

Riunione stakeholders del 27 febbraio 2019 - Relazione

Il giorno 27 febbraio 2019 si è svolto un incontro che ha visto la presenza di rappresentanti del DSFBCT – Unimc e di associazioni ed Enti attivi sul territorio

Dopo i saluti del Presidente del CCU Flavia Stara e di una breve presentazione dei nostri corsi da lei stessa offerta, hanno successivamente preso la parola:

1. Roberto Ferretti, Petritoli, presidente Agritour Aso, associazione nata nel 2007 che raccoglie 21 titolari di agriturismi, BB e aziende agricole che ha già stabilito rapporti di collaborazione con il Prof. Cavicchi e nostri studenti. Il Dr. Ferretti è promotore di due progetti
 - a. “Lu rrajutu”, filosofia di fondo finalizzata alla solidarietà e allo sviluppo economico basato sul turismo
 - b. 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.
2. Teresa Bentini, organizzatrice di eventi in provincia di Fermo
3. Mauro Perugini, Organizzazione Arena Sferisterio; ha già in atto collaborazioni con l’Università, anche nel quadro di attività di tirocinio
4. Claudio Ricci, Ufficio Turismo Macerata
5. Sara Bernetti, Sistema Museo, Macerata e Fermo. Sistema museo è partner della Scuola di Specializzazione in Storia dell’arte; ha già ospitato tirocinanti dei nostri corsi di laurea, anche se non recentemente, e una studentessa internazionale che ha svolto un tirocinio a Palazzo Buonaccorsi.
6. Giacomo Andreani, cofondatore della start-up Expirit, che si occupa di animazione territoriale con gli operatori locali legati al turismo (aziende agricole, gestori di beni culturali, guide turistiche, artigiani...) e con loro costruisce percorsi di creazione di prodotto turistico esperienziale per poi comunicarlo e distribuirlo.

Dopo l’autopresentazione degli stakeholders intervenuti, il Presidente presenta i questionari recentemente pubblicati online dal DSFBCT, il cui scopo è esattamente quello di confrontarsi con gli stakeholders per ricevere suggerimenti allo scopo di potenziare i nostri corsi e creare un’efficace interfaccia con il mondo del lavoro.

Dopo la presentazione il presidente chiede agli stakeholders presenti quali sono gli aspetti dei nostri corsi che essi ritengono interessanti e che altro potrebbe loro interessare, ponendo l’accento sul fatto che i pareri espressi possono rappresentare un’importante premessa per individuazione di aree che potrebbero diventare professionalizzanti.

Qui di seguito si riportano sinteticamente i principali punti emersi.

Roberto Ferretti sottolinea la rilevanza del tema legato all’attività degli operatori turistici territoriali. Il trend turistico mostra una richiesta di valorizzazione delle città d’arte e dei loro

territori, richiesta che tuttavia i turisti ritengono non 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, l'operatore turistico deve dovrebbe possedere competenze di merito, ma anche competenze aspecifiche, intendendo con ciò quelle legate alla capacità di comunicazione, analisi ecc. Devono inoltre avere la capacità di sensibilizzare la popolazione locale, guidandola verso una migliore gestione dell'accoglienza.

A tale proposito il Prof. Cavicchi ricorda la particolare attenzione che il Dipartimento ha rivolto a un tipo di formazione fornita da professionisti del settore (International Week).

Sempre sull'intervento del dr. Ferretti, il Prof. Moscatelli osserva che sul fronte della valorizzazione del Patrimonio Culturale l'inadeguatezza lamentata dai turisti dipende sia dalla scarsa efficienza delle Amministrazioni Locali nella pure semplice gestione dell'esistente, sia nella resistenza che gli operatori mostrano nell'attingere al patrimonio di conoscenze cui continuamente lavorano gli studiosi universitari.

