

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

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 (in allegato la locandina).

L’incontro era finalizzato a raccogliere opinioni e necessità degli stakeholder utili per poter adeguare 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*, alle esigenze del territorio così da renderla ancor più adeguata 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 sicuramente a creare occasioni di lavoro.

È stata sottolineata, altresì, la necessità, oltre che di organizzarne 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 L1/L15, 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 Piemattei 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 programmatica prima e nella fase esecutiva poi, a supporto degli enti locali chiamati a redigere i progetti esecutivi poi finanziabili attraverso le misure definite.

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?*

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; 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.

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?*

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; 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; 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; 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?*

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?*

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?*

Sì.

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

Sì.

Macerata, 1 maggio 2023

Francesca Coltrinari

Barbara Marucci

Mauro Saracco

Report sulla consultazione delle parti interessate

Corso di studi LM-49 / aprile 2023

1. Inquadramento – 2. Prospettive internazionali su trend di settore ed esigenze di risposta – 3. I punti di vista degli esperti nell’ambito dell’incontro del 26 aprile 2023 – 4. Il riscontro al questionario da parte degli interlocutori nel territorio – 5. Il riscontro al questionario da parte dei laureati

APRILE 2023

Referente nel Comitato Interlocutori differenziati CdS LM-49 (Consiglio unificato delle classi L-1&L-15, LM-49, LM-89):
Katia Giusepponi

1. Inquadramento

La consultazione qui rendicontata ha avuto come oggetto l’acquisizione di elementi informativi utili per una fondata contestualizzazione del percorso formativo LM-49 (come sistema di obiettivi formativi, profili professionali di riferimento, attività formative cioè insegnamenti, laboratori, stage) rispetto ad esigenze attuali ed emergenti. Si precisa che questo documento contiene una sintesi di elementi informativi, non le conclusioni in termini di valutazione del percorso formativo che spettano al Consiglio unificato.

Per acquisire elementi rilevanti nella prospettiva sopra indicata, si è proceduto attraverso consultazione indiretta e consultazione diretta. La consultazione indiretta ha riguardato l’acquisizione di analisi di rilevanti organizzazioni internazionali circa trend del settore di riferimento e collegate esigenze di risposta da parte degli attori coinvolti (paragrafo 2). La consultazione diretta ha riguardato l’acquisizione di punti di vista di laureati e di esperti rilevanti. I laureati sono stati coinvolti tramite questionario (una nota di sintesi circa i riscontri ricevuti è contenuta nel paragrafo 5). Gli esperti, individuati nel territorio, sono stati coinvolti nell’ambito dello specifico incontro dal titolo “Beni culturali e turismo nello sviluppo dei territori. Esperienze a confronto”, il 26 aprile 2023 (una lettura dei punti di vista espressi è contenuta nel paragrafo 3) e attraverso questionario (per riferimenti a questo riguardo, si veda il paragrafo 4). Inoltre, nella dimensione di un confronto con esperti di tematiche rilevanti nell’ambito del corso LM-49, sono state consultate Referenti dei seguenti master dell’Università di Macerata: Accessibility to media, arts and culture

(AMAC); Marketing e direzione aziendale (MDA); Formazione, Artificial Intelligence e Robotica (FAIR). Si è trattato di un primo confronto dal quale sono comunque emersi utili elementi che potranno essere posti alla base di futuri approfondimenti su temi di interesse comune.

2. Prospettive internazionali su trend di settore ed esigenze di risposta

Il WTTC evidenzia che nel periodo 2014-2019 un quarto di tutti i nuovi posti di lavoro netti globali è stato creato da viaggi e turismo (p. 2). Ritiene probabile che intorno alla fine del 2023 il settore ritorni ai livelli pre-pandemici e che tra il 2022 e il 2032 il contributo di viaggi e turismo all'economia globale crescerà ad un tasso medio annuo pari a più del doppio rispetto a quello stimato per l'economia globale (5,8% contro 2,7%) (p. 9). Inoltre evidenzia specifici temi sui quali focalizza l'attenzione: –sviluppare soluzioni **digitali** per la sicurezza dei viaggi internazionali post pandemia (p.21); –ricostruire meglio, cioè più **sostenibilmente** ed **inclusivamente** (p. 22); –affrontare la carenza di **personale** sostenendo politiche a favore di mobilità del lavoro, lavoro flessibile e a distanza, riqualificazione e formazione (p. 23); –dedicare attenzione ai **trend emergenti** dei consumatori verso luoghi meno affollati e natura, alla ricerca di soluzione di benessere (p. 24); –tenere in considerazione la ripresa dei **viaggi di affari** che rappresentano una parte importante del settore (p. 25) / World Travel & Tourism Council - WTTC (2022), *Travel & Tourism economic impact 2022 global trends*, in <https://wttc.org>.

