



WelcomeTOCampania
Giugno-Ottobre 2015

Proposta progettuale

Indice

1. Premessa	3
2. Il progetto promosso dalla Regione Campania.....	3
3. Le azioni proposte da Scabec.....	5
<i>Il servizio di informazione.....</i>	<i>5</i>
<i>La promozione</i>	<i>7</i>
4. Tempi	11
5. Costi.....	12

1. Premessa

Il progetto **"Gli approdi dei miti: dalla Sibilla al Ciclope - WelcomeTOCampania"** promosso dalla Regione Campania, ha l'obiettivo di riorganizzare il sistema di informazione ai turisti innalzando gli standard qualitativi del servizio di accoglienza e promuovendo la capacità attrattiva del patrimonio culturale, architettonico ed artistico regionale.

Studi ed analisi dell'offerta turistica hanno evidenziato l'importanza che le informazioni fornite ai turisti hanno nella percezione della qualità del "prodotto" turistico. L'esistenza di un sistema informativo strutturato e ben organizzato, unitamente ad una strategia di comunicazione unitaria, determina infatti ricadute positive sia in termini di fruibilità dei prodotti turistici sia di immagine.

Il progetto, riproposto dopo i consensi riscossi dalla prima edizione (estate 2014) da parte dell'utenza turistica, delle associazioni professionali di categoria del comparto turistico e degli amministratori locali, è volto alla promozione, valorizzazione e supporto alla commercializzazione dell'offerta turistico-culturale della Campania. Esso è finalizzato a garantire una migliore fruizione da parte dei visitatori dell'intero patrimonio culturale ed artistico, paesaggistico-ambientale, delle tipicità enogastronomiche, delle tradizioni e del folclore esistente nell'area regionale, attraverso il potenziamento dei punti di accoglienza e informazione e favorire, nel contempo, un più efficace coordinamento tra i soggetti coinvolti nelle azioni di promozione turistica.

Il progetto si realizza mediante l'infrastrutturazione delle informazioni in un sistema centralizzato a supporto del servizio di accoglienza che verrà garantito mediante una rete di punti informativi (infopoint) dislocati sul territorio regionale lungo tutta la fascia costiera campana.

2. Il progetto promosso dalla Regione Campania

Il progetto promosso dalla Regione Campania è finalizzato a garantire una migliore fruizione da parte dei visitatori del patrimonio culturale ed artistico esistente nell'area regionale attraverso il potenziamento dei punti di accoglienza e informazione e favorire nel contempo un più efficace coordinamento tra i soggetti coinvolti nelle azioni di promozione turistica.

L'obiettivo della Regione Campania è di attuare una trasformazione strutturale e formale degli Uffici di informazione e di puntare alla messa a sistema di una rete che possa assicurare al turista l'assistenza e l'accessibilità ai servizi e alle iniziative che concorrono a qualificare l'offerta turistica regionale. In quest'ottica la prima edizione ha ottenuto gli obiettivi prefissati; gli *infopoint* sono risultati infatti essere punto di riferimento per l'utenza non solo per acquisire informazioni sui luoghi da visitare ma anche sulla programmazione degli eventi promossi dall'Assessorato Regionale al Turismo e ai Beni Culturali, amplificando l'attrattività della Campania.

Il progetto si propone, infatti, di intervenire sulle modalità di accoglienza trasformando gli *Infopoint* in veri e propri "welcome center": porte di accesso al territorio e alle sue risorse culturali e ambientali.

Il welcome center, considerato come snodo strategico, accoglierà il visitatore offrendogli la possibilità di accedere a tutte le informazioni utili e assisterà il turista-visitatore, rilevando anche dati qualitativi e quantitativi utili a registrare e monitorare in tempo reale eventuali disfunzioni del sistema turistico intervenendo con gli opportuni strumenti correttivi.

