

## Protocollo Intervista in Profondità (Opera del Duomo di Firenze)

(1) Introduzione del tema di ricerca (...oggi siamo qui per capire insieme a lei come poter introdurre elementi che vanno a differenziare l'offerta dell'Opera del Duomo.....)

(2) Contestualizzare il tema chiedendo all'interlocutore a) quale è il *suo ruolo* all'interno dell'OPD, b) quali sono gli *elementi positivi* (che apprezza di più) del suo lavoro presso OPD, e quali sono gli *elementi negativi* (che apprezza di meno) – Si potrebbe pensare di usare la tecnica dei test proiettivi (del tipo... “si immagini di parlare del lavoro che svolge presso l'OPD ad una guida che vorrebbe lavorare nella stessa organizzazione, cose le racconterebbe di positivo? e cosa le racconterebbe come negativo) – In questa prima parte potrebbe essere utile chiedere se ha da proporci eventuali nuovi *percorsi/servizi* presso l'OPD.

(3) Dopo questi due momenti di discussione si passa a ricostruire i *percorsi attivi* presso l'OPD. I percorsi al momento offerti dall'OPD sono: tour terrazze, bottega & museo, Battistero, Cattedrale & Misericordia (chiedere se ve ne sono altri, prezzo del biglietto, quando sono realizzati, chi li vende, ruolo dei tour operator)

(4) Provarei a rivedere con l'interlocutore i percorsi che dalla precedente intervista sembrano più rilevanti per l'OPD e per il mercato.

- percorso interattivo con il coinvolgimento di *attori-artisti* che narrano il *mito* (target, price, lingua inglese/italiana, Campanile & Museo come aree coinvolte e/o altre). Con riferimento al mito potrebbe essere utile capire il ruolo delle guide come narratrici di mito (convertire la guida all'uso di un altro linguaggio, nuovo approccio di interazione del pubblico che si affianca al tradizionale non creando necessariamente un percorso mirato)

- percorso *audio-guide flessibili* (4 percorsi attivabili: lo storico, il curioso, i giovani, il religioso spirituale) (capire se ha un senso proporre questi tre percorsi, capire se l'audioguida è lo strumento giusto o se sono preferibili altri strumenti che combinano app e strumenti di realtà aumentata, eventuale prezzo)

- percorso *culturale-enogastronomico* (tour tematico) (ricostruire in dettaglio le componenti del percorso esperienziale che si intende organizzare attorno alla congiura dei Pazzi insieme al castello del Trebbio, verificare eventuali altri percorsi simili attivabili, target, prezzo).

- percorso *famiglie* (capire come effettivamente organizzare un percorso per bambini, dotazioni di kit, guide ad hoc, prezzo)

(5) In questa parte occorre identificare su quali percorsi l'OPD preferisca puntare. Occorre cioè valutare la fattibilità. Potremmo impiegare un test proiettivo del tipo – si immagini di scrivere un libro sui nuovi percorsi realizzati dentro l'OPD, quale si mette al primo posto, al secondo posto e così via. Dopo il test occorre ripartire dai risultati della domanda per poi mettere in lista i diversi percorsi in base alla loro fattibilità.

(6) Confronto dei diversi percorsi ritenuti fattibili attraverso la Repertory Grid Technique

- individuazione dei percorsi da confrontare

- individuazione dei costrutti

- confronto dei costrutti per i vari percorsi sulla base di una scala di valutazione da 1 a 7