Gianni Baratta, Pierangelo Raineri

Prospettive delle attività del turismo e del tempo libero

EDIZIONI LAVORO

© copyright 2001
Edizioni Lavoro Roma
via Lancisi 25

copertina di Rinaldo Cutini

composizione: Typeface, Cerveteri (Roma)
finito di stampare nel maggio 2001
dalla tipolitografia Empograph
Villa Adriana (Roma)

Sommario

Presentazione
di Savino Pezzotta 7

Prefazione 13

Previsioni dell'offerta e della domanda di turismo 15

Le prospettive aperte dal contratto di lavoro 19

Mercato del lavoro nel turismo 23

La stagionalità nel turismo 27

La lotta al lavoro nero 31

Gli Enti bilaterali 37

Il progetto Enti bilaterali 39

Procedure di conciliazione e arbitrato 47

Il turismo congressuale 51

Marketing turistico 59

Come cambia la ristorazione 63

Porti e approdi turistici 69

I lavoratori frontalieri nel turismo 75

Strutture per lo svago e il tempo libero 77

Il turismo nel bacino del Mediterraneo 79

La formazione professionale nel turismo 83

Programmazione dei fondi strutturali 2000-2006 99

Conclusione 115

Appendice

La legge quadro sul turismo 119
Dati ISTAT. Serie storiche 137

Presentazione

*di Savino Pezzotta**

Nell'immaginario collettivo il settore dei servizi evoca manifestazioni conflittuali d'altri tempi. Gli scioperi selvaggi nei trasporti, ad esempio, provocati per lo più dai Comitati di base estranei alle organizzazioni confederali fanno pensare al sopravvivere di momenti di lotta di classe, quando, viceversa, la realtà socioeconomica del terziario è laboratorio d'avanzate relazioni «industriali». Prova ne siano le storiche esperienze innovative realizzate nell'ambito della contrattazione collettiva ma, anche, forse soprattutto, le crescenti sperimentazioni di concertazione e bilateralità a livelli categoriali. In questa complessa e mutevole realtà – che fugge a molti canoni del'industrialismo tradizionale – s'incontrano espressioni d'imprenditorialità disponibili ad audaci sperimentazioni negoziali, come dimostra il rinnovo ultimo del contratto del «commercio».

In questa vasta e variegata galassia in evoluzione, molti settori tradizionali d'attività terziaria sono stati coinvolti da processi di trasformazione, nel senso della *new economy*, particolarmente espressivi. Pensiamo – per la storica incidenza sull'economia del paese – a quelli della distribuzione dei beni e dei servizi ma anche a quelli del turismo. Questi ultimi, in particolare, presentano promettenti prospettive di sviluppo. Ed è proprio sulle prospettive di sviluppo a fini occupazionali che s'in-

* Segretario generale della CISL.

centrano le scelte di politica economica e del mercato del lavoro del sindacalismo confederale nel settore e che vedono protagonista, da anni, la federazione di categoria aderente alla CISL. L'idea di sfruttare al massimo le formidabili possibilità economiche del turismo è funzionale a migliorare i conti del paese, in particolare nel Mezzogiorno. Intendiamoci, il settore ha già prodotto da anni il suo prezioso contributo all'economia nazionale. Ancora nel 1999 e nel 2000 appena trascorso, gli alberghi e le strutture pararicettive hanno totalizzato circa 75 milioni di «arrivi». Che, tradotti in «presenze», superano i 300 milioni di «giornate»; con un miglioramento per la componente esterna rispetto al movimento turistico infranazionale.

Rispetto agli anni scorsi, e a conferma della rinnovata vocazione per il turismo del Mezzogiorno, si sono registrati incrementi delle presenze alberghiere nel centro e nel sud che devono stimolare nelle imprese, nell'operatore pubblico e nelle parti sociali, programmi e progetti, iniziative e interventi: investimenti. È significativo, ad esempio, che la crescita di presenze straniere abbia interessato in misura maggiore le aree del sud e le isole. Mentre nuovi spazi sembrano aprirsi per la clientela italiana. In più regioni le presenze straniere registrano incrementi che si aggiungono alla già consolidata prevalenza rispetto alle presenze italiane. Ciò è speculare alla tendenza degli italiani a preferire sempre di più l'offerta estera; per più ragioni, comprese quelle economiche. Ma è il sistema paese che nelle prospettive dell'attività del turismo e del tempo libero può trovare occasione di sviluppo del reddito e del lavoro. È necessario, però, procedere ad alcuni cambiamenti fondamentali; in particolare erodere ulteriormente l'abitudine a concentrare le vacanze in estate, in agosto e a ferragosto.

Sotto questo profilo è significativo che nel primo trimestre del 2000 si siano registrati oltre 12 milioni di «arrivi» (circa 40 milioni di «presenze») confermando e, in certa misura, superando tendenze precedenti in merito. Sempre nel primo trimestre 2000 si verificava una crescita delle presenze straniere (+ 7,2%) e di quelle nazionali (+ 8,1%). Da alcune recenti indagini «rapide» dell'ISTAT su un campione d'aziende alberghiere dislocate nel paese è emerso che, mediamente, il fatturato deriva per quasi il 90% dall'attività ricettiva vera e propria; confermando

un ampio spazio per la fornitura di servizi integrativi diversi (ristorante, bar e quant'altro) che caratterizzano l'ospitalità alberghiera più evoluta. È di conforto apprendere che tra le strutture allocate nel sud e nelle isole molte si presentino abbastanza avanzate in fatto di servizi aggiuntivi; tant'è che l'industria alberghiera del sud fornisce servizi extraricettivi in misura superiore alla media nazionale che, come abbiamo già rilevato, ha grandi spazi davanti a sé. Sempre le indagini dell'ISTAT, tra l'altro, hanno evidenziato come siano in crescita le aziende alberghiere che, pur restando aperto un notevole campo di intervento, hanno adottato misure di salvaguardia dell'ambiente, che è, in sostanza, parte della «risorsa» turistica e non solo del nostro paese. E del resto ormai è in crescita, anche e soprattutto nel sud, la dotazione di strumentazioni informatiche; quasi il 70% degli alberghi dispone di un computer, quasi il 40% si serve della posta elettronica e così via.

C'è molto da fare, ma si può fare, perché già si sta facendo: la metà degli alberghi, ad esempio, partecipa a forme di promozione pubblicitaria del turismo. Tuttavia si deve considerare insufficiente il fatto che solo un terzo delle imprese si siano inserite in forme associative. Se è vero, infatti, che ciò dipende in certa misura dal fatto che molte imprese sono di dimensioni medio-grandi, è vero anche in troppe strutture «minori» la dimensione strutturale e la cultura imprenditoriale tradizionale non facilitano le forme di collaborazione interaziendali. Ora, se si considera che quasi l'80% del turismo è per vacanze ne deriva che quello d'affari e congressuale presenta oggettive potenzialità che, per produrre reddito e lavoro, hanno bisogno solo d'interventi pubblici e investimenti privati. Si tenga presente che le strutture alberghiere che si aggiudicano la fetta maggiore delle vacanze degli italiani sono dislocate al nord.

Risulta fin troppo evidente, date le condizioni climatiche e le risorse naturali, che il Mezzogiorno potrebbe utilizzare gli impianti alberghieri ben oltre la classica «stagione» estiva; producendo più reddito e creando più lavoro. Sono, in molti casi, gli stessi imprenditori più intraprendenti a formulare ottimistiche previsioni di sviluppo; a condizione che si facciano le politiche «intelligenti». Peraltro, da una seria valorizzazione delle attività del tempo libero e del turismo possono derivare apprez-

zabili opportunità di sviluppo anche in un ampio, articolato e socialmente utile «indotto». Ma se il potenziamento dell'offerta di vacanze – e i possibili effetti sull'economia del paese – è ben nota a molti economisti e attori pubblici e privati, non è detto che basti un cenno perché reddito e lavoro si moltiplichino come per un miracolo. Non tutto è semplice: occorre programmare la crescita turistica prevedendo investimenti infrastrutturali mirati. E in Italia, purtroppo, non sempre si è lavorato in questa direzione. Nonostante le sollecitazioni da più parti, la pubblica amministrazione, ai diversi livelli, non è riuscita a determinare la formazione di un «sistema turismo» per il paese.

Da sempre, occorre ricordarlo, l'indicazione per una più organica valorizzazione del terziario e del turismo è un punto strategico del sindacalismo di settore di concerto con quello confederale. Per questo l'esperienza sindacale vissuta nella categoria, anche come impegno culturale, può concorrere alla formazione di una nuova cultura economica e sociale, ma anche ecologica e civile, del turismo. Tutto ciò, naturalmente, è possibile senza disattendere le fatidiche leggi del mercato, purché queste siano coordinate nel quadro di scelte e valori d'equità, nell'interesse sia del lavoro sia dell'impresa. Il contributo del sindacato dei lavoratori e delle associazioni sindacali delle imprese, sotto questo profilo, può risultare essenziale. Purché non s'inscriva nel solco delle recriminazioni facili e delle rivendicazioni generiche. Al contrario, partendo dalla conoscenza degli assetti strutturali del settore (grazie al confronto tra gli attori del mercato, del sociale e del pubblico) e utilizzando l'esperienza delle relazioni «industriali» accumulata attraverso la contrattazione collettiva e la concertazione bilaterale, è possibile dispiegare un contributo decisivo allo sviluppo produttivo del settore. Significativa, al riguardo, la ricerca di forme nuove d'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Il Contratto nazionale di lavoro, ad esempio, prevede l'istituzione di una vera e propria «anagrafe» che vale più di molte idee sulla riforma pubblica del mercato del lavoro. Infatti, nella società contemporanea e nella *new economy*, le parti sociali devono assolvere, anche al livello settoriale e territoriale, ad una necessaria azione d'integrazione dell'azione di governo del potere pubblico; attraverso, naturalmente lo sviluppo di un dialo-

go sociale il più costruttivo possibile. Sotto questo profilo è senz'altro una disdetta il fallimento dell'ipotesi di una qualche formalizzazione della politica di concertazione sociale avanzata dalla CISL in sede Bicamerale del 1997. Ora non v'è dubbio che un possibile e sempre perseguibile riconoscimento di rilevanza costituzionale della politica di concertazione può avvantaggiarsi d'ogni esperienza concertativa realizzata a livello confederale quanto di categoria. Esattamente come ogni esperimento di partecipazione a livello aziendale concorre a far maturare condizioni più favorevoli all'avvento di un compiuta democrazia economica. In tal senso sono preziosi tutti i riferimenti e le sperimentazioni bilaterali riferiti all'impianto contrattuale presenti nel volume. Si tratta, infatti, di fare circolare, in concreto, le esperienze realizzate dal sindacato della partecipazione che, a ben vedere, nelle varie categorie sono molteplici, interessanti e suscettibili di sviluppi ulteriori.

Il punto vero, nella battaglia civile per la partecipazione e la democrazia economica, è coinvolgere nel cambiamento quanti più imprenditori e lavoratori possibile; nonché nuove e alte professionalità, anche oltre i confini delle singole categorie. Una strategia della partecipazione che sia momento della politica di sviluppo può anche attrarre nuove energie imprenditoriali e professionali nel settore del tempo libero e del turismo; sottraendole all'attuale esclusione economica e all'emarginazione sociale infinita. Questo obiettivo dell'impegno bilaterale delle parti sociali vale tanto più nel settore del turismo considerato giustamente *labour intensive* per eccellenza. Il fatto che su scala mondiale una quota considerevole e crescente di popolazione attiva sia già insediata nelle attività turistiche deve servire d'insegnamento; incoraggiare l'azione bilaterale delle parti del turismo per lo sviluppo del settore nel nostro paese e nel Mezzogiorno.

Quando s'immagina una politica di sviluppo del turismo per le aree meridionali, tuttora non sufficientemente sfruttate malgrado la ricchezza storica, naturale e culturale, si deve tenere presente la dimensione internazionale del settore; dimensione mondiale ora esaltata dalla crescente globalizzazione anche dei mercati delle vacanze del tempo libero. I progetti mirati all'utilizzo produttivistico delle risorse naturali-ambientali devono

essere parte di una politica intersettoriale coordinata a più livelli sul territorio. Capace di stimolare e sostenere sinergie tra diversi ambiti produttivi. Già ora le infrastrutture per il turismo sono funzionali ad altri comparti del terziario e del sistema economico nel suo complesso. Così, nel territorio, le attività di singole regioni possono sollecitare iniziative in altre regioni più o meno contigue. In questa fase di trasformazioni economiche su scala universale le sollecitazioni internazionali ai mutamenti strutturali del turismo, con riflessi sull'evoluzione delle professionalità e dell'imprenditorialità, sono notevoli e significative. Si tenga presente che l'inevitabile ricerca di condizioni d'economicità crescente spinge anche le imprese del turismo verso forme di flessibilità che, piuttosto che esorcizzare, conviene regolare. Ma tutto ciò deve trovare le parti sociali, di settore e del paese non impreparate. Probabilmente le manifestazioni, occulte o palesi, d'economia sommersa, anche nel settore turismo, sono indotte dal bisogno vitale di libertà d'iniziativa contrattualmente regolabile. Significativa e apprezzabile, al riguardo, l'idea di una vera e propria strategia di lotta al lavoro nero nel turismo; da perseguire di concerto tra le parti sociali, attraverso proposte di soluzione di comune accordo, quali gli accordi d'emersione e quant'altro. Da questo punto di vista anche la generalizzazione della contrattazione del secondo livello si presenta decisiva; infatti essa comporta l'attivazione della volontà delle parti sull'intero territorio che si concretizza in una fitta rete d'enti bilaterali territoriali capaci di promuovere lo sviluppo dell'attività produttiva d'impresa.

Degna d'emulazione, altresì, l'idea di pervenire a proposte di sviluppo specifiche, in una logica di concertazione sociale che veda protagonista attivo l'operatore pubblico. Idea che va perseguita e sperimentata ai diversi livelli affinché il paese, oltre che i diversi territori, si doti di una politica economica e sociale del turismo. Sotto questo profilo, per concludere, l'impegno delle parti sociali del turismo si colloca nella lunga marcia della partecipazione e della democrazia economica di cui il futuro del paese ha estremo bisogno.

Prefazione

Si parla spesso di turismo, dei suoi settori, delle formidabili possibilità economiche che contribuiscono da lungo tempo a migliorare i conti della nostra Italia. La stessa economia turistica con tutto l'indotto rappresenta ormai una delle risorse primarie delle attività economiche della nostra nazione. Quello però di cui si parla poco sono le reali prospettive di sviluppo e cosa bisognerebbe fare con più puntualità per rendere l'opportunità turistica italiana una formidabile occasione di sviluppo ulteriore. Alcune considerazioni:

□ nel 1998 il saldo attivo della bilancia dei pagamenti (differenza tra importazioni ed esportazioni) è stata di 66 mila miliardi. Di cui 1/3 (23 mila miliardi) realizzato nel settore del turismo;

□ siamo il quarto paese nella graduatoria mondiale per movimento turistico ed il secondo per fatturato;

□ realizziamo con 130 mila miliardi di attività legata al turismo il 7% dell'intero PIL della nazione;

□ siamo detentori della maggioranza dei beni architettonici e artistici nel mondo anche se solamente una parte di essi è fruibile;

□ ogni lira spesa nel turismo ne fa fatturare 5 nell'indotto (commercio, viaggi eccetera);

□ ogni posto di lavoro creato nel settore del turismo ne genera 5/6 nell'indotto.

Basterebbero questi dati per dimostrare la ricchezza del set-

tore e l'incredibile occasione che questa offre all'economia della nostra nazione, soprattutto per le aree più depresse come quelle meridionali che di contro hanno delle potenzialità incredibili per il clima, il mare e l'offerta teorica di vacanze.

Certo non tutto è semplice. Programmare crescita turistica significa programmare investimenti in infrastrutture, porti, aeroporti, autostrade, tutto ciò che rende facile raggiungere posti e renderli gradevoli al soggiorno.

L'Italia non ha sempre lavorato in questa direzione.

Lo Stato centrale e periferico spesso è mancato agli appuntamenti per realizzare un sistema turistico adeguato.

Scarso coordinamento, poca assistenza al settore, vincoli burocratici eccessivi, credito agevolato insufficiente, imprenditoria fragile e polverizzata, sono alcuni degli aspetti che hanno condizionato una crescita del settore che, nonostante tutto, c'è perché le potenzialità del sistema turistico italiano sono alte.

Noi più che aggiungerci al coro dei lamenti vogliamo tentare di ragionare su quello che c'è e su come può funzionare meglio. Pensiamo che possa essere un contributo reale e non teorico. Lo facciamo dal nostro punto di vista di sindacalisti impegnati nel settore. Parleremo quindi anche di lavoro che, insieme al patrimonio culturale e ambientale, crediamo sia la vera risorsa del turismo italiano.

Previsioni dell'offerta e della domanda di turismo

A sostegno della tesi dello sviluppo e della crescita del turismo possiamo dire che è prevedibile nei prossimi anni un aumento della domanda di «prodotto turistico», soprattutto in riferimento ai paesi della UE.

A tal proposito va considerato anche che il reddito complessivo ha raggiunto un livello molto simile ai paesi nordamericani, anche se assistiamo ad una riduzione dei consumi che corrisponde ad un generale contenimento dell'inflazione: ciò evidenzia un trend positivo nel panorama economico generale, ma sicuramente i consumi sono più selezionati che in passato.

Con la progressiva riduzione dei tempi di lavoro, conseguenti alle crescenti innovazioni tecnologiche, in futuro il cittadino medio avrà più tempo a disposizione ed è quindi prevedibile che crescerà la domanda di impiego del crescente tempo libero, ma a prezzi sempre più ridotti e competitivi.

Nel medio-lungo periodo è prevedibile che nel turismo nasceranno più occasioni di lavoro: esisterà più domanda, ma i prezzi dovranno essere sempre più competitivi.

Questo è un fenomeno che si è già realizzato nei paesi nordamericani dove la competitività dei prezzi ha generato lo sviluppo del turismo come fenomeno di massa.

Una nuova variabile di mercato all'interno della CEE è data dall'avvento dell'euro e quindi dell'allineamento delle valute dei vari paesi che non consentirà più al turismo dei diversi pae-

si di essere competitivi in virtù del differenziale di cambio o del differenziale inflattivo, come è avvenuto nei decenni scorsi.

La competitività, insomma, si giocherà sui prezzi e sulla qualità del servizio reso, «mixati» tra di loro.

Il turismo e le attività di servizio ad esso legate hanno molteplici canali sui quali agire secondo un programma che dovrà essere necessariamente flessibile per adeguarsi alle varie esigenze ed opportunità.

Contrattazione nel turismo

Del contratto del turismo fanno parte i dipendenti degli alberghi, villaggi turistici, residences, pubblici esercizi, mense, campeggi, agenzie di viaggio, tour operator, stabilimenti balneari, parchi tematici, porti turistici eccetera.

Il rinnovo contrattuale del 1999 è stato caratterizzato da una forte discussione sulla struttura contrattuale, sulle nuove opportunità occupazionali e sul mercato del lavoro, sul lavoro interinale, sulla flessibilità, sul salario e sulla previdenza integrativa.

Le ipotesi di accordo sottoscritte con le varie controparti (associazioni Confcommercio, associazioni Confindustria e associazioni Confesercenti) hanno determinato un sostanziale equilibrio di settore.

Numerose le innovazioni introdotte a partire dall'ampliamento della contrattazione di secondo livello, sia aziendale che territoriale, che può essere considerato un importante risultato, soprattutto in prospettiva, per entrambe le parti: al secondo livello sono state decentrate diverse opportunità negoziali che vanno dal salario, legato a elementi di produttività/redditività, alla definizione di parti importanti dei mercati del lavoro locali.

Per quanto concerne la *previdenza complementare*, è stata concordata l'estensione, seppur con diverse modalità, a tutti gli addetti del settore, creando quindi la concreta possibilità di introdurre nel turismo un sistema previdenziale integrativo rispetto alla assicurazione generale obbligatoria, attraverso i fondi integrativi Fonte e Marco Polo.

Una maggior definizione del ruolo della bilateralità ha consentito di prevedere l'istituzione di un sistema di anagrafe degli

addetti per favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e di prevedere l'istituzione di Commissioni di conciliazione e arbitrato per le controversie di lavoro in applicazione delle norme contrattuali e del DL 80/98 e successive modificazioni.

Nell'accordo contrattuale è altresì prevista l'istituzione di forme di sostegno al reddito per gli addetti del settore turismo, tramite il circuito degli Enti bilaterali.

In riferimento alla parte economica occorre sottolineare che l'aumento medio a regime di 105 mila lire al quarto livello (triennio) è stato determinato considerando una scala parametrale 100-171, che ha consentito una rivalutazione equilibrata delle retribuzioni dei vari livelli contrattuali.

L'incremento economico rappresenta una rivalutazione percentuale pari ad un totale nel triennio del 5,24%.

In termini assoluti gli aumenti contrattuali sono quantificabili nel settore in oltre 700 miliardi di salario aggiuntivo, rispetto alla massa salariale di oltre 15 mila miliardi medi, rapportati a 534 mila *full-time equivalent*.

La riduzione di orario prevista dal rinnovo è legata alla realizzazione di regimi di flessibilità dell'orario e si concretizza con ulteriori 24 ore di riduzione nell'orario annuale, che avvicina la categoria alle 37,5 ore di lavoro.

La validità del contratto si estenderà al 31 dicembre 2001, travalicando quindi l'appuntamento del Giubileo, ma consentendo un periodo più ampio per sviluppare la contrattazione di secondo livello prevista per le varie materie decentrate.

L'Anagrafe per l'incontro domanda-offerta

Una delle novità previste dal recente rinnovo del contratto di lavoro del turismo è l'introduzione di un nuovo strumento sul mercato del lavoro: si tratta dell'istituzione dell'Anagrafe per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, che verrà sviluppata tramite la bilateralità.

Per volontà delle parti è stato infatti previsto un nuovo istituto contrattuale che porterà nei prossimi anni alla creazione di un circuito telematico legato agli Enti bilaterali, in grado di raccogliere le domande e le offerte di impiego nel settore.

Attraverso l'implementazione dei dati da parte dei lavoratori e delle aziende verrà quindi creata una banca dati di chi offre e di chi chiede lavoro in riferimento alle professionalità del turismo, al fine di favorirne l'incontro sia nei singoli territori che a livello interregionale e nazionale.

È previsto inoltre che vengano indicati anche i percorsi formativi con particolare riferimento agli apprendisti, contratti di formazione lavoro eccetera.

Le prospettive aperte dal contratto di lavoro

Il rinnovo del CCNL del turismo del gennaio 1999 ha iniziato un concreto decentramento della gestione di numerosi istituti contrattuali alla contrattazione di secondo livello (territoriale o aziendale) che saranno oggetto di confronto negoziale nell'arco di validità del contratto.

Riportiamo ora una sintesi delle materie di secondo livello previste dai contratti del turismo stipulati nel 1999 da FILCAMS CGIL, FISASCAT CISL, UILTUCS UIL, con le associazioni del settore aderenti a Confcommercio, Confesercenti e Confindustria.

La FISASCAT CISL ha realizzato questa presentazione per proporre un'analisi delle materie demandate dal CCNL del turismo al secondo livello di contrattazione che si può schematizzare come segue:

□ mercato del lavoro;
□ mercati del lavoro locali;
□ rete Enti bilaterali.

Enti bilaterali

□ monitoraggio formazione;
□ fabbisogni formativi;
□ formazione apprendistato;
□ sostegno al reddito;
□ 30% del contributo di competenza.

Apprendistato

La contrattazione integrativa può stabilire:
□ maggior durata dell'apprendistato;
□ ulteriori qualifiche ammesse.

Part-time

La contrattazione integrativa può stabilire:
□ limiti massimi superiori;
□ limiti minimi inferiori rispetto alla tabella del CCNL.

La contrattazione integrativa può concordare:
□ programmazione flessibile orario;
□ turni variabili nel part-time.

Lavoro temporaneo e contratti a tempo determinato

1. La contrattazione integrativa può stabilire:
□ ulteriori ipotesi;
□ maggiore durata;
□ maggiori percentuali;
□ ulteriori qualifiche ammissibili.
2. L'azienda che impiega lavoro temporaneo o contratti a termine informa, secondo le modalità previste:
□ RSU;
□ organizzazioni sindacali;
□ Enti bilaterali (riepilogo).
3. Per accedere ai contratti a termine l'azienda esibisce ai competenti organismi:
□ apposita dichiarazione/modulo vidimato dagli Enti bilaterali/Centri di servizio;
□ esplicita l'applicazione del CCNL e delle norme di legge.

Orario di lavoro (regimi flessibili):

1. Articolo 74:
□ a livello aziendale o interaziendale;
□ incontro con RSU;
□ + 12 ore riduzione (totale 116).
2. Articolo 75:
□ negoziazione aziendale o interaziendale;
□ «banca delle ore»;
□ + 24 ore riduzione (totale 128).

Orario di lavoro (regimi flessibili) Contratto AICA

Previo intese aziendali:

□ orario medio nel periodo: 38 ore;

□ divisore orario nel periodo: 165;

□ + 24 ore di riduzione = 128 ore.

Secondo livello di contrattazione

□ Piattaforma del 31 dicembre 1999

□ Modalità:

a livello aziendale >15 dipendenti;

a livello territoriale <15 dipendenti;

a livello territoriale anche per >15 dipendenti se non si svolge contrattazione aziendale;

□ agenzie regionali;

□ ristorazione collettiva provinciale.

Secondo livello di contrattazione

A livello territoriale-aziendale

□ premi di risultato e relativi parametri.

□ punti da A) a U).

A livello territoriale:

□ punti da A) a T).

Ristorazione collettiva:

□ punti da A) a Q).

Premio di risultato

Esempi di parametri:

□ margine operativo lordo (aziendale);

□ presenze aziendali-territoriali;

□ TOC: tasso di occupazione camere (aziendale-territoriale);

□ Rev-Par: resa per camera (aziendale);

□ fatturato-numeri pasti;

□ incidenza del CDL sul fatturato;

□ parametri misurazione qualità;

□ determinazione delle quantità e modalità erogazione eccetera.

Secondo livello di contrattazione dei lavoratori stagionali

□ premi di stagionalità;

□ altre materie demandate;

□ possibilità di stabilire retribuzioni omnicomprensive (ratei) con esclusione TFR;

□ eventuale conglobamento straordinario fino a concorrenza del numero di ore stabilite.
Secondo livello territoriale.

Alternanza scuola-lavoro

Per i lavoratori studenti possibilità di stabilire:
□ compensi;
□ durata.

Conciliazione e arbitrato

Commissioni paritetiche territoriali per la conciliazione delle controversie di lavoro:
□ istituzione dei *collegi di arbitrato* per le controversie di lavoro;
□ relativi *regolamenti* in attuazione del DL 80/98 e successive modifiche.

Secondo livello CCNL del turismo: prassi, idee, innovazioni:

□ mercati del lavoro locali;
□ bilateralità;
□ conciliazione e arbitrato;
□ apprendistato;
□ part-time;
□ contratti a termine e temporanei;
□ stagionalità;
□ premio di risultato;
□ orario-flessibilità;
□ specificità settori e territori eccetera.

Per maggiori informazioni sul contratto del turismo è possibile consultare il sito: http://www. fisascat.it, nonché contattare le sedi della FISASCAT CISL.

Mercato del lavoro nel turismo

Il turismo è un settore *labour intensive*. Secondo i più autorevoli osservatori economici internazionali, il turismo, nei prossimi dieci anni, costituirà la principale attività produttiva su scala mondiale e darà lavoro a più del 15% della popolazione attiva.

Tuttavia, oggi, in Italia il mercato del lavoro turistico attraversa una fase di stallo e stenta a esercitare quel ruolo anticongiunturale che in passato ha consentito al settore di assorbire le forze lavoro rifiutate o espulse dai settori industriali maturi.

La stima dell'occupazione sostenuta dall'attività turistica è particolarmente difficoltosa a causa del fenomeno della stagionalità, fenomeno tipico del settore (attività principali e secondarie). Comunque si stima che gli occupati diretti in attività turistiche siano 1.500.000, di cui il 41% indipendenti. Viene dunque confermata la forte presenza di lavoro autonomo all'interno del comparto rispetto alla media dell'economia italiana che è invece del 31%. Se all'occupazione diretta si aggiunge quella indotta (o indiretta) realizzata essenzialmente nel terziario, si ottiene un livello di occupazione pari all'8% dell'occupazione nazionale.

Dall'analisi settoriale, inoltre, risulta che il 61% di tutti gli occupati diretti del 1996 lavorano nel comparto Alberghi e pubblici esercizi. Questo comparto sostiene il 74% degli occupati indipendenti e il 52% degli occupati dipendenti.

Il comparto alberghiero impegna circa 170 mila persone a tempo pieno e 250 mila a tempo parziale.

Tra gli addetti a tempo pieno il 41% sono dipendenti, ben il 30% stagionali e il 28% indipendenti. Tra gli addetti a tempo parziale rimane invariata la quota dei dipendenti, mentre cresce quella degli stagionali (40%) a scapito degli indipendenti.

Il fenomeno della stagionalità è una caratteristica peculiare di tutte le attività del settore. Il fenomeno, peraltro, non ha intensità costanti sul territorio nazionale.

La più alta concentrazione di lavoratori stagionali a tempo pieno si riscontra a nord con il 34%, poi al sud (30%), mentre è più bassa al centro (27%). Di contro, tra i lavoratori a tempo parziale la quota maggiore di stagionali è al sud (51%), poi al nord (41%) e infine, ancora, al centro (29%).

Il differente peso assunto dal lavoro stagionale al centro rispetto al nord e al sud può essere spiegato con la presenza di importanti città d'arte come Roma o Firenze, le quali agiscono come poli di attrazione turistica durante tutto l'anno, attenuando i picchi di stagionalità presenti nelle altre aree.

Negli anni Novanta è cresciuto il ricorso a forme di flessibilità (apprendistato, part-time, contratti di formazione lavoro) incrementando le condizioni di precarietà del rapporto di lavoro che caratterizzano il settore già a causa della stagionalità.

I dati relativi al 1997 indicano un bilancio occupazionale positivo per il lavoro dipendente. Infatti si è registrato un aumento del 4,7% e il tasso di lavoro femminile è passato dal 46,4% al 48,7%.

Le sollecitazioni internazionali ai mutamenti strutturali stanno incidendo sulle professionalità espresse dal settore:

□ nelle PMI, dove bisogna rispondere a criteri di economicità, e il contenimento dei costi di personale è un'esigenza particolarmente pressante, le competenze tendono ad essere fuse in funzioni operative polivalenti con conseguente snellimento dell'organigramma;

□ nelle grandi imprese si assiste, invece, ad una frantumazione delle professionalità in specialità di settore che garantiscono la qualità del prodotto.

