

NUOVE STRATEGIE DI RICERCA-FORMAZIONE MANAGERIALE: VERSO UN TURISMO DI QUALITÀ¹

Antonietta Albanese²

Dipartimento di Studi Sociali e Politici, Laboratorio Incontri Generazionali
Facoltà di Scienze Politiche
Università degli Studi di Milano

Elena Bocci³

Dipartimento dei Processi di Sviluppo e Socializzazione,
Facoltà di Medicina e Psicologia
Sapienza Università di Roma

¹ Antonietta Albanese ha contribuito alla stesura del testo in qualità di Direttore scientifico del Laboratorio Incontri Generazionali, Segretaria Scientifica dell'A.R.I.P.T., Responsabile scientifico delle ricerche/sperimentazioni di turismo intergenerazionale, Direttore del Corso di Perfezionamento in Politica ed Economia dell'Ambiente. La dr.ssa Elena Bocci ha contribuito alla stesura del testo in qualità di Segretaria Scientifica dell'A.R.I.P.T. - Area Centro, Segretaria Scientifica del V Congresso A.R.I.P.T.- Area Centro, membro del Laboratorio Incontri Generazionali e coordinatore delle ricerche/sperimentazioni di turismo intergenerazionale svolte nell'Italia Centrale a partire dal 2002. Le nuove strategie di formazione manageriale proposte all'interno del contributo sono di A. Albanese ed E. Bocci.

² E-mail: antonietta.albanese@unimi.it

³ E-mail: elena.bocci@uniroma1.it

Il presente contributo fa riferimento alla stretta relazione tra la ricerca e la formazione, temi posti al centro del Seminario: “Turismo e Psicologia: dalla ricerca alla formazione per un’offerta di qualità”. Secondo un approccio dialogico-circolare, una efficace ricerca può essere portata all’attenzione in determinati contesti formativi, così come, ricercatori opportunamente formati possono contribuire a realizzare una idonea ricerca (A. Albanese, 2007).

Il legame inscindibile tra ricerca, formazione e progettazione costituisce un tema di rilievo per l’Associazione Ricerche Interdisciplinari di Psicologia del Turismo e nell’ambito del V Congresso A.R.I.P.T. (Viterbo-Tarquinia, 15-17 ottobre 2009) ha promosso un Consorzio volto a consolidare la rete scientifica tra diverse Università italiane del Nord, Centro, Sud e Isole per affrontare i temi della formazione e della ricerca nel settore ambiente e turismo.⁴

Il Consorzio, promosso dall’A.R.I.P.T e aperto alla partecipazione di altri Enti pubblici e privati, lavorerà, cioè, sui temi della formazione e della ricerca applicati all’Ambiente, alla Comunicazione e alla Qualità del Turismo (di qui l’acronimo A.C.QUA. TUR.). Tra le principali finalità ricordiamo:

1) sviluppare, incentivare, promuovere, supportare e coordinare *la ricerca* degli Enti consorziati e diffondere i risultati raggiunti riguardo ai temi dell’ambiente, del turismo di qualità e della comunicazione -con una attenzione particolare alla comunicazione intergenerazionale-; ovvero, proporre, sviluppare, incentivare, supportare, coordinare e divulgare progetti di ricerca e interventi inerenti l’ambiente, l’educazione ambientale, la sicurezza stradale e i trasporti, lo sviluppo sostenibile, il turismo di qualità, la comunicazione multimediale, la comunicazione intergenerazionale, l’intercultura, la memoria sociale, la trasmissione valoriale ecc a livello locale, nazionale, internazionale.

Un secondo punto, non disgiunto dal primo, riguarda il:

2) curare direttamente, ovvero incentivare, promuovere, sviluppare e supportare attività di *alta formazione* con uno sguardo particolare ai giovani: studenti delle scuole superiori, studenti universitari, stagisti, tirocinanti, laureati, dottorandi e ricercatori, attraverso soggiorni all’estero, partecipazione a Summer Schools, Seminari, Congressi, Masters ed altre opportunità.

