GENERALITAT VALENCIANA

INVAT·TUR

Ajuntament Benidorm

Visit Benidorm city&beaches

touristfy!

DTICV DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES COMUNITAT VALENCIANA

Gymkhana turística digital en formato WebApp

Benidorm Game

Índice

1.Introducción

2.Escenario

3.Objetivos

4.Soluciones

5.Marketing

6.Resultados

1.Introducción

Introducción

El desarrollo del presente proyecto ha sido el resultado de la colaboración entre el **Ayuntamiento de Benidorm** y la empresa **Touristfy Gamificación y Turismo**. Esta acción se encuadra dentro de la **Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana (Red DTI-CV**) a propuesta de Touristfy como empresa tecnológica en su proceso de adhesión a la Red.

El objetivo ha sido desarrollar e implementar el piloto de una Web-App, **Benidorm Game**, que realice itinerarios turísticos gamificados por la localidad en aras de proporcionar al turista una experiencia de ocio distinta y que permita potenciar y promocionar la economía local, dirigiendo el flujo de turistas por los lugares deseados por la corporación municipal y proporcionándoles a los usuarios nuevas alternativas de ocio en la ciudad.

2. Escenario

ESCENARIO

Benidorm no es solo uno de los principales destinos turísticos de nuestro país, sino que en su búsqueda por mantenerse en cabeza del sector realiza constantes mejoras e innovaciones en su oferta turística. No es solo un destino de sol y playa: parques temáticos, ocio, restauración, naturaleza, deportes... Benidorm ofrece alternativas al turismo en todos estos aspectos y, en los últimos años, ha apostado por incorporar elementos y propuestas que hagan de la ciudad un destino turístico inteligente, como Avatar Fabio o Captura Benidorm.

Estas propuestas digitales vienen a estar únicamente orientadas al patrimonio cultural, no contando con una opción de carácter dinámico y que permita a los turistas el recorrer y conocer la ciudad mientras se entretienen. Esta necesidad la satisface **Benidorm Game al permitir al turista una experiencia turística diferente y dinámica**. A su vez permite a la corporación municipal el conocer el impacto de la aplicación en el turismo y el flujo de este por las calles de Benidorm.

3. Objetivo

NECESIDAD

En los últimos años se ha acelerado el proceso de digitalización tanto de destinos como de usuarios. La irrupción de los smartphones y su popularidad junto con la adopción de medidas tecnológicas por parte de las ciudades para ofrecer una mejor infraestructura a vecinos y turistas (por ejemplo: ofrecer una red Wi-Fi pública) ha hecho que cada vez sea más necesario combinar la oferta digital con la presencial para poder llegar a todo el público posible.

La ciudad de Benidorm ha realizado acciones encaminadas a ese objetivo de combinar lo digital con lo físico pero hasta la fecha no cuenta con una forma de realizar y dinamizar rutas turísticas familiares que sean atractivas para los visitantes y se adapten a esta nueva realidad digital. De esta manera el destino podrá obtener datos inteligentes sobre los turistas y ofrecer así una propuesta dinámica y adaptable a este.

OBJETIVO

El objetivo del presente proyecto es el de mejorar la experiencia del turismo de tipo familiar mediante la implementación de **una WebApp que proporcione a este una serie de rutas gamificadas por la ciudad de Benidorm** que le permita fortalecer su vínculo con la localidad y obtener una alternativa de ocio de la que no dispone en la actualidad. A su vez, esta WebApp permite a la corporación municipal el conocer el comportamiento de este turista y obtener feedback de su experiencia.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo esta labor se realizaron las siguientes acciones:

- Recopilación de métricas de la localidad para elaborar una gymkhana turística acorde al público objetivo en el contexto geográfico acordado con el Ayuntamiento.
- Diseñar una estética y una plataforma digital en la que albergar esta gymkhana, su hilo argumental y sus elementos de gamificación.
- Realizar un evento presencial que dinamice la implementación de la WebApp, fomentando la participación del turista y dando visibilidad a la propuesta.
- Analizar los datos anónimos obtenidos por el uso de la aplicación y aportar las conclusiones de su estudio con los datos obtenidos al Ayuntamiento.

4. Solución: Benidorm Game

SOLUCIÓN

La solución ha sido el desarrollo de la WebApp **Benidorm Game** que consiste en una gymkhana gamificada dirigida a un público familiar que proporciona una experiencia turística que permite conocer los puntos de interés de la ciudad.

PRESENTACIÓN

Al registrarse en la WebApp, el participante conocerá a **Carmen**, una joven adolescente muy extrovertida a la que le encantan los juegos y que se encuentra con su familia de vacaciones en Benidorm. Paseando cerca de la hermosa Cala del Mal Pas ha encontrado un folleto con información sobre la celebración de un reto gamificado por las calles de Benidorm e intrigada por él, se decide a recorrer la zona del Casco Histórico y la Zona Centro de la ciudad en busca del premio.