La riorganizzazione degli Infopoint passa attraverso la valorizzazione dei punti già esistenti, gestiti dagli Enti Provinciali per il Turismo e le Aziende Autonome Soggiorno e Turismo della Regione, e la predisposizione di altri di nuova istituzione da allocare nei punti strategici di maggiore afflusso.

I welcome center avranno una funzione "multi service". Oltre a svolgere esclusivamente funzioni di accoglienza e informazione, garantiranno una serie di servizi aggiuntivi. Il turista potrà consultare il materiale promozionale su un particolare itinerario tematico di proprio interesse, prenotare una visita guidata, un'escursione o un percorso dinamico, accedere alla posta elettronica attraverso una postazione internet dedicata.

La funzione del welcome center ruota intorno a tre concetti fondamentali: **accoglienza, orientamento, innovazione.**

Le analisi di marketing turistico concordano nel ritenere l'accoglienza un fattore determinante per lo sviluppo turistico: in uno scenario come quello attuale, caratterizzato da dinamiche complesse e mutevoli, il "quadro di accoglienza" di un'area turistica assume importanza strategica come strumento di promozione e come elemento determinante per generare quello che potremmo definire "sentimento del ritorno".

Il fattore "accoglienza" rappresenta uno dei maggiori punti di forza di una proposta turistica di qualità fino a diventare il vero "valore aggiunto" senza il quale è impensabile "vendere" una località e attirare visitatori.

Il progetto, in ragione degli obiettivi raggiunti e dei risultati conseguiti nell'annualità 2014, viene riproposto in questa seconda edizione con la finalità di consolidare il

sistema già avviato e che si è dimostrato essere in grado di assicurare al turista un'adeguata assistenza e l'accessibilità a tutte le informazioni necessarie.

Sulla base delle esigenze manifestate dai Commissari degli EPT presenti sul territorio regionale, il progetto prevede 18 *infopoint* (welcome center) distribuiti sul territorio regionale come segue:

- 1) Napoli: Porto Beverello
- 2) *Isola di* Capri: Porto
- 3) Isola di Ischia: Porto
- 4) Isola di Ischia: Porto di Forio
- 5) Castellammare– Vico equense : Porto
- 6) Pozzuoli: Porto
- 7) Sorrento: Porto
- 8) Pompei – Area Archeologica
- 9) Positano: Porto
- 10) Amalfi: Porto
- 11) Salerno: Porto Masuccio SALERNITANO – stazione FS
- 12) Salerno: lungomare Trieste – Via Velia
- 13) Agropoli: Porto
- 14) CasalVelino: Porto
- 15) Pollica-Acciaroli: Porto di Acciaroli
- 16) Centola-Palinuro: Porto
- 17) Camerota: Porto
- 18) Sapri: Porto

3. Le azioni proposte da Scabec

Il progetto **“WelcomeTOCampania”** riferito alla seconda linea “Allestimento e forniture Welcome center, servizi dedicati alle attività di promozione dei beni culturali e ambientali del territorio regionale” prevede azioni di sistema sia dal punto di vista gestionale che dal punto di vista di organizzazione delle informazioni. Per entrambe le attività Scabec potrà fornire i servizi qualificati che concorrono alla buona riuscita dell'iniziativa.

Il servizio di informazione

Scabec potrà assicurare un servizio di informazione (ed eventualmente di prenotazione) attraverso una piattaforma web, condividendo con gli enti e le istituzioni coinvolti la definizione delle caratteristiche contenutistiche e le modalità di inserimento e aggiornamento dati. La piattaforma verrà alimentata oltre che da Scabec anche da tutti i soggetti istituzionali e non che la Regione intenderà coinvolgere nel progetto.

fonte: <http://burc.regione.campania.it>

Nell'ambito del servizio viene ricompresa la formazione di tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione e nell'erogazione delle informazioni per l'utilizzo e la consultazione dei dati della piattaforma.

