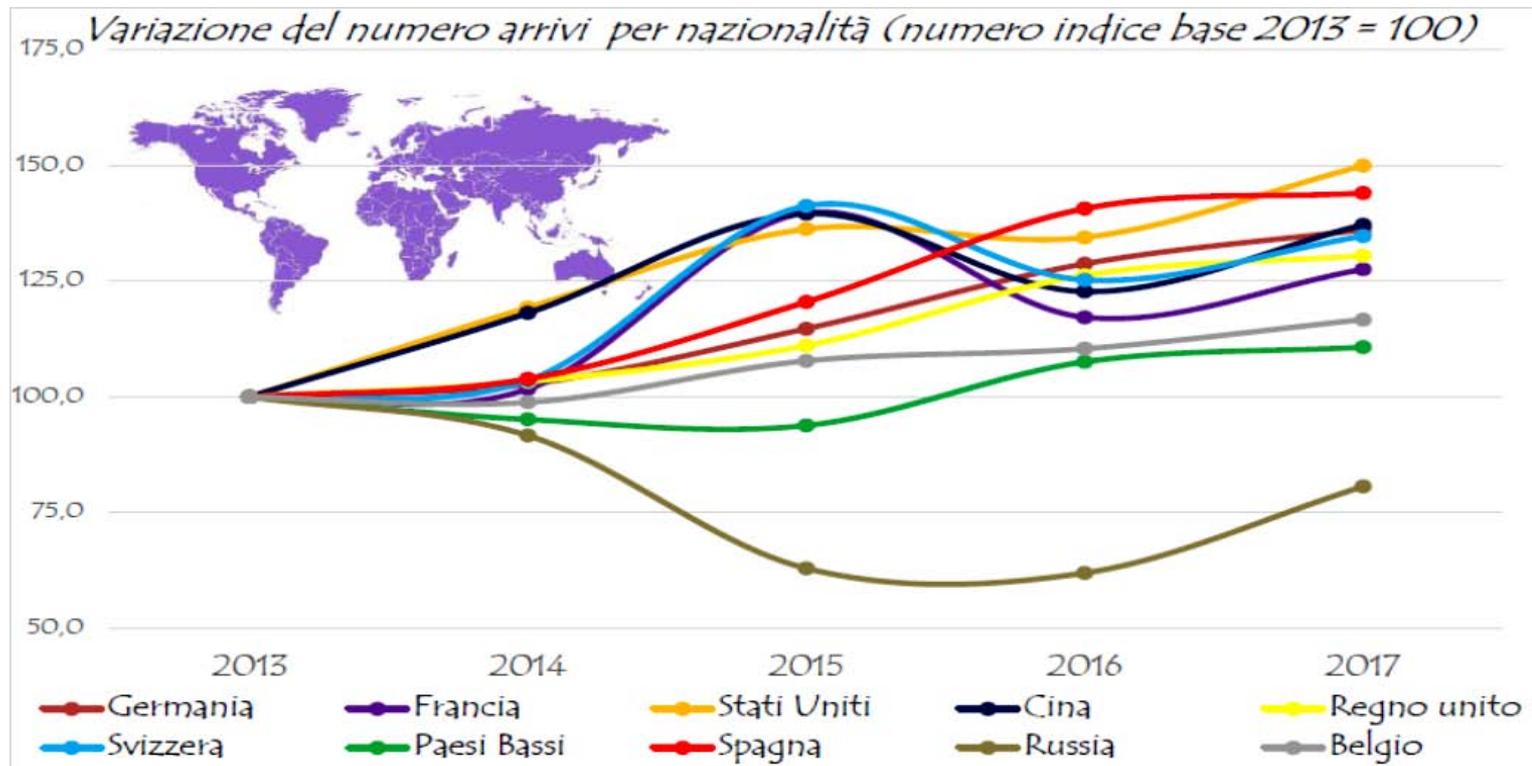
Dossier statistico Osservatorio – Provenienza turisti