Se si tiene presente che la caratteristica strutturale delle imprese turistiche italiane è quella di essere di piccola e media dimensione risulta giustificabile che la domanda sia orientata verso figure che rispondano ad un più ampio arco di richieste da

parte dell'organizzazione con competenze che non sono necessariamente di tipo specialistico bensì polispecialistico.

In tutte le figure operanti nel settore è presente una più o meno accentuata capacità imprenditoriale con conseguente predilezione degli addetti per il lavoro connotato da ampi margini di autonomia.

Quasi tutti i profili professionali vedono incrementati i livelli di autonomia nell'esercizio delle proprie funzioni ed è particolarmente accentuata la mobilità professionale.

Il lavoro dipendente del settore è disciplinato da un Contratto collettivo nazionale di lavoro che distingue gli addetti in nove categorie: due che disciplinano l'area quadri (livello A e B) e sette livelli in cui i lavoratori sono collocati in funzione delle mansioni loro richieste. La quota rilevante (coefficiente di addensamento) degli addetti, rispetto alla ripartizione contrattuale, è sul quarto e quinto livello.

La stagionalità nel turismo

Dimensione del fenomeno

La dimensione del fenomeno della stagionalità nel nostro paese è notevole in termini numerici: supera, infatti – nei settori del terziario e turismo –, le 327 mila unità di dipendenti stagionali (dato stimato) come emerge dalla seguente tabella.

Settori	Dipendenti
Turismo	250.000
Commercio	50.000
Export fiori	2.000
Export frutta	5.000
Servizi	20.000
Totale stagionali	327.000

Fonte: nostre elaborazioni.

Una consistenza che varia, ovviamente, a seconda delle zone e delle attività con particolari «punte» nel turismo e nel commercio stagionale, oltre alla tipologia consolidata dei «rinforzi periodici» nella grande distribuzione.

Tipologia del lavoro stagionale nel turismo

Le tipologie del lavoro stagionale nel turismo sono ricomprese nelle seguenti ipotesi:
□ contratti a termine *ex lege* 230;
□ contratti a termine *ex lege* 56/87 e relativi accordi contrattuali nazionali e territoriali;
□ contratti stagionali in aziende di stagione (CCNL turismo 1994 e rinnovo CCNL del 22 gennaio 1999);
□ lavoratori extra o di surroga;
□ lavoro temporaneo o interinale.

La contrattazione territoriale

Come e dove si può sviluppare la contrattazione per i lavoratori stagionali?

Nel turismo, in base alla normativa contrattuale nazionale, sono demandate a livello territoriale alcune materie riguardanti varie casistiche che regolano questo particolare rapporto di lavoro, con particolare riferimento ai mercati del lavoro locali.

La contrattazione per gli stagionali negli ultimi anni si è sviluppata nelle aree maggiormente interessate:
□ Abano-Padova;
□ Montecatini;
□ Roma-litorale del Lazio;
□ Taormina;
□ Sanremo-Imperia;
□ Costa Smeralda;
□ Laguna veneta;
□ Riviera adriatica.

Tavola 1. Territori maggiormente interessati dalla forte presenza di stagionalità

Territori	Zone	Tip. 1	Tip. 2	Tip. 3
Alto Adige	Alpi	Invernale	Estivo	
Ancona	Riviera adriatica		Estivo	
Bari	Litorale		Estivo	
Belluno	Cortina	Invernale	Estivo	
Brescia	Lago Di Garda		Estivo	
Catanzaro	Lamezia Terme		Estivo	
Cesena	Cesenatico		Estivo	
Chieti	Lanciano-Vasto		Estivo	
Cosenza	Sila-Ionio-Tirreno	Invernale	Estivo	
Cuneo	Alpi	Invernale	Estivo	
Foggia	Gargano		Estivo	
Genova	Tigullio		Estivo	
Gorizia			Estivo	
Imperia	Sanremo-Diano Marina	Invernale	Estivo	
Latina	Gaeta-Formia		Estivo	
Livorno	Isola D'Elba		Estivo	
Messina	Taormina	Invernale	Estivo	
Napoli	Ischia-Capri-Amalfi		Estivo	
Novara	Lago		Estivo	
Olbia	Costa Smeralda		Estivo	
Padova	Abano Terme	Invernale	Estivo	Termale
Pavia	Salice Terme			Termale
Pesaro	Riviera adriatica		Estivo	
Pescara	Monte Silvano		Estivo	
Pistoia	Montecatini	Invernale	Estivo	Termale
Ravenna	Riviera adriatica		Estivo	
Rimini	Riviera adriatica		Estivo	Congressuale
Roma	Ostia		Estivo	
Savona	Alassio-Finale	Invernale	Estivo	
Siena	Chianciano	Congressuale		Termale
Sondrio	Livigno	Invernale	Estivo	
Torino	Alpi	Invernale		
Trento	Lago di Garda		Estivo	
Trento	Alpi	Invernale	Estivo	
Udine			Estivo	
Valle d'Aosta	Alpi	Invernale	Estivo	
Veneto orient.			Estivo	
Venezia	Lido	Invernale	Estivo	
Verona	Lago di Garda		Estivo	
Parma	Salsomaggiore	Congressuale		Termale

La lotta al lavoro nero

Le statistiche e l'economia sommersa

Stimare quanta parte dell'economia nazionale sfugge alle statistiche correnti e definire una stima soddisfacente di aggregati economici sono obiettivi di primaria importanza per i paesi industrializzati.

L'economia italiana, in particolare, è caratterizzata dalla forte presenza di attività produttive di piccole e piccolissime dimensioni, spesso non registrate, e da un mercato del lavoro in cui la quota di lavoratori non regolari, nascosti al fisco e agli istituti di previdenza, è tendenzialmente alta.

È chiaro che si tratta di un dato non certificabile dal momento che detti lavoratori non possono essere rilevati dalle indagini statistiche e quindi i dati «ufficiali» sono da considerarsi presunti e non certi.

Oggi possiamo considerare quattro categorie di lavoratori non regolari (definizione ISTAT):

□ *occupati irregolari* in senso stretto, per i quali il rapporto di lavoro non risponde alle regole stabilite dalla legge e/o dai contratti collettivi nazionali di lavoro, oppure la cui attività è prestata in luoghi di lavoro non riconoscibili, ad esempio ambulanti regolarmente muniti di permesso (volantinaggio, vendita giornali ai semafori, interviste immobiliari);

□ *occupati non dichiarati*, ossia coloro che si dichiarano disoc-

cupati quando rispondono alle indagini statistiche, pur affermando di aver effettuato saltuariamente ore di lavoro;
□ *lavoratori stranieri* non regolarmente presenti nel territorio nazionale e persone occupate che non vengono colte dall'indagine sulle forze di lavoro che si basa su un campione della popolazione residente;
□ *lavoratori che oltre alla loro principale attività svolgono lavori aggiuntivi non dichiarati.*

Tutte e quattro le categorie di lavoratori sopra citati concorrono alla definizione del lavoro nero: il comune denominatore dei diversi scenari descritti si rintraccia nella totale mancanza di trasparenza dei rapporti di lavoro, nell'evasione fiscale e contributiva, nell'evasione delle norme contrattuali che fissano i minimi retributivi.

Questo genere di evasioni a cui ricorrono specie le piccole e medie imprese (PMI) sono un danno non soltanto dal punto di vista sociale e ostacolo alla tutela degli interessi della collettività, ma soprattutto crea, per esempio nel settore del commercio, una situazione di *dumping* commerciale che viene basato su un differenziale sul costo del lavoro che arriva fino a 10-12 punti.

La presenza di lavoro nero è un'esperienza che accomuna tutti i settori, con punte più o meno accentuate: tuttavia si rileva un'elevata quota di irregolari nell'agricoltura e nei servizi dove si segnala la massiccia presenza di stranieri non residenti, specie tra i braccianti e fra i collaboratori domestici. L'analisi per i soli settori dell'industria e dei servizi vendibili risulta quindi più significativa per comprendere come il fenomeno del sommerso si inserisca nel tessuto produttivo del paese.

Nel settore dei servizi il lavoro non regolare è stato valutato pari a 3,8 milioni e cioè 724 mila posizioni strettamente irregolari, 241 mila occupati non dichiarati, 252 mila stranieri non residenti e 2 milioni 618 mila posizioni lavorative multiple.

A livello territoriale, il fenomeno del lavoro non regolare assume peso maggiore nel Mezzogiorno, anche se per i servizi vendibili non vi sono rilevanti differenze: il centro-nord presenta, infatti, un tasso di non regolarità del 32% rispetto al 39% nel Mezzogiorno.

Le stime più recenti collocano intorno al 25% del PIL l'am-

montare dell'economia prodotta al di fuori della contabilità nazionale. Stime molto prudenti valutano in 4 milioni i lavoratori in nero ma potrebbero essere molti di più se si aggiungesse il lavoro nero saltuario ed il doppio lavoro.

Oltre a ciò va aggiunta, secondo la CNA nazionale, la parziale o totale immersione anche sul versante delle imprese.

La direzione generale della Commissione responsabile degli affari Sociali e dell'occupazione della UE ha stimato una forte crescita del lavoro nero e dell'economia sommersa rispetto alla precedente indagine effettuata in sede comunitaria negli anni Settanta.

Con un'economia sommersa stimata dalla Commissione europea fra il 20 e il 26% del PIL l'Italia figura al secondo posto nella graduatoria preceduta solamente dalla Grecia.

Che il lavoro nero continui a rappresentare una realtà molto diffusa nell'economia del nostro paese lo ha di recente ribadito la Banca d'Italia. Secondo i più recenti dati ISTAT le posizioni irregolari ammonterebbero a circa 10.700.000 lavoratori, il 37% cioè del totale degli occupati in Italia.

Seguendo il parametro giornata/lavoratore, il 30% del lavoro che si svolge in Italia risulta sommerso.

Il sud la valutazione è sottostimata: si calcola indicativamente che una azienda su due è sommersa.

Nel settore del turismo, ossia pubblici esercizi e alberghi, specie quelli a conduzione familiare, stabilimenti balneari, camping, ristorazione collettiva (mense), è fortemente caratterizzato dal fenomeno del lavoro nero.

Situazione settoriale

I settori del terziario, turismo e servizi sono sempre stati caratterizzati da larghe fasce di lavoro nero.

Basti pensare ai settori più grandi:

□ turismo: pubblici esercizi, alberghi, specie quelli a conduzione familiare, stabilimenti balneari;

□ ristorazione collettiva: mense.

In questi settori immigrati, disoccupati, pensionati, tirocinanti, stagisti, doppio-lavoristi, giovani in cerca di prima occupazione trovano ampie offerte di lavoro senza che venga loro

riconosciuto il benché minimo diritto sindacale e senza che le istituzioni fiscali e contributive conoscano il valore del loro apporto lavorativo nella società.

Altro elemento preoccupante è che nei nostri settori, oltre al fenomeno del lavoro nero, si sta sviluppando sempre più il «lavoro grigio», per il quale esistono lavoratori ufficialmente in regola, ma che in realtà percepiscono uno stipendio decurtato del 40-50% grazie ad un accordo tra il datore di lavoro ed il lavoratore che, essendo messo alle strette, pur di lavorare accetta.

L'evasione contributiva nei settori commercio, turismo e servizi si aggirerebbe ogni anno intorno ai 10 mila miliardi da una stima effettuata proprio lo scorso anno dalla FISASCAT CISL.

Tra l'altro, la presenza di persone non adeguatamente formate in materia di prevenzione e valutazione dei rischi nell'ambiente di lavoro può aumentare la probabilità di incidenti per i lavoratori.

Proposte e soluzioni

Tra le soluzioni che come categoria abbiamo proposto e concretizzato vanno rilevati gli accordi di emersione-riallineamento siglati con le controparti nelle regioni Sicilia e Puglia e attualmente è in corso un confronto con le associazioni datoriali della Campania e della Calabria.

Si è reso necessario infatti intervenire in una situazione ad alto livello di evasione, dove la maggior parte delle aziende non applicano o applicano in parte i CCNL.

Credo che gli accordi di emersione rappresentino una strategia da seguire sia a livello territoriale-regionale che settoriale: infatti, solo attraverso una produzione contrattuale tra le parti, si possono individuare le politiche e gli strumenti per la gestione del territorio e del settore.

Per politiche si intende in particolare la definizione degli elementi che portano al riallineamento e tra gli strumenti senz'altro gli Enti bilaterali.

È chiaro che, in un processo nel quale le parti sociali si assumono una certa responsabilità, questa avrà bisogno del sostegno del pubblico che, al contempo, deve assumere un suo ruolo.

È importante che le istituzioni intervengano su tre versanti:
□ svolgere un'attività di vigilanza e di repressione del lavoro nero, per esempio attraverso la sospensione o il ritiro della licenza;
□ divulgare una cultura della legalità, concentrando la loro azione nel trasferire alla collettività una consapevolezza del danno sociale ed economico causato dal lavoro nero;
□ individuare incentivazioni fiscali e contributive per quelle aziende che decidono di mettersi in regola e premiarle con facilitazioni, per esempio erogando mutui e crediti agevolati legati al vincolo dell'applicazione contrattuale e contributiva.

Gli incrementi di contributi versati all'INPS grazie alle politiche di riallineamento hanno un effetto benefico: migliorano i conti dell'istituto previdenziale concorrendo al risanamento del deficit.

Per risolvere il problema del lavoro nero è necessario attuare una «politica di sradicamento del sommerso» che risulta essere un'azione combinata in cui tutti i soggetti sociali, politici ed economici svolgono una propria funzione (stipula dei contratti, defiscalizzazione, agevolazioni, licenze eccetera).

È assolutamente necessario che, per far fronte al sommerso, l'amministrazione pubblica affronti un processo di modernizzazione a tutto campo instaurando:
1. un efficace sistema di controllo (INPS, Ispettorato del lavoro);
2. una più efficiente azione repressiva del fenomeno da parte della forza pubblica;
3. una tessera sanitaria legata all'attivazione del rapporto di lavoro;
4. condizioni affinché – una volta sradicato – il sommerso non si ricrei più, quali le attività di monitoraggio con verifiche incrociate tra gli organismi pubblici preposti;
5. il superamento dello stato di «semicittadinanza» di alcune regioni del paese, laddove i lavoratori in nero non hanno diritto ai servizi e alle prestazioni previste dalla sicurezza sociale;
6. una sistematica, tempestiva regolarizzazione degli extracomunitari che sono l'elemento «ideale» per lo sviluppo del lavoro nero.
7. una cultura contraria al lavoro nero, per dare un seguito alla politica di riallineamento, senza difesa acritica di legalità appa-

rente, sapendo che se un mercato vive nell'illegalità devono essere create le condizioni per uscirne e continuare nella stabilità;
8. il credito di settore vincolato a garanzie di legalità;
9. modalità di sospensione e revoca delle licenze nei casi di illegalità;
10. forme di appalti con costi orari contrattuali: *a*. no al massimo ribasso (appalti); *b*. lo Stato primo cliente; *c*. osservanza della direttiva comunitaria;
11. crediti d'imposta e sul lavoro;
12. la fiscalizzazione;
13. incentivi allo sviluppo collegati al rispetto contratti-contributi;
14. strumenti, tipo «emersiometro», che aiutino l'emersione e scoraggino l'immersione;
15. l'estensione *erga omnes* delle norme disciplinari.

Tuttavia, oltre a quello che una singola categoria può fare per emarginare e far emergere il lavoro nero, è necessario inquadrare le iniziative in una nuova cultura che le stesse parti sociali devono sviluppare e per la quale non si può soltanto discutere di politiche a favore di nuova occupazione e di come combattere la disoccupazione, ma bisogna dedicare più attenzione ed impegno a come eliminare il lavoro nero.

Gli Enti bilaterali

Gli Enti bilaterali sono frutto di una importante intuizione contrattuale degli anni Ottanta ma già in precedenza sono nate le prime esperienze di organismi bilaterali costituiti a livello contrattuale nel terziario: si hanno copie anche di accordi di settore risalenti – per alcuni territori – agli anni Venti e successivamente sviluppatisi nella contrattazione post-corporativa, confermata dai decreti *erga omnes* degli anni Sessanta.

Le stesse norme contrattuali degli anni Settanta hanno sviluppato organismi paritetici per la gestione di particolari tematiche quali: l'analisi e la composizione delle controversie di lavoro, le interpretazioni contrattuali, la classificazione professionale eccetera.

Negli anni Ottanta tali organismi, laddove sono stati costituiti a livello territoriale, hanno affrontato – seppur in modo eterogeneo – anche i temi legati al mercato del lavoro, quali: gli schemi attuativi dei contratti di formazione e lavoro, le norme demandate alla contrattazione dalla legge 56/87, la durata dei periodi di apprendistato, il lavoro extra o di surroga, la stagionalità eccetera.

Abbiamo potuto rilevare in 123 territori (provinciali e/o regionali) l'esistenza di oltre 50 organismi paritetici costituiti a vario titolo: Commissioni paritetiche nei settori del commercio, turismo, vigilanza privata, Enti bilaterali misti (commercio e turismo) ed Enti bilaterali territoriali del turismo.

L'attività di tali enti o organismi si caratterizza, nella maggior parte dei casi, attraverso i compiti demandati dalla contrattazione collettiva (conciliazione vertenze, MDL, CFL eccetera) e in alcuni casi vengono realizzati – nel turismo – interventi a sostegno del reddito nelle crisi aziendali o nei periodi di stagionalità o provvidenze a favore dei lavoratori del settore.

Nell'ambito della bilateralità è necessario evidenziare la strategia vincente di organismi bilaterali che leghino sempre più la propria esistenza e la propria attività ad un sistema reale di servizi per i lavoratori, da una parte, e per le imprese, dall'altra, attraverso gli strumenti contrattuali delegati dalla contrattazione collettiva.

Tutti gli accordi di rinnovo dei contratti di lavoro hanno previsto o prevedono la creazione o il rilancio degli Enti bilaterali e conseguentemente i rinnovi dei contratti hanno determinato o stanno determinando nuove possibilità di sviluppo di queste importanti strutture.

È necessario che gli Enti bilaterali sviluppino nei prossimi anni pienamente le loro funzioni, sia verso la direzione di una analisi dei vari settori, sia come veri strumenti di coinvolgimento dei lavoratori, che dovranno sentirsi tutelati dal sindacato anche attraverso gli enti e le loro articolazioni territoriali. Strumenti di relazioni sindacali, di governo del mercato del lavoro, ma anche erogatori di servizi e premessa per il proselitismo nei settori polverizzati: questi i compiti per rivitalizzare gli Enti, che hanno un ruolo rilevante nella qualificazione e nella formazione permanente, così carente nel nostro paese, in rapporto agli altri paesi europei.

Il progetto Enti bilaterali

Gli Enti bilaterali sono i capisaldi delle relazioni sindacali moderne e hanno una funzione d'attuazione rispetto ai contenuti della concertazione sociale. Nelle intenzioni degli «attori» questi strumenti possono dispiegarsi per settori e nel territorio per meglio realizzare, attraverso opportune sinergie, gli obiettivi comuni stabiliti in via pattizia.

Settori in sinergia

Pur essendo necessario mantenere le singole specificità contrattuali sarà opportuno in futuro tendere a considerare i tre comparti: terziario-commercio, turismo, servizi, come settori in sinergia tra di loro. Alcune razionalizzazioni si renderanno necessarie su nuove materie contrattuali, quali, ad esempio, la previdenza integrativa.

Articolazione

L'articolazione degli Enti bilaterali, seguendo le esperienze consolidate in alcune realtà, potrebbe avere un'articolazione di massima strutturata nel territorio, sia sul piano nazionale che territoriale. Quest'ultimo, inoltre, si può articolare in regionale, subregionale, provinciale e subprovinciale.

Nel livello territoriale è utile indicare anche la prospettiva di forme consortili tra enti bilaterali omogenei dislocati in più località comprese all'interno di singole aree o regioni.

In particolare per l'articolazione territoriale potrebbe essere stabilita una dimensione minima con parametri territoriali (per esempio dipendenti/addetti n. di aziende) anche legata alla diversa specificità locale.

La realizzazione dovrebbe avvenire attraverso appositi accordi e/o convenzioni settoriali che derivino da norme nazionali vincolanti per le parti, che consentano di superare le difficoltà in essere con alcune controparti locali.

Forma giuridica

Secondo le interpretazioni di alcuni legali e fiscalisti, la forma giuridica degli Enti bilaterali è quella di associazioni senza scopo di lucro, conseguente alla normativa stabilita del DL 460.

La scelta delle attività dovrà essere coerente con tale impostazione, ponendo particolare attenzione anche sull'evoluzione della legislazione relativa alla tipologia non profit.

Promozione dell'incontro domanda-offerta di manodopera

L'azione degli Enti bilaterali, a seguito delle specifiche intese realizzate tra le parti nel rinnovo del contratto del turismo, si svilupperà anche nella direzione di favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di mano d'opera. Per realizzare ciò sarebbe necessario prevedere:

□ elaborazione di progetti per la formazione: qualificazione, riqualificazione, formazione permanente da affidare ad appositi organismi;

□ creazione di scuole di formazione di categoria, per diversi gradi di qualificazione e istruzione (dalla prima qualificazione professionale alla specializzazione manageriale);

□ sinergie con il ministero del Lavoro;

□ sinergie con il ministero della Pubblica istruzione (IFTS);

□ elaborazione di programmi occupazionali a livello di settori e/o di aree;

□ analisi delle nuove professionalità e professionalità emergenti;
□ anagrafe degli addetti, dei dipendenti e delle aziende;
□ ruolo della formazione nell'apprendistato.

Gestione servizi

Gli Enti bilaterali dovranno sempre più diventare «erogatori di servizi» per l'intero sistema e quindi per dipendenti e imprese, sviluppando una gamma molto ampia di azioni demandate dalla contrattazione collettiva.

Diritti sindacali

I diritti sindacali sono frutto di una conquista civile per i lavoratori italiani, che spesso non è possibile però esercitare ovunque: nei settori per i quali è competente la Fisascat, secondo una previsione ottimistica, questi vengono esercitati in una dimensione non superiore al 10% delle aziende: nella maggior parte dei casi, trattandosi di realtà «polverizzate» o stagionali è pressoché impossibile di fatto esercitare diritti, eppure esistono precise norme contrattuali che hanno avuto ed hanno una loro storia, una loro evoluzione ed un loro costo contrattuale.

Ci riferiamo in particolare ai permessi sindacali ai quali il lavoratore, se eletto rappresentante sindacale, avrebbe diritto ed alle ore di assemblea sindacale.

Al fine di una corretta gestione delle norme in materia di diritti sindacali, sarebbe opportuno – previe apposite intese contrattuali – affidare agli Enti bilaterali la gestione della fruizione di alcuni diritti sindacali.

Previdenza integrativa

Dopo l'avvio del fondo di previdenza integrativa Fonte e degli altri fondi di settore (Marco Polo, Previcooper eccetera) sarà necessario in futuro mettere in campo il ruolo degli Enti bilaterali, quale garanzia di diffusione della possibilità concreta di realizzare il fondo di previdenza.

In questo particolare caso gli Enti potrebbero svolgere il seguente ruolo: la promozione – in convenzione con il fondo di previdenza – della raccolta delle preadesioni e adesioni ed è ipotizzabile stabilire sinergie tra Enti e fondi per:
□ il controllo posizione previdenziale integrativa;
□ lo sportello di corrispondenza per le relative pratiche.

La generalizzazione degli Enti bilaterali consentirebbe quindi di creare un circuito da estendere in tutte le Regioni e in tutte le Province, che potrebbe avere potenziali sub-articolazioni in ogni sede sindacale, garantendo una capillare diffusione dei servizi svolti.

Gran parte della legittimazione degli Enti bilaterali si baserà infatti proprio sulla capacità di rendere servizi, siano essi contrattuali o previdenziali.

Attività editoriale contrattuale

Questa particolare area editoriale è oggi coperta da case editrici specializzate e – recentemente – da *software house* o organi di informazione che pubblicano testi contrattuali stampati o realizzati su supporto magnetico, in alcuni casi con incerta rispondenza alle effettive normative stabilite dalle parti, ma con un ritorno economico certo per loro.

Senza ritenere che ciò possa essere di importanza strategica, ci dovremo comunque porre il problema di dare ruolo anche agli Enti bilaterali ai quali potrebbero essere demandati:
□ (tradizionale) stampa contratti;
□ Cd-rom contratti;
□ banca dati in rete (Internet, Intranet);
□ sito web contrattazione.

Studi e ricerche

Facendo seguito a quanto già realizzato, ad esempio, dall'Ente bilaterale del turismo, è necessario individuare iniziative volte a creare concreti strumenti di analisi dei settori di competenza in sinergia con:
□ ministero del Lavoro;

□ Dipartimento del turismo;
□ ENIT;
□ Conferenza delle Regioni;
□ università;
□ CNEL;
□ enti di ricerca.

Appare del tutto evidente come possa essere indubbiamente opportuno promuovere:
□ un osservatorio sugli appalti di servizi (mense, servizi eccetera);
□ una banca dati generale del terziario, del turismo e dei servizi per le aziende, gli operatori, i dipendenti e, comunque, gli addetti del settore.

L'Ente bilaterale nazionale turismo

Soprattutto nell'ultimo rinnovo del contratto del turismo le parti stipulanti hanno inteso valorizzare il ruolo della «bilateralità», assegnando anche ulteriori compiti al sistema degli enti bilaterali.

Basta far riferimento ad esempio:
□ all'importanza assegnata al sistema formativo che gli Enti stanno sviluppando e che sarà ulteriormente sviluppato in futuro, seppur attraverso azioni di sistema;
□ alle nuove opportunità fornite dalla contrattazione per l'avvio di un sistema di anagrafe di settore, in grado di favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro;
□ ai nuovi strumenti che dovranno essere realizzati per il sostegno al reddito;
□ alle opportunità di sinergie tra gli Enti bilaterali e il nuovo sistema di previdenza complementare che verrà avviato nei prossimi mesi.

Competerà all'EBNT fare anche da motore per tutta la rete degli enti bilaterali territoriali e regionali che si è sviluppata concretamente negli ultimi anni, ma che dovrà consolidare ruolo, iniziative e servizi da rendere sia alle imprese che ai lavoratori del settore.

Competerà anche all'Ente bilaterale, di concerto con le parti

sociali e su loro indicazione, svolgere un compito di sviluppo degli strumenti a favore del settore del turismo nel suo complesso, un settore molto importante nel panorama economico italiano, che purtroppo spesso svolge un ruolo residuale rispetto ad economie di settori più radicati nella «mentalità della priorità» alla produzione di beni: un settore di servizi che produce sviluppo ed occupazione merita certamente un posto di maggior rilievo anche da parte delle istituzioni.

Il percorso che dovrà seguire l'EBNT dovrà sempre essere quello della bilateralità, cioè del saper interpretare la volontà delle parti stipulanti il CCNL del turismo, che in modo bilaterale hanno deciso e sostenuto l'avvio e il consolidamento di questa importante esperienza, sia sul piano nazionale che su scala territoriale.

Sede nazionale: via Lucullo 3, 00187 Roma; tel. 06.42012372, fax 06.42012404. E-mail: info@ebnt.IT / http://www.ebnt.it

Sedi territoriali

Ente bilaterale Abruzzo: via Aldo Moro, 1/3, 65129 Pescara; tel. 085.4313620, fax 085.4312106.

Ente bilaterale Ancona: p.zza della Repubblica 1, 60121 Ancona; tel. 071.22911, fax 071.54425.

Ente bilaterale area veneziana: c/o Vega, Parco Scientifico Tecnologico, viale della Libertà, 5/12, 30175 Venezia Marghera; tel. 041.5093033 - 041.5093034, fax 041.5093085.

Ente bilaterale Ascoli Piceno: via D. Angelini, 62/A, 63100 Ascoli Piceno; tel. 0736.258400, fax 0736.254556.

Ente bilaterale Bergamo: Alberghi e pubblici esercizi c/o Ascom, via Borgo Palazzo, 137, 24125 Bergamo; tel. 035. 324710, fax 035.324720.

Ente bilaterale Biella: p.zza V. Veneto, 14/A, 13051 Biella; tel. 015.355041, fax 015.351638.

Ente bilaterale Calabria: via Spogliatore, pal. Colistra, 88018 Vibo Valentia; tel. 0963.471749, fax 0963.540282.

Ente bilaterale Campania: p.zza Santa Maria La Nova, 44, 80131 Napoli; tel. 081.5527341, fax 081.5528978.

Cassa turistica Alto Adige: via Delai, 16/1, 39100 Bolzano; tel. 0471.971110, fax 0461.825708.

Ente bilaterale Chianciano: via G. Sabatini, 7, 53042 Chianciano Terme; tel. 0578.63090, fax 0578.64096.

Ente bilaterale Cuneo: via Savigliano, 37, 12100 Cuneo; tel. 0171.692300, fax 0171.634181.

Ente bilaterale Emilia Romagna: Strada Maggiore, 23, 40122 Bologna; tel. 051.235755, fax 051.221487.

Ente bilaterale Garda veronese: Comparto alberghi e campeggi p.le F. Malfer, 15, 37016 Garda; tel. 045.6270511, fax 045. 6278330.

Ente bilaterale Genova: via Cesarea, 8, 16121 Genova; tel. 010.55201, fax 010.582207.

Ente bilaterale Imperia: via De Marchi, 5, 18100 Imperia; tel. 0183.274239, fax 0183.273191.

Ente bilaterale La Spezia: via Lunigiana, 586, 19100 La Spezia; tel. 0187.598511, fax 0187.5985120.

Ente bilaterale regionale lombardo delle agenzie di viaggi e aziende ricettive all'aria aperta: via Serbelloni, 7, 20122 Milano; tel. 02.76028188, fax 02.77331175.

Ente bilaterale Milano Comparto alberghi: c.so Buenos Aires, 77, 20124 Milano; tel. 02.6748031, fax 02.67480338.

Ente bilaterale Milano Comparto pubblici esercizi: c.so Venezia, 51, 20121 Milano; tel. 02.7750343, fax 02.7750465.

Ente bilaterale piemontese: Agenzie viaggio c/o Fiavet, c.so Duca degli Abruzzi, 42, 10129 Torino; telefax 011.501518.

Ente bilaterale Pesaro: Strada delle Marche 58, 61100 Pesaro; telefax 0721.34010.

Ente bilaterale Puglia: via G. degli Alfaraniti, 15, 70124 Bari; tel. 080.5022558, fax 080.5021724.

