

Mystery Walker: sulle orme di San Benedetto

Il nostro Cammino è percorso da sempre più pellegrini e viandanti. Nel 2021 abbiamo avuto sulle tracce di San Benedetto anche un visitatore particolare: un **Mystery Walker**.

Lo abbiamo saputo ricevendo un'email che allegava un report molto dettagliato. Un "camminatore misterioso" si è messo nei panni – anzi nelle scarpe – di un camminatore comune e ha valutato l'aderenza del nostro Cammino a ben 70 indicatori metodologici, percorrendo il percorso e valutando: segnaletica, sicurezza generale e per le donne sole, ospitalità, consapevolezza e conoscenza del cammino da parte degli operatori che esercitano attività economiche nelle zone toccate dal cammino, ecc.

E' il Progetto Cammini lanciato nel 2019 dall'Associazione Mystery Auditing Italia (<https://www.mysteryauditingitalia.org/>) che ha come obiettivo verificare la qualità e testare la customer experience dei cammini italiani, in particolar modo quelli medio piccoli, al fine di aumentarne la visibilità e promuoverli in un network di media e siti partners. Ad attuare sul campo il progetto ci pensano dei Mystery Walkers appassionati di cammini (volontari, qualificati e con specifica preparazione, quindi professionista dell'auditing nel rispetto della metodologia di rilevazione in incognito UNI 13312-1).

Com'è andata? E' andata benissimo! Abbiamo ricevuto una piacevole sorpresa che ha confermato quanto pensavamo avvenisse sul nostro Cammino. Il report ha evidenziato quasi una totalità di score positivi e qualche piccolo punto di miglioramento. Un feedback apprezzato proprio nello spirito del progetto, ovvero quello di migliorare e promuovere.

La rilevazione ha evidenziato un Cammino ben progettato, sicuro, con attraversamento piacevole di Borghi molto belli, una particolare attenzione all'ospitalità sincera e molto accogliente, ed un territorio fatto di realtà locali che "crede e supporta" il Cammino stesso. Insomma un eccellente risultato che in parte premia lo sforzo e la fatica degli appassionati e volontari che lo supportano.

Per avere ulteriori informazioni sul Progetto Cammini Italiani dell'Associazione Mystery Auditing, clicca QUI: <https://www.mysteryauditingitalia.org/news/rassegna-stampa/camminare-in-incognito>