ATTUALITÀ

Le linee guida UNWTO: innovazione e trasformazione digitale per fare ripartire il turismo

di **Redazione** · 6 giugno 2020, 08:33

*di Edoardo Colombo, Responsabile Osservatorio Turismo AIDR

Il turismo e i trasporti sono stati i comparti tra i più colpiti dagli effetti della pandemia e l'Organizzazione Mondiale del Turismo (UNWTO), la cui Commissione Regionale Europa è diretta dall'italiana Alessandra Priante, ha pubblicato le raccomandazioni per aiutare il settore turistico a ripartire e guidare la ripresa economica mondiale.
Le "Global guidelines to restart tourism" sono indicazioni espresse in un documento molto completo che è stato preparato dall'UNWTO con il contributo dei membri del Comitato di crisi del turismo mondiale, costituito con rappresentanti del sistema delle Nazione Unite e di tutto il travel.
Raccomandazioni specifiche che nelle intenzioni del segretario generale dell'UNWTO, Zurab Pololikashvili, forniscono ai Paesi un elenco di misure per aiutare a sostenere i posti di lavoro premettendo che l'immediata iniezione di liquidità sia comunque imprescindibile per supportare le aziende a rischio e proteggere i lavoratori autonomi più vulnerabili.

Per accelerare il recupero oltre agli stimoli finanziari e a politiche fiscali favorevoli, serve agire per aiutare a recuperare la fiducia dei turisti non appena l'emergenza sanitaria permetterà di muoversi. Un contesto mutato in cui l'adozione di massa di comportamenti digitali, ha trasformato l'innovazione e la sostenibilità nella nuova normalità aprendo nuove prospettive per creare lavori a valore aggiunto. Quando le restrizioni potranno attenuarsi i viaggi dovranno essere sicuri, senza soluzione di continuità, tutelando anche i residenti e i lavoratori e comunicando i protocolli e le informazioni in modo chiaro e con dati basati su evidenze dimostrabili. L'argomento sicurezza è la priorità su cui concentrarsi per recuperare la fiducia e la risposta chiave per la riapertura è la collaborazione pubblico-privato, che è la caratteristica

distintiva del turismo vincente. Per riaprire con responsabilità occorrerà armonizzare i protocolli, assicurare il coordinamento regionale e internazionale delle procedure e definire ruoli e responsabilità adattando le procedure di attraversamento delle frontiere alla valutazione puntuale del rischio sulla base dell'evidenza sanitaria pubblica. Un coordinamento in aggiornamento costante che possa rivedere quotidianamente le restrizioni di viaggio utilizzando le informazioni più aggiornate, rese disponibili dalle principali autorità sanitarie internazionali, per garantire che rimangano commisurate alla valutazione dei rischi locali e delle effettive minacce per la salute. La condivisione dei dati deve essere fondata sul consenso personale e su regolamenti applicabili nel pieno rispetto delle policy sulla privacy e le misure devono rimanere in vigore solo per il tempo necessario ai rispettivi protocolli, fino a quando non possano essere rimossi o aggiornati con alternative migliori, secondo ciò che viene consentito dall'evoluzione della situazione. In molti mercati stanno ripartendo le ricerche online e le prenotazioni per il periodo estivo e si devono offrire informazioni aggiornate sui requisiti sanitari e sulle procedure da parte del Paese di origine, dei fornitori di servizi di trasporto e delle autorità territoriali in destinazione. È necessario essere trasparenti sulle modalità di cancellazione e sui termini legali, nel caso ci si ammali in viaggio o durante il soggiorno e illustrare le applicazioni nazionali di tracciamento con le regole di condivisione dei dati. Una delle tecnologie suggerite in più occasioni per garantire un viaggio sicuro sono i pagamenti e i check-in contactless oltre agli e-ticket, biglietti elettronici per accedere alle attrazioni e in questo contesto avrà sicuramente una progressione geometrica la modalità di ricerca vocale. Allo stesso modo i controlli alle frontiere nel caso di uscita dal proprio Paese di origine, devono essere eseguiti utilizzando modalità di riconoscimento che riducano le interazioni personali. All'arrivo in destinazione deve essere segnalata e fatta scaricare l'applicazione di tracciamento attiva in quel territorio, auspicando che presto si arrivi all'interoperabilità internazionale per lo scambio di informazioni tra sistemi. La comunicazione sulle regole da rispettare deve essere chiara e ribadita in ogni possibile punto di contatto, utilizzando tutti i canali possibili per informare i visitatori in ingresso sulle norme e i regolamenti da rispettare a livello nazionale o locale.

Per quanto riguarda il settore privato sono suggerite misure trasversali per implementare i protocolli armonizzati per la salute, la sicurezza e l'igiene, istruendo il personale sulle procedure di sicurezza e comunicando le responsabilità ai clienti, tenendoli informati attraverso i media digitali e i social media. In termini di prevenzione è ovviamente necessario pulire più frequentemente tutte le superfici, con particolare attenzione alle superfici ad alto contatto, utilizzando prodotti e disinfettanti con adeguati requisiti. Secondo le dimensioni dell'impresa va creato un comitato di coordinamento interno COVID-19 per il follow-up dell'implementazione e

