

ATTIVAZIONE DI UN INNOVATIVO SISTEMA INTEGRATO DI PROMOZIONE E COMUNICAZIONE TURISTICA

PROGETTO DEFINITIVO

FORMIA, 21 FEBBRAIO 2012

Descrizione

Si propone la creazione di una rete sull'informazione ed accoglienza turistica che possa coinvolgere tutte le attività del comune di Formia e che insista soprattutto nella zona del Porto seguendo e garantendo i seguenti standard:

- incremento dei Punti di informazione/accolgenza/prenotazione nel comune di Formia comunque con standard elevati e con gestione diretta a cura del Comune di tutto il personale e delle relative procedure;
- stabilizzazione qualitativa dei Punti di informazione a cura dell'Amministrazione Comunale che sarà chiamata ad elevare i propri standard in termini di qualità del servizio e secondo un modello unico di comunicazione;
- definizione di un sistema grafico standardizzato (temi, loghi, immagini, ecc.)
- definitiva strutturazione della piattaforma informatica e telematica che a partire dal sistema unico di comunicazione dovrà garantire tutte le operazioni sulle prenotazioni turistiche e tutte le operazioni di customer care connesse agli utenti che usufruiranno del servizio di prenotazione e di richiesta di informazioni;
- definitiva strutturazione del sistema di alimentazione delle informazioni da presentare su monitor TV, totem, dispositivi Mobile, internet attraverso piattaforme uniche di inserimento dati
- ruolo centrale del Comune nella strutturazione e gestione della rete con operazione di "empowering" funzionale

Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi del progetto ed il conseguente sviluppo del sistema turistico locale del comprensorio formiano, è stata definita una struttura di gestione con lo scopo di definire e attuare politiche di gestione coordinata delle risorse, garantendo una più efficace ed efficiente allocazione delle risorse pubbliche disponibili e ricorrendo al coinvolgimento di quelle private. Il turismo sarà, infine, integrato con gli altri settori produttivi e commerciali anche per contribuire a determinare un "identità territoriale" unitaria del Golfo.

Il porto di Formia potrà assumere, sempre più, il ruolo di attrattore delle attività e degli interessi di settori direttamente coinvolti e diventerà il luogo di incontro della domanda ed offerta dei beni e servizi prodotti nell'ambito dello stesso.

La tecnologia informatica può aiutare il Porto nel diventare l'attrattore degli interessi degli attori e fruitori dei servizi portuali.

In effetti si dovrà prevedere la realizzazione di un sistema che sia prevalentemente di tipo informativo, con indicazioni relative a:

- elenco servizi portuali disponibili
- sistema di comunicazione "parlante" con Rfid, Zigbee e QrCode
- sistemi di comunicazione e informazione basati su smartphone e tablet come Iphone e Ipad
- sistema di georeferenziazione di tutta la zona target basato su Sistema Informativo Territoriale
- sistema di commercializzazione virtuale dei servizi e del merchandising della città di Formia
- sistema di informazione su numero, tipologia e prezzo posti barca
- sistema di informazioni attività commerciali (negozi, ristoranti, alberghi)
- area news, link utili, "come raggiungerci" (indicazioni stradali)
- live web-cam
- immagini satellitari del porto (Google Maps)

La piattaforma permetterà di prenotare facilmente i posti barca nei porti del bacino di navigazione e conterrà una lista completa ed aggiornata dei professionisti del settore e dei servizi di ristorazione, di accoglienza e turistici più in generale. Questo accesso sarà possibile tramite svariati canali (telefono, PC, smart phone, tablet tipo IPAD, dispositivi mobile in genere, etc.) soprattutto mediante navigazione georeferenzata, con possibilità di visualizzazione delle attività in base al luogo di posizionamento (definendo il raggio di distanza da dove si è).

L'obiettivo della piattaforma sarà quello di:

- svolgere il ruolo di interfaccia tra gli attori dei servizi del porto di Formia e la struttura portuale,

- agevolare il flusso commerciale, occupandosi della gestione delle transazioni, sicurezza, logistica, marketing, etc.
- rendere possibile la distribuzione di beni, servizi e le informazioni oggetto del business,
- attirare nuovi attori all'interno del distretto,
- diffondere la cultura del mare e la promozione turistica della città di Formia.