Prime 10 nazionalità dei turisti stranieri per arrivi



I **turisti tedeschi si confermano nettamente i più numerosi** con oltre 1,4 milioni di arrivi sul territorio lombardo nel corso del 2017. Seguono i turisti provenienti da Francia (oltre 600 mila arrivi), Stati Uniti, Cina e Regno Unito con un numero di arrivi turistici superiore a 500 mila

Integrazione alle informazioni contenute nella REL Dossier statistico Osservatorio – Provenienza turisti



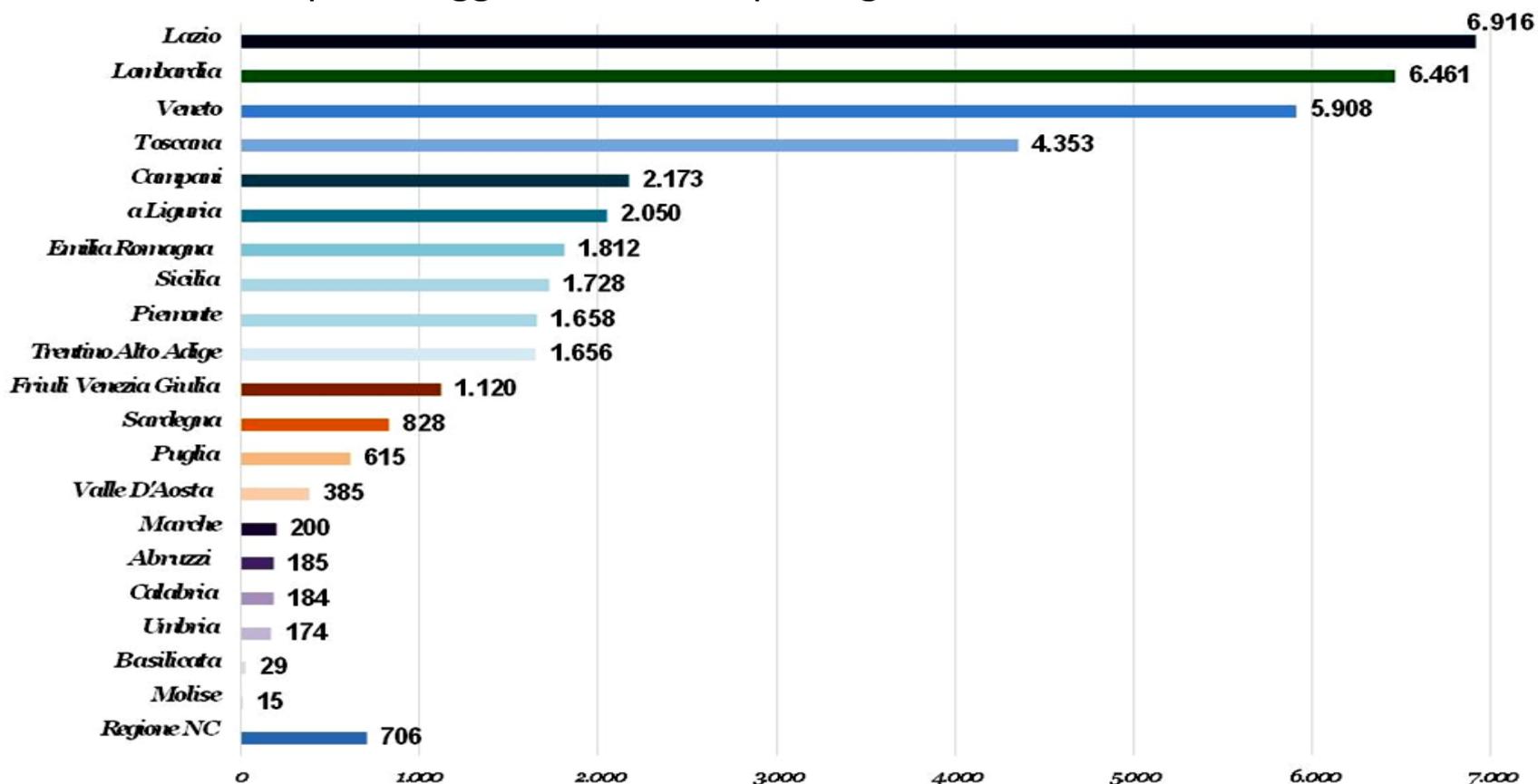
fonte: grafico del Dossier statistico dell'Osservatorio a cura di Polis

