

7a Commissione Permanente del Senato
Istruzione pubblica, beni culturali, ricerca scientifica, spettacolo e sport

Audizione di ConfGuide sull'affare assegnato n. 245 (volontariato e professioni nei beni culturali)

2 dicembre 2020

CONFGUIDE–FEDERAZIONE NAZIONALE GUIDE TURISTICHE è il sistema di rappresentanza unitario nazionale delle Guide Turistiche, Guide Ambientali e Accompagnatori Turistici che si riconoscono nei valori del mercato e della concorrenza, della responsabilità sociale, dell'attività d'impresa e del servizio reso ai cittadini, ai consumatori e agli utenti.

Nell'attuale scenario economico-turistico nazionale e internazionale, per **CONFGUIDE** occorre operare in maniera aggregata e coesa tra filiera turistica e culturale al livello nazionale al fine di condividere programmi e di perseguire obiettivi comuni con l'adozione di una logica protesa alla centralità del cliente e alla ricerca della sua soddisfazione.

CONFGUIDE è l'organismo di riferimento nel quale i singoli professionisti afferenti al settore del turismo, attraverso il sistema delle Confcommercio territoriali, possono unire le forze e vedere riconosciuti la qualità e il valore del proprio lavoro a beneficio dell'immagine dell'Italia stessa.

CONFGUIDE ritiene che la professionalità delle sue Guide Turistiche garantisca la massima qualità del servizio, tuteli il cliente e valorizzi al meglio il patrimonio storico-artistico, archeologico, antropologico, enogastronomico e paesaggistico dell'Italia.

I professionisti di **CONFGUIDE** assicurano serietà e approfondita preparazione culturale nel rispetto delle norme.

CONFGUIDE aderisce a Confcommercio Professioni, Federazione di settore di Confcommercio-Imprese per l'Italia, che riunisce le Associazioni di professionisti del sistema confederale.

Secondo **CONFGUIDE** i requisiti della Guida Turistica professionista devono essere:

- solide basi culturali, soprattutto in materie storico-artistiche;
- capacità di approfondire le proprie conoscenze per temi o territori, a seconda delle richieste dei clienti;
- aggiornamento continuo delle proprie competenze e conoscenze, specificatamente in occasione di mostre ed eventi temporanei;
- ottima padronanza delle lingue straniere, accompagnata dalla conoscenza delle abitudini del paese di provenienza dei clienti;
- capacità di comunicare i contenuti culturali a pubblici differenziati per provenienza, preparazione, interessi ed età;
- capacità di comunicare i contenuti culturali attraverso una narrazione coinvolgente ed efficace.

CONFGUIDE è consapevole che occorre ri-progettare il futuro turistico e culturale dell'Italia ed in questo senso chiede di essere coinvolta nei tavoli istituzionali.

In quest'ottica si inserisce il contributo odierno di **CONFGUIDE** sul tema del Volontariato e delle Professioni nei beni culturali.

CONFGUIDE ritiene fondamentale e necessario cogliere i cambiamenti in atto e ripensare la professione in chiave moderna con una riforma dell'attività di Guida Turistica che sappia stringere un rapporto più stretto e collaborativo con il mondo della Cultura e che codifichi l'inserimento delle Guide Turistiche tra le professioni dei beni culturali per valorizzarne competenze e conoscenze, a partire dalla ridefinizione della professione, la quale dovrebbe diventare guida turistica e culturale.

Da una prima indagine nazionale che **CONFGUIDE** ha condotto nel 2015 grazie all'Istituto Nazionale Ricerche Turistiche (Isnart), le Guide Turistiche sono per l'84% professionisti laureati specialisti della divulgazione e della narrazione turistica e culturale nell'accezione più ampia del termine, che vogliono consolidare una più proficua alleanza, una vera sinergia con i luoghi della cultura, tale da permettere di sfruttare, di più e meglio rispetto a quanto accade ora, le loro potenzialità; cioè la loro capacità di trasmettere informazioni ed emozioni, di collegare tra loro luoghi, oggetti e storie, di fare rete con il sistema, con il territorio, con l'intera filiera culturale e turistica.

Il mondo della cultura dovrebbe maggiormente integrare ed includere, nelle sue attività ed iniziative, questi professionisti abilitati per legge che già operano nel mercato e che sono disponibili ad essere formati ulteriormente e costantemente, puntando ad una sempre maggiore qualità del loro lavoro.

CONFGUIDE crede che il volontariato sia importante in alcuni ambiti sociali, soprattutto per sopperire alla carenza di personale nella gestione di strutture altrimenti destinate all'abbandono. Il volontario, in questi casi, svolge una funzione sociale importante perché mette a disposizione, gratuitamente, il proprio tempo a favore della comunità e del bene comune, garantendo l'apertura e la possibilità di visita.

