



presentano

TRANSFORMALAB



POSSIBILI SOLUZIONI INNOVATIVE PER IL
TURISMO LUCANO:
DISEGNARE UN NUOVO FUTURO DI SUCCESSO

#3 REPORT

Premessa

La crisi dettata dal COVID-19, oltre a provocare un'emergenza sanitaria globale, ha contribuito ad accelerare processi già in atto e modificare lo scenario economico-produttivo e socio-culturale nel quale viviamo. Una crisi cambia la normalità e la continuità del *modus operandi* e ci obbliga a fermarci e a porci domande. Alla crisi si può rispondere con la paura e la disperazione di fronte alla discontinuità che determina; o la si può affrontare come un momento per trasformarsi e rinascere con una nuova identità, immagine, energia, passione e forza.

Il TransformaLab - attivato dal CLabUnibas dell'Università degli studi della Basilicata - è un nuovo modello per accompagnare le organizzazioni in un processo di trasformazione e di sviluppo basato sull'innovazione per consentire di trasformare la crisi e le sfide in un'opportunità di nuova crescita.

In questa prospettiva altamente sfidante nasce il **“TRANSFORMA LAB PER IL TURISMO”**, che mira a sostenere lo sviluppo di innovazioni digitali e dei modelli di business delle imprese lucane della filiera turistica accompagnandole nel processo di trasformazione e renderle ancor più competitive per una nuova stagione di sviluppo, coniugando la ricchezza del processo esperienziale reale con i prodotti e servizi digitali così da aumentare il valore creato e trasferito ai clienti.



Il settore turistico, nella molteplicità delle sue dimensioni di filiera, è senza dubbio il settore economico più duramente colpito dalla crisi epidemiologica. Per la Basilicata il settore turistico rappresenta un comparto fondamentale per lo sviluppo economico e la tenuta occupazionale. Si tratta di un settore produttivo *labour intensive*, nel quale il vantaggio competitivo si fonda sulla differenziazione del prodotto turistico e sull'umanizzazione delle esperienze e della relazione con il cliente.

Questo è il tempo di disegnare il nuovo futuro del turismo lucano. Il **“TRANSFORMA LAB PER IL TURISMO”** è con le imprese per una rinnovata stagione di crescita e di sviluppo.

Executive summary

Il settore turistico lucano è stato fortemente colpito dalla crisi in atto. Si stima che il turismo lucano nel 2020 potrebbe registrare un calo del 47,75% (Statista, 2020). La ripartenza del settore dipenderà esclusivamente dalla risposta e capacità di adattamento della destinazione turistica “Basilicata” alle nuove sfide imposte dal COVID-19.

Per ridisegnare il futuro considerando l’attuale crisi bisogna considerare il punto di vista dei turisti, andando a comprendere quali saranno le nuove abitudini, esigenze ed aspettative; delle comunità locali, cercando di coinvolgerle attivamente nei nuovi percorsi di innovazione e promozione territoriale; ed infine degli operatori e delle organizzazioni del settore, cercando di captare le preoccupazioni e le necessità, e stimolando la loro creatività e capacità innovativa al fine di ripensare gli approcci, i processi, i servizi ed i prodotti caratterizzanti l’offerta turistica lucana, anche immaginando e utilizzando nuove forme di comunicazione e logiche relazionali capaci di garantire la promozione del territorio e lo sviluppo di un ecosistema turistico che risulti autentico, accogliente, sicuro e che infonda benessere e fiducia nei turisti che ritorneranno a frequentare i vari luoghi d’interesse presenti sul territorio.

Il TransformaLab, attraverso questo terzo report che presenta possibili soluzioni innovative per il turismo lucano generate a valle di un’intensa attività di ricerca sul campo al fianco di imprenditori, operatori turistici, turisti e comunità locali, e ponendo l’attenzione sulle dimensioni che devono essere colte con spirito proattivo, per essere di nuovo pronti a generare valore per l’ecosistema turistico locale.

Questo studio rappresenta un ulteriore passo per stimolare processi di co-creazione, open innovation e generazione di conoscenza che verranno convertiti in soluzioni validate da implementare nelle realtà lucane per innescare dinamiche di innovazione e trasformazione virtuosa per una nuova stagione di crescita sostenibile del turismo della Basilicata.

