

CAROLA GAMBINO

INNOVAZIONE CULTURALE, TERRITORIO, RETI MUSEALI: IL RUOLO DEI SOFTWARE GESTIONALI

Quando persone con competenze diametralmente opposte si incontrano e iniziano a condividere saperi e conoscenze, danno origine a idee innovative, complesse e creative. Sembrerebbe quasi un ossimoro, poiché Arte, Ingegneria e Matematica non hanno apparentemente nulla in comune, nessun punto di convergenza, nessun argomento condiviso. Discipline spesso considerate agli antipodi possiedono invece, un potenziale inesplorato e spesso trascurato quando queste entrano in contatto tra di loro. La precisione dell'ingegneria, l'inconfutabilità della matematica e il pathos dell'arte possono dar vita a software gestionali per la cultura ed il territorio; ne è un esempio TELA.

Oltre ad essere uno strumento informatico, TELA è un potenziale aggregatore di stakeholders che operano in un medesimo contesto geografico, un tool innovativo in grado di abbattere quelle che sono le barriere culturali, di ridurre i limiti dettati dalla distanza, ma soprattutto è un'idea tecnologicamente avanzata per promuovere il patrimonio culturale, divulgare conoscenza e valorizzare i territori. L'idea nasce dalla necessità di supportare il processo di networking tra luoghi della cultura dislocati in diversi punti del territorio con l'obiettivo comune di riscoprire le proprie radici, suscitare un maggior senso di consapevolezza, promuovere un turismo attento alla dimensione della territorialità.

È necessario comprendere il modus operandi di questa fase di ricerca e gli step che hanno portato all'ideazione di tale software gestionale per valutare la portata dell'ICT per il binomio cultura/territorio. Ritornando, quindi, alla fase embrionale del tool, la domanda che ha portato allo sviluppo dello strumento informatico è strettamente legata al desiderio di agevolare l'incontro e la sinergia tra gli enti territoriali. Il dialogo e la comunicazione sono spesso procedimenti complessi che richiedono tempi particolarmente dilatati. Di conseguenza, se la comunicazione e la logistica stessa della cooperazione non è agevolata, per i motivi più disparati, si

dissipano le potenzialità e il milieu locale. Quali, dunque, possono essere i metodi di risoluzione a tali problematiche?

Un elemento chiave, che facilita queste interazioni, è l'utilizzo di sistemi informatici avanzati come i software gestionali: tendere alla digitalizzazione dei processi aggregativi, che portano senza dubbio alla semplificazione del processo produttivo; perseguire il processo della trasformazione digitale per rendere ancora più "agile" la creazione di un programma culturale partecipato.

Abbandonando lo stereotipo negativo della digitalizzazione, questa viene definita come "*la trasformazione del processo di produzione, delle competenze e dei modelli operativi, attraverso l'adattamento al cambiamento delle tecnologie digitali*" (Betchoo, 2016). Essa può manifestarsi in tre maniere: *customer-based*, *organization-development-based*, o *technologically-based* (Hrustek e altri, 2019). Nel primo caso, *customer-based*, si fa riferimento a quella evoluzione tecnologica pensata e sviluppata a partire dalle necessità ed esigenze specifiche dei visitatori. L'*organization-development-based* è, invece, pensata per ottimizzare il profitto e incrementare i flussi in entrata, riducendo il più possibile i costi. Infine, la digitalizzazione *technologically-based*, basata su un sistema di raccolta dati avanzato, permette la condivisione trasparente di informazioni all'interno di una rete più o meno complessa di enti promotori. L'ottimizzazione di questi processi porta ad una più attenta analisi di quelle che sono le esigenze, i gusti e i costumi del pubblico a cui ci si vuole indirizzare. O meglio, l'analisi dei dati fornita da un software gestionale porta alla consapevolezza e alla conseguente possibilità di creazione di un programma culturale ad hoc, diversificato per interessi, età, *background* scolastico, etc.

L'approccio teorico appena definito si accompagna di un approccio sistemico ben strutturato. In altri termini, per agire sotto l'identità di una rete museale e/o culturale, un buon piano d'azione si compone di una dettagliata pianificazione strategica, una comunicazione fluida, la condivisione delle risorse e il monitoraggio continuo di quelle che sono le esternalità. Il software gestionale diventa così il punto di incontro tra tutti gli enti promotori, integrandosi con dispositivi IoT (Internet of Things). L'utilizzo della piattaforma interamente basata sul cloud computing, permette di accedere facilmente da qualsiasi località e di osservare in tempo reale il progresso delle attività. L'accesso semplificato a dashboard personalizzabili, siano esse individuali, quindi generate per singolo ente promotore, o collettive, che raggruppano invece il progresso dell'intera rete

museale, semplifica il monitoraggio di indicatori di performance per diverse località o sedi.

Attraverso un sistema di gestione e pianificazione interno, a cui tutti gli enti promotori hanno accesso, l'inserimento di attività, la modifica, la consultazione di report e di *analytics* non prevede alcun intermediario, ma un'azione diretta del singolo ente sul portale. La possibilità di assegnare compiti, monitorare costantemente i progressi in tempo reale permette di agire real-time sulla programmazione. La piattaforma, dotata di un'interfaccia semplice e intuitiva, mostrerà istantaneamente quelle che sono le attività previste, mantenendo allo stesso tempo piena autonomia sulle attività degli altri enti promotori. Questo livello di coordinamento assicura che tutte le parti coinvolte siano allineate sugli obiettivi comuni e sulle scadenze, riducendo il rischio di duplicazione degli sforzi e migliorando l'efficienza complessiva.

Un altro aspetto fondamentale è il monitoraggio e la valutazione delle attività svolte all'interno della rete territoriale. I software gestionali offrono strumenti analitici avanzati che permettono di raccogliere e analizzare dati in tempo reale, fornendo *feedback* immediato sulle prestazioni e sull'impatto delle iniziative. Utilizzando piattaforme basate su cloud, gli utenti possono accedere al software gestionale da qualsiasi località, eliminando la necessità di essere fisicamente presenti in una sede specifica. TELA è un esempio significativo di come un software gestionale possa facilitare la creazione di reti museali. Fondata cinque anni fa, la start-up ha sviluppato una piattaforma in grado di integrare le attività di molteplici reti museali dislocate in varie regioni di Italia. La più emblematica è la piattaforma ideata per il Comune di Lucca che, dal momento in cui ha integrato la gestione e la promozione delle attività culturali tra enti pubblici e privati, ha registrato un netto incremento dei visitatori presso Torre Guinigi e le altre strutture civiche della città.

La Pubblica Amministrazione che opera con gli enti privati per ottimizzare e ampliare l'offerta culturale della città di Lucca ha dato origine ad un nuovo modo di collaborare e di valorizzare il patrimonio culturale di un territorio. Si tratta di un obiettivo comune, reso possibile attraverso un gestionale (SaaS) che ha portato l'agevolazione della comunicazione e l'incontro tra enti promotori pubblici e privati, attuando così strategie di ticketing nuove e innovative. Un progetto che ha indotto, al tempo stesso, la comunità locale a scoprire e a riappropriarsi del proprio patrimonio culturale.

L'esperienza di TELA è, quindi, un esempio di come la prospettiva multidisciplinare può condurre alla creazione di soluzioni innovative per superare le difficoltà e rispondere alle sfide odierne. In un contesto più ampio, si può quindi affermare che la digitalizzazione dei processi creativi tra enti territoriali non è solo una scelta strategica, ma una necessità per rimanere competitivi e rilevanti. Investire in tecnologie avanzate e adottare un approccio proattivo alla trasformazione digitale può portare a una valorizzazione più efficace del patrimonio culturale e ad una maggiore partecipazione della comunità locale. Incoraggiare l'adozione di tali strumenti non costituisce un mero tecnicismo ma può contribuire a costruire reti territoriali sempre più integrate e dinamiche.

Cultural innovation, museum network, territorial system: the role of management software

*Business Developer Start-up "TELA" (software digitali peer la cultura)
carola.gambino@culturatela.info*