

Turismo e Marketing Esperienziale

Principi, Casi di Studio, Marchio di Qualità
Esperienziale, Competenze e Profili Professionali



Ignazio Caloggero

Copyright © 2023 Centro Studi Helios Srl

Tutti i diritti riservati.

Immagine di copertina: La grande attrazione della Cappadocia - Crediti: “iStock.com/Elena-studio”

Tutte le immagini, salvo diversamente indicato, sono di Ignazio Caloggero o provengono dal sito www.itinerariesperenziali.it di proprietà del Centro Studi Helios e editore del presente libro.

Codice ISBN: 9788832060249

PREMESSA.....	5
INTRODUZIONE.....	7
1. LE ESPERIENZE.....	10
1.1 DAL PRODOTTO ALLE ESPERIENZE.....	10
1.2 IL CONCETTO DI “ESPERIENZA”.....	17
1.3 MODELLI E AMBITI DELLE ESPERIENZE.....	22
1.4 I PRINCIPI DEL PERCORSO ESPERIENZIALE.....	30
1.5 IL TEATRO COME MODELLO DELL’ESPERIENZA.....	37
1.6 LA GASTROFISICA.....	40
1.7 L’ATMOSFERA.....	51
1.8 PIANO STRATEGICO DEL TURISMO 2023-2027.....	54
2. I PRINCIPI DEL PERCORSO ESPERIENZIALE IN PRATICA.....	58
2.1. MULTISENSORIALITÀ.....	58
2.2. APPROCCIO CULTURALE (IDENTITÀ LOCALI).....	62
2.3. UNICITÀ.....	67
2.4. APPROCCIO RELAZIONALE (CENTRALITÀ E UNICITÀ DELLE PERSONE).....	71
2.5. PARTECIPAZIONE DIRETTA.....	73
2.6. APPRENDIMENTO ESPERIENZIALE.....	77
2.7. APPROCCIO TEMATICO.....	83
2.8. APPROCCIO ESTETICO.....	87
2.9. INTRATTENIMENTO.....	93
2.10. IMMERSIONE.....	96
3. REPERTORIO DELLE ATTIVITÀ ESPERIENZIALI.....	101
3.1 DINNER EXPERIENCE (DIE).....	104
<i>Show Cooking</i>	106
<i>Sensorial Dinner</i>	109
<i>Location Dinner</i>	110
<i>Narrative Dinner</i>	113
<i>Dinner Show</i>	116
<i>Art Dinner</i>	118
<i>School Dinner</i>	120
3.2. GUEST EXPERIENCE (GUE).....	123
Sensorial Guest Experience.....	125
Location Guest Experience.....	128
Seaside Village Experience.....	132
Farmhouse Experience.....	134
Glamping Experience.....	137
Narrative Guest Experience.....	141
3.3. CULTURAL HERITAGE EXPERIENCE (CHE).....	144
<i>Food and Wine Experience</i>	148
<i>Heritage Sides Experience</i>	152
<i>Intangible Cultural Heritage Experience</i>	158
<i>Cultural Exspositive Experience</i>	161
Museum/Ecomuseum Experience.....	161
Immersive Art Experience.....	167
<i>Cultural Entertainment Experience</i>	168
<i>Cultural Learning Experience</i>	171
<i>Heritage Interpretation Experience</i>	174

3.4. OPEN AIR EXPERIENCE (OAE).....	184
<i>Trekking and Hiking Experience</i>	186
<i>Bike Experience</i>	190
<i>Diving Experience</i>	193
<i>Speleology Experience</i>	196
<i>River Experience</i>	200
<i>Horse Experience</i>	202
<i>Donkey Experience</i>	205
<i>Animal Experience</i>	207
<i>Marine Life Experience</i>	209
<i>Flight Experience</i>	212
<i>Fishing Tourism Experience (Pescaturismo)</i>	215
3.5 WELLNESS EXPERIENCE (WLE).....	217
3.6 ENTERTAINMENT AND SHOW EXPERIENCE (ESE).....	219
3.7 SPORT EXPERIENCE (SPE).....	221
3.8 EXPERIENTIAL MARKETING (EMA).....	224
4. QUALITÀ ESPERIENZIALE	225
4.1 IL CONCETTO DI QUALITÀ	225
4.2 FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ.....	230
4.3 FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ ESPERIENZIALE	244
4.4 VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE OFFERTE ESPERIENZIALI	248
4.5. MARCHIO DI QUALITÀ ESPERIENZIALE ®	259
5. LE PROFESSIONI ESPERIENZIALI	261
5.1 IL RICONOSCIMENTO DEI PROFESSIONISTI DELLE ESPERIENZE IN ITALIA	261
5.2 TOURISM, ARTS, HERITAGE COMPETENCE FRAMEWORK.....	264
5.2.1 <i>Standard Formativi e Standard Professionali</i>	264
5.2.2 <i>Il Quadro “Tourism, Arts, Heritage Competence Framework (TAH-CF)”</i> ..	266
5.3 I PROFESSIONISTI DELLE ESPERIENZE ESPERIENZIALI	271
5.3.1 <i>Specialista delle Offerte Esperienziali</i>	272
5.3.2 <i>Responsabile delle Esperienze</i>	274
5.3.3 <i>Consulente Esperienziale</i>	276
5.3.4 <i>Manager del Turismo Esperienziale</i>	278
5.3.5 <i>Interprete del Patrimonio Culturale</i>	282
5.3.6 <i>Formatore Esperienziale</i>	287
5.4 LA PATENTE INTERNAZIONALE DELLE ESPERIENZE (IEL)	289
6. ARCHIVI MULTIMEDIALI DELLE ESPERIENZE	291
6.1 LE BANCHE DATI WEB 3.0	291
6.2 LA BANCA DATI MULTIMEDIALE DELLE ESPERIENZE.....	294
BIBLIOGRAFIA UTILE.....	298

Premessa

Una frase attribuita a Benedetto Croce è la seguente: "L'arte è ciò che tutti sanno cosa sia", parafrasando Croce potremmo affermare che "Il Turismo Esperienziale è ciò che tutti sanno cosa sia" ma una definizione omnicomprensiva lascia spazio a tutte le interpretazioni, anche di comodo, che permetterebbero di utilizzare il termine "Turismo Esperienziale" come una semplice etichetta da appiccicare al bisogno, magari per giustificare i prezzi delle proprie offerte.

Alla luce quindi, della diffusione, spesso incontrollata e senza regola del fenomeno che vede in primo piano le "offerte turistiche", diventa utile identificare gli elementi che distinguono una vera offerta esperienziale da una semplice offerta turistica che porta solo l'etichetta di esperienziale. Questo è fondamentale non solo per il turista, che deve scegliere tra un'infinità di offerte disponibili, ma anche per gli operatori turistici che mirano a fornire un'esperienza turistica autentica e di qualità. Di conseguenza, emerge la necessità, applicando la metodologia del Quality Management, di fornire una risposta chiara e non ambigua alle seguenti domande:

1. Che cos'è il Turismo Esperienziale?
2. Quali sono le caratteristiche che individuano l'offerta esperienziale?
3. A quali tipologie di attività si possono applicare i principi esperienziali?
4. Come valutare la qualità delle offerte esperienziali?
5. Quali sono le competenze professionali necessarie?

Questo libro mira a fornire risposte concrete alle cinque questioni fondamentali, focalizzandosi sui seguenti aspetti, ciascuno dei quali risponde alle domande formulate:

1. **Definizioni**
2. **Principi Esperienziali**
3. **Repertorio delle attività esperienziali**
4. **Marchio di Qualità Esperienziale**
5. **Competenze esperienziali e Profili Professionali**

Il libro è rivolto principalmente agli studenti che frequentano i corsi che hanno come argomento il Turismo Esperienziale, tuttavia, ritengo che possa estendere la sua utilità a un pubblico più vasto, includendo professionisti e operatori non solo nel settore turistico, ma anche in quello commerciale. È importante sottolineare che, mentre alcuni concetti, principi e definizioni relativi al mondo delle esperienze sono stati rivisitati o introdotti per la prima volta, questo volume rappresenta probabilmente uno dei primi contributi volti a integrare i principi esperienziali con le metodologie del Quality Management.

Una delle peculiarità innovative di questo volume è la sua natura di 'libro espandibile'. Infatti, offre la possibilità di arricchire le informazioni presenti nel testo con ulteriori dettagli e approfondimenti, anche di tipo multimediale, che non sono inclusi direttamente nel libro. In vari punti, sono forniti link e relativi QR-Code, che guidano verso schede di approfondimento, accessibili semplicemente con un telefono dotato di un lettore QR-Code. Invito vivamente a esplorare i link, che fanno riferimento a centinaia di esempi operativi e casi di studio reali, poiché, come è ben noto, le immagini possono esprimere più delle parole e, aggiungerei, i video possono esprimere ancora di più delle immagini. Questi ultimi sono visualizzabili solo accedendo alle pagine web, che conducono a schede dettagliate o video di approfondimento. La decisione di escludere le immagini (e, per ovvie ragioni, i video) dal libro ha evitato che un volume di circa 300 pagine si gonfiasse a oltre mille pagine, con tutte le relative complicazioni che ciò avrebbe comportato per la pubblicazione cartacea del libro stesso, inclusi i costi.

Introduzione

Come descritto in premessa il libro ha l'obiettivo di dare una risposta puntuale alle seguenti cinque domande:

1. Che cos'è il Turismo Esperienziale?
2. Quali sono le caratteristiche che individuano l'offerta esperienziale?
3. A quali tipologie di attività si possono applicare i principi esperienziali?
4. Come valutare la qualità delle offerte esperienziali?
5. Quali sono le competenze professionali necessarie?

Il capitolo iniziale mira a rispondere alla prima delle domande formulate nella premessa:

1. Cos'è il Turismo Esperienziale?

Per farlo, illustra la transizione da un'economia centrata sul prodotto a un'economia delle esperienze, come previsto nel 1999 dagli americani Pine e Gilmore. Si esplora quindi il concetto di 'esperienza', descrivendo i principali modelli e ambiti esperienziali e fornendo diverse definizioni, inclusa quella di "Turismo Esperienziale" stesso. Il capitolo prosegue delineando i dieci principi fondamentali delle offerte esperienziali, identificando vari livelli di esperienza in relazione all'applicazione di tali principi e descrivendo un modello esperienziale specifico: lo spettacolo teatrale. Nei sottocapitoli 1.6 e 1.7, vengono esplorati due concetti chiave che sottendono molte esperienze: la Gastrofisica e l'Atmosfera."

Concentrandosi sulla seconda domanda posta nella premessa, il Capitolo Due si immerge in una discussione dettagliata su:

2. Quali attributi definiscono un'offerta esperienziale?

Questo viene fatto esplorando in profondità il significato dei dieci principi del Percorso Esperienziale, illuminandoli attraverso esempi pratici e casi di studio concreti.

Il Capitolo Tre, d'altra parte, identifica le varie tipologie di attività alle quali i principi esperienziali possono essere applicati, delineando così l'ambito di applicazione delle offerte esperienziali. Da qui emerge quello che ho denominato 'Repertorio delle Attività Esperienziali', che può essere percepito come una classificazione delle attività esperienziali stesse. Pertanto, il terzo capitolo si dedica a rispondere alla terza domanda formulata nella premessa:

3. A quali tipologie di attività possono essere applicati i principi esperienziali?

Ogni attività è descritta in modo esaustivo, con l'aggiunta di esempi pratici e casi di studio reali per fornire un quadro completo."

Il quarto capitolo si occupa del concetto di qualità applicato alle esperienze. Tra le mie esperienze lavorative, posso annoverare oltre venti anni dedicati al Quality Management nella qualità di Ispettore per la certificazione ISO 9001, è naturale che tale bagaglio professionale influenzasse i miei studi in materia di Turismo e di Interpretazione del Patrimonio Culturale (Heritage Interpretaton), ecco quindi la necessità di collegare l'intero discorso alla stessa definizione di qualità:

*Capacità di un insieme di caratteristiche inerenti un' **entità** di confermare le **aspettative** ad essa riferibili da tutte le **parti interessate***

Definita cosa sia la qualità bisogna misurarla ma per fare questo bisogna necessariamente dotarsi di un opportuno sistema di rilevazione della qualità, che porta alla individuazione dell'**entità** a cui va applicato il concetto di qualità, delle **parti interessate** (chi esprime le aspettative o i bisogni in funzione dell'entità) e dei **fattori di qualità**.

La Qualità una volta valutata va riconosciuta, ecco quindi un sotto capitolo che descrive il Marchio di Qualità Esperienziale ideato dal Centro Studi Helios.

Il quinto capitolo riguarda il riconoscimento dei professionisti operanti nel settore esperienziale. L'alta specializzazione e il riconoscimento formale delle competenze dei professionisti coinvolti nella Transizione Esperienziale sono di vitale importanza. Quando la nazione di riferimento lo consente, è cruciale che tale riconoscimento sia conforme a una legge nazionale. In Italia, questo è possibile grazie alla legge 4/2013. Per altre nazioni, è essenziale esaminare l'esistenza di leggi specifiche. È importante sottolineare che il riconoscimento formale delle competenze professionali in un paese spesso abilita i professionisti a operare anche in paesi che non dispongono di leggi specifiche.

I professionisti esperienziali che aspirano a lavorare come Professionisti del Turismo o Operatori Culturali, per i quali non esiste un Albo specifico, possono beneficiare delle opportunità offerte dalla Legge 4/2013 e dal DPCM 14/10/2021, pubblicato nella GU 268 del 10/11/2021. È degno di nota che il DPCM 14/10/2021 equipara, ai fini dell'assunzione nella Pubblica Amministrazione, le professioni non ordinistiche a quelle ordinistiche. Infatti, secondo l'Art.1 del decreto, per "professionista" si intende non solo chi è iscritto in albi, collegi o ordini professionali e chi possiede una certificazione UNI, ma anche il professionista in possesso dell'attestazione di qualità e di qualificazione professionale dei servizi, ai sensi dell'art. 7 della legge 14 gennaio 2013, n. 4, rilasciata da un'associazione professionale inserita nell'elenco del Ministero dello sviluppo economico (ora noto come Ministero delle Imprese e del Made in Italy).

Sempre nel quinto capitolo, viene illustrato uno schema di riferimento contenente le competenze dell'Interprete del Patrimonio Culturale, elaborato in conformità allo standard: SP/TAH-CF: **Standard Professionale (SP)** basato sulle competenze professionali indicate nel Quadro (Framework) di riferimento delle competenze richieste e applicate nel settore Turistico, delle Arti e del Patrimonio Culturale.

Nel sesto ed ultimo capitolo, si svela la presentazione degli Archivi Multimediali delle Esperienze, i quali sono fondati sulla tecnologia web 3.0 e sono interconnessi tra loro.

1. Le Esperienze

1.1 Dal Prodotto alle Esperienze

Dal momento che le Esperienze costituiscono spesso delle vere e proprie offerte economiche rivolte a degli utenti finali che possono chiamarsi, clienti, turisti, ospiti o semplicemente fruitori dell'esperienza. E' opportuno rivedere alcuni aspetti e cambiamenti che interessano il concetto stesso di "offerta economica"

Le offerte economiche

Gli americani Pine e Gilmore [L'economia delle Esperienze: Oltre il servizio -1999-2013] distinguono diverse offerte economiche:

- **Le materie prime** (commodity): materiali fungibili estratti dal mondo naturale, animale, minerale o vegetale;
- **I beni**: manufatti tangibili;
- **I servizi**: attività intangibili.
- **Le esperienze**: eventi memorabili che coinvolgono gli individui sul piano personale.

Le esperienze ci sono sempre state, ma nei fatti sono state sempre considerate all'interno dei servizi. Pine e Gilmore individuano delle distinzioni economiche in base al tipo di offerta.

Offerta economica	Commodity	Beni	Servizi	Esperienze	Trasformazioni
Economia	Agricola	Industriale	Dei servizi	Delle esperienze	Di trasformazione
Funzione economica	Estrarre	Fabbricare	Fornire	Mettere in scena	Condurre
Natura dell'offerta	Fungibile	Tangibile	Intangibile	Memorabile	Efficace
Attributo chiave	Naturale	Standardizzato	Personalizzato	Personale	Individuale
Metodo di fornitura	Immagazzinato in massa	Rifornito dopo la produzione	Erogato su richiesta	Rivelato dopo un certo periodo	Duratura nel tempo
Venditore	Commerciante	Produttore	Fornitore	Inscenatore	Generatore
Acquirente	Mercato	Utilizzatore	Cliente	Ospite	Aspirante
Fattori di domanda	Caratteristiche	Aspetti	Benefici	Sensazioni	Tratti

Pine e Gilmore sottolineano il fatto che nel tempo si sia passati da una economia basata prevalentemente sulle materie prime ad una economia prima basata sui beni e successivamente sui servizi e che il XXI secolo costituisce il periodo in cui si assisterà alla trasformazione da una economia basata prevalentemente sui servizi ad un'economia basata sulle esperienze.

Alcuni esempi di bar e ristoranti a tema, dove il cibo è solo un pretesto per ciò che viene chiamato “eatertainment” (eat, mangiare, più entertainment, divertimento):

Hard Rock Cafe, New York City Tourist Attraction

<https://youtu.be/0bTAwJ2pLRM>



Discover The Rainforest Cafe | Disneyland Resort Food

<https://youtu.be/LqO-Bs5QUQU>



**Bubba Gump Shrimp Company - Universal Orlando Resort | Forrest Gump
Themed Family Restaurant**

<https://youtu.be/NtDdnbE3i48>



Medieval Times - Caneva - Lago di Garda

<https://youtu.be/SZmLvXnpIzI>



Nei casi di negozi e grandi magazzini si parla invece di “shoppertainment” (shopping più entertainment)

Jordan's Furniture Store Experience

<https://youtu.be/F7BZIBHMD5k>



NIKETOWN Total Runner's Experience

https://youtu.be/_DRZAHcZpmE



The Memphis Pyramid | Bass Pro Shops

<https://youtu.be/1aF4-8tgPWU>



I Servizi

Ricordiamo la definizione di servizio dal punto di vista aziendale

Servizio: Output di un'organizzazione con almeno necessariamente effettuata all'interfaccia tra l'organizzazione e il cliente.

Ciò che distingue i servizi è che la consegna o l'uso di prodotti tangibili costituisce solo lo strumento accessorio a quello che deve essere considerato l'obiettivo primario: fornire una “*prestazione*” al cliente/utente/cittadino.

Caratteristiche del servizio.

I servizi si differenziano dai beni per i seguenti aspetti:

- **Intangibilità:** Il prodotto è generalmente concreto, il servizio invece è un bene immateriale.

Ad esempio, un cellulare è un prodotto tangibile, prima di acquistarlo lo posso toccare, osservare, ed in alcuni casi provare; una visita specialistica non è tangibile anche se può comportare la consegna di un prodotto tangibile come il documento su cui è riportata la diagnosi.

- **Conservazione:** Il prodotto può essere immagazzinato, il servizio no.

Il cellulare una volta prodotto può essere conservato in attesa di essere commercializzato e venduto all'acquirente finale; la visita specialistica non è un prodotto confezionato in attesa di essere consegnato all'utente.

- **Eterogeneità:** A differenza del settore manifatturiero, nei servizi è difficile standardizzare le attività in quanto le prestazioni dipendono da molti fattori (aspetti emotivi, comportamentali, ecc.).

Si pensi semplicemente che un servizio è erogato a persone da persone e alle innumerevoli differenze comportamentali di ognuno di noi.

- **Inseparabilità:** Nei prodotti la produzione ed il consumo avvengono in luoghi e tempi separati, nei servizi le attività di produzione, erogazione e consumo da parte del cliente avvengono spesso simultaneamente.
- **Cliente:** L'importanza del cliente/utente/partecipante è maggiore in quanto questi ha un ruolo attivo sin dalla fase di produzione del servizio.

Le Esperienze

Le esperienze costituiscono un nuovo tipo di offerta.

Come affermano Pine e Gilmore:

Le imprese creano esperienza quando coinvolgono i clienti in modo memorabile

Se i beni (prodotti) sono tangibili e i servizi sono intangibili, ciò che caratterizza le esperienze è che sono memorabili. I clienti, nel caso delle esperienze, vengono spesso chiamati “ospiti”. Gli ospiti attribuiscono un valore aggiunto al fatto di essere coinvolti in qualcosa di personale e memorabile.

Il passaggio da una economia dei servizi ad una economia delle esperienze, costringerà molti produttori ad “esperienzializzare” i loro beni, se questo a volte è semplice (i costruttori di automobili possono sempre puntare sul concetto dell'esperienza della guida), a volte lo è un po' meno: il produttore di bulloni avrà qualche difficoltà e dovrà appellarsi all'ingegno.

Esistono comunque varie possibilità che ogni produttore può mettere in pratica per offrire esperienze, a esempio usare una marca esperienziale per i propri prodotti (come fanno Nike e Coca Cola), inscenare eventi esperienziali per i propri prodotti, realizzare campagne di marketing che tocchino i sensi e cuori dei propri clienti affidandosi quindi a quello che viene chiamato Marketing Esperienziale.

Il **marketing esperienziale** è un approccio di marketing incentrato non tanto sul prodotto, ma sul consumatore e più precisamente sulle sue esperienze.

Obiettivo delle strategie di questo tipo di marketing è identificare che tipo di esperienza valorizzerà al meglio i beni e i servizi dell'impresa

1.2 Il concetto di “esperienza”

Vediamo alcune definizioni.

Esperienza: dal latino *experientia*, derivazione di *experiri*, che significa *provare*, *sperimentare*.

- Conoscenza diretta, personalmente acquisita con l'osservazione, l'uso o la pratica, di una determinata sfera della realtà.
- Nel linguaggio filosofico, tipo di conoscenza fornita dalle sensazioni o comunque acquisita per il tramite dei sensi
- Conoscenza della realtà pratica considerata nel suo complesso
- Contenuto di conoscenza umana considerato dal punto di vista delle modificazioni psicologiche e culturali che esso determina nello sviluppo spirituale di una persona.
- Nel linguaggio scientifico, la prova di un principio, di una teoria, di una legge, ottenuta per lo più in laboratorio col riprodurre un fenomeno al fine di mostrare le relazioni di dipendenza tra cause ed effetti:
- Con senso più generico, esperimento, prova:

(Treccani)

Esperienza: Serie di avvenimenti, di eventi, che segnano una persona. (Sabatini & Coletti, Dizionario della Lingua Italiana).

Esperienza: Conoscenza pratica della vita o di una determinata sfera della realtà, acquistata con il **tempo** e l'esercizio [...] atto o avvenimento, occasionale o deliberatamente cercato, al quale si è partecipato e dal quale si è ricavata una conoscenza, una **modificazione** di comportamento, di sensibilità ecc. (Garzanti linguistica).

Esperienza: eventi privati che si verificano in risposta a una qualche stimolazione

che, in ambito aziendale, può essere costituita da iniziative di marketing pre e post acquisto. Le esperienze coinvolgono l'essere umano nel suo complesso e risultano spesso dall'osservazione diretta o dalla partecipazione a eventi, siano essi reali, fantastici o virtuali. [Bernd H. Schmitt, Marketing Esperienziale 1999]

Esperienze: eventi memorabili che coinvolgono gli individui sul piano personale [Pine e Gilmore – 1999].

Secondo Pine e Gilmore [L'economia delle Esperienza: Oltre il servizio -1999-2013] le esperienze sono personali, hanno luogo all'interno dell'individuo che viene coinvolto a livello emotivo, fisico intellettuale o anche spirituale.

Il concetto di esperienza è applicato a molti settori, in campo economico è considerato una categoria di offerta e si parla spesso di:

- **Marketing esperienziale:** quando l'esperienza è strumentale alla erogazione di servizi o vendita di prodotti (non ti vendo solo il prodotto ma anche l'esperienza che ne deriva). In pratica le aziende diventano fornitori di emozioni ed esperienze
- **Marketing sensoriale (o branding sensoriale):** rientra all'interno del Marketing esperienziale, in questo caso l'obiettivo è legare la vendita di un prodotto/servizio offerto a delle esperienze multisensoriali in cui sono coinvolti gran parte dei sensi: **vista, udito, tatto, gusto e olfatto.**
- **Marketing olfattivo:** rientra all'interno del Marketing sensoriale, in questo caso l'obiettivo è legare la vendita di un prodotto/servizio offerto ad uno dei cinque sensi, l'olfatto.
- **Offerta Esperienziale:** quando l'esperienza è essa stessa oggetto di offerta.

Obiettivo ultimo del Marketing sensoriale e olfattivo è quello di sedurre il cliente dal punto di vista emotivo stimolando ricordi e sensazioni mentali positive che lo indicano a comprare o a creare una immagine mentale positiva duratura nel tempo in modo da fidelizzare il cliente.

Un ristorante, una struttura ricettiva, un centro di benessere ma anche un semplice punto di vendita che ha avuto la capacità di dosare in modo intelligente musica, luci adeguate e particolari fragranze, avrà un'alta probabilità di fidelizzare i propri clienti.

In alcuni casi assistiamo ad esperienze che, pur nascendo come strumento accessorio per la vendita di beni servizi (Marketing Esperienziale) assumono un richiamo turistico proprio per la loro valenza emozionale.

Offerta e Turismo Esperienziale

Da alcuni anni si sta affermando quello che viene chiamato “**Turismo Esperienziale**”. Si assiste ad una evoluzione culturale di ciò che concerne la fruizione turistica. Si passa da un pacchetto turistico dove il turista ha un ruolo da spettatore (passivo, ad una offerta turistica dove il turista diventa attore (attivo) principale della stessa offerta. Nelle nuove forme di turismo, il pacchetto turistico, inteso a volte come insieme di servizi turistici (accoglienza, ricettività, ristorazione, intrattenimento, trasporto, ecc.), è in sostanza costituito dalle stesse emozioni vissute dal cliente. L’offerta turistica tende a trasformarsi sempre di più in una reale esperienza di vita (e educativa), in grado di coinvolgere emotivamente, intellettualmente e fisicamente l’ospite. In sostanza la richiesta turistica si sposta dal classico “cosa mi offri” a “cosa mi fai sentire”.

Le offerte esperienziali sicuramente sono in grado di far provare emozioni, e quindi, dal punto di vista emotivo, è giustificato per loro la definizione di “esperienza” ma è sul concetto di apprendimento, e su altri principi che vedremo tra poco, che trovano la vera base terminologica e su cui si basa il contenuto del nostro tentativo di fornire un aspetto formale al fenomeno del turismo esperienziale.

La bibliografia di settore non fornisce una definizione formale è univoca di turismo esperienziale, proveremo, in questa sede a fornirne una, partendo da alcuni concetti base.

Ripartiamo dalla definizione di Pine e Gilmore:

Esperienze: eventi memorabili che coinvolgono gli individui sul piano personale [Pine e Gilmore – 1999].

Esperienze multisensoriali: Esperienze che vedono un coinvolgimento polisensoriale (coinvolgimento di almeno due o più sensi: vista, udito, tatto, olfatto, gusto) (Ignazio Caloggero - 2019-2022)

Esperienza Culturale: Esperienza *multisensoriale che permette di approfondire la conoscenza di elementi di identità locali*”

Offerta Esperienziale: quando l’esperienza costituisce l’oggetto primario dell’offerta.

Turismo Esperienziale: quando l’offerta turistica comprende una o più offerte esperienziali.

Potremmo affermare, in linea di massima, che ogni offerta turistica di per sé è in grado di far provare emozioni. Potremmo in teoria affermare che ogni offerta turistica di per sé ci fa apprendere qualcosa. Per cui potremmo classificare tutte le offerte turistiche come “offerte esperienziali” in quanto capaci di coinvolgerci a livello emotivo, fisico e intellettuale o farci apprendere qualcosa (non necessariamente in termini positivi) ma sarebbe solo un modo di accomunare esperienze, che spesso tra di loro hanno poco in comune.

In alcuni casi assistiamo ad esperienze che, pur nascendo come strumento accessorio per la vendita di beni servizi (Marketing Esperienziale) assumono un richiamo turistico proprio per la loro valenza emozionale.

1.3 Modelli e ambiti delle esperienze

Il modello delle esperienze di Schmitt

Secondo la visione di Bernd H. Schmitt [Marketing Esperienziale 1999], l'esperienza deve essere considerata da un punto di vista modulare, egli classifica le esperienze tramite 5 moduli strategici esperienziali (SEM, cioè Strategic Experiential Module).

Le 5 tipologie di esperienza provocate da stimoli differenti che formano la base del marketing esperienziale sono, secondo Schmitt:

- **Sense (senso)**
- **Feel (sentiment)**
- **Think (pensiero)**
- **Act (azione)**
- **Relate (relazione).**

Sense: L'esperienza che coinvolge i sensi.

Si appella ai sensi e ha l'obiettivo di fornire al consumatore un'esperienza sensoriale attraverso un coinvolgimento polisensoriale: vista, udito, tatto, gusto e olfatto

Feel: L'esperienza che coinvolge sentimenti ed emozioni.

Richiama i sentimenti interiori dei consumatori e ha l'obiettivo di accrescere la fedeltà dei consumatori creando un'esperienza di tipo affettivo del consumatore con il brand aziendale. Per raggiungere tale obiettivo l'impresa deve riuscire a suscitare nell'individuo stati d'animo, emozioni e sentimenti di varia natura e intensità caratterizzati dalla positività.

Pubblicità Dior Miss Dior con Natalie Portman - novembre 2018

https://youtu.be/9Y_33PA11XA



SKY Emozioni senza nome

<https://youtu.be/74FgLyQ7wLo>



Think: L'esperienza cognitiva.

Si appella all'intelletto e ha l'obiettivo di creare esperienza cognitive e di problem-solving.

Act: le esperienze che coinvolgono la fisicità.

Spinge l'individuo a vivere esperienze corporee e interagire con altri individui. L'obiettivo è arricchire la vita del consumatore, migliorando le sue esperienze fisiche e mostrandogli modi alternativi di agire.

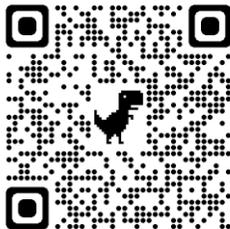
Experiential Marketing Campaign - Vitamin Water

<https://youtu.be/EIdUzGo6BUM>



Nike: This is us.

https://youtu.be/1OYi2pbNK_4



Relate: le esperienze che derivano dalle interazioni e relazioni con gli altri.

Ingloba anche gli aspetti di Sense, Feel, Think e Act. Il *relate* fa relazionare l'individuo nel contesto socioculturale, stimolando le relazioni sociali che coinvolgono il Brand. Obiettivo è creare una brand community che vede il marchio aziendale come punto di riferimento.

Spot Harley-Davidson

<https://youtu.be/16brzoKerxg>



Spot Apple Think different 1997.

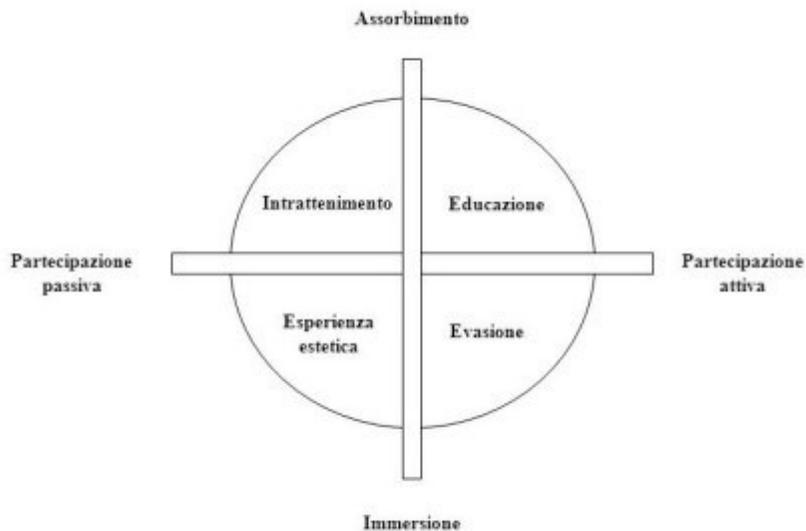
<https://youtu.be/q4gF1PNhXNE>



Per attivare i moduli Sense, Feel, Think, Act e Relate, l'impresa deve ricorrere a strumenti che si definiscono Fornitori di Esperienza Experience Provider (ExPro):

- La comunicazione
- Le persone
- I siti web e i multimedia
- Gli spazi espositivi
- L'identità visiva/verbale
- La presenza del prodotto

Gli ambiti delle esperienze di Pine e Gilmore



Fonte: Pine e Gilmore [L'economia delle Esperienza 1999]

Nel modello di Pine e Gilmore vengono individuati quattro ambiti delle esperienze:

La prima dimensione (lungo l'asse orizzontale) degli ambiti dell'esperienza corrisponde al livello di partecipazione degli ospiti, si parte da una **Partecipazione passiva**, in cui i clienti non agiscono né influiscono in modo diretto sulla performance (es. i frequentatori dei concerti di musica classica, che vivono l'esperienza come semplici ascoltatori) fino ad arrivare ad una **Partecipazione attiva**, in cui i clienti agiscono personalmente sulla performance o sull'evento che produce l'esperienza (es. i partecipanti alle varie forme di turismo d'avventura compreso l'escursionismo).

La seconda dimensione (lungo l'asse verticale) descrive il tipo di connessione o rapporto ambientale che unisce i clienti con l'evento o la performance, rappresentato. Si parte dall'**Assorbimento**, dove l'esperienza "penetra" nella

persona attraverso la mente (es. quando si guarda un film alla TV) fino ad arrivare alla **Immersione**, dove la persona “entra dentro” l’esperienza prendendo fisicamente o virtualmente parte all’esperienza stessa (es. guardare un film al cinema con strumenti che aumentano la realtà virtuale).

L’unione di queste dimensioni definisce i quattro ambiti di un’esperienza:

- intrattenimento,
- educazione,
- evasione
- esperienza estetica.

Questi ambiti sono mescolati fra loro in misura e proporzioni diverse, a seconda del tipo d’esperienza e dell’ospite coinvolto, contribuendo a creare eventi unici, personali e irripetibili.

Il grado di coinvolgimento del cliente dipende sia dal cliente stesso (livello di predisposizione ad essere coinvolti in un dato evento) sia dall’organizzazione che offre l’esperienza (capacità di coinvolgere i clienti).

- **L’ambito dell’intrattenimento:** si verifica quando le persone assorbono passivamente gli eventi, attraverso uno o più sensi, come solitamente capita quando si ascolta della musica, si guarda un film o si legge per piacere.
- **L’ambito dell’educazione:** anche nelle esperienze educative, le persone assorbono gli eventi, ma a differenza dell’intrattenimento, l’educazione implica la partecipazione attiva dell’individuo.
- **L’ambito dell’esperienza estetica:** in queste forme di esperienze gli individui si immergono in un evento o ambiente ma restano passivi. Le tipiche esperienze estetiche sono quelle turistiche, come visitare un parco naturale, una galleria d’arte o un museo. L’estetica di un’esperienza può

essere del tutto naturale (es. parco naturale), essenzialmente artificiale (es. parco tematico), o una realtà intermedia. E' opportuno chiarire che l'esperienza di per se non è artificiale: ogni esperienza creata nell'individuo è reale, indipendentemente dal fatto che alla base dell'esperienza ci sia un evento naturale o artificiale.

- **L'ambito dell'evasione:** le esperienze di evasione implicano un'immersione nell'evento e partecipano in modo attivo. Rispetto alle esperienze puramente di intrattenimento o educative l'ospite è in questo caso del tutto immerso in esse, come succede per le esperienze estetiche, ma grazie alla sua partecipazione attiva diventa attore protagonista dell'evento che costituisce l'esperienza. Un esempio di evasione sono le offerte del turismo d'avventura (escursioni) o la partecipazione diretta a sport estremi (kayak).

Partecipando a un'esperienza **estetica** gli ospiti vorranno **essere lì**, a un'esperienza di **intrattenimento** vorranno **guardare**, a un'esperienza **d'evasione** vorranno **provare**, a un'esperienza **educativa** vorranno **imparare**. [Pine e Gilmore: L'economia delle Esperienza 1999].

Le esperienze più ricche e coinvolgenti comprendono aspetti di tutti e quattro gli ambiti.

“Quando tutti e quattro domini si trovano nella stessa ambientazione, allora e solo allora lo spazio diviene un luogo speciale per mettere in scena una esperienza”. Pine e Gilmore: L'economia delle Esperienza 1999.

1.4 I Principi del Percorso Esperienziale

Nel proseguo del discorso, verrà spesso usato il termine **percorso**, preferendolo al termine **offerta** per sottolineare il fatto che un percorso è un insieme di attività legate tra di loro, che mirano ad uno scopo ben preciso ma che non necessariamente devono configurarsi come una offerta turistica.

Un percorso esperienziale, al fine di essere considerato veramente tale, dovrebbe rispettare una serie di principi che lo caratterizzano, eccoli:

1. **Multisensorialità:** Il percorso esperienziale deve prevedere attività di tipo multisensoriale (coinvolgimento dei sensi: vista, udito, tatto, olfatto e laddove possibile, gusto)
2. **Identità locali:** Il percorso esperienziale deve permettere di approfondire la conoscenza di elementi di identità locale
3. **Unicità:** il percorso esperienziale deve presentare caratteristiche di unicità
4. **Relazioni umane:** il percorso esperienziale deve essere basato sulle relazioni umane
5. **Partecipazione diretta:** il percorso esperienziale deve prevedere la partecipazione diretta dell'ospite ad alcune attività
6. **Apprendimento esperienziale:** il percorso esperienziale deve prevedere una fase di apprendimento attraverso la partecipazione diretta dell'ospite ad alcune attività
7. **Approccio tematico:** ogni percorso dovrà essere costruito a partire da un tema che lo caratterizza e che ne costituisce il filo conduttore
8. **Approccio estetico:** l'approccio estetico, è uno degli elementi, assieme a quello della partecipazione diretta, alla base del concetto di "immersione". Gli eventi che costituiscono "la messa in scena dell'esperienza" devono essere progettati in modo da dare importanza a tutti gli aspetti che possano influire sull'estetica: l'atmosfera, il senso del bello, il luogo scelto per

l'esperienza, la trama (sceneggiatura) che deve essere coerente con il tema scelto ed il luogo individuato.

9. **Intrattenimento:** il percorso esperienziale dovrebbe anche prevedere dei momenti di intrattenimento che arricchiscono e rendono piacevole l'esperienza.
10. **Immersione:** Il principio di immersione è in realtà, la diretta conseguenza dell'applicazione dei principi di multisensorialità, partecipazione diretta e approccio estetico. Tecniche immersive possono essere implementate al fine di creare un ambiente scenico che vede i partecipanti immersi in un contesto multisensoriale.

I livelli di Esperienza sono legati al livello di applicazione di tali principi.

Esperienze (a carattere prevalentemente commerciale)

- **Esperienza (Primo Livello):** Esperienza multisensoriale, che presenta caratteristiche di unicità” (principi 1, 3)
- **Esperienza Autentica (Secondo Livello):** “Esperienza multisensoriale, unica, basata sulle relazioni umane, che prevedono la partecipazione diretta degli ospiti, e basata su un approccio tematico” (principi 1, 3, 4, 5, 7)
- **Esperienza Piena (Terzo Livello):** “Esperienza multisensoriale, unica, tematica e immersiva, basata sulle relazioni umane, che prevede la partecipazione diretta degli ospiti nelle attività che costituiscono l'esperienza stessa” (principi 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10)

Esperienze Culturali

- **Esperienza Culturale (Primo Livello):** “Esperienza multisensoriale che permette di approfondire la conoscenza di elementi di identità locali” (principi 1, 2, 3)
- **Esperienza Culturale Autentica (Secondo Livello):** Esperienza multisensoriale, unica, basata sulle relazioni umane, che permette la

comprensione di elementi di identità locale attraverso la partecipazione diretta nelle attività che costituiscono l'esperienza stessa" (principi 1, 2, 3, 4,5, 6, 7)

- **Esperienza Culturale Piena (Terzo Livello):** Esperienza multisensoriale, unica, tematica e immersiva, basata sulle relazioni umane, che permette la comprensione di elementi di identità locale attraverso la partecipazione diretta nelle attività che costituiscono l'esperienza stessa" (principi 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10)

A differenza di quanto da me fatto in passato, ho voluto distinguere le Esperienze a carattere prevalentemente commerciali da quelle prettamente culturali, a seconda o meno del coinvolgimento, nell'offerta, di aspetti riguardanti le identità locali (Patrimonio Culturale).

Principi esperienziali endogeni ed esogeni

Un altro aspetto da prendere in considerazione è quello di considerare l'applicabilità endogena o esogena del principio in base al tipo di attività esperienziale

- **Principio endogeno:** il principio è rispettato dalla natura stessa dell'offerta esperienziale
- **Principio esogeno:** il principio è rispettato integrando elementi che arricchiscono l'esperienza.

