

VERBALE DELL'INCONTRO DI CONSULTAZIONE CON IL SISTEMA SOCIO-ECONOMICO E LE PARTI INTERESSATE

Anno accademico	2018/2019
Classe - Corso/i di Studio – Eventuale Ateneo in convenzione	Corsi di studio LM-49, LM-89 e L-1&L-15 del Consiglio delle classi unificate in Beni culturali e del turismo, istituito a novembre 2016
Dipartimento	Dipartimento di Scienze della formazione, dei beni culturali e del turismo

Il giorno **28 febbraio 2019** alle ore 17, presso la Sala del Consiglio del Dipartimento di Scienze della formazione, dei beni culturali e del turismo, si è tenuto l'incontro di consultazione tra i rappresentanti dei Corsi di studio LM-49, LM-89 e L-1&L-15 e i rappresentanti delle organizzazioni rappresentative della produzione e delle professioni di riferimento, per una consultazione sul progetto formativo per l'a.a. 2019/2020 relativo ai corsi di studio di cui sopra.

Erano presenti all'incontro:

- per il corso di studio: i professori Flavia Stara (Presidente del Consiglio delle classi unificate in Beni culturali e turismo), Alessio Cavicchi, Mara Cerquetti, Umberto Moscatelli, Sabina Pavone;
- per le organizzazioni rappresentative:
 - _ Roberto Ferretti, Associazione AgritourAso (Petricoli), associazione nata nel 2007 che raccoglie 21 titolari di agriturismi, B&B e aziende agricole e che ha già stabilito rapporti di collaborazione con i corsi di laurea in beni culturali e turismo. L'associazione promuove due progetti: "Lu rrajutu", finalizzato alla promozione della solidarietà e dello sviluppo turistico, e "Le Marche in valigia", il cui scopo è quello di far conoscere le Marche in tutto il mondo, incentivando un turismo di relazione orientato alla costruzione di un rapporto di fiducia e di amicizia, nonché all'organizzazione di eventi per far conoscere le Marche;
 - _ Teresa Bentini, Vivere in Valdaso: servizi turistici in Valdaso;
 - _ Mauro Perugini, Organizzazione Arena Sferisterio (Macerata), che ha già in atto collaborazioni con l'Università, anche nel quadro di attività di tirocinio;
 - _ Claudio Ricci, Ufficio Turismo Macerata;
 - _ Sara Bernetti, Sistema Museo, Macerata e Fermo. Sistema Museo è partner della Scuola di Specializzazione in Beni Storico Artistici; ha già ospitato tirocinanti dei corsi di laurea dell'area dei beni culturali e del turismo, tra cui una studentessa internazionale a Palazzo Buonaccorsi;
 - _ Giacomo Andreani, Expirit, start-up che si occupa di animazione territoriale con gli operatori locali legati al turismo (aziende agricole, gestori di beni culturali, guide turistiche, artigiani...) con i quali costruire, comunicare e distribuire percorsi e prodotti turistico-esperienziali.

La Presidente del corso, prof.ssa Flavia Stara, ha presentato l'offerta didattica del Dipartimento nell'ambito dei beni culturali e del turismo e ha illustrato i questionari disponibili sul sito del Dipartimento (per ITourDeM si veda il questionario pubblicato al link <http://bct.unimc.it/it/didattica/Relazioni%20con%20il%20territorio/questionario-Im49>), il cui scopo è quello di avviare un confronto costante e continuativo con gli stakeholders e raccogliere da loro suggerimenti al fine di migliorare la capacità dei corsi di laurea di rispondere alle esigenze del mondo del lavoro nei settori dei beni culturali e del turismo. La Presidente ha poi dato la parola agli intervenuti per condividere e discutere osservazioni sull'offerta didattica e sulle esigenze del settore.

Dalla consultazione sono emerse le seguenti considerazioni:

Roberto Ferretti ha sottolineato la rilevanza dell'incontro per l'attività degli operatori turistici territoriali, in quanto il trend turistico mostra una richiesta di valorizzazione delle città d'arte e dei loro territori non ancora adeguatamente soddisfatta per l'impossibilità di fruire adeguatamente del ricco patrimonio esistente. In effetti i borghi rurali sono in via di spopolamento e il loro potenziale non viene sfruttato. A fronte di tale situazione, gli operatori turistici dovrebbero possedere non solo competenze specifiche, ma anche trasversali, legate alla capacità di comunicazione, analisi ecc. Dovrebbero, inoltre, avere la capacità di sensibilizzare la popolazione locale, guidandola verso una migliore gestione dell'accoglienza.