Scabec si occuperà della gestione della piattaforma informatica (*Datawarehouse Welcome to Campania*), e metterà a disposizione un team di segreteria organizzativa per coordinare l'inserimento dei contenuti, l'attività di formazione e l'attività di assistenza tecnica relativa all'utilizzo della piattaforma. La segreteria organizzativa si occuperà anche di coordinare l'interfaccia web della piattaforma e la relativa pubblicazione online dei contenuti inseriti nella stessa. La piattaforma intende garantire al sistema di accoglienza e dei servizi turistici e alla rete degli operatori del settore uno strumento regolare e continuativo di organizzazione, promozione e diffusione dell'offerta turistico-culturale della Campania:

- uno strumento di informazione e promozione verso il pubblico di turisti visitatori
- uno strumento di organizzazione offerta e servizi e condivisione canali e contenuti tra gli addetti ai lavori, in un'ottica di sinergia tra tutti i soggetti coinvolti nelle azioni di promozione turistica.

Scabec si occuperà inoltre di coordinare l'attività di posizionamento dei welcome center, individuando in collaborazione con la Regione i punti di accoglienza più idonei al servizio di informazione; infine nell'ambito del servizio Scabec si occuperà di definire l'idea progettuale e i contenuti promozionali dei materiali btl da distribuire presso i welcome center.

Il progetto si prefigge come obiettivo quello di proseguire nell'opera di trasformazione degli uffici di informazione puntando sulla messa a sistema di una rete che possa qualificare l'immagine della Campania sotto un unico layout facilmente riconoscibile dai turisti, che resta invariato rispetto a quello del 2014.

L'azione di informazione si completerà con la distribuzione dei materiali.

I welcome center saranno dotati di dispositivi elettronici (ogni postazione Welcome sarà dotata di 1 tablet e di un portatile pc, entrambi con connessione rete; le postazioni saranno dotate di cariche batterie portatili e di schede per connessione dati e voce) collegati alla piattaforma e funzionali agli operatori addetti all'accoglienza per la consultazione e l'erogazione delle informazioni turistico-culturali.

Il servizio di informazione verrà realizzato attraverso l'aggiornamento della datawarehouse associata alla piattaforma web WelcomeTOCampania, una piattaforma informatica adattata per la gestione coordinata dei dati e delle informazioni turistico-culturali, di trasporto e viabilità della Campania.

L'aggiornamento della *datawarehouse* prevede l'inserimento dei dati turistici (strutture ricettive, beni culturali, eventi e servizi turistici) dei territori coinvolti nel progetto. Tutte le informazioni inserite in *Datawarehouse* saranno accessibili in tempo reale agli addetti ai welcome center mediante un'area intranet e al pubblico attraverso

un'interfaccia web caratterizzata graficamente dallo stesso layout dell'intero progetto: un marchio unico WelcomeTOCampania.

L'interfaccia web sarà multilingue quali lingue e orienterà il turista - visitatore nella costruzione del suo viaggio; la piattaforma accoglierà l'intera offerta turistico-culturale mediante un'interfaccia web semplice, intuitiva e dinamica nonché *user friendly*. Sarà fornita assistenza tecnica agli enti turistici e agli operatori front-line degli infopoint dislocati sul territorio costiero della Campania per l'aggiornamento e la consultazione della *datawarehouse*, nonché assistenza informativa agli operatori degli infopoint.

Gli utenti potranno accedere alla piattaforma da pc e smartphone, selezionare i percorsi e gli eventi da fruire, consultare il calendario delle iniziative e procedere alla prenotazione di servizi ed eventi.

L'utilizzo della piattaforma intende garantire al sistema di accoglienza e dei servizi turistici e alla rete degli operatori del settore uno strumento regolare e continuativo di organizzazione, promozione e diffusione dell'offerta turistico-culturale della Campania.

