



AGORA

PROGETTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Guida per Educatori



Modulo 6

Strumenti Pratici ed Esempi di Strumenti utili alla Co-creazione di Esperienze

Sviluppato da: Associazione Bulgara dei Professionisti del Vino



Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni espresse sono tuttavia solo quelle dell'autore(i) e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.



AGORA

PROGETTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Modulo 6	Strumenti Pratici ed Esempi di Strumenti utili alla Co-creazione di Esperienze
Approccio di apprendimento	Apprendimento attivo Apprendimento collaborativo Apprendimento basato sulle sfide
Metodo di insegnamento	Opportunità di apprendimento misto Formazione in presenza Apprendimento individuale online
Dimensione del gruppo	Raccomandato: 10-20 partecipanti per garantire un'interazione e una partecipazione efficaci durante le attività pratiche.
Risultati di apprendimento	Al termine di questo modulo, i partecipanti avranno acquisito quanto segue: Conoscenza: • Comprendere i principi dei Design Sprints, dello Storytelling e del Service Blueprinting nel contesto del turismo rigenerativo. • Riconoscere l'importanza del coinvolgimento della comunità e delle pratiche sostenibili nello sviluppo del turismo. Competenze: • Implementare i Design Sprints per prototipare e testare rapidamente le esperienze turistiche. • Creare e integrare narrazioni avvincenti nei servizi turistici. • Sviluppare dettagliati service blueprint per garantire un'esperienza senza soluzione di continuità per i visitatori. Competenze: • Guidare progetti che incorporano intuizioni della comunità e pratiche sostenibili. • Innovare le offerte turistiche che riflettono narrazioni culturali autentiche e sostenibilità ambientale. • Valutare e perfezionare i processi turistici per migliorare la soddisfazione del cliente e l'efficienza operativa.
Preparazione	I partecipanti dovrebbero rivedere i concetti di base nel design thinking, nelle tecniche di storytelling e nel service design prima di partecipare al workshop. Si raccomanda di esplorare studi di caso relativi al turismo sostenibile e rigenerativo per acquisire conoscenze di base.
Attività di riscaldamento	Chiedere ai partecipanti di condividere un'esperienza turistica memorabile che metta in evidenza aspetti culturali o ambientali unici. Questa attività



Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni espresse sono tuttavia solo quelle dell'autore(i) e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.



AGORA

PROGETTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

o/rompighiac cio	stabilirà il tono per comprendere l'importanza di creare esperienze turistiche significative.
Panoramica del Modulo	Fornire una panoramica del Modulo 6, dettagliando gli obiettivi e i tre strumenti principali: Design Sprints, Storytelling e Service Blueprinting. Discutere come questi strumenti possono essere applicati per migliorare le esperienze turistiche, concentrandosi sulla sostenibilità e sul coinvolgimento della comunità.
Struttura/ Attrezzatura	• Aula o spazio per workshop con lavagne, fogli mobili e pennarelli. • Proiettore e schermo per presentazioni. • Computer / tablet / telefoni con accesso a internet per attività digitali. • Materiali per prototipazione (ad es., carta, pennarelli, post-it, blocchi Lego). • Dispositivi di registrazione audio (telefoni) per sessioni di storytelling (opzionale). • Storyboard su carta. • Questionari stampati.
Introduzione	Spiegare l'importanza degli strumenti nel promuovere il turismo rigenerativo. Introdurre brevemente ogni strumento e delineare come verranno esplorati attraverso esercizi pratici durante il modulo.
Compiti principali / Procedura	Attività 1: Design Sprints • Introduzione: Introdurre il concetto di Design Sprints e spiegare le sue cinque fasi—Empatizzare, Definire, Ideare, Prototipare e Testare. Discutere come i Design Sprints possano essere utilizzati per affrontare sfide specifiche nel turismo rigenerativo. • Fase di Empatia: I partecipanti conducono ricerche per comprendere le esigenze di una specifica comunità o sfida turistica. Questo potrebbe comportare la revisione di casi studio, la conduzione di interviste o l'analisi di dati pertinenti. L'obiettivo è ottenere una comprensione approfondita delle parti interessate coinvolte. • Fase di definizione: In questa fase, i partecipanti sintetizzano i risultati della loro ricerca in un chiaro enunciato del problema. Creeranno domande "Come potremmo" che guideranno il processo di ideazione. • Fase di ideazione: I partecipanti fanno brainstorming su un'ampia gamma di idee per affrontare l'enunciato del problema. Tecniche come il mind mapping o SCAMPER (Sostituire, Combinare, Adattare, Modificare, Mettere a un altro uso, Eliminare, Invertire) sono incoraggiate per stimolare la creatività.



Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni espresse sono tuttavia solo quelle dell'autore(i) e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.



AGORA

PROGETTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

- **Fase di prototipazione:** I partecipanti selezionano le idee più promettenti dalla fase di ideazione e creano semplici prototipi. Questi potrebbero essere modelli fisici, storyboard o wireframe digitali che rappresentano l'esperienza turistica.
- **Fase di test:** I partecipanti presentano i loro prototipi e raccolgono feedback da colleghi o parti interessate simulate. Raffinano i loro prototipi basandosi su questo feedback, concentrandosi su quanto bene la soluzione affronta l'enunciato del problema originale.

Attività 2: Storytelling

- **Introduzione:** Discutere l'importanza dello storytelling nel turismo, in particolare come le narrazioni possano connettere i turisti con il patrimonio culturale ed ecologico di una destinazione. Introdurre strutture di storytelling, come "Il Viaggio dell'Eroe", per strutturare le narrazioni.
- **Raccolta di storie:** I partecipanti si impegneranno in attività per raccogliere storie autentiche da una comunità scelta. Questo potrebbe comportare interviste a membri della comunità locale, artigiani o ambientalisti. I partecipanti dovrebbero concentrarsi sulla raccolta di storie che riflettano gli aspetti culturali e ambientali unici della destinazione. Facilitare sessioni di storytelling (Cerchi di Storie Comunitarie) dove i membri della comunità si riuniscono per condividere storie personali, leggende ed esperienze legate alla cultura o all'ambiente locale. Questo richiede tecnologia minima e può essere svolto in qualsiasi contesto, promuovendo l'inclusività.
- **Creazione di narrazioni:** Utilizzando le storie raccolte, i partecipanti creeranno narrazioni coinvolgenti. Utilizzeranno tecniche come dettagli sensoriali, elementi emotivi e archi narrativi per rendere le storie vivide e relazionabili. L'obiettivo è creare storie che non solo intrattengano ma che educano e ispirino comportamenti turistici responsabili.
- **Integrazione delle storie:** I partecipanti esploreranno modi per incorporare queste storie in vari aspetti dell'offerta turistica, come visite guidate, contenuti digitali o mostre interattive. Svilupperanno sceneggiature, progetteranno brochure o creeranno presentazioni multimediali che incorporano le narrazioni create.
- **Valutazione dell'impatto delle storie:** Discutere come valutare l'efficacia dello storytelling nel migliorare l'esperienza turistica. I partecipanti impareranno a raccogliere feedback dai turisti, monitorare i livelli di coinvolgimento e valutare gli impatti economici e sociali più ampi dello storytelling sulla comunità.

Attività 3: Service Blueprinting



Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni espresse sono tuttavia solo quelle dell'autore(i) e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.



AGORA

PROGETTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

	• Introduzione: Introdurre il concetto di service blueprinting e spiegare come può essere utilizzato per visualizzare sia i processi rivolti al cliente che quelli interni nei servizi turistici. Discutere l'importanza di mappare il percorso del cliente e identificare i punti di contatto chiave. • Mappatura del percorso del cliente: I partecipanti lavoreranno in gruppi per mappare il percorso del cliente per un servizio turistico specifico. Identificheranno tutti i passaggi che un cliente compie, dalla consapevolezza iniziale alle riflessioni post-esperienza, e evidenzieranno i punti di contatto in cui avvengono le interazioni di servizio. • Identificare le azioni di backstage e i processi di supporto: In questa fase, i partecipanti mapperanno le azioni e i processi interni che supportano il percorso del cliente. Questo include l'identificazione dei ruoli dei dipendenti, delle tecnologie utilizzate e delle politiche interne che influenzano l'erogazione del servizio. • Evidenziare i punti critici e le opportunità: I partecipanti utilizzeranno i loro service blueprint per identificare i punti critici nel percorso del cliente e nei processi di backstage. Faranno brainstorming di soluzioni a questi problemi, concentrandosi sull'incorporazione di pratiche sostenibili e orientate alla comunità. • Iterare e implementare cambiamenti: I partecipanti svilupperanno piani d'azione per affrontare i punti critici identificati e integrare le soluzioni proposte nel service blueprint. Discuteranno come pilotare questi cambiamenti in un ambiente controllato prima dell'implementazione su larga scala.
Completamento e Debriefing	Revisione e Riflessione: I partecipanti presentano i loro risultati dalle attività di Design Sprint, Storytelling e Service Blueprinting. Il gruppo discuterà le sfide affrontate, le soluzioni sviluppate e il potenziale impatto sull'esperienza turistica. Discussione: Partecipare a una discussione di gruppo su come questi strumenti possono essere adattati a diversi contesti turistici. I partecipanti condivideranno intuizioni e forniranno feedback sul lavoro degli altri.
Chiusura	Riepilogo: Ricapitolare i punti chiave del modulo, sottolineando l'importanza di utilizzare questi strumenti per creare esperienze turistiche sostenibili e culturalmente arricchenti. Networking: Incoraggiare i partecipanti a scambiarsi informazioni di contatto e a continuare le discussioni oltre il workshop. Aggiornamenti sulle ultime tendenze nel turismo e nella tecnologia:



Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni espresse sono tuttavia solo quelle dell'autore(i) e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.



AGORA

PROGETTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

	• Organizzare webinar mensili o trimestrali con esperti che discutono dei recenti progressi nella tecnologia del turismo e nelle pratiche rigenerative. • Sviluppare una newsletter mensile che riassume recenti studi di caso, ricerche accademiche e innovazioni tecnologiche nel turismo rigenerativo, assicurando che le parti interessate siano aggiornate sulle ultime tendenze.
Suggerimenti / Attività aggiuntive	Visite sul campo: Organizzare una visita a un sito turistico locale dove i partecipanti possono applicare gli strumenti in un contesto reale. Ad esempio, i partecipanti potrebbero condurre un mini Design Sprint in un sito del patrimonio locale per sviluppare idee per migliorare l'esperienza del visitatore. Risorse online: ○ Guida di IDEO al Design Thinking: IDEO Design Thinking Guide: https://www.ideo.com ○ The Moth – Organizzazione di Storytelling: The Moth ○ Strumenti di Service Design: Service Design Tools ○ StoryCorps - Un'iniziativa volta a registrare e condividere storie di persone comuni, preservando la storia umana attraverso aneddoti personali: https://storycorps.org ○ Storytelling for Impact di National Geographic - Una serie di corsi online gratuiti offerti in collaborazione con la National Geographic Society, focalizzati sull'uso di fotografia, video e grafica per raccontare storie avvincenti: https://education.nationalgeographic.org/resource/storytelling-for-impact-videos/ ○ Piattaforme di Digital Storytelling come Adobe Spark o Canva permettono agli utenti di creare storie visive coinvolgenti che incorporano testo, immagini e video, che possono essere condivise online per raggiungere un pubblico più ampio.
Dimensione del Gruppo	
Struttura/ Attrezzatura	
Compiti Principali / Procedura	



Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni espresse sono tuttavia solo quelle dell'autore(i) e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.



AGORA

PROGETTO N: 2022-1-FR01-KA220-ADU-000086999

Suggerimenti	
Allegati	Schede di Lavoro: Includere modelli per Design Sprints, strutture di Storytelling e esercizi di Service Blueprinting. Studi di Caso: Fornire esempi di applicazioni di successo di questi strumenti nel turismo. Moduli di Feedback: Includere moduli per i partecipanti per valutare il modulo e suggerire miglioramenti.



Co-funded by
the European Union

Finanziato dall'Unione Europea. Le opinioni espresse sono tuttavia solo quelle dell'autore(i) e non riflettono necessariamente quelle dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.