



SWITCH_Strategie e Strumenti per la Digital Transformation nella Cultura.

Ente:

Fondazione Castello di Novara

Progetto:

La trasformazione digitale
del Castello di Novara per un nuovo
modo di fare e far vivere la cultura



Il punto di partenza e il punto di arrivo del progetto

Nel 2020 Fondazione Castello aveva dimensioni relativamente piccole rispetto alla portata dell'impatto sociale sul territorio, una struttura altamente flessibile e fortemente orientata allo sviluppo e alla crescita sostenibile; gli investimenti dedicati al digitale erano stati fino a quel momento molto contenuti ed il livello di maturità digitale complessivamente basso con competenze digitali del personale interno non molto sviluppate.

Il progetto nasce dopo un'attenta analisi dei bisogni con l'obiettivo a lungo termine di valorizzare il castello di Novara inserendolo all'interno del sistema turistico della Città e nelle strutture di eccellenza di Regione Piemonte. Il progetto ha fornito le risorse necessarie per accelerare il percorso di innovazione tecnologica e trasformazione digitale della struttura, permettendo alla Fondazione di adottare strumenti migliorativi sia per la gestione di processi organizzativi interni - affiancando un'adeguata formazione del personale - sia per permettere un incremento della varietà e qualità dell'offerta culturale e della sua capacità di comunicazione e promozione, aumentando anche il customer engagement.

Il progetto in sintesi

Il progetto ha riguardato tre aree di intervento - gestione interna, gestione delle relazioni, fruizione e multimedialità - a loro volta interessate da diverse azioni di progetto che hanno portato all'introduzione di nuovi processi e all'adozione di nuovi strumenti digitali.

Le attività operative e di coordinamento interne sono state efficientate grazie all'installazione di soluzioni per il document management. Determinante, sia per la produttività interna sia per la gestione delle relazioni con





clienti B2B e B2C, già acquisiti e potenziali, è stata l'adozione di un nuovo sistema di gestione unico ed integrato per la gestione dei dati (CRM - Salesforce), al quale si è affiancato il rinnovo del sito web e nuovi contenuti multimediali utilizzati per la valorizzazione del Castello. Per migliorare i servizi di ospitalità e accoglienza per il pubblico è stata adeguata l'infrastruttura IT garantendo un elevato livello di connettività in tutta la struttura; sono stati installate nuove attrezzature audio/video e strumenti digitali per i servizi di web e video conferencing; per il coinvolgimento attivo del visitatore è stata creata la Caccia al Tesoro «phygital».

I tempi

Luglio 2021 _____ Ottobre 2022

Il team

Fondazione Castello di Novara

Valeria Silvia Francese Responsabile del progetto esecutivo

Chiara Bozzola

Giorgia Del Re

Fondazione Piemonte Innova

Chiara Ferroni Supporto alle attività di project management

Marco Ramella Votta

Marco Martinotti

Riccardo Cossu

I partner tecnologici

Fondazione Piemonte Innova (già Torino Wireless), grazie alla competenza ed esperienza sui processi di digital transformation, anche nel contenuto culturale-museale, ha affiancato la **Fondazione Castello** attraverso un'azione di supporto e mentoring:

- nel processo di definizione dei requisiti tecnologici, funzionali, organizzativi;
- nella gestione progettuale al fine di permettere una corretta implementazione in termini di tempi e costi, riducendo i possibili pitfall attraverso tecniche di project management per monitoraggio continuo e per la gestione delle azioni di mitigazione in risposta a potenziali rischi, nonché per la gestione di eventuali variazioni in corso d'opera;
- nella fase di monitoraggio e valutazione degli impatti raggiunti con gli interventi di digitalizzazione realizzati, e conseguentemente nella fase di riprogettazione degli obiettivi e degli interventi del piano di innovazione.

Le tecnologie

- Attivazione licenze **Google Workspace**
- Adozione nuovo **gestionale CRM - Salesforce**
- Adozione **Mailchimp**
- Adozione **sistema di bigliettazione elettronica con Vivaticket**
- Sviluppo **nuovo sito web** realizzato sulla **piattaforma CMS - WordPress**
- Installazione **nuove attrezzature audio/video** per web e video conferencing
- **Estensione e potenziamento infrastruttura IT**
- Realizzazione della **caccia al tesoro phygital con StoryMaps e Virtual Tour 3D**