Per quanto riguarda lo sviluppo di sensibilità rispetto al turismo sostenibile, nel rapporto *A world in motion* di WTTC, Trip.com Group & Deloitte viene evidenziato che il 75% dei rispondenti alla survey Trip.com ha affermato di voler scegliere opzioni di viaggio sostenibili in futuro (p. 16) / WTTC, Trip.com Group & Deloitte (2023). *A world in motion. Shifting consumer travel trends in 2022 and beyond*, in <https://wttc.org>.

L'OECD sottolinea la centralità di: –promuovere politiche integrate, per stimolare la ripresa, accelerando il **green** e il **digitale**, basandosi su approcci innovativi e collaborativi; –sviluppare la **resilienza** dell'ecosistema del turismo, favorendo ambienti imprenditoriali facilitanti, collaborazione tra gli attori dell'ecosistema, sostenibilità delle destinazioni, accesso a dati e strumenti utili per meglio monitorare i fenomeni e meglio supportare i processi decisionali; –sostenere la **ripresa del turismo verde**, attraverso strategie integrate, focalizzazione su evidenze ed impatti, diffusione della formazione, ruolo aggregatore dei governi intorno alle sfide della transizione verde (p. 16) / Organisation for Economic Cooperation and Development - OECD (2022), *OECD Tourism Trends and Policies*

2022, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/a8dd3019-en>, in <https://www.oecd-ilibrary.org>.

Il WEF sottolinea che nei prossimi anni sarà cruciale per gli attori del settore sviluppare strategie che rendano il settore più **inclusivo, sostenibile e resiliente**. Questo richiede una prospettiva globale e olistica. Oltre che migliorare infrastrutture e offrire prezzi attrattivi occorre lavorare per consentire salute e igiene migliori, proteggere le risorse naturali, garantire formazione e protezione sociale per la forza lavoro (p. 33) / World Economic Forum - WEF (2022). *Travel & Tourism Development Index 2021: Rebuilding for a Sustainable and Resilient Future*, in <https://www.weforum.org>.

L'ILO evidenzia come temi centrali del settore: –globalizzazione e **aumento della mobilità** a livello nazionale e internazionale) (p. 42); –**avanzamenti tecnologici e digitalizzazione**, con impatti su scala globale (p. 43); –tendenze demografiche (ad esempio, in termini di aspettativa di vita) che orientano verso una **forza lavoro necessariamente sempre più diversificata** e che deve essere in grado di affrontare le crescenti sfide nel campo dell'**inclusione sociale** (p. 46); –**cambiamento climatico e sostenibilità aziendale** nella consapevolezza che il turismo può fare molto per guidare la transizione verso l'equilibrio di lungo termine e un approccio verde nell'uso delle risorse (p. 47) / International Labour Organization - ILO (2022). *The future of work in the tourism sector: Sustainable and safe recovery and decent work in the context of the COVID-19 pandemic*, in <https://www.ilo.org>. A tale riguardo, si osserva che anche la società di consulenza Grant Thornton si sofferma ampiamente sulle sfide dell'inclusione e della diversità come determinanti fattori evolutivi del settore. Grant Thornton (2023). *Travel industry talent trends for 2023*, in <https://www.grantthornton.co.uk>.

