



Associazione Culturale  
Ar.Tur - luoghi d'Arte e d'Accoglienza  
P.zza Duomo, 12 - 72100 Brindisi  
C.F. 91060590741 P. IVA 02291850747

## Gestione Flussi Turistici Concattedrale di Santa Maria Assunta

### **Riflessioni sul progetto sperimentale.**

Dal 1 Agosto 2010, nella Concattedrale di Santa Maria Assunta si è introdotto il ticket d'ingresso di 1,00 euro per garantire e tutelare la funzione culturale e culturale del bene.

L'esigenza nasce sia dalle numerose richieste avanzate, negli anni, dai turisti che visitano la città di Ostuni durante tutto l'anno, sia anche dagli operatori del settore che chiedono insistentemente una maggiore apertura della Chiesa Cattedrale, monumento rappresentativo della città. Per venire incontro alle esigenze sopra esposte, L'Ufficio Beni Culturali della nostra Arcidiocesi, ha fondato la disposizione del luglio del 2010 sulla base delle consolidate esperienze fiorentine, ravennati e venete.

Il tentativo è affrontare la pressione antropica che, specialmente d'estate, si ha sulla nostra Concattedrale. Tale pressione spesso riduce il tempio ad un luogo caotico, con relativo abbandono di carte e bottiglie, rendendolo realtà violata da furti o atti vandalici.

L'attività è stata affidata agli Operatori Culturali Diocesani, riuniti in Associazione, hanno garantito l'apertura continuata del bene in orari diversi e prolungati da quelli parrocchiali.

Il progetto è sperimentale ed ha visto l'introduzione del ticket dal mese di Agosto al mese di Dicembre 2010. I dati, che siamo in grado di fornire ad oggi, sono riferiti ai mesi Agosto - Novembre (cfr All. 1- 5).

In questi mesi la fruizione turistico-culturale non ha mai interferito con le funzioni religiose, funzioni alle quali è sempre stato garantito il libero accesso. Le esigenze del turismo culturale infatti si sono rese compatibili con quelle dei fedeli, nel rispetto reciproco.

I fedeli che volevano solo pregare e non visitare il monumento, venivano accompagnati nella Cappella del Santissimo Sacramento dove potevano raccogliersi in preghiera per il tempo che ritenevano necessario.

Non sono mancati momenti di criticità, dati dalla novità dell'iniziativa. Si è stati infatti i primi in Puglia ad aver introdotto un ticket d'ingresso in un luogo storico, artistico e religioso in cui sono attive le funzioni di culto e parrocchiali, suscitando molto stupore. Sentimento questo che pian piano ha lasciato il posto alla curiosità per l'iniziativa ed alla richiesta di chiarimenti in merito. È stata cura degli operatori dell'associazione Ar.Tur chiarire i diversi aspetti e le motivazioni del progetto.

I risultati di quest'attività sono abbastanza positivi visto il turismo fortemente in crescita nella città di Ostuni. Nel periodo Agosto-Novembre la Cattedrale è stata visitata da circa 28.000 persone, che si aggiungono ai circa 25.000 utenti che si sono registrati durante l'evento "Città Aperte".

Ad oggi per il mese di Dicembre possiamo ipotizzare un andamento simile al mese di Novembre con un incremento del 15% circa.

Si è rilevato che un 20% delle persone che si presentavano per la visita ha rinunciato alla stessa per la sussistenza del ticket. Questo 20% appartiene a quella categoria di persone che dimostrano incompetenza in materia museale e monumentale nonché della disciplina canonica e religiosa. A questo 20% possiamo annoverare sia il visitatore poco avvezzo al viaggio come esperienza cognitiva sia del bello che della cultura del luogo, meta della vacanza sia quella categoria di persone che si possono definire "oppositori programmatici".

