

Parere del Comitato delle regioni in merito:

- alla «**Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni — Un approccio di cooperazione per il futuro del turismo europeo**», e
- alla «**Relazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni — Seguiti del Consiglio europeo del 21 settembre: situazione del settore turistico europeo**»

(2003/C 66/04)

IL COMITATO DELLE REGIONI,

vista la comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni — Un approccio di cooperazione per il futuro del turismo europeo COM(2001) 665 def.;

vista la relazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni — Seguiti del Consiglio europeo del 21 settembre: situazione del settore turistico europeo COM(2001) 668 def.;

vista la decisione della Commissione europea, in data 15 novembre 2001, di consultarlo sull'argomento, a norma dell'art. 265, primo comma, del trattato istitutivo della Comunità europea;

vista la decisione, presa dal proprio Ufficio di presidenza il 6 febbraio 2002, d'incaricare la commissione Politica di coesione territoriale di predisporre il parere sull'argomento;

visto il proprio precedente parere in merito alla comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento europeo, al Comitato economico e sociale e al Comitato delle regioni — Rafforzare il potenziale del turismo per l'occupazione (COM(1999) 205 def.) (CdR 291/1999 fin) ⁽¹⁾;

visto il progetto di parere adottato dalla propria commissione Politica di coesione territoriale il 24 giugno 2002 (CdR 1999/2002 riv.) (relatore: A. Andria, presidente della provincia di Salerno (I-PPE)),

considerato che la Conferenza europea del novembre del 1997 organizzata a Lussemburgo sulle problematiche del turismo e dell'occupazione (4-5 novembre 1997), il Consiglio europeo di Lussemburgo sull'occupazione (21-22 novembre 1997) e le conclusioni del Consiglio dei ministri del turismo del 26 novembre 1997 hanno reso disponibile un'ampia ed articolata piattaforma di indirizzo politico-programmatico che pone in primo piano i benefici derivanti dallo sviluppo equilibrato e sostenibile del turismo europeo;

considerato che nel 1998 la Commissione ha costituito un gruppo di alto livello incaricato di analizzare le correlazioni tra il comparto turistico ed i flussi occupazionali e che, in base alle conclusioni di questo gruppo di lavoro (Turismo europeo — Nuove forme di partenariato per l'occupazione: Conclusioni e raccomandazioni del gruppo ad alto livello sul Turismo e l'occupazione, Commissione europea), la Commissione ha presentato la comunicazione Aumentare il potenziale del turismo per l'occupazione COM(1999) 205 def.;

considerato che tale comunicazione ha dato luogo alle conclusioni del Consiglio del 21 giugno 1999 con le quali s'invitano la Commissione e gli Stati membri a cooperare strettamente al fine di massimizzare il contributo che può fornire il turismo alla crescita e all'occupazione, in particolare per quanto riguarda quattro temi:

1. informazione;
2. formazione;

⁽¹⁾ GU C 317 del 6.11.2000, pag. 40.

3. qualità;
4. sostenibilità;

considerato che a partire dal Consiglio del 21 giugno 1999 sul tema Turismo e occupazione e sulla base delle reazioni delle altre Istituzioni europee ⁽¹⁾, si è consolidata la consapevolezza di rendere sempre più efficace il dialogo tra i soggetti interessati alle dinamiche di crescita del comparto turistico (Stati membri, professionisti, società civile e istituzioni europee);

considerato che con la presente comunicazione Un approccio di cooperazione per il futuro del turismo europeo si rafforza la volontà di rendere operativo il metodo di coordinamento aperto tra tutti gli operatori interessati (Consiglio europeo di Lisbona) anche in conformità degli orientamenti del Libro bianco sulla governance, e sostanzialmente si richiama l'urgenza su quattro principali questioni:

1. aumentare la base delle conoscenze sul turismo;
2. rafforzare la competitività delle imprese che operano in questo settore;
3. migliorare le prospettive di crescita legate allo sviluppo sostenibile;
4. contribuire alla creazione di nuovi posti di lavoro;

considerato che la presente comunicazione richiama più volte la necessità di coinvolgere nei processi di elaborazione della politica turistica comunitaria la società civile, l'industria del comparto al quale si fa riferimento e i soggetti attori presenti nel territorio delle varie regioni europee al fine di individuare un canale interattivo attraverso il quale scambiare reciprocamente informazioni in tempo reale sull'evoluzione della domanda e dell'offerta turistica, oltre che sui mutamenti in atto anche dal punto di vista delle problematiche condivisibili;

considerato che lo stesso documento sottolinea l'urgenza di implementare la collaborazione interistituzionale tra i diversi livelli delle autorità amministrative locali e regionali e tra esse e gli organi/Istituzioni dell'Unione europea;

considerato indifferibile il coinvolgimento degli attori istituzionali e sociali sopra richiamati in merito alle ineludibili problematiche indicate tra l'altro anche da Helena Torres Marques (P), nel corso della riunione della commissione per la politica regionale, il turismo e i trasporti del Parlamento europeo, il 19 marzo scorso;

considerato che la situazione del turismo in Europa — sulla base della relazione della Commissione europea Seguiti del Consiglio europeo del 21 settembre: situazione del settore turistico europeo — si è rivelata meno grave rispetto alle previsioni elaborate subito dopo l'11 settembre 2001, sebbene si siano comunque manifestate nuove tendenze che delineano una diversa e più complessa geografia delle utenze;

considerato che — anche in base all'analisi contenuta nella prima relazione intermedia della Commissione europea sulla coesione economica e sociale del 30 gennaio 2002 — nell'ambito delle politiche di sviluppo collegate con i fondi strutturali, a partire dal 2006 occorrerà tenere ben presente i riflessi nelle regioni che basano la propria economia prevalentemente sul turismo, occorrerà procedere ad una valutazione approfondita dell'impatto d'iniziative comunitarie come Leader, Interreg, Urban e Equal, e occorrerà inoltre immaginare ulteriori strategie d'intervento nei sistemi di sviluppo locale con particolare riguardo alle regioni Obiettivo 1;

considerato che l'Agenda 21 si pone l'obiettivo di promuovere — con il pieno coinvolgimento degli Enti locali e regionali — le dinamiche di sviluppo sostenibile e, quindi, il decollo definitivo dell'ecoturismo;

considerato che nel settembre di quest'anno 2002, proclamato Anno internazionale dell'ecoturismo, avrà luogo a Johannesburg il Vertice mondiale dello sviluppo sostenibile;

⁽¹⁾ Cfr. la risoluzione del Parlamento europeo del 18.2.2000, il parere del CdR, del 15.6.2000, CdR 291/99 (GU C 317 del 6.11.2000, pag. 40) e il parere del CES, del 26.1.2000, CES 93/2000.

considerate le cinque priorità richiamate dalla Commissione europea nella sua comunicazione per puntare alla futura costruzione di un turismo europeo:

- informazione: facilitare lo scambio e la diffusione delle informazioni, in particolare grazie alle nuove tecnologie;
- formazione: migliorare la formazione ai fini di una maggiore professionalizzazione del settore turistico;
- qualità: migliorare la qualità dei prodotti turistici;
- sostenibilità: promuovere la tutela dell'ambiente (con l'individuazione d'innovative tipologie applicative di Agenda 21);
- nuove tecnologie: gestire l'impatto e l'utilizzazione dei servizi basati sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) nel settore del turismo,

ha adottato il presente parere all'unanimità durante la 46a sessione plenaria del 10 ottobre 2002.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

1. «Ciò che abbiamo in comune è ben maggiore di ciò che ci separa».