IL METODO

Per disegnare un nuovo futuro e trasformare la crisi in un'opportunità di trasformazione positiva, dopo la diagnosi dei problemi, delle criticità determinate dalla crisi (pubblicate nel report 1 del Transformalab) e l'identificazione delle opportunità per il turismo lucano (report 2), è necessario convergere verso la generazione di possibili soluzioni innovative. Per questa ragione la terza fase del TransformaLab si è concretizzata con lo svolgimento di un **hackathon** di 48 ore finalizzato trasformare le opportunità in soluzioni sperimentate e validate, pronte per essere implementate dagli operatori del settore.

Mentor, docenti, esperti, tecnici, operatori turistici, imprenditori, studenti, appassionati, turisti, hanno lavorato INSIEME per proporre agli attori dell'ecosistema turistico lucano possibili soluzioni innovative per favorire dinamiche di trasformazione digitale, innovazione dei modelli di business, innovazione dell'offerta turistica, e/o innovazione e gestione degli spazi.

DALLE SFIDE ALLE OPPORTUNITÀ : I FATTORI ABILITANTI PER COSTRUIRE IL FUTURO DEL TURISMO LUCANO

PERSONE

PIATTAFORME

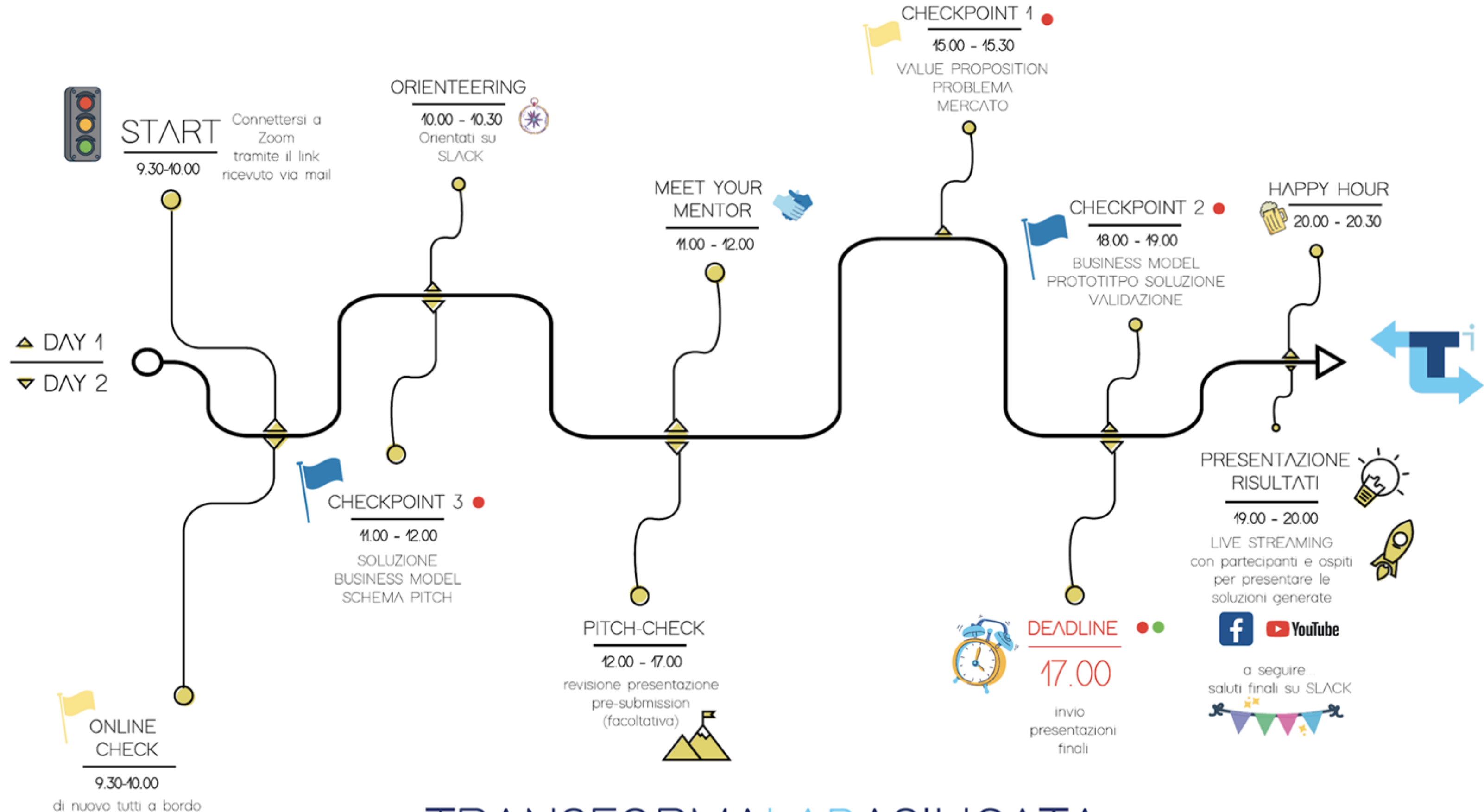
COMUNICAZIONE

ECOSISTEMA

TECNOLOGIE DIGITALI

Per costruire il futuro del turismo lucano e trasformare le sfide in opportunità si rende necessario definire i fattori abilitanti. Cinque dimensioni essenziali che guideranno la capacità di creazione del valore sono: le **PERSONE** nella prospettiva ampia di centralità della persona sia come turista, sia dell'operatore ma anche del cittadino che interagisce direttamente ed indirettamente con i turisti; le **PIATTAFORME** che diventano gli elementi infrastrutturali di raccordo sia tra la domanda e l'offerta, sia per la concertazione dei servizi a livello locale; la **COMUNICAZIONE** come strumento di trasparenza e di costruzione di una relazione di fiducia; l'**ECOSISTEMA** come spazio e tempo per operare insieme e costruire valore in modo sistemico e sostenibile per tutti gli attori; e le **TECNOLOGIE DIGITALI** come strumenti essenziali per aumentare il valore aggiunto incorporato nei servizi turistici.





