

TECHNE



REGIONE
LAZIO



TECHNE - TOURISM EXPERIENCE CULTURAL HERITAGE NETWORK ENTERPRISES

FESR Fondo Europeo di Sviluppo Regionale
Programma Operativo regionale del Lazio

Obiettivo:

Il progetto intende prototipare un MODELLO INNOVATIVO DI GOVERNO DEI FLUSSI TURISTICI mediante strategie di promozione, canalizzazione, indirizzamento ed innalzamento dell'engagement degli utenti a partire DA HUB TURISTICI VERSO ITINERARI TERRITORIALI DIFFUSI INTEGRATI, co-progettati e co-prodotti da un network di operatori e istituzioni locali attraverso una piattaforma-ecosistema digitale multistakeholders e multicanale.

Domanda di contributo numero di protocollo A0199-2018-17529 del 23/01/2018 - Avviso Pubblico "Beni Culturali e Turismo" di cui alla Determinazione n. G16395 del 28/11/2017 – POR FESR LAZIO 2014 – 2020 – Codice progetto A0199E0104

Programmazione 2014-2020

TECHNE



Unione europea



REGIONE
LAZIO



FONDO EUROPEO DI SVILUPPO REGIONALE
2014-2020
PROGRAMMA OPERATIVO REGIONE LAZIO

PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA

TECHNE TOURISM EXPERIENCE CULTURAL HERITAGE NETWORK ENTERPRISES



1. Descrizione
del Progetto

2. Finalità

3. Risultati

4. Sostegno
finanziario ricevuto

www.europa.eu

1. Descrizione del Progetto
2. Finalità
3. Risultati
4. Sostegno finanziario ricevuto



DIGILAB

SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA



1. Descrizione del Progetto

Il progetto TOURISM EXPERIENCE CULTURAL HERITAGE NETWORK ENTERPRISES - TECHNE è presentato dalla costituenda ATI composta da aziende operanti nel territorio laziale - Società Cooperativa Culture (CoopCulture), Port Mobility S.p.A., Euromedia S.r.l., Speha-Fresia Soc. Coop. - in accordo ed effettiva collaborazione con DigiLab, Centro Interdipartimentale dell'Università di Roma Sapienza.

Il progetto intende prototipare un modello innovativo di governo dei flussi turistici mediante strategie di promozione, canalizzazione, indirizzamento ed innalzamento dell'engagement degli utenti a partire da hub turistici verso itinerari territoriali diffusi integrati, co-progettati e co-prodotti da un network di operatori e istituzioni locali attraverso una piattaforma-ecosistema digitale multistakeholders e multicanale. L'innovatività del modello risiede in particolare nell'integrazione in un unico ed efficace sistema/processo integrato di tutte le fasi (promozione e orientamento alla scelta => acquisto (da remoto) => avvicinamento => acquisto (in situ) => welcoming => accesso => fruizione=> post-consumo) dell'esperienza turistica con riferimento a tutte le tre tipologie di utenti coinvolti (turista, operatori economici, amministrazione o ente territoriale): dal capacity building al networking e alla co-progettazione, dalla profilazione all'engagement e all'acquisto, dal monitoraggio alla tracciabilità ed al continuo miglioramento dell'offerta.

Questo approccio progettuale di processo risponde a due documenti chiave della strategia regionale:

- il Piano Strategico Regionale per il Turismo, in particolare in una prima fase ai cluster I. agricoltura ed enogastronomia e II. Cammini, sport, salute e natura, successivamente replicabile anche per altri cluster;
- la S3 della Regione Lazio, in virtù delle soluzioni tecnologiche abilitanti dedicate e coordinate, mirate alla rivitalizzazione dell'intero sistema produttivo.

Il progetto consente inoltre di ottimizzare i flussi turistici e di renderli tracciabili, al fine di una riorganizzazione dell'offerta che risulti sempre più rispondente e aderente alle esigenze dei target individuati.

Grazie all'infrastruttura tecnologica dedicata ai turisti (crocieristi e turisti in transito da/per le isole) in arrivo al Porto di Civitavecchia, potranno usufruire di itinerari volti alla conoscenza della città di Civitavecchia, della costa limitrofa e dell'entroterra. Per i crocieristi si intende costruire un'offerta alternativa alla tradizionale escursione (standardizzata e non sempre rappresentativa di quanto di realmente identitario il territorio può esprimere); per i turisti in transito, si mirerà a strutturare un'offerta in grado di invogliare al pernottamento pre o post viaggio, proponendo itinerari di valorizzazione interni alla città di Civitavecchia.

2. Finalità

Il progetto si muove lungo le direttrici indicate nella strategia S3 regionale come "Servizi digitali per il turismo di scopo" connesse allo sviluppo di Servizi Ecosistemici intesi come servizi culturali ovvero "turismo sostenibile" (cfr pag.78 del documento Smart Specialisation Strategy). In questo, il Progetto si allinea alla Traiettoria di sviluppo (Driver) "Europe in a changing World – inclusive, innovative and reflective Societies" laddove si fa riferimento ai

Servizi Ecosistemici intesi come servizi culturali (servizi ricreativi, turismo sostenibile, aspetti culturali).

