



Innovazione e servizi digitali per tre generazioni di amanti del parco divertimenti

Smart zone per il pubblico di Gardaland

Danilo Santi, Direttore Generale di Gardaland srl: "La nostra innovazione è di servizio, pensata per rendere sempre più gradevole e interattiva la permanenza dei visitatori nel parco".

L'azienda

Gardaland è la principale destinazione del divertimento in Italia, composta dal Parco Divertimenti più visitato all'interno dei confini nazionali, dal primo parco acquatico LEGOLAND in Europa, dall'acquario tematizzato Sea Life e dai tre Hotel tematizzati a 4 stelle. Gardaland si rivolge ad un vasto pubblico di visitatori composto da diversi segmenti in termini di età e di composizione del nucleo familiare. Il target principale è costituito dalle famiglie con bambini e ragazzi, che si scompone a sua volta in famiglie con figli in età prescolare e famiglie con figli più grandi. L'altra importante fetta di ospiti è invece costituita da teenagers e giovani adulti.

Gardaland si trova sulle sponde del Lago di Garda, all'interno del comune di Castelnuovo del Garda, in provincia di Verona. Il Parco Divertimenti, inaugurato nel 1975, si è sviluppato nel tempo fino a occupare una superficie di oltre 600.000 metri quadrati e offrire agli ospiti, di tutte le età, 40 attrazioni. La manutenzione e la progettazione delle nuove attrazioni (almeno una all'anno), le scenografie e le ambientazioni sono gestite direttamente da personale interno.

Gardaland ospita giornalmente in alta stagione fino a 25.000 visitatori, che sono accolti da oltre 1.200 dipendenti, assunti a tempo indeterminato oppure stagionali. Il fatturato nel 2019 è stato pari a circa 130 milioni di euro. Gardaland dal 2006 fa parte del gruppo multinazionale inglese Merlin Entertainments, la maggior società del settore a livello europeo, che nel 2019 è stata a sua volta acquisita da un consorzio internazionale di investitori, tra cui spicca la società LEGO.

L'idea in breve

L'innovazione del parco divertimenti più famoso di Italia agevola i visitatori facilitando l'accesso e la permanenza nel parco attraverso la fruizione dei servizi a loro dedicati. Infatti, è a disposizione degli utenti App Qoda: l'applicazione che consente di visualizzare le attrazioni con i tempi d'attesa stimati e selezionare quella dove si intende prenotare il proprio turno di ingresso, grazie alla



geolocalizzazione attiva, le notifiche push e l'accesso alla fotocamera che serve per scansionare i QR code e/o BAR code dei biglietti. L'utilizzo intensivo di questa app, nonché i video e le fotografie scattate con il cellulare, richiedono spesso che le batterie dei cellulari debbano essere ricaricate. Una prima risposta a questa esigenza sono state le colonnine di ricarica, situate in prossimità delle aree ristoro. Ma il parco vuole ampliare questo servizio.

Le smart zone

L'idea è quella di creare delle aree di sosta piuttosto ampie, di circa 40 metri quadrati, dove posizionare colonnine di ricarica e panchine smart che permettono di caricare il cellulare per induzione.

Le smart zone guardano alla sostenibilità, quindi sono pensate per essere completamente autonome dal punto di vista energetico, grazie all'installazione di impianti fotovoltaici per la produzione dell'elettricità. I visitatori potranno così comodamente sostare in queste aree per la ricarica del cellulare, verificare le code delle attrazioni preferite e prenotarne l'accesso, inviare le proprie foto sui social, senza paura di restare "a secco". I visitatori potranno così condividere sui social la propria esperienza di divertimento.

Benefici

L'attenzione alle esigenze e ai desideri dei visitatori, per migliorare le loro esperienze di divertimento e il livello –già alto– di fidelizzazione, si esprime anche in un servizio come quello descritto in precedenza. Non si tratta di innovazioni che risolvono le complessità gestionali di una struttura che arriva ad accogliere 25.000 persone in un giorno, ma che semplificano la giornata al parco del visitatore e alleggeriscono il carico di richieste al personale (la domanda ricorrente è: "dove trovo una presa per ricaricare il cellulare?").

Inoltre, favoriscono l'utilizzo delle app e degli strumenti digitali pensati per snellire le code e proporre alternative divertenti alle attrazioni più gettonate, organizzando il programma della giornata.