

INSTANT PAPER

Digital Experience: culture & tourism

Ridisegniamo il modo di vivere i luoghi di cultura, contribuiamo al rilancio del turismo e sviluppo locale.





INSTANT PAPER / Digital Experience: culture & tourism / Ridisegniamo il modo di vivere i luoghi di cultura, contribuiamo al rilancio del turismo e sviluppo locale.

INSTANT PAPER / Digital Experience: culture & tourism

Auttori

Erika Bressani

Tech Strategy Senior
Manager

MUNICIPIA

erika.bressani@eng.it

in [Erika Bressani](#)

Alessia Freda

Strategic Marketing &
Content Senior Specialist

ENGINEERING

alessia.freda@eng.it

in [Alessia Freda](#)

Eleonora Marzano

JuniorAccount Manager

MUNICIPIA

eleonora.marzano@eng.it

in [Eleonora Marzano](#)



00

Sommario

01 / Una nuova visione strategica	1
02 / Il nostro approccio	3
03 / Le nostre soluzioni, dal Metaverso alla gamification	6



01

Una nuova visione strategica

L'identità dei luoghi e l'unicità del patrimonio potenziati da tecnologia ed esperienza.



L'Italia è il primo Paese al mondo per numero di siti riconosciuti dall'UNESCO¹ e il settore del turismo, diretto e indiretto, vale il **13% del PIL**, a conferma dell'importanza per l'economia italiana; infatti "ogni 100 euro di transazioni nel turismo ne generano ulteriori 86 in altri settori"². Mercati in continua evoluzione, nei quali si è passati dal "Vedere e fare" al "Vivere e sentire". Le persone, grazie alle nuove tecnologie, al web e ai social media, si organizzano, sperimentano, vogliono farsi coinvolgere ed emozionarsi. Ciò richiede risposte sempre più puntuali da parte delle Amministrazioni.

Investire nell'innovazione, dunque, è il requisito fondamentale per riattivare i processi di sviluppo locale, ad ogni livello e area geografica, e creare così anche nuovi posti di lavoro. Le **nuove tecnologie contribuiscono a rendere**

competitiva l'offerta, rinnovandone lo spirito e riscrivendone, in una certa misura, portata e significato. Il digitale che entra nei luoghi d'arte, di storia, di natura può aumentare tanto il valore concreto del patrimonio quanto quello percepito dell'esperienza, ampliando e gestendo i flussi turistici e permettendo un miglioramento e una rivitalizzazione socioeconomica del territorio.

Amministrazioni e stakeholder devono proporsi come "destinazioni smart", mettendo a disposizione dei turisti adeguate infrastrutture e strumenti. Un processo di trasformazione digitale finalmente avviato, anche grazie ai fondi del **PNRR (M1C3)**.

Sono quindi necessari un nuovo approccio e una nuova visione strategica, basati sulla capacità di mettere a

fattore comune le esperienze positive per replicarle su più territori, creare nuovi circuiti basati sull'esperienza e sulla percezione, superare le barriere linguistiche e le eventuali difficoltà sensoriali e motorie, andare oltre la logica del "turismo mordi e fuggi" attirando le persone e trattenendole.

Management della destinazione, digitalizzazione, controllo e gestione dei flussi anche ai fini della sicurezza, creazione di percorsi immersivi e personalizzati anche per i bambini e per le fasce deboli, Realtà Aumentata e Virtuale, Metaverso, chatbot e videogame rappresentano alcuni dei tanti strumenti innovativi che possono soddisfare queste nuove esigenze. L'adeguata programmazione dell'implementazione di questi strumenti deve poi accompagnarsi a un altrettanto adeguato **marketing**

territoriale, così da portare i turisti non solo nelle grandi città ma anche nelle mete meno note, uscendo dai circuiti tradizionali (pensiamo ad esempio ai **Borghi storici**): l'identità del luogo e l'unicità del patrimonio sono potenziati dalla tecnologia e dall'esperienza.

È chiaro che cultura, turismo e tecnologia possono sostenersi e sospingersi verso il comune obiettivo di rendere la cultura, l'arte e il turismo materie assolutamente democratiche, fonti di conoscenza e crescita per individui, comunità e territori.

1. "L'Italia in 10 selfie" (2022), Fondazione Symbola in collaborazione con Unioncamere e Assocamerestero
2. Conto Satellite del Turismo (CST) – ISTAT, 2020



02

Il nostro approccio

Partenariato speciale pubblico-privato.

Creare una rete di operatori, attività, servizi, punti di interesse e cittadini è alla base dell'accoglienza turistica e della gestione del patrimonio culturale partecipativo. È in questa direzione che guarda il Gruppo Engineering, in particolare con la sua società **Municipia dedicata proprio alla trasformazione digitale delle città di ogni dimensione, fornendo soluzioni digitali modulabili per affiancare gli Enti locali nella progettazione dei servizi**, ottimizzando risorse economiche e conoscenze, valorizzando le professionalità, dando risposte a breve e a lungo termine per il management turistico e la visitor experience.

