



**RAVENNA PROVINCIA
ACCOGLIENTE**

Il Turismo Sociale in Europa **analisi e prospettive:** **dove stiamo andando e come**

Ravenna

14 febbraio 2012

Fabrizio Pozzoli

Un po' di spunti... per iniziare

- Il tema dell'accoglienza è un tema centrale per chi si occupa di turismo. C'è anzi chi sostiene che l'accoglienza sia l'essenza stessa dell'esperienza turistica. Resta il fatto che, tradizionalmente, a questo tema in Italia si dedicano poca attenzione, poca progettualità e poche risorse.
Molti Enti privilegiano un'ottica esterna, considerano prioritarie la presenza alle fiere, le campagne pubblicitarie, le attività sui mercati... tutte cose importanti, ma senza una decisa attenzione al versante interno, all'accoglienza e all'ospitalità, il rischio di una miopia del marketing è evidente.
- Per affrontare adeguatamente il tema dell'accoglienza però, occorre considerarlo non solo dal punto di vista tecnico ma anche dal punto di vista culturale. Il tema dell'accoglienza riguarda tutti: operatori turistici e residenti.
Da questo punto di vista ognuno ha un ruolo: **ogni soggetto presente in un territorio contribuisce a rendere quel territorio più o meno accogliente.** E questo richiede progetti condivisi, formazione, e campagne di sensibilizzazione.

Un po' di spunti... per iniziare

- Affrontare l'accoglienza serve per stimolare comunità accoglienti, per rendere consapevoli i residenti del valore del patrimonio che li circonda, ma l'aspetto chiave che vorrei sottolineare è che "accogliere è fare marketing", anzi il marketing dell'accoglienza è il marketing che costa di meno e rende di più. E' sufficiente leggere una qualsiasi ricerca sui visitatori per accorgersene. Tutte le ricerche che conosco mostrano che i motivi di scelta di una destinazione sono legati alle esperienze precedenti e al passaparola, aspetto quest'ultimo esploso ulteriormente con la rivoluzione di internet.
- Ma "esperienze precedenti e passaparola" significano che nel territorio qualcuno c'è stato, si è trovato bene, e ne ha parlato, stimolando altri a fare quella stessa esperienza.

Tratto da Giancarlo Dall'Ara

Un po' di spunti... per iniziare

- Il turismo è di per sé relazione:

per prima cosa tra una **comunità ospitante** e un **ospite**, ma anche tra le tante **organizzazioni** e **i singoli operatori** che compongono il **sistema turistico**, tra i **settori produttivi connessi** (ambiente, cultura, trasporti e infrastrutture, agricoltura), tra i vari territori.

Sulla qualità delle relazioni il settore turistico deve fondare il suo sviluppo.

LA DICHIARAZIONE DI MONTREAL

- **Art. 13** Può rivendicare l'appartenenza alla cerchia del Turismo Sociale qualsiasi impresa turistica (associazione, cooperativa, mutua fondazione, federazione, impresa senza scopo di lucro, società ecc.) il cui atto costitutivo od oggetto principale indichi con chiarezza l'impegno in un progetto d'interesse generale e la ricerca di un'accessibilità al turismo per il maggior numero di persone, segnando una netta demarcazione dalla ricerca del solo profitto.
- Il termine "sociale" significa maggiore solidarietà, fratellanza e speranza per quanti nel mondo - e sono tanti - attendono ancor oggi di poter usufruire e godere del tempo libero.

LA DICHIARAZIONE DI MONTREAL

- **Art. 14** Una tale appartenenza risulterà effettiva soltanto a condizione che risultino rispettate le condizioni sotto indicate:
 1. Le attività proposte integrano gli obiettivi umanistici, pedagogici e culturali del rispetto e dell'affermazione della persona.
 2. Il pubblico a cui ci si rivolge è identificato chiaramente, senza alcuna discriminazione razziale, culturale, religiosa, politica, filosofica, sociale...
 3. Il prodotto proposto comprende come parte integrante un valore aggiunto non economico.
 4. Si esprime chiaramente la volontà di un inserimento che non deturpi e non perturbi l'ambiente locale.
 5. I documenti contrattuali definiscono chiaramente le caratteristiche dell'attività ed i prezzi. Questi ultimi saranno compatibili con gli obiettivi sociali perseguiti. Le eccedenze di esercizio vanno, in tutto o in parte, reinvestite per il miglioramento dei servizi offerti al pubblico.
 6. La gestione del personale è conforme alla legislazione sociale, persegue finalità di valorizzazione ed implica una formazione permanente appropriata.

