

## **AZIONE 2:**

### **“Creazione di una piattaforma web 2.0” e distribuzione del contenuto attraverso application**

Università di Urbino

(DESP – Dipartimento Economia Società e Politica)

Azione 2.2 (a) - Sviluppo di un’attività di ricerca  
sui fabbisogni conoscitivi prioritari relativi  
all’argomento presso una rappresentanza delle  
imprese termali della Provincia di Pesaro e  
Urbino

## INDICE

### AZIONE.2.2

1 Sviluppo dell'azione 2.2.....	4
1.1 Terme di Monte Grimano Terme .....	4
1.2 Pitinum Thermae.....	6
1.3 Terme di Raffaello.....	11
1.4 Terme di Carignano .....	19
1.5 Considerazioni finale.....	20

## AZIONE 2.2

- (a) Sviluppo di un'attività di ricerca sui fabbisogni conoscitivi prioritari relativi all'argomento presso una rappresentanza delle imprese termali della Provincia di Pesaro e Urbino. L'indagine verrà realizzata con l'organizzazione di incontro/i, colloquio/i con imprenditori del settore termale. I colloqui con gli imprenditori del comparto termale si riferiscono a un approccio qualitativo per indagare i bisogni formativi, individuare le metodologie per coinvolgere le imprese in una campagna di formazione molto più efficiente e adatta ai loro bisogni.**

## 1. SVILUPPO DELL'AZIONE 2.2 A

Al fine di realizzare l'attività di ricerca dei fabbisogni informativi il giorno 3 agosto 2017 dalle ore 9.00 alle ore 14.00 presso i locali del DESP (Dipartimento Economia Società e Politica) dell'Università di Urbino (siti in Via Saffi) sono stati convocati gli imprenditori delle strutture termali localizzate nella Provincia di Pesaro e Urbino.

Nella Provincia di Pesaro e Urbino risultano ubicate quattro diverse stazioni termali:

- Monte Grimano Terme;
- Pitinum Thermae (Macerata Feltria);
- Terme di Raffaello (Gallo di Petriano);
- Terme di Carignano (Fano).

I colloqui sono stati realizzati con i singoli imprenditori attraverso una duplice metodologia, da un lato interviste non strutturate (Corbetta, 1999), che rispondono ad una metodologia di carattere qualitativo, dall'altro attraverso la compilazione di un questionario strutturato (Corbetta, 1999) al fine di recuperare alcune informazioni di carattere quantitativo.

Il mix degli strumenti prescelti è sembrato il migliore al fine di indagare nel dettaglio la reale situazione delle strutture termali e l'effettiva necessità in termini di fabbisogni informativi.

Le interviste sono state introdotte dal Pres. Del GAC Marche Nord Dott. Tarcisio Porto, e condotte dal Capo Redazione Locale Prof. Tonino Pencarelli e dal Redattore Locale Prof. Mauro Dini.

Di seguito vengono riportati i principali risultati delle interviste

### 1.1 Terme di Monte Grimano Terme<sup>1</sup>

Il caso delle Terme di Monte Grimano presentano una condizione di complessità in quanto la struttura è chiusa<sup>2</sup> dal 2015 per problemi legati alla cessazione dell'attività da parte della vecchia proprietà.

Inoltre da segnalare che nel corso del 2015 una frana ha compromesso le fonti di acqua termali provocando l'impossibilità di utilizzo delle stesse. Al momento il problema è parzialmente risolto, in quanto un pozzo è attivo e utilizzabile.

<sup>1</sup> [www.montegrimanoterme.it](http://www.montegrimanoterme.it)

<sup>2</sup> Tradizionalmente i servizi offerti dalla vecchia attività erano: cure inalatorie, idropiniche, fangoterapia, balneoterapia, massofisiokinesiterapia, terapia del dolore, benessere e spa. Inoltre la struttura era costituita da un hotel, un parco e 3 piscine.

A seguito della cessazione dell'attività, un nuovo soggetto imprenditoriale ha acquistato la stessa e il marchio Erba Vita<sup>3</sup> appartenente alla vecchia proprietà.

Tuttavia al momento le procedure per la riapertura delle terme non sono completate e quindi si ipotizza che prima della primavera del 2018 non sarà possibile ripartire con le attività termali e ricettive.