La piattaforma virtuale del Porto Turistico implementerà quattro modelli di business:

- e-marketplace
- erogatore di informazioni
- erogatore di processi di innovazione
- virtual community

Caratteristiche tecniche

Il progetto prevede la realizzazione delle seguenti attività:

1) Realizzazione di un sistema di proximity marketing

Il Proximity Marketing, basato appunto sul protocollo di comunicazione wireless (in particolare bluetooth, ma anche di altro tipo), è la tecnica di comunicazione di informazioni che opera in un determinato territorio sfruttando tecnologie di comunicazione di tipo visuale e mobile per promuovere la promozione di un territorio. Questa tecnica di marketing non agisce su un target di utenti ben definito, ma sulle persone che si trovano in una determinata area e siano vicine a un dispositivo atto ad instaurare una comunicazione.

2) Installazione di totem informativi

Il totem multimediale, supportato da idonei applicativi Web realizzati secondo i canoni dell'usabilità e dell'accessibilità dell'interfaccia grafica, e fruibile in più lingue oltre all'italiano, rappresenta un punto di accesso alla piattaforma tecnologica in punti strategici del territorio. Consentirà a chiunque di entrare nel portale e accedere a tutti i servizi previsti. Oltre alle classiche informazioni turistiche si potranno avere informazioni circa le farmacie, cliniche, studi medici, strutture di supporto.

3) Attivazione di welcome point

Le strutture previste saranno attivate presso gli uffici I.A.T. già presenti nel territorio e presso ulteriori punti da individuare. Saranno riattivati alcuni uffici che al momento non sono utilizzati. Le strutture risultano già perfettamente attrezzate. Il progetto prevede la loro messa in rete con le strutture ricettive, gli enti territoriali, gli operatori del settore, attraverso la piattaforma tecnologica.

4) Realizzazione di una piattaforma Web dinamica

La piattaforma web dinamica permetterà la ricerca, la prenotazione e la pianificazione dinamica di un viaggio o di una qualsiasi esperienza fruibile sul territorio formiano, mettendo a disposizione del turista una piattaforma semplice ed intuitiva.

La piattaforma tecnologica, in base alla location selezionata dall'utente, presenterà tutti i luoghi di principale interesse divisi in macro categorie come : viaggio, alloggio, gastronomia, cultura, night life, meteo, eventi e esperienze quest'ultima raggrupperà sport, wellness, visite guidate, visite tematiche, shopping, parchi e famiglie.

La piattaforma consentirà di poter avviare una serie di servizi avanzati sulla zona target che sono al momento assenti sull'intero territorio. In particolare:

elenco servizi portuali disponibili: censimento e messa online di tutti i servizi che il Porto di Formia offre

sistema di comunicazione “parlante” con Rfid, Zigbee e QrCode: verrà attivato un sistema di riconoscimento di marcatori (etichette QrCode, sensori Rfid, sensori ZigBee) avvicinandosi ai quali, mediante PC portatile, smartphome o tablet partirà la presentazione relativa al bene, sia esso un servizio e sia esso un bene culturale (per esempio la descrizione di una chiesa, dei resti archeologici, dei servizi di bike sharing, del programma delle “Notti di Cicerone” ecc.)

sistemi di comunicazione e informazione basati su smartphone e tablet come Iphone e Ipad: tutte le informazioni prodotte su supporti multimediali come filmati, audio, poadcasting verranno resi fruibili ai dispositivi mobile mediante delle apposite Apps

sistema di georeferenziazione di tutta la zona target basato su Sistema Informativo Territoriale: tutte le informazioni prodotte (video, testi, foto, ecc.) saranno georeferenziate e individuabili su mappa, avvicinandosi alla zona di interesse

sistema di commercializzazione virtuale dei servizi e del merchandising della città di Formia: verrà attivata una vetrina commerciale delle attività della zona target, con possibilità di acquistare online

