

**Commissione per i rapporti con gli interlocutori differenziati
del Consiglio unificato delle classi in Beni culturali e turismo**

**Report sulla consultazione delle parti interessate
Corso di studi L1/L15 / aprile 2023**

PARTE 1

RELAZIONE DELL'INCONTRO CON GLI INTERLOCUTORI DIFFERENZIATI

Macerata, 26.4.2023

E REPORT SUI QUESTIONARI SOTTOPOSTI AGLI STAKEHOLDER

Il Comitato di indirizzo per gli interlocutori differenziati del CCU in Beni culturali e turismo ha organizzato in data 26 aprile 2023 un incontro su “*Beni culturali e turismo nello sviluppo dei territori. Esperienze a confronto*”, tenutosi presso l’Aula magna del Dipartimento di Scienze della Formazione, dei beni culturali e del turismo, ma con collegamento on-line tramite piattaforma Microsoft teams. Sono stati invitati rappresentanti di diversi enti territoriali, *in primis* la Regione Marche intervenuta con l’assessore alla cultura Chiara Biondi e la Dirigente del settore turismo Paola Marchegiani, la Direzione Regionale Musei Marche (dott.ssa Sofia Cingolani in sostituzione del Direttore Gallo), l’Unione Montana di Camerino (presidente Alessandro Gentilucci) e una serie di soggetti (musei, imprese, enti territoriali) attivamente impegnati nei settori oggetto dell’incontro.

L’incontro era finalizzato a raccogliere opinioni e necessità degli stakeholder utili per poter mettere in dialogo l’offerta didattica, nonché i tirocini, dei tre corsi di laurea in *Beni Culturali e Turismo*, *Management dei Beni Culturali* e *International Tourism and Destination Management*, con le esigenze del territorio così da contribuire ancor più efficacemente alla formazione di professionalità da introdurre nel mercato del lavoro.

L’evento è stata l’occasione per dar voce agli esperti dei settori interessati che hanno potuto esporre le loro concrete esperienze legate alla gestione dei Musei e del Turismo in modo da poter fornire agli studenti un supporto per l’ingresso nel mondo del lavoro attraverso il sostegno e la costruzione di una rete di relazioni tra imprese, associazioni ed enti.

L’Assessore Chiara Biondi, con delega alla valorizzazione dei beni culturali, ha illustrato le politiche e le azioni della Regione Marche in merito ai musei e beni culturali soffermandosi sul progetto innovativo voluto dalla Regione e volto a favorire l’aggregazione di istituti e di luoghi della cultura, tra cui musei, aree archeologiche, biblioteche, palazzi storici e archivi, tramite l’inserimento della figura professionale del direttore di rete, progetto che vede la Regione Marche come prima in assoluto a sperimentare questa misura innovativa che contribuirà a creare occasioni di lavoro.

È stata sottolineata, altresì, la necessità, oltre che di organizzare altri eventi con temi più specifici e settoriali, di una collaborazione più strutturata tra l’Ateneo ed altri enti, musei locali, Unioni montane, Gal, per valorizzare esperienze di fruizione più sostenibili di un grande patrimonio, nonché la possibilità di siglare una Convenzione con la Regione Marche per i settori della cultura e del turismo al fine di promuovere il territorio e creare percorsi che possano aprire la strada agli studenti per occasioni di lavoro.

È emerso un generale apprezzamento dei corsi di studi e ribadita la piena disponibilità ad accogliere stagisti di ogni livello; è stato tuttavia segnalato che in alcune strutture museali (es. Museo Pontificio di Loreto) prevalgono tirocinanti della L-1&L-15, anziché della LM-89 e della LM-49, pertanto si è auspicato un ingresso di tirocinanti anche per tali Corsi di Laurea.

L'incontro si è concluso con l'intervento dell'Ing. Luca Piermattei e del Dott. Stefano Giustozzi, rispettivamente direttori tecnici del Gal Colli Esini e del Gal Sibilla.