Ma l'attività di volontariato non può costituire un espediente per celare in realtà lo svolgimento in maniera sistematica e continuativa, senza regole, di un'attività che è propria dei professionisti (a tutela dello stesso volontario che opera e del cliente), svolgendo di fatto attività concorrenziale a danno delle Guide Turistiche professioniste, che esercitano una professione regolamentata dopo un percorso di formazione e dopo aver conseguito un'abilitazione rilasciata dallo Stato.

Il sovra-utilizzo di volontari è un fenomeno che crea forti distorsioni del mercato, determinando un'erosione massiccia delle occasioni di lavoro.

Congiuntamente al tema del volontariato, dovrebbe essere affrontato quello dei gestori dei servizi all'interno dei luoghi della cultura.

Le organizzazioni che gestiscono i luoghi della cultura italiani (tra cui musei, monumenti, siti archeologici, ecc.) potrebbero fare molto per cambiare questa situazione. Il gestore dovrebbe utilizzare solo Guide abilitate alle quali riconoscere il giusto compenso, evitando nella gran parte dei casi di svilire la loro professionalità con compensi iniqui perché molto bassi.

I bandi per la gestione dei luoghi della Cultura prevedono tra i servizi interni anche le visite guidate, che sono l'attività per la quale lo Stato abilita le Guide Turistiche ma non impongono alle Imprese che concorrono all'assegnazione di utilizzare Guide Turistiche abilitate per i servizi di guida e assistenza didattica. Purtroppo riscontriamo ancora oggi il verificarsi di tante situazioni nelle quali le Guide Turistiche

trovano una concorrenza sleale: nelle visite guidate svolte da Associazioni e Pro Loco; nel Servizio Civile; nell'alternanza Scuola-Lavoro; in attività svolte da persone socialmente disagiate; da soggetti locali senza abilitazione; senza dimenticare la piaga dei cosiddetti *free tours* ad offerta libera (al limite della legalità oltre che svilenti per il patrimonio culturale italiano).

CONFGUIDE, anche in passato, ha preso posizione contro i bandi di assegnazione di servizi aggiuntivi (previsti dall'art. 4 del D.L. 433/1992 convertito dalla L. 4/1993, cd. Legge Ronchey) che prevedevano la possibilità di svolgere visite guidate da parte di soggetti non abilitati ed è a favore di quelli che riconoscono espressamente le visite guidate come attività riservata alle Guide Turistiche professionali e abilitate.

Le tariffe prestabilite dai bandi, inoltre, hanno una ricaduta negativa sul tema dell'equo compenso. Il principio dell'equo compenso per la remunerazione delle prestazioni professionali vale per tutti i professionisti, anche per le Guide Turistiche.

In quanto professionisti della divulgazione culturale, le Guide Turistiche chiedono di essere inserite a pieno titolo tra le figure professionali dei beni culturali perché Cultura e Turismo sono strettamente collegati e interdipendenti: la prima non può fare a meno del secondo. E il Turismo è sempre più dipendente dall'interesse suscitato dalla Cultura nei visitatori.

Occorre stringere un'alleanza e sviluppare una collaborazione tra i due mondi, perché crediamo che le Guide Turistiche possano dare un valore aggiunto alle politiche ed ai progetti della Cultura, creando una rete di relazioni proficua e di qualità. Parliamo inoltre di lavoratori/contribuenti già abilitati, regolamentati e operativi, che non possono essere messi ai margini o, peggio, esclusi (come purtroppo si verifica in alcuni luoghi della cultura).

In riferimento al periodo attuale di chiusura, i musei si sono attivati producendo una serie di contenuti culturali online. Anche le Guide sono attive in tal senso e sarebbe utile lavorare insieme.

Quando le attività ripartiranno in presenza, le Guide potranno essere validamente coinvolte, anche perché sono in grado di gestire i gruppi di visitatori facendo osservare le disposizioni di sicurezza.

Chiediamo infine che sia ribadito che le Guide Turistiche hanno diritto ad esercitare in tutti luoghi della cultura aperti al pubblico in Italia sulla base del titolo abilitativo rilasciato dallo Stato, senza subire limitazioni/impedimenti sia nella fase di prenotazione, sia in quella di svolgimento del servizio; limitazioni e impedimenti molto gravi e non giustificati, posti in essere da soggetti che di fatto esercitano una professione senza averne il titolo.

Grazie per l'attenzione.

Paola Migliosi *Presidente ConfGuide*
Valeria Gerli *Vice Presidente Vicaria ConfGuide*
Paola Balestra *Vice Presidente ConfGuide*
Marco Torri *Vice Presidente ConfGuide*