



PIANO STRATEGICO REGIONALE 20-30

Report focus partecipativo

DESTINAZIONE PUGLIA: CULTURA, PATRIMONIO E INNOVAZIONE

LEVE DELLO SVILUPPO TURISTICO

17 Settembre 2019

Bari - Fiera del Levante, **Padiglione 152**

IL METODO

La struttura dell'incontro pubblico si è basata su un modello misto che ha visto nella prima parte contributi introduttivi di esperti e funzionari della struttura Regionale volti ad inquadrare le politiche di welfare e le progettualità avviate, principali opportunità e sfide per il futuro; nella seconda parte sono stati attivati 4 tavoli di lavoro, condotti da facilitatori affiancati da esperti dei temi, mirati ad attivare un confronto attorno alle leve dello sviluppo proposte nel *position paper* tematico. Il focus partecipativo svolto in Fiera a Bari ha inteso raccogliere questioni aperte, indirizzi e proposte da parte di tutti gli *stakeholders*, società civile inclusa, sui fattori di sviluppo per il welfare pugliese e che concorrono a definire lo scenario futuro.

Contributi introduttivi di inquadramento delle varie attività e politiche regionali in materia di trasporti e mobilità a cura di: Loredana Capone; Aldo Patrino, Luca Scandale, Paolo Ponzio, Peppino D'Urso, Simonetta Dello Monaco.

Tavoli di confronto:

1. CULTURA DELL'ACCOGLIENZA E GOVERNANCE

Facilitazione a cura di: Lea Sodano. **Esperti:** Patrizio Giannone

2. INFRASTRUTTURE MATERIALI E IMMATERIALI

Facilitazione a cura di: Rino Carluccio. **Esperti:** Silvia Pellegrini

3. ICT e TURISMO

Facilitazione a cura di: Maria Beatrice Leone, Nicoletta Iacopone. **Esperti:** Maria Assunta Apollonio

4. IMPRESA CULTURALE E CREATIVA, LAVORO E OCCUPAZIONE

Facilitazione a cura di: Carmela Messina. **Esperti:** Mauro Paolo Bruno

Report di sintesi: Ufficio Partecipazione Regione Puglia

VISIONE VERSO IL 2030 - PAROLE CHIAVE: *Sistema resiliente, qualificato, accogliente. Ecosistema regionale integrato e digitalizzato delle attività culturali e turistiche. Organico, stabile, sostenibile. Puglia fosforescente: vivacità di toni e colori unita alla capacità diffusa di preservare e valorizzare la memoria locale.*



La Puglia come territorio predisposto a **valorizzare la cultura e le sue diverse declinazioni possibili** come strategia di fondo per potenziare la qualità della vita per i pugliesi e come volano di sviluppo turistico. La Puglia (e non le Puglie) va immaginata come territorio unico e sinergico, in cui le infrastrutture materiali e immateriali per il turismo siano complementari e utili per tutto il territorio; una regione in grado di raccontare le proprie emergenze culturali in maniera profonda e autentica attingendo alla memoria storica locale e alla grande e datata diffusione delle esperienze di story telling su diversi canali, primo tra tutti quelli esperienziali (la strada della fiaba) e audiovisivo (archivi storici). Va rafforzato il sistema regionale pubblico-privato in grado di elaborare e attuare dialoghi proficui continuativi e strutturati tra le politiche pubbliche che devono realizzare le nuove infrastrutture e le attività private che devono utilizzarle. Una comunità che riconosce i valori dominanti della sua cultura e li preserva dotandosi anche di un atto che ne sancisce principi forme e attuazioni come la Legge sulla Bellezza.

Il futuro del settore turistico e culturale è immaginato come un **ecosistema regionale integrato e digitalizzato** delle attività culturali e turistiche: leggero, immediato e di facile utilizzo. Un sistema che renda facilmente accessibili e visibili i servizi offerti in tutto il territorio regionale e che preveda un accesso unico per i cittadini e per gli operatori del settore. Questo anche in una prospettiva di un maggiore e sempre più capillare **coinvolgimento degli utenti**, i cui bisogni dovrebbero essere al centro di una proposta culturale e turistica capace di modellarsi continuamente sulla domanda espressa, sfruttando sempre meglio le potenzialità dell'ICT. Ancora, in linea con quest'orizzonte, il futuro disegnato è quello in cui vi sia la possibilità di essere **"sempre connessi"** con accesso libero ad Internet dovunque e per tutti i cittadini, abitanti e turisti. Infine i partecipanti hanno prospettato una **totale dematerializzazione** di tutti i processi che coinvolgono gli operatori di questo settore e i rapporti con le P.A. in un'ottica di semplificazione, trasparenza ed alleggerimento delle procedure amministrative.