IL BITS E L'OITS

- 7 Giugno 1963 – nasce il BITS
- Settembre 2010 – Rimini – il BITS diventa OITS
- Organizzazione internazionale senza fini di lucro
- Promuove l'accesso al tempo libero, vacanze e turismo per il maggior numero di persone - giovani, famiglie, anziani e disabili - e favorisce l'attuazione di questo obiettivo con le parti interessate alla condivisione di questa responsabilità, e cioè gli Stati, gli attori sociali e gli operatori. La sua missione mira a promuovere un turismo equo e sostenibile, garantendo profitti per le popolazioni ospitanti nel rispetto del patrimonio naturale e culturale.

OITS

- È membro di:
 - World Tourism Organization (WTO)
 - World Youth Student & Educational Travel Confederation (WYSETC)
 - European Council for Non-Profit Organisations (CEDAG)
 - European Tourism Action Group (ETAG)
 - Collabora attivamente mediante protocolli di intesa con:
 - European Union
 - European Trade Union Confederation (ETUC)
 - European Federation of Food, Agriculture and Tourism Trade Unions (EFFAT)
 - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO)
 - International Association of Social Tourism (IAST)
 - International Cooperative Alliance (ICA)

IL TURISMO SOCIALE COME FATTORE DI COESIONE SOCIALE E COME VALORE ECONOMICO

- **IMERSO Holiday Programme for seniors – Spain**
 - Senior dai 65 anni – previsti accompagnatori
 - L'obiettivo è di carattere sociale, sia per quanto riguarda il benessere degli anziani che per il mantenimento dei livelli occupazionali in aree turistiche in bassa stagione
 - Creato nel 1985. Iniziato con 16.000 posti fino a 1,2 milioni posti per il 2010.
 - Più di 10,5 milioni di persone hanno preso parte a questo programma
 - Parziale finanziamento statale attraverso il Ministero
 - 13.000 posti di lavoro diretti e 85.000 posti di lavoro indiretti in bassa stagione, vengono creati o mantenuti ogni anno
 - Lo Stato recupera 1,53 € per ogni euro investito in
 - Riduzione della disoccupazione
 - Miglioramento della qualità di vita e salute dei partecipanti

L'EUROPA E IL TURISMO SOCIALE

IL PROGETTO CALYPSO

- Calypso è un'azione preparatoria di tre anni (2009-2011) con un budget di 1 milione di euro l'anno.
- Ad oggi hanno aderito 21 fra Paesi dell'UE e Paesi candidati e sono stati tenuti sei seminari in tutta l'Europa al fine di studiare le buone pratiche e di costruire una strategia comune.
- È stato costituito un gruppo di esperti formato da rappresentanti del settore pubblico e privato per assistere la Commissione europea nell'attuazione di Calypso.
- Durante l'anno 2010 si sono susseguite una serie di conferenze mirate (6) promosse dalla Commissione europea inerenti il programma Calypso, in Spagna, Polonia, Francia, Italia, Romania e Spagna alle quali hanno partecipato numerosi stakeholders ed NGO italiani ed esteri interessati a collaborare con l'UE in tale settore e a dare continuità ed ottimizzare le potenzialità emerse dal confronto e dallo scambio di esperienze tra le diverse organizzazioni presenti agli incontri.

L'EUROPA E IL TURISMO SOCIALE

IL PROGETTO CALYPSO

- **Gli scopi di Calypso**

- catalogare le best practice più rappresentative per l'attività di promozione del turismo in bassa stagione;
- identificare le misure esistenti a livello nazionale ed europeo che favoriscano gli scambi di persone nei quattro gruppi target;
- esaminare le difficoltà relative a questi scambi e proporre soluzioni adeguate;
- migliorare i modelli di stagionalità del turismo in tutta Europa, in particolare attraverso la funzione politica sociale del turismo
- attivare programmi di vacanza per i gruppi target, in altri Stati membri, durante la bassa stagione;
- generare attività economica, occupazione e crescita in tutta Europa

L'EUROPA E IL TURISMO SOCIALE

IL PROGETTO CALYPSO

- 2009 – studio dello stato attuale mediante la raccolta di buone pratiche dei Paesi membri
Creato un **COMPENDIUM OF GOOD PRACTICES**
- 2010 – call for proposal - **Facilitating Transnational Low Season Exchanges in Europe through the Development of Social Tourism**
 - 8 nazioni partecipanti:
 1. Italia
 2. Francia
 3. Spagna
 4. Portogallo
 5. Polonia
 6. Finlandia
 7. Repubblica Ceca
 8. Malta