Il riferimento al principio citato in apertura della sintesi del rapporto redatto dall'Organizzazione mondiale del turismo (OMT) in occasione della seconda riunione del comitato Ripresa dei viaggi e del turismo (15 marzo 2002, ITB Berlino) dedicata al tema L'impatto degli attacchi terroristici dell'11 settembre: la luce alla fine del tunnel, consente di sintetizzare brevemente la filosofia di fondo del presente documento. Occorre prendere consapevolezza che il turismo in Europa può contare sul valore aggiunto costituito dal filo rosso di un'identità culturale molto più profonda di quanto si tenda a credere. Per tale motivo è necessario lavorare nel breve e nel medio termine muovendosi su due assi fondamentali:

- a) la valorizzazione di percorsi finalizzati a rendere sempre più omogenei gli standard dell'offerta sulla base di un humus esteso e comune in tanti ambiti di riferimento (a partire dalla moneta unica),
- b) la necessità di uniformare ulteriormente le politiche locali, regionali, nazionali e comunitarie relativamente alle cinque priorità fondamentali sopra indicate in materia di turismo: informazione, formazione, qualità, sostenibilità e nuove tecnologie.

2. Dopo una prima analisi che aveva individuato conseguenze ben più gravi per l'economia turistica europea, l'impatto dell'11 settembre 2001 si è rivelato in linea con le previsioni che avevano intravisto una prima risposta positiva sei mesi dopo l'attentato. Attualmente — come scrive la OMT — il turismo è in netta ripresa anche se emerge con chiarezza una redistribuzione dei flussi di visitatori. I traffici aerei intercontinentali hanno accusato flessioni molto gravi, mentre il cosiddetto turismo domestico ha consentito in qualche modo di arginare una caduta per molti versi rovinosa.

3. In linea con tale redistribuzione dei flussi alcuni segmenti dell'industria turistica hanno sofferto più di altri. I piccoli *tour operators*, organizzatori di eventi sportivi e culturali di media importanza, venditori di pacchetti-vacanza domestici, piccole compagnie di volo e altri *small-operators* hanno generalmente governato meglio la crisi di altri.

4. È il segnale questo che dopo l'11 settembre la cosiddetta economia globale ha subito un brusco rallentamento, favorendo il ripensamento di strategie di crescita economica in ambito locale. In tale contesto i sistemi di sviluppo regionale hanno sperimentato — non sempre approfittandone — situazioni di vantaggio. Dal globale si è passati al locale.

5. Come sottolinea il citato rapporto della World Tourism Organization, s'intravedono a breve nuove prospettive di ripresa. Ma quale lezione trarre dalla crisi? Quale organico metodo di reazione a momenti così difficili è necessario organizzare nello sciagurato caso che si ripresentassero? Occorre prendere atto che in generale è apparsa chiara la mancanza di una risposta strategicamente coordinata a livello europeo: non si è percepito un comune disegno di reazione alla crisi immediata e complessa sopraggiunta all'indomani degli attentati.

6. Diverse richieste d'azione politica — si legge nella relazione della Commissione — sono state formulate dall'industria turistica europea. In particolare l'industria turistica ha sottolineato la necessità di coordinare più che mai la promozione dell'Europa come destinazione turistica sui mercati intercontinentali, e ha chiesto che la Commissione svolga un ruolo attivo per promuovere l'Europa come destinazione sicura.

7. È pienamente condivisibile la conclusione della relazione quando individua il fronte sul quale concentrare gli sforzi essenzialmente nel metodo concertativo, attraverso misure che mirino ad un miglioramento dell'integrazione delle preoccupazioni di tutti gli operatori turistici nelle politiche e iniziative comunitarie che interessano il turismo, ed a promuovere una maggiore collaborazione con l'industria turistica e con le altre parti interessate.

