



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISMO

V EDIZIONE 2019-2020

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISMIC

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



COUNSELING TURISTICO E SVILUPPO

La costruzione di un *report* per lo
sviluppo turistico della
destinazione Ravenna



Studente: Edoardo Massa

Tutor Accademico: Prof. Massimo
Giovanardi

Tutor Aziendale: dott.ssa Sara Laghi

Con la collaborazione di Gianluca
Bagnara (APT Servizi) e Cristina
Bernini (CAST)



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISM

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



Obiettivo:

- Costruzione di un *report* in cui individuare punti di forza/debolezza della *governance* turistica a Ravenna nel periodo 2016-2020, e individuare progetti di sviluppo turistico-culturale da sviluppare.

Modalità:

- Raccolta dati attraverso interviste a *stakeholder* del settore turistico, culturale e commerciale legati alla città di Ravenna



COMUNE DI RAVENNA



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISMO

MASTER IN
VALORIZZAZIONE TURISTICA
E GESTIONE DEL PATRIMONIO
CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



FASE I

- Analisi della documentazione fornita dal Comune di Ravenna.

FASE II

- Costruzione del questionario e selezione degli *stakeholders* da intervistare.

FASE III

- Conduzione delle interviste, trascrizione e selezione dei dati e delle informazioni più rilevanti.

FASE IV

- Individuazione e organizzazione di aree tematiche e di sviluppo e costruzione finale del *report*.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISM

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA

FASE I: Analisi preliminare dei documenti legati allo sviluppo turistico della città di Ravenna

Programma
Destinazione
Romagna
2019 e 2020

- Utilizzato per l'inquadramento di Ravenna nel più ampio contesto regionale.

Documenti di
partecipazione
a progetti
europei

- Inquadramento delle iniziative cardine della città nel contesto europeo (ad es.: Progetto **ECoST** (*European Cities of Smart Tourism*))

Piano
Operativo
Turismo 2018
della Città di
Ravenna

- Documento cardine per avere una panoramica sulle strategie messe in atto da Ravenna in ambito turistico e degli obiettivi dell'Amministrazione.

Altra
documentazione
creata da
Ravenna Tourism
per lo sviluppo
turistico

- Ad es.: *report* di tavole rotonde con *stakeholders* del territorio, in cui si discutevano le problematiche e le possibilità di sviluppo di Ravenna come città turistica.

*Report Happy
Minds* sul
rinnovo della
comunicazione
di Ravenna
Tourism

- Documento fondamentale per individuare gli obiettivi dell'Amministrazione nella creazione della *brand identity* di Ravenna

PUG (*Piano
Urbanistico
Generale*) del
2020 della città
di Ravenna

- Documento utilizzato per rendere idonee le proposte del *report* allo sviluppo urbanistico generale della città.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISM

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



FASE II: Costruzione del questionario e interviste



Ravenna e le sue **risorse culturali** (quali risorse oltre ai monumenti UNESCO e a Dante? E come valorizzarle?)



Ravenna e le sue **risorse naturalistiche** (Quali sono e come valorizzarle?)



Ravenna e le sue **risorse enogastronomiche** (Quali sono e come valorizzarle?)



Qualità della vita e **riqualificazione del quartiere Darsena** (Come viene valutato il progetto di riqualificazione e quali sono le potenzialità turistiche?)



Organizzazione della **promo-commercializzazione** (Qual è il *target* di turista ideale per Ravenna? Quali città *competitor*? Come migliorare la *governance*?)



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISM

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



FASE II: Scelta degli *stakeholder* da intervistare

Il Comune di Ravenna ha fornito una lista di *stakeholder* privilegiati (sia *locals* che esterni alla città) appartenenti a differenti categorie lavorative e ruoli istituzionali.

Nella selezione degli intervistati si è cercato di mantenere la **maggior quantità di prospettive possibili**, in modo da avere una visione il più possibile sfaccettata sulla destinazione
Ravenna

Categorie coinvolte:
Associazioni di categoria,
Giornalisti, Operatori
turistici e culturali,
Imprenditori privati, ecc.

Dalla lista fornita dal Comune sono stati selezionati **20 intervistati**, di cui **10 *locals*** e **10 esterni**.

Per la mancata risposta di molti dei soggetti selezionati, la selezione si è ridotta a **8 *locals*** (di cui uno non inserito nella lista di *stakeholders* fornita dal Comune ma scelto in autonomia) e **8 esterni**, con l'aggiunta di **2 studenti** che hanno condotto parte del loro percorso di studi a Ravenna.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISMO

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



FASE III: Conduzione e analisi delle interviste

Interviste condotte via
piattaforme web (Microsoft
Teams, Skype, etc.)