Tra le prime 10 nazionalità spicca la **crescita nel quinquennio del numero di turisti statunitensi e spagnoli**, ma anche cinesi e francesi sono tornati a crescere nel 2017 dopo la flessione post-Expo2015. L'unico calo rispetto al 2013 si registra per i turisti russi, il cui numero di arrivi risulta però in ripresa

Integrazione alle informazione contenute nella REL

Dossier statistico Osservatorio – Spesa turisti stranieri

Spesa viaggiatori stranieri per regione – Miliardi di euro



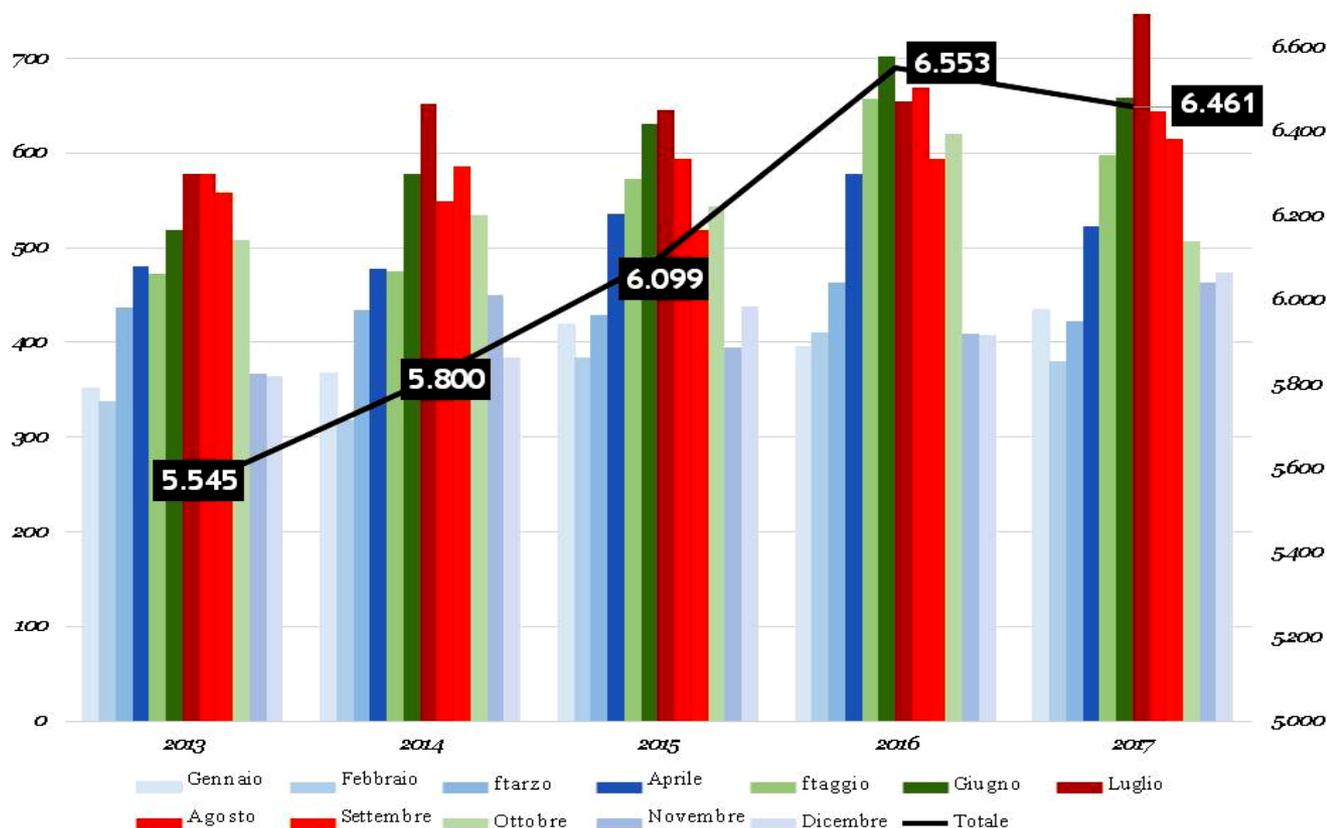
fonte: grafico del Dossier statistico dell'Osservatorio a cura di Polis