RACCOMANDAZIONI

1. Il Comitato delle regioni, pur incentivando il metodo della concertazione e del coordinamento aperto, ribadisce l'importanza della trasparenza e dell'esame parlamentare democratico

Il ruolo determinante degli enti regionali e locali si conferma una volta di più l'unico collante disponibile per esaltare la missione delle politiche di coesione territoriale attivate dall'Unione europea: non può esserci condivisione senza partecipazione. La *governance* del territorio diventa effettiva solo se parte dal basso. Calare dall'alto strumenti anche innovativi non significa avviarli ad un impatto positivo. Al contrario: recependo dal basso input e stimoli propositivi diventa praticabile la cultura del dialogo e dell'ascolto reciproco. Il federalismo politico si trasforma in federalismo amministrativo e in partenariato istituzionale, economico e sociale.

È in questa prospettiva che deve essere immaginata ogni politica di sviluppo turistico: una vera e propria rete turistica europea può nascere solo dopo un'attenta operazione di monitoraggio e di ricognizione della realtà attuale. Il censimento dei bisogni, la mappatura delle strutture ricettive ed extra-ricettive, la valutazione delle linee di trasporto sono alla base di un progetto complessivo che pone in primo piano l'esigenza diffusa di sicurezza del viaggiatore.

Il Comitato rileva che, nella comunicazione⁽¹⁾, la Commissione esprime preoccupazione per l'insufficienza dei progressi fatti registrare dal dibattito con gli enti locali e regionali nella fase dei gruppi di lavoro sulle cinque priorità fondamentali (cfr. pagg. 3 e 4 del presente parere). Nello spirito della *governance*, il Comitato incoraggia la Commissione europea e gli Stati membri a sviluppare metodi di lavoro efficaci che coinvolgano il governo locale e regionale, in modo da garantire che in futuro siano elaborate politiche in grado d'integrare e valorizzare la politica relativa all'attività turistica di base.

2. Il Comitato delle regioni raccomanda la promozione della responsabilità dei soggetti pubblici e privati

Partire dal basso significa sollecitare un radicale movimento di rinnovamento della mentalità: pubblico e privato trasformano i termini del loro storico rapporto. Non più soggetti legati da una forma di subordinazione, ma — al contrario — partner di

un disegno di sviluppo che si organizza in forma paritaria nell'ottica di una concezione estesa della cittadinanza. Non più il cittadino che subisce l'azione di governo del territorio, ma il cittadino che si candida a governare il territorio nel quadro di un'azione istituzionale promossa dalle autorità regionali e locali.

Nasce in questo modo una sinergia che pone anche l'industria del turismo in una posizione di forte competitività: non è più la singola impresa (o il singolo cartello di imprese) a ricercare la strada più efficace per raggiungere il profitto, ma il sistema territoriale al quale appartiene l'impresa a ricercare il sentiero più adatto per confrontarsi con il mercato. È anche attraverso questa tipologia di approccio — che alcuni studiosi definiscono costruzione delle *geo-communities* — che si governa la transizione dalla globalizzazione selvaggia ed incontrollata alla «globalizzazione normata e sostenibile».

Lo sviluppo sostenibile è figlio della conoscenza del territorio e delle sue potenzialità: la valorizzazione delle vocazioni locali è il presupposto principale per costruire e salvaguardare l'ecoturismo.

3. Il Comitato delle regioni promuove le priorità per «costruire» e diffondere il turismo europeo sul mercato turistico mondiale

Prima di lanciare un qualsiasi prodotto sul mercato è buona regola concentrarsi sul modo in cui il consumatore percepisce il prodotto che s'intende commercializzare. In ambito turistico le attese nei confronti del prodotto dovrebbero prevalere su qualsiasi volontà di promuovere l'offerta turistica attorno ad un confine amministrativo o regionale.

