

Intervista ad Angelo Napolitano responsabile della società ARCA

1. Quali erano le aspettative iniziali per la realizzazione del progetto?

Il progetto iniziale ha previsto una serie di investimenti che avevano come obiettivo fondamentalmente la progettazione di nuovi prodotti turistici con una particolare attenzione al turismo sostenibile e accessibile. Nel concreto l'intenzione è stata quella di costruire dei servizi che avevano come obiettivo la fruizione del patrimonio della nostra terra, delle risorse della destinazione della Riviera dei Cedri attraverso l'organizzazione di una serie di programmi che consentono alcune esperienze, attraverso escursioni, visite fatte anche in maniera più attuale, come per esempio, le escursioni in bike, che danno la possibilità di scoprire un territorio a più basso impatto ambientale con una maggiore attenzione da parte del viaggiatore e con tutte una serie di implicazioni che arrivano, per esempio, alla scoperta e alla rivalutazione dei piccoli borghi del nostro territorio, parlo di Orsomarso, parlo di Aieta, del patrimonio interno che è parte del Parco Nazionale del Pollino, ma che sicuramente è parte di un territorio, che ha tanto da raccontare.

2. Quali elementi di novità introduce sul territorio?

Un elemento di novità è rappresentato dalla scoperta e dalla valorizzazione del patrimonio interno. Oramai è risaputo, che il nostro territorio lavora prevalentemente con il turismo balneare, che è diventato un prodotto oramai si dice maturo, che evidentemente per una serie di logiche, trascura tutta la parte interna. Il nostro obiettivo è sempre stato quello di immaginare delle esperienze, che potendo contare su una buona qualità della ospitalità alberghiera della nostra costa potessero, poi, partendo da lì, come campo base, portare l'ospite, il viaggiatore a scoprire il resto del territorio, quindi a scoprire la gastronomia, quei pezzi di storia che siamo bravi a raccontare, tutto il patrimonio naturalistico che fa parte del Parco Nazionale del Pollino e della Riserva Marina della Riviera dei Cedri e tutto questo attraverso dei prodotti turistici ben riconoscibili come, per esempio, i campi scuola e i viaggi d'istruzione, che sono diventati il nostro prodotto più importante.

3. Quali effetti positivi è in grado di produrre?

Per arrivare a costruire le nostre proposte di viaggio è stato necessario fare una mappatura del territorio dei servizi delle emergenze artistico culturali, così si è portato alla luce il patrimonio importante che abbiamo su questo territorio, così è stato necessario formare del personale, degli operatori che fossero in grado di raccontare le storie che vogliamo raccontare, di accompagnare i viaggiatori, i partecipanti nelle escursioni, nelle esperienze che proponiamo. In tal modo c'è stato un momento di crescita formativo, un arricchimento culturale. La cultura rimane, comunque, la chiave, la leva importante che ti dà la possibilità di arricchire le proposte che fai e di dividerle con il viaggiatore, con l'ospite.

4. Quanto ritiene sia stato realizzato rispetto all'intervento programmato?

L'intervento è stato completato, ha consentito la costruzione di una nuova impresa, di una nuova attività imprenditoriale con tutti gli elementi innovativi che ci siamo portati dietro come, per esempio, le attività legate al social media marketing, le attività legate alla costruzione di prodotti turistici che lasciassero un segno tangibile sul territorio e sul viaggiatore. Sicuramente nei primi tre anni abbiamo trovato la nostra identità ci siamo posizionati sul mercato con una nostra riconoscibilità.

In questo senso l'intervento ha raggiunto il suo primo obiettivo quello di qualificarci come tour operator specializzato in campi scuola, in turismo scolastico e in viaggi esperienziali. Tanto che lo scorso anno abbiamo richiesto e ottenuto la certificazione di qualità il Marchio ISO 9001 che evidentemente chiude ulteriormente o aggiunge al percorso un elemento che ci dà la possibilità di essere riconosciuti anche come soggetti che propongono dei servizi secondo standard di qualità universalmente riconosciuti.

Siamo ancora all'inizio di un percorso per quanto abbiamo uno storico, un pacchetto clienti importante una serie di prodotti riconoscibili. Passiamo alla fase due.

5. Quali problemi di natura amministrativa avete incontrato e, se superati, come sono stati superati?

Non abbiamo avuto grossi problemi amministrativi anche per le esperienze e competenze diverse, specifiche nel campo, perché arriviamo alla costruzione di questo progetto di questa azienda dopo un percorso personale. Questo se non vogliamo considerare i soliti problemi burocratici legati ai tempi lunghi e non governabili, per esempio i tempi della rendicontazione, dei collaudi, dell'erogazione dei contributi, che non sono stati nei negli standard previsti dal bando e questo porta a far soffrire un po' l'azienda dal punto di vista economico amministrativo, però sono stati superati, perché si era messo in conto questa eventualità.

6. Dopo aver visto i risultati, quali elementi di miglioramento a livello di policy ritiene utile introdurre? Rifarebbe l'intervento allo stesso modo o cosa cambierebbe?

Inevitabilmente cambierei delle cose, sicuramente un maggiore investimento sugli strumenti digitali, una maggiore attenzione sulla creazione e sullo sviluppo delle soluzioni digitali che diventano indispensabili per le aziende che devono operare oggi su un mercato globale che vede nel digitale un supporto, un alleato, uno strumento importante. Così come farei maggiore investimenti e darei maggiore attenzione alla selezione e formazione degli operatori, che servono per fare le cose che dobbiamo fare; la formazione o meglio alcune competenze specifiche in una attività, che porta al contatto con la gente, che richiede una buona dose di empatia, una buona capacità di dialogo di confronto. Sono cose che, oggi più che mai, diventano importanti, così come la competenza sull'utilizzo del digitale è fondamentale. In tutte le fasi di un progetto si ritiene necessaria la competenza digitale. Per fare un esempio le esperienze che ci danno più gratificazioni sono quelle che facciamo con gli studenti delle scuole che vengono da diverse regioni d'Italia e che vengono a scoprire questo territorio con aspettative diverse.

Le due componenti che rendono l'esperienza unica e coinvolgente sono: i nostri luoghi per i quali non facciamo nulla se non raccontarli e il modo in cui noi li facciamo scoprire o glieli raccontiamo, ad esempio la realtà aumentata applicata ad una esperienza di viaggio rende l'attenzione e il coinvolgimento totalmente diverso perché è coinvolgente, cattura l'attenzione di chiunque.

La tecnologia può essere utilizzata con grandissima semplicità, ma con risultati e con un impatto forte e significativo.

7. La vostra società è titolare di due finanziamenti, quale relazione c'è tra i due progetti? Cosa rimane da fare per il secondo intervento?

Anche il secondo intervento è concluso. E' stato concluso lo scorso anno. Intervento sull'innovazione tecnologica, aveva come obiettivo l'acquisto di servizi per l'innovazione tecnologica, strategica, organizzativa delle imprese. Intervento che ci ha consentito di fare dei passi in più verso l'uso della tecnologia, l'introduzione di sistemi innovativi in azienda si è

tradotto in una serie di attività di consulenze. Abbiamo fatto un'analisi dei processi interni dell'azienda, abbiamo sviluppato un sistema di CMS, cioè gestione dei contenuti digitali molto funzionale, un sistema di booking evoluto che ci dà la possibilità di far fare le prenotazioni on line. Abbiamo realizzato uno studio per le attività di social media market. Interventi che avrei fatto come correttivi del primo piano e che confermano il fatto che la tecnologia, le analisi di alcuni processi interni e gli strumenti di comunicazione legati ai social media sono importanti in termini di visibilità, aiutano a contattare il potenziale mercato di riferimento, aiutano a socializzare le cose che fai e a condividerle con il resto del mondo.