L'obiettivo è rendere sempre più democratico, coerente, immersivo, sensoriale, personalizzabile il racconto del patrimonio e della cultura. Perché **non è il visitatore a dover scegliere la**

tecnologia o la connettività migliore, ma è l'architettura tecnologica ad adattarsi all'ambiente e a proporre il supporto migliore al visitatore. Un racconto costruito su questi assunti, inoltre, contribuisce anche alla valorizzazione del patrimonio e dei luoghi stessi. Proprio queste finalità consentono di affiancare l'Ente intervenendo con la formula del **Partenariato Speciale Pubblico-Privato**, una forma di collaborazione tra Ente pubblico e partner privato caratterizzata da una governance estremamente semplificata, da una flessibilità operativa e dall'amplissima discrezionalità tecnica, finalizzati alla migliore valorizzazione del bene. **Il PSPP fa da moltiplicatore alle risorse del PNRR**, perché l'intervento del privato determina l'immissione di ulteriori risorse finanziarie, coinvolge anche il territorio e la comunità locale, si instaurano collaborazioni con soggetti del volontariato e del Terzo Settore.



Cosa cambia

- Gestione unica e coordinata dell'offerta culturale e turistica
 - Modalità innovative di rappresentazione del patrimonio storico-culturale materiale e immateriale della comunità
 - Modalità innovativa di fruizione da parte dell'utente-turista
 - Un'esperienza d'uso seamless, senza discontinuità nella transizione tra ambienti fisici e virtuali, dei servizi di fruizione del territorio da parte del cittadino-turista
 - Destination marketing e promo-commercializzazione
- È dunque possibile:
- Gestire contenuti digitali (immagini, video, Realtà Virtuale e Aumentata)
 - Raccogliere informazioni dalle interazioni con gli utenti, in fase di promozione e di fruizione di beni e servizi
 - Apprendere e prevedere le preferenze degli utenti per aiutare l'Amministrazione a offrire un "prodotto turistico" più appetibile e competitivo
 - Migliorare la promozione delle risorse territoriali
 - Aumentare il coinvolgimento in fase di fruizione
 - Analizzare i dati per informazioni strategiche, anche in tempo reale





Per l'Ente e il territorio locale

- **Ricadute economiche:** migliorano l'accessibilità e lo sviluppo delle risorse culturali, vengono coinvolti gli stakeholder; il sistema di accoglienza supporta e facilita la visita turistico-culturale creando valore per l'intero comparto, garantendo la sopravvivenza delle imprese di ogni dimensione e tutelando i livelli occupazionali.
- **Storytelling legato all'attualità:** l'utilizzo di canali multimediali e tecnologici garantisce un costante aggiornamento, salvaguarda investimenti e ambiente.
- **Strumenti per la pianificazione:** monitorando i dati e recuperando feedback quantitativi e qualitativi, è possibile gestire e pianificare in modo efficace gli investimenti, perseguendo lo sviluppo del territorio nella maniera più aderente alle reali necessità e aspirazioni.
- **Marketing e promo-commercializzazione della destinazione** su canali e circuiti nazionali e internazionali.

Per gli utenti

- **Informazioni e servizi sempre a portata di mano:** le nuove tecnologie facilitano l'interazione tra Pubblica Amministrazione locale e city user, incrementando la comunicazione e facendo arrivare a tutti, anche in modo targettizzato, dati e informazioni.

Questo si traduce in un accesso semplificato e chiaro ai servizi: è l'informazione specifica che raggiunge gli utenti, non quest'ultimi che devono cercare le informazioni.

Esperienza diretta e possibilità di condivisione: l'uso delle tecnologie è attrattivo e coinvolgente, favorisce meccanismi di diffusione e scambio di informazioni peer-to-peer. Condividendo la loro esperienza e le loro emozioni, gli utenti diventano dei veri e propri "ambasciatori delle bellezze culturali e turistiche dei territori".





03

Le nostre soluzioni, dal
Metaverso alla gamification



Le soluzioni offerte da Municipia-Gruppo Engineering e dai partner sono tese a sviluppare una nuova modalità di accesso e fruizione degli spazi e degli eventi

facendo ricorso a strumenti altamente innovativi che abilitano la governance del sito turistico culturale. La Realtà Aumentata (Augmented Reality o AR) e la Realtà Virtuale (Virtual Reality o VR) – anche nella sua più attuale “versione”, il **Metaverso** – permettono di espandere l’esperienza di fruizione turistico-culturale e renderla quanto più coinvolgente e partecipativa possibile. Abilitano altresì la fruizione on demand, anche a distanza.

