

Progetto CHIESA OSPITALE

L'ora del cambiamento 2.0



**L'ospitalità religiosa in Italia
al passo coi tempi**

Progetto ideato e sviluppato da Fabio Rocchi

Indice

Presentazione	pag. 3
Problematiche e soluzioni	pag. 4
Attività	pag. 5
Punti di forza del portale	pag. 7
Gestione	pag. 9
L'offerta nel web e nell'editoria	pag. 10
Test tra gli utenti delle strutture	pag. 14
Sondaggio tra i gestori delle strutture	pag. 16

PRESENTAZIONE

L'Italia offre un grande numero di strutture dedite all'ospitalità religiosa; questo particolare settore si suddivide in diverse combinazioni a seconda delle gestioni e delle proprietà, sia ecclesiastiche che laiche.

Buona parte della ricettività è identificabile attraverso le "case per ferie" ovvero le ospitalità *no profit* strutturate e autorizzate secondo la normativa nazionale e quelle regionali di riferimento.

L'insieme comprende però anche molte altre realtà, talvolta occasionali e comunque non sempre strutturate commercialmente: pensiamo quindi a conventi, abbazie, eremi, collegi, rifugi, case canoniche e parrocchiali in grado di fornire accoglienza a chiunque sia in cerca di luoghi ameni di soggiorno più adatti alla contemplazione o alla preghiera, al contatto con la natura o solamente inseriti in un contesto segnatamente religioso.

A questi si aggiungono ulteriori attività (stavolta in ambito prettamente commerciale) legate spesso all'origine ecclesiastica degli immobili di riferimento o alla loro predisposizione specifica per il turismo religioso. Basti pensare a quelli che oggi sono hotel, alberghi, pensioni e ostelli, ma che un tempo ospitavano comunità religiose.

Tutte queste tipologie di strutture rappresentano comunque un'offerta frastagliata, di difficile identificazione, talvolta affidata al passaparola o alla ristretta cerchia di gruppi organizzati da parrocchie e da movimenti religiosi, oppure inseriti in siti internet che rappresentano un'offerta solo parziale.

Dai risultati dei sondaggi e delle analisi da noi effettuati, traspare il bisogno, sia per gli utenti che per le strutture, di una soluzione diversa che faciliti l'incontro tra domanda e offerta.

Questo progetto intende giungere alla creazione di un portale diverso da quelli già esistenti, che consenta a tutti gli utenti internet di trovare la struttura a loro più adatta, in modo facile e veloce. Gli utenti potranno sondare un bacino che comprenda la totalità delle ospitalità religiose in Italia, con profilazione e filtri di scelta in grado di identificare solo le strutture che si adattano perfettamente alle loro esigenze.

L'alternativa che questo progetto offre a questa categoria di ospitalità, rappresenta indubbiamente il salto di qualità al quale l'intero settore può approdare, anche in riferimento ai più recenti intendimenti del Ministero dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo.

PROBLEMATICHE E SOLUZIONI

Un'analisi dei siti che attualmente si occupano di promuovere l'ospitalità religiosa (pag. 10) e i sondaggi effettuati sia tra gli utenti delle strutture (pag. 14) che tra i gestori delle stesse (pag. 16), ci hanno permesso di individuare le principali criticità del settore ed elaborare le soluzioni che consentano significativi margini di miglioramento.



ATTIVITA'



① CREAZIONE DI UN PORTALE INNOVATIVO

Creare un contenitore unico, che corrisponda alla totalità dell'ospitalità religiosa in Italia, continuamente aggiornato, con consultazione facile, veloce e selezionata in base al profilo dell'utente.

Possibilità di selezionare il luogo ideale del soggiorno in base alle caratteristiche ricercate, senza dover passare per lunghi elenchi di strutture che non danno la percezione dei servizi disponibili.

Accessibilità ai dati anche grazie ad una applicazione per i dispositivi mobili.

② MOTORI DI RICERCA E SOCIAL MEDIA

Promuovere il portale e i suoi servizi tramite i motori di ricerca e i Social Media, in modo da raggiungere una posizione leader nel mercato di riferimento.

③ PROMOZIONE IN ITALIA

Promuovere l'ospitalità religiosa proponendola presso tutte le organizzazioni religiose in Italia: parrocchie, movimenti religiosi, scouts, gruppi di preghiera, ordini ecclesiastici, associazioni.

