



V EDIZIONE 2020

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



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
SISTEMA MUSEALE DI ATENEO



FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA



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

Progettazione di un servizio digitale per il Museo di Palazzo Poggi di Bologna

Laboratorio di Tourism Innovation

Prof.ssa Barbara Marcotulli



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA



Il progetto è stato realizzato da
Simona Lunghi, Paola Masper, Sara Morroi, Gaia Paruto, Arianna Scala



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



Il Museo di Palazzo Poggi

Il museo di Palazzo Poggi è un museo universitario di Bologna, sito nell'omonimo palazzo in via Zamboni e fa parte del Sistema Museale di Ateneo (SMA).

Vision

Raccogliere, conservare, interpretare e presentare le collezioni in un modo accessibile al pubblico, in modo coinvolgente e interattivo per tutte le età.

Mission

Organizzazione di attività didattiche per le scuole, coordinamento dei lavori di conservazione, restauro e catalogazione fruizione delle collezioni a scopo di ricerca, collaborazione con altre istituzioni, partecipazione ad iniziative ed esposizioni temporanee legate al territorio.



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

Obiettivi



Individuare un device tecnologico che aiuti il visitatore nella fruizione del percorso museale

Pensare uno strumento non indossabile per questioni igieniche e semplice da usare

Trovare uno strumento che non implichi nessuna operazione da parte dell'utente (come ad esempio scaricare applicazioni) e che non comprenda sovrastrutture

Ampliamento del target e fidelizzazione dei visitatori



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

Strategia

Per individuare un servizio che possa rispondere alle reali necessità del visitatore, oltre che a quelle del Sistema Museale di Ateneo, è stato adottato un metodo **CUSTOMER CENTRIC**

Al fine di conoscere al meglio il visitatore e progettare un device in linea con le proprie esigenze, sono stati somministrati due questionari:

Questionario per visitatori

Le domande contenute nel questionario sono volte alla comprensione delle preferenze di ciascun visitatore, a partire dagli interessi che lo hanno spinto a visitare il Museo, le modalità di visita relative all'utilizzo della tecnologia ed al livello di approfondimento degli argomenti e delle opere esposte, fino alla raccolta di dati anagrafici.

Questionario per dipendenti

Le domande contenute nel questionario sono incentrate sulla percezione del personale riguardo le esigenze e gli interessi del visitatore, in relazione agli spazi del museo e alla gestione dei flussi. Altre questioni riguardano l'individuazione delle principali problematiche e dei punti di forza da valorizzare ed approfondire.



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

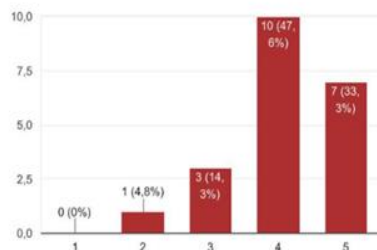
Questionario

Abbiamo creato due questionari: uno per il pubblico, per profilare le caratteristiche del visitatore, l'altro per gli operatori museali, per capire qual è la fine della comunicazione, sia attraverso la modalità espositiva, sia attraverso i supporti didattici e informativi che accompagnano la visita. Tramite i risultati abbiamo definito una Persona che presenta le caratteristiche di un visitatore medio

Quanto ritieni sia utile l'impiego di dispositivi tecnologici per l'approfondimento di contenuti all'interno dei musei?

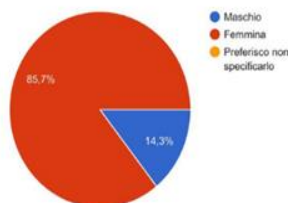


21 risposte



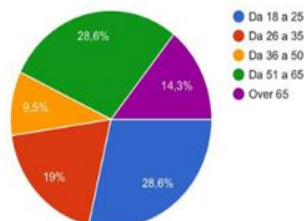
Sesso

21 risposte



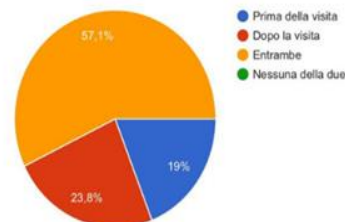
Fascia di età

21 risposte



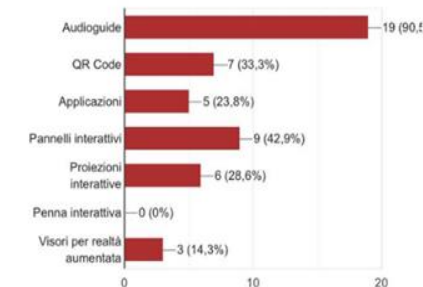
Solitamente approfondisci l'argomento della visita culturale

21 risposte



Quale altro supporto tecnologico hai utilizzato nelle visite museali o in altre occasioni di approfondimento?

21 risposte





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

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



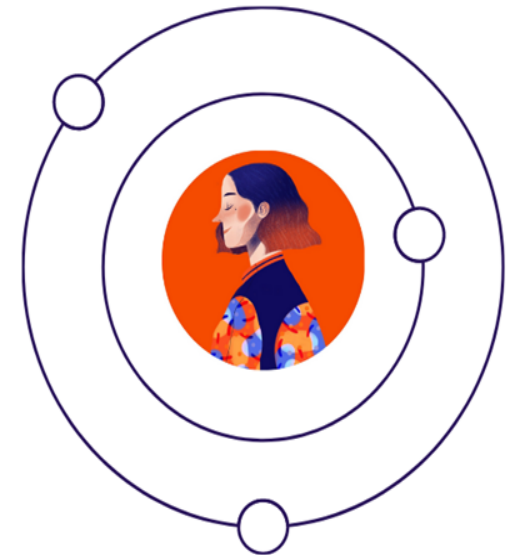
ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA

Customer Centric

Dopo aver analizzato i questionari, abbiamo delineato una **Personas** per definire con precisione il bacino di utenti di riferimento. La Personas è stata descritta a partire dall'incrocio dei dati ottenuti tramite l'utilizzo di Excel, da cui, in primo luogo, abbiamo estrapolato i dati anagrafici (genere ed età sono stati scelti in quanto la percentuale era la più alta) ed in seguito abbiamo selezionato all'interno dei parametri le caratteristiche più ricorrenti ed in linea con i comportamenti, gli interessi e le aspirazioni del visitatore.





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



BIANCA

Bianca è una ragazza di 24 anni nata a Matera, che vive a Bologna da più di 3 anni. Ha conseguito la laurea triennale in Economia e Management presso l'Università di Bologna

Goals

E' soddisfatta del proprio percorso di studi e vorrebbe specializzarsi proseguendoli

Social

Utilizza quotidianamente isocial network per informarsi e svagarsi, mantenendo vivi i suoi interessi

Cosa cerca

Nuove occasioni di socializzazione.

Ampliare costantemente la propria conoscenza relativa alla storia e la cultura della città.

Nuovi dispositivi tecnologici legati al suo interesse per l'arte.

Caratteristiche e interessi

E' una persona curiosa e dinamica, ricca di interessi non solo inerenti al suo indirizzo di studi, ma anche storico-artistici, che la spingono ad approfondire i caratteri culturali della città e di quelle che visita.

Ama approfondire i contenuti delle collezioni sia prima che dopo la visita, per esserne più consapevole.

E' appassionata di digital marketing e sviluppo di nuove tecnologie, quindi crede nel forte utilizzo di queste in tutti gli ambiti.

Durante le visite ama utilizzare i supporti digitali a disposizione, come ad esempio audioguide, QR code e pannelli interattivi.

E' una persona molto socievole e altruista, per questo ama fare conoscenza con persone sempre nuove e stimolanti che la portino ad ampliare la sua sfera di interesse.





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



FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA

Empathy Map

DICE E FA

podcast culturali

cerca confronti con altre persone riguardo argomenti culturali

viaggia e scopre nuovi luoghi di cultura in città straniere

usa i social per condividere le informazioni che trova con la sua community online

ascolta pareri e consigli delle persone a lei care

ama il territorio in cui vive

entusiasta di scoprire musei

spera di trovare un lavoro che unisca le sue passioni

cerca sempre di tenersi aggiornata sulle nuove tecnologie

segue corsi online di digital marketing

SENTE E PENSA

entusiasta che la tecnologia sia entrata nei processi delle cose che le interessano

vorrebbe nuovi device tecnologici che non abbia già visto e usato in altri musei

VEDE

locandine e brochure musei e luoghi di cultura

foto e video sui social che riguardano la cultura e la tecnologia

post di amici e pagine che segue su fb

pubblicità relative alla cultura

cartelloni pubblicitari in pubblicità relative alla culturacittà

legge le newsletter

video su youtube





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

Customer Journey Map

	Consapevolezza	Scoperta	Preferenza	Azione	Fidelizzazione
Motivazione	Bisogno di approfondire l'interesse storico-artistico	Desiderio di trovare un museo interattivo	Sostenibilità Tecnologie innovative	Collezioni museali Modalità di visita interattiva	Soddisfazione Aspettative raggiunte
Touchpoints	Social Podcast e video Riviste	Passaparola tra amici Sito dell'Università Locandine	Social dei musei e degli enti culturali della città	Consigli di amici e visitatori	Pubblicazione contenuti e recensioni sui social Passaparola
Azioni	Interesse verso arte e tecnologia	Individuazione di enti culturali locali	Scelta del museo più incline ai suoi bisogni e interessi	Visita alla mostra	Voglia di condividere e ripetere l'esperienza
Ostacoli	Poca visibilità per centri culturali minori	Arretratezza tecnologica nel settore culturale	Mancanza di fondi Poca visibilità sui canali informativi	Poca condivisione dell'interesse con colleghi universitari	Concorrenza con altri musei della città



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



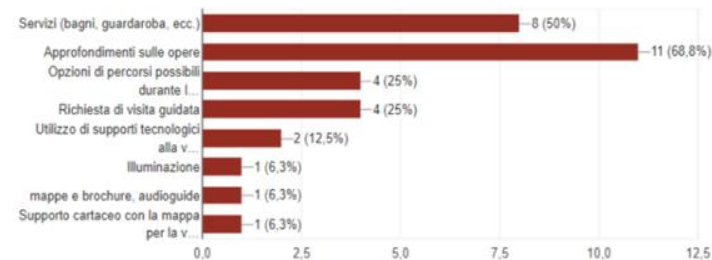
FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA

Rilevanze dal questionario

Tramite le risposte degli operatori e dei visitatori abbiamo stabilito le modalità di fruizione delle sale e il focus sulle collezioni/opere di maggiore interesse.

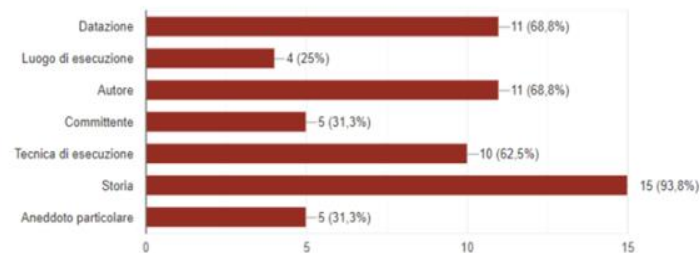
Cosa riguardano principalmente le domande ricorrenti del visitatore?

16 risposte



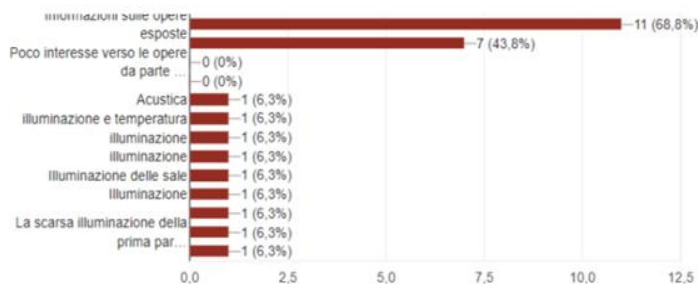
Quale informazione ritieni che il visitatore debba necessariamente sapere su questa opera?

16 risposte



In quale ambito riscontri le principali problematiche durante la visita al Museo?

16 risposte



All'interno del Museo di Palazzo Poggi ti piacerebbe approfondire maggiormente

21 risposte





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

Verso l'ideazione del servizio

Dopo aver definito il *customer journey* ed analizzato i questionari -ponendo particolare attenzione alle modalità tecnologiche di fruizione- abbiamo pensato ad un device che rispondesse agli obiettivi posti all'inizio del percorso.

Abbiamo, quindi individuato un device tecnologico che:



Aiuti ed accompagni il visitatore nella fruizione del percorso museale, approfondendo i contenuti delle opere



Non sia indossabile, a differenza dei più comuni device quali le audioguide o gli occhiali 3D, già utilizzati da SMA in passato



Sia facilmente igienizzabile dal personale del museo in maniera sbrigativa



Non implichi nessuna operazione da parte dell'utente (come ad esempio scaricare applicazioni) e che non comprenda sovrastrutture



Fidelizzi il target grazie all'originalità e all'innovatività del device digitale, pensato su misura del visitatore.



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

Pen Device



Vantaggi del servizio

Maneggevole ed adatto a tutte le età

Intuitivo

Riutilizzabile

Non necessita di ulteriori applicazioni

Inclusivo

... e inoltre

Permette di approfondire la visita attraverso diverse modalità conoscitive (audio, video, giochi, musica, etc.)

Permette un approfondimento dei contenuti sia durante la visita che successivamente

Permette di profilare e rimanere in contatto con il visitatore



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

Inclusività

Qualora il visitatore presentasse difficoltà nell'impugnare il device, è previsto il supporto del **GLIFO**: uno strumento ideato da Dotdotdot che nasce come supporto per la scrittura.

Leggero, regolabile e realizzato su misura sia per bambini che per adulti grazie alla stampa 3D, nel nostro caso faciliterebbe l'utilizzo del Pen Device.



Funzionale

A basso costo

Accessibile

Bello

Inclusivo



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

Funzionalità e utilizzo

1



Registrazione dei dati (anagrafici ed indirizzo mail) del visitatore utili anche al tracciamento e al contenimento della diffusione del virus Sars Cov-19.
Rilascio della penna al visitatore.

2



Utilizzo del device durante i percorsi museali proposti da SMA, grazie alla presenza di appositi schermi e codici riconoscibili dalla penna, entrambi situati in prossimità delle opere più significative per il visitatore (individuate grazie ai risultati dei questionari) e che approfondiscono anche i contenuti meno noti delle sale del museo.



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

Funzionalità e utilizzo



3 L'utente, durante la visita, ha la possibilità di creare una galleria personale, salvando le opere preferite con la penna, in modo tale da ritrovare gli approfondimenti e i contenuti che ritiene più interessanti anche al di fuori del museo.



4 Restituzione della penna al desk del museo, per la sanificazione e per ricaricare la batteria.
Invio del materiale salvato all'indirizzo mail del visitatore, fornito all' ingresso.
Libero accesso alla propria galleria virtuale.



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

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



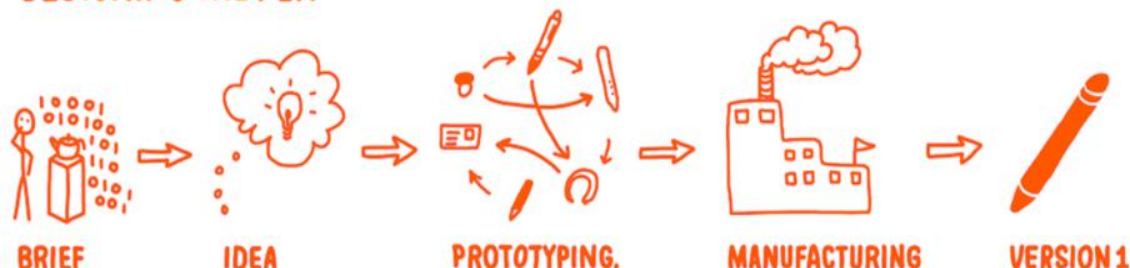
ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA

L'esempio Cooper Hewitt

DESIGNING THE PEN



L'esempio più efficace di applicazione della penna si trova presso il Museo del Design Cooper Hewitt, Smithsonian di New York: il device è stato commissionato dallo stesso museo allo scopo di rendere più significativa l'esperienza del visitatore e viene utilizzato anche in diversi laboratori di creazione attiva di design customizzati.





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

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE



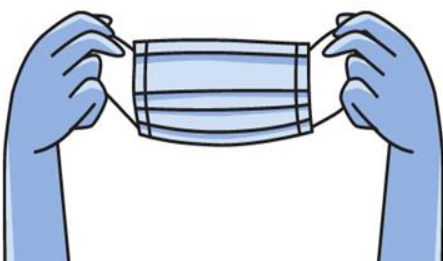
ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA

Covid-19

Vista l'attuale situazione di emergenza, una delle priorità del nostro lavoro è stata assicurarci che il device proposto fosse in linea con le norme igieniche e riproponibile anche in un momento successivo alla fine della pandemia.



Device facilmente disinfettabile



Non indossabile



Manegevole con i guanti



Pratica anche post-pandemia



Limita il contatto diretto con i display



Permette una maggiore flessibilità nella pulizia degli schermi da parte degli operatori



Agevolazioni nel tracciamento dei contagi





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

Il nostro team!



Gaia Paruto

e-mail
gaia.paruto@studio.unibo.it



Arianna Scala

e-mail:
arianna.scala@studio.unibo.it



Sara Morroi

e-mail:
sara.morroi@studio.unibo.it



Simona Lunghi

e-mail:
simona.lunghi@studio.unibo.it



Paola Masper

e-mail:
paola.masper@studio.unibo.it



V EDIZIONE 2020

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

MASTER IN VALORIZZAZIONE TURISTICA E GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE

Il Master sviluppa i temi della gestione del patrimonio culturale con un approccio multidisciplinare. Il Master è promosso dal Centro di Studi Avanzati sul Turismo – CAST, in collaborazione con il Dipartimento di Beni Culturali

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



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI BENI CULTURALI



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
SISTEMA MUSEALE DI ATENEO



FONDAZIONE FLAMINIA
PER L'UNIVERSITÀ
IN ROMAGNA