Le prime quattro sono le stesse da diversi anni e da sole valgono oltre il 50% della spesa complessiva, nel 2017 il Lazio, risorpassa la Lombardia che nel 2016 era prima

Integrazione alle informazioni contenute nella REL

Dossier statistico Osservatorio – Spesa turisti stranieri

Spesa dei viaggiatori stranieri in Lombardia – Miliardi di euro

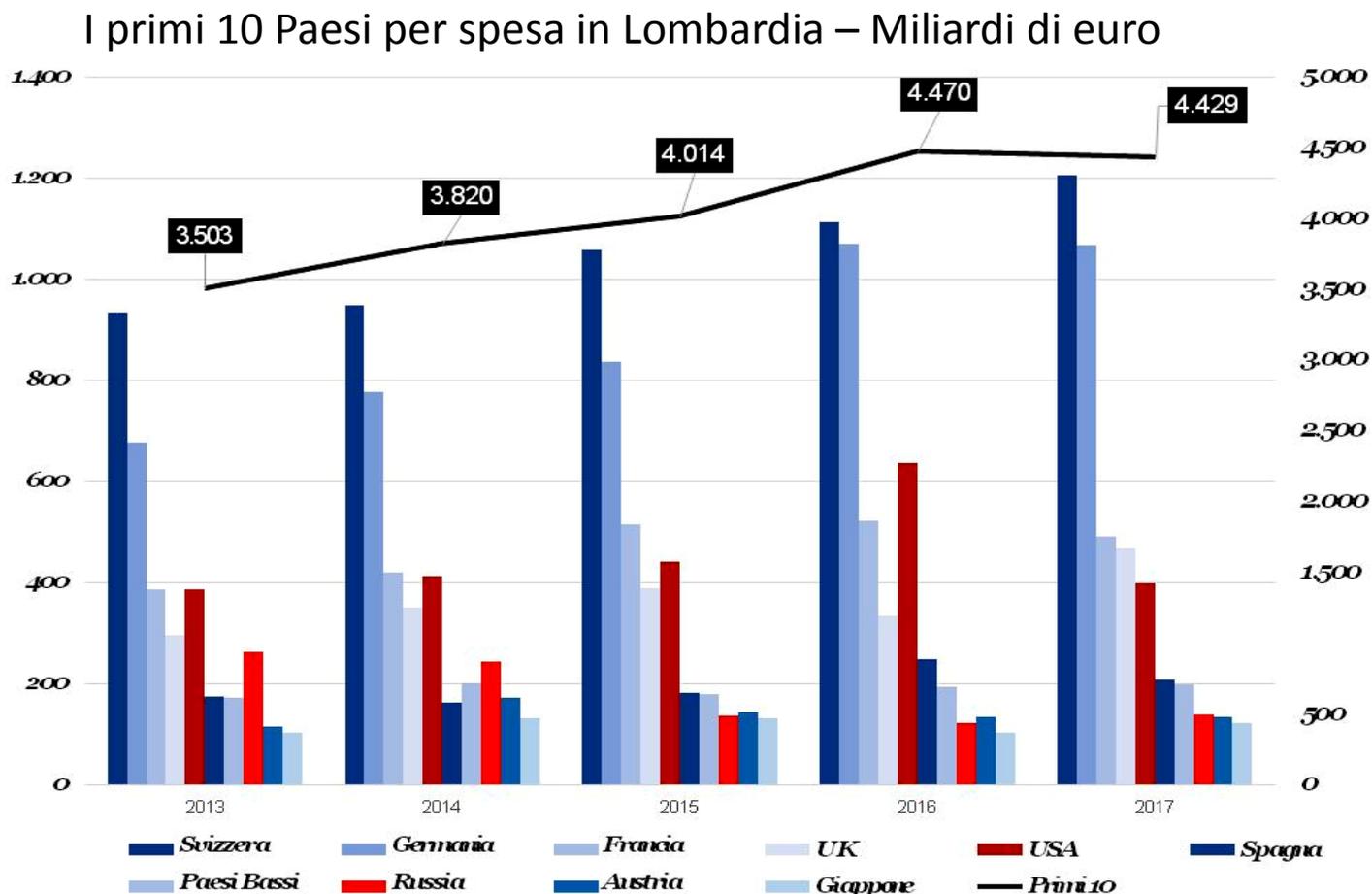


fonte: grafico del Dossier statistico dell'Osservatorio a cura di Polis

Nel 2017 la spesa dei viaggiatori stranieri in Lombardia è calata leggermente (-1,4%), dopo 7 anni di crescita, considerando il periodo (2013-2017) l'incremento è stato del **16,5%** (e dal 2010 al 2017 del **34%**)

Integrazione alle informazione contenute nella REL

Dossier statistico Osservatorio – Spesa turisti stranieri



fonte: grafico del Dossier statistico dell'Osservatorio a cura di Polis

A differenza di quanto avviene a livello nazionale tra i primi 10 paesi per spesa in Lombardia non vi sono Australia (14°) e Canada (17°) mentre compaiono **Russia** (11° in Italia) e **Giappone** (12° in Italia)

Integrazione alle informazioni contenute nella REL

Dossier statistico Osservatorio – Spesa turisti stranieri

Variazione nella spesa in Lombardia 2013 - 2017

| Paese | Crescita (milioni di €) | Paese | Diminuzione (milioni di €) |