Primo online HACKATHON + TRANSFORMALAB BASILICATA

36

TEAM

20

tra MENTOR
ed ESPERTI

101

PARTECIPANTI

5-6

GIUGNO



PROMUOVONO:

TRANSFORMALAB

#FASE 3 - POSSIBILI SOLUZIONI PER IL TURISMO LUCANO

primo online
HACKATHON

TRANSFORMALAB BASILICATA

info@clabunibas.it www.transformalab.com

23

36%
SOLUZIONI INNOVATIVE
per il Turismo Lucano
presentate

#

LE PAROLE CHIAVE PER IL FUTURO DELL'ESPERIENZA DEI SERVIZI TURISTICI LUCANI



make
people
feel
loved
today

ACCOGLIENZA

AUTENTICITÀ

FIDUCIA

SICUREZZA

BENESSERE

Accoglienza e autenticità sono i fattori distintivi che hanno da sempre contraddistinto l'esperienza turistica lucana e che rimarranno tali anche nella fase post-pandemica.

Nel transitorio del superamento dell'emergenza epidemiologica e per lo sviluppo futuro dei servizi del turismo lucano si aggiungono altre tre dimensioni: la **fiducia**, la **sicurezza** ed il **benessere**.

L'esigenza di fiducia e di sicurezza agirà da fattore abilitante per i nuovi viaggi, per la fruizione di servizi ed acquisto dei prodotti nella fase di riapertura.

I turisti si affideranno alle strutture di cui si fidano. La sicurezza rappresenterà il fattore essenziale per la fruizione e la prestazione dei servizi turistici, con i turisti e gli operatori legati da un patto di reciproco benessere.

**#TRASFORMAZIONE
DIGITALE**



**#Nuovi Modelli di
Business**

4 DIMENSIONI DI INNOVAZIONE

**#Innovazione Offerta
Turistica**



**#Innovazione e
gestione degli Spazi**



#TRASFORMAZIONE DIGITALE

#DT



LUCANEAT



Problema/Sfida

La sfida che il progetto intende soddisfare è quella di valorizzare il territorio lucano, soprattutto a seguito della pandemia, mettendo in risalto le tradizioni lucane e cercando di superare i problemi logistici legati alla carenza di cooperazione tra imprenditore e consumatore finale.

