



COMUNE DI GENOVA

GENOVA
MORE THAN THIS

IAT MOBILE

2019



Lo Scenario

Tra i compiti della Civica Amministrazione rientra quello di provvedere ad un sistema diffuso di accoglienza e informazione turistica, in grado di promuovere le eccellenze cittadine, l'offerta turistica complessiva, nonché fornire assistenza affinché il soggiorno del visitatore risulti gradevole.

In quest'ottica l'Assessorato al Turismo provvede alla gestione di 4 punti informativi dislocati in zone strategiche della città, ovvero in prossimità delle aree di accesso (Aeroporto e Stazioni Marittime) e di maggiore affluenza (Via Garibaldi e Porto Antico).

Il concetto di sistema di accoglienza si è tuttavia modificato nel tempo, come mostrano le soluzioni attuate da diverse capitali Europee, come Helsinki, Oslo, Graz, Torino e molte altre.

Il nuovo concetto di accoglienza infatti prevede l'affiancamento di punti stabili con azioni mirate a raggiungere il turista nel luogo in cui si trova, ovvero ad azioni di "accoglienza diffusa".

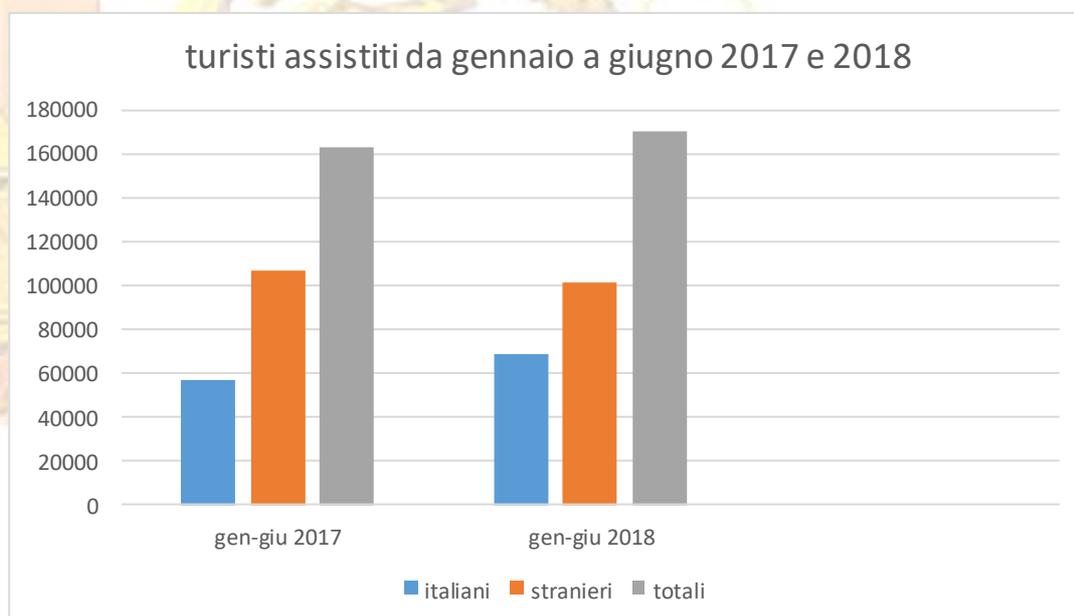
Gli interventi messi in atto in questo senso sono di due tipi:

- 1) Progressiva digitalizzazione dell'informazione (sito, app, touch screen digital signage..)
- 2) Creazione di un servizio IAT mobile, in grado di intercettare i flussi in più punti, di ri-orientarli e di presidiare zone "calde" durante eventi importanti.

Questo secondo tipo di azione mira a mantenere "il tocco umano" nell'informazione e nell'accoglienza, molto apprezzato dai visitatori, soprattutto in quest'era di turismo esperienziale, ove l'esperienza del contatto umano assume nuovo valore, dove la presenza ed il consiglio di un "cittadino" aumenta la credibilità dell'informazione ricevuta, e "lavora" a vantaggio della destinazione.

IL PROGETTO

Gli uffici di informazione turistica del Comune di Genova ricevono annualmente circa 370.000 visitatori provenienti dai 5 continenti, numeri che nel primo semestre del 2018 hanno fatto registrare un aumento pari al 3,99%.