Sarà effettuato un restyling dell'interfaccia grafica del portale web, una piattaforma web declinata ad hoc per la promozione e la valorizzazione dell'offerta turistica e culturale dei territori coinvolti nel progetto e dei grandi attrattori della Campania. La piattaforma permetterà ai visitatori di accedere alle informazioni per una migliore fruizione del patrimonio culturale inteso come artistico, enogastronomico, paesaggistico e ambientale, consentendo una migliore organizzazione e pianificazione della visita agli utenti. L'innovazione della piattaforma web sarà la formula "*PlanYourTrip*", uno strumento di *intelligence* territoriale che offre al turista la possibilità di organizzare il proprio viaggio secondo i propri gusti, tempi ed esigenze visitando musei, attrazioni, aree archeologiche, luoghi di interesse artistico o paesaggistico ma anche assistere a mostre, eventi musicali o teatrali.

Al turista vengono presentati e proposti degli itinerari che possono essere personalizzati a seconda delle proprie preferenze impostando parametri come intensità, tema e stile della visita, interessi, ecc.

La promozione

Il servizio di informazioni si completa con la produzione di materiale da distribuire presso i welcome center. In tale ottica, Scabec si occuperà di realizzare le attività nel seguito descritte.

Lo sviluppo del progetto passa anche attraverso l'intensificazione della promozione del servizio secondo due linee d'azione:

- L'implementazione del Web Marketing attraverso l'indicizzazione e il posizionamento web, con l'obiettivo di promuovere e far conoscere il servizio di accoglienza offerto mediante anche campagne social advertising, sui canali social Facebook, Twitter con

selezione del targeting geografico del targeting per interesse (archeologia, arte e cultura, natura) per generare conversazioni e raccontare attraverso foto e video il servizio di informazione e accoglienza turistica dei welcome center.

- La pianificazione di un programma e un calendario di distribuzione dei materiali BTL presso gli infopoint.

Declinazione dell'immagine coordinata: Scabec metterà a disposizione le sue risorse per la declinazione dell'immagine coordinata del progetto relativa all'abbigliamento degli infopoint e dei materiali a stampa come di seguito descritti, mantenendo l'obiettivo del 2014 di conferire massima visibilità e riconoscibilità dell'immagine guida del progetto, nonché migliorare l'immagine della Campania, laddove la competizione si gioca sulla completezza ed accuratezza dei servizi resi al turista.

Produzione, abbigliamento grafico, trasporto, allestimento e manutenzione degli infopoint per gli approdi: oltre la valorizzazione dei punti già esistenti, gestiti dagli Enti Provinciali per il Turismo e le Aziende Autonome Soggiorno e Turismo della Regione, il progetto promosso dalla Regione Campania prevede la realizzazione di 18 infopoint che saranno allestiti con strutture temporanee presso i porti e che presenteranno tutte lo stesso *layout* in modo da renderle facilmente individuabili dall'utenza turistica.

Scabec si occuperà del trasporto, del ripristino, del recupero e della manutenzione degli infopoint realizzati per l'anno 2014, nonché della loro messa in opera. Gli stessi verranno aggiornati nella grafica per la parte istituzionale (logo) e secondo le caratteristiche tecniche che verranno concordate con gli EPT o le aziende di soggiorno di riferimento in funzione delle necessità specifiche di ciascun approdo.

Scabec farà sopralluoghi preventivi con l'assistenza dei suoi tecnici per verificare le esigenze e le necessità dei siti, nonché per la verifica del posizionamento di ciascun infopoint.

In linea generale, gli infopoint avranno i seguenti elementi:

- due postazioni;
- copertura dal sole con aggiunta per tutti gli infopoint di ombrellone personalizzato;
- tenuta al vento e rispondenza a tutti i parametri di sicurezza;
- spazio per grafica -immagine coordinata;
- ripiani ed eventuali armadietti retrostanti per il deposito di materiali e valori per eventuale vendita;
- modularità;
- modularità e facilità di montaggio e smontaggio, anche al fine di riutilizzo;
- bandiera per riconoscibilità per turisti, in specie per quelli in arrivo dai porti.

