Cristina Caterina Amitrano Michele Ricciardo Calderaro

LA GESTIONE DEL PATRIMONIO CULTURALE TRA CUSTOMER EXPERIENCE E TECNOLOGIE DIGITALI

Prefazione di Sergio Foà

JOVENE EDITORE

INDICE

Prefazione di Sergio Foà ..... p. 1

CAPITOLO PRIMO

LA TUTELA E LA GESTIONE DEI BENI CULTURALI

Michele Ricciardo Calderaro

1. La nozione di bene culturale ..... » 9
2. La tutela e la valorizzazione dei beni culturali ..... » 24
3. La gestione dei beni culturali: forme e modalità ..... » 32
4. La gestione integrata delle attività di valorizzazione dei beni culturali: in particolare, i servizi per il pubblico ..... » 43

CAPITOLO SECONDO

CUSTOMER EXPERIENCE E TECNOLOGIE DIGITALI

Cristina Caterina Amitrano

1. Il coinvolgimento del cliente ..... » 47
2. Dal cliente al visitatore: coinvolgimento e tecnologie ..... » 53
3. L'ambiente di servizio tra fisico, sociale e digitale ..... » 56
4. Il visitatore e il *servicescape* ..... » 59

CAPITOLO TERZO

IL PATRIMONIO CULTURALE E LE TECNOLOGIE DIGITALI IN OTTICA ECOSISTEMICA NEL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA (PNRR)

Cristina Caterina Amitrano, Michele Ricciardo Calderaro

1. Il futuro della cultura: incentivazione e digitalizzazione secondo il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ..... » 63

2. Le progettualità PNRR legate al patrimonio culturale ..... p. 69
3. L'ottica ecosistemica per la cultura nel PNRR ..... » 74
4. Il ruolo delle tecnologie digitali nei progetti del PNRR ..... » 78

CAPITOLO QUARTO

I LEGAMI TRA CLIENTE, TECNOLOGIE E AMBIENTE DI SERVIZIO: ALCUNE EVIDENZE EMPIRICHE

Cristina Caterina Amitrano

1. Il processo di selezione dei casi di studio ..... » 83
2. Il coinvolgimento digitale prima dell'esperienza di servizio ..... » 86
3. Le tecnologie e il *servicescape* durante la fruizione ..... » 91
4. La condivisione dopo l'esperienza ..... » 97

CONCLUSIONI ..... » 103

BIBLIOGRAFIA ..... » 105