Soluzione

La soluzione proposta è quella di creare un e-commerce di prodotti tipici e prodotti di nicchia dei borghi della Lucania, accompagnati da ricetta (con pronuncia nel dialetto locale) ed esaltati con descrizioni efficaci sulle loro origini. In questo modo si ha la possibilità di valorizzare il territorio locale e favorire lo *slow tourism*. Lucaneat è un intermediario tra produttori e consumatori finalizzato a valorizzare il territorio e i prodotti locali.

EAT
DRINK
SING
REPEAT

Problema / Sfida

Il problema da risolvere è il contatto continuo che gli ospiti delle varie strutture alberghiere ed extra alberghiere hanno con maniglie, tasti fisici ecc. Si intende quindi garantire un maggior livello di igiene e sicurezza al cliente.

TOUCH END



Soluzione

La soluzione proposta è un'app che, tramite alcuni codici identificativi assegnati alle stanze, consente l'apertura delle serrature tecnologiche attraverso l'avvicinamento dello smartphone. Questo dispositivo verrà implementato anche all'interno degli ascensori, in modo da poterli prenotare e da poter selezionare il piano verso il quale ci si vuole dirigere senza digitare alcun tasto.



VOCAL FOR SECURITY

Problema/Sfida

La sfida che si vuole affrontare è quella di limitare i contatti tra operatori e clienti nelle attività turistiche. Nello specifico le figure che si intende salvaguardare sono camerieri, addetti alle comande, receptionist e baristi.

Soluzione

Il progetto proposto è un'app sincronizzata con dispositivi vocali dati in dotazione a strutture ricettive.

L'app mostra i menù e dà la possibilità ai clienti di fare le ordinazioni tramite comandi vocali. E' da considerarsi uno strumento semplice da utilizzare ed immediato poiché permette l'ordinazione tramite pochi passaggi con lo smartphone; è inoltre adattabile ad ogni tipologia di attività.



Problema / Sfida

L'idea nasce dall'esigenza di abbattere le difficoltà di orientamento all'interno dei siti culturali. I turisti fanno fatica a orientarsi in un territorio che non hanno mai visitato, le segnaletiche a volte possono essere confusionarie e, a causa di altri fattori, possono diventare poco visibili.



Soluzione

La soluzione pensata dal team è un'app che consente ai turisti di arrivare facilmente ai punti di interesse scelti senza perdersi le bellezze del luogo. Chi giunge all'attrazione deve solo scansionare il QRcode per far comparire una guida personale la quale ha la duplice funzione di spiegare tutto ciò che i visitatori si trovano davanti e proporre video e altri contenuti interessanti per imparare tutto quello che c'è da sapere sul luogo visitato.



**#Nuovi Modelli di
Business**

#BM

LAYOVER BASILICATA



Problema/Sfida

Le strutture ricettive sono state fortemente colpite dal Covid-19. I problemi che l'idea mira a risolvere sono la mancanza di liquidità immediata per le strutture e l'incertezza sulla sicurezza di turisti e viaggiatori.

Soluzione

La soluzione proposta è sito web che permette agli utenti di annullare la loro prenotazione in caso di imprevisti o poterla "rivendere" (in caso di viaggi prenotati molto prima). Se non si trovano altri acquirenti per il viaggio, su ogni prenotazione alla quale si rinuncia viene dato un rimborso del 50% più 2 voucher (uno da regalare) oppure degli sconti. In questo modo si dà la possibilità alle strutture di guadagnare anche nel caso in cui i turisti rinuncino alla vacanza.



Problema/Sfida

La sfida affrontata dal team è quella di un garantire un maggior coinvolgimento delle comunità locali per stimolare un'accoglienza ottimale e un'atmosfera familiare e solidale a turisti ed operatori.

BASILICANDO



Soluzione

La soluzione proposta è un'app che favorisce la connessione tra il turista e le singole attrazioni di un luogo, gestite dalla comunità locale. La gente del posto, tramite lo *storytelling*, potrà mostrare tradizioni, storie e racconti di quel territorio e fungerà da supporto alle guide turistiche ufficiali. Inoltre potrà occuparsi della manutenzione delle aree verdi al fine di mantenere il decoro dell'intera attrazione. Chi si impegnerà a valorizzare il proprio territorio e a creare una relazione positiva con i turisti sarà ricompensato tramite pacchetti vacanza.



Mutatio Lucania

Problema/Sfida

Il team mira a far fronte a molteplici sfide, tra le quali, incentivare la ripresa del turismo dopo il periodo di standby, fornire una visione completa del contesto turistico lucano e stimolare la creazione di una rete collaborativa.

Soluzione

Il progetto suggerito è una piattaforma online che presenta due tipologie di servizi. Prima di tutto, un servizio di prenotazione online volto ad incoraggiare il turista ad effettuare un'esperienza di prossimità. In più, vengono proposti pacchetti online che forniscono consulenze per le imprese in difficoltà a causa delle problematiche sorte a seguito della pandemia.



#Innovazione Offerta Turistica

#OT





Problema/Sfida

La sfida alla quale il team vuole rispondere è la valorizzazione dell'offerta turistica lucana tramite un approccio innovativo, legato alle nuove tecnologie.

BASILICATA HUNTERS

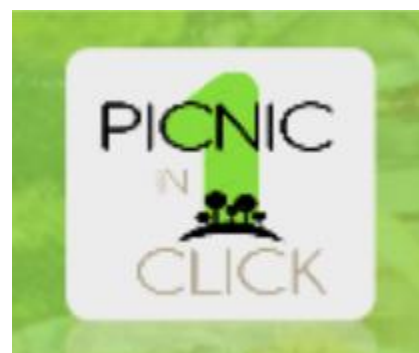


Soluzione

La soluzione pensata dal team è un gioco che, grazie alla realtà aumentata, propone itinerari disseminati di personaggi storici e curiosità sulle tradizioni del luogo scelto. L'app accompagna i turisti nel viaggio alla scoperta della Basilicata e, allo stesso tempo, gli permette di accumulare punti per accedere a sconti per attività convenzionate. Gli itinerari tematici proposti saranno differenti e divisi per stagionalità e tipologia di turismo con l'obiettivo di stimolare il turismo lucano e valorizzare i piccoli imprenditori e le tipicità del territorio.



PICNIC IN ONE CLICK



Problema/Sfida

Il problema che il team ha evidenziato è il calo di fatturato dei produttori enogastronomici e dei vari operatori turistici locali a causa del Covid-19.

Soluzione

La soluzione proposta è una piattaforma digitale che consente di ordinare il cestino da picnic online dalle strutture che forniscono questi prodotti o dai vari operatori turistici (alberghi, b&b, etc.) a seconda della disponibilità di spazi all'aperto. A questo verrà affiancato un servizio delivery presso tali strutture, per prenotare il proprio cestino da picnic e godere di un'esperienza enogastronomica a contatto con la natura.





Problema/Sfida

Il problema che il team mira a risolvere è il mancato guadagno delle imprese che operano nel settore turistico e delle guide turistiche. Inoltre, con l'idea proposta, vengono favoriti potenziali utenti che non vogliono rinunciare alla cultura anche in situazioni di crisi.

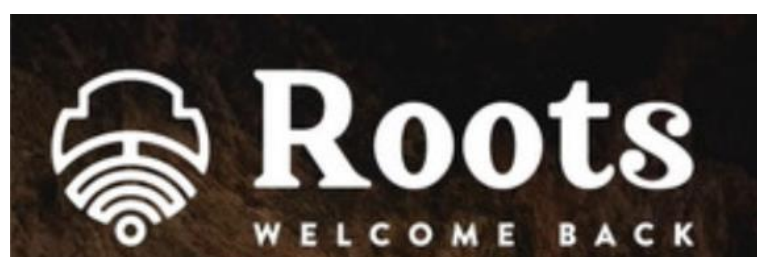
TOURISTREAM

Soluzione

L'idea proposta consiste nella creazione di un'organizzazione di servizi, supportata da una piattaforma, che sia in grado di gestire, dall'apice, le guide turistiche e creare accordi con coloro che amministrano le attrazioni convenzionate (musei, parchi e riserve naturali, chiese storiche, castelli ecc.) In questo modo, si offrirà un'esperienza turistica virtuale all'utente che potrà ammirare le bellezze lucane comodamente da casa e a 360°.



ROOTS



Problema/Sfida

Nello scenario post pandemico, il team vuole dar risposta a molteplici sfide, come l'isolamento delle aree interne, la dispersione dell'offerta turistica e la sicurezza nei viaggi e negli spostamenti.

Soluzione

La soluzione pensata dal team è una piattaforma online destinata ad offrire a enti locali e privati un servizio di aggregazione dell'offerta turistica lucana creando sinergia tra i vari attori coinvolti, con una particolare attenzione alle zone rurali.

L'obiettivo è quello di creare un indotto che possa generare nuove offerte di lavoro per i giovani e il rilancio e valorizzazione di attività tradizionali.



Problema/Sfida

Il progetto mira ad affrontare diverse sfide, tra le quali: offerta al turista una nuova esperienza di vacanza sicura e coinvolgente, maggiore collaborazione tra comunità locali e operatori turistici e valorizzazione della storia e la bellezza dei borghi lucani.

HOMEHOTEL



Soluzione

Il progetto pensato dal team è un network tra strutture alberghiere, extra alberghiere e privati (es. possessori di case vacanze) che collabora tramite una piattaforma online. Il network è fondamentale per rafforzare la coopetition, per valorizzare gli operatori turistici lucani e per formulare un'offerta che comprenda diverse esperienze finalizzate a scoprire tutte le meraviglie della Basilicata.



LUCANTRAVEL



LUCANTRAVEL

Problema/Sfida

I problemi che il team mira a risolvere sono due, ossia: limitata conoscenza del territorio lucano e scarsa valorizzazione delle aree interne e delle strutture ricettive presenti sul territorio.

Soluzione

L'idea proposta è una piattaforma geo-localizzata che offre delle esperienze turistiche organizzate sotto forma di pacchetti. La proposta di valore che l'applicazione intende rivolgere ai propri target è quella di assicurare una maggiore visibilità dei territori lucani e delle strutture ricettive unito ad una migliore mobilità all'interno del territorio per il turista attraverso l'offerta di pacchetti strutturati



Problema/Sfida

Il problema che il team si è posto è la mancanza di una comunicazione promozionale innovativa e dinamica del territorio lucano, che favorisca lo storytelling.

OVER THE GAME

OVER THE GAME

Clicca, gioca, scopri!

Soluzione

La soluzione proposta è un videogioco ambientato in una Basilicata divisa per aree, ad ognuna delle quali corrisponde un blocco di livelli in cui il player deve svolgere delle missioni che gli consentiranno di apprendere in modo divertente. Si mira a far arricchire le conoscenze dei potenziali consumatori tra le mura domestiche qualora non sia possibile viaggiare e recarsi fisicamente nel territorio. Il turista, in questo modo, non subisce passivamente la pubblicità ma viene coinvolto attivamente in un processo di apprendimento cinestetico virtuale.