④ PROMOZIONE ALL'ESTERO

Promuovere all'estero le strutture, tramite azioni di web marketing e marketing tradizionale nei confronti delle autorità ecclesiastiche e operatori turistici oltre confine.

⑥ SOCIAL NETWORK

Creare un social network in cui gli utenti possano segnalare le strutture visitate e commentare i punti di forza e quelli da migliorare.

Gli utenti beneficeranno di questo ulteriore passaparola e le strutture riceveranno indicazioni per migliorare la loro offerta e affinare la descrizione della struttura e dei servizi o profilare diversamente gli utenti.

⑦ CONVENZIONI

Creare le condizioni affinché le strutture possano ridurre i loro costi di gestione, attraverso specifiche convenzioni che consentano tariffe e servizi a prezzi più contenuti.

PUNTI DI FORZA DEL PORTALE

Il portale metterà direttamente in contatto le strutture di ospitalità con gli utenti, tramite un form di richiesta informazioni che consenta alla struttura di verificare il profilo dell'ospite e le sue intenzioni o esigenze di soggiorno. Le strutture hanno evidenziato una preferenza ad avere un contatto preliminare piuttosto che una prenotazione immediata. Con queste caratteristiche di base, ecco come si identificano i punti di forza del portale e quindi il carattere innovativo del progetto.



✓ DATABASE DELLE STRUTTURE COMPLETO E AGGIORNATO

La creazione e l'aggiornamento costante del database permetteranno agli utenti di trovare **sempre schede ed informazioni attendibili**, complete e controllate.

L'attività quindi consisterà, inizialmente nella raccolta dei dati dalle 4500 strutture già censite, per proseguire poi, nel tempo, con il continuo aggiornamento dei dati.

✓ **PROFILAZIONE DELL'UTENTE**

L'utente potrà **identificarsi per tipologia**: famiglia, gruppo organizzato, parrocchia, singolo, scout, studenti e così via.

Questa profilazione indirizzerà la scelta verso le strutture che accettano la specifica categoria di ospiti.

✓ **RICERCA AVANZATA CON FILTRI SELETTIVI**

Tra i filtri opzionali disponibili per gli utenti ci saranno:

Filtro località: regione, provincia e comune.

Filtro struttura: convento, monastero, ostello, baita, casa per ferie, hotel ecc.

Filtro allocazione: mare, montagna, città, collina, lago, campagna, terme ecc.

Filtro servizi offerti: giardino, pasti, chiesa, sale, bar, wi-fi, parco giochi ecc.

Filtro alloggi: singole, doppie, triple, multiple, camerate, bungalow ecc.

Filtro dotazione alloggi: bagno in camera, balcone, telefono, tv, phon ecc.

Filtro strutture particolari con restrizioni: collegi solo femminili, comunità religiose di condivisione, case di preghiera ed esercizi spirituali ecc.

Filtro attività accolte: campi scuola, turismo, ritiri di spiritualità, incontri di formazione, seminari, convegni, pellegrinaggi, colonie, campeggi ecc.

Filtro temporale: solo estivo, solo invernale, periodo scolastico ecc.

✓ **PROMOZIONE DEL PORTALE**

Priorità verrà data alla promozione sui **motori di ricerca** e i **social media**.

In Italia **verranno informati** siti e notiziari parrocchiali, notiziari diocesani, organizzazioni cattoliche sia di vertice che sul territorio. I Media saranno oggetto di specifici comunicati stampa.

All'estero il portale **accessibile in 20 lingue** consentirà una particolare diffusione nei Paesi a forte presenza cattolica come Argentina, Brasile, Canada, Croazia, Francia, Germania, Irlanda, Messico, Polonia, Spagna e nei Paesi a importante impatto turistico.

Le azioni saranno intraprese grazie alla collaborazione degli esperti in **Marketing del turismo, Web marketing, tecniche SEO e SEM**.

✓ APPLICAZIONE PER DISPOSITIVI MOBILI

Gli stessi servizi di consultazione saranno disponibili sui più diffusi dispositivi mobili come **iPhone**, **iPad**, **smartphone** android e **tablet** tramite una applicazione creata appositamente.

✓ SERVIZI ALLE STRUTTURE

Attivazione di convenzioni grazie alle quali le strutture potranno accedere a **sconti su utenze e servizi**, potendo contare sulla forza contrattuale complessiva delle strutture rappresentate sul portale.