Ente bilaterale Roma e provincia: via Agostino De Pretis, 70, 00184 Roma; tel. 06.48907020, fax 06.48906828.

Ente bilaterale Salerno: via Madonna di Fatima, 194, 84100 Salerno; tel. 089.330712, fax 089.338372.

Ente bilaterale Sardegna: v.le Repubblica, 12, 09170 Oristano; tel. 0783.216028, fax 0783.216226.

Ente bilaterale Savona: via Pia, 1/1, 17100 Savona; tel. 019. 821905, fax 019.820940.

Ente bilaterale Sicilia: via Libertà, 37/1, 90139 Palermo; tel. 091.332766, fax 091.581549.

Ente bilaterale Toscana: p.zza Massimo D'Azeglio, 13, 50121 Firenze; tel. 055.2466161, fax 055.2466128.

Ente bilaterale Trentino: c.so Buonarroti, 49, 38100 Trento; tel. 0461.824585, fax 0461.825708.

Ente bilaterale Treviso: via Turazza, 7/A, 31100 Treviso; tel. 0422.412639, fax 0422.546695.

Ente bilaterale Umbria: via Settevalli, 320, 06129 Perugia; tel. 075.506711, fax 075.5067177.

Ente bilaterale Val D'Aosta: Regione Borgnalle, 10/M, 11100 Aosta; tel. 0165.231682, fax 0165.234105.

Ente bilaterale Varese e provincia: c/o AVA via Valle Venosta, 4, 21100 Varese; tel. 0332.335511, fax 0332.335498.

Ente bilaterale Vercelli Comparto alberghi, ristorazione tradizionale e veloce, campeggi: via D. Jolanda, 26, 13100 Vercelli; tel. 0161.250045, fax 0161.259095.

Procedure di conciliazione e arbitrato

Nuovi spazi si aprono alla contrattazione con la nuova normativa che rende obbligatorio il tentativo di conciliazione. L'argomento merita opportuni approfondimenti e adeguata divulgazione. I fatti a seguito delle modifiche legislative intervenute la FISASCAT nazionale ha organizzato vari seminari per fornire alle proprie strutture occasioni di riflessione sulle nuove prospettive per la gestione delle conciliazioni delle controversie di lavoro, legate, peraltro, all'attività di assistenza contrattuale che viene svolta dalla Federazione ai vari livelli.

Il decreto legislativo 31 marzo 1998 n. 80 (pubblicato nel supplemento ordinario n. 65 della «Gazzetta ufficiale», 8 aprile 1998, n. 82 e successive modifiche) recante prevalentemente nuove disposizioni in materia di organizzazione e di rapporti di lavoro nelle amministrazioni pubbliche ha previsto anche alcune modifiche sostanziali al Codice di procedura civile (CPC) in materia di giurisdizione nelle controversie di lavoro.

In particolare le modifiche riguardano il tentativo di conciliazione delle controversie che da facoltativo, come indicato dall'articolo 410 del CPC e dalla legge 533/73, diventa obbligatorio. Viene istituita, inoltre, la possibilità di accedere anche ad un giudizio arbitrale, la cui procedura è definita dai contratti collettivi di lavoro.

Gli spazi contrattuali

A livello nazionale l'istituto contrattuale è stato inserito ad ogni rinnovo nel testo concordato, ma occorre proceduralizzare il sistema creando appositi regolamenti per far funzionare le commissioni istituite dai contratti.

Ora si tratta di rilanciare concretamente l'istituto sia al primo che al secondo livello di contrattazione, assegnando compiti specifici e competenze definite sia nella direzione della conciliazione delle controversie, sia per l'interpretazione di norme contrattuali che spesso danno origine a controversie di tipo applicativo.

Le riflessioni della FISASCAT

Le ultime riflessioni in ordine di tempo risalgono al Consiglio generale di Montesilvano (Pescara) nel 1996 e al Consiglio generale di Nizza nel settembre 2000.

In quelle occasioni è stata infatti introdotta la necessità di rilanciare e di legare operativamente il ruolo degli Enti bilaterali e delle Commissioni paritetiche che, avendo ruoli e compiti diversi, possono contribuire entrambi a valorizzare un sistema di relazioni sindacali che può dare origine a servizi contrattuali concreti da rendere alle parti alle quali si applicano i contratti.

Il rinnovato ruolo e soprattutto l'obbligatorietà assegnata alle conciliazioni, renderà necessaria anche l'istituzione di forme di coordinamento degli uffici vertenze e degli uffici legali al fine di creare una impostazione comune a tutta la federazione in materia di gestione delle controversie di lavoro.

Tale omogeneità di impostazione dovrebbe a nostro avviso riguardare tutta la CISL, anche in relazione alle varie discussioni realizzate negli anni scorsi sulla conduzione delle vertenze, che restano sempre per la FISASCAT un punto fondamentale dell'attività di tutela contrattuale e di proselitismo, soprattutto nei settori dove è più difficile difendere i diritti dei lavoratori e delle lavoratrici.

Un'altra previsione che è necessario fare è quella della istituzione in futuro di un coordinamento delle Commissioni di

conciliazione articolate nei territori, sia per le ragioni prima esposte, sia per favorire lo sviluppo del ruolo delle stesse nei vari ambiti territoriali.

Oltre ai compiti stabiliti dalla legge sarebbe opportuno inoltre prevedere che le paritetiche di conciliazione potessero svolgere anche un compito di raccolta, classificazione e monitoraggio delle controversie, per definire la portata del fenomeno e le varie tipologie di controversie che si verificano, anche per finalizzare l'analisi a migliorare i CCNL.

A parte ogni altra considerazione sulla normativa (per quanto concerne le parti più problematiche), è comunque auspicabile che le norme contrattuali *erga omnes* riguardino anche la parte di cui stiamo discutendo in relazione alla conciliazione ed arbitrato delle controversie di lavoro: la validità erga omnes dovrà riguardare infatti tutto il contratto in virtù della inscindibilità delle norme contrattuali, cercando di evitare che si verifichi ciò che si verificò a seguito degli *erga omnes* del 1962, che furono dichiarati legittimi per la sola parte economica. Ciò ci richiama ancora di più verso l'importanza del ruolo della contrattazione e dei relativi istituti contrattuali, compresa la parte riguardante le quote di servizio ai vari livelli per l'assistenza contrattuale ed il funzionamento delle Commissioni paritetiche.

Il turismo congressuale

L'organizzazione e la promozione dei Congressi è uno dei segmenti più interessanti e ciò consente di sviluppare nell'attività turistica un buon valore aggiunto dei prodotti, oltre che un buon ritorno di «immagine».

Valgano ad esempio le considerazioni di Italcongressi (Firenze, febbraio 1999): «Il turismo congressuale in Italia muove un volume d'affari di 12 mila miliardi.

Bisogna dare una precisa identità a questo settore, considerato spesso marginale nel più ampio contesto turistico.

L'Italia ha un grande potenziale per "conquistare" una posizione di rilievo fra i paesi che si propongono come mete congressuali. Di fronte alla concorrenza estera, la forza è testimoniata dalla nostra storia, dall'arte e dalla cultura; risorse non sufficientemente sostenute e sfruttate per la carenza di complementarietà tra pubblico e privato. L'obiettivo è quello di mettere insieme competenze scientifiche, politiche, amministrative ed enti preposti per trovare soluzioni che consentano il decollo di questo importante settore.

L'Italia non rimarrà per molto tempo quarta in Europa per il turismo congressuale dopo Francia, Svizzera e Germania».

Occorre aggiungere che il turismo congressuale è da considerare una efficace promozione per il turismo tradizionale del luogo dove si svolge e può generare quindi un ritorno economico successivo all'evento congressuale.

Un congresso o convegno ben organizzato facilita il ritorno del congressista per le proprie vacanze e per le vacanze della propria famiglia.

Un congresso poco o mal organizzato genera un *feedback* negativo.

Come si diceva prima, il turismo congressuale genera un'economia diretta e indotta di «tutto rispetto» nel panorama turistico italiano e mondiale.

Le strategie fondamentali per il turismo congressuale

Nella promozione e sviluppo del turismo congressuale occorre tener conto di alcuni fattori fondamentali:
□ il target di riferimento;
□ il luogo di svolgimento e la competitività del territorio;
□ le strutture congressuali;
□ i servizi alberghieri ed extralberghieri;
□ i vettori;
□ i servizi multimediali;
□ la comunicazione efficace e la *mailing list*;
□ la personalizzazione dei servizi e dei prodotti;
□ le attività e manifestazioni collaterali.

Target di riferimento

Il target di riferimento può essere scelto tra i vari soggetti che «svolgono congressi»: questi sono classificabili in termini macro nel seguente modo:
1. associazioni professionali e/o ordini professionali;
2. associazioni sportive, di volontariato e/o non a scopo di lucro;
3. associazioni di interesse sociale, partiti, organizzazioni sindacali. È utile rilevare che ogni associazione sindacale, ad esempio, è composta da decine di Federazioni che svolgono ognuna mediamente ogni quattro anni un congresso e nelle fasi intermedie almeno una-due riunioni annuali del Consiglio nazionale o dell'organismo nazionale equivalente.

Ogni associazione ha un proprio target di riferimento dei

congressisti che deve essere considerato a priori nella scelta delle strutture e dei servizi;
4. convention aziendali. Molte aziende o gruppi aziendali hanno la necessità di organizzare periodicamente convention, meeting per verificare la propria azione e/o mission produttiva, oppure per presentare nuovi prodotti e/o strategie di investimento e di sviluppo.

Il luogo di svolgimento del congresso

Il luogo di svolgimento deve avere alcune caratteristiche fondamentali:
□ infrastrutture congressuali pubbliche o in convenzione;
□ condizioni climatiche apprezzabili;
□ «spendibilità del nome»;
□ strutture ricettive idonee e possibilmente non frazionate e/o con differenti standard qualitativi;
□ contesto socioeconomico che garantisca tranquillità e serenità;
□ raggiungibilità e viabilità, parcheggi, collegamenti ferroviari e aerei;
□ sufficiente economicità;
□ alternative per tour ed escursioni, occasioni di svago, soggiorni prolungati eccetera.

Le strutture congressuali

Le strutture congressuali sono ovviamente indispensabili e determinano e limitano la capacità organizzativa.

Le strutture attrezzate sono purtroppo presenti solo in alcuni luoghi.

Dove non esistono strutture occorre verificare la possibilità di utilizzare:
□ strutture pubbliche (ad esempio: teatri comunali, sale di rappresentanza, sale convegni di enti e istituzioni eccetera);
□ strutture private convenzionate (ad esempio: sale riunioni o centri congressi di alberghi);
□ in entrambi i casi occorre disporre, già in fase di proposta, delle caratteristiche dimensionali delle sale e dei relativi servizi, per poter individuare il target dimensionale del congresso;

□ è inoltre utile possibilmente disporre di più salette di dimensioni minori per lo svolgimento dei servizi di segreteria, riunioni intermedie eccetera;
□ dotazioni multimediali disponibili o installabili a richiesta.

I servizi alberghieri ed extralberghieri

Rivestono fondamentale importanza:
□ la tipologia delle strutture in virtù del budget del congresso, dovranno essere del tutto omogenee, per evitare che i congressisti vengano alloggiati in strutture con standard qualitativi diversi tra loro: ciò creerebbe immediatamente malumori e rimostranze;
□ prima dell'organizzazione di qualsiasi congresso occorre verificare personalmente lo standard qualitativo e i servizi offerti alla clientela;
□ condizione delle stanze e room service;
□ servizi, food & beverage;
□ cucina, ristorante e bar;
□ qualità dei menù ed effettiva corrispondenza al prezzo definito;
□ tipologia e costi degli extra;
□ accoglienza e servizi del front-office;
□ servizi del back office;
□ verifica del rapporto qualità-prezzo;
□ verifica trattamento contrattuale degli addetti;
□ tempi di organizzazione del servizio ristorante e massima flessibilità;
□ sistemi di verifica del consumo effettivo dei pasti da parte dei congressisti;
□ eventuali convenzioni-disponibilità esterne per consumo pasti in ristoranti tipici a richiesta dei congressisti;
□ disponibilità di piccole sale riunioni eventualmente necessarie e/o richieste;
□ multimedialità;
□ sistema di liquidazione e fatturazione delle spese di competenza dell'organizzazione del Congresso e/o dei singoli congressisti;
□ utilizzo carte di credito e voucher;
□ possibilità di noleggio pullman, navette e *car rental*.

I vettori e la viabilità

Non solo per il turismo congressuale, i vettori e la viabilità hanno una parte determinante; occorre fornire ai congressisti tutte le alternative possibili:
□ aerei;
□ treni;
□ navette da e per gli aeroporti e le stazioni ferroviarie;
□ percorsi stradali ed autostradali ottimali e/o alternativi;
□ relative tariffe, possibilmente scontate.

Per i viaggi aerei sono inoltre proponibili particolari convenzioni e/o sconti collettivi e ciò comporta la «raccolta» dei passeggeri in punti predeterminati.

Se i congressi si svolgono comprendendo il sabato e la domenica, sono proponibili nel pacchetto-offerte le tariffe «apex» per gli aerei.

I servizi multimediali

I servizi multimediali saranno sempre più presenti nella congressistica: a parte le considerazioni di quanti vedono impropriamente nelle teleconferenze il «tramonto» della congressistica, è necessario prevedere una serie di offerte di servizi tecnologici collaterali all'attività congressuale.

Questi sono sintetizzabili in:
□ possibilità di collegamento esterno in teleconferenza-videoconferenza durante i congressi (con linea ISDN);
□ accessi Internet per il congresso e i congressisti;
□ creazione di pagine web per i congressi;
□ possibilità di prenotazione via Internet dei congressisti;
□ *congress list* inserita nel sito del congresso;
□ registrazione magnetica e/o digitale del congresso;
□ video del congresso;
□ Tv a circuito interno e monitor esterni alla sala principale;
□ sistemi elettronici per eventuali votazioni;
□ servizi di traduzione/interpretariato;
□ produzione di servizi fotografici tradizionali e digitali;
□ elenco fornitori dei servizi.

La comunicazione efficace

Per creare un circuito di comunicazione efficace nella congressistica, occorre creare un sistema di informazioni che evidenzino:
□ la professionalità nell'organizzazione del congresso;
□ l'affidabilità dell'organizzazione;
□ la capacità di *problem solving* dell'organizzazione;
□ la conoscenza delle principali problematiche congressuali;
□ i servizi diretti ed indiretti;
□ economicità del servizio in relazione alla qualità richiesta-offerta;
□ l'ottimizzazione dei costi;
□ la rispondenza e la personalizzazione dei servizi;
□ l'assistenza continua e la disponibilità degli addetti all'organizzazione;
□ creazione di una mailing list mirata per proporre periodicamente servizi, opportunità e prodotti;
□ individuazione dei responsabili dell'organizzazione congressuale in ogni associazione e/o azienda che svolga congressi, meeting, convention eccetera;
□ individuazione di azioni e/o soggiorni promozionali per proporre servizi e prodotti.

Inserimento nei network nazionali ed europei della congressistica.

La personalizzazione del servizio e dei prodotti

Per garantire una personalizzazione dei servizi legati ai congressi è utile prevedere:
□ servizio accoglienza congressisti da svolgere secondo le esigenze del committente;
□ offerta di gadget dedicati e/o personalizzati;
□ offerta di cartelle, cartelline, materiale di cancelleria personalizzati;
□ materiale turistico del luogo e cartine turistiche;
□ assemblaggio materiale congressuale e *desk* di consegna;
□ servizio hostess congressuali;
□ accompagnatori/guide turistiche per escursioni congressisti e familiari;

□ servizi di riproduzione/fotocopiatura/ciclostile di documenti e relazioni e consegna degli stessi;
□ elenco dei fornitori di materiali e/o servizi.

Le attività e manifestazioni collaterali

È opportuno proporre secondo le esigenze:
□ servizio prenotazioni e/o conferma dei congressisti;
□ servizio di prenotazione vettori;
□ tour ed escursioni guidate dei luoghi raggiungibili in mezza giornata-una giornata, secondo il possibile programma del congresso sia per i congressisti, che per i familiari, accompagnatori eccetera;
□ visite guidate di luoghi tipici;
□ occasioni di shopping per familiari e accompagnatori;
□ banchetti, buffet e/o cena di gala conclusiva (o intermedia) del congresso in ristorante convenzionato oppure presso le stesse strutture alberghiere;
□ attività di intrattenimento-spettacolo nelle serate del congresso;
□ lista dei luoghi di svago possibili (discoteche, piano bar, spettacoli eccetera);
□ sintesi delle particolarità locali: musei, fiere, mostre, arte, luoghi e prodotti tipici;
□ stand vendita prodotti tipici locali;
□ organizzazione cocktail e/o coffee break e/o coffee desk durante il congresso;
□ organizzazione conferenze stampa preparatorie e durante le iniziative e relative azioni promozionali;
□ relazioni e azioni promozionali presso APT ed istituzioni di promozione turistica e/o assessorati al turismo;
□ ricerca di eventuali provvidenze e/o azioni promozionali da parte di istituzioni e/o associazioni albergatori eccetera;
□ convenzioni per prolungamento soggiorni congressisti e relative modalità e condizioni;
□ altre iniziative richieste dal committente.

Un congresso è in realtà la sommatoria di una serie di servizi che vanno ben oltre il semplice servizio ricettivo.

Dalla qualità dei servizi collaterali deriva spesso il maggior valore aggiunto e concretamente la qualità dell'iniziativa.

Le associazioni e/o le aziende che svolgono congressi, meeting, convention, devono poter privilegiare gli aspetti «interni» dell'iniziativa, mentre gli aspetti esterni, che alla fine costituiscono un «tutt'uno» del congresso, devono essere svolti con professionalità da organizzazioni specializzate e qualitativamente affidabili, ma soprattutto specializzate in *problem-solving*, in modo da «liberare» l'organizzazione interna da una miriade di questioni che finirebbero per influenzare negativamente l'iniziativa, creando un *feedback* negativo sull'organizzazione stessa.

Tale capacità deve essere sperimentata su segmenti progressivi sia per dimensione che per qualità, per creare le necessarie conoscenze ed esperienze che costituiscono la vera qualità professionale dell'organizzazione congressuale.

Marketing turistico

Sviluppo delle imprese turistiche

Per calibrare al meglio l'attività delle attività turistiche occorre elaborare un piano d'impresa. Un piano d'impresa si compone di una serie di analisi che devono portare ad una definizione dei costi ed a stabilire progressivi obiettivi nei risultati. Occorre porsi alcune domande: quali sono gli obiettivi a breve, medio e lungo termine? Quali sono le risorse necessarie per i diversi step da seguire?

È utile creare un planning operativo per le successive azioni da svolgere, ad esempio:

- ☐ ricerca di clienti;
- ☐ azioni per incrementare l'attività;
- ☐ elaborazione nuovi servizi;
- ☐ elaborazione di materiale illustrativo;
- ☐ verifica costante dei risultati ottenuti;
- ☐ verifica costante della qualità del servizio reso;
- ☐ verifica della soddisfazione del cliente.

È indispensabile, inoltre, stabilire una mailing list per le varie azioni, dividendo i clienti per tipologie (individuali, gruppi, aziende, enti, associazioni eccetera). Ogni azione promozionale dovrà essere comunicata in modo diverso ai diversi target di clientela.

Networking

Il turismo, che rappresenta in termini generali una rilevante parte del prodotto interno lordo, soffre però generalmente di una «polverizzazione» dell'attività: esistono quindi centinaia di migliaia di aziende che vi operano, e logicamente tutte cercano di essere competitive: ne deriva una notevole riduzione del margine operativo lordo di ogni prodotto: il *networking* contribuisce a migliorare la concorrenza, anche se impone in origine i margini sui servizi svolti e ciò può generare a sua volta aspetti negativi, ma garantisce una maggior competitività.

Le attività di servizio sempre più sono competitive se vengono svolte in rete: occorre quindi prevedere l'inserimento in un circuito più ampio al fine di creare nuove opportunità di sviluppo ed economie di scala nella promozione dei prodotti e dei servizi.

L'attività dovrà essere molto diversificata in modo da poter operare su diversi canali e opportunità del mercato.

Outgoing di gruppo e incoming

Presuppone un collegamento ed una promozione all'interno di enti, associazioni, aziende ed una notevole diffusione di materiale promozionale da distribuire. A tal fine potranno essere contattati i vari soggetti potenzialmente interessati.
L'incoming è un segmento interessante, soprattutto per alcune località di interesse artistico, storico, paesaggistico e/o climatico: presuppone un puntuale lavoro di promozione all'esterno.

Turismo tecnologico

Con l'incremento dell'utilizzo di Internet anche nel nostro paese si svilupperà il turismo elettronico.

Già oggi in varie parti del mondo tale opportunità è pienamente sfruttata sia dalle catene alberghiere, che dai tour operator e quindi dai consumatori di turismo.

Il sistema del *travel on line* trova oggi però parecchi impedi-

menti che dovranno essere superati in futuro: questi sono generati anche dalle vigenti normative sul diritto di recesso, che se è vero che tutela il consumatore, rende incerto però il circuito di prenotazione da parte dell'operatore turistico.

Superate le difficoltà tecniche, il turismo elettronico troverà in futuro un'ampia area di sviluppo e genererà una esponenziale crescita delle prenotazioni on line, come ha affermato l'onorevole Mino Martinazzoli alla BIT di Milano durante un convegno «Il turismo in futuro sarà sviluppato soprattutto da parte di chi veicola i clienti e non solamente più da chi offre il prodotto turistico».

Le dotazioni tecniche devono essere costantemente aggiornate per seguire la dinamica del mercato ed è necessario dotarsi di tutti gli strumenti avanzati.

I prodotti tecnologici devono essere costantemente competitivi.

Sempre più si sviluppa il turismo in rete, sia per promozione di prodotto che per la fase di prenotazione eccetera.

Come cambia la ristorazione

Il settore della ristorazione collettiva sta attraversando un periodo problematico, alla ricerca di una nuova identità economica. Alcuni fenomeni caratterizzano questa fase di transizione, alcuni sono peculiari aspetti aziendali, altri hanno rilevanza sindacale, a noi interessa di poter dare delle risposte ai lavoratori del settore in modo non disgiunto dall'analisi delle problematiche d'azienda; questa è la via della partecipazione che abbiamo sempre fatto nostra.

Da un punto di vista di analisi economica non ci sfugge che le caratteristiche tipiche del settore spingono ad una flessibilizzazione indiscriminata del rapporto di lavoro, che si sostanzia in orari e turni di lavoro massacranti, caratterizzati da rilevanti spostamenti nell'arco della giornata per arrivare all'orario contrattuale. Perciò osserviamo la mancanza di cultura contrattuale, nel senso di creare contrattualmente un quadro di riferimento all'interno del quale le necessarie flessibilità vengano accordate nel rispetto dei diritti dei lavoratori e del disposto contrattuale.

Analogo discorso, dal punto di vista legale normativo, dobbiamo osservare in seguito al proliferare di cooperative di scarse prospettive. È un segnale che può significare ulteriore incertezza del diritto, poiché i soci-lavoratori non rientrano appieno nel campo dell'applicazione del contratto se non in base alla buona volontà del datore di lavoro. È necessario rimarcare che

questa è un'ennesima forma di concorrenza sleale, ancora una volta praticata, a danno delle imprese sulle spalle dei lavoratori.

Dovremmo ricordare che gli albori del diritto del lavoro nel XX secolo hanno visto nascere questa disciplina anche come forma di tutela della concorrenza.

A realizzare condizioni di uniformità nel trattamento salariale e normativo deve essere il secondo livello di contrattazione, espressamente previsto con l'associazione firmataria del contratto nazionale, l'ANGEM, aderente alla FIPE, che le parti hanno voluto provinciale per evitare fenomeni di concorrenza sleale per quanto riguarda il costo del lavoro. Accade infatti che molte aziende, muovendosi su diverse realtà territoriali non rispettino la contrattazione vigente ed il costo del lavoro che si è determinato nel tempo nelle diverse province.

Un punto importante è quello relativo alle istituzioni ed ai capitolati di appalto. È necessaria un'opera di forte sensibilizzazione delle istituzioni sul problema dei capitolati e delle gare d'appalto. In particolare il meccanismo del massimo ribasso non consente una sufficiente copertura dei costi.

In questo caso la necessità di tagliare i costi per arrivare in ogni modo ad avere un margine di profitto comporta un peggioramento della qualità del prodotto e sensibili risparmi contrattuali che si sostanziano in inadempimenti di diversa entità e gravità.

Proponiamo che gli Enti bilaterali, quali associazioni di derivazione contrattuale, siano garanti del rispetto del contratto e certifichino alle pubbliche amministrazioni che le imprese vincitrici di appalti sono in regola dal punto di vista degli adempimenti contrattuali. Le pubbliche amministrazioni a loro volta dovrebbero attivarsi per richiedere questa certificazione.

Legato al problema degli appalti è quello della stagionalità, legata ad esempio alle mense scolastiche, problema di particolare rilevanza, perché il rapporto di lavoro a tempo indeterminato, durante i mesi di pausa estiva, finisce per configurarsi come un part-time verticale, non consentendo ai lavoratori di percepire l'indennità di disoccupazione.

L'ampiezza e l'incisività degli interventi richiesti dal comparto necessita uno sforzo comune.

Esistono strumenti contrattuali (Enti bilaterali, contrattazio-

ne di secondo livello) capaci di dare risposte ai problemi del settore, alla nostra buona volontà di dare seguito alle buone intenzioni.

Regole negli appalti della ristorazione collettiva

La FISASCAT, nell'ambito del confronto contrattuale, ha proposto alla discussione il seguente protocollo di intesa per il settore.

Le parti, valutata la situazione del settore della ristorazione collettiva rappresentato da circa mille aziende con circa 50 mila addetti, rilevano lo stato di stagnazione del mercato nel settore privato, a seguito di una lenta riduzione dei grandi complessi industriali.

Nel contempo negli appalti pubblici si assiste ad una accentuazione della competizione accompagnata spesso da una caduta della qualità del servizio. Tutto ciò con grave danno all'occupazione, al rispetto delle regole contrattuali ed all'immagine del settore. Nonostante la delicatezza del servizio da fornire agli utenti, anche in questo settore, salvo lodevoli casi di responsabilità, spesso ci si affida nell'assegnazione del servizio, sia nel settore privato che in quello pubblico, al sistema della gara al massimo ribasso.

Le parti, al fine di attivare processi virtuosi che qualifichino maggiormente il settore, garantiscano la salute, la qualità e la trasparenza, convengono che occorre assumere iniziative volte a modificare le normative legislative che regolano il settore e il sistema degli appalti, anche attraverso gli strumenti di bilateralità presenti.

Presso gli Enti bilaterali nazionale, regionali e territoriali sarà creata un'apposita banca dati sulla realtà della ristorazione collettiva, che sarà messa a disposizione dell'osservatorio nazionale al fine di monitorare il settore.

Le imprese del settore dovranno fornire agli Enti bilaterali le seguenti informazioni per ogni singolo appalto gestito:

□ importo complessivo messo a base d'asta;
□ valore di ogni singolo pasto messo a base d'asta;
□ percentuale di ribasso attraverso la quale è stato aggiudicato l'appalto;

□ tipologia di appalto (privato industria, privato terziario, pubblico sanitario, pubblico scolastico eccetera);
□ numero degli addetti operanti nell'appalto;
□ incidenza in percentuale sul fatturato dell'appalto del costo della manodopera e quant'altro.

Gli Enti bilaterali regionali, territoriali (e nazionale) rilasceranno un attestato di certificazione di regolarità-conformità dell'impresa sulla base della rispondenza ad un apposito codice deontologico tipo che l'Ente bilaterale nazionale provvederà a definire, nel quale oltre agli altri punti dovrà essere indicata l'applicazione integrale della contrattazione nazionale e di settore ai vari livelli e delle relative norme previdenziali.

L'osservatorio nazionale settore ristorazione collettiva, istituito presso l'EBNT, ha il compito, sulla base delle informazioni fornite dagli Enti bilaterali territoriali e regionali, di monitorare il settore della ristorazione collettiva e di avviare una fase di studio sulle proposte di modificazione delle regole del settore anche con l'aiuto di esperti.

Regole per il settore della ristorazione

Il capitolato tipo per la fornitura di servizi di ristorazione collettiva dovrà prevedere al proprio interno i seguenti vincoli minimi:
□ specificazione dell'ammontare del numero di pasti;
□ specificazione del tipo di attrezzature e dei locali messi a disposizione;
□ definizione della tipologia di menù e della qualità dei prodotti con la quale devono essere forniti i pasti;
□ limitazione nella partecipazione alla gara solo alle imprese che abbiano un fatturato nel triennio tre volte superiore all'ammontare del prezzo posto a base d'asta;
□ effettuazione della gara con il sistema dell'offerta economicamente più vantaggiosa, il prezzo non potrà superare il 50% del punteggio;
□ richiesta nel capitolato della certificazione di qualità HACCP;
□ durata dell'appalto non inferiore a tre anni;
□ richiesta obbligatoria di presentazione del progetto organiz-

zativo, del progetto di fornitura con la distinta dei prodotti che si utilizzeranno e le quantità previste per ogni singolo pasto, con il vincolo al rispetto nel tempo delle condizioni pattuite;
□ vincoli per il rispetto integrale delle condizioni contrattuali per gli addetti, e relative norme previdenziali e di legge;
□ obbligo a costituire una commissione di controllo mensa tra rappresentanti degli utenti, committente e fornitore.

Richiesta di emanazione da parte del ministero della Sanità di un'apposita normativa che dia l'abilitazione all'esercizio dell'attività, con verifiche ispettive biennali.

Emanazione da parte del ministero del Lavoro – sentito l'EBNT – di una apposita circolare sul costo della manodopera, utile al committente ad interpretare l'incidenza del costo della manodopera sul servizio fornito.

Emanazione da parte della presidenza del Consiglio dei ministri di un apposito decreto che codifichi le norme per l'effettuazione del sistema della gara con offerta economicamente più vantaggiosa – così come previsto dalla legge 156/90 – comprensivo dei criteri di vincolo per l'esclusione delle offerte anomale.

Elaborazione, da parte dell'osservatorio/EBNT – anche tramite un centro di ricerca specialistico – di un prezzario dei prodotti e sui tempi e metodi di preparazione.

Porti e approdi turistici

Nel complesso panorama turistico del nostro paese, un ruolo importante è quello svolto anche dal turismo nautico e dalle infrastrutture ad esso collegate. Spesso la potenzialità degli insediamenti turistici nautici è stata invece ignorata o sottovalutata o addirittura combattuta sia sotto il profilo urbanistico che legislativo.