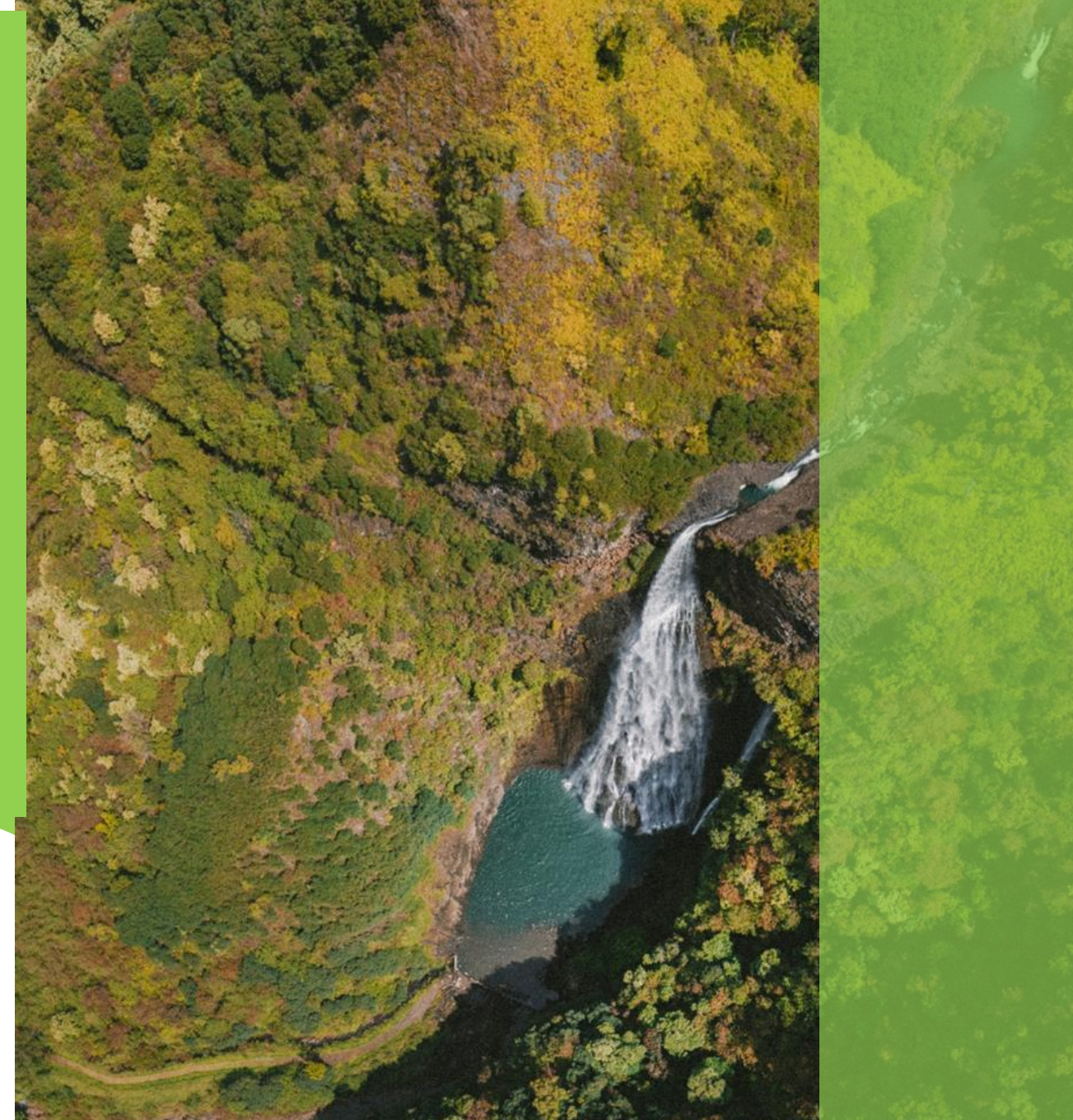
BASILICATA ON TOUR

Problema/Sfida

La sfida che il progetto intende soddisfare è quella di sviluppare approcci, processi e modalità operative orientati al valore dei servizi turistici. L'offerta turistica lucana non dispone di una piattaforma che orienti il turista nella scelta delle attrattive presenti.

Soluzione

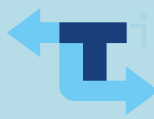
Il progetto proposto è un'applicazione volta ad includere tutte le offerte disponibili sul territorio, in modo da creare un collegamento tra tutti gli attrattori e facilitare il turista nella scelta delle attrazioni più consone alle sue esigenze (ogni attrattore appartiene ad un diverso settore di interesse). Inoltre, l'app fornisce un servizio aggiuntivo, ossia una guida/mappa che facilita gli spostamenti tra un'attrattiva e l'altra.





#Innovazione e gestione degli Spazi

#IS



Problema/Sfida

La proposta è volta al ripensamento degli spazi fisici attraverso uno strumento digitale, al fine di assicurare il distanziamento fisico imposto. Il focus viene fatto sul problema del sovraffollamento delle spiagge libere.

Soluzione

Il progetto proposto dal team è uno strumento digitale che, tramite un sensore, è in grado di misurare il flusso di entrata dei bagnanti nelle spiagge libere. Sul display viene mostrato il rischio nel quale essi incorrono (diviso in rischio alto medio e basso). In questo modo il turista si sente più sicuro e disposto a ritornare nei comuni dove sono presenti molte spiagge libere.

Problema/Sfida

La sfida alla quale il team vuole rispondere è quella di sviluppare approcci, processi e attività operative orientati al valore dei servizi turistici.

COME TO LUCANIA

ComeToLucania

Soluzione

La soluzione proposta è un'app che permette di eliminare le attese dei turisti, distribuendo gli arrivi in orari e giorni differenti. L'utente si registra sull'app e procede con prenotazione e pagamento. Il sistema permette di monitorare il flusso delle registrazioni, indicando giorni ed orari con meno affollamento. Anche per le strutture sarà possibile monitorare il flusso di prenotazioni e decidere se accettarle o rifiutarle. Entrambi i lati (users e attività) potranno comunicare facilmente tra loro tramite l'app.