Si è soliti definire questo tipo di turismo "massificato". Esso ha il suo maggior sviluppo nel mese di agosto e nelle festività del mese di novembre e dicembre. È principalmente del sud Italia, evitando, ovviamente, facili generalizzazioni. Non è infatti in uso in tante città del centro e sud Italia il pagamento per la visita non solo nelle Chiese monumentali ma anche in tanti musei civici, provinciali o statali. È generalizzata la concezione del "monumento gratuito", dell' "arte è di tutti", e del "ci pensa lo Stato".

Non è facile far comprendere al turista medio il concetto che un monumento va ad essere restaurato e conservato ma non solo, anche fruito, custodito, valorizzato e reso accessibile a tutti.

Con l'introduzione del ticket d'ingresso si garantisce sicuramente la custodia, nonché la fruizione durante l'apertura oltre il consueto orario parrocchiale.

La valorizzazione e l'accessibilità al bene, intesa non come accesso fisico, ma come accesso ad un'esperienza cognitiva del monumento, in quanto patrimonio storico ed ecclesiastico, è stata possibile con l'introduzione di strumenti didattici e programmatici che ne hanno garantito il libero accesso alle informazioni storiche, artistiche ed, in questo caso, religiose ed evangeliche che il manufatto trasmette.

Non sono mancate lodi per l'iniziativa espresse da turisti del nord-Italia e stranieri (principalmente francesi, tedeschi, austriaci) dove è invalso l'uso del pagamento per qualsiasi monumento.

Anche a questo proposito, segue l'analisi S.W.O.T. dell'attività sino a questo momento, ovvero l'analisi dei punti di forza e di debolezza.

## Analisi S.W.O.T.

Punti di Forza	Punti di Debolezza
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fruizione continuata del "bene-Chiesa";</li> <li>• Diminuzione della pressione antropica sul bene;</li> <li>• Diminuzione della possibilità di furti ed atti vandalici;</li> <li>• Fruizione e valorizzazione consapevole della chiesa da parte del visitatore;</li> <li>• Accesso alle informazioni storiche e artistiche del bene;</li> <li>• Visite guidate cadenzate (ogni 20 min.) nei periodi di maggiore flusso turistico;</li> <li>• Creazione di un'attività svolta da giovani.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancanza di un accesso esterno al cappellone del Santissimo per consentire il momento di preghiera (dato strutturale);</li> <li>• Mancanza di una "biglietteria" stabile che permetta il riparo dal freddo ed una visibilità maggiore;</li> <li>• Concezione del bene ecclesiastico sempre aperto e gratuito;</li> <li>• Valore del ticket (1 euro): troppo basso rispetto al servizio erogato.</li> </ul>
Opportunità	Minacce
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miglioramento strutturale del servizio, con uno spazio dedicato alla preghiera con ingresso secondario;</li> <li>• Miglioramento della segnaletica interna;</li> <li>• Miglioramento dell'illuminazione;</li> <li>• Miglioramento del materiale informativo;</li> <li>• Piccoli restauri di parti della Cattedrale;</li> <li>• Aumento del valore del ticket.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concezione del bene ecclesiastico sempre aperto e gratuito;</li> <li>• Debolezze strutturali;</li> <li>• Calo fisiologico del turismo per la congiuntura economica poco favorevole;</li> <li>• Calo fisiologico dei visitatori dato dall'eventuale eccessivo aumento del valore del biglietto.</li> </ul>

I punti di forza di quest'attività sintetizzati nel primo box rispecchiano gli obiettivi che si volevano raggiungere con l'iniziativa. Il numero delle ore di apertura della Cattedrale sono aumentate, coniugandosi con le ore parrocchiali, ma mai interferendo con esse. Avendo una sorveglianza all'interno della chiesa si sono evitati furti dalle cassette delle offerte; visitatori con gelati, cibo, bevande ed animali domestici. Durante la visita si è evitato che si toccassero gli affreschi, si salisse sugli altari, ecc. In definitiva corrispondere un ticket per l'ingresso al monumento ha sicuramente responsabilizzato il visitatore.

