

LO SPORTELLLO È DAVVERO OBSOLETO?

Solo virtuale o anche reale? Come sarà l'ufficio turistico di domani? Destinazioni turistiche, consulenti turistici, specialisti del web e la Scuola universitaria di Lucerna delineano insieme l'informazione turistica del futuro.

Rafael Enzler, gutundgut gmbh

Oggi molti ospiti cercano informazioni su offerte turistiche soprattutto in Internet. Ormai chi non conosce le app e i portali che consigliano il miglior ristorante o le più belle mete escursionistiche e mostrano anche come arrivarci? Gli utenti raccontano le proprie esperienze di viaggio nei blog o sulle piattaforme di valutazione. Le offerte online, dunque, rendono superfluo il lavoro svolto dagli uffici turistici reali. Cosa significa questa tendenza per il futuro orientamento strategico dell'informazione turistica? Una questione particolarmente urgente questa, soprattutto nelle destinazioni turistiche in cui sono in atto o in progetto importanti lavori di ristrutturazione o di costruzione ex novo.

SCENARI PER TUTTE LE DESTINAZIONI

Il progetto «Tourist Office 3.0» delinea scenari di attuazione pratica per le informazioni turistiche in Svizzera, tenendo conto delle differenze tra le varie mete. Ad esempio, la regione di vacanze Heidiland nel Canton San Gallo (v. intervista) offre esperienze diverse rispetto alla barocca città di Soletta adagiata nell'Altopiano svizzero o alla regione di Yverdon sul lago di Neuchâtel.

Queste e altre 16 destinazioni forniscono dati per l'analisi. Ai loro ospiti e operatori turistici viene chiesto che cosa si aspettano dall'informazione turistica. Il progetto, inoltre, analizza i risultati di ricerche precedenti, valuta la semplicità d'uso dei siti web e manda clienti a testare gli uffici turistici.

RIPENSARE LE INFORMAZIONI TURISTICHE

Dopo l'analisi, il processo di innovazione cerca di rispondere a una serie di domande e mette in discussione il vecchio modello di informazione turistica sul posto. Sarà ancora necessa-



Gli uffici informazioni come quello di Flumserberg continuano a essere punti di riferimento importanti per la regione di vacanze Heidiland.

UNA QUESTIONE URGENTE LADDOVE È IMMINENTE UNA RISTRUTTURAZIONE O UNA COSTRUZIONE NUOVA.

rio uno spazio fisico? Se sì, qual è la sua funzione e che cosa significa per l'architettura e l'esperienza spaziale? In futuro, chi raccoglierà, pondererà e distribuirà le informazioni turistiche? Ci saranno offerte decentralizzate? Quali opportunità offre la digitalizzazione? E ancora: quali compiti svolgerà l'ufficio turistico per i fornitori di servizi? Ed eventualmente quale sarà il nuovo ruolo di questi ultimi?

Il progetto disegna scenari, raccomandazioni d'intervento e approcci risolutivi che fungono da base per i progetti pilota nelle varie destinazioni.

Il progetto è promosso dalla società gutundgut gmbh con la consulenza della Scuola universitaria di Lucerna, degli esperti di usabilità di Die Ergonomien e dell'associazione Opendata.ch. Il sostegno di Innotour consente di sviluppare nuovi modelli per l'intero settore turistico svizzero.

PANORAMA

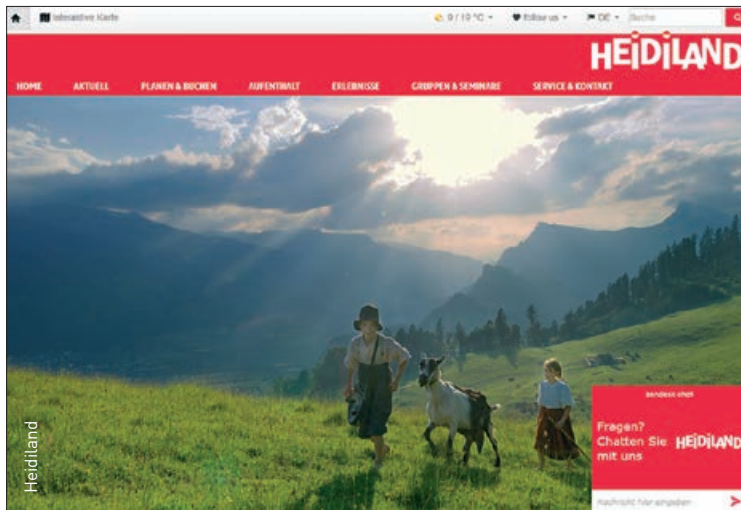
Atout Innotour

Nell'era digitale, «Tourist Office 3.0» elabora sistematicamente i fondamenti di un'informazione turistica commisurata alle esigenze. Grazie alla partecipazione di 19 destinazioni turistiche, i risultati sono attuabili sul piano pratico e applicabili in tutta la Svizzera.