|---|----------------------------|-----------------------|--|
|  <i>Germania</i> | +392 | <i>Russia</i> | -123  |
|  <i>Svizzera</i> | +271 | <i>Cina</i> | -70  |
|  <i>UK</i> | +170 | <i>India</i> | -32  |
|  <i>Francia</i> | +107 | <i>Serbia</i> | -20  |
|  <i>Spagna</i> | +33 | <i>Belgio</i> | -16  |
|  Polonia | +31 | <i>Israele</i> | -12  |
|  <i>Paesi Bassi</i> | +27 | <i>Dubai</i> | -9  |
|  <i>Brasile</i> | +25 | <i>Turchia</i> | -8  |
|  Norvegia | +23 | <i>Ungheria</i> | -7  |
|  Rep. Slovacca | +22 | <i>Arabia Saudita</i> | -7  |

fonte: tabella del Dossier statistico dell'Osservatorio a cura di Polis

Si osserva **una calo per Russia, Cina e India**. Per i primi due la diminuzione è riscontrabile anche a livello nazionale. Il **Brasile mostra un'interessante crescita**. In Lombardia si è visto un **forte incremento nella spesa di molti paesi Europei**, dato quanto osservato in relazione alla spesa media sarebbe auspicabile una conferma attraverso un'accorta promozione soprattutto nei confronti dei paesi scandinavi. Il grande incremento per l'Italia da parte dei viaggiatori giapponesi, che hanno una spesa media molto elevata, non è stato riscontrato in Lombardia dove però il Giappone è già tra i primi 10 in termini di entrate

