

Luci e ombre di una città in cui credere

Messa alla prova da disattenzioni e mancate occasioni, quasi più "meta mordi e fuggi" che top destination, la Capitale resiste agli assalti e guarda avanti. Verso il congressuale a bordo della Nuvola

➡ Cristina Chiarotti



In questa pagina, alcuni dei luoghi più suggestivi di Roma: Castel S. Angelo, Piazza Navona, la Scalinata di Trinità dei Monti e piazza di Spagna

Fare un punto sulla Destinazione Roma quest'anno non è un compito facile. Se tutti gli indicatori dei trend sui flussi turistici segnano il segno più per il Bel Paese, con punte di eccellenza di livello internazionale che tutti ci invidiano, la Capitale sembra essersi fermata sul bordo del biondo Tevere.

Stop and go del turismo in Italia

Facciamo un passo indietro. Il 2015 è stato, senz'altro, un altro anno favorevole in generale per tutto il turismo internazionale. Malgrado un ritmo martellante di notizie drammatiche, non ha vinto la paura. Secondo i dati dell'Organizzazione Mondiale del Turismo (OMT), infatti, gli arrivi



internazionali sono stati 1,184 miliardi, con un incremento pari al 4,4%, ovvero 50 milioni in più rispetto al 2014. Nella graduatoria delle destinazioni turistiche mondiali più frequentate dello stesso anno, l'Italia si conferma al 5° posto per gli arrivi e al 7° posto per gli introiti. In particolare nel Lazio sono stati più gli arrivi internazionali (circa il 70%) che quelli interni (circa il 30%). Anche il 2016 ha mantenuto le aspettative. Sul versante dei flussi





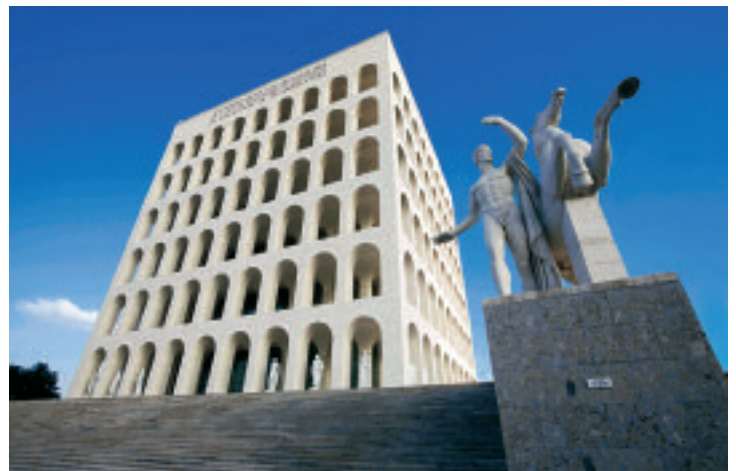
Accanto una veduta della Capitale. Sotto, il Palazzo della Civiltà del lavoro nel quartiere Eur, un business district strategico per il turismo congressuale romano

turistici stranieri in Italia, secondo i dati Istat, nei primi due mesi gli arrivi sono stati 4.422.878, con un incremento del 5,1% rispetto allo stesso periodo 2015, mentre le presenze registrate risultano 15.315.970 (+3,3%). L'estate ha confermato questo trend in crescita, anche se con piccoli campanelli di allarme. Le destinazioni mare hanno prevalso sulle città d'arte con una crescita che in termini di occupazione supera il +4,5%, come conferma il bilancio dell'Associazione Italiana Confindustria Alberghi. Ma questo pone il problema di un crollo dell'occupazione nelle località d'arte, che, a partire da giugno 2016, mostrano una forte contrazione rispetto ai trend positivi degli ultimi due anni. Un "campanello di allarme" da analizzare con molta attenzione. Il Piano Strategico del Turismo nazionale potrebbe avere un ruolo strategico, consentendo all'intero comparto un maggiore appeal d'insieme sulle piattaforme internazionali, grazie a una visione finalmente organica di scelte e strategie ormai imprescindibile.

Casus Capitale

Diverso il caso di Roma. Vero è che i turisti a Roma sono aumentati dai 7,5 milioni di arrivi registrati nel 2000 ai 13,4 milioni del 2014, e stanno continuando ad aumentare: le presenze turistiche nella Capitale (il numero totale delle notti trascorse dai turisti in arrivo) sono aumentate del 46,5%. Vero è anche, d'altro canto, che gli ultimi dati la danno in forte difficoltà, con picchi di quasi -20% nei flussi turistici dell'estate. Insomma, in un anno d'oro per il turismo italiano, Roma, centro nevralgico e motore anche dei flussi di visi-

tatori della Penisola, è una delle poche destinazioni del Paese che non solo non è cresciuta, ma ha subito una battuta d'arresto senza precedenti. Perché? Due turisti su tre, dopo aver visto Roma, dichiarano che colpiti da un degrado e soprattutto da servizi scadenti non tornerebbero a breve. «Questo dato dei due terzi dei turisti che non intendono tornare nella Capitale non ci fa certo onore», conferma l'assessore al Turismo e allo Sviluppo economico **Adriano Meloni** intervenendo al **Buy Lazio**, workshop turistico internazionale dal 15 al 18 settembre al Tempio di Adriano, «dobbiamo fare di più, diversificando l'offerta turistica e migliorando l'accoglienza, dagli aeroporti ai taxi, fino ai punti informazione e ai servizi di trasporto in città». I numeri dell'accoglienza sono comunque positivi. Nel primo semestre del 2016 sono stati quasi 2 milioni i turisti che hanno visitato i 12 Punti di informazione turistica (Pit) di Roma. Per quanto riguarda il sito 060608, l'anno





Sopra, il Colosseo, uno dei monumenti più visitati al mondo. A destra, uno dei più recenti congressi alla Fiera di Roma, la convention Esc 2016

scorso ha avuto più di 2 milioni di visitatori mentre il contact center 060608 ha ricevuto 300mila chiamate. Sul versante della Roma Pass, nel 2015 ne sono state vendute 600mila, +20% sull'anno precedente. Infine, il sito dedicato Turismoroma.it, nel 2015, ha registrato 1.872.281 visite complessive, e sui social, nel 2016, il portale ha ricevuto più di 41mila like su facebook, oltre 23mila su Twitter e oltre 5mila su Instagram. Dati positivi, ma virtuali, che non riescono a scuotere il sistema. Negli alberghi si registra una contrazione marcata: -2,54% negli arrivi e -2,41% nelle presenze. Nel primo trimestre dell'anno 2016, Roma ha perso 3,52% negli arrivi e 3,23% nelle presenze e i numeri dell'Osservatorio dell'Ente Bilaterale Turismo del Lazio parlano di un calo notevole della domanda interna (arrivi italiani) pari a -2,04% a fronte di un aumento degli stranieri (+2,83%).

Nuovi criteri di ospitalità

Un malessere che ha molte sfaccettature, a sentire gli operatori di settore che vivono quotidianamente le difficoltà nel proporre la Destinazione Roma. Prima di tutto, nel turismo *leisure* e business, la Capitale viene scelta come punto di partenza, ma prevede soggiorni brevissimi. Questo perché una serie di note negative, come gli alti costi per cibo, servizi e transfer, un alto indice di degrado e pericolosità, e, non ultimo, una tassa di soggiorno importante, amplificano con percezione negativa il rapporto qualità/prezzo della Capitale, top destination nell'immaginario collettivo, ma caotica e pericolosa nella realtà, quasi una Babilonia da cui scappare prima possibile. Altra nota dolente è poi una certa difficoltà della Capitale ad entrare nel Terzo Millennio e a rispondere a un con-



cetto di ospitalità nel mondo che oggi è quanto mai dinamico e multimediale. Pochi i servizi *on demand*, tranne alcune preziose eccezioni in strutture alberghiere più lungimiranti, scarsa la sinergia con il territorio, che potrebbe creare una mappa virtuosa di servizi cui accedere senza difficoltà. Come uscire da questo *empasse* che dura ormai da troppo tempo?

Verso il congressuale

In realtà, le idee chiare ci sono. Sempre al Buy Lazio di settembre 2016 si è esaltata in modo positivo l'esperienza di Esc- European Society of Cardiology alla Fiera di Roma che ha contato nella quattro giorni di convegni oltre 35.000 presenze di medici provenienti da 144 paesi. Puntare su fiere e congressi internazionali ed eventi artistici o culturali importanti potrebbe essere una preziosa opportunità che dovrebbe diventare di routine nella Capitale, predisposta com'è ad accogliere grandi numeri con i suoi 3 poli congressuali (31 spazi per una capienza totale complessiva di circa 18.000 posti): Fiera di Roma, Auditorium Parco Musica, Eur-Business District. A questo presto si aggiungeranno 8.000 posti di prossima disponibilità nel Nuovo Centro Congressi, la cosiddetta e attesissima "Nuvola" di Fuksas. In fondo Roma è sempre Roma, una città magica che ti conquista con uno scorcio o un tramonto sullo sfondo di vestigia antiche, un luogo che continua a magnetizzare attenzione e curiosità, e che fa dimenticare i vizi, abbagliando con le sue virtù. Forse solo ripartendo dalla sua straordinaria e unica ricchezza, dall'attrattiva turistica del patrimonio storico e dalle sue innegabili risorse strutturali – dal Centro fino alle potenzialità della Provincia (121 comunisparsi tra mare, fiumi, laghi, colline, riserve e parchi naturali, ricchi di ville e terme, borghi, eremi e castelli) – si potrà trovare la strada per un vero passo avanti, un salto finalmente nel futuro. ■