



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 TURISMO

V EDIZIONE 2019-2020

«L'obiettivo del nostro team è stato quello di immaginare per **Monasteri Aperti** - progetto sperimentale, inclusivo e sempre in evoluzione - ulteriori possibilità in termini di attività e servizi.

In questo percorso, abbiamo applicato gli insegnamenti e le metodologie del **Laboratorio di Tourism Innovation** condotto da **Barbara Marcotulli**.»

CHI SIAMO

Annamaria De Pasquale • annamaria.depasquale@studio.unibo.it

Marta Rincón • marta.rincon@studio.unibo.it

Silvia Scuterini • silvia.scuterini@studio.unibo.it

Federica Vigilante • federica.vigilante3@studio.unibo.it



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 TURISMO

MASTER IN
VALORIZZAZIONE TURISTICA
E GESTIONE DEL PATRIMONIO
CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



Monasteri Aperti dell'Emilia-Romagna

COMUNICAZIONE E SERVICE DESIGN

Monasteri Aperti

è un **progetto regionale trasversale** che vede coinvolti:

- **Apt Emilia-Romagna** (in accordo con l'assessorato al Turismo)
- e la **Conferenza Episcopale Emilia-Romagna** (Ufficio Pastorale - Turismo, sport, tempo libero)

L'iniziativa mira ad **unire**:

- la **promozioni turistica** legata a **luoghi** di rilevante **importanza storica e religiosa**
- ad un **turismo "slow"** alla scoperta di luoghi millenari ricchi di storia e misticismo
- **valorizzando**, nel contempo, il **Circuito regionale dei Cammini e Vie di Pellegrinaggio**

APT, sin dalla **prima edizione del 2019**, ha lavorato attivamente per:

- costituire e ampliare le **rete** dei siti religiosi aderenti al progetto
- dotare il progetto **strumenti** di comunicazione, promozione, informativi e tecnologici

Uno sforzo imponente, ripagato dalla soddisfazione delle strutture coinvolte e dal riscontro numerico dei partecipanti che, nonostante l'emergenza sanitaria Covid-19 in atto, hanno preso parte alla **seconda edizione di Monasteri Aperti (17 e del 18 ottobre 2020)**:

- oltre **2800 persone** (Emilia Romagna, Lombardia, Liguria, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Piemonte)
- **30 esperienze autentiche** in altrettanti **si religiosi** di tutta la Regione Emilia-Romagna



Le fasi attuative del progetto Monasteri Aperti

- Sviluppato dal 2016 da APT Servizi in accordo con Assessorato regionale al Turismo
- Protocollo di intesa 2016: Assessorato regionale Turismo - Conferenza Episcopale Emilia Romagna – APT
- Protocollo rinnovato Presidente della Regione e Cardinale Zuppi - dicembre 2019: Inserimento Assessorato regionale Cultura



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

IL QUESTIONARIO → online → 26 domande



Spiritualità, arte, storia: alla ricerca dei tanti volti del turismo religioso

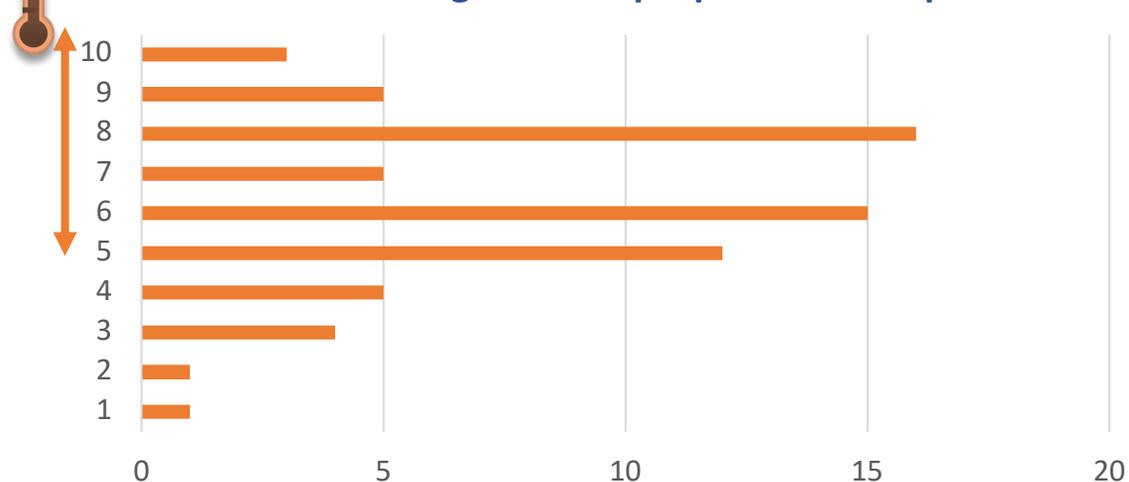
Le stime ci dicono che in Italia, ogni anno, il turismo religioso genera oltre 5 milioni e mezzo di presenze e che questo numero è destinato a crescere nel tempo. Monasteri, abbazie, santuari, cammini e vie di pellegrinaggio richiamano moltissimi fedeli, ma anche tante altre persone che, mosse da motivazioni differenti, scelgono di visitare questi luoghi dove alla religione si intrecciano le tracce della storia, della cultura, dell'arte e delle tradizioni del nostro Paese. L'intento del questionario è quello di conoscere più da vicino tutti questi visitatori e di metterne a fuoco interessi ed aspettative, così da contribuire a migliorare la qualità delle esperienze di visita anche sul fronte dei servizi a loro dedicati.