l'esecuzione delle procedure predisponendo un piano nel caso in cui un ospite o un dipendente si ammali. Tutte le informazioni utili per la pianificazione e la gestione dei flussi vanno condivise in coordinamento con le autorità locali e nazionali del turismo e con le autorità statistiche. Il trasporto aereo dovrà distribuire le persone in modo che non si siedono l'una accanto all'altra, dove i fattori di carico lo rendano possibile, e attuare procedure di controllo sanitario adeguate alla valutazione del rischio, aumentando la frequenza della pulizia degli aeromobili e della cabina. Si suggerisce di fornire fazzoletti igienizzanti e mascherine per i passeggeri e l'equipaggio e di assicurarne l'uso durante la l'intero volo, di implementare processi di imbarco e sbarco che riducano il contatto con gli altri passeggeri o dell'equipaggio nel rispetto delle regole di distanziamento fisico, limitando i movimenti all'interno della cabina durante il volo anche semplificando le procedure di ristorazione per ridurre i movimenti dell'equipaggio e l'interazione con passeggeri. Nell'ospitalità si invita a innovare ed esplorare nuovi metodi di sanificazione come gli spray elettrostatici e i sistemi di luce ultravioletta, che bloccano la diffusione virale nelle condotte di aerazione o come, aggiungo io, le vernici attive in grado di abbattere i componenti nocivi. Anche per gli alberghi il momento del check-in può essere trasformato in un'operazione senza contatto fisico, fornendo agli ospiti in registrazione un kit di benvenuto igienico compresi guanti, maschere e disinfettante. Si suggerisce di conoscere l'ospite in anticipo rispetto all'arrivo, per fornire un'informazione e un servizio personalizzato, conservando le camere di riserva per eventuali ospiti malati o in quarantena e mantenendo la distanza fisica per l'utilizzo di tutti gli spazi comuni. A questo proposito si propone di introdurre sistemi tecnologici come la "messaggistica per gli ospiti" per un contatto diretto e rapido con gli ospiti per prenotazioni, rimborsi, cancellazioni o eventuali informazioni sulle infezioni. In termini di marketing per soddisfare il turismo domestico di breve termine, si suggerisce di aggiungere nuovi servizi come la consegna di cibo o il servizio da asporto (picnic), esperienze familiari, spazi di co-lavoro, pacchetti drive & stay. Promuovere la vicinanza e il turismo domestico nel breve termine, valorizza la catena del valore locale e aiuta i produttori tipici della zona. Le campagne di marketing digitale possono infatti offrire supporto economico alle comunità locali, ai fornitori e lavoratori. Ai Tour operator e Agenzie di viaggio il Piano UNWTO suggerisce di facilitare la riscossione dei voucher internazionali, anche per pacchetti e prodotti locali o nazionali.

In termini di prodotto si invita a concentrarsi su segmenti sostenibili che siano focalizzati sulla natura, sulle aree rurali e sull'ecoturismo, con sport di gruppo o individuale, bird-watching e cammini della tradizione. L'invito a introdurre la narrazione di storie per creare nuove esperienze turistiche, creando tour e pacchetti personalizzati per piccoli gruppi, tende a incentivare il turismo domestico, i viaggi brevi e le visite alle destinazioni raggiungibili in breve

tempo. Sotto l'aspetto finanziario si auspica la creazione di alleanze per promuovere pacchetti di tour con pagamenti differiti a tassi di interesse zero, coordinandosi anche con le compagnie di assicurazione per offrire prodotti a copertura completa o al 100%. È auspicabile l'incremento di iniziative di loyalty per rafforzare i sistemi di fidelizzazione e consentire di utilizzare i punti per acquisti di pacchetti turistici in alleanza con le compagnie aeree, pensando anche a sistemi di tokenizzazione e convertibilità. Nell'ambito dell'organizzazione degli eventi e meeting, che sono stati sostituiti da un numero sterminato di webinar, servono formazione e idee creative per i meeting planner per promuovere eventi digitali con speaker di alto livello, innovazione tecnologica e contenuti rilevanti. Panel che possano giustificare l'opzione di vendita di biglietti di partecipazione in base a caratteristiche aggiuntive come servizi pre e post-evento oltre a report e a materiali inediti di formazione.

Una delle sfide più complesse sarà far ripartire i parchi tematici e le attrazioni dove è necessario permettere alle persone di godere di strutture collettive in cui il contatto è molto ravvicinato e dinamico. L'esperienza in simulatori digitali sarà favorita vista anche l'adozione in massa di tecnologie sociali, che apre un nuovo promettente mercato per la Realtà aumentata o la Realtà virtuale. Le raccomandazioni finali per gestire una destinazione sono un po' una sintesi di tutte le precedenti. Occorre sostenere le aziende nella realizzazione e nella formazione del loro personale sul nuovo protocolli introducendo piani di finanziamento adeguati e migliorare l'uso della tecnologia per garantire viaggi sicuri, senza soluzione di continuità e in modalità contactless. Fornire al turista informazioni affidabili, coerenti e di facile accesso, sulle strutture mediche in destinazione, esprimendo un coordinamento di comunicazione tra le politiche del turismo, della sanità e dei trasporti. Servono campagne di comunicazione per incentivare il mercato interno in collaborazione con il settore privato introducendo programmi di incentivazione, possibilità di revisione delle date delle vacanze, possibilità di trasporto alternativo e sostenibile, voucher e promozioni. Le linee guida dell'UNWTO, in conclusione, mettono in evidenza una capacità unica che ha il turismo, un'industria che subisce le criticità in modo immediato, come già successo in occasioni di eventi terroristici o calamità naturali, ma che è capace di assumere la guida della ripresa e può interpretare il ruolo di protagonista della crescita locale e nazionale dell'Agenda se saprà coniugare lo sviluppo sostenibile con l'innovazione.

Articolo pubblicato su Istituzioni24: https://www.istituzioni24.it/2020/06/06/le-linee-guida-unwto-innovazione-e-trasformazione-digitale-per-fare-ripartire-il-turismo/

© 2026 Istituzioni24