L'ATI proponente conferma, dai dati raccolti nella programmazione annuale delle attività dei singoli partner, come emerge l'indubbia rilevanza delle Industrie Creative (forse le più consolidate fra le "emergenti") ed il particolare interesse verso le "Industrie dell'Esperienza" (quest'ultime note anche con "Industrie emozionali"). Secondo lo studio citato nella Strategia S3, le Industrie emozionali "producono prodotti e servizi innovativi per fornire agli utenti "esperienze" che stimolano i sensi e le emozioni, commuovono, coinvolgono, entusiasmano, sorprendono. I settori tradizionalmente di riferimento sono il turismo, la cultura e l'intrattenimento."

Le attività legate alle "esperienze" sono un elemento cardine del Progetto e si allineano alle politiche di attrazione implementate dalla Regione Lazio e strettamente collegate al Turismo ed alla capacità di attrazione delle località italiane.

In quest'ottica lavorare sull'utente, sulle emozioni e sulle esperienze del turista per una serie di postazioni, applicazioni, strumenti e piattaforme sempre più intelligenti secondo quanto proposto nel presente Progetto equivale ad attrarre un numero crescente di visitatori e quindi avere un impatto anche sull'economia dell'intero sistema regionale e nazionale.

A conferma di ciò, si rileva già nella regione Lazio una forte presenza di PMI e start up che si stanno specializzando proprio nell'uso delle tecnologie "esperienziali" all'interno del settore dei beni culturali e del turismo. Potrebbe essere questa la direzione di alcuni canali di sostegno all'iniziativa economica.

Il Progetto si muove allora nella direzione delineata dalla politica regionale di sostegno alle attività di R&S per lo sviluppo di nuove tecnologie sostenibili, di nuovi prodotti e servizi, aprendo a nuove forme sperimentali di engagement con il turista, assecondando le proprie esigenze, competenze, disponibilità a farsi attrarre dalle innovazioni tecnologiche.

Il Progetto, infine, si allinea alla strategia nazionale che punta a favorire l'aggregazione della Filiera del Turismo, accorciando la filiera attraverso il coinvolgimento di tutti i protagonisti della 'catena del turismo' – alberghi, compagnie aeree e ferroviarie, società di autonoleggio, musei, villaggi, teatri, società di assicurazioni, editori, ristoratori, design, moda, ecc... - che puntando al medesimo mercato, operano sinergicamente e in modo complementare nella definizione del prodotto e della promozione di Roma e del Lazio.

In questo scenario appare evidente la necessità di promuovere l'approccio di Cluster e superare la logica del prodotto favorendo la costruzione di network tra Imprese, la condivisione delle risorse, lo sviluppo di innovazione e lo scambio di conoscenze.

Il Progetto, pertanto, si indirizza al soddisfacimento delle componenti all'interno dei cinque Cluster strategici in base alla domanda internazionale e la capacità di offerta del territorio Agricoltura ed Enogastronomia; Cammini, sport, salute e natura; Incoming Formativo, Corsi e Laboratori di Italian Style; Congressi e Affari; Personalizzazione e Gamma alta, attraverso lo sviluppo di un'iniziativa rivolta alla diffusione dell'analisi dei Big Data quale chiave di successo per offrire un'esperienza di viaggio migliore (comportamenti, acquisti, prenotazioni, abitudini...). (cfr Piano Turistico Triennale 2015 2017, Regione Lazio)

3. Risultati

Il Progetto ha avuto inizio il 26 luglio 2019 e si concluderà il 25 gennaio 2021, con la finalità di raggiungere i seguenti risultati:

PER I VISITATORI. A partire dall'importante hub del Porto di Civitavecchia, grazie all'infrastruttura tecnologica dedicata, verranno valorizzati itinerari che possano condurre il visitatore alla conoscenza della città di Civitavecchia, della costa limitrofa e dell'entroterra. Per i crocieristi verrà definita un'offerta alternativa alla tradizionale escursione, standardizzata e non sempre rappresentativa di quanto di realmente identitario il territorio può esprimere; per i turisti in transito, si strutturerà un'offerta in grado di invogliare al pernottamento pre o post viaggio, proponendo itinerari di valorizzazione interni alla città.

PER GLI OPERATORI. Il sistema di offerta integrata migliora le condizioni di accesso e di fruizione e quindi sviluppa nuovo pubblico e, nel contempo, può incrementare la sostenibilità per la filiera imprenditoriale che si sviluppa nei territori intorno al patrimonio.

Gli attori territoriali potrebbero adottare modelli innovativi di costruzione dell'offerta a partire dalla co-progettazione interna al network – grazie ad azioni di capacity building anche attraverso una piattaforma di e-learning - costruendo un prodotto turistico "intelligente" oltre che sostenibile, maggiormente appetibile per il visitatore.