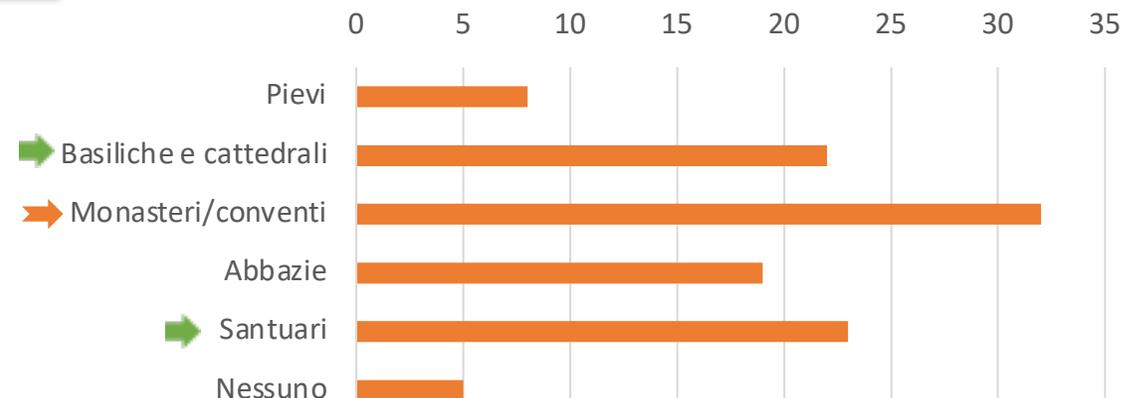
28 uomini

39 donne

Termometro **Livello di stress assegnato alla propria routine quotidiana**



Quali siti religiosi sceglieresti per un'escursione di un giorno o un viaggio (pernottao fuori 1 o 2 notti)?



Hai mai pianificato un'escursione di un giorno o un viaggio per visitare un sito religioso?





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

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



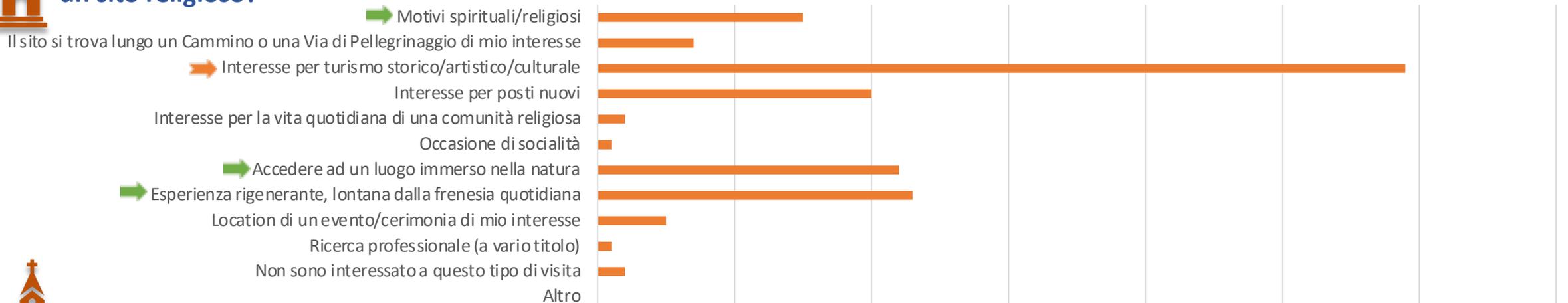
ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



