

EDITORIALE

Le stelle: miraggio o realtà?

DI ANTONIO CANEVA

Da molto tempo si attendeva un riordino in materia di classificazione alberghiera e, con compiacimento, apprendiamo che, come recita la comunicazione ufficiale, «la conferenza stato-regioni ha dato il via libera al provvedimento del sottosegretario al turismo Michela Vittoria Brambilla che istituisce un unico standard di classificazione alberghiera».

Nella pagina a fianco di questo giornale vengono indicate le specifiche tecniche; io vorrei invece soffermarmi su un aspetto che ritengo molto italiano: quello di predisporre un regolamento creando già i presupposti per deroghe o inadempienze.

Ho fatto parte, anni orsono, del consiglio d'amministrazione dell'Apt del milanese, che aveva, tra l'altro, il compito di assegnare la classificazione agli alberghi e posso assicurare che talvolta era richiesto un esercizio di equilibrio per attenersi alla norma senza penalizzare l'impresa, in quanto, nel concreto, alcuni requisiti erano astrusi e di difficile applicabilità.

Ora, in questa attuale normativa, individuo alcune voci che, pur idealmente corrette, troveranno sicuramente difficoltà di applicazione e indurranno alcuni a gestire la cosa in maniera, diciamo, elastica.

Il primo parametro che mi colpisce è l'obbligo per gli alberghi a 5 stelle del parcheggio 24 ore su 24 e dalle 8 alle 22 per gli esercizi a 4 stelle. Interessante determinazione, ma nel concreto? I nostri centri storici spesso non consentono di fornire un tale servizio e allora perché indicarlo come servizio minimo? Un esempio attuale: a Milano sta per aprire un albergo 4 stelle di oltre 200 camere che porta un importante marchio internazionale; tale albergo ha meno di 20 posti auto: ci sarà qualcuno che, come dovrebbe derivare da questa norma, se la sentirà di non concedere la licenza?

Non finiscono qui le peculiarità: gli alberghi a 3 stelle devono avere la cassetta di sicurezza in almeno il 50% delle camere. È un'indicazione di qualità? No, di disservizio. Perché, se ci si attenesse alla prescrizione, il cliente non sarebbe mai sicuro di avere una cassetta in camera; questi tipi di servizio o ci sono o non ci sono. Sempre per i 3 stelle si prevede il servizio bar 12 ore su 24. Ma chi controllerà che poi sarà veramente disponibile? Non sarebbe stato più razionale prevedere semplicemente il frigobar?

Un'altra prescrizione che indurrà talvolta a non ottemperare alle indicazioni è l'obbligo, per i 4 stelle, dell'accappatoio da bagno nelle camere. Molti alberghi lo forniscono, ma sono convinto che, in tempi di ristrettezze come l'attuale, saranno numerosi gli hotel che l'appenderanno al gancio solo il giorno della visita ispettiva. Sono maligno? No, realista.

Per concludere: una buona iniziativa che però soffre ancora di troppa accademia.

L'evoluzione degli strumenti informatici ha cambiato il modo di fare sicurezza

Videosorveglianza domani
Il futuro risiede nei sistemi integrati e multifunzione

DI MARCO BEAQUA

Sicurezza e controllo sono materie delicate, a cui però ogni hotel deve necessariamente prestare la dovuta attenzione. Negli ultimi anni, poi, l'evoluzione tecnologica ha permesso la realizzazione di sistemi di prevenzione sempre più sofisticati, in grado di consentire un deciso salto di qualità negli standard di sicurezza. Tra gli strumenti che hanno beneficiato dei più recenti sviluppi tecnologici e informatici, ci sono sicuramente gli impianti di videosorveglianza. Per conoscerne più da vicino le nuove caratteristiche e potenzialità, abbiamo così pensato di incontrare l'amministratore di Sisteca.it, **Elvira Rosa di Gennaro**.

Domanda. Negli ultimi anni l'evoluzione degli strumenti tecnologici è stata davvero frenetica. È un fenomeno che ha coinvolto anche i sistemi di videosorveglianza?

