

Il visitor management: esperienze nel mondo e in Italia

Martin Brackenbury

Consulente WTO - World Tourism Organisation



Orta San Giulio, 17 aprile 2009

VISITOR MANAGEMENT
Effetti

EFFETTI DEL TURISMO SU

- VISITATORI
- RESIDENTI
- SITI CULTURALI
- AMBIENTE
- IMPRESE COMMERCIALI

VISITOR MANAGEMENT

Effetti

AUMENTI DEI FLUSSI TURISTICI (escursionisti inclusi)

- L'esperienza dei visitatori si deteriora
- I residenti hanno sempre più difficoltà a portare a termine le normali attività quotidiane (fare la spesa/parcheggiare ecc.)
- I siti culturali vengono sovraccaricati
- Possono esservi effetti negativi sull'ambiente
- Vantaggi per le imprese commerciali



VISITOR MANAGEMENT

Obiettivi

Il VISITOR MANAGEMENT si è rivelato un settore di studi proficuo, soprattutto per i siti con flussi turistici molto elevati e si è dato i seguenti obiettivi:

- Migliorare l'esperienza dei visitatori
- Ridurre gli effetti negativi sui residenti
- Aumentare i profitti commerciali
- Ridurre la pressione sui siti culturali
- Ridurre l'impatto sull'ambiente



VISITOR MANAGEMENT

Ottiene minori benefici quando si tratta di:

- Indirizzare i flussi turistici nei siti meno frequentati e nelle zone di minore attrattiva



VISITOR MANAGEMENT

Casi studio

Esistono molti studi sviluppati da site manager, amministrazioni comunali, accademici e consulenti di vario tipo.

Sono stati presi in esame:

- L'Alhambra (Spagna meridionale)
- Le grotte di Altamira (Spagna settentrionale)
- Schönbrunn (Austria)
- Il Distretto dei Laghi (GB)
- La Foresta Nuova (GB)
- Disney (USA)
- Particolari esibizioni nei musei



VISITOR MANAGEMENT

Obiettivi e soluzioni

Obiettivi comuni ma soluzioni creative differenziate

- In ciascuno di questi siti gli obiettivi sono gli stessi ma le soluzioni creative apportate sono diverse
- Il processo di ricerca e le metodologie sono state appositamente studiate per i vari contesti



VISITOR MANAGEMENT

Soluzioni integrate

Tuttavia le soluzioni più efficaci di solito sono le soluzioni integrate:

- Le fonti di informazione sono modificate per meglio gestire le aspettative dei visitatori e guidare i loro comportamenti
- Un'accurata riprogettazione della logistica, l'eliminazione di vari impedimenti (code), nuove modalità di trasporto, parcheggi di interscambio (park and ride) e una rapida redistribuzione dei turisti
- Un'accurata riprogettazione delle modalità di accoglienza (siti web, arrivo, distribuzione, alloggio)



VISITOR MANAGEMENT

Un piano per il Lago d'Orta

Un possibile piano logistico di Visitor Management per il Lago d'Orta

- Creare un ampio parcheggio di interscambio dopo l'uscita dell'autostrada a Omegna
- Chiudere la strada costiera tra Orta e Omegna (tranne che per i proprietari di casa, i residenti e il traffico commerciale) da Pasqua alla fine di ottobre
- Creare un servizio di vaporetti con tante corse (ogni 15 minuti) che attraversi tutto il lago
- I motori dei vaporetti dovrebbero essere silenziosi e a basso impatto ambientale
- Creare un parcheggio di interscambio più piccolo sulla sponda orientale del lago vicino a Orta



VISITOR MANAGEMENT

Vantaggi del piano

- Migliora enormemente l'esperienza dei visitatori che hanno maggiore tranquillità e possono fare escursioni sul lago
- Incoraggia un maggior afflusso di visitatori sul Lago d'Orta
- Allevia la congestione del traffico da Omegna a Orta per i proprietari di casa, i residenti e il traffico commerciale locale
- Mette in comunicazione la sponda occidentale del lago con quella orientale grazie a un collegamento maggiore che apporta vantaggi socio-economici
- Meno inquinamento, meno rumore



VISITOR MANAGEMENT

Grazie per l'attenzione!