Integrazione alle informazione contenute nella REL

Dossier statistico Osservatorio – Spesa turisti stranieri

Suddivisione della spesa media giornaliera turistica - Euro

| | Alloggio | Ristorazione | Shopping | Trasporti | Intrattenimento | Totale |
|-----------------------|----------|--------------|----------|-----------|-----------------|--------|
| Lombardia | 46,2 | 24,7 | 34,7 | 13,1 | 6,3 | 125,1 |
| Italia | 44,9 | 23,5 | 16,9 | 10,6 | 7,5 | 106,3 |
| Graduatoria Lombardia | 8° | 5° | 3° | 3° | 7° | 2° |

fonte: tabella del Dossier statistico dell'Osservatorio a cura di Polis

La Lombardia con una **spesa media di 121 euro al giorno** è seconda solo alla Liguria
La spesa per **shopping** è tra le più elevate, così come quella per **trasporti**, ottimi
valori sono riscontrabili anche per la **ristorazione**

CV - Quesito a) comma 2

Sviluppo imprenditorialità e professioni

Professioni turistiche – Nel corso del 2017 si è incominciato ad affrontare il tema della disciplina relativa all'**abilitazione delle guide turistiche**. Aggiornamento del Registro regionale dei **direttori tecnici di agenzia** di viaggio e turismo. A fine 2017 risultavano iscritti al registro 5.333 direttori.

Sviluppo Imprenditorialità – Investimenti attivati con:

- il **bando Turismo e attrattività** rivolto alle strutture ricettive e ai pubblici esercizi
- il **bando Travel Trade** rivolto a partenariati composti da almeno 10 soggetti tra tour operator, agenzie di viaggio e guide turistiche, con l'obiettivo di riconfigurare il loro modello di business verso il turismo ricettivo

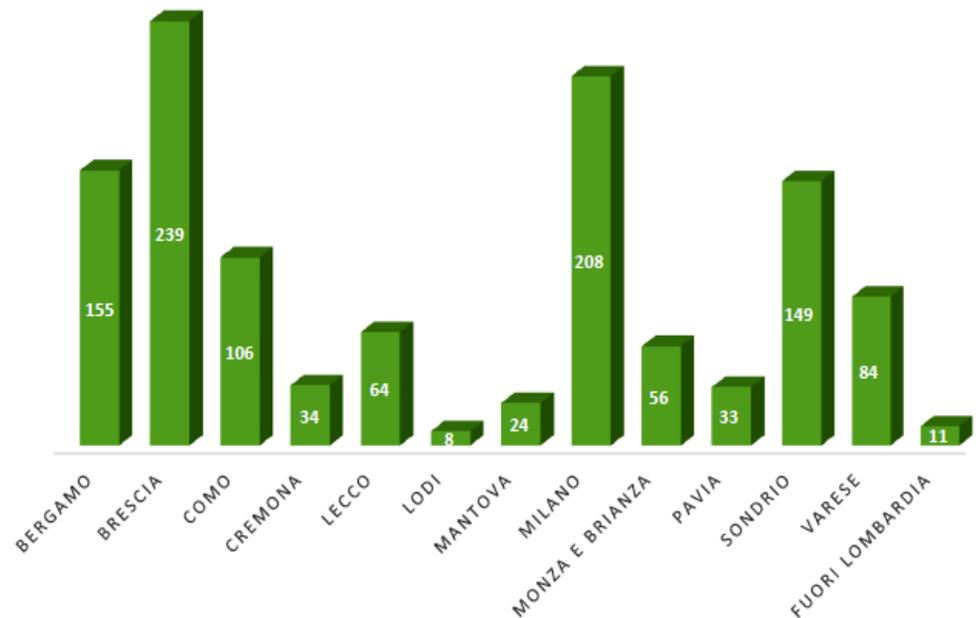
Bando Turismo e Attrattività

Il bando “Turismo e attrattività” (d.d.u.o 3521/2017 e d.d.u.o 4581/2017) con fondi del POR – FESR relativi al periodo 2014-2020 stanziamento di **32.000.000 €** finalizzato alla riqualificazione delle strutture tramite la ristrutturazione, il rinnovo di arredi, impianti, macchinari, attrezzature e l’acquisto di hardware e software

