



Partecip@ttivi – partecipazione a Palermo Report attività

Numero di partecipanti	19
------------------------	----

Report attività svolta

Brainstorming “Innovazione amministrativa per un turismo d’eccellenza”

Il Brainstorming, letteralmente “tempesta di cervelli”, consiste in una modalità di lavoro di gruppo in cui viene sfruttato il gioco creativo dell’associazione di idee: la finalità, infatti, è fare emergere diverse possibili alternative in vista della soluzione di un problema.

Al Brainstorming hanno partecipato 19 persone, fra le quali operatori turistici, rappresentanti delle organizzazioni di categoria, associazioni impegnate nella promozione turistica, guide autorizzate, residenti nel centro storico e membri dell’Amministrazione comunale.

L’incontro è stato molto costruttivo perché c’è stato un ascolto attivo da parte dai dirigenti e funzionari amministrativi che hanno preso parte alla discussione.

L’attività, su indicazione dell’Amministrazione, è stata dedicata alle azioni da mettere in campo nella costruzione di un’offerta turistica integrata, efficiente, attrattiva, in grado di promuovere la legalità e di fare fronte all’aumento sempre più consistente dell’afflusso turistico nella nostra città.

L’Amministrazione, infatti, in questi anni ha adottato una strategia finalizzata alla produzione di un eccesso di domanda mediante la costruzione di una nuova immagine della città e la concentrazione di iniziative importanti, delle quali la realizzazione del Percorso Unesco è un primo passo cui seguono Manifesta 12 e la nomina di Palermo a Capitale Italiana della Cultura 2018. Lo scopo è di contribuire a sostenere la crescita economica della città.

In questo quadro si inserisce la necessità, condivisa da tutti i partecipanti, di una maggiore razionalizzazione ed efficienza, intesa come riduzione degli sprechi a favore dell’utilizzo efficace delle risorse per meglio raggiungere gli obiettivi prefissati. Il rischio sottolineato da molti, infatti, è che, se all’aumento di domanda dovuto alla nuova immagine di Palermo non corrisponderà una maggiore qualità dei servizi, potrebbe determinarsi un effetto boomerang a danno del posizionamento nel panorama internazionale della nostra città.

Una parte della discussione, quindi, si è concentrata sulle risorse economiche provenienti dalla crescita dei flussi turistici: all’aumento di questi ultimi, infatti, corrisponde un aumento dei proventi ottenuti dalla tassa di soggiorno. Alcuni dei partecipanti hanno fatto notare che non tutti

gli operatori del settore contribuiscono alla raccolta della tassa. Sembra coerente, perciò, mettere in campo tutte le azioni possibili affinché gli operatori che ancora si muovono nel sommerso possano finalmente emergere, dando così anche il loro contributo a uno sforzo comune.

Un'altra questione affrontata è proprio quella dell'utilizzo degli eventuali maggiori introiti derivanti dalla regolamentazione del sommerso. L'idea è di reinvestire i ricavi per far fronte alla carenza dei servizi, non ancora del tutto adeguati alle esigenze dei turisti, così da aumentarne la qualità e da renderli in linea con un'immagine rinnovata della città.

Criticità riscontrate e spunti di intervento

I partecipanti, nonostante ammettano il miglioramento del contesto generale rispetto al passato, continuano a riscontrare diverse criticità, alle quali fanno seguito alcune proposte e possibili soluzioni. Ecco per punti:

- **Comunicazione:** il reperimento delle informazioni, sia pre-partenza che in loco, è molto complicato per un turista, soprattutto se non parla la nostra lingua.
È necessario, in questo senso, che l'Amministrazione si faccia carico della comunicazione e di un'immagine coordinata, dialogando però preventivamente con i privati (i quali spesso suppliscono alla mancanza di un servizio efficiente di informazione, ma potrebbero adottare strategie comunicative finalizzate ai propri interessi).
Per far fronte alla difficoltà nel reperimento delle informazioni, diventa inoltre fondamentale realizzare un numero maggiore di centri informativi, una segnaletica adeguata (che permetta ai turisti di raggiungere agevolmente i luoghi di interesse), un'unica mappa comunale che gli operatori del settore privato possano adattare alle proprie esigenze e, non ultimo, migliorare il Portale del Turismo.
- **Competenze:** spesso, anche in luoghi di grande interesse turistico, non vengono utilizzate figure professionali e competenti, in linea con le esigenze dei turisti; il che non consente una maggiore crescita economica della città. Una soluzione, ad esempio, potrebbe essere quella di creare convenzioni con l'Università per avere competenze a costi ridotti.
- **Attori tradizionali:** spesso gli attori tradizionali del comparto turistico sono in competizione, poco collaborativi e poco innovativi. L'Amministrazione dovrebbe, quindi, cominciare a tenere in considerazione e a dialogare anche con gli attori innovativi che stanno emergendo nel mercato turistico e che sono maggiormente disposti e predisposti a fare rete.
- **Decentramento:** oltre alla destagionalizzazione, si dovrebbe cominciare ad affrontare la questione del decentramento turistico, pensando a come far aumentare la permanenza media dei turisti (che spesso considerano Palermo una tappa "mordi e fuggi"), così da permettere loro di conoscere anche luoghi considerati periferici, meno conosciuti e magari non inseriti nei circuiti turistici tradizionali.
- **Legalità:** la mancanza di regolamentazione e di legalità, insieme ai controlli, è una questione che deve essere affrontata non soltanto perché perseguire la legalità è corretto, ma anche perché l'eccessiva competizione sui prezzi, a ribasso, danneggia l'intero comparto ricettivo.
- **Mobilità e trasporti:** i siti turistici, compresi quelli inseriti all'interno del Percorso Unesco (es: Monreale o La Zisa), non sono facilmente raggiungibili, per cui è necessario investire nei trasporti e prevedere, al termine del completamento dell'Anello ferroviario, un biglietto integrato.
- **Linee aeree:** sappiamo che arrivare a Palermo, da alcune parti del mondo, è molto complicato. La distanza generalmente, però, non è una scusa per i turisti che, se vogliono visitare un luogo, raggiungono tale meta anche qualora vi sia una grande distanza dal luogo di

partenza. Piuttosto, bisogna organizzare un tavolo di confronto con le linee aeree per discutere dei costi dei biglietti, soprattutto dal momento che il Comune è nel Consiglio della GESAP.

- **Agenzia pubblico privata:** ancora non si è creata una reale sinergia fra pubblico e privato, per questo molti chiedono la costituzione di un'agenzia pubblico-privata e un confronto più aperto, regolare e continuativo fra i due settori.

Risultati raggiunti

L'incontro, che è riuscito a far dialogare e confrontare operatori del settore e funzionari e dirigenti amministrativi, è stato molto proficuo: non soltanto ha permesso di discutere delle criticità in modo costruttivo, ma ha anche offerto importanti spunti di riflessione per l'Amministrazione, che punta a una maggiore sinergia fra pubblico e privato e ad aumentare momenti di dialogo come questi.