

Accessibility Tourism Evolution

VENEZIA

Realizzazione di un sistema innovativo per la mobilità e guida di vedenti e non vedenti in ambienti turistici e museali al fine di valorizzare il patrimonio culturale, dare autonomia ai non vedenti, sviluppare marketing di prossimità, attraverso una rete di beacon, una apposita app ed una piattaforma di gestione.

Venezia ospita circa 30 milioni di turisti. Piazza San Marco è il luogo di maggiore attrazione. L'eccessiva pressione turistica rende la piazza scarsamente fruibile sia per i cittadini, che non possono disporre della piazza cittadina per le loro attività, e sia per i visitatori, che non riescono ad apprezzare ed approfondire l'ampiezza e la qualità dell'offerta artistica e cultura disponibile.

Le nuove tecnologie della comunicazione e dell'informazione offrono l'opportunità di ricercare nuovi equilibri tra popolazione residente e turisti negli usi degli spazi urbani. Esse permettono di gestire in tempo reale i flussi turistici in relazione al tasso di occupazione degli spazi urbani o rendono opportunità alternative di visita personalizzate in base alle specifiche esigenze del turista. Le stesse tecnologie possono anche essere utilizzate per migliorare l'accessibilità e la fruibilità degli spazi urbani per le persone non vedenti. V.A.T.E. intende cogliere queste opportunità.

V.A.T.E. è un'APP che utilizza i Beacon per stabilire una relazione personalizzata tra persone e luoghi di interesse, che possono essere monumenti, musei e i contenuti delle loro collezioni esposti e non, attività artigianali e commerciali quali catering per il loro impatto culturale. I beacon sono delle antenne Bluetooth che permettono di stabilire una comunicazione interattiva con dispositivi mobili, previa installazione dell'APP V.A.T.E. La sperimentazione ha riguardato un percorso per non vedenti, la Fondazione Bevilacqua la Masa e le attività commerciali facenti parte dell'Associazione Piazza San Marco. Presso la Fondazione è stato installato un servizio di guida indoor, organizzato per stanza. In Piazza San Marco è stato installato un Beacon per ciascun esercente associato agli

Amici della Piazza, abilitandoli così a comunicare in modo personalizzato con gli utenti in prossimità della propria attività. Inoltre, sulla medesima rete Beacon è stata installata un sistema di audio-guida al servizio dei non vedenti per garantire ad essi la vista della Piazza e della Fondazione Bevilacqua la Masa e Museo Correr.

Attraverso l'APP V.A.T.E., il Bluetooth e i Beacon è possibile comunicare all'utente il contenuto che si intende promuovere, è possibile inserire i messaggi in una storia in grado di "accompagnare il turista in giro per la città". La comunicazione che viene ad instaurarsi tra Beacon e dispositivo è bilaterale, il Beacon non solo comunica informazioni, ma le riceve anche. Le informazioni ricevute confluiscono in un sistema di CRM al servizio delle attività commerciali. La rete Beacon, per meglio raggiungere l'obiettivo di valorizzazione dell'esperienza di visita turistica e delocalizzazione dei flussi turistici, è integrata con il GPS, che consente, in base alla posizione dell'utente, di proporre percorsi basati sulle preferenze del turista. Raggiunto il luogo, grazie al Beacon, si ricevono informazioni circa quel luogo.

V.A.T.E. quindi si concretizza nell'offerta dei seguenti servizi: V.A.T.E. APP al servizio del turista, un sistema di marketing di prossimità al servizio delle attività commerciali, un sistema di audio-guida al servizio dei non vedenti, una piattaforma al servizio dei musei, un sistema di CRM al servizio delle attività commerciali e culturali, che consente di stabilire una relazione con l'utente.

Date

L'esperienza è iniziata con la richiesta di finanziamento della prima fase alla Regione Veneto, il 26 luglio 2016, approvata dalla Regione il 22 dicembre 2016, ha concluso la prima fase con il primo test il 16 dicembre 2017, ora è in corso la progettazione della seconda e terza fase che terminerà a metà del 2019.

Stato di fatto

È completato il primo tratto di percorso attrezzato dal Todaro al Museo Correr, entro la primavera dovrebbe essere completata la seconda tratta delle Procuratie vecchie, dal Correr alla Torre dell'Orologio ed entro l'anno 2018 il collegamento dietro la Bocca di Piazza con i Bagni Pubblici VERITAS, ex Diurno ed entro il 2019 l'audio guida per vedenti e non vedenti della Basilica.