Risposta. Direi proprio di sì: i cambiamenti hanno peraltro interessato sia l'estetica degli apparecchi, sia le loro funzionalità tecniche. In particolare, recentemente abbiamo assistito a una progressiva riduzione delle dimensioni delle telecamere, nonché alla nascita di apparati integrati in grado di andare oltre la semplice videoregistrazione: strumenti capaci, per esempio, di produrre immagini a colori, di elaborare una traccia sonora e di collegarsi a dispositivi audio-video anche in modalità wireless. Infine, la gestione degli impianti, che fino a qualche anno fa era prettamente a circuito chiuso

(Cctv), oggi è possibile anche da remoto, con un collegamento via internet tramite un semplice pc.

D. E nel futuro cosa dobbiamo aspettarci?

R. L'integrazione tra sistemi diversi è la strada che il mercato ha già imboccato da tempo. Sempre più spesso i sistemi di videosorveglianza sono così in grado, al verificarsi di uno specifico evento come, per esempio, la rilevazione di un movimento, di gestire autonomamente una serie di azioni prestabilite. Un'evoluzione, quest'ultima, che permette, tra l'altro, di attivare le serrature di un locale chiudendone l'accesso in caso di presenze sospette al suo interno, di accendere un faretto per illuminare una zona dove è stato registrato un movimento, nonché di utilizzare sistemi gsm per inviare comunicazioni e immagini in tempo reale.

D. Venendo al comparto ricettivo, quali sono le esigenze principali dei vostri clienti dell'hôtellerie?

R. Chi si occupa di ospitalità desidera soprattutto controllare quegli ambienti dove l'occhio non arriva. Così, per esempio, gli alberghi ci chiedono spesso di poter mantenere sotto osservazione, dalla reception, spazi come il parcheggio, i corridoi ai piani, gli ascensori o le sale meeting. In questi casi noi non facciamo altro che collegare le nostre telecamere direttamente a un pc del ricevimento.

D. Quali sono, invece, le maggiori difficoltà che incontrate nell'installazione di sistemi di videosorveglianza all'interno delle strutture ricettive?

R. A dire il vero, nel ventaglio

Sisteca.it in breve

Nata nel 1999, Sisteca.it (Sistemi tecnologici avanzati) si occupa di realizzare software personalizzati e pacchettizzati per ogni esigenza professionale o privata. La società sviluppa, tra l'altro, siti internet finalizzati alla promozione di aziende, prodotti e servizi, nonché al commercio elettronico. Realizza, inoltre, software e sistemi tecnologici per lo sviluppo e la misurazione di impianti audio professionali, nonché di sistemi di videosorveglianza a circuito chiuso (Cctv) e da remoto, con l'ausilio del pc. Progetta, poi, soluzioni informatiche per le più diverse esigenze applicative. Tutti i prodotti Sisteca.it sono realizzati in modo da essere in ogni momento modificati e integrati con nuove funzionalità.

dei nostri potenziali clienti, gli albergatori sono fortunatamente la categoria più informata e decisa. Le difficoltà, quindi, non riguardano tanto l'individuazione e lo sviluppo del sistema più adatto alla singola esigenza, quanto invece la fase d'installazione vera e propria. In molte strutture ricettive, però, l'attenzione verso le esigenze dei clienti ha portato gli albergatori a mettere a disposizione dei propri ospiti la connessione internet in modalità wifi o, meglio ancora, attraverso alcune prese a muro: i connettori Rj45 che danno accesso alla rete lan. In questi casi, grazie a tale network, le telecamere possono essere collegate direttamente al pc centrale senza alcuna difficoltà: non occorre neppure installare dei fili, basta solo posizionare le telecamere nei punti strategici. Purtroppo, laddove tale connessione non esiste, l'impegno richiesto al tecnico installatore è maggiore. È necessario, infatti, far passare dei cavi lan che devono raggiungere il router al quale è connesso il pc con il software di videocontrollo. È sconsigliabile, infatti, l'utilizzo di telecamere wireless, in quanto la distribuzione dei componenti del sistema su più piani, unita

alla presenza di numerose pareti, comporta sempre un deterioramento significativo del segnale e quindi della qualità video, rendendo così difficile l'identificazione dei volti e l'implementazione della funzionalità di rilevazione automatica del movimento.

D. Per installare un impianto di telecamere occorre, infine, studiare un progetto preciso, in grado di tenere in considerazione le diverse configurazioni di ogni struttura.

Come si traduce, allora, la collaborazione tra tecnici e albergatori in fase di pianificazione iniziale?

R. In generale, il progetto parte dallo studio di eventuali impianti già presenti oltre che, naturalmente, dalla conformazione della

struttura da videosorvegliare. Individuati i punti di osservazione e le funzioni da implementare in base all'ubicazione (le necessità di un corridoio di ingresso sono intuitivamente diverse da quelle di un ascensore), stendiamo un piano in grado di rispettare le specifiche indicate dal cliente e di garantire la minore invasività possibile, nonché il massimo risparmio. Il rapporto viene successivamente inviato all'albergatore che, nella maggior parte dei casi, dà corso all'ordine.



Elvira Rosa di Gennaro

Privacy e controllo

Installare un sistema di videosorveglianza significa anche toccare una delle materie verso cui il pubblico si è dimostrato, negli ultimi tempi, maggiormente sensibile. Ci riferiamo, in particolare, alla questione della privacy: una materia, che, nel caso di una struttura ricettiva, si complica ulteriormente per la contemporanea presenza delle norme poste a tutela dei diritti dei lavoratori.

«La materia, in effetti, è assai complessa», spiega Elvira Rosa di Gennaro. «In poco tempo, siamo, infatti, passati da una situazione di assenza di regole a uno scenario dove una normativa eccessivamente severa sortisce l'effetto di condizionare pesantemente la collocazione delle telecamere, nonché la conservazione e l'utilizzo delle immagini. Contemporaneamente, però, il legislatore si è anche occupato di definire nuove misure di sicurezza per la prevenzione degli atti di teppismo e violenza nei luoghi pubblici e ha quasi imposto ovunque l'installazione di apparati di video controllo. Sintetizzando al massimo, si può affermare che tutti gli esercizi commerciali e pubblici, tra cui gli hotel, possono dotarsi di un sistema di videosorveglianza a circuito chiuso, a patto di individuare al loro interno un responsabile dell'impianto che ne curi direttamente la gestione e la conservazione delle immagini. Per gli ambienti dove sono presenti dipendenti, le telecamere poi possono essere puntate solo negli spazi comuni, in quanto il sistema di videosorveglianza non può trasformarsi in uno strumento di controllo della produttività. La normativa impone, infine, di pubblicizzare il nome del responsabile dell'impianto e la presenza di telecamere mediante apposizione di cartelli d'avviso».



Una telecamera Linudix wireless

SONDAGGIO DI JOB IN TOURISM

Pubblichiamo l'esito del sondaggio predisposto la settimana scorsa nel nostro sito jobintourism.it.

Il quesito era il seguente:

Ormai il calcio vede tra le società sponsor anche importanti realtà del settore turismo, come la Tui (il più grande tour operator su scala mondiale) con la squadra del Zurigo. Come giudicate questo tipo d'investimento di marketing?

- 1) Ottimo. Permette di creare e gestire una perfetta politica di marca 24%
- 2) Illusorio. Per le aziende turistiche il ritorno sull'investimento è spesso troppo esiguo 38%
- 3) Da ponderare, comprendendo di volta in volta se è necessario essere presenti sulle maglie di una squadra o meno. 38%

Commento: quello delle sponsorizzazioni è un argomento dibattuto. E' comunque un dato di fatto che molte società operanti nel turismo siano presenti sia come pubblicità negli stadi sia come pubblicità direttamente sulle maglie dei giocatori. Guardando mercoledì sera Inter - Lecce nello stadio, in maniera evidente, si evidenzia la pubblicità di Blu Hotels; finita la partita, nelle interviste da altri stadi, risaltava quella di Ata Hotels e, sicuramente, ce ne sono altre, soprattutto nel tour operating. Possiamo affermare che il marketing turistico passa ormai anche attraverso il popolare gioco del calcio.