

## **Relazione conclusiva della Prima Conferenza Programmatica sulle Prospettive di Sviluppo Turistico delle Isole Eolie.**

L'appuntamento del 3-4 giugno 2005 è stato l'avvio di un dibattito propedeutico per costruire da parte dei soggetti pubblici – privati un progetto condiviso di sviluppo del turismo nelle nostre isole. Questa non è stata una conferenza occasionale perchè ad essa ne seguiranno altre, su argomenti tematici ed attinenti con il turismo.

Occorre migliorare l'integrazione e la connessione tra i vari settori dell'economia Eoliana, anche attraverso lo scontro costruttivo da cui dovrà emergere, però, la sintesi del modello possibile per queste isole e la loro realtà territoriale.

E' il momento di costruire insieme la comunità del buon vivere, con garanzie di lavoro per i giovani e le future generazioni. Tutto questo in un momento estremamente problematico a livello nazionale ed internazionale con una congiuntura negativa che caratterizzerà i prossimi cinque anni e con dei mutamenti continui ed in tempi sempre più brevi di ogni settore dell'economia e della società. I mercati turistici sono in parte cambiati e stanno ancora cambiando con esigenze nuove e sempre più puntate sulla qualità dell'offerta e dei servizi annessi.

Se vogliamo diventare una meta fondamentale del sistema turistico siciliano, italiano ed internazionale dobbiamo ripensare il nostro modo di fare turismo, dobbiamo pensare il nostro paese e le nostre isole come il giardino del nostro albergo o della nostra casa.

Nelle due sessioni di lavoro del sabato 3 giugno si sono evidenziate da parte di tutti gli intervenuti una serie di problematiche che sono alla base della contrazione del turismo nelle Eolie e del suo mancato sviluppo in questi ultimi anni.

Tra le varie cause indicate dagli operatori, oltre alla congiuntura economica nazionale ed internazionale, si sono maggiormente evidenziate le seguenti:

- Trasporti: mancanza di orari certi sino all'inizio della stagione estiva; molti mezzi vecchi e sicuramente non rispondenti alla qualità; biglietterie e sale d'aspetto insufficienti e completamente inadeguate e spesso irrispettose delle esigenze dei clienti; mancanza di controllo sul rispetto degli accordi regionali.
- Costi troppo alti dei collegamenti.
- Qualità bassa dell'accoglienza.
- Pulizia.
- Arredo urbano insufficiente.
- Mancanza di un programma che possa individuare per tempo eventi promozionali.
- Mancanza di programmazione a breve e lungo termine.
- Portualità che garantisca attracchi protetti e sicuri.
- Mancanza di personale adeguato e specializzato che qualifichi le nostre strutture.

Dal dibattito sono emersi inoltre diversi contributi propositivi che evidenziano la necessità di un progetto unico per le Isole Eolie che sia teso a promuovere e valorizzare le potenzialità turistiche del territorio, in un quadro di collaborazione e sinergie intersettoriali tra istituzioni, operatori privati, parti sociali e sistema del credito.

Una valorizzazione che può essere perseguita attraverso una migliore organizzazione delle attività di accoglienza e informazione, delle attività promozionali, dei servizi ricettivi e turistici.

Tra le varie proposte emerse bisogna evidenziare in particolare: nell'ambito dei trasporti e dei collegamenti:

- Definizione degli orari entro il 31/10 – possibilmente con cadenza biennale per quelli di maggiore interesse.
- Prenotazione on-line ed orari aggiornati sui siti delle compagnie.
- Verifica e controllo del servizio effettuato dalle compagnie convenzionate, anche attraverso il

rispetto dei contratti regionali.

- Controllo della qualità dei servizi di trasporto, con particolare attenzione all'accoglienza a partire dalle biglietterie. Si chiede che ogni biglietteria sia dotata di tabellone delle partenze e degli arrivi e degli eventuali ritardi e altre informazioni.
- Nel caso di mancata rispondenza alle caratteristiche di qualità richieste, impegno dell'amministrazione a chiedere la revoca delle convenzioni alle agenzie che non rispettano tali standard.
- Eliminazione delle corse superflue, per esempio quella per Palermo d'inverno.

