

# PAROLA D'ORDINE: FARE SISTEMA

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ RICETTIVA, OTTIMIZZAZIONE DEI SISTEMI TURISTICI LOCALI, DIVERSIFICAZIONE DELLE OFFERTE TERRITORIALI, MIGLIORAMENTO DELLA VISIBILITÀ INFORMATICA: È SU QUESTO CHE L'APT, L'AZIENDA DI PROMOZIONE TURISTICA REGIONALE, INTENDE PUNTARE PER FAR RUOTARE IL "SISTEMA" ATTRATTIVO.

Non siamo all'anno zero, parola di **Apt. L'Azienda di Promozione Turistica**, che nei programmi governativi a livello regionale dovrà essere il perno centrale intorno cui far ruotare il "sistema" attrattivo, ha recentemente tirato le somme di cinque anni di idee, progetti, iniziative, tracciando un quadro assolutamente migliorabile ma non per questo deludente, anzi: *"Le cifre dicono che la valenza della destinazione Basilicata è sempre attuale, anche se i turisti riducono i tempi di permanenza per ragioni puramente economiche, complice la crisi che attanaglia l'economia – assicura il direttore generale **Iso De Bonis** – e le concause nazionali come il 'pricing' non adeguato, la inadeguatezza del sistema infrastrutturale, la stasi generalizzata nel migiora-*

*mento della qualità dell'offerta, la mancanza di un contesto di riferimento normativo che ha travolto anche indispensabili istituzioni come l'ENIT o la **Direzione Generale per il Turismo**, con lo scopo di centralizzare e governare le funzioni pubbliche a scapito delle conclamate esclusive competenze definitivamente affidate alle regioni. Devo riconoscere altresì che gli operatori lucani, con grande impegno, si stanno affrancando sia dal sistema degli aiuti e sia dalla carenza di professionalità, avviandosi verso apprezzabili livelli autosostenuti"*.

La creazione delle aree prodotte, oggi **Sistemi Turistici Locali**, sembra aver prodotto i primi benefici, così come gli incentivi a collaborare, a consorziarsi, per essere più forti verso l'esterno: *"Adottando il sistema del-*

LEONARDO NELLA





la concertazione nei fatti e non nelle parole, si è avuto modo di costruire offerte turistiche integrate articolate sulle risorse territoriali riuscendo, in molti casi, a trasformarle in veri e propri prodotti da promuovere e commercializzare, grazie ai consorzi e alla presenza delle istituzioni pubbliche", aggiunge il Direttore Generale, consapevole tuttavia che occorre fare di più: "I finanziamenti pubblici tendono a ridursi, la concorrenza delle regioni contermini è sempre più agguerrita, i tassi di incremento dei flussi turistici seppure positivi sono attestati su percentuali contenute, il patrimonio strutturale con il passare degli anni richiede sempre maggiori investimenti conservativi e migliorativi a fronte di una domanda sempre più esigente, articolata e differenziata. Ed è proprio la domanda ►►



## Le certificazioni di qualità

La **Regione Basilicata**, nell'anno 2000, con la legge n. 33/ 2000, ha deciso di istituire un **Marchio di qualità Ambientale** per le Strutture ricettive della regione e contestualmente ha affidato all'**Azienda di Promozione Turistica** il compito di cantierizzare tutte le attività necessarie per la sua definizione e conseguimento.

**Apt** e **ARPAB** (organismo di consulenza Tecnica) hanno organizzato alcuni seminari territoriali, uno per ogni Sistema Turistico Locale, nel corso dei quali si è focalizzata l'attenzione degli albergatori sull'iter certificativo del marchio **Ecolabel**, facilmente riconoscibile sui mercati turistici nazionali ed esteri. Al marchio europeo si affiancherà un marchio di qualità locale.

Attraverso una sperimentazione campionaria territoriale (sono state considerate sette imprese turistiche - il campione non è rappresentativo ai fini statistici perché le Imprese sono state scelte sulla base di manifestazioni volontarie di interesse - tuttavia esse sono distribuite su tutto il territorio regionale), una specifica *check list* di indagine preliminare ha consentito di verificare la distanza delle strutture dagli "standard minimi" previsti per l'assegnazione dell'ecolabel di settore.

Il risultato è stato molto soddisfacente: sei delle sette strutture esaminate sembrano avere grandi possibilità di pervenire alla acquisizione d'ecolabel con limitati interventi. Soltan-

to una di esse ha minori possibilità in quanto dovrebbe sopportare investimenti ambientali rilevanti in relazione agli aspetti organizzativi.

Se si considera che gran parte delle strutture ricettive della Basilicata sono di recente costruzione o comunque ristrutturate da poco tempo, il quadro di insieme che se ne può ricavare è molto confortante.