Nella tabella che segue è riportato il numero di totem previsti dal progetto con indicazione del modello scelto in accordo con la Regione Campania per ognuna delle

location individuate; in particolare si specifica che MOD1 è il modello a portale con due totem, copertura ed appoggio centrale, MOD2 è il modello con un totem ed appoggio laterale, il modello MOD3 è il solo totem per l'individuazione degli uffici territoriali che fungono da infopoint.

INFOPOINT	Quantità	Mod. VELA	Mod. 1	Mod. 2	Mod. 3
Napoli: Porto Beverello	1				x
Isola di Capri: Porto	1	x			
Isola di Ischia: Porto	1		x		
Isola di Ischia: Porto di Forio	1			x	
Castellammare - Vico Equense: Porto	1			x	
Pozzuoli: Porto	1	x			
Sorrento: Porto	1		x		
POMPEI - area archeologica	1				x
Positano: Porto	1				x
Amalfi: Porto	1			x	
Salerno: Porto Masuccio salernitano - stazione FS	1				x
Salerno: lungomare Triesete - Via Velia	1				x
Agropoli: Porto	1			x	
CasalVelino: Porto	1			x	
Pollica: Porto di Acciaroli	1	x			
Palinuro: Porto	1			x	
Camerota: Porto	1		x		
Sapri: Porto	1			x	
TOTALE	18	3	3	7	5

Più nello specifico con riferimento agli infopoint e totem, Scabec provvederà a:

- Ritiro di totem e infopoint presso il magazzino di Salerno e trasferimento presso il laboratorio;
- Spellicolatura e manutenzione (ritocchi e ripristini);
- Produzione nuova grafica;
- Decorazione dei totem ed imballo;
- Trasporto e montaggio per l'inizio del progetto;
- Realizzazione di "ombrelloni" con basi in cemento;
- Smontaggio e trasporto nel magazzino di destino a fine progetto.

I supporti info visivi temporanei dislocati lungo la costa campana fungeranno da punti di raccolta/informazione/assistenza al pubblico. I supporti saranno facilmente riconoscibili e rimarranno installati per tutto il periodo estivo.

Produzione dei materiali a stampa promozionali da distribuire presso l'infopoint.

Scabec si occuperà della produzione dei materiali a stampa per la promozione e la distribuzione. Nella prima fase sarà realizzata una ristampa delle mappe/brochure di: Campania, Napoli, Ischia, capri, Costiera Amalfitana e Sorrentina per far fronte all'inizio del servizio al pubblico nelle more della redazione di mappe /brochure con cartografie più adeguate. Successivamente, entro il mese di luglio, saranno realizzate le nuove mappe/brochure, secondo i quantitativi ed i tempi di seguito dettagliati. In entrambi i casi, ristampa e nuova produzione, le brochure saranno aggiornate sia con riferimento alle mappe che informazioni turistiche anche con gli aggiornamenti proposti dagli EEPT e dalle Aziende di settore.

Obiettivi della produzione di materiali promozionali:

Il piano di produzione che segue è stato pensato per soddisfare diverse esigenze specifiche del progetto:

- Promuovere e comunicare l'esistenza del progetto, i punti di forza e interesse dell'offerta, sottolineandone l'originalità nonché le coordinate principali ovvero la durata, i luoghi, il prezzo;
- Fornire informazioni di servizio e logistiche (indirizzi, orari, come raggiungere i siti);
- Valorizzare l'esperienza attraverso strumenti di approfondimento dell'offerta e dei contenuti storico-artistici legati ai siti, agli itinerari, grazie ad Artecard.

