

# Qualità *nel* Turismo

Gennaio 2015

Anno 8 Numero I

[www.fisturismo.com](http://www.fisturismo.com)

Presidente F.I.S.T.

[presidente@fisturismo.com](mailto:presidente@fisturismo.com)

Redazione

[qualitanelturismo@fisturismo.com](mailto:qualitanelturismo@fisturismo.com)



Organo Ufficiale F.I.S.T

FEDERAZIONE

ITALIANA

SETTORE

TURISMO

PARLAMENTINO DEL

TURISMO ITALIANO

“Organo Convenzionale di riferimento Imahr”.

## L' EDITORIALE

### Turismo e pace di Piero Piergiovanni

La guerra è tuttora (e purtroppo), parte integrante della mentalità e della cultura dei popoli.

Ne hanno dato, nel recente passato, viva testimonianza con i propri studi di polemologia (dal greco “polemos” = guerra ) i Docenti de l'Università Paris –Sorbonne, che hanno individuato lo scambio di relazione fra i popoli, quale strumento in grado di riuscire a modificare gradualmente la mentalità di coloro che hanno saputo comprendere come il turismo sia un veicolo di pace.

La mobilità dei popoli, la facilità dei mezzi di comunicazione, l'apprendimento reciproco degli usi e dei costumi, sono tutti elementi da considerare e da studiare con attenzione, per cercare di poter evitare il baratro che sembra, inevitabilmente, aprirsi innanzi ai nostri piedi.

Quali gli strumenti per far sì che il “mostro” non ci divori?

Nei secoli, gli uomini di buona volontà, hanno tentato in tutte le maniere e con tutti i mezzi pacifici che, ancora oggi cerchiamo di utilizzare, di evitare le catastrofi che derivano dalla mancata osservanza degli strumenti di pace. Purtroppo tutti i tentativi sono stati vanificati dalla brutalità trasmessaci da Caino che ad oggi seguita ad essere il titolare di una cattiveria senza confini.

Con le modeste forze che mi sono permesse, ho cercato di trovare una pur piccola soluzione ad una parte dell'immane problema che, noi tutti, dovremmo cercare di arginare, ben sapendo che una soluzione è, al momento, quasi impossibile. Ho così pensato alla possibilità di incontri fra Uomini di buona volontà che desiderano parlarsi dei problemi in ossequio alle singole identità nazionali, culturali, sociali, politiche e religiose, senza steccati ideologici e nel desiderio di raggiungere un traguardo di comprensione reciproca.

Ho chiamato questa attuale “Agorà” = FRIENDLY KERMESSE – Festival del Rispetto. (\*)

Sarei felice che il Gruppo di Amici che ha creato la FEDERAZIONE ITALIANA SETTORE TURISMO facesse sua tale iniziativa e potesse dimostrare a tutti che il mondo degli Uomini del Turismo oltre a pensare al grande bene che viene offerto dagli scambi nazionali ed internazionali, si attiva anche per un futuro meno plumbeo di quello nel quale viviamo attualmente.