Il progetto legato dal nuovo partner privato prevede la realizzazione di un sistema di offerta non solo legato alle terapie termali, ma anche ad un'altra serie di servizi legate alla dimensione più ampia del benessere.

In particolare il progetto dovrebbe prevedere:

- Riattivare gli originali servizi che venivano garantiti;
- far leva sull'ampia gamma di prodotti benessere del marchio "Erba Vita";
- Prodotti di filiera legati al benessere dell'alimentazione
- possibilità di realizzare un'offerta ricettiva agrituristica che consenta di vivere in maniera più autentica l'esperienza di benessere;
- realizzare un offerta che sia caratterizzata da un sistema ambientale a impatto zero;
- realizzazione di un orto botanico;
- realizzare percorsi spirituali nel territorio;
- realizzazione di un sistema di ricettività innovativa legata alla natura.

Da segnalare che il nuovo soggetto imprenditoriale grazie alle sue originarie attività, detiene una rete commerciale di circa 4000 punti vendita, che potrebbe essere sfruttata anche per altri prodotti proveniente dal territorio della Provincia di Pesaro.

Infine dall'intervista è emerso la necessità di intercettare fondi statali che consentano di realizzare interventi di tutela alle fonti termali.

### **Riflessioni emerse dall'analisi**

Le prospettive legate alla nuova gestione delle Terme di Monte Grimano sono positive, tuttavia al momento le Terme sono chiuse in attesa della riapertura che dovrebbe avvenire nella primavera del 2018.

---

3 Acquistato dal 9 gennaio 2017, Erba vita è una gamma di beni naturali per il benessere del corpo, [www.erbavita.com](http://www.erbavita.com).

## 1.2 Pitinum Thermae<sup>4</sup> (Macerata Feltria).

Le informazioni sulle Pitinum Thermae di Macerata Feltria sono state raccolte attraverso l'intervista al Sindaco di Macerata Feltria Sig. Luciano Arcangeli in qualità di rappresentante legale del socio pubblico, attraverso il sito delle terme (pitinumthermae.it), i bilanci depositati presso la camera di commercio e altro materiale informativo recuperato.

### Informazioni generali

Le terme di Pitinum Thermae s.p.a. localizzate nel Comune di Macerata Feltria sono attive dal 1993 in una struttura edificata nel 1992. Esse si caratterizzano per un modello proprietario pubblico-privato diffuso a maggioranza privata e un modello di gestione interno in quanto alla stessa proprietà è affidata la gestione delle strutture (consiglio di amministrazione formato esclusivamente da soci).

La proprietà della società sono così suddivise; 70% detenute dalla Holding Montefeltro (azionariato popolare privato), 13% dal Comune di Macerata Feltria e il restante 17% da singoli privati.

Nel 2015 il numero di dipendenti è di 8 unità, mentre il fatturato tra 522.919, in decrescita rispetto al 2014.

Da segnalare che il fatturato deriva dall'80% da servizi in regime di accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale.

### Sistema di offerta

Per quanto riguarda il sistema di offerta, la struttura offre servizi termali, servizi di terapia riabilitativa e di benessere in senso più ampio e servizi generali.

I servizi termali principali sono<sup>5</sup>:

#### 1. Cure Inalatorie<sup>6</sup>

<sup>4</sup> <http://www.pitinumthermae.it>

<sup>5</sup> Fonte sito [www.pitinumthermae.it](http://www.pitinumthermae.it)

<sup>6</sup> Le Cure Inalatorie rappresentano il gruppo di cure più significativo delle Terme, poiché le acque sulfuree risultano avere altissima efficacia nel trattamento delle infiammazioni e delle patologie croniche dell'apparato respiratorio.