Per quanto riguarda le piste di *ricerca* del Consorzio, un tema di indiscusso interesse, che sarà ulteriormente sviluppato, è quello del turismo di qualità, affrontato durante l’ultimo Congresso A.R.I.P.T. (Viterbo-Tarquinia, 15-17 ottobre 2009) e declinato in diversi settori:

- turismo intergenerazionale;
- turismo sostenibile;
- turismo termale.

Turismo intergenerazionale. I lavori congressuali hanno dedicato ampio spazio a target diversi di turisti: quello giovanile è stato affrontato da Maria Grazia Novara, mentre quello dei meno giovani è stato trattato da Carmen Serino; Raniero Regni propone il “patto” tra le generazioni, mentre i ricercatori del Laboratorio Incontri Generazionali presentano ricerche/sperimentazioni di turismo intergenerazionale. Partendo dai dati di ricerca, gli psicologi sociali hanno fornito una delle possibili chiavi di lettura del turismo di qualità, declinandolo in “turismo intergenerazionale” (A. Albanese e E. Bocci; L. Baldo e G. Cattaneo; F. Buzio e M. Brignoli, relazioni al citato Congresso).

I lavori congressuali hanno evidenziato, infatti, come non esista un “turismo di qualità” senza un “turista di qualità”, un turista che rispetti l’ambiente; si tratta, dunque, di un turismo che può facilitare il benessere psico-fisico e sociale, che rispetta la natura, ma anche la cultura e l’equilibrio dei residenti.

Le ricerche psico-sociali evidenziano come non sia possibile un turismo di qualità senza la continuità tra le generazioni, una continuità valoriale, una continuità che concerne l’educazione

⁴ Hanno deliberato l’adesione al Consorzio: l’Università degli Studi di Milano, l’Università della Tuscia, la Sapienza Università di Roma e la Libera Università Maria Ss.ma Assunta di Roma.

ambientale e sociale, il rispetto dei beni culturali. Su questi punti il Laboratorio Incontri Generazionali dell'Università degli Studi di Milano dal 1998\99 ha attivato ricerche\esperienze fondate su un approccio multi-teorico e multi-metodo (A. S. de Rosa, 1990) che sono state testate al nord Italia e poi applicate in altri contesti nazionali del centro e isole, in collaborazione con altre Università italiane.

Turismo sostenibile. Il tema dell'intergenerazionalità ben si coniuga con quello della sostenibilità, non solo ambientale, tema affrontato da Leonardo Varvaro, ma anche socio-culturale, come risulta da diversi contributi al Congresso (S. Billi, E. Giannetti e M. Giannone; C. Bizzarri; P. Cavallero et al.; F. Cimagalli; F. Cini; I. di Napoli, F. Tuccillo e M. Buonocore; M. Mura; P. Passafaro, S. Giannantoni e S. Ludovici). Si intende promuovere, dunque, un turismo che venga incontro ai bisogni dei turisti e delle realtà territoriali ospitanti, proteggendo e valorizzando allo stesso tempo le opportunità future delle comunità di accoglienza. Il turismo sostenibile, come riportano Roberta Maeran et al., nasce proprio come risposta al forte impatto provocato dal turismo di massa ed ha come elemento centrale la gestione delle risorse socio-culturali e naturali della comunità di accoglienza al fine di promuovere il benessere economico, senza alterare il capitale culturale. Tra gli altri, Silvio Franco, Clara Cicatiello, Giorgia Di Fusco e Stefano Gasbarra propongono un modello di sviluppo locale volto a creare un'offerta turistica sul territorio in linea con le richieste qualitative dei turisti. Esempi di strutture ricettive rispettose dell'ambiente e del patrimonio socio-culturale, come quella dell'albergo diffuso e dell'agriturismo, vengono citate da Paola Paniccia come realtà "made in Italy" emergenti, in crescita e particolarmente apprezzate nel mondo per la coerenza della formula imprenditoriale con le evoluzioni in atto nel turismo sostenibile.