L'EUROPA E IL TURISMO SOCIALE

IL PROGETTO CALYPSO

- 2011 – nuova call for proposal
 - Budget € 1.500,00
- 2011 – call per la creazione di una piattaforma web per facilitare l'incontro tra domanda e offerta – bando vinto dall'OITS con la collaborazione di molti Stati europei

IL FUTURO... PRESENTE

- **Risoluzione del Parlamento europeo del 27 settembre 2011 sull'Europa, prima destinazione turistica mondiale – un nuovo quadro politico per il turismo europeo (2010/2206(INI))** - Relatore: Carlo Fidanza
- **Turismo per tutti**
 - 63. invita la Commissione a definire un piano per promuovere la progressiva riduzione del carattere stagionale del turismo; incoraggia la Commissione, in questo contesto, a basarsi sui risultati fin qui positivi dell'azione preparatoria «Calypso» e invita la Commissione e gli Stati membri a proseguire quest'azione, permettendo alle persone svantaggiate, come gli anziani, i disabili, i giovani e le famiglie a basso reddito, di avere un accesso facilitato alle vacanze, particolarmente durante la bassa stagione e in caso di spostamenti transfrontalieri; chiede, a tale proposito, di continuare a pianificare e integrare nell'offerta turistica l'accessibilità fisica, la prestazione di servizi adeguati e l'offerta di informazioni affidabili; ritiene che le numerose buone pratiche già esistenti in fatto di accessibilità e responsabilizzazione possano essere fonte di ispirazione;
 - 64. sottolinea l'importanza, nel quadro di una nuova strategia dell'UE sulla disabilità, di assicurare l'accessibilità per le persone disabili, non solo rispetto ai mezzi di trasporto, ma anche all'alloggio, alla ristorazione, a informazioni accessibili a tutti e ai servizi turistici in genere; sottolinea la necessità di fornire quindi informazioni chiare sulle misure adottate; invita la Commissione ad assicurare che sia garantita l'accessibilità per quanto riguarda tutti i prodotti e servizi legati al turismo;

IL FUTURO... PRESENTE

- **Risoluzione del Parlamento europeo del 27 settembre 2011 sull'Europa, prima destinazione turistica mondiale - un nuovo quadro politico per il turismo europeo**
- Da non dimenticare che.....
- 61. ricorda che un turismo eticamente responsabile è un obiettivo imprescindibile; accoglie con favore il codice etico dell'Organizzazione mondiale del turismo (OMT) e auspica che vengano prontamente recepiti dalla Commissione e dagli Stati membri; si compiace al riguardo della proposta della Commissione di estendere la giurisdizione nazionale degli Stati membri ai reati di abuso sessuale sui minori commessi all'estero, punendo così, di fatto, il turismo sessuale;
- evidenzia come il turismo della natura contribuisca a uno sviluppo sostenibile del settore; ritiene sia importante concentrarsi sulle riserve naturali e le aree protette, onde renderli più accessibili al turista, anche attraverso lo sviluppo di percorsi transnazionali, nel rispetto del patrimonio ambientale e della biodiversità locale;

IL FUTURO... PRESENTE

- **Risoluzione del Parlamento europeo del 27 settembre 2011 sull'Europa, prima destinazione turistica mondiale - un nuovo quadro politico per il turismo europeo**
- Da non dimenticare che.....
- ritiene che il turismo rurale e l'agriturismo debbano essere sostenuti adeguatamente, in quanto settori che migliorano la qualità di vita, diversificano l'economia e le fonti di reddito delle zone rurali, creano posti di lavoro in tali regioni, mantengono la popolazione sul territorio evitandone lo spopolamento e stabiliscono un collegamento diretto con la promozione di prodotti alimentari tradizionali, ecologici e naturali; osserva che a tal fine è importante garantire la piena accessibilità della rete dei trasporti nonché di Internet e dell'infrastruttura informatica in queste zone; ritiene che ciò contribuisca all'obiettivo di promuovere nuove forme di turismo, prolungare le stagioni turistiche e riequilibrare le attività del settore fra le zone ad alta concentrazione turistica e le zone a elevato potenziale turistico non ancora adeguatamente sfruttate;

IL FUTURO... PRESENTE

- Cura del benessere della persona
- Tutela del diritto alla vacanza per tutti
- Incremento dell'occupazione 12 mesi l'anno
- Tutela e salvaguardia dell'ambiente

Grazie per l'attenzione