Prendiamo ad esempio il principio della multisensorialità.

Una passeggiata nei campi, a diretto contatto con la natura o nei luoghi di produzione in un ambiente rurale può essere una occasione di una esperienza multisensoriale davvero unica (requisito endogeno):

- **Tatto:** percepire gli effetti del vento sulla pelle e toccare con le mani fiori, animali, alberi;
- **Udito:** il suono degli insetti, degli animali o i rumori della natura;
- **Olfatto:** l'odore dei fiori, del fieno, dell'uva pestata, del vino, dell'olio spremuto, delle erbe aromatiche;
- **Vista:** la visione delle bellezze naturali, culturali o degli animali incontrati o dei cibi degustati:

Il requisito di multisensorialità può essere applicato anche in altri contesti in modo esogeno, semplicemente aggiungendo, laddove si rende necessario, elementi che arricchiscono l'esperienza: **luci, odori, suoni, ambienti immersivi** ed altri stimoli sensoriali.

I macro-obiettivi del processo esperienziale

Di seguito, una suddivisione dei principi del percorso esperienziale (tra parentesi), in base a quelli che possiamo considerare i macro-obiettivi del processo esperienziale.

- **Esperienze attraverso i sensi** (coinvolgimento sensoriale) (1, 5, 7, 8, 10)
- **Esperienze attraverso le emozioni** (coinvolgimento emotivo) (2, 3, 4, 6, 9)

I principi non vanno visti come appartenenti in senso stretto ad uno dei macro-obiettivi citati in quanto ogni principio in realtà può costituire un elemento rafforzativo di altri principi inseriti in altri macro-obiettivi. Anche i due macro-obiettivi presentati non vanno visti in modo autonomo, **infatti, ad esempio, il coinvolgimento sensoriale sono elementi essenziali anche per il coinvolgimento emotivo.**

Esperienze attraverso i sensi (coinvolgimento sensoriale)

I principi particolarmente interessati e che concorrono al coinvolgimento sensoriale sono:

1) Approccio Multisensoriale

5) Partecipazione

7) Approccio tematico

8) Approccio estetico

10) Immersione

Le esperienze dirette e le osservazioni svolte sul campo sono di per se multisensoriali (1) in quanto comportano il coinvolgimento di gran parte dei sensi: vista, udito, tatto, olfatto e in alcuni casi, gusto. La partecipazione diretta dei partecipanti (5) in attività svolte in un ambiente accuratamente curato dal punto di vista estetico (8) contribuirà a rendere l'esperienza anche immersiva (10).

Anche un tema (7) coerente che costituisce il filo conduttore del percorso interpretativo contribuirà al principio di immersione e quindi al coinvolgimento sensoriale.

Esperienze attraverso le emozioni (coinvolgimento emotivo)

Ricordando che il coinvolgimento sensoriale è elemento essenziale anche per il coinvolgimento emotivo, gli altri principi particolarmente interessati e che concorrono, assieme a quelli elencati, al coinvolgimento emotivo sono:

2) Approccio culturale (identità locali)

3) Unicità

4) Approccio relazionale (centralità dei partecipanti)

6) Processo educativo (apprendimento esperienziale)

9) Intrattenimento

I principi Approccio culturale (2) e Unicità (3), sono principi endogeni nei percorsi esperienziali culturali e sono alla base del coinvolgimento emotivo dei partecipanti.

Un percorso esperienziale, di qualunque tipo esso sia, dovrebbe essere caratterizzato dal fatto di essere un processo interattivo che si traduce in una forte relazione tra chi offre l'esperienza e chi la riceve (4). Si assiste ad una forma di personalizzazione dell'esperienza, anche in base alla personalità dell'ospite che assume un ruolo centrale.

La presenza di momenti di apprendimento esperienziale (6) in cui è prevista la partecipazione diretta degli ospiti, oltre a rafforzare il principio di immersione e quindi un maggior coinvolgimento sensoriale, costituisce anche elemento di coinvolgimento emotivo. E' questo il caso, ad esempio, di percorsi esperienziali che prevedono momenti di apprendimento diretto e realizzati nei centri di produzione (cantine, birrifici, frantoi, fattorie, ecc.) e nelle attività didattiche in laboratorio o sul campo.

I momenti di intrattenimento (9) sono sicuramente utili ai fini di un coinvolgimento emotivo dei partecipanti, soprattutto se vedono il coinvolgimento diretto dei partecipanti in attività ludiche e ricreative legate ad aspetti considerati identità culturali (danzare, giocare, cantare, ecc.).

1.5 Il Teatro come modello dell'esperienza

Nella fase di ideazione e progettazione di un percorso esperienziale, può essere di aiuto utilizzare un modello rappresentativo dell'esperienza: lo **spettacolo teatrale**.

Elementi alla base dell'esperienza vista come spettacolo teatrale sono

- **La Produzione (chi):** L'organizzazione (o "regista di esperienze") è chi ha la responsabilità di ideare e mettere in scena l'esperienza
- **Lo spettacolo (cosa):** l'offerta esperienziale che sarà caratterizzata da un tema e una trama (sceneggiatura)
- **Gli attori (con chi):** le persone dello staff coinvolte nell'offerta esperienziale
- **Il Pubblico (per chi):** gli ospiti. In realtà gli ospiti nel momento in cui vengono coinvolti attraverso una partecipazione attiva diventano essi stessi attori e contribuiranno allo spettacolo
- **Il Palcoscenico (dove):** la location scelta per l'esperienza che può essere un luogo fisico limitato ma in alcuni casi essere costituito dal territorio stesso.

Elementi della messa in scena

Inoltre, in sede di messa in scena dell'esperienza può essere utile tenere conto dei seguenti elementi [L'economia delle Esperienza: Oltre il servizio -1999-2013]

1. Tematizzare l'esperienza
2. Inserire indizi positivi (stimoli) che armonizzano le impressioni
3. Eliminare gli indizi negativi che distolgono dal tema
4. Coinvolgere i cinque sensi
5. Integrare con oggetti ricordo (souvenir)

Tematizzazione dell'esperienza

Il tema costituisce il punto di partenza dell'esperienza, esso è il filo conduttore che permette di individuare, il luogo, la trama e gli elementi scenografici più adatti per rendere l'esperienza veramente memorabile.

Se si tratta di offerta esperienziale culturale il tema dovrebbe essere in armonia con il territorio di appartenenza, alcuni ambiti di appartenenza dove individuare ispirazione per i temi da scegliere, possono essere:

- Cultura e tradizioni
- Artigianato artistico
- Saperi e Antichi Mestieri
- Miti e Leggende
- Enogastronomia
- Aspetti naturali caratterizzanti il territorio
- Aspetti legati ai luoghi della memoria (eventi storici, letterali, filmici, ecc.)

Inserire indizi positivi (stimoli) che armonizzano le impressioni

Gli indizi positivi che rafforzano l'esperienza possono essere fisici o comportamentali

Indizi fisici:

- visioni
- odori
- sapori
- suoni

Indizi comportamentali legati al ruolo.

- Comportamento del personale adeguato
- Vestiario adeguato
- Linguaggio a tema e adeguato

Eliminare gli indizi negativi che distolgono dal tema

Gli indizi precedentemente descritti possono essere positivi ma anche negativi: suoni, e visioni fuori contesto possono disturbare l'esperienza, così come aspetti architettonici trascurati o incoerenti con il tema sono da considerare indizi che contraddicono o distolgono l'attenzione dal tema e quindi disorientano l'ospite rendendo meno memorabile l'esperienza.

Anche un numero eccessivo di indizi, apparentemente inseriti per migliorare il contenuto dell'esperienza può distogliere l'attenzione dal tema: un interlocutore troppo prolisso, un eccesso di contenuti scenografici. E' opportuno sempre avere in mente l'antico detto: il troppo stropia (o storpia).

Coinvolgere i cinque sensi

Tanto più una esperienza sarà capace di coinvolgere tutti i sensi dell'ospite tanto più contribuirà ad un percorso immersivo e quindi memorabile

Integrare con oggetti ricordo (souvenir)

Gli oggetti ricordo permettono di estendere l'esperienza e costituiscono una testimonianza tangibile della stessa. In particolar modo se gli oggetti costituiscono il risultato di una parte della esperienza (es: piccoli oggetti di artigianato artistico realizzati in proprio durante l'esperienza)

1.6 La Gastrofisica

Gastrofisica

Da alcuni anni, in ambito enogastronomico, si usa il termine “gastrofisica”. Il termine è stato coniato da Charles Spence, psicologo sperimentale e professore universitario presso l'Università di Oxford, autore nel 2017 del libro *Gastrophysics. The new science of eating* e tradotto e pubblicato in italiano nel 2020 da Readrink con il titolo “Gastrofisica. La nuova scienza del mangiare”.

Nel libro Spence dà la seguente definizione di gastrofisica”

Studio scientifico dei fattori che influenzano la nostra percezione sensoriale mentre assaggiamo cibi e bevande¹

Il termine deriva dalla unione di due parole: gastronomia e psicofisica, dove quest’ultima identifica lo studio scientifico della percezione.

La gastrofisica è alla base di molte esperienze enogastronomiche, Spencer sottolinea giustamente che la disciplina non si applica solo ai cibi e bevande di lusso in quanto lo studio dei fattori che influenzano i nostri sensi mentre mangiamo e beviamo possono trovare applicazione in qualunque contesto enogastronomico, soprattutto se si vuole applicare un principio importante delle esperienze, quello della multisensorialità. La gastrofisica riguarda infatti lo studio dei cinque sensi: gusto, olfatto, vista, udito e tatto.

¹ Charles Spence – Gastrofisica. La nuova scienza del mangiare pag. 22

Gusto

Uno dei cinque sensi di cui l'uomo è dotato: è il senso specifico esercitato attraverso gli organi gustativi o organi del gusto (papille contenute nelle varie parti della cavità orale, nervo glossofaringeo, corda del timpano), per mezzo del quale viene riconosciuto e controllato il sapore delle sostanze introdotte nel cavo orale. (Treccani)

Il gusto è quindi la sensazione prodotta quando una sostanza in bocca reagisce chimicamente con i recettori presenti sulle papille.

Di norma vengono indicati cinque gusti fondamentali (o primari):

- Dolce,
- Aspro,
- Salato,
- Amaro,
- Umami

L'ultimo gusto citato, l'Umami (termine giapponese che significa “gusto delizioso”), è un gusto proveniente dall'acido glutammico e spesso associato ad un suo derivato conosciuto come glutammato monosodico, presente per esempio, nei pomodori o nel parmigiano e tipico dei dadi da brodo.

Alcuni ricercatori suggeriscono di inserire altri gusti tra questi il **kokumi**, il **metallico** e l'**acido grasso**

La combinazione dei gusti primari genera tutti gli altri. Ogni gusto è in grado, interagendo con gli altri di esaltare o “coprire” gli altri gusti.

Inoltre, la percezione del gusto può essere influenzata anche da altri aspetti quali il colore e l'odore.

Di norma è difficile sentire solo e distintamente un solo gusto, a meno di casi particolari, come aver esagerato con il sale e il cibo risulta troppo salato.

La mappa del gusto

Per molti anni si è pensato che le papille reagiscano diversamente ai vari gusti a seconda della loro posizione, che ogni gusto è riconosciuto da una parte specifica.

In realtà non è così i percettori gustativi sono distribuiti uniformemente sulla lingua e la percezione dei gusti è distribuita indifferentemente in tutta la lingua e anche in altre zone della bocca.

La concezione errata della mappa del gusto ha avuto da una traduzione errata di un articolo scritto nel 1901 “Zur Psychophysik des Geschmackssinnes” (Sulla Psicofisica del Gusto), che rilevava piccole differenze nella soglia di percezione del gusto in differenti regioni della lingua. Nel 1942 lo psicologo americano **Edwin Boring**, tradusse il testo in inglese: nella sua versione però non si affermava che la lingua umana ha zone di sensibilità relativa ai gusti, ma al contrario che certe zone avvertivano solamente quei determinati gusti. Altre traduzioni successive hanno favorito la credenza della mappa del gusto.

Uno degli errori frequenti è considerare aspetti quali: il bruciore causato dal peperoncino, la freschezza provocata da una caramella alla menta come fossero gusti, non lo sono, in quanto dovremmo parlare di **sapori**.

Sapori

I termini gusto e sapore sono spesso usati come sinonimi ma non lo sono.

I sapori derivano dall'effetto combinato di gusto, processi olfattivi e dalla attivazione chimica di recettori per lo stimolo fisico (chemestesi).

L'olfatto è il senso che maggiormente influenza i sapori in quanto ha una connessione diretta con il cervello.

Il cibo è composto da molecole, con il processo di masticazione, le molecole di aroma si staccano dal cibo risalendo fino alla cavità nasale (percezione retronasale). Qui migliaia di recettori rilevano, analizzano gli odori e mandano le informazioni al cervello per elaborarle. Il risultato di tale elaborazione non è altro la sensazione che noi chiamiamo **gusto**.

Se proviamo a tapparci il naso, escludendo, o comunque riducendo il processo olfattivo, rimarrà solo il gusto, come spesso avviene quando siamo raffreddati e perdiamo il piacere del sapore nei cibi che mangiamo.

L'esperienza gustativa è quindi multisensoriale, come ricorda Charles Spence, anche mordere un'albicocca fresca si rivela una esperienza multisensoriale, in quanto il cervello mette assieme il profumo, il sapore, la consistenza, il colore, il suono dei denti che affondano nella polpa succosa, per non parlare della sensazione pelosa della buccia sulla mano e all'interno della bocca².

² Charles Spence – Gastrofisica. La nuova scienza del mangiare pag. 18

Aspettative che influenzano il gusto (psico-gusto)

Il gusto può essere influenzato da molti aspetti in particolare dalle aspettative scaturite ad esempio

- dal **prezzo** (“se costa deve essere buono”),
- dall’**etichetta** (se gradevole favorisce il giudizio positivo),
- dal **marchio** (si ritiene, non sempre a buon ragione, che marchi noti e famosi, siano garanzia di qualità),
- dal **colore**: si presume che alcuni colori facciano pensare a determinati gusti, il verde alla mente, il rosa alla frutta, ecc.
- la **descrizione**: descrivere, in modo positivo o negativo un cibo, creerà delle aspettative positive e negative che influenzeranno a capacità di giudizio finale.
- **ricordi**: anche i ricordi legati al cibo che stiamo assaggiando influenzerà il giudizio sul gusto
- **atmosfera**: se gradevole e in armonia con ciò che stiamo mangiando, rafforzerà, in senso positivo l’esperienza enogastronomica.

Gusto e olfatto

Gli odori possono essere percepiti in due modi:

- **Percezione ortonasale:** gli odori che dall'ambiente esterno arrivano direttamente al naso
- **Percezione retronasale:** quando si mangia o si beve, le molecole di aroma, che sono leggere e volatili, lasciano i cibi o le bevande e risalgono dal fondo della bocca fino alla cavità nasale.

In alcuni casi vengono usati aromi di sottofondo (**aromi atmosferici**) per creare un'atmosfera o un clima particolare che serve a rafforzare l'esperienza enogastronomica. In tal caso è sempre opportuno stare attenti affinché il profumo di sottofondo non vada in competizione con gli aromi del cibo stesso (**aromi in primo piano**)³.

I profumi possono essere anche usati per stimolare ricordi e associazioni mentali positive.

La Vista: Cibo e colori “mangiare con gli occhi”

L'impatto visivo di un alimento può condizionare la personale percezione del gusto. Infatti, il gusto è influenzato da ciò che si vede mentre si mangia. La percezione degli aromi e dei sapori è condizionata dalla intensità e dalla tonalità dei colori.

Ogni colore, contribuisce alla trasmissione di informazioni sulla commestibilità, sull'identità e l'intensità di sapore e gusto portando a scegliere determinati alimenti rispetto ad altri.

³ Charles Spence – Gastrofisica. La nuova scienza del mangiare pag. 99

Da una ricerca condotta da Supreet Saluja, Richard J Stevenson nel 2018 “Cross-Modal Associations Between Real Tastes and Colors” emerge che ci sarebbe una certa tendenza a far sì che:

- Il dolce è rappresentato da rosa e rosso;
- L’acido da giallo e verde;
- Il salato da bianco e blu;
- L’amaro da nero e viola.

Andando ad applicare il ragionamento inverso, quindi partire da un colore per collegare un sapore, i risultati sono leggermente diversi e non sempre uniformi tra loro. Infatti, possono esserci diversi significati in base alla cultura o alle associazioni mentali emotive di ogni individuo.

In genere:

- Il rosso ricorda il sapore piccante,
- Il verde ricorda il sapore aspro e acerbo,
- Il giallo ricorda il sapore acido,
- Il blu ricorda un sapore artificiale o salato,
- L’arancione ricorda un sapore speziato,
- Il rosa ricorda il sapore dolce,
- Il viola ricorda un sapore amabile,
- Il marrone ricorda un sapore bruciato,
- Il nero ricorda il sapore amaro,
- Il bianco si rivela insapore o dolce.

Questa tipologia di associazione viene utilizzata a volte nell'ambito del **marketing esperienziale** e per l'ideazione del **packaging**. Anche la forma condiziona la personale percezione del gusto ecco quindi perché l'arte di apparecchiare così come **food design**, da anni si sta diffondendo sempre di più.

Anche qui come avviene per l'arte a volte si prende forse un po' troppo sul serio questa disciplina o si passa da gusto del bello a quello dello stupire a tutti i costi.

L'udito

L'udito e in particolare i suoni possono influenzare l'esperienza enogastronomica, infatti, oltre a incidere in modo positivo o negativo sul nostro stato d'animo, possono modificare anche il gusto degli alimenti, alterandone addirittura la percezione.

Ad esempio, Il rumore del mare riesce a far esaltare il sapore delle ostriche così come alcuni suoni associati all'estate potrebbero far esaltare la freschezza percepita delle fragole.

Charles Spence, attraverso le sue ricerche, ha scoperto che alcuni suoni possono influenzare le papille gustative delle persone e che la musica può far sembrare il cibo il 10% più dolce o salato.

E' opportuno tenere presente che durante il pasto, stimoli uditivi esterni intensi e/o prolungati possono diminuire la sensibilità ai sapori. Il Rumore non colpisce solo l'udito ma anche il "gusto.

Ad esempio, la musica e l'intero ambiente spesso incidono sugli stessi comportamenti degli ospiti.

Di seguito alcuni esempi.

- La musica di sottofondo eccessiva può essere un disturbo, oltre a non facilitare a volte, la semplice comunicazione tra i commensali.
- La musica ad alto volume e ritmata tende a creare una atmosfera che porta a ridurre i tempi di permanenza in un locale dove si mangia o beve, viene, infatti usata in alcuni locali per far liberare prima i posti.
- La musica classica crea un'atmosfera rilassante, tende a far rimanere di più e far predisporre il cliente a pagare di più il servizio.

Ovviamente il tipo di musica deve adattarsi anche al contesto, probabilmente non capiterà di frequente sentire la musica classica in un fast food o in una birreria bavarese.

I suoni della preparazione

I suoni possono costituire:

- **stimoli positivi:** creano aspettative e migliorano la percezione dei sapori. Ad esempio, il rumore del macinino del caffè (se non troppo forte e con frequenza non eccessivamente alte) è uno stimolo positivo;
- **stimoli negativi:** sentire il suono del microonde che segnala la fine del riscaldamento, in un ristorante di lusso, potrebbe essere visto come suono non positivo da moltissimi commensali.

Anche i suoni intrinseci degli alimenti che avvengono durante la masticazione possono essere uno stimolo positivo, ad esempio il croccante delle patatine. Addirittura, in alcuni, casi come appunto quello delle patatine si creano i sacchetti che li contengono in modo da avere un certo rumore che ricorda il concetto della croccantezza.

I suoni della preparazione in cucina, se ben selezionati, possono stimolare e creare aspettative che favoriscono i giudizi relativi ad una esperienza enogastronomica. Alcuni chef offrono esperienze arricchite dai suoni della preparazione.

Food Ensemble - Cucina Elettronica

I **Food Ensemble** sono tre giovani artisti che cucinano dal vivo e trasformano i rumori della preparazione, in brani che accompagnano la degustazione. I piatti vengono realizzati davanti agli occhi dello spettatore proprio come in uno show cooking, i rumori della preparazione si trasformano e diventano musica, dal vivo come in un concerto live. L'esperienza è costituita da una degustazione di quattro portate unito ad un concerto di quattro composizioni. L'Ensemble è composto da **Francesco Sarcone**, musicista e premiato sound designer, manipolatore di suoni per comporre musica espressa, **Andrea Reverberi**, chef formato nelle cucine tradizionali, amante della commistione di sapori ed esperienze e **Marco Chiussi** fonico, sous-chef e Sommelier.

Food Ensemble - Cucina Elettronica

<https://youtu.be/CewcbMXMr18>



The Fat Duck Sound of the Sea

https://youtu.be/R_6vJ4jB0B0



Il Tatto

La stimolazione tattile nella bocca cattura il sapore, ma l'esperienza gustativa è anche influenzata dall'esperienza tattile che si prova toccando direttamente il cibo con le mani.

1.7 L'Atmosfera

L'atmosfera nel suo complesso, vista come componente estetica dell'ambiente, i suoni, gli odori, le forme degli oggetti, dei piatti, degli stessi tavoli, delle stanze degli ospiti, degli arredi e perfino la morbidezza della sedia o dei divani su cui siamo seduti, così come dei letti influenza l'esperienza che viene offerta.

L'atmosfera può essere legata in modo diretto ai luoghi in cui la struttura che offre l'esperienza è inserita o creata specificatamente all'interno degli eventuali eventi aggiuntivi che arricchiscono l'offerta primaria: eventi enogastronomici, eventi culturali, eventi espositivi, spettacoli di intrattenimento, servizi aggiuntivi offerti.

Anche la comodità dei posti a sedere incide sui tempi di permanenza, posti comodi tendono a far rimanere di più i commensali, posti scomodi porteranno a ridurre i tempi di permanenza nel locale dove si mangia o si beve.

L'atmosfera incide in qualche modo anche sulle scelte. Un gruppo di ricercatori fece un esperimento in un supermercato inglese, e scoprì che, quando riproduceva musica francese con fisarmonica i clienti compravano più bottiglie di vino francese (77% rispetto alle altre bottiglie) la percentuale si riduceva al 23% se si riproduceva musica da birreria tedesca. Allo stesso modo le bottiglie di vino tedesco erano il 73% se si riproduceva la musica da birreria tedesca che si riduceva al 27% se la musica diffusa era la musica francese con la fisarmonica⁴.

⁴ Charles Spence – Gastrofisica. La nuova scienza del mangiare

Ristorante Ultraviolet di Shanghai

Il ristorante **Ultraviolet** a Shanghai, creata dal famoso chef francese Paul Pairet è noto per offrire esperienze enogastronomiche, multisensoriali, immersive e atmosferiche. Il ristorante può ospitare solo dieci persone per volta, durante il pasto, la sala da pranzo, che è inizialmente spoglia e bianca, si trasforma attraverso luci, suoni e profumi, creando un'atmosfera che cambia con ogni portata servita. Ad esempio, una versione della sala, chiamata "Autumn Soil", assomiglia a una foresta incantata. La tecnologia utilizzata include luci, proiettori, diffusori di profumi, telecamere a infrarossi e un sistema di suono surround, tutti controllati da remoto da una "Techno Room"

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-ultraviolet-di-shanghai/>



Gidleigh Park Hotel

"Il Gidleigh Park Hotel è un lussuoso hotel e ristorante situato a Gidleigh, nelle vicinanze di Chagford, nel Devon, Inghilterra. Questo incantevole hotel è posizionato sulle sponde del fiume Teign e gode di una posizione eccezionale proprio ai margini del Dartmoor National Park. Questo contesto contribuisce a creare un'atmosfera di tranquillità e romanticismo all'interno di una casa di campagna in stile Tudor, splendidamente arredata dalla famiglia Brownsword.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/gidleigh-park-hotel/>



1.8 Piano Strategico del Turismo 2023-2027

Non è questa la sede per una descrizione del Piano Strategico del Turismo (PST 2023-2027) ma mi preme ricordare la connessione degli argomenti trattati in questo documento con gli elementi del PST 2023-2027.

Il PST partendo dall'individuazione delle seguenti linee di indirizzo: promozione, investimenti, qualità, inclusione, formazione e sostenibilità, individua cinque aree prioritarie di intervento:

1. Un modello condiviso di governance e monitoraggio
2. Un turismo digitale
3. Un turismo sostenibile e integrato
4. Un turismo per tutti: in sicurezza, accessibile e di qualità
5. Una formazione di alto livello

Che si traducono nei seguenti cinque pilastri strategici di intervento per promuovere la competitività del settore e attestare l'Italia come player internazionale di riferimento:

- **Governance:** Un modello condiviso di governance e monitoraggio tra le Regioni e lo Stato che abbia come obiettivo la realizzazione e il consolidamento di un processo decisionale partecipato ed efficace
- **Innovazione:** Implementazione del processo di digitalizzazione e innovazione della filiera turistica anche al fine di rafforzare un turismo digitale
- **Qualità e Inclusione:** Per rafforzare un turismo inclusivo e di qualità.
- **Formazione e Carriere Professionali Turistiche:** Riqualificazione e formazione del personale interessato alla filiera turistica con particolare attenzione al miglioramento delle competenze dei lavoratori del turismo e alla

definizione delle competenze previste per i nuovi profili professionali di alto livello. Individuazione di nuovi profili innovativi e di eccellenza.

- **Sostenibilità:** Favorire le varie forme di turismo sostenibile

I Pilastri sono da considerare dei principi trasversali che valgono per tutti gli obiettivi e gli interventi da effettuare negli otto comparti strategici individuati nel PST

I comparti strategici

Nel PST sono stati poi individuati otto comparti di rilevanza strategica per il turismo nazionale, ciascuno di essi destinatario di specifiche azioni.

1. **Turismo organizzato :** Fornitori di pacchetti turistici (Tour Operator, Agenzie Turistiche, ecc.);
2. **Fiere e MICE:** il settore Mice rappresenta un intero settore turistico e racchiude l'organizzazione di tutti i viaggi legati a convegni, fiere, congressi e viaggi di incentivazione per dipendenti, stakeholder e clienti di un'azienda (Strutture di organizzazione convegni, meeting, congressi, Centri Congressi, Agenzie di Organizzazione Eventi, Catene Alberghiere ed Hotel, Imprese di Allestimento, Aziende del settore Catering e di Trasporto, ecc.);
3. **Accessibilità e mobilità turistica:** trasporti;
4. **Wellness Tourism:** Oltre al segmento termale e SPA, tra le tipologie di turismo del benessere sono stati inseriti il turismo sportivo ed il cicloturismo;
5. **Turismo culturale:** Tale comparto comprende svariate forme di turismo: scolastico, religioso, esperienziale, enogastronomico, delle radici, sociale, ecc.;
6. **Strutture ricettive:** Il comparto comprende un ventaglio molto ampio che spazia molte offerte che spaziano dalle strutture alberghiere a quelle extra alberghiere, agli agriturismi, alle strutture open air, ciascuna delle quali destinataria di specifiche policy.

7. **Turismo leisure:** Nel comparto del turismo “leisure”, il PST fa ricadere una gamma molto eterogenea di attività, ambiti e modelli di fruizione e offerta, dal turismo montano, alla crocieristica e nautica da diporto, ai parchi tematici e tutto il mondo dell’entertainment, allo slow tourism (cammini, treni storici, ecc.);
8. **Turismo di alta gamma:** Il comparto fa riferimento al turismo di lusso, non solo nell’accezione della fruizione di beni e servizi costosi, ma inteso, secondo il PST, come una nuova attenzione verso benefici immateriali, come la qualità ed esclusività delle esperienze vissute e la soddisfazione intrinseca.

Alcune riflessioni sui collegamenti del PST 2023-2027 con quanto presentato in questo mio lavoro.

Turismo Esperienziale

Il PST 2023-27 ha introdotto, all’interno del comparto del turismo culturale, uno specifico capitolo che riguarda il turismo esperienziale.

Il Concetto di Offerta Esperienziale riguarda non solo il comparto del Turismo Culturale o quello di alta gamma ma, ad esclusione del comparto dei trasporti, riguarda in modo trasversale tutti gli altri comparti dove vengono proposte offerte turistiche nelle sue diverse declinazioni possibili.

Basta dare una occhiata all’elenco delle esperienze al capitolo 1.2 “Tipologie di Esperienze” per capire come le offerte esperienziale riguardano ormai un settore vastissimo che va anche oltre il settore turistico.

Basta effettuare una rapida ricerca all’interno del Piano Strategico del Turismo (PST) 2023-27 per constatare quante volte il termine 'esperienza' e le sue varie declinazioni appaiono: 'esperienza' (88), 'esperienze' (103), 'turismo esperienziale' (11) ed 'esperienziale' (34). Questo conteggio evidenzia l'importanza strategica e trasversale di questo concetto, il quale costituisce la base fondamentale del mio lavoro.

Qualità

Questo termine, oltre a riferirsi ad un pilastro trasversale all'intero PST, quindi valido per tutti i comparti assume una importanza strategica per lo stesso concetto di offerta esperienziale.

Il PST 2023/2027 parla esplicitamente di qualità dell'offerta esperienziale attraverso l'applicazione di un marchio di qualità esperienziale nel capitolo 10.2 (Turismo Culturale) ma essendo il concetto di marketing esperienziale applicabile a tutto il settore turistico e commerciale, è naturale pensare di applicare tale marchio a qualsiasi offerta turistica e commerciale.

Non esiste un'esperienza autentica senza la presenza della qualità. Tuttavia, affronteremo dettagliatamente questo argomento nel capitolo dedicato alla qualità esperienziale, poiché sarà prima necessario definire il concetto stesso di qualità e identificare gli strumenti per la sua misurazione e "certificazione" attraverso un marchio di qualità specifico. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, rimando al capitolo in cui presenterò il Marchio di Qualità Esperienziale.

Formazione e Carriere Professionali Turistiche

Anche in questo caso si tratta di uno dei pilastri strategici del PST 2023-27, le offerte esperienziali devono essere erogate da professioni adeguatamente formati, in possesso delle competenze necessarie e possibilmente riconosciute a norma di legge. Su questo aspetto rimando al capitolo che riguarda le professioni esperienziali.

2. I Principi del Percorso Esperienziale in pratica

Approfondiamo i dieci principi del Percorso Esperienziale chiarendoli con esempi operativi e casi di studio reali.

2.1. Multisensorialità

Principio 1: Multisensorialità

Il percorso esperienziale deve prevedere attività di tipo multisensoriale (coinvolgimento dei sensi: vista, udito, tatto, olfatto e laddove possibile, gusto).

Un percorso esperienziale di tipo multisensoriale vede il coinvolgimento di più sensi anche senza partecipazione diretta degli ospiti nelle attività che costituiscono l'esperienza.

Ad esempio, nella degustazione di prodotti tipici vengono stimolati almeno i seguenti sensi: vista, gusto, olfatto e udito.

Le **esperienze dirette** e le osservazioni svolte sul **campo** comportano il coinvolgimento di gran parte dei sensi: **vista, udito, tatto, olfatto e in alcuni casi, gusto.**

Il contatto con la natura, gli animali ed il cibo offrono innumerevoli occasioni di multisensorialità.

Una passeggiata nei campi o nei luoghi di produzione in un ambiente rurale può essere una occasione di una esperienza multisensoriale davvero unica: percepire gli effetti del vento sulla pelle, il suono degli insetti o degli animali, l'odore dei fiori, del fieno, dell'uva pestata, del vino, dell'olio spremuto, delle erbe aromatiche, così come toccare con le mani fiori, animali, alberi e tutto ciò che ci capita di incontrare durante la passeggiata (a parte le ortiche, non consiglieri di arrivare a tanto!).

Alcuni eventi spesso integrati con l'offerta esperienziale quali le escursioni e le visite guidate, di per se sono eventi multisensoriali, in questo caso il primo principio è da considerarsi endogeno, negli altri casi, come ad esempio i servizi alle persone, di intrattenimento o la stessa predisposizione delle camere e degli ambienti comuni della struttura in cui si è ospiti, dei tavoli e dello stesso cibo, si tratta spesso di aggiungere elementi che arricchiscono l'esperienza: **luci, odori, suoni, ambienti immersivi** ed altri stimoli sensoriali. Ad esempio, nel caso delle Guest Experiences è diffusa l'abitudine di utilizzare in modo saggio aromi ambientali, nelle Wellness Experiences anche quello è integrare il percorso con assaggio di tisane e/o degustazioni di vini o prodotti tipici (ovviamente in armonia con il contesto dell'esperienza e la realizzazione di un ambiente visivo stimolante e particolarmente rilassante)

Un aiuto alla Multisensorialità è dato quindi dall'utilizzo di tecniche e metodologie tipiche del **Marketing Sensoriale**.

I profumi, oltre ad aumentare e migliorare il gusto, come è il caso delle offerte enogastronomiche, possono essere anche usati per stimolare ricordi e associazioni mentali positive.

In alcuni casi vengono usati aromi di sottofondo (**aromi atmosferici**) per creare un'atmosfera o un clima particolare che serve a rafforzare l'esperienza (sia essa legata al servizio enogastronomico, sia essa legato ad altri tipi di servizi, quali il soggiorno in una struttura ricettiva, la permanenza in un centro benessere, o la permanenza all'interno di un punto vendita).

Charles Spence, nel suo libro "Gastrofisica: la nuova scienza del mangiare", racconta come il nonno che aveva un negozio di alimentari nel nord dell'Inghilterra, spargeva dei chicchi di caffè di prima qualità per terra, nello spazio dietro il bancone. Quando entrava un cliente, schiacciava i chicchi con il piede, rilasciando nell'aria un aroma che, sperava, li avrebbe spinti a comprare un po' di caffè.

Ho già descritto le esperienze multisensoriali del Ristorante Ultraviolet vediamo altri esempi:

Al **Fat Duck** viene servita la Gelatina alla quaglia e crema di scampi con sopra paté di fegato. Il piatto viene servito assieme a un centrotavola di rovere con il vapore che si sprigiona al momento in cui viene versata l'acqua sul ghiaccio secco posto sopra il muschio.

<https://youtu.be/8HEa68YgKJ0?si=PSWnZPEMTsyUun5>



Un altro esempio di marketing sensoriale viene sempre dallo stesso ristorante Fat Duck, dove i clienti, mentre assaporano un antipasto di mare, possono immergersi ulteriormente nell'esperienza grazie all'uso di cuffie che riproducono il suono del mare.

The Fat Duck Sound of the Sea

https://youtu.be/R_6vJ4jB0B0



Al ristorante Alinea di Chicago il “rombo chiodato con crostacei, castagne d’acqua e vapore di giacinto” viene servito versando acqua bollente su un recipiente che contiene fori.

Anche la scelta dei profumi è importante, una scelta legata esclusivamente in base ai propri gusti personali potrebbe portare ad individuare un profumo sbagliato, magari fuori dal contesto del prodotto/servizio che si vuole proporre alla clientela e quindi creare effetti indesiderati.

Dunkin Donuts, tempo fa attivò una campagna pubblicitaria per promuovere il loro caffè, come bevanda. L’idea fu quella di mettere l’annuncio sugli autobus in Corea del Sud diffondendo l’odore del caffè. Per farlo, hanno creato una macchina che ha attivato quel noto profumo durante l’annuncio. In questo modo, le persone sono state in grado di associare il profumo al brand. Ma per essere ancora più strategici, hanno selezionato le linee di autobus che si fermavano davanti ai negozi Dunkin Donuts.

2.2. Approccio culturale (Identità locali)

Principio 2: Approccio culturale (Identità locali)

Il percorso esperienziale deve permettere di approfondire la conoscenza di elementi di identità locale

Un'esperienza culturale è di norma associata a elementi di identità locale: luoghi, storie, prodotti tipici, usi, costumi e tradizioni. In questo caso il principio è endogeno. Tali identità possono essere elementi culturali, naturali, storiche o demoeoantropologiche. Un intelligente (e competente) “racconto” di tali identità farà sì che si creino i presupposti per una connessione emotiva tra il partecipante e la risorsa culturale oggetto del percorso esperienziale/interpretativo. Una connessione che renderà duraturo il ricordo dei luoghi e della stessa esperienza vissuta.

Aspetti da prendere in considerazione per le offerte esperienziali rispettosi di questo principio:

- **Tour Culturali:** Organizzare tour che esplorino la storia, l'architettura e le identità locali, guidati da esperti locali che possano condividere storie e conoscenze approfondite.
- **Workshop Artigianali:** Offrire workshop che permettano agli ospiti di imparare e praticare arti e mestieri locali sotto la guida di artigiani locali.
- **Esperienze Gastronomiche:** Creare esperienze culinarie che non solo permettano di assaporare la cucina locale, ma anche di esplorare le storie, le tecniche e le tradizioni che stanno dietro ai piatti.
- **Partecipazione a Eventi Locali:** Includere la possibilità per gli ospiti di partecipare a festival, cerimonie e altri eventi locali che celebrano e dimostrano la cultura e le tradizioni locali.

- **Esplorazione della Natura Locale:** Guidare gli ospiti attraverso paesaggi naturali significativi, condividendo storie e fatti riguardanti la flora, la fauna e gli ecosistemi locali.

Una caratteristica dei prodotti tipici locali è quella proprio di legare l'esperienza enogastronomica a identità locali riconosciute. In Italia, tra i prodotti locali che sarebbe opportuno prendere in considerazione, non vanno dimenticati I **Prodotti Agroalimentari Tradizionali italiani (P.A.T)** sono i prodotti inclusi in un apposito elenco, predisposto dal Ministero delle Politiche Agricole, Alimentari e Forestali e del Turismo con la collaborazione delle Regioni.

Per «prodotti tradizionali», si intendono quelle produzioni e beni agroalimentari a carattere di tipicità, con caratteristiche tradizionali, le cui procedure nelle metodiche di lavorazione, conservazione e stagionatura, *risultano consolidate dal tempo*. Il requisito per essere riconosciuti come Prodotti Agroalimentari Tradizionali (PAT) è quello di essere «ottenuti con metodi di lavorazione, conservazione e stagionatura consolidati nel tempo, omogenei per tutto il territorio interessato, secondo regole tradizionali, per un periodo non inferiore ai venticinque anni».

L'identità locale è anche individuabile non solo dal menu presentato ma anche dal modo e il luogo con cui vengono presentati.

Ciò che deve essere chiaro che, anche per le esperienze per cui il principio non è endogeno, possono essere facilmente integrate e arricchite con aspetti che permettono di approfondire la conoscenza di elementi di identità locale, basta un po' di intelligenza e veloce ricerca del contesto culturale del luogo in cui avviene l'esperienza. Ad esempio, all'interno delle Wellness Experience, può essere utile offrire prodotti tipici del luogo o raccontare usanze e stili di vita locali.

Old City Hall subway station - New York

Nel 1904, la prima corsa in metropolitana di New York partì dalla stazione del municipio in mezzo a un grande orgoglio civico. Con l'accesso esclusivo attraverso il New York Transit Museum, esplora gli eleganti lampadari, i lucernari piombati, il soffitto a volta in piastrelle e le curve aggraziate di questa stazione della metropolitana dismessa.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/old-city-hall-subway-station-new-york/>



Ristorante The Dining Pod, Koh Kood (Thailandia)

Comodamente seduti in una capsula di bambù, posta in alto nel fogliame tropicale dell'antica foresta pluviale di Koh Kood, gli ospiti possono osservare l'Oceano e assaporare prodotti tipici del luogo.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-the-dining-pod-koh-kood-thailandia/>



Ristorante Le Panoramic – Chamonix

Il Ristorante Le Panoramic Brévent è situato a Chamonix, in Francia la sua caratteristica è quella di offrire un'esperienza culinaria unica con viste mozzafiato sulle montagne circostanti.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-le-panoramic-chamonix/>



Villa Escudero a ridosso della cascata Lebasin Falls – Filippine

L'esperienza offerta dal ristorante Le Cascade Labasin consiste nella possibilità di gustare il tradizionale pranzo filippino, in stile kamayan, con i piedi immersi nell'acqua corrente poco profonda a ridosso della cascata Lebasin.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-le-cascade-labasin-filippine/>



2.3. Unicità

Principio 3: Unicità

Il percorso esperienziale deve presentare caratteristiche di unicità

L'unicità dell'esperienza culturale o incentrata su luoghi insoliti, spettacolari, a forte connotazione culturale o di significativa rilevanza nazionale o internazionale, risiede proprio nella sua natura (principio endogeno).

Una esperienza culturale autentica non è in genere, una offerta seriale o di massa. I prodotti ed i servizi, eventualmente inclusi nel percorso esperienziale sono solo un aspetto indiretto, le componenti essenziali sono emozioni, sensazioni, capacità di far “sentire” e “scoprire” qualcosa di diverso dal solito e quindi “unico”.

Ad esempio, un evento enogastronomico all'interno di un borgo antico presenta caratteristiche di unicità legati proprio al fatto che si lega a percorsi di unicità culturale, in quanto ogni borgo ha una sua unicità che lo caratterizza. Analogo discorso può dirsi per le attrattive culturali e naturali del luogo.

Anche quando le esperienze riguardano aspetti usati (e riusati), quali sono gli Hard Rock Cafe e le diverse iniziative enogastronomiche il cui tema è anch'esso usato frequentemente (vedi le cene a tema medioevale) potremmo dire che, dal momento che ogni luogo (e relativo contesto) può essere considerato unico nella sua natura, il principio è rispettato.

Aspetti da prendere in considerazione per le offerte esperienziali rispettosi di questo principio:

- **Eventi Esclusivi:** Creare eventi o esperienze che siano offerti solo in specifici periodi o contesti, come un evento enogastronomico in un antico borgo.
- **Accesso Esclusivo:** Offrire accesso a luoghi o esperienze che sono altrimenti inaccessibili al pubblico generale, come una visita privata a un sito storico o culturale.
- **Esperienze Personalizzate:** Creare esperienze che siano personalizzate per gli ospiti, tenendo conto dei loro interessi e preferenze.
- **Storie Uniche:** Condividere storie e leggende locali che sono uniche al luogo, arricchendo l'esperienza con narrazioni e aneddoti speciali.
- **Interazione Locale:** Facilitare interazioni autentiche con la comunità locale, permettendo agli ospiti di immergersi veramente nella cultura del luogo.

Tramjazz – Roma

Tramjazz: una serata di spettacolo che offre insieme un concerto jazz, un'ottima cena a lume di candela e un tour notturno nel centro di Roma, tutto a bordo di un tram storico della collezione ATAC, restaurato e risistemato come ristorante e sala da concerto viaggiante.

<https://www.itinerariesperienziali.it/directory-offerte/listing/tramjazz-roma/>



Dinner in the sky

Le esperienze di Dinner in the Sky sono iniziative realizzate grazie ad una piattaforma sospesa da terra da una gru alta 50 metri che si svolgono di volta in volta in luoghi diversi

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/dinner-in-the-sky/>



Ali Barbour's Cave Restaurant – Kenia

A Dani Beach, trenta chilometri a sud di Mombasa, una lunga scalinata conduce ad un ristorante ricavato all'interno di una cava di corallo naturale a dieci metri sotto il livello del mare e illuminato da centinaia di candele che creano un particolare gioco di chiaroscuri

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ali-barbours-cave-restaurant-kenia/>



Ithaa Undersea Restaurant – Maldive

Cena a cinque metri sotto la superficie dell'oceano, nel ristorante sottomarino, con vista panoramica sui giardini di corallo e menu fusion abbinati a vini pregiati.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ithaa-undersea-restaurant-maldives/>



Giraffe Manor Hotel

Il Giraffe Manor Hotel a Nairobi, Kenya, offre un'esperienza straordinaria e senza paragoni. Qui, gli ospiti non solo godono di un soggiorno lussuoso, ma hanno anche l'opportunità di interagire in modo intimo e unico con la natura e la fauna selvatica. Nel Giraffe Manor, è possibile entrare in contatto diretto con le giraffe, regalando un'esperienza autentica e memorabile.

Una delle caratteristiche più affascinanti di questo hotel è la presenza del branco residente di giraffe Rothschild. Queste magnifiche creature visitano regolarmente la struttura, sporgendo i loro lunghi colli attraverso le finestre nella speranza di ricevere una leccornia, prima di ritirarsi nel loro santuario forestale.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/giraffe-manor-hotel/>



2.4. Approccio relazionale (centralità e unicità delle persone)

Principio 4: Approccio relazionale (centralità e unicità delle persone)

Il percorso esperienziale deve essere basato sulle relazioni umane

Per applicare questo principio è opportuno tenere conto degli aspetti validi per qualsiasi esperienza, utilizzare una comunicazione empatica e personalizzare l'esperienza in base alla personalità e alle aspettative dell'ospite.

Un'esperienza deve essere caratterizzata da una forte relazione umana che si viene a creare tra chi offre l'esperienza e chi la riceve.

La capacità di comunicazione empatica che dovrebbe avere chi offre l'esperienza (in particolare lo staff che viene a contatto con gli ospiti) e il ricevere "sensazioni", sono fattori legati alle relazioni che si vengono a creare durante l'esperienza, aspetto che avviene facilmente in presenza di un numero limitato di persone che usufruiscono contemporaneamente dell'offerta esperienziale. Un'esperienza reale ed autentica difficilmente è una offerta rivolta ad una massa di persone.

Aspetti da prendere in considerazione per le offerte esperienziali rispettosi di questo principio:

- **Staff Attento:** Assicurarsi che lo staff sia formato e abile nel comunicare e interagire con gli ospiti in modo empatico e attento.
- **Esperienze di Piccoli Gruppi:** Offrire esperienze a piccoli gruppi per mantenere l'autenticità e permettere una connessione più profonda tra ospiti e staff.
- **Interazioni Autentiche:** Creare opportunità per interazioni autentiche con la comunità locale, come pasti condivisi, workshop o eventi comunitari.

- **Ascolto Attivo:** Prestare attenzione alle esigenze, interessi e feedback degli ospiti, adattando l'esperienza di conseguenza.
- **Storie Personali:** Condividere storie personali ed esperienze locali, permettendo agli ospiti di vedere e comprendere la cultura e il luogo da una prospettiva interna.

2.5. Partecipazione diretta

Principio 5: Partecipazione diretta

Il percorso esperienziale deve prevedere la partecipazione diretta dell'ospite ad alcune attività

La partecipazione diretta è uno degli elementi alla base del concetto di “immersione”. La partecipazione diretta fa diventare attori consapevoli i fruitori dell'esperienza che non sono, quindi, spettatori passivi dell'evento.

In alcuni casi la tipologia stessa dell'offerta, in quanto fruita in luoghi immersivi o ad esempio, a forte contatto con la natura è tale per cui questo principio è da considerarsi endogeno. Stessa considerazione laddove vengono forniti servizi che vedono la partecipazione diretta degli ospiti (escursioni, attività sportive, attività wellness, esperienze realizzate nei centri di produzione, safari interattivi dove, oltre a osservare la fauna gli ospiti possono partecipare a tracciamenti di animali, ecc.).

In tutte le altre tipologie di esperienza, è necessario se si vuole applicare il principio di partecipazione diretta, creare dei momenti che vedono il coinvolgimento diretto degli stessi, magari utilizzando la tecnologia e far interagire gli ospiti con l'ambiente circostante o creare momenti di animazione che vede il coinvolgimento dei presenti, alcuni esempi:

- Laboratori di artigianato dove gli ospiti possono imparare antichi mestieri, come la tessitura, la ceramica o la lavorazione del legno, creando i propri manufatti;
- Workshop artistici dove è possibile acquisire conoscenze, attraverso la partecipazione su aspetti quali la pittura, la scultura, la fotografia e la scrittura
- Esperienze culturali e tradizionali dove gli stessi ospiti possono essere parte di festività e cerimonie tradizionali, apprendendo e partecipando ai rituali;

- Attività agricole, dove gli ospiti possono partecipare alle attività quotidiane di una fattoria, come la mungitura, la raccolta o la semina.

Un esempio: “u pani cunzatu”

Consideriamo il caso dell’offerta esperienziale del “pane condito” (*pani cunzatu*) realizzato secondo le antiche tradizioni contadine, tipico nei luoghi del meridione ed in particolare in Sicilia. Ipotizziamo che l’offerta permetta di vivere alcuni momenti salienti del processo di panificazione: impastamento, lievitazione, formatura e cottura a cui si aggiungono la fase di “cunzatura” e quella di degustazione del pane appena sformato e “cunzatu”, il tutto all’insegna della convivialità vissuta con il fornaio e le massaie che hanno organizzato l’offerta.

Ipotizziamo che in alcune fasi è previsto l’intervento diretto dei partecipanti (es. impasto, formatura, cottura, ecc.) e che l’offerta preveda anche una breve attività che illustri come si svolgevano, secondo la tradizione, le varie fasi della panificazione, e mostri gli strumenti di lavoro, la scelta della legna, le tecniche di controllo del forno e di pulitura del pane a fine cottura.

Ipotizziamo anche che l’offerta sia presentata curandosi di alcuni aspetti estetici (ambiente e strumentazione che richiama i periodi antichi, personaggi vestiti in modo tradizionale) ed infine, che vi siano la presenza di alcuni brevi momenti di intrattenimento in armonia e contestualizzati al tema caratterizzante l’offerta (la preparazione del pane nelle antiche tradizioni).

Nel caso appena citato sussistono tutti gli elementi che caratterizzano un’offerta esperienziale in senso pieno. In questo caso possiamo effettivamente affermare che il partecipante “mette le mani in pasta” e sono coinvolti tutti e cinque i sensi: vista, udito, tatto, olfatto e gusto. Inoltre, si impara qualcosa delle antiche tradizioni locali attraverso un’immersione in un evento che sarà indimenticabile.

Se invece vengono a mancare alcuni elementi caratterizzanti l'esperienza, come ad esempio la partecipazione diretta dei partecipanti e l'offerta si limita ad esempio alla semplice degustazione del pane appena sfornato non siamo in presenza di un'offerta esperienziale culturale in senso pieno.

Le attività di degustazione non dovrebbero limitarsi al solo assaggiare ma a momenti di interazioni dirette orientate a stimolare la curiosità dei presenti, chiedendo agli ospiti di preparare qualcosa loro stessi (anche pochi istanti bastano), riconoscere gli aromi o le diverse angolazioni che possono offrire cibi e bevande simili (formaggi, vini, liquori, ec.)

A volte si assiste ad offerte enogastronomiche, chiamate "esperienziali" che si limitano alla semplice degustazione di prodotti tipici locali, dove viene a mancare la componente di apprendimento tramite la partecipazione diretta e i legami con gli elementi di identità e unicità del territorio. In questi casi possiamo legittimamente parlare di offerta legata al turismo enogastronomico, che è sempre una forma di turismo culturale stimolante e di un certo interesse ma non di un'offerta legata al turismo esperienziale.

Hard Rock Cafe -Aya Napa

l'Hard Rock Cafe -Aya Napa (Cipro) presenta grandi schermi interattivi dove è possibile, da parte degli ospiti, selezionare oggetti famosi legati al mondo rock (chitarre e altri strumenti), ingrandirli per ricavare informazioni o attivare suoni.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/hard-rock-cafe-aya-napa/>



2.6. Apprendimento esperienziale

Principio 6: Apprendimento esperienziale

Il percorso esperienziale deve prevedere una fase di apprendimento attraverso la partecipazione diretta dell'ospite ad alcune attività

Le esperienze a carattere educativo, enogastronomico e culturale, soprattutto se realizzate attraverso la partecipazione diretta sono forme di apprendimento, infatti permette di imparare qualcosa di nuovo attraverso il modello di apprendimento denominato “Apprendimento Esperienziale” (Experiential Learning) che vede il coinvolgimento diretto e fisico nelle attività associate all’offerta turistica (es. cucinare, vendemmiare, mungere, realizzare prodotti artigianali, ecc.) e attraverso il coinvolgimento, se possibile, dei 5 sensi: vista, udito, gusto, olfatto e soprattutto, il tatto. I 5 sensi sono sicuramente coinvolti nelle offerte esperienziali legate alla enogastronomia. In altre, come ad esempio la realizzazione di manufatti artigianali, il gusto potrebbe non essere stimolato ma rimane sicuramente un’esperienza multisensoriale se vengono attivati tutti gli altri sensi e se si ha una reale e diretta partecipazione.

Un discorso analogo ha valenza per un’escursione, soprattutto se non è limitata alla semplice passeggiata nella natura ed è accompagnata dalla descrizione dei luoghi, della flora e della fauna locale, delle storie, delle tradizioni locali o dalla conoscenza delle identità locali. Un aspetto da non trascurare è quello di inserire, all’interno dell’escursione naturalistica, momenti formativi esperienziali come potrebbe essere la raccolta di verdure spontanee (senape, cicoria, finocchietto selvatico, ecc.) accompagnate dalla spiegazione che permette di riconoscerle e altri aspetti che descrivono come possano essere legati alle tradizioni, eventualmente gastronomiche, locali.

Molti degli esempi presentati per il principio cinque (Partecipazione diretta) in effetti possono essere presi a riferimento anche per il principio appena descritto.

Aspetti da prendere in considerazione per le offerte esperienziali rispettosi di questo principio:

- **Workshop e Attività Mani-in:** Offrire workshop e attività pratiche, come cucinare, fare artigianato o partecipare a raccolte, che permettano agli ospiti di imparare facendo.
- **Escursioni Educative:** Organizzare escursioni che non solo esplorino la bellezza naturale, ma anche educano gli ospiti sulla flora, fauna, geologia e cultura locali.
- **Degustazioni Guidate:** Offrire degustazioni di cibi e bevande locali che non solo soddisfino il palato, ma anche educano gli ospiti sui processi di produzione, le tradizioni e le storie locali.
- **Interazioni Culturali:** Creare opportunità per gli ospiti di imparare attraverso l'interazione con la comunità locale, partecipando a tradizioni, cerimonie e altre attività culturali.

The Culinary Institute of America (CIA) – USA

The Culinary Institute of America offre corsi di cucina e workshop sia per appassionati di cucina che per professionisti, permettendo loro di 'imparare facendo'. I partecipanti non solo apprendono tecniche culinarie, ma si immergono anche attivamente nella preparazione dei piatti, sperimentando direttamente ingredienti e tecniche.

Link all'istituto: <https://www.ciachef.edu/>



Link al video di presentazione: <https://youtu.be/cQ7C4diTAFU>



Shark Cage Diving - Sudafrica

Immersioni in gabbia con gli squali bianchi: oltre all'esperienza emozionante, gli operatori forniscono spesso informazioni approfondite sugli squali e sui loro comportamenti, contribuendo a un apprendimento diretto e pratico sulla conservazione marina.

<https://www.sharkcagediving.net/>



Link ad un video di presentazione:

<https://youtu.be/aFzsiqMxy0A?si=pCgEwHpkiqtRiXX6>



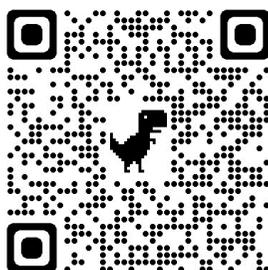
Traditional Japanese Tea Ceremony – Giappone

Traditional Japanese Tea Ceremony: Partecipazione a una cerimonia tradizionale del tè giapponese. I visitatori non solo osservano, ma partecipano anche attivamente, apprendendo abilità e tradizioni attraverso la pratica diretta.

<https://tea-ceremony-kyoto.com/>



Video: <https://youtu.be/ECZSY9iSi4?si=nbJlxzz6pmO9vfb>



The Irish Whiskey Experience - Irlanda

Un centro dedicato all'apprendimento dell'arte della degustazione del whiskey e della sua produzione. Oltre alle degustazioni guidate, i visitatori possono partecipare a corsi per creare la propria miscela di whiskey, imparando attraverso l'esperienza diretta.

<https://www.irishwhiskeyexperience.net/>



Cucina e gusta

Cucina e gusta è una iniziativa proposta da un ristorante trentino dove è possibile accedere alla cucina per preparare, assieme allo chef e successivamente degustare, ricette locali.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/cucina-e-gusta/>



2.7. Approccio tematico

Principio 7: Approccio tematico

Ogni percorso esperienziale dovrà essere costruito a partire da un tema che lo caratterizza e che ne costituisce il filo conduttore

Il tema costituisce la base di partenza dell'esperienza, esso è il filo conduttore che permette di individuare il luogo, la trama e gli elementi scenografici più adatti per rendere l'esperienza reale. Il tema è il primo elemento attrattivo che dovrà essere comunicato ai potenziali fruitori del percorso di esperienza. E' estremamente importante, in particolare per i percorsi esperienziali culturali, che il tema sia scelto in armonia con i luoghi individuati ed il territorio di appartenenza.

L'approccio tematico è utilizzato ampiamente nel settore delle esperienze, non a caso è uno dei principali elementi della messa in scena delle esperienze (Il Teatro come modello dell'esperienza).

Alcuni esempi di applicazione pratica di questo principio:

1. Percorsi Enogastronomici Tematici

- **Tema:** La cucina tradizionale di una specifica regione.
- **Applicazione:** Organizzare tour che esplorano la produzione di cibi e bevande locali, con degustazioni, dimostrazioni di cucina e incontri con produttori locali, tutti incentrati sulle specialità regionali.

2. Viaggi Storico-Culturali

- **Tema:** L'epoca medievale in una città antica.
- **Applicazione:** Creare esperienze che includono visite guidate in costume, eventi e fiere medievali, e attività interattive (come workshop di falconeria o scultura) che immergono i visitatori nell'epoca medievale.

3. Offerte legate al Wellness Experience

- **Tema:** La connessione con la natura per il benessere mentale e fisico.
- **Applicazione:** Offrire attività come yoga all'alba in mezzo alla natura, escursioni guidate focalizzate sulla mindfulness, e workshop su erbe medicinali locali, tutti progettati per riconnettere i partecipanti con l'ambiente naturale.

4. Avventure Ecologiche

- **Tema:** La conservazione della vita marina.
- **Applicazione:** Organizzare immersioni guidate, workshop sulla conservazione delle specie marine, e volontariato per la pulizia delle spiagge, fornendo allo stesso tempo informazioni e formazione sulla protezione degli ecosistemi marini.

5. Festival ed Eventi Artistici

- **Tema:** L'arte contemporanea in un particolare movimento o stile.
- **Applicazione:** Creare un festival che celebra l'arte contemporanea attraverso mostre, workshop con artisti, e tour guidati di gallerie e studi, con un focus su un movimento artistico specifico.

6. Esplorazioni Urbane

- **Tema:** L'architettura modernista di una città.
- **Applicazione:** Offrire tour a piedi o in bicicletta che esplorano edifici e strutture moderniste, con discussioni e conferenze sull'evoluzione dell'architettura modernista e il suo impatto sulla città.

7. Campi Educativi per Bambini

- **Tema:** La scoperta della fauna selvatica locale.
- **Applicazione:** Creare campi estivi o weekend per bambini che includono attività come tracce di animali, osservazione della fauna selvatica, e creazione di rifugi per animali, il tutto con un focus educativo sulla fauna locale.

8. Workshop Artigianali

- **Tema:** L'arte della ceramica tradizionale.
- **Applicazione:** Organizzare workshop che non solo insegnano le tecniche della ceramica ma anche la sua storia e significato culturale nella regione, con visite a laboratori locali e musei della ceramica.

Alcuni esempi reali:

Gardaland Adventure Hotel

Gardaland Adventure Hotel è una struttura che dispone di 100 camere tutte tematizzate secondo 4 ambientazioni: *Arctic*, *Arabian*, *Jungle* e *Wild West* distribuite tra due padiglioni immersi in un contesto completamente tematizzato.

<https://youtu.be/9O5GPWqmiGQ?si=LeLtvZaUtqfeOBYH>



Barbie Cafè, Taipei (Taiwan)

Ristorante a tema, con licenza dalla Mattel, la casa produttrice delle Barbie, attira l'attenzione per il suo design e l'atmosfera completamente immersi nel mondo di Barbie. Il ristorante presenta anche una gigantesca scatola di Barbie che permette ai clienti di sentirsi come una Barbie a grandezza naturale. Le cameriere indossano tutù e tiare, mentre i loro colleghi maschi cercano di assomigliare a Ken, il fidanzato di Barbie.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/barbie-cafe-taipei-taiwan/>



Wilde Bar & Restaurant – Chicago

Bar a carattere tematico ispirato a Osca Wilde, sul caminetto è presente il ritratto di **Oscar Wilde** realizzato da **Andy Warhol**.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/wilde-bar-restaurant-chicago/>



2.8. Approccio estetico

Principio 8: Approccio estetico

L'approccio estetico è uno degli elementi, assieme a quello della partecipazione diretta, alla base del concetto di "immersione". Gli eventi che costituiscono "la messa in scena dell'esperienza" devono essere progettati in modo da dare importanza a tutti gli aspetti che possano influire sull'estetica: l'atmosfera, il senso del bello, il luogo scelto per l'esperienza, la trama (sceneggiatura) che deve essere coerente con il tema scelto ed il luogo individuato.

Particolare cura dovrà essere posta nel favorire gli stimoli sensoriali che armonizzano l'esperienza ed eliminando il più possibile gli indizi negativi che potrebbero disturbare l'esperienza.

Il concetto di estetica, inteso come ciò che percepiamo come bello attraverso i nostri sensi, può essere legato ad un ambiente creato ad arte o anche a contesti legati a panorami, paesaggi, manufatti o luoghi culturali particolarmente stimolanti.

Tilden, in relazione ai percorsi esperienziali di interpretazione del patrimonio culturale, scrive che tra gli innumerevoli aspetti della bellezza, l'interprete sostanzialmente si occupa dei seguenti quattro⁵:

1. Il contatto attraverso i sensi del visitatore con la bellezza dei panorami e dei paesaggi – con “selvaticità”: e assiomatico che la bellezza naturale, percepita attraverso i sensi, non abbia bisogno di interpretazione: si interpreta da sola.
2. La bellezza dell'avventura della mente: la rivelazione dell'ordine della natura.
3. La bellezza del manufatto: l'aspirazione dell'uomo a creare le cose belle.
4. La bellezza della condotta o del comportamento di cui l'uomo si è dimostrato capace.

In alcuni casi è utile ricordare quanto scritto da Blaise Pascal, citato da Freeman Tilden:

“Troppo rumore ci assorda; troppa luce ci acceca; troppa distanza o troppa vicinanza ci impediscono di vedere; un discorso troppo lungo o troppo corto lo rendono oscuro; troppa verità ci sconcerta”⁶

o semplicemente l'antico detto nostrano:

Il troppo stropia (*o* storpia)

⁵ Freeman Tilden – Interpretare il nostro Patrimonio capitolo 15 “Visioni di bellezza”

⁶ Freeman Tilden – Interpretare il nostro Patrimonio capitolo 10 “niente in eccesso”

Aspetti da prendere in considerazione per le offerte esperienziali rispettosi di questo principio:

- **Design Attento:** Prestare attenzione a tutti gli aspetti del design dell'esperienza, inclusi gli ambienti, i suoni, gli odori e le visuali.
- **Esperienze Tematiche:** Creare esperienze che seguano un tema specifico, assicurando che ogni aspetto dell'esperienza sia allineato con questo tema.
- **Eliminare Distrazioni:** Rimuovere o minimizzare gli elementi che potrebbero distrarre o detrarre dall'esperienza desiderata.
- **Bellezza Naturale e Creata:** Sfruttare sia la bellezza naturale dell'ambiente che gli elementi estetici creati per arricchire l'esperienza.
- **Equilibrio:** Mantenere un equilibrio nell'uso degli elementi estetici, evitando eccessi che potrebbero essere sopraffacenti o distrattivi.

Ristorante Sirocco, Bangkok (Thailandia)

In questo caso il principio legato all'approccio estetico è conseguenza sia di un ambiente creato ad anche ma anche dal panorama; infatti, lo Sirocco Sky Bar è un ristorante di Bangkok considerato il “più alto” ristorante all'aperto del mondo. Situato al 63° il locale offre ai propri clienti panorami mozzafiato, un'emblematica e spettacolare cupola e cibo preparato da alcuni fra gli chef più eclettici d'Asia. Il design del locale è ispirato alle atmosfere mediterranee.

<https://www.itinerariesperienziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-sirocco-bangkok-thailandia/>



Ristorante Joel Robuchon - Las Vegas

L'ambiente è stato creato ad arte in modo assomigliare a una lussuosa residenza in stile Art Déco, completa di un lussureggiante giardino terrazzato e pavimenti in marmo. Particolare cura è posta a tutti i dettagli compreso la riproduzione di musica classica e una attenzione minuziosa all'impattamento.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-joel-robuchon-las-vegas/>



Ristorante Kitcho Arashiyama Honten, Kyoto

Il ristorante non usa alta tecnologia ma punta su un atmosfera che esalta la bellezza degli ambiente realizzati rispettando la cultura giapponese. Ognuna delle sue sette sale da pranzo ha una vista su un giardino giapponese, con uno scenario che cambia con le stagioni, leggermente diverso di giorno in giorno, contribuendo a creare un'esperienza culinaria davvero unica nel suo genere.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-kitcho-arashiyama-honten-kyoto/>



Hotel Eremito – Vacanze in Monastero

Eremito è un luogo mistico, il senso di estetica è legato al luogo, le valli ombre in cui è immerso amplifica il senso di spiritualità dell'Hotel ma anche conseguenza della cura con cui è stato progettato l'intero percorso di ospitalità

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/hotel-eremito-vacanze-in-monastero/>



The Blue Lagoon, Islanda

The Blue Lagoon è una spa geotermale che offre un'esperienza estetica unica grazie al suo paesaggio lunare e alle acque turchesi in un contesto lavico nero.

<https://www.bluelagoon.com/>



Keukenhof Gardens, Olanda

Keukenhof è uno dei giardini più grandi del mondo, offrendo un'esperienza visiva straordinaria quando milioni di bulbi fioriscono in primavera.

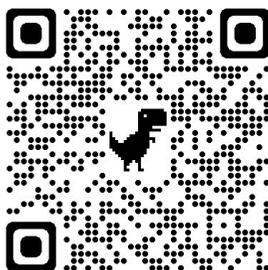
<https://keukenhof.nl/en/>



Cherry Blossom Viewing, Giappone

La visione dei ciliegi in fiore (Sakura) in Giappone è un'esperienza estetica e culturale, dove la bellezza naturale diventa l'epicentro dell'esperienza.

<https://www.japan-guide.com/sakura/>



2.9. Intrattenimento

Principio 9: Intrattenimento

Il percorso esperienziale dovrebbe anche prevedere dei momenti di intrattenimento che arricchiscono e rendono piacevole l'esperienza

L'esperienza dovrebbe anche prevedere dei momenti di intrattenimento che arricchiscono e nello stesso tempo “alleggeriscono” il fruitore rendendo piacevole l'intero percorso con dei momenti di puro assorbimento. Non bisogna dimenticare che i fruitori di un'offerta esperienziale scelgono l'esperienza soprattutto per appagare il loro desiderio del piacere.

Aspetti da prendere in considerazione per le offerte esperienziali rispettosi di questo principio:

- **Attività Divertenti:** Integrare attività che sono puramente per divertimento, come giochi, concorsi, o momenti ludici.
- **Spettacoli:** Offrire spettacoli o esibizioni, come musica dal vivo, danze, o teatro, che possono arricchire l'esperienza.
- **Momenti di Relax:** Fornire opportunità per il relax e il tempo libero, permettendo agli ospiti di assorbire e godere dell'ambiente a loro piacimento.
- **Interazioni Leggere:** Creare momenti di interazione che sono leggeri e giocosi, permettendo agli ospiti di connettersi gli uni con gli altri in un modo amichevole e non impegnativo.
- **Sorprese Piacevoli:** Introdurre elementi sorpresa o inaspettati che possono deliziare e stupire gli ospiti.

Cabaret Restauranty Show, Bogotà - Santa Bárbara

Il 'Cabaret Restaurant Show', situato a Bogotà nel quartiere di Santa Bárbara, offre spettacoli e intrattenimenti che, riflettendo la cultura e le tradizioni locali, possono considerarsi unici.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/cabaret-restauranty-show-bogota-santa-barbara/>



Ristorante Maison – Milano

Il **Maison Milano** offre un'esperienza di cena combinata con spettacoli di intrattenimento. Maison Milano crea uno spettacolo ogni sera, offrendo varietà di intrattenimenti come burlesque, circo, musica dal vivo e altri tipi di spettacolo.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-maison-milano/>



Twisted Circus – esibizione al Cafe de Paris

Il Café de Paris è un night club di Londra situato su Coventry Street, nel West End ospita spesso lo spettacolo di Twisted Circus costituito da acrobazie aeree, giochi del fuoco, trampolieri ed altre forme di intrattenimento.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/twisted-circus-esibizione-al-cafe-de-paris/>

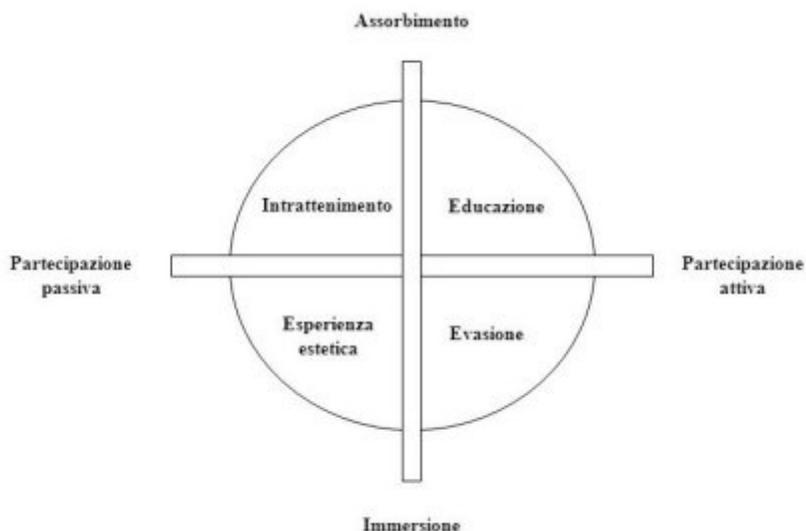


2.10. Immersione

Principio 10: Immersione

Il principio di immersione è in realtà, la diretta conseguenza dell'applicazione dei principi di multisensorialità, partecipazione diretta e approccio estetico. Tecniche immersive possono essere implementate al fine di creare un ambiente scenico che vede i partecipanti immersi in un contesto multisensoriale

Guardate l'immagine seguente relativa al modello di Pine e Gilmore (l'abbiamo già vista ricordate?) La seconda dimensione (lungo l'asse verticale) descrive il tipo di connessione o rapporto ambientale che unisce i partecipanti con l'evento o la performance, rappresentato. Si parte dall'Assorbimento, dove l'esperienza "penetra" nella persona attraverso la mente (es. quando si guarda un film alla TV) fino ad arrivare alla Immersione, dove la persona "entra dentro" l'esperienza prendendo fisicamente o virtualmente parte all'esperienza stessa.



Così come per l'approccio estetico, alcuni percorsi esperienziali sono immersivi per la loro stessa natura. E' il caso di esperienze che vedono i visitatori a contatto diretto con la natura, o altri aspetti del patrimonio culturale. In questo caso il principio è applicato per il semplice fatto che i visitatori sono immersi nell'ambiente circostante, soprattutto se sono attori partecipanti in modo attivo alla esperienza.

La progettazione di un percorso esperienziale deve quindi prevedere attività di tipo immersivo che coinvolgono direttamente il partecipante in attività multisensoriali e che lo vedono coinvolto non solo dal punto di vista manuale e tattile ma anche intellettuale ed emotivo.

Aspetti da prendere in considerazione per le offerte esperienziali rispettosi di questo principio:

- **Ambienti Tematici:** Creare ambienti che sono completamente allineati con il tema dell'esperienza, assicurando che ogni dettaglio contribuisca all'atmosfera desiderata.
- **Tecnologia Immersiva:** Utilizzare la tecnologia, come la realtà virtuale o aumentata, per arricchire l'ambiente e offrire esperienze che altrimenti potrebbero non essere possibili.
- **Narrativa Coinvolgente:** Sviluppare una narrativa che sia coinvolgente e interessante, guidando gli ospiti attraverso l'esperienza in un modo che catturi la loro immaginazione.
- **Interazioni Autentiche:** Fornire opportunità per interazioni autentiche e significative, sia con le persone che con l'ambiente, che possono arricchire l'esperienza immersiva.
- **Esplorazione:** Dare agli ospiti la libertà di esplorare e scoprire l'ambiente e l'esperienza a loro modo, permettendo loro di immergersi nel modo che preferiscono.

Mostre immersive all'Atelier des Lumières di Parigi

Ad aprile 2018 è stato inaugurato a Parigi, in rue Saint-Maur, il primo Centro di Arti Digitali della capitale francese. L'Atelier des Lumières prende il posto di un'antica fonderia parigina, la Chemin Vert, e propone ai suoi visitatori delle esposizioni immersive monumentali. Con 120 video-proiettori e una sonorità spazializzata, le immagini sono proiettate su una superficie di 3300 m² su delle pareti alte più di 10 metri.

L'Atelier des Lumières accoglie i visitatori in due spazi diversi: La Halle di 1500 m² e Lo Studio di 160 m². Nel primo, sono proiettate di continuo un ciclo di esposizioni digitali con un programma lungo, dedicato ai grandi pittori della storia dell'arte e nell'altra, viene eseguito un programma più corto, dedicato a delle figure più contemporanee.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/mostre-immersive-allatelier-des-lumieres-di-parigi/>



Vincent Van Gogh Alive

Mostra immersiva all'Atelier des Lumières di Parigi

<https://youtu.be/BbgrHnbgoDU>



“Immersive Show Dinner” – Villa Borghese - Roma

La Casina Valadier, Immersive Show Dinner Italia, situata nel cuore di Villa Borghese offre un'esperienza che nasce dalla integrazione tra eccellenze enogastronomiche, immagini, musica, performance live ed effetti speciali.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/immersive-show-dinner-italia-villa-borghese-roma/>



Museo del San Michele

Il museo offre un'esperienza immersiva davvero unica grazie a strumenti e contenuti multimediali interattivi, in grado di trasmettere informazioni e, soprattutto, emozioni riguardo gli eventi del fronte italo-austriaco che hanno interessato il monte San Michele e il fronte del Basso Isonzo. Il Museo permette di vivere in prima persona le vicende della Grande Guerra sul monte San Michele: un viaggio unico e coinvolgente attraverso mappe interattive 2D e ricostruzioni 3D della galleria cannoniera di Cima 3 e della caverna intitolata al generale Lukachich.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/museo-del-san-michele/>



Feuerstein Nature Family Resort

Il **Feuerstein Nature Family Resort** è un hotel che offre un'esperienza unica e immersiva per le famiglie che cercano una vacanza che combina lusso, natura e attività avventurose.

L'Hotel è immerso nella natura, offrendo un'esperienza autentica e unica nel suo genere, dove le famiglie possono connettersi con l'ambiente circostante e godere della bellezza e della tranquillità delle montagne e delle foreste circostanti.

Le attività offerte sono progettate per permettere agli ospiti di esplorare e interagire con l'ambiente naturale, grazie anche a diverse possibilità che includono escursioni, esplorazioni e altre attività all'aperto che permettono di vivere la natura in modo diretto, personale e, soprattutto, immersivo.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/feuerstein-nature-family-resort/>



3. Repertorio delle Attività esperienziali

Una volta fornite le definizioni che chiariscono il significato di turismo esperienziale e individuati i principi che sono alla base del concetto stesso di esperienza, può essere sicuramente utile individuare le tipologie di attività alle quali è possibile applicare tali principi, che costituiscono l'ambito di applicazione delle offerte esperienziali.

Nasce quindi quello che io chiamo il 'Repertorio delle Attività Esperienziali', che può essere considerato come una classificazione delle attività esperienziali. Dal momento che lo studio è agli inizi e che in futuro potranno aggiungersi ulteriori categorie o sottocategorie, o ancora, valutare se spostare alcune attività da una categoria a un'altra, ho ipotizzato di assegnare al repertorio un numero di revisione che terrà conto dell'evoluzione nel tempo della classificazione data.

Repertorio delle Attività Esperienziali (Rev. 1.2):

- **Dinner Experience (DIE):**
 - Show Cooking Experience
 - Sensorial Dinner Experience
 - Location Dinner Experience
 - Narrative Dinner Experience
 - Dinner Show Experience
 - Art Dinner Experience
 - School Dinner Experience
- **Guest Experience (GUE):**
 - Sensorial Guest Experience
 - Narrative Guest Experience
 - Location Guest Experience, che comprende anche le seguenti tipologie:
 - Seaside Village Experience
 - Farmhouse Experience
 - Glamping Experience
 - Integrative Guest Experience

- **Cultural Heritage Experience (CHE)**
 - Food and Wine Experience
 - Heritage Sides Experience
 - Intangible Cultural Heritage Experience, che comprende la seguente tipologia:
 - HandMade Experience
 - Cultural Expositive Experience, che comprende anche le seguenti tipologie:
 - Museum/Ecomuseum Experience
 - Immersive Art Experience
 - Cultural Entertainment Experience
 - Cultural Learning Experience
 - Heritage Interpretation Experience
- **Open Air Experience (OAE)**
 - Trekkig and Hiking Experience
 - Bike Experience
 - Diving Experience
 - Speleology Experience
 - River Experience
 - Horse Experience
 - Donkey Experience
 - Animal Experience
 - Marine Life Experience
 - Flight Experience
 - Fishing Tourism Experience (Pescaturismo)
- **Wellness Experience (WLE)**
- **Entertainment and Show Experience (ESE)**
- **Sport Experience (SPE)**

- **Experiential Marketing (EMA)**

La classificazione delle attività esperienziali non va vista in senso stretto, in quanto un tipo di esperienza può rientrare in più di una categoria. Ad esempio, sono da considerarsi Open Air Experiences anche le Glamping Experiences e, in alcuni casi, le Farmhouse Experiences che, nel repertorio delle attività esperienziali 1.2, per motivi pratici e per risaltare l'aspetto legato all'ospitalità, sono state inserite all'interno della categoria Guest Experience. Analogo discorso per gli Sport Experiences, in particolare per quegli sport a diretto contatto con la natura, per cui ho previsto una propria categoria ma che possono anche essere classificati come OAE.

L'Open Air Experience ha comunque stretti contatti con molte altre esperienze in campo aperto inserite in altre categorie (Dinner Experiences sugli alberi o in mezzo alla natura, Cultural Heritage Experiences e Wellness Experiences in siti naturalistici, ecc.).

In molti casi, il rapporto tra le diverse tipologie di esperienze è molto stretto, come nel caso delle Seaside Village Experiences (Ittiturismo), Dinner Experiences, Guest Experiences e Open Air Experiences (Pescaturismo). La collocazione in una o l'altra categoria è stata una scelta anche di comodo, cercando di tenere conto, in presenza di più approcci, di quello prevalente.

La versione aggiornata del Repertorio è consultabile al seguente indirizzo web:

<https://www.itinerariesperienziali.it/repertorio-delle-attivit -esperienziali/>



3.1 Dinner Experience (DIE)

L'atmosfera e la multisensorialità sono alcuni degli elementi essenziali per proporre quelli che vengono definiti pasti esperienziali. Di norma, tali pasti possono basarsi su vari approcci, nei quali ci si concentra su alcuni elementi caratterizzanti l'esperienza.

Un elenco non esaustivo di approcci (tipologie di esperienze enogastronomiche):

- **Dimostrativo (Show Cooking):** L'esperienza è incentrata sulla presentazione che può essere spettacolare o teatrale dei piatti o di alcune fasi legate alla preparazione dei piatti. (Es. impiattamento teatrale)
- **Sensoriale (Sensorial Dinner):** L'esperienza, grazie ad una attenta e accurata progettazione dell'atmosfera, è incentrata in particolar modo sulla stimolazione di alcuni sensi (udito, tatto, vista, gusto, olfatto)
- **Location (Location Dinner):** L'esperienza è incentrata in modo particolare su luoghi insoliti, spettacolari, a forte connotazione culturale o di significativa rilevanza nazionale o internazionale
- **Narrativo (Narrative Dinner):** L'esperienza è caratterizzata da un tema ben definito che incentrata su una narrazione attraverso aspetti quali ad esempio: cultura e tradizioni, saperi e antichi mestieri, miti e leggende, aspetti naturali caratterizzanti il territorio, aspetti legati ai luoghi della memoria (eventi storici, letterari, filmici, ecc.)
- **Intrattenimento (Dinner Show):** L'esperienza è incentrata su eventi a carattere prevalentemente di intrattenimento (spettacolo teatrale, spettacolo musicale, giochi e spettacoli di magia, ecc.)
- **Espositivo (Art Dinner):** L'esperienza è incentrata su eventi espositivi (pittura, fotografia, arte contemporanea, ecc.)
- **Formativo (School Dinner):** L'esperienza è associata ad un corso di cucina ed in genere legata ai prodotti tipici

I diversi approcci non sono necessariamente distinti, in quanto spesso sono presenti contemporaneamente. Ad esempio, un pranzo esperienziale legato a un determinato evento storico potrebbe utilizzare diversi approcci simultaneamente: narrativo, intrattenimento, espositivo e sensoriale, e potrebbe avvenire nella stessa location dove si è svolto l'evento storico che ha ispirato l'esperienza che si vuole proporre. Nel caso della presenza di più approcci, può essere utile, al fine di una prima classificazione, individuare l'approccio prevalente.

Così come in altri tipi di esperienze, i diversi approcci possono essere visti da diversi punti di vista. Ad esempio, gli approcci narrativo, intrattenimento, espositivo e educativo possono essere considerati come aspetti che rafforzano l'esperienza enogastronomica, intesa come elemento centrale di riferimento, oppure può avvenire il contrario: l'esperienza enogastronomica serve ad arricchire l'evento (narrativo, culturale, educativo).

Show Cooking

L'esperienza è incentrata sulla presentazione che può essere spettacolare o teatrale dei piatti o di alcune fasi legate alla preparazione dei piatti.

“I ristoranti sono come palcoscenici; i camerieri e gli chef in alcuni dei migliori locali del mondo interpretano, sempre più spesso, la parte di attori e prestigiatori. Prima c’era solo l’atmosfera, oggi si parla di teatro, narrazione e magia a ore pasti: è questo il cuore, l’anima profonda, dell’esperienza alimentare <<fuori piatto>>” (Charles Spence – Gastrofisica – La nuova scienza del mangiare)

Un esempio di modalità di impiattamento teatrale che prevede una performance in diretta è quella del ristorante Alinea di Chicago dove i dessert vengono impiattati direttamente sul tavolo dei commensali (show cooking)

Alcuni esempi:

Final Dessert of 20 Course Meal at Alinea

<https://youtu.be/qofsdSMuGbg>



5 Super Fruits Watermelon Decoration Ideas

<https://youtu.be/XroJApLyApI>



25 Easy Plating Techniques - Plate like a Pro

<https://youtu.be/c01s-UVxoQk>



Types of Colorful Plating techniques

https://www.youtube.com/watch?v=kn5DT_NvXyw



Sempre ai fini dimostrativi si sta diffondendo l'abitudine di far visitare la cucina ai commensali in modo da vedere i cuochi all'opera. Anche questa prassi va sotto il nome di show cooking.

Lo show coking può avere uno scopo dimostrativo o educativo (corso di cucina)

Teppanyaki

Ecco un esempio in cui il cuoco prepara in modo spettacolare una frittata sulla piastra, coinvolgendo gli spettatori con lanci di pezzi di frittata sui piatti e direttamente ai commensali affinché li prendano al volo.

https://www.youtube.com/watch?v=r3UEiq_KGzU



Show cooking

Un altro esempio di piatti realizzati davanti al cliente

<https://youtu.be/06hdRhxBH8>



Sensorial Dinner

L'esperienza, grazie a un'attenta e accurata progettazione dell'atmosfera, è incentrata in particolar modo sulla stimolazione di più sensi (udito, tatto, vista, gusto, olfatto). Questo aspetto è stato già affrontato nei capitoli precedenti, dove si è discusso dell'influenza dei sensi sui sapori.

Sublimotion Experience

Sublimotion è un ristorante situato a Sant Josep de sa Talaia, Ibiza, Spagna, gestito dallo chef due stelle Michelin Paco Roncero. Nel ristorante c'è un unico tavolo che, su due turni serali, ospita 12 persone per volta. Il costo della cena, composta da circa 20 portate, è di circa 1500 euro; con 18.000 euro, invece, potrete avere la sala in esclusiva per voi e i vostri amici. Inoltre, sono presenti 25 persone del personale, che includono artigiani esperti, cuochi, illusionisti, camerieri e un DJ. L'esperienza dura in totale circa tre ore.

Ristorante Sublimotion - Ibiza

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-sublimotion-ibiza/>



Location Dinner

L'esperienza è incentrata in modo particolare su luoghi insoliti, spettacolari, a forte connotazione culturale o di significativa rilevanza nazionale o internazionale

Ithaa Undersea Restaurant – Maldive

Il ristorante **Ithaa Undersea Restaurant** alle Maldive è un'esperienza culinaria unica nel suo genere, offrendo una vista subacquea a 180 gradi mentre si mangia. Situato a 5 metri sotto il livello del mare presso il Conrad Maldives Rangali Island nelle Maldive, Ithaa offre un'esperienza culinaria in un ambiente completamente immerso nel mondo sottomarino. Il nome "Ithaa" significa perla nella lingua locale Dhivehi. Essendo uno dei primi ristoranti subacquei al mondo, la location stessa diventa un'esperienza, immersa com'è nelle acque cristalline delle Maldive. La vista della barriera corallina e della vita marina durante il pasto crea un'esperienza multisensoriale unica

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ithaa-undersea-restaurant-maldive/>



Dinner in the sky

'Dinner in the Sky' è un concetto unico che eleva letteralmente l'esperienza culinaria, trasformandola in un evento straordinario che porta gli ospiti e la cucina gourmet in aria. Questa esperienza è stata lanciata per la prima volta in Belgio e da allora si è diffusa in varie città di tutto il mondo, offrendo una vista panoramica mozzafiato mentre si gusta un pasto preparato da chef rinomati. Gli ospiti vengono sollevati da una gru fino a circa 50 metri di altezza, dove godono di un pasto mentre sono sospesi in aria. La posizione elevata offre viste uniche e spettacolari del luogo sottostante."

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/dinner-in-the-sky/>



Chillout Ice Lounge, Dubai.

L'esperienza è caratterizzata dalla presenza di sculture di ghiaccio, dalla disposizione dei posti a sedere e dagli interni illuminati, il tutto a una temperatura di meno sei gradi. Tutto è ghiacciato, compresi tavoli e sedie.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/chillout-ice-lounge-dubai/>



Ristorante Fangweng – Yangtze River – Cina

Il **Ristorante Fangweng** è situato nella Provincia di Hubei, in Cina, vicino alla Grotta Sanyou, o "La Grotta dei Tre Viaggiatori", e offre un'esperienza culinaria unica, essendo posizionato lungo il lato di una montagna e offrendo viste spettacolari sul Fiume Yangtze. Il ristorante è parzialmente situato in una grotta naturale e parzialmente sospeso lungo il fianco della montagna, offrendo una vista mozzafiato sul paesaggio circostante.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/hanging-restaurant-fangweng-in-yichang-china/>



Ristorante – La Sponda – Positano

Il **Ristorante La Sponda** si trova a Positano, all'interno dell'hotel Le Sirenuse.

Positano è nota per la sua bellezza e il ristorante, situato in una posizione privilegiata, permette agli ospiti di immergersi completamente nell'atmosfera unica del luogo.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-la-sponda-positano/>



Narrative Dinner

L'esperienza enogastronomica è caratterizzata da un tema ben definito che incentrata su una narrazione attraverso aspetti quali ad esempio: cultura e tradizioni, saperi e antichi mestieri, miti e leggende, aspetti naturali caratterizzanti il territorio, aspetti legati ai luoghi della memoria (eventi storici, letterari, filmici, ecc.)

Ristorante Sir Lancillot – Budapest

Il Ristorante Sir Lancelot a Budapest è noto per offrire un'esperienza culinaria tematica che si ispira al tema dei cavalieri medievali e della tavola rotonda. L'ambiente del ristorante ricrea l'atmosfera di un castello medievale, completo di arredamento d'epoca, armature e personale vestito in costumi medievali. L'esperienza è spesso accompagnata da spettacoli dal vivo, che possono includere battaglie di cavalieri, danze e musica.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-sir-lancillot-budapest/>



Club Verne, Budapest

Ispirato al libro “ventimila leghe sotto i mari”

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/club-verne-budapest/>



Movie Restaurant – Roma

Il ristorante è un vero e proprio museo dedicato al cinema, con esposizioni di statue cinematografiche, repliche a grandezza reale, robot giapponesi, cavalieri dello zodiaco e molto altro. Ogni visita può offrire qualcosa di diverso grazie alla rotazione delle opere esposte. I piatti offerti prendono spunto dal mondo del cinema e delle serie TV, con nomi e presentazioni ispirate a film famosi e personaggi amati. Ad esempio, i piatti potrebbero avere nomi ispirati a "Il Signore degli Anelli", "Star Wars" o "Peppa Pig". I dessert sono una delle specialità del ristorante, offrendo non solo un piacere per il palato ma anche un festino per gli occhi. Sono ispirati a film e serie TV e presentati in modi divertenti e creativi.

L'esperienza offerta dal Movie Restaurant può essere associata a diverse sottocategorie della "Dinner Experience (DIE)":

- **Narrative Dinner:** Grazie all'ambientazione fortemente tematica e alle serate a tema, il ristorante crea una narrazione che si intreccia con l'esperienza culinaria.
- **Location Dinner:** L'ambiente unico e immersivo del ristorante, che funge da museo del cinema, offre un'esperienza di cena in una location decisamente fuori dal comune.
- **Intrattenimento (Dinner Show):** Le serate tematiche e gli eventi speciali offrono intrattenimento e spettacolo durante la cena.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/movie-restaurant-roma/>



Ristorante Alice of Magic World, Tokyo

Il ristorante 'Alice of Magic World' a Tokyo, Giappone, offre un'esperienza a tema legata al celebre romanzo 'Alice nel Paese delle Meraviglie' di Lewis Carroll. Gli interni del ristorante sono divisi in diverse aree che includono spazi dedicati alla Regina di Cuori, un giardino-labirinto con piccoli salottini in stile Disney, pareti adornate con ampi specchi che richiamano la fiaba originale di Carroll e un'area con libri giganti e una porta di ferro battuto che evoca le atmosfere di Tim Burton.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-alice-of-magic-world-tokyo/>



Dinner Show

L'esperienza è incentrata su eventi a carattere prevalentemente di intrattenimento (spettacolo teatrale, musicale, giochi e spettacoli di magia, ecc.). Da non confondere con l'approccio teatrale di presentazione dei piatti che si riferisce all'impattamento teatrale o alla presentazione teatrale di alcune fasi di preparazione del pasto

Ristorante Il teatro del Monastero di Cherasco

Il Ristorante Il Teatro del Monastero di Cherasco offre un'esperienza enogastronomica all'interno di un teatro del 1700, da cui prende il nome. Le cene sono spesso accompagnate da momenti di intrattenimento che prevedono cabaret e spettacoli teatrali.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-il-teatro-del-monastero-di-cherasco/>



Altri esempi già visti, nel capitolo in cui si è discusso del principio di “intrattenimento”:

Cabaret Restauranty Show, Bogotà - Santa Bárbara

<https://www.itinerariesperienziali.it/directory-offerte/listing/cabaret-restauranty-show-bogota-santa-barbara/>



Ristorante Maison – Milano

<https://www.itinerariesperienziali.it/directory-offerte/listing/ristorante-maison-milano/>



Twisted Circus – esibizione al Cafe de Paris

<https://www.itinerariesperienziali.it/directory-offerte/listing/twisted-circus-esibizione-al-cafe-de-paris/>



Art Dinner

L'esperienza è incentrata sulla combinazione di arte e cibo, potenzialmente arricchita da esposizioni artistiche (pittura, fotografia, arte contemporanea, ecc.) o da performance durante il pasto.

Gallery Restaurant – Reykjavik

Il Gallery Restaurant di Reykjavik offre un'esperienza culinaria all'insegna della cucina d'autore, servita tra capolavori della pittura. L'elegante sala da pranzo e la pregiata collezione d'arte islandese costituiscono il palcoscenico perfetto per le innovative creazioni culinarie dello Chef Fridgeir Ingi Eriksson.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/gallery-restaurant-reykjavik/>



Cafe Jacquemart-Andre – Paris

Il café è situato all'interno di un museo, quindi gli ospiti possono godere della vista di opere d'arte straordinarie mentre gustano i loro pasti.

L'ambiente è elegante e ricco di dettagli architettonici e artistici storici, offrendo un'esperienza culinaria immersa nell'arte e nella cultura.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/cafe-jacquemart-andre-paris/>



School Dinner

Esperienze che includono una componente formativa, quali corsi di cucina o degustazioni guidate. Spesso, queste esperienze sono legate alla conoscenza dei piatti tipici di un territorio.

Abbiamo già visto diversi esempi di School Dinner nel capitolo in cui si è descritto il principio di “apprendimento esperienziale”, vediamo altri:

Sur La Table - Stati Uniti

Sur La Table offre una varietà di lezioni di cucina, da quelle per principianti a quelle più avanzate, e spesso terminano con una cena che comprende i piatti preparati durante la lezione.

<https://www.surlatable.com/cooking-classes/>



Jamie Oliver Cookery School - Londra, Regno Unito

La scuola di cucina di Jamie Oliver offre una vasta gamma di corsi di cucina, dai corsi di pasta fatta in casa a quelli di cucina thailandese, e gli ospiti possono gustare i piatti che hanno preparato alla fine della lezione.

<https://jamieolivercookeryschool.com/>



Cook'n With Class - Parigi, Francia

Offre una varietà di lezioni di cucina in cui gli ospiti possono imparare a fare tutto, dai croissant francesi ai piatti gourmet, e poi godersi i frutti del loro lavoro in un pasto alla fine della lezione.

<https://cooknwithclass.com/>



Sushi Making Workshop in Japan

Workshop dove i partecipanti possono imparare l'arte di fare il sushi con chef esperti in Giappone.

<https://www.japanican.com/>



Thai Cooking Class in Thailand

Esperienze culinarie in cui gli ospiti possono imparare a preparare piatti tradizionali thailandesi.

<https://www.cookly.me/it-it/>



3.2. Guest Experience (GUE)

Una definizione di Guest Experience è la seguente:

“Insieme di esperienze offerte al cliente/ospite durante l'intero ciclo di vita del suo soggiorno”

Possiamo pensare di suddividere le Guest Experience in due macro-tipologie non necessariamente distinte tra di loro:

- **Esperienze legata alla struttura:** Esperienze legate direttamente alla struttura ed alla atmosfera creata all'interno di essa e/o alla location costituita dall'ambiente esterno alla struttura. Possono essere usati **uno o più** degli approcci già visti nel caso delle Dinner Experience, in particolare si integrano bene con la Guest Experience i seguenti approcci già analizzati e, ovviamente adattati al contesto ricettivo:
 - Approccio Sensoriale (Sensorial Guest Experience)
 - Approccio basato sulla Location (Location Guest Experience), che .
comprende anche le seguenti tipologie:
 - Seaside Village Experience
 - Farmhouse Experience
 - Glamping Experience
 - Approccio Narrativo (Narrative Guest Experience):

- **Esperienze legate alle offerte esperienziali integrative:** Esperienze offerte ad integrazione dell'ospitalità.

Per semplicità descrittiva chiamerò le esperienze legate alle offerte esperienziali integrative “**Integrative Guest Experience**”. Per quest'ultime esperienze rimando ai singoli capitoli dove tratto tale tipo di esperienze.

Come indicato, nel capitolo della Dinner Experience, possono coesistere diversi tipi di approccio, la Guest Experience può presentare contemporaneamente un approccio sensoriale, narrativo o inserito in una location particolare. Laddove possibile è comunque utile cercare di individuare quello che potrebbe essere considerato l'approccio prevalente.

In sintesi:

Guest Experience (GUE): Esperienza di ospitalità

- **Sensorial Guest Experience:** Esperienza di ospitalità incentrata in particolar modo sulla stimolazione dei sensi
- **Narrative Guest Experience:** Esperienza di ospitalità caratterizzata da un tema ben definito: cultura e tradizioni, saperi e antichi mestieri, miti e leggende, aspetti naturali caratterizzanti il territorio, aspetti legati ai luoghi della memoria (eventi storici, letterari, filmici, ecc.)
- **Location Guest Experience:** Esperienza di ospitalità incentrata in modo particolare su luoghi insoliti, spettacolari, a forte connotazione culturale o di significativa rilevanza nazionale o internazionale. Tale sottocategoria comprende anche le seguenti tipologie:
 - **Seaside Village Experience:** Esperienza di ospitalità che si concentra su piccole comunità situate lungo la costa
 - **Farmhouse Experience:** Esperienza di ospitalità in ambiente rurale
 - **Glamping Experience:** Esperienza di ospitalità in ambiente a stretto contatto con la natura
- **Integrative Guest Experience:** Esperienze offerte ad integrazione dell'ospitalità.

Sensorial Guest Experience

Così come per la Dinner Experience, l'approccio sensoriale punta ad una accurata progettazione dell'atmosfera, incentrata in particolar modo sulla stimolazione dei sensi, e creando spesso ambienti immersivi grazie anche all'aggiunta di elementi che arricchiscono l'esperienza. Una delle tecniche spesso usate è quella di introdurre aromi di sottofondo (**aromi atmosferici**) per creare, attraverso la multisensorialità, un clima particolare che serve a stimolare ricordi e associazioni mentali positive.

In sede di progettazione è utile tenere conto di quanto indicato nel modello presentato all'inizio di questo volume "Il Teatro come modello dell'esperienza". Diventano quindi strategici i seguenti aspetti:

- **Contesto ambientale:** Uso intelligente degli spazi (grandezza, forma, collocazione degli arredi, degli impianti, utensili e delle attrezzature), illuminazione, colori, odori, suoni, ambienti immersivi ed altri stimoli sensoriali.
- **Segnaletica:** insegne, pannelli segnaletici, ecc. che devono essere gradevoli, chiari e coerenti con il tema ed il contesto ambientale. Utilizzare segnaletica di benvenuto fornire informazioni sulle attività che si possono svolgere all'interno della struttura, ulteriori servizi offerti, nella zona, ecc.
- **Staff:** personale (comportamento, vestiario e linguaggio a tema e adeguato)

Indizi positivi (stimoli) consigliati

- colori adeguati e coinvolgenti
- aromi ambientali adeguati
- Suoni e musica di sottofondo
- Temperatura ideale e adeguato ai vari ambienti (reception, camere, spazi comuni, corridoi e servizi, eventuale centro benessere, ecc.)
- Tematizzazione, eventualmente anche a livello di singole aree e camere

- Materiali confortevoli per un reale comfort fisico e tattile (biancheria da letto, asciugamani, sedili, ecc.)
- Staff: personale (comportamento, vestiario e linguaggio a tema e adeguato)

Indizi negativi a cui fare attenzione

- Colori inadeguati ed eccessivi
- Odori sgradevoli
- Suoni e rumori estranei al contesto
- Musica di sottofondo a volume troppo alto o non adeguato al contesto
- Temperatura eccessivamente basse o alte
- Materiali che ostacolano il un reale comfort fisico e tattile (ruvidezza, cattivi odori, scomodi, non funzionanti, ecc.)
- Staff: personale (comportamento, vestiario e linguaggio non adeguato)

Non bisogna pensare che solo gli alberghi di lusso siano deputati a adottare l'approccio sensoriale e immersivo. Anche piccole strutture ricettive, attente all'estetica e che utilizzano stimoli sensoriali, possono essere in grado di offrire delle Sensorial Guest Experience.

Icehotel, Jukkasjärvi, Svezia

Un hotel completamente fatto di ghiaccio e neve, offrendo un'esperienza sensoriale unica, dove gli ospiti possono dormire in camere fatte interamente di ghiaccio.

<https://www.icehotel.com/>



Kakslauttanen Arctic Resort, Finlandia:

Gli ospiti possono soggiornare in igloo di vetro, godendo della vista delle aurore boreali in un ambiente confortevole.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/kakslauttanen-arctic-resort/>



Location Guest Experience

La Location Guest Experience è caratterizzata dai luoghi caratterizzati da aspetti insoliti, spettacolari, a forte connotazione culturale o di significativa rilevanza nazionale o internazionale.

I due esempi precedentemente citati (Icehotel e Kakslauttanen Arctic Resort), oltre ad essere considerati 'Sensorial Guest Experiences', possono essere definiti a tutti gli effetti anche come 'Location Guest Experiences'.

Altri esempi

St. Regis Resort di Bora Bora

Il resort, essendo situato in una delle destinazioni più belle del mondo, l'isola tropicale di Bora Bora, con le sue ville sull'acqua e le viste sul Monte Otemanu, offre un'esperienza legata alla location che è davvero esclusiva.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/st-regis-resort-di-bora-bora/>



Sant'Angelo Luxury Resort

Il Sant'Angelo Luxury Resort è situato a Matera, in Italia, una città nota per i suoi storici "Sassi", antiche abitazioni scavate nella roccia. L'ubicazione unica e storica del resort offre un'esperienza legata alla location che è intrinsecamente legata alla cultura e alla storia del luogo.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/santangelo-luxury-resort/>



Sandals South Coast

Sandals South Coast è un resort tropicale fronte mare situato in Giamaica. Dai nuovissimi bungalow sull'acqua al bar e alla romantica cappella sempre sull'acqua, Sandals South Coast avvicina gli ospiti all'elemento acquatico più che mai. Il resort è situato su un tratto di due miglia della spiaggia di sabbia bianca della costa meridionale della Giamaica ed è immerso in una riserva naturale di 500 acri.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/sandals-south-coast/>



Hotel Conrad Abu Dhabi Etihad Towers

L'Hotel Conrad Abu Dhabi Etihad Towers è noto per il suo lusso e la sua posizione unica. Situato ad Abu Dhabi, negli Emirati Arabi Uniti, l'hotel fa parte del complesso Etihad Towers e offre una vista spettacolare sulla città e sul Golfo Persico.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/hotel-conrad-abu-dhabi-etihad-towers/>



Convento San Bartolomeo

Il relais Convento San Bartolomeo è una Dimora Storica situata a Piancastagnaio e precisamente alle pendici del monte Amiata. Si narra che lo stesso San Francesco d'Assisi abbia scelto il luogo per il primo Convento francescano di Castrum Plani Castagnarii.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/convento-san-bartolomeo/>



Cocoa Island by COMO, Maldive

Un resort di lusso che offre ville sull'acqua in un ambiente idilliaco con spiagge bianche e acque cristalline.

<https://www.comohotels.com/maldives/como-cocoa-island>



El Nido Resorts, Palawan, Filippine

Offre un'esperienza esclusiva in un paradiso tropicale, con attività come snorkeling e immersioni. La posizione unica del resort, con le sue ville sull'acqua e le viste sul Monte Otemanu, offre un'esperienza legata alla location che può considerarsi esclusiva.

<https://www.elnidoresorts.com/>



Seaside Village Experience

L'esperienza di ospitalità che si concentra su piccole comunità situate lungo la costa comprende ciò che in Italia è definito come Ittiturismo e Turismo nei Borghi Marinari. Una caratteristica di questo tipo di esperienza è l'essere legata a un turismo che valorizza le caratteristiche uniche dei piccoli villaggi costieri, quali la cultura locale, le tradizioni, la gastronomia, e spesso anche la natura incontaminata e i paesaggi pittoreschi.

La 'Seaside Experience' rientrerebbe all'interno delle esperienze di natura culturale; aver inserito questa tipologia di esperienze tra le 'Guest Experience' vuole semplicemente sottolineare come l'approccio che spesso prevale sia quello dell'ospitalità.

Alcuni esempi pratici:

Ittiturismo (Italia): Questa pratica, regolamentata anche a livello normativo in Italia, complementare alla pescaturismo e consiste nell'offrire servizi turistici quali l'ospitalità in case di pescatori ed in borghi marinari

Borghi Marinari: Visitare piccoli villaggi costieri che spesso offrono un'esperienza unica di scoperta di tradizioni, storia e gastronomia legate al mare e alla vita costiera.

Esperienze in Villaggi di Pescatori: In diverse parti del mondo, ci sono programmi e pacchetti turistici che permettono ai visitatori di soggiornare in villaggi di pescatori, imparando di più sulle loro vite, le tecniche di pesca, e la cucina locale.

Non entrando nel merito delle singole offerte ecco un elenco di luoghi che potrebbero offrire esempi di Seaside Village Experience:

- **Mahahual Village, Costa Maya:** tranquillo villaggio di pescatori con spiagge incontaminate e acque cristalline.
- **North Wildwood, New Jersey:** piccola città del New Jersey, con attrazioni come una parte del famoso lungomare di Wildwood e la storica Hereford Inlet Lighthouse.
- **Branscombe, Devon:** Situata lungo la Jurassic Coast, Branscombe è un pittoresco villaggio con case a tetto di paglia e un ruscello che attraversa prati ideali per picnic fino a un mulino ad acqua funzionante e poi al mare.
- **Oia, Santorini, Grecia:** villaggio famoso per i suoi tramonti spettacolari, case bianche e chiese a cupola blu.
- **Kalk Bay, Città del Capo, Sudafrica:** villaggio di pescatori con negozi di antiquariato, caffè, gallerie d'arte e mercati di pesce fresco.
- **Cadaqués, Spagna:** villaggio di pescatori con strette strade acciottolate, spiagge naturali e la casa dell'artista Salvador Dalí.
- **Tossa de Mar, Spagna:** villaggio medievale sulla Costa Brava con bellissime spiagge, , un castello e strade acciottolate.

Farmhouse Experience

Rientrano in questa categoria le esperienze legate all'ospitalità in ambiente rurale, tipiche degli agriturismi. È importante considerare che le esperienze agrituristiche, permettendo, quando organizzate adeguatamente, di immergersi nella quotidianità rurale e di entrare in contatto diretto con attività legate alla vita agricola (come la cura degli animali, la raccolta e la trasformazione dei prodotti agricoli, ecc.), potrebbero essere considerate tipiche attività Open Air. La loro collocazione all'interno della Guest Experience ha lo scopo di sottolineare l'aspetto dell'ospitalità

Los Poblanos Historic Inn & Organic Farm, Nuovo Messico, USA

Esperienza che offre un soggiorno in una fattoria in funzione con un'enfasi sulla cucina e l'agricoltura sostenibile.

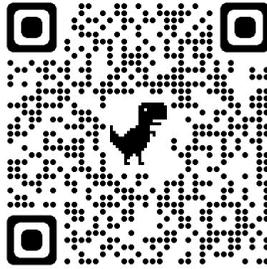
<https://lospoblanos.com/>



Fairview Farm Log Cabins, Virginia, USA

Esperienza rilassante in fattoria con corsi di cucina, degustazioni di vino e viste panoramiche sulla campagna toscana.

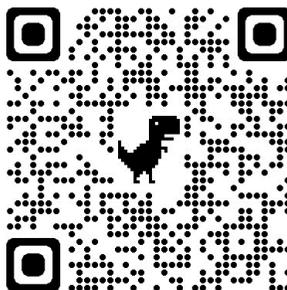
<https://www.fairviewfarmholidayaccommodation.co.uk/>



Fattoria Barbiolla Nuova, Toscana, Italia

Un agriturismo che offre esperienze autentiche, tra cui caccia al tartufo, passeggiate nella natura e cucina toscana.

<https://www.barbiolla.it/>



Blue Hill at Stone Barns, New York, USA

Un'esperienza agrituristica che offre un ristorante di alta qualità e l'opportunità di esplorare la fattoria operativa.

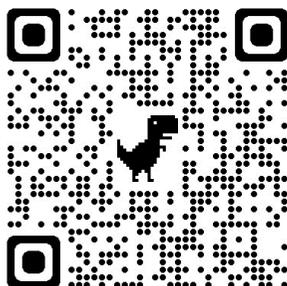
<https://www.bluehillfarm.com/>



Agriturismo Fattoria Lavacchio, Toscana, Italia

Descrizione: Un'esperienza in fattoria con attività come la vendemmia, corsi di cucina e degustazioni di vino.

<https://guardastelle.com/>



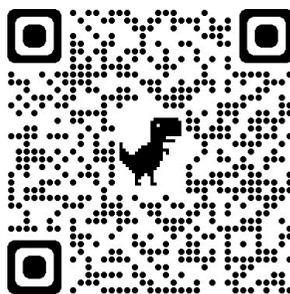
Glamping Experience

L'ospitalità si svolge in ambienti a stretto contatto con la natura (tende, case sugli alberi, strutture trasparenti, torri e altri alloggi situati in diretto contatto con la natura). Le Glamping Experience possono essere considerate a tutti gli effetti delle Open Air Experience; la loro collocazione all'interno delle Guest Experience, similmente alle Farmhouse Experience, è motivata dalla volontà di sottolineare l'aspetto dell'ospitalità

Airstream Europe - Spagna

Offre un'esperienza unica soggiornando in roulotte Airstream in luoghi pittoreschi della Spagna.

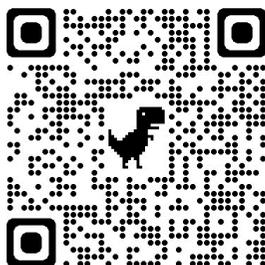
<https://www.airstreameurope.com/>



Treehotel - Svezia

Propone alloggi unici e lussuosi nelle foreste della Svezia, con strutture che vanno dalle cabine sospese sugli alberi a "UFO" fluttuanti.

<https://treehotel.se/en/>



Whitepod - Svizzera

Consiste in pod geodetici (tende a cupola) che offrono lusso e comfort in mezzo alle Alpi svizzere, offrendo un'esperienza unica e sostenibile.

<https://whitepod.com/>



EcoCamp Patagonia - Cile

Offre domi geodetici in mezzo al Parco Nazionale Torres del Paine in Patagonia, con un forte accento su turismo sostenibile e avventuroso.

<https://www.ecocamp.travel/>



Four Seasons Tented Camp Golden Triangle - Thailandia

Un campo tendato di lusso che offre esperienze uniche, come safari sugli elefanti e crociere sul fiume, nel cuore della giungla thailandese.

<https://www.fourseasons.com/goldentriangle/>



Scarabeo Camp - Marocco

Tende di lusso nel deserto marocchino che offrono un mix di avventura e comfort, con attività come passeggiate sui cammelli e osservazione delle stelle.

<https://www.scarabeocamp.com/>



Galapagos Safari Camp - Ecuador

Un campo safari di lusso che offre tende africane con vista sull'oceano e un'esperienza unica di osservazione della fauna selvatica nelle Galapagos.

<https://www.galapagossafaricamp.com/>



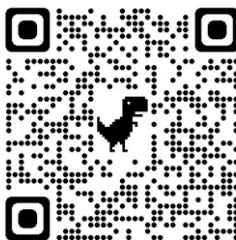
Narrative Guest Experience

Così come per la Narrative Dinner Experience, questo tipo di esperienza ricettiva è caratterizzato da un tema che incentrata su una narrazione legata ad aspetti quali ad esempio: cultura e tradizioni, saperi e antichi mestieri, miti e leggende, aspetti naturali caratterizzanti il territorio, aspetti legati ai luoghi della memoria (eventi storici, letterari, filmici, ecc.)

Murales Art Hotel

Hotel dedicato all'arte dei Murales, vero e proprio museo decorato da artisti di fama internazionale per celebrare il Made in Italy.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/muraless-art-hotel/>



My Arbor Hotel

Interamente ispirata al fascino benefico del bosco



The Wizarding World of Harry Potter - Universal Studios, Orlando, USA

Gli ospiti possono sperimentare la magia del mondo di Harry Potter, con attrazioni, negozi e ristoranti ispirati alla serie di libri e film.

<https://www.universalorlando.com/web/en/us/theme-parks/universal-studios-florida/the-wizarding-world-of-harry-potter-diagon-alley>



Hobbiton Movie Set - Matamata, Nuova Zelanda

Il mondo de "Il Signore degli Anelli" e "Lo Hobbit". Gli ospiti possono esplorare le riproduzioni delle case degli Hobbit e altri set cinematografici, e godersi un banchetto al Green Dragon Inn.

<https://www.hobbitontours.com/>



Ashford Castle - County Mayo, Irlanda

Soggiorno in un castello storico. Gli ospiti possono vivere come la nobiltà in un castello autentico, con attività come falconeria e passeggiate a cavallo.

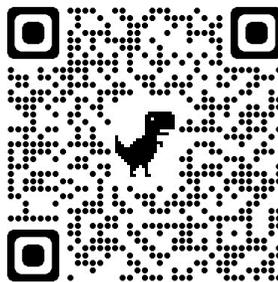
<https://ashfordcastle.com/>



The Queen Mary - Long Beach, California, USA

Vita a bordo di un transatlantico storico. Gli ospiti soggiornano su un transatlantico storico, con tour e attrazioni che raccontano la storia del vascello.

<https://queenmary.com/>



3.3. Cultural Heritage Experience (CHE)

Le esperienze legate alle visite di monumenti e siti di interesse culturale hanno come scopo principale la fruizione del Patrimonio Culturale e l'immersione nello stile di vita locale e in tutto ciò che ne costituisce l'identità e il carattere. Il patrimonio culturale può essere sia materiale, come monumenti, siti storici ed archeologici, sia immateriale, come feste, tradizioni, espressioni locali ed eventi culturali.

La Cultural Heritage Experience è spesso intrecciata con le altre tipologie di esperienze trattate in questo volume; pertanto, una esperienza culturale può in molti casi, rientrare benissimo in altre categorie affrontate.

Le Cultural Heritage Experience, comprendo un vasto ventaglio di esperienze, una prima classificazione, che inserisce un ulteriore elemento di differenziazione potrebbe tener conto delle diverse narrazioni possibili che riguardano uno o più temi specifici quali ad esempio:

- **Enogastronomico (Food and Wine Experience):** L'esperienza è incentrata prevalentemente sugli aspetti legati alla gastronomia o a eventi territoriali incentrati sulla gastronomia locale (fiere, festival del cibo, ecc.)
- **Location (Heritage Sides Experience):** L'esperienza è incentrata in modo particolare sulla visita di luoghi di interesse storico, archeologico, paesaggistico e naturalistico. Sono comprese le visite dei borghi, dei centri storici e dei luoghi con particolari riconoscimenti nazionali e internazionali (Siti Patrimonio dell'Umanità, Città Creative, Capitali della Cultura, ecc.)
- **Patrimonio Immateriale (Intangible Cultural Heritage Experience):** L'esperienza è incentrata sul Patrimonio Culturale Immateriale:
 - Cultura e tradizioni
 - Artigianato artistico (HandMade Experience)

- Saperi e antichi mestieri
 - Miti e leggende
 - Aspetti legati ai luoghi della memoria (eventi storici, religiosi, letterari, filmici, ecc.)
- **Espositivo (Cultural Expositive Experience):** L'esperienza è incentrata su mostre ed eventi espositivi (pittura, fotografia, arte, allestimenti museali ed ecomuseali, ecc.). All'interno di questa classe rientrano le seguenti sottoclassi:
 - Museum/Ecomuseum Experience
 - Immersive Art Experience
 - **Intrattenimento (Cultural Entertainment Experience):** L'esperienza è incentrata su eventi a carattere prevalentemente di intrattenimento (spettacolo teatrale, musicale, giochi, ecc.)
 - **Apprendimento (Cultural Learning Experience):** L'esperienza è associata a forme di apprendimento come possono essere: cucina tipica locale, artigianato artistico, o legata a visite scolastiche e didattiche ecc.
 - **Interpretazione del Patrimonio Culturale (Heritage Interpretation Experience):** L'esperienza è basata sul concetto di Interpretazione del patrimonio culturale ed è collegabile, dal punto di vista tematico, alle altre tipologie descritte.

I diversi approcci tematici non sono necessariamente distinti in quanto spesso sono presenti, contemporaneamente. In questi casi in genere si considera l'approccio prevalente come approccio primario e tutti gli altri secondari

Un esempio: una visita guidata che prevede un pranzo esperienziale legato ad un determinato evento storico potrebbe contemporaneamente utilizzare diversi approcci contemporaneamente: narrativo, intrattenimento, espositivo, sensoriale e avvenire nella stessa location dove è avvenuto l'evento storico che ha dato lo spunto all'esperienza che si vuole proporre.

All'interno delle Cultural Heritage Experience mi piace mettere in evidenza due tipologie di esperienze legate all'approccio espositivo ma come una forte connotazione legata alla natura della struttura espositiva (musei ed ecomusei), modo e tipo di esposizione (mostre immersive) e aspetti legati all'artigianato artistico.

Una ulteriore tipologia di esperienza che ho voluto mettere in risalto, rientrante nella "Intangible Cultural Experience" è quella legata all'artigianato artistico (HandMade Experience)

Il risultato è quindi che la seguente classificazione:

Cultural Heritage Experience (CHE)

- **Food and Wine Experience:** Esplorazione e celebrazione dell'enogastronomia locale.
- **Heritage Sides Experience:** Visite e scoperte di luoghi di interesse storico, archeologico, paesaggistico, naturale e di luoghi con particolari riconoscimenti nazionali e internazionali.
- **Intangible Cultural Heritage Experience:** Esperienze incentrate sul patrimonio culturale immateriale, che includono:
 - HandMade Experience: Focalizzata sull'artigianato artistico e le abilità manuali.
- **Cultural Expositive Experience:** Esperienze legate a mostre ed eventi espositivi, con sottocategorie quali:
 - Museum/Ecomuseum Experience: Visite e interazioni con musei ed ecomusei.
 - Immersive Art Experience: Esposizioni d'arte che offrono un'esperienza immersiva al visitatore.
- **Cultural Entertainment Experience:** Eventi culturali con un elemento predominante di intrattenimento.

- **Cultural Learning Experience:** Esperienze che offrono opportunità di apprendimento.
- **Heritage Interpretation Experience:** Esperienze basate sul concetto di Interpretazione del Patrimonio Culturale (Heritage Interpretation).

Per una definizione formale di patrimonio culturale possiamo fare riferimento alle definizioni date nella Convenzione di Faro e nella Raccomandazione riguardante la protezione e la promozione dei musei e delle collezioni, la loro diversità e il loro ruolo nella società adottata dall'UNESCO il 17 novembre 2015.

- **Patrimonio Culturale (Convenzione di Faro)**

Il patrimonio culturale è un insieme di risorse ereditate dal passato che alcune persone considerano, a prescindere dal regime di proprietà dei beni, come un riflesso e un'espressione dei loro valori, credenze, conoscenze e tradizioni in continua evoluzione. Esso comprende tutti gli aspetti dell'ambiente derivati dall'interazione nel tempo fra le persone e i luoghi;

- **Patrimonio Culturale (UNESCO 2015)**

Un insieme di **valori materiali e immateriali**, e le espressioni che le popolazioni selezionano e identificano, in modo indipendente dalla loro proprietà, come riflesso ed espressione delle loro identità, credenze, conoscenze e tradizioni, **e di ambienti viventi**, meritevoli di tutela e valorizzazione da parte delle generazioni contemporanee e da trasmettere alle generazioni.

Food and Wine Experience

L'esperienza è incentrata prevalentemente sugli aspetti legati alla gastronomia o a eventi legati alla enogastronomia locale.

Particolare importanza hanno, in chiave di offerta integrata del servizio esperienziale, gli eventi enogastronomici, ciò in virtù del fatto che il ruolo dell'enogastronomia nel turismo culturale è sempre più centrale: il 71% delle persone in viaggio vuole vivere esperienze enogastronomiche che siano memorabili, mentre il 59% dei turisti dichiara che le esperienze a tema li aiutano a scegliere tra più destinazioni. Alle esperienze enogastronomiche si abbinano con maggiore probabilità rispetto ai turisti generalisti anche altre attività, ad esempio lo shopping (indicato dall'85% contro il 68% dei turisti generalisti) o i festival musicali (66% vs 45%). Il turista ricerca proposte integrate che abbinano una varietà di esperienze a tema enogastronomico con altre attività culturali e ludiche. I "food truck" – cibo di strada – sono tra le esperienze più vissute e più ricercate sul web), i ristoranti e i bar storici e le dimore storiche sede di aziende di produzione agroalimentare, le visite ai produttori extra vino, e infine i corsi di cucina. (Fonte: Edizione 2020 del "Rapporto sul Turismo Enogastronomico Italiano" della World Food Travel Association e l'Associazione Italiana Turismo Enogastronomico)

Bisogna distinguere due casi specifici:

- L'evento esperienziale è costituito prevalentemente dalla esperienza enogastronomica (pranzo esperienziale)
- Il pranzo o la degustazione enogastronomica è una parte che concorre a creare la visita guidata nel suo complesso

Per quanto riguarda il primo caso si rimanda alle Dinner Experience, nel secondo caso l'esperienza è legata non solo all'aspetto enogastronomico in se ma all'atmosfera e ad altri aspetti che si rendono necessari al percorso esperienziale nel suo complesso, spesso aspetti legati alle bellezze e ai prodotti tipici di un territorio. In questi casi è opportuno

inserire elementi che arricchiscono l'esperienza: possibilità di conoscere le varie fasi di produzione o realizzazione dei cibi, possibilità di partecipare in modo diretto ad alcune fasi produttive o di preparazione dei piatti tipici, ed altri aspetti che permettono di soddisfare gran parte dei principi esperienziali descritti.

Esperienze di gusto lungo la Strada del Vino e dei Sapori del Trentino

Taste&Train, Taste&Walk e Taste&Train sono delle esperienze di gusto della Strada del Vino e dei Sapori del Trentino che prevede una serie di soste enogastronomiche presso gli associati della Strada, gestibili in totale autonomia, da raggiungere grazie a pratici e sostenibili spostamenti in treno, a piedi o in bici.

<https://www.tastetrentino.it/le-tre-strade/strada-del-vino-e-dei-sapori-del-trentino/scoprire/esperienze/dettaglio-esperienza/p/taste-experience/>



Napa Valley Wine Train - USA

Un'esperienza unica che combina viaggi in treno, cibo gourmet e degustazioni di vini attraverso la pittoresca Napa Valley.

<https://www.winetrain.com/>



Fabiolous Food Tour

Il Fabiolous Food Tour è un tour enogastronomico di Roma. I partecipanti vengono accompagnati nei percorsi meno battuti della città per vivere i veri sapori di Roma nel quartiere di Trastevere. Durante il tour, vengono forniti consigli sulla cucina italiana e presentati le specialità alimentari locali, in modo da creare una immersione nelle ricche tradizioni culinarie di Roma. Al termine del tour culinario i partecipanti potranno bere vino e mangiare un piatto di pasta fresca, preparato da uno degli chef del team che organizza il tour.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/fabiolous-food-tour/>



Cheese Tasting Tour in Switzerland

Tour che esplorano la produzione di formaggi svizzeri, con degustazioni e dimostrazioni.

<https://www.swisstavolata.ch/>



Truffle Hunting in France

Esperienze che includono la ricerca di tartufi con l'aiuto di cani da tartufo esperti e degustazioni di piatti a base di tartufo.

<https://www.lespastras.com/>



Dall'Orto alla Tavola. Tra filari e profumi degli orti

Per gli amanti della natura e per chi desidera esplorare e degustare prodotti autentici e ricette tipiche locali, è proposta una passeggiata guidata tra le coltivazioni di stagione, offrendo la scoperta di un aspetto meno conosciuto del territorio isolano.

Nel corso dell'esperienza, procedendo tra filari e immergendosi nei profumi degli orti, si avrà l'opportunità di incontrare produttori ortofrutticoli, scoprendo i loro prodotti, ne verrà esplorata la stagionalità e si apprenderanno le tecniche di coltivazione, alle quali, ove possibile, vengono applicati i metodi tradizionali di coltivazione

<https://www.itinerariesperienziali.it/directory-offerte/listing/dallorto-alla-tavola-tra-filari-e-profumi-degli-orti/>



Heritage Sides Experience

L'esperienza è particolarmente incentrata sulla visita di luoghi di interesse naturalistico, paesaggistico, archeologico e storico-artistico. Sono incluse anche le visite a borghi, centri storici e luoghi con particolari riconoscimenti sia nazionali che internazionali, come Siti Patrimonio dell'Umanità, Città Creative, Capitali della Cultura, ecc.

Esperienze naturalistiche

Nel caso in cui l'interesse sia di tipo naturalistico, gli aspetti possono riguardare anche contesti urbani e includere parchi, ville, alberi monumentali, giardini botanici, nonché trek urbani. Un esempio di ciò si verifica a Roma, dove vengono organizzati percorsi cittadini che attraversano ville, parchi e giardini, illustrando storia, leggende, curiosità e aneddoti sulla pregiata vegetazione della Capitale.

Quando gli aspetti ambientali sono di tipo extraurbano, potrebbe essere più appropriato parlare di escursioni naturalistiche; in questo caso, rimando alle Open Air Experience.

Esperienze archeologiche

L'esperienza archeologica è prevalentemente incentrata sui beni archeologici. In questi casi, la visita non dovrebbe limitarsi alla mera descrizione del patrimonio archeologico esplorato, ma arricchirsi attraverso l'aggiunta di racconti, storie, leggende e avvenimenti storici. Ove possibile, sarebbe anche utile integrare dimostrazioni pratiche, coinvolgendo direttamente i partecipanti. Ad esempio, se il sito archeologico include un luogo in cui si macinava il grano, potrebbe essere interessante simulare la macinazione del grano in aree appositamente attrezzate. Ciò permetterebbe di far 'viaggiare nel tempo' i partecipanti, conferendo unicità all'esperienza.

Come scrive Tilden a proposito di un sito archeologico in cui gli indiani macinavano il grano:

“Il visitatore deve avere l'impressione che nella notte, gli antichi abitanti di questo sito archeologico

potrebbero tornare e riprendere possesso, si macinerà di nuovo il grano, torneranno le grida dei bambini, dell'amore e della festa” (Freeman Tilden - Interpretare il Patrimonio: Portare il passato nel presente)

Nella sostanza ciò a cui bisogna mirare all'interno di una esperienza è realizzare attività che in qualche modo come ricordava Tilden nel suo libro: “portano il passato al presente”

Esperienze storico artistiche

Le esperienze storico artistiche sono incentrate prevalentemente sulla visita di luoghi di interesse storico artistico, borghi e centri storici. Vale quanto già indicato per le visite archeologiche, la visita non dovrebbe limitarsi al racconto del patrimonio storico-artistico, ma è necessario arricchire la visita con racconti di storie, leggende, avvenimenti storici e laddove possibile anche con dimostrazioni pratiche, eventualmente coinvolgendo in prima persona i partecipanti con animazioni e dimostrazioni dal vivo.

Rai 3.: Turismo esperienziale: lavorare con la propria storia - Il posto giusto

17/12/2017

<https://youtu.be/ySRW8e6An4E>

Ontario Tourism Video Montage

<https://youtu.be/077yuT2xew0>

Bonaventura e i suoi Tesori (Roma)

L'esperienza è costituita dalla visita al **Complesso di San Bonaventura sul Palatino** articolata nella conoscenza del Convento e nella Chiesa attigua.

La Chiesa conserva all'interno importanti dipinti di Giovan Battista Bernaschi mentre la strada esterna che dal Foro romano si inerpica verso la sommità del Palatino è caratterizzata dalle stazioni della Via Crucis che ricordano l'operato di San Leonardo da Porto Maurizio che qui studiò e morì al termine della sua vita avventurosa e al quale si deve il merito di aver ideato la cerimonia della Via Crucis come ancora oggi viene celebrata. La visita comprende anche una breve sosta negli ambienti conventuali come la Sagrestia, il Coro, il Refettorio e il piccolo e appartato giardino che offre una vista spettacolare sul Palatino, sul Celio e sulla valle del Colosseo e l'incontro con un frate della comunità che racconterà la propria esperienza di vita e le opere caritatevoli e culturali che ancora oggi vengono svolte dai frati di questa comunità alla sequela e nello spirito suggerito da San Francesco.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/bonaventura-e-i-suoi-tesori/>



Tram jazz – Roma

L'esperienza offerta da **Tram Jazz** a Roma è unica e coinvolgente, combinando una serata di musica jazz dal vivo, una cena a lume di candela, e un tour del centro di Roma di notte, tutto a bordo di un tram storico, restaurato e trasformato in un ristorante itinerante e sala concerti.

Durante il viaggio, il tram attraversa varie località di Roma, tra cui Piazza di Porta Maggiore, la Basilica di Santa Croce in Gerusalemme, Piazza di San Giovanni in Laterano, il Colosseo, il Circo Massimo, e la Piramide Cestia, offrendo ai partecipanti la possibilità di ammirare queste icone storiche mentre godono della musica e della cena.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/tramjazz-roma/>



Petra, Giordania

Esplorazione della città scavata nella roccia, con la sua storia e i suoi misteri.

<https://www.visitpetra.jo/>



Machu Picchu, Perù

Un'avventura tra le rovine di un'antica città Inca, immersa in un contesto naturalistico straordinario.

<https://www.machupicchu.gob.pe/>



Alhambra, Granada, Spagna

Un'esperienza che combina architettura moresca, giardini sfolgoranti e una ricca storia.

<https://www.alhambra-patronato.es/>



Mulino delle Saline Ettore e Infersa

Esperienze di saliturismo. Le esperienze offerte sono di tre tipo:

Passeggiata in Salina: Il percorso è impreziosito dai colori cangianti delle vasche, dalla Riserva Naturale dello Stagnone e dall'accompagnamento delle guide. Durante l'itinerario, verrà illustrato il complesso ciclo di vita e gestione di una salina, la sua capacità produttiva, e i tempi e i ritmi della raccolta del sale.

Salinai per Caso: Il mestiere dei Salinai, detentori di un'antica tradizione secolare tramandata di padre in figlio, rappresenta un valore inestimabile. Viene offerta un'esperienza storica e unica, permettendo di trasformarsi in salinai per un giorno. È possibile entrare e camminare all'interno delle vasche, fotografarsi tra cumuli bianchi, utilizzare attrezzi del mestiere e partecipare alla raccolta al fianco dei salinai. L'equipaggiamento, composto da stivali in gomma e attrezzi da salinaio, è messo a disposizione in loco.

Degustazione di Sale: Non tutti i sali sono uguali e, di conseguenza, variano il gusto e l'uso. Questa esperienza permette di conoscere tutti i sali, ricavati e raccolti a mano dalle saline, e si è certi di sorprendere sia per le diverse sapidità che si noteranno, sia per le loro caratteristiche uniche. Sotto la guida esperta delle selmelier, si scopriranno le diverse tipologie dei sali, dagli integrali al fior di sale, e le differenze con altre qualità di sale provenienti da altre parti del mondo.

<https://www.itinerariesperienziali.it/directory-offerte/listing/mulino-delle-saline-ettore-e-infersa/>



Intangible Cultural Heritage Experience

L'esperienza è incentrata sul Patrimonio Culturale Immateriale. Vale quanto già indicato più volte, è necessario arricchire le visite in occasioni di eventi culturali legati al patrimonio immateriale con narrazioni di storie (storytelling) e attività che approfondiscono gli argomenti oggetto della visita, e, ovviamente, laddove possibile, anche con dimostrazioni pratiche, eventualmente coinvolgendo in prima persona i partecipanti con animazioni e dimostrazioni dal vivo.

Chongqing Intangible Cultural Heritage Experience Center

L'Experience Center di Chongqing per il Patrimonio Culturale Immateriale è un luogo che celebra e mostra una vasta gamma di prodotti culturali e creativi legati al patrimonio culturale immateriale. Alcuni esempi di prodotti esposti:

- "Chongqing Impression": si presentano opere realizzate mediante la tecnica del "paper-cutting", un'arte tradizionale cinese che comporta il taglio di pezzi di carta in disegni artistici utilizzando forbici o coltelli. Questa forma d'arte viene spesso impiegata per creare decorazioni, esprimere auguri durante le festività e, occasionalmente, per narrare storie attraverso le silhouette create.
- "Seventeen Gates of Chongqing Pyrography". Vengono esposte opere create attraverso la tecnica della pirografia, l'arte che consiste nel decorare il legno o altri materiali mediante segni di bruciatura, ottenuti applicando in modo controllato un oggetto riscaldato, quale una punta metallica.

<https://www.ichongqing.info/culture/cultural-heritage/chongqing-intangible-cultural-heritage-experience-center/>



La Diada de Sant Jordi - Barcellona, Spagna

Una festa che celebra l'amore, la cultura e la letteratura, dove gli uomini regalano una rosa alle donne e le donne regalano un libro agli uomini, con eventi, letture e attività in tutta la città.

<https://www.barcelonaturisme.com/wv3/en/>



Holi Festival - India

Nota anche come "festival dei colori", Holi è una festa vivace che celebra l'arrivo della primavera con musica, danze e, naturalmente, il lancio di polveri colorate.

<https://www.holifestival.org/>



Gion Matsuri - Kyoto, Giappone

Uno dei festival più antichi e famosi del Giappone, il Gion Matsuri si svolge a luglio e presenta processioni di carri allegorici, eventi e attività tradizionali.

<https://www.insidekyoto.com/>



Impara a ballare la pizzica pugliese

Gli ospiti avranno l'opportunità di conoscere la storia della musica popolare pugliese e il tarantismo, un fenomeno sociale legato alla musica popolare, che ha caratterizzato il Sud Italia fino alla metà del secolo scorso. In seguito, è previsto un workshop, durante il quale gli ospiti apprenderanno la pizzica pugliese tradizionale, partendo dai passi base del ballo tradizionale e muovendosi seguendo il ritmo del tamburo e dell'organetto. L'esperienza si concluderà con un momento conviviale, durante il quale verrà offerta una degustazione di un tipico aperitivo pugliese tra i trulli, a base di vino, friselle, formaggi e frutta di stagione.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/impara-a-ballare-la-pizzica-pugliese/>



Cultural Expositive Experience

L'esperienza è incentrata su mostre ed eventi espositivi

Museum/Ecomuseum Experience

In relazione al tipo di coinvolgimento dei partecipanti, agli obiettivi e al tema (eco)museale, un (eco)museo può svolgere molte delle attività di seguito elencate (elenco parziale e non esaustivo):

- Attività espositive e museali (al chiuso e all'aperto)
 - Allestimenti museali ed ecomuseali in genere
 - Attività in situ che riproducono parti di processi di produzione/lavorazione di prodotti
 - Ricostruzione di ambienti destinati alla produzione/lavorazione di prodotti
 - Ricostruzione di ambienti rurali
 - Ricostruzione di ambienti legati alle tradizioni popolari
 - Ricostruzione di ambienti legati ad eventi storici
 - Ricostruzione di ambienti legati alla Archeologia industriale
 - Ricostruzione di ambienti legati alla Archeologia classica
- Attività didattiche e formative in laboratorio
- Attività didattiche e formative sul campo
- Degustazioni di prodotti tipici
- Partecipazione diretta ad alcune fasi produttive/lavorative legati ai prodotti
- Partecipazione diretta ad alcune fasi legate alla preparazioni di ricette enogastronomiche
- Visite e passeggiate guidate nei luoghi di produzione
- Passeggiate naturalistiche
- Visite culturali in ambienti urbani, archeologici, storico-artistici
- Visite guidate in luoghi della Memoria

- Luoghi del Mito e delle Leggende
 - Luoghi del Sacro
 - Luoghi degli Eventi storici
 - Luoghi delle Personalità storiche e della Cultura
 - Luoghi storici del Lavoro
 - Luoghi storici del Gusto
 - Luoghi del Racconto letterario, televisivo e filmico
 - Luoghi delle antiche comunità
- Attività ludiche e ricreative legate ad aspetti considerati identità culturali
 - Feste, Celebrazioni e Pratiche Rituali
 - Feste (sacre e profane)
 - Celebrazioni
 - Riti e Pratiche Rituali (urbane e rurali)
 - Espressioni e Racconti Popolari
 - Dialetti, Parlate e Gerghi
 - Danze, Musiche e Canti (comprendente i canti del ciclo della vita e dell'anno (ninna nanne, filastrocche, ecc.)
 - Poesie (popolari e religiose)
 - Arti dello Spettacolo (comprendente le rappresentazioni teatrali)
 - Usi, Costumi e Credenze
 - Giochi e Passatempi
 - Credenze popolari
 - Medicina popolare
 - Altre attività di animazione del territorio

Pertanto, un'esperienza museale/ecomuseale potrebbe anche essere articolata e comprendere una o più delle attività descritte.

ArtScience Museum Singapore

Questo museo utilizza l'arte per esplorare la scienza e il nostro rapporto con essa. Grandi installazioni immersive invitano i visitatori a esaminare il loro rapporto con il mondo fisico che li circonda. L'esposizione permanente "Future World" mostra come la minima interazione umana con il pianeta possa cambiare l'ambiente, con proiezioni di ambienti naturali che rispondono ai movimenti dei visitatori.

<https://www.tiqets.com/blog/interactive-museum/>



The Museum of Ice Cream, Vari sedi (USA)

Il museo offre un'esperienza interattiva che celebra il gelato in tutte le sue forme. Ogni stanza offre un'esperienza diversa, spesso con opportunità di assaporare dolci lungo il percorso.

<https://www.museumoficecream.com/>



The Exploratorium, San Francisco, USA

L'Exploratorium è un museo di scienza, tecnologia e arte dove puoi creare le tue esperienze attraverso centinaia di esibizioni interattive.

<https://www.exploratorium.edu/>



The National Museum of Mathematics (MoMath), New York, USA

Il Museo MoMath cerca di migliorare la comprensione pubblica della matematica attraverso attività dinamiche e interattive. Le esibizioni che permettono ai visitatori di sperimentare la matematica in modi nuovi e inaspettati, come "Math Square", un pavimento luminoso che reagisce ai movimenti dei piedi.

<https://momath.org/>



Museo dell'Arte della Lana

Visita guidata con esperienze sensoriali

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/museo-dell-arte-della-lana/>



Ecomuseo della Paglia nella tradizione contadina

A Crosara, l'Ecomuseo è stato istituito per documentare come, in queste colline, si sia consolidata la tradizione della lavorazione della paglia, in particolare della treccia (dressa). Con questa tecnica sono stati prodotti borse e cappelli di elevata qualità, contribuendo allo sviluppo di un'industria prospera fino a quando il mercato non si è orientato verso materiali più moderni. Il museo ospita una vasta collezione di manufatti, abilmente realizzati da donne esperte nell'utilizzo dei fastughi, steli derivati da un particolare tipo di grano. Queste colline, grazie alla loro conformazione e alla composizione del terreno, erano in grado di produrre steli duttili e malleabili. Intorno a questa produzione domestica, si è sviluppato un sistema di mercato, che purtroppo ha evidenziato lo sfruttamento del lavoro femminile. L'esposizione illustra anche la produzione di ciliegie, presenti in varietà di alta qualità.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ecomuseo-della-paglia-nella-tradizione-contadina/>



Immersive Art Experience

Le Immersive Art Experiences rappresentano esperienze artistiche che fanno uso di tecnologie avanzate e approcci creativi al fine di immergere completamente i visitatori nell'arte. Tali esperienze superano la tradizionale osservazione di opere d'arte in una galleria, coinvolgendo attivamente i sensi del visitatore e, in alcune istanze, permettendo a questi ultimi di diventare parte dell'opera stessa.

Abbiamo già visto alcuni esempi in relazione al principio esperienziale “immersione”, a seguire solo due ulteriori esempi.

GENIUS Da Vinci Immersive Experience

<https://youtu.be/zdcb-4MNJRo>



Macbeth Immersive Experience

<https://youtu.be/z3GELMODj1c>



Cultural Entertainment Experience

L'esperienza è incentrata su eventi a carattere prevalentemente di intrattenimento (spettacolo teatrale, musicale, giochi, ecc.)

Augenblick – L'istante del possibile

Teatro immersivo al Teatro Studio Uno di Roma. Esperienza teatrale immersiva, gli spettatori hanno la possibilità di immergersi nella trama in quanto diventano personaggi attivi e allo stesso tempo fruitori della performance teatrale.

<https://youtu.be/LOzZtIXcd7E?si=UF6bR01P5xJ-nY-3>



The Globe Theatre, Londra, Inghilterra

Un teatro che propone rappresentazioni delle opere di William Shakespeare, mantenendo stile e atmosfera il più possibile fedeli all'epoca elisabettiana.

<https://www.shakespearesglobe.com/>



Luau, Hawaii, USA

Feste tradizionali hawaiane che combinano cibo, musica e danza per offrire un'esperienza culturale unica e autentica.

<https://oldlahainaluau.com/>



Kabuki Theatre, Tokyo, Giappone

Rappresentazioni di teatro Kabuki, forma d'arte tradizionale giapponese che combina dramma, danza e abilità musicali.

<https://www.kabukiweb.net/>



Tour Culturale a Kinigi (Ruanda)

Grazie alla presenza di istruttori esperti, ogni partecipante può divertirsi imparando i tamburi e le danze tradizionali. L'esperienza di intrattenimento culturale inizia con una mini-esibizione di una piccola troupe di artisti tradizionali. In seguito, si offre la possibilità di indossare un costume tradizionale e provarlo. Il divertimento è assicurato mentre i ballerini insegnano alcuni passi di danza base e condividono un po' della storia della danza ruandese. Dopo un po' di pratica, gli esperti istruttori di danza assistono nel mettere tutto insieme in una performance personale.

<https://www.itinerariesperienziali.it/directory-offerte/listing/tour-culturale-a-kinigi-ruanda/>



Cultural Learning Experience

Esperienza che si focalizza sull'apprendimento e sulla scoperta di aspetti culturali, storici, artistici o artigianali di un determinato luogo o comunità. Questo tipo di esperienza può assumere diverse forme e può essere strutturata in diversi modi, a seconda del contesto culturale in cui l'esperienza è offerta.

Ecco alcune applicazioni operative, dalle quali emerge immediatamente come questo tipo di esperienza rientri anche in altre categorie esperienziali. Includerle anche all'interno della Cultural Learning Experience intende sottolineare l'aspetto dell'apprendimento culturale intrinseco nell'esperienza stessa:

- **Corsi di Lingua e Cultura:** Lezioni che offrono un'immersione nella lingua e nella cultura locale, spesso combinate con attività pratiche e visite guidate.
- **Visite Guidate Storiche e Culturali:** Tour che offrono approfondimenti su storia, arte, architettura e patrimonio culturale, spesso con l'accesso a siti e luoghi di interesse particolare.
- **Workshop di Musica e Danza Tradizionale:** Lezioni pratiche dove i partecipanti possono imparare danze o strumenti musicali tipici della cultura locale.
- **Campi Archeologici o Storici:** Esperienze che permettono di partecipare a scavi archeologici o a progetti di restauro, offrendo una comprensione pratica e teorica dei processi storici e archeologici.
- **Ritiri Culturali o Spirituali:** Ritiri che offrono un'immersione in pratiche spirituali o meditative, spesso in luoghi di significato culturale o spirituale.
- **Workshop di Cucina Locale:** I partecipanti possono imparare a preparare piatti tradizionali, utilizzando ingredienti e tecniche di cottura locali.
- **Laboratori di Artigianato:** Le attività possono includere la creazione di oggetti artigianali tipici, come ceramica, tessitura, lavorazione del legno, ecc., sotto la guida di artigiani locali.

British Museum - London, UK

Il British Museum offre workshop e sessioni di apprendimento per scuole e insegnanti, fornendo risorse e attività che esplorano la storia del mondo e le culture attraverso gli oggetti della collezione del museo.

<https://www.britishmuseum.org/learn/schools>



The Metropolitan Museum of Art - New York City, USA

Il Met offre programmi educativi e risorse per studenti, insegnanti e adulti, inclusi workshop, classi e tour che esplorano l'arte e la cultura attraverso le sue vaste collezioni.

<https://www.metmuseum.org/learn/kids-and-families>



The National Museum of Anthropology - Mexico City, Mexico

Il museo offre programmi educativi e attività che esplorano la ricca storia e cultura del Messico, attraverso le sue collezioni di arte e reperti archeologici.

<https://www.mna.inah.gob.mx/>



The Acropolis Museum - Athens, Greece

Descrizione: esplorando la storia antica e la cultura della Grecia attraverso le sue collezioni e reperti archeologici.

<https://www.theacropolismuseum.gr/en>



Heritage Interpretation Experience

Rimando al mio libro “Percorsi Esperienziali e Interpretazione del Patrimonio Culturale Vol. 1: Origini e Principi Teorici”⁷ per un approfondimento relativo al concetto di Interpretazione del Patrimonio Culturale, in questa sede mi limiterò a fornire le informazioni necessarie a far capire che un percorso di interpretazione del patrimonio culturale è a tutti gli effetti un percorso esperienziale che rientra a tutti gli effetti all’interno delle possibili scelte turistiche e quindi merita una sua specifica classificazione.

Partiamo da alcune definizioni date alla parola “interpretazione”

Interpretazione

*“Attività **educativa** che aspira a **rivelare significati e relazioni** attraverso l'utilizzo di oggetti originali, **esperienze** da vivere in **prima persona** e mezzi esemplificativi, piuttosto che la **mera trasmissione di fatti**”⁸ (Freeman Tilden - 1957)*

*“Interpretazione è un **processo di comunicazione**, progettato per **rivelare i significati e le relazioni** del nostro patrimonio culturale e naturale, attraverso il coinvolgimento con gli oggetti, i manufatti, i paesaggi e i siti”⁹ (l'Association Interpretation Canada - 1976)*

Esperienza culturale, ermeneutica e sistemica che mira a **rivelare il significato più profondo delle cose** oggetto di interpretazione (Ignazio Caloggero 2022)

⁷ Ignazio Caloggero - Percorsi Esperienziali e Interpretazione del Patrimonio Culturale Vol. 1: Origini e Principi Teorici – Centro Studi Helios 2022

⁸ Freeman Tilden: Interpretare il nostro patrimonio – Edizione italiana del 2019 – Libreria Geografica p. 29

⁹ <https://www.heritagedestination.com/hdc-training---what-is-heritage-interpretation/>

I 18 Principi dell'Interpretazione

1. **Approccio Multisensoriale:** L'interpretazione deve essere, il più possibile di tipo multisensoriale (coinvolgimento di almeno due o più sensi: vista, udito, tatto, olfatto, gusto)
2. **Approccio culturale (Identità locali):** L'interpretazione deve permettere di approfondire la conoscenza di elementi di identità locale
3. **Unicità:** il percorso di esperienza di Interpretazione deve presentare caratteristiche di unicità
4. **Centralità dei partecipanti:** Ogni interpretazione deve tenere conto dei partecipanti e tenere conto della loro centralità rispetto al contesto
5. **Partecipazione:** il percorso di esperienza di Interpretazione deve prevedere la partecipazione, possibilmente diretta, dell'ospite alle attività
6. **Processo educativo (Apprendimento esperienziale):** L'Interpretazione deve prevedere una fase di apprendimento di tipo esperienziale
7. **Approccio tematico:** ogni **interpretazione** dovrà essere costruita a partire da un tema che la caratterizza e che ne costituisce il filo conduttore.
8. **Approccio estetico:** l'approccio estetico, è uno degli elementi, assieme a quello della partecipazione diretta, alla base del concetto di "immersione". Gli eventi che costituiscono "la messa in scena dell'esperienza" devono essere progettati in modo da dare importanza a tutti gli aspetti che possano influire sull'estetica: l'atmosfera, il senso del bello, il luogo scelto per l'esperienza, la trama (sceneggiatura) che deve essere coerente con il tema scelto ed il luogo individuato.
9. **Intrattenimento:** Ogni percorso di Esperienza di interpretazione dovrebbe anche prevedere dei momenti di intrattenimento che arricchiscono e rendono piacevole l'esperienza.

10. **Immersione:** Il principio di immersione, così come nei percorsi esperienziali, è la diretta conseguenza dell'applicazione dei principi di multisensorialità, partecipazione diretta e di approccio estetico
11. **Rivelazione (comunicazione ermeneutica):** L'interpretazione è un processo comunicativo di tipo ermeneutico (arte o disciplina che sia), che mira a rivelare il significato più profondo delle cose. La rivelazione avviene attraverso la trasformazione dell'esperienza interpretativa personale vissuta dal visitatore
12. **Provocazione (comunicazione basata sulla provocazione):** il processo comunicativo che permette all'interprete di svelare (non insegnare) e al partecipante del percorso di esperienza di scoprire (non a imparare) avviene grazie alla provocazione, da parte dell'interprete, della curiosità e del coinvolgimento dei partecipanti.
13. **Approccio sistemico (visione olistica):** L'interpretazione deve avvenire con un approccio olistico, dovrebbe tener conto di tutti gli aspetti, delle relazioni e dei legami tra i partecipanti, il bene (o fenomeno) interpretato ed il contesto in cui si vengono a trovare i tre elementi alla base dell'interpretazione: l'interprete, il bene (o fenomeno) e il partecipante.
14. **Approccio su misura:** L'interpretazione deve tenere conto sia del target dei fruitori finale: età, scolarizzazione, contesto sociale di appartenenza, sia di altre variabili quali bisogni espressi e impliciti degli stessi fruitori. Per ogni target individuato dovranno essere individuati: temi, metodi e programmi specifici.
15. **Approccio creativo:** Il processo di interpretazione deve precedere uno stile comunicativo che deve coinvolgere tutta la dinamica del pensiero, raccontando luoghi e fatti in modo creativo e coinvolgente e utilizzando tecniche interpretative quali storytelling e scrittura creativa
16. **Interpretazione fondata sui fatti:** L'interpretazione deve avere all'origine fatti e luoghi concreti. L'informazione sui cui si fonda l'interpretazione deve basarsi su dati e informazioni approfondite e di qualità

17. **Semplicità e coerenza comunicativa:** L'interpretazione deve prevedere un linguaggio che non sia eccessivamente tecnico, lungo o non pertinente con il contesto da interpretare
18. **Connessione emotiva (passione):** L'interprete deve amare l'oggetto dell'interpretazione, il risultato dell'interpretazione è fortemente correlato alla passione e alla connessione emotiva che lega l'interprete e il fenomeno da interpretare.

In relazione ai principi dell'interpretazione potremmo classificare tre livelli di interpretazione e di conseguenza tre livelli di esperienze di interpretazione del Patrimonio Culturale

- Interpretazione semplice (primo livello): applicazione dei principi 1, 2, 3, 11, 12, 13, 16
- Interpretazione autentica (secondo livello): applicazione dei principi 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13, 16
- Interpretazione piena (terzo livello): applicazione dei principi 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18

Una definizione dei tre livelli di interpretazione che tenga conto dei principi applicati potrebbe essere la seguente:

- **Interpretazione semplice (primo livello)**

Interpretazione del patrimonio culturale che mira, attraverso un approccio olistico, a rivelare il significato più profondo delle cose attraverso un processo comunicativo multisensoriale, unico, basato sulla provocazione e fondatezza dei fatti.

- **Interpretazione autentica (secondo livello)**

Interpretazione del patrimonio culturale che mira, attraverso un approccio olistico, a rivelare il significato più profondo delle cose attraverso un processo comunicativo multisensoriale, unico, tematico, basato sulla provocazione, fondatezza dei fatti, relazioni umani e partecipazione diretta dei partecipanti degli ospiti nelle attività che costituiscono l'esperienza interpretativa

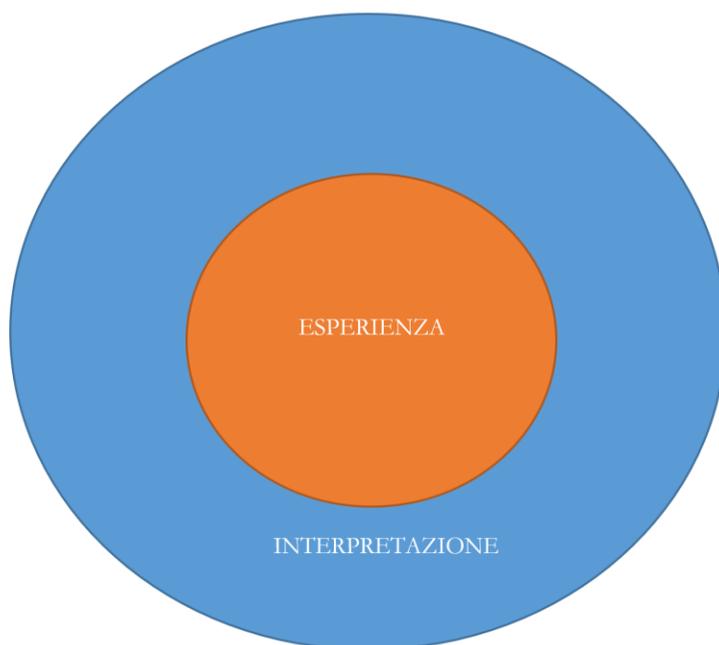
- **Interpretazione piena (terzo livello)**

Interpretazione del patrimonio culturale che mira, attraverso un approccio creativo, olistico, estetico, immersivo e su misura, a rivelare il significato più profondo delle cose attraverso un processo comunicativo multisensoriale, unico, tematico, coerente, basato sulla provocazione, fondatezza dei fatti, relazioni umani e partecipazione diretta dei partecipanti degli ospiti nelle attività, anche di intrattenimento, che costituiscono l'esperienza interpretativa.

Come si può notare, i primi dieci principi non sono altro che i principi del percorso esperienziale.

Un Percorso di Interpretazione è un percorso esperienziale (non il viceversa) ed è composto da una componente prettamente esperienziale (principi da 1 a 10) e una componente prettamente interpretativa (principi da 11 a 18).

I soli componenti prettamente interpretativi non bastano a realizzare un percorso interpretativo in quanto dovranno sempre essere applicati anche le componenti esperienziali.



Centri di Esperienze di Interpretazione del Patrimonio (CEIP)

Il termine “Centro di Interpretazione (CIP)” è usato da tempo nell’ambito dell’Interpretazione del patrimonio culturale. Il termine che nella sostanza non differisce molto da “CIP”, che preferisco usare è “Centro di Esperienze di Interpretazione (CEIP)” in quanto sottolinea l’importanza che il centro ha nell’offrire quelli che in questa sede, sono indicati “Percorsi di Esperienza di Interpretazione”.

Un altro motivo che mi spinge ad utilizzare il termine “CEIP” è che spesso i “CIP” (così come alcuni ecomusei), che si definiscono tali, non sempre rispettano, o ne rispettano solo in minima parte, i principi che sono alla base dell’interpretazione. In alcuni casi la stessa definizione di CIP è riferibile a semplici istituzioni museali.

In relazione ai principi dell’interpretazione potremmo classificare tre tipologie di CEIP corrispondenti ai tre livelli di interpretazione illustrati precedentemente:

- **CEIP-I (Centro di Esperienze di Interpretazione del Patrimonio di primo livello):** Centro che rispetta i principi di interpretazione per l’interpretazione semplice (1, 2, 3, 11, 12, 13, 16)
- **CEIP-II (Centro di Esperienze di Interpretazione del Patrimonio di secondo livello):** Centro che rispetta i principi di interpretazione per l’interpretazione autentica (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13, 16)
- **CEIP-III (Centro di Esperienze di Interpretazione del Patrimonio di terzo livello):** Centro che rispetta i principi di interpretazione per l’interpretazione piena (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18)

Per essere considerato un CEIP basta quindi rispettare i principi previsti per il primo livello di interpretazione (Interpretazione semplice).

Il principio 18 non sempre è facilmente rilevabile attraverso evidenze oggettive, ma dovrebbe essere dato per scontato che alla base di tutto dovrebbe essere una forte connessione emotiva che lega gli attori del CEIP con il patrimonio culturale oggetto di interpretazione. Pertanto, tale indicatore, salvo evidenze oggettive che dimostrino il contrario, viene dato per applicato.

Chi possono essere CEIP

Musei, Ecomusei, Parchi e Riserve Naturali, Laboratori e Centri didattici, Visitors Center, Fattorie didattiche, strutture per organizzazioni di eventi artistici o culturali a carattere esperienziale, altre strutture territoriali in possesso dei requisiti minimi previsti per i CEIP di primo livello

Museo Integral de la Reserva de Biosfera de Laguna Blanca

Il Museo Integrale Laguna Blanca si estende nei limiti della stessa Riserva della Biosfera, coprendo quindi una superficie di 455.400 ettari e integrando diversi villaggi e habitat sparsi nei territori delle 5 comunità indigene locali. In tutti gli aspetti del lavoro svolto, il team del Museo si impegna nella scienza socialmente utile, supportando le comunità indigene locali nei processi che stanno attraversando, partecipando alla ricerca sul passato regionale e recuperando la storia locale invisibile. Questo territorio, abitato da millenni da donne, uomini e bambini, è testimone di molteplici esperienze e conoscenze, di dimenticanze, lotte e resistenze.

Tra le varie attività legate al concetto di interpretazione, il museo ha attivato le seguenti:

- a) un Centro di accoglienza e interpretazione (CRI),
- b) Musei Archeologici del Sito,
- c) un Parco botanico andino “Paul Günther Lorentz”,
- d) un circuito attraverso i siti con arte rupestre (pittogrammi e petroglifi),
- e) alcuni siti di interpretazione panoramica (SiPI),
- f) un sentiero interpretativo del quirquincho,

- g) un appezzamento sperimentale di colture autoctone andine,
- h) una serra andina di tipo Huaraco.

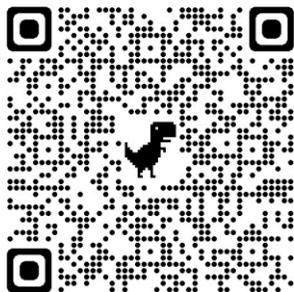
<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/museo-integral-de-la-reserva-de-biosfera-de-laguna-blanca/>



Ecomuseu de Maranguape

L'Ecomuseo di Maranguape, incentrato sul movimento della nuova museologia, pone al centro non più l'oggetto, ma il soggetto: la comunità e il suo patrimonio culturale e territoriale, al servizio dello sviluppo locale. Con 1500 abitanti, di cui 400 sotto i 18 anni, l'iniziativa ha insegnato a crescere al comune di Cachoeira. L'Ecomuseo ha ampliato gli orizzonti della comunità, modificando sistemi di credenze e rafforzando l'identità culturale e popolare. La collezione del progetto, curata da residenti e studenti, si evolve attraverso la ricerca. La magione ospita foto e reperti, mentre all'esterno i visitatori esplorano la storia naturale di Cachoeira. Sono presenti laboratori su patrimonio culturale, artigianato e permacultura, e si celebra annualmente la Festa do Feijão Verde, omaggio alla cucina e poesia locali.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/ecomuseu-de-maranguape/>



3.4. Open Air Experience (OAE)

Esperienza a stretto contatto con la natura o all'aperto, conosciuto anche con il termine Outdoor Experience.

Le Open Air Experiences possono offrire una varietà di attività e sono spesso personalizzabili in base alle preferenze e alle abilità dei partecipanti. Queste esperienze permettono di connettersi con la natura, esplorare ambienti unici e partecipare a attività che possono essere sia rilassanti che avventurose. Inoltre, le Open Air Experiences possono anche essere combinate con elementi culturali, storici o gastronomici del luogo, creando un'esperienza turistica completa e coinvolgente.

Le **Open Air Experiences** possono quindi includere una vasta gamma di attività, come:

- **Trekking and Hiking Experience:** Esplorazione di sentieri e percorsi naturali attraverso la camminata o l'escursionismo.
- **Bike Experience:** Percorsi ciclabili e tour in bicicletta attraverso diverse tipologie di paesaggi.
- **Diving Experience:** Esplorazione subacquea di barriere coralline, relitti e altre meraviglie sottomarine.
- **Speleology Experience:** Esplorazione di grotte e cavità sotterranee.
- **River Experience:** Esperienza legata a varie attività o iniziative caratterizzate dall'aspetto fluviale, possono comprendere escursioni naturalistiche lungo i fiumi, osservazione della fauna selvatica, e visite a siti storici o culturali lungo il fiume.
- **Horse Experience:** Escursioni a cavallo attraverso vari terreni e paesaggi.
- **Donkey Experience:** Passeggiate e trekking in compagnia di asini, spesso utilizzati per portare i bagagli.
- **Animal Experience:** Interazioni e osservazioni di fauna selvatica in un ambiente naturale.
- **Marine Life Experience:** Esplorazione della vita marina attraverso snorkeling, immersioni o gite in barca.

- **Flight Experience:** Esperienze di volo
- **Fishing Tourism Experience (Pescaturismo):** Esperienze di pesca che possono includere la partecipazione a attività di pesca tradizionale.

Le Glamping Experiences e, in alcuni casi, le Farmhouse Experiences sono da considerarsi Open Air Experiences, sebbene nel repertorio delle attività esperienziali 1.2, per motivi pratici e per enfatizzare l'aspetto legato all'ospitalità, siano state inserite all'interno della categoria Guest Experience. Un discorso analogo vale per gli Sport Experience, in particolare per quegli sport a diretto contatto con la natura, per i quali è prevista, al momento, una propria categoria. L'Open Air Experience mantiene comunque stretti contatti con molte altre esperienze in campo aperto inserite in altre categorie, come Dinner Experience sugli alberi o in mezzo alla natura, Cultural Heritage Experience e Wellness Experience in siti naturalistici, ecc.

Trekking and Hiking Experience

La Trekking and Hiking Experience rappresenta attività che permettono di immergersi nella natura, esplorare paesaggi e, in alcuni casi, intraprendere un viaggio spirituale. Questo tipo di esperienza può variare notevolmente a seconda della località, della difficoltà del percorso e degli obiettivi del viaggio.

Di seguito sono presentati un elenco non esaustivo di tipiche attività correlate alla Trekking and Hiking Experience:

Esplorazione e Avventura

- **Scoperta della Natura:** Esplorazione di vari ecosistemi, dalla montagna alla foresta, passando per sentieri e percorsi naturali.
- **Wildlife Watching:** Osservazione della fauna selvatica nel suo habitat naturale durante il percorso.
- **Fotografia:** Catturare momenti e panorami mozzafiato lungo il cammino.

Cammini Spirituali e Religiosi

- **Cammino di Santiago:** Un percorso che attraversa la Spagna, conosciuto per le sue connotazioni spirituali e religiose.
- **Via Francigena:** Un antico percorso di pellegrinaggio che conduce a Roma, attraversando diverse regioni italiane e paesi europei.
- **Cammini in Giappone:** Come il Kumano Kodo e il Cammino degli 88 Templi di Shikoku, che offrono un'esperienza spirituale e culturale unica.

Cultura e Storia

- **Percorsi Storici:** Esplorazione di sentieri che hanno un significato storico, come la Via dell'Amicizia nelle Dolomiti o la Freedom Trail negli USA.
- **Trekking Culturale:** Percorsi che attraversano siti archeologici, antichi borghi e luoghi di interesse culturale.

Educazione Ambientale

- **Trekking Educativo:** Escursioni guidate con un focus sull'educazione ambientale e la conoscenza della flora e della fauna.
- **Workshop sul Campo:** Attività didattiche e workshop pratici su temi come la sopravvivenza in natura, l'orientamento o la fotografia.

Wildland Trekking

Wildland Trekking offre una varietà di esperienze di trekking e hiking, inclusi tour guidati, escursioni con zaino in spalla, e viaggi di più giorni in diverse destinazioni in tutto il mondo, come Alaska, Alpi, Bryce Canyon, Grand Canyon, e molti altri.

<https://wildlandtrekking.com/>



Wilderness Travel

Wilderness Travel offre una serie di tour di hiking e trekking in diverse destinazioni globali, tra cui Alpi, Nuova Zelanda, Patagonia, Himalaya, Peru, Kilimanjaro, Italia, e Regno Unito. I viaggi sono progettati per coloro che preferiscono un'escursione energica piuttosto che un viaggio panoramico e sono guidati da esperti del settore.

<https://www.wildernesstravel.com/hiking-trekking/>



REI Adventures

REI Adventures offre una vasta gamma di tour di trekking e hiking in tutto il mondo, inclusi viaggi in destinazioni come Machu Picchu, Tanzania, Grecia, e molti parchi nazionali degli Stati Uniti. Offrono anche opzioni per vari livelli di abilità e interessi, tra cui famiglie, donne e viaggiatori singoli.

<https://www.rei.com/adventures>



G Adventures

G Adventures offre una varietà di esperienze di trekking che portano i viaggiatori in destinazioni avventurose in tutto il mondo. Le opzioni includono trekking attraverso i monti Ande per raggiungere Machu Picchu, esplorare i sentieri dell'Himalaya, e molto altro. Gli itinerari sono progettati per offrire un mix di avventura, cultura, e natura.

<https://www.gadventures.com/>



La Via Francigena al tramonto

Breve trekking alla ricerca dei punti panoramici più belli di Castelnuovo d'Elsa dove poter ammirare il tramonto. L'escursione, secondo quanto si legge nel sito degli organizzatori, è anche occasione per conoscere alcune curiosità storiche di questo antico borgo e della difficile "vita" del pellegrino.

<https://www.toscanahiking.it/events/francigena-tramonto-071023/>



Bike Experience

La "Bike Experience" si configura come esperienza che permette di attraversare paesaggi, città e territori mediante l'utilizzo di bici, proponendo un'esperienza che è al contempo attiva e frequentemente immersiva, sia sotto il profilo naturalistico che culturale. Tale esperienza, in virtù della sua natura, può manifestare notevoli variazioni per quanto concerne durata, grado di difficoltà e tematica.

Le Bike Experiences possono abbracciare una varietà di aspetti e sfaccettature, tra cui:

- **Percorsi Ciclabili Naturalistici:** Esplorazione di parchi, riserve naturali, o paesaggi caratteristici attraverso sentieri e percorsi dedicati alle biciclette.
- **Tour Ciclabili Urbani:** Percorsi attraverso città e centri urbani, spesso con una guida che condivide informazioni storiche e culturali sui luoghi visitati.
Bikepacking: Una forma di cicloturismo che combina il ciclismo in mountain bike con il campeggio autogestito
- **Percorsi Enogastronomici in Bicicletta:** Itinerari che combinano l'esplorazione ciclistica con degustazioni di cibo e vino locali.
- **Percorsi Tematici:** Itinerari che seguono un tema specifico, come percorsi storici, religiosi, o letterari, esplorando luoghi e storie correlati.

Trek Travel Bike Trips

Trek Travel offre da più di 20 anni esperienze ciclistiche in tutto il mondo. Offrono viaggi in bicicletta lussuosi in Europa e avventurosi tour in bicicletta attraverso parchi nazionali, con varie opzioni per ogni tipo di ciclista.

<https://trektravel.com/>



Backroads Bike Tours

Offrono tour in bicicletta da quando sono stati fondati nel 1979. I loro tour ciclistici sono stati perfezionati con decenni di esperienza, offrendo percorsi che vanno dalle Montagne Rocciose alla campagna toscana ai villaggi rurali del Vietnam.

<https://www.backroads.com/award-winning-tours/biking>



Pedalata per buongustai nella Bassa Parmense

L'attraversamento della terra di Giuseppe Verdi offre la scoperta dei suoi prodotti tipici, proponendo un percorso in sicurezza che regala un'esperienza autentica in un territorio di straordinaria cultura musicale ed enogastronomica.

La partecipazione prevede la pedalata attraverso la Bassa Parmense, accompagnati da una figura professionale che unisce le competenze di cuoco, gastronomo, accompagnatore turistico e guida ambientale escursionistica, con una particolare specializzazione in cicloturismo enogastronomico.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/pedalata-per-buongustai-nella-bassa-parmense/>



Diving Experience

La "Diving Experience" è un'avventura subacquea che permette ai partecipanti di esplorare il mondo sottomarino, offrendo un'esperienza unica. Questo tipo di esperienza può includere l'esplorazione di barriere coralline, relitti, caverne sottomarine e la possibilità di osservare da vicino la vita marina. Le esperienze di immersione possono variare notevolmente a seconda della località e delle specifiche attrazioni subacquee disponibili.

Le Diving Experiences possono esplorare una molteplicità di elementi e caratteristiche, inclusi:

- **Esplorazione Relitti:** Le immersioni che avvengono in luoghi caratterizzati dalla presenza di relitti di imbarcazioni, aeroplani o costruzioni immerse, fornendo un'avventura che si intreccia con la storia.
- **Barriere Coralline:** Immersioni in zone in cui le barriere coralline sono preponderanti, regalando uno spettacolo visivo di eccezionale bellezza legato alla fauna marina e alle strutture coralline.
- **Vita Sottomarina:** Osservazione ravvicinata di diverse specie che popolano i mari, quali pesci, coralli, molluschi e, in determinate località, anche squali e razze.
- **Esplorazione di Grotte e Caverne Subacquee:** L'indagine di formazioni geologiche sottomarine, grotte e caverne, proponendo un'esperienza singolare e sovente emozionante.
- **Fotografia Sottomarina:** Per gli entusiasti della fotografia, le immersioni rappresentano l'occasione per immortalare scenari sottomarini straordinari, catturando la vita e gli scenari degli abissi.
- **Preservazione Marina:** Alcune esperienze subacquee sono anche correlate a iniziative di conservazione, offrendo agli immersionisti l'opportunità di partecipare attivamente alla salvaguardia degli ecosistemi marini.

Sardine Run, Sud Africa

Da maggio a luglio, quasi ogni anno, milioni di sardine viaggiano lungo la costa orientale del Sud Africa. I delfini raggruppano le sardine mentre squali, balene, uccelli marini, pinguini e foche si tuffano, banchettando con i piccoli pesci. Le escursioni subacquee partono da diverse località del Sud Africa e possono durare fino a sette ore, con avvistamenti di banchi di sardine ogni pochi giorni.

<https://blog.padi.com/worlds-most-epic-dive-trips/>



Pemba Island, the untold story.

Con l'utilizzo di una barca veloce, è possibile visitare in tempi brevi i 25 siti di immersione della costa nord-occidentale di Pemba. Ogni sito di immersione può essere adattato a diversi livelli di esperienza subacquea, accogliendo sia individui alle prime armi che subacquei esperti. I sistemi di barriere coralline tropicali, le pareti subacquee pronunciate e le correnti di marea, che attirano pesci pelagici, conferiscono a Pemba la reputazione di una delle destinazioni di immersione di primo piano.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/pemba-island-the-untold-story/>



Diving Experience a Portorotondo

È offerta l'opportunità di sperimentare l'immersione subacquea per chi non ha mai provato a immergersi ma desidera esplorare il mondo sott'acqua e nuotare tra i pesci. Durante l'Esperienza di Immersione, sarà possibile sperimentare l'uso dell'attrezzatura subacquea, sempre sotto la supervisione di istruttori qualificati. Dopo un breve briefing sulle regole base dell'immersione, si procederà con l'immersione nelle limpide acque di Cala dei Sardi. Ogni dettaglio sarà gestito dall'organizzazione; l'unico requisito per i partecipanti è di portare un costume da bagno e unirsi al gruppo.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/diving-experience-a-portorotondo/>



Speleology Experience

Esplorazione di grotte e cavità sotterranee. Conosciuta anche come Caving Experience.

Le esperienze di Speleologia possono presentare vari gradi di complessità, spaziando da caverne facilmente percorribili e itinerari ben illuminati, adatti anche a famiglie e neofiti, fino a tragitti più tecnici e impegnativi che necessitano di equipaggiamento specifico e una certa padronanza delle tecniche speleologiche.

Alcuni elementi focali delle avventure speleologiche possono comprendere:

- **Esplorazione:** L'indagine di ambienti sotterranei e l'osservazione di formazioni geologiche singolari.
- **Avventura:** Affrontare sfide fisiche quali scalate, passaggi strisciati e, occasionalmente, nuotate.
- **Educazione:** Apprendimento riguardante la geologia, l'ecologia e la storia delle caverne.
- **Conservazione:** Acquisire consapevolezza riguardo l'importanza della tutela delle caverne e degli ecosistemi sotterranei.

Le esperienze speleologiche possono anche fornire un quadro storico e archeologico, dal momento che alcune caverne sono state utilizzate dall'uomo per millenni e ospitano antichi manufatti e arte parietale.

Speleology - Grand Pic Saint-Loup tourist office

L'esperienza include discese in corda, scoperta di ampie camere, formazioni geologiche particolari e "paesaggi sotterranei".

<https://www.grandpicsaintloup-tourisme.fr/en/speleology>



Speleology Full day - Cave of Castelette - Plan-d'Aups-Sainte-Baume

L'esperienza offre la possibilità di esplorare la grotta di Castelette. Questa grotta, scolpita dal fiume sotterraneo di Huveaune, permette di scoprire bellissime gallerie e di scendere per ammirare le meraviglie che queste cavità offrono.

<https://www.marseille-tourisme.com/en/experience/speleology-full-day-cave-of-castelette-plan-daups-sainte-baume-en-3833818/>



Speleology - Cave of Mons

Un'avventura nelle profondità delle grotte sotterranee, che unendo elementi ludici e educativi, svela un mondo straordinariamente preservato, ricco di elementi minerali, acquatici e biologici. L'attività di esplorazione propone un approccio che coniuga aspetti scientifici e educativi relativi alle grotte.

Viene offerta la possibilità di apprendere a identificare stalattiti, stalagmiti e drappaggi, nonché di interpretare i colori associati ai diversi minerali osservabili.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/speleology-cave-of-mons/>

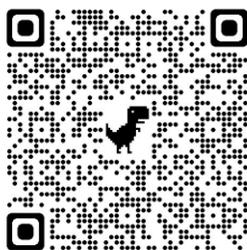


Esperienza di speleologia a Garfagnana

Un'escursione avvincente svela i segreti del mondo sotterraneo, guidando i partecipanti lungo un corso d'acqua sotterraneo e attraverso ambienti adornati da concrezioni millenarie. La presenza di stalattiti e stalagmiti, che occasionalmente si fondono in stupefacenti colonne di carbonato di calcio dalla datazione inimmaginabile, trasforma la visita in una genuina esperienza. L'uso di mute facilita il passaggio sotto cascate e, se desiderato, è possibile immergersi in un lago sotterraneo cristallino.

Se desiderato, è possibile sperimentare un breve percorso attraverso strettoie, seguito da una visita alla stanza del silenzio, dove si sperimenta il buio totale.

<https://www.itinerariesperienziali.it/directory-offerte/listing/esperienza-di-speleologia-a-garfagnana/>



River Experience

Esperienza legata a varie attività o iniziative caratterizzate dall'aspetto fluviale, possono comprendere escursioni naturalistiche lungo i fiumi, osservazione della fauna selvatica, e visite a siti storici o culturali lungo il fiume.

Possono comprendere attività sportive come il rafting, il kayak e la pesca che offrono modi unici di esperire il fiume e il paesaggio circostante o semplicemente delle tranquille gite in barca.

Le River Experiences potrebbero anche comprendere programmi e attività di educazione o interpretazione ambientale allo scopo di educare i visitatori sull'ecologia del fiume, sulla conservazione, e sull'importanza dei sistemi fluviali.

Per alcune delle attività descritte, le River Experiences possono quindi configurarsi anche come Sport Experiences

Ocoee River | Ocoee River Experience

Ocoee River Experience è una compagnia di rafting sul fiume Ocoee. Offre anche attività fuori dall'acqua per tutte le età, un ristorante a servizio completo, e può ospitare gruppi grandi e piccoli, nonché famiglie, con varie opzioni di alloggio e servizi.

<https://theocoeriver.com/rafting-company/ocoee-river-experience/>



The River Experience (London)

The “River Experience” a Londra offre diverse opportunità per esplorare la città da una prospettiva singolare e avvincente, navigando attraverso il fiume Tamigi, fiume che scorre attraverso il cuore di Londra e che è stato a lungo utilizzato come arteria commerciale.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/the-river-experience-london/>



River Trekking Experience

Esperienza classificabile anche come Trekking Experience. Il River Trekking consiste in escursioni dove si alternano tratti nel bosco a tratti direttamente camminando in acqua. La location è quella del Parco Nazionale del Pollino che si estende in Basilicata e in Calabria.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/river-trekking-experience/>



Horse Experience

Esperienze legate ad escursioni a cavallo attraverso vari terreni e paesaggi.

Le "Horse Experiences" offrono un modo unico per esplorare la natura e i paesaggi, permettendo ai partecipanti di connettersi con gli animali e la natura interagendo al contempo con il mondo che li circonda.

Le Horse Experiences possono inoltre offrire un'ampia gamma di benefici, tra cui il benessere fisico e mentale e l'apprendimento di nuove abilità.

Alcuni elementi focali delle esperienze a cavallo possono comprendere:

- **Escursioni a Cavallo:** Passeggiate guidate attraverso diversi ambienti, quali spiagge, montagne, foreste o campagne.
- **Safari a Cavallo:** Esplorazione della fauna selvatica e degli ecosistemi naturali da una prospettiva unica.
- **Lezioni di Equitazione:** Sessioni formative che possono abbracciare gli elementi fondamentali dell'equitazione, la cura dei cavalli, o specifici stili di equitazione come il dressage o il salto.
- **Ippoterapia:** Utilizzo dei cavalli come mezzo per fornire terapia fisica e psicologica.
- **Campi e Ritiri Equestri:** Esperienze immersive che possono durare diversi giorni e includere una varietà di attività correlate all'equitazione.
- **Escursioni Storiche o Tematiche a Cavallo:** Itinerari equestri che seguono percorsi storici o che sono organizzati attorno a un tema particolare.

Equitours

Equitours offre diverse esperienze equestri in varie località del mondo, tra cui il Marocco, la Namibia, il Kenya e l'Irlanda del Nord. Le esperienze variano da esplorazioni di lunga distanza, passeggiate sulla spiaggia, lezioni di salto e vacanze. Ecco una breve selezione:

- **Skeleton Coast:** Un'esperienza di dieci notti in Namibia, esplorando la Skeleton Coast, con possibilità di lunghe distanze da percorrere a cavallo.
- **Masai Mara Safari:** Un safari di sette notti in Kenya, attraverso terre amate da Ernest Hemingway e Karen Blixen.
- **The Agadir Sable d'or Ride (Golden Sands of Agadir):** Un'esperienza di sette notti in Marocco, con lunghe galoppate su strade sabbiose e attraverso villaggi deserti.
- **Morocco Sand Dune Ride:** Un'esperienza di sette notti in Marocco, con passeggiate a cavallo sui bordi del Sahara, da Ourzazate.

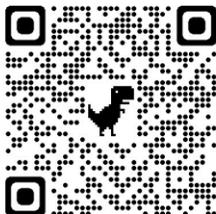
<https://www.equitours.com/>



Cavago

Una piattaforma online per prenotare esperienze e vacanze equestri in tutto il mondo. Cavago promuove l'esperienza dell'amore e della gioia dei cavalli, celebrando la cultura globale dei cavalli e unendosi a una comunità globale di amanti dei cavalli.

<https://www.mycavago.com/>



Rocking Horse Ranch Resort

Offre varie avventure a cavallo, con alcune linee guida e politiche per assicurare la sicurezza e il divertimento durante le escursioni.

<https://www.rockinghorseranch.com/all-inclusive-activities/horse-adventures/>



Donkey Experience

Passeggiate e trekking in compagnia di asini.

Le "Donkey Experiences" offrono un'avventura unica, permettendo ai partecipanti di esplorare la natura e connettersi con gli asini in un modo speciale e rilassante. Sebbene condividano alcune somiglianze con le "Horse Experiences", le avventure con gli asini presentano la loro unicità, data la diversa natura di questi animali. Le attività possono spaziare da tranquille passeggiate a trekking più impegnativi, e anche momenti dedicati semplicemente al relax e all'interazione con queste creature amichevoli e placide.

Donkey Walking Experience

Esperienza con gli asini nell'ambiente tranquillo della fattoria di famiglia a Wicklow.

<https://clissmannhorsecaravans.com/donkey-experience/>



Zen Donkey Experience

Zen Donkey Experience (ZDx) propone un percorso terapeutico mediante interazioni con gli asini, focalizzandosi anche sul loro salvataggio. L'organizzazione punta a favorire il benessere di persone e asini attraverso esperienze in un contesto agricolo terapeutico, ispirato alla natura e a uno stile di vita vegetale. I programmi offerti mirano a potenziare la qualità della vita sviluppando abilità assistite da equini, auto-empowerment e costruzione di relazioni, specialmente attraverso un legame con gli asini salvati.

<https://zendonkeyexperience.org/>



Animal Experience

Le "Animal Experiences" offrono un'immersione nel mondo della fauna selvatica, permettendo osservazioni e interazioni con varie specie animali nel loro habitat naturale o in ambienti protetti. Queste esperienze possono assumere diverse forme, ciascuna con un focus specifico e unico sulla vita animale.

Alcune sottocategorie di Animal Experience potrebbero includere:

- **Birdwatching Experience:** L'osservazione degli uccelli, o birdwatching, è un'attività che coinvolge l'osservazione e lo studio degli uccelli in natura. Questo può includere l'ascolto dei loro canti, la fotografia e la registrazione delle specie avvistate.
- **Safari Experience:** I safari permettono di avvicinarsi alla fauna selvatica, spesso in ambienti esotici come la savana africana, offrendo la possibilità di osservare animali come leoni, elefanti e giraffe nel loro habitat naturale.
- **Wildlife Sanctuary Visit:** Le visite a santuari o rifugi per animali offrono un'occhiata da vicino agli sforzi compiuti per proteggere e conservare gli animali, spesso fornendo un rifugio sicuro per specie che sono state salvate o che sono in pericolo.

Maasai Mara National Reserve, Kenya

Un'area protetta che offre safari per osservare la vita selvatica, inclusa la migrazione annuale degli gnu.

<https://www.maasaimara.com/>



The David Sheldrick Wildlife Trust, Kenya

Un orfanotrofio per elefanti che offre la possibilità di adottare un elefantino e assistere all'alimentazione e ai bagni nel fango.

<https://www.sheldrickwildlifetrust.org/>



Marine Life Experience

Esperienze che permettono di osservare e talvolta interagire con la vita marina, come balene, delfini, e altre creature marine.

Alcune sottocategorie di Marine Life Experience potrebbero includere:

- **Whale Watching:** Osservare le balene nel loro ambiente naturale, spesso durante la loro migrazione stagionale.
- **Dolphin Tours:** Gite in barca o snorkeling con l'obiettivo di vedere i delfini nel loro habitat naturale.
- **Scuba Diving or Snorkeling:** Immersioni subacquee o snorkeling in aree dove è possibile osservare una varietà di vita marina, come coralli, pesci, e talvolta anche squali e tartarughe.
- **Seal Watching:** Osservare le foche mentre riposano su scogliere o spiagge, o mentre nuotano e giocano in acqua.
- **Turtle Watching:** Osservare le tartarughe marine, spesso durante la stagione di nidificazione quando le tartarughe femmina vanno a riva per deporre le uova.

Great Barrier Reef Diving, Australia

Immersioni o snorkeling nella Grande Barriera Corallina per osservare da vicino la vita marina.

<https://greatbarrierreef.org/>



Whale Watching in Kaikoura, Nuova Zelanda

Kaikoura è rinomata per le sue esperienze di avvistamento delle balene.

<https://whalewatch.co.nz/kia-ora/>



Marine Life Experience (Palermo)

Immersioni guidate dedicate alla conoscenza degli ambienti sommersi di Ustica e delle specie di flora e fauna che li abitano.

<https://palermodiving.com/it/marine-life-experience>



Marine Life Experience (Hawaii)

Esperienze di esplorazione e connessione con l'ambiente marino sono proposte al Four Seasons Resort Hualalai. Sia che l'interesse si concentri sulla diversità delle conformazioni territoriali dell'isola, sugli esclusivi stagni anchialini delle Hawaii, sulle 60 specie di pesci ospitati nel King's Pond, o sull'allevamento locale di tilapia e ostriche, i naturalisti del Resort elaborano esperienze educative destinate a rimanere impresse nella memoria.

<https://www.fourseasons.com/hualalai/services-and-amenities/marine-life-experiences/>



Flight Experience

Esperienze di volo che permettono ai partecipanti di sperimentare il volo in varie forme e contesti. Queste esperienze offrono prospettive uniche e viste panoramiche sul paesaggio sottostante.

Alcune delle forme che può assumere una Flight Experience:

- Parapendio
- Deltaplano
- Mongolfiera
- Volo in Elicottero
- Volo in Aliante
- Bungee Jumping
- Volo in Aereo Leggero
- Zipline

Quest'ultima è un'esperienza che permette agli individui di scivolare lungo un cavo, grazie all'uso di una carrucola e di un imbrago di sicurezza.

Balloon Tour Experience – Cappadocia

La “Balloon Tour Experience a Cappadocia”, in Turchia, è una delle esperienze di volo in mongolfiera più rinomate e spettacolari al mondo. La regione della Cappadocia è famosa per il suo paesaggio lunare unico, con le sue formazioni rocciose chiamate "camini delle fate", città sotterranee, e chiese scavate nella roccia.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/balloon-tour-experience-cappadocia/>



Sky Combat Ace

Offre un'esperienza di volo estremo e avventuroso, permettendo ai partecipanti di volare in un Extra 330, con la possibilità di personalizzare l'esperienza in base al proprio livello di comfort. I piloti sono altamente addestrati e certificati dalla Federal Aviation Administration (FAA).

<https://www.skycombatace.com/>



Virgin Experience Gifts

Offre una varietà di esperienze di volo, con opzioni che vanno dai voli acrobatici ai voli di combattimento. Le esperienze sono disponibili in varie località e possono includere voli in aerei storici o moderni.

<https://www.virginexperiencegifts.com/flying>



Fishing Tourism Experience (Pescaturismo)

Il **Fishing Tourism Experience**, o **Pescaturismo**, rappresenta una modalità di turismo che consente ai partecipanti di salpare a bordo di autentiche imbarcazioni da pesca, prendendo parte o semplicemente osservando le quotidiane operazioni di pesca al fianco dei pescatori del luogo. Il Pescaturismo facilita un'intima connessione con l'esistenza e la cultura delle comunità pescherecce, proponendo un'avventura autentica e spesso avvincente. In Italia l'attività di Pescaturismo è disciplinata dal Decreto Legislativo del 9 gennaio 2012, art. 2).

Experience Fishing

"Experience Fishing" è un progetto guidato dall'industria del Nord Ontario che mette a disposizione degli operatori aderenti gli strumenti e le risorse indispensabili per proporre un'esperienza di pesca singolare, all'interno delle loro attività, ai visitatori non pescatori che si avvicinano per la prima volta a questa esperienza

<https://destinationnorthernontario.ca/experience-fishing/>



Great Fishing Adventures of Australia

"Great Fishing Adventures of Australia" rappresenta un insieme di primari operatori di pescaturismo indipendenti che hanno deciso di unire le forze per elevare congiuntamente il profilo dell'Australia come destinazione di pesca di calibro internazionale.

<https://www.tourism.australia.com/en/resources/industry-resources/industry-programs/signature-experiences-of-australia/great-fishing-adventures-of-australia.html>



3.5 Wellness Experience (WLE)

Esperienze legate al Benessere psico fisico. E' opportuno considerare i casi in cui la Wellness Experience è primaria dai casi in cui è secondaria ad altre tipologie di esperienze, potremmo effettuare le seguenti distinzioni:

- **Primary Wellness Experience:** l'esperienza del benessere è l'aspetto prevalente dell'offerta (è il caso ad esempio, di alcune SPA, Centri termali e Servizi per la cura del corpo).
- **Secondary Wellness Experience:** l'esperienza del benessere è inclusa in altre forme di esperienze considerate prevalenti (Guest Experience, Open Air Experience, Sport Experience, Dinner Experience, ecc.)

Per le Secondary Wellness Experience rimando ai singoli capitoli dove tratto tale tipo di esperienze

Wellness Travel And Tours - G Adventures

Piattaforma di offerte turistiche incentrate sul benessere da parte di G Adventures

<https://www.gadventures.com/travel-styles/wellness/>



Plaza Sensory Pool – Piscina sensoriale – Abano Terme

Questa struttura, oltre ad essere un esempio di principi esperienziali (multisensorialità, approccio estetico, immersione, ed altri) è un classico esempio di applicazione dell'approccio tematico.

<https://www.itinerariesperienziali.it/directory-offerte/listing/plaza-sensory-poll-piscina-sensoriale/>



World Spa NYC

Le autentiche banya, le saune finlandesi, gli hammam turchi e marocchini, la sala a infrarossi, la sauna Clay & Hay e altre esperienze possono essere esplorate, tutte realizzate presso WORLD SPA, che presenta una versione contemporanea delle pratiche di benessere tradizionali e antiche. Per un trattamento distintivo, l'accesso alla stanza del sale, progettata in modo accattivante, offre la purificazione attraverso la terapia del sale dell'Himalaya, riconosciuta per trattare lievi disturbi respiratori e per conferire maggiore morbidezza alla pelle.

<https://www.itinerariesperienziali.it/directory-offerte/listing/world-spa-nyc/>



3.6 Entertainment and Show Experience (ESE)

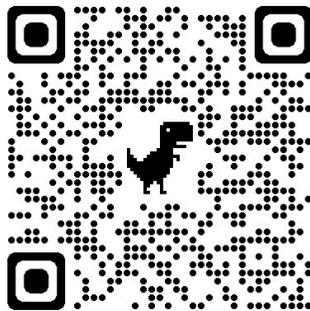
Esperienze la cui offerta primaria è costituita da attività di intrattenimento e spettacoli.

L'Entertainment and Show Experience (ESE) costituisce una vasta gamma di esperienze turistiche e di svago, con un focus principale su varie forme di spettacolo e divertimento. Tali esperienze possono abbracciare eventi dal vivo, quali concerti, rappresentazioni teatrali e performance artistiche, ma anche attrazioni più consolidate e stabili, come parchi tematici e centri di divertimento per famiglie.

Experience The Best Entertainment in USA

Sito web che descrive una vasta gamma di esperienze di intrattenimento in diverse località degli Stati Uniti.

<https://www.visittheusa.com/USAExperiences/entertainment>



AVATAR: The Experience Attraction Tour – Singapore

Un tour ispirato dalla magnificenza e dalla narrativa unica del film di maggiore incasso nella storia del cinema, AVATAR.

Situato nella Cloud Forest, caratterizzata dalla sua iconica vista di cascate, passerelle a spirale e una serra architettonica in vetro esclusiva, Avatar: L'Esperienza invoglia i visitatori a stabilire una connessione con il mondo extraterrestre di Pandora, i suoi ambienti bioluminescenti, creature mistiche, flora e l'affascinante cultura dei suoi abitanti indigeni, i Na'vi.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/avatar-the-experience-attraction-tour/>



Apollo Club – Milano

Cocktail Bar, Bistrot & Club nel cuore dei Navigli di Milano. Punto di riferimento del mondo dell'arte, musica e moda.

<https://www.itinerariesperenziali.it/directory-offerte/listing/apollo-club-milano/>



3.7 Sport Experience (SPE)

Esperienze focalizzate sull'attività fisica e sportiva, nelle quali i partecipanti sono direttamente coinvolti in eventi e attività legate allo sport in questione. In alcuni casi, le Sport Experiences possono anche includere la partecipazione a eventi sportivi esclusivi, sia locali che internazionali.

Le Sport Experiences sono spesso in stretta correlazione con altre categorie di esperienze, soprattutto con la Open Air Experience, in particolare per quegli sport a diretto contatto con la natura.

Alcune possibili sottocategorie di Sport Experience:

- **Active Participation Experiences:** Esperienze che coinvolgono direttamente i partecipanti in attività sportive, come corsi di surf, escursioni in mountain bike, o lezioni di arrampicata.
- **Spectator Experiences:** Esperienze che coinvolgono indirettamente i partecipanti che sono spettatori di eventi sportivi, comunque, unici e con forte impatto emotivo
- **Learning and Training Experiences:** Esperienze che offrono formazione e apprendimento in un determinato sport.
- **Adventure Sports Experiences:** Esperienze che coinvolgono sport avventurosi e adrenalinici, come paracadutismo, rafting, o immersioni subacquee.

Ultra-Trail du Mont-Blanc

Una ultramaratona estremamente impegnativa e panoramica, che copre 106 miglia e porta i corridori su più di 30.000 piedi di dislivello attraverso tre paesi: Francia, Svizzera e Italia, il tutto ambientato durante una festa settimanale di fine estate nella città alpina di Chamonix.

<https://www.gq.com/story/18-best-live-sports-events>



Sailing Experience

In località come la Toscana, nei dintorni dell'Isola d'Elba, nella Baia di Genova, a Portofino, a Napoli, in Sardegna o lungo l'incantevole scenario delle Cinque Terre, sono presenti spiagge isolate e insenature nascoste di impareggiabile bellezza. All Sport coordina regate veliche per gruppi di sei partecipanti su barche dal design ricercato, offrendo un'esperienza incentrata sulla competizione e sulla collaborazione di squadra.

<https://www.allsport.it/vela>



GT Driving Experience

All Sport offre l'opportunità di sperimentare l'emozione di un giro in pista a bordo di Ferrari o Lamborghini nei principali circuiti italiani: Monza, Imola, Mugello, Varano de Melegari, Tazio Nuvolari (PV), Franciacorta (BS) e Vallelunga (RM).

Durante l'esperienza, gli ospiti sono sempre accompagnati da un pilota professionista con licenza CSAI, che fornisce istruzioni sulle tecniche fondamentali per una guida in pista corretta, permettendo di assaporare l'unicità del momento in piena sicurezza.

<https://www.allsport.it/drivingexperience>



Roma Sport Experience

<https://youtu.be/9N5vGn2-lCw?si=tXZbAdGxp0QrwY-5>



3.8 Experiential Marketing (EMA)

Experiential Marketing: quando l'esperienza è strumentale alla erogazione di servizi o vendita di prodotti. Questo approccio va oltre la tradizionale pubblicità e, spesso, si concretizza nella creazione di eventi volti a stabilire legami emozionali tra il brand e il consumatore mediante esperienze coinvolgenti e indimenticabili.

Nel capitolo “Dal prodotto alle Esperienze” ho già indicato alcuni esempi di marketing Esperienziale, non mi dilungo e rimando alla Banca dati delle Esperienze per ulteriori esempi.

<https://www.itinerariesperienziali.it/banche-dati-offerte-esperienziali/>



4. Qualità Esperienziale

4.1 Il Concetto di Qualità

Definizione di Qualità

L'origine della saggezza è la definizione dei termini

(Socrate)

La norma ISO 9000: 2005 (Fondamenti e vocabolario) fornisce la seguente definizione:

Qualità: Capacità di un insieme di caratteristiche inerenti ad un prodotto, sistema, o processo di ottemperare a requisiti di clienti e di altre parti interessate.

La definizione è stata rivista con la nuova revisione della UNI EN ISO 9000:2015

Qualità: Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto soddisfa i requisiti

Questa ultima definizione si avvicina maggiormente alla definizione da me utilizzata sin dal 2013:

Qualità

*Capacità di un insieme di caratteristiche inerenti un'entità di confermare le **aspettative** ad essa riferibili da tutte le **parti interessate***

Esiste la necessità di individuare, per ogni settore, gli elementi alla base del concetto di qualità:

- **l'entità cui va applicata la qualità:** Prodotto specifico, sistema, servizio, attività, organizzazione o una qualsiasi combinazioni delle precedenti (nel nostro caso potremmo anche parlare di percorsi esperienziali, percorsi di interpretazione, allestimenti, servizi di interpretazione, ecc.;)
- **aspettative (bisogni):** È ciò che si aspettano le parti interessate, nel caso delle esperienze e dei percorsi di interpretazione, semplificando e restringendo il cerchio, possiamo pensare ai partecipanti al percorso esperienziale e alle modalità con cui con cui questo viene offerto.
- **parti interessate (chi esprime le aspettative o i bisogni) in funzione dell'entità:** Che a seconda i casi si può chiamare cliente, utente, turista, fruitore del bene o servizio culturale, allievo, ospite, partecipante, cittadino, autorità o addirittura la comunità stessa.

Rafforziamo la definizione appena data affermando che qualità significa anche capacità di raggiungere gli obiettivi stabiliti (**efficacia**), ma nel fare questo non bisogna dimenticare di farlo nel miglior modo possibile; infatti, quando le risorse umane, materiali e finanziarie disponibili scarseggiano è di vitale importanza ottimizzare ciò che si ha a disposizione (**efficienza**).

Parlando di parti interessate, non dobbiamo dimenticare che spesso ci riferiamo ai beni culturali e quindi al patrimonio culturale che è del paese intero; in realtà una analisi approfondita dovrebbe farci capire che i soggetti interessati al bene culturale non siamo solo noi ma anche i posteri. Ho già avuto modo di scrivere a tal proposito che noi possiamo parlare di promuovere e rivalutare i *nostri* beni culturali, possiamo affermare il nostro diritto di usufruire dell'immenso

patrimonio culturale (materiale e immateriale) che ci circonda, ma questo non dovrebbe mai farci dimenticare il dovere di mantenerlo integro per i posteri.

Nei primi anni Novanta, quando iniziai il mio percorso di promozione del patrimonio culturale siciliano ebbi modo di dire:

*Dobbiamo, rispettando il presente, essere dalla parte del futuro, in quanto noi saremo
ciò che lui troverà.*

Le aspettative (bisogni)

È ciò che si aspettano le parti interessate.

Le Aspettative (bisogni) possono essere:

- esplicite,
- implicite
- cogenti

Aspettative esplicite

Le più semplici da individuare, se l'offerta esperienziale è stata comunicata in modo corretto ed esaustivo è quello che l'utente espliciterà in sede di eventuale prenotazione

- la richiesta di una prenotazione di una offerta può essere indicata esplicitamente in forma documentale sotto forma di ordine, eventualmente online, ma laddove è ammissibile, anche verbalmente;
- la richiesta di una prestazione sanitaria (es. analisi) può essere indicata esplicitamente in forma documentale nella prescrizione medica, ma laddove è ammissibile, anche verbalmente;
- la richiesta di una pizza margherita in pizzeria è esplicita da parte del cliente.

- La richiesta di progettazione di un percorso educativo su contenuti e obiettivi esplicitamente indicati dal committente è di tipo esplicito

Aspettative implicite

Le aspettative implicite sono quelle che difficilmente saranno esplicitate anche se costituiscono le basi della stessa offerta.

Il partecipante ad un percorso esperienziale probabilmente non dichiarerà esplicitamente ma in funzione del tipo di evento potranno fa parte delle sue aspettative alcuni dei seguenti aspetti:

- esperienza memorabile
- cortesia
- accoglienza
- rispetto dei contenuti del servizio promesso
- rispetto dei tempi prestabiliti
- difficoltà delle attività costituenti l'esperienza che siano compatibili con le proprie capacità psico-fisico
- acquisire nuove conoscenze
- scoprire nuovi aspetti della vita e del territorio
- coinvolgimento
- evasione
- bisogni estetici (estetica ed autorealizzazione)¹⁰
- Nel richiedere una prestazione sanitaria che comporta, ad esempio il prelievo del sangue è implicito che questa avvenga senza dolori o conseguenze spiacevoli;

¹⁰ A proposito del bisogno di autorealizzazione si veda la scala dei bisogni di Abraham H. Maslow

- Nel richiedere una prenotazione alberghiera è generalmente implicito il servizio di pulizia della camera;
- Nel richiedere la pizza margherita è di norma implicito che non venga bruciata.

Aspettative cogenti (obbligatorie)

Ci riferiamo al rispetto di norme e leggi in vigore o di altre norme tecniche possibilmente non conosciute al fruitore del servizio:

- normativa sulla privacy
- normativa sulla sicurezza
- normativa sull'igiene degli alimenti (HACCP)
- diritti del turista
- normative sulle informative da fornire per i prodotti o i servizi usati a supporto del servizio offerto
- ecc.

Ad esempio:

- La richiesta di un servizio turistico implica il rispetto di norme e leggi come il rispetto della legge sulla privacy o di altre norme, possibilmente non conosciute al cliente/utente/partecipante/ospite;
- La preparazione della pizza richiesta dal cliente implica il rispetto di norme quali la sicurezza alimentare (HACCP) o l'utilizzo di prodotti permessi dalla normativa
- Che l'equipaggiamento messo a disposizione e le modalità di fruizione del percorso escursionistico rispettino la normativa di sicurezza prevista

4.2 Fattori e Indicatori della Qualità

I Fattori della Qualità

Definita cosa è la qualità bisogna misurarla ma per fare questo bisogna necessariamente dotarsi di un opportuno sistema di rilevazione della qualità.

Ma un sistema per la misurazione della qualità nei settori che sono di nostro interesse che sia efficace e aderente alla realtà operativa, dovrà tenere conto di parecchi fattori che dovranno sistematicamente essere individuati.

Ecco, quindi, la necessità di individuare oltre all'**entità** a cui va applicato il concetto di qualità e le **parti interessate** (chi esprime le aspettative o i bisogni in funzione dell'entità) anche i **fattori di qualità**.

I fattori della qualità dovranno essere poi trasformati in indicatori misurabili per poter effettuare dei confronti. È attraverso l'applicazione di questi fattori che si dà conferma alle aspettative delle varie parti interessate.

Un sistema per la misurazione della qualità nel settore esperienziale dovrà tenere conto di parecchi fattori, alcuni strettamente dipendenti dal tipo di attività, altri fattori sono comunque comuni a più tipologie di attività.

In alcuni casi al posto di “fattori” viene usato il termine “**dimensione**”

Qualche anno fa, in un mio lavoro¹¹, prendendo spunto dai fattori di qualità proposti da Zeithamal, Parassuraman e Berry (1991), integrata con alcuni fattori consigliati dalle linee guida CiVIT 88/2010 e 3/2012 e da altri da me ipotizzati, proposi una classificazione di fattori e indicatori della qualità. Nello stesso lavoro proposi anche il modello (Tecnica dei sei passi) per l'individuazione dei fattori e degli indicatori di qualità che si adattava bene ai servizi turistici.

¹¹ Ignazio Caloggero - Qualità, Modelli Operativi e Competitività dell'Offerta Turistica. ISBN: 9788894321906 – 2017.

“Tecnica dei sei passi”¹²

- Passo primo: Individuazione delle Entità coinvolte
- Passo secondo: Individuazione delle parti interessate
- Passo terzo: Individuazione dei processi (Mappa dei Processi)
- Passo quarto: individuazione dei fattori di qualità (dimensioni)
- Passo quinto: passaggio dai fattori agli indicatori di qualità
- Passo sesto: Individuazione degli standard di qualità

I risultati dello studio di allora, li ho tradotti in una serie di articoli e schede di approfondimento all'interno del progetto “Qualità in ambito Turistico, Artistico e dello Spettacolo – Tourism, Arts and Entertainment Quality Improvement (TAEQI)” a disposizione della collettività all’indirizzo di seguito indicato e a cui rimando per i dettagli dal momento che in questa sede mi limiterò a trattare solo gli elementi di particolare interesse per gli aspetti esperienziali.

Link al progetto TAEQI:

<https://www.aiptoc.it/tourism-art-and-entertainment-quality-improvement-taeqi/>



¹² La tecnica dei sei passi prende spunto dalla delibera CiVIT n. 88/2010 e da alcuni principi indicati dallo schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari (D.P.C.M. 19 maggio 1995). Ho adattato la metodologia proposta al caso delle offerte culturali e dei servizi turistici in genere.

Uno dei passi che si rende necessario per l'individuazione dei fattori e degli indicatori è la cosiddetta “mappatura dei processi”. Tale fase corrisponde sostanzialmente ad individuare e definire i **momenti salienti** del flusso delle attività (e quindi dei servizi erogati) che incidono sulla qualità globale del percorso esperienziale/interpretativo.

Per descrivere questi momenti viene spesso usata la frase “**momenti dell’esperienza dell’utente**” il significato dato alla parola “esperienza” è in questi casi molto più ampio del concetto di esperienza che invece viene attribuito quando si parla di percorsi esperienziali, in questo caso non si tratta di individuare solo “i momenti esperienziali” ma tutti i momenti e quindi i relativi processi che coinvolgono i partecipanti, in quanto, anche se apparentemente non legati alla fruizione diretta da parte del partecipante, possono inficiare il servizio (esperienza) finale.

Questo si ottiene ripercorrendo “l’esperienza” dell’utente (nel suo senso più ampio) e analizzando tutti i momenti del suo percorso della sua permanenza nel luogo (e le strutture coinvolte) o del suo contatto con gli erogatori del percorso esperienziale/interpretativo

Senza scendere nei dettagli della tecnica dei sei passi (vi ho dato il link per cui pazienza, approfondite voi l’argomento in modo autonomo), ecco che un elenco di Fattori di Qualità **esemplificativo e non esaustivo** di fattori particolarmente significativi, legati ad un percorso esperienziale/interpretativo, potrebbe essere il seguente¹³:

¹³ Per l’elenco aggiornato e la descrizione dei singoli fattori rimando al link fornito

FB Fattori Base

Qualità tecnica

- FB2: Competenza
- FB7: Affidabilità
- FB12: Sicurezza
- FB13: Infrastrutture e Attrezzature

Qualità relazionale

- FB1: Cortesia
- FB3: Empatia
- FB5: Accoglienza
- FB6: Comunicazione

Qualità organizzativa

- FB4: Flessibilità
- FB8: Trasparenza
- FB9: Tempestività
- FB10: Continuità
- FB11: Elasticità
- FB16: Accessibilità generale (siti web, presenza di strumenti di comunicazione + (orari, lontananza, trasporti, ecc.)

Qualità sociale

- FB14: Tutela
- FB15: Motivazione

FA Fattori di Equità/Accessibilità in base ai bisogni

- FA1: Accessibilità motoria
- FA2: Accessibilità visiva
- FA3: Accessibilità uditiva
- FA4: Accessibilità sociale
- FA5: Accessibilità economica
- FA6: Accessibilità alimentare
- FA7: Accessibilità ambientale
- FA8: Accessibilità per animali domestici
- FA9: Accessibilità per familiari (bambini, anziani)
- FA10: Accessibilità per ulteriori bisogni speciali (es. disabilità mentali o psichiche)

FS: Fattori di Sostenibilità

- FS1: Sostenibilità Energetica
- FS2: Sostenibilità Alimentare
- FS3: Sostenibilità della Mobilità
- FS4: Sostenibilità delle Comunicazioni
- FS5: Sostenibilità degli Imballaggi
- FS6: Sostenibilità dei Rifiuti
- FS7: Sostenibilità dei Fornitori
- FS8: Sostenibilità delle Location per eventi e incontri
- FS9: Sostenibilità Gestionale

FC: Fattori di Contesto (Contesto, attrattive e risorse del territorio)

- FC1: Salute e Igiene (condizioni igienico-sanitarie, epidemie)
- FC2: Sicurezza Pubblica (criminalità, violenza, fenomeni di terrorismo)
- FC3: Politica dei Prezzi
- FC4: Politiche di Sostenibilità
- FC5: Politiche di Sviluppo e Incentivi
- FC6: Innovazione
- FC7: Politiche partecipative
- FC8: Attrazioni Endogene
- FC9: Attrazioni Indotte
- FC10: Risorse Hardware
- FC11: Risorse Software

Un chiarimento sugli ultimi quattro fattori (FC8, FC9, FC10 e FC11).

Le attrazioni e le risorse

Il Patrimonio Turistico che è alla base dell'offerta culturale o turistica comprende tutti quegli elementi che possono costituire un interesse turistico (Attrazioni) ed è l'unione dei seguenti elementi:

- **Patrimonio Culturale** nel senso più ampio del termine: tangibile (storico-artistico, naturale, archeologico) e immateriale (enogastronomia, beni demotnoantropologici, tradizioni, storia, cultura) in grado di favorire un interesse di tipo turistico;
- **Attrazioni Turistiche non convenzionali:** Altri elementi di potenziale interesse turistico come possono essere determinate condizioni o elementi quali il clima o la morfologia del territorio o le attrazioni indotte (strutture/attività create appositamente dall'uomo: infrastrutture turistiche, spettacoli, eventi speciali, attività ricreative e sportive, ecc.)

Le attrazioni possono inoltre essere suddivise in:

- **Attrazioni endogene:** attrazioni naturali (montagne, laghi, spiagge, fiumi, clima, etc.) o culturali (cucina, artigianato, lingua, usi e costumi, monumenti, fatti storici, etc.);
- **Attrazioni indotte:** infrastrutture turistiche, eventi speciali, attività ricreative e sportive, ecc.

Risorse: Servizi (turistici e ausiliari), strutture e infrastrutture che assumono la funzione di facilitare la fruizione delle attrazioni, a sua volta suddivisi in:

- **Risorse Hw:** Infrastrutture, strutture e strumenti utilizzati per la erogazione dei servizi turistici e non;
- **Risorse Sw:** Servizi prettamente turistici (ricezione, ristorazione, divertimenti, trasporto, uffici informativi, ecc), servizi ausiliari che favoriscono l'accessibilità e la fruibilità delle attrazioni, risorse finanziarie (compreso finanziamenti e incentivi).

Ho usato il termine “Fattori di qualità”, negli ultimi anni, come già scritto, si parla di valutazione dimensionale della qualità usando il termine “Dimensioni della Qualità” dando però definizioni diverse e individuando un numero di dimensioni diverse a seconda della realtà o del modello a cui il principio di valutazione multidimensionale è stato applicato.

Gli Indicatori della Qualità

I fattori di qualità costituiscono lo strumento principale per la percezione della qualità da parte di chi esprime le esigenze/bisogni/aspettative.

Gli indicatori di qualità sono invece delle variabili quantitative (e quindi misurabili) che permettono di misurare il livello qualitativo nel suo complesso in quanto ritenute “indicative” del fattore di qualità, sono quindi degli indicatori oggettivi e possono essere:

- **Indicatori di sistema:** comprendono indicatori strutturali, tecnologici e organizzativi;
- **Indicatori di risultato:** indicatori relative a misurazioni dirette da parte degli utenti relativi alla qualità percepita (indicatori di soddisfazione dei fruitori dei servizi) o da parte di personale specializzato (valutatori esterni, mystery auditor);
- **Indicatori di processo:** comprendono la presenza di procedure e processi operativi specifici;
- **Indicatori di contesto:** comprendono indicatori esterni non sempre direttamente controllabili dai gestori diretta dell'offerta turistica (mezzi pubblici, strade, taxi, cartellonistica esterna, informazioni turistiche, ecc.)

Ecco un breve esempio non esaustivo di indicatori a carattere generale:

Indicatori di sistema

Gestione (principali fattori interessati: Affidabilità, Competenza, Sicurezza, Accessibilità/Equità)

- Presenza di un Sistema di Gestione per la Sicurezza
- Presenza di un Sistema di Gestione per la Sostenibilità degli Eventi
- Presenza di un Sistema di Gestione per le Offerte Esperienziali

Informazioni (principali fattori interessati: Comunicazione, Affidabilità, Competenza, Sicurezza, Accessibilità, Accoglienza)

- Presenza sito web
- Presenza sui principali social media (Facebook, Instagram, Twitter, ecc.)
- Sito web accessibile (e-accessibility, W3C, Legge 4/2004, ecc.)
- Presenza sito web multilingue
- Presenza nel sito web di un modulo contatti e informazioni sui servizi forniti
- Presenza nel sito web di informazioni utili a individuare il punto di incontro o di partenza per la visita programmata (possibilmente su mappa interattiva – Google Maps)
- Presenza delle informazioni minime fornite in sede di comunicazione dell’offerta
- Presenza delle Informazioni da dare al partecipante in fase di acquisto
- Presenza delle Informazioni da dare al partecipante durante l’esperienza
- Presenza di punti informativi nei pressi e all’interno del luogo oggetto di esperienza

Barriere (bisogni di tipo motorio, visivo, uditivo ed economico)

(Principali fattori interessati: Accessibilità).

Indicatori legati a bisogni di tipo motorio

Indicatori associati ad eventuali strutture di supporto o di ristoro (punti informativi, ristorazione, ricettività, centri ricreativi, strutture (eco)museali, centri di educazione ambientale, capanni, ecc):

- Percorso agevole per accedere alla struttura (larghezza minima di 90 cm e spazi per l'inversione di marcia)
- Porte e passaggi di ingresso accessibili in autonomia con carrozzelle (luce netta di almeno 80 cm)
- Porte e passaggi negli ambienti interni accessibili in autonomia con carrozzelle (luce netta di almeno 75 cm e dislivelli non superiori a 2,5 cm)
- Presenza di bagni per disabili (parametri dimensionali di accesso, spazi di manovra, disposizione apparecchi sanitari a norma)
- Presenza di ascensori per disabili (parametri dimensionali di accesso, spazi di manovra, disposizione comandi a norma)

Indicatori associati alla mobilità dell'itinerario (in caso di esperienze sul campo)

- Assenza di elementi che rendono poco agevole il percorso: pietroso, con ghiaia, sabbia, erba, fango, ecc)
- Assenza di ostacoli: buche vegetazione, pietre, gradini, ponticelli, muretti, ecc)
- Pendenza non eccessiva (dal 7 al 12%)
- Presenza di panchine
- Presenza di panchine dotate di braccioli ai lati
- Presenza di corrimano lungo il sentiero
- Larghezza del percorso o dei varchi di accesso adeguati alle sedie a rotelle

Indicatori legati a bisogni di tipo sensoriale (vista)

- Presenza di segnaletica e mappe tattili
- Presenza di informazioni in braille
- Presenza di audio guide

Indicatori legati a bisogni di tipo sensoriale (udito)

- Video guide con scrittura o LIS
- Presenza di adeguata segnaletica visiva
- Presenza di personale esperto in LIS

Indicatori di risultato (Principali fattori interessati: tutti).

- Chiarezza nell'espone i servizi in sede di prenotazione/acquisto
- Personale capace di trattare l'utenza in modo gentile e cortese
- Infrastrutture (assenza di impianti, veicoli o strutture di appoggio ben funzionanti)
- Attrezzature (assenza di strumenti e attrezzature non funzionanti)
- Assenza di rischi fisici salvo quelli ragionevolmente previsti per gli ambiti associati alle visite guidate e corretta gestione di questi ultimi
- Assenza di attività e comportamenti in violazione dei principi della sostenibilità
- Capacità di rispetto dei tempi (rispetto del cronoprogramma, dalla partenza all'arrivo)
- Assenza di cambiamenti di programma non previsti e non dettati dalle necessità del caso (emergenze, ostacoli imprevisti, ecc.)
- Tempi di attesa per l'acquisto del biglietto (Accessibilità)
- Presenza di personale competente
- Presenza di personale cortese

Aspetto dei locali (eventuali locali di supporto o di ristoro):

- Assenza di rischi
- Assenza di sporco
- Presenza delle attrezzature minime previste per il tipo di struttura

Indicatori di contesto (Principali fattori interessati: accessibilità).

- Presenza di strade adeguate e sicure per raggiungere il/i punti di riunione prestabiliti o i beni da visitare
- Presenza di mezzi pubblici/privati per raggiungere il/i punti di riunione prestabiliti (numero e dislocazione) o i beni da visitare
- Presenza di parcheggi pubblici nei pressi del/dei punti di riunione prestabiliti o i beni da visitare (numero e dislocazione, parcheggi non a pagamento, tempi medi per trovare parcheggi)
- Accessibilità Monumenti e Punti di Interesse (orari di apertura adeguati alla domanda turistica)
- Presenza di segnaletica chiara e adeguata che facilita l'accesso ai Monumenti e ai Punti di Interesse

È da sottolineare come alcuni fattori sono in stretta correlazione tra di loro, ad esempio molti degli indicatori legati al fattore Comunicazione favoriscono il fattore stesso di Accessibilità. La presenza di un sito internet, oltre a essere un indicatore per il fattore della comunicazione è anche uno strumento che facilita la conoscenza del bene e quindi anche l'accessibilità.

Gli Standard della Qualità

Vediamo ulteriori definizioni

- **Standard di qualità.** Valore atteso per un certo indicatore. Possono essere suddivisi in standard generali e standard specifici.
- **Standard di qualità generali.** Rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori. (Es. Percentuali di reclami rispetto al numero di clienti nell'anno minore del 1%)
- **Standard di qualità specifici.** Rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto, e sono espressi in genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere. (Tempo massimo di attesa al ristorante della prenotazione entro i 15 minuti)

Ecco alcuni esempi di standard di qualità:

Ricerca delle informazioni Standard di qualità

- Numero telefonico per ricevere informazioni attivo dalle ore 9:00 alle ore 18:00
- Sito web del tipo accessibile (e-accessibility, W3C,)
- Sito Web multilingue (Italiano, Inglese, Francese e Spagnolo)
- Personale multilingue (Italiano, Inglese, Francese e Spagnolo) a disposizione per le informazioni

Accettazione Standard di qualità

- Personale multilingue (Italiano, Inglese, Francese e Spagnolo) a disposizione in fase di accettazione
- Parcheggi per disabili adeguatamente segnalati in prossimità degli ingressi
- Percorso agevole per accedere alla struttura (larghezza minima di 90 cm e spazi per l'inversione di marcia)
- Porte e passaggi di ingresso accessibili in autonomia con carrozzelle (luce netta di almeno 80 cm)
- Presenza di segnaletica e mappe tattili (vista)
- Presenza di informazioni in braille (vista)
- Presenza di adeguati segnaletica visiva (udito)
- Apertura del Castello dalle ore 9.00 alle ore 00
- Apertura del Castello 7 giorni su 7
- Attesa max. per acquistare il biglietto 20 min.

Come si potrà facilmente notare, gli standard possono essere diversi da struttura a struttura in funzione di proprie politiche che puntano a fornire un servizio realistico legato alle proprie risorse disponibili.

Gli standard di qualità dovrebbero essere comunque essere inseriti in un contesto di miglioramento continuo della qualità erogata per cui dovrebbero essere monitorati e migliorati nel tempo (obiettivi della qualità)

4.3 Fattori e Indicatori della Qualità Esperienziale

Integriamo quindi i precedente fattori con i seguenti fattori che non fanno altro che riprendere in toto i principi esperienziali.

Fattori di Qualità Esperienziale

Fattori Esperienziali (FE)

- FE1: Approccio Multisensoriale
- FE2: Approccio culturale
- FE3: Unicità
- FE4: Approccio relazionale
- FE5: Partecipazione diretta
- FE6: Apprendimento esperienziale
- FE7: Approccio tematico
- FE8: Approccio estetico.
- FE9: Intrattenimento
- FE10: Immersione

Se avete letto bene il capitolo relativo ai principi esperienziali, avendo presentato, in alcuni casi anche degli esempi reali, dovrebbe essere abbastanza chiaro quali sono gli indicatori che permettono di rispettare i 10 fattori appena elencati.

Di seguito solo una breve sintesi di quanto già esposto.

Indicatori esperienziali

Fattore FE1: Approccio Multisensoriale

Indicatori:

- Presenza di attività che comportano il coinvolgimento di gran parte dei sensi: vista, udito, tatto, olfatto e in alcuni casi, gusto).
- Utilizzo di tecnologia multimediale o di altri accorgimenti in grado di stimolare più sensi compreso i sensi dell'olfatto, dell'udito e del tatto
- Utilizzo di tecniche di marketing sensoriale

Fattore FE2: Approccio culturale (Identità locali)

Indicatori:

- Presenza di attività che comportano la conoscenza o la comprensione di elementi culturali, naturali, storici o demoetnoantropologici del luogo

Fattore FE3: Unicità

Indicatori:

- L'unicità dell'esperienza culturale o di interpretazione essendo legati a identità locali e luoghi specifici, risiede proprio nella sua natura. E' comunque opportuno evitare che i percorsi di esperienza/interpretazione siano associati a offerte prettamente seriali o di massa che in qualche modo ne sminuirebbero la caratteristica di unicità

Fattore FE4: Approccio relazionale

Indicatori:

- Offerta esperienziale/interpretativa basata sulle relazioni
- Utilizzo di comunicazione empatica e orientata alla centralità del partecipante

Gli indicatori segnalati fanno parte di quelli che abbiamo chiamato “indicatori di risultato” in quanto sono indicatori rilevabili direttamente dai partecipanti o da parte di personale specializzato (valutatori esterni, mystery auditor);

Fattore FE5: Partecipazione diretta

Indicatori:

- Presenza di attività che vedono la partecipazione diretta e attiva dei partecipanti
- Presenza di metodologie e tecnologie che favoriscono l'interattività da parte dei partecipanti

Fattore FE6: Apprendimento esperienziale

Indicatori:

- Presenza di attività di apprendimento esperienziale

Fattore FE7: Approccio tematico

Indicatori:

- Percorso esperienziale caratterizzato da un tema che lo caratterizza e che ne costituisce il filo conduttore.

Fattore FE8: Approccio estetico

Indicatori:

- Presenza di elementi scenici e contesto di riferimento che favoriscono l'aspetto estetico: atmosfera, rispetto del concetto di bellezza, luogo scelto per l'esperienza, trama (sceneggiatura) coerente con il tema scelto ed il luogo individuato.

Fattore FE9: Intrattenimento

Indicatori:

- Presenza di momenti di intrattenimento che arricchiscono, “alleggeriscono” e rendono piacevole l'esperienza.

Fattore FE10: Immersione

Indicatori:

- Presenza di tecniche immersive e rispetto dei principi di partecipazione diretta e approccio estetico

4.4 Valutazione della Qualità delle Offerte Esperienziali

La Qualità finale del percorso esperienziale non è legata solo ai fattori della qualità ma deve tenere conto anche di altri momenti che riguardano ad esempio il contesto stesso dell'organizzazione che offre l'esperienza, così come altre attività quali: pianificazione, progettazione "messa in scena" delle esperienze e le attività di valutazione e miglioramento. In sostanza potremmo affermare che la qualità di una offerta esperienziale non è superiore alla qualità dell'organizzazione che lo eroga.

Ecco, quindi, che le organizzazioni che erogano Offerte esperienziali, al fine di tenere sotto controllo e mantenere un alto livello qualitativo delle proprie offerte, dovrebbero adeguare il proprio sistema organizzativo implementando un vero e proprio **Sistema di Gestione delle Offerte Esperienziali** (SGOE) che tenga conto del tipo di offerte erogate.

In questa prospettiva, ho elaborato una Proposta di Norma Tecnica per il Sistema di Gestione delle Offerte Esperienziali (SGOE), attualmente denominata SGOE-01. Questa è stata sviluppata prendendo spunto dalla 'Struttura di Alto Livello' (SAL), o 'High Level Structure' (HLS) in inglese, adottata da diversi anni in tutte le norme ISO relative alla certificazione dei Sistemi di Gestione. La SAL è stata concepita per servire da fondamento comune a tutti gli altri standard, facilitando così la compatibilità e l'integrazione con altri schemi certificativi (Annex SL delle Direttive ISO - Parte I). L'obiettivo dell'adozione della struttura SAL è garantire un'applicazione omogenea di testi, termini e definizioni di base.

Sulla base di alcuni requisiti indicati dalla proposta di norma tecnica SGOE-CSH01 è stato realizzato lo schema di valutazione VQE (Valutazione della Qualità Esperienziale) basata, nella versione 2.5, sulla misurazione di 40 indicatori suddivisi in aree principali e diverse sotto aree.

Tra parentesi il numero di requisiti:

- CO: Contesto dell'Organizzazione e Leadership (4)
- PI: Pianificazione (5)
- SU: Supporto (5)
- AO: Attività Operative (20)
 - QT: Qualità tecnica (2)
 - QR: Qualità relazionale (3)
 - QO: Qualità organizzativa (1)
 - FE: Qualità Esperienziale (10)
 - MS: Messa in Scena (3)
 - FO: Controllo servizi e prodotti forniti dall'esterno (1)
- VM: Valutazione e Miglioramento continuo (6)

Nota:

- Il termine percorso esperienziale è sinonimo di “evento esperienziale”
- Per ogni fattore andrebbero adottate anche le necessarie misure per la relativa misurazione e valutazione

La metodologia di autovalutazione VQE è messa a disposizione di tutte le organizzazioni che desiderano misurare la propria capacità organizzativa nella erogazione di offerte esperienziali. La metodologia VQE può essere utilizzata da una organizzazione per:

- **Autovalutazione:** come strumento di autovalutazione per la misurazione della qualità delle proprie offerte esperienziali
- **Accrescimento soddisfazione Clienti:** come strumento per accrescere la soddisfazione dei propri clienti tramite l'applicazione efficace dei principi di qualità esperienziale alle proprie esperienziali

- **Ottenimento del Marchio di Qualità Esperienziale:** come strumento che dimostri il rispetto dei requisiti necessari per l'ottenimento del Marchio di Qualità Esperienziale [®]

Ogni organizzazione può decidere liberamente quali indicatori adottare, per le Organizzazioni che desiderano ottenere il Marchio di Qualità Esperienziale che attesti la loro capacità organizzativa di erogare Offerte esperienziali di Qualità sono indicati gli indicatori obbligatori (**O**) e raccomandati (**R**).

Alcuni requisiti potrebbero non essere applicabili (**NA**) alla realtà operativa di alcune organizzazioni. In questi casi, tali requisiti non devono essere implementati e non avranno alcun impatto sul punteggio finale.

I requisiti raccomandati pur non essendo singolarmente obbligatori vanno tenuti in considerazione in quanto si potrà ottenere il Marchio di Qualità solo se vengono rispettati almeno il 70% dei requisiti applicabili e raccomandati.

La versione e l'elenco aggiornato degli indicatori è visibile al seguente indirizzo web:

<https://www.itinerariesperienziali.it/la-metodologia-vqe-per-la-valutazione-della-qualita-delle-offerte-esperienziali-di-una-organizzazione/>



Requisiti VQE

CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

Comprensione dell'organizzazione e del suo contesto

- CO1 (R): L'Organizzazione ha determinato i fattori esterni ed interni pertinenti il suo scopo che potrebbero influire sulla sua capacità di ottenere gli obiettivi previsti per i propri eventi esperienziali?
- CO2 (R) Le informazioni che riguardano tali fattori sono sottoposte a periodico monitoraggio e relativo riesame?

Comprensione dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate (stakeholder)

- CO3: (R) L'organizzazione ha determinato i bisogni e le aspettative di tali parti interessate?

Nota: i bisogni possono essere: espliciti, impliciti e cogenti

Ruoli e responsabilità e autorità

- CO4: (R) L'organizzazione ha definito e comunicato le responsabilità e le autorità per i ruoli pertinenti nell'ambito dell'organizzazione (Es. organigramma e mansionario)?

PIANIFICAZIONE

L'organizzazione ha pianificato le attività necessarie alla corretta esecuzione degli eventi esperienziali?

La pianificazione delle attività riguarda almeno i seguenti aspetti?:

- PI1 (O) I processi necessari per la realizzazione dell'esperienza
- PI2 (O) Le Risorse umane necessarie per la messa in opera delle attività (possibilmente con relativo organigramma e mansionario dove vengono definite le gerarchie, i compiti e le responsabilità)?
- PI3 (O) Permessi, licenze ad autorizzazioni necessarie
- PI4 (O) Le attrezzature e le infrastrutture necessarie per le attività. In particolare, in termini di:
 - edifici e relativi impianti
 - Attrezzature e relativa manutenzione
- PI5 (R) Le entità effettivamente coinvolte (soggetti pubblici e privati coinvolti nella predisposizione e realizzazione delle attività)

SUPPORTO

Risorse Umane

- SU1 (O) L'organizzazione ha determinato la conoscenza necessaria per il funzionamento dei propri processi?
- SU2 (R) Il Responsabile degli eventi ha una attestazione professionale ai sensi della legge 4/2013?
- SU3 (R) L'organizzazione intraprende azioni per acquisire le necessarie competenze o per il loro mantenimento? (Es programmi di formazione)

Comunicazione

- SU4 (R) L'organizzazione ha determinato le comunicazioni interne necessarie per il corretto svolgimento delle attività?
- SU5 (R) L'organizzazione ha determinato gli strumenti necessari per la corretta comunicazione all'esterno?

ATTIVITA' OPERATIVE

FATTORI DI QUALITA'

L'Organizzazione ha determinato i fattori e relativi indicatori di qualità applicabili ai propri processi operativi? Si risponda per ogni singolo fattore indicato. Per ogni fattore vanno adottate anche le necessarie misure per la relativa misurazione e valutazione

Fattori di Qualità tecnica

- QT1 (O) FB12: Sicurezza: Assenza di pericoli per il pubblico, rispetto della normativa in materia di sicurezza
- QT2 (O) FB13: Infrastrutture e Attrezzature: Qualità delle infrastrutture, dei materiali, delle attrezzature e degli strumenti

Fattori di Qualità relazionale

- QR1 (R) **FB1 Cortesia**: Gentilezza, rispetto, considerazione e cordialità del personale nei confronti dell'utenza
- QR2 (R) **FB5 Accoglienza**: Ambienti gradevoli, accoglienti e confortevoli, gradevolezza nell'aspetto delle strutture, delle attrezzature e del personale, servizi di cortesia aggiuntivi
- QR3 (R) **FB6 Comunicazione**: Disponibilità e capacità di ascolto delle parti interessati, informazioni complete relative ai servizi forniti, utilizzo di un linguaggio comprensibile

Fattori di Qualità Organizzativa

- **QO1 (R) FB16 Accessibilità generale:** Capacità di rendere accessibile le attività proposte legata a molteplici aspetti (orari di apertura adeguati, parcheggi, informazioni sugli orari di apertura, trasporti, ecc.) ed anche alla facilità di contatto e degli adempimenti

Fattori di Qualità Esperienziale

- **FE1: Approccio Multisensoriale:** Il percorso esperienziale prevede attività di tipo multisensoriale (coinvolgimento dei sensi: vista, udito, tatto, olfatto e laddove possibile, gusto)?
- **FE2: Approccio Culturale:** Il percorso esperienziale permette di approfondire la conoscenza di elementi di identità locale?
- **FE3: Unicità:** il percorso esperienziale presenta caratteristiche di unicità?
- **FE4: Approccio relazionale:** il percorso esperienziale è basato sulle relazioni umane?
- **FE5: Partecipazione diretta:** il percorso esperienziale prevedere la partecipazione diretta dell'ospite ad alcune attività?
- **FE6: Apprendimento esperienziale:** il percorso esperienziale prevedere una fase di apprendimento attraverso la partecipazione diretta dell'ospite ad alcune attività?
- **FE7: Approccio tematico:** ogni percorso esperienziale è costruito a partire da un tema che lo caratterizza e che ne costituisce il filo conduttore
- **FE8: Approccio estetico:** l'approccio estetico, è uno degli elementi, assieme a quello della partecipazione diretta, alla base del concetto di "immersione". Gli eventi che costituiscono "la messa in scena dell'esperienza" devono essere progettati in modo da dare importanza a tutti gli aspetti che possano influire sull'estetica: l'atmosfera, il senso del bello, il luogo scelto per l'esperienza, la

trama (sceneggiatura) che deve essere coerente con il tema scelto ed il luogo individuato.

- **FE9: Intrattenimento:** il percorso esperienziale dovrebbe anche prevedere dei momenti di intrattenimento che arricchiscono e rendono piacevole l'esperienza.
- **FE10: Immersione:** Il principio di immersione è in realtà, la diretta conseguenza dell'applicazione dei principi di multisensorialità, partecipazione diretta e di approccio estetico.

L'obbligatorietà o meno dei Fattori di Qualità Esperienziale è legata all'eventuale richiesta del Marchio

Il Marchio Qualità Esperienziale (QE) è applicato alle seguenti esperienze

- Esperienza Autentica: (applicazione dei seguenti requisiti: FE1, FE3, FE4, FE5, FE7)
- Esperienza Culturale Autentica: (applicazione dei seguenti requisiti: FE1, FE2, FE3, FE4, FE5, FE6, e FE7)

Il Marchio di Qualità Esperienziale d'Eccellenza viene applicato alle seguenti esperienze

- Esperienza Piena (di Eccellenza): (applicazione dei seguenti requisiti: FE1, FE3, FE4, FE5, FE7, FE8, FE9, FE10)
- Esperienza Culturale Piena (di Eccellenza): (applicazione dei seguenti requisiti: FE1, FE2, FE3, FE4, FE5, FE6, FE7, FE8, FE9, FE10)

Elementi di messa in scena

- MS1 (R) L'organizzazione ha inserito adeguati indizi positivi (stimoli) che armonizzano le impressioni?
- MS2 (R) L'organizzazione ha eliminato eventuali indizi negativi che distolgono dal tema o dal contesto estetico?
- MS3 (R) L'organizzazione ha integrato l'esperienza con oggetti ricordo (souvenir)?

Controllo servizi e prodotti forniti dall'esterno

- FO1 (R) Laddove le esperienze comprendono prodotti/servizi affidati all'esterno, l'organizzazione ha implementato procedure per i controlli necessari affinché non influiscano negativamente con gli obiettivi previsti per le stesse esperienze?

VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO

Monitoraggio e valutazione

L'Organizzazione ha determinato un insieme di fattori e di indicatori di qualità che verranno sottoposti a monitoraggio e valutazione? Tali fattori comprendono almeno i seguenti fattori?

- VM1 Qualità tecnica
- VM2 Qualità relazionale
- VM3 Qualità esperienziale? (FE1-FE10)
- VM4 L'organizzazione ha attuato un sistema per il controllo della qualità percepita? (Customer satisfaction)
- VM5 L'organizzazione conduce audit interni ad intervalli pianificati?
- VM6 L'organizzazione ha messo in atto un sistema per la gestione delle non conformità e azioni correttive?

4.5. Marchio di Qualità Esperienziale [®]

È sotto gli occhi di tutti il passaggio dall'economia dei servizi ad una economia delle esperienze, la trasformazione riguarda ormai non solo i settori storicamente legati al turismo ma anche quello dei servizi e della commercializzazione dei prodotti (marketing esperienziale). Questo comporta la necessità di distinguere le offerte esperienziali da una semplice offerta che di esperienziale porta solo l'etichetta. Ciò è importante non solo per gli ospiti delle esperienze (turista o semplice utente di un evento esperienziale) che deve scegliere tra le innumerevoli offerte presenti nel territorio ma anche per gli operatori turistici e culturali che intendono offrire eventi memorabili che coinvolgono gli individui sul piano personale. I clienti che chiedono prodotti e servizi vengono sostituiti ormai da "ospiti" in cerca di emozioni da ricordare e se queste emozioni sono attestato attraverso un Marchio di Qualità, meglio ancora.

Il Marchio di Qualità garantisce, il rispetto dei requisiti di Qualità Esperienziale e organizzativi, lo fa tramite un attestato formale rilasciato ad organizzazioni che erogano offerte esperienziali, a seguito di una attenta valutazione di evidenze oggettive e nel rispetto del principio di imparzialità e secondo uno standard internazionale.

Attività Esperienziali per cui le organizzazioni possono ottenere il Marchio di Qualità: Tutte le attività indicate nel [Repertorio delle Attività Esperienziali](#) a cui si rimanda per i dettagli.

I requisiti sono misurati attraverso la lista di riscontro che riporta gli indicatori previsti dallo Standard VQE “valutazione della Qualità Esperienziale visto al capitolo precedente.

Per informazioni di dettaglio sul Marchio di Qualità Esperienziale rimando all'area web dedicata:

<https://www.centrostudihelios.it/il-marchio-di-qualita-esperienziale-qe/>



5. Le Professioni Esperienziali

5.1 Il riconoscimento dei Professionisti delle Esperienze in Italia

In Italia, esiste un percorso per la legittimazione dei professionisti delle esperienze, così come per altre figure legate al settore turistico. Attualmente, considerando che questa professione non è regolamentata, è disciplinata dalla Legge 4/2013. Inoltre, è stato recentemente pubblicato un Decreto che, per la prima volta, fornisce una definizione ufficiale di "professionista".

Il DPCM 14/10/2021, noto come "Decreto reclutamento" e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 268 del 10/11/2021, fornisce per la prima volta una definizione legale di "professionista". Questo decreto identifica i professionisti che sono abilitati a presentare domande sul portale di reclutamento per ottenere incarichi professionali nelle pubbliche amministrazioni.

*Ai fini del decreto si intende per: **“professionista”**: la persona fisica iscritta ad un albo, collegio o ordine professionale e i professionisti come definiti ai sensi dell'art. 1 della legge 14 gennaio 2013, n. 4, in possesso dell'attestazione di qualità e di qualificazione professionale dei servizi ai sensi dell'art. 7 della legge 14 gennaio 2013, n. 4, rilasciata da un'associazione professionale inserita nell'elenco del Ministero dello sviluppo economico, o in possesso di certificazione in conformità alla norma tecnica UNI ai sensi dell'art. 9 della legge 14 gennaio 2013, n. 4 (Art. 1 DPCM 14/10/2021).*

In sintesi, secondo il DPCM 14/10/2021, i "professionisti" riconosciuti sono:

- Professionisti iscritti a un albo, collegio o ordine professionale;
- Professionisti che possiedono un'attestazione di Qualità e Qualificazione professionale, rilasciata secondo la Legge 4/2013;
- Professionisti certificati secondo le norme tecniche UNI.

Dato che non esistono albi per le figure professionali nel settore del turismo esperienziale e considerando la tendenza europea di non incentivare la creazione di nuovi albi nazionali a causa delle difficoltà di riconoscimento a livello europeo, le uniche opzioni disponibili per il riconoscimento dei requisiti professionali, in conformità con la normativa vigente, sono l'attestazione secondo la Legge 4/2013 o la certificazione UNI.

Certificazione o Attestazione di Qualità e Qualificazione Professionale dei Servizi?

La certificazione non è facilmente proponibile, almeno in Italia, se non dopo un passaggio che porti alla definizione di norme tecniche emanata dall'Ente nazionale italiano di unificazione (UNI). Una tale norma potrebbe anche essere recepita dall'Organismo di Normazione Europea (EN) ed infine dall'Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione (ISO).

Per capire il significato delle varie sigle, basti pensare che la norma tecnica internazionale sui sistemi di gestione per la qualità UNI EN ISO 9001, è stata emanata a livello internazionale (ISO) recepita sia a livello europeo (EN) sia dall'Ente nazionale italiano di unificazione (UNI)

Il passaggio, almeno in ambito nazionale, proposto è il seguente

- **Primo passo:** riconoscimento da parte di Associazioni autorizzate dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (ex MISE) secondo uno schema che sia più vicino possibile in linea con quanto previsto dagli standard europei EQF ed ECVET e lo standard ANPR UNI
- **Secondo passo:** passaggio a norme UNI di certificazione del personale

Attualmente, in Italia è stato compiuto un primo passo significativo in questa direzione. L'Associazione Italiana Professionisti del Turismo e Operatori Culturali (AIPTOC), che è inserita negli elenchi dell'ex MISE in conformità con la Legge 4/2013 e autorizzata a rilasciare attestazioni di Qualità e Qualificazione professionale dei servizi secondo la stessa legge, ha sviluppato uno schema per il riconoscimento delle figure professionali che operano nel settore esperienziale. Questo schema è in conformità al Quadro (Framework) di riferimento delle competenze richieste e applicate nel settore Turistico, delle Arti e del Patrimonio Culturale, denominato Tourism, Arts, Heritage Competence Framework (TAH-CF).

5.2 Tourism, Arts, Heritage Competence Framework

Rimando, per un approfondimento dell'argomento trattato in questo capitolo, ad un altro mio lavoro di cui riporto in questa sede solo gli elementi essenziali¹⁴.

5.2.1 Standard Formativi e Standard Professionali

Una classificazione degli standard di riferimento per le qualifiche professionali e la formazione non formale e informale è stata storicamente basata su due approcci:

- **Standard Professionali** (o standard di occupazione). Basati sulla logica dell'impiego (mansioni, compiti e risultati ottenuti in ambito occupazionale. In sostanza: “cosa sono in grado di svolgere in ambito lavorativo”)
- **Standard Formativi** (o di istruzione/formazione). Basati sulla logica della istruzione e formazione (cosa si apprende, come si apprende e come si valuta ciò che si apprende)

La necessità di integrare i due tipi di standard è sentita da anni in quanto tali standard nella sostanza non sono entità separate (mondo dell'istruzione e del lavoro), ciò ha fatto sì che gli standard formativi subissero negli anni una evoluzione concettuale che permettesse questa integrazione.

Gli standard formativi tradizionalmente formulati in termini di input dell'apprendimento (**learning inputs**): discipline, contenuti formativi, programma di studio, modalità di erogazione della formazione, ecc.) si sono evoluti per focalizzarsi sui risultati dell'apprendimento (**learning outcomes**). Questi ultimi sono ottenuti al termine del percorso di apprendimento e sono espressi in termini di Conoscenze, Abilità, e Responsabilità ed Autonomia. Pertanto, l'accento non è più posto tanto sulla struttura di un percorso formativo necessario per ottenere un titolo, quanto piuttosto su ciò che un individuo sarà in grado di fare dopo aver completato il percorso formativo.

¹⁴ Ignazio Caloggero: “Turismo, Arte e Patrimonio Culturale: Profili Professionali e Nuovo Quadro delle Competenze Edizioni Centro Studi Helios (2022) ISBN: 9788832060171

Il risultato dell'integrazione, facilitata dagli ultimi standard europei come ad esempio EQF e ECVET, è l'ottenimento di standard associati all'apprendimento (che sia formale, non formale o informale) formulati in termini di Conoscenze, Abilità, e Autonomia e Responsabilità (per quanto riguarda gli standard professionali) e risultati dell'apprendimento (per quanto riguarda gli standard formativi).

5.2.2 Il Quadro “Tourism, Arts, Heritage Competence Framework (TAH-CF)”

Il Quadro (Framework) di riferimento delle competenze richieste e applicate nel settore Turistico, delle Arti e del Patrimonio Culturale, denominato **Tourism, Arts, Heritage Competence Framework (TAH-CF)** è composto da competenze richieste, con particolare riferimento alle professioni intellettuali e di elevata specializzazione nei settori presi a riferimento.

Le competenze (**capacità di utilizzare il sapere ed il saper fare**) costituiscono un elemento combinatorio che tiene conto delle **conoscenze, abilità e capacità personali** e del relativo grado di autonomia e responsabilità necessarie per risolvere un problema o svolgere un **compito** anche complesso.

Le competenze, una volta specificato il compito associato, sono definite attraverso le seguenti componenti:

- **Conoscenze** (Knowledge)
- **Abilità** (Skill)
- **Livello di Autonomia e Responsabilità:** (livello richiesto di capacità di applicare le conoscenze e le abilità in modo autonomo e responsabile. Tale livello è associato ad uno degli otto livelli di cui alla classificazione QNQ/EQF)

Il Livello **Autonomia e Responsabilità** di corrispondenza QNQ/EQF andrebbe associato per ogni singola competenza.

A volte la differenza tra un profilo professionale ed un altro è proprio nel diverso livello richiesto per le singole competenze, infatti le stesse competenze, o competenze simili possono essere associati a diversi livelli EQF, in funzione dell'importanza che hanno nella specifica professionalità.

In generale, con l'eccezione di alcune figure professionali delineate nell'e-CF, ciò non si verifica, poiché viene attribuito un livello QNQ/EQF complessivo alla figura professionale nel suo insieme. Questa pratica si verifica per semplificare e fornire un unico valore di EQF, ed è possibile grazie all'applicazione del "principio qualitativo di prevalenza".

Il principio di prevalenza è anche citato nell'Allegato 2, "Criteri minimi per la referenziazione delle qualificazioni italiane al Quadro Nazionale delle Qualificazioni", del Decreto MLPS – MIUR 08/01/2018, "Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze" ai sensi del decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13.

“Nel caso in cui la qualificazione presenti competenze con differenti livelli ovvero livelli differenti rispetto alle dimensioni o ai descrittivi del QNQ e comunque, nel più complessivo processo delle valutazioni di comparazione e coerenza di cui al presente punto, la referenziazione deve avvenire sempre in base al principio qualitativo di prevalenza, attribuendo alla qualificazione il livello maggiormente ricorrente”.

Il TAH-CF è stato implementato in conformità al Quadro Europeo delle Qualifiche (European Qualification Framework – EQF) e alla Raccomandazione 2009/C 155/02 (Sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale - ECVET).

Al Quadro TAH-CF sono associati due standard di riferimento correlati:

- **SP/TAH-CF:** Si tratta dello Standard Professionale (SP), utilizzato per creare o ridefinire profili professionali basati sul quadro TAH-CF e applicabile alle professioni non regolamentate nei settori turistico, delle Arti e dello Spettacolo, e del Patrimonio Culturale. Benché focalizzato su questi ambiti, lo schema, almeno nelle sue linee guida di base, può essere utilizzato anche per altre professioni.

- **SF/TAH-CF:** Questo è lo Standard Formativo (SF), impiegato per descrivere percorsi formativi basati sul quadro TAH-CF, ma che può essere applicato a qualsiasi percorso formativo relativo ad Apprendimenti Formali e Non Formali.

Inoltre, lo schema, per quanto riguarda la sua suddivisione in "dimensioni", trae parzialmente ispirazione dal modello e-CF 3.0 (European e-Competence Framework), sebbene sia stato semplificato e adattato al contesto di riferimento.

Le 4 dimensioni di Riferimento

Dimensione 1: Le Professioni (P) - (Chi)

L'insieme delle Professioni è concepito come un insieme dinamico che rappresenta lo stato attuale del mondo delle professioni in un dato momento e, pertanto, è suscettibile di continua evoluzione. Questa dimensione è il punto di partenza per la costruzione dei profili professionali, poiché, una volta identificati i compiti e le relative attività per ogni professione, è necessario formalizzare l'insieme delle competenze necessarie per svolgere i compiti previsti dalla professione.

Dimensione 2: Le Aree di Competenze - (Cosa, Come, con quali Strumenti)

Le Aree di Competenze includono i singoli settori di Competenze, per i quali sono identificabili Competenze Tematiche. Queste ultime, che si riferiscono ai diversi settori, sono elementi che possono contribuire alla costruzione dei profili professionali. Una competenza tematica (o Macro Competenza) può contribuire alla costruzione di più profili professionali.

Dimensione 3: Le Abilità - (il Saper Fare) (o capacità di applicare il sapere).

Vengono forniti esempi di Abilità (Skill) in relazione alle competenze tematiche. Similmente al Quadro e-CF, l'elenco descrive il contesto, aggiungendo valore al framework, e non deve essere considerato esaustivo.

Dimensione 4: Le Conoscenze - (il Sapere)

Vengono forniti esempi di Conoscenze (Knowledge) in relazione alle competenze tematiche e alle abilità. Anche in questo caso, come per il Quadro e-CF, l'elenco descrive il contesto, aggiungendo valore al framework, e non è da considerarsi esaustivo.

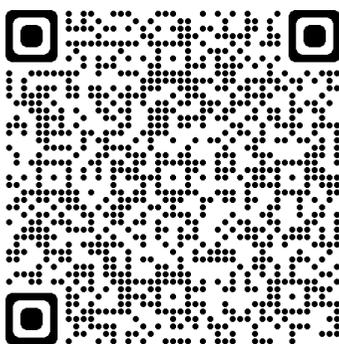
Note Metodologiche

1. **Abilità e Conoscenze:** Queste sono talvolta formulate per coprire un ampio contesto e dovranno essere dettagliate durante la definizione delle abilità e delle conoscenze, per delineare meglio i confini del contesto relativo a uno specifico profilo professionale.
2. **Identificazione delle Competenze:** Le competenze effettive (manifestate attraverso abilità e conoscenze) da attribuire a una specifica professione dovrebbero essere identificate a partire dai compiti (eventualmente correlati a un insieme di attività) assegnati al profilo professionale di riferimento.
3. **Professioni Regolate:** Per alcune professioni, specialmente quelle soggette a regolamentazioni e norme specifiche, l'accesso alla professione è condizionato dal possesso delle abilitazioni legali. Per tali professioni, anche i requisiti in termini di conoscenze, abilità, e Autonomia e Responsabilità, così come il percorso di apprendimento, sono generalmente specificati in norme e leggi settoriali.
4. **Norme UNI per Figure Non Regolate:** Per alcune figure professionali non regolate sono state emesse, o sono in fase di emissione, specifiche norme UNI che definiscono i requisiti di: a. Conoscenza, b. Abilità, c. Responsabilità e Autonomia.
5. **Riferimento a Normative:** Sia per le professioni regolate, sia per le professioni non regolate per le quali è stata emessa una specifica norma UNI settoriale, è opportuno fare riferimento, nella definizione di conoscenza, abilità, autonomia e responsabilità, alla normativa cogente e alle norme UNI pubblicate.

6. **Professioni Non Regolamentate:** Per le professioni non regolamentate, anche quando non esiste una norma UNI che definisce i requisiti di conoscenza, abilità, e autonomia e responsabilità, è utile, anche per un eventuale inserimento futuro in una norma UNI dello schema predisposto, che tale schema si allinei, nella sua struttura, allo schema ANPR (Attività professionali non regolamentate) predisposto dall'UNI. Quest'ultimo identifica le conoscenze, abilità, e autonomia e responsabilità a partire dai compiti e attività specifiche della figura professionale di cui si vuole configurare il profilo.

Il Quadro TAH-CF è in continua evoluzione ed una sua versione aggiornata è visualizzabile al seguente indirizzo web a cui rimando per i dettagli:

[https://www.turismoartiespettacolo.it/quadro-delle-competenze-del-turismo-delle-
arti-e-del-patrimonio-culturale/](https://www.turismoartiespettacolo.it/quadro-delle-competenze-del-turismo-delle-
arti-e-del-patrimonio-culturale/)



5.3 I Professionisti delle Esperienze esperienziali

Il fenomeno della “Transizione Esperienziale” pone la necessità di sviluppare nuove professionalità per gestire il cambiamento innescato dall'emergente economia delle esperienze. Le nuove figure professionali possono essere categorizzate in base al tipo di approccio e alle competenze necessarie per svolgere le loro attività professionali.

Nel seguente elenco, un elenco di professioni emergenti. Ad ogni professione è associato il suo corrispondente livello EQF (Quadro Europeo delle Qualifiche):

- **1) Approccio Prevalentemente Aziendale**
 - **Specialista delle Offerte Esperienziali** (approccio aziendale):
Professionista già operante nel proprio settore di competenza, con specializzazione in Offerte Esperienziali. Livello EQF: 4
 - **Responsabile delle Esperienze** (approccio aziendale): Professionista che, generalmente all'interno dell'azienda, gestisce integralmente le Offerte Esperienziali, occupandosi di tutti i suoi aspetti, sia operativi che gestionali. Livello EQF: 5
 - **Consulente Esperienziale** (approccio orientato alle aziende):
Professionista che, solitamente operando esternamente all'azienda, fornisce consulenza per la creazione di offerte esperienziali e per l'ottenimento del Marchio di Qualità Esperienziale ®. Livello EQF: 6
- **2) Approccio Prevalentemente rivolto al Patrimonio Culturale**
 - **Manager del Turismo Esperienziale** (Livello EQF: 7)
- **3) Approccio rivolto alla Formazione**
 - **Formatore Esperienziale** (Livello EQF: da 5 a 7)

5.3.1 Specialista delle Offerte Esperienziali

Tratto dallo schema SP/TAH-CF/PST34 Ver. 1.3

Livello EQF: Quarto livello EQF

La professione

Lo Specialista delle Esperienze è una figura professionale che possiede competenze per svolgere attività di supporto specialistico nella progettazione, conduzione e valutazione di Offerte Esperienziali in diversi settori in cui sono possibili eventi a carattere esperienziale. Questa figura ha una conoscenza approfondita dei principi esperienziali e delle caratteristiche delle offerte esperienziali.

Lo Specialista delle Esperienze opera di norma nella qualità di dipendente o collaboratore all'interno di organizzazioni che erogano offerte esperienziali.

Al fine di tenere conto, delle diverse specializzazioni legate ai diversi settori a cui sono applicabili le offerte esperienziali, vengono prese in considerazione le diverse attività indicate nel [Repertorio delle Attività Esperienziali](#)

Note:

1. È considerato Specialista delle Esperienze il professionista che ha la preparazione per svolgere le attività associate a qualsiasi settore in cui vengono proposte offerte esperienziali.
2. Le diverse specializzazioni non sono da considerarsi distinte in senso assoluto o incompatibili tra di loro, in quanto si diversificano unicamente per alcuni aspetti operativi e settoriali.
3. Si presuppone che le varie figure specialistiche abbiano una adeguata conoscenza del settore in cui intendono operare

Compiti fondamentali e attività specifiche

- T1: Fornire Supporto specialistico per la progettazione delle offerte esperienziali
- T2: Fornire Supporto specialistico per la gestione delle offerte esperienziali
- T3: Fornire Supporto specialistico per la valutazione e il miglioramento della qualità dell'evento esperienziale

Per una descrizione dettagliata dello schema, compreso le abilità e le conoscenze previste e i criteri di valutazione del profilo rimando allo schema aggiornato, consultabile al seguente indirizzo web:

<https://www.itinerariesperienziali.it/specialista-delle-esperienze-pst34-requisiti/>



5.3.2 Responsabile delle Esperienze

Tratto dallo schema SP/TAH-CF/PST1 Ver. 1.4

Livello EQF: Quinto livello EQF

La professione

Il Responsabile delle Esperienze è una figura professionale, ad alto contenuto Specialistico, che possiede competenze specifiche per svolgere attività di: Progettazione, Realizzazione e Gestione di Eventi Esperienziali nei diversi settori di riferimento per cui sono possibili realizzare eventi a carattere esperienziale.

Il Responsabile delle Esperienze ha una profonda conoscenza delle tecniche e delle metodologie utilizzate in ambito esperienziale e del settore di riferimento a cui si riferiscono le offerte esperienziali.

Il Responsabile delle Esperienze può svolgere le attività sia per conto proprio (lavoro autonomo) in qualità di consulente sia per altre parti interessate in qualità di Responsabile della Gestione degli Eventi Esperienziali

Al fine di tenere conto, delle diverse specializzazioni legate ai diversi settori a cui sono applicabili le offerte esperienziali, vengono prese in considerazione le diverse attività indicate nel [Repertorio delle Attività Esperienziali](#)

Note:

1. È considerato Responsabile delle Esperienze il professionista che ha la preparazione per svolgere le attività associate a qualsiasi settore in cui vengono proposte offerte esperienziali.
2. Le diverse specializzazioni non sono da considerarsi distinte in senso assoluto o incompatibili tra di loro, in quanto si diversificano unicamente per alcuni aspetti operativi e settoriali.

3. Si presuppone che le varie figure specialistiche abbiano una adeguata conoscenza del settore in cui intendono operare

Compiti fondamentali e attività specifiche

Compiti fondamentali e attività specifiche

- T1: Valutare i bisogni e le aspettative del fruitore delle esperienze
- T2: Analizzare il Contesto di riferimento
- T3: Progettare il Sistema di Gestione degli Eventi Esperienziali (SGEE)
- T4: Gestire e mantenere il Sistema di Gestione degli Eventi Esperienziali (SGEE)
 - Attività: T4.1: Pianificare le attività dal punto di vista qualitativo e operativo
 - Attività: T4.2: Definire le procedure e i regolamenti interni
 - Attività: T4.3: Coordinare le risorse umane (staff)
 - Attività: T4.4: Garantire la corretta esecuzione dell'evento esperienziale
 - Attività: T4.5: Monitorare la qualità dell'evento esperienziale
 - Attività: T4.6: Migliorare l'evento esperienziale

Per una descrizione dettagliata dello schema, compreso le abilità e le conoscenze previste e i criteri di valutazione del profilo rimando allo schema aggiornato, consultabile al seguente indirizzo web:

<https://www.itinerariesperienziali.it/responsabile-delle-esperienze/>



5.3.3 Consulente Esperienziale

Tratto dallo schema SP/TAH-CF/PST32 Ver. 1.2

Livello EQF: Sesto livello EQF

La professione

Il Consulente Esperienziale è una figura professionale, ad alto contenuto Specialistico, che possiede competenze specifiche per svolgere attività di:

- Analisi dei servizi erogati e del contesto di riferimento
- Valutazione dell'applicabilità dei Fattori di Qualità Esperienziale
- Trasformazione dei servizi in Offerte esperienziali
- Documentazione delle Offerte Esperienziali
- Valutazione della Qualità delle Offerte Esperienziali
- Miglioramento della Qualità delle Offerte Esperienziali

Il Consulente Esperienziale svolge di norma le attività in qualità di Esperto/Consulente nei diversi settori di riferimento.

In base al tipo di approfondimento delle conoscenze può operare nelle seguenti aree specialistiche:

- **Area turistica: Consulente per il Turismo Esperienziale**
- **Area commerciale: Consulente per il Marketing Esperienziale**

Al fine di tenere conto, delle diverse specializzazioni legate ai diversi settori a cui sono applicabili le offerte esperienziali, vengono prese in considerazione le diverse attività indicate nel [Repertorio delle Attività Esperienziali](#)

Note:

1. È considerato Consulente Esperienziale il professionista che ha la preparazione per svolgere le attività associate a qualsiasi settore in cui vengono proposte offerte esperienziali.
2. Le diverse specializzazioni non sono da considerarsi distinte in senso assoluto o incompatibili tra di loro, in quanto si diversificano unicamente per alcuni aspetti operativi e settoriali.
3. Si presuppone che le varie figure specialistiche abbiano una adeguata conoscenza del settore in cui intendono operare

Compiti fondamentali e attività specifiche

- T1: Analizzare il Contesto di riferimento
- T2: Valutare l'applicazione dei Fattori di Qualità Esperienziale e trasformare i servizi in Offerte Esperienziali
- T3: Documentare Le Offerte Esperienziali
- T4: Valutazione della Qualità delle Offerte Esperienziali

Per una descrizione dettagliata dello schema, compreso le Abilità e Conoscenze previste e i criteri di valutazione del profilo rimando allo schema aggiornato, consultabile al seguente indirizzo web:

<https://www.itinerariesperienziali.it/consulente-per-la-qualita-esperienziale-pst32-requisiti/>



5.3.4 Manager del Turismo Esperienziale

Tratto dallo schema SP/TAH-CF/PTUMN3 (Versione 1.1)

Livello EQF: Settimo livello EQF

La professione

Il Manager del Turismo Esperienziale è una figura professionale, ad alto contenuto intellettuale, che possiede competenze specifiche per svolgere attività di: Ideazione, Progettazione, Comunicazione, Realizzazione, Miglioramento e Innovazione inerenti le offerte esperienziali.

Il Manager del Turismo Esperienziale ha una profonda conoscenza del Patrimonio Culturale (materiale e immateriale), del concetto stesso di offerta esperienziale e delle conoscenze necessarie per ideare, progettare, realizzare e gestire, anche in proprio, una offerta esperienziale. Riesce a conciliare la conoscenza del Turismo Culturale ed in particolare di quello Esperienziale con percorsi specifici di esperienze uniche, basate sulle relazioni umane, che permettono di approfondire la conoscenza di elementi di identità locali nonché di acquisire esperienze multisensoriali, anche attraverso la partecipazione diretta nelle attività che costituiscono l'offerta esperienziale stessa.

Il Manager del Turismo Esperienziale può svolgere le attività sia per conto proprio (lavoro autonomo) sia per altre parti interessate in qualità di Esperto/Consulente

Al fine di tenere conto, delle diverse specializzazioni operanti nel settore esperienziale, e della corretta assegnazione delle abilità, conoscenze e competenza, vengono prese in considerazione quattro profili specialistici ai fini dell'esercizio della professione di Operatore Esperienziale:

- **Profilo P1: Area Naturalistica**
- **Profilo P2: Area Enogastronomica**
- **Profilo P3: Area Artistica** (comprendente anche il settore legato al turismo del Made in Italy - Artigianato Artistico)
- **Profilo P4: Area Immateriale e Demoetnoantropologica** (comprendente il turismo relativo al settore del Patrimonio Culturale Immateriale – che compete al suo interno anche il Patrimonio Demoetnoantropologico - e tutte le forme di turismo culturale ed emozionale non considerati nei profili P1, P2, P3).

Note:

1. E' considerato Manager del Turismo Esperienziale il professionista che ha la preparazione per svolgere le attività associate ad almeno uno dei quattro profili indicati.
2. I quattro profili non sono da considerarsi distinti in senso assoluto o incompatibili tra di loro, in quanto si diversificano unicamente per alcuni aspetti operativi e settoriali.
3. Un Manager del Turismo Esperienziale opera in una o più delle aree indicate.
4. I professionisti appartenenti al Profilo P3 di norma sono Artisti e Artigiani Artisti che intendono valorizzare e promuovere la loro arte attraverso le esperienze. Si presuppone che tali figure abbiano già il bagaglio di conoscenze, abilità e competenze necessarie per svolgere la professione nel settore artistico e/o dell'Artigianato artistico.

Compiti fondamentali e attività specifiche

Al fine di tenere conto, nell'assegnazione dei compiti, è stata effettuata la seguente distinzione:

- **Compiti fondamentali:** compiti indispensabili per tutti i profili specialistici
- **Compiti facoltativi:** compiti aggiuntivi ai fondamentali che sono a discrezione del singolo Operatore Esperienziale

I singoli compiti possono essere eventualmente descritti da un insieme di attività specifiche ad essi associati.

Di seguito vengono elencati i compiti e le attività specifiche associando, per ogni compito o attività specifica i requisiti di conoscenze, abilità e competenze.

Compiti fondamentali e attività specifiche per tutti i profili specialistici

- T1: Valutare i bisogni e le aspettative turistiche (domanda turistica)
- T2: Analizzare il Contesto della offerta turistica
 - T2.1 Individuare e Analizzare la normativa di settore
 - T2.2 Individuare e Analizzare gli stakeolders (chi sono le parti interessate: interne/esterne)
 - T3.3 Individuare e Analizzare le attrazioni (Patrimonio Turistico)
- T3: Analizzare costi e benefici ed effettua l'analisi dei rischi (Risk Management)
- T4: Progettare l'offerta turistica esperienziale
- T5: Comunicare l'offerta turistica esperienziale
- T6: Realizzare l'offerta esperienziale
 - T6.1: Pianificare le attività dal punto di vista qualitativo e operativo
 - T6.2: Definire le procedure e i regolamenti interni
 - T6.3: Gestire le risorse economiche (budget)
 - T6.4: Coordinare le risorse umane (staff)

- T6.5: Garantire la corretta esecuzione dell'offerta esperienziale
- T6.6: Verificare e controllare la conformità alla normativa vigente applicabile
- T6.7: Monitorare la qualità dell'offerta turistica
- T7: Migliorare l'offerta turistica (miglioramento continuo)
- T8: Valutare le offerte esperienziali
- T9: Innovare le offerte esperienziali

Compiti facoltativi per tutti i profili specialistici

- T10: Realizzare, Curare eventi espositivi esperienziali
- T11: Effettuare Formazione in materia di Turismo Esperienziale
- T12: Interfacciarsi in lingua straniera in funzione del target territoriale di riferimento dei propri clienti

Per una descrizione dettagliata dello schema, compreso le Abilità e Conoscenze previste e i criteri di valutazione del profilo rimando allo schema aggiornato, consultabile al seguente indirizzo web:

<https://www.itinerariesperienziali.it/regista-di-esperienze-manager-del-turismo-esperienziale-ptumn3-requisiti/>



5.3.5 Interprete del Patrimonio Culturale

Tratto dallo schema SP/TAH-CF/PPC14 (Versione 1.3)

Livello EQF: Settimo livello EQF

La professione

L'Interprete del Patrimonio è una figura professionale, ad alto contenuto intellettuale che possiede competenze specifiche per Svolgere attività di:

- Ideazione, Progettazione, Realizzazione, Partecipazione, Comunicazione, Valutazione, Miglioramento e Innovazione inerenti ai Servizi Interpretativi (interpretazione mediata) e ai percorsi di Esperienze di Interpretazione (interpretazione diretta).
- Individuazione, Catalogazione, Conoscenza, Interpretazione, Documentazione, Conservazione, Tutela, Valorizzazione, inerenti al Patrimonio Culturale

L'Interprete del Patrimonio ha una profonda conoscenza del proprio territorio e del patrimonio culturale nelle sue varie forme da quello materiale (beni culturali storico-artistico, beni paesaggistici e naturali) a quello immateriale (tradizione, folklore, arte, enogastronomia, artigianato tipico, storia e tradizioni locali) al fine di individuare e predisporre, in modo sistemico, sia servizi interpretativi sia percorsi unici di esperienze di interpretazione culturale. L'interprete del Patrimonio Culturale inoltre adotta un approccio sistemico che mette in risalto, durante l'intero percorso interpretativo, aspetti tipici dell'apprendimento esperienziale: motivazione, relazioni interpersonali, multi-sensorialità, identità locali, centralità ed unicità dei partecipanti e originalità degli strumenti utilizzati.

Nota:

- **Servizi di Interpretazione (interpretazione mediata):** Realizzazione degli strumenti e dei servizi di comunicazione (cartelli, segnaletica, mappe, opuscoli illustrativi, guide, volantini, produzioni e postazioni multimediali, allestimenti, siti web, app, ecc.) e progettazione dei Percorsi di Interpretazione e dei Piani di Sviluppo Locali basati sull'Interpretazione
- **Percorsi di Esperienza di Interpretazione (interpretazione diretta):** Iniziative che prevedono la partecipazione diretta sia degli interpreti sia degli ospiti nelle attività interpretative.

Al fine di tenere conto, delle diverse specializzazioni operanti nel settore dell'interpretazione e della corretta assegnazione delle abilità, conoscenze e competenza, vengono prese in considerazione quattro profili specialistici ai fini dell'esercizio della professione di Interprete del Patrimonio Culturale (Heritage Interpreter):

- **PPC14/P1: Interprete del Patrimonio Archeologico**
- **PPC14/P2: Interprete del Patrimonio Storico - Artistico**
- **PPC14/P3: Interprete del Patrimonio Demoetnoantropologico**
- **PPC14/P4: Interprete del Patrimonio Ambientale**

Note:

1. La differenza tra le varie forme di Interpretazione del Patrimonio Culturale è legata esclusivamente al grado di specializzazione settoriale e agli strumenti utilizzati durante l'intero percorso di interpretazione, in quanto ogni Interprete deve comunque avere una robusta conoscenza e competenze in tutti i settori. Pertanto, non esisteranno distinte professionalità ma un'unica professionalità (Interprete del Patrimonio Culturale) specializzato in uno o più settori che hanno attinenza con il Patrimonio Culturale nel senso più ampio del termine.

2. È considerato Interprete del Patrimonio Culturale il professionista che ha la preparazione per svolgere le attività associate ad almeno uno dei cinque profili indicati.
3. Un Interprete del Patrimonio Culturale opera in una o più delle aree indicate.

L'Interprete del Patrimonio può essere un dipendente o un lavoratore autonomo che fornisce le sue prestazioni a Centri specializzati, Musei, Ecomusei, Enti locali, Associazioni culturali Enti gestori del Patrimonio Culturale. La sua attività può svolgersi sia in ambienti chiusi (aule, laboratori, musei ed ecomusei), sia all'aperto a contatto diretto con i luoghi di interesse per lo svolgimento dell'esperienza di interpretazione culturale.

Compiti fondamentali e attività specifiche

Al fine di tenere conto, nell'assegnazione dei compiti, è stata effettuata la seguente distinzione:

- **Compiti fondamentali:** compiti indispensabili per la figura professionale
- **Compiti facoltativi:** compiti aggiuntivi ai fondamentali che sono a discrezione del singolo professionista

I singoli compiti possono essere eventualmente descritti da un insieme di attività specifiche ad essi associati.

Di seguito vengono elencati i compiti e le attività specifiche associando, per ogni compito o attività specifica i requisiti di conoscenze, abilità e autonomia e responsabilità (competenze).

Compiti fondamentali e attività specifiche per tutti i profili specialistici

- T1: Effettuare attività di studio, ricerca e analisi nell'ambito dell'Interpretazione del Patrimonio e nelle discipline affini e collegate
- T2: Individuare, catalogare, analizzare, interpretare e documentare il Patrimonio Culturale
- T3: Analizzare il Contesto di riferimento
- T4: Valutare i bisogni e le aspettative dell'utenza reale e potenziale per il settore di riferimento
- T5: Individuare scopo, obiettivi e tipologia dell'interpretazione del percorso di esperienza di interpretazione del Patrimonio (caratteristiche del servizio)
- T6: Progettare e realizzare percorsi di Esperienza di Interpretazione del Patrimonio Culturale (interpretazione diretta)
- T7: Progettare e realizzare Servizi Interpretativi del Patrimonio Culturale (interpretazione mediata)
- T8: Comunicare
- T9 Monitorare e valutare
- T10: Migliorare (miglioramento continuo)
- T11: Realizzare, Curare eventi espositivi su tematiche culturali

Compiti facoltativi

- T12: Interfacciarsi in lingua straniera in funzione del target territoriale di riferimento dei propri utenti

Le competenze del compito T12 possono essere messe a disposizione anche da altri componenti del team incaricato di svolgere il percorso di esperienza interpretativa laddove la richiesta dell'utenza lo preveda.

Per una descrizione dettagliata dello schema, compreso le Abilità e Conoscenze previste e i criteri di valutazione del profilo rimando allo schema aggiornato, consultabile al seguente indirizzo web:

<https://www.itinerariesperenziali.it/interprete-del-patrimonio-culturale-heritage-interpreter-ppc14-requisiti/>



5.3.6 Formatore Esperienziale

Livello EQF: V-VII livello EQF

La professione

Il Formatore Esperienziale è una figura professionale in grado di erogare servizi formativi in ambito esperienziale.

Il Formatore Esperienziale ha una profonda conoscenza delle materie oggetto dei servizi formativi erogati

Compiti fondamentali e attività specifiche

- T1: Valutare i bisogni formativi e le aspettative dell'utenza per il settore di riferimento
- T2: Individuare scopo, obiettivi e tipologia del servizio formativo (caratteristiche del servizio)
- T3: Erogare il servizio formativo
- T4: Valutare il Servizio Formativo
- T5: Progettare il servizio formativo
- T6: Migliorare l'offerta formativa (miglioramento continuo)
- T7: Comunicare il servizio formativo
- T8: Effettuare attività di studio nell'ambito delle esperienze e nelle discipline affini e collegate

La figura del Formatore Esperienziale può essere articolata in tre diversi profili:

- **Formatore Iunior:** Formatore con le competenze necessarie per erogare contenuti formativi in ambito esperienziale.
- **Formatore Senior:** Formatore con le competenze necessarie per progettare ed erogare contenuti formativi in ambito esperienziale

- **Formatore Expert:** Formatore con le competenze necessarie per progettare, erogare contenuti formativi ed effettuare attività di studio e ricerca in ambito esperienziale

Il Livello EQF dipende dal profilo

Formatore Junior (V livello EQF): Possiede le competenze necessarie per svolgere i compiti T1, T2, T3, T4

Formatore Senior (VI livello EQF): Possiede le competenze necessarie per svolgere i compiti T1, T2, T3, T4, T5, T6, T7

Formatore Expert (VII livello EQF): Possiede le competenze necessarie per svolgere i compiti T1, T2, T3, T4, T5, T6, T7, T8

Per una descrizione dettagliata dello schema e i criteri di valutazione del profilo rimando allo schema aggiornato, consultabile al seguente indirizzo web:

<https://www.itinerariesperenziali.it/formatore-delle-esperienze-requisiti/>



5.4 La Patente Internazionale delle Esperienze (IEL)

La Patente Internazionale delle Esperienze (IEL) attesta il possesso delle competenze ritenute fondamentali per operare nel settore delle Esperienze nel rispetto di quanto definito nel Quadro delle Competenze del Turismo, delle Arti e del Patrimonio Culturale: “Tourism, Arts and Heritage Competence Framework (TAH-CF)”.

La valutazione di tali competenze avviene sulla base di evidenze oggettive e nel rispetto del principio di imparzialità.

E' possibile ottenere la Patente delle Esperienze in Base a formazione specifica e/o attestazione professionale rilasciata da Istituzioni e Associazioni professionali nazionali (in Italia da AIPTOC – Associazione Italiana Professionisti del Turismo e Operatori Culturali inserita nell'elenco del Ministero delle Imprese e del Made in Italy (ex Ministero dello Sviluppo Economico)

La Patente Internazionale delle Esperienze (IEL) è suddivisa in diversi livelli:

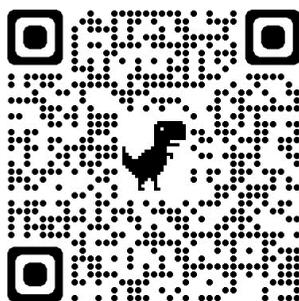
1. **Alfabetizzazione Esperienziale (Primo Livello IEL):** attesta il possesso delle competenze esperienziali essenziali per operare nel settore delle Esperienze
2. **Specialista delle Esperienze (Secondo Livello IEL):** attesta il possesso delle competenze tematiche di base per operare come “Specialista delle Esperienze”
3. **Responsabile delle Esperienze o Operatore Ecomuseale (Terzo Livello IEL):** attesta il possesso delle competenze necessarie per le figure professionali “Responsabile Esperienziale” o “Operatore Ecomuseale)
4. **Consulente Esperienziale (Quarto Livello IEL):** attesta il possesso delle competenze necessarie per la figura professionale di Consulente Esperienziale (“Consulente per il Turismo Esperienziale/Consulente per il Marketing Esperienziale)

5. **Manager del Turismo Esperienziale (Quinto Livello IEL):** attesta il possesso delle competenze necessarie per la figura professionale di “Manager del Turismo Esperienziale” (Regista di Esperienze)
6. **Interprete del Patrimonio Culturale (Heritage Interpreter) (Sesto Livello IEL):** attesta il possesso delle competenze necessarie per la figura professionale “Interprete del Patrimonio Culturale” o altre figure considerate equivalenti
7. **Formatore Esperienziale (Settimo Livello IEL):** attesta il possesso delle competenze necessarie per svolgere attività di formazione in una qualsiasi delle materie necessarie per ottenere la Patente Internazionale delle Esperienze (IEL)

Le competenze dettagliate, espresse sotto forma di abilità, conoscenze e livello EQF assegnato alla figura professionale, corrispondono a quanto previsto nei schemi indicati nel capitolo precedente. Maggiori dettagli sono disponibili nelle pagine dedicate, accessibili attraverso i link forniti sempre nel capitolo precedente.

Ulteriori informazioni sulla Patente Internazionale delle Esperienze al seguente indirizzo web:

<https://www.itinerariesperienziali.it/patente-internazionale-delle-esperienze-pie/>



6. Archivi Multimediali delle Esperienze

6.1 Le Banche Dati Web 3.0

Esploriamo le caratteristiche di un archivio multimediale basato sulla tecnologia web 3.0 per comprendere il suo funzionamento e le potenzialità applicative:

- **Multimediale:** Schede contenenti testo, immagini, audio e video e quindi con la possibilità di inserire anche **audio guide**, **video guide** e ulteriori documenti multimediali di approfondimento
- **GeoWeb:** Informazioni su mappe interattive Google georeferenziate, Localizzazione ed individuazione del percorso per raggiungere il bene (laddove pertinente). Alcuni beni sono inoltre visibili su Street view, quindi con una visualizzazione a 360° del contesto in cui si trova il bene.
- **SocialWeb:** Schede interattive con la possibilità di inserire recensioni, esperienze, votazioni, commenti e condivisione sui vari social.
- **Multi tematico e Multi territoriale (Multiarchivio):** L'archivio permette la visualizzazione su pagine web di singoli archivi tematici e/o territoriali (integrati tra di loro). Tramite l'assegnazione di nuove categorie e tag è possibile creare un numero illimitato di sotto archivi tematici e territoriali.
- **Ricerca Avanzata:** per parole chiave, frasi (full text), città, luoghi, posizioni o aree geografiche scelte dall'utente, posizione fisica dell'utente, categorie, sottocategorie e tag
- **WikiWeb:** possibilità di gestione autonoma delle schede a cura degli stessi autori o collaboratori
- **Multilingue:** è utilizzato il sistema innovativo di traduzione automatica neurale.

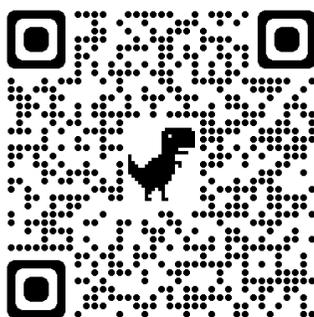
La sua natura multi-tematica e multi-territoriale lo rende estremamente versatile, particolarmente utile per selezionare specifici temi e/o aree geografiche, come è comune nelle offerte esperienziali.

Per comprendere il concetto di web 3.0, vi presento alcuni video descrittivi disponibili su YouTube, che fanno riferimento all'Archivio Heritage, da me creato, il quale contiene beni del Patrimonio Culturale Materiale e Immateriale di Sicilia e Malta. È importante notare che, nonostante le differenze tra offerte esperienziali e beni culturali, il funzionamento dell'archivio delle esperienze rimane sostanzialmente lo stesso.

Conoscere l'Archivio Heritage - Parte Prima: Significato di GeoWeb e SocialWeb.



<https://www.youtube.com/watch?v=cLDdupSamD0>



Conoscere l'Archivio Heritage - Parte Seconda: Multi tematico e territoriale



https://www.youtube.com/watch?v=Or_yxLu-eRs



6.2 La Banca Dati Multimediale delle Esperienze

Nell'ambito del progetto **“Turismo Esperienziale e Interpretazione del Patrimonio Culturale”** ho attivato un sotto progetto che prevede la realizzazione di tre Banche Dati riferibili al settore Esperienziale e dell'Interpretazione del Patrimonio Culturale (Heritage Interpretation):

- **Banca Dati delle Offerte Esperienziali:** Offerte Esperienziali e di Interpretazione del Patrimonio Culturale.
- **Banca Dati Professionisti delle Esperienze:** Contenente Professionisti che a vario titolo operano nel settore Esperienziale e dell'Interpretazione del Patrimonio Culturale (Heritage Interpretation);
- **Banca Dati dei Percorsi Formativi:** Master, Corsi Professionalizzanti, corsi brevi di aggiornamento.

Una caratteristica distintiva delle banche dati è la loro integrazione reciproca. Quando saranno pienamente operative, sarà possibile, ad esempio, identificare i professionisti che possiedono competenze specifiche o i percorsi formativi che forniscono tali competenze, partendo dalle competenze stesse. Allo stesso modo, partendo dal Repertorio delle Attività Esperienziali, sarà possibile individuare le offerte esperienziali disponibili.

Di seguito alcuni link e relativi QR-code di approfondimento:

Banche Dati Esperienziali

<https://www.itinerariesperienziali.it/banche-dati-esperienziali/>



Banca Dati delle Offerte Esperienziali

<https://www.itinerariesperienziali.it/banche-dati-offerte-esperienziali/>



Progetto “Turismo Esperienziale e Interpretazione del Patrimonio Culturale”

<https://www.itinerariesperenziali.it/progetto-turismo-esperienziale-e-interpretazione-del-patrimonio-culturale/>



L'archivio delle offerte esperienziali si distingue da quello degli eventi esperienziali principalmente per la durata e la continuità delle iniziative. Mentre l'archivio delle Esperienze comprende offerte che presentano una certa continuità nel tempo, l'archivio degli eventi esperienziali include eventi che sono estemporanei e hanno una durata temporale limitata.

L'archivio degli eventi è ancora in fase di sperimentazione e sarà raggiungibile al seguente indirizzo web:

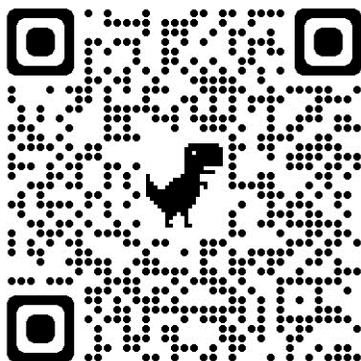
<https://www.itinerariesperenziali.it/archivio-eventi-esperienziali/>



Percorsi formativi

Per chi volesse approfondire gli argomenti trattati nel presente volume può fare riferimento ai corsi indicati nella pagina web, dedicata alla formazione:

<https://www.centrostudihelios.it/speciale-professionisti-delle-esperienze/>



Bibliografia utile

Charles Spence - Gastrofisica: la nuova scienza del mangiare – Readrink edizioni 2020

Qualità, Modelli Operativi e Competitività dell’Offerta Turistica di Ignazio Caloggero.
Edizioni Centro Studi Helios 2019

Ignazio Caloggero: Percorsi Esperienziali e Interpretazione del Patrimonio Culturale
Vol. 1: Origini e Principi Teorici – Centro Studi Helios 2022

Ignazio Caloggero: Dagli Ecomusei ai Centri di Esperienze di Interpretazione del
Patrimonio Culturale – Centro Studi Helios 2023

Ignazio Caloggero - Turismo, Arte e Patrimonio Culturale: Profili Professionali e Nuovo
Quadro delle Competenze – Edizioni Centro Studi Helios – Ragusa 2022

Centri di Interpretazione del Patrimonio: Il Manuale Hicira

Freemn Tilden – Interpretare il nostro Patrimonio – Edizione italiana del 2019 – Libreria
Geografica

Franco Bianco: Introduzione all’ermeneutica - Laterza 1998

Hugues De Varine: L’ecomuseo singolare e plurale – Utopie Concrete -2021

Direttiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 7 settembre 2005
relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali

Direttiva 2013/55/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, recante modifica della
direttiva 2005/36/CE, relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali

Raccomandazione del Consiglio sul quadro europeo delle qualifiche per l’apprendimento
permanente del 22 maggio 2017 (European Qualification Framework – EQF), che
abroga la precedente raccomandazione del 23 aprile 2008

Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009

sull'istituzione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET) – (2009/C 155/02).

Raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009 sull'istituzione di un quadro europeo di riferimento per la garanzia della qualità dell'istruzione e della formazione professionale

Raccomandazione del Consiglio del 20 dicembre 2012 sulla convalida dell'apprendimento non formale e informale (2012/C 398/01)

Linee guida europee per la convalida dell'apprendimento non formale e informale – Centro Europeo per lo Sviluppo della Formazione Professionale (CEDEFOP) – 2016

Decreto MLPS – MIUR 08/01/2018 “Istituzione del Quadro nazionale delle qualificazioni rilasciate nell'ambito del Sistema nazionale di certificazione delle competenze di cui al decreto legislativo 16 gennaio 2013, n. 13”

Sistema europeo per l'accumulazione e il trasferimento di crediti (ECTS) Guida per l'utente, 2009)

UNI 11697:2017: “Attività professionali non regolamentate – Profili professionali relativi al trattamento e alla protezione dei dati personali – Requisiti di conoscenza, abilità e competenza”.

UNI 11506: Attività professionali non regolamentate – Figure Professionali operanti nel settore ICT – Requisiti per la valutazione e certificazione delle conoscenze, abilità e competenze per i profili professionali ICT basati sul modello e-CF

UNI 11621-1 “Metodologia per la costruzione di profili professionali basati sul sistema e-CF” a sua volta ripreso dal CWA 16458 predisposto dal CEN Workshop Agreement. Il modello, pur essendo stato sviluppato per i profili ICT, ha il vantaggio che può essere applicato in qualsiasi settore.

Schema APNR (Attività Professionali Non Regolamentate) adottato dall'UNI per la normazione tecnica in ambito APNR

Guida CEN 14 "Linee guida di indirizzo per le attività di normazione sulla qualificazione delle professioni e del personale.

Bloom, B.S. (Ed.), Engelhart, M.D., Furst, E.J., Hill, W.H. and Krathwohl, D.R. Taxonomy of Educational Objectives: Handbook 1: Cognitive Domain. (1956)

Anderson, L.W., Krathwohl, D.R. (Eds.) A Taxonomy for Learning, Teaching and Assessing. A Revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives. (2001)

B. Joseph Pine, James H. Gilmore: L'economia delle esperienze. Oltre il servizio – Etas 2000, Rizzoli 2013

Bernd H. Schmitt: Experiential Marketing. The Free Press New York – 1999

David Allen Kolb: Experiential learning: experience as the source of learning and development – New Jersey 1984