Durata del progetto
2017-2018

Contatto

IG Tourist Office 3.0
c/o gutundgut gmbh
079 261 30 87
info@gutundgut.ch
www.gutundgut.ch



Digitale sì, ma anche personale: nella chat di Heidi un team di esperti risponde alle domande degli ospiti.

«PIÙ CONSULENZA DI QUALITÀ»

Solo una minoranza degli ospiti di Flumserberg si rivolge all'ufficio informazioni del posto, eppure la sua funzione è fondamentale. Il responsabile, Rolf Blumer, parla della sua esperienza e del perché Flumserberg costruirà un nuovo ufficio informazioni.

Quanti degli ospiti di Flumserberg si rivolgono all'ufficio informazioni?

Rolf Blumer: Forse meno del 10 per cento. Negli ultimi anni peraltro sono diminuiti.

Il gioco vale ancora la candela?

Effettivamente c'è da chiederselo. Per più della metà del tempo, il nostro ufficio informazioni lavora per questi ospiti, che sono relativamente pochi, ma questi dati vanno anche un po' relativizzati.

In che senso?

In primo luogo, da sempre solo una piccola parte dei nostri ospiti si rivolge all'ufficio turistico. In secondo luogo, desideriamo offrire a tutti un soggiorno ricco di emozioni e commisurato alle esigenze di ognuno; e con la nostra consulenza per un determinato segmento di ospiti, diamo un grande contributo in tal senso. In terzo luogo, vogliamo che i nostri ospiti tornino a Flumserberg o che parlino bene di noi a parenti e amici. Dunque, vale la pena prendercene cura e offrire loro qualche informazione in più.

Ma non possono ottenere le informazioni anche online?

Per sapere com'è il sentiero dal Maschgenkamm al Seebenalp, un ospite non ha bisogno di venire all'ufficio informazioni, perché con i canali di comunicazione digitali può accedere a dati meteo, temperature balneari, rapporti sui pollini, livecam e mappe interattive. Tuttavia, viene da noi per chiedere che tipo di scarponi calzare per una determinata escursione, dove può comprarli, qual è il punto panoramico migliore per scattare delle foto e cosa gli consigliamo di ordinare al ristorante in quota. Quelli che si rivolgono a noi sono pochi ma ci fanno domande ben precise: poche ma buone.

Allora il Suo team deve essere molto preparato.

Sì, dobbiamo conoscere più cose di quelle che gli ospiti possono trovare online. Come una sorta di ponte tra la consulenza digitale e quella personale, offriamo anche una funzione chat con cui gli utenti possono farsi consigliare online da «Heidi» e dietro la quale ci sono uomini e donne in carne e ossa.

Che cosa si aspetta dal progetto «Tourist Office 3.0»?

Entro il 2020 a Flumserberg verranno costruiti un parco a tema ispirato al mondo di Heidi, un albergo e una nuova ferrovia di montagna. Si prevede di allestire l'ufficio informazioni

al centro del flusso di ospiti. I risultati di Tourist Office 3.0 ci diranno come dovrà essere il nuovo ufficio informazioni. Avremo ancora uno sportello? O solo un lounge dove assistere gli ospiti? Grazie a questo progetto potremo disporre di basi decisionali solide.

Dunque, nel prossimo futuro ci sarà un ufficio informazioni reale a Flumserberg?

Riteniamo opportuno offrire agli ospiti il contatto diretto, per lo meno a medio termine, per dare sul posto un volto umano alla nostra destinazione turistica. Ecco perché, nonostante tutti i vantaggi dei canali di comunicazione digitali, continuo a credere che ci sia ancora spazio per le persone in carne e ossa. Sono ansioso di scoprire quali insegnamenti trarremo dal progetto a tale riguardo.



Rolf Blumer, responsabile Ufficio informazioni di Flumserberg.