sistema di informazione su numero, tipologia e prezzo posti barca: verrà attivato un servizio di infoprenotazioni

sistema di informazioni attività commerciali (negozi, ristoranti, alberghi): verrà allestito un sistema georeferenziato che promuova, anche su cellulari e tablet, le attività della zona target

area news, link utili, “come raggiungerci” (indicazioni stradali): verrà allestito un sistema di navigazione stradale virtuale della zona target (come Google Street)

live web-cam per dirette ed eventi: verrà attivato un sistema di visualizzazione delle risorse turistiche in diretta online, con la possibilità di trasmettere anche web trasmissioni ed eventi
immagini satellitari del porto (Google Maps)

Tutte le informazioni saranno rese disponibili su:

PANNELLI INFORMATIVI

APPS PER SMARTPHONE

APPS PER TABLET



Verranno realizzate APPS che permetteranno la corretta visione con varie tipologie di sistema operativo (iOS, Symbian S60, Symbian UIQ, Symbian Platform, BlackBerry OS, Android, Windows Mobile, webOS, bada, Maemo, MeeG)

Il progetto vede come perno centrale di gestione la piattaforma tecnologica che ha la funzione di strumento di gestione generale di tutti i servizi progettati, da raccordo fra i vari operatori, strumento attuativo della rete tra operatori ed enti locali.

La piattaforma consentirà pertanto di poter avviare una serie di servizi avanzati che sono al momento assenti sull'intero territorio provinciale. In particolare:

- **Booking on-line:** consente la verifica della disponibilità in tempo reale della disponibilità di alloggi presso le strutture ricettive minori (non attrezzate con servizi di booking) e la possibilità di effettuare le prenotazioni. Detta funzionalità sarà multicanale ed accessibile sia direttamente dall'utente (attraverso internet, samrtphone, totem), sia attraverso i welcome point.

- **Imaging tour:** Nel portale ci sarà una sezione con foto di luoghi, spiagge, siti di interesse, monumenti, curiosità. La piattaforma tecnologica genera automaticamente un percorso ideale che collega tutti i luoghi selezionati dando informazioni correlate quali: altri luoghi vicini, strutture ricettive, tragitto ideale, mezzi di trasporto.
- **Planning Tour:** La sezione Planning Tour, alternativa alla sezione Imaging Tour, si presenterà come un vero e proprio assistente del turista che vuole organizzare il proprio itinerario. Esso permetterà, grazie ad una grafica semplice e intuitiva, di visualizzare un asse temporale, all'interno del quale sarà possibile stabilire la consequenzialità delle attività elencate precedentemente con blocchi di colore diverso.
- **Meeting Plan:** La sezione permetterà la pianificazione strategica di grandi eventi congressuali durante i mesi dell'anno. La pianificazione avverrà attraverso l'organizzazione degli eventi presso le strutture adatte (sia pubbliche che private) presenti nel comprensorio Del Golfo e l'ottimizzazione logistica dei flussi correlati.

Come detto la piattaforma sarà accessibile attraverso diversi canali e modalità:

- internet (accesso classico con qualsiasi PC o postazione web)
- smartphone (il sito sarà ottimizzato per l'accesso attraverso per la piattaforma iphone e android)
- welcome point: i welcome point saranno collegati in rete con la piattaforma. L'utente potrà connettersi attraverso l'ausilio del personale presente.
- totem informativi: consentiranno di accedere gratuitamente alla piattaforma.

Le informazioni saranno rese disponibili nelle lingue delle principali nazionalità dei turisti che frequentano il territorio:

- inglese; francese; tedesco; russo; cinese.

La piattaforma sarà dotata di interfacciamento con un sistema di gestione dei feedback realizzato secondo le specifiche dell'iniziativa del Ministero per la Pubblica "Mettiamoci la faccia" al fine di recepire il gradimento atteso dall'utenza del sistema e definirne i prossimi SLA (Service Level Agreement) in termini di efficacia ed efficienza.

