



Creazione di una **infrastruttura digitale comune** per la gestione automatizzata di servizi di e-booking, biglietteria elettronica e di profilazione dell'utenza

Azione 1.2.1 – Infrastruttura digitale comune per la gestione automatizzata di servizi di e-booking, biglietteria elettronica e di profilazione dell'utenza CUP F37H24000100007

Priorità 1

Ampliamento dell'accesso al Patrimonio Digitale e rafforzamento della competitività delle imprese culturali

Obiettivo Specifico 1.2

Permettere ai cittadini, alle imprese, alle organizzazioni di ricerca e alle autorità pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione

Link al sito del PN Cultura 21-27

<https://pncultura2127.cultura.gov.it/operazioni-di-importanza-strategica/>

Beneficiario dell'operazione

Direzione Generale Musei (Codice fiscale: 97832870584)

Data inizio-fine operazione

01/03/2024 – 31/12/2029

Dettagli del progetto

La Direzione Generale Musei intende dare attuazione all'Azione 1.2.1 del PN Cultura 2021-2027 prevedendo la realizzazione di una nuova piattaforma che permetta ai luoghi della cultura di offrire ai visitatori esperienze culturali più complete e personalizzate grazie all'analisi in tempo reale di una grande quantità di dati provenienti da diversi fonti e alla completa profilazione dell'utenza dei suddetti luoghi.

La nuova piattaforma, pertanto, realizzerà un ecosistema, interoperabile con le piattaforme attualmente in uso presso il MiC come la piattaforma AD Arte realizzata con fondi PNRR, in grado di erogare servizi tecnologicamente avanzati sia ai visitatori, sia al personale interno del MiC, sia agli utenti business operanti nel mondo della cultura.

La piattaforma, pertanto, implementerà le seguenti funzionalità:

- **Servizi di e-booking ed e-ticketing sia per visitatori (canale B2C - totem) che per utenti «business» (canale B2B);**
- **Strumenti di «monitoraggio comportamentale delle transazioni» mediante l'uso di Intelligenza Artificiale;**
- **Gestione dei flussi di dati provenienti dalle biglietterie (canali B2C e B2B, fisiche e totem);**
- **Gestione dei dati dei visitatori provenienti da sensori IoT e microcelle (4G/LTE/5G);**
- **Dashboard di Analisi dei dati relativi alla profilazione degli utenti dove la privacy è garantita «by-design» (mediante aggregazione dei dati).**

Infine, dal punto di vista funzionale, la piattaforma di analisi dei dati di monitoraggio acquisirà in tempo reale tutti i dati provenienti dalle diverse fonti quali: i canali di e-ticketing e di e-booking (B2B, B2B, totem), gli strumenti basati sull'intelligenza artificiale (Artificial Intelligent Agents - AIA) per il monitoraggio comportamentale delle transazioni degli utenti e i sensori IoT e microcelle 4G/LTE/5G presenti nei vari luoghi della cultura, e li elaborerà al fine di presentare all'utente museale delle dashboard semplici ed intuitive quale utili strumenti di supporto alle decisioni manageriali.

Destinatari finali dell'operazione

I destinatari finali del progetto saranno circa 250 istituti e luoghi della cultura interessati dall'azione, fra cui:

- i musei, le aree archeologiche, i monumenti di titolarità statale localizzati nelle regioni meno sviluppate e della Regione Siciliana; più in dettaglio l'azione andrà a beneficio di musei, aree archeologiche e monumenti aperti al pubblico, a ingresso gratuito e a ingresso a pagamento che registrano un flusso annuo di visitatori paganti al di sotto delle 50 mila unità per un totale complessivo di circa 200 istituti prendendo a riferimento i visitatori registrati nell'annualità 2019 (pre-Covid) secondo i dati Sistan-MiC e della Regione Siciliana;
- le biblioteche nazionali localizzate nelle regioni meno sviluppate e quelle di titolarità della Regione Siciliana pari a 14 istituti incluse le biblioteche regionali della Regione Siciliana;
- gli archivi di Stato localizzati nelle regioni meno sviluppate pari a 39 istituti.

Costo totale

Il costo totale coincide con la spesa ammissibile ed è di 35.657.442,97 euro, di cui:

- 21.394.465,78 euro a valere sulle risorse FESR (Tasso di cofinanziamento UE del 60%);
- 14.262.977,19 euro a valere sulle risorse del Fondo di Rotazione (L.183/1987).

Operazione di importanza strategica (OIS)

Il progetto per la Creazione di una infrastruttura digitale comune per la gestione automatizzata di servizi di e-booking, biglietteria elettronica e di profilazione dell'utenza si configura come un'Operazione di importanza strategica (OIS). Le Operazioni di importanza strategica (OIS) sono state definite all'articolo 2 comma 5 del Regolamento UE 2021/1060 e rappresentano una novità della programmazione europea 2021-2027.

Sono progetti strategici, quelli più rappresentativi e che forniscono un contributo fondamentale al raggiungimento degli obiettivi di policy dei Programmi. Per una maggiore riconoscibilità di questi interventi e per la comunicazione pubblica di queste operazioni, anche attraverso l'organizzazione di eventi e iniziative, nell'ambito della Rete nazionale dei comunicatori INFORM ITA è stata condivisa la denominazione "Progetti Europa 27".

Per i progetti di importanza strategica sono richiesti dal Regolamento alcuni specifici adempimenti, in particolare concernenti le attività di comunicazione, la visibilità del sostegno fornito dall'UE, le informazioni alla Commissione Europea sui risultati conseguiti e la verifica delle attività svolte da parte del Comitato di Sorveglianza.

Così come per gli interventi con costo totale superiore ai 10 milioni di euro, è richiesto – in aggiunta alle responsabilità di comunicazione – di programmare un evento o un'attività di comunicazione dedicati.

La presente scheda ha lo scopo di fornire una sintesi del percorso attuativo della progettualità relativa all'Operazione di importanza strategica "Creazione di una infrastruttura digitale comune per la gestione automatizzata di servizi di e-booking, biglietteria elettronica e di profilazione dell'utenza".