Negli altri settori si propone:

- 1) Certificazione di qualità non solo riferita a strutture ricettive e della ristorazione ma anche al territorio nel suo complesso in un'ottica di sistema integrato ed in stretta connessione tra pubblico e privato.
- 2) Innovazione, da intendersi non soltanto come innovazione tecnologica, ma anche come la capacità di elaborare nuovi prodotti turistici in funzione dei mercati e della domanda .
- 3) Accoglienza, intesa non solo come necessità di strutture idonee, ma anche come necessità di personale qualificato attraverso la formazione e di qualità dell'ambiente.
- 4) Individuazione di eventi, prodotti e servizi per assicurare la presenza turistica sul territorio per la maggior parte dell'anno (termalismo, convegnistica, trekking, percorsi naturalistici, eventi musicali, ecc.).
- 5) attività promozionali, mirate e senza sprechi, che facciano conoscere le nostre isole nel mondo ed in particolare ai mercati di riferimento, realizzata attraverso l'apporto di tutte le figure in gioco. Ottimo ed economico strumento di promozione potrà essere internet attraverso un sito interconnesso non solo su quanto offrono le Eolie ma anche con tutte le informazioni necessarie per poterci arrivare e soggiornare.
- 6) Maggiore dialogo tra amministratori e privati al fine di individuare tutti gli interventi necessari a garantire lo sviluppo duraturo dell'imprenditoria locale e quindi di tutta la comunità eoliana.
- 7) Definire in maniera prioritaria tutti gli interventi portuali per permettere attracchi sicuri in ogni isola o attracchi alternativi a secondo del tipo di mare.
- 8) Individuare un piano di arredo urbano che permetta la valorizzazione delle nostre strade anche attraverso il mantenimento di quello esistente.
- 9) Pulizia delle spiagge e mantenimento di queste entro il mese di Aprile di ogni anno.
- 10) Approvazione del piano regolatore generale senza perdere di vista la modifica del PTP al fine di adeguarlo al decreto Urbani così da dare regole certe a tutti gli imprenditori e alla comunità.
- 11) Rimodulazione del piano commerciale per l'adeguamento dell'offerta di servizi, ormai insufficienti.
- 12) Riattivare integralmente le funzioni originarie del Palazzo dei Congressi.
- 13) Studiare nuove forme di collegamento tra le Eolie e la terra ferma, anche attraverso l'utilizzo di mezzi aerei ( elicotteri, idrovolanti e aerei) ed individuare o potenziare nuovi punti di partenza per le Eolie al fine di migliorare l'interscambio con i mezzi di collegamento già presenti in terra ferma. Si sono evidenziati inoltre alcuni impegni immediati e che richiedono un'immediata soluzione:
  - Pulizia delle spiagge,
  - pulizia delle vie principali la sera;
  - controllo del tipo accoglienza sui mezzi di trasporto a partire dalle agenzie;
  - finanziare due corse da e per Catania;
  - tutela delle aree archeologiche;
  - chiusura dell'isola pedonale con ripristino della Via E. Carnevale per lasciare una strscia di scorrimento per i taxi ed eventuali bus-navette;
  - maggiore controllo per il rispetto dell'isola pedonale;
  - ricostituire alcune spiagge di servizio all'abitato di Lipari;
  - spingere le istituzioni e le compagnie di navigazione a fornire gli orari e le corse disponibili per la stagione 2006 entro il 31/10/2005;
  - Organizzare alcuni eventi o manifestazioni che possano diventare il volano del nostro turismo.

Nel dibattito del 4/6/2005 i sindaci hanno evidenziato la loro volontà a voler partecipare a questo progetto, chiedendo una collaborazione più fattiva tra pubblico e privato.

In particolare il Sindaco di Lipari ha evidenziato le numerose cose fatte dalla Sua amministrazione e soprattutto la mancanza di fondi determinata dalle restrizioni di conferimenti da parte della Regione e dello Stato che restringe la possibilità da parte dell'Ente ad intervenire prontamente su alcuni dei problemi evidenziati. Afferma inoltre che se non fosse stato per l'euro di Tassa d'Ingresso alle Eolie, sicuramente avremmo avuto seri problemi, considerato che dal Bilancio Comunale si possono utilizzare in opere di manutenzione somme non superiori a 100.000,00 euro.

Per finire chiede una maggiore presenza di tutti gli imprenditori alla vita pubblica del paese in atto, in quanto li ritiene per la maggior parte totalmente assenti e critici senza la volontà di analizzare e risolvere i problemi.

