



**C.A. del Presidente
Francesco Gaiardelli
e del Consiglio di Amministrazione
e dei partner del Progetto DESy - Digital Destination Evolution System**

Prot. n. 21/385

PRESCRIZIONI DI MASSIMA PER LA PREDISPOSIZIONE DELL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI “PROGETTAZIONE SERVIZI PER IL TURISTA – DESIGN THINKING”, PER LE ESIGENZE DEL DISTRETTO TURISTICO DEI LAGHI PER IL PROGETTO “DESy - DIGITAL DESTINATION EVOLUTION SYSTEM” ID 523858 CUP G59G17000320006 CUP F59G17000710006 CUP I59G17000380006 FINANZIATO DAL PROGRAMMA INTERREG V A ITA-CH DA ESPERIRSI SUL MERCATO ELETTRONICO DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE UTILIZZANDO LA PROCEDURA NEGOZIATA CON L’APPLICAZIONE DEL CRITERIO DELL’OFFERTA ECONOMICAMENTE PIU’ VANTAGGIOSA – CIG Z503131143

1. Introduzione

Questo documento ha lo scopo di descrivere il progetto “DESy – Digital Destination Evolution System” ed esplicitare il compito che il vincitore del bando in “PROGETTAZIONE SERVIZI PER IL TURISTA – DESIGN THINKING” dovrà assolvere. Dopo una breve spiegazione del progetto, saranno illustrati i suoi obiettivi, i partner di progetto coinvolti e i risultati attesi. Verranno poi approfonditi la prestazione che dovrà fornire l’aggiudicatario del bando e i contenuti dei documenti e degli output di progetto che dovrà consegnare.

2. Il progetto “DESy – Digital Destination Evolution System”

DESy è l’acronimo di Digital Destination Evolution System ed è il progetto realizzato dalle destinazioni turistiche Agenzia Turistica Ticinese (ATT) e Distretto Turistico dei Laghi (DTL), in collaborazione con Agenzia di Accoglienza e Promozione Turistica Locale Provincia di Novara (ATLN), Provincia Verbano Cusio Ossola, Scuola Universitaria Professionale della Svizzera Italiana (SUPSI) e Università della Svizzera italiana (USI), con lo scopo di favorire la trasformazione digitale della destinazione. Il progetto si inserisce nel programma Interreg di collaborazione transfrontaliera Italia-Svizzera, che finanzia progetti per realizzare gli obiettivi della Strategia Europa 2020 per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, a cui partecipano i Cantoni Vallese, Ticino, Grigioni, le Regioni Lombardia, Piemonte, Valle d’Aosta e la Provincia autonoma di Bolzano.

Lo scopo del progetto è, da un lato, migliorare la personalizzazione dei servizi offerti al turista e, dall’altro, permettere alle destinazioni turistiche di avere più informazioni sulle abitudini degli ospiti per pianificare investimenti di marketing mirati. Si intende infatti portare al prossimo livello la capacità di analisi e comprensione di abitudini, comportamenti e desideri



dei turisti attivando strumenti di ultima generazione in grado di interagire in tempo reale con l'ospite sul territorio, proponendo il servizio/prodotto giusto al momento giusto. Il territorio considerato potrà competere sul mercato e mostrare a specifici target di clienti le attrattività di propria preferenza nell'esatto momento in cui il turista sta decidendo dove passare le prossime vacanze. Le informazioni raccolte non saranno finalizzate alla sola promozione, ma rappresenteranno una base oggettiva di dati che permetterà una maggiore ottimizzazione degli investimenti, migliorata efficienza nella pianificazione dei trasporti e capacità di misurare le performance prodotte.

Il risultato sarà un ecosistema digitale che integrerà profili di clienti attuali e potenziali, raggruppabili per scopi statistici e condivisi tra i promotori del progetto (con particolare attenzione alla privacy), fulcro su cui i partner potranno costruire sinergicamente le loro strategie di marketing, prodotto e investimenti. Il progetto consentirà di aprire nuovi canali e progettare servizi innovativi in linea con i dati raccolti ed elaborati. E-mail automatizzate con contenuti personalizzati in base alle preferenze dell'utente, app di raccomandazione e assistenti virtuali sono alcuni esempi di strumenti applicabili se si può contare su un ampio bacino di contatti di qualità e una profonda consapevolezza dei bisogni, degli obiettivi e delle aspettative del turista. Potranno beneficiarne direttamente e indirettamente tutti gli addetti ai lavori e istituzioni impegnati nello sviluppo della regione turistica (agenzie, enti, province, organizzazioni turistiche, albergatori, ristoratori, ecc.). La disponibilità di informazioni così dettagliate favorirà la nascita di nuove iniziative commerciali ed imprenditoriali.

3. Definizioni

“Committente”, si intende il Distretto Turistico dei Laghi Srl (citato anche come DTL);

“Fornitore” o “Società”, si intende l'impresa aggiudicataria della trattativa;

“Mindset Map”, si intende la rappresentazione in forma di mappa visuale di abitudini, aspettative, obiettivi e aspirazioni dei principali gruppi di utenti che usufruiscono di un determinato prodotto o servizio in un determinato contesto. Ha l'obiettivo di empatizzare con l'utente finale e allineare il team di lavoro sul target di progetto;

“Service Blueprint”, si intende la mappatura in forma di flusso delle azioni degli utenti, con individuazione degli specifici touch point dell'esperienza, delle principali interazioni con gli operatori di servizio e delle comunicazioni dei sistemi interni a supporto della relazione di servizio;

“Poster”, si intende una rappresentazione grafica che permetta di dare immediata evidenza dei risultati o dati che si vogliono comunicare (attraverso anche l'utilizzo di immagini, grafica e testo). Possono essere usati in presentazioni pubbliche e hanno anche l'obiettivo di essere una referenza visuale del progetto.