Mercato, tecnologia, governance, resilienza, talento, sostenibilità sono riferimenti chiave per l'UNWTO che sintetizza i seguenti indirizzi per prepararsi al futuro: – diversificare mercati, prodotti e servizi; – sviluppare market intelligence e trasformazione digitale; – rafforzare la governance del turismo a tutti i livelli; – sviluppare resilienza per essere preparati alle crisi; – investire in capitale umano, lavoro e talenti; – inserire il turismo sostenibile nell'agenda nazionale; – sostenere la transizione verde e l'adozione degli SDG (p. 13 e segg.) / World Tourism Organization - UNWTO (2020). *Supporting jobs and economies through travel & tourism. A Call for Action to Mitigate the Socio-Economic Impact of COVID-19 and Accelerate Recovery*, in <https://www.e-unwto.org>.

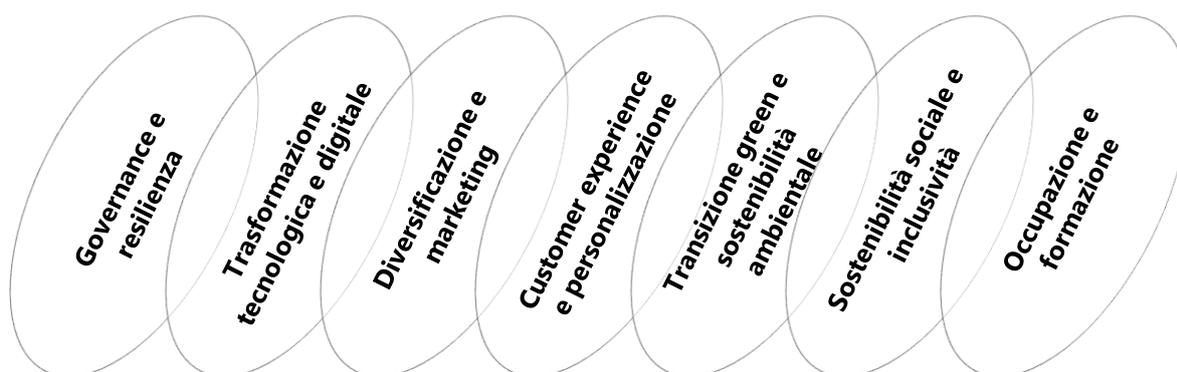
Si tratta di profili evidentemente collegati. Ad esempio, Asian Development Bank e World Tourism Organization evidenziano l'importanza della tecnologia nella prospettiva del turismo sostenibile. In particolare, osservano come la crisi dovuta alla pandemia abbia

spinto gli attori pubblici e privati verso **digitalizzazione** e **big data** e come questo slancio vada mantenuto e valorizzato nella direzione del turismo sostenibile (p. 51) / Asian Development Bank and World Tourism Organization (2021). *Big Data for Better Tourism Policy, Management, and Sustainable Recovery from COVID-19*, in <https://www.e-unwto.org>.

Il *Bloom Consulting Country Brand Ranking 2022* vede l'Italia ai vertici mondiali, in seconda posizione dopo la Spagna nel *global top 25 performers rank* (p. 10) / Bloom Consulting (2022). *Bloom Consulting Country Brand Ranking 2022*, in <https://www.bloom-consulting.com>. Per quanto riguarda il nuovo *Piano Strategico del Turismo 2023-2027*, ad oggi non risulta ancora completato l'iter di adozione. È importante tuttavia evidenziare che i pilastri di tale piano coinvolgeranno: **governance, innovazione, qualità e inclusione, formazione e carriere professionali turistiche, sostenibilità**, in linea con i macro indirizzi evidenziati a livello internazionale (Senato della Repubblica, XIX Legislatura, *Atto del Governo sottoposto a parere parlamentare, n. 39 – Schema del piano strategico di sviluppo del turismo per il periodo 2023-2027*, trasmesso alla Presidenza del Senato il 5 aprile 2023, in <https://www.senato.it>).

Dalle prospettive sopra analizzate emerge una prevalente focalizzazione sugli ambiti sintetizzati nella tavola 1.