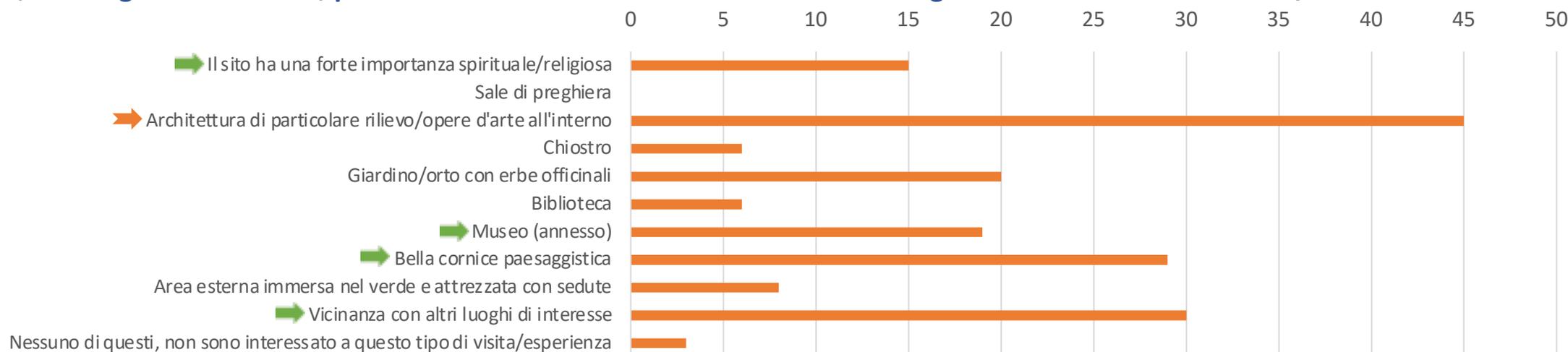
FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA



Perché hai visitato, o visiteresti, un sito religioso?



Quali, tra i seguenti elementi, potrebbero farti decidere di visitare un sito religioso in cui non sei mai stato/a?





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

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



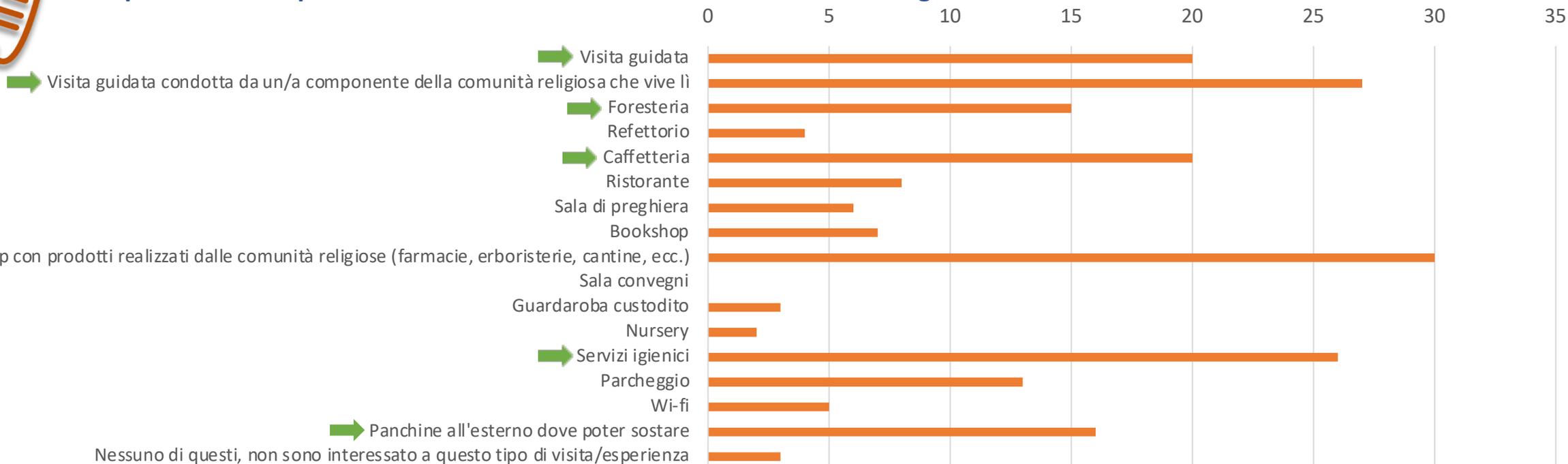
ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