I sindaci di Salina rimarcando le potenzialità delle nostre isole e le cose sino adesso realizzate per valorizzarle e per migliorare la qualità di vita della comunità eoliana, hanno evidenziato entrambi la necessità di instaurare un rapporto più proficuo tra pubblico e imprenditori al fine di realizzare un progetto Eolie che possa essere volano al nostro sviluppo. In particolare ritengono drammatica la condizione dei trasporti. Il Sindaco di Salina ha ricordato la nascita del Marchio di Qualità "Club Sicilia" come occasione per elevare la qualità delle nostre isole ed ha dato dei suggerimenti per un "Circuito del Gusto" oppure la realizzazione di piste agrisole oppure ricordando le manifestazioni di "Slow Food" e l'opportunità offerta dal porto turistico di Santa Marina Salina. Il Sindaco di Leni ha ribadito l'importanza delle Riserve Naturali per lo sviluppo delle Eolie ricordando anche la necessità di passare da una mentalità da attività commerciale che guarda all'immediato ad una mentalità di attività industriale che fa progetti per il futuro ed è capace di progetti ed investimenti a medio e lungo termine.

Gli esperti di turismo che sono intervenuti al dibattito hanno fatto notare tutte le potenzialità di queste isole ed hanno inoltre rilevato che bisogna evitare gli sprechi di iniziative scollegate che non sono funzionali ad una programmazione attenta e condivisa da tutti gli elementi in gioco (pubblici e privati) e quindi la necessità di realizzare questo progetto Eolie per lo sviluppo delle stesse.

In particolare, hanno affermato nei loro interventi: che le isole Eolie non sono una scoperta recente e non è certo sconosciuto il loro valore naturale e culturale, la bellezza del mare, ecc. Forse le Eolie sono conosciute ed apprezzate come una meta esclusiva, per pochi, o come una risorsa fruibile e/o fruita da un limitato numero di appassionati. Molti possono pensare che siano difficili da raggiungere, isole e quindi isolate, rimaste indietro, quasi selvagge, ecc. Sicuramente non mancano i luoghi comuni e le errate convinzioni. La loro vocazione turistica è alta per le opportunità offerte, ma fortemente condizionata dalla stessa specificità ambientale e strutturale.

Migliorare la qualità della vita anche attraverso un intelligente sviluppo economico è prima di tutto un beneficio di chi abita stabilmente nei luoghi interessati. Per tali considerazioni, è importante intraprendere qualsiasi iniziativa partendo dall'analisi e valutazione delle strutture esistenti, della loro massima capacità ricettiva e di servizio, individuando il punto critico della sostenibilità di qualsivoglia progetto di sviluppo.

Si tratta di individuare in modo corretto il potenziale di sviluppo da trasformare in offerta al mercato turistico nazionale ed internazionale, individuando mercati obiettivo, target di clientela e obiettivi di mercato compatibili con la sostenibilità strutturale ed ambientale, garantendo, con la giusta offerta turistica, che gli inviolabili equilibri verranno salvaguardati per far sì che la splendida risorsa costituita dal comprensorio delle Eolie possa mantenere nel tempo la propria capacità di attrazione e di soddisfazione per tutti coloro che ne sono interessati: dai turisti, agli operatori economici, alle istituzioni, agli abitanti, ai gelosi custodi del patrimonio naturalistico, storico, artistico, sociale ed economico.

Hanno posto all'attenzione dell'imprenditoria eoliana la necessità di essere disposti a cambiare e ad adeguarsi alla realtà in tempi brevissimi. Non è più possibile stare fermi ad attendere lo sviluppo degli eventi, il mondo corre ed internet lo fa correre ancora più velocemente ed è indispensabile

avere non solo la capacità di comprendere cosa accade, ma anche quella di sapersi adeguare e cambiare, anche radicalmente se occorre. Ed hanno auspicato pertanto, in tal senso, l'accesso dei giovani al mondo dell'imprenditoria per sostituire chi non abbia capacità sufficienti di adeguarsi rapidamente alle nuove esigenze continuamente emergenti.

Accertato e messo a fuoco il nucleo delle idee per lo sviluppo, adeguatamente condiviso dal maggior numero di operatori economici, sociali e istituzionali, si potrà procedere anche speditamente a mettere in cantiere un piano generale ed i relativi progetti attuativi, mantenendo attivo il coinvolgimento delle parti interessate in una sorta di controllo/condivisione eticamente opportuna e operativamente indispensabile. Infatti deve risultare pregiudiziale l'adesione convinta ai valori fondamentali che muovono la volontà delle parti interessate allo sviluppo del progetto. Con una ampia visione di prospettiva ed una intelligente operazione di Marketing strategico, si può pensare bisogna impegnarsi ad individuare :

1. il marketing (composizione dell'offerta e promozione della domanda),
2. la comunicazione, la ricerca e sfruttamento di opportunità di interesse comune per gli imprenditori, per lo sviluppo infrastrutturale, ecc.
3. il collegamento ad università specializzate, organismi di tutela e sorveglianza, associazionismo, enti locali, ecc. per la verifica della sostenibilità e fattibilità dei progetti, e per il supporto tecnico-scientifico, curando e coordinando gli aspetti di coerenza con il piano generale

Questa è una soluzione, di alto profilo, consona al valore del territorio e delle sue tradizioni, capace di offrire garanzie sugli intenti e sulle opere poste in essere senza pregiudiziali ideologiche o quelle fazioni radicalmente contrarie a tutto. E' una ipotesi capace di agire a livello più elevato e con una visione più ampia di quanto non possano fare i singoli operatori e quindi potrà cogliere le migliori opportunità, realizzare forme di cooperazione fra le imprese, ridurre costi promozionali, ecc., salvaguardando nel contempo i valori tipici, i principi, le tradizioni, la cultura, le attese della gente che abita e/o opera sulle isole e, soprattutto, la governabilità (gestione) delle azioni stimolando in modo profondo ed ampio la partecipazione ed il giusto coinvolgimento di coloro che localmente verranno chiamati a dare gambe nell'iniziativa.

E' fondamentale comunque dimostrarsi capaci, per idee e realizzazioni, di sviluppare alti profili di qualità, processi di qualità, prestazioni di qualità per dare corpo ad una idea che funzionerà solo se avrà una adeguata risonanza negli ambienti nazionali ed internazionali interessati. Non promettere paradisi ma far sì che coloro che verranno alle Eolie li ritengano tali dopo averli vissuti nelle forme più diverse. Diversamente si darà vita ad una offerta talmente ovvia e scontata (o pochi eletti in cerca di natura antica magari al lume di candela, o comitive e gruppi in transito veloce, o altre forme che non rispecchiano la potenzialità dei luoghi) da vanificare la grande risorsa costituita da questo arcipelago forse unico nel suo genere.

Non si deve vendere ciò che non si ha perché in tal modo l'offerta scadrebbe in brevissimo tempo provocando danni irreversibili. Ma non si deve nemmeno lasciar cadere le potenzialità di un'offerta che può in giusta misura e con un adeguato sviluppo remunerare gli operatori, facendo ricadere sicuri vantaggi sulla popolazione residente. Si deve, a loro avviso, dare vita a progetti mirati ed azioni intelligenti, capaci di dimostrarne celermente la validità mediante il conseguimento di concreti risultati.

#### ELEMENTI COSTITUTIVI E LINEE DI ORIENTAMENTO DI UN POSSIBILE PROGETTO

Abbozziamo qui le linee di un disegno intuitivo anche se al momento privo delle necessarie informazioni e delle pregiudiziali prese di posizione di chi deve contribuire a formare la volontà di fare. Alla consulenza, agli esperti, spetta indicare con coerenza e competenza il cosa fare e tracciare insieme al committente il percorso del come fare, che deve essere gestito responsabilmente da chi ha espresso la volontà di fare ed ha quindi il diritto di essere partecipe, in ogni momento, delle decisioni e soprattutto dei controlli e verifiche sul progressivo sviluppo delle operazioni previste dal progetto posto in essere.

Riteniamo di indicare le seguenti fasi teoriche di impostazione e sviluppo del “progetto”

#### PRIMA FASE preliminare

E' la fase della presentazione dell'idea e della raccolta del consenso (operatori turistici, imprenditori, rappresentanti delle istituzioni e della popolazione residente, ecc.). Il procedimento può essere graduale e studiato in modo da ottenere il massimo effetto positivo, rispettando rigorosamente le realtà locali, le tradizioni, le consuetudini, ecc. Deve comunque essere ben predisposta la comunicazione fin dalle prime battute, in modo da sviluppare progressivamente la conoscenza e la condivisione dell'idea con chiarezza, con la massima determinazione e con un irrinunciabile orientamento al risultato. A seguire, dopo le iniziali adesioni e sostegni, si dovrà operare la scelta del messaggio da comunicare (loghi, grafiche, slogans, linee guida per la comunicazione, corporate identity, ecc.) sia per l'interno che per l'esterno.

E' la fase in cui si studia, si decide e si attiva la struttura, formale o informale secondo le migliori condizioni esistenti, che potrebbe essere l'ipotesi sopra indicata, finalizzata al raggiungimento degli scopi e ad aggregare funzioni e strutture private e pubbliche ottimizzanti, in modo da creare economie di scala e risparmi, rendere più agevoli e celeri le procedure soprattutto per i piccoli operatori.

In questa prima fase si dovranno meglio definire gli obiettivi e il piano generale con l'indicazione di massima dei diversi progetti da attuare e sviluppare.

Assunzione delle decisioni coerenti per il passaggio alla fase successiva

#### SECONDA FASE della progettazione esecutiva

E' la fase dello sviluppo dei progetti specifici identificati come prioritari, della raccolta dei dati e della formulazione dei piani di costo e di finanziamento dei singoli interventi decisi e si dovrebbe procedere in tre direzioni fondamentali:

- La mappatura di tutte le risorse “spendibili” esistenti sul territorio (comprensorio turistico delle Eolie) ivi comprendendo ogni aspetto: giacimenti archeologici, beni culturali e ambientali, percorsi naturali, tradizioni, strutture ricettive, ristorazione, occasioni di svago, botteghe artigianali, siti commerciali, mezzi di movimento interno e di trasporto da e per le località più lontane (provenienze), di assistenza e sicurezza, associazioni e manifestazioni, prodotti enogastronomici e percorsi di conoscenza/esperienza, ecc.; di qui procedere alla definizione del prodotto da porre in offerta e del target cui indirizzarlo (marketing strategico e posizionamento delle Eolie sul mercato turistico, congressuale, culturale, naturalistico, enogastronomico e/o altro; piano commerciale e di marketing, piano di comunicazione; presentazioni e promozioni all'interno e all'estero sui mercati obiettivo individuati, ecc.)
- La valutazione qualitativa degli elementi rilevati e mappati (giudizio di adeguatezza al modello di prodotto turistico e di target definiti e confrontati con la domanda che scaturisce dal mercato nelle attuali forme di scambio e di fruizione); rilevazione delle disponibilità professionali sul territorio e livello di preparazione delle risorse umane coinvolte nei diversi settori economici e produttivi e loro adeguatezza al ruolo di addetti alle attività in luoghi turistici; piano delle azioni conseguenti e coerenti per l'adeguamento agli standard ritenuti necessari (comprese le azioni di formazione specifiche) .
- La fattibilità di ciascun intervento sotto il profilo delle contingenze socioculturali, economiche e finanziarie, politiche e amministrative; gli interventi dovranno essere corredati dai relativi programmi operativi temporizzati e muniti di valutazione costi-benefici (chi deve fare cosa, come, dove e quando)

E' la fase in cui si devono raccogliere le approvazioni ai diversi livelli e si iniziano le prime operazioni da verificare nella loro giustezza (sperimentalità) per procedere poi a più vaste e generalizzate applicazioni

## SCELTE PROPEDEUTICHE

E' necessario, fin dalle prime fasi, definire le soluzioni organizzative da adottare, gli incarichi a chi è responsabile ai diversi livelli dell'esecuzione di ciò che viene deciso, secondo tempi definiti e privi di vaghe indicazioni. Meditare bene e preventivamente le decisioni da assumere ma procedere poi velocemente alle esecuzioni, alle verifiche e controlli di rispondenza e, soprattutto, alla rilevazione dei risultati conseguiti in ciascuna fase. In tal senso sarà opportuno definire bene la condotta e la responsabilità nella comunicazione affinché vi sia la massima chiarezza e univocità, ma anche una adeguata e trasparente informazione a tutte le parti interessate ai diversi progetti. (controllo sociale, acquisizione e mantenimento del consenso).

La conferenza si è conclusa con l'intervento del presidente che invita tutti gli operatori e le Amministrazioni a collaborare con l'associazione LAI AMA LE EOLIE per iniziare questo progetto peral fine di costruire un nuovo modello Eolie che possa garantire lo sviluppo della nostra comunità.