Tavola 1 - Temi di focalizzazione



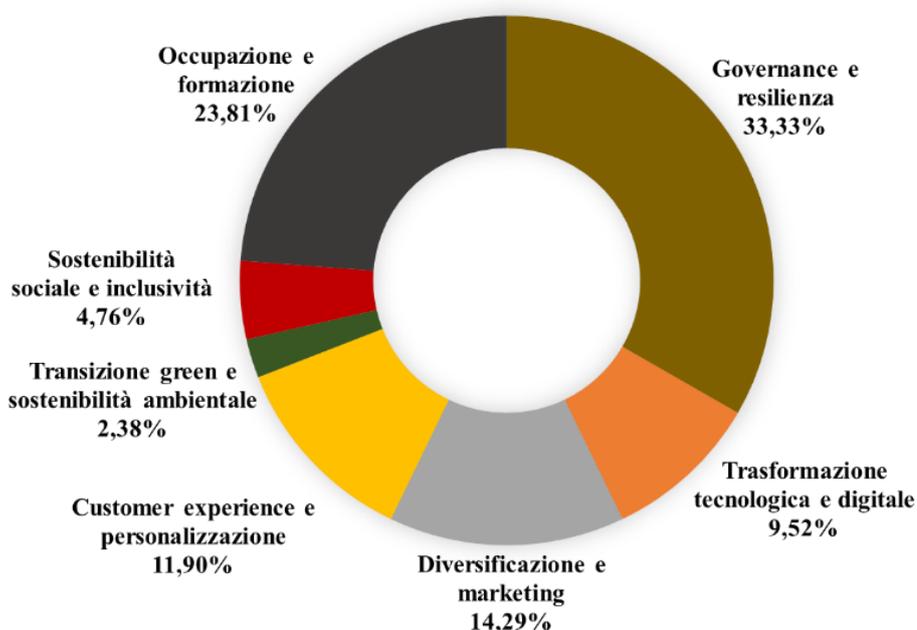
3. I punti di vista degli esperti coinvolti nell'incontro del 26 aprile 2023

L'incontro del 26 aprile 2023 su "Beni culturali e turismo nello sviluppo dei territori. Esperienze a confronto" (<https://bct.unimc.it>) è stato organizzato nell'ambito dei corsi di studio L-1&L-15, LM-49 e LM-89 ed è stato rivolto agli interlocutori nel territorio (organizzazioni private, profit e non profit, e pubbliche) e agli studenti UniMC nelle aree considerate. All'incontro hanno partecipato tutte le persone indicate in programma con eccezione per il dott. Luigi Gallo e il dott. Andrea Marsili.

Relatrici e relatori sono intervenuti condividendo punti di vista e testimonianze. **A tutte/i vanno i nostri più sentiti ringraziamenti per l'importante contributo.**

È stata presa nota dettagliata di quanto espresso durante gli interventi. Nella tavola 3 è contenuta una breve sintesi di tale nota, senza diretta indicazione dei nominativi di riferimento. I contenuti espressi dagli interlocutori esterni sono stati analizzati per temi di focalizzazione. In termini d'incidenza dei diversi temi nei contenuti espressi dagli interlocutori esterni, dall'analisi sono emersi i risultati indicati in tavola 2.

Tavola 2 - Temi di focalizzazione: incidenza nei contenuti espressi dagli interlocutori durante l'incontro



In particolare si osserva che è emersa una prioritaria attenzione al tema *governance e resilienza* (33,33%) nel quale sono raggruppati contenuti attinenti a *indirizzo pubblico e*

rete territoriale (26,19%) e contenuti attinenti a *governance e resilienza nella prospettiva degli operatori* (7,14%). Il tema del coordinamento pubblico e della rete è emerso pertanto come principale focus negli interventi degli interlocutori esterni. Anche il tema *occupazione e formazione* ha ricevuto attenzione rilevante (23,81% dei contenuti) sebbene inferiore rispetto a quanto osservato per la governance. Queste focalizzazioni risultano coerenti con l'oggetto e le finalità dell'incontro (v. sopra). Va inoltre evidenziato come abbiano consentito interessanti approfondimenti dei temi sopra indicati (come risulta dalla sintesi, in tavola 3).

Si osserva che minore spazio è stato dedicato ad altri temi, come ad esempio – con riferimento alle aree di attenzione emerse dall'analisi di fonti internazionali (v. paragrafo 2) – i temi della sostenibilità nella prospettiva sociale e nella prospettiva ambientale. Nella direzione di realizzare approfondimenti in tutte le aree, per il futuro sarebbe utile organizzarsi sia per consentire un più intenso confronto con gli stessi esperti (ad esempio, prevedendo tempi più lunghi di intervento, discussione e dibattito) sia per estendere gradualmente il coinvolgimento anche ad altre professionalità e prospettive.