L'analisi che deve essere sviluppata al riguardo deve basarsi comunque su dati obiettivi, sia delle presenze turistiche che la nautica può sviluppare, sia sui risvolti occupazionali che può avere anche in territori dove qualsiasi altro insediamento produttivo risulterebbe problematico e incompatibile con l'ambiente.

L'Italia, con il suo clima mite e con le sue migliaia di chilometri di coste, deve valorizzare questo tipo di sviluppo economico, recuperando anche gli anni perduti nell'indecisione.

La situazione economica del settore

Nel comparto della cantieristica da diporto permane una situazione di crisi, che si trascina ormai dagli anni Ottanta ad oggi: dopo una fase di espansione di nuove aziende, si assiste oggi ad una crisi che è individuabile in tutti i segmenti di mercato, sia per quanto riguarda le imbarcazioni sopra i sette metri, che sot-

to i sette metri. La situazione è resa ancor più problematica dalla internazionalizzazione del prodotto nautico, con il consolidamento, in tutti i segmenti di mercato, di aziende comunitarie ed extracomunitarie, le quali – nonostante la situazione valutaria sfavorevole – continuano ad investire sul mercato italiano, per garantirsi, con i successivi sviluppi economici auspicabili, una quota di mercato rilevante.

In Italia – negli ultimi anni – sono inoltre «spariti» dal mercato cantieri anche molto prestigiosi ed in alcune zone il decremento dei fatturati è stato notevole.

La crisi del settore ha colpito sia la cantieristica, che la vendita e la riparazione di motori entrobordo e fuoribordo, quindi sia il settore industriale che artigianale e commerciale.

Il decremento delle vendite e l'andamento negativo del mercato ha generato anche un fenomeno preoccupante: gli importatori-distributori hanno pressoché abolito lo stoccaggio di merce per la nautica in magazzini italiani, previlegiando Svezia, Olanda, Belgio.

Le ragioni della situazione che si è determinata sono molteplici e vanno dalla situazione economica generale, alla politica fiscale adottata, alla carenza di legislazione certa e soprattutto alla generale mancanza di una politica di settore, che non ha favorito la nascita di nuove infrastrutture portuali da diporto.

Questo complesso di questioni ha favorito – nell'ultimo decennio – lo sviluppo della nautica da diporto nei paesi confinanti, soprattutto nel segmento alto del mercato: basti pensare a cosa hanno rappresentato gli anni Settanta, Ottanta e Novanta per lo sviluppo dei porti turistici della Costa Azzurra, della Corsica e della Grecia anche in conseguenza della «fuga» di imbarcazioni italiane dai porti nazionali, per le note ragioni fiscali.

La legislazione

La legislazione degli ultimi anni, se da una parte ha creato teoricamente nuove opportunità, dall'altra ha determinato una incertezza che si è riversata pesantemente sul mercato, ottenendo in alcuni casi un effetto contrario a quello auspicato dello sviluppo e della regolamentazione: si sono susseguiti numerosi de-

creti legge sulla regolamentazione di parti essenziali, quali: sicurezza in mare, abilitazioni, normative specifiche e quant'altro senza ottenere norme definitive e orientative allontanando il nostro paese dalle norme comunitarie e adottate in altri paesi concorrenti.

Il nostro paese è poi del tutto carente di una normativa complessiva che regolamenti i porti turistici e ciò crea ulteriori difficoltà e differenze con gli altri competitori.

Sviluppo e occupazione

Come si diceva in premessa, è necessario passare da un atteggiamento residuale verso la nautica da diporto a una nuova cultura di sviluppo della nautica e delle infrastrutture, cogliendo le opportunità occupazionali e progettandone la realizzazione.

Per quanto concerne l'occupazione è necessario analizzare alcune stime secondo le quali in Italia la carenza complessiva di posti barca rispetto al fabbisogno sarebbe di quasi 20 mila posti. Il che equivale alla potenzialità di oltre 25-30 tra porti e approdi, pari a un incremento occupazionale di 6-7 mila nuovi posti di lavoro a livello nazionale: l'equivalente di uno stabilimento industriale di grandi dimensioni o, nel settore turistico di grandi catene alberghiere. Uno sviluppo di questa portata potrebbe creare un fatturato aggiuntivo tra i 500 e i mille miliardi di lire annue. Nella vicina Francia negli ultimi vent'anni sono nati – solo in Costa Azzurra – 15 nuovi porti turistici, nella zona compresa tra Mentone e St. Tropez (dipartimento 06, Alpi Marittime) con una potenzialità totale di 18 mila posti barca, dislocati su 250 chilometri di costa.

Molti di questi insediamenti sono stati determinati dalla politica di sviluppo economico realizzata dalle Camere di commercio francesi che, a differenza di quelle italiane – fatte salve alcune eccezioni – sono in grado di generare vere e proprie attività economiche pubbliche o miste, garantendo concrete possibilità di crescita diretta ed indotta del settore.

Dalle stime effettuate questa sarebbe la situazione occupazionale di un porto turistico standard, tra i 500 e gli 800 posti barca:

□ addetti alle attrezzature 15;
□ riparazioni 18;
□ rifornimenti 2;
□ servizi in porto 18;
□ servizi vari e associazioni 23;
□ autorità marittima 13;
□ occupazione diretta 89;
□ indotto riparazioni 59;
□ distribuzione food 4;
□ distribuzione non-food 3,5;
□ servizi persone e mezzi 6;
□ attività esterne 6,5;
□ servizi specialistici nautici 27;
□ servizi ricettivi 22;
□ occupazione indotta 128;
□ occupazione totale 217.

L'occupazione media sarebbe quindi quella di un occupato ogni 3 o 4 imbarcazioni.

Ci pare fuor di dubbio l'importanza di una vera svolta nelle politiche settoriali, per conseguire concreti risultati occupazionali, che potrebbero vedere importanti momenti di crescita anche in quelle regioni dove invece è più difficile insediare stabilimenti manifatturieri o altre attività produttive.

Se noi pensiamo infatti al Sud, ci accorgiamo che proprio in quelle regioni dove sarebbe necessario un maggior sviluppo delle attività nautiche, le infrastrutture portuali da diporto sono proprio le più carenti o addirittura sono inesistenti.

Nelle altre regioni i porti esistenti devono «fare i conti» con una crescente competitività sia della cantieristica che delle strutture portuali da diporto degli altri paesi del Mediterraneo (ad esempio: Liguria, Toscana, Sardegna/Costa Azzurra, Corsica e Calabria, Sicilia/Grecia).

Un discorso a parte meriterebbe l'Adriatico, dove sono necessari urgenti investimenti e competitività, in previsione di una situazione meno favorevole che potrebbe venirsi a creare nei prossimi anni in conseguenza di una ripresa economica delle Coste dell'Istria, Coste dalmate e dell'Albania, che possono vantare zone di indubbio interesse crocieristico e diportistico e già in parte attrezzate per il diporto.

La prospettiva futura potrebbe vedere due scenari non incompatibili tra di loro:

□ la costruzione di nuovi porti turistici, che hanno l'indubbio vantaggio di poter essere creati secondo i più moderni canoni strutturali e di servizio, pur necessitando di forti investimenti;

□ la riconversione delle strutture portuali commerciali esistenti rappresenterebbe una grande possibilità di riutilizzo di quei porti commerciali – generalmente situati in prossimità di centri storici – che progressivamente sono andati «fuori mercato», con l'evoluzione – in negativo per i porti italiani – del trasporto e degli snodi intermodali a livello europeo. Questa scelta richiederebbe minori investimenti e non avrebbe certo i noti problemi di impatto ambientale.

A fianco delle strutture portuali turistiche potrebbero essere integrati dei terminal per traghetti, aliscafi e piccole navi da crociera.

Anche in questo caso troviamo interessanti le esperienze fatte in Francia, ad esempio con la riconversione del porto vecchio di Marsiglia (2 mila posti barca) e del porto di Nizza (600 posti barca).

In Italia esperienze di questo tipo sono meno diffuse anche per la permanenza di vincoli di destinazione urbanistica, commerciale o addirittura militare di molti porti.

Contrattazione, professionalità e formazione

In questi anni il sindacato ha cercato di contribuire a «dare dignità» al settore, con un lavoro puntuale di informazione e di coinvolgimento delle proprie strutture e dei dipendenti dei porti ed approdi.

L'impegno portato avanti si è concretizzato con la stipula di alcuni contratti aziendali e di uno specifico accordo inserito nel contratto nazionale di lavoro del turismo, che inquadra il lavoro dipendente del settore in un comparto appropriato, individuando i trattamenti economici e normativi, le figure professionali principali di questa importante attività e la relativa classificazione.

A fianco della contrattazione (ad esempio, attraverso gli Enti bilaterali del turismo) sarà necessario rapidamente sviluppare

una politica di formazione continua nel settore: le alte professionalità, che contraddistinguono gli addetti agli scali portuali turistici ed alle attività indotte, richiedono la progettazione di azioni specifiche. Ciò potrà accrescere la professionalità del servizio e rendere più competitive le strutture oltre a preparare i giovani all'inserimento in questo specifico segmento del mercato del lavoro.

Riteniamo infine che dovranno essere moltiplicate le occasioni di confronto, sia tra le parti che a livello istituzionale, per far emergere le nuove possibilità occupazionali che sarà necessario cogliere nei prossimi anni.

I lavoratori frontalieri nel turismo

Il lavoro dei «frontalieri» è sempre appartenuto alla tradizione dei popoli confinanti e si è sviluppato soprattutto in virtù di condizioni economiche diverse tra i vari paesi.

Spesso il lavoro frontaliero si è realizzato in particolari periodi della storia moderna ed ha consentito a migliaia di lavoratori e lavoratrici di trovare occupazione in momenti nei quali le crisi economiche dei propri paesi sono state particolarmente sentite sotto il profilo della mancanza di posti di lavoro (ad esempio: periodi conseguenti a periodi bellici o collocati in particolari congiunture economiche negative).

Un fattore rilevante è anche la necessità di particolari professionalità in zone confinanti dei vari paesi.

Un esempio classico è quello del settore del turismo che vede un gran numero di lavoratori frontalieri in possesso di qualificazione specifica che quotidianamente varcano le frontiere del proprio paese per trovare occupazione in un paese confinante.

Proprio le professionalità del turismo, con particolare riferimento ai settori Food & Beverage/Rooms hanno caratteristiche che maggiormente si prestano alla mobilità ed anzi arricchiscono le imprese di varie capacità del personale, proveniente da esperienze diverse.

I settori invece del Front & Back office/Management offrono maggiori difficoltà legate in particolare alla carenza di formazione transnazionale efficace, che dovrebbe essere maggior-

mente finalizzata a creare comuni conoscenze sia linguistiche che tecnico-amministrative e gestionali.

Un motivo di richiamo del lavoro frontaliero è stato in questi decenni anche quello del differente valore e della differente capacità di acquisto delle diverse monete all'interno dell'Europa: questa specifica ragione viene meno con la diffusione dell'euro all'interno della Unione europea e man mano che altri paesi europei potranno aderire all'Unione.

Va evidenziato inoltre che i processi di lavoro transfrontaliero che si sono sviluppati hanno rappresentato una rilevante alternativa ai flussi migratori di mano d'opera (emigrazione) che normalmente caratterizzano l'incontro tra la domanda e l'offerta di mano d'opera tra diversi paesi.

Sotto questo profilo il lavoro transfrontaliero ha generato sicuramente meno problemi sociali, a partire da quelli legati ai servizi sociali in genere e alla politica abitativa. Questi «vantaggi» per le comunità dei vari paesi sono stati però pagati direttamente dagli stessi lavoratori frontalieri in termini di disagi personali: basti pensare alla complessità di una mobilità continua, spesso giornaliera, alla quale gli interessati si sottopongono per anni.

Il lavoratore frontaliero, secondo l'UE, è dunque colui che avendo residenza in un paese presta lavoro in un altro e fa ritorno al proprio almeno una volta a settimana.

Secondo questa accezione i temi della mobilità transnazionale convergono su quelli del lavoro frontaliero. Più esattamente il lavoro frontaliero diviene un'espressione della mobilità transnazionale, pur trattandosi di una mobilità a corto raggio.

Questo è particolarmente vero se il lavoro frontaliero non è inteso solo come un'azione di ripiego da intraprendere nella poco piacevole circostanza di essere «disoccupato in patria». Accade allora che il lavoro oltre frontiera è un «modo europeo» di impiegare la propria professionalità.

Il lavoro frontaliero, come forma di mobilità transnazionale, ne assume tutti i benefici e deve dunque essere promosso, in opposizione ai numerosi ostacoli che ne impediscono un pieno sviluppo.

Strutture per lo svago e il tempo libero

Le case da gioco sono presenti in Italia attualmente nelle località di S. Vincent (Aosta), Sanremo (Imperia), Venezia, Campione d'Italia (Como).

La struttura occupazionale è considerabile in oltre 2.500 addetti, ma occorre considerare che l'attività dei Casinò sviluppa localmente un notevole indotto nel turismo.

Al momento attuale l'attività delle case da gioco è concessa dal ministero degli Interni, attraverso apposite autorizzazioni, in deroga al divieto di gioco d'azzardo stabilito dal Codice penale.

A differenza degli altri paesi europei l'Italia è carente di una legislazione specifica del settore che è necessaria soprattutto in riferimento alle strutture esistenti per una loro regolamentazione organica, anche in previsione dei numerosi disegni di legge che prevedono l'apertura di altre case da gioco sul territorio nazionale.

Negli ultimi anni si è assistito inoltre all'affermazione di nuovi giochi autorizzati, con particolare riferimento all'introduzione dei giochi americani e delle *slot machine*.

Si registra, inoltre, l'introduzione del gioco del Bingo, già diffuso nel resto d'Europa e in particolare in Spagna.

La nuova attività di «sale scommesse» è un segmento innovativo rispetto alle tradizionali «sale ippiche», finora esistenti.

L'attività «di gioco» diventa in effetti una proposta di servi-

zio multiplo al pubblico che non si caratterizza più solo ed esclusivamente per le scommesse legate all'ippica, ma abbraccia una pluralità di settori comunemente inseriti nelle «scommesse», che si espanderanno ulteriormente nei prossimi anni.

Il lavoro degli addetti subisce quindi una sostanziale modifica e si allargano gli orizzonti operativi, fornendo nuove opportunità di scelta alla clientela.

Un'attività di servizio richiede strumenti adeguati che siano in grado di fornire risposte ad una offerta di «gioco» più flessibile e più ampia.

Le figure professionali si semplificano, ma contemporaneamente nascono nuove opportunità occupazionali e nuove professionalità si affacciano sul mercato del lavoro.

Nel settore si stanno introducendo nuove forme di gestione del lavoro che consentono di realizzare una organizzazione del lavoro finalizzata a rispondere alla domanda del pubblico, che garantisce flussi variabili durante l'anno, durante la settimana e durante il giorno in modo simile ad altre attività del terziario o del turismo che sono posizionate in altri settori, ma che hanno in comune la similitudine di offrire una gamma varia di servizi.

Occorre accompagnare il nuovo sistema di lavoro con una necessaria fase formativa per gli addetti.

Il turismo nel bacino del Mediterraneo*

Il settore turistico è mediamente la risorsa principale di tutti i paesi che si affacciano sul Mediterraneo e allo stesso tempo ne rappresenta l'elemento che maggiormente li accomuna.

Tuttavia esistono elementi che differenziano in maniera sostanziale le diverse esperienze nazionali, specie dal punto di vista dei costi del servizio turistico offerto.

Se prendiamo a riferimento qualsiasi settore turistico, alberghiero, ristorazione, tempo libero, organizzazione-assistenza dei viaggi, questo si pone sul mercato a prezzi assai differenziati da paese a paese, con forti divari tra i paesi aderenti all'Unione europea e i paesi del nord Africa e del Medio Oriente individuati dallo stesso regolamento MEDA.

È chiaro dunque che oggi esistono situazioni di diversa concorrenza sul mercato.

Analizzando i motivi che determinano questa forte differenziazione dei costi, ci possiamo rendere conto che ciò è dovuto anche al fatto che i paesi europei hanno sviluppato una contrattazione collettiva articolata e sostanzialmente consolidata, in un contesto legislativo volto a garantire sia i diritti sociali nell'ambito del Welfare State, sia un sistema di relazioni industriali sufficientemente certe e strutturate.

* Dall'intervento di Pierangelo Raineri a nome della SETA UITA alla tavola rotonda sul MEDA; Genova, 9 novembre 1996.

Esiste quindi un forte divario tra le retribuzioni erogate, le condizioni di lavoro, l'organizzazione del lavoro e tra gli stessi servizi sociali presenti nell'area.

Ecco perché la SETA ha visto con favore la politica dell'Unione europea volta a favorire un partenariato euromediterraneo per migliorare gli standard nei paesi non comunitari del Mediterraneo.

Sosteniamo quindi questa politica europea che contribuisce anche al rilancio del turismo in queste aree, attraverso l'erogazione di risorse che favoriscono sia la costruzione di infrastrutture e di strutture ricettive, ma soprattutto che snelliscono sensibilmente il gap oggi esistente a livello di condizioni sociali e di impiego.

Tuttavia la SETA e i suoi affiliati sostengono che tale politica, seppur orientata affinché tutta l'area euromediterranea possa giocare la stessa competitività sul mercato, debba perseguirsi, ma a condizione che ciò al contempo non inneschi meccanismi di concorrenza sleale, e ciò è assolutamente controproducente per le aziende e per i lavoratori.

La SETA sostiene che una concorrenza leale possa essere perseguita soprattutto se i governi dei paesi non comunitari introducono nei loro ordinamenti prescrizioni sociali minime e tutele salariali stabilite, garantite da una contrattazione collettiva ad hoc, ciò anche al fine di eliminare le situazioni di *dumping* sociale oggi esistenti.

È proprio questo lo scopo della SETA, che perseguirà attraverso tutti gli strumenti in suo possesso. Il nostro ruolo pertanto è quello di contribuire al dialogo tra queste diverse culture e società, ma soprattutto incoraggiare la formazione dei lavoratori.

Infatti i lavoratori dei paesi comunitari, proprio perché considerati una risorsa fondamentale da parte delle aziende per perseguire gli obiettivi della qualità del servizio (condizione questa essenziale per reggere la competitività sui mercati internazionali) godono di una formazione professionale iniziale e continua; più o meno sviluppata in relazione al sistema scolastico-formativo di un paese o comunque dalla specifica azienda di riferimento più o meno sensibile a tale necessità.

Noi crediamo quindi che i lavoratori di tutte le aree mediterranee debbano poter avere le stesse opportunità formative, in-

coraggiando anche esperienze formative in Europa, se ciò fosse considerato auspicabile ed efficace.

Poiché le preoccupazioni dell'HOTREC rispetto all'attuazione del regolamento MEDA sono condivisibili, anche se per altri aspetti, dalla SETA, la nostra proposta è quella di presentare alla Commissione europea le reciproche preoccupazioni ed idee in sede di dialogo sociale, che può rappresentare così un'occasione nell'ambito della quale le parti sociali europee esprimono congiuntamente le loro opinioni.

Sarebbe infatti interessante costituire un gruppo di lavoro che, in base alle informazioni fornite dalla Commissione, abbia funzioni di monitoraggio non soltanto dei risultati prodotti dal regolamento MEDA, ma soprattutto dei risultati e delle nuove esperienze maturate grazie alla risoluzione del maggio scorso che prevede la cooperazione euromediterranea su campi specifici quali informazione e formazione.

Il sindacato del settore turismo da diversi anni sta facendo proposte per lo sviluppo omogeneo a parità di condizioni nell'area mediterranea.

Già qualche anno fa (1990) in un convegno specifico svolto proprio in Liguria (a Sanremo) sul tema: turismo, sviluppo e infrastrutture, è stata analizzata l'evoluzione dei mercati e lo sviluppo del turismo nel Mediterraneo, in relazione al processo di integrazione comunitaria.

Se si fa riferimento ai dati elaborati nel documento sul «Piano di azione per il Mediterraneo/Piano Blu: avvenire del Bacino Mediterraneo», recante previsioni dal 2000 al 2025, si rileva infatti una proiezione previsionale secondo la quale nei prossimi trent'anni il flusso turistico nel bacino del Mediterraneo potrebbe passare da quello attuale (85 milioni) a 200 milioni: resta da stabilire, con la competitività di mercato, quali paesi dell'area ne avranno il maggior vantaggio.

Con la completa apertura dei mercati aventi caratteristiche simili, la concorrenzialità si baserà su innumerevoli fattori di competitività, che vanno dall'ambiente, alle infrastrutture, alla diversificazione dell'offerta, ma soprattutto alla tecnologia e alla professionalità. A questo particolare aspetto vorremmo dedicare i prossimi appuntamenti dell'azione e del dialogo sociale che ci devono vedere impegnati insieme.

La formazione professionale nel turismo

Il turismo sta subendo cambiamenti strutturali dal lato della domanda e dell'offerta. Tali cambiamenti, di portata globale, determinano nuove quote di mercato e non più solo riorientamento dei flussi turistici e ridefinizione delle posizioni relative tra competitori. Ma se cambiano le caratteristiche strutturali del fenomeno turistico è evidente che si apre una stagione competitiva internazionale che non si svolgerà più, o almeno non soltanto, sui fattori competitivi finora rilevanti.

Cambia profondamente la domanda. I mutamenti non sono più solo di ordine quantitativo. Cambiano infatti, i bisogni del cliente, nascono ed evolvono forme non tradizionali di turismo. Allo stesso tempo il turista diventa consapevole delle proprie aspettative, sviluppa la capacità di misurare il servizio offerto in termini di adeguatezza alla domanda. In altre parole il cliente percepisce distintamente, anche se a livello implicito, il rapporto qualità-prezzo.

Nonostante le debolezze del sistema turistico, l'Italia occupa ancora la quarta posizione nella classifica mondiale, dopo Stati Uniti, Spagna e Francia e la seconda come valuta. Ma, in questo dinamismo competitivo, il paese rischia di trovarsi chiuso tra due fuochi e pregiudicare fortemente la sua posizione competitiva. Infatti la natura del patrimonio ambientale e culturale e la collocazione geografica, costringono l'Italia a cimentarsi in due macro aree competitive, caratterizzate dalla preminenza di due differenti fattori competitivi:

a. l'area dei paesi del bacino mediterraneo è caratterizzata da un'offerta sole-mare; *b.* l'area dell'Est europeo è caratterizzata da un turismo culturale. Ma, in entrambi, lo stadio evolutivo del sistema economico consente loro di porre la variabile prezzo quale primario fattore competitivo.

Viceversa, l'area dei paesi dell'Europa occidentale e del Nord America, è caratterizzata dalla presenza di sistemi economici evoluti, i quali hanno ormai scelto da anni la via della qualità totale, quale primario fattore competitivo.

Escludendo la possibilità e l'opportunità di promuovere un processo involutivo del sistema turistico italiano perché possa tornare a condizioni di settore compatibili con strategie orientate alla concorrenza di prezzo, la strada da percorrere è autodeterminata: la ricerca della qualità totale.

Su quest'ultima si può credere si sia consumata una speculazione culturale eccessiva. Così non è anche se l'idea di qualità è ormai percepita comunemente, c'è ancora molto da fare in questo settore in termini di realizzazione di concreti programmi di qualità e di concettualizzazione, modellizzazione, generalizzazione di metodologie.

In tutto il settore il grado di conoscenza e di approccio manageriale alla qualità risulta sensibilmente più debole rispetto ai livelli raggiunti in altri settori industriali che, peraltro, sotto il profilo economico e della capacità di produrre reddito nazionale, offrono un contributo minore rispetto al turismo.

Una volta condivisa l'opportunità di promuovere un impegno programmato e sistematico sul piano della qualità totale, il passo è breve per capire che condizione necessaria (ma non sufficiente) per il successo della strategia della qualità sia una ristrutturazione del sistema della formazione professionale a tutti i livelli.

Ma affrontiamo con ordine gli argomenti che inevitabilmente ci condurranno ad individuare nella formazione professionale la tattica più efficace per la realizzazione della strategia della qualità totale e dunque per il mantenimento della competitività e redditività del nostro sistema turistico.

Scenario e fattori competitivi

Il turismo è un fenomeno particolarmente vasto e complesso, difficile da comprendere (qualitativamente) e da misurare (quantitativamente). In quello che convenzionalmente viene definito settore del turismo è compresa la quasi totalità dei servizi ricettivi, di ristorazione, di trasporto e commercio e servizi derivanti dalle attività ricreative e culturali.

In Italia, il settore è caratterizzato da una forte eterogeneità dell'offerta. In questa realtà economica convivono micro imprese e grandi aziende; aziende con organici composti dal solo nucleo familiare e imprese con centinaia di addetti; imprese con un'offerta di servizi limitata ed altre che offrono un ventaglio completo di servizi. La struttura ricettiva tipica è di categoria inferiore (1-2 stelle) a conduzione familiare.

Il sistema non ha ancora chiuso una lunga fase di ristrutturazione che ha visto interessati tutti i comparti:

□ negli esercizi alberghieri si è assistito, negli ultimi anni, ad una riduzione assoluta delle unità ricettive ed una concentrazione sulle categorie medie (3-4 stelle);

□ si è espansa la ristorazione veloce;

□ si sono sviluppate strutture dedicate al turismo all'aria aperta (campeggi, villaggi, agriturismo);

□ si è rafforzato il turismo religioso.

Dinamiche competitive

Nel settore turistico italiano, come in quello internazionale, assistiamo a un esponenziale ampliamento della domanda di turismo, ampliamento che pone problemi di gestione (organizzativi) non solo dal punto di vista quantitativo ma qualitativo, poiché viene a verificarsi una sofisticazione della domanda non più solo nel turismo di élite. Si sviluppano nuovi tipi di turismo, così accanto a quello tradizionale abbiamo turismo culturale, di affari, relazioni sociali e commerciali, agriturismo, turismo all'aria aperta e congressuale.

Cambia la domanda di turismo, nascono nuove forme e tra quelle esistenti si realizzano nuove condizioni di equilibrio.

Cambiano i profili dei consumatori. Nuovi bisogni (come ri-

sorse naturali incontaminate), maggiori aspettative in termini di qualità del servizio, più raffinata ed immediata percezione del rapporto qualità-prezzo.

Il cliente ha sviluppato la capacità critica di calcolare il valore intrinseco del servizio, espresso come rapporto qualità-prezzo. Ne consegue che l'evoluzione dei gusti e le nuove tendenze di consumi dei prodotti turistici comportano altrettante risposte di carattere operativo che possono risultare strategiche ai fini del perseguimento della soddisfazione del cliente.

Prima del dispiegarsi di queste nuove tendenze, nel nostro paese il turismo aveva goduto di un consistente successo grazie a due elementi caratterizzanti del settore in Italia:

□ la «naturalità», ovvero lo sviluppo del turismo in Italia è stato un fenomeno naturale che si è sviluppato agevolmente grazie all'immenso patrimonio paesaggistico, culturale ed artistico del nostro paese;

□ la marginalità, che, a causa della struttura polverizzata del sistema ricettivo, caratterizza le unità produttive e di riflesso l'occupazione favorendone una tutela difficile e dunque precaria.

Ora queste caratteristiche non bastano più al sistema turistico italiano per reggere il confronto con la concorrenza internazionale. Nonostante ciò, in questa nuova ondata competitiva l'Italia continua a sfruttare i prodotti di punta, «arte» e «mare» e sembra mostrare scarso interesse a sviluppare in tempi utili forme di turismo innovativo. Questo è un atteggiamento pericoloso perché:

□ i prodotti di punta cominciano ad essere considerati «troppo tradizionali» e non più capaci di grande attrazione di flussi turistici;

□ il prodotto «mare» è in aperta concorrenza con quello spagnolo, greco, quello emergente della Croazia e del Marocco; in particolare la concorrenza extraeuropea (nord Africa e centro America) si fa pericolosa per le politiche tariffarie a prezzi estremamente concorrenziali.

La concorrenza internazionale sulla qualità sta mettendo e metterà a nudo le debolezze del sistema turistico italiano. In particolare è evidente che l'erosione delle quote di mercato da parte dei competitori internazionali è agevolata da un'offerta polveriz-

zata che non può contrastare organizzativamente e professionalmente le medie e grandi imprese, abili nel «giocare» sui nuovi fattori competitivi (che sono invece estranei alla stragrande maggioranza degli esercizi italiani): migliore accesso ai capitali propri e di credito, riconoscibilità del marchio e delle insegne come indici di standard qualitativi elevati, economie di scala, forme organizzative non tradizionali (raggruppamenti d'impresa tipo catene, consorzi, *franchising*), differenziazione dei servizi, ampliamento del portafoglio prodotti o specializzazione del servizio.

Le nostre imprese si troveranno ad operare in condizioni estremamente critiche a causa della loro:

□ troppo fragile e semplicistica impostazione gestionale e finanziaria;

□ incapacità di esplicare un'incisiva azione di marketing;

□ difficoltà di contatto con il mercato e con le occasioni che questo offre;

□ carenza di figure professionali di alto profilo che sappiano gestire l'evoluzione del sistema attraverso i nuovi fattori competitivi.

Non è giustificabile che con il patrimonio artistico ed ambientale di cui dispone il paese, la tendenza internazionale alla diversificazione e il conseguente stimolo alla concorrenza, rappresenti un ostacolo piuttosto che un'opportunità.

Allora, occorre invertire la tendenza all'improvvisazione, superare le inefficienze, adottando strategie programmate, aumentando efficienza, qualità, professionalità. Ma per far questo bisogna calibrare un giusto peso degli investimenti immateriali, spesso posti in secondo ordine rispetto a quelli in capitale fisso. Occorre investire nella formazione e non ci si riferisce al solo aspetto finanziario, ma investire in progettualità e dunque con azioni programmate, coordinate, sistematiche e dunque efficaci ed efficienti.

Qualità totale e risorse umane

La strategia vincente del turismo italiano è quella fondata sulla continua acquisizione di qualità del prodotto. Spesso si è confuso intendendo per turismo di qualità quello di élite con alta possibilità di spesa. Il mercato turistico è, invece, molto più artico-

lato e quindi per qualità dobbiamo intendere la conformità allo scopo del prodotto erogato a qualsiasi fascia di mercato esso si riferisca.

Il settore turismo ha notevoli prospettive di crescita. I dati della OMT ed i maggiori studiosi di trend economici prevedono che l'industria del turismo e del tempo libero sarà, nell'immediato futuro, quella che farà registrare il più alto tasso di crescita ed il suo peso sul prodotto lordo mondiale è destinato a crescere considerevolmente.

