IL TURISMO TARGATO ITALIA

III Conferenza Italiana per il Turismo

30 settembre – 1 ottobre 2006
Montesilvano - Pescara

Intervento del On. Luigi Nicolais
Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione

REGIONE
ABRUZZO

III CONFERENZA ITALIANA PER IL TURISMO

30 settembre – 1 ottobre 2006

Montesilvano-Pescara

Relatore:

Luigi Nicolais – Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Ammnistrazione

Grazie molto.

Abbiamo appena sentito che il turismo è una vera industria e che ha necessità di un prodotto competitivo e di qualità.

Aggiungerei che anche una buona capacità di marketing, generalmente è utile per lo sviluppo di una buona industria.

Il settore turismo però è più complesso di una qualunque industria, perché le variabili che sono in gioco per ottenere successo sono molteplici.

Sicuramente molto spesso la tradizione aiuta ad attrarre turisti, l'arte è un elemento forte, le bellezze naturali, i servizi efficienti, l'enogastronomia, la capacità di essere ospitali, e infine le tecnologie, e tutte queste cose rendono il settore turismo molto complesso da governare.

E una governance di un sistema complesso richiede una chiara vision dell'obiettivo, ed è su questo che dovremo tutti concentrarci, anche tenendo conto che il nostro paese ha delle grandi differenze tra Regioni e Regioni, che ne determina anche la sua bellezza, e anche delle capacità di attrazione diverse tra Regioni e Regioni.

Governare un sistema complesso richiede un'attenta capacità di governare le variabili che regolano il sistema complesso.

Questo sistema poi è un sistema che con l'innesto delle nuove tecnologie, come quella della *"Società della conoscenza"* ha determinato un cambiamento sostanziale, anche per operare un marketing efficiente.

Inoltre, nel nostro paese, la filiera della governance ha creato a volte delle difficoltà, perché le responsabilità non sono state molto chiare in passato, tra il Governo Centrale, il Governo Periferico, i Governi Locali, e questo ha determinato delle sovrapposizioni in alcuni casi e delle mancanze in altri casi.

Quindi abbiamo bisogno oggi di imparare a governare questo sistema complesso, e abbiamo bisogno di imparare che quando s'innestano nuove tecnologie, in un qualunque sistema di produzione anche di beni, questo determina un'innovazione del sistema.

E quindi quello su cui dobbiamo porre la nostra attenzione è questo grande cambiamento nel settore turismo, perché le nuove tecnologie ci permettano di operare un'attività di marketing totalmente diversa dal passato.

Alcuni anni fa il turismo passava attraverso un processo di passaparola

, tra persone che avevano visitato una certa località, persone che avevano goduto di certe bellezze e queste raccontavano agli amici come funzionava, come era bello, suggerendo di andarle a visitare.

Oggi tutto il sistema è diverso, è molto più industrializzato, è molto più dipendente dalla capacità di

attrazione via marketing, e l'innovazione tecnologica in questo settore può veramente svolgere un ruolo importante e di grande cambiamento.

Internet ha sostanzialmente cambiato il modo di fare turismo, introducendo una logica comportamentale diversa da quella del passato.

I siti Web che oggi sono disponibili e di cui abbiamo sentito parlare da Ambrosetti giocano un ruolo rilevante principalmente perché permettono un trasferimento online di servizi, hanno anche una forte funzione di opinion leader, e hanno un ruolo di supporto allo sviluppo turistico anche locale attraverso la capacità di coordinamento delle attività.

Infine hanno uno stimolo a far cogliere gli aspetti di differenziazione dalle diverse realtà locali.

Hanno però anche dei problemi, e uno dei principali problemi è che la promozione turistica dei diversi territori è rappresentata dalla difficoltà di riuscire a trasmettere un'immagine omogenea, coerente, ed accattivante del territorio prodotto che si sta promuovendo.

Molto spesso questo avviene anche attraverso le diverse regioni o anche nella stessa Regione.

Quindi è necessario avviare un'attività di coordinamento di tutte le attività promozionali via internet di quello che sta succedendo nel nostro paese, e il programma *"Scegli Italia"* che passa attraverso la messa a punto di un portale, *Italia.it*, può essere un elemento di cambiamento sostanziale.

Questo però può avvenire soltanto se il ruolo del Governo, insieme con quelli delle Regioni, sia un ruolo di condivisione totale di questo progetto.

Il Governo centrale ha il compito di mettere a punto questo portale, e di riempirlo di contenuti insieme con le Regioni.

Non può essere un processo, come si dice, top down, ma deve essere un processo condiviso in cui non esistono dei livelli diversi di responsabilità, abbiamo tutti la stessa responsabilità di rendere questo portale interattivo e coordinato tra le attività delle varie Regioni.