È essenziale rimettere al centro dell'elaborazione di qualsiasi progetto normativo il viaggiatore, il turista. Le più evolute teorie di marketing segnalano la necessità di «profilare» l'offerta sulla base dei requisiti del potenziale utente, fino a creare vere e proprie comunità di utenza che interagiscono con il prodotto ad esse veicolato. A giudizio del Comitato si configura oggi per la Commissione europea un'opportunità di primissimo piano: anziché focalizzarsi su un prodotto europeo unico, valorizzare invece il lavoro svolto a livello regionale e locale cogliendo al meglio i vantaggi offerti dai sistemi informatici. Sviluppando un'unica rete informatica armonizzata su Internet, le strutture che offrono servizi e i turisti riuscirebbero meglio a ideare percorsi o ad orientarsi nell'enorme massa di dati attualmente disponibile. Senza puntare a sviluppare un «prodotto dell'UE», la Commissione potrebbe aiutare a creare un sistema in grado di mettere in contatto più efficacemente strutture e turisti.

⁽¹⁾ COM(2001) 665, allegato 1, pag. 22.

Avvalendosi della collaborazione degli enti locali e regionali, la Commissione europea deve realizzare, nell'ambito del VI programma quadro di R&S, misure volte ad accelerare l'introduzione di nuove tecnologie nei sistemi di gestione e informazione delle destinazioni turistiche e delle imprese del settore.

Dette misure rivestono particolare rilevanza ai fini di uno sviluppo più competitivo del settore turistico ora che le sue attività rallentano.

Per contribuire all'individuazione di un percorso organico di sviluppo del turismo europeo privilegiando il coinvolgimento delle comunità locali il Comitato suggerisce di delineare alcuni percorsi caratterizzanti le politiche comunitarie d'intervento in tale ambito di riferimento:

A. *Adeguare il livello di sicurezza e di qualità negli Stati membri dell'UE della rete di trasporti (gomma-ferro-mare-aria) per meglio garantire flussi di mobilità connessi al tempo libero delle persone*

Il Comitato condivide l'idea della Commissione europea che la liberalizzazione dei trasporti e lo sviluppo delle loro reti, il migliore funzionamento del mercato unico, nonché la disponibilità crescente degli strumenti della società dell'informazione faciliteranno la mobilità dei cittadini e contribuiranno ad una maggiore internazionalizzazione dei flussi turistici.

Il Comitato sostiene il punto di vista della Commissione europea nel far rientrare la politica comunitaria dei trasporti fra le questioni fondamentali del settore turistico: mobilità sostenibile, diritto alla sicurezza dei passeggeri e qualità dei trasporti. In questa fase migliorare il livello dei trasporti significa certamente privilegiare la sicurezza, ma anche prendere in considerazione altre problematiche complementari. Peraltro già il Libro bianco sui trasporti stabilisce gli orientamenti da seguire per realizzare un trasporto turistico più efficiente, sostenibile e di migliore qualità.

Il turismo è inoltre il principale fattore di sviluppo per i territori svantaggiati dal punto di vista dell'accessibilità, quali le zone montane, le regioni insulari e quelle ultraperiferiche.

Nelle regioni insulari occorre potenziare i sistemi di trasporto aereo, migliorarne la frequenza, garantire un'adeguata disponibilità di posti e rafforzare l'interconnessione degli aeroporti di riferimento per le regioni insulari con le reti transeuropee stradali e ferroviarie, specie ad alta velocità.

B. *Sintonizzare l'offerta di profili professionali in uscita dal circuito formativo pre-universitario ed universitario con la domanda del mercato del lavoro collegata al turismo*

Il Comitato condivide l'analisi della Commissione sui principali fabbisogni in materia di formazione. Il turismo è oggi caratterizzato da un livello di qualifica relativamente basso nella maggior parte dei sottosettori fondamentali e in particolare nelle PMI. Sebbene esista una domanda per nuove competenze, ad esempio quelle legate alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, il Comitato è consapevole della difficoltà del compito che attende gli enti locali e regionali nello stimolare la crescita, in particolare presso le piccole imprese e le microimprese che rappresentano una componente rilevante del settore. A fronte della spinta al ribasso dei prezzi da parte dei grandi tour operator, le piccole imprese turistiche familiari soffrono dell'incapacità di offrire prospettive di carriera promettenti e sono costrette a rinunciare a opportunità formative, con la conseguenza di rendere ancora più difficili le assunzioni.