Turismo termale. I lavori congressuali hanno dedicato un'intera sessione al termalismo, sviscerandolo con diversi contributi secondo un'ottica multi-disciplinare: si evoca l'uso dei bagni a scopi benefici e sacrali delle epoche storiche greca ed etrusco-romana (G. Marasco; L. Osbat; A. Porro e B. Falconi), per approfondire, in una prospettiva scientifica multi-disciplinare, le proprietà delle acque termali dal punto di vista chimico, medico e psicologico (A. Albanese, R. Conigliaro e E. Bocci).

Le diverse opzioni in cui si declina il turismo di qualità suggeriscono la richiesta di operatori turistici qualificati, con competenze differenziate in ambiti specifici.

La *formazione degli operatori turistici* all'interno del Comitato scientifico interdisciplinare "Psicologia del Turismo" prima (1984) e dell'A.R.I.P.T. poi (dal 1999) ha costituito un tema importante, punto nodale per la valorizzazione delle risorse umane e naturali del turismo (A. Albanese, 1999).

Durante i numerosi Convegni e Congressi organizzati, ricercatori, docenti universitari, esperti nell'ambito del Comitato Scientifico e l'A.R.I.P.T. hanno contribuito attivamente a colmare il gap della formazione degli operatori a diversi stadi; ricordiamo nello specifico il VII Congresso nazionale organizzato presso l'Università degli Studi di Milano su "Turismo di gruppo e formazione degli operatori" (A. Albanese e G. Corna Pellegrini, 1999), nel quale sono state presentate le principali ricerche MURST sul tema della formazione universitaria degli operatori.

Tra le proposte in ambito accademico, dopo il Master in Politica ed Economia dell'Ambiente è stato attivato con F.S.E. dall'Università degli Studi di Milano il Corso di Perfezionamento Interfacoltà. configurandosi quale struttura formativa di riferimento nel panorama nazionale per la preparazione di figure professionali dirigenziali nel settore. Il Corso, che è volto a preparare la figura del manager ambientale con competenze politico-economiche, giuridiche e psicologiche, in un'ottica interdisciplinare, prepara tre specifici profili di competenze e prospettive professionali:

- I. Manager in ambiente, turismo e risorse umane;
- II. Manager in ambiente e sicurezza;
- III. Esperto nella ricerca e nella consulenza ambientale.

In questa sede, partendo dal Corso di Perfezionamento in Politica ed Economia dell'Ambiente dell'Università degli Studi di Milano, si propone una nuova strategia di formazione manageriale sviluppata in collaborazione con gli Atenei aderenti al Consorzio interuniversitario A.C.QUA.

TUR: il Master di primo livello, dedicato al turismo di qualità secondo la formula: “ambiente e turismo: nuove professioni manageriali”.

S tratta di un Master itinerante presso le Sedi del Consorzio A.C.QUA. TUR, prevedendo un’apertura verso l’Europa tramite il Centro Universitario Europeo per i Beni Culturali di Ravello. Il Master ha una durata di 500 ore di attività didattica (frontale, seminari, esercitazioni, testimonianze) + 300 di stage. Le 500 ore sono suddivise in 200 ore di formazione di base presso l’Università degli Studi di Milano nelle quattro aree disciplinari: politica, economia, psicologia, diritto dell’ambiente e 300 ore di formazione specialistica sui temi “Ambiente e turismo”, da svolgere nelle diverse sedi universitarie aderenti al Consorzio.

I seminari specialistici affrontano i temi della formazione manageriale, del turismo intergenerazionale, dell’educazione ambientale e dello sviluppo del turismo. Tra i diversi moduli formativi, quello del turismo intergenerazionale potrà essere sviluppato presso la Sapienza Università di Roma, grazie alla sinergia instaurata con il Laboratorio Incontri Generazionali dell’Università degli Studi di Milano che ha permesso dal 2002 la diffusione sul territorio dell’Italia Centrale di una serie di ricerche-sperimentazioni nate negli anni ’90 su “Linguaggi informatici e comunicazione intergenerazionale” (A. Albanese, 2000, 2001).