Piero Piergiovanni



Il presidente della FIST: Gianfranco Tirelli



Il Ministro della cultura e turismo : Dario Franceschini

Foto d'archivio Internet

## Che cos' è la cultura ?

Di Gianfranco Tirelli

Che cosa è la cultura? Questa è la domanda che vado ponendo agli studenti delle scuole medie e superiori che incontro per il concorso "Guida per un giorno" e le risposte che ricevo sono interessanti, anche se legate, il più delle volte, a quelle più in uso, cioè che la cultura è rappresentata dai grandi uomini del passato nelle varie arti. La seconda domanda che pongo è quella di chiedere ai ragazzi se i mongoli, e Gengis Kahn in particolare, potevano essere considerati privi di cultura, essendo analfabeti. La domanda suscita un certo imbarazzo, ma poi alla fine si giunge alla conclusione che i mongoli avevano una propria cultura, diversa dalla nostra, ma che era alla base del loro vivere quotidiano. Quindi la cultura è un insieme di conoscenze che spaziano in più direzioni e formano tutte insieme l'anima di un popolo. Il liutaio che costruisce strumenti musicali è un uomo che fa cultura, così come l'orefice che realizza con il proprio ingegno e le proprie conoscenze un gioiello. La cultura la troviamo nella cucina, nei servizi alberghieri, nel lavoro degli artigiani, nel vivere quotidiano. In questi ultimi decenni sono stati proposti dai media modelli di vita che sono molto lontani dalla tradizione italiana, che tendono ad uniformare i comportamenti, a vanificare o comunque a mettere in secondo piano i valori e le conoscenze maturate nel corso dei secoli. Le multinazionali che operano anche in Italia tendono ad accreditare modelli di vita e di lavoro standard, che ignorano completamente il grande tesoro costituito dalle conoscenze maturate nel corso di tremila anni di storia. Tempo fa un ministro italiano disse che con la cultura non si mangia, mai affermazione fu più infelice. La cultura siamo noi: le opere dei nostri grandi artisti sono presenti in tutti i musei del mondo, la musica scritta dai nostri compositori viene eseguita, non sempre bene, nel mondo: tutto questo è nato qui non per caso, ma perché esisteva ed esiste un bagaglio di conoscenze diffuse che non può essere gettato alle ortiche. Abbiamo quindi un compito importante che è quello di recuperare la nostra cultura, la nostra identità in tutte le sue valenze, applicarla con orgoglio al nostro quotidiano, utilizzandola nei mestieri, in tutti i mestieri, per creare un nuovo "rinascimento" economico e morale indispensabile in questo momento di confusione e di mancanza di punti fermi.

## Concorso musei

Di Gianfranco Tirelli

Venti direttori per altrettanti musei italiani selezionati da un bando internazionale che si chiuderà il 15 febbraio: è una delle novità annunciate e ora messe in atto dal ministro dei Beni Culturali e del Turismo Dario Franceschini con la firma del Decreto Musei del 23 dicembre scorso.

Venti direttori per altrettanti musei italiani selezionati da un bando internazionale che si chiuderà il 15 febbraio: è una delle novità annunciate e ora messe in atto dal ministro dei Beni Culturali e del Turismo Dario Franceschini con la firma del Decreto Musei del 23 dicembre scorso. E' un evento importante che modifica l'attuale impostazione dei musei statali, volte prevalentemente alla custodia e con scarsa o nessuna attenzione ai ricavi potenziali derivanti da una gestione manageriale dei musei. Accanto a questa modifica se ne aggiunge un'altra non meno importante: quella di affidare ai nuovi direttori la funzione di coordinamento delle varie situazioni museali pubbliche e private, al fine di addivenire ad una offerta globale delle varie realtà esistenti sul territorio. Il nuovo sistema museale italiano si comporrà di 20 musei autonomi e di una rete di 17 Poli regionali che dovranno favorire il dialogo continuo fra le diverse realtà museali pubbliche e private del territorio per dar vita ad un'offerta integrata al pubblico. Per i 20 musei, dotati di autonomia speciale, il direttore verrà scelto tramite la selezione pubblica internazionale realizzata tra i partecipanti al bando di concorso internazionale. Tutta la procedura si concluderà entro il quindici maggio dell'anno in corso e dal primo giugno successivo i nuovi direttori si insedieranno nei rispettivi musei. I 20 musei interessati dalla riforma sono: gli Uffizi, il Museo del Bargello di Firenze, Brera, Palazzo Ducale a Mantova, Palazzo Reale a Genova, la Galleria dell' Accademia a Venezia, il Museo di Capodimonte e il Museo Archeologico Nazionale di Napoli, la Reggia di Caserta, la Galleria dell' Accademia a Firenze, la Galleria Estense di Modena, il Polo Reale di Torino, il Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria e quello di Taranto, Paestum, la Galleria Nazionale dell' Umbria e quella delle Marche, la Galleria Borghese la Galleria Nazionale d'Arte Moderna e la Galleria Nazionale d'Arte Antica con la sede di Palazzo Barberini e la Galleria Corsini a Roma. Dalla riforma restano fuori realtà cruciali come Pompei e il Colosseo e Foro Romano: la loro gestione non cambierà, resteranno soprintendenze archeologiche autonome.

# Il marketing secondo Dario Franceschini

Di Eugenio Sibona

“In Italia bisogna abbattere due tabù”, ha ammonito **Dario Franceschini**, venerdì 9 gennaio alla Sala Stabat Mater dell'Archiginnasio di Bologna, in occasione della Tavola Rotonda “Cultura e Turismo: l'Emilia-Romagna e il Sistema Paese”. Secondo il Ministro dei Beni culturali, “tutela e valorizzazione dei beni non sono distinti, ma complementari. Abbiamo riformato il sistema dei musei: prima non avevano una propria struttura giuridica, mentre ora hanno autonomia decisionale e gestionale. Con la politica di sconti e domeniche gratuite, abbiamo aumentato le presenze anche dei concittadini, in musei grandi e piccoli. Abbiamo registrato 300.000 presenze anche in mesi meno agevoli come dicembre. Il secondo tabù da infrangere è la separazione tra pubblico e privato. Così, abbiamo inserito il più forte incentivo fiscale in Europa: un credito d'imposta del 65 % in tre anni, a favore della ristrutturazione alberghiera”.

Il Sindaco di Bologna, **Virginio Merola**, ha spiegato che sono aumentati turisti stranieri e riviste che parlano di Bologna: anche la Città metropolitana sta nascendo per favorire il sistema urbano regionale. Il biglietto da visita di Bologna è il portico di San Luca: per questa è stata sperimentata la prima raccolta di fondi online, il *crowdfunding*, per un bene culturale così importante. I risultati sono incoraggianti: vedono 711.000 sostenitori per un totale di 340.000 euro raccolti finora. È stato proiettato il video realizzato da **Sabrina Manzari**, a sostegno della candidatura dei Portici come Patrimonio dell'Unesco, con testimonianze di urbanisti internazionali e vip come **Gianni Morandi** e **Carlo Lucarelli**. “Il video presenta anche il progetto di un archivio dinamico di modelli 3D dei portici”, ha illustrato Manzari, “fruibili dalla collettività mediante un alto grado di partecipazione trasversale, in grado di trasformare la modellazione dei portici nello spazio e nel tempo in un'opera collettiva”.

A seguire, l'Assessore Regionale al Turismo, **Andrea Corsini**, ha presentato i prossimi obiettivi: “Ora il PIL regionale si attesta attorno all' 8 %. Vogliamo che superi il 10 % e il turismo delle città d'arte può contribuire a raggiungere questo obiettivo. Bisogna attuare marketing territoriale e integrare i vari prodotti regionali. Si può attingere ai fondi strutturali, infatti tramite l'Asse 5 per i prossimi cinque anni si hanno a disposizione 38 milioni di euro e 120 milioni di euro di incentivi per le imprese, inseriti nel Decreto Bonus”.

Massimo **Maisto**, Vicesindaco di Ferrara, si è espresso sull'importanza dei musei: “Devono essere visitati anche dai propri concittadini. Per questo, non ci deve essere frattura tra piccoli e grandi eventi. L'Italia è al primo posto dei desideri di viaggio e Ferrara al quinto, allora appoggiamo il progetto di pista ciclabile Venezia – Torino, che sarebbe degno degli analoghi percorsi europei”.

Fuori dal coro si è espresso, invece, **Andrea Gnassi**, Sindaco di **Rimini**: “La promozionalizzazione non basta: ci vuole anche la ri-generazione urbana. Servizi scadenti causano degrado dei territori: infatti, si deve capire che chi si sposta non è più solo un turista, ma un *city user*, cioè un cittadino temporaneo e vuole trovare ciò che c'è anche in altre città d'Europa, come Stoccolma o Copenhagen. La Germania ha scelto una strategia specifica e ha investito seriamente nelle energie rinnovabili. Noi, invece, no: e si vede, dai risultati del Country Brand Index, che misura il valore del brand di vari paesi del mondo. Dieci anni fa eravamo al primo posto, ora siamo scivolati al 18°, perché ci sono anche altre variabili che influiscono, come salute e sicurezza”.