La piattaforma sarà dotata di interfacciamento e collegamenti con i principali sistemi di social networking e motori di ricerca



oltrechè di social network specializzati in BtoB nel settore travel, non conosciuti dal mass user, che mettono in comunicazione fra di loro Agenzie di Viaggi e/o Tour Operator e che non potrebbero essere tutti elencati all'interno della presente, quali ad esempio :



La piattaforma tecnologica fornisce al turista un metodo per pianificare i viaggi con il minor tempo possibile, minori costi e elevata accuratezza. Fornisce al cittadino, senza nessun costo aggiuntivo, una piattaforma semplice ed intuitiva per organizzare gli spostamenti sul territorio urbano, incrementando l'utilizzo dei mezzi pubblici a discapito delle automobili private.

La piattaforma tecnologica grazie all'interconnessione con i principali web services delle reti di trasporto pubblico e privato, delle catene di ristorazione, dei circuiti bancari e delle piccole e medie imprese, si colloca come solida base sul quale fondare futuri sviluppi e servizi.

Principali risultati attesi

Nell'ambito dell'intervento sul sistema economico, sociale ed ambientale della nostra città, nel contesto del P.L.U.S. i risultati attesi dall'intervento saranno:

- incremento dei Punti di informazione/accoglienza/prenotazione nel comune di Formia comunque con standard elevati e con gestione diretta a cura del Comune di tutto il personale e delle relative procedure;
- stabilizzazione qualitativa dei Punti di informazione a cura dell'Amministrazione Comunale che sarà chiamata ad elevare i propri standard in termini di qualità del servizio e secondo un modello unico di comunicazione;
- definizione di un sistema grafico standardizzato (temi, loghi, immagini, ecc.)
- definitiva strutturazione della piattaforma informatica e telematica che a partire dal sistema unico di comunicazione dovrà garantire, secondo le specifiche ricordate in premessa, tutte le operazioni sulle prenotazioni turistiche e tutte le operazioni di customer care connesse agli utenti che usufruiranno del servizio di prenotazione e di richiesta di informazioni;
- definitiva strutturazione del sistema di alimentazione delle informazioni da presentare su monitor TV, totem, dispositivi Mobile, internet attraverso piattaforme uniche di inserimento dati
- ruolo centrale del Comune nella strutturazione e gestione della rete con operazione di "empowering" funzionale

Le modalità di gestione del progetto vedranno la partecipazione della struttura comunale che provvederà ad alimentare le piattaforme con informazioni sempre aggiornate, supportate dall'ufficio informatizzazione per quanto riguarda gli aspetti tecnici.

Chiaramente da parte degli operatori che realizzeranno il sistema ci sarà l'opportuna fase di formazione ed affiancamento iniziale.

Mentre i costi, soprattutto di manutenzione, a regime saranno sostenuti dal Comune stesso essendo relativamente contenuti.

Si ipotizza anche la possibilità di recuperare risorse mediante pubblicizzazioni da inserire sulle piattaforme.

Quadro economico

Per la realizzazione del progetto è previsto un impegno economico di **390.000,00 euro**.

Il quadro economico in effetti è il seguente:

Voce di spesa	Importo in euro
Esecutivo	35.000,00
Coordinamento ed assistenza tecnica realizzazione	30.000,00
consulenti senior	180.000,00
consulenti junior	75.000,00
Hardware	20.000,00
Attrezzature	50.000,00
TOTALE	390.000

Il responsabile del procedimento si attiverà ai fini della verifica di possibili risorse esterne (tipo sponsorizzazioni) finalizzate ad aumentare il numero dei dispositivi su cui veicolare le informazioni; in particolare si verificherà la disponibilità di operatori nazionali (Vodafone, Telecom, ecc.) e di fornitori (Nokya, Apple, ecc.) alla messa a disposizione gratuita per i cittadini della zona target di cellulari, tablet o PC in cambio di sponsorizzazioni all'interno del sistema creato.

L'alimentazione delle piattaforme potrà essere effettuata, oltre che dai funzionari del Comune e da soggetti delegati, anche da strutture di volontari appositamente create, da associazioni autorizzate, ecc nell'ottica del massimo coinvolgimento e della cosiddetta e-democracy.