Entrambi hanno sottolineato l'importanza di una collaborazione stretta con gli enti universitari della regione, e in particolare con UniMC, vista la natura "sperimentale" delle misure connesse all'attuazione del PSR regionale e dei programmi di sviluppo locale sovvenzionati dalla Comunità Europea. In questa ottica sono stati citati due differenti progetti, che hanno visto la partecipazione congiunta dei GAL, di UniMC e di UnivPM; il primo, completato, ha permesso di mettere a punto un modello predittivo di sviluppo economico sperimentato su ambiti territoriali circoscritti. Il secondo, in procinto di partire, sarà indirizzato alla definizione di "best practices" per migliorare l'accessibilità del patrimonio culturale diffuso.

I due esempi citati hanno permesso di mettere in evidenza la necessità di **formare e poi impiegare, figure professionali trans-disciplinari in grado di inserirsi efficacemente nella progettazione europea** di settore, nella fase programmatoria prima e nella fase esecutiva poi, a supporto degli enti locali chiamati a redigere i progetti esecutivi poi finanziabili attraverso le misure definite.

PARTE 2

REPORT SUI QUESTIONARI SOMMINISTRATI AGLI STAKEHOLDER

Approfittando dell'invito all'evento del 26 aprile si è proceduto, come in passato, alla somministrazione on line di un questionario in cinque domande rivolto all'intero indirizzario degli stakeholder, aggiornato e implementato per l'occasione dalla commissione anche con l'aggiunta di un indirizzario completo dei musei della Regione Marche.

Le risposte pervenute, n. 14, sono sintetizzabili nel modo seguente:

Domanda 1) *Quali profili professionali potrebbero meglio rispondere alle esigenze del mercato del lavoro di tali settori?*

[attinenti alla L1/L15]

Visite guidate, esperti di comunicazione e promozione turistica; Esperti del settore turistico e gestione del patrimonio culturale; Figure professionali per la valorizzazione dei beni culturali; esperti di progettazione culturale-turistica, esperti di strategie culturali museali, anche digitali; facilitatori per la creazione di reti turistiche integrate; Operatore museale, guida (anche, viene specificato in un caso, con conoscenze storiche), addetto alla comunicazione e al marketing; divulgatori;

[attinenti alla LM/89]

Management dei beni culturali. In alcuni casi, legati alla natura specialistica dei soggetti (orto botanico e museo dell'aeronautica), si sono richiesti profili esperti in botanica e storia dell'aeronautica.

[attinenti alla LM/49]

Alcune risposte sono più specifiche per il settore turistico:

Esperti in marketing turistico e comunicazione di settore, destination manager, formatori del settore accoglienza; Comunicazione/Informatica/Sviluppo territoriale e turistico.

Domanda 2) *Quali sarebbero a vostro avviso le competenze e le abilità necessarie a questi profili professionali?*

[attinenti alla L1/L15]

Capacità teoriche, relazionali, divulgative; organizzazione e visione; supporto nei vari settori in qualità di esperti - attività intellettuale e specialistica - orientamento al cliente; capacità di lavorare con le tecnologie; saper interagire con un pubblico eterogeneo nel front office; conoscenza della storia; conoscenze scientifiche e capacità di relazione con il pubblico; autonomia organizzativa, creatività, flessibilità di competenze, adattabilità; capacità di interazione con una molteplicità di soggetti, conoscenza delle lingue, flessibilità, passione;

[attinenti alle due lauree magistrali]

capacità di analisi territoriale sistemica; storytelling territoriale applicato all'ambito turistico a partire dagli asset culturali; competenze sulla co-progettazione partecipata per l'implementazione di piani strategici operativi; una formazione specialistica e a 360 gradi sul mondo del turismo e del turismo culturale nello specifico, con orientamento alla progettazione e visione di lungo periodo e d'insieme del territorio e del suo percorso di sviluppo.

Domanda 3) *Quali attività formative potrebbero essere previste a vostro avviso in un corso di laurea triennale/magistrale, oltre a quelle già implementate?*

[risposte applicabili a tutti e tre i corsi di laurea]

Effettuare prove di visite guidate di individui o gruppi; attivare webinar di approfondimento con professionisti del settore e corsi brevi di formazione con esperti esterni; saper gestire siti e canali social durante le attività di back office; Attività di front office e back office e approccio ad attività manageriali; erogare una formazione pratica; destination management.