Una delle visioni strategiche che è risultata più rilevante è connessa al tema del rafforzamento di un sistema dell'accoglienza maggiormente qualificato e qualificante nell'ottica che *"se migliorano gli operatori del settore offrendo un'accoglienza all'altezza degli standard internazionali, cresce tutto il sistema"* intervenendo anche sul problema della cattiva immagine che determina una cattiva esperienza di ospitalità. La considerazione condivisa che emerge dai partecipanti è che il fenomeno del turismo negli ultimi anni ha modificato completamente forma, abitudini ed interessi; per questo la visione condivisa emersa è di strutturare in futuro un **sistema capace di riadattarsi ai cambiamenti**, un sistema regionale che sappia fornire sempre maggiori competenze turistiche ai comuni (dietro debita formazione e con accurati sistemi di monitoraggio e controllo), che sappia accrescere la collaborazione tra i vari portatori d'interesse e i vari operatori del settore a partire da un maggiore dialogo con il settore dell'istruzione e della formazione professionale in tema di turismo, un sistema capace di coordinare tutti gli elementi che compongono una destinazione turistica (attrazioni, accesso, marketing, risorse umane, immagine, prezzi) con un approccio strategico volto alla crescita di tutto il territorio in un'ottica di **Destination Management Organization** - DMO. Un sistema turistico funzionale non può vedere la luce senza la strutturazione di una **governance "smart"** e cioè di una governance capace di aggregare i soggetti locali pubblici e privati territoriali, come ad esempio le Associazioni Temporanee di Scopo ATS, dove il pubblico non si sostituisce al privato ma è capace di formulare e monitorare i processi regolamentativi e favorisca la collaborazione tra tutti i soggetti in un'ottica di **"sistemi turistici locali aggregati per aree omogenee"**.

Cultura e Turismo rappresentano quindi due settori in grado di offrire alla Puglia un significativo contributo in termini di crescita sostenibile, sviluppo economico, occupazione e competitività, se li si immagina in un'ottica di reciproca integrazione e sinergia. Lo dimostrano i dati degli ultimi dieci anni dai quali emerge un posizionamento importante della Regione sul piano dell'industria turistica e culturale, non solo a livello nazionale, ma anche europeo ed internazionale. **"Puglia365"** e **"Piiil Cultura"** sono, infatti, i due Piani Strategici settoriali di cui la Regione si è dotata e tramite i quali auspica il raggiungimento (entro il 2030) di una visione unitaria ed integrata di tutto il comparto, rafforzata dalla **creazione di un unico documento nel quale entrambi possano trovare convergenza e sintesi**. Consolidare una visione strategica della Puglia – che veda amalgamare le politiche di promozione del turismo a quelle di valorizzazione della cultura – significa contribuire a diffondere l'immagine di una Regione che crede nel valore unico ed irripetibile del suo patrimonio e della sua identità. Pertanto una "Puglia Autentica" non si deve adeguare ad un'immagine turistica da tabellone pubblicitario 6x3 ma impara a dare valore e risalto alle sue peculiarità, promuovendosi come una terra e come un popolo custode di un patrimonio materiale ed immateriale unico al mondo.



INDIRIZZI STRATEGICI

CULTURA DELL'ACCOGLIENZA E GOVERNANCE

Qualità classificata

Promuovere lo studio e l'adozione di un **Sistema di classificazione diverso e regionale** per valutare e **qualificare gli operatori dell'accoglienza** unitamente al rafforzamento dei controlli a livello locale per attestare il rispetto delle regole vigenti. In quest'ottica viene ritenuto necessario anche un maggior impegno in azioni di **Censimento delle abitazioni adibite ad ospitalità turistiche** non solo per intervenire sul problema di attività ricettive abusive, ma soprattutto per spingere i gestori ad intraprendere tutto l'iter regolamentativo necessario (abilitazione, classificazione, pagamento tassa di soggiorno, etc..) al fine di strutturare un sistema di accoglienza turistica maggiormente rispondente a standard di qualità.

Sistema turistico resiliente

Trasformare *gli Info point turistici* in organismi di natura pubblico o pubblico-privata sulla stregua dei **DMO** che sappiano occuparsi del management e del marketing di una determinata destinazione e che quindi risolvano il problema dell'inefficacia degli info point turistici oggi esistenti (chiusura negli orari centrali, poca competenza, scarsa informazione su attrattive e su operatori del settore). Viene indicata la possibilità di utilizzare la **tassa di soggiorno** proprio per realizzare questo tipo di interventi di **servizi al turista**, ragionando anche sul maggiore controllo necessario da parte della Regione sull'utilizzo di tale tassa, chiedendo di destinarne anche una piccola quota per sviluppare **sistemi informatici a servizio del turista** dove poter raccogliere informazioni integrate **su accoglienza e attrattive** o per strutturare collaborazioni con privati per la **realizzazione di servizi di trasporto a chiamata per le località turistiche più impervie**.

Formazione e competenze

Il trasferimento di maggiori competenze ai comuni non è una mera operazione amministrativa, Tale passaggio va accompagnato anche da **incontri tematici formativi** alle amministrazioni (apparato politico e apparato tecnico) sia sulle opportunità messe in campo dalla Regione che sull'importanza del management di una destinazione turistica in un'ottica di sempre maggiore coordinamento anche dell'immagine del turismo in Puglia ("destinazione Puglia"). In tema di formazione vi è la necessità di creare un **sistema formativo di eccellenza** nel settore turistico capace, inoltre, di dialogare con la popolazione locale (*"e far sì che la popolazione stessa conosca e sappia accogliere meglio"*, *"perché il valore lo fa la gente del luogo"* e ancora *"affinché la popolazione sia ambasciatrice delle stesse bellezze del proprio territorio"*) e con gli operatori del settore apportando ricambio generazionale e apportando novità nel settore in particolare sull'utilizzo di applicativi digitali per l'accoglienza e la scoperta del territorio.

Cooperazione pubblico/privato

Va superata la **criticità** di coinvolgere e soprattutto di contrattualizzare chi sul territorio - come il privato sociale - si occupa di *local experience* iniziative pratiche laboratoriali per far raccontare il territorio attraverso il gusto, l'enogastronomia, l'artigianato etc.. Si è immaginato, quindi, l'opportunità di prevedere (anche in linea con la formula dei DMO sopracitata) un **nuovo soggetto aggregatore tra pubblico/privato e privato sociale capace di attivare una cooperazione** per rilanciare maggiormente le destinazioni turistiche.

Nuove prospettive: Destination Management Organization

Necessità di nuove formazioni capaci di promuovere, commercializzare e gestire i flussi turistici, coinvolgendo tutti gli attori operanti sul territorio, non solo in un'ottica di promozione e commercializzazione delle mete turistiche, ma anche in una visione di guida allo sviluppo di tali mete. Vanno promosse le **Destination Management Organization - DMO** - quali soggetti facilitatore tra pubblico e privato, ristrutturando profondamente gli info point esistenti. Questo nuovo soggetto sarebbe utile per *"ripensare al territorio come soggetti aggregati omogenei"*, potrebbe gestire un **sistema di informatizzazione di rete** creato ad hoc dalla Regione o dalle Agenzie titolari del tema, **creare nuovi servizi turistici** e nuove economie. A monte di tale azione ha convenuto il tavolo di lavoro che sia necessario



un'importante sostegno economico regionale per la strutturazione di questa nuova forma di governance.

INFRASTRUTTURE MATERIALI E IMMATERIALI

Innovazione delle infrastrutture materiali/immateriali

Per il rafforzamento della "destinazione Puglia" le infrastrutture materiali ed immateriali devono essere funzionali alla creazione di un sistema aperto e capace di rispondere alle esigenze di operatori e turisti. In questa direzione si è considerata strategico l'interesse della Regione per il supporto allo sviluppo di **sistemi di trasporto pubblico non di linea** che preveda itinerari non fissi, ma che sono dettati dalle richieste del cliente (come il servizio Noleggio con conducente - NCC), o il rilascio di maggiore licenze **TAXI** in località molto frequentate. Un'altra infrastruttura di fondamentale importanza sono le **piattaforme digitali** per la comunicazione e la pubblicazione di iniziative e di servizi turistici come la piattaforma **We are in Puglia** per la quale si è chiesto un maggiore integrazione di contenuti, un supporto per la maggiore diffusione ed uso da parte di tutto il territorio. In ultima istanza si suggerisce alla Regione di implementare gli **sforzi "relazionali"** in termini di nuovi contatti all'estero per la promozione del territorio, magari favorendo anche dei canali diretti con gli "info point ristrutturati" in DMO per acquisire sempre maggiore visibilità e rispondere attraverso la qualità dell'accoglienza alla sfida della competizione tra destinazioni turistiche.

Valorizzare i patrimoni immateriali

Il patrimonio audiovisivo e la capacità di story telling diffusa sono ormai un tratto dominante del tessuto culturale pugliese. La mappatura degli archivi storici, la riattivazione dell'archivio delle tradizioni on-line, il recupero di cine-teatri privati, la cineteca Puglia come archivio storico da valorizzare sono alcuni indirizzi importanti per le nuove infrastrutture immateriali. Connesse ad esse ma immaginati più come tour esperienziali sono le azioni proposte della realizzazione della strada delle fiabe e il percorso storico-culturale della BAT.

Recupero del patrimonio identitario diffuso

Recuperare il patrimonio materiale storico identitario diffuso, anche se privato, in via di abbandono, e in particolare le strutture rurali maggiori come le masserie anche per una loro **ri-funzionalizzazione come set cinematografici**, congiuntamente alla **predisposizione di vademecum per il recupero conservativo** delle strutture storiche. Le strade rurali rappresentano un'importante tessuto connettivo da valorizzare.

Cooperazione pubblico/privato

Dal punto di vista gestionale si auspica la costruzione di **arene di concertazione tra regione e privati** (cabina di regia pubblico/privati) per la definizione delle politiche di sostegno alle attività turistiche, fondi di premialità per i circuiti di enti, e sostegno alla rete di enti diversi.

ICT E TURISMO

Formazione e competenze

Importante avviare interventi sistematici di **formazione**, in particolar modo per i piccoli operatori turistici, finalizzati a fornire strumenti per **accrescere le competenze digitali** e favorire la dimensione internazionale dell'offerta. Questo consentirebbe di sfruttare al meglio le potenzialità del web, dando maggiore visibilità ai servizi e rendendo l'offerta più competitiva sul mercato internazionale oltre che raggiungere e intercettare in maniera più immediata ed efficace la domanda espressa dai turisti e dagli abitanti.

Creazione d'itinerari turistici





Elaborare un'offerta turistica più integrata che coinvolga tutti gli attori del settore (agenzie, operatori, strutture ricettive etc.) per esempio attraverso la creazione d'**itinerari turistici** a disposizione delle agenzie di viaggio e degli operatori su **piattaforme web integrate** che prevedano un accesso unico sia per i cittadini che per gli operatori del settore. In particolar vi è l'esigenza di dare maggiore visibilità sul web agli **itinerari naturalistici**, come ad esempio quelli che toccano il Parco del Gargano e dell'Alta Murgia, o gli itinerari sacri della "via di San Michele", che coinvolge il Santuario di San Michele Arcangelo sul Gargano. Sempre in quest'ambito è stato proposto il riconoscimento delle **guide naturalistiche** come attori centrali per la valorizzazione e la promozione di queste aree.

APP e nuovi strumenti per dispositivi mobili

Prevedere un'unica **card territoriale** a disposizione dei turisti che offra servizi integrati che coinvolgano trasporti, itinerari, possibilità di alloggio etc. che sia facilmente scaricabile tramite **App per dispositivi mobili**. Questo ed altri strumenti per dispositivi mobili potrebbero essere sviluppati attraverso la promozione di **bandi d'idee rivolti a giovani creativi**. A questo si dovrebbero aggiungere **Free Wi-fi** e **siti web-responsive** che meglio si adattino alle diverse tipologie di utenti.

Residenze artistiche e arte diffusa

Per attirare talenti e promuovere il territorio pugliese sono importanti le **residenze artistiche** e una diffusione capillare di spazi e forme di espressione creativa. Si è immaginato che vi possa essere **un pianoforte in ogni luogo** di fruizione artistica e culturale e che l'offerta di spettacoli live possa essere facilmente accessibile in un unico **streaming integrato per la musica dal vivo**.

Semplificazione delle procedure amministrative

Totale **digitalizzazione degli avvisi pubblici** destinati agli operatori culturali e di tutti i processi amministrativi che riguardano il rapporto tra gli operatori del settore e la P.A..

IMPRESA CULTURALE E CREATIVA, LAVORO E OCCUPAZIONE

Organicità permanente

E'prioritario creare **politiche, visioni e strategie integrate tra cultura e turismo**, immaginando una piena convergenza di obiettivi nei quali il turismo deve essere volano dei valori identitari e culturali della Regione e non, invece, un mero strumento di incremento e sviluppo economico del territorio. Per garantire organicità a questo settore, è necessario potenziare il collegamento tra pubblica amministrazione ed ente privato, creando uno strumento solido di convergenza, una **convenzione permanente che disciplini i rapporti tra i due principali attori** dello sviluppo culturale e turistico del territorio e che definisca i parametri e i confini d'azione di entrambi.

Connettere e unire

Per supportare la creazione di un settore sempre più organico e coeso è necessario costruire un vero e proprio **database virtuale di tutti gli operatori culturali e turistici che lavorano in Puglia**, nel quale mappare e registrare aree di intervento, modalità di azione, competenze e *know how* relative a ciascun operatore con l'obiettivo di condividerle per creare connessioni strategiche nella definizione di proposte culturali e turistiche d'eccellenza.

Sostenibilità imprenditoriale: nuovi paradigmi

La "sostenibilità" va intesa non soltanto sul piano strettamente economico ma anche su quello sociale e culturale. Da questa considerazione è emersa la necessità di instillare, soprattutto negli operatori culturali, un **maggior senso di "imprenditorialità"**, puntando ad invertire il paradigma secondo cui la cultura è un settore nel quale opera, in via quasi esclusiva, il mondo del no profit attraverso l'impiego di forze di natura volontaristica. **Fare Impresa Culturale significa, di contro, applicare un approccio manageriale** ad un settore la cui crescita rimane spesso legata all'ottenimento di un finanziamento pubblico e quindi incapace di sostenersi autonomamente e di **generare un significativo impatto in termini occupazionali ed economici**. Invertire questa tendenza, invece, permetterebbe a questo settore di contribuire in modo efficace e solido alla crescita della Regione, non solo in termini di offerta



culturale e creativa ma anche in termini di creazione di nuovi posti di lavoro ed opportunità soprattutto per i più giovani.

Facilitare l'accesso al credito

Nel quadro della sostenibilità si inserisce la **finanziabilità delle realtà culturali**. L'accesso ai contributi pubblici è spesso ostacolato dall'incapacità degli operatori culturali (ma anche turistici) di anticipare il finanziamento ottenuto per poi renderlo a consuntivo. Sarebbe, pertanto, auspicabile la sottoscrizione di un **protocollo di intesa tra la Regione e gli Istituti di Credito** (ad esempio Banca Etica, sempre attenta alla promozione e valorizzazione del territorio) per facilitare l'accesso al credito da parte di soggetti che portano progettualità interessanti per la Puglia ma non posseggono una sufficiente solidità economica per realizzarle.

Flussi turistici e impatti

Il concetto di **destagionalizzazione** si incrocia con quello di **periferie**, rivolgendosi sia al settore culturale che a quello turistico. Occorre sempre di più puntare su un'immagine della Puglia che non sia solo mare e spiagge da sogno, ma anche e soprattutto patrimonio immateriale dislocato su tutto il territorio, dai grandi centri alle piccole periferie. Solo in questo modo è possibile generare **flussi di turismo** che siano, da un lato **costanti** per garantire un impatto sul piano economico e occupazionale e dall'altro **consapevoli**, per poter valorizzare le zone più remote della Regione.

Tutela giuridica

Nel settore culturale sono comparse **nuove figure professionali** che però né provengono da un percorso formativo ben specifico e definito, né trovano un impianto normativo sul quale delineare il proprio inquadramento. Ecco allora che si rende necessario un intervento della Regione a supporto di questi professionisti attraverso due strade: quella della **formazione** e quella della **tutela giuridica**. Collegata a quest'ultimo aspetto (tutela giuridica) è la proposta di creare un **meccanismo di sostegno** e supporto rivolto alle **Organizzazioni No Profit** che devono **trasformarsi in Enti del Terzo Settore** nel rispetto della Riforma da poco approvata. L'obiettivo deve essere cercare di non snaturare le associazioni nel loro valore sociale e culturale più profondo, pur contribuendo a generare un cambiamento di approccio e di mentalità di queste realtà finalizzato a renderle autonome, solide e sostenibili.

Confronto nazionale e internazionale

La stabilità culturale della Regione Puglia può essere raggiunta anche creando e promuovendo maggiori occasioni di confronto nazionale ed internazionale in questo settore, immaginando l'organizzazione e/o la partecipazione ad **eventi, fiere e convegni rivolti ad operatori culturali in un'ottica "B2B"**, al pari di quelli dedicati al settore turistico. L'obiettivo è portare la Puglia ad un livello di interlocuzione sempre più ampio e qualificato, in grado di definire e consolidare la sua posizione strategica in questo ambito.