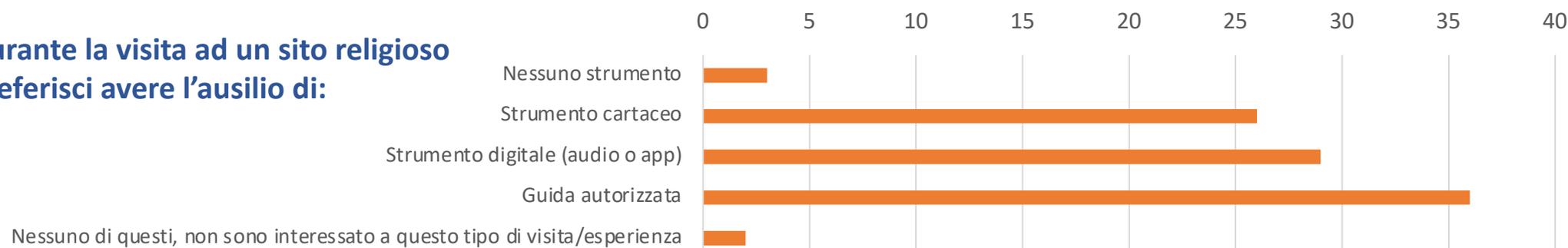
FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA



Che tipo di servizi ti piacerebbe trovare durante una visita ad un sito religioso (o nelle sue immediate vicinanze)?



Durante la visita ad un sito religioso preferisci avere l'ausilio di:





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

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



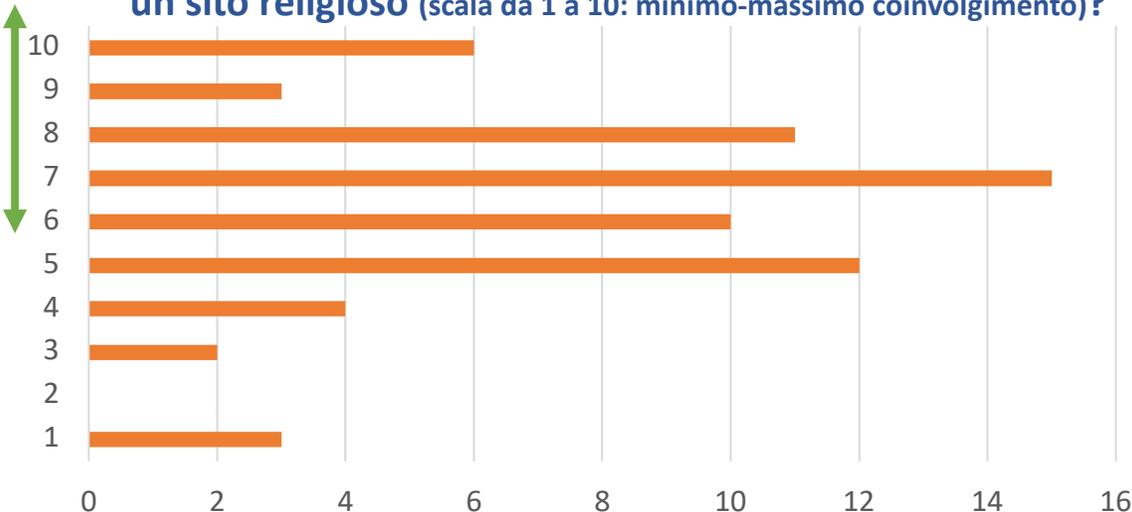
ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



