

*Allegato 1 – CONVEZIONE TRA MINISTERO DEL TURISMO  
DIREZIONE GENERALE DELLA VALORIZZAZIONE E DELLA  
PROMOZIONE TURISTICA E IL COMUNE DI NAPOLI*

		Data
		14/10/2022
<b>DATI IDENTIFICATIVI INTERVENTO</b>		
Titolo intervento	<b>Napoli TouristTech</b>	
Descrizione Intervento e finalità	<p><b>Il progetto mira a rafforzare la capacità di assorbimento dei flussi turistici migliorando, la sostenibilità e la vivibilità dei luoghi nel pieno rispetto dell’ambiente e dei beni culturali visitati e vissuti</b></p> <p><b>Descrizione della strategia</b>            Il progetto intende dare alla città di Napoli una concreta possibilità di essere fruita in ogni suo angolo in modo sostenibile, senza creare difficoltà ai cittadini e sfruttando in modo intelligente i mezzi pubblici e la sharing mobility che ha un impatto minimo sull’ambiente circostante.            La corretta informazione turistica di ogni sfaccettatura della città, non solo dei grandi punti di attrazione, renderà tutta la città una scoperta senza fine.            La strategia di realizzazione parte da un concetto di mosaico in cui ogni tassello è funzionale a quello successivo e tutti sono parte dell’opera nella sua completezza. Il piano di marketing quindi parte dall’approfondita analisi dei dati per delineare i vari profili di turisti e i diversi canali e modelli di comunicazione da attivare. I dati sono alla base di una buona politica di gestione e solo attraverso la reale conoscenza di questi possono essere stilate delle prospettive e dei piani validi. I concetti come la Permanenza Media, la ricaduta economica sul territorio per le attività commerciali, i diversi mercati turistici ai quali il progetto si andrà a dedicare, sono tutte informazioni che possiamo estrarre dai dati del territorio e che il progetto andrà ad utilizzare per centrare gli obiettivi prefissati.</p>	

Il core del progetto è quindi l'informazione che viene distribuita in diversi ambiti: da quello fisico degli infopoint sostenibili a quello tecnologico che è da stimolo per il viaggiatore alla ricerca della prossima destinazione. I due strumenti sono legati e accompagnano il turista alla realizzazione del proprio pacchetto e itinerario di viaggio attraverso l'informazione ricevuta.

Possiamo quindi dividere la fase operativa in 3 grandi tronchi che sono 1) condivisione delle best practices con le altre città italiane coinvolte nel progetto Grandi Destinazioni Sostenibili. 2) digitalizzazione della destinazione tramite APP dedicata e atterraggio sul portale del comune che verrà poi unita a quella del ministero; 3) creazione di infopoint digitali e sostenibili dove il viaggiatore può richiedere le informazioni che poi gli saranno mostrate anche sulla app.

Nell'era del marketing 4.0 la città di Napoli ha il dovere di cavalcare le nuove tecnologie al fine di rendere possibile una scelta consapevole e sostenibile del proprio viaggio al turista. Questo deve avvenire sia nella fase decisionale, nella quale il portale e l'app saranno da palcoscenico per le campagne di marketing, sia nella fase di visita, nella quale potranno essere date informazioni sugli eventi o spunti di visita personalizzati secondo le informazioni inserite o recuperate dalla app.

La digitalizzazione ha un risultato ancora maggiore nel momento in cui si legano anche campagne off-line come visite di tour operator, influencer e bloggers di settore.

#### **Gestione e diffusione degli eventi locali**

In ottica propriamente turistica, la corretta gestione dell'informazione sugli eventi, sia piccoli che grandi, è fondamentale per l'attrazione di nuovi flussi. Gli eventi pubblici della città sono parte di progetti economici del Comune di Napoli che destina fondi agli eventi in tutto il tessuto cittadino, e che con la corretta informazione possono essere veicolo di scelta di soggiorno turistico e massimizzati in termini di ricavi dalle attività locali che partecipano all'evento o che ne fanno da contorno geografico.