Il personale in servizio è plurilingue e preparato a fornire informazioni sulle emergenze architettoniche, le eccellenze cittadine, i servizi turistici, le tipicità gastronomiche etc. insomma a fornire un'assistenza a 360° al fine di agevolare il soggiorno dei visitatori, stimolare la loro curiosità riguardo alla destinazione e offrire spunti di visita per un'esperienza appagante.

Presso gli IAT sono presenti materiali informativi gratuiti di tutta l'offerta turistica disponibile, materiali specifici a pagamento, servizi di prenotazione e acquisto di prodotti turistici, e assistenza in generale momenti di piccola difficoltà.

In un'ottica di ampliamento e diffusione del sistema di assistenza

Tuttavia essendo i punti dislocati in centro città ed essendo le diverse attrazioni e i diversi servizi dislocati su un territorio più vasto, risulta impossibile offrire assistenza a tutti i visitatori, soprattutto nel momento in cui sarebbe più necessaria, o soltanto per offrire spunti di visita a coloro che si limitano ad una passeggiata esplorativa, privi di informazioni riguardo alla destinazione (es crocieristi, day visitor, visitatori casuali).

Nell'ottica dunque di rendere l'informazione ancor più accessibile e sempre più reperibile lungo i percorsi dei visitatori ed in base alle esigenze di eco-sostenibilità che l'Amministrazione tiene in gran conto si è pensato di dotare il sistema di accoglienza di almeno 2 postazioni di IAT mobile costituite da bici, risciò o simili, con pedalata assistita, a impatto zero dal punto di vista dell'inquinamento, e con eventuale pannello fotovoltaico che l'alimenta e all'illuminazione. I mezzi dovranno avere un adeguato banco di appoggio, una zona utilizzabile come ricovero per il materiale informativo, una postazione adeguatamente confortevole per l'operatore, che offra un minimo di ricovero dalla pioggia.

Il servizio dovrebbe essere reso da personale appositamente assunto e formato dal Comune per il periodo estivo ed in occasione di grandi eventi (Salone Nautico, Rolli days ...) per i tre mesi estivi e in occasione di un certo numero prefissato di giornate legate ai grandi eventi o periodi di punta (3 mesi estivi oltre a periodi particolari come Pasqua, 25 Aprile etc.).

Questa pratica, già in uso in diverse capitali europee come Helsinki, Praga, Oslo etc. ha dato ottimi risultati in termini di soddisfazione del turista

LA RICHIESTA

La messa a disposizione di 2 postazioni di IAT mobile costituite da bici, risciò o simili, con pedalata assistita, a impatto zero dal punto di vista dell'inquinamento, e con eventuale pannello fotovoltaico che l'alimenta e all'illuminazione. I mezzi dovranno avere un adeguato banco di appoggio, una zona utilizzabile come ricovero per il materiale informativo, una postazione adeguatamente confortevole per l'operatore, che offra un minimo di ricovero dalla pioggia, sul tipo indicato nelle immagini.



PUNTI DI FORZA DEL PROGETTO

- 1) Un servizio di IAT mobili in grado di spostarsi in prossimità delle stazioni, in zone più defilate dal centro, di presidiare grandi manifestazioni, consentirebbe di aumentare sensibilmente il numero dei turisti intercettati, di informarli adeguatamente e prestare lo consiglio e assistenza.
- 2) Il personale istituzionale riconoscibile, su un mezzo brandizzato offrirebbe un senso di presidio del territorio ed un senso di accoglienza.

- 3) Se dotati di pos WiFi (come in altre città) potrebbero divenire punti di vendita che agevolerebbero il turista



Visibilità e benefit per lo sponsor:

- Inserimento in cartella stampa di una scheda di presentazione dell'azienda durante la conferenza stampa;
- Citazione dell'azienda nel comunicato stampa;
- Visibilità del logo sul mezzo e sul materiale informativo relativo agli uffici IAT;
- Possibilità di posizionamento di un totem aziendale fornito dall'azienda presso uno IAT da definirsi;
- Possibilità di distribuzione materiale promozionale;
- Possibilità per l'azienda di citare nelle proprie comunicazioni la collaborazione con il Comune di Genova quale sponsor

Referenti

Paola Casubolo
Direzione Turismo
Responsabile Ufficio Sviluppo Prodotto e Gestione sistema accoglienza
Tel 010 5572872
Cell. 3355699219
pcasubolo@comune.genova.it

Tiziana Ginocchio
Direzione Pianificazione Strategica, Smart City, Innovazione d'Impresa e Statistica
Responsabile Relazioni con Aziende e Fundraising
Comune di Genova
tginocchio@comune.genova.it