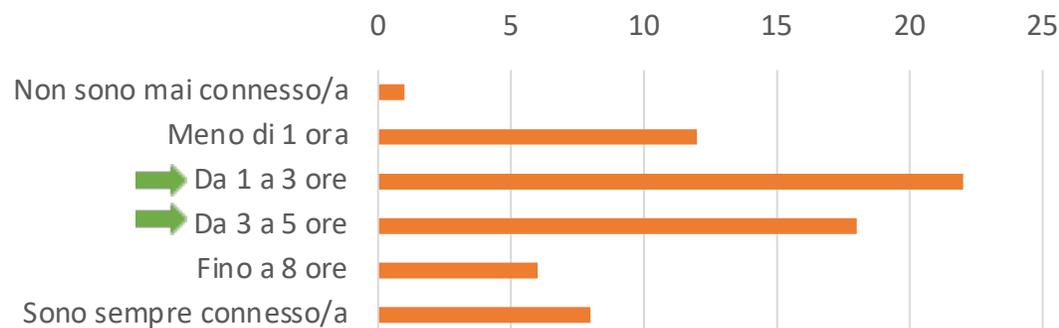
FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA



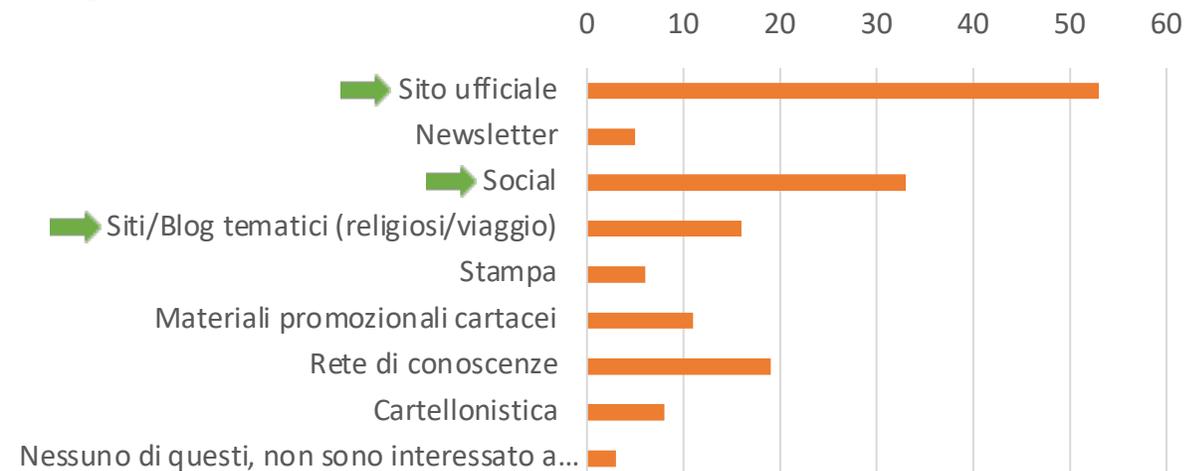
Quanto potrebbe incidere il coinvolgimento esperienziale nel valutare il tuo livello di soddisfazione di una visita ad un sito religioso (scala da 1 a 10: minimo-massimo coinvolgimento)?



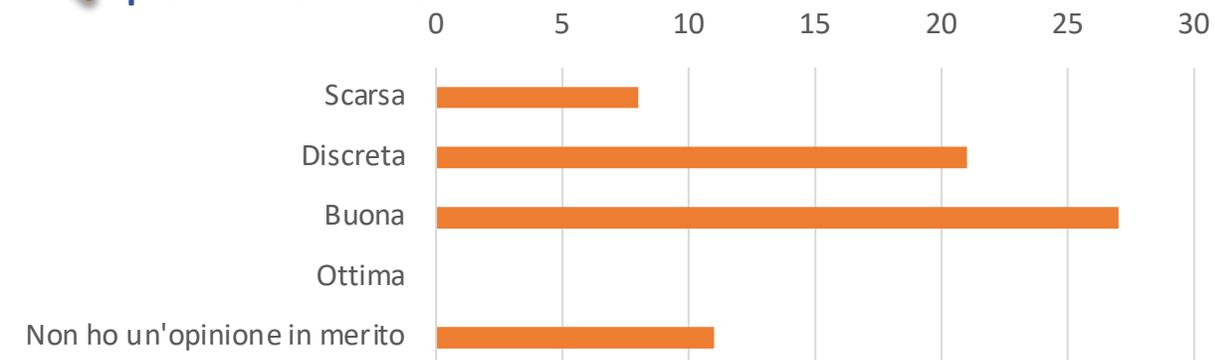
Tempo trascorso connesso/a alla rete (quotidiano, extra-lavoro)



Che canali utilizzeresti per informarti su un sito religioso di tuo interesse?



In genere come giudichi la qualità e la reperibilità di queste informazioni?



2 APPROFONDIMENTI DEDICATI AI LUOGHI

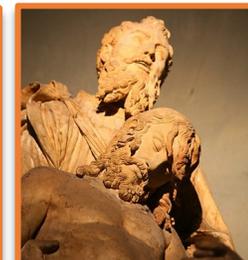
Tra le 8 **strutture aderenti all'edizione 2020 di *Monasteri Aperti*** prese in esame per la parte di Comunicazione che ha riguardato l'implementazione di contenuti per il sito dell'iniziativa, ne sono state **selezionate 2** per approfondire il **tema legato ai servizi**.

FOCUS

- storico
- religioso
- comunicazione (canali digitali attivi)
- accoglienza
- servizi
- offerta culturale
- offerta spirituale
- localizzazione e contestualizzazione territoriale

Lo **studio di questi due siti religiosi**, unito ai **profili delle personas** ricavati dal Questionario, ci ha consentito di **elaborare le 3 proposte** che seguono pensate **per fornire un contributo al progetto in continua evoluzione e fortemente inclusivo dei *Monasteri Aperti***.

Abbazia dei Padri Benedettini di San Pietro Modena (MO)



Convento francescano di Santa Croce Villa Verucchio (RN)



«Made in Monasteri Aperti dell'Emilia-Romagna»

Forte interesse da parte delle personas per presenza all'interno dei siti religiosi in cui ci si reca in visita, di uno **shop** dove sia possibile vedere ed acquistare i **prodotti realizzati dalle comunità ivi insediate**

→ Focus on: **Francia** e la realtà del «**Made in Abbayes**»

→ La **Spezieria Monastica** dell'antica Abbazia dei Padri Benedettini di San Pietro in **Modena** come eccellenza da rendere **capofila di una linea di prodotti certificati «Made in Monasteri Aperti dell'Emilia-Romagna»**

STEP:

- valutare la **disponibilità** a partecipare a questo progetto unitario + **mappatura prodotti e capacità produttive** di ciascun monastero
- effettuare **una selezione di prodotti certificati** e/o già pronti per la vendita diretta
- creare una **veste grafica identitaria** funzionale al lancio e alla promozione del **brand «Made in Monasteri Aperti dell'Emilia-Romagna»**
- *per iniziare*, **lancio/distribuzione di una campionatura di prodotti durante le giornate della manifestazione**
- *inoltre*, il **sito** dei **Cammini dell'Emilia-Romagna/Monasteri Aperti** potrebbe includere come **progetto pilota** questa parte «**più produttiva**»:
 - iniziando con **contenuti di approfondimento** (testuali e video),
 - per poi introdurre anche la possibilità di **acquistare online una selezione dei prodotti delle strutture religiose**
- *in generale*, interessante pensare anche ad **edizioni limitate** di prodotti realizzati per l'iniziativa **Monasteri Aperti dell'anno in corso**
- *(a fronte dei risultati ottenuti dall'esperienza pilota)* **implementazione piattaforma e-commerce «Monasteri Aperti dell'Emilia-Romagna»**



Un videogioco tra Cammini, santi, personaggi storici e simboli

Forte interesse delle personas per l'arte, la cultura e la storia legate ai siti religiosi. Sensibilità diffusa verso questi luoghi e desiderio di conoscerne la storia. Generale attitudine all'utilizzo delle nuove tecnologie anche in situazione di visita

- Sfruttare le potenzialità tecnologiche per coinvolgere anche le giovani generazioni... e non solo
- Suggestione che avvicina i dipinti e le raffigurazioni religiose a quelle di un fumetto di supereroi, dove ciascuno di essi è ben riconoscibile grazie ad una specifica attribuzione simbolica (colore, oggetto, abito, accessorio, presenza di animale totemico, ecc.)
- Progetto pilota: un videogioco dedicato ad un Cammino dell'E-R che ha come protagonista una figura conosciuta e amata: san Francesco

STEP:

- valutare la **disponibilità delle strutture religiose** del «Cammino di San Francesco: Rimini - La Verna» a partecipare a questo progetto unitario
- **mappatura dei luoghi, dei personaggi, delle opere artistiche e dei simboli** presenti nei siti, nonché dei **principali avvenimenti** ivi intercorsi
- mappare le **specificità territoriali** (geografiche, gastronomiche, paesaggistiche, tradizioni)
- tutti questi materiali costituiranno la base da consegnare alla società incaricata della progettazione e sviluppo del **videogioco**, dall'elaborazione della storia, allo storyboard, dalle parti di **scoperta, decodifica simboli e apprendimento** a quelle ideate per favorire il **coinvolgimento** dei giocatori e il loro **desiderio di intraprendere e approfondire in prima persona l'esperienza vissuta virtualmente**



Monasteri Aperti (ed. 2020) ai tempi del Covid-19.

Disciplinare unico e Comunicazione visiva personalizzata per un'esperienza serena.

Percezione favorevole da parte delle personas **del livello di sicurezza dei siti religiosi** (rif. emergenza sanitaria Covid-19)

→ Una **proposta** pensata *ad hoc* per la **due giorni di Monasteri Aperti** che dialoga con la **Customer Journey Map** implementando **touch point** tra partecipanti, organizzatori e strutture ospitanti

→ **Strumenti: Disciplinare e Pannelli visivi**, utili sia alla generalità delle strutture che ai visitatori stessi

STEP:

- una proposta pensata e proposta per **trasmettere anche in questo ambito lo spirito autenticamente «accogliente» dell'iniziativa** (in formato A4 per poter essere replicati con una normale stampante)
- un **kit** da inviare alle strutture prima della manifestazione
- un **modo pratico per dare un sostegno concreto alle strutture** (anche nelle piccole cose), soprattutto quelle che non ospitano di frequente eventi del genere (o addirittura mai) **a focalizzarsi su tanti aspetti pratici** per garantire ai **visitatori un'esperienza serena e sicura**



Customer Journey Map (Monasteri Aperti ed. 2020)

STAGE	HOME	ARRIVI E WELCOME	VISITA/ESPERIENZA	POST-EXPERIENCE
TASKS	<ul style="list-style-type: none"> Decidere di prendere parte ad una esperienza prevista nell'ambito dell'iniziativa Monasteri Aperti Decidere a quale/i esperienza/e partecipare Prenotare la visita o 'esperienza online e, se previsto, pagare il corrispettivo online 	<ul style="list-style-type: none"> Parcheggio Postazione accoglienza con 2 momenti consecutivi e connessi tra loro: <ol style="list-style-type: none"> Verifica condizioni sicurezza Covid-19 dei visitatori Informativa sulle norme di sicurezza/comportamento da tenere durante la visita Contestuale igienizzazione delle mani Verifica nominativi/biglietti in base a lista delle prenotazioni collegate all'orario preciso Se la struttura ha lasciato la possibilità di pagamento in loco, postazione dedicata Se visita guidata/esperienza, incontro con la guida che accompagnerà le persone nel percorso Se visita ad accesso libero, verifica della presenza in loco di eventuali strumenti di supporto alla visita 	<ul style="list-style-type: none"> Igienizzazione delle mani (prima dell'inizio della visita) (se previsto) Convalida biglietto Accedere al percorso di visita Possibilità di sedersi 	<ul style="list-style-type: none"> Eventuale sosta alla toilette Visita allo shop del luogo (se presente) Sosta alla caffetteria (se presente)
NEEDS	<p>Prezzo adeguato alle possibilità personali (se esperienza a pagamento) Possibilità di prenotare online In tempi di Covid-19, percepire di partecipare ad una esperienza «sicura»</p>	<ul style="list-style-type: none"> Organizzazione e controllo accessi, senza intoppi né assembramenti Informativa norme di sicurezza (pannello o schede in distribuzione, per uso personale) Strumenti di supporto alla visita (se cartacei, «monouso») 	<ul style="list-style-type: none"> Vivere un'esperienza arricchente, sia dal punto di vista spirituale che culturale Vivere l'esperienza in tranquillità, in sintonia con lo spirito dell'iniziativa Sentirsi sicuri Acquisire nuove conoscenze/vedere cose nuove Guida competente e, ancora meglio, un religioso che vive in quel luogo Strumenti di supporto alla visita adeguati Accedere ad un percorso di visita possibilmente a senso unico Avere a disposizione gel igienizzanti per le mani, in vari punti del percorso di visita Possibilità di sedersi (su sedute igienizzate) 	<ul style="list-style-type: none"> Possibilità di pagare con ogni metodo Avere a disposizione gel igienizzanti per le mani Possibilità di sostare in un luogo all'aria aperta per godere della bellezza del luogo
TOUCH POINTS	<ul style="list-style-type: none"> Sito ufficiale Cammini dell'Emilia Romagna/Monasteri Aperti (sul precedente sito) Singole pagine delle strutture che ospiteranno le visite e le esperienze Siti delle strutture interessate che pubblicizzano a loro volta l'iniziativa Rete di conoscenze Referenti delle strutture, incaricati di fornire informazioni sulla visita/esperienza (contatto telefonico o e-mail) Blog e altri siti tematici che daranno visibilità all'iniziativa Social della rete Cammini dell'Emilia Romagna/Monasteri Aperti e delle strutture (se attivi) che ospiteranno l'iniziativa 	<ul style="list-style-type: none"> Personale dedicato ai controlli di sicurezza sanitaria Personale dedicato alla gestione dei flussi in ingresso Personale dedicato alla verifica delle prenotazioni/biglietti Guida Flyer Segnaletica informativa propria del luogo Segnaletica informativa Covid-19 	<ul style="list-style-type: none"> Guida Altri componenti della comunità religiosa che vive in quel luogo Personale che vigila il flusso dei visitatori Flyer/Pannelli (informative proprie del luogo) Segnaletica informativa Covid-19 Toilette (igienizzate di frequente) 	<ul style="list-style-type: none"> Personale addetto ai punti commerciali Segnaletica punti commerciali Segnaletica informativa Covid-19

In arancione, le azioni per le quali, rispetto alla precedente edizione (2019), è plausibile ipotizzare l'integrazione all'interno Customer Journey Map (a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19).



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

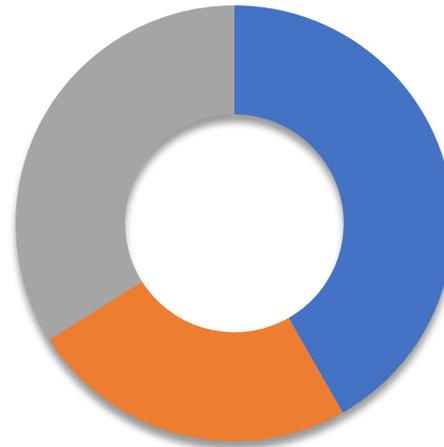
MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



Infine, riprendendo una delle domande del nostro questionario:
Hai mai percorso una tappa appartenente ad un Cammino o a una Via di Pellegrinaggio?



■ Sì ■ No ■ Ancora no, ma potrei essere interessato/a a farlo in futuro

LA CONFERMA PER **Monasteri Aperti dell'Emilia-Romagna**:

- di una **domanda, forte, di turismo 'lento'** interessato a conoscere e fare esperienza di realtà autentiche;
- la certezza di poter contare su un **bacino di persone interessate** a questo tipo di esperienze;
- una leva importante per sviluppare **nuove reti di reciproca collaborazione territoriale** tra destinazioni affermate e trainanti, siti religiosi e località che possono così trovare la via per esprimere il loro potenziale;
- possibilità di **integrare canali di promozione** e di **sperimentare nuovi linguaggi** per **continuare a tracciare il cammino di un progetto che ha saputo mettersi al servizio di un sentire profondo e condiviso della nostra contemporaneità.**



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

Il **Master** sviluppa i temi della valorizzazione turistica e della gestione del patrimonio culturale con un **approccio multidisciplinare**, grazie all'impiego di **metodologie avanzate** che rispecchiano le competenze del **Centro di Studi Avanzati sul Turismo - CAST del Campus di Rimini** e del **Dipartimento di Beni Culturali del Campus di Ravenna**.

Per saperne di più: <https://master.unibo.it/turismoculturale/it>



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA