

# **PRESIDIO DI ASSISTENZA AL CONSUMATORE TURISTICO E DI ORIENTAMENTO ALLE IMPRESE**

Progetto a cura del prof. Giuseppe Iaconis

## **PREMESSA**

Lo sviluppo economico della Calabria è strettamente collegato al miglioramento della qualità dell'offerta turistica. Il raggiungimento di tale finalità è possibile soltanto attraverso l'elevazione del livello di professionalità degli operatori del settore e la creazione di centri di assistenza che siano in grado di orientare le imprese turistiche regionali, nazionali e straniere. A questo scopo, con il contributo di enti pubblici, imprese private, associazioni di categoria, scuole ad indirizzo turistico, occorre creare degli organismi in grado di fornire non soltanto assistenza all'utenza, ma soprattutto capaci di osservare il fenomeno turistico nella sua complessità. Lo studio del territorio dal punto di vista storico-artistico, archeologico, paesaggistico e delle tradizioni; l'elaborazione, l'immagazzinamento e la diffusione delle informazioni derivanti da tale studio; l'individuazione delle esigenze e degli andamenti della domanda; la pianificazione degli interventi necessari per rendere la proposta turistica idonea al soddisfacimento delle notevoli esigenze dell'utenza costituiscono le componenti basilari di qualsiasi ipotesi di sviluppo turistico.

La qualità di una proposta turistica è strettamente collegata e dipendente dalla capacità di creare degli organismi in grado da fare da supporto agli operatori del settore e da punto di riferimento informativo per i potenziali clienti.

Lo sviluppo economico della Calabria è collegato alla ripresa del settore turistico, che a sua volta è in grado di determinare degli effetti a "cascata" anche sugli altri comparti economici. Tuttavia, affinché questo settore possa fare da traino all'economia regionale è necessario creare i presupposti, primo fra tutti un afflusso di turisti continuo e razionale per tutto l'anno. In altre parole, occorre "destagionalizzare" la domanda turistica attraverso la messa a punto di prodotti che siano in grado di andare incontro alle esigenze di quei segmenti di mercato che permettono un allargamento della stagione turistica ai mesi autunnali e primaverili. In tale contesto il "Presidio" di assistenza turistica alle imprese e ai consumatori assume un ruolo di fondamentale importanza.

## **ENTE PROPONENTE**

Comune di Locri

### **COMITATO DI DIREZIONE E DI GESTIONE DEL PRESIDIO**

Il Comitato di direzione e gestione del Presidio sarà composto dai rappresentanti degli enti territoriali, degli enti turistici pubblici, nonché dai rappresentati delle associazioni di categoria. Nel caso specifico ne faranno parte:

- il Sindaco del Comune di Locri (*Presidente*)
- un rappresentante dell'Associazione degli Albergatori
- un rappresentante delle Associazioni dei Commercianti e degli Artigiani
- un rappresentante delle APT (*Aziende di Promozione Turistica*)
- rappresentanti dei Comuni
- un rappresentante delle Comunità Montane
- un rappresentante della Provincia
- un rappresentante della Camera di Commercio
- il direttore del Presidio

Al Comitato spetta il compito di: pianificare trimestralmente l'attività del Presidio, partendo dalla definizione degli obiettivi da raggiungere e dall'individuazione delle risorse umane e materiali da impiegare; favorire i rapporti con gli organismi turistici pubblici e gli operatori privati; gestire le

risorse finanziarie messe a disposizione dai soggetti aderenti all'iniziativa; controllare la qualità del materiale informativo prodotto; controllare l'operato del personale dipendente.

#### **COMPETENZA DEI SOGGETTI ADERENTI ALL'INIZIATIVA**

Il progetto riguardante la realizzazione del Presidio turistico, che vede il Comune di Locri (la cui area archeologica è una delle più importanti del Mezzogiorno) come ente proponente, coinvolge una pluralità di soggetti che hanno maturato una considerevole esperienza nel settore. In particolare, alcuni di questi organismi hanno realizzato degli approfonditi studi riguardanti le risorse disponibili sul territorio e le caratteristiche della domanda e dell'offerta turistica. Inoltre, si sono occupati anche dell'elaborazione e della diffusione delle informazioni ottenute.