Su questo lavoro siamo tutti molto impegnati per valorizzare il marchio Italia sulla rete internet, per aumentare la capacità attrattiva del sistema Italia e non solo della singola Regione, attraverso una più ampia offerta di contenuti digitali sulla rete, e di offrire una maggiore visibilità e ricercabilità sulla rete delle strutture ricettive italiane.

Dobbiamo anche essere convinti che quando noi offriamo un front office come quello di un portale, dobbiamo aver costruito un efficiente attività di back office, e il back office è la capacità di incidere di un portale avanzato.

Le linee d'interventi che già si sono avviate, la realizzazione del portale che è pronto, la realizzazione di un piano di promozione internazionale, volto a promuovere l'offerta turistica italiana , ecco tutte le necessità da mettere in cantiere.

Abbiamo anche la necessità di coinvolgere fortemente tutti gli operatori privati attivi nel sistema turistico italiano.

Questo è un punto importante, non possiamo immaginare di portare avanti un portale che non abbia internamente anche dei servizi per chi lo vuole utilizzare, quindi il sistema diventa ancora più complesso perché dobbiamo riuscire a mettere a punto una filiera di governance che tenga nell'interno della filiera anche le attività dei privati.

Fino ad oggi abbiamo predisposto la piattaforma tecnologica, il giorno 9 di questo mese sarà data una chiave di accesso a tutte le Regioni, al Portale, in modo da completare e caricare di contenuti questo portale,

che sarà poi presentato in maniera ufficiale alla prossima BIT.

È stato in questo modo predisposto un primo insieme di servizi e di funzionalità che caratterizza il portale anche rispetto agli omologhi concorrenti stranieri.

L'altro punto importante considerato è la interoperabilità del nostro portale con il portale Europa, perché il sistema Europa è un sistema che dovrà permettere in futuro un accesso al portale Europa da cui si scende al portale Italia, il portale Italia permette un accesso a tutti i portali Regioni, e dai portali Regionali si può passare ai portali Locali, dando così, con questo flusso semplice, a qualunque turista che intende venire a visitare il nostro paese, la possibilità di scegliere in maniera preventiva una località in base ai suoi gusti e in base a quello che può essere l'interesse turistico della persona.

Abbiamo bisogno di trasformare un'attività che prevede il singolo intervento, in un'attività industriale coordinata, senza perdere la tradizione, e l'importanza dello sviluppo delle nuove tecnologie, e in questo caso di quello delle società dell'informazione, è quella di saper coniugare insieme tradizione ed innovazione, e non cercare di far diventare tutte le cose uguali nella globalizzazione.

Abbiamo bisogno di mantenere le nostre caratteristiche nell'utilizzazione di tecnologie avanzate.

Quindi la pubblicazione della prima release del portale, come vi ho detto, è prevista per la BIT, probabilmente leggermente prima di quella data avremo la possibilità di accedere per poter sistematizzare i dati contenuti.

Le Amministrazioni Regionali hanno in questa'attività un ruolo centrale, perché ogni Regione parteciperà alla condivisione e alla definizione operativa del progetto, e potranno procedere alla definizione di accordi con il mio Ministero per avviare progetti di interesse turistico per l'evoluzione del portale Italia.it.

A titolo esemplificativo, alcuni di questi progetti potrebbe essere lo sviluppo o il riuso di contenuto digitali per l'offerta turistica locale, o i servizi di localizzazione e traduzione per i mercati di riferimento, o i servizi tecnologici per assicurare l'interoperabilità tra i portali regionali e il portale Italia.it.

Questo ruolo delle Regioni, e insisto su questo, è veramente centrale, perché il contenuto del portale sarà un contenuto validato e fornito dalle Regioni, e la validazione deve venire dal territorio, il ruolo del Governo Centrale è solo quello di omogeneizzare il sistema, di prepararlo, di metterlo a punto, di renderlo operativo, e poi trasferirlo all'ENIT per la gestione.

Non riteniamo che sia il Governo a dover gestire questo portale, il Governo deve aiutare nella messa a sistema del portale, nella definizione dei contenuti e poi il portale va gestito direttamente da ENIT.

Io credo che in questo processo, ormai, abbiamo le idee tutte chiare, il Comitato che si sta incontrando, già da un po' di tempo, ha ben definito i tempi e i ruoli dei singoli attori.

Abbiamo oggi soltanto bisogno di lavorare fortemente per introdurre dei contenuti idonei, e abbiamo visto anche dal lavoro di Ambrosetti che le Regioni hanno già fatto molto, e quello che hanno fatto non va perso, perché l'interoperabilità ci viene assicurata da progetti che potremo mettere a punto insieme, e ognuno di questi portali Regioni, omogeneizzato con il disegno e con il design del portale Italia rappresenterà quello che noi tutti vogliamo vedere, e cioè i portale dell'Italia.

Grazie.