È ragionevole ritenere che i nuovi flussi (nuove quote di mercato) non si ridistribuiranno, almeno per intero, proporzionalmente tra i competitori-paese. Piuttosto è credibile che buona parte dei nuovi flussi si dirigerà verso i paesi più meritori dal punto di vista dell'offerta turistica e della qualità del servizio. Infatti, sempre più il consumatore-turista si orienta su un servizio di qualità superiore, ancorché con un prezzo contenuto.

La qualità del servizio è dunque un obiettivo strategico per la competitività e redditività delle aziende del settore.

È importante però, a questo punto, sottolineare che in nessun settore come nel turismo la qualità del servizio offerto è dipendente dalle caratteristiche della risorsa umana. Il prodotto turistico è complesso e alla sua composizione concorrono fattori hard (prezzi, strutture ricettive, comunicazioni, servizi collaterali) e soft (immagine, clima sociale, accoglienza, relazioni interpersonali). Ma l'intangibilità del servizio mette in risalto l'essenzialità di quelle componenti soft che possono essere ricondotte alla risorsa umana e alla capacità di determinare la sintesi vincente tra flessibilità e rispondenza a standard qualitativi attesi così da adeguarsi al meglio alle aspettative, elevate, del cliente. Questa abilità dipende unicamente dalla preparazione culturale e professionale del lavoratore.

Dunque, la produzione turistica è contestuale al momento del consumo e ciò conferisce particolare rilevanza alle modalità con le quali i servizi vengono erogati ed in particolare al clima che l'operatore riesce a creare al momento della produzione e della vendita. Ne consegue che l'operatore, inserito a qualsiasi livello, deve possedere anche capacità imprenditoriali in termini di attitudine alla vendita e di autonomia.

Ecco perché l'industria del turismo e del tempo libero è un'in-

dustria ad altissimo valore aggiunto ed ecco perché, nella catena del valore, la formazione professionale ha importanza strategica.

In definitiva, se la strategia vincente nei nuovi scenari competitivi deve essere la qualità, allora la tattica più efficace non può che essere la formazione professionale. E se così è, i rischi di perdita di redditività del sistema italiano aumentano visto che la formazione professionale è tutt'altro che un nostro punto di forza.

Stato attuale della formazione

L'offerta formativa italiana è difficile da fotografare poiché è caratterizzata da un continuo fiorire di iniziative sollecitate dall'assenza di un monitoraggio e di un coordinamento sistematico del sistema.

Tuttavia è possibile, almeno su un piano qualitativo, descrivere un quadro di sintesi dell'attuale offerta formativa nel settore turistico.

Le esperienze formative innovative sono ancora scarse e tutto il sistema formazione-qualificazione-riqualificazione, sia di ciclo lungo, sia di ciclo breve, coinvolge un basso numero di addetti e si svolge su contenuti poco innovativi.

Gli istituti professionali ad indirizzo alberghiero costituiscono poco più del 6% del totale, mentre la quota degli alunni iscritti agli istituti tecnici per il turismo è ancora più modesta: circa il 2% del totale degli iscritti agli istituti tecnici.

La formazione professionale di ciclo breve non riesce, annualmente, a coinvolgere più del 2-3% dei possibili utenti. Peraltro questa percentuale è fortemente concentrata in tre regioni: Emilia Romagna, Lombardia, Trentino Alto Adige.

Sulla formazione di livello superiore vanno sottolineate le importanti sperimentazioni attuate agli inizi del decennio dalle Università di Bologna e Roma, per la specializzazione di personale già laureato. Questi esperimenti hanno ancora non sufficienti emuli.

In definitiva, in questi anni sta crescendo il gap tra domanda e offerta di professionalità, con ovvi riflessi sulla qualità del servizio, sull'innovazione, sul miglioramento e lo sviluppo organizzativo del settore.

Quello della formazione appare dunque il comparto dove si registrano i nostri più gravi ritardi sul cammino verso la qualità. Infatti, nonostante l'enfasi che da ogni parte, da oltre un decennio, viene posta sulla valorizzazione del «capitale umano» come fattore di competitività dell'impresa, ad oggi si deve constatare che:

□ la centralità attribuita alla risorsa umana come fattore di sviluppo e di crescita dell'impresa non si è immediatamente tradotta in una intensificazione delle attività formative svolte; infatti, il livello di investimento in attività formative per i dipendenti risulta piuttosto modesto;

□ l'importanza attribuita all'istruzione come investimento strategico per la performance competitiva del paese, non ha prodotto la riforma della scuola secondaria, non ha particolarmente stimolato la crescita dei livelli di istruzione, né l'integrazione tra il sistema scolastico e quello della formazione professionale.

Prescindendo da valutazioni qualitative dell'offerta formativa, che abbiamo detto essere inadeguata perché poco innovativa e non rispondente alle esigenze di qualità ed adeguamento alla domanda, anche sotto l'aspetto quantitativo la formazione professionale erogata per il turismo ed in particolare quella indirizzata dagli adulti è carente.

I corsi di formazione professionale per il settore turistico rappresentano circa il 4,5% del totale dell'offerta formativa professionale.

La maggior parte dei corsi offerti è dedicata alla prima qualificazione (45%), mentre il 25% è la quota sia per i corsi di secondo livello che per adulti.

Quest'ultimo tipo di formazione è quello su cui si incentrano i programmi di formazione continua e dunque la filosofia della qualità.

Attraverso questo tipo di formazione ci si propone di superare la concezione tradizionale del processo formativo per il quale c'è un'evidente e negativa separazione tra un primo ciclo di vita lungo in cui l'individuo si dedica alla formazione ed una seconda parte (segnata dall'accesso al lavoro). Il concetto di formazione permanente a cui con estrema semplicità si fa riferimento è garantito proprio da un'azione sistematica di formazione con corsi di aggiornamento, specializzazione, perfeziona-

mento, di breve durata, con cadenza periodica frequente, indirizzati a chi già opera nel settore o a chi aspira ad un reingresso (vedi disoccupati, cassintegrati, in mobilità).

Nonostante la programmazione della formazione sia istituzionalmente delegata agli enti territoriali, questi si attivano, solo nel 21% dei casi, sommando l'attività formativa di Comuni, Province e Regioni. Di contro rilevante è lo sforzo degli enti di formazione come l'ENAIP e lo IAL che sostengono il 26% dell'offerta formativa. Questi sono enti a carattere nazionale, promossi da associazioni e forze sociali.

A partire dal 1978, si è verificata una frammentazione sempre più spinta degli attori a fronte della quale è stato continuamente ridotto il ruolo del ministero del Lavoro a favore delle istituzioni territoriali. Ma la programmazione provinciale dei progetti formativi, allo stato attuale, non sembra poter garantire nulla di più che una moltiplicazione del numero dei referenti, senza in nessun modo garantire una maggiore adeguatezza della formazione ai bisogni formativi dei beneficiari finali.

Naturalmente il moltiplicarsi degli organi decisionali nel mondo della formazione crea grandi problemi di omogeneità dell'offerta e coordinamento tra le azioni realizzate.

Bisogna però constatare, dai dati dell'ultimo biennio, che, a tutti i livelli (dallo Stato alle Province), gli attori coinvolti nella pianificazione e controllo dei programmi formativi professionali, invece che progettare propri piani di sviluppo economico e di attività formative conseguenti a detto sviluppo, hanno programmato e realizzato solamente le attività cofinanziate dal Fondo sociale europeo e concordate con l'UE nei documenti di programmazione comunitaria a tutti i livelli.

Questo atteggiamento è comprensibile poiché le attività concordate con l'UE richiedono un cofinanziamento nazionale e regionale usualmente variabile dal 25% al 55% del costo totale e queste ultime risorse necessarie per il cofinanziamento sono già superiori ai fondi nazionali e regionali disponibili.

Così, in conseguenza di questo scarso afflusso di risorse finanziarie, in questi anni si è di fatto delegata la politica di programmazione e di formazione ai soli documenti di programmazione comunitaria che avrebbero invece dovuto costituire solo la parte più innovativa delle attività formative.

Tra le anomalie e inefficienze dei piani strategici e operativi per la formazione professionale, sicuramente positiva è la tendenza, sempre più evidente, a portare il dialogo sociale nella definizione dei programmi di formazione.

La vera risorsa: il «capitale» umano

Le risorse umane costituiscono il vero potenziale del turismo, ma il pieno utilizzo di questo potenziale urta contro tre ostacoli fondamentali:
1. l'istruzione non è mai stata una priorità nazionale;
2. le attività educative non sono concepite come un sistema;
3. qualsiasi sforzo compiuto dai soggetti privati, per colmare il vuoto progettuale addebitabile alle istituzioni, è fatalmente destinato a produrre risultati parziali e insufficienti, se non collegato ad un analogo e parallelo impegno da parte del sistema formativo pubblico.

Infatti, il sistema di relazioni industriali è decisamente orientato, ora e per il futuro, a una gestione partecipata delle condizioni di lavoro, anche in tema di formazione professionale, la quale viene riconosciuta, insieme alla qualificazione e accesso al lavoro dei giovani, un punto d'interesse comune alle parti.

Il processo di avvicinamento delle parti verso la consapevolezza dell'opportunità di un cammino comune sul fronte della gestione della formazione professionale trova una significativa data d'inizio, nel 1984, con l'accordo tra sindacati e IRI, si inaugura un nuovo modello partecipativo con nuove forme e regole di dialogo sociale; e il terreno di sperimentazione del neonato strumento di confronto bilaterale diventa subito la formazione.

A partire dal gennaio 1993, con l'accordo sindacati-Confindustria (poi ratificato a luglio da un accordo governo-parti sociali), le questioni degli assetti e delle prospettive del sistema formativo e di istruzione assumono rilevanza anche nella contrattazione delle politiche economiche e del lavoro. Nello stesso periodo le organizzazioni sindacali stipulano protocolli d'intesa sulla formazione professionale e continua con tutte le associazioni imprenditoriali, nonché con le Regioni ed i ministeri interessati.

Da questo momento le proposte e le indicazioni operative più interessanti ed innovative nel settore della formazione continua sono emerse nell'ambito della concertazione tra le parti sociali. Soprattutto perché con l'accordo del 1993 compare un nuovo attore nello scenario della formazione professionale in Italia: l'Ente bilaterale nazionale del turismo. Questo organismo viene indicato come lo strumento più adeguato a promuovere la riorganizzazione del sistema della formazione professionale nel settore.

L'intesa del 1993 sottolinea l'importanza strategica della formazione professionale al fine di:

□ mantenere e sviluppare possibilità di inserimento e di occupazione nel mercato del lavoro;

□ difendere e incrementare la competitività delle imprese in un contesto economico di crescente internazionalizzazione;

□ migliorare il progresso generale del paese.

Infine, la stessa intesa del 1993 (gennaio) indica, al fine di raggiungere i suddetti obiettivi, una nuova forma organizzativa, un nuovo attore: l'Ente bilaterale.

In uno scenario di opportuno e auspicato rafforzamento del ruolo delle parti sociali deve essere anche necessariamente inserita la diffusione degli Enti bilaterali, nati dalla condivisione degli obiettivi tra sindacati e organizzazioni degli imprenditori. Questi soggetti sono stati creati in quasi tutti i settori (compreso quello del turismo) tanto a livello nazionale che territoriale.

Il modello partecipativo bilaterale deriva dalla raggiunta maturità delle relazioni industriali che riconoscono auspicabile e necessario un approccio di tipo partecipativo alla crescita ed allo sviluppo dei lavoratori e delle imprese.

I fattori che hanno concorso allo sviluppo del modello partecipativo in relazione alla formazione sono stati motivati con l'opportunità di presentarsi come interlocutore unico nei confronti delle istituzioni sul tema della formazione. Le parti sociali, tradizionalmente contrapposte, sono di fatto portatrici di alcuni interessi convergenti, soprattutto a fronte di bisogni che possono essere soddisfatti dal sistema istituzionale.

Le ragioni del «benefico contributo» della bilateralità alla ridefinizione dei piani di formazione è nell'istituto della «rappresentanza»; più esattamente nella rappresentanza di soggetti (la-

voratori ed imprenditori) che sono beneficiari, finanziatori (anche se non per intero) e attuatori dei programmi di formazione.

Rappresentanza

I vantaggi sono evidenti sia per quanto riguarda la rappresentanza dei lavoratori che dell'impresa: almeno in linea di principio, dai rappresentanti delle parti ci si può e deve attendere una maggiore sensibilità ai problemi del settore e dunque, ad esempio, una conoscenza profonda degli skill di cui il mercato del lavoro è carente e di cui l'impresa necessita.

In Italia la stragrande maggioranza delle risorse per la formazione professionale sono gestite direttamente da Regioni e Province autonome, ma i piani regionali a loro volta dipendono quasi integralmente dagli interventi di programmazione comunitaria. È qui dunque che il processo di finanziamento della formazione passa sulle «spalle» dei beneficiari, poiché, in Italia, il FSE è cospicuamente cofinanziato da un fondo di rotazione alimentato dai lavoratori privati ed imprese.

Le parti sociali, di fronte al tema formazione, si presentano con finalità peculiari. Focalizzarle è una premessa necessaria alla costruzione di dispositivi formativi che consentano una reale efficacia degli interventi.

Ora poiché è naturale che i diversi centri di interesse e le parti sociali che li rappresentano esprimano bisogni ed esigenze formative diversificate, occorre chiedersi: quali elementi costituiscono la finalità delle azioni di formazione professionale per le parti sociali? Per le imprese? Per i lavoratori e le organizzazioni sindacali? In cosa si differenziano?

Nonostante gli obiettivi, naturalmente diversi, quali possibili soluzioni possono essere trovate per sviluppare un rapporto di reciproco coinvolgimento delle parti sociali nella formazione professionale?

Le *aziende* chiedono alla formazione un contributo alla realizzazione dei propri obiettivi, sostanzialmente identificabili con la riduzione dei costi della produzione o degli investimenti in nuove tecnologie e in riorganizzazione della produzione.

I *lavoratori* vedono nell'accesso a programmi di formazione

continua una risorsa fondamentale di qualificazione della propria cittadinanza sociale ed economica: la possibilità di accrescere il proprio bagaglio professionale per poter essere presenti all'interno dei processi di mutamento della produzione e dell'organizzazione del lavoro. Perciò obiettivo peculiare dei lavoratori e delle organizzazioni sindacali è l'allargamento dell'accesso alla formazione professionale.

Perché l'iniziale diversificazione dei fini venga superata attraverso la preferenza per una programmazione congiunta occorre individuare un percorso comune, ovvero un piano di formazione congiunto. A questo punto è evidente che il livello di dialogo più funzionale all'accordo è quello bilaterale svolto nell'ambito dell'Ente bilaterale.

Dunque, accertato uno scenario preoccupante sul tema della formazione professionale, lo strumento più promettente per efficacia ed innovatività sembra essere quello dell'Ente bilaterale.

Tale strumento organizzativo nel settore turismo va certamente potenziato, va ultimato il network sul territorio ma ha già dato evidenti e concreti segnali di funzionalità.

Quindi, l'armonizzazione del sistema formativo a livello interistituzionale, con la piena partecipazione delle parti sociali, apre necessariamente le porte ad un ruolo dell'Ente bilaterale come interfaccia stabile fra sistema formativo (istituzionale) e mondo del lavoro. Infatti l'obiettivo di definire una strategia nazionale che affronti i punti deboli della formazione è perseguibile e raggiungibile solo a patto che si conoscano profondamente le esigenze del settore ed a queste si sia sensibili affinché vi si possa rispondere in modo efficace. Ma andando a leggere i compiti istituzionali degli enti bilaterali ci si accorge che, al momento, in Italia non può che essere questo l'organo intorno a cui far gravitare i soggetti del dialogo sociale in tema di formazione. Infatti agli enti si affida, tra le altre cose:

□ l'elaborazione, progettazione e realizzazione di interventi formativi;

□ lo sviluppo delle ricerche finalizzate a definire i fabbisogni formativi delle aziende e dei lavoratori;

□ la promozione di attività di orientamento per facilitare l'impiego e il reimpiego dei lavoratori;

□ la costituzione di osservatori per il monitoraggio del settore su base territoriale e nazionale.

La definizione del ruolo e delle funzioni degli organismi bilaterali, inoltre, sottrae la pratica formativa alle fluttuazioni delle relazioni industriali, favorendo la separazione tra sedi di contrattazione e sedi e momenti di gestione operativa.

La ristrutturazione del sistema di formazione

In conclusione, gli scenari competitivi internazionali richiedono al sistema Italia di competere sulla qualità. La qualità dell'offerta turistica italiana si poggerà sempre di più sulla necessità di avere lavoratori sempre più professionalizzati in grado di rispondere efficacemente alle aspettative del cliente ed adattarsi senza traumi e resistenze ai mutamenti che l'evoluzione tecnologica, organizzativa e del prodotto turistico renderà opportuni.

Diventa quindi importante a questo fine una formazione professionale, iniziale e permanente dei lavoratori che peraltro, se conferisce all'impresa un contributo determinante al conseguimento della qualità e dunque ad una maggiore rispondenza alla domanda e dunque a gestione economica, agevola i lavoratori favorendone una maggiore stabilità d'impiego nel settore. La formazione continua può infatti essere intesa come uno tra gli strumenti che opportunamente combinati possono attenuare gli effetti disturbatori della stagionalità sul mercato del lavoro del settore. Possono cioè ovviare almeno in parte alla precarietà del rapporto di lavoro che è tipica del settore turistico.

Vanno quindi previste normative che agevolino e supportino la formazione così come vanno eliminate quelle che la ostacolano. A questo fine è importante sottolineare come nel rinnovo del CCNL del turismo (al momento in trattativa), su questo argomento si siano proposte alcune azioni.

1. Affermare il diritto alla formazione professionale iniziale e permanente e consentirne un reale esercizio grazie a:

□ la possibilità di modificare l'orario giornaliero di lavoro in modo da renderlo compatibile con quello di frequenza dei corsi;

□ riconoscimento dei permessi retribuiti se funzionali alla frequenza del corso;

□ maggior ricorso all'istituto delle «150 ore».
2. Rilanciare un impegno concreto delle parti per il rilancio della formazione professionale iniziale e l'avvio della formazione permanente per tutte le qualifiche e per tutti i lavoratori indistintamente dalla tipologia di contratto (PT, CTD, CLT, apprendisti, CFL) che accedono alle attività del settore turistico.
3. Presso le imprese, promuovere ed incentivare l'adozione del concetto di «formazione permanente» come condizione necessaria per il perseguimento degli obiettivi di qualità e di conseguenza di economicità e dunque di redditività.
4. Presso i lavoratori, promuovere ed incentivare l'adozione del concetto di «formazione permanente» come strumento per:
□ favorire una stabilità occupazionale rafforzando la competitività della persona sul mercato del lavoro (anche internazionale di lavoro), nonché funzionando da ammortizzatore del fenomeno della stagionalità;
□ favorire la flessibilità del soggetto e dunque la sua adattabilità non traumatica ai cambiamenti determinati dai processi d'innovazione tecnologica ed organizzativa.
5. Istituire un Fondo nazionale per la formazione professionale permanente composto dalla quota parte del contributo obbligatorio di legge e da una quota aggiuntiva stabilita dal CCNL per il finanziamento dei piani di formazione interaziendali e cofinanziando quelli realizzati dalle aziende con più di 100 dipendenti sulla base di piani di formazione che rispondano ai criteri e requisiti concordati.
6. Istituzione di una Commissione nazionale di formazione che definisca piani di formazione ed i criteri per la loro elaborazione, facilitandone la valutazione in sede di esame di ammissibilità al cofinaziamento pubblico o bilaterale.
7. Proseguire sull'esperienza positiva intrapresa dell'Ente bilaterale come attore di primo piano in tutte le fasi del processo formativo: coordinamento, promozione, attuazione.
8. Richiedere alle istituzioni pubbliche competenti una maggiore e rinnovata attenzione nei confronti degli strumenti formativi destinati al settore. Inoltre, considerata la competenza primaria che istituzionalmente è assegnata alle Regioni in materia di formazione professionale, si ritiene opportuno promuovere un confronto tra gli enti bilaterali e gli assessorati regionali alla for-

mazione professionale al fine di realizzare le opportune sinergie tra le rispettive iniziative.

In pratica attuare un progetto globale dove istituzioni e parti sociali interagiscono in maniera più sinergica per trasformare il sistema formativo in opportunità occupazionali anche di riqualificazione restituendo al settore del turismo quella fantastica opportunità economica che è sempre stata per l'economia italiana.

Programmazione dei fondi strutturali 2000-2006

Strategia di intervento settoriale

Se il precedente periodo di programmazione ha visto l'amministrazione soffermarsi prioritariamente sulla capacità di impegnare le risorse disponibili a livello comunitario, il periodo 2000-2006 non può prescindere dal considerare come determinante la qualità degli interventi da cofinanziare e la loro efficacia in termini di riduzione dei differenziali di sviluppo.

Nel settore dell'ospitalità, l'amministrazione centrale traduce il vincolo di un'assenza di competenza costituzionale (trasferita alle Regioni) nella opportunità di fornire strumenti volti ad indirizzare e coordinare processi di valorizzazione territoriale.

L'offerta turistica italiana è cresciuta negli ultimi decenni in maniera del tutto spontanea interpretando, più di altri settori produttivi, il modello tipico nazionale di sviluppo economico: piccoli soggetti, gestione familiare delle imprese, fantasia nelle varie modalità di espletamento del servizio, stile e arte della distinzione. La proposta, grazie anche ad un patrimonio storico, artistico e naturale eccezionali, è stata così a lungo al riparo da qualunque concorrenza.

Nello stesso periodo, grazie anche allo sviluppo tecnologico che si è avuto nei trasporti e che ha avvicinato, rendendola accessibile, qualunque meta, il movimento turistico internaziona-

le è aumentato di oltre 7 volte passando da 81 milioni di arrivi del 1962 ai 612 milioni del 1997.

Contemporaneamente l'Europa ha visto la sua incidenza scendere dal 72% al 59% e l'Italia, che da 9 milioni di arrivi esteri del 1962 ne ha registrati 34 nel 1997, ha una quota di mercato mondiale che dal 15% si è ridotta al 5,7%. È bene chiarire che questo dato di scenario non implica necessariamente che l'Italia debba porsi esclusivamente l'obiettivo di mantenere o accrescere la propria quota rispetto al mercato mondiale, in quanto la limitatezza del territorio ed il rischio di «consumo» delle risorse richiamano semmai ad un loro diverso e migliore impiego.

In altri paesi però l'offerta turistica si è «industrializzata» creando standard di servizio, differenti tipologie di alberghi, nuove forme di ricettività, università per il turismo e scuole di formazione manageriale, intermodalità nel trasporto, cultura sui comportamenti dei consumatori e investimenti su aree circoscritte; l'ospitalità italiana, beneficiando di un vantaggio competitivo che derivava anche da un costante quanto elevato tasso d'inflazione, ha conosciuto una certa debolezza nell'aggregazione economica di operatori e consumatori, il che ha motivato un ruolo secondario nell'attenzione delle autorità di governo e dell'opinione pubblica. Le prime ne hanno spesso ribadito l'importanza, salvo poi smentirsi nelle decisioni di politica economica; la seconda non ne ha mai considerato appieno la valenza economica e imprenditoriale.

Contemporaneamente si è assistito ad una saturazione insoddisfacente della capacità produttiva ospitale (a titolo esemplificativo in media l'utilizzazione netta alberghiera è del 30% nelle regioni obiettivo 1, contro il 40% nel centro-nord), nonché ad uno scarso contributo del sistema nell'affrontare il problema sociale del lavoro, in particolare di quello dipendente permanente, ancorché organizzato su base stagionale.

Infatti il turismo attualmente impiega il 9% della forza lavoro occupata, di cui però solo 534 mila sono le unità impiegate full-time (fonte INAIL).

L'ospitalità, inoltre, nonostante abbia nel fattore umano un aspetto strategico (sia in termini di qualità del servizio reso che in termini di costi) soggiace ad un alto tasso di *turn-over* causa-

to da una mancanza di certezze in chi vi opera sia sotto il profilo del proprio status (sociale e giuridico) che della continuità nel tempo del proprio reddito.

Anche in considerazione del fatto che i principali centri di ricerca attribuiscono a questo settore il maggior tasso di crescita in termini reali, nei prossimi anni, occorre adoperarsi affinché tale potenzialità, per quanto diffusa e percepita sia a livello amministrativo che sociale, si traduca in sviluppo reale.

Si sottolinea altresì che la crescita dell'ospitalità appare massimamente in grado di valorizzare economicamente e socialmente i fattori produttivi immobili e non altrove riproducibili.

I fabbisogni formativi

Solo il 18% del totale degli arrivi ufficiali di turisti in Italia interessa le regioni dell'obiettivo 1. Di questi, il 58% sceglie di trascorrervi le proprie vacanze (a fronte di una media nazionale del 55%) mentre ben il 17% motiva il proprio soggiorno con il far visita a parenti e amici residenti nel Mezzogiorno (a fronte di una media nazionale del 5%). Ne consegue che questo segmento determina un minor valore aggiunto, in quanto il paniere di beni e servizi acquistato ha dimensioni assolute inferiori e si caratterizza per un più basso indice di utilizzo delle strutture alberghiere e di ristorazione, la cui capacità produttiva è comunque di gran lunga inferiore rispetto al centro-nord.

Il sud quindi, pur disponendo di risorse turistiche, culturali e ambientali diffuse:

□ vede la propria capacità produttiva poco utilizzata;

□ riconosce all'ospitalità un ruolo tutto sommato marginale nel risolvere i problemi sociali (e) del lavoro, in particolare nelle modalità di lavoro dipendente permanente;

□ nonostante le risorse impegnate nel periodo di programmazione 1994-1999 (500 miliardi nel POM, 3.500 se si considerano anche il FSE ed i POP regionali) non beneficia ancora di effetti visibili a causa di una perdurante frammentazione di interventi che non operano in un contesto strategico che miri allo sviluppo di sistemi locali integrati.

Gli obiettivi da conseguire

Il livello di competitività che l'offerta turistica delle regioni dell'obiettivo 1 deve sostenere sui mercati di tutto il mondo è tale che risulta indifferibile colmare il gap formativo e professionale che scontano i nostri addetti. In particolare occorre affrontare il nodo scuola-lavoro con il coinvolgimento diretto delle imprese, curare una finalizzazione diretta all'esito occupazionale, affrontare il tema della formazione a distanza, diffondere i casi di eccellenza e l'innovazione tecnologica aziendale e di sistema, tematizzare la formazione nel marketing e nelle tecnologie dell'informazione, finalizzarla ai nuovi prodotti e raccordarsi con l'assistenza tecnica a imprese e amministrazioni locali.

Nel contempo si deve realizzare un'ampia diversificazione del prodotto turistico nelle aree già sviluppate in direzione di poli integrati sempre attivi. Occorre favorire, nell'ambito di un processo condiviso di valorizzazione dei territori, la crescita di nuove realtà locali intorno a prodotti turistici tradizionali e insieme innovativi; alle realtà mono-prodotto vanno sostituiti sistemi locali a crescente diversificazione che nell'offrire elementi di identità e tipicità locali riducano l'incidenza del fattore prezzo nelle scelte del cliente, e amplifichino il contenuto di professionalità e il senso di appartenenza permanente degli addetti.

Tra gli indicatori-effetti attesi si sono identificati:

□ quote di mercato (anche su singoli bacini e nicchie);
□ divario nord-sud (in termini di utilizzo della capacità produttiva e non solo di stock);
□ contributo all'economia locale (matrici input-output);
□ permeabilità sociale (diffusione e quota di addetti);
□ grado di soddisfazione (e non solo copertura) della domanda;
□ notorietà, immagine, desiderio (*share of mind* e *share of reference*).

Indicazioni sulle linee di intervento

La valutazione internazionale sostanzialmente positiva che gode il nostro paese nel suo complesso e il riconoscimento di una ricca e composita articolazione sociale e territoriale legittimano ul-

teriormente la strategia di diversificazione del «sistema Italia». Si tratta, nell'ambito di un rinnovato e più adeguato coordinamento e potenziamento dell'azione promozionale, di individuare adeguate tipologie di prodotto in cui far riconoscere/identificare il protagonismo dei territori anche mediante una convergenza di azioni sui vari filoni (imprese, risorse umane, infrastrutture, sicurezza, fattori immobili eccetera) con i meccanismi della programmazione negoziata.

Si ritiene perciò coerente ipotizzare alcune linee di intervento finalizzate alla organizzazione del territorio in:

1. distretti turistici (o sistemi locali di sviluppo turistico); aree a specializzazione turistica consolidata o emergente in cui va massimizzata la crescita del tessuto produttivo specifico enfatizzando le possibili esternalità positive ed il raggiungimento di una massa critica sia dimensionale di offerta che di scambio tra le imprese;

2. parchi: ambiti in cui le modalità di valorizzazione, tutela e fruizione risultano improntate e coordinate da un elemento unificante e distintivo sia esso naturale (nel caso di riserve marine e aree protette), culturale (letterari, archeologici, musicali, storici, di ambiente, eno-gastronomici, scientifici, connessi a produzioni tipiche), ludico-tematico-salutista (sportivo, nautico, ippoturistico, termale eccetera);

3. paesi: in particolare quelli con centri storici depauperati dall'esodo demografico, ma ad altro pregio, da recuperare/posizionare in logiche di «albergo diffuso»;

4. città: contenitori in cui spesso è difficile rendere compatibili i problemi strutturali (determinati da una popolazione residente) con quelli aggiuntivi (provocati dai visitatori). Un modello globale di intervento che risponda all'esigenza di pianificazione del turismo urbano può costituire uno strumento efficace per rinnovare e riqualificare il territorio, rileggere e riorganizzare la capacità ospitale delle risorse e dei servizi urbani e metropolitani, aumentare la permeabilità economica e sociale (ad esempio anche mediante formule di «bed & breakfast»);

5. campagne: la valorizzazione delle risorse naturali, antropiche e culturali e l'offerta di turismo verde in generale non trova soddisfazione compiuta nell'agriturismo. La vacanza in ambiente rurale, una volta configurata anche in termini di qualità e

di «marca», ha in sé una potenzialità, legata al localismo, alla tipicità ed all'identità, tutta ancora da sfruttare.

Le linee di intervento individuate, in considerazione delle condizioni economiche e sociali delle regioni nelle quali andranno ad operare, dovranno favorire la nascita, l'emersione, la qualificazione e la crescita di imprese (giovanili, femminili, cooperative, consortili, in rete volontaria di produzione, promozione e marketing eccetera) nonché denotare un'attenzione prioritaria alle risorse umane in modo da sostanziarsi in appropriate politiche di orientamento, formazione e gestione del mercato del lavoro funzionali all'ospitalità. Entrambi questi fattori, *imprese* e *risorse umane*, appaiono suscettibili di dar luogo a due assi trasversali.

