

Traccia intervento Ing. Paolo Scolari – Presidente UNI – al convegno

“TURISMO: DEFINIRE LA QUALITÀ”

Roma, 14 Ottobre 2005

Per introdurre le norme tecniche volontarie nel nostro consesso, approfitto del fatto che -forse non casualmente- il presidente della Repubblica Ciampi e di Confindustria Montezemolo nelle ultime settimane abbiano entrambi parlato di turismo facendo esplicito riferimento al **problema del “...rapporto qualità/prezzo dell’offerta nazionale...”**.

Se il prezzo è chiaramente definibile, attualmente non lo è la **qualità dell’offerta turistica; è qui infatti che possono entrare in gioco le norme tecniche volontarie**, ovvero quei documenti che:

- definiscono le caratteristiche (dimensioni, prestazioni, impatto ambientale, sicurezza, organizzazione, in sintesi *“la qualità”*) di un prodotto, processo o servizio, secondo lo stato dell'arte della tecnica
- facilitano la comunicazione unificando la terminologia, i simboli, i codici
- migliorano l’efficacia e l’efficienza del sistema economico, unificando prodotti, prestazioni, metodi di prova
- favoriscono il commercio internazionale armonizzando norme e controlli di prodotti e servizi
- salvaguardano gli interessi del consumatore e della collettività.

Inoltre, le norme tecniche volontarie sono credibili e **utilizzate sempre più spesso dal legislatore nazionale ed europeo così come dalle organizzazioni internazionali (ad esempio il WTO)** come punti di riferimento per le questioni tecniche, perché:

- sono il risultato del lavoro di decine di migliaia di esperti in Italia e nel mondo

- sono definite consensualmente con l'approvazione dei rappresentanti di tutte le parti interessate
- sono di applicazione volontaria.

Per dare sostanza ai principi sopra enunciati voglio darvi alcuni numeri, provenienti da recenti ed autorevoli ricerche svolte dagli enti di normazione inglese (BSI) e tedesco (DIN) -cioè dei Paesi che di fatto sono la culla della normazione tecnica- circa **l'impatto delle norme tecniche (la cui applicazione, ricordo, è volontaria) sull'economia:**

- in Germania l'uso delle norme tecniche contribuisce al PIL per circa 1% (stimabile in circa 20 miliardi di euro)
- nel Regno Unito gli effetti positivi sul PIL sono di circa 2,5 miliardi di sterline (pari a circa 3,6 miliardi di euro). Mentre è stato stimato che l'incremento della produttività del lavoro dal dopoguerra ad oggi è attribuibile all'uso delle norme tecniche per una quota del 13%.

La storia della normazione tecnica volontaria è profondamente connessa allo sviluppo economico della società moderna e quindi storicamente orientata alle applicazioni industriali (prevalgono infatti ancora le attività in settori come la meccanica e l'edilizia) o comunque legate a beni e prodotti tangibili, ma l'evoluzione verso l'economia dei servizi ha influito sulla normazione la quale ha messo a disposizione le proprie competenze in settori come i servizi bancari, i trasporti, la gestione ambientale, la salute, le telecomunicazioni, fino allo sport e al tempo libero.

Oggi possiamo dire che **le norme tecniche volontarie sono quasi ovunque -sebbene non si vedano- ed i vantaggi per il sistema siano enormi:**

- il formato della carta è a norma (UNI A4, A3...)
- la sensibilità delle pellicole fotografiche è a norma (ISO 100, ISO 400...)

- le dimensioni, la disposizione degli elementi, i dati contenuti nella carta di credito sono a norma
 - la sicurezza dei giocattoli e dei parchi gioco è a norma
 - gli ancoraggi dei seggiolini per bambini ai sedili delle automobili sono a norma
 - la sicurezza degli impianti domestici a gas è a norma
 - il funzionamento del “telepass” sulle autostrade è a norma
- e così via.

Ma come possono le norme tecniche volontarie aiutare il settore del turismo?

Analizzando i problemi della filiera turistica è abbastanza facile dare delle risposte, anche se **la prima che mi viene in mente è “con la trasparenza”**: infatti la chiarezza di cosa si offre e cosa si compra è necessaria **per garantire un rapporto corretto e paritetico tra cliente e fornitore**, che si tratti di rapporti tra operatori o di una vendita al consumatore finale.

Le norme terminologiche, quelle che definiscono le caratteristiche del servizio, il processo di erogazione del servizio, la qualificazione del personale sarebbero la base per fare chiarezza e quindi fare scelte consapevoli, diminuire il rischio delle contestazioni e aumentare la soddisfazione del cliente.

Un ulteriore aiuto può venire dal **definire direttamente la qualità del prodotto/servizio** (non quella generica “di sistema”): attualmente sono troppe e troppo diverse le griglie di classificazione regionali, nazionali ed estere per definire la qualità. Siamo così sicuri che la qualità di un albergo dipenda solo da elementi strutturali e che i clienti in una vacanza non

cerchino invece un'esperienza più completa? e che non abbiano bisogno di un sistema univoco per classificare e confrontare le offerte alternative?

Anche in questo caso le norme terminologiche e di servizio sarebbero la base di un sistema di standard qualitativi utile agli operatori e ai consumatori.

Dal punto di vista della **sicurezza** moltissimo è già stato fatto per le strutture ricettive ma crediamo che ancora si debbano sensibilizzare gli operatori verso un concetto di verifica continua e di conseguente manutenzione di tutte le strutture, anche di quelle accessorie (ad esempio quelle sportive) che sono sottoposte al deterioramento proprio perché l'uso da parte del turista concorre a determinare il successo della vacanza. Inoltre non va dimenticato che buona parte della sicurezza di alcune attività ricreative dipende anche dal personale che vi sovrintende o che le insegna (un esempio per tutte: le immersioni subacquee).

Le norme sulle attrezzature ricreative e la loro manutenzione (già esistenti ma sicuramente integrabili) e -di nuovo- la qualificazione del personale sarebbero di grande aiuto agli operatori.

Infine non si può tralasciare la necessità di **tutelare l'ambiente nel quale vengono svolte le attività turistiche** e che spesso costituisce il motivo di attrazione e scelta della destinazione. Sono numerosi gli esempi della crescente attenzione della filiera del turismo all'impatto ambientale della propria attività -anche basati su norme tecniche volontarie già esistenti, come la UNI EN ISO 14001- ma uno strumento univoco che permettesse di valutare la sostenibilità dell'attività turistica da parte dell'ambiente sulla quale insiste e aiutasse ad identificare le azioni necessarie ad aumentarla, sarebbe molto utile sia per gli operatori sia per fare prendere al cliente decisioni fondate.

Bene, tutto quello che fino adesso ho ipotizzato sta per accadere.

ISO -l'organizzazione mondiale per la normazione della quale UNI fa parte in rappresentanza dell'Italia- dopo lunghe discussioni **ha deciso di avviare i lavori per definire delle norme tecniche volontarie per il settore del turismo** per *“...dare ai consumatori e agli operatori del settore criteri riconosciuti e condivisi per scambiare servizi turistici in modo trasparente e prendere decisioni informate...”*.

Ha quindi costituito un comitato tecnico -ISO/TC 228 “Tourism and related services”- la cui presidenza è stata assunta dalla Spagna (che è fortemente appoggiata dal proprio governo) **in collaborazione con la Tunisia**. Entro febbraio 2006 si terrà la prima riunione del comitato tecnico ISO che -prima di tutto- definirà il programma di lavoro, cioè su quali argomenti si faranno le norme e quale tipo di norme. **Le ipotesi già formulate parlano di norme sui seguenti temi:**

<i>alberghi</i>	<i>spiagge</i>
<i>campeggi</i>	<i>stazioni sciistiche</i>
<i>ristoranti</i>	<i>trasporti</i>
<i>uffici di informazione turistica</i>	<i>agenzie di viaggio</i>
<i>aree naturalistiche protette</i>	<i>turismo sostenibile.</i>

Poi il comitato tecnico definirà come suddividere i lavori e quindi **a chi assegnare il coordinamento delle sottocommissioni e dei vari gruppi di lavoro che metteranno a punto le singole norme.**

Alcuni segnali forti -di minaccia e di opportunità- sono già pervenuti:

- **il comitato tecnico è presieduto da due Paesi nostri diretti concorrenti** che stanno erodendo le quote di mercato del turismo nazionale

- **altri Paesi si sono già candidati a coordinare le sottocommissioni e i gruppi di lavoro** (Thailandia, Germania e Francia -quest'ultima con l'appoggio del proprio governo-)
- si sta creando una **contrapposizione tra la visione “di massa” del turismo dei grandi operatori del nord Europa e la visione “mediterranea”**
- Malta ci ha chiesto di fare una partnership
- ISO ha lasciato chiaramente intendere che **si aspetta molto dall'Italia.**

A fronte di ciò UNI non è stato fermo:

1. abbiamo costituito una **“task force” basata sulle competenze specifiche del Touring Club Italiano e con la valenza istituzionale data dal CNEL**
2. abbiamo convocato e riunito un **gruppo di lavoro “prenormativo”** composto da oltre 60 rappresentanti delle parti interessate (operatori, PA, consumatori) che costituirà la futura commissione tecnica nazionale UNI di interfaccia ai lavori ISO
3. abbiamo organizzato questo evento per dare ulteriore rilevanza e diffusione -auspicabilmente sulla stampa e i media nazionali- all'iniziativa, sensibilizzando l'opinione pubblica.

Per il futuro cosa c'è da fare?

Prima di tutto devo chiarire che da questo momento UNI diventa solo un esecutore della volontà del sistema turistico nazionale, non potrà più essere il motore delle iniziative né potrà definire le esigenze e gli interessi nazionali da tutelare in sede ISO: questo compito ora passa in capo alle istituzioni, agli operatori, ai consumatori italiani e alle loro rappresentanze.

E' quindi assolutamente necessario che **tutte le parti interessate garantiscano la propria completa partecipazione rappresentativa all'attività di normazione, dedicando tempo, risorse umane e -se del caso- economiche al progetto.**

La rappresentanza italiana, quindi dovrà definire gli obiettivi che intende perseguire in sede ISO, cioè:

- **gli argomenti sui quali fare norme**
- **la tipologia di norme da proporre** (terminologiche, di servizio, di processo, sul personale...)

e -infine- dovrà decidere **il livello di impegno che vuole dedicare a questo progetto:** cioè se l'Italia vuole limitarsi a portare la propria posizione nelle discussioni oppure se vogliamo essere noi stessi a condurre i lavori di normazione che più ci interessano, ad esempio assumendo il coordinamento di specifiche sottocommissioni e/o di gruppi di lavoro.

Concludendo, è chiaro -quindi- che, **se il sistema turistico italiano non sarà all'altezza della situazione, le "regole" del turismo mondiale verranno fatte dai nostri concorrenti e gli operatori nazionali dovranno subirle, o essere emarginati perché non in grado di garantire gli stessi standard della concorrenza.**

Siamo ancora in tempo per riunire le forze e le competenze intorno al tavolo UNI per mettere a punto gli indirizzi dell'attività italiana a livello ISO per valorizzare le nostre specificità e tutelare gli interessi degli operatori, del territorio e dei consumatori.

Vi aspettiamo.

Grazie.