In conclusione, ha espresso le sue preoccupazioni **Cristiano Casa**, Assessore di **Parma**: “Parma non si era mai preoccupata del turismo, anche a causa di un budget ridotto a disposizione, di 90.000 euro; però con l'imposta di soggiorno si riesce a recuperare qualcosa. Ma ora si deve dare una strategia a medio – lungo termine. Per questo, è stato attivato un piano di marketing triennale, fino al 2017, grazie al quale si è registrato un aumento dell' 8 % degli arrivi e del 6 % delle presenze. Inoltre, è appena nato il primo vero club di prodotto, *Parma nel cuore del gusto*, a tutela del prosciutto, al quale hanno aderito più di 200 operatori, e che pone requisiti stringenti per l'adesione: per esempio, prima gli esercenti erano chiusi di domenica, ora hanno l'obbligo di stare aperti”.

# L'angolo del lettore

A cura di Eugenio Sibona

Andrea Frausin , “ Guerrilla Tima” , FrancoAngeli , 2015, pag. 155,€ 19,00.

C'è già una copiosa letteratura sulla gestione del tempo che, però, eccede di consigli tecnici e dimentica, invece, l'esperienza personale e soggettiva dell'utente. Le tecniche tradizionali di *Time management* (cioè letteralmente *gestione del tempo*) sono eccessivamente razionali, si focalizzano solo sugli obiettivi professionali e impongono metodi che stravolgono le comuni abitudini quotidiane. Per questo, spesso, i fruitori di queste tecniche si limitano ad acquisire informazioni che non riescono ad applicare e pensano di non essere capaci.



Invece, il “Guerrilla”, cioè chi adotta il Guerrilla Time, agisce e si confronta con se stesso, perché ci si basa sull'intenzione del soggetto sull'armonia tra razionalità e intuito, sul potere di orientare il proprio tempo, energia e attenzione su una sfera globale che riguarda l'individuo e la sua vita intera.

A corredo del metodo consigliato, sono proposti anche esercizi fisici da svolgere, per migliorare la propria concezione del tempo. Questa cambia in funzione di come ci sentiamo: se pensiamo di non avere tempo per fare qualcosa, in realtà è perché non lo riteniamo importante. Guerrilla Time è un'azione intelligente condotta con una strategia adeguata: se pensiamo di poter raggiungere un traguardo, si lavora per questo. Anche se non lo si ottiene, comunque si apprende dall'esperienza e la volta successiva si può fare meglio: perché non ci sono errori ma feedback.

Rita Apollonio, Giulia Carosella, “ Come aprire un Bed & Breakfast in Italia, Dall'idea alla realizzazione” FrancoAngeli , pag.176, € 21,00



Aprire un bed&breakfast, o b&b, può essere una buona opportunità per arrotondare il proprio stipendio o abbinare un lavoro ai propri hobby personali. Però bisogna fare attenzione perché, per quanto sia più semplificata, è pur sempre un'attività imprenditoriale: per questo bisogna conoscere la normativa e la burocrazia necessarie ad avviarla e mantenerla.

L'abitazione si trova in un'area di interesse turistico? Dispone già dei requisiti materiali e tecnici? Questo volume non entra nel dettaglio della contabilità e di un business plan, però spiega dove reperire le informazioni necessarie e i minimi parametri richiesti.

Il b&b si compone di servizi base a pagamento e accessori, gratuiti. È meglio non limitarsi a un arredamento e struttura essenziale, perché essi avranno una congrua valutazione nelle guide di riferimento. Quindi, meglio investire di più in bellezza e comodità prima per in seguito avere un giudizio più lodevole. Inoltre, in un'ottica di marketing è meglio rispettare le usanze dei turisti stranieri e saper offrire servizi e attività di svago che possono gratificare e fidelizzare il cliente.

## Qualità nel Turismo

Redazione : Via Toffano 13, Bologna

Editore : Federazione Italiana Settore Turismo

Stampa in proprio

Direttore responsabile : Luigi Sibona

Direttore Editoriale : Gianfranco Tirrelli

In redazione : Eugenio Sibona

Collaboratori : Piero Piergiovanni

Foto : Luigi Sibona

Autorizzazione del Tribunale di Bologna N. 7813 del 27/11/2007

Tutela della privacy: nel caso in cui “ Qualità nel Turismo” pervenga via email ,si rende noto che essendo in possesso del solo indirizzo, ai sensi della legge 675/96, riassume pieno diritto dell'interessato chiedere la cancellazione o la rettifica