Si è quindi definita la bozza del Disciplinare sottoposto all'attenzione degli operatori per eventuali osservazioni, e giungere poi alla sua adozione da parte della Regione Basilicata.

Le motivazioni perché un'impresa turistica debba perseguire la certificazione sono di due ordini:

1 • a fronte di un certo investimento iniziale più o meno consistente, a seconda del posizionamento attuale nel percorso previsto dall'iter certificativo, nel medio-lungo termine i costi di gestione si riducono;

2 • il marchio è una pubblicità aggiuntiva per la struttura, in quanto gli conferisce la visibilità propria del marchio. Permette una maggiore segmentazione del mercato, e quindi di raggiungere nuovi target. Sostanzialmente il messaggio che passa attraverso il marchio, che acquisisce maggiore significatività per coloro più sensibili alla problematiche ambientali è questo: il prezzo che voi pagate per la vacanza non è soltanto il corrispettivo per le esigenze personali, divertimento, ecc. ma contribuisce anche a dare all'ambiente altre opportunità. (V. V.)



ROSANNA TEDONE

IN ALTO, LE PICCOLE DOLOMITI LUCANE. IN BASSO, LA SELLATA (PZ)



ARCANGELO PALESE

## La riclassificazione del sistema ricettivo

L'attuale sistema di classificazione delle strutture ricettive risulta inadeguato alle esigenze del territorio sia perché si rifà a leggi ormai superate e anacronistiche, sia per la diversificazione delle strutture oggi esistenti, per le quali necessita una precisa individuazione tipologica.

Basti pensare che taluni servizi, oggi ritenuti indispensabili e imprescindibili nell'utilizzo delle strutture ricettive, un tempo non esistevano o venivano considerati opzionali ai fini dell'attribuzione della classifica.

Peraltro, va precisato che le nuove esigenze della domanda turistica caratterizzano strutture ricettive sempre più diversificate e che ad oggi costituiscono, di fatto, vere e proprie tipologie (vedi **B&B, Turismo Rurale, Agriturismi, Borghi Albergati, Beauty Farm, Residenze d'Epoca**, etc.)

Da qui l'esigenza di razionalizzare e armonizzare la legislazione relativa alle classifiche. L'APT, di concerto con la **Regione Basilicata**, ha dato corso alla elaborazione dei nuovi standard di classifica che saranno articolati in un regolamento condiviso con le associazioni di categoria e con le altre istituzioni interessate.

Il regolamento denominato "Disciplina delle strutture ricettive dirette all'ospitalità", sarà definito entro la fine del 2005.

che impone una attenta riflessione per adeguare ad essa offerte caratterizzate da contenuti innovativi e rigorosamente orientati alla creazione del **Prodotto Basilicata** articolato sulle risorse naturali, culturali, enogastronomiche, insediative in contesti promozionali fortemente partecipati. L'esperienza sin qui fatta dei Comitati d'Area richiede ulteriori sforzi soprattutto da parte delle istituzioni: **Dipartimenti regionali, Province, Comunità Montane, Comuni turistici, CCIA, APT, ALSIA, ARPAB, Leader, Gal, UNPLI**, per avviare in maniera più concreta la *Promozione Integrata Territoriale prevista dal Dapef 2005*". Nel con-

tempo si stanno attivando una serie di iniziative che mirano al miglioramento della qualità e della riconoscibilità della ricettività, alla ottimizzazione dei Sistemi Turistici Locali, al potenziamento di alcuni itinerari, alla diversificazione delle offerte territoriali, al miglioramento della visibilità informatica. Già, perché i trend turistici dicono che le nuove strutture del prezzo e il mercato elettronico stanno già cambiando i comportamenti legati alle prenotazioni, e favoriranno le scelte di prodotti personalizzati e "non standardizzati", a discapito dei viaggi organizzati, sia nel breve percorso che a lunga distanza.

*The economic crisis and the contradictions of the "System Italia" related to tourism do worry but do not scare the people responsible for APT, the Tourist Promotion Office of Basilicata.*

*The trends of the last years, according to APT, give positive signs as for figures (arrivals have been more and more increasing, until 2004) but, above all, indicate that the sector operators are committing themselves more and more seriously towards self-sustainability.*

*"The local tourist systems – the APT General Director, Iso De Bonis, states – have pushed businesses to gather together, to create associations, to understand that only by raising their professional standards they can conquer interesting market sectors.*

*On the other hand, the support and closeness given by public bodies have made the creation of interesting promoting actions easier on a national and international level".*

*At present, they have been carrying out some initiatives aiming at the improvement of accommodation facilities' quality and recognizability, at the expansion of some itineraries, at the diversification of territorial offers, and at the enhancement of computer-based tangibility.*

*The specific goal is to create personalized and not standardized products, while the general goal is to give birth to a "product Basilicata" able to support the competition by national and international competitors.*