Domanda 4) *Ritenete che le competenze acquisite dagli studenti del corso potrebbero essere utili a un potenziamento delle attività da voi normalmente gestite?*

[risposte applicabili a tutti e tre i corsi di laurea]

Qui le risposte sono state molto positive; per la maggior parte hanno risposto sì, alcuni hanno detto “probabilmente”.

Domanda 5) *Organizzereste delle specifiche attività, basate su un progetto mirato di collaborazione tra i vostri organici e nostri laureandi/laureati, volte a valutarne l'efficacia e l'utilità?*

Pressoché tutte risposte affermative.

Domanda 6) *Si chiede di esprimere/rinnovare la propria disponibilità ad accogliere tirocinanti?*

Pressoché tutte risposte affermative.

Breve commento: Premettendo che le risposte, per numero e natura, non rivestono un reale valore statistico, esse costituiscono, tuttavia, un valido spunto di riflessione utile al miglioramento continuo dell'offerta didattica del CdS L1&L15. In questo senso, si rileva, da un lato, l'aderenza delle figure professionali attese dal contesto di riferimento rispetto a quelle già codificate in sede di progettazione e istituzione del CdS interclasse (ad esempio: operatore museale, operatore turistico, esperto in comunicazione in enti pubblici e privati) e, dall'altro lato, l'emergere di figure nuove (riferite, ad esempio, alla comunicazione digitale o alla progettazione). Gli interlocutori, inoltre, mostrano di attendere un insieme sempre più articolato ed eterogeneo di conoscenze teoriche, competenze pratiche e trasversali e soft skill. Infine, vengono suggerite attività didattiche in parte già ampiamente sperimentate nel CdS anche all'interno di singoli insegnamenti (come le visite sul territorio o gli incontri con esperti dei settori) insieme con altre attività legate alla possibilità di sperimentare applicazioni pratiche delle competenze acquisite. Si rileva una risposta generalmente positiva riguardo alla disponibilità ad una futura collaborazione con il CdS.

PARTE 3

CONSULTAZIONE CONTINUA DEGLI STAKEHOLDER TRAMITE QUESTIONARIO

A partire dall'a.a. 2017/18 è stato predisposto un questionario da utilizzare in ogni occasione di incontro con gli stakeholders, disponibile sul sito dell'Area dei Beni culturali e del Turismo, del DSFBCT, sotto la voce 'Relazioni con il territorio'. Il questionario deve essere compilato dagli Enti che ospitano gli studenti per il tirocinio ma anche da qualsiasi impresa, enti pubblici, associazioni di volontariato e organizzazioni senza fini di lucro che operano nel settore dei Beni culturali e del turismo e che vengono in contatto con la realtà del CdS in diverse opportunità, quali, ad esempio, la International Seminar' Week o altre iniziative di singoli docenti. Per dar conto della continuità della consultazione degli interlocutori esterni, si propone una analisi riassuntiva delle risposte ai questionari registrate negli ultimi 4 anni. NB: le risposte prese in considerazione qui di seguito non comprendono quelle sopra riportate, somministrate con la convocazione dell'incontro del 26/04/2023.

Dal 2019 , per quanto concerne il solo CdS L1&L15, sono stati raccolti 26 questionari riconducibili a una notevole varietà di soggetti, precisamente 10 comuni; 5 musei; 1 biblioteca; 2 associazioni culturali operanti rispettivamente nel campo della gestione museale e del turismo; 7 aziende di cui 3 attive nel settore turistico, 1 nella gestione museale, 1 nell'informatica e multimedia; 1 Fondazione privata; 1 libera professionista (guida turistica accreditata).

Rispetto alla domanda 1 [Quali profili professionali possono meglio rispondere alle esigenze del mercato del lavoro dei settori?]