Il Seminario è volto a formare il profilo del “manager del turismo intergenerazionale”, favorendo l’applicazione delle ricerche/sperimentazioni intergenerazionali sul territorio nazionale, grazie allo stretto rapporto tra formazione, ricerca e progettazione, promosso e auspicato dagli Autori di questo contributo alla giornata di studi di Padova.

BIBLIOGRAFIA

- Albanese, A. (1997). *Per una cultura del Turismo. Annali italiani del turismo internazionale*. Milano: Edizioni Comunicazioni.
- Albanese, A. (1999). Una nuova formazione universitaria degli operatori turistici. In A. Albanese e G. Corna Pellegrini (Eds). *Turismo di gruppo e formazione degli operatori. Atti del VII Convegno Nazionale del Comitato Scientifico nazionale interdisciplinare Psicologia e Turismo*. Milano: Cuem (pp. 1-4).
- Albanese, A. (2000). *Linguaggi informatici e comunicazione intergenerazionale*. Milano: Cuem.
- Albanese, A. (2001). *Nonn@line*. Milano: Cuem.
- Albanese, A. (2007). Per un’alta formazione permanente degli operatori turistici: un confronto europeo. In Albanese, A. e C. Cristini (Eds). *Psicologia del turismo: prospettive future. Un percorso di ricerca-formazione nazionale interdisciplinare. Scritti in onore di Marcello Cesa Bianchi*. Milano: FrancoAngeli. (pp. 31-39).
- Albanese, A. e Bocci, E. (2009). Turismo intergenerazionale e educazione ambientale tra ricerca e sperimentazione. Atti IV Congresso Nazionale A.R.I.P.T. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 2, 103-153. Padova: Padova University Press.
- Albanese, A. e Bocci, E. (2011). Ricerche e sperimentazioni intergenerazionali e interculturali per un turismo sociale di qualità. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 15).
- Albanese, A., Bocci, E. e Conigliaro, R. (2010). Il termalismo dalla mitologia alla scienza psicosociale. *La Clinica Termale*, 57, 31-43.
- Albanese, A., Conigliaro, R. e Bocci, E. (2011). Il termalismo dalla mitologia alla scienza. *Turismo e*

- Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 31).
- Albanese, A. e Corna Pellegrini, G. (1999). Turismo di gruppo e formazione degli operatori. Atti del VII Convegno Nazionale del Comitato Scientifico nazionale interdisciplinare Psicologia e Turismo. Milano: Cuem.
- Albanese, A. e Fabbiani, M. (2007). *Ambiente e turismo*. Padova: Cleup.
- Albanese, A. e Grandi, G. (1997). *Risorse naturali e risorse umane nel turismo verso l'evoluzione di una cultura turistica europea*. Milano: Edizioni Cuem.
- Albanese, A., Pozzi, S. e Bocci, E. (2005). Nuovi turismi-nuovi turisti: il turismo intergenerazionale. Esperienza-ricerca del Laboratorio Incontri Generazionali sul territorio nazionale. In G. Sangiorgi (Ed). *Turista e turismi. Contributi psicologici allo sviluppo del settore*. 147-158. Cagliari: Cuec.
- Baldo, L. e Cattaneo, G. (2011). La formazione degli operatori per il turismo intergenerazionale: la funzione dello stage nella ricerca sperimentazione. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 7).
- Billi, S., Giannetti, E. e Giannone, M. (2011). L'esperienza nel prodotto turistico: per una misurazione dell'esperenzialità nelle aree protette siciliane. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 12).
- Bizzarri, C. (2011). Criteri per una gestione efficiente e sostenibile delle risorse destinate a fini turistici. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 13).
- Buzio, F. e Brignoli, M. (2011). Turismo intergenerazionale e sicurezza stradale. Un'esperienza di ricerca (Sfruz-Val di Non, 2009). *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 5).
- Cavallero, P., Bertocci, B., Venuti, A. e Angeloni, S. (2011). Atteggiamento e beni culturali-ambientali dei fruitori termali in Toscana. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 4).
- Cavallero, P. e Paglialonga, S. (2011). *Psicologia nel parco. Tutela ambientale e benessere psicosociale: intergenerazionalità e multimedialità*. Pisa: E.T.S.
- Cimagalli, F. (2011). *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 9).
- Cinanni, V., Viridi, R. e Fumai, G. (1995). *Ambiente, salute, cultura*. Roma: Edizioni Kappa.
- Cini, F. (2011). Le determinanti psicosociali dell'agire ecoturistico. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 18).
- de Rosa, A.S. (1990). Per un approccio multi-metodo allo studio delle Rappresentazioni Sociali. *Rassegna di Psicologia*, VII (3), 101-152.
- Di Napoli, I., Tuccillo, F. e Buonocore, M. (2011). Innovazione turistico-culturale e sviluppo di turismo sostenibile. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 15).
- Ferrari, C. (1991). *Psicologia e turismo: riflessioni in Sardegna*. Sassari: Edizioni Iniziative Culturali.
- Franco, S. Cicatiello, C. Di Fusco, G. e Gasbarra, S. (2011). La costruzione dell'ambiente sociale per un turismo di qualità: il caso del Consorzio Teverina. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 15).
- Gabassi, R. e Togni, M. (2000). *Viaggiare per conoscersi*. Milano: Cuem.
- Maeran, R., Fontana, M. e Ricagni, M. (2011). Comportamento di consumo e comportamento turistico. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 7).
- Marasco, G. (2011). Il termalismo romano: terapia e gossip. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 8).
- Mura, M. (2011). Identità, diversità, autenticità nell'esperienza turistica. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 13).
- Mazzara, B. (2002). *Metodi qualitativi in psicologia sociale*. Roma: Carocci.
- Novara, M.G. (2011). La natura dinamica del transito culturale. Analisi dell'esperienza del sojourner. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 8).
- Osbat, L. (2011). Le terme viterbesi nella serie "bandi ed editti" dell'Archivio Storico Comunale di Viterbo. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 10).
- Paniccia, P. (2011). Coevoluzione impresa turistica-ambiente e innovazione. Il contributo dei fattori tempo e conoscenza. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 28).

- Passafaro, P., Giannantoni, S. e Ludovici, S. (2011). Turismo, sostenibilità e atteggiamenti ecologici: uno studio sulle basi psicologico-sociali e ambientali delle preferenze ecoturistiche. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 16).
- Porro, A. e Falconi, B. (2011). Acque e terme nei secoli XVIII e XIX: una riflessione storico-medica. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 7).
- Regni, R. (2011). Paesaggio educatore e patto tra le generazioni. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 6).
- Sangiorgi, G. (2002). *Turista e turisti. Contributi psicologici allo sviluppo del settore*. Cagliari: Cuec.
- Serino, C. (2003). *Il Mediterraneo, luogo di viaggi ed incontro tra culture: identità, memoria, scoperta reciproca*. Bari: Laterza.
- Serino, C. (2011). Turismo sociali nella terza età: potenzialità e prospettive. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 8).
- Traini, A. (1986). *Psicologia e turismo*. Bergamo: Edizioni Bolis.
- Varvaro, L. (2011). La difesa fitosanitaria nel rispetto dell'ambiente e della salute. *Turismo e Psicologia, Rivista Interdisciplinare di Studi e Ricerche e Formazione*, 1. (pp. 6).
- Virdi, R. e Traini, A. (1990). *Psicologia del turismo: turismo, salute, cultura*. Roma: Armando Editore.