L'Associazione degli albergatori della Locride "Jonica Holidays", ad esempio, ormai da alcuni anni opera nel campo della promozione turistica: realizzando opuscoli informativi sul comprensorio locrese, sulle strutture ricettive e i servizi offerti, sulle manifestazioni di carattere culturale, religioso e folcloristico; promuovendo convegni finalizzati all'approfondimento di specifiche problematiche turistiche; intrattenendo rapporti di collaborazione con enti ed istituzioni pubbliche interessati allo sviluppo turistico della Calabria.

Le Aziende di Promozione Turistica si occupano da molti anni della valorizzazione delle risorse storico-artistiche, culturali e paesaggistiche esistenti sul territorio.

Le Comunità Montane rappresentano un importante punto di riferimento per ciò che concerne il segmento turistico "verde", in quanto sono in grado di fornire informazioni sulle aziende agrituristiche e le bellezze naturalistiche esistenti sul territorio.

Il Presidio, durante lo svolgimento della sua attività, potrebbe avvalersi della collaborazione di una scuola che svolge un importante ruolo nel campo della formazione turistica: l'Istituto Tecnico per il Turismo "Umberto Zanotti Bianco" di Marina di Gioiosa Jonica, unico nel suo genere in Calabria. Tale scuola ha realizzato numerosi studi e indagini nel settore turistico, alcune delle quali sono state oggetto di interesse da parte dei mezzi di comunicazione di massa. E' il caso dell'indagine alberghiera comparata tra Calabria e Sicilia, finalizzata all'acquisizione di informazioni sulla qualità dell'offerta ricettiva calabrese di medio livello, e del corso di studi interdisciplinare sulla "Qualità Totale" nel turismo. Inoltre, l'Istituto ha realizzato: indagini e progetti di studio nel settore agrituristico e ambientale; un censimento sulle strutture ricettive esistenti nella Locride, i punti di ristoro, le strutture sportive, le manifestazioni popolari, le attività artigianali, ecc.; la progettazione e realizzazione, in collaborazione con la Regione e l'Unione Europea, di due corsi post-diploma: "Operatore Turismo-Natura" e "Hotel Receptionist".

Si evidenzia inoltre la presenza, a Locri, dell'Istituto Superiore per il Turismo, che da molti anni opera nel campo dell'organizzazione dei corsi di formazione professionale, per lo svolgimento dei quali si avvale della collaborazione di insegnanti, esperti, imprenditori e tecnici con una specifica qualificazione. Durante la sua attività ha messo a punto numerosi percorsi formativi: Direttore tecnico di agenzia di viaggi, Direttore d'albergo, Consulente agrituristico, ecc.

Attualmente l'Istituto sta realizzando una biblioteca telematica, finalizzata alla produzione di materiale multimediale sulle attrattive storico-artistiche e paesaggistiche esistenti sul territorio. Tale iniziativa potrebbe costituire un valido supporto all'attività del Centro, in quanto le informazioni acquisite dall'Istituto potrebbero essere messe a disposizione dell'utenza e delle imprese mediante collegamenti in rete.

#### **AREA TERRITORIALE DI RIFERIMENTO E LIVELLO DI SVILUPPO TURISTICO**

L'area territoriale di interesse del Presidio turistico va individuata facendo riferimento alla duplice attività che tale organismo andrà a svolgere: assistenza al consumatore turistico e orientamento alle imprese del settore.

Per ciò che attiene la funzione di informazione degli utenti l'area territoriale di riferimento è costituita dalla Provincia di Reggio Calabria, quella di Vibo Valentia e dalla parte più a Sud di quella catanzarese, compresa tra i Comuni di Lamezia Terme e Soverato; mentre per quanto

concerne la funzione di orientamento alle imprese turistiche, per un migliore soddisfacimento della domanda (Tour operator, agenzie di viaggi, aziende ricettive ed enti turistici vari), l'ambito territoriale sarà rappresentato non soltanto dall'intero territorio calabrese, ma anche dalle altre Regioni d'Italia ed eventualmente, in collaborazione con l'ENIT (Ente Nazionale Italiano per il Turismo), da Nazioni straniere.

L'area territoriale indicata, infatti, è in grado di offrire ai potenziali consumatori un ventaglio di attrattive che vanno dalla vacanza balneare a quella montana, dal turismo religioso a quello agriturismo, dalla vacanza culturale a quella verde, ecc. Tuttavia, se per un verso tale area geografica è ricca di fattori di richiamo, per altro verso difetta sotto il profilo dei servizi che dovrebbero consentire la fruibilità di questo enorme patrimonio. In effetti, l'offerta turistica del comprensorio Iocrese attualmente non è in grado di adeguarsi con tempestività alle esigenze della domanda, la quale, al contrario, è particolarmente dinamica ed esigente. I motivi di questa scarsa dinamicità sono da ricercare: nella mancanza di una strategia di marketing integrato che consenta un'agevole collaborazione tra operatori pubblici e privati; nella scarsa osservazione della domanda turistica e, quindi, all'impossibilità di capirne l'evoluzione; nella scarsa attenzione posta nei riguardi del consumatore turistico.

I dati relativi alle presenze turistiche registrati nelle ultime stagioni non sono da considerarsi soddisfacenti. Infatti, negli anni 1994 e 1995, in totale, sono state registrate soltanto 540.000 presenze di turisti stranieri, che corrispondono allo 0,25% del dato nazionale (214.802.000 di presenze) e all'1,9% di quello relativo al Mezzogiorno (27.592.000 di presenze); mentre le presenze turistiche complessive sono risultate 8.617.000, che corrispondono all'1,5% del risultato nazionale (564.510.000 di presenze) e all'8,3% del dato relativo al Mezzogiorno (103.467.000 di presenze)<sup>1</sup>. La comparazione dei risultati calabresi con quelli del Mezzogiorno e con quelli nazionali evidenzia un marginale livello di sviluppo del turismo nella Regione e quindi la necessità di realizzare un approccio diverso al fenomeno turistico, che dev'essere più orientato alle esigenze dei consumatori e delle imprese nazionali e straniere che operano nel settore.

#### **MODALITA' DI REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO: attività da svolgere**

Il Presidio turistico svolgerà una duplice funzione: assistenza sul territorio dei consumatori turistici e orientamento alle imprese per un migliore soddisfacimento della domanda. Lo svolgimento di tale attività presuppone l'acquisizione, l'elaborazione, l'immagazzinamento e la divulgazione in tempi reali di un notevole quantitativo di informazioni turistiche, che riguardano:

*L'OSPITALITA'*: alberghi, villaggi, campeggi, residenze turistico-alberghiere presenti sul territorio; qualità dei servizi offerti, ubicazione delle strutture e loro capacità ricettiva; censimento e classificazione degli appartamenti utilizzabili a fini turistici (vedi l'allegato progetto "La casa delle vacanze");

1) *TRASPORTI*: possibilità di collegamenti ferroviari, marittimi aerei e soprattutto elaborazione di un dettagliato quadro orario sui servizi di trasporto locali mediante pullman di linea;

2) *ASSISTENZA TURISTICA*: individuazione di tutti gli uffici turistici esistenti sul territorio in grado di fornire informazioni all'utenza (agenzie di viaggi, pro loco, I.A.T., associazioni) e trasferimento agli stessi, possibilmente mediante strumentazione telematica, delle informazioni in possesso del Presidio, nonché acquisizione da parte di quest'ultimo dei dati posseduti dai singoli uffici. Ciò determinerà uno scambio continuo di notizie che amplierà le conoscenze di ogni soggetto operante nel settore;

3) *PATRIMONIO STORICO-ARTISTICO E PAESAGGISTICO*: acquisizione di informazioni su qualsiasi attrattiva utilizzabile a fini turistici;

---

<sup>1</sup>Fonte SVIMEZ (Associazione per lo sviluppo dell'industria nel Mezzogiorno) - Rapporto 1996 sull'economia del Mezzogiorno, casa editrice "Il Mulino", luglio '96.

4) *MANIFESTAZIONI RELIGIOSE E POPOLARI*: queste informazioni, se opportunamente divulgate, daranno la possibilità alle agenzie di viaggi e agli alberghi di dare dei contenuti diversi alla loro proposta turistica, in modo che non sia basata soltanto sulla risorsa “mare”;

5) *ANDAMENTI DELLA DOMANDA TURISTICA*: il Presidio osserverà costantemente i mutamenti delle esigenze dei consumatori, attraverso un continuo monitoraggio dei gusti e delle aspettative dell’utenza. In particolare, verrà prestata una certa attenzione alla misurazione dei livelli di soddisfazione riscontrati dai turisti durante la loro vacanza nelle Province indicate. Questo permetterà di individuare le inefficienze e i difetti dell’offerta turistica e, di conseguenza, la possibilità di pianificare degli interventi per rimuoverli e migliorare i livelli di qualità della proposta.

L’acquisizione delle informazioni turistiche sopra indicate avverrà mediante lo svolgimento di un’attività integrata con:

- i Comuni che aderiscono all’iniziativa, i quali dovranno censire tutto ciò che può essere di interesse turistico e trasmetterlo al Presidio;
- l’Istituto Tecnico per il Turismo “Umberto Zanotti Bianco”, che realizzerà delle indagini sul territorio su specifici aspetti che di volta in volta verranno individuati dal Comitato di direzione;
- l’Associazione degli albergatori, che si occuperà prevalentemente della raccolta e trasmissione al Presidio dei dati relativi agli arrivi e alle presenze turistiche, nonché della raccolta delle opinioni dei clienti su appositi questionari elaborati dal Comitato di direzione;
- le Associazioni dei Commercianti e degli Artigiani avranno il compito di raccogliere informazioni sugli esercizi commerciali e le attività artigianali che possono essere di interesse turistico;
- le APT (Aziende di Promozione Turistica) trasmetteranno al Presidio tutti i dati relativi all’andamento dei flussi turistici e lo informeranno sulle iniziative promozionali intraprese o da intraprendere.

Le informazioni su menzionate verranno immagazzinate in una banca dati centrale sistemata nella sede del Presidio. Successivamente saranno elaborate e veicolate, al fine di garantire la loro fruibilità sia all’utenza turistica presente nel comprensorio (attraverso la stampa di opuscoli informativi di diverso genere e la comunicazione orale da parte del personale del Presidio), sia alle aziende turistiche operanti in ambito regionale, nazionale o internazionale (mediante l’invio di materiale informativo e la trasmissione per via telematica) e, naturalmente, potranno essere sfruttati anche dagli stessi soggetti che hanno provveduto alla loro raccolta.

Questo tipo di attività permetterà al Presidio di creare un vero e proprio patrimonio informativo che gli consentirà di assistere adeguatamente l’utenza e, soprattutto, di orientare le scelte delle aziende operanti nel settore. Di fatto si verrebbe a formare un specie di “ragnatela telematica” che favorirebbe la produzione, l’elaborazione e la trasmissione, con incisività e rapidità, di una notevole quantità di informazioni turistiche, che consentirebbe di far fronte al più elementare dovere di una realtà che, a giusta ragione, è considerata ad alta vocazione turistica: informare adeguatamente i potenziali fruitori di servizi, siano essi diretti (singoli utenti) o indiretti (tour operator, albergatori, ecc.).

**MODALITA’ DI GESTIONE E DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO: forma organizzativa,  
risorse strumentali, risorse umane**

Il Presidio sarà costituito sotto forma di “Associazione senza scopo di lucro” ed avrà uno statuto contenente le regole sul funzionamento e l’amministrazione. La direzione del centro sarà affidata ad un direttore, il quale deve possedere un’elevata competenza nel settore, che non sia soltanto limitata alla conoscenza degli aspetti meramente pratici e di funzionamento di un ufficio turistico, ma che invece gli consenta di avere una visione chiara del fenomeno turistico in tutti i suoi poliedrici aspetti. Il direttore deve gestire le risorse umane e materiali messe a sua disposizione dal Presidio e sovrintendere a qualsiasi attività, al fine di raggiungere gli obiettivi fissati dal Comitato di direzione. Egli deve operare nel rispetto delle indicazioni dettate da tale Comitato, di cui fa parte, e di fronte al quale è responsabile per l’attività svolta.

Il Comitato di direzione, come sopra accennato, mediante una programmazione trimestrale pianifica l'attività del Centro, tenuto conto delle risorse umane e materiali messe a disposizione dai soggetti aderenti al progetto, delle esigenze della domanda turistica e delle imprese operanti nel settore.

Il Presidio raggiungerà il massimo della sua funzionalità ed efficienza nel medio periodo (due-tre anni), vale a dire nel tempo necessario per censire, elaborare, immagazzinare e rendere accessibili le informazioni e affinare, sul piano operativo, i rapporti fra i soggetti aderenti all'iniziativa e le imprese turistiche regionali, nazionali e internazionali che hanno bisogno di essere orientate. Nel breve periodo, tuttavia, la struttura sarà in grado di fornire assistenza ai turisti presenti sul territorio.

