



WelcomeInCampania
Luglio-Ottobre 2014

Proposta progettuale

Indice

1.	Premessa	3
2.	Il progetto	3
3.	Le azioni proposte da Scabec.....	4
	3.1. Il servizio informazione.....	4
	3.2. La comunicazione.....	5
4.	Tempi	8
5.	Costi.....	8

1. Premessa

Il progetto denominato **"Welcome in Campania"** 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 della regione.

Molti studi finalizzati ad analizzare le componenti dell'offerta turistica hanno evidenziato l'importanza ed il ruolo centrale delle informazioni ai turisti nella percezione del prodotto turistico.

L'esistenza di un sistema informativo ben organizzato determina ricadute positive sia in termini di fruibilità dei prodotti turistici sia di immagine complessiva della destinazione caratterizzata da un'unicità del patrimonio culturale.

Il progetto è volto alla promozione, valorizzazione e supporto alla commercializzazione dell'offerta culturale della Campania e 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 dislocati sul territorio.

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 sia strutturale che 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.

Il progetto si propone, altresì, 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.

3. Le azioni proposte da Scabec

Il progetto **"Welcome in Campania"** promosso dalla Regione Campania richiede azioni di sistema sia dal punto di vista organizzativo e gestionale sia 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.

3.1. 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. Nell'ambito del servizio viene ricompresa la formazione di tutti i soggetti coinvolti dell'organizzazione e nell'erogazione delle informazioni per l'utilizzo e la consultazione dei dati della piattaforma. Scabec metterà a disposizione un team di segreteria organizzativa per

coordinare l'inserimento dei contenuti, attività di formazione e 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.

Scabec si occuperà 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.

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

I welcome center saranno dotati di dispositivi elettronici (mini pc, tablet o smartphone) 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 la di un Datawarehouse Welcome in Campania, una piattaforma informatica opportunamente adattata per la gestione coordinata dei dati e delle informazioni turistico-culturali, di trasporto e viabilità della Campania. 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 WelcomeInCampania.

L'interfaccia web sarà multilingue e orienterà il turista - visitatore nella costruzione del suo viaggio, dal momento in cui decide di informarsi fino a quando arriverà in Campania. La piattaforma accoglierà l'intera offerta turistico-culturale mediante un'interfaccia web semplice, intuitiva e dinamica nonché user friendly per gli utenti.

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.

3.2. La comunicazione

Il servizio di informazioni si completa con le azioni di comunicazione tese sia a conferire un marchio grafico al progetto che identifica le azioni proposte, attraverso la declinazione di una immagine coordinata, sia a produrre materiale da distribuire presso i welcome center.

In tale ottica, Scabec si occuperà di realizzare le seguenti attività:

1. **progettazione dell'immagine coordinata e declinazione:** Scabec metterà a disposizione le sue risorse per la progettazione e la realizzazione dell'immagine coordinata del progetto e delle declinazioni relative all'abbigliamento degli infopoint e dei materiali a stampa come di seguito descritti. Verrà prodotto un manuale di identità che verrà consegnato alla committenza corredato di file aperti esecutivi per la stampa. L'obiettivo di quest'attività è 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;
2. **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 16 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.

Essi saranno distribuiti sul territorio regionale come segue:

- 1) Napoli: Porto
- 2) Isola di Capri: Porto
- 3) Isola di Ischia: Porto
- 4) Castellammare: Porto
- 5) Pozzuoli: Porto
- 6) Sorrento: Porto
- 7) Vico Equense: Porto
- 8) Positano: Porto
- 9) Amalfi: Porto
- 10) Salerno: Porto
- 11) Agropoli: Porto
- 12) CasalVelino: Porto
- 13) Pollica: Porto
- 14) Centola: Porto
- 15) Camerota: Porto
- 16) Sapri: Porto

Scabec si occuperà di:

- progettare e realizzare gli infopoint secondo le caratteristiche tecniche che verranno concordate con gli EPT o le aziende di soggiorno di riferimento e secondo le necessità specifiche di ciascun approdo;
- progettare e decorare gli infopoint con la grafica derivata dall'immagine coordinata del progetto;
- realizzazione di trasporto, allestimento, manutenzione degli infopoint per un periodo di tempo da definire e secondo modalità che dovranno essere concordate in fase preventiva;

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;
- tenuta al vento e rispondenza a tutti i parametri di sicurezza;
- spazio per grafica –immagine coordinata;
- ripiani ed eventuali armadietti retrostanti per deposito 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.

I supporti info visivi temporanei dislocati nei 16 porti fungeranno da punti di raccolta/informazione/assistenza al pubblico. I supporti saranno facilmente riconoscibili e rimarranno installati per tutto il periodo estivo.

3. 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

Obiettivi della produzione di materiali promozionali:

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

- la prima e più rilevante è quella di 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;
- la seconda esigenza, per il pubblico che ha già deciso di partecipare all'iniziativa, di è quella di fornire informazioni di servizio e logistiche (indirizzi, orari, come raggiungere i siti);
- la terza esigenza è quella di valorizzare l'esperienza attraverso strumenti di approfondimento dell'offerta e dei contenuti storico-artistici legati ai siti, agli itinerari, grazie ad Artecard.

Si dettaglia di seguito un primo piano di produzione:

- ✓ brochure con mappa della Campania con l'indicazione dei principali porti della Campania, interessati dagli welcome center, e le principali informazioni turistiche delle evidenze culturali dei grandi attrattori e non. Lingua italiana;

- ✓ brochure con mappa della Campania con l'indicazione dei principali porti della Campania, interessati dagli welcome center, e le principali informazioni turistiche delle evidenze culturali dei grandi attrattori e non. Lingua inglese;
- ✓ brochure con mappa della Campania con l'indicazione dei principali porti della Campania, interessati dagli welcome center, e le principali informazioni turistiche delle evidenze culturali dei grandi attrattori e non. Lingua tedesca;
- ✓ brochure con mappa della Campania con l'indicazione dei principali porti della Campania, interessati dagli welcome center, e le principali informazioni turistiche delle evidenze culturali dei grandi attrattori e non. Lingua francese.

La tiratura è da valutare, di concerto con la regione, se attestabile in 100mila per l'intera produzione sia in italiano sia nelle lingue straniere o se da prevedere in 100mila per la sola produzione in italiano, e da considerare a parte la restante produzione.

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 **"Welcome in Campania"** promosso dalla Regione Campania si riferisce al periodo Luglio-Ottobre 2014. 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.

5. Costi

Il costo per la realizzazione di attività relative al progetto **"Welcome in Campania"** con riferimento alle specifiche attività indicate nel paragrafo 2 e 3 della presente proposta, è pari a 463.000,00 euro lordi, come di seguito specificato.

Budget di massima preventivo

ATTIVITA'	importi iva esclusa
servizio di informazioni attraverso Datawarehouse	168.107,00
Servizio di progettazione immagine coordinata e declinazioni,	30.000,00
realizzazione segnaletica	82.000,00
produzione materiali promozionali	64.000,00
coordinamento tecnico amministrativo	35.401,20
totale iva esclusa	379.508,20
iva	83.491,80
totale iva inclusa	463.000,00