Nel 2017 con il bando sono stati:

- finanziati **1.030 beneficiari**
- concessi oltre **29.000.000 €** di contributi
- attivati 101.000.000 € di investimenti complessivi
- finanziati per il **44%** progetti riguardanti **strutture ricettive**
- per il restante **56%** pubblici esercizi legati principalmente alla **ristorazione**
- per il 93% a favore di **soggetti imprenditoriali** con **importo medio di 29.600 €**
- il restante 7% ha riguardato persone fisiche con un importo medio di circa 13.485 €

Distribuzione dei contributi per provincia



CV – Quesito b) comma 2

Efficientamento dell'accoglienza



Proseguite le attività rivolte a innovare le strutture di informazione ed accoglienza favorendo la loro messa in rete e promuovendo un'immagine coordinata. Nel corso del 2017 sono stati riconosciuti **89 infopoint standard**

Bando per infopoint per finanziare l'innovazione organizzativa, di processo e tecnologica delle strutture, dotazione finanziaria **4.833.000 €**, domande dal novembre 2017 al gennaio 2018

Progetto per la ristrutturazione e l'adeguamento dell'immagine coordinata dell'**infopoint gate Orio al Serio** inaugurato il 31 maggio 2018, investimento di **80.000 €**, di cui 70.000 € di competenza regionale

CV – Quesito c) comma 2

Innovazione e promozione dell'offerta

Il 2017 è stato caratterizzato dall'iniziativa: *L'Anno del turismo lombardo maggio 2016 – maggio 2017* (DGR 4745/2016), che si è concluso il 29/05/2017 (festa della Lombardia) con un evento finalizzato a condividere le iniziative promosse durante l'anno e i possibili rilanci. L'iniziativa era volta a valorizzare la Lombardia tramite progetti, un palinsesto di eventi, azioni promozionali e di comunicazione

CV – Quesito c) comma 2

Innovazione e promozione dell'offerta

Progetti di promozione:

- **Promozione sui mercati Italia/Estero 2017** (DGR 6241/2017), manifestazioni nazionali ed internazionali, fiere e esposizioni a cui ha partecipato Regione Lombardia. Stanziamento totale: **980.000 € + 360.000 €** per partecipazione **Borsa Internazionale del Turismo**
- **#inLombardia365** 25 tappe, 98 diverse località visitate, 184 *influencer* coinvolti, 23.885 autori unici di post sui social e 180 articoli a mezzo stampa
- **Il Passaporto** distribuiti oltre 10 mila **passaporti souvenir**, per fidelizzare e stimolare il turista a visitare i territori e le eccellenze individuate nel passaporto
- **Cicloturismo** stanziamento totale previsto 9.000.000 €, così suddivisi: 250.000 € per la fase preliminare di identificazione e mappatura dei macro assi ciclabili lombardi, **1.722.500 €** per la linea A (Promozione Innovativa del Prodotto Cicloturismo in Lombardia), **4.156.000 €** per la linea B1 (Infrastrutturazione Macro-Assi) e i restanti **3.000.000 €** per la linea B2 (Infrastrutturazione percorsi ciclabili minori)

CV – Quesito c) comma 2

Innovazione e promozione dell'offerta

Progetti di promozione:

- **Cult city** azione in collaborazione con i Capoluoghi lombardi, valorizzati come capitali d'arte da scoprire, con programmi promozionali e itinerari da collezionare, capolavori e curiosità da non perdere, stanziamento **6.400.000 €**
- **Occasione del 100° Giro d'Italia** il progetto per la valorizzazione del turismo in occasione del Giro (DGR 6240/2017), ha previsto lo stanziamento di **100.000 €** ed è stato avviato in collaborazione con Unioncamere Lombardia
- **Turismo religioso** bando (d.d.u.o 3765/2016 e s.m.i.) per finanziare progetti sullo sviluppo di nuovi pacchetti turistici (pellegrinaggi, vie della fede, ritiri spirituali, soggiorni di preghiera, attrazioni turistiche religiose) o l'ampliamento di quelli esistenti. Rilevanza è stata attribuita alla promozione e commercializzazione tramite strumenti informatici con tecnologie mobile, social, app e realtà aumentata. Lo stanziamento complessivo è stato di **1.400.000 €**
- **Turismo enogastronomico** bando *Wonderfood & Wine* (d.d.u.o. 4514/2017) per progetti di promozione turistica legata all'offerta enogastronomica lombarda, stanziamento complessivo **1.258.000 €** con contributi massimi di 50.000 € per soggetti in forma singola e 75.000 € per le aggregazioni e contributo massimo del 70%. Nel 2018 sono stati approvati i primi progetti

CV – Quesito d) comma 2

Valorizzazione territorio e attrattività

Elenco delle iniziative:

- *Area centro orientale del lago d'Iseo*
- *Valorizzazione Garda*
- *Lo schema di protocollo verso l'AQST Sebino*
- *L'AQST Tre Valli*
- *Progetto di valorizzazione turistica della Valtellina*
- *Istituzione del distretto dell'attrattività turistica del Centro Lario*
- *Sviluppo dell'attrattività turistica della città di Milano*
- *Interventi a sostegno delle pro loco*
- *Tourist Angels a Varese*
- *Il progetto di formazione #inLombard1a*

CV – Quesito b) comma 2

Accessibilità e sostenibilità

La sostenibilità è un **criterio di valutazione contenuto nel bando** Turismo e Attrattività, condiviso e costruito con l'Autorità Ambientale e l'Autorità Pari Opportunità e denominato *“Rilevanza del progetto rispetto ai temi della sostenibilità ambientale e/o sociale”*. Il criterio di valutazione considera e valorizza anche il parametro dell'accessibilità. Il tema della sostenibilità è stato valorizzato anche attraverso le misure Cicloturismo e Turismo religioso

Domande aperte

- Esiti del **Bando Infopoint**
- Dai dati riportati nella relazione i bandi 2016 per la **promozione del Cicloturismo** sembrano non aver esaurito le risorse stanziare. Nel 2017 ne sono state rifinanziate le linee A e B2 il progetto si concluderà nel corso del 2019 dunque potrebbe essere utile conoscerne esiti, difficoltà riscontrate e realizzazioni in una delle prossime relazioni
- I **dati riferiti all'attività dell'Osservatorio** e riportati dalla relazione ad esempio sui flussi turistici, la spesa dei turisti stranieri, gli avviamenti lavorativi e le escursioni sono fermi al 2016 tuttavia alcuni dossier sono stati elaborati anche sul 2017 e la clausola valutativa indica gli esiti delle analisi e delle valutazioni condotte dall'Osservatorio come parte integrante della relazione annuale (comma 1, lettera d)
- I dossier elaborati sul 2017 dall'Osservatorio non contengono le **valutazioni dell'esperienza di soggiorno**, che invece erano stati elaborati per il 2016 ed erano anche presenti nella relazione al Consiglio, con spunti ed indicazioni rilevanti
- Il **quadro riepilogativo delle risorse 2017** viene rappresentato da una semplice tabella non accompagnata da alcun commento. E' dunque difficile ricondurre le risorse agli interventi descritti precedentemente, confrontarle con il quadro riepilogativo 2016 (riportato nella relazione precedente) e ricavare considerazioni complessive sul finanziamento regionale del settore turistico



Grazie per l'attenzione