Tavola 3 – Breve sintesi dei contributi degli interlocutori esterni

1. La Relatrice si riferisce all'importante patrimonio culturale delle Marche e introduce al piano triennale e al programma annuale della cultura in Regione. Si sofferma quindi sul bando unico della cultura, pensato in un'ottica di semplificazione per far sì che gli attori possano avere uno strumento di facile utilizzo. Attraverso il bando si sviluppano diverse azioni specifiche (Marche e storia, Eventi espositivi, Cinema, Archivi storici, ecc.). La prospettiva è quella di cultura e turismo come un unicum. Attenzione viene poi posta ai borghi storici, come ricco patrimonio che occorre far conoscere. Altro profilo di valorizzazione evidenziato è quello dei personaggi illustri (Federico da Montefeltro, Luigi Bartolini, Gaspare Spontini, ad esempio). La relatrice parla inoltre delle sette reti tematiche culturali individuate nella Regione e della figura di direttore di rete. I comuni attraverso la rete si danno forza e fanno emergere il loro patrimonio. Parla poi del ruolo dell'Osservatorio e delle relative funzioni di monitoraggio e valutazione delle attività. Si sofferma quindi sulla Fondazione Marche Cultura, fondazione in house che fornisce supporto operativo e che si occupa molto di cinema. Evidenzia che la cultura crea lavoro e che l'obiettivo della Regione è anche di far lavorare le maestranze. Altro spazio richiamato è quello del Salone internazionale del libro, importante per valorizzare l'editoria della Regione.

2. La Relatrice sottolinea il ruolo dell'Università nel formare competenze e condivide riflessioni su ciò che serve ai musei. Si riferisce al responsabile accessibilità (evidenziando come sia necessario sviluppare competenze in tal senso); al responsabile servizi educativi (confrontando il ruolo con quello del mediatore culturale); al comunicatore (evidenziandone l'ampiezza di competenze in termini di comunicazione interna, esterna e digitale). Per quanto riguarda gli stage ritiene auspicabile che siano inseriti in una progettualità. Evidenzia inoltre l'importanza dell'interdisciplinarietà.

3. Il Relatore tratta della strategia delle aree interne, della necessità di servizi nelle aree interne. Parla della strategia del combinare *percorso veloce* (per raggiungere le aree interne) e *percorso lento* (per

vivere le aree interne). Ad esempio, si arriva a La Maddalena che accoglie con una vetrina del territorio (guide e operatori) poi si parte per un percorso lento: Cammini Francescani, Grande Anello dei Sibillini e così via. Evidenzia la volontà di ripartire dal territorio dopo gli eventi sismici. Parla di innovazione. Si sofferma sulla collaborazione sviluppata con l'Università.

4. La Relatrice si sofferma sulla funzione educativa della cultura. Ritene che la cultura non sia ancillare al turismo e il che turismo non sia ancillare alla cultura. Mostra il sound logo della regione Marche e ne spiega i significati: colori, emozioni, esperienze. I testimonial scelti sono personaggi marchigiani che parlano al mondo. Con limitate eccezioni, le Marche non hanno particolari problemi di overtourism anche se i pernottamenti (intorno ai 10 milioni a livello annuo) riguardano prevalentemente la costa. Nel turismo è determinante il ruolo pubblico come è determinante il ruolo dei privati. La Regione si occupa di organizzazione del prodotto e di promozione. Il prodotto turistico va adeguatamente organizzato attraverso politiche di accoglienza. Occorre potenziare il sistema. Inoltre la Regione promuove il brand Marche e cura le piattaforme digitali (fortissimo è il collegamento con Italia.it); la prospettiva vuole essere internazionale. La Relatrice si sofferma poi sulle iniziative legate ai borghi e sulla loro importanza, perché il turista vuole esperienze vive.

