



## **PRO LOCO di PULSANO**

**dal 1966**

### **ASSOCIAZIONE DI PROMOZIONE SOCIALE E TURISTICA**

Via Costantinopoli, 33 – 74026 Pulsano (Ta)

Tel./Fax 099.5338201 – e-mail [prolocopulsano@libero.it](mailto:prolocopulsano@libero.it) – sito web: [www.prolocopulsano.it](http://www.prolocopulsano.it)

Accreditata ai sensi della L. 383/00 – Affiliata UNPLI

IBAN: IT 32 P 01030 79010 000003208012 MPS, filiale di Pulsano (Ta) - C.F.: 90000940735

Pulsano, 19 gennaio 2010

Prot. No. 02/2010

### *Pro Loco di Pulsano - La responsabilità sociale*

La promozione turistica a Pulsano ha recentemente subito trasformazioni consistenti: e' cambiata la tipologia dell'offerta, della domanda, delle destinazioni, del target e dell'orientamento.

La Pro Loco di Pulsano si e' posto l'obiettivo di modernizzare l'approccio a partire da un ventaglio di **offerte integrate stagionalizzate**, che nelle stagioni di minor afflusso si trasformano in **offerta ad hoc e on-demand**.

Il **sistema a scacchiera** originato dalle adesioni di collaboratori esterni e dalle associazioni con obiettivi statuari simili o comunque comuni ha facilitato le operazioni soprattutto nella direzione dell'offerta. Durante l'esercizio 2009, la Pro Loco di Pulsano ha orientato le attività e le collaborazioni verso una direttrice mirata alla professionalità ed alla cortesia, dove **si e' traghettato il fine dall'oggetto patrimoniale al soggetto fruitore**.

In questa ottica, il servizio al cliente diventa l'obiettivo strategico, e il cliente diviene il territorio principe di garanzia della fruibilità della città di Pulsano.

Il management ha provveduto con successo a sensibilizzare le risorse umane interne o di supporto, al comune intento e all'obiettivo strategico che, anche negli eventi a target indistinto, deve ritrovare nel fruitore la radice o ragione di una tutela del bene patrimoniale.

Non ha prospettiva pensare di operare in vista della difesa del bene senza incentivare il terreno fertile dell'orientamento al cliente. Nel lungo periodo, il bene non sopravvive senza il fruitore, mentre il fruitore e' libero di dirigersi verso altri territori. Ed in un territorio ove la vocazione al turismo e' scritta nella preistoria, nella storia e nel futuro, non e' possibile mirare unicamente ai beni, ma a coloro - patrimonio esclusivamente ed essenzialmente umano - che possono fruirne, porne tutela, difenderlo.

L'impatto sociale di questa inversione di rotta nella gestione della Pro Loco di Pulsano, ove l'inversione si esprime con un' inversione di rotta della sua stessa politica turistica, pone responsabilita' ulteriori su quanti gestiscono l'associazione, dal presidente al direttivo tutto, ma soprattutto mira alla ricapitalizzazione del bene umano: il socio, il turista, l'omologo, l'Autorita'.

**Ricreare fiducia** in un'associazione usata e deviata da presunzione che non e' orgoglio, che non e' la fierezza di cui si cerca di creare il sentimento: questo e' quello che si prefigge anche nell'esercizio 2010 la Pro Loco di Pulsano, attraverso un documento che invita alla responsabilita' sociale solo dopo aver mostrato un'operativita' indirizzata e soprattutto motivata, generata forse dal senso di responsabilita' sociale verso gli abitanti, verso i turisti, verso l'impiego del denaro.

La qualita' del lavoro dei volontari, il **nesso qualita'- flussi turistici**, la **sicurezza** del territorio, la capacita' di **consultare** i pulsanesi alla stessa stregua dei turisti, la **partecipazione** di chiunque voglia offrirsi alla citta' donando il proprio tempo, la propria professionalita' ed il proprio lavoro fisico, sono la mira una **dichiarazione d'intenti sociali** che ha lo scopo di integrare, difendere, promuovere e gestire la partecipazione attiva di un'associazione integrata nel territorio e nella rete associativa locale, che e' nata e deve crescere creando opportunita'.

La promozione sociale passa anche dalle risorse messe gratuitamente a disposizione degli internauti, dove il miglioramento delle condizioni di **navigabilita'** e di lettura fisica dei testi, e' espressione di un rispetto verso l'utilizzatore, rinunciando a volte a qualche principio estetico che non collima ed anzi esplicitamente collide con l'esigenza di navigazione di quanti sono svantaggiati.

L'aspettativa del territorio che investe nella Pro Loco e' altissima, la fiducia decresciuta via via rende invece arduo il lavoro di quanti fanno della promozione sociale e turistica il fiore all'occhiello di un lavoro gratificante ma estenuante, intra et extra moenia.

**L'obiettivo strategico e' soddisfare la domanda e raccordare quanti legittimamente vivono nell'interesse e dell'interesse di questa domanda.**

La legge del profitto in ambito turistico va egualmente salvaguardata per incentivare l'indice di occupazione a crescere, per ridurre stati di disavanzo sociale che inibiscono la crescita generale fungendo da traino negativo piu' forte rispetto alle scelte ed alle spinte antirecessive.

Ma la responsabilita' sociale e' monitorare - laddove possibile e con gli strumenti necessari - quanti traggono profitto nella filiera turistica, affinche' adottino una procedura comportamentale che non sia solo etica

professionale, a volte disegnata ad hoc per rientrare nel quadro della legalità ma non nell'obiettivo più sottile e difficile del "socialmente corretto".

E soprattutto la responsabilità sociale evoca alla **cooperazione territoriale, alla rete fra Pro Loco** che si infittisce sempre più con esiti palesemente proficui, al cooptare patrimonio umano di valore che possa incidere sul tessuto sociale del territorio per garantire **confidenza/rispetto/fiducia nel luogo e nei suoi operatori**, perché un errore attitudinale verso il turista danneggia anche il "mestiere del turismo".

Il controllo che le amministrazioni locali e l'ente amministrativo regionale svolge sulle Pro Loco, ha già supportato quel processo di monitoraggio e di controllo degli obiettivi raggiunti e da raggiungere. Gli indicatori dovrebbero giungere a fine campagna turistica con un'approssimazione lontana dall'errore e corroborata dai risultati.

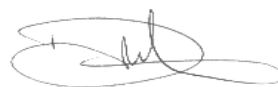
Soprattutto, nello stabilire bilanci e preventivi operativi, è necessario evitare quella creatività che non aiuta la performance ed allontana dagli obiettivi primari. E che soprattutto dimostra una **irresponsabilità sociale**.

**La campagna di comunicazione** promossa dalla Pro Loco di Pulsano è infine uno dei pilastri su cui si fonda il processo della responsabilità sociale, dove la comunicazione è mirata al risultato ed alla consapevolezza dello stesso, ma non al detrimento politico-sociale che prende i comparti politici, di gruppi isolati o singoli, di fazioni in lotta.

L'apoliticità così come l'indiscussa apertura a tutti gli orientamenti umani, siano essi sessuali, politici, sociali, religiosi, rende grande questa associazione agli occhi dei fruitori che vengono trattati indistintamente e con priorità immotivata e per questo più apprezzata.

La Pro Loco di Pulsano ha inteso procedere con l'emanazione di questo documento mirato, come primo traguardo autoregolatorio per l'attivazione di un sistema di controllo gestionale, procedurale, che deve aderire a leggi, regole e regolamenti comuni, e che risponde agli obiettivi precipi di detta Associazione nel territorio di Pulsano.

Dina Turco  
Presidente Pro Loco di Pulsano



Le contrade di Pulsano