Si descrivono brevemente nel seguito le attività ed i prodotti (brochure/mappe) che verranno realizzati da Scabec:

- Ricerca e selezione nuove mappe/aggiornamento mappe utilizzate per l'edizione 2014;
- Redazione ed impaginazione dei testi nel retro delle mappe; gli stessi verranno corretti ed aggiornati secondo le indicazioni degli EPT e, dove necessario, nuovamente tradotti;
- Fotolito, stampa, piegatura, trasporto delle mappe/brochure.

Le brochure (carta arcaset 90 gr, stampa 4+4) avranno le seguenti dimensioni:

- Aperto: 48 cm x 33 cm
- Chiuso: 9,6 cm x 16,5 cm

Si dettaglia nella tabella che segue le quantità di brochure prodotte con la relativa mappa:

MAPPA	RISTAMPA (quantità)	NUOVA PRODUZIONE (quantità)
Regione Campania	5.000	50.000
Napoli	5.000	50.000
Pompei		25.000
Salerno		25.000
Ischia	3.000	35.000
Capri	3.000	35.000
Campi Flegrei		30.000
Cilento		30.000
Costiera Amalfitana e Sorrentina	3.000	40.000
TOTALE	19.000	320.000

Le brochure, oltre alla relativa mappa, riporteranno l'indicazione dei principali porti della Campania, interessati dai welcome center, e le principali informazioni turistiche delle evidenze culturali dei grandi attrattori e non.

Per la stampa dei materiali, si prediligerà, a seconda dei tempi e del budget a disposizione, l'utilizzo di carta riciclata.

4. Tempi

Il progetto **"WelcomeTOCampania"** promosso dalla Regione Campania si riferisce al periodo Giugno-Ottobre 2015. I servizi e le attività proposti dalla Scabec nell'ambito di questo progetto potranno essere attivati in tempi molto brevi, previa formale affidamento. Allo stato attuale Scabec sta già effettuando una serie di verifiche di fattibilità, compresi i sopralluoghi dei punti di accoglienza per l'allestimento *infopoint*. Si riporta in allegato 1 il cronoprogramma delle attività.

5. Costi

Il costo per la realizzazione del progetto **"WelcomeTOCampania"** con riferimento alle specifiche attività indicate nel paragrafo 2 e 3 della presente proposta, è pari a 470.000,00 euro lordi, come di seguito specificato.

	VOCE DI SPESA	IMPORTO NETTO IVA	IMPORTO CON IVA
A.1	ripristino ed adeguamento allestimenti per infopoint	€ 56.960,00	€ 69.491,00
B.1	servizio di progettazione e declinazione grafica materiali	€ 30.000,00	€ 36.600,00
B.2	produzione materiali promozionali (mappa/brochure)	€ 67.040,00	€ 81.788,80
C.1	servizio di assistenza tecnica segreteria organizzativa e divulgazione tramite web	€ 142.672,00	€ 174.059,84
C.2	promozione attraverso distribuzione materiali	€ 10.918,00	€ 13.319,96
D.1	attrezzature informatiche per infopoint e connessioni rete	€ 14.100,00	€ 17.202,00
E.1	attività di coordinamento ed assistenza tecnica, monitoraggio e coordinamento	€ 40.000,00	€ 48.800,00
F.1	Imprevisti	€ 23.555,90	€ 28.738,20
TOTALE		€ 385.245,90	€ 470.000,00

Allegato 1

CRONOPROGRAMMA

	ATTIVITA'	APRILE	MAGGIO	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE
A.1	ripristino ed adeguamento allestimenti per infopoint								
B.1	servizio di progettazione e declinazione grafica materiali								
B.2	produzione materiali promozionali (mappa/brochure)								
C.1	servizio di assistenza tecnica segreteria organizzativa e divulgazione tramite web								
C.2	promozione attraverso distribuzione materiali								
D.1	attrezzature informatiche per infopoint e connessioni rete								
E.1	attività di coordinamento ed assistenza tecnica, monitoraggio e coordinamento								