PER GLI ENTI TERRITORIALI. Il modello e l'infrastruttura digitale sottesa forniscono alle Amministrazioni coinvolte una sorta di cruscotto direzionale, ponendole in condizioni di gestire i flussi di visita del territorio: il sistema di reporting integrato alla piattaforma restituisce una serie di dati che possono essere estremamente utili sia per la pianificazione l'offerta di servizi turistici e di contenuti culturali, che per il monitoraggio e l'eventuale ridefinizione dell'offerta stessa.

4. Sostegno finanziario ricevuto

Con Determinazione n. G09836 del 18/07/2019 pubblicata sul BURL n. 60 del 25/07/2019, il Direttore della Direzione Regionale per lo Sviluppo Economico, le Attività Produttive e il Lazio Creativo, ha preso atto degli esiti delle valutazioni effettuate dalla Commissione di Valutazione che nella seduta del 11/09/2018 ha approvato gli elenchi dei progetti idonei e della relativa Sovvenzione concessa. Il progetto, di cui al numero di protocollo A0199-2018-17529, è stato ritenuto idoneo e finanziabile come di seguito specificato:

Soggetto beneficiario	Ruolo nel raggruppamento	SPESA AMMESSA (in EURO)	SOVVENZIONE CONCESSA (in EURO)
SOCIETA' COOPERATIVA CULTURE	Capofila	401.567,39	206.383,90
SPEHA FRESIA Soc. Coop.	Mandante	95.897,66	65.931,70
EUROMEDIA S.R.L.	Mandante	205.417,89	142.247,90
PORT MOBILITY S.P.A.	Mandante	338.362,33	209.548,33

Soggetto beneficiario	Ruolo nel raggruppamento	SPESA AMMESSA (in EURO)	SOVVENZIONE CONCESSA (in EURO)
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI ROMA LA SAPIENZA - DIGILAB CENTRO INTERDIPARTIMENTALE DI RICERCA	Mandante	126.185,32	100.948,26
Totale		1.167.430,59	725.060,09

SAL – Stato di Avanzamento Lavori

In data 24/07/2020 l'Aggregazione ha presentato la Rendicontazione per il SAL sulla base delle attività svolte fino al mese di maggio 2020.

Le attività sono riconducibili ai seguenti WP – Work Packages:

WP 1 ANALISI DI SCENARIO: MERCATO E MODELLI DI FRUIZIONE

- 1.1 Analisi della domanda turistica, analisi di contesto
- 1.2 Architettura e requisiti di sistema
- 1.3 Metodologie per la validazione dei requisiti utente e di UX in ambito turistico: letteratura scientifica e best practices
- 1.4 Analisi scenario tecnologico

WP 2 TECNICHE E MODELLI DI INTERAZIONE

- 2.1 Modelli e tecniche per la profilazione utente
- 2.2 Design del customer journey multicanale dell'esperienza turistica
- 2.3 Modelli per l'adaptation delle informazioni
- 2.4 Modelli e tecniche per l'implementazione di azioni di capacity building mirate
- 2.5 Definizione di nuovi modelli e funzionalità per l'offerta turistica
- 2.6 Workshop di codesign e validazione dei primi prototipi di soluzione proposta, con il coinvolgimento degli utenti
- 2.7 Definizione del concept progettuale dei welcome center

WP 3 PIATTAFORMA PER IL TURISMO CULTURALE, SOLUZIONE MOBILE LEARNING, PROGETTAZIONE

- 3.1 Metodologie di integrazione tra i diversi anelli della filiera turistica attuale e potenziale
- 3.2 Modelli per la rappresentazione dei servizi e delle destinazioni e la generazione di itinerari, anche personalizzati
- 3.3 Design delle soluzioni di interfacce innovative per i touchpoint digitali
- 3.4 Design delle soluzioni di interfacce innovative per i touchpoint fisici (welcome center evoluto)
- 3.5 Progettazione dei requisiti per la costruzione e valorizzazione degli itinerari
- 3.6 Progettazione requisiti componente e-couponing
- 3.7 Progettazione requisiti componente Mobile Learning
- 3.8 Progettazione della struttura del welcome center e delle pensiline tecnologiche

WP 4 REALIZZAZIONE DELLA PIATTAFORMA PROTOTIPALE

- 4.1 Sviluppo prototipale delle soluzioni multimediali
- 4.2 Allestimenti/Installazioni
- 4.3 Produzione di itinerari (POIs) e relativi contenuti per il progetto pilota
- 4.4 Cicli di test con utenti sui prototipi

WP 5 SPERIMENTAZIONE E VALIDAZIONE DELLA PIATTAFORMA

- 5.1 Sperimentazione sul campo del sistema pilota
- 5.2 Cicli di test con utenti sulla piattaforma finale (touchpoint digitali)
- 5.3 Cicli di test con utenti sulla piattaforma finale (touchpoint fisici)
- 5.4 Test di validazione tecnologica