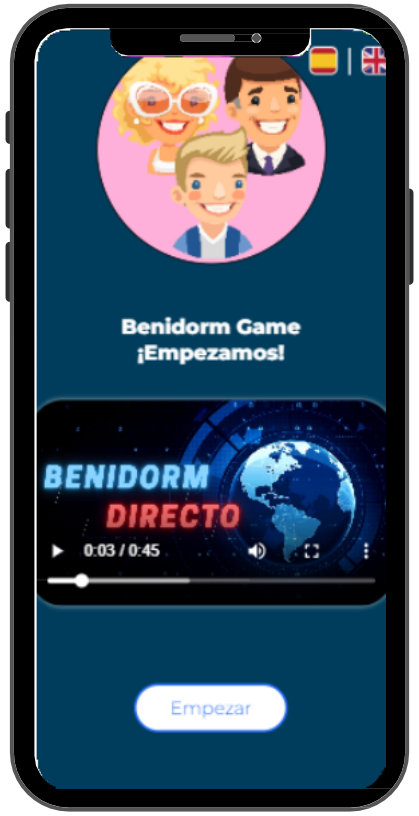
COMPONENTES DE LA WEB APP

1. ***Storytelling* gamificada:** los usuarios cuentan con un hilo argumental que les sirve de guía y capta la atención de los más pequeños.
2. **Mapa:** la plataforma emplea geolocalización para poder posicionar al usuario y mostrarle el listado de pruebas disponibles.
3. **Pruebas:** los usuarios tendrán a su disposición una serie de pruebas que se irán mostrando de manera secuencial en su terminal. Estas pruebas pueden ser superadas mediante la resolución de un quiz, realización de un *selfie* o un vídeo o de escaneo de un QR escondido.
4. **Ranking y Logros:** el usuario podrá ver su situación con relación a otros participantes en un ranking en tiempo real. También podrá acceder a las insignias que haya obtenido.

STORYTELLING

Toda la acción se enmarca en un relato con un diseño propio totalmente personalizable al destino y público objetivo. La estética y el tono desenfadado del mismo hacen que la inmersión por parte de los más pequeños sea más sencilla.

Este relato se le presentará al usuario mediante vídeos y textos lo que le da un carácter más interactivo a la propuesta y ayuda a introducir los componentes de gamificación.



MAPA

El usuario podrá acceder al mapa del juego donde se le mostrarán con las pruebas que vaya desbloqueando y un breve extracto de información sobre la misma.

PRUEBAS

Los desafíos que deberá superar el usuario se verán reflejados en un listado dinámico e intuitivo que se irá actualizando conforme vaya superando las pruebas.

Las diversas pruebas corresponden a cuatro tipologías distintas que serán fácilmente reconocibles por sus iconos asociados:

1. Quiz
2. Foto
3. Vídeo
4. QR

RANKING Y LOGROS

Como elemento de gamificación, el superar una prueba aporta puntos al jugador y esto se refleja en el ranking de participantes, en el que podrá comparar su desempeño con el de otros usuarios.

Además, según vaya superando pruebas, desbloqueará insignias que le permitirán acceder al premio final de la gymkhana.

IDIOMAS

La plataforma se encuentra desarrollada en castellano e inglés, pero por la modularidad y flexibilidad de su diseño es fácilmente configurable para su uso en otros idiomas que se soliciten.

5. Marketing

PROMOCIÓN

Tanto Touristfy como el Ayuntamiento de Benidorm llevaron a cabo campañas de comunicación por sus canales informativos para promocionar la acción.

PROMOCIÓN Y DINAMIZACIÓN PRESENCIAL

A lo largo de todo el evento se llevaron a cabo actividades de captación de usuarios a pie de calle y de presencia física en la Plaza de la Señoría para dar a conocer y promocionar la acción.

6. Resultados

RESULTADOS

La acción se implementó los días 26 y 27 de febrero y sus resultados fueron los siguientes*:

Número de usuarios

- Se registraron un total de 45 usuarios únicos a lo largo del fin de semana.

Número estimado de jugadores

- Considerando que se jugó en familias de al menos 3 miembros, se ha decidido aplicar un multiplicador de 4 para estimar el número total de jugadores, lo que arroja un total estimado de 180 jugadores.

Cantidad de usuarios que han completado la actividad

- La actividad ha sido completada por 7 usuarios.
- La actividad ha sido superada al menos al 75% por 14 usuarios.
- La actividad ha sido superada al menos al 50% por 25 usuarios.

*La meteorología estos días fue adversa, con precipitaciones y rachas de viento elevadas que hicieron que la afluencia de usuarios potenciales fuera muy reducida.

TURISTAS

Beneficios:

- Alternativa de ocio en familia.
- Disponibilidad en varios idiomas.
- Nueva forma de conocer el patrimonio y la gastronomía local.
- Disfrute de premios y promociones.
- Añade valor a su experiencia turística y fomenta su recursividad en la visita.

DESTINO

Beneficios:

- Mejora su posicionamiento como destino turístico inteligente.
- Posibilidad de establecer nuevas sinergias positivas para el tejido empresarial local.
- Ampliar la oferta turística y de visitantes existente.
- Adaptación a un perfil turístico en continuo crecimiento.
- Agiliza y motica la visita de los distintos espacios de la localidad de manera que contribuye a dinamizar el territorio y la economía.
- Posibilidad de obtener datos de los flujos de visitantes de forma no intrusiva.

©2022 – Turisme Comunitat Valenciana. Invat·tur
invattur@gva.es
invattur.es

Colaboran:
Touristfy Gamificación y Turismo
http://www.touristfy.com/
info@touristfy.com

GENERALITAT VALENCIANA

INVAT·TUR

Ajuntament Benidorm

Visit Benidorm city&beaches

touristfy!

DTICV
DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES
COMUNITAT VALENCIANA

Gymkhana turística digital en formato WebApp

Benidorm Game