Si propone inoltre che in fase di valutazione di progetti riconducibili alle linee ed agli assi individuati, si attribuisca un «bonus valutativo» a quei soggetti-progetti che:

□ indichino precise e verificabili modalità gestionali dell'iniziativa;

□ promuovano la creazione di reti, sistemi o altre modalità che favoriscano aggregazioni di imprese/operatori sul territorio (in tal senso è da valutare una proposta di ulteriore specificazione della legge 488/92);

□ privilegino interventi su opere da completare;

□ dimostrino sensibilità o perseguano politiche in favore dei consumatori e in particolare di quelli con bisogni speciali;

□ considerino come vincolanti le ricadute occupazionali e formative del proprio progetto, nel pieno rispetto di tutte le normative specifiche;

□ determinino condizioni di scarsa conflittualità locale tra i soggetti preposti alla tutela ed alla valorizzazione;

□ impieghino tecnologie innovative e materiali con basso impatto ambientale;

□ adottino filosofie manageriali (per la creazione di prodotti complessi) e politiche commerciali coerenti con strategie di *incoming*.

Principali programmi in corso

Distretti: patti territoriali, contratti di programma, contratti d'area, Programma operativo multiregionale turismo 1994-1999

(Misura 3/I Itinerari culturali interregionali: MEURO 75,88; Misura 4/I Isole minori: MEURO 84,7).
Parchi: Programma operativo multiregionale turismo 1994-1999 (Misura 1/I Valorizzazione delle risorse di interesse turistico in aree protette: MEURO 26,8; Misura 5/I Sviluppo del turismo culturale: MEURO 40); Sovvenzione globale «Parchi letterari» 1998-1999: MEURO 29,31; leggi di settore; legge 236/96.
Paesi: richiesta finanziamento studio di fattibilità «Paesi d'Italia», delibera CIPE 9 luglio 1998.
Campagne: Programma operativo multiregionale turismo 1994-1999 (Misura 3/I Itinerari culturali interregionali, «Le vie della transumanza»: MEURO 14); leggi di settore.
Imprese: Programma operativo multiregionale turismo 1994-1999 (Misura 1/II Costituzione di presidi di assistenza al turista consumatore e alle imprese: MEURO 8); leggi regionali; legge 488/92.

Indicazioni sullo stato di progettazione

Il successo, seppur tardivo, del POM e della Sovvenzione globale si traduce anche in un «parco progetti» molto congruo e qualitativamente elevato. Buone indicazioni emergono anche da alcuni patti territoriali (Catania) e da alcune misure dell'asse *imprese* (sistemi di incentivazione).

Per quanto riguarda la linea d'intervento paesi si è riscontrata l'esigenza di dotarsi di uno studio di fattibilità. Per l'asse *risorse umane* e per le altre linee di intervento proposte, si ritiene opportuna una verifica con le Regioni, riferimento principale per l'azione pubblica di «accompagnamento alla crescita» del turismo.

Politiche attive del lavoro e della formazione

Si è già avuto modo di evidenziare come le particolari condizioni sociali delle Regioni dell'obiettivo 1 e gli standard professionali imposti dal mercato inducano ad attribuire alle risorse umane ed alla loro qualificazione una valenza strategica imprescindibile nell'attuazione delle linee proposte. Pur nella consapevolezza che il DLGS 469/97 regionalizza le politiche del lavoro, si rimane convinti che il turismo, per quanto possibile, possa

farsi promotore in queste regioni di un processo di svolta del mercato del lavoro in termini di maggiore formazione, maggiore professionalità, maggiore regolarità.

Si ritiene inoltre opportuno che il sistema degli Enti bilaterali nazionali e regionali previsti dai CCNL stipulati dalle organizzazioni sindacali e da quelle datoriali, si impegni anche nella definizione di protocolli formativi mirati.

In ogni caso sembra prioritario assicurare stretta integrazione e regia unitaria tra le logiche di utilizzo delle risorse finanziarie destinate alle politiche in esame, quali il Fondo sociale europeo, e le risorse finanziarie degli altri Fondi strutturali, connotando maggiormente la missione del FSE quale strumento operativo per le risorse umane e per il sostegno alle politiche di *job creation* all'interno del quadro generale programmatorio finalizzato all'occupazione e allo sviluppo. In tale logica le priorità di intervento delle politiche attive del lavoro e della formazione dovranno essere individuate nel sostegno alla imprenditorialità e nella promozione del lavoro autonomo, da attuarsi in stretto raccordo con la presenza sul mercato di quote di domanda di servizi turistici che potranno essere soddisfatte dalla nuova offerta di servizi generata da tali politiche.

Indicazioni sui possibili effetti ambientali delle linee di intervento individuate

La sostenibilità ed il recupero attivo delle situazioni di degrado ambientale costituiscono una base concettuale per tutte le linee di intervento individuate. È auspicabile un sistema premiante per tutti i proponenti che nell'ambito degli interventi si dotino di sistemi di monitoraggio della qualità di aria, acqua e suolo da affiancare a coerenti politiche di gestione di servizi quali i trasporti, l'energia, l'acqua, lo smaltimento dei rifiuti solidi e liquidi. Se infatti il turismo rappresenta un indicatore della qualità della gestione (cioè una misura della capacità e della volontà di un sistema sociale di svilupparsi in modo organico mantenendo la propria identità), la tutela della risorsa immobile «ambiente» assicura la redditività e la continuità nel tempo del turismo, attraverso:

□ standard minimi di informazione e accoglienza, omogenei a livello nazionale;

□ definizione delle categorie di imprese e professioni turistiche, al fine dell'istituzione eventuale di elenchi regionali;
□ superfici e volumi minimi delle camere di albergo;
□ standard minimi di qualità dei servizi turistici e dei criteri di classificazione delle strutture ricettive,
□ criteri e direttive cui uniformare la futura «Carta dei diritti e dei doveri del turista»;
□ indirizzi per lo sviluppo dell'economia in campo turistico;
□ indirizzi generali per la promozione all'estero;
□ indirizzi per la definizione dei «comuni a vocazione turistica».

È inoltre all'esame del Parlamento un progetto di riforma della legge quadro 217/83. Il progetto di legge, che completa e conferma i princìpi del decreto 112, si divide in quattro capi. Nel primo si individuano i princìpi generali e la ripartizione di competenze. Nel secondo si delineano i profili di imprese e attività professionali turistiche. Il terzo prevede la formulazione di una serie di interventi urgenti di sostegno al settore. Il quarto disciplina la soppressione di norme e la copertura finanziaria.

Il progetto di legge conferma all'amministrazione centrale le funzioni inerenti i rapporti internazionali e il coordinamento dei rapporti con l'UE, il coordinamento intersettoriale degli interventi connessi al turismo rispetto soprattutto all'ambiente, ai trasporti e ai beni culturali, l'acquisizione di dati statistici, le politiche di tutela del turista, l'indirizzo e il coordinamento della promozione all'estero di rilievo nazionale.

In linea generale si segnala comunque la necessità che gli obiettivi prioritari vengano perseguiti con una particolare attenzione alla capacità amministrativa di realizzazione, favorendo l'inserimento di nuove professionalità e l'attuazione di processi di cambiamento amministrativo, in particolare nelle istituzioni locali.

Amministrazione responsabile per la gestione degli interventi

Il quadro normativo *in itinere* conferma comunque il ruolo propositivo e di monitoraggio sullo stato di attuazione degli interventi sinora svolto dal Dipartimento turismo, fermo restando un gradimento ed un recepimento degli indirizzi programmatici a livello regionale.

L'esperienza sinora maturata suggerisce di accentrare solo la

gestione delle Sovvenzioni globali o comunque di quelle attività che per il loro carattere sperimentale o di prototipo (che necessita di crescere in rete), non si prestano alla immediata suddivisione gestionale sin dal loro avvio. Per quanto riguarda i POP, peraltro, mancano allo stato attuale informazioni utili su come abbiano operato nel turismo e ciò non agevola l'attività di programmazione e coordinamento.

Livelli della titolarità e della responsabilità di gestione

Nel ribadire il carattere trasversale dei fattori *imprese* e *risorse umane* come precedentemente individuati e motivati, coerentemente con il quadro giuridico-amministrativo-istituzionale delineato e privilegiando soluzioni che salvaguardino efficienza procedurale e gestionale in un contesto organizzativamente adeguato, si propongono i seguenti livelli di intervento.

Interventi di stretta valenza regionale

Per quanto riguarda *distretti, città, campagne*, la gestione deve competere a singole regioni o a consorzi di esse in quanto l'obiettivo che ci si propone è la creazione o il rafforzamento di sistemi locali di offerta integrati e coordinati con lo sviluppo economico locale.

Interventi regionali con sezione gestita da referente nazionale

Relativamente a «paesi», la configurazione precedente va implementata con una funzione di selezione e certificazione svolta da un ente centrale a garanzia dell'omogeneità e della coerenza del prodotto che intende realizzare, promuovere e commercializzare.

Interventi di stretta valenza nazionale

Per *parchi* appare necessaria una gestione centrale per i molteplici raccordi con altre amministrazioni (ambiente e beni e attività culturali, soprattutto).

Prime indicazioni sui potenziali beneficiari finali degli interventi

Si ritiene di individuare, quali beneficiari, le amministrazioni pubbliche, i soggetti federati o associati e le singole imprese, ivi comprese quelle del terzo settore.

Semplificazione e accelerazione delle procedure di programmazione e selezione degli interventi

L'attuale coordinamento tra Stato e Regioni nel settore turismo ha già dato luogo a un primo documento nazionale di linee guida che può rappresentare il momento di raccolta e condivisione di proposte da avviare a programmazione.

Per quanto attiene alle procedure amministrative, che per le imprese che operano nel settore risultano particolarmente complesse per il numero degli enti competenti, si propone l'adozione dello «sportello unico» previsto per la generalità delle imprese.

Prime indicazioni per le modalità di selezione degli interventi proposti

In forza della positiva esperienza maturata nella gestione della Sovvenzione globale «Parchi letterari», si ritiene proponibile il progressivo abbandono di una procedura *ad excludendum* come il bando di gara a scadenza fissa ed unica, in modo da favorire il coinvolgimento di una più qualificata e molteplice categoria di interlocutori.

Formule innovative come, ad esempio, il concorso di idee, possono essere percepite come un sostanziale (e non solo enunciato) segnale di cambiamento nella gestione di risorse pubbliche. Ne risulterebbe favorita sia l'attività di animazione, di sensibilizzazione e di comunicazione sul territorio, che la fase di adesione, a beneficio di un serbatoio di creatività e progettualità a cui poter attingere in presenza di risorse finanziarie (residue e/o da riallocare o che dovessero sopraggiungere).

Prime indicazioni per la formulazione del quadro finanziario

La peculiarità del settore ospitalità non consente di individuare puntualmente i fabbisogni finanziari occorrenti all'attuazione delle linee di intervento indicate. Infatti, come già evidenziato nel corso del seminario «100 idee per lo sviluppo» (Catania, dicembre 1998), il settore dovrebbe necessariamente seguire una doppia linea di approccio a detta individuazione: una riguardante le connessioni intersettoriali a livello centrale; una seconda che, necessariamente, tenga conto della concertazione con le Regioni, in base anche alle indicazioni contenute nei singoli programmi di sviluppo regionale.

Occorre, al riguardo, sottolineare che alcune tipologie di investimento a valere su altri assi settoriali già individuati, costituiscono le necessarie premesse per una piena valorizzazione del settore dell'ospitalità, del quale si dovrà pertanto tenere conto in sede di predisposizione del quadro finanziario di riferimento.

Dimensione indicativa degli investimenti da realizzare per singolo asse prioritario

Data la strategicità che viene concordemente riconosciuta alla modalità turistica di sviluppo del territorio, si ritiene che l'impegno finanziario relativo dovrà essere nettamente superiore all'ammontare complessivo dedicato al turismo nella programmazione 1994-99; al riguardo si ritiene opportuno fornire alcune indicazioni di carattere metodologico sulla cui base poter costruire il quadro del fabbisogno.

Una prima indicazione deriva dalla eventuale definizione di un «asse ospitalità» a valenza interregionale; una seconda deriva dalla individuazione della soglia minima degli interventi al di sotto dei quali non sono realisticamente percepibili risultati di impatto; una terza deriva dalla territorializzazione degli interventi così come scaturiti dagli strumenti regionali di sviluppo. Un'ultima considerazione deriva dalla opportunità di completare e sviluppare alcune linee di intervento (e/o progetti) già inseriti nella programmazione 1994-99.

Al fine di massimizzare l'effetto di rete necessario per la

promozione delle attività previste nei cinque assi territoriali, si ritiene comunque indispensabile lo sviluppo di un numero minimo di interventi per ognuna delle tipologie identificate.

Capacità-potenzialità di cofinanziamento con risorse proprie

Per quanto riguarda la capacità di cofinanziamento degli interventi individuati relativamente ai due assi trasversali *imprese* e *risorse umane* si fa riferimento:
□ al ministero dell'Industria, del commercio e dell'artigianato per la legge 488/92 (recentemente estesa al turismo);
□ al ministero del Lavoro per il cofinanziamento del Fondo sociale europeo per la formazione.

Si ricorda che per tutti e cinque gli assi territoriali esistono già molteplici strumenti di cofinanziamento.

Capacità-potenzialità di attivazione di finanziamenti privati

La stima relativa all'attivazione di finanziamenti da parte di privati (che nel settore ospitalità sono in gran parte rappresentati dalle PMI) potrebbe realisticamente attestarsi tra il 30% e il 50% del valore degli investimenti in rapporto alla maggiore o minore forza dei segnali di impegno, progettualità e trasparenza provenienti dai referenti pubblici.

Valutazione del partenariato

La redazione del rapporto interinale «ospitalità» si è collocata temporalmente in un periodo successivo ad una intensa fase di confronto tra operatori istituzionali e socioeconomici, concretizzatasi nel ciclo di seminari tenutisi per iniziativa del Dipartimento del turismo e del CNEL tra il febbraio 1997 ed il giugno 1998.

Da tale ciclo di incontri sono scaturiti alcuni importanti documenti programmatici, tra i quali è opportuno ricordare la «Traccia per il documento di linee guida», proposta a tutti i soggetti anche in vista di quanto disposto dal DLGS 112/98.

Anche la fase di riforma della legislazione-quadro del setto-

re (legge 217/83) ha comportato un'intensa attività di incontri e dibattiti, in sede centrale e locale, e cicli di audizioni di tutti i soggetti interessati presso i due rami del Parlamento.

Occorre inoltre rammentare la partecipazione delle Regioni dell'obiettivo 1 e dei rappresentanti del CNEL alle riunioni del Comitato di sorveglianza del POM turismo (QCS 1994/99); i soggetti citati – oltre ad associazioni delle autonomie locali, dei consumatori, ambientaliste, nonché dei rappresentanti dei dicasteri nazionali di volta in volta competenti – hanno altresì partecipato alle commissioni di valutazione di tutte le misure del POM.

Si può pertanto ritenere che l'attività di consultazione e coinvolgimento del partenariato sia prassi preesistente e costante del settore turistico: da ciò realisticamente discende anche la consonanza riscontrata in fase di redazione del rapporto interinale.

Apporto dei partner istituzionali

Il documento prodotto dal Dipartimento del turismo in preparazione del seminario di Catania è stato preliminarmente inviato a tutti gli assessori al turismo, con i quali si è peraltro consolidata una prassi di consultazione costante, che si sostanzia anche nella partecipazione dell'amministrazione centrale alle riunioni del Coordinamento degli assessori (la discussione del rapporto interinale è prevista in tale sede il 25 marzo 1999). Il documento preliminare ha ottenuto un forte apprezzamento, manifestato anche formalmente dal coordinatore, assessore Profumo.

Il rapporto interinale «Ospitalità» ha beneficiato della partecipazione del Dipartimento del turismo a otto tavoli settoriali (Agricoltura, Aree protette e Parchi naturali, Beni culturali, Formazione e politiche del lavoro, Città, Sviluppo locale, Reti di trasporto, Telecomunicazioni), per sette dei quali sono stati prodotti contributi scritti.

La scaletta del rapporto interinale è stata trasmessa alla Conferenza Stato-Regioni l'8 marzo 1999 per le opportune valutazioni.

Apporto dei partner socioeconomici

Oltre alle citate attività, sempre sulla base della scaletta del rapporto interinale, si è tenuto, in data 3 marzo 1999, un primo incontro di partenariato socioeconomico, con un'ampia e significativa partecipazione che ha registrato un sostanziale e generalmente apprezzato consenso.

In seguito a tale incontro, le parti sociali hanno inviato al Dipartimento del turismo dodici documenti di specificazione e precisazione, le cui indicazioni sono state puntualmente incorporate nella bozza di rapporto interinale.

Tale bozza è stata quindi illustrata e discussa nel corso di un secondo incontro, tenutosi l'11 marzo 1999, ed ha ricevuto l'apprezzamento di tutti i partner. In seguito sono pervenuti al Dipartimento quattro ulteriori documenti ed anche in questo caso i suggerimenti proposti hanno trovato puntuale riscontro nel rapporto interinale.

Indicazioni per il rafforzamento del partenariato istituzionale e socioeconomico

A titolo di ancor maggiore coinvolgimento, partecipazione e condivisione, si può proporre l'istituzione di sedi regionali permanenti di partenariato, alle quali il Dipartimento del turismo offre la propria preventiva disponibilità, peraltro sempre dimostrata, anche partecipando a molteplici incontri, in particolare nelle regioni dell'obiettivo 1.

Conclusione

A conclusione di questa rassegna delle dinamiche evolutive del turismo, che speriamo utile ad operatori e utenti del settore, riportiamo i risultati e le valutazioni più recenti (al momento della stampa) dell'ISTAT sull'andamento, le strutture, le aspettative e le prospettive di sviluppo di questa attività di economia dei servizi che ha una forte ricaduta sulla crescita culturale delle popolazioni.

Appendice

La legge quadro sul turismo

La nuova disciplina sul turismo ha confermato alcuni punti fermi della politica del settore basati sul ruolo strategico per l'occupazione e lo sviluppo, specie nel Mezzogiorno, che oramai gli viene generosamente riconosciuto.

In questi casi il vero problema è quello dell'attuazione. Nel senso che, tra il «dire» e il fare c'è di mezzo l'adeguatezza degli strumenti operativi e della professionalità dell'operatore pubblico e dello stesso operatore privato. Notiamo, ad esempio, che, fatte salve le prerogative costituzionalmente riconosciute alle regioni, l'introduzione «forte» del principio di sussidiarietà può dispiegare risultati concreti se e in quanto le amministrazioni pubbliche coinvolte valorizzino l'apporto dei soggetti privati e delle parti sociali.

Sotto questo profilo la nuova normativa non può che funzionare come stimolo in direzione dell'intrapresa e dell'iniziativa degli investitori pubblici e privati in grado di favorirne le potenzialità produttive, occupazionali e sociali.

La Carta dei diritti del turista, in modo particolare, potrebbe restare lettera morta se non si attivassero le necessarie azioni promozionali, di sostegno e attuative.

È di conforto, da questo punto di vista, il fatto che il settore ha registrato in ogni caso, anche negli ultimi anni, un'apprezzabile crescita destinata a nuovi incrementi nell'interesse delle professioni e delle imprese turistiche.

Infine è da sottolineare positivamente la prevista «semplificazione» normativa.

Legge 29 marzo 2001, n. 135
«Riforma della legislazione nazionale del turismo»*

Capo I
Princìpi, competenze e strutture

Art. 1
(Princìpi)

1. La presente legge definisce i principi fondamentali e gli strumenti della politica del turismo in attuazione degli articoli 117 e 118 della Costituzione ed ai sensi dell'articolo 56 del decreto del Presidente della Repubblica 24 luglio 1977, n. 616, della legge 15 marzo 1997, n. 59, e del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.
2. La Repubblica:
a) riconosce il ruolo strategico del turismo per lo sviluppo economico e occupazionale del Paese nel contesto internazionale e dell'Unione europea, per la crescita culturale e sociale della persona e della collettività e per favorire le relazioni tra popoli diversi;
b) favorisce la crescita competitiva dell'offerta del sistema turistico nazionale, regionale e locale, anche ai fini dell'attuazione del riequilibrio territoriale delle aree depresse;
c) tutela e valorizza le risorse ambientali, i beni culturali e le tradizioni locali anche ai fini di uno sviluppo turistico sostenibile;
d) sostiene il ruolo delle imprese operanti nel settore turistico con particolare riguardo alle piccole e medie imprese e al fine di migliorare la qualità dell'organizzazione, delle strutture e dei servizi;
e) promuove azioni per il superamento degli ostacoli che si frappongono alla fruizione dei servizi turistici da parte dei cittadini, con particolare riferimento ai giovani, agli anziani percettori di redditi minimi ed ai soggetti con ridotte capacità motorie e sensoriali;
f) tutela i singoli soggetti che accedono ai servizi turistici anche attraverso l'informazione e la formazione professionale degli addetti;
g) valorizza il ruolo delle comunità locali, nelle loro diverse ed autonome espressioni culturali ed associative, e delle associazioni *pro loco*;

* Pubblicata sulla «Gazzetta ufficiale» n. 92 del 20 aprile 2001.

h) sostiene l'uso strategico degli spazi rurali e delle economie marginali e tipiche in chiave turistica nel contesto di uno sviluppo rurale integrato e della vocazione territoriale;
i) promuove la ricerca, i sistemi informativi, la documentazione e la conoscenza del fenomeno turistico;
l) promuove l'immagine turistica nazionale sui mercati mondiali, valorizzando le risorse e le caratteristiche dei diversi ambiti territoriali.
3. Sono fatti salvi poteri e prerogative delle regioni a statuto speciale e delle province autonome di Trento e di Bolzano nelle materie di cui alla presente legge nel rispetto degli statuti di autonomia e delle relative norme di attuazione.

Art. 2
(Competenze)

1. Lo Stato e le regioni riconoscono, sulla base del principio di sussidiarietà di cui all'articolo 4, comma 3, lettera a), della legge 15 marzo 1997, n. 59, il ruolo dei comuni e delle province nei corrispondenti ambiti territoriali con particolare riguardo all'attuazione delle politiche intersettoriali ed infrastrutturali necessarie alla qualificazione dell'offerta turistica; riconoscono altresì l'apporto dei soggetti privati per la promozione e lo sviluppo dell'offerta turistica.
2. Le regioni, in attuazione dell'articolo 117 della Costituzione, ai sensi della legge 15 marzo 1997, n. 59, e del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, esercitano le funzioni in materia di turismo e di industria alberghiera sulla base dei principi di cui all'articolo 1 della presente legge.
3. Le funzioni e i compiti conservati allo Stato in materia di turismo, fino alla data di entrata in vigore dei decreti legislativi di cui all'articolo 11, comma 1, lettera a), della legge 15 marzo 1997, n. 59, sono svolti dal Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato. Per i fini di cui al presente comma, il Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato cura in particolare il coordinamento intersettoriale degli interventi statali connessi al turismo, nonché l'indirizzo e il coordinamento delle attività promozionali svolte all'estero, aventi esclusivo rilievo nazionale. Allo stesso Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato spetta la rappresentanza unitaria in sede di Consiglio dell'Unione europea in materia di turismo.
4. Entro tre mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge il Presidente del Consiglio dei ministri definisce, ai sensi dell'articolo 44 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, con proprio decreto, i principi e gli obiettivi per la valorizzazione e lo sviluppo del sistema turistico. Il decreto è adottato d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di

Bolzano, sentite le associazioni di categoria degli operatori turistici e dei consumatori. Lo schema di decreto è trasmesso alla Camera dei deputati e al Senato della Repubblica ai fini della espressione del parere da parte delle competenti Commissioni parlamentari permanenti. Il decreto, al fine di assicurare l'unitarietà del comparto turistico e la tutela dei consumatori, delle imprese e delle professioni turistiche, stabilisce:

a) le terminologie omogenee e lo *standard* minimo dei servizi di informazione e di accoglienza ai turisti;

b) l'individuazione delle tipologie di imprese turistiche operanti nel settore e delle attività di accoglienza non convenzionale;

c) i criteri e le modalità dell'esercizio su tutto il territorio nazionale delle imprese turistiche per le quali si ravvisa la necessità di *standard* omogenei ed uniformi;

d) gli *standard* minimi di qualità delle camere di albergo e delle unità abitative delle residenze turistico-alberghiere e delle strutture ricettive in generale;

e) gli *standard* minimi di qualità dei servizi offerti dalle imprese turistiche cui riferire i criteri relativi alla classificazione delle strutture ricettive;

f) per le agenzie di viaggio, le organizzazioni e le associazioni che svolgono attività similare, il livello minimo e massimo da applicare ad eventuali cauzioni, anche in relazione ad analoghi *standard* utilizzati nei Paesi dell'Unione europea;

g) i requisiti e le modalità di esercizio su tutto il territorio nazionale delle professioni turistiche per le quali si ravvisa la necessità di profili omogenei ed uniformi, con particolare riferimento alle nuove professionalità emergenti nel settore;

h) i requisiti e gli *standard* minimi delle attività ricettive gestite senza scopo di lucro;

i) i requisiti e gli *standard* minimi delle attività di accoglienza non convenzionale;

l) i criteri direttivi di gestione dei beni demaniali e delle loro pertinenze concessi per attività turistico-ricreative, di determinazione, riscossione e ripartizione dei relativi canoni, nonché di durata delle concessioni, al fine di garantire termini e condizioni idonei per l'esercizio e lo sviluppo delle attività imprenditoriali, assicurando comunque l'invarianza di gettito per lo Stato;

m) gli *standard* minimi di qualità dei servizi forniti dalle imprese che operano nel settore del turismo nautico;

n) i criteri uniformi per l'espletamento degli esami di abilitazione all'esercizio delle professioni turistiche.

5. Il decreto di cui al comma 4 formula altresì principi ed obiettivi relativi:

a) allo sviluppo dell'attività economica in campo turistico di cui deve tenere conto il Comitato interministeriale per la programmazione economica nello svolgimento dei compiti ad esso assegnati, con particolare riferimento all'utilizzo dei fondi comunitari;
b) agli indirizzi generali per la promozione turistica dell'Italia all'estero;
c) alle azioni dirette allo sviluppo di sistemi turistici locali, come definiti dall'articolo 5, nonché dei sistemi o reti di servizi, di strutture e infrastrutture integrate, anche di valenza interregionale, ivi compresi piani di localizzazione dei porti turistici e degli approdi turistici di concerto con gli enti locali interessati;
d) agli indirizzi e alle azioni diretti allo sviluppo di circuiti qualificati a sostegno dell'attività turistica, quali campi da golf, impianti a fune, sentieristica attrezzata e simili;
e) agli indirizzi per la integrazione e l'aggiornamento della Carta dei diritti del turista di cui all'articolo 4;
f) alla realizzazione delle infrastrutture turistiche di valenza nazionale e allo sviluppo delle attività economiche, in campo turistico, attraverso l'utilizzo dei fondi nazionali e comunitari.
6. Nel rispetto dei principi di completezza ed integralità delle modalità attuative, di efficienza, economicità e semplificazione dell'azione amministrativa, di sussidiarietà nei rapporti con le autonomie territoriali e funzionali, ciascuna regione, entro nove mesi dalla data di emanazione del decreto di cui al comma 4, dà attuazione ai principi e agli obiettivi stabiliti dalla presente legge e contenuti nel decreto di cui al medesimo comma 4.
7. Allo scopo di tutelare e salvaguardare gli interessi unitari non frazionabili, in materia di libertà di impresa e di tutela del consumatore, le disposizioni contenute nel decreto di cui al comma 4 si applicano, decorsi inutilmente i termini di cui al comma 6, alle regioni a statuto ordinario, fino alla data di entrata in vigore di ciascuna disciplina regionale di attuazione delle linee guida, adottata secondo le modalità di cui al medesimo comma 6.
8. Per le successive modifiche e integrazioni al decreto di cui al comma 4 si applicano le medesime procedure previste dall'articolo 44 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, e dalla presente legge. I termini previsti da tali disposizioni sono ridotti alla metà.

Art. 3
(Conferenza nazionale del turismo)

1. È istituita la Conferenza nazionale del turismo. La Presidenza del Consiglio dei ministri indice almeno ogni due anni la Conferenza, che

è organizzata dal Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano. Sono convocati per la Conferenza: i rappresentanti della Conferenza dei Presidenti delle regioni e delle province autonome di Trento e di Bolzano, i rappresentanti dell'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI), dell'Unione delle province d'Italia (UPI) e dell'Unione nazionale comuni comunità enti montani (UNCEM), del Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (CNEL) e delle altre autonomie territoriali e funzionali, i rappresentanti delle associazioni maggiormente rappresentative degli imprenditori turistici, dei consumatori, del turismo sociale, delle associazioni *pro loco*, delle associazioni senza scopo di lucro operanti nel settore del turismo, delle associazioni ambientaliste e delle organizzazioni sindacali dei lavoratori. La Conferenza esprime orientamenti per la definizione e gli aggiornamenti del documento contenente le linee guida. La Conferenza, inoltre, ha lo scopo di verificare l'attuazione delle linee guida, con particolare riferimento alle politiche turistiche e a quelle intersettoriali riferite al turismo, e di favorire il confronto tra le istituzioni e le rappresentanze del settore. Gli atti conclusivi di ciascuna Conferenza sono trasmessi alle Commissioni parlamentari competenti.
2. Agli oneri derivanti dal funzionamento della Conferenza, pari a lire 100 milioni annue a decorrere dall'anno 2000, si provvede nell'ambito degli ordinari stanziamenti del Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato.

Art. 4
(Promozione dei diritti del turista)

1. La Carta dei diritti del turista, redatta dal Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato, in almeno quattro lingue, sentite le organizzazioni imprenditoriali e sindacali del settore turistico, nonché le associazioni nazionali di tutela dei consumatori contiene:
a) informazioni sui diritti del turista per quanto riguarda la fruizione di servizi turistico-ricettivi, ivi compresi quelli relativi alla nautica da diporto, comunque effettuata, sulle procedure di ricorso, sulle forme di arbitrato e di conciliazione per i casi di inadempienza contrattuale dei fornitori dell'offerta turistica;
b) informazioni sui contratti relativi all'acquisizione di diritti di godimento a tempo parziale dei beni immobili a destinazione turistico-ricettiva, di cui all'articolo 1, comma 1, lettera d), del decreto legislativo 9 novembre 1998, n. 427, recante attuazione della direttiva 94/47/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 1994;

c) notizie sui sistemi di classificazione esistenti e sulla segnaletica;
d) informazioni sui diritti del turista quale utente dei mezzi di trasporto aereo, ferroviario, marittimo, delle autostrade e dei servizi di trasporto su gomma;
e) informazioni sui diritti e sugli obblighi del turista quale utente delle agenzie di viaggio e turismo, dei viaggi organizzati e dei pacchetti turistici;
f) informazioni sulle polizze assicurative, sull'assistenza sanitaria, sulle norme valutarie e doganali;
g) informazioni sui sistemi di tutela dei diritti e per contattare le relative competenti associazioni;
h) informazioni sulle norme vigenti in materia di rispetto e tutela del sistema turistico ed artistico nazionale e dei beni culturali;
i) informazioni concernenti gli usi e le consuetudini praticati a livello locale e ogni altra informazione che abbia attinenza con la valorizzazione, la qualificazione e la riconoscibilità del sistema turistico.
2. Ad integrazione di quanto stabilito alla lettera b) del comma 1 del presente articolo, al decreto legislativo 9 novembre 1998, n. 427, di attuazione della direttiva 94/47/CE, sono apportate le seguenti modificazioni:
a) la lettera d) del comma 1 dell'articolo 1 è sostituita dalla seguente:
«d) "bene immobile": un immobile, anche con destinazione alberghiera, o parte di esso, per uso abitazione e per uso alberghiero o per uso turistico-ricettivo, su cui verte il diritto oggetto del contratto»;
b) l'articolo 7 è sostituito dal seguente:
«Art. 7. (*Obbligo di fidejussione*). 1. Il venditore non avente la forma giuridica di società di capitali ovvero con un capitale sociale versato inferiore a lire 10 miliardi e non avente sede legale e sedi secondarie nel territorio dello Stato è obbligato a prestare fidejussione bancaria o assicurativa a garanzia della corretta esecuzione del contratto.
2. Il venditore è in ogni caso obbligato a prestare fidejussione bancaria o assicurativa allorquando l'immobile oggetto del contratto sia in corso di costruzione, a garanzia dell'ultimazione dei lavori.
3. Delle *fidejussioni* deve farsi espressa menzione nel contratto a pena di nullità.
4. Le garanzie di cui ai commi 1 e 2 non possono imporre all'acquirente la preventiva escussione del venditore».
3. Le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, singolarmente o in forma associata ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580, costituiscono le commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori ed utenti inerenti la fornitura di servizi turistici. È fatta salva la facoltà degli utenti, in caso di concilia-

zione per la risoluzione di controversie con le imprese turistiche, di avvalersi delle associazioni dei consumatori.

Art. 5
(Sistemi turistici locali)

1. Si definiscono sistemi turistici locali i contesti turistici omogenei o integrati, comprendenti ambiti territoriali appartenenti anche a regioni diverse, caratterizzati dall'offerta integrata di beni culturali, ambientali e di attrazioni turistiche, compresi i prodotti tipici dell'agricoltura e dell'artigianato locale, o dalla presenza diffusa di imprese turistiche singole o associate.
2. Gli enti locali o soggetti privati, singoli o associati, promuovono i sistemi turistici locali attraverso forme di concertazione con gli enti funzionali, con le associazioni di categoria che concorrono alla formazione dell'offerta turistica, nonché con i soggetti pubblici e privati interessati.
3. Nell'ambito delle proprie funzioni di programmazione e per favorire l'integrazione tra politiche del turismo e politiche di governo del territorio e di sviluppo economico, le regioni provvedono, ai sensi del capo V del titolo II della parte I del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, approvato con decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, e del titolo II, capo III, del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, a riconoscere i sistemi turistici locali di cui al presente articolo.
4. Fermi restando i limiti previsti dalla disciplina comunitaria in materia di aiuti di Stato alle imprese, le regioni, nei limiti delle risorse rivenienti dal Fondo di cui all'articolo 6 della presente legge, definiscono le modalità e la misura del finanziamento dei progetti di sviluppo dei sistemi turistici locali, predisposti da soggetti pubblici o privati, in forma singola o associata, che perseguono, in particolare, le seguenti finalità:
a) sostenere attività e processi di aggregazione e di integrazione tra le imprese turistiche, anche in forma cooperativa, consortile e di affiliazione;
b) attuare interventi intersettoriali ed infrastrutturali necessari alla qualificazione dell'offerta turistica e alla riqualificazione urbana e territoriale delle località ad alta intensità di insediamenti turistico-ricettivi;
c) sostenere l'innovazione tecnologica degli uffici di informazione e di accoglienza ai turisti, con particolare riguardo alla promozione degli *standard* dei servizi al turista, di cui all'articolo 2, comma 4, lettera a);
d) sostenere la riqualificazione delle imprese turistiche, con priorità per gli adeguamenti dovuti a normative di sicurezza, per la classifica-

zione e la standardizzazione dei servizi turistici, con particolare riferimento allo sviluppo di marchi di qualità, di certificazione ecologica e di qualità, e di club di prodotto, nonché alla tutela dell'immagine del prodotto turistico locale;
e) promuovere il *marketing* telematico dei progetti turistici tipici, per l'ottimizzazione della relativa commercializzazione in Italia e all'estero.
5. Il Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato, a decorrere dall'esercizio finanziario 2001, nell'ambito delle disponibilità assegnate dalla legge finanziaria al Fondo unico per gli incentivi alle imprese, di cui all'articolo 52 della legge 23 dicembre 1998, n. 448, provvede agli interventi di cofinanziamento a favore dei sistemi turistici locali per i progetti di sviluppo che prestino ambiti interregionali o sovraregionali. Con decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato, sentita la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, sono definiti i criteri e le modalità per la gestione dell'intervento del Fondo unico per gli incentivi alle imprese.
6. Possono essere destinate ulteriori provvidenze ed agevolazioni allo sviluppo dei sistemi turistici locali, con particolare riferimento a quelli di cui fanno parte i comuni caratterizzati da un afflusso di turisti tale da alterare, in un periodo dell'anno non inferiore a tre mesi, il parametro dei residenti.

Art. 6
(Fondo di cofinanziamento dell'offerta turistica)

1. Al fine di migliorare la qualità dell'offerta turistica, è istituito, presso il Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato, un apposito Fondo di cofinanziamento, alimentato dalle risorse di cui all'autorizzazione di spesa stabilita dall'articolo 12 per gli interventi di cui all'articolo 5.
2. Le risorse di cui al comma 1 vengono ripartite per il 70% tra le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano che erogano le somme per gli interventi di cui al medesimo comma. I criteri e le modalità di ripartizione delle disponibilità del Fondo sono determinati con decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato, previa intesa in sede di Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281.
3. Il Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato ripartisce tra le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano il restante 30% delle risorse del Fondo di cui al comma 1, attraverso bandi annuali di concorso predisposti sentita la citata Conferenza unificata. A

tale fine le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano predispongono, sentiti gli enti locali promotori e le associazioni di categoria interessate, piani di interventi finalizzati al miglioramento della qualità dell'offerta turistica, ivi compresa la promozione e lo sviluppo dei sistemi turistici locali di cui all'articolo 5, con impegni di spesa, coperti con fondi propri, non inferiori al 50% della spesa prevista.
4. Il Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato, entro tre mesi dalla pubblicazione del bando, predispone la graduatoria, ed eroga i contributi entro sessanta giorni dalla pubblicazione della stessa.

Capo II
Imprese e professioni turistiche

Art. 7
(Imprese turistiche e attività professionali)

1. Sono imprese turistiche quelle che esercitano attività economiche, organizzate per la produzione, la commercializzazione, l'intermediazione e la gestione di prodotti, di servizi, tra cui gli stabilimenti balneari, di infrastrutture e di esercizi, compresi quelli di somministrazione facenti parte dei sistemi turistici locali, concorrenti alla formazione dell'offerta turistica.
2. L'individuazione delle tipologie di imprese turistiche di cui al comma 1 è predisposta ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera b).
3. L'iscrizione al registro delle imprese di cui alla legge 29 dicembre 1993, n. 580, da effettuare nei termini e secondo le modalità di cui al decreto del Presidente della Repubblica 7 dicembre 1995, n. 581, costituisce condizione per l'esercizio dell'attività turistica.
4. Fermi restando i limiti previsti dalla disciplina comunitaria in materia di aiuti di Stato alle imprese, alle imprese turistiche sono estesi le agevolazioni, i contributi, le sovvenzioni, gli incentivi e i benefici di qualsiasi genere previsti dalle norme vigenti per l'industria, così come definita dall'articolo 17 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, nei limiti delle risorse finanziarie a tale fine disponibili ed in conformità ai criteri definiti dalla normativa vigente.
5. Sono professioni turistiche quelle che organizzano e forniscono servizi di promozione dell'attività turistica, nonché servizi di assistenza, accoglienza, accompagnamento e guida dei turisti.
6. Le regioni autorizzano all'esercizio dell'attività di cui al comma 5. L'autorizzazione, fatta eccezione per le guide, ha validità su tutto il territorio nazionale, in conformità ai requisiti e alle modalità previsti ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera g).

7. Le imprese turistiche e gli esercenti professioni turistiche non appartenenti ai Paesi membri dell'Unione europea possono essere autorizzati a stabilirsi e ad esercitare le loro attività in Italia, secondo il principio di reciprocità, previa iscrizione delle imprese nel registro di cui al comma 3, a condizione che posseggano i requisiti richiesti, nonché previo accertamento, per gli esercenti le attività professionali del turismo, dei requisiti richiesti dalle leggi regionali e dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri di cui all'articolo 44 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112.
8. Sono fatte salve le abilitazioni già conseguite alla data di entrata in vigore della presente legge.
9. Le associazioni senza scopo di lucro, che operano per finalità ricreative, culturali, religiose o sociali, sono autorizzate ad esercitare le attività di cui al comma 1 esclusivamente per i propri aderenti ed associati anche se appartenenti ad associazioni straniere aventi finalità analoghe e legate fra di loro da accordi internazionali di collaborazione. A tal fine le predette associazioni devono uniformarsi a quanto previsto dalla Convenzione internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV), resa esecutiva con legge 27 dicembre 1977, n. 1084, dal decreto legislativo 23 novembre 1991, n. 392, di attuazione della direttiva n. 82/470/CEE nella parte concernente gli agenti di viaggio e turismo, e dal decreto legislativo 17 marzo 1995, n. 111, di attuazione della direttiva n. 90/314/CEE concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso».
10. Le associazioni senza scopo di lucro che operano per la promozione del turismo giovanile, culturale, dei disabili e comunque delle fasce meno abbienti della popolazione, nonché le associazioni *pro loco*, sono ammesse, senza nuovi o maggiori oneri per il bilancio dello Stato, ai benefici di cui alla legge 11 luglio 1986, n. 390, e successive modificazioni, relativamente ai propri fini istituzionali.

Capo III
Semplificazione di norme e fondo di rotazione per il prestito e il risparmio turistico

Art. 8
(Modifiche all'articolo 109 del testo unico approvato con regio decreto 18 giugno 1931, n. 773)

1. L'articolo 109 del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, approvato con regio decreto 18 giugno 1931, n. 773, e successive modificazioni, è sostituito dal seguente:

«Art. 109. - 1. I gestori di esercizi alberghieri e di altre strutture ricettive, comprese quelle che forniscono alloggio in tende, roulotte, nonché i proprietari o gestori di case e di appartamenti per vacanze e gli affittacamere, ivi compresi i gestori di strutture di accoglienza non convenzionali, ad eccezione dei rifugi alpini inclusi in apposito elenco istituito dalla regione o dalla provincia autonoma, possono dare alloggio esclusivamente a persone munite della carta d'identità o di altro documento idoneo ad attestarne l'identità secondo le norme vigenti.
2. Per gli stranieri extracomunitari è sufficiente l'esibizione del passaporto o di altro documento che sia considerato ad esso equivalente in forza di accordi internazionali, purché munito della fotografia del titolare.
3. I soggetti di cui al comma 1, anche tramite i propri collaboratori, sono tenuti a consegnare ai clienti una scheda di dichiarazione delle generalità conforme al modello approvato dal Ministero dell'interno. Tale scheda, anche se compilata a cura del gestore, deve essere sottoscritta dal cliente. Per i nuclei familiari e per i gruppi guidati la sottoscrizione può essere effettuata da uno dei coniugi anche per gli altri familiari, e dal capogruppo anche per i componenti del gruppo. I soggetti di cui al comma 1 sono altresì tenuti a comunicare all'autorità locale di pubblica sicurezza le generalità delle persone alloggiate, mediante consegna di copia della scheda, entro le ventiquattro ore successive al loro arrivo. In alternativa, il gestore può scegliere di effettuare tale comunicazione inviando, entro lo stesso termine, alle questure territorialmente competenti i dati nominativi delle predette schede con mezzi informatici o telematici o mediante *fax* secondo le modalità stabilite con decreto del Ministro dell'interno».

Art. 9
(Semplificazioni)

1. L'apertura e il trasferimento di sede degli esercizi ricettivi sono soggetti ad autorizzazione, rilasciata dal sindaco del comune nel cui territorio è ubicato l'esercizio. Il rilascio dell'autorizzazione abilita ad effettuare, unitamente alla prestazione del servizio ricettivo, la somministrazione di alimenti e bevande alle persone alloggiate, ai loro ospiti ed a coloro che sono ospitati nella struttura ricettiva in occasione di manifestazioni e convegni organizzati. La medesima autorizzazione abilita altresì alla fornitura di giornali, riviste, pellicole per uso fotografico e di registrazione audiovisiva, cartoline e francobolli alle persone alloggiate, nonché ad installare, ad uso esclusivo di dette persone, attrezzature e strutture a carattere ricreativo, per le quali è fatta

salva la vigente disciplina in materia di sicurezza e di igiene e sanità.
2. L'autorizzazione di cui al comma 1 è rilasciata anche ai fini di cui all'articolo 86 del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, approvato con regio decreto 18 giugno 1931, n. 773. Le attività ricettive devono essere esercitate nel rispetto delle vigenti norme, prescrizioni e autorizzazioni in materia edilizia, urbanistica, igienico-sanitaria e di pubblica sicurezza, nonché di quelle sulla destinazione d'uso dei locali e degli edifici.
3. Nel caso di chiusura dell'esercizio ricettivo per un periodo superiore agli otto giorni, il titolare dell'autorizzazione è tenuto a darne comunicazione al sindaco.
4. L'autorizzazione di cui al comma 1 è revocata dal sindaco:
a) qualora il titolare dell'autorizzazione, salvo proroga in caso di comprovata necessità, non attivi l'esercizio entro centottanta giorni dalla data del rilascio della stessa ovvero ne sospenda l'attività per un periodo superiore a dodici mesi;
b) qualora il titolare dell'autorizzazione non risulti più iscritto nel registro di cui al comma 3 dell'articolo 7;
c) qualora, accertato il venir meno della rispondenza dello stato dei locali ai criteri stabiliti per l'esercizio dell'attività dalle regioni o alle vigenti norme, prescrizioni e autorizzazioni in materia edilizia, urbanistica e igienico-sanitaria, nonché a quelle sulla destinazione d'uso dei locali e degli edifici, il titolare sospeso dall'attività ai sensi dell'articolo 17-*ter* del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, approvato con regio decreto 18 giugno 1931, n. 773, come da ultimo modificato dal comma 5 del presente articolo, non abbia provveduto alla regolarizzazione nei tempi stabiliti.
5. Il comma 3 dell'articolo 17-*ter* del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, approvato con regio decreto 18 giugno 1931, n. 773, e successive modificazioni, è sostituito dal seguente:
«3. Entro cinque giorni dalla ricezione della comunicazione del pubblico ufficiale, l'autorità di cui al comma 1 ordina, con provvedimento motivato, la cessazione dell'attività condotta con difetto di autorizzazione ovvero, in caso di violazione delle prescrizioni, la sospensione dell'attività autorizzata per il tempo occorrente ad uniformarsi alle prescrizioni violate e comunque per un periodo non superiore a tre mesi. Fermo restando quanto previsto al comma 4 e salvo che la violazione riguardi prescrizioni a tutela della pubblica incolumità o dell'igiene, l'ordine di sospensione è disposto trascorsi trenta giorni dalla data di violazione. Non si dà comunque luogo all'esecuzione dell'ordine di sospensione qualora l'interessato dimostri di aver sanato le violazioni ovvero di aver avviato le relative procedure amministrative».
6. I procedimenti amministrativi per il rilascio di licenze, autorizzazio-

ni e nulla osta riguardanti le attività e le professioni turistiche si conformano ai principi di speditezza, unicità e semplificazione, ivi compresa l'introduzione degli sportelli unici, e si uniformano alle procedure previste in materia di autorizzazione delle altre attività produttive, se più favorevoli. Le regioni provvedono a dare attuazione al presente comma. I comuni esercitano le loro funzioni in materia tenendo conto della necessità di ricondurre ad unità i procedimenti autorizzatori per le attività e professioni turistiche, attribuendo ad un'unica struttura organizzativa la responsabilità del procedimento, fatto salvo quanto previsto dalla legge 6 dicembre 1991, n. 394. È estesa alle imprese turistiche la disciplina recata dagli articoli 23, 24 e 25 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112, e dal relativo regolamento attuativo.

Art. 10

(Fondo di rotazione per il prestito e il risparmio turistico)

1. È istituito presso il Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato un Fondo di rotazione per il prestito ed il risparmio turistico, di seguito denominato «Fondo», al quale affluiscono:
a) risparmi costituiti da individui, imprese, istituzioni o associazioni private quali circoli aziendali, associazioni *non profit*, banche, società finanziarie;
b) risorse derivanti da finanziamenti, donazioni e liberalità, erogati da soggetti pubblici o privati.
2. Il Fondo eroga prestiti turistici a tassi agevolati e favorisce il risparmio turistico delle famiglie e dei singoli con reddito al di sotto di un limite fissato ogni tre anni con decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato, secondo i criteri di valutazione individuati nel decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 109. Le agevolazioni sono prioritariamente finalizzate al sostegno di pacchetti vacanza relativi al territorio nazionale e preferibilmente localizzati in periodi di bassa stagione, in modo da concretizzare strategie per destagionalizzare i flussi turistici. Hanno inoltre priorità nell'assegnazione delle agevolazioni le istanze relative a pacchetti di vacanza localizzati nell'ambito delle aree depresse.
3. Il Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato, allo scopo di collegare il Fondo con un sistema di buoni vacanza gestito a livello nazionale dalle associazioni *non profit*, dalle associazioni delle imprese turistiche e dalle istituzioni bancarie e finanziarie, previa intesa nella Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge provvede con decreto a stabilire:

a) i criteri e le modalità di organizzazione e di gestione del Fondo;
b) la tipologia delle agevolazioni e dei servizi erogati;
c) i soggetti che possono usufruire delle agevolazioni;
d) le modalità di utilizzo degli eventuali utili derivanti dalla gestione per interventi di solidarietà a favore dei soggetti più bisognosi.
4. Al fine di consentire l'avvio della gestione del Fondo di cui al comma 1 è autorizzato un conferimento entro il limite di lire 7 miliardi annue nel triennio 2000-2002.
5. All'onere derivante dall'attuazione del presente articolo, valutato in lire 7 miliardi annue nel triennio 2000-2002, si fa fronte mediante corrispondente riduzione dello stanziamento iscritto, ai fini del bilancio triennale 2000-2002, nell'ambito dell'unità previsionale di base di conto capitale «Fondo speciale» dello stato di previsione del Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica per l'anno finanziario 2000, allo scopo parzialmente utilizzando l'accantonamento relativo al Ministero dell'industria, del commercio e dell'artigianato.

Capo IV
Abrogazioni, disposizioni transitorie e finanziarie

Art. 11
(Abrogazioni e disposizioni transitorie)

1. È abrogato il regio decreto legge 24 ottobre 1935, n. 2049, convertito, con modificazioni, dalla legge 26 marzo 1936, n. 526, e successive modificazioni.
2. Alle imprese ricettive non si applica l'articolo 99 del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, approvato con regio decreto 18 giugno 1931, n. 773.
3. È abrogato l'articolo 266 del regolamento di esecuzione del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, approvato con regio decreto 6 maggio 1940, n. 635. Le disposizioni degli articoli 152, 153, 154 e 180 del medesimo regolamento non si applicano alle autorizzazioni di cui all'articolo 9 della presente legge.
4. La sezione speciale del registro degli esercenti il commercio, istituita dall'articolo 5, comma 2, della legge 17 maggio 1983, n. 217, è soppressa.
5. Sono abrogate le seguenti disposizioni del decreto-legge 29 marzo 1995, n. 97, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 maggio 1995, n. 203:
a) l'articolo 1, commi 6, 7, 8 e 9;

b) l'articolo 3, comma 1, lettere a) e b), per quanto di competenza del settore del turismo;
c) l'articolo 10, comma 14;
d) l'articolo 11;
e) l'articolo 12.
6. La legge 17 maggio 1983, n. 217, è abrogata a decorrere dalla data di entrata in vigore del decreto di cui all'articolo 2, comma 4, della presente legge.
7. Fino alla data di entrata in vigore della disciplina regionale di adeguamento al documento contenente le linee guida di cui all'articolo 2, comma 4, della presente legge si applica la disciplina riguardante le superfici e i volumi minimi delle camere d'albergo prevista dall'articolo 4 del regio decreto 24 maggio 1925, n. 1102, e successive modificazioni, e dalla lettera a) del comma 1 dell'articolo 7 del decreto-legge 29 marzo 1995, n. 97, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 maggio 1995, n. 203, come modificata dal comma 7 dell'articolo 16 della legge 7 agosto 1997, n. 266.
8. A decorrere dalla stessa data di cui al comma 7 cessano di avere applicazione le disposizioni, ad esclusione del comma 2 dell'articolo 1, del decreto legge 5 ottobre 1993, n. 400, convertito, con modificazioni, dalla legge 4 dicembre 1993, n. 494, relative a concessioni demaniali marittime con finalità turistico-ricreative, che risultino incompatibili con la nuova disciplina recata dal documento contenente le linee guida di cui all'articolo 2, comma 4, lettera l), della presente legge e con la disciplina regionale di recepimento o di adeguamento alle stesse linee guida.

Art. 12
(Copertura finanziaria)

1. Per il finanziamento del Fondo di cui all'articolo 6, è autorizzata la spesa di lire 270 miliardi per l'anno 2000, di lire 80 miliardi per l'anno 2001, di lire 55 miliardi per l'anno 2002 e di lire 5 miliardi a decorrere dall'anno 2003.
2. All'onere derivante dal comma 1 si provvede, per l'anno 2000, mediante corrispondente riduzione dello stanziamento iscritto, ai fini del bilancio triennale 2000-2002, nell'ambito dell'unità previsionale di base di conto capitale «Fondo speciale» dello stato di previsione del Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica per l'anno finanziario 2000, allo scopo parzialmente utilizzando l'accantonamento relativo al Ministero medesimo, e, per il triennio 2001-2003, mediante corrispondente riduzione dello stanziamento iscritto, ai fini del bilancio triennale 2001-2003, nell'ambito dell'unità previ-

sionale di base di conto capitale «Fondo speciale» dello stato di previsione del Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica per l'anno finanziario 2001, allo scopo parzialmente utilizzando l'accantonamento relativo al Ministero medesimo. Il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica è autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio.

3. A decorrere dall'anno 2004 lo stanziamento complessivo del Fondo di cui all'articolo 6 è determinato dalla legge finanziaria con le modalità di cui all'articolo 11, comma 3, lettera f), della legge 5 agosto 1978, n. 468, e successive modificazioni.

Dati ISTAT
Serie storiche*

Sulla base delle diverse rilevazioni condotte nel corso del 2000, l'Istituto nazionale di statistica diffonde le principali informazioni relative all'evoluzione del turismo nel 2000 e alle tendenze attese per il primo trimestre dell'anno in corso. In particolare vengono fornite le seguenti tipologie di dati:

□ una stima degli arrivi e delle presenze nelle strutture ricettive italiane nel corso del 2000, basata sui risultati della rilevazione mensile sul movimento nelle strutture ricettive; si registra una crescita generalizzata, rispetto al 1999, sia degli arrivi (+6,0%), sia delle presenze (+7,4%); le presenze di stranieri sono aumentate più di quelle degli italiani;

□ alcune informazioni qualitative sulle strutture alberghiere italiane, derivate dall'indagine rapida sugli alberghi italiani; da esse risulta, che il 76,9% dei clienti fa ricorso a prenotazioni e che il 16,5% fa ricorso alle agenzie di viaggio e *tour operator*;

□ le aspettative degli albergatori italiani sull'andamento del turismo nel primo trimestre del 2001, da cui emerge la prevalenza dei giudizi positivi rispetto a quelli negativi;

□ una stima dei viaggi effettuati dagli italiani nel 2000 ottenuta attraverso l'indagine «Viaggi e vacanze» da cui risulta che l'84,2% dei soggiorni è stato trascorso in Italia e fra questi un'elevata quota di quelli in alloggi privati (57,3%); l'85,6% dei viaggi è stato effettuato per vacanza ed il 14,4 per motivi di lavoro;

* Tratto da ISTAT, *Statistiche congiunturali sull'attività industriale e dei servizi*, 2001.

□ una stima dei visitatori italiani nella città di Roma nell'anno del Giubileo, che evidenzia l'elevato numero di escursioni (61,8%) rispetto alle visite con pernottamento (38,2%).

I flussi nelle strutture ricettive

Nel 2000 gli alberghi e le strutture complementari operanti in Italia hanno registrato 78 milioni e 747 mila arrivi, per un totale di 331 milioni e 43 mila presenze. Rispetto al 1999 si è verificata una crescita del 6,0% del numero di arrivi e del 7,4% del numero di giornate di presenza.

Le tendenze manifestatesi nel 2000 possono essere analizzate alla luce delle dinamiche che hanno caratterizzato l'ultimo decennio. Dopo la crisi nel 1992, l'andamento delle presenze straniere mostra una ripresa, iniziata nel 1993 e proseguita, con ritmi di crescita relativamente continui, fino al 2000; di contro, le presenze italiane hanno registrato una complessiva stazionarietà nel quinquennio 1993-1997 e poi, a partire dal 1998, una tendenza espansiva. Ne consegue che nell'ultimo biennio la dinamica delle presenze è stata sostenuta dallo sviluppo di entrambe le componenti, italiana e straniera.

Nel 2000 si rafforza la tendenza positiva, già registrata nel 1999, della clientela italiana e straniera. Quest'ultima registra un incremento più sostenuto (+8,1% per gli arrivi e +8,3% per le presenze) rispetto a quella italiana (rispettivamente +4,3 e +6,7%), la quale, tuttavia, manifesta anch'essa una netta ripresa. In termini assoluti, le presenze di stranieri sono passate da 113 milioni nel 1995 a 137 milioni nel 2000, con una crescita della quota sul totale di quasi 5 punti percentuali (dal 36,8% al 41,4%). D'altro canto, tra il 1999 ed il 2000 il rapporto tra le giornate di presenza e il numero di arrivi (permanenza media) è rimasto stabile per gli stranieri (4,0 giornate), mentre ha registrato un lieve aumento per gli italiani, da 4,3 a 4,4 giornate.

Per quel che riguarda l'andamento nel corso del 2000, i dati destagionalizzati delle presenze turistiche trimestrali mostrano il prevalere durante tutto l'arco dell'anno di una tendenza positiva, più marcata per la componente straniera rispetto a quella italiana. In particolare, le presenze hanno segnato una forte crescita congiunturale nel primo trimestre 2000 (rispettivamente +3,2% per gli italiani e +3,6% per gli stranieri) e una temporanea battuta d'arresto nel secondo (+0,8% per gli italiani e +0,2% per gli stranieri). La crescita è ripresa nel terzo trimestre con un aumento considerevole degli stranieri (+2,4%) ed uno più lieve degli italiani (+0,6%), proseguendo con ritmi leggermente più contenuti nell'ultimo trimestre (+1,4% per entrambe le componenti).

Con riferimento al 2000, dal confronto tra le dinamiche delle presenze nelle strutture alberghiere e complementari emerge la tendenza ad utilizzare queste ultime più che nel passato: rispetto al 1999, le giornate di presenza sono cresciute del 3,4% negli alberghi e del 17,1% nelle strutture complementari.

Inoltre, negli alloggi complementari la crescita degli stranieri è risultata lievemente più elevata (+18,5%) rispetto a quella registrata dalla clientela italiana (+16,2%). Occorre, tuttavia, segnalare che l'aumento dell'utilizzo degli esercizi complementari è imputabile prevalentemente alla crescita verificatasi nelle regioni Veneto e Friuli-Venezia Giulia in cui, a seguito di modifiche alle normative regionali, si sono registrate numerose regolarizzazioni della categoria «alloggi iscritti al REC».

Significativa è risultata anche la *performance* degli esercizi alberghieri, per i quali, come già evidenziato, si è registrato un aumento del 3,4% delle presenze; anche in questo caso, l'incremento degli stranieri (+4,1%) è stato superiore a quello registrato per la clientela nazionale (+2,8%). Nel 2000, analogamente all'anno precedente, la clientela italiana si è recata in prevalenza nelle località marine e lacuali (43,5%) e nelle località montane e collinari (21,4%); anche la clientela straniera predilige soprattutto le località marine e lacuali, rafforzando la tendenza dell'anno precedente.

Più nel dettaglio, gli stranieri optano per l'albergo soprattutto nelle città d'arte e nelle località montane e collinari (con una quota pari a circa l'80% rispetto alle corrispondenti presenze totali nelle strutture ricettive); gli italiani, di contro, trascorrono nelle strutture ricettive alberghiere l'80,0% delle giornate di presenza relative alle località balneari.

L'analisi territoriale delle presenze indica un'accentuazione delle tendenze già emerse negli ultimi anni. In particolare, nel 2000 le regioni del Nord-Est hanno registrato l'incremento più elevato (rispettivamente +13,1% gli italiani e +10,5% gli stranieri rispetto al 1999). Di contro, nel Nord-Ovest si sono registrate variazioni negative per entrambe le componenti (-1,9% e -0,7%). Nel Centro si è verificato, invece, un contenuto aumento degli italiani (pari al 3,9%, nonostante la forte crescita nel Lazio dovuta al Giubileo) ed un elevato incremento degli stranieri (pari al 9,0%). Infine, nel Mezzogiorno si osservano risultati favorevoli per entrambe le componenti (rispettivamente +6,2% e +9,3%).

Il forte sviluppo delle presenze turistiche nelle strutture complementari del Nord-Est (+32,0%), è dovuto soprattutto alla crescita registrata in Veneto ed in Friuli-Venezia Giulia per la categoria di «alloggi iscritti al REC». Inoltre, è da segnalare la crescita delle presenze nelle

strutture alberghiere verificatasi nel Sud e Isole (+7,4%) e nel Centro (+4,7%).

Nel 2000 si è assistito ad un aumento del 5,8% delle presenze di stranieri provenienti dai paesi che più incidono sul turismo italiano (i quali pesano per il 74,4% del totale delle presenze straniere). In particolare risaltano la crescita dei Paesi Bassi (analogamente a quanto si era verificato nel 1999) e le dinamiche favorevoli di Austria e Stati Uniti. D'altro canto, le presenze di turisti provenienti dagli altri paesi (che incidono per il restante 25,6% del totale delle presenze straniere) hanno registrato un incremento decisamente più accentuato (pari al 16,1%).

Alcuni caratteri qualitativi nella ricettività alberghiera

La nuova rilevazione rapida sul turismo, basata su un campione di alberghi distribuiti su tutto il territorio nazionale, è finalizzata principalmente a quantificare in tempi brevi il movimento dei clienti (arrivi e presenze di italiani e stranieri) negli esercizi alberghieri. A partire dal 1999 sono oggetto di rilevazione alcuni caratteri qualitativi degli alberghi italiani, nonché informazioni utili per comprendere meglio le tendenze in atto nel settore.

Ai fini della pianificazione delle politiche di sviluppo turistico è fondamentale conoscere il peso delle diverse tipologie di turismo nelle varie zone del Paese. Le informazioni raccolte nell'ambito della rilevazione di Natale, e relative alla situazione riscontrata nell'intero anno, indicano che il turismo «per motivi di vacanza» incide sulle presenze totali per più del 79%, mentre quello d'affari e congressuale pesa per il restante 21%. Tale risultato è simile a quello ottenuto con l'indagine dello scorso anno, che tuttavia si riferiva alla composizione del fatturato e non delle presenze per tipologie di turismo. Nel dettaglio, le quote più rilevanti del turismo per vacanze sono legate al turismo marino (19,7%), culturale, storico o artistico (15,2%) e montano o collinare (21,6%); le tipologie di turismo lacuale, termale e religioso incidono nel complesso per il 12,8%. A livello territoriale, ciascuna ripartizione resta caratterizzata, rispetto al 1999, dal prevalere di una particolare coppia di tipologie turistiche. Il Nord-Ovest continua a caratterizzarsi per il turismo d'affari e congressuale (che incide da solo per il 30,1% sulle presenze complessive degli alberghi localizzati in tale ripartizione) e per quello marino (18,6%); il Nord-Est per il turismo montano o collinare (33,5%) e per quello marino (21,1%); il Centro per il turismo culturale, storico o artistico (37,9%) e per quello per affari e congressuale (19,1%); il Mezzogiorno per il turismo marino (33,0%) e per

quello d'affari e congressuale (26,3%).

Un'altra informazione di rilievo, riguardante l'organizzazione produttiva delle strutture turistiche, è costituita dalle tipologie contrattuali di occupazione utilizzate negli esercizi alberghieri. Le informazioni relative al 2000 indicano che, a livello nazionale, i lavoratori indipendenti (ovvero imprenditori o familiari coadiuvanti) incidono per il 31,0% sul totale degli occupati, seguiti dai lavoratori stagionali (30,8% del totale occupati) e dai lavoratori dipendenti con contratto a tempo indeterminato (28,2% del totale occupati). A livello di ripartizioni territoriali, nel Nord-Ovest e nell'Italia centrale le tipologie contrattuali prevalenti sono quelle del lavoro indipendente (rispettivamente 32,3% e 34,5%) e dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato (rispettivamente 31,9% e 32,1%); il Nord-Est, invece, si caratterizza per la forte incidenza dei lavoratori stagionali (38,3%) e dei lavoratori indipendenti (32,5%). Nell'Italia centrale, si osserva, inoltre, una quota di lavoratori con contratto di apprendistato pari a circa il doppio del valore medio nazionale. Nell'Italia meridionale, emerge una incidenza di lavoratori indipendenti molto più bassa di quella media nazionale (19,8%) mentre è più elevata quella dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato (41,7%). Inoltre, in tale ripartizione si registra l'incidenza più elevata dei lavoratori con contratto di formazione e lavoro.

Infine, attraverso la rilevazione relativa al Ferragosto del 2000, sono state raccolte alcune informazioni concernenti le modalità di prenotazione dei viaggi. Da esse è risultato che gli albergatori operano prevalentemente con prenotazioni effettuate direttamente dai clienti (76,9% dei casi), ma che tale tipo di organizzazione del viaggio è preferita in misura maggiore dagli italiani rispetto agli stranieri (85,0% per gli italiani e 59,0% per gli stranieri). Una quota significativa della clientela estera (30,8%) prenota, invece, tramite agenzie di viaggio ed altre strutture similari.

Le aspettative degli albergatori italiani sull'andamento del turismo nel primo trimestre del 2001

L'indagine rapida svolta a Natale ha raccolto le opinioni degli albergatori circa l'andamento delle presenze nei primi tre mesi del 2001, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Nel complesso, le aspettative risultano positive, segnalando la prosecuzione della tendenza favorevole prevalsa lo scorso anno.

In relazione ai giudizi sull'andamento del turismo nel primo trimestre dell'anno 2001, rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente,

emerge che il saldo tra l'indicazione di aumento e quella di diminuzione delle presenze è positivo e molto elevato (+15,4), in particolare se confrontato con quello (pari a -6,7) relativo al primo trimestre del 2000. Il saldo risulta ampiamente positivo in tutte le ripartizioni geografiche. Il confronto con i saldi relativi al primo trimestre 2000 evidenzia indicazioni positive anche per quanto riguarda le presenze di italiani (il saldo passa da -8,1 a +16,6) e di stranieri (da -4,0 a +13,2).

Sulla base delle segnalazioni degli operatori, risulta che il 25,7% degli alberghi italiani non risultano aperti nel trimestre gennaio-marzo 2001, con punte più alte nell'Italia nord orientale (32,4%) e più basse in quella nord occidentale (16,6%). Per quanto riguarda l'occupazione, si osserva che il 9,6% degli operatori ha intenzione di assumere nuovo personale nel trimestre di riferimento, con un'incidenza massima (pari al 14,7%) nella ripartizione centrale.

I viaggi compiuti dagli italiani

A partire dal 1997, con periodicità trimestrale, l'ISTAT rileva le abitudini di viaggio degli italiani attraverso un'indagine su un campione annuo di 14 mila famiglie (3.500 per trimestre) distribuite sull'intero territorio nazionale, per un totale di circa 40 mila interviste l'anno (10 mila circa per trimestre) riferite ad individui di tutte le età. L'indagine rileva il turismo *nazionale*, dato dalla somma del turismo *domestico* (italiani in Italia) e del turismo *outbound* (italiani all'estero) e fornisce informazioni sulle modalità di effettuazione dei viaggi e le caratteristiche di chi ha viaggiato. Le informazioni raccolte riguardano i viaggi con pernottamento effettuati per ragioni di lavoro o di vacanza, nelle strutture ricettive collettive e negli alloggi privati

Nel 2000, i residenti in Italia hanno effettuato 89 milioni e 55 mila viaggi, per un totale di 636 milioni e 865 mila notti.

L'85,6% dei viaggi è stato realizzato per vacanza (il 47,6% per vacanze di almeno quattro pernottamenti ed il 38% per soggiorni più brevi), mentre il 14,4% per motivi di lavoro o affari.

Nel trimestre estivo, in cui continuano a concentrarsi gran parte delle vacanze (46,2%), sono stati complessivamente effettuati 35 milioni e 244 mila viaggi di vacanza, per un totale di 396 milioni e 536 mila notti. Nello stesso periodo, le persone che hanno viaggiato sono state il 45,2% della popolazione residente; il 44,1%, in particolare, ha effettuato almeno una vacanza ed il 39,2% per un periodo di almeno quattro notti.

I dati confermano la tendenza da parte degli italiani a trascorrere per lo più periodi di vacanza di durata non superiore ad una settimana,

ad eccezione del periodo compreso tra luglio e settembre, in cui risulta che un terzo circa delle vacanze lunghe ha avuto una durata di 8-14 notti, il 15,5% tra 15 e 21 notti ed il 14,5% ha comportato soggiorni superiori alle tre settimane.

Il relax, il piacere e lo svago sono state le motivazioni più diffuse fra coloro i quali sono andati in vacanza (68,5%), soprattutto in occasione di periodi di 4 o più notti (78,6%). Consistente, inoltre, la quota di quanti hanno trascorso un periodo di vacanza per visitare parenti o amici (25,7%), soprattutto per periodi di 1-3 notti (36,9% dei casi).

Per quanto riguarda, invece, i viaggi di lavoro e affari, risulta che la maggior parte sono stati effettuati per partecipare a congressi (20,7% dei casi), riunioni d'affari (13,8%), missioni (16,2%), per svolgere attività di rappresentanza (10,4%) e per partecipare a manifestazioni fieristiche (8%).

Le mete italiane sono risultate ancora le più visitate nel 2000, nel corso del quale sono stati complessivamente effettuati 75 milioni di viaggi in Italia contro 14 milioni e 55 mila all'estero: in proporzione, per ogni viaggio all'estero ne sono stati fatti 6 in Italia quando si è trascorso un soggiorno di vacanza e 3,4 quando si è partiti per lavoro. All'estero, in ogni caso, si è viaggiato prevalentemente in Europa: la Francia, la Spagna e la Germania mantengono il primato fra le mete estere più visitate dagli italiani, avendo accolto nel 2000 rispettivamente il 18,3%, il 10,2% e l'8,9% dei viaggi all'estero. Mentre la Francia e la Spagna sono state visitate soprattutto per vacanza, la Germania è stata visitata per lo più in occasione di viaggi di lavoro. Al di fuori dell'Europa un certo rilievo hanno avuto i flussi diretti verso l'Egitto (4,2%).

Per i viaggi in Italia, anche nel 2000 le località del Nord hanno complessivamente accolto la maggior parte dei viaggi «interni» effettuati dagli italiani (44,6%), seguite da quelle del Meridione (28,8%) e del Centro (26,6%). Rispetto all'anno precedente tuttavia si registra una lieve flessione dei viaggi al Nord (46,8% nel 1999) e al Meridione (23,5% nel 1999), a vantaggio del Centro (29,7% nel 1999). A livello regionale, sono state ancora il Lazio, la Toscana, la Lombardia e l'Emilia-Romagna le mete italiane più frequentate dai residenti: queste quattro regioni hanno ospitato complessivamente due quinti dei flussi turistici interni e si sono distinte non soltanto per la quantità complessiva dei flussi, ma anche per la stabilità ricettiva nell'arco dell'anno, in quanto, alle elevate presenze estive, per lo più legate ai lunghi soggiorni di vacanza, si sono sommate nel resto dell'anno le presenze dovute a vacanze per brevi periodi e a viaggi di lavoro.

Il Mezzogiorno, con la sola eccezione della Campania, nel 2000 risulta ancora caratterizzato da presenze turistiche quasi esclusiva-

mente estive e da flussi estremamente ridotti nei restanti periodi dell'anno. Inoltre, i residenti in quest'area del Paese mantengono l'abitudine a viaggiare meno rispetto a quelli del Centro-Nord. Infatti, considerando i flussi turistici complessivamente prodotti nell'anno dai residenti nelle diverse aree del Paese, si osserva che il Nord, in cui risiede il 44,5% della popolazione italiana, ha realizzato il 52,5% dei viaggi; il Centro, con il 19,2% dei residenti, ha realizzato il 22,4% dei viaggi, mentre la ripartizione Sud-Isole, a fronte di una quota di popolazione pari al 36,3%, ha realizzato soltanto il 25,1% dei viaggi.

Considerando il comportamento di viaggio degli italiani, si confermano le tendenze già evidenziate negli ultimi anni riguardo l'abitudine a partire prevalentemente senza alcuna prenotazione (53,3% dei viaggi). Il ricorso alla prenotazione dell'alloggio e/o del trasporto senza il supporto delle agenzie di viaggio ha riguardato il 28,1% dei viaggi, mentre nel 17,5% dei casi è stata utilizzata una agenzia di viaggio. L'auto rimane il mezzo di trasporto più utilizzato (63,7% dei viaggi) soprattutto quando si parte per brevi vacanze, mentre decisamente più ridotto risulta viaggiare con mezzi di trasporto alternativi (13,2% in aereo e 11,9% in treno) ad eccezione di quando si viaggia per lavoro (34,1% in aereo e 17,7% in treno).

Gli italiani hanno pernottato più frequentemente in alloggi privati (52,6%) che presso strutture ricettive collettive (47,4%). L'albergo è stato utilizzato nel 39,4%, soprattutto in occasione dei viaggi di lavoro (76,4%), e quasi un terzo dei soggiorni è stato trascorso presso abitazioni di parenti o amici. In occasione delle vacanze, inoltre, frequenti sono stati anche i soggiorni trascorsi presso abitazioni di proprietà (12,6%) o in alloggi privati presi in affitto, soprattutto in occasione delle vacanze lunghe (13,2% delle vacanze di almeno 4 notti di durata).

La dicotomia tra alloggi privati e strutture collettive è ancora più evidente se si considerano i viaggi in Italia: rispettivamente 57,3% e 42,7% dei viaggi. A livello territoriale risulta che la quota di viaggi nelle strutture collettive è più elevata al Centro (49%) e al Nord (42,5%), rispetto al Meridione (37,1%), dove invece maggiore è la quota di soggiorni in alloggi privati (62,9%).

Gli uomini hanno effettuato il 53% dei viaggi, le donne il 47%: la partecipazione è risultata abbastanza equilibrata per i viaggi di vacanza (rispettivamente 48,7% e 51,3%), mentre la componente maschile appare predominante nei viaggi di lavoro (78,7%). Gran parte dei viaggi è stata realizzata da persone in età compresa tra 25 e 44 anni (41,2%), sia in occasione dei viaggi di lavoro (59,4%) che dei viaggi di vacanza (38,1%).

A livello territoriale, emergono differenze fra le diverse aree del

Paese non solo, come già sottolineato, in termini di viaggi, ma anche in termini di persone che hanno viaggiato: con riferimento al trimestre di più intenso turismo (luglio-settembre), il 52,5% dei residenti del Nord ha effettuato una vacanza con almeno un pernottamento, al Centro la quota scende al 48%, mentre nella ripartizione Sud-Isole è pari al 31,6%. È interessante comunque notare che, seppure su livelli diversi, il rapporto tra le quote di turisti residenti al Nord e di turisti residenti al Sud rimane costante nei quattro trimestri. Si registra anche una quota superiore di uomini che hanno viaggiato rispetto alle donne, distanza essenzialmente spiegata dal numero maggiore dei primi per ciò che concerne i viaggi di lavoro.

Il picco maggiore di turisti si registra nel trimestre estivo tra le persone di 25-44 anni (54,3%). È inoltre interessante notare che sebbene gli anziani abbiano complessivamente effettuato soltanto l'8,7% dei viaggi nel 2000, la percentuale di essi che ha viaggiato non è stata del tutto trascurabile, raggiungendo il 26,3% nel periodo estivo.

Gli italiani visitatori a Roma nell'anno del giubileo

Attraverso l'indagine «Viaggi e vacanze» è stato possibile osservare l'andamento del flusso turistico degli italiani che ha interessato la città di Roma in occasione del Giubileo 2000.

L'aspetto innovativo dell'informazione riguarda la stima delle visite senza pernottamento effettuate nella Capitale, riconoscendo in questo modo l'importanza che rappresenta la quota degli escursionisti sul complesso dei flussi turistici.

I risultati dell'indagine mostrano che il Lazio, oltre ad essere stata la regione più visitata dagli italiani nel 2000, ha registrato un sensibile incremento rispetto all'anno precedente: i viaggi effettuati dagli italiani nella regione sono passati da 7 milioni 694 mila nel 1999 a 9 milioni circa nel 2000. In particolare, Roma e la provincia hanno accolto il 68,8% dei viaggi destinati nella regione, pari a 6 milioni e 200 mila circa (per un totale di 19 milioni e 140 mila notti); di questi, 5 milioni e 723 mila viaggi (per un totale di 17 milioni e 346 mila notti) hanno avuto come destinazione principale la città di Roma.

Considerando anche il numero di escursioni, pari a 9 milioni e 249 mila, si osserva che nel 2000 sono state 14 milioni e 972 mila le visite effettuate dagli italiani nella Capitale, di cui il 61,8% senza pernottamento e il 38,2% viaggi di almeno una notte

Distinguendo i soggiorni in città con almeno un pernottamento secondo la tipologia del viaggio, risulta che quelli di vacanza sono stati il 71,3% con una netta prevalenza delle vacanze di breve durata

(50,7% di durata compresa tra 1 e 3 notti), mentre il restante 28,7% ha riguardato i viaggi per motivi di lavoro.

In media gli italiani hanno soggiornato in città tre notti: 3,4 notti per i viaggi di vacanza e 2,2 notti per i viaggi di lavoro; anche in occasione di vacanze più lunghe (4 notti e più) la permanenza in città è stata piuttosto contenuta (6,9 notti in media).

In occasione del Giubileo e delle numerose celebrazioni religiose che si sono svolte nel 2000 nella Capitale, oltre al piacere di visitare la città (36,8% delle vacanze) e ai viaggi effettuati per visitare parenti ed amici (29,7%) consistenti sono stati i soggiorni trascorsi per motivi religiosi, che sono passati dal 2,1 nel 1999 al 27,4% nel 2000.

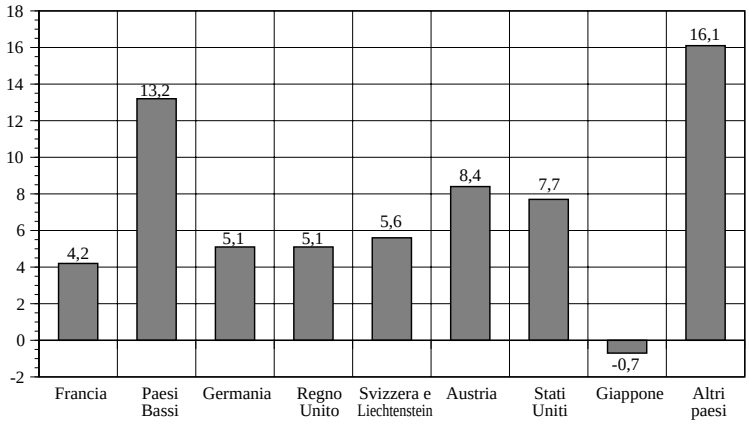
Nel 59,1% dei casi gli italiani che hanno pernottato nella Capitale si sono rivolti a strutture ricettive di tipo collettivo, mentre hanno fruito di alloggi privati il 40,9% delle volte. Nel dettaglio, le tipologie d'alloggio più frequentate sono state l'albergo (50,7%) e gli alloggi privati a titolo gratuito (35,9%), costituiti dalle abitazioni di parenti o di amici e dalle abitazioni di proprietà.

Per andare a Roma gli italiani hanno effettuato prenotazioni per l'alloggio e/o per il trasporto nel 59% dei viaggi: il 38,5% delle volte in forma diretta ed il 20,5% tramite agenzie di viaggio o *tour operators*. Oltre all'auto (35,7% dei viaggi), diffuso è stato l'uso del treno (28,2%), dell'aereo (17,3%) e del pullman (16,8%).

La maggior parte dei visitatori è giunta dalle regioni del Sud e dalle Isole (45,3%), mentre, contrariamente all'andamento generale, più ridotto è stato il flusso dal Centro (34,9%) e soprattutto dal Nord (19,8%).

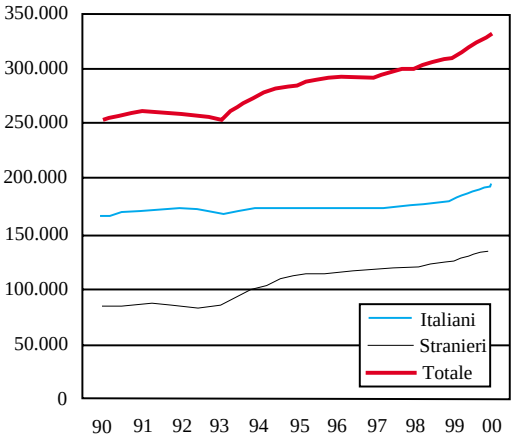
La presenza degli uomini (52,2% delle visite) è stata lievemente superiore a quella delle donne (47,8%) e più elevata è stata la presenza di adulti compresi tra i 25 ed i 44 anni (35,8%) rispetto a quelli appartenenti ad altre fasce di età.

Figura 1. Presenze di stranieri nelle strutture ricettive per paese di provenienza. Anno 2000 (variazioni percentuali)



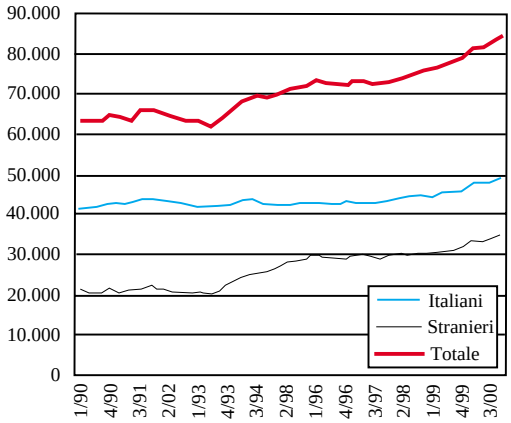
Fonte: ISTAT, *Rilevazione sul movimento nelle strutture ricettive 2000*, dati provvisori.

Figura 2. Presenze negli esercizi ricettivi per nazionalità Anni 1990-2000 (valori in migliaia)



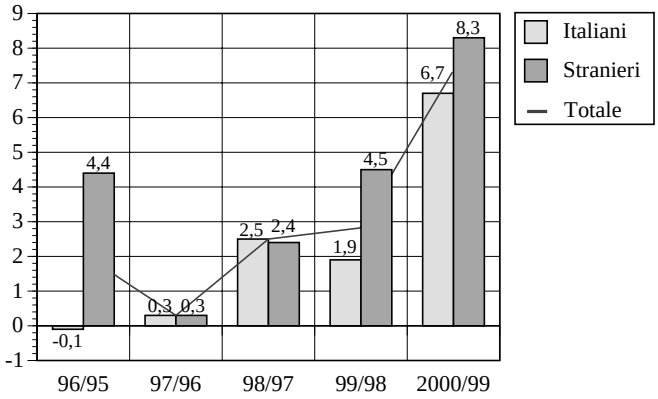
Fonte: ISTAT, *Rilevazione sul movimento nelle strutture ricettive 1990-2000*, dati 2000 provvisori.

Figura 3. Presenze negli esercizi ricettivi per nazionalità e trimestre. Anni 1990-2000 (dati destagionalizzati in migliaia)



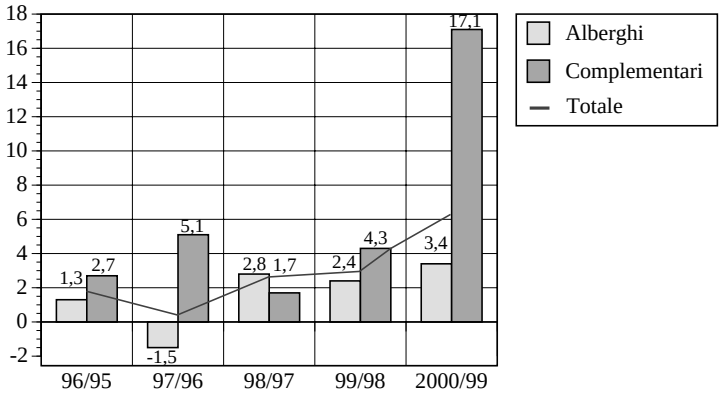
Fonte: ISTAT, *Rilevazione sul movimento nelle strutture ricettive 1990-2000*, dati 2000 provvisori.

Figura 4. Presenze negli esercizi ricettivi per nazionalità. Anni 1996-2000 (valori percentuali rispetto all'anno precedente)



Fonte: ISTAT, *Rilevazione sul movimento nelle strutture ricettive 1996-2000*, dati 2000 provvisori.

Figura 5. Presenze negli esercizi ricettivi per tipo di esercizio. Anni 1996-2000 (valori percentuali rispetto all'anno precedente)



Fonte: ISTAT, *Rilevazione sul movimento nelle strutture ricettive 1996-2000*, dati 2000 provvisori

Tavola 1. Arrivi e presenze di italiani e stranieri nelle strutture alberghiere e complementari. Anno 2000 (valori in migliaia)

Movimento clienti	Alberghi		Complementari		Totale	
	2000	Var. %	2000	Var. %	2000	Var. %
Italiani						
Arrivi	37.506	2,8	6.809	13,9	44.315	4,3
Presenze	131.842	2,8	62.058	16,2	193.900	6,7
Stranieri						
Arrivi	28.210	6,3	6.222	17,1	34.432	8,1
Presenze	93.955	4,1	43.189	18,5	137.143	8,3
Totale						
Arrivi	65.716	4,3	13.031	15,4	78.747	6,0
Presenze	225.797	3,4	105.246	17,1	331.043	7,4

Fonte: ISTAT, *Rilevazione sul movimento nelle strutture ricettive 2000*, dati provvisori.

Tavola 2. Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi per trimestre e tipo di struttura. Anni 1998-2000 (dati destagionalizzati e variazioni congiunturali)

	Alberghi				Complementari				Totale			
Periodi	Arrivi	Var. cong.[1]	Presenze	Var cong.[1]	Arrivi	Var. cong.[1]	Presenze	Var. cong.[1]	Arrivi	Var. cong.[1]	Presenze	Var. cong.[1]
1998												
Gennaio-marzo	15.223	0,8	52.530	1,1	2.724	4,5	21.752	2,5	17.947	1,3	74.282	1,5
Aprile-giugno	15.290	0,4	52.863	0,6	2.660	-2,4	21.239	-2,4	17.950	0,0	74.102	-0,2
Luglio-settembre	15.388	0,6	53.688	1,6	2.712	2,0	21.716	2,2	18.100	0,8	75.404	1,8
Ottobre-dicembre	15.627	1,6	54.386	1,3	2.757	1,7	21.578	-0,6	18.384	1,6	75.964	0,7
1999												
Gennaio-marzo	15.517	-0,7	54.037	-0,6	2.737	-0,7	21.535	-0,2	18.254	-0,7	75.572	-0,5
Aprile-giugno	15.884	2,4	55.288	2,3	2.828	3,3	22.380	3,9	18.712	2,5	77.668	2,8
Luglio-settembre	15.857	-0,2	54.929	-0,6	2.835	0,2	22.622	1,1	18.692	-0,1	77.551	-0,1
Ottobre-dicembre	15.897	0,3	54.911	0,0	3.023	6,6	23.841	5,4	18.920	1,2	78.752	1,5
2000												
Gennaio-marzo	16.299	2,5	56.157	2,3	3.123	3,3	25.248	5,9	19.422	2,7	81.405	3,4
Aprile-giugno	16.279	-0,1	56.078	-0,1	3.157	1,1	25.764	2,0	19.436	0,1	81.842	0,5
Luglio-settembre	16.456	1,1	56.381	0,5	3.266	3,5	26.558	3,1	19.722	1,5	82.939	1,3
Ottobre-dicembre	16.437	-0,1	56.847	0,8	3.365	3,0	27.267	2,7	19.802	0,4	84.114	1,4

[1] Le variazioni congiunturali sono calcolate confrontando ogni trimestre con quello precedente.

Fonte: ISTAT, *Rilevazione sul movimento nelle strutture ricettive 1998-2000*, dati 2000 provvisori.

Tavola 3. Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi per ripartizione geografica e residenza dei clienti. Anno 2000 (valori in migliaia)

	Italiani			Stranieri			Totale		
Ripartizioni geografiche	Arrivi	Presenze	Perm. media	Arrivi	Presenze	Perm. media	Arrivi	Presenze	Perm. media
				2000					
Nord-ovest	8.281	30.590	3,7	5.747	18.946	3,3	14.028	49.536	3,5
Nord-est	14.145	73.562	5,2	13.370	64.222	4,8	27.515	137.784	5,0
Centro	11.277	43.331	3,8	11.008	34.082	3,1	22.285	77.413	3,5
Sud e isole	10.612	46.417	4,4	4.307	19.893	4,6	14.919	66.310	4,4
Italia	44.315	193.900	4,4	34.432	137.143	4,0	78.747	331.043	4,2
				Variazioni % 2000-1999					
Nord-ovest	-1,9	-1,9	0,0	1,4	-0,7	-2,9	-0,6	-1,5	-2,8
Nord-est	7,8	13,1	4,0	8,9	10,5	2,1	8,3	11,8	2,0
Centro	5,6	3,9	-2,6	9,4	9,0	0,0	7,4	6,1	0,0
Sud e isole	3,7	6,2	2,3	12,1	9,3	-2,1	6,0	7,1	0,0
Italia	4,3	6,7	2,3	8,1	8,3	0,0	6,0	7,4	2,4

Fonte: ISTAT, *Rilevazione sul movimento nelle strutture ricettive 2000*, dati provvisori.

Tavola 4. Movimento dei clienti negli esercizi ricettivi per ripartizione geografica e tipo di struttura. Anno 2000 (valori in migliaia)

	Alberghi			Complementari			Totale		
Ripartizioni geografiche	Arrivi	Presenze	Perm. media	Arrivi	Presenze	Perm. media	Arrivi	Presenze	Perm. media
				2000					
Nord-ovest	12.193	37.087	3,0	1.835	12.449	6,8	14.028	49.536	3,5
Nord-est	21.960	90.012	4,1	5.554	47.773	8,6	27.515	137.784	5,0
Centro	18.699	51.162	2,7	3.587	26.251	7,3	22.286	77.413	3,5
Sud e isole	12.864	47.536	3,7	2.055	18.773	9,1	14.919	66.310	4,4
Italia	65.716	225.797	3,4	13.031	105.246	8,1	78.747	331.043	4,2
				Variazioni % 2000-1999					
Nord-ovest	-1,5	-3,3	-1,8	6,1	4,3	-1,7	-0,6	-1,5	-0,9
Nord-est	5,2	3,5	-1,7	22,8	32,0	7,5	8,3	11,8	3,2
Centro	6,2	4,7	-1,4	14,4	9,0	-4,7	7,4	6,1	-1,2
Sud e isole	5,7	7,4	1,6	7,8	6,4	-1,2	6,0	7,1	1,1
Italia	4,3	3,4	-0,9	15,4	17,1	1,5	6,0	7,4	1,3

Fonte: ISTAT, *Rilevazione sul movimento nelle strutture ricettive 2000*, dati provvisori.