Vengono indicati i seguenti profili professionali:

- guide turistiche;
- accompagnatori turistici;
- traduttori di lingue straniere;
- organizzatori di eventi;
- organizzatori di mostre;
- operatori museali;
- operatori didattici/ responsabili dei servizi didattici ed educativi;
- Digital manager/esperto in comunicazione e marketing digitale applicato alla cultura e ai musei;
- Personale qualificato nel settore museale, alberghiero, della ristorazione, della vendita delle eccellenze locali;
- figure impiegabili nella ricerca, cura e gestione delle collezioni;
- catalogatori, conservatori, assistenti addetti alle collocazioni in ambito bibliotecario;
- coordinatori e operatori dei servizi di accoglienza e custodia;
- responsabili dei servizi di documentazione;
- responsabili amministrativi e di segreteria;
- responsabili uffici stampa e relazioni con il pubblico;
- esperti di fundraising, promozione e marketing;
- responsabili dell'ambito strutture e sicurezza;
- responsabili delle strutture e dell'impiantistica;
- responsabili della rete informatica;
- progettista degli allestimenti di spazi museali e mostre temporanee;
- collaboratori a progetti di scavo archeologico e di ricognizione;
- esperto nell'ambito della comunicazione in particolar modo digitale e conoscenze di web editing, gestione di siti e creazione di piattaforme e contenuti;
- storici dell'arte;
- archeologi;
- archivisti;
- bibliotecari

- Operatori turistici;
- agenti di viaggio;
- impiegati nel settore del turismo;
- direttore di albergo o azienda di ristorazione;

Rispetto alla domanda 2 [Quali sono le competenze e le abilità necessarie a questi profili professionali?]
Vengono indicate, in ordine di rilevanza e numero di occorrenze:

- Conoscenza approfondita del patrimonio culturale, archeologico, storico artistico, museologico, storico;
- conoscenza delle lingue straniere, specie l'inglese;
- competenze in ambito digitale;
- competenze nel campo storico-artistico e manageriale;
- conoscenze di marketing;
- competenze nell'ambito della comunicazione, anche social (gestione di blog, social media in genere, digital storytelling...);
- capacità comunicative e relazionali;
- flessibilità e creatività;
- capacità di applicare le "teorie universitarie" alle tendenze attuali e future del settore del turismo;
- conoscenza di strategie innovative di valorizzazione dei beni culturali e allestimenti multimediali;
- competenze nella digitalizzazione del patrimonio, in particolare digitalizzazione degli spazi mediante la tecnologia del Virtual Tour 360; abilità nella progettazione di sistemi in realtà aumentata;
- competenze in biblioteconomia e archivistica;
- competenze di tipo amministrativo (specie negli impieghi di ambito pubblico);
- conoscenza dell'inventariazione e catalogazione;
- esperienze nel settore turistico;
- competenze nel settore dell'accoglienza;
- competenze nel settore della didattica museale, pedagogia, accessibilità del patrimonio;
- utilizzo di programmi e software informativi.

Rispetto alla domanda 3 [Quali attività formative devono essere previste in un corso di laurea triennale/magistrale?]

Vengono raccolte le seguenti indicazioni. Le risposte in grassetto risultano quelle indicate con maggiore frequenza:

- **potenziamento di laboratori e tirocini formativi presso aziende ed enti, sia in Italia che all'estero, anche in prospettiva trasversale rispetto alle diverse discipline;**
- **conoscenza approfondita della storia, della storia dell'arte, dell'archeologia, museologia anche del territorio;**
- **approfondimento delle lingue straniere, specie l'inglese;**
- **implementazione, gestione e miglioramento di siti internet e social media, web editing;**
- organizzare di visite ad archivi, biblioteche, musei, centri di documentazione locali e internazionali;
- management dei beni culturali;
- attività esperienziali nel campo della conoscenza del Patrimonio culturale;
- formazione nell'utilizzo dei social per studiare nuovi mercati e forme di turismo alternative a quelle tradizionali;
- attività volte a sviluppare capacità comunicative e relazionali;
- approfondimento nell'uso del computer;
- attività formative sulle tecniche di marketing culturale e turistico incentrate sull'innovazione del processo di valorizzazione del Bene Culturale, tese a realizzare prodotti visuali di livello professionale attraverso sistemi digitali innovativi;