5. Il Relatore riflette sia sull'importanza dell'Università sia sull'importanza di fare pratica, di poter vedere direttamente negli ambienti di lavoro. Nella prospettiva occupazionale, osserva che oggi i concorsi per i musei sono più frequenti rispetto al passato. Ritene che vi siano esigenze di rinnovamento, di multidisciplinarietà, di coordinamento delle attività culturali con il turismo (problemi di personale e accoglienza nelle attività culturali ostacolano il turismo). Osserva che oggi l'accoglienza è molto articolata e che occorre qualità.

6. Il Relatore evidenzia che nel tempo hanno ospitato numerosi tirocinanti triennalisti, nessuno invece dei corsi di laurea specialistica e pensa che ci si potrebbe confrontare su questo. Riflette sull'apprendimento che si realizza e che diventa un modo per cominciare. Non vede una netta distinzione tra cultura e turismo. Porta l'esempio del servizio guida come servizio turistico.

7. La relatrice osserva che nei musei hanno accolto numerosi studenti in stage. Evidenzia che operano con cooperativa, che si dedicano all'accoglienza in modo ottimale. Osserva che sono molto interessati alle opinioni e alle impressioni degli studenti e che le prendono in considerazione per migliorarsi.

8. Il Relatore evidenzia che la società cooperativa di suo riferimento è stata fondata da studenti UniMC e che occupa molte persone (dipendenti, collaboratori sul territorio, persone impegnate nei progetti). Stanno finanziando due dottorati di ricerca e ospitano stagisti. Il Relatore riflette sulle opportunità professionali espresse dal territorio nell'ambito dei beni culturali (ad esempio nell'archeologia).

9. Il Relatore ritiene molto importante che gli studenti acquisiscano strumenti relativi alle metodologie di progettazione nella prospettiva europea e non soltanto, che apprendano come finanziare idee imprenditoriali. Si tratta di individuare bandi di interesse, creare partenariati, rendicontare. Secondo la sua prospettiva sono importanti i laboratori che collegano enti di ricerca, imprese e policy maker.

10. Il Relatore parla dell'esperienza aziendale diretta. In azienda, si occupano di turismo incoming e outgoing e gestiscono direttamente alcune strutture alberghiere. Il Relatore ritiene che per offrire un prodotto turistico sia necessario offrire attività interessanti per i destinatari, che sia necessaria una struttura turistica qualificata. La pandemia ha fermato il turismo. In azienda hanno impiegato tempo in riflessioni sul da farsi. Hanno iniziato a vendere attività interessanti per i turisti attraverso i portali. Hanno cercato di farlo anche con la cultura ma non ci sono riusciti. Il Relatore ritiene che attraendo

turisti si può sviluppare un sistema remunerativo anche nell'ambito delle attività culturali. Occorre però rompere gli schemi nell'offerta del servizio. Sotto il profilo dell'intervento pubblico, osserva che sarebbe molto importante agevolare i piccoli numeri (per esempio con contributi ai servizi di guida turistica rivolti a piccoli gruppi). Evidenzia inoltre che in azienda sono sempre molto aperti al tirocinio e che diverse professionalità che sono ora in azienda, sono entrate tramite tirocinio. Osserva poi che serve tanta professionalità, e che turismo e cultura vanno a braccetto.

11. Il Relatore, come imprenditore, si sofferma sulle problematiche legate al lavoro. Evidenzia le peculiarità delle aziende di servizi in questo senso. Sottolinea che trovare un incontro con il mondo del lavoro è sempre più difficile. Nella sua prospettiva c'è bisogno di contratti più flessibili. Con riferimento a Confartigianato, evidenzia l'impegno dell'organizzazione per migliorare il lavoro nel settore e auspica continuità di confronto con l'Università.

12. Il Relatore si sofferma su Tipicità come brand ombrello che, introdotto nell'enogastronomia, è stato poi esteso a tante altre aree. Ne evidenzia il ruolo come strumento di marketing territoriale che abbraccia il turismo esperienziale, come una vetrina delle Marche che guarda anche all'estero con una filosofia glocal. Il Relatore evidenzia l'ampia collaborazione con l'Università e i numerosi stage ospitati. Ritene che le Marche siano conosciute e che ci sia bisogno di tante professionalità. Parla di turismo, enogastronomia, fashion e del valore di questi asset. Invita tuttavia ad osservare il mercato al di là degli stereotipi e nella convinzione che il futuro offra grandi opportunità.