Per questo una parte importante che verrà sviluppata nel progetto sarà proprio l'integrazione degli eventi nella comunicazione attraverso l'app e attraverso gli infopoint, con un calendario di lungo respiro, che diventerà una forte leva commerciale per azioni di vendita del soggiorno in città. Le informazioni riguardanti gli eventi saranno anche uno strumento di gestione per gli operatori locali, interessati a far

si che le loro attività commerciali diventino parte integrante degli eventi caratterizzandosi, ove possibile nel look, e offrendo dei prodotti destinati al target di viaggiatori in base all'evento che si andrà a realizzare intorno a loro.

A tal fine si è pensato di dotare gli infopoint di pannelli informativi led dai quali il turista potrà attingere informazioni, in qualsiasi momento del giorno e della notte, sugli eventi in programma in quel determinato momento e più in generale su tutto il programma.

Attraverso appositi touch screen posizionati sugli infopoint, il turista potrà ottenere informazioni sulla mobilità o costruire grazie ad una mappa interattiva il percorso per raggiungere a piedi le sedi degli eventi.

#### **Sinergia e integrazione tra gli interventi**

Il progetto, concepito in ottica di mosaico degli interventi, consente di unire diverse aree di sviluppo al fine di incrementare e gestire in modo sostenibile le presenze turistiche in tutta la città.

Il sistema da implementare sarà basato sulla fruizione differenziata e integrata dei servizi turistici, ristorativi, ricettivi, artigianali e in generale identitari della realtà della Città.

Il progetto si prefigura di realizzare o fare da collettore di altri interventi realizzati:

- app di ultima generazione, che ha come obiettivo oltre a quello di migliorare la user experience del turista, anche di gestire i flussi con una corretta informazione per una migliore fruizione. La App, che dovrà essere realizzata con attenzione ai trasporti, sia pubblici che in sharing mobility, sarà vetrina di eventi, così come di manifestazioni e corsi di piccoli artigiani, e soprattutto dovrà essere veicolo di informazione e prenotazione di servizi turistici attraverso partners territoriali.
- percorsi di trekking urbano che, da un lato, faranno da valvola di decongestione dei siti maggiormente affollati e dall'altro contribuirà a diminuire la pressione sul centro storico, permettendo al turista di vivere scorci inaspettati di bellezza partenopea. Uno dei grandi attrattori della città sono le sue Scalinate che tagliano interi quartieri e creano set fotografici naturali unici al mondo.
- Info-point sostenibili, che saranno il perfetto raccordo

tra la campagna pre-staying basata sulle nuove tecnologie, e la diretta informazione turistica tramite mappe cartacee e consigli one-to-one con il turista, insieme con dotazioni elettroniche a loro disposizione. La finalità è quella di avviare un processo di condivisione e integrazione delle informazioni turistiche, realizzando tre **Info-point sostenibili**, e digitalizzati basati sul concetto di impatto zero dal punto di vista ambientale, che faranno da fulcro per la condivisione delle informazioni degli infopoint pubblici e privati esistenti sul territorio cittadino creando appunto una rete tra gli stessi che potrà essere anche condivisa con quella delle altre destinazioni e interfacciarsi con il portale Italia.it attraverso l'interfaccia di interoperabilità "TDH" Lo scopo è anche di gestire in modo sostenibile le presenze turistiche in tutta la città, ed in particolar modo sul centro storico, tra i più estesi di Europa, inserito nel patrimonio UNESCO.

Il sistema sarà basato sulla fruizione differenziata e integrata dei servizi turistici, ristorativi, ricettivi, artigianali e in generale identitari della realtà della Città, rendendo partecipi attivamente tutti gli stakeholders locali che verranno coinvolti nella predisposizione e nell'aggiornamento della informazioni erogate.

- La loro costruzione sarà completamente basata sul concetto di impatto zero dal punto di vista ambientale, coperti da pannelli solari che produrranno energia anche per erogare servizi di ricarica per dispositivi dei turisti. Vengono immaginati come degli infopoint da vivere che danno al turista la possibilità di fare uno stop informativo e fruire se del caso delle postazioni informatiche messe a sua disposizione.

#### **Brand awareness sostenibile**

Descritta minuziosamente come luogo d'amore nel diario di Goethe, Napoli è sempre stata una meta fondamentale del Grand Tour e di tutti gli artisti e viaggiatori sin dall'700. Nonostante le difficoltà mediatiche di una città spesso presa come esempio negativo, il Brand Napoli ha continuato a essere ben solido nel mondo. Attraverso anche la forte emigrazione degli anni precedenti e successivi le due Guerre

Mondiali, la cultura napoletana è stata esportata in tutto il mondo facendo naturalmente nascere il concetto di "turismo delle radici".

Il progetto ha delineato un preciso piano di comunicazione sostenibile della destinazione che vede al centro l'identità secolare di Napoli, la riscoperta e rivalutazione della cultura napoletana in tutta la sua estensione geografica ed in una veste attuale attraverso la digitalizzazione dei luoghi. La brand awareness sarà incrementata con la presentazione delle peculiarità ritrovate attraverso i prodotti e i servizi turistici illustrati e veicolati attraverso la APP e gli Info-point di informazione turistica, e condivisa sul portale NapoliForme, e Italia.it attraverso l'interfaccia TDH.

La realizzazione di workshop con le altre città del progetto Grandi Destinazioni Sostenibili sarà fondamentale per creare rete e per iniziare un percorso di marketing comune che veicoli l'immagine di un'Italia sempre più sostenibile e al passo con le grandi destinazioni internazionali, che potrà essere incrementata anche dai gemellaggi con altre Città.

#### **DETTAGLI ECONOMICI DI INTERVENTO**

##### **1 Opere di carattere edilizio, strutturale, impiantistico**

- Realizzazione di 3 infopoint miranti alla sostenibilità dell'informazione turistica, digitalizzati e ricoperti di pannelli solari con impatto ambientale zero, che forniscano la possibilità di ricaricare i propri apparati tecnologici.
- Costi da sostenere per la sola struttura info-point di circa 30mq comprensiva di servizi igienici per gli operatori, predisposizione impianti elettrici, idrici, impianti allarme e videosorveglianza, scarico e messa a terra, trasporto, e pellicolatura anti vandalismo: €85.000 ( IVA inclusa ) cadauno
- Realizzare Infopoint che siano energeticamente ecosostenibili si coniuga con l'ottica di incrementare la fruizione sostenibile della destinazione Napoli, attraverso la capacità insita nel territorio di esprimere diversità ambientale e conoscenza dei paesaggi, dell'ambiente e dell'arte in città, mediante la creazione di percorsi di valorizzazione delle scale napoletane che offrono passeggiate dal panorama indimenticabile. Inoltre, i punti informativi contribuiranno a coinvolgere attivamente tutti gli stakeholders locali nella creazione di pacchetti

	<p>turistici tali da implementare l'offerta turistica della Città</p> <p>Costi da sostenere per il posizionamento con camion gru, plinti o cordolo di fondazione in cemento perfettamente livellata allacci alla rete elettrica, rete idrica, scarico fognario e impianti allarme e videosorveglianza €100.000 (IVA inclusa)</p> <p>Costi da sostenere per digitalizzazione fruibilità e sostenibilità infopoint:</p> <p>pannelli solari finalizzati al risparmio energetico – wifi -arredi in materiali riciclati a supporto della eco sostenibilità dei punti informativi postazioni pc per operatori e turisti- touch screen con mappa interattiva della Città con particolare attenzione non solo agli attrattori turistici, ma anche alle fontane cittadine, così da ridurre la produzione di plastica, alle postazioni bike sharing, alla mobilità pubblica, alle attività produttive connesse al comparto turistico, alla possibilità di prenotazioni come gli ingressi agli attrattori, ristoranti, eventi, mostre ecc. connessione con l'app di cui al successivo punto 5 ed al portale NapoliForme di prossimo lancio e Italia.it; pannelli informativi led che 24/7 erogheranno informazioni aggiornate sulla mobilità, percorsi orari corse costo e punti distribuzione biglietti, su attività produttive, su collegamenti con isole e siti culturali extraurbani, eventi, con relative date, location, orari, costi, sistemi di prenotazione €245.000 (iva inclusa)</p> <p>Costi da sostenere per creazione rete degli infopoint €50.000 (Iva inclusa) totale Azione 1 € <b>650.000</b></p> <p>Al fine di rispettare il termine di scadenza delle OGV per la linea di intervento 1, si procederà attraverso gare sotto soglia sul mercato elettronico della P.A. (MEPA) e laddove dovessero risultare linee attivate in convenzione CONSIP che permettano l'acquisto diretto si procederà in tal senso</p> <p><b>2 Creazione e formazione prodotti turistici / itinerari</b></p> <p>implementazione percorsi di trekking urbano e promozione bike sharing che faranno da valvola di decongestione dei siti maggiormente affollati e permetteranno al turista di vivere scorci inaspettati della bellezza partenopea e fruire di un maggior</p>
--	---

numero di attrattori presenti nel sito UNESCO.

Il Territorio del Comune di Napoli ospita un enorme patrimonio ambientale e paesaggistico che ricomprende al suo interno due Parchi Regionali (Parco Regionale dei Campi Flegrei e Parco regionale metropolitano delle Colline di Napoli) che circondano la città con la corolla di verde delle sue colline. Per collegare la parte alta della città (Parco regionale metropolitano delle Colline di Napoli) con il suo nucleo originario, l'attuale centro storico (Patrimonio Unesco), nei secoli, si è costituito un sistema complesso di strade pedonali composto da oltre 200 scale e gradinate napoletane.

Va evidenziato che attualmente è in essere un progetto di riqualificazione delle scale della Città di Napoli con fondi a valere sul FSC del PSC, che non interessa le risorse economiche del presente progetto . Pertanto, man mano che le opere di riqualificazione saranno completate si prevede di ampliare i percorsi di trekking urbano con l'inserimento delle scale di volta in volta disponibili. Sicuramente entro l'arco temporale del presente progetto due nuove scale, a breve, entreranno a far parte dei percorsi di trekking Verranno, pertanto, inizialmente valorizzati e promossi i percorsi di trekking urbano già esistenti delle scale del Moiarriello e della Pedamentina. La valorizzazione prevede una attenta segnaletica stradale e campagne di marketing di prossimità attraverso la tecnologia BLE (Bluetooth Low Energy) cosiddetti beacon per indirizzare i turisti e una promozione attraverso gli strumenti digitali da sviluppare, oltre a creare uno storytelling sulla storia delle scale così da poter essere diffuso nei canali social e sul portale Italia.it.,

Costi da sostenere per I prodotti turistici/itinerari:€88.400  
iva inclusa

Anche per questa linea si procederà attraverso gara sotto soglia sul mercato elettronico della P.A. (MEPA) e/o mediante convenzioni CONSIP che ne permettano l'acquisto diretto

### **3. Progetti di condivisione di best practice e raccolta dati**

- E' prevista la realizzazione di un programma di Workshop tematici con le altre città inserite nel progetto Grandi Destinazioni per un turismo

Sostenibile, e con altre Città con cui si prevede di attivare gemellaggi. In questo intervento sono presenti **due aree ben specifiche** che riguardano il **coordinamento** delle attività, che resterà in capo al comune attraverso un suo rappresentante che opererà sulla base delle indicazioni della Cabina di Regia formata dai rappresentanti delle 5 Città e dal Ministero. All'interno degli eventi saranno trattati temi come la gestione dell'overtourism e la capacità di sostenibilità delle città nel rapporto tra residente temporaneo e cittadino. Saranno condivise le best practices attuate dalle città, così da creare una rete tra di loro nello scambio di informazioni e dati.

Costi da sostenere per i workshop: €110.000 (IVA inclusa) da realizzarsi attraverso gara sotto soglia sul mercato elettronico della P.A. (MEPA) e/o mediante convenzioni CONSIP che ne permettano l'acquisto diretto

#### **4 progetti di marketing e comunicazione**

L'intervento sarà in linea con le azioni di restyling dell'identità visiva del network GDITS, e con la relativa rivisitazione grafica dell'attuale brand, la cui immagine verrà rilanciata da ogni Città attraverso i propri canali comunicativi istituzionali e conseguenti abbinamenti alla strategia di marketing della destinazione Napoli, per la quale si prevede la realizzazione di un piano di marketing in chiave sostenibile secondo le linee guida individuate dall'assessorato e dal Sindaco e coniugate secondo il format del network GDITS,.

- Creazione di un video/shooting emozionale con la spiegazione delle possibilità di fruizione della destinazione messe a servizio dalle nuove innovazioni digitali dello stesso bando.
  - Creazione di una campagna digitale sui social media attraverso la diffusione del video emozionale.
- Successivamente si potranno prevedere numerosi interventi di marketing attraverso l'app o anche tramite interventi atti a promuovere esternamente la nuova visione sostenibile della città.

Di fondamentale importanza per questa linea è la condivisione sui portali NapoliForme e Italia.it

Costo previsto per questo intervento €158.600 IVA inclusa  
la presente linea verrà realizzata attraverso gara sotto soglia

sul mercato elettronico della P.A. (MEPA) e/o mediante convenzioni CONSIP che ne permettano l'acquisto diretto

#### **5 creazione di strumenti digitali**

L'intervento prevede la realizzazione di uno strumento digitale di promozione turistico-culturale – ovvero un'App – avente le caratteristiche di informatore per il turista. Informare il turista durante la visita, ma anche in fase di scelta della meta, è una mission imprescindibile tenuto conto che il centro storico di Napoli è una delle più vaste aree d'Europa dichiarata Patrimonio dell'Umanità . L'area UNESCO del centro storico si estrinseca tra diversi quartieri della Città, dove già la differenza di ambiente tra un quartiere ed un altro crea una diversa cornice scenografica per il patrimonio UNESCO raccolto sul quel territorio .

In una fase successiva essa potrà essere implementata con funzione di spazio condiviso e con altri strumenti di divulgazione delle informazioni. Nell'ottica di una piena interoperabilità con il TDH si specifica che lo sviluppo della App e del nuovo portale della città prevederanno uno scambio di informazioni operative sui linguaggi di programmazione utilizzati da Tourism Digital Hub così da permettere, già nelle fasi di sviluppo, la possibilità di interfacciarsi dei due sistemi, oltre che impostare i contenuti in maniera omogenea per creare un tutt'uno con le altre destinazioni del territorio italiano attraverso una piena condivisione con il portale Italia.it.

- Il primo step dell'innovazione tecnologica prevede quindi la realizzazione dell'app con l'inserimento di tutti i contenuti provenienti dagli stakeholder, che parteciperanno alla call, e dalle guide turistiche nonché da tutti gli operatori turistici del territorio.
- Il secondo step prevede la divulgazione e la creazione di tutte le backend degli operatori turistici e di tutti gli artigiani o attività che vorranno avere visibilità sull'app. Lo strumento prevederà una guida alla compilazione, inoltre verrà messa a disposizione un'assistenza da remoto con una mail dedicata.
- In una fase successiva si potrà attivare uno spazio virtuale di condivisione di contenuti ed esperienze