- attivazione di tirocini tematici e contenuti di cui sopra;
- affiancamento in attività di organizzazione di eventi culturali, attività di gestione museale, attività di didattica museale e di promozione digitale;
- web marketing, social media marketing orientato alla cultura;
- analisi dei dati;
- studio dei comportamenti dei consumatori e delle conversazioni in rete;
- comunicazione integrata tra media digitali e media tradizionali;
- storytelling;
- comunicazione empatica;
- Soft skills tra cui: Leadership, dinamiche di gruppo e psicologia nelle organizzazioni complesse; pensare imprenditorialmente;
- approfondimento nella gestione degli imprevisti;
- customer care;
- accuratezza nell'offerta di beni e servizi compatibilmente con le potenzialità del territorio;
- attività didattiche anche on line e in collaborazione con università straniere;
- materie inerenti la gestione e valorizzazione degli spazi museali, gestione e organizzazione di attività laboratoriali e di didattica, informatica applicata ai beni culturali, social media marketing;
- progettazione e pianificazione dello sviluppo del territorio;
- ricerche di mercato che possano tracciare le nuove abitudini dei turisti;
- introduzione alla biblioteconomia e bibliografia, museologia e museografia, catalogazione, percorsi museali;
- gestione dei beni museali;
- diritto amministrativo;
- conoscenze di archivistica, biblioteconomia, museologia, storia dell'arte, storia, programmi di catalogazione ed inventariazione;
- educazione museale;
- comunicazione del patrimonio culturale;
- corsi di catalogazione libraria, conoscenza di Opac e data base;
- maggiore formazione legata alla conoscenza del comparto turistico locale (delle Marche) e della legislazione sul turismo regionale;
- realizzazione di pacchetti di viaggio; elaborazione di preventivi; approccio con la clientela di ambito turistico;
- attività di comunicazione indirizzata alla vendita;
- uso di software per ricerca di mete turistiche.

Rispetto alla domanda 4 [Quali metodologie didattiche e quali strumenti dovrebbero essere adottati per favorire l'apprendimento?] Si elencano di seguito le risposte, mettendo in grassetto quelle che hanno avuto il maggior numero di occorrenze:

- **attività formative sul campo in musei, archivi, biblioteche, sia in Italia che all'Estero;**
- **compenetrazione fra discipline teoriche e occasioni di applicazione pratica di quanto appreso in tutti i settori;**
- **corsi di problem solving;**
- ricerche di marketing nelle banche dati e delle abitudini dei turisti con interviste e con mezzi professionalmente adeguati;
- invitare a partecipare alla docenza le migliori start-up innovative che lavorano sulla digitalizzazione del patrimonio culturale, così da formare docenti e studenti su queste nuove tematiche e tecnologie; più in generale **implementazione di attività pratiche** sia in ambito museale che turistico e contatto con il mondo del lavoro;
- individuazione di alcuni musei di riferimento con cui stabilire una relazione continuativa di scambio, confronto e sperimentazione;

- Adottare un approccio multidisciplinare tra discipline umanistiche, giuridico-istituzionali, politico-economiche e scientifiche - laboratori didattici e stage formativi;
- organizzare incontri con gli operatori turistici nelle sedi di lavoro;
- coinvolgimento degli studenti nei progetti turistici locali tramite apposite convenzioni;
- Esercitazioni su creazioni pacchetti viaggio, dal contatto con i fornitori dei servizi all'elaborazione del foglio di calcolo e del break even point;
- Lezioni frontali e dibattiti su temi comuni.

La domanda 5 è relativa alla disponibilità ad accogliere tirocinanti: le risposte sono state tutte positive ad eccezione di un operatore del settore turistico che ha dichiarato di non poter al momento accettare tirocinanti come nel passato, “vista la situazione del settore turistico”.