GESTIONE

Molte strutture di ospitalità sono disponibili a partecipare al progetto con un loro contributo economico, ma non vanno esclusi altri tipi di intervento, attualmente in fase di esame.

L'intero progetto può sfruttare i più diversi canali di finanziamento, portando indubbi benefici a tutto il settore ricettivo. I risultati saranno proporzionali all'impegno e alle risorse economiche che verranno messe in campo sia per l'attivazione che per la gestione.

Un possibile apposito finanziamento può sostenere l'intera opera ed evitare il ricarico economico sulle strutture e/o sugli utenti, in modo che tutti possano essere liberamente oggetto e soggetto di ricerca.

La gestione di tutte le attività connesse a quanto finora descritto, sarà coordinata da personale già allertato e che vanta professionalità in settori come grafica, creazione e gestione di siti internet, web marketing, marketing del turismo e amministrazione. Questo consentirà di creare nuovi posti di lavoro impiegando unità lavorative per le diverse funzionalità.

Fabio Rocchi - Viale Sinigaglia 40 - Roma 00143 - 345 9236729 - fabiorocchi@iol.it

Il progetto CHIESA OSPITALE è depositato presso



L'OFFERTA NEL WEB E NELL'EDITORIA

Il progetto CHIESA OSPITALE si inserisce all'interno di un settore solo parzialmente sviluppato, volendone qualificare la presenza in maniera distintiva ed innovativa. Per questo è stato necessario un approccio e uno studio del mercato di riferimento, allo scopo di valutare cosa già esiste e quali ne sono le caratteristiche.

Abbiamo quindi censito i principali siti e pubblicazioni che si occupano di ospitalità religiosa, sottolineandone le caratteristiche e definendone le peculiarità o le criticità che ne limitano l'efficacia. Molti altri siti qui non citati, risultano essere incompleti, non aggiornati, inattivi, con un'offerta scarsa o confusa insieme ai normali hotel.



“Soluzione SpA” di Milano tramite www.hospites.it propone **3019** schede di strutture, spesso solo con dati generici. Il database risale al 2000. Presenza di alcuni filtri di ricerca ma limitati. Presenza di doppioni di schede. Non sono accessibili le schede delle strutture che si trovano nelle province di Aosta, Bari, Cuneo, Firenze e Parma (agosto 2014).



www.caseperferie.it promuove solo **145** delle 2300 case per ferie italiane. E' evidente la presenza solo delle poche strutture che hanno sottoscritto un contratto pubblicitario e/o di abbonamento.



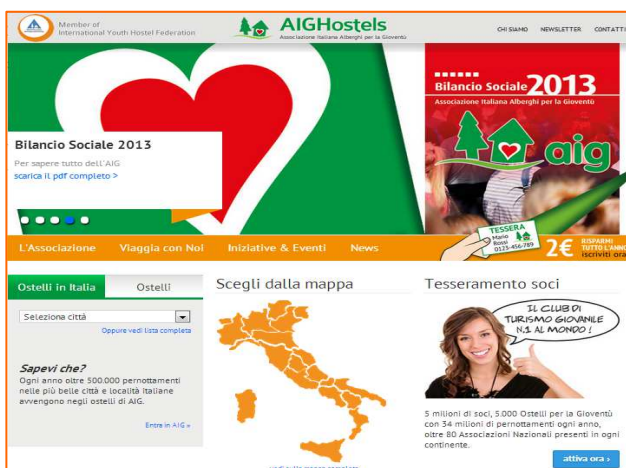
I gestori di www.viaggispirituali.it propongono **3.652** strutture, divise per regioni. Impossibile una ricerca per filtri. Presenza di doppioni di schede. Presenza di schede su strutture chiuse o non più operanti.