	<p>che sarà aperto nella scrittura sia ai cittadini e alle imprese sia direttamente ai visitatori che saranno al centro dello strumento di diffusione dei contenuti. Gli stessi contenuti saranno poi veicolati tramite i social network innescando un continuo popolamento di tutti i canali.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Successivamente a questa azione verrà previsto un percorso di formazione sugli strumenti sia al personale che presiederà gli infopoint sia per gli operatori locali nell'uso della bekennd così da avere le informazioni sul portale e sulla app sempre aggiornati, ed una pubblicazione omogenea di contenuti, informazioni, video, immagini offerte e servizi pronti ed interoperabili con il TDH ed il portale Italia.it</li> </ul> <p>Costo della realizzazione dell'app, della creazione dello spazio condiviso e azioni di marketing relative alla diffusione dei messaggi tramite campagne dedicate: €183.000 IVA inclusa</p> <p>Modalità di realizzazione: gara sotto soglia sul mercato elettronico della P.A. (MEPA) e/o mediante convenzioni CONSIP che ne permettano l'acquisto diretto</p> <p><b>6- spese generali</b> indennità di missione e/o trasferta cabina di regia €10.000</p> <p><b>Riepilogo costi totali iva inclusa:</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Intervento 1</td> <td>650.000 euro</td> </tr> <tr> <td>Intervento 2</td> <td>88.400 euro</td> </tr> <tr> <td>Intervento 3</td> <td>110.000 euro</td> </tr> <tr> <td>Intervento 4</td> <td>158.600 euro</td> </tr> <tr> <td>Intervento 5</td> <td>183.000 euro</td> </tr> <tr> <td>Intervento 6</td> <td>10.000 euro</td> </tr> </table> <p><b>Totale complessivo spese progetto 1.200.000</b></p>	Intervento 1	650.000 euro	Intervento 2	88.400 euro	Intervento 3	110.000 euro	Intervento 4	158.600 euro	Intervento 5	183.000 euro	Intervento 6	10.000 euro
Intervento 1	650.000 euro												
Intervento 2	88.400 euro												
Intervento 3	110.000 euro												
Intervento 4	158.600 euro												
Intervento 5	183.000 euro												
Intervento 6	10.000 euro												
<b>Modalità di attuazione</b>	Procedure di evidenza pubblica												
<b>Risultati attesi</b>	Incremento dei flussi turistici- incremento della mobilità sostenibile - creazione di infopoint digitalizzati, interattivi e a basso impatto ambientale- riduzione dell'impatto dei flussi turistici sul centro storico												

<b>ANAGRAFICA INTERVENTO</b>	
<b>Soggetto Attuatore:</b>	Comune di Napoli- Servizio Turismo

**RUP Intervento:**

Norma Carla Pelusio

**INFORMAZIONI GENERALI SUL CUP**

**CUP definitivo**

B69I22001480001

<b>PISTA PROCEDURALE</b>								
<b>Descrizione Step</b>	<b>Avvio Previsionale/ Consuntiva</b>	<b>Data Avvio</b>			<b>Conclusione Previsionale/ Consuntiva</b>	<b>Data Conclusione</b>		
		<b>gg</b>	<b>mm</b>	<b>aa</b>		<b>gg</b>	<b>mm</b>	<b>aa</b>
Definizione e stipula contratto	Previsionale	01	10	2022	Previsionale	31	12	2022
Esecuzione Fornitura	Previsionale	02	01	2023	Previsionale	31	03	2025
Verifiche e controlli	Previsionale	01	07	2024	Previsionale	31	03	2025

<b>PIANO ECONOMICO</b>				
<b>Fonte di Finanziamento (PSC/Altro)</b>	<b>Profilo Pluriennale</b>	<b>Costo Complessivo: € 1.200.000,00</b>		
		<b>Anno</b>	<b>Piano Economico</b>	<b>Realizzato</b>
PSC	2022	€ 120.000,00	€ 0,00	€ 120.000,00
PSC	2023	€ 480.000,00	€ 0,00	€ 480.000,00
PSC	2024	€ 600.000,00	€ 0,00	€ 600.000,00
		€	€	€
		€	€	€
<b>Totale</b>		<b>€ 1.200.000,00</b>	<b>€ 0,00</b>	<b>€ 1.200.000,00</b>