Per lo svolgimento di tale attività il Presidio dovrà essere adeguatamente attrezzato, oltre che con arredi funzionali, con una strumentazione telematica moderna ed efficiente che dia la possibilità al personale del Centro di acquisire e divulgare nel più breve tempo possibile le informazioni turistiche. Pertanto, computers multimediali, video-terminali capaci di garantire l'accesso ad altre banche dati e reti telematiche nazionali ed internazionali (es. Internet), stampanti laser e a colori, un efficiente elaboratore centrale dove immagazzinare le informazioni, nonché strumenti per la rilevazione e l'immagazzinamento delle immagini, costituiscono i supporti strumentali sui quali basare l'attività del Centro.

Sul piano delle risorse umane impiegabili nell'iniziativa occorre fare una duplice valutazione che riguarda il breve e il medio periodo. Inizialmente, infatti, per avviare all'attività il Presidio sarà impiegato un numero limitato di persone (non superiore a cinque), successivamente per garantire la massima funzionalità del Centro si dovrà aumentare tale numero, che potrà raggiungere le 10-15 unità. Il personale dovrà avere una preparazione tecnico-turistica, conoscere almeno due lingue straniere ed essere in possesso di un'elevata competenza nel campo della strumentazione informatica.

#### **ASPETTI ECONOMICO-FINANZIARI**

La realizzazione del Presidio turistico prevede una duplice spesa: ristrutturazione dell'immobile sede del Centro; acquisto degli arredi e della strumentazione informatica necessaria per il censimento delle informazioni turistiche, la creazione di una banca dati, nonché la predisposizione dei supporti cartacei, magnetici e telematici per rendere fruibili le informazioni.

L'intervento di ristrutturazione dell'immobile prevede l'effettuazione di una serie di lavori (vedasi l'allegata relazione tecnica) finalizzati all'adattamento dello stesso ad ospitare il Presidio di cui trattasi.

Inoltre, per garantire la massima funzionalità del Centro sono necessari: dei computers per collegare via modem gli enti aderenti all'iniziativa con la sede del Presidio, in modo da poter inviare ed acquisire in tempo reale le informazioni turistiche; altri personal computers e stampanti laser e a colori per gli uffici del Centro; materiale di consumo e software di base ed operativi. Inoltre, al fine di una capillare e rapida divulgazione dei dati riguardanti il patrimonio storico-artistico e paesaggistico, nonché di quelli riguardanti i servizi di interesse pubblico, nella sede centrale del Presidio verrà creato un "Sub Nodo" Internet (collegato a Internet Locri Epizefiri) che consentirà agevoli collegamenti con gli enti aderenti al progetto, le aziende del settore e, inoltre, permetterà al personale del Centro di informare adeguatamente l'utenza.

Durante lo svolgimento della sua attività, il Presidio determinerà delle spese di gestione: personale, materiali di consumo necessari per la predisposizione dei supporti cartacei e magnetici, canoni per collegamenti telematici (Internet), spese telefoniche e di energia elettrica. Tali costi verranno ripartiti fra gli enti pubblici aderenti all'iniziativa, secondo un piano di ripartizione che sarà elaborato dagli stessi annualmente.

Sotto il profilo dello sviluppo economico, il Presidio darà un forte impulso al settore turistico, in quanto fornirà la "materia prima" agli operatori del settore per pianificare in maniera

razionale la propria attività produttiva, e questo determinerà un incremento della produzione di pacchetti turistici che avranno come meta le tre province interessate al progetto. Inoltre, il Presidio, fornendo assistenza all'utenza sul territorio, direttamente e per il tramite degli enti aderenti all'iniziativa, darà maggiore sicurezza alla domanda e favorirà un incremento dei flussi turistici nell'area interessata. Tale incremento determinerà dei vantaggi sia a favore degli operatori del settore che alle aziende indirettamente collegate al turismo (artigianato, commercio, agricoltura, ecc.). Si innescherà, in sostanza, un effetto a "cascata" che produrrà degli incrementi della produzione complessiva e, di conseguenza, degli investimenti, dell'occupazione e del reddito.

Pertanto, il Presidio di assistenza turistica ai consumatori e di orientamento alle imprese, determinerà un incremento dei livelli occupazionali sia attraverso assunzione diretta, quantificabile in un numero non superiore a 10-15 persone, quando avrà raggiunto la massima funzionalità, sia attraverso l'affidamento di specifici lavori a professionisti del settore. Ma l'incremento occupazionale maggiore sarà determinato dallo sviluppo delle attività indotte, che dovrebbero ricevere un forte impulso a seguito della presenza del Centro.