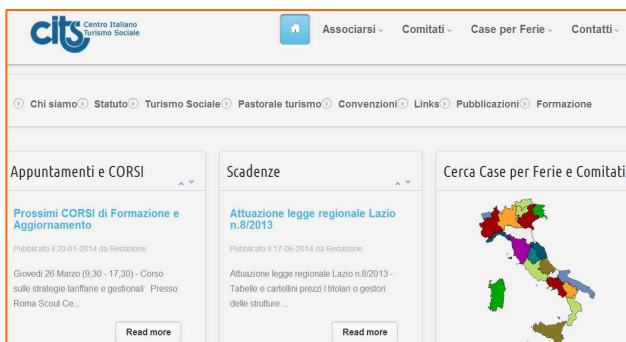
Gestito dallo Studio Scivoletto di Modica (Ragusa) www.bed-and-breakfast.it offre un'apposita sezione dedicata all'ospitalità in abbazie, monasteri e conventi in Italia per un totale di **466** strutture. Si tratta però di un semplice elenco fornito solo di dati essenziali, senza schede di approfondimento.



www.pregoperte.com propone gli stessi elenchi delle **466** strutture già illustrate nel precedente sito www.bed-and-breakfast.it, con divisione per regione ma solo con i dati essenziali.



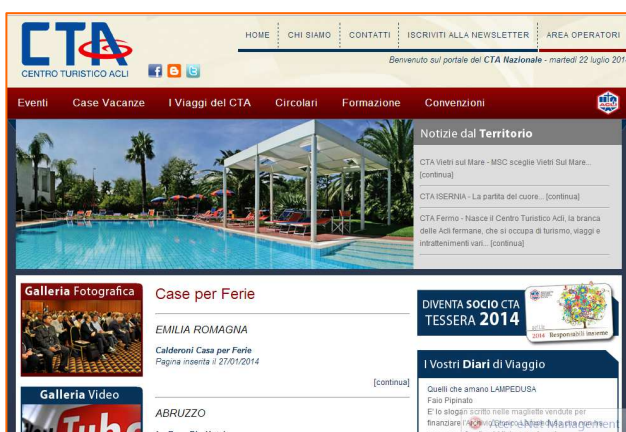
www.aighostels.it promuove solo gli **89** ostelli della gioventù a marchio AIG in Italia, ma dà accesso alla consultazione anche su quelli all'estero.



Il Centro Italiano Turismo Sociale offre con www.citsnet.it servizi alle case per ferie. Il suo database di consultazione contiene le schede di **166** strutture (di cui circa la metà su Roma) sulle 2300 case per ferie esistenti in Italia.



Sul sito del Centro Turistico Giovanile www.ctg.it sono presenti solo le **71** case per ferie con loro direttamente convenzionate.



Alla voce “case vacanze” del sito www.ctaonline.it gestito dalle ACLI, risultano censite solo una **decina** di case per ferie convenzionate



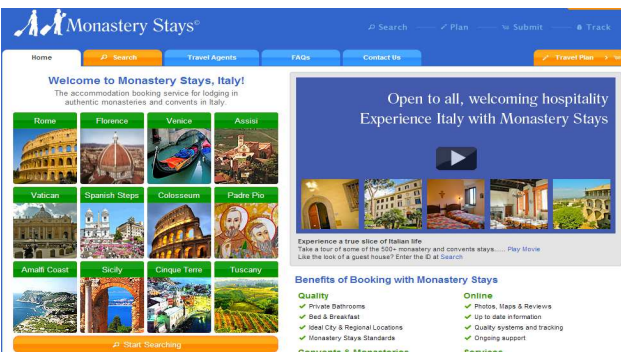
La Federazione Italiana Esercizi Spirituali con www.esercizispirituali.it propone un unico elenco di **306** strutture con le sole indicazioni di contatto, in ordine alfabetico di Comune.



L’Agenzia Viaggi Tonello di Vicenza su www.tonelloviaggi.it offre un elenco di **62** conventi e monasteri nei quali è possibile dormire in cambio di un’offerta libera.



La “Istituti Religiosi srl” di Roma propone www.istituti-religiosi.org le schede complete di 736 strutture religiose. Per alcune è possibile la prenotazioni online.



www.monasterystays.com è in sola lingua inglese pur riguardando solo ospitalità italiane. Non c'è un elenco generale. Consente di vedere prezzi ed effettuare prenotazioni e pagamenti, ma le strutture sono solo quelle che hanno stipulato un contratto.



“WinTrade srl” di Verona cura il progetto www.mondoutile.it per un sito di case per ferie con prenotazione online. Sarà un'offerta limitata alle strutture che vorranno accettare questo servizio.



“Itinerari” è la Guida Annuario dell'ospitalità religiosa in Italia, Ed. Italiana 2000 (ultima ed. 2011). Contiene le schede analitiche di quasi 3000 strutture. Non consultabile online.



“Annuario cattolico d'Italia” edito da Editoriale Italiana 2000 (ultima ed. 2012), offre i dati dell'intero mondo cattolico italiano. In particolare sono presenti schede riassuntive di 136 Case del Clero e 1470 tra case per ferie, per esercizi spirituali o convegni. Non consultabile online.

TEST

TRA GLI UTENTI DELLE STRUTTURE

Per comprendere come è percepita e organizzata l'ospitalità religiosa in Italia, abbiamo ritenuto utile effettuare un test fra gli utenti che maggiormente utilizzano questo tipo di strutture. A questo scopo ci siamo rivolti a parrocchie, movimenti e istituti religiosi, associazioni cattoliche, scouts e così via, che rappresentano indubbiamente l'utenza più qualificata del settore.

Domanda ①

In caso di viaggi, uscite o pellegrinaggi, come cercate in genere una struttura religiosa che possa ospitarvi?

Da sottolineare il dato che solo un utente su sei (17%) torna in una struttura già utilizzata. Certamente non si tratta di un mancato apprezzamento, ma dell'esigenza di cercare continuamente nuove destinazioni ed offrire così al proprio gruppo una nuova esperienza di soggiorno.

Due utenti su cinque (39%) effettuano questa ricerca su internet. Dalle successive domande se ne capirà facilmente il perché: la ricerca si può ritenere affidabile solo se affidabili sono le risposte. Altrimenti si opta (lo fa quasi la metà) su consigli di persone che hanno già testato il soggiorno (18%) o persone di fiducia (26%).

Domanda ②

Quanto usate internet per cercare o verificare una struttura di ospitalità religiosa?

Dal confronto con il precedente quesito emerge che, laddove si sia individuata una struttura anche in base alle indicazioni di terze persone, viene comunque effettuato un controllo preventivo via internet. Lo fa sempre un utente su sei (16%), la metà spesso (54%) e il 28% talvolta. Una minoranza del 2% non verifica i consigli che sono stati proposti. Questo rende ancor più importante la qualità delle informazioni che tramite il web possono essere acquisite dagli utenti.

Domanda ③

Da internet riuscite a ricavare tutte le informazioni sui servizi che la struttura vi offre?

Il quesito dimostra l'evidente disagio di nove utenti su dieci (91%) nella ricerca di informazioni sulle ospitalità religiose: complicato rintracciare una struttura (33%), informazioni incomplete o scarse (30%), che addirittura in tre casi su dieci (28%) costringono l'utente ad abbandonare il web per avere risposte realistiche rivolgendosi direttamente dalla struttura.

E' facilmente immaginabile la perdita di tempo (proporzionale alla perdita di affidabilità) con l'evidente dimostrazione che gli attuali siti forniscono un servizio che soddisfa solo il 9% degli utenti.

Domanda ④

Su internet vi capita di trovare delle strutture di vostro gradimento, che poi si rivelano inadatte alle vostre esigenze?

Dalle risposte si evince che nove su dieci hanno avuto questo tipo di esperienza ed evidentemente non la vivono certo in maniera positiva. Qualcuno vi è incappato spesso (5%), quasi sempre (4%) o talvolta (79%). Solo il 12% non ha avuto intoppi.

Percorrere un lungo e complicato cammino di ricerca, fidando sulle informazioni dal web, per poi scoprire che un semplice ostacolo rende vano tutto il lavoro di preparazione prodotto, indubbiamente indispette l'utente verso l'affidabilità di internet in questo settore.

Domanda ⑤

Quanto può essere utile un sito dove inserire le proprie necessità ed ottenere direttamente l'elenco delle strutture adatte?

Una domanda dall'apparente risposta scontata, è invece occasione di alcune significative riflessioni. Stufo di notizie inaffidabili e incomplete, un utente su quattro (28%) ritiene assolutamente fondamentale l'idea contenuta in questo progetto; per tre su cinque è molto utile (59%). Ma nel complesso l'utilità è ben apprezzata dal 98%.

SONDAGGIO TRA I GESTORI DELLE STRUTTURE

Lo stato delle strutture di accoglienza religiosa in Italia è l'oggetto del sondaggio proposto ai loro diretti gestori. L'intento era quello di capire il rapporto attivo e passivo rispetto ad internet, ovvero cosa tramite il web offrono al pubblico e cosa di ritorno giunge a loro dagli utenti internet.

Sono state selezionate strutture di tutte le regioni d'Italia, tra quelle dotate di indirizzo mail. Va quindi tenuto presente che le risposte sono giunte da chi ha già una certa dimestichezza con internet e spesso ha già un proprio sito web.

Domanda ①

*Siete soddisfatti della quantità di ospiti
che accogliete nella vostra struttura?*

Nonostante si tratti di strutture già ben posizionate su internet e quindi con un pubblico più ampio di altre, una su cinque (21%) dichiara la propria aperta delusione sui dati di affluenza. Ne deriva la considerazione che una normale promozione su internet non è più sufficiente a garantire un alto livello di soddisfazione, dichiarato solo da una su tre (31%). Circa la metà delle strutture (48%) manifesta un grado di soddisfazione medio.

Domanda ②

Quanti sono gli utenti che vi trovano tramite internet?

Quasi la metà delle strutture (46%), pur presenti su internet, non ne registrano una particolare efficacia, tanto da derivarne un beneficio marginale. Limitate al solo 7% le strutture che lavorano quasi esclusivamente grazie alla loro visibilità su internet. Per il restante 47% la maggior parte degli utenti giunge comunque tramite internet.

Domanda ③

*La vostra struttura è promossa tramite siti internet
specializzati sulle ospitalità religiose?*

Dai dati, confrontati con la domanda precedente, si desume che essere presenti gratuitamente su internet (48%) non consente un ritorno di risultati positivi. A quel 14% di strutture che, pur avendo un indirizzo mail, non sono promosse su internet, andrebbero aggiunte tutte quelle che non risultano avere un indirizzo elettronico. Si può quindi affermare che 3/4 delle strutture religiose di accoglienza non vengono adeguatamente promosse sul web.

Domanda ④

La vostra struttura ha un proprio sito internet?

Rilevante la soddisfazione delle strutture (75%) che hanno già un loro sito internet personalizzato. Incrociando i dati precedenti, però, questa soddisfazione va letta solo relativamente a come il sito è predisposto ed organizzato, non già per i risultati che ottiene. Ampia la quota significativa di strutture che lamenta un sito non aggiornato (25%). Limitate al 3% le strutture che usano la posta elettronica ma non dispongono di un proprio sito internet.

Domanda ⑤

Le prenotazioni online sarebbero adatte alla vostra struttura?

Solo un quarto delle strutture (27%) sarebbe disponibile ad accettare le prenotazioni online. Quasi la metà (45%) pensa che le prenotazioni online non siano a loro adatte perché è impossibile conoscere le esigenze e le intenzioni degli ospiti. Altre risposte più marginali lamentano l'impossibilità di verificare a priori l'identità degli ospiti (14%) o il disagio che potrebbero creare le prenotazioni all'ultimo momento (14%).

Domanda ⑥

Ritenete importante che su internet gli utenti possano trovarvi in base alle caratteristiche della vostra struttura?

Non era per nulla scontato che le risposte fossero tutte positive, ma il 100% delle strutture ha dichiarato apertamente che preferisce essere contattato solo da chi conosce già i servizi offerti. Tre strutture su cinque preferirebbero che fossero gli utenti a verificare già da internet quali sono i loro servizi (59%). Per un 31% viene ritenuto essenziale evitare che giungano inutili richieste per servizi non disponibili. Un rimanente 10% considera fondamentale che l'utente sappia bene come la struttura è organizzata in modo da capire se è quella adatta.

Domanda ⑦

Come paghereste la vostra presenza su un sito internet specializzato?

Due strutture su tre (66%) sono coscienti che il costo della loro presenza su internet ottiene come risultato una più vasta affluenza di ospiti. Lo considerano quindi una forma di investimento e percepiscono il ritorno economico che ne deriva.

Un terzo delle strutture (34%) non investirebbe nulla su internet, ma numericamente sono (sarà un caso?) le stesse che poi lamentano una scarsa affluenza nella loro struttura o il fatto che la presenza gratuita su internet non fornisce loro un ritorno significativo. Si tratta quindi di gestori che necessitano di un cambio "culturale" nell'atteggiamento verso il web e verso le opportunità che può fornire loro.