## Comunicato stampa

Cervia, 20 novembre 2008

## ANDREA GRANELLI Come garantire un'esperienza e generare il ricordo

"La prossima settimana, e più precisamente sabato 29 novembre, si svolgerà presso i Magazzini del Sale di Cervia, a partire dalle ore 9.00, l'evento VISION 2028. Dopo il contributo di Bernard Cova – afferma l'assessore al turismo Nevio Salimbeni – abbiamo raccolto la riflessione di Andrea Granelli, già Amministratore Delegato di Tin.it e direttore delle attività Internet e dell'area Ricerca e Sviluppo del Gruppo Telecom Italia, membro di eEurope (Advisory Group della Commissione Europea per l'attuazione della Società dell'informazione), che ci invita a riflettere sulla tematica del design in ambito turistico e su due tematiche che considera primarie per il turismo: l'esperienza ed il ricordo."

Per Granelli l'identità digitale rappresenta uno strumento concreto per sviluppare nuovi sistemi di codificazione e accesso al sapere; accettare questa posizione significa immaginare nuove modalità attraverso cui edificare le nostre conoscenze e competenze, risanando le disgiunzioni specialistiche dei saperi tradizionali e connetterci con un pensiero che offra uno sguardo critico sulla complessità del mondo e sui nodi esperienziali che lo congiungono.

"Si deve riportare una cultura rigorosa della progettazione, anche nel mondo immateriale delle esperienze, come l'esperienza turistica. Il design obbliga a farsi delle domande." Per Granelli "quando noi dobbiamo iniziare a progettare servizi turistici che toccano il cliente in maniera integrata dobbiamo capire molte cose e non limitarci a dire: ti do un buon servizio e paghi poco." Nella video intervista, che verrà proposta in occasione di VISION 2028, Andrea Granelli indica i due principi attorno al quella oscilla sempre il turista, vale a dire "andare a ritrovare cose che conosce - modello Mac Donald - e l'essere spaesato -modello Marlboro Country" e afferma altresì che "l'esperienza si può costruire costruendo pacchetti adatti a certi tipi di segmenti". Ritorna poi sulla tematica del design e del collegamento dello stesso con l'esperienza "il concetto di design nell'esperienza tende a dire che anche l'esperienza può essere indirizzata e occorre costruire dei metodi di progettazione che facilitino l'insorgere di emozioni". L'altro tema che affronta Granelli è il tema del ricordo "il turismo vive moltissimo sul ricordo, ha fatto nascere un'industria sul tema del ricordo; questo è importante perché è possibile costruire cose più facilmente ricordabili di altre; anche qui serve progettazione." Granelli affronta questa tematica con una citazione di Bodriart che disse che "si conserva solo ciò che è stato drammatizzato dal linguaggio" pertanto afferma che "se non siamo in grado di ri-raccontare un'esperienza non è utile come marketing". Si tratta quindi di una valutazione sulla tecnica del passaparola, e sulla capacità di "creare frammenti narrativi" che potranno così permettere ai turisti di raccontare l'esperienza seguendo uno schema che abbiamo fornito. Dal suo punto di vista "dobbiamo ricostruire la voglia e la capacità di far sognare la gente." Granelli conclude affermando che l'altra sfida della modernità è rilegata alla capacità di "costruire prodotti standard, apparentemente uguali per tutti, ma dove ciascuno poi si costruisce un prodotto unico", e ci dice come fare.

VISION 2028: il Sindaco Roberto Zoffoli guiderà la riflessione insieme ai contributi del sociologo Giampaolo Fabris, l'economista Vera Negri Zamagni, gli studiosi Bernard Cova dell'Euromed-Management di Marsiglia, Juan Carlos Matamala dell'Università di Barcellona, Marina Novelli dell'Università di Brighton, l'esperto Andrea Granelli, l'architetto Rolf Disch di Friburgo e la docente di web marketing Roberta Milano. L'Assessore al Turismo Nevio Salimbeni presenterà i progetti che l'Amministrazione intende avviare per la destinazione turistica nei prossimi anni. Confermata la presenza dell'Assessore Regionale al Turismo Guido Pasi.