Attraverso la **Realtà Aumentata** è possibile ricostruire tridimensionalmente un ambiente diverso da quello percepito a occhio nudo, integrando gli elementi reali con elementi virtuali che riproducono caratteristiche architettoniche del passato

o avveniristiche e forniscono informazioni e contenuti aggiuntivi.

Un coinvolgimento maggiore degli utenti si ha poi con la **Mixed Reality (MR)**, che integra modelli digitali nel mondo fisico e consente alle persone di interagire con oggetti virtuali visualizzati nel loro campo visivo grazie a dispositivi mobili. Queste tecnologie permettono di creare un ulteriore livello di interazione con il turista, che rende ancor più coinvolgente l’esperienza di visita: la gamification.

Con l’**Augmented Reality** e le mappe interattive è possibile coinvolgere i visitatori con regole e meccaniche d’interazione mutate dal gioco, in sfide che li portano a interagire con il patrimonio culturale e turistico per poter raggiungere determinati obiettivi, risolvere problemi e proporre soluzioni, aumentandone la motivazione attraverso lo stimolo fornito da premi e competizioni.

L’offerta si struttura su un modello scalabile e modulare che può essere personalizzato in base al contesto di intervento, con l’adozione di standard e interfacce aperte, componenti software open source e uno stile architeturale a micro-servizi e web based, che consente di integrare servizi già esistenti valorizzando gli investimenti già sostenuti o prevedere sviluppi e integrazioni future.

Nel dettaglio:

- **Sistemi di content management** (residenti su web ed erogati in modalità SaaS) per creare e aggiornare i contenuti delle applicazioni multimediali fruibili dai visitatori sul web, su pannelli multimediali nel sito culturale o app di fruizione. Il CMS consente di svincolare i contenitori applicativi multimediali e web del sito turistico

dal loro rispettivo contenuto, integrando il tutto con dispositivi o soluzioni già presenti e consentendo una proposizione modulare.

- **Sistemi per gestire le guide multimediali** in ambito indoor e outdoor integrati con la Realtà Aumentata e in grado di proporre itinerari preimpostati o personalizzati a seconda delle preferenze del turista (età, caratteristiche di accessibilità, nazionalità e interessi).
- **Ambienti di realtà virtuale e visite immersive** che permettono di fruire di mondi virtuali a distanza con un approccio innovativo e multimediale, utilizzabili tramite pc, smartphone e visori.
- **Sistemi di ologrammi interattivi**, basati sia su chatbot che su



trasmissioni in diretta, che funzionano con una proiezione su lastra orografica, anche sagomata, adattabili ad ambienti più o meno luminosi.

- **Storytelling** per mostre, installazioni ed esibizioni, sia permanenti che temporanee, per avere “chiavi in mano” un evento espositivo.
- **Sistemi/piattaforme** per accompagnare la visita delle zone urbane tenendo in considerazione i temi legati ai cambiamenti climatici e alla sostenibilità ambientale. Ad esempio, consentono di impostare i percorsi per la gestione dei flussi turistici tenendo conto del meteo, delle condizioni ambientali, dei livelli di inquinamento etc. È possibile personalizzare la visita per età, nazionalità e interessi, creando

così degli itinerari ad hoc, adatti alle preferenze e caratteristiche di ciascun utente e tarati in base all’offerta del territorio.

- **Piattaforme di educazione** a distanza basate sulla realtà virtuale per rendere la formazione e l’informazione più immersive e coinvolgenti.





Un Sistema digitale integrato per la visitor experience innovativa

- **Accesso e pagamento multicanale**
Gestione e accesso multicanale (web, app, chat, social) a informazioni, contenuti e acquisti elettronici multiplatforma: mobile, PagoPA, Satispay, carte di credito.
- **Assistente digitale**
Intelligenza artificiale, deep learning, analytics e NLP per l'accesso conversazionale e guida multilingua ai beni.
- **Tecnologie immersive**
Realtà aumentata e virtuale, modelli 3D, supporti touch interattivi, videoproiezioni, visori e superfici immersive per il gaming e dell'engagement dell'utente.
- **Visitor experience**
Gestione dell'esperienza d'uso e relazione con gli utenti: profilazione, personalizzazione, analytics (predictive, digital listening, FAQ, Loyalty, Campaign ecc.).
- **Parco on demand**
Fruizione del Parco mediante uno store video che abilita le esperienze multimodali: TV, mobile, web, installazioni indoor/outdoor.

- **IoT e blockchain**
Localizzazione indoor, geofencing e marketing di prossimità, gestione della conservazione e certificazione / notarizzazione delle opere.

L'innovazione tecnologica abilita e sostiene il processo di valorizzazione territoriale in termini di servizi, partecipazione, conservazione del patrimonio storico culturale.

Un patrimonio che va potenziato, tutelato, reso "aperto" e fruibile da tutti, in qualsiasi condizione.



@ www.eng.it

 Engineering Ingegneria Informatica Spa

 @LifeAtEngineering

 @EngineeringSpa