A ogni intervistato sono stati
posti gli stessi quesiti
(indipendentemente dal loro
ruolo o area di
specializzazione) per avere la
prospettiva più ampia
possibile su ogni ambito.

Ai *locals* venivano fatte
alcune domande sulla
governance turistico-culturale.



Le interviste sono state
registrate (con liberatoria
firmata dagli intervistati) e
trascritte.

Da ogni trascrizione sono stati
selezionati i dati maggiormente
interessanti (sempre riguardanti
punti di forza/debolezza e
sviluppo di iniziative)

In un documento a parte sono
state raccolte citazioni da ogni
intervista raggruppate per
comunanza di temi, argomenti o
proposte.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISM

MASTER IN
VALORIZZAZIONE TURISTICA
E GESTIONE DEL PATRIMONIO
CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



FASE IV: Creazione del *report*

Suddivisione del *report* in tre sezioni:

Sezione I: Rielaborazione del materiale fornito dal Comune, in cui si sono riassunti tutti i progetti europei e le iniziative condotte da *Ravenna Tourism* tra il 2016 e il 2020;

Sezione II: Analisi dell'*hashtag* di destinazione **#MyRavenna** attraverso la rielaborazione dei dati ottenuta tramite *data mining*;

Sezione III: Rielaborazione dei dati raccolti tramite interviste e elaborazione di progetti di sviluppo turistico-culturale.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISM

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



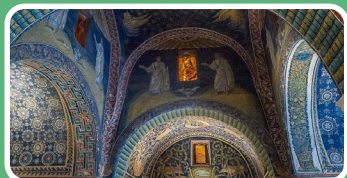
ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



Resultati:



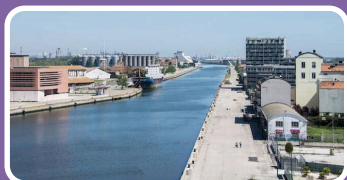
Individuazione di **tre profili turistici ideali** per la Destinazione Ravenna



Individuazione di **4 prodotti turistici trainanti**, **2 prodotti turistici di supporto** e **5 iniziative di sviluppo** da integrare all'offerta attuale



Studio del *sentiment* degli intervistati nei confronti della città e della *governance* turistica



Un *focus* di approfondimento sul quartiere Darsena, individuato come luogo chiave di sviluppo turistico e culturale.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISMO

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



Esempio: Un profilo del turista ideale di Ravenna secondo gli intervistati

Giovane (tra 20 e i 40 anni)

Attratto sia dalla **cultura alta** che dalla **cultura pop**

A Ravenna sarebbe attratto sia dai monumenti storici, che da attrazioni più recenti come la **street-art** e l'**archeologia industriale**.



Cultura medio-alta
(studente o laureato)

È un turista dinamico, che deve essere attratto con una rete di **eventi** che uniscano **intrattenimento e cultura** (festival, arte contemporanea, concerti, cinema, ecc.)

Potrebbe essere attratto tramite eventi attrattori come il **Beaches Brew** e il **Transmissions Festival**, eventi che soddisfano la necessità di un'offerta culturale dinamica durante la permanenza.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISMO

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



Una volta individuato un *target* specifico, sono state individuate le iniziative primarie da sviluppare per attirarlo, rimanendo però fedeli alle risorse individuate dagli intervistati:



Valorizzazione della *street-art* nel quartiere Darsena e nelle zone periferiche, con proposte legate alla creazione di itinerari e di iniziative di *engagement* digitale per residenti e turisti;

Creazione di itinerari legati all'archeologia industriale, con strumenti di *wayfinding system* legati al digitale e la creazione di un attrattore museale dedicato alla storia industriale e contemporanea della città;



Sviluppo di eventi legati alla musica, al cinema e alle *performing arts*. Il profilo di consumatore individuato dagli intervistati deve essere attirato anche (e soprattutto) con un'offerta culturale dinamica e legata alle arti performative. Partendo dagli eventi già presenti in città, si è proposto di integrare ulteriormente questi eventi con l'offerta turistica tradizionale.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
CENTRO DI STUDI AVANZATI SUL TURISM

MASTER IN
VALORIZZAZIONE TURISTICA
E GESTIONE DEL PATRIMONIO
CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



GRAZIE PER
L'ATTENZIONE