Al livello dell'Unione europea sono stati realizzati importanti progressi in materia di «turismo per tutti». Il Comitato si compiace della proposta della Commissione di approfondire la questione dell'accessibilità per le persone disabili. Il Comitato rileva però che questo tema è stato definito in modo ampio nel convegno sul turismo svoltosi durante la presidenza belga, nel luglio 2001, e auspica ulteriori proposte della Commissione in materia di turismo sociale.

In base a questa situazione è possibile operare al fine di rendere efficaci e concrete alcune azioni che sono state già individuate in altra sede (come per esempio da «Europass per la formazione nel turismo»): passare dalla formazione all'innovazione tenendo conto della realtà «fragile» delle risorse umane ... per giungere ad un processo di formazione più complesso della formazione classica e che adotti un approccio ascendente/discendente di partenariato e di collaborazioni tra tutte le parti interessate.

Appare di fondamentale importanza valutare l'ipotesi di creare una rete formativa specifica per le competenze turistiche anche all'interno di programmi comunitari già attivi (Leonardo da Vinci, Socrates, Tempus, Erasmus) in grado di interagire con misure per l'occupazione (Equal) e per il collegamento degli organismi di formazione (ALFA).

Il Comitato suggerisce che in tale prospettiva maggiori risorse finanziarie (nell'ambito dei fondi strutturali) siano riservate ai percorsi di apprendimento pre-universitari proprio perché occorre creare uno «zoccolo duro» di competenze minime di qualità medio-alta in grado poi di accedere con miglior profitto agli studi finalizzati al conseguimento di un titolo accademico.

La dimensione dell'*e-learning* nel contesto di valorizzazione della cultura della conoscenza può essere identificata come valore aggiunto da tenere presente nell'elaborazione di ogni iniziativa in questo settore proprio per conferire maggiore omogeneità alle pratiche di formazione settoriale.

Se da un lato l'introduzione di meccanismi didattici finalizzati al trasferimento di competenze tecniche e tecnologiche deve essere rafforzata, dall'altro si evidenzia l'opportunità di mettere in comunicazione le diverse esperienze formative in atto negli Stati membri al fine di agevolare la diffusione di una cultura comune in materia di didattica del turismo e d'identificazione delle professionalità destinate ad impegnarsi in tale ambito di riferimento.

Non è possibile infine sottovalutare il ruolo e la rilevanza dell'alta formazione (come per esempio fatto recentemente in Italia dal centro universitario europeo per i Beni culturali di Ravello con la creazione del FOR.Med Master in nuove tecnologie per la valorizzazione e gestione del patrimonio culturale mediterraneo).

C. *Elaborare un progetto normativo finalizzato alla creazione di un sistema di valutazione della ricettività e dell'accoglienza in grado di assicurare il rispetto di parametri medi per l'attribuzione dei riconoscimenti qualitativi alle strutture e ai servizi offerti*

Migliorare la qualità del turismo: è questo un postulato fondamentale al centro di diverse elaborazioni programmatiche europee. L'Organizzazione mondiale del turismo sottolinea che «la qualità è collegata alla percezione del turista e ad un grado di soddisfazione rispetto alla sua esperienza del prodotto». I metodi di controllo della qualità sono sintetizzabili nelle serie ISO 9000 e 14000, nell'EFMQ e nella classificazione delle stelle (oltre che in sistemi valutativi nazionali).

Lo sviluppo della qualità passa attraverso le politiche strutturali, la protezione dei consumatori, la politica ambientale, la gestione in materia di trasporti e lo spirito imprenditoriale.

Il Comitato ritiene che in ogni caso una reale politica della qualità pone al centro la figura del turista: intorno alla percezione dei suoi bisogni e alla reale capacità di soddisfarli deve essere attrezzata una proposta unica che individui con certezza il livello qualitativo delle diverse componenti del sistema-turismo.

Le pratiche della *customer satisfaction* e della *customer retention* offrono punti di riferimento interessanti dai quali derivare metodologie di valutazione efficaci.

La consulenza organizzativa e commerciale, l'organizzazione di campagne di sensibilizzazione, l'incentivazione finanziaria si configurano come tasselli di un programma di riconoscimento delle strutture di qualità dedicate all'utente turista con l'obiettivo di attuare interventi finalizzati all'omogeneizzazione del sistema di valutazione degli standard di qualità delle strutture ricettive e di accoglienza.

È chiaro che non esiste al momento una tipologia unica comunitaria in grado di stabilire lo standard di qualità dell'offerta di servizi al turista: dall'accoglienza alberghiera alla ristorazione, dal trasporto alla gamma di scelte per trascorrere il tempo libero, eccetera. Nell'auspicio che si possa conseguire l'obiettivo di criteri e tipologie uniformi sul territorio europeo, il Comitato raccomanda alla Commissione di valutare con regolarità i regimi nazionali esistenti.

D. *Promuovere il riconoscimento ufficiale da parte delle strutture ricettive e di accoglienza di una Carta dei doveri nei confronti del turista*

La logica per l'individuazione dell'utente della *customer satisfaction* rappresenta il principio propedeutico alla proposta di adozione di una Carta europea dei doveri nei confronti del turista. L'esigenza di tutelare i diritti del turista si coniuga con la possibilità di agevolare il raggiungimento di standard di qualità comuni e di avviare un'ampia azione di monitoraggio sulla base delle adesioni all'iniziativa.

Un riferimento interessante per l'elaborazione della Carta europea dei doveri è costituito dalla Carta etica del turismo culturale presentata dall'Osservatorio europeo sul turismo culturale (Centro universitario europeo per i Beni culturali di Ravello) a Paestum il 5 novembre del 1999 in occasione della seconda edizione della Borsa Mediterranea del turismo archeologico, una manifestazione ideata ed organizzata dalla Provincia di Salerno.

Di particolare rilevanza appare il paragrafo della Carta dedicato ai doveri dell'ospitalità. Sebbene il documento prenda in considerazione il rapporto tra utenza turistica e beni culturali, lo spirito di fondo sottolinea l'esigenza di porre al centro di ogni azione il turista, imponendo un'accoglienza coerente con le promesse e riguardosa della personalità degli ospiti. Devono essere garantiti servizi e ospitalità idonei, sufficiente informazione, assenza di ogni discriminazione. Da parte loro i visitatori devono tenere conto della specificità degli usi e costumi e della cultura del luogo. In particolare vanno riconosciute le tradizioni e le convinzioni religiose e morali degli abitanti. La Carta, proponendo questi criteri, non pretende di dettare un regolamento ad istituzioni o a persone. Vuole essere un'indicazione di principi universali idonei a promuovere un'autentica cultura di questo tipo di turismo. Si rivolge quindi

al senso di responsabilità delle persone coinvolte. Si ricollega alle convenzioni, raccomandazioni e direttive formulate nelle varie sedi e si propone all'attenzione degli organismi internazionali, territoriali e di categoria interessati.

Il principio ispiratore che più si avvicina all'esigenza di elaborare una Carta dei doveri di chi accoglie il turista è sintetizzabile in una considerazione di fondo che è valida per il turismo in generale e non solo per quello culturale. Il turismo culturale — è scritto nella Carta etica del turismo culturale — realizza un incontro con nuove realtà umane, spesso di civiltà diverse. Favorisce perciò l'amicizia fra persone di varia provenienza e lo sviluppo di migliori relazioni, condizione essenziale per la crescita della comunità locale ed internazionale. È autentico fattore di solidarietà e di pace.

