

IL TURISMO RESPONSABILE E IL RAPPORTO COI RESIDENTI

di Sergio Fadini

Scuola di Dottorato A.G. Frank - Università della Calabria

sergio.fadini@unical.it

doi: 10.7358/rst-2013-01-02-fadi

ABSTRACT

The relationship between tourism and local residents is one of the most important problems of the tourist governance in a site; both in mature tourism destinations like European cultural towns, or in other sites, and where tourism is a novelty, so problems can be more. The concept of responsible tourism was born for helping local communities that bear tourism impact, using the values of sustainable development. So, inside it, this theme is very important, for who think that local communities must be more active in tourism; and for who think that it's enough if they gain money from tourist activities. This paper analyzes the situation in Matera, a little town in the south of Italy, where tourism is becoming an important economic activity. Here there are daily problems between who plan and citizens. A planning concerning not only tourism, as the restricted traffic zone.

Keywords: local community, Matera, relationships, responsible tourism, stakeholders.

1. TURISMO RESPONSABILE

Il turismo responsabile nasce dalle riflessioni sui problemi legati al turismo, col suo impatto sul modello di sviluppo locale, sia sociale che ambientale (Grigolli, 2011); se i problemi ambientali riguardano tematiche oramai evidenti, come il cambio climatico, la perdita di biodiversità o lo stress idrico (Buades, 2010), quelli sociali toccano temi talvolta sot-

taciuti, come l'aumento del costo della vita (Barretto, 2007), le possibili speculazioni delle risorse locali (Nash, 2001), i guadagni che non rimangono nelle località turistiche (Pieroni, 2003). E con le comunità locali che si trovano in coda a un processo che è spesso fuori dal loro controllo (Goodwin, 2011), vittime di politiche che non tengono conto delle loro esigenze (Rivera - Mateos, 2012).

Il termine non delinea una forma di turismo ma un modo di concepirlo legato all'etica e alla sostenibilità (Andreotti - Sacco, 2011), quest'ultima intesa nei suoi aspetti ambientali, economici e sociali, un linguaggio mutuato dal concetto di sviluppo sostenibile, parimenti a quanto era avvenuto per il turismo sostenibile (Corvo, 2007). Ma se quest'ultimo è stato criticato per via del basarsi su un approccio economico neo-classico che fa prediligere il prodotto piuttosto che dare importanza alle politiche locali (Sharpley, 2000), l'accento nel turismo responsabile viene spostato principalmente sulle popolazioni locali (Goodwin, 2002).

Il concetto si afferma come termine ombrello per varie forme di turismo (Laurent, 2003) quali quello solidale, equo o comunitario, in cui al rispetto verso l'ambiente e le popolazioni locali si affianca la necessità di coinvolgere gli autoctoni (Béville *et al.*, 2009).

E da essere sviluppato solo in destinazioni turistiche site in paesi non industrializzati, abitate da comunità locali il cui incontro col settore turistico creava le problematiche più evidenti, il concetto di turismo responsabile diventa un riferimento teorico a prescindere dalla destinazione.

La *Carta di Barcellona e Cataluña* è un esempio di come ci si può riferire al turismo locale in un'ottica di turismo responsabile. Il documento è il frutto della *VII Conferenza internazionale sul turismo responsabile nelle destinazioni* (ICRT) svoltasi nel 2013 per la prima volta nel continente europeo.

Un incontro fra studiosi e industria turistica che si è risolto con l'adozione di questa Carta che si propone di assicurare il consenso fra gli attori, per pianificare il turismo oltre il ciclo politico; cambiare le priorità del *marketing* e della promozione all'interno della *governance*; esercitare una *leadership* che promuova la collaborazione dei residenti, per assicurare che i loro interessi siano rispettati; distribuire il turismo in modo più uniforme sia nel territorio che nella società; garantire a lungo termine la sostenibilità economica, socio-culturale e ambientale del turismo in un territorio.

In Europa di turismo responsabile si parla sempre più; negli ultimi anni sono aumentati anche gli operatori che se ne occupano espressamente, specie in Spagna, Italia e Germania; in queste ultime due nazioni sono cresciute anche le adesioni alle organizzazioni di II livello (Fadini, 2013). A tale crescita corrisponde un'evoluzione concettuale e si assiste a una differenziazione fra chi prova a posizionarsi sul mercato e focalizza l'attenzione su modelli e strumenti di riferimento simili a quelli del turismo convenzionale, come nel caso della Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI) e della certificazione; e realtà più ancorate al settore no-profit (Davolio, 2009), in cui si sottolinea come bisogna occuparsi di educazione e formazione delle comunità locali, per evitare l'assimilazione da parte dell'industria turistica convenzionale (Idelhadj *et al.*, 2012).

Questi due diversi approcci hanno anche differenze rispetto al rapporto fra il turismo e i residenti.

2. ATTORI E PROCESSI DECISIONALI

Quando ci si riferisce ai cittadini che vivono nelle destinazioni turistiche, il riferimento corre alle definizioni e agli studi sulle comunità locali, sugli attori e sulle interazioni possibili.

Non è facile trovare una definizione teorica valida di cosa sia una comunità locale, termine vago ed elusivo; si potrebbe fare riferimento a un corpo di individui organizzato, a un gruppo di cittadini che interagisce al suo interno, o a un gruppo di persone accomunate da caratteristiche comuni ma che vivono in contesti diversi (Fischer *et al.*, 1996; Richards - Hall, 2000).

E riferendosi al settore turistico potremmo ipotizzare di dover considerare gli attivisti della pro loco, o i cittadini di un paese, o le istituzioni locali; o ancora potremmo identificarla con gli operatori turistici locali, con le associazioni culturali, con i comitati civici, con un tavolo di concertazione.

Di certo vi è solo che all'interno di una comunità locale non ci sia l'intera popolazione di residenti, ma diversi gruppi (Beritelli, 2011), ognuno con proprie differenti aspettative o scetticismi (Taylor, 1995).

Negli studi sul turismo gli attori considerati sono gruppi o individui che possono avere influenza o essere influenzati dal raggiungimento dello scopo di un'impresa (Freeman, 2004), secondo un approccio classico al turismo; o più semplicemente chiunque sia interessato o toccato da un determinato processo in atto, e con il suo agire può facilitare la riduzione del potenziale conflitto fra turisti e comunità locali (Aas *et al.*, 2005). Si tratta di imprese, dipendenti, fornitori, finanziatori, clienti-turisti, proprietari; nonché della comunità locale (Savoja, 2007).

Ma ogni attore non è automaticamente chiamato in causa nei processi turistici e ognuno ha un diverso capitale sociale, che varia a seconda del luogo oltre che del momento storico.

Per esempio c'è chi ritiene che al giorno d'oggi i turisti, con l'avvento di Internet, abbiano a disposizione una tecnologia capace di cambiare i rapporti di forza classicamente intesi; il turista sarebbe meno eterodiretto rispetto al passato (Romita, 2010) poiché può fare le sue scelte in modo autonomo; oltre ad aver la possibilità di influenzare i giudizi dell'opinione pubblica e quindi indirettamente orientare le scelte dell'industria turistica.

Per i residenti invece la situazione non sembra essere particolarmente cambiata rispetto al passato, sul loro ruolo permangono due diversi modi di pensarla, fra chi ritiene che debbano avere voce in capitolo anche nella pianificazione e nelle gestione (Jamal - Stronza, 2009) e chi teorizza che non ci sia bisogno del protagonismo delle comunità locali, poiché è più semplice assicurare loro dei benefici piuttosto che impelagarsi in concetti di difficile applicazione (Wang, 1999).

Inoltre bisogna tener conto delle interazioni fra i vari attori, che possono essere multilaterali o bilaterali.

Sul comportamento delle comunità locali rispetto ai turisti, si sfocia in un campo di studi più ampio, legato all'interazione fra autoctoni e forestieri, che siano turisti, migranti, pendolari o mercanti. Il rapporto fra turisti e residenti va visto in un'ottica di prospettiva dialogica, tenendo a mente che anche le comunità locali hanno una loro capacità di azione e di reazione. Tra i fattori che influenzano tale interazione, vi sono la consistenza numerica; il grado di identità ed il senso della collettività da parte dei residenti; l'attaccamento o meno al proprio territorio; la consistenza di operatori turistici locali rispetto ai residenti.

Rispetto alle interazioni con gli operatori turistici, invece, il quadro concettuale varia a partire dal ruolo che si vuole conferire ai residenti, se attivo o passivo. Se vengono considerati soggetto passivo, è l'industria turistica a decidere come comportarsi nei loro confronti e che decide i destini di una località; ciò può comportare delle reazioni in caso di affioramento di problematiche evidenti; oppure l'apprezzamento per la possibilità di svolgere dei lavori che nel migliore dei casi si svilupperà su lungo periodo nella creazione di un gruppo di imprenditori locali.

Se è invece un ruolo attivo, anche la comunità locale dovrebbe avere voce in capitolo, al pari degli altri attori, in tutte le fasi che compongono il turismo, a iniziare dalla pianificazione.

Rispetto alle interazioni multilaterali, il ruolo attivo dei vari attori viene contemplato da una serie di iniziative che si sono evolute negli ultimi decenni, da *Agenda 21* ai bilanci partecipativi, dai patti territoriali ai piani strategici (Bobbio, 2005); processi dove si tende a un rafforzamento del ruolo di tutti gli attori rispetto alle decisioni da prendere, residenti compresi.

Studi come quelli sulla democrazia deliberativa o partecipativa pongono particolare attenzione alle possibili interazioni fra questi attori, sebbene non siano dei toccasana applicabili ovunque e nello stesso modo; vi sono infatti una serie di problematiche da affrontare, pena il vanificare la loro potenziale efficacia (Regonini, 2005). Non è difficile che operazioni di paventata pianificazione concertata, turistica e non, si risolvono come un *boomerang* per le comunità locali (Cammelli, 2005).

I nodi da sciogliere riguardano i rapporti di forza posti in essere, problema che è alla base di qualsiasi esito di interazione (Wearing *et al.*, 2005); ma anche il grado di conoscenza in campo, il tipo di accessibilità, i costi e la gestione di tali processi. Infatti tali processi vanno in genere a vantaggio di chi ha maggiore forze persuasive, come grandi gruppi imprenditoriali, o le *élite* di un luogo che hanno una capacità di cooptare e dominare questi meccanismi per monopolizzare i benefici del turismo (Scheyvens, 2002).

Rispetto alle conoscenze in campo, in teoria servirebbe che tutti coloro che prendono parte a tali processi decisionali partano da un piano

di parità e che vi sia un'interazione basata sul confronto di argomenti imparziali, due basi difficili da ottenere, se si pensa al teorema dell'impossibilità, che teorizza che nessuna regola decisionale può rispettare criteri di parità se intende essere stabile; teoria che è alla base delle democrazie liberali (Regonini, 2005). Ma è facile che in un'agorà ci sarà una chiara differenziazione fra cittadini o realtà che ne sanno di più su un dato argomento e altri che ne sanno di meno. Bisogna inoltre tener conto dei problemi relativi ai costi della partecipazione in termini di tempo da dedicare (Cammelli, 2005). Infatti la pretesa di coinvolgere tutti gli attori, comunità locali incluse, dentro un processo di pianificazione turistica a volte si presenta come un processo realizzabile solo grazie al benessere di fasce di popolazione acculturate, col rischio palese che tutta l'operazione si trasformi dalla domanda su come utilizzare risorse collettive alla creazione involontaria di beni di club disponibili e utilizzabili solo da alcuni gruppi sociali (Savoja, 2009).

Sulla gestione intervengono problemi legati alla *leadership* che spesso, anche inconsapevolmente, si viene a creare all'interno dei comitati o reti territoriali, cioè di quelle che possiamo ritenere essere le comunità locali nel settore turistico; per non parlare del rischio sempre in agguato di qualcuno che all'interno della comunità inizia a canalizzare le informazioni rispetto ad altri, determinando un flusso discontinuo e una creazione di *leadership* di fatto (Regonini, 2005).

Eppure è importante stabilire chi dovrebbe farsi carico di portare avanti questi tipi di processo, per coinvolgere i vari attori portatori di interesse. In genere si ritiene che siano le istituzioni a doversi far carico di far sedere attorno a un tavolo gli attori per discutere della pianificazione turistica.

3. IL TURISMO RESPONSABILE E I RESIDENTI

Se c'è un argomento che distingue il turismo responsabile da altri modi di concepire il turismo, compreso quello sostenibile con cui pure si condivide il comune ideale di attuare i dettami dello sviluppo sostenibile, è l'attenzione alle comunità locali.

L'Associazione Italiana Turismo Responsabile (AITR) è l'unica a fornire una definizione articolata. «Per comunità ospitante – a seconda delle competenze – si intende: amministrazioni ed enti locali (regioni, province, comuni, enti di promozione turistica, enti di gestione di aree protette ecc.), imprenditoria turistica, rappresentanti delle comunità locali, singoli cittadini, associazioni a vario titolo impegnate nello sviluppo sostenibile del territorio».

Un ottimo punto di riferimento, sebbene isolato, con qualche piccolo dubbio riguardo all'eccessiva eterogeneità dei soggetti elencati, su tutti la presenza delle istituzioni locali e dei singoli referenti locali. Gli altri operatori europei sono molto meno attenti a definirla.

Fra le caratteristiche principali del turismo responsabile vi è da un lato il generare maggiori benefici, dall'altro il garantire il loro coinvolgimento nelle decisioni (Fadini, 2012).

Nella *Carta di Barcellona e Catalunya* (ICRT, 2013) si parla di concetti topici come l'importanza del senso del luogo, che contribuisce all'identità di una comunità e all'orgoglio e al legame dei residenti con il proprio territorio; favorisce il controllo atto a limitare gli impatti negativi del turismo; riduce l'alienazione dei cittadini nei propri quartieri.

Si sottolinea inoltre come l'interazione fra cittadino e turista sia fondamentale per la formazione di una comprensione degli impatti socio-culturali del turismo e del modo di gestirlo; e come sia necessario che tutte le parti interessate siano incluse nei processi di pianificazione e di gestione che hanno per obiettivo il riconoscere, sviluppare e gestire il senso del luogo, dando priorità alle prospettive della comunità d'accoglienza e evidenziando i possibili punti di frizione fra le esigenze turistiche e quelle dei residenti.

A queste chiare prese di posizioni teoriche non fanno riscontro i documenti delle realtà europee di turismo responsabile, all'interno dei quali vi sono sì numerosi richiami teorici sull'importanza del rispettare le comunità locali e del tenere a mente i loro desiderata, affiancati dalla pressante richiesta che il turismo apporti loro dei benefici. Ma il considerarle dei soggetti attivi viene preso in considerazione meno volte e relegato al turismo comunitario, considerato concettualmente interno al turismo responsabile.

In realtà è facile trovare un interesse teorico rispetto al porle come protagoniste, ma è più difficile trovare esempi concreti, specie se guardiamo ai viaggi nei paesi industrializzati (Fadini, 2012).

L'AITR fa riferimento a due documenti, la *Carta per viaggi sostenibili* e la *Carta Bel paese, buon turismo*, che rappresenta la declinazione sul territorio italiano della prima. Le due Carte chiariscono cosa dovrebbero fare gli operatori turistici, i turisti e le comunità locali per un viaggio responsabile. L'AITR ha declinato tali doveri differenziandoli sia per soggetti, sia in modo temporale, poiché ha tenuto conto dei comportamenti da assumere prima, durante e dopo il viaggio.

Questo documento sembra ricalcare le posizioni dei teorici dell'*empowerment* delle comunità locali ma nella pratica la situazione è più sfumata, i viaggi organizzati dai soci di AITR su questa tematica presentano notevoli differenze gli uni dagli altri (Fadini, 2013).

4. IL TERRITORIO MATERANO

A Matera il turismo è un settore in espansione, affermatosi da pochi anni dopo che nei decenni scorsi la sua parte più antica, quella dei Sassi, era stata prima evacuata e abbandonata, poi successivamente rivalutata.

Dopo la II guerra mondiale la città venne infatti definita vergogna nazionale, in seguito alle visite prima di Togliatti nel 1948 poi di De Gasperi e Colombo nel 1952; costoro lanciarono un grido d'allarme che divenne poi il riferimento per le politiche abitative dei decenni successivi: le condizioni di vita nelle case scavate nella roccia furono ritenute proibitive e si decise di spostare altrove tali cittadini, costruendo interi nuovi quartieri di edilizia popolare, dove furono trasferiti a iniziare dal 17 maggio 1953, con l'inaugurazione del villaggio de *La Martella*, sito a una dozzina di chilometri dai Sassi (Sacco, 1983).

Un esodo continuo che è durato circa un ventennio, spopolando del tutto i Sassi, mentre in città il dibattito si andava intensificando e maturava la coscienza della necessità di recuperare questo patrimonio, attenzione che ebbe i suoi apici prima nell'istituzione di un concorso internazionale per progettare il risanamento, nel 1971; e successiva-

mente dalla Legge 771/86 (Pontrandolfi, 2002), che permise ai cittadini interessati di chiedere in concessione dal comune, nel frattempo divenuto proprietario degli immobili espropriati, uno o più case-grotte impegnandosi a rimetterle a posto a proprie spese. In cambio il comune non prende alcuna pigione per 30 anni, per poi riscuotere un canone agevolato per i successivi 60 anni. Oltre alle case abitate, sono stati aperti alcuni esercizi ristorativi, cui si sono affiancati nell'ultimo decennio un numero crescente di strutture ricettive.

Nel giro di un decennio la rinnovata presenza di cittadini nei Sassi e alcuni progetti di risanamento di scalinate e di servizi pubblici hanno ridato slancio a questi rioni, finché i Sassi di Matera sono stati inseriti nel 1993 nella lista dei siti patrimoni mondiali Unesco.

E oggi le mete preferite dell'odierno turismo sono gli antichi rioni dei Sassi, in gran parte ristrutturati, che fungono da attrattore principale assieme alla zona cosiddetta del Piano, subito a ridosso, considerato il centro storico della città in quanto maggiore è la presenza di negozi tipici della quotidianità.

Nei Sassi si trovano le caratteristiche case-grotta, scavate nella calcarenite e oggi trasformate per lo più in camere per turisti, ristoranti, botteghe artigiane, negozietti con *souvenir*, locali notturni, oltre a qualche sito a pagamento. Per quanto riguarda la presenza abitativa, invece, il processo di reinsediamento si è fermato a numeri modesti; al 2011 risultano 1.850 residenti, un numero decisamente limitato se confrontato alle cifre di prima dell'esodo forzato che superavano le 15.000 unità, oltre 13.000 abitanti in meno.

Inoltre tale numero, di per sé basso, è ancor più significativo se confrontato con il numero totale di residenti. A inizio degli anni '50, poco prima dell'inizio dell'esodo, nei Sassi le 15.000 persone rappresentavano il 50% del totale degli abitanti di Matera (Pontrandolfi, 2002). Nel 2011 gli abitanti censiti sono poco oltre i 60.000, il che significa che gli abitanti dei Sassi rappresentano solo il 3% del totale.

Il resto degli immobili recuperati sono adibiti a strutture ricettive ed esercizi commerciali, utili a turisti e avventori; manca invece la presenza del pubblico, se si esclude una palazzina che è stata recentemente adibita a sede del comitato a sostegno della candidatura di Matera a capitale della cultura europea del 2019; e l'ufficio di Sviluppo Basilica-

ta, un'agenzia il cui unico socio azionario è la Regione Basilicata. Per il resto non vi è un ufficio, una scuola o una qualsiasi altra struttura pubblica per i residenti. E neanche negozi per i residenti, come salumerie, forni, abbigliamento.

Il Piano invece, luogo di passaggio obbligatorio per chi vuole recarsi nei Sassi, vede sì maggiori negozi rivolti principalmente ai materani, ma la situazione in fondo è simile a quella che troviamo nei Sassi: anche qui la presenza abitativa è modesta, non fosse altro che perché è una striscia di terra, con una presenza più accentuata nella zona della Civita, che rappresenta il nucleo costruito più antico di Matera (Padula, 1984).

Per il resto boutique di artigiani, ristoranti e bar musei ma anche salumerie, negozi dello *shopping* e di utensileria.

La differenza che si percepisce è dunque più che altro dovuta all'estensione di queste due aree piuttosto che la tipologia. Ma evidentemente la presenza di negozi per lo *shopping* dei materani ha influito più di altri fattori.

5. LE ZONE A TRAFFICO LIMITATO A MATERA

5.1. *I primi tentativi di creare zone a traffico limitato*

La storia di questi provvedimenti tesi a limitare l'accesso veicolare, è lunga, articolata e travagliata; nasce quando nel biennio 1999-2000 a Matera iniziano ad aprire una serie di attività commerciali di intrattenimento all'interno dei Sassi; si tratta di locali serali-notturni e di esercizi ristorativi. Le auto si riversano copiose fino a far scattare la reazione dei pochi residenti presenti, che non sono più i contadini di un tempo ma in maggioranza professionisti e altre persone che hanno intuito il fascino del vivere nei Sassi.

Sorgono i primi comitati spontanei creati dai cittadini, che rivendicano maggiore vivibilità nei Sassi, assediati la sera dalle auto degli avventori. Con l'aumento del turismo i problemi si amplificano, perché

non si limitano alle fasce orarie serali ma a tutto l'arco della giornata, in special modo nei fine settimana.

Uno dei primi comitati è quello della Civita, una parte del Piano che sovrasta i Sassi; i suoi componenti nel corso degli anni si confrontano con le istituzioni per cercare di trovare una soluzione condivisa per migliorare la zona del piazzale del duomo. Qui parcheggiano tutte le famiglie residenti della zona, essendo l'unica piazzetta esistente; il resto sono scalinate, fatta eccezione per la strada di accesso.

Altri comitati agiscono all'interno dei Sassi, così come vi sono alcune associazioni che seguono da vicino quanto accade e prendono posizione sovente, come ad esempio Legambiente, i cui referenti locali vivono nei Sassi.

Dal 2000 a oggi sono cambiate diverse giunte, e sono stati emessi diversi tipi di provvedimenti di Zona a Traffico Limitato (ZTL), alcuni che riguardano i due quartieri denominati Sassi: il Caveoso e il Barisano; altri che riguardano la collinetta della Civita che domina i Sassi, e le adiacenti stradine del Piano.

Nel maggio 2000 viene emanato un primo provvedimento che regola l'afflusso dei veicoli nei Sassi oltre che i parcheggi, poi modificato nel settembre del 2001 dopo l'approvazione del Piano Urbano del Traffico. Fra le motivazioni addotte, l'esistenza dei Piani biennali sui Sassi, uno strumento che dovrebbe indirizzare le politiche negli antichi rioni, e che prevede che il transito sia consentito ai soli residenti.

Successivamente la ZTL viene abolita e intanto il turismo inizia a diventare una realtà sempre più significativa, con un aumento esponenziale della presenza di hotel e strutture ricettive specie negli antichi rioni. In tutta la città si passa dalle 11 strutture ricettive del 1999 alle 36 del 2005, numero che è in costante aumento, tanto che nel 2009 già si sfiorano le 100 strutture che poi diventano 124 nel 2011¹.

L'aumento costante delle strutture ricettive si spiega con l'aumento della domanda, attestata dai numeri che dal 1999 sono sempre in costante crescita; si è passati dalle 88.000 presenze del 1999 alle 188.000 del 2011.

Nel 2005 alcuni cittadini della Civita avanzano una proposta organica che prevede la pedonalizzazione di piazza del Sedile e l'istitu-

¹ Dati ufficiali dell'Agenzia di Promozione Territoriale (APT) di Basilicata.

zione di una ZTL 0-24 nell'adiacente zona della Civita. Nei proclami di questo gruppo si può leggere che «gli abitanti e dimoranti, residenti e conduttori di attività produttive della zona che gravita intorno a piazza Duomo e del Sedile sono preoccupati. Nessun cittadino di buon senso possa non condividere la necessità di tutelare, valorizzare e rendere sostenibile l'uso della città storica patrimonio dell'UNESCO».

Nel 2006 la giunta avvia la sperimentazione di una ZTL nei Sassi, ma i comitati denunciano «una sperimentazione gestita malissimo dall'amministrazione comunale senza la dovuta flessibilità, saggezza e concertazione (come dimostra la vicenda delle cosiddette multe seriali). Un avvio accompagnato da proteste e manifestazioni con qualche episodio di intolleranza civile».

Nella delibera per la prima volta oltre all'autorizzazione per i residenti viene fatta esplicita menzione agli ospiti delle strutture ricettive. Il turismo oramai è un punto fermo nelle politiche locali. Se nel 2005 si parlava sempre e solo di residenti, ora la situazione cambia e anche i cittadini se ne fanno una ragione, consci che l'evoluzione della città in attrattore turistico non è un processo che può essere fermato.

In un comunicato stampa del Comitato Sassi del mese di settembre 2006, si può leggere che i cittadini sono favorevoli a tali provvedimenti a patto che il fine sia «rendere meno complicata la vita delle famiglie negli antichi rioni e più in generale nel centro storico» e lamentano che il tavolo di concertazione è stato interrotto. Ma vi è anche la sottolineatura che bisogna essere coesi ed evitare di prendere posizioni personalistiche. Si legge infatti poco oltre che «questa volta però deve essere chiaro a tutti che si sta al tavolo per sostenere la ZTL, migliorando il regolamento. Occorre recuperare il lavoro non fatto in questi ultimi mesi e cioè una autorevole attività di monitoraggio utile, se non indispensabile, per predisporre uno strumento forte sotto il profilo culturale della tutela in grado, nello stesso tempo, di dare risposte credibili a problematiche legate all'abitare i Sassi. Invitiamo i cittadini che in questi giorni si sono mobilitati a riprendere il dialogo con le istituzioni, con un rinnovato spirito di partecipazione civica». Un comunicato che evidenzia come non sia facile avere omogeneità all'interno dei residenti.

Nel 2007, a seguito delle proteste, la ZTL nei Sassi viene abolita ma viene creato un senso unico nell'unica strada transitabile che collega

la parte nuova con gli antichi quartieri. Anche questo provvedimento scontenta i residenti; i cittadini più preparati su tale vicenda sottolineano che tale provvedimento non rispetta il Piano Urbano del Traffico, dove il senso unico non era previsto, né va d'accordo con il piano biennale per il recupero dei Sassi.

In questi anni vengono pedonalizzate alcune piazze e strade del Piano, a ridosso dei Sassi.

L'amministrazione in carica nel biennio 2009-2010 abolisce qualsiasi limitazione al traffico nei sassi e nelle zone limitrofe, mentre la giunta che segue decide di riprendere il progetto e lancia la ZTL attualmente in vigore e rafforza le Aree Pedonali Urbane (APU).

Dallo studio dei documenti fornitimi da un ex assessore che per anni ha raccolto materiale prodotto dai vari comitati, si nota che i cittadini nel corso di questi dodici anni hanno più volte avuto da ridire sui singoli provvedimenti, ogni gruppo rappresentativo della propria idea.

Tali comitati, composti talvolta sia da cittadini che da esercenti turistici, modificano nel tempo la propria posizione tenendo conto del progressivo sviluppo del turismo in città ma ancora oggi, come sottolinea l'assessore al turismo, le posizioni di residenti e commercianti divergono notevolmente. I primi vogliono scoraggiare il traffico degli escursionisti e dei turisti, oltre che degli avventori serali mentre i secondi sono contrari alle limitazioni, specie negli orari in cui vi è maggiore potenziale affluenza, cioè la sera.

5.2. Come si è giunti al varo dell'attuale ZTL

Nel luglio 2013 è stato avviato l'ennesimo tentativo di regolamentare gli accessi veicolari nel centro storico, con l'istituzione di 14 APU e 6 ZTL. Un percorso a ostacoli, avviato dopo diversi rimandi e solo in via sperimentale, cioè senza contravvenzioni per nessuno, per due mesi. Tale periodo di sperimentazione è stato più volte prorogato, fino ad arrivare alla partenza ufficiale nel novembre 2013, nonostante continue richieste per rimandare ulteriormente l'attivazione del provvedimento limitativo all'estate 2014.

A parte le APU, quasi tutte già in funzione anche nel recente passato e in alcuni casi di minima estensione, la vera novità consiste nelle

ZTL, che sono state divise in 3 tipologie, differenziate dal grado di chiusura: quelle a chiusura totale, denominate 0-24, dove solo i mezzi autorizzati possono accedere; quelle parziali, meno restrittive, a loro volta distinguibili in quelle che limitano l'accesso prevalentemente di sera e quelle che lo limitano prevalentemente di giorno.

Tale spezzatino farebbe supporre un attento lavoro per distinguere le diverse esigenze e la diversa composizione di tali zone, ma in realtà tutte queste aree presentano analoghe caratteristiche: pochi abitanti, flusso significativo di turisti ed escursionisti, oltre che di avventori serali; presenza di esercenti commerciali di vario tipo: dalle *boutique* e altri negozi, a locali serali, ristorativi, artigianali e di vendita di *gadget*, oltre a strutture ricettive, disseminati prevalentemente nella zona dei Sassi. A parte alcuni negozi presenti solo nel Piano, quelli prevalentemente per materani come alimentari, tabacchini e *boutique*, il resto sono sia nel Piano, frequentato sia da turisti che da materani, sia nei Sassi, dove invece a parte i pochi abitanti passeggiano prevalentemente turisti.

Al di là di tale stranezza, rispetto al come si sia pervenuti a tale progetto, il comune questa volta si è affidato a una società di consulenti che ha messo a punto il Piano Urbano della Mobilità (PUM), uno strumento poi adottato dal comune con alcune variazioni.

Ma che ruolo hanno giocato i cittadini e gli esercenti nel decidere come delimitare queste zone e i diversi orari?

Dall'assessorato al traffico fanno sapere che durante lo studio del PUM i cittadini e chiunque voleva dire la sua, ha avuto l'opportunità di farlo. Nell'accurato resoconto presentato dalla ditta incaricata, di tale interazione vi è la seguente traccia: «[...] per la realizzazione del PUM è stata indispensabile la partecipazione strutturata delle organizzazioni, della società civile e delle diverse componenti sociali interessate ai diversi aspetti connessi alla mobilità». Nelle 264 pagine di cui si compone la dettagliata relazione non vi è però alcuna traccia di come tale partecipazione sia stata organizzata o se vi sia stata. L'unico dato ufficiale riguarda le osservazioni al progetto, presentato nel luglio 2011 e che nel marzo 2012 ha visto l'assessore ai Trasporti comunicare alla ditta incaricata dello studio le 6 osservazioni pervenute da cittadini e associazioni.

Fra queste spiccano quelle a nome di alcune associazioni ambientaliste locali che sulle ZTL avevano chiesto un'estensione delle varie zo-

ne e maggiori restrizioni al traffico veicolare turistico. Richieste rimaste inevase. Al di là di alcuni stralci al progetto voluti dalla giunta prima dell'approvazione nel maggio 2013, inerenti altri aspetti, le uniche modifiche decise hanno riguardato gli orari di applicazione delle restrizioni, che sono stati profondamente variati, in alcuni casi in modo più restrittivo, in altri meno.

L'attuale dispositivo in vigore è infatti diverso da quello presentato ufficialmente a gennaio 2013, dove non si parlava delle 2 zone chiuse giorno e notte né delle differenze di orario fra le altre zone, ma solo di orari uguali per ciascuna zona individuata: «Gli orari di divieto di accesso concordati con le associazioni di categoria sono: nel periodo invernale dalle 20.30 alle 22.30 per i giorni feriali, nei giorni festivi dalle 10 alle 14 e dalle 17 alle 22.30. Nel periodo estivo nei giorni feriali dalle 21 alle 24 e nei giorni festivi dalle 10 alle 14 e dalle 17 alle 24». Se in questo primo approccio il comune intendeva dunque limitare il traffico veicolare principalmente di sera in tutte le ZTL, l'idea è stata radicalmente trasformata in seguito.

Dal confronto dei documenti emerge come negli orari definitivi le ore serali sono state eliminate nella ZTL dei Sassi, la più estesa perché comprende i due antichi rioni del Barisano e del Caveoso, mentre sono rimaste nelle ZTL del Piano, denominate del Centro Storico. Inoltre nella ZTL nei Sassi sono state previste limitazioni al traffico veicolare solo nei giorni prefestivi e festivi.

La prima bozza degli orari era stata concordata con le associazioni di categoria, oggigiorno quella degli esercenti ma anche quella degli albergatori, divenuta negli ultimi anni particolarmente influente. In questo periodo si sono avute convocazioni spontanee da parte dei comitati per parlare fra loro e con l'amministrazione, alternate a prese di posizioni a mezzo stampa e *de visu* da parte delle associazioni di categoria.

Sempre all'ufficio dell'assessorato al traffico, si sottolinea come anche in seguito all'approvazione del PUM e dopo aver ideato le ZTL, l'assessorato ha ascoltato tutti coloro che avevano qualcosa da dire sul tema, dai commercianti ai residenti; i primi tramite la pressione delle loro associazioni di categoria, gli altri grazie ai soliti comitati più o meno spontanei, le cui riunioni vengono convocate con annunci affissi in mezzo all'unica strada che garantisce l'accesso veicolare esistente nei

Sassi, una strada sita in fondo e che serve solo una fetta di abitanti, visto che molti per raggiungere la città nuova evitano di scendere per poi risalire, e tramite scale si portano direttamente nella parte del Piano.

Ma anche singoli cittadini, che si sono presentati negli uffici dell'assessorato al traffico, hanno avuto modo di dire la loro. Non vi è stata però alcuna concertazione, ma un cercare di tener conto di volta in volta delle richieste di incontro avanzate da chi ha voluto far sentire la propria voce.

L'assessore al turismo, interrogato a proposito, ha sottolineato che effettivamente mancano modalità di coinvolgimento dei residenti nella discussione ma che si sta pensando di utilizzare metodi sperimentati nel recente passato in città, come gli *open space technology*.

Intanto il provvedimento attualmente in vigore è pieno di eccezioni pensate per venire incontro alle diverse esigenze, sia dei residenti che del turismo, frutto di una continua rimodulazione imposta dalle pressioni di questo o quell'attore.

Le interviste effettuate ai nuovi residenti dei Sassi hanno evidenziato la loro comprensione dell'importanza di trovare un'armonizzazione fra il loro voler vivere nei Sassi e le esigenze dei turisti. Si tratta per lo più di persone che non lavorano nel settore turistico, che hanno scelto i sassi prima che fossero riscoperti dal turismo, perché animati dalla voglia di riprendere in mano una storia che era stata frustrata dai giudizi negativi dei politici dell'epoca. Un ritorno che è databile fin dagli anni Settanta del secolo scorso. Di questo primo nucleo reinsediatisi negli antichi rioni, in diversi negli ultimi anni li hanno abbandonati denunciando l'impossibilità di vivere nei Sassi poiché a loro dire oramai le politiche sono appannaggio solo del turismo e non di chi vi abita. Fra chi resta c'è chi fa notare un ulteriore elemento problematico, cioè la presenza imponente di auto dei dipendenti delle strutture ricettive e ristorative, che sembra siano un numero maggiore dei residenti e a detta di qualcuno degli stessi ospiti delle strutture.

Altri lavorano nel settore turistico, il loro giudizio è ovviamente influenzato dalla loro attività, infatti sono i più contrari alle limitazioni veicolari. Diversi in passato si sono resi protagonisti di proteste anche clamorose nei confronti dei provvedimenti varati da precedenti giunte.

Rispetto al punto di vista dei turisti presenti a Matera nei mesi estivi, in diversi hanno espresso disappunto per i limiti imposti alla cir-

colazione, che non gli ha consentito di arrivare coi bagagli fin sotto la struttura prescelta, alberghiera o extralberghiera.

Viceversa i turisti che hanno dimorato in un *bed and breakfast* dove fin dal sito web era specificato il motivo per cui bisogna lasciar l'auto lontana dai Sassi, si sono dimostrati comprensivi e partecipi di tale scelta.

Tale differenza di atteggiamento, può esser dovuta alla mancanza di una qualsivoglia campagna per promuovere sistemi alternativi, da parte degli operatori turistici come dell'amministrazione; così come l'informazione della presenza di un servizio navetta bus, che percorre tutti i Sassi unendoli agli snodi della città nuova e ai parcheggi, con una frequenza di quindici minuti è passata inosservata. Non ve n'è traccia in nessun sito ma neanche nella pagina del comune o in quella dell'APT Basilicata.

6. CONCLUSIONI

Oggi che si ritiene di dover applicare i concetti del turismo responsabile anche nei paesi industrializzati, lo studio di quanto accade in una qualsiasi destinazione turistica può essere analizzato sulla scia delle teorie che sottendono questo modo di intendere il turismo, in special modo riguardo al rapporto con i residenti.

Nel caso preso in esame, non vi è dubbio che la mancanza di un lavoro sul territorio da parte delle amministrazioni locali per dare piena riconoscibilità e legittimità di interlocutori ai residenti, crea una difficoltà di dialogo che viene superata solo con un atto di forza che supera il rischio del non essere considerati.

Non basta la disponibilità ad ascoltare, sempre assicurata, quanto l'interesse a pianificare e concertare i provvedimenti, dando dignità al pensiero di chi abita in un luogo. D'altro canto questo è un classico esempio dove il concetto di comunità locale è chiaramente sdrucchiolevole, poiché gli operatori locali affrontano la questione in modo contrapposto ai desiderata dei residenti. Troppo spesso negli studi sul turismo responsabile non si analizza a fondo questo problema e si tende a presentare la comunità locale come un gruppo omogeneo di cittadini legati da comuni interessi, il che non è quasi mai vero.

Inoltre, come le teorie che affrontano questi temi sottolineano, senza un'istituzione locale capace di gestire questi processi di concertazione e di allargamento della pianificazione, è difficile che sorgano altri metodi dal basso, se non probabilmente in casi estremi di conflitto. E anche i comitati resteranno attività portate avanti più per la pignoleria o per la perseveranza di qualche singolo che per un sentire comune rispetto all'importanza del partecipare a tali potenziali processi partecipativi.

L'esempio della ZTL nel centro storico di Matera, dunque, è un esempio di come per attuare un turismo responsabile in una località serve un nuovo modo di agire, in cui il cittadino non sia visto come un ostacolo da aggirare per soddisfare le esigenze dei turisti, ma si lavora assieme per permettere a tutti di potersi sentire a proprio agio, comunicando poi ai turisti l'esito di tale lavoro di concertazione.

7. RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- Aas, C. - Ladkin, A. - Flethcer, J. (2005). Stakeholder collaboration and heritage management, *Annals of Tourism Research* 32 (1).
- Andreotti, S. - Sacco, F. (2011). *Evoluzione del concetto di turismo responsabile*, in Grigolli, P. (a cura di), *Turismi responsabili*, Milano, Franco Angeli.
- Barretto, M. (2007). Turismo y cultura, *Pasos* (Numero special).
- Beritelli, P. (2011). Cooperation among prominent actors in a tourist destination, *Annals of Tourism Research* 38 (2).
- Béville, G. - Laurent, A. - Vierier, L. (2009). *Tourisme responsable et territoires*, Paris, MAEE.
- Bobbio, L. (2005). La democrazia deliberativa nella pratica, *Stato e Mercato* 73.
- Buades, J. (2010). Turismo y bien común, *Albasud* 7, <http://www.albasud.org>, accessed 10.06.2013.
- Cammelli, M. (2005). Considerazioni minime in tema di arene deliberative, *Stato e Mercato* 73.
- Corvo, P. (2007). *Turisti e felici?*, Milano, V&P.
- Davolio, M. (2009). Una vision del turismo responsable en Europa, *Tres* 0.

- Fadini, S. (2012). *Le comunità locali nel turismo responsabile. Un confronto Italia-Spagna*, in Calzati, V. (a cura di), *Le strategie per una valorizzazione sostenibile del territorio*, Milano, Franco Angeli.
- Fadini, S. (2013). *The responsible tourism: a good way to empower communities. The Italian situation*, Atti del Convegno *Critical tourism studies*, Sarajevo, 26-28 Giugno.
- Fischer, E. - Bristor, J. - Gainer, B. (1996). Creating or escaping community? An exploratory study of Internet consumers' behaviors, *Advances in Consumer Research* 23.
- Freeman, R.E. (2004). The stakeholder approach revisited, *Zfwu* 5 (3).
- Goodwin, H. (2002). *The case for responsible tourism*, in AA.VV., *Ethical tourism*, London, Hodder & Stoughton.
- Goodwin, H. (2011). *Introduzione*, in Grigolli, P. (a cura di), *Turismi responsabili*, Milano, Franco Angeli.
- Grigolli, P. (a cura di) (2011). *Turismi responsabili*, Milano, Franco Angeli.
- Idelhadj, A. - Rivera Mateos, M. - Rodriguez Garcia, M. (2012). Turismo responsabile, espacios rurales y naturales y cooperación, *Pasos*, 10 (5).
- Jamal, T. - Stronza, A. (2009). Dwelling with ecotourism in the Peruvian Amazon: cultural relationships in local-global spaces, *Tourist Studies* 8 (3).
- Laurent, A. (2003). *Caractériser le tourisme responsable facteur de développement durable*, Paris, DGCID-MAÉ.
- Nash, D. (2001). *Anthropology of tourism*, Oxford, Elsevier.
- Padula, M. (1984). *Strutture di servizio nella città in crescita e importanza dei vicinati materani*, Matera, BMG.
- Pieroni, O. (2003). *Biomasse in movimento. Veloci e pesanti, lenti e leggeri*, in Pieroni, O. - Romita, T. (a cura di), *Viaggiare, conoscere e rispettare l'ambiente*, Soveria Mannelli, Rubbettino.
- Pontrandolfi, A. (2002). *La vergogna cancellata. Matera negli anni dello sfollamento dei Sassi*, Matera, Altrimedia.
- Regonini, G. (2005). Paradossi della democrazia deliberativa, *Stato e Mercato* 73.
- Richards, G. - Hall, D. (2000). *The community: a sustainable concept in tourism development?*, in Hall, D. - Richards, G. (eds.), *Tourism and sustainable community development*, London, Routledge.
- Rivera Mateos, M. (2012). *Un turismo desigual en un mundo globalizado: lógicas dominantes y alternativas de las nuevas formas de turismo responsable*, in Rivera Mateos, M. - Rodríguez García, L. (eds.), *Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario*, Córdoba, Universidad de Córdoba.

- Romita, T. (a cura di) (2010). *Il turismo residenziale*, Milano, Franco Angeli.
- Sacco, L. (1983). *Matera contemporanea*, Matera, Basilicata editrice.
- Savoja, L. (2007). Turismo sostenibile e stakeholder model, *Notizie di POLITEIA* 23 (85/86).
- Savoja, L. (2009). La stakeholder responsibility nel turismo. I turisti oltre il confine della sostenibilità, *Notizie di POLITEIA* 25 (93).
- Scheyvens, R. (2002). Backpacker tourism and third world development, *Annals of Tourism Research* 29 (1).
- Sharpley, R. (2000). Tourism and sustainable development: exploring the theoretical divide, *Journal of Sustainable Tourism* 8 (1).
- Taylor, G. (1995). The community approach: does it really work? *Tourism Management* 16 (7).
- Wang, N. (1999). Rethinking authenticity in tourism experience. *Annals of Tourism Research* 26 (2).
- Wearing, S. - McDonald, M. - Ponting, J. (2005). Building a de commodified research paradigm in tourism: the contribution of NGOs, *Journal of Sustainable Tourism* 13 (5).

RIASSUNTO

Il rapporto fra turismo e residenti è uno dei maggiori problemi insiti nella gestione e nella pianificazione del turismo in una località, sia in destinazioni turistiche mature come le città d'arte europee, sia in località dove il turismo rappresenta una novità e potenzialmente maggiori sono i problemi. Il concetto di turismo responsabile nasce per sostenere le comunità locali che subiscono l'impatto del turismo, facendo propri i principi dello sviluppo sostenibile. Per questo motivo al suo interno questo tema è considerato particolarmente importante, sia da parte di chi ritiene che le comunità locali debbano avere un ruolo da protagoniste nel turismo, sia da parte di chi ritiene che basti far ottenere ai residenti maggiori benefici derivanti dalle attività turistiche. Il «paper» analizza la situazione di Matera, piccolo capoluogo di provincia del sud Italia, da qualche anno scoperta dal turismo, e che vede continue problematiche nel rapporto fra le scelte di chi pianifica e i residenti. Situazioni che riguardano il turismo ma non in modo esclusivo, come nel caso delle zone dove il traffico viene limitato con appositi provvedimenti.

Parole chiave: attori, comunità locali, interazioni, Matera, turismo responsabile.