4. Attività che dovrà svolgere l'Ateneo aggiudicatario

L'impresa aggiudicataria dovrà occuparsi di realizzare una serie di attività progettuali che abbiano come risultato l'ideazione di 5 potenziali servizi digitali per i turisti nell'ambito del progetto DESy. I risultati di progetto saranno la base per la successiva progettazione di dettaglio e implementazione dei servizi studiati.



Sono previste nell'ordine le seguenti attività, richieste al fornitore:

- Analisi dei servizi attuali offerti da DTL, ATLN e ATT e sul loro stato di sviluppo sul digitale attraverso l'analisi dei materiali e dati disponibili e demo organizzate con gli operatori del committente
- Analisi dei principali trend di esperienza legati ai servizi digitali in ambito turistico attraverso un'attività di benchmarking
- Attività di mappatura dei principali gruppi di utenti dei servizi offerti dal committente, svolta in modalità collaborativa di workshop con il coinvolgimento diretto di rappresentanti del committente, con l'obiettivo di identificare e rappresentare in forma di mappa visuale abitudini, aspettative, obiettivi e aspirazioni dei principali gruppi di utenti identificati (Mindset Map)
- Workshop collaborativo di mappatura dei momenti chiave delle differenti esperienze al servizio degli utenti finali, per individuare opportunità di miglioramento e di riprogettazione delle esperienze turistiche
- Attività di prioritizzazione delle opportunità di progettazione dell'esperienza di servizio (individuazione delle sfide progettuali), definendo una matrice di valutazione in termini di impatto potenziale del servizio sull'esperienza del turista, effort di implementazione per gli stakeholder di DESy, stima dei costi di esercizio a regime del servizio (incluso costi fissi e ricorrenti, sia interni che esterni) e maturità del servizio offerto rispetto al mercato di riferimento
- Attività di progettazione collaborativa (workshop di co-design) per la generazione di idee di servizi innovativi rispetto alle diverse sfide progettuali definite
- Descrizione di almeno 5 potenziali servizi digitali (soluzioni di servizio) negli ambiti di personalizzazione, comunicazione e caring del turista in ottica di migliore collaborazione e integrazione dei diversi partner del committente
- Realizzazione di flussi di servizio in forma di blueprint (Service Blueprint) di alto livello per ciascuno dei servizi digitali sviluppati (mappatura delle azioni utente con individuazione dei diversi touch point dell'esperienza e delle principali interazioni con gli operatori di servizio e i sistemi interni)

5. **Caratteristiche dell'output di progetto**

Sono richiesti i seguenti documenti progettuali (deliverable di progetto):

- Documento di benchmarking con casi studio e trend di esperienza legati all'evoluzione dei servizi digitali in ambito turistico all'interno del progetto DESy (Presentazione slide)
- Mindset Map, in formato digitale (PDF, qualità stampa)
- Poster comunicativi dei mindset individuati, in formato digitale (PDF, formato A3, qualità stampa)
- Documento di descrizione dei 5 servizi digitali (soluzioni di servizio) con riferimento ai mindset utente sviluppati, in formato digitale (Presentazione slide)
- Service Blueprint di alto livello (una per ciascuno dei nuovi servizi digitali realizzati) in formato digitale (PDF, qualità stampa)



- Stima del Total Cost of Ownership del servizio, evidenziando le componenti di costo negli anni successivi, che potrebbero essere autofinanziate dall'erogazione dei servizi a potenziali stakeholder

6. **Metodologia e approccio**

Per il progetto viene richiesto un approccio metodologico di Design Thinking (con particolare enfasi sulle fasi di Empathize, Define e Ideate), strutturato in attività e metodi della disciplina del Design dei Servizi (Service Design).

7. **Modalità di collaborazione**

È richiesta una modalità partecipativa e collaborativa di progettazione tra il gruppo di lavoro del committente e il team del fornitore, attraverso attività di workshop in presenza e/o da remoto, revisioni di progetto settimanali, secondo una modalità di lavoro iterativa e incrementale. Sono richiesti un team e un referente progettuale dedicati.

8. **Figure richieste**

Si richiede un team composto almeno da due figure esperte di design, con competenze consolidate di User Research, Service Design, UX Design e di facilitazione e moderazione di workshop e sessioni collaborative di progettazione (Co-design e Design Partecipativo).

9. **Chiarimenti progettuali post incarico**

Si richiederà all'Ateneo la disponibilità – su eventuale richiesta del Distretto Turistico dei Laghi – a supportare la futura società incaricata alla progettazione tecnica dei servizi in merito a richieste di chiarimenti rispetto alla soluzione progettuale realizzata.

Si specifica infine che i punti fino a qui elencati sono da ritenersi la base fondamentale per la realizzazione della soluzione progettuale e che eventuali integrazioni potranno essere solo di tipo migliorativo.

*Fabio Paracchini
Project Manager DTL, ATL Novara e Provincia del Verbano Cusio Ossola
Progetto DESy - Digital Destination Evolution System*