Nel partire da questa tipologia di approccio il Comitato ribadisce che tra i doveri dell'ospitalità rientra a pieno titolo il rispetto della dignità della persona e quindi del turista, prima ancora di ogni offerta di carattere commerciale. Sancire questo principio in una Carta dei doveri comunitaria appare un passaggio di estrema rilevanza politica e culturale.

E. *Ricerca ed individuare — attraverso un'indagine conoscitiva territoriale negli Stati membri — i nuovi profili dell'utenza turistica all'indomani dell'11 settembre 2001 valorizzando ulteriormente il turismo culturale e l'eco-turismo particolarmente adeguati alla promozione di campagne di «destagionalizzazione» dei flussi*

Nello scenario sull'evoluzione della struttura demografica della popolazione europea tracciato dalla Commissione europea si colloca uno dei principali problemi dell'attività turistica inerente al governo dei flussi: ... la concentrazione in periodi specifici e limitati nel corso dell'anno.

Cultura ed ambiente diventano assi privilegiati al fine di affrontare alcune questioni di primaria importanza per lo sviluppo del turismo. Il turismo culturale è ormai da tempo una grande risorsa dell'Europa: è in questa direzione che bisogna ulteriormente approfondire significativi sforzi per mettere in rete un'offerta il più possibile coordinata, capace di attivare sinergie tra le diverse regioni che hanno in comune tradizioni storiche, artistiche ed enogastronomiche, valoriz-

zando organicamente e strategicamente la grande risorsa del turismo rurale, generando in questo modo riflessi positivi anche sul comparto agricolo.

Da questo punto di vista il progetto del Centro universitario europeo per i beni culturali denominato Il programma mediterraneo per i beni culturali può fornire alcuni spunti di notevole interesse. Il Centro ha reso operativo un vero e proprio «ponte» culturale con i Paesi del Nord del Mediterraneo attivando un Osservatorio-Laboratorio Mediterraneo che riunisce periodicamente esponenti delle tradizioni culturali dell'Europa, del Nord Africa e del Medio Oriente con l'obiettivo di stimolare attività di ricerca e di formazione finalizzata alla tutela e alla valorizzazione dei beni culturali delle regioni coinvolte. Si tratta, quindi, di un'esperienza che consente di valutare concretamente la valenza degli scambi interculturali logicamente orientati a favorire l'implementazione di flussi turistici qualificati.

Il Comitato sostiene l'attuazione, in Europa, di un'Agenda 21 legata al turismo, già al centro della riflessione di un Gruppo di pilotaggio presieduto dalla Commissione il quale presenterà un documento al Vertice mondiale sullo sviluppo sostenibile in programma il prossimo settembre a Johannesburg. Per promuovere questa strategia sono già state individuate l'Agenda 21 del Mediterraneo e del Mar Baltico, Destinazione 21 in Danimarca e l'Agenda 21 locale di Calvià (Baleari, Spagna). Oltre agli interventi effettuati in numerosi comuni nel quadro dell'Agenda 21, di recente la Svezia ha messo a punto dei criteri di qualità per la classificazione delle formule di ecoturismo sotto il profilo ambientale e culturale.

Il Comitato condivide gli obiettivi individuati dalla Commissione nella sua comunicazione: prevenire e minimizzare l'impatto del turismo sull'ambiente e il territorio delle destinazioni; gestire la crescita dei trasporti; promuovere un'industria sensibile a livello locale e un turismo responsabile quale fattore di sviluppo socio-culturale.

È in questa direzione che potrà essere opportuno immaginare interventi finalizzati alla diffusione di una cultura dell'ambiente che s'intreccia con quella della riscoperta e della valorizzazione di un patrimonio storico, artistico e culturale diffuso.

Alla luce di queste valutazioni appare necessario avviare un'indagine conoscitiva negli Stati membri con l'obiettivo di individuare le nuove tipologie di utenza e di predisporre strumenti adeguati di sostegno e di accompagnamento della domanda.

Bruxelles, 10 ottobre 2002.

Il Presidente
del Comitato delle regioni
Albert BORE