A tal proposito il prof. Cavicchi ha ricordato la particolare attenzione che il Dipartimento sta riservando al contributo dei professionisti del settore alla formazione degli studenti attraverso l'International Seminars Week.

Sul fronte della valorizzazione del patrimonio culturale, il prof. Moscatelli ha osservato che l'inadeguatezza lamentata dai turisti dipende sia dalla scarsa efficienza delle amministrazioni locali nella gestione dell'esistente sia della resistenza che gli operatori mostrano nell'attingere al patrimonio di conoscenze fornito dall'università.

È poi intervenuto Mauro Perugini, che ha lamentato la mancanza – nei giovani professionisti – di un anello di congiunzione tra contenuti teorici e prassi operative. A tal proposito è stata segnalata la necessità non solo di consolidare l'esistente, ma anche di creare nuove realtà, come ad esempio la costruzione di una “rete lirica” che investa l'intera regione e che ponga adeguata attenzione al fenomeno del turismo musicale.

Roberto Ferretti e Teresa Bentini hanno messo in luce la necessità di una consapevolezza globale di ciò che si fa, in un'ottica di coesione.

Sara Bernetti ha avanzato una riflessione sulle iniziative che l'università può promuovere in favore delle aziende, suggerendo una revisione della procedura dei tirocini, troppo spesso basata su canali in qualche modo obbligati, per lavorare su progetti reali e condivisi, proseguendo le esperienze già intraprese. Tirocini presso un museo e uno IAT possono essere importanti se intesi come “corsi di formazione” all'interno del monte ore riservato all'attività di tirocinio. Il lavoro nel museo, peraltro, è cambiato moltissimo: c'è una necessità sempre maggiore da parte dei turisti di avere una risposta a semplici esigenze: sapere dov'è un outlet, come si arriva in un

determinato luogo ecc. L'operatore deve comunicare con il turista indirizzandolo anche a una serie di destinazioni complementari e compatibili con la sua richiesta.

Roberto Ferretti ha ricordato la necessità di un ascolto attivo da parte dell'operatore, che deve cercare di interpretare i bisogni del turista, lasciandogli allo stesso tempo la possibilità di scegliere. A tal proposito la prof.ssa Pavone ha ricordato come alcuni laboratori, ad esempio quello di Public History, vadano proprio in tale direzione.

Claudio Ricci ha segnalato come lo studente tirocinante debba saper padroneggiare certi linguaggi e in particolare avere competenze tecniche e comunicative, inclusa, ad esempio, la capacità di capire se una foto, un video o un testo risultano efficaci per la comunicazione web; di grande utilità potrebbe essere il potenziamento di strumenti quali Wikipedia. A tal riguardo la prof.ssa Cerquetti ha ricordato il progetto portato avanti dal prof. Feliciati sul tema.

Il prof. Cavicchi ha ribadito l'importanza della gestione di gruppi finalizzati a incrementare il dialogo tra pubblico e privato, mentre Expirit ha espresso il bisogno di selezionare un gruppo di studenti rispondenti alla filosofia dell'azienda per poter avviare dei progetti finalizzati anche alla comprensione di quelli che sono i bisogni del territorio, lavorando su empatia e capacità di capire i desideri dell'ospite.

Teresa Bentini ha osservato che in questo momento il mercato richiede competenze di visual e social marketing, che purtroppo molti studenti non padroneggiano, senza dimenticare il fatto che spesso hanno difficoltà a relazionarsi con il pubblico e a capire le differenze tra i vari tipi di interlocutori. L'organizzazione di laboratori che prevedano la partecipazione di relatori esterni potrebbe essere una buona soluzione.

Mauro Perugini ha infine proposto di organizzare un incontro, un workshop a tema, invitando le varie componenti potenzialmente interessate: operatori incoming, amministrazione comunale, vari anelli del pubblico e del privato, con lo scopo di capire la situazione attuale e i bisogni delle realtà emergenti. La proposta è stata accolta con entusiasmo.

Il prof. Moscatelli ha annunciato l'invio di un nuovo comunicato, con il fine di raccogliere proposte concrete per l'organizzazione del workshop.

La presidente ha infine l'incontro dichiarando la propria soddisfazione per il successo dell'iniziativa e per la quantità di stimoli e di spunti offerti dagli stakeholders intervenuti.