Breve commento: Con la dovuta precisazione, anche in questo caso, riguardo al valore statistico della consultazione, si rileva la corrispondenza fra gran parte delle figure professionali codificate in fase di progettazione ed istituzione del corso interclasse (agente di viaggio, operatore turistico, direttore di albergo o azienda di ristorazione, archivisti, collaboratori di scavi archeologici, ecc.) e l'indicazione di altre figure anche molto lontane dall'impianto formativo del corso (come ad esempio: responsabili dell'ambito strutture e sicurezza; responsabili delle strutture e dell'impiantistica; responsabili della rete informatica, progettisti di allestimenti, e così via). Per quanto riguarda conoscenze e competenze auspiccate, si sottolinea la necessaria articolazione tra conoscenze teoriche e competenze pratiche e trasversali, nonché l'esigenza di una compenetrazione fra approcci teorici e pratici in tutti i settori. In questo senso, la formazione sul campo rimane fra le principali attività suggerite. Si rileva, infine, la disponibilità alla collaborazione con il CdS sia in termini di tirocini da attivare o rafforzare, sia in altre attività di collaborazione da implementare.

PARTE 4

REPORT SULLA CONSULTAZIONE CON I LAUREATI (ANNI 2017-2022), CLASSE L1/L15

La Commissione Stakeholder del Corso di laurea unificato in Beni culturali e turismo per la prima volta quest'anno ha voluto organizzare un incontro con i laureati degli ultimi cinque anni per verificare l'utilità del percorso di studi effettuato ai fini dell'inserimento nel mondo del lavoro e per raccogliere, quindi, le loro opinioni, nonché consigli, per rendere i Corsi di laurea sempre più rispondenti alle esigenze e professionalità richiesti nel mercato occupazionale alla luce della loro esperienza.

L'incontro si è tenuto il **30 marzo 2023** presso il Dipartimento di Scienze della Formazione, dei Beni culturali e del turismo dell'Università di Macerata sia in presenza, sia da remoto ed è stato preceduto dall'invio di un questionario contenente una serie di domande volte ad esaminare quanto sopra ed al quale hanno risposto un totale di n. 27 laureati complessivi, di **cui 10 laureati della classe L1/L15**. Nonostante l'esiguità numerica esso rappresenta uno spunto utile per riflessioni in seno al Corso di laurea.

All'incontro hanno partecipato in presenza: i proff. Coltrinari e Stortoni, il Presidente del Corso, prof. Simone Betti, per una prima parte, la prof.ssa Giusepponi è uscita dopo aver verificato che non vi erano studenti del Corso LM-49, la prof.ssa Marucci, da remoto; tra gli studenti, in presenza il dott. Francesco Monti, laureato in L-1;L-15, ed altri 6 laureati a distanza.

CLASSE L1/L15

Dalle risposte fornite da parte dei laureati triennali in Beni culturali e turismo - Classe L-1, L-15 - (n. 10 risposte), è emerso quanto segue:

i laureati sono risultati tutti soddisfatti del percorso ritenendolo utile sia per la prosecuzione degli studi, sia per l'occupabilità tant'è che in più di un caso lo stage (previsto ed organizzato all'interno del Corso) ha consentito l'assunzione nel medesimo posto.

È stata apprezzata molto anche l'offerta multidisciplinare che ha consentito loro di avere una preparazione generale pure nelle materie giuridiche ed economiche rivelatasi utile nel mondo del lavoro.

Per quanto riguarda le criticità, l'eterogeneità delle risposte suggerisce che l'impianto del corso interclasse può generare la percezione di carenze o eccessi di determinate discipline in base alle propensioni dei singoli studenti verso la classe L1 piuttosto che la L15 e viceversa.

Diversi studenti, in particolare tutti i presenti nel pomeriggio del 30 aprile, hanno sottolineato l'utilità e il gradimento delle attività "pratiche" e sul campo, come attività di scavo e ricognizione archeologica o visite ad aziende e realtà produttive.

Macerata, 3 maggio 2023
Francesca Coltrinari
Barbara Marucci
Mauro Saracco