Altro vantaggio, di cui i turisti hanno usufruito, è stato l'accesso alle informazioni storico-artistiche sulla Cattedrale o, tramite delle brochure o, delle schede in lingua inglese, francese, tedesca o, direttamente con delle visite guidate attuate con cadenza di 20 minuti circa l'una dall'altra ed effettuate dai nostri operatori.

I punti di debolezza, strutturali e non, si possono risolvere con le opportunità sopra descritte e che vado a sintetizzare. L'unico elemento debole, presente anche nelle "minacce", che il proseguio del progetto potrebbe generare, è la concezione che l'utente medio ha del bene ecclesiastico sempre aperto, fruibile e gratuito.

Questa mentalità si può modificare sia in ambito di front office sia sensibilizzando i media sull'attività e sulle problematiche che scaturiscono in assenza di essa.

I punti di forza si coniugano con le opportunità descritte. L'attivazione della porta San Giovanni, consentirebbe l'ingresso separato al Cappellone del Santissimo Sacramento con un percorso apposito e delimitato. Tale soluzione permette anche la possibilità di un'uscita secondaria diversa da porta San Biagio che funge da ingresso.

Si pensa poi all'inserimento di una segnaletica interna che crei un percorso info-educativo diverso da quello descritto sulle brochure e sulle schede. L'idea è creare un percorso parallelo che narri gli episodi evangelici, biblici o le storie dei Santi presenti e rappresentati in Cattedrale.

Altra ipotesi per il miglioramento del servizio è un sistema alternativo di illuminazione (anche a tempo) che consenta la migliore fruizione del bene. Il tutto andrà a completarsi con l'ipotesi di mini restauri di parti della Cattedrale come ad esempio il recupero dell'affresco del *"Ritrovamento della vera Croce da parte di*

*Sant'Elena*". Questi restauri non sono realizzabili solo con parte delle entrate del biglietto ma con l'aiuto di fondazioni, banche, confraternite e diocesi.

Nelle opportunità è stata evidenziata anche la necessità dell'aumento del valore del ticket in quanto la cifra di 1,00 euro viene percepita come un obolo, una tassa e non come un pagamento per un servizio erogato.

Con questo progetto sperimentale si sono poste dunque le basi per una nuova visione della valorizzazione dei beni culturali ecclesiastici in Puglia. Da ormai 5 anni le iniziative della nostra Arcidiocesi realizzate tramite l'Ufficio per i Beni Culturali risultano essere innovative e pionieristiche per il territorio pugliese tanto da divenire casi di studio nell'ambito di master<sup>1</sup>, giornate di studio<sup>2</sup> e corsi universitari<sup>3</sup>.

L'iniziativa dei corsi di formazione, dell'albo degli operatori culturali diocesani, di "chiese aperte", delle collaborazioni con enti e regione sono tutte tappe che hanno portato al progetto di gestione organizzata dei flussi turistici.

Quanto sopra è avvenuto anche sull'esempio delle diocesi di Ravenna, presso la quale i nostri operatori hanno svolto un tirocinio, delle diocesi di Venezia, da noi contattata per un confronto sull'esperienza così come Siena, Orvieto, Verona e Firenze.

Data la positività dell'esperimento ci auguriamo che l'iniziativa possa proseguire per migliorare l'accoglienza e la fruizione delle nostre Chiese diocesane.

Dott.ssa Antonella Golia  
Presidente  
Ar.Tur - Luoghi d'Arte e d'Accoglienza

---

<sup>1</sup> Master in Management dei Beni Culturali - Istituto Politeia - Napoli.

<sup>2</sup> La Valorizzazione dei Beni Culturali - giornate di studio - Università del Salento, CDS, Coop. L.I.C.E.A. - Progetto Universitas.

<sup>3</sup> Management degli eventi turistici - Facoltà di Economia - Università di Bari (work in progress).