13. Il Relatore illustra brevemente il ruolo dei GAL nello sviluppo dei territori. Si sofferma poi sull'importanza del rapporto con l'Università e su come sia importante l'interdisciplinarietà. Porta l'esempio delle competenze economiche e di come siano fondamentali insieme a tante altre nello sviluppo dei territori.

14. Il Relatore parla dell'importanza dei progetti integrati locali che vedono soggetti pubblici e privati insieme. Evidenzia come la messa in rete sia importante. Richiama il tema dei borghi evidenziando come a questo riguardo (in termini di studio e monitoraggio) i GAL partano da lontano. Osserva che la nuova programmazione GAL sta iniziando e che si rendono disponibili ad illustrare nel dettaglio la progettazione.

4. Il riscontro al questionario da parte degli interlocutori nel territorio

Con l'invito a partecipare all'incontro del 26 aprile 2023, gli interlocutori nel territorio (organizzazioni private, profit e non profit, e pubbliche) hanno ricevuto anche l'invito a compilare un questionario esprimendo le loro opinioni.

Sono stati ricevuti 14 riscontri (15 feedback online ma in un caso si tratta di una duplicazione). Le persone rispondenti al questionario non coincidono con i relatori intervenuti all'incontro del 26 aprile. Le organizzazioni di riferimento dei rispondenti comprendono 4 comuni, 1 università, 6 musei/attività culturali, 3 aziende private nelle aree della cultura e del turismo (due srl e una società cooperativa). Di seguito vengono

riportati i punti di vista che i rispondenti hanno espresso. Come evidenziato anche nell'ambito del paragrafo 5 (per il questionario rivolto ai laureati), la necessaria premessa è che tali risposte non possono in alcun modo essere considerate un riferimento statisticamente valido. Possono rappresentare soltanto spunti di riflessione rispetto ai quali sviluppare un costruttivo dibattito in seno al Consiglio unificato.

Rispetto alla domanda "Quali profili professionali potrebbero meglio rispondere alle esigenze del mercato del lavoro di tali settori?" sono state ricevute le seguenti risposte:

1. Visite guidate, esperti di comunicazione e promozione turistica
2. Servono i fondi per i profili professionali
3. Esperti del settore turistico e gestione del patrimonio culturale
4. Figure professionali per la valorizzazione dei beni culturali
5. - esperti di progettazione culturale-turistica
- esperti di strategie culturali museali, anche digitali
- facilitatori per la creazione di reti turistiche integrate
6. [..]
7. Operatore museale, guida, addetto alla comunicazione e al marketing
8. Esperti in marketing turistico e comunicazione di settore, destination manager, formatori del settore accoglienza
9. guida turistica con formazione storica
10. Giardinieri specializzati, divulgatori.
11. -
12. Management dei beni culturali/Comunicazione/Informatica/Sviluppo territoriale e turistico
13. guide turistiche
14. qualifiche indirizzo aeronautico

Per il punto "Quali sarebbero a vostro avviso le competenze e le abilità necessarie a questi profili professionali?" sono state ricevute le seguenti risposte:

1. capacità teoriche, relazionali, divulgativa
2. organizzazione e visione
3. Supporto nei vari settori in qualità di esperti - attività intellettuale e specialistica - orientamento al cliente
4. Capacità di lavorare con le tecnologie
5. - 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
6. Creatività e competenza
7. Saper interagire con un pubblico eterogeneo nel front office; saper gestire siti e canali social durante le attività di back office
8. 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
9. conoscenza della storia
10. Competenze relative alla gestione delle piante, conoscenze scientifiche e capacità di relazione con il pubblico.
11. -

12. Capacità di interazione con una molteplicità di soggetti, conoscenza delle lingue, flessibilità, passione
13. autonomia organizzativa, creatività, flessibilità di competenze, adattabilità
14. qualifiche indirizzo aeronautico

Per la domanda "Quali attività formative potrebbero essere previste a vostro avviso in un corso di laurea triennale/magistrale, oltre a quelle già implementate?", sono stati ottenute le risposte che seguono:

1. [..]
2. non so
3. Guidare individui o gruppi
4. .
5. - webinar di approfondimento con professionisti del settore
- corsi brevi di formazione con esperti esterni
6. [..]
7. Attività di front office e back office e approccio a attività manageriali
8. Per quanto ne sappiamo l'offerta formativa è di ottimo livello così come sempre maggiori sono i contatti con le realtà imprenditoriali e gli enti operanti nel settore
9. formazione pratica
10. stage che prevedano attività con classi per visite guidate
11. -
12. Destination Management
13. Didattica museale, progettazione e programmazione eventi
14. indirizzo storico aeronautico

Relativamente al punto "Ritenete che le competenze acquisite dagli studenti del corso potrebbero essere utili a un potenziamento delle attività da voi normalmente gestite?", sono stati ricevuti riscontri positivi, in particolare: 9 "sì", 1 "probabilmente", 4 risposte affermative con dettagli/condizioni ("sì, in riferimento ad alcuni settori dell'impresa"; "se ben inseriti in un'ottica di collaborazione e arricchimento reciproco senz'altro"; "certo, supporto alle attività ordinarie"; "nelle relazioni con i visitatori").

Con riferimento alla domanda: "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?", sono stati ricevuti riscontri prevalentemente positivi, in particolare: 9 "sì"; 1 "probabilmente, in base alle condizioni"; 3 risposte affermative con dettagli/condizioni ("sì, compatibilmente con le esigenze dell'impresa"; "se possibile, certo, [..] non è nuova a questo tipo di integrazioni"; "sì, se fosse prevista la coprogettazione"); 1 risposta negativa ("non al momento").

Rispetto al punto "Disponibilità ad accogliere tirocinanti. Si chiede di esprimere / rinnovare la propria disponibilità ad accogliere tirocinanti", tutti i 14 rispondenti hanno fornito risposta positiva.

5. Il riscontro al questionario da parte dei laureati

Per quanto riguarda il questionario rivolto a laureate e laureati nel marzo 2023, per la classe LM-49 sono stati ricevuti online 7 feedback. Tuttavia una persona ha indicato soltanto il corso di studi e l'intenzione di partecipare all'incontro del 30 marzo 2023 (organizzato per un ulteriore confronto). Pertanto risulta che soltanto 6 rispondenti hanno formulato opinioni sul corso di studi.

Una laureata LM-49 risultava collegata all'inizio dell'incontro del 30 marzo 2023 ma la sua partecipazione è terminata prima del suo intervento alla discussione. Pertanto nessun feedback è stato ricevuto sulla classe ITourDem durante l'evento.

Qui di seguito sono contenute brevi note su quanto emerso dalle risposte ai questionari, fornite online. La necessaria premessa è che tali risposte non possono in alcun modo essere considerate un riferimento statisticamente valido. Possono rappresentare soltanto spunti di riflessione rispetto ai quali sviluppare un dibattito in seno al Consiglio unificato.

Rispetto alla domanda *Qual è la sua percezione dell'utilità di quanto appreso negli anni di corso Laurea ai fini della loro attuale professione?* emergono opinioni positive in 4 casi su 6, non positive in 2 casi (per approfondimenti si rimanda al dettaglio delle risposte). In risposta alla domanda *Quali sono i punti di forza e di debolezza della laurea da lei conseguita?*, i punti di forza segnalati riguardano ampiamente il contesto multidisciplinare, l'ambiente di confronto, l'uso della lingua inglese; i punti di debolezza segnalati riguardano soprattutto il collegamento con il mondo del turismo (per approfondimenti si rimanda al dettaglio delle risposte).

In risposta alla domanda *Che rapporto c'è stato fra stage e attività lavorativa intrapresa?* emergono prevalentemente punti di vista positivi. In particolare l'opinione è positiva in 4 casi su 6, negativa in 2 casi (per approfondimenti si rimanda al dettaglio delle risposte). Per quanto riguarda le risposte alla domanda *Quali sono gli ambiti di conoscenza da modificare o da mantenere in un ipotetico nuovo piano di studio?*, si invita ad approfondimenti sul dettaglio delle risposte fornite online.