FLOWNOW



Problema/Sfida

La sfida che il team vuole affrontare è una migliore gestione dei flussi di persone all'interno di luoghi pubblici e privati, che eviti il sovraffollamento degli stessi.

Soluzione

Il progetto proposto si basa su dei sensori conta persone posizionati all'entrata e all'uscita del luogo preso in considerazione, finalizzati a monitorare in tempo reale il numero di persone presenti al fine di evitare assembramenti. I dati raccolti (riguardo le persone presenti in un luogo) saranno consultabili in tempo reale (anche in remoto) su una piattaforma online o tramite dei pannelli luminosi esposti all'esterno dei locali (pubblici o commerciali).



TRANSFORMALAB



Chi Siamo

Il Trasforma Lab è un modello gestionale per accrescere la capacità imprenditoriale ed innovativa delle organizzazioni per creare valore in modo eccellente.

Si configura come un programma di innovazione che accompagna le imprese nel processo di trasformazione e di sviluppo di innovazioni di prodotto, di processo e del modello di business, partendo da una sfida di mercato o organizzativa. Adotta la metodologia dell'“Innovative Thinking” combinando modelli e strumenti basati sui principi dell' *Open Innovation*, del *Design Thinking*, della *User-driven Innovation*, del *Lean and Agile Methods*.

La finalità è quella di accompagnare l'organizzazione nel processo di trasformazione digitale, nello sviluppo della capacità innovativa, nei progetti di cambiamento, così da comprendere, conquistare e servire meglio il mercato, e migliorare l'efficienza operativa e la redditività di impresa.



Team di Ricerca



Giovanni Schiuma

Direttore CLab Unibas



Francesco Santarsiero

TANSFORMALAB



Daniela Carlucci

Unibas



Antonio Lerro

Unibas



Gianpaolo Milici

CLab Unibas



Daniela Tullipano

CLab Unibas



Rosaria Lagrutta

Transformalab



Margherita Artese

Transformalab

Collaborano con il gruppo di ricerca gli allievi del CLabUnibas e del corso di Imprenditorialità e Capacità Innovativa dell'Università della Basilicata.

TRANSFORMALAB



What's next?

Il Transformalab agirà ora da facilitatore ed intermediario tra organizzazioni interessate ad approfondire ed implementare le soluzioni generate e proposte ed esperti proponenti, favorendo e promuovendo a tal riguardo, dinamiche di networking e open innovation finalizzate alla formazione di un ecosistema governato da dinamiche win-win ed orientato alla generazione di valore in favore di tutti i soggetti coinvolti.

Per info: transformalab@hotmail.com

35



Team di Ricerca



Giovanni Schiuma

Direttore CLab Unibas



Francesco Santarsiero

TANSFORMALAB



Daniela Carlucci

Unibas



Antonio Lerro

Unibas



Gianpaolo Milici

CLab Unibas



Daniela Tullipano

CLab Unibas



Rosaria Lagrutta

Transformalab



Margherita Artese

Transformalab

Collaborano con il gruppo di ricerca gli allievi del CLabUnibas e del corso di Imprenditorialità e Capacità Innovativa dell'Università della Basilicata.



Antonio

francesco santarsiero

Giovanni Schiuma

daniela tullipano

paola curci

Rosaria



Marghe95

Leonardo

Katia Sepe

elis

Pietro Martocchia

Chiara Pace



Susanna Schillizzi

Michela

Francesco Pio Russo

Gala Lo Tito

antonietta maio

Monica Motta



francesco

Giulia

Maria Antonietta Milano

Davide Pontrandolfi

Michela Capobianco

serena panzardi



Giovanni Lufrano

Ago

Paloma Lourdes Sinisi

Erica Schiavone Tortorelli

FabioSalvatore

Maria Caterina Torraca



Carlucci

Rosanna Pinto

Elide Lorito

iPhone di Domenico

Vito Martino

Martina Tomasillo



Costantino Bentivenga

Giuseppe Benevento

TRANSFORMALAB



WWW.TRANSFORMALAB.COM