L'azione terapeutica si esplica attraverso diverse modalità e tecniche inalatorie

- Irrigazione nasale (Viene praticata utilizzando acqua termale fluente che, immessa nelle fosse nasali del paziente, crea una detersione delle stesse e quindi l'asportazione meccanica di tappi di muco e di eventuali formazioni crostose. La temperatura dell'acqua è compresa tra i 35°C e 37°C ed il quantitativo utilizzato è in funzione dell'età e della patologia del paziente)



2. Cura idroponica<sup>7</sup>
3. Cure sordità rinogena<sup>8</sup>
4. Ventilazione polmonare<sup>9</sup>
5. Fango-Balneoterapia<sup>10</sup>
6. Cure ginecologiche<sup>11</sup>

In secondo luogo la struttura offre servizi di terapia riabilitativa, avvalendosi della collaborazione di un medico fisioterapista ed osteopata che propone:

- fisioterapia manuale (utile a risolvere disturbi funzionali articolari muovendo segmenti del corpo in modo da migliorarne la mobilità ed eliminare i sintomi negativi ed il dolore),

- 
- Inalazione (Consiste nel porre il paziente davanti ad un getto di vapore caldo umido (38°C) ottenuto utilizzando acqua termale che, attraverso un sistema di griglie e frangigetto, viene frantumata in particelle di circa 10-15 micron di diametro). Tali particelle si depositano sulle mucose orali e nasali del paziente dove attuano un effetto vasodilatante ed antiinfiammatorio superficiale.
  - Aerosol (L'acqua termale, ad una temperatura di circa 28°C, viene frammentata in particelle di circa 3 micron, così facendo le particelle risultano più penetranti e raggiungono anche le ultime diramazioni dell'albero bronchiale.
  - Umage (l'idrogeno solforato contenuto nell'acqua termale viene portato a contatto delle mucose dell'apparato respiratorio mediante apparecchiature individuali che ne favoriscono la liberazione attraverso gorgogliamento in controcorrente di aria).
  - Nebulizzazione (e' un trattamento inalatorio collettivo, nel quale l'acqua termale viene frammentata in particelle di 3-10 micron di diametro ed immessa nella camera dove si trovano i pazienti, con una pressione di circa 3 atm. Si ottiene così una fitta nebbia che è in grado di penetrare in profondità nell'apparato respiratorio).

**7** La terapia idroponica rappresenta un particolare tipo di cura che si avvale dell'introduzione nel nostro corpo di un certo tipo e di una certa quantità di acqua, attraverso il bere, in grado di produrre significativi effetti terapeutici sull'organismo. La principale funzione di tale cura, a basso residuo, si traduce in un notevole aumento della velocità con la quale il nostro organismo si depura eliminando le sostanze di degradazione, di rifiuto; in altre parole attraverso la terapia idroponica a basso residuo il nostro organismo si disintossica più velocemente.

Il processo di disintossicazione dell'organismo, che non può prescindere da un'adeguata igiene alimentare, fisica ed ambientale, avviene, essenzialmente, mediante l'azione di quattro importanti organi che eliminano le scorie dal nostro corpo.

**8** La sordità rinogena consiste in una diminuzione dell'udito che deriva da un'alterazione della trasmissione del suono al nervo uditivo; questo è spesso dovuto ad un'infiammazione delle alte vie respiratorie (naso e gola) e che nei bambini si associa all'ingrossamento di tonsille ed adenoidi.

**9** Si tratta di una cura specialistica che viene utilizzata nei casi di insufficienza respiratoria in determinate patologie broncopolmonari (bronchiti croniche, broncopolmoniti, enfisema, ecc.). Il ciclo di ventiloterapia a pressione inspiratoria positiva determina un miglioramento della respirazione e della ossigenazione del sangue e soprattutto una riduzione dell'ostruzione bronchiale. Viene normalmente associata a cure termali inalatorie ed a rieducazione respiratoria riabilitativa.

**10** Fango terapia (Il fango termale è una miscela di argilla, acqua termale sulfurea e microrganismi. Il fango viene fatto "maturare" per almeno 6 mesi, dopodiché, ad una temperatura di 46/48°C, viene applicato sulla cute del paziente sui punti da trattare. L'applicazione del fango termale è un metodo di trattamento delle malattie reumatiche in fase non acuta, molto diffuso e riconosciuto per la sua efficacia nella risoluzione della sintomatologia dolorosa e per il contenimento della reazione infiammatoria che accompagna il processo di deterioramento della cartilagine. E' un trattamento naturale che aiuta le persone che soffrono di malattie delle articolazioni quali l'artrosi e di malattie dermatologiche quali psoriasi, eczema, dermatite atopica o seborroica e acne).