Interviene poi Mauro Perugini, che lamenta la mancanza – nei giovani professionisti - di un anello di congiunzione tra i contenuti teorici e le prassi operative. A tale proposito ritiene che ci sia spazio per consolidare l'esistente ma anche per creare nuove realtà. Auspica la costruzione di una "rete lirica" che investa l'intera regione ponendo grande attenzione al fenomeno del turismo musicale. A tale proposito ricorda che il lavoro dell'Organizzazione Arena Sferisterio comincia e finisce con il successo di un evento; gli altri aspetti andrebbero curati da altri operatori, sia pure in un'ottica di disponibilità e sinergia generale.

Sull'intervento Perugini il dr. Ferretti e la Dr.ssa Bentini rimarkano la necessità di una consapevolezza globale di ciò che si fa, in un'ottica di sensibilità globale e di coesione.

Sara Bernetti propone delle riflessioni sulle iniziative che l'università può promuovere in favore delle aziende. A tale proposito ritiene da rivedere la procedura dei tirocini, troppo spesso basata su canali in qualche modo obbligati. Si Dovrebbe invece ragionare su progetti reali e condivisi, proseguendo esperienze già intraprese da Sistema Museo. Come ad esempio è accaduto a Pesaro (progetti destinati a migliorare l'accoglienza). Inoltre tirocini in museo e in uno IAT possono essere importante se intesi come corsi di formazione all'interno del monte ore riservato ai tirocini, superando così la fruizione un po' troppo passiva che spesso si verifica. 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 allo sferisterio ecc. L'operatore deve comunicare con il turista indirizzandolo anche a una serie di destinazioni complementari e compatibili con la sua richiesta.

Ferretti concorda con la posizione della Bernetti: c'è necessità di ascolto attivo da parte dell'operatore, che deve cercare di interpretare psicologicamente i bisogni del turista, lasciandogli nello stesso tempo la possibilità di scegliere.

La Prof.ssa Pavone ricorda ai presenti come il laboratorio di Public History vada proprio in questa direzione.

Prende poi la parola Claudio Ricci, secondo cui lo studente ritiene lo studente tirocinante dovrà avere capacità di padroneggiare certi linguaggi e in particolare possedere capacità tecniche e comunicative, mostrandosi in grado, ad esempio di capire quando una foto, un video o

un testo risultano effettivamente efficaci per la comunicazione, inclusa quella social. A tale proposito ritiene di grande utilità il potenziamento di strumenti quali Wikipedia.

A tale proposito la Prof.ssa Cerquetti ricorda il progetto che proprio nel nostro Dipartimento sta portando avanti il Prof. Feliciati.

Il prof. Cavicchi commenta i vari interventi tornando sull'importanza della capacità di gestire gruppi finalizzati a incrementare il dialogo tra pubblico e privato-

Giacomo Andreani esprime il bisogno di selezionare un gruppo di studenti che più rispondano alla filosofia di Expirit per poter avviare dei progetti finalizzati anche alla comprensione di quelli che sono i bisogni di un territorio. Occorre lavorare su empatia e capacità di capire i desideri dell'ospite: una persona che lavora con i turisti deve essere uno specialista ma anche riassumere in sé competenze diverse.

La dr.ssa Bentini osserva che in questo momento il mercato richiede visual e social marketing, che purtroppo molti studenti non padroneggiano, senza dimenticare il fatto che spesso non hanno neanche molta capacità di relazionarsi con il pubblico, capendo le differenze che corrono tra i vari tipi di interlocutori. L'organizzazione di laboratori con invito di relatori esterni potrebbe essere forse una buona soluzione.

A questo punto Mauro Perugini propone 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. Lo scopo è quello di capire cosa accade in realtà e di cosa le realtà nascenti avrebbero bisogno.

La proposta viene accolta con entusiasmo; il Prof. Moscatelli annuncia che a breve verrà inviato un nuovo comunicato, con il fine di raccogliere proposte concrete per l'organizzazione del Workshop.

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