Balneoterapia (La balneoterapia consiste nell'immersione completa o parziale del paziente in vasche a grande capacità, contenenti acqua termale sulfurea. La durata dell'immersione è di circa 20 minuti, la temperatura dell'acqua varia dai 30°C della vasca vascolare ai 37°C di quella per artrosi. I bagni in acqua sulfurea vengono utilizzati nelle malattie dell'apparato locomotore (bagni per artrosi), nelle malattie dell'apparato vascolare (bagni per vasculopatie), nelle malattie della pelle (bagni per dermatosi), trattamento degli esiti da ustioni).

**11** Con le irrigazioni vaginali viene introdotta in vagina una quantità variabile (2/4 lt.) di acqua termale a bassa pressione ed a temperatura costante (35/37°C).

L'acqua sulfurea introdotta esplica un'azione detergente e stimolante la mucosa vaginale, in grado di indurre un'azione eccitante indiretta anche a livello ovarico utile nei soggetti affetti da ipoovarismo, oligodismenorrea e infantilismo gonadico.



Ministero  
dei beni e delle  
attività culturali  
e del turismo



- riabilitazione sportiva (cioè una terapia mirata alla risoluzione della patologia, sia essa traumatica acuta come fratture o da sovraccarico funzionale come tendiniti, borsiti, distorsioni, distrazioni muscolari ecc.) che consenta il ritorno all'attività sportiva (agonistica e non) dell'atleta in tempi e modi adeguati,
- rieducazione posturale globale (cioè una disciplina terapeutica che considera l'essere nella sua globalità, osservando l'individuo da un punto di vista sia strutturale che funzionale per individuarne le disfunzioni che sono alla base della patologia al fine di eliminarne o ridurne le cause).

I servizi offerti riguardano inoltre: tecniche osteoarticolari, tecniche muscolari e miofasciali, esercizi medici di reclutamento attivo, rieducazione posturale globale, riabilitazione neuromotoria, terapia del dolore muscolo- scheletrico, terapia fisica strumentale, idrochinesiterapia (terapia basata sul movimento in acqua), diadinamica, elettrostimolazione, galvanoterapia, ultrasuonoterapia, inofresi, tens, rieducazione neuromotoria, rieducazione neuromotoria in piscina.

Infine nella struttura vengono erogati ulteriori servizi generali quali:

- Bar
- Struttura ricettiva con centro benessere
- Palestra sala/fitness
- Centro estetico
- Servizi per disabili
- Accesso a internet
- Vendita prodotti benessere
- Materiale informativo (servizi territoriali e itinerari turistici)

Da evidenziare la vendita di prodotti di benessere con marchio "Pitinumthermae". I prodotti oggetto di commercializzazione riguardano la linea Saponi, Crema per la cura del corpo, Shampoo e Bagnosciuma.

Da segnalare che le terme sono proprietarie di una struttura ricettiva, l'Hotel Terme Alessandro<sup>12</sup> Gonzaga, struttura a quattro stelle posizionata vicino alla struttura termale. L'Hotel è una struttura ristrutturata recentemente (inaugurata nel 2012), ed offre oltre a un totale di 26 camere diversi servizi riferiti al benessere, come SPA, Sala del Sale e messaggi.

<sup>12</sup> Informazioni recuperate dal sito <http://www.hoteltermealessandragonzaga.it/>

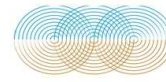




Ministero  
dei beni e delle  
attività culturali  
e del turismo



TERRE DI BENESSERE



GAC MARCHE NORD



Oltre a questo nel sito internet oltre alle informazioni generali sulle politiche di prezzo e prodotto si registra una sessione dedicata al territorio del Montefeltro e agli eventi ad esso connessi.

### **Profilo della domanda servita**

Per quanto riguarda la tipologia di clientela servita in termini di provenienza, emerge come la quasi totalità dei clienti sono di prossimità, provincia (80%), regione (10%). Marginali risultano i clienti provenienti da fuori Regione (5%) e stranieri (5%). Tale dato è confermato dal tasso di fidelizzazione dei clienti che si posiziona all'incirca sul 60% e dalla percentuale di fatturato che deriva dalle convenzioni con il Sistema Sanitario Nazionale (circa sull'80% del fatturato totale).

Da segnalare che l'albergo Gonzaga di proprietà delle terme fornisce anche servizi al di fuori della struttura termale, in particolare rispetto ad una clientela business e turistica.

### **Strategie di base e di marketing**

La strategia di base applicata dalla governance è quella di qualità e di differenziazione dei servizi offerti, che ha l'obiettivo di differenziare l'offerta di prodotto con possibilità di applicare prezzi maggiori.

L'orientamento al marketing è votato alla promozione dei servizi e alla capacità di vendita dei servizi offerti (orientamento alle vendite).

I processi di marketing vengono gestiti dal personale interno, solo saltuariamente la struttura si avvale di ricerche di mercato. La percentuale di risorse che vengono investire in comunicazione risultano del 4%, tuttavia non è mai stato formalizzato e redatto un piano operativo che consenta di avere maggiore sistematicità nelle politiche promozionali.

Gli strumenti utilizzati per la comunicazione sono diversi, sito web (che offre sia possibilità informative, sia di vendita), cataloghi, Brochure, Fiere di settore. Gli strumenti principali per il contatto con il cliente finale sono l'invio di depliant e materiale informativo via e.mail e posta e contatti telefonici.

I social network utilizzati sono Facebook e Google+, gestiti meramente da personale interno alle terme.

### **Analisi di bilancio**

Il fatturato della società termale (Tabella 1), mostra una significativa contrazione nell'arco dell'ultimo decennio, tipica del settore.

Il dato tuttavia più preoccupante è il risultato di esercizio che dal 2016 è costantemente in perdita. Quello che occorre segnalare è che la perdita non deriva tanto dalla gestione caratteristica, ma dall'incidenza degli oneri finanziari.

Tabella 1

Anno	Fatturato
2015	22.919
2014	35.307
2013	73.585
2012	29.719
2011	55.303
2010	197.167
2009	33.685
2008	87.762

Tale incidenza è stata dettata dalla politica di sviluppo delle società, che ha portato alla ristrutturazione dell'Albergo Gonzaga, comportando il ricorso a capitale di credito verso istituti bancari, che si riflette in un maggiore tasso di indebitamento e di conseguenza una maggior incidenza degli oneri passivi.

### Riflessioni emerse dall'analisi

La Terme di Macerata Feltria sembrano affrontare un momento di forte complessità, dove alla negativa congiuntura nazionale legata al settore termale, si lega una situazione aziendale che presenta alcuni elementi di debolezza.

In particolare la struttura di bilancio e l'assetto proprietario rappresentano due elementi di criticità sul quale occorre intervenire al fine di garantire una condizione ottimale per il rilancio della struttura. In particolare la mancanza di figure manageriali esterne, lascia presagire una difficoltà nel definire e attuare una strategia di sviluppo e ristrutturazione.

Oltre a questo, dall'intervista con il Sindaco di Macerata Feltria è emerso chiaramente come la struttura necessiti di reperire ulteriori fondi, che consentano di intervenire sulla struttura e sulle tecnologie dell'impresa termale, oramai obsolete e impegnative dal punto di vista della

manutenzione ordinaria e straordinaria (infatti negli ultimi anni si registrano diversi problemi sugli impianti che richiedono ormai non solo un'ordinaria manutenzione ma un rinnovo completo).

Tuttavia è bene precisare che tali fondi non possono essere reperiti attraverso istituti di credito in una logica di indebitamento, tale operazione non sarebbe sostenibile per l'impresa che già presenta un tasso di indebitamento e un incidenza degli oneri passivi significativa.

E' necessario attivarsi al fine di intercettare Fondi Europei e statali in grado di coprire buona parte delle spese necessarie, lasciando eventualmente l'onere all'impresa termale di co-finanziare il progetto (comunque con quote non maggiori del 20/30%).

Tali interventi di rendono necessari anche per rendere la struttura appetibile ad eventuali Partner esterni che potrebbero essere interessati a rilevare quote societarie od addirittura acquistare in toto la struttura.

### **1.3 Terme di Raffaello (Gallo di Petriano)<sup>13</sup>**

Le informazioni sulle Terme di Raffaello sono state raccolte attraverso l'intervista all'amministratore Angelo Moncada del gruppo Riccione terme e attraverso il sito delle terme ([www.termediraffaello.it](http://www.termediraffaello.it)), i bilanci depositati presso la camera di commercio e altro materiale informativo recuperato.

#### **Informazioni generali**

Le terme di Raffaello s.p.a. sono localizzate nel Comune di Gallo di Petriano e sono attive dal 2000. Impresa che appartiene al Gruppo Riccione Terme, si caratterizza per modello proprietario diffuso (da 5 a 10 soci) totalmente privata e un modello di gestione interno in quanto è la stessa proprietà a mantenere la gestione strategica della struttura (consiglio di amministrazione formato esclusivamente da soci).

Nel 2016 il numero di dipendenti che si posiziona tra 10 e 49, mentre il fatturato è minore di 500.000 Euro (in aumento rispetto all'anno precedente), dove però circa 80% deriva da servizi in regime di accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale.

#### **Sistema di offerta**

I servizi termali che vengono erogati sono differenti, tra questi le curie inalatorie hanno un ruolo centrale. Infatti i preziosi oligoelementi contenuti nelle acque minerali vengono a contatto con le vie respiratorie, curano tutte le forme di infiammazione cronica ed i processi flogistici delle mucose, aiutando efficacemente a prevenire le patologie da raffreddamento invernale e riacutizzazioni sinusitiche e bronchitiche. Questo tipo di cure termali può essere vantaggiosamente impiegato anche nella risoluzione dei molteplici problemi della voce, legati a disturbi di tipo infiammatorio, da raffreddamento e da abuso vocale.

Le terapie inalatorie effettuabili nelle Terme sono: Irrigazioni nasali<sup>14</sup>, Docce micronizzate<sup>15</sup>, Inalazioni<sup>16</sup> e Aereosol<sup>17</sup>, Aerosol sonico<sup>18</sup>, Humage<sup>19</sup>, Nebulizzazione<sup>20</sup>,

Oltre a questi servizi è possibile usufruire anche di Bagni con idromassaggio per postumi di flebopatia di tipo cronico<sup>21</sup>, idropercorsi vascolari<sup>22</sup> e riabilitazione motoria<sup>23</sup>, Fango termale, Doccia termale e bagno termale con idromassaggio.

---

14 Questa metodica consente la rimozione di secrezioni catarrali caratteristiche di forme croniche purulente in corso di riniti e rinosinusiti, mediante il passaggio nelle fosse nasali di acqua sulfurea a bassa pressione ed a temperatura compresa tra i 35 °C ed i 37 °C.

15 Hanno la stessa indicazione delle irrigazioni, lavano e detergono più dolcemente le cavità nasali; per questo sono indicate nei bambini e negli adulti con deviazioni del setto nasale o ostacoli meccanici al passaggio dell'acqua.

16 rappresentano la cura preliminare ad ogni protocollo terapeutico delle patologie delle vie respiratorie perché vasodilatano le mucose, favorendo la penetrazione degli elementi curativi contenuti nelle acque. Il paziente si pone a bocca aperta, a circa 30 cm dal bocchettone e respira lentamente e profondamente inalando il vapore termale.

17 Si effettua tramite mascherina o forcelle nasali, e le dimensioni delle particelle inalate consentono ai preziosi elementi delle acque termali di raggiungere gli alveoli polmonari. Sono utili in tutte le patologie croniche dell'apparato respiratorio, quali riniti, rinofaringiti, faringiti, laringiti, tracheiti, tracheobronchiti e bronchiti croniche non asmatiche.

18 Il potere di penetrazione delle particelle emesse è 50-60 volte superiore rispetto all'aerosol comune, per questo trova indicazione nelle forme di sinusite/rinosinusite che causano ristagno di muco nei seni paranasali, difficilmente raggiungibili anche dalle terapie farmacologiche.

19 Consiste nell'inalazione di zolfo in forma gassosa (idrogeno solforato), e trova indicazione in tutte le patologie croniche delle vie aeree con notevole componente catarrale.

20 E' un trattamento inalatorio collettivo che si svolge in un'area dedicata dove si forma una fine nebbia umida; può rappresentare l'alternativa all'inalazione, nei soggetti scarsamente tolleranti, negli asmatici e nei bambini.

21 Le acque a componente sulfureo-solfato-bicarbonato-alcalino-terrosa sono particolarmente efficaci in tutte le forme di insufficienza vascolare, nelle sindromi post-flebitiche, nella stasi venosa e nel linfedema. I bagni possono essere eseguiti in vasca singola con idromassaggio o nelle piscine a temperature differenziate (26°-32°-36°C circa), questa progressiva escursione termica esercita sull'apparato circolatorio una sorta di "ginnastica vascolare" che favorisce soprattutto la circolazione venosa; inoltre, il percorso vascolare effettuato alternando corridoi di acqua calda e fredda dotati di bocchettoni per l'idromassaggio, completa l'azione tonificante ed anti-edemigena del bagno.

22 La piscina termale principale, ampia 100 m<sup>2</sup>, mantenuta ad una temperatura di 32°, è dotata di cascate a lama e a getto, ideali per chi soffre di reumatismi o contratture muscolari specie del tratto cervicale e per svolgere attività quali Aquagym, Aquasoft e nuoto controcorrente. Alla vasca principale sono collegati due specchi d'acqua a temperatura differenziata, utili per stimolare e riattivare la circolazione degli arti inferiori.

23 L'elevata concentrazione di sali minerali delle acque termali permette il galleggiamento del corpo, favorendo l'esecuzione dei movimenti ed il rilassamento muscolo-tendineo; proprio in virtù di queste caratteristiche è possibile eseguire cicli di riabilitazione motoria in pazienti con traumi di diversa natura, malattie reumatologiche, neurologiche, congenite.

Le terme offrono anche servizi specialisti volti alla diagnosi (in convenzione con il sistema sanitario nazionale) dello stato dei clienti, in particolare Rinitevasomotoria/allergica/cronica, Rinoetmoidite Rinosinusite, Sindromirino/sinuso/bronchiali, Sinusitecronica/allergica, Cordite(neivaritipi) Faringite cronica, Faringo/tonsillite cronica, Ipertrofiaadeno/tonsillare, Laringite cronica Polipo/sinusite, Bronchiti croniche semplici ed ostruttive.

Per quanto riguarda il prodotto “Benessere” la struttura offre una serie di servizi che completano il sistema di offerta, quali il Percorso wellness in Piscina, Trattamenti viso e corpo, Miorilassamento all’infrarosso.

Da segnalare che è possibile acquistare anche prodotti di cosmesi che fanno riferimento al brand Riccione terme group<sup>24</sup>.

Infine altri servizi ancillari offerti dalla struttura sono Bar (Gestione esterna), Parcheggio, Piscina, Palestra sala fitness.

### **Profilo della domanda servita**

Per quanto riguarda la tipologia di clientela servita in termini di provenienza, emerge come la quasi totalità dei clienti sono di prossimità, provincia (75%), regione (25%). Marginali risultano i clienti provenienti da fuori Regione (5%), mentre non si registrano clienti stranieri (5%). Tale dato è confermato dal tasso di fidelizzazione dei clienti che si posiziona su circa il 60% del totale clienti.

### **Strategie di base e di marketing**

La strategia di base applicata dalla governante è quella di qualità e di differenziazione dei servizi offerti, che ha l’obiettivo di differenziare l’offerta di prodotto con possibilità di applicare prezzi maggiori.

L’orientamento al marketing è votato alla promozione dei servizi e alla capacità di vendita dei servizi offerti (orientamento alle vendite).

I processi di marketing vengono gestiti dal personale interno, e periodicamente la struttura si avvale di ricerche di mercato. La percentuale di risorse che vengono investite in comunicazione risultano dell’1,5% e collateralmente vengono gestite attraverso la formalizzazione di un piano di comunicazione.

---

24 <http://shop.riccioneterme.com/>

Gli strumenti di comunicazione utilizzati sono sito web (che offre sia possibilità informative, sia di vendita), Brochure. Gli strumenti principali per il contatto con il cliente finale sono contatti via internet e telefonici.

Il social network utilizzato è Facebook e Google+, gestiti meramente da personale interno specializzato.

### **Riflessioni emerse dall'analisi**

La terme di Raffaello risultano la struttura che presenta le condizioni migliori rispetto al quadro della Provincia di Pesaro e Urbino. I servizi sono legati principalmente al termale tradizionale, e grazie alla chiusura delle altre strutture termali della Provincia (Carignano in particolare), le Terme di Raffaello hanno segnato negli ultimi anni un aumento del fatturato, registrando una crescita annua di circa il 20%. Un ulteriore elemento che incide sulle performance economiche è il fatto di appartenere ad un gruppo (Riccione Terme), che consente di ottenere alcuni economie e la possibilità di spalmare i costi su più centri (costi del personale, approvvigionamento, operativi).

Per quanto riguarda le prospettive del settore termale, la governance del gruppo ritiene che esso sia oramai limitato in quanto è difficile in queste condizioni intercettare utenze diverse da quelle di prossimità e convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale. In particolare questo vale per la clientela straniera, visto che un ciclo di terapia alle terme richiede almeno 7-8 sedute (e quindi relativi giorni) e in Europa sono presenti strutture termali e di Benessere nuove e molto competitive. L'unico aspetto che occorre approfondire attiene alla mobilità passiva termale della Regione Marche, che potrebbe essere limitata, facendo risparmiare delle risorse pubbliche che potrebbero essere impiegate per attività promozionali.

Quindi le prospettive di sviluppo rispetto alla struttura termale, vertono soprattutto sulla possibilità di inserire la stessa in un circuito di "Benessere", in senso ampio, legato ad aspetti come la cultura e l'arte, l'enogastronomia, l'alimentazione di qualità, ecc.

In questo senso il gruppo Riccione Terme ha già predisposto un progetto denominato "*Il patrimonio culturale locale quale strumento di valorizzazione del Termalismo nel territorio. Il caso della Regione Marche*".

A titolo di sintesi viene riportata la seconda parte del progetto "*LINEA STRATEGICA PER LO SVILUPPO DEL SISTEMA TERMALE MARCHIGIANO COME SOGGETTO ATTIVO PER LA CRESCITA DELLA SALUTE E DEL BENESSERE DEGLI ABITANTI DELLE MARCHE E PER LO SVILUPPO DELLA DELL'ATTRATTIVITA' TURISTICA DELLA REGIONE*

## **Obiettivi**

Le note che seguono hanno come obiettivo di mettere a punto un progetto capace di far esprimere alle Strutture Termali, esistenti sul territorio marchigiano, tutte le potenzialità che hanno per sostenere:

Il livello di salute e di qualità del benessere dei cittadini delle Marche, considerando che le acque termali rappresentano non solo uno dei mezzi più naturali per curarsi, ma anche per fare attività di prevenzione con quasi nessun effetto collaterale. Inoltre, rappresentano un elemento di risparmio della spesa per la salute degli abitanti della Regione;

Lo sviluppo turistico della Regione attraverso l'attrazione che le terme possono generare operando all'interno dell'area della salute e del benessere.

### **Punto a) Salute e benessere abitanti delle Marche**

Ormai è scientificamente provato che il prodotto termale ha una grande efficacia sia curativa che di prevenzione di alcune patologie. Sussiste la convinzione e anche ormai la rilevazione pratica supportata da rigorosi studi scientifici, che le terapie termali sono utili a tutti riservando un particolare valore aggiunto per la salute degli anziani e dei bambini. Le termali permettono, soprattutto con l'attività di prevenzione, non solo di migliorare la salute di chi le pratica ma anche di far risparmiare risorse al sistema sanitario regionale.

Per questo vorremmo sviluppare progetti da realizzare in collaborazione con le amministrazioni comunali e con le strutture scolastiche. In particolare vorremmo implementare

a) Un lavoro sistematico con i comuni marchigiani vicini alle nostre fonti termali per fare uno screening della popolazione scolastica utilizzando le nostre strutture.

Fatto lo screening si metterà a punto un programma mirato di cure termali in collaborazione con le scuole e le famiglie e si terrà sotto controllo l'efficacia delle cure nel corso dell'anno verificando la modifica del livello di assistenza a carico del sistema sanitario regionale e gli obiettivi di salute legati alla attività di prevenzione;

b) Un progetto - sempre in rapporto con le amministrazioni comunali e, in particolare, gli assessorati ai servizi sociali e in termini di prevenzione - dedicato alle categorie degli anziani che vivono sul nostro territorio.

Anche in questo caso vi è la convinzione che le cure termali non solo permettano di fare prevenzione in modo naturale, ma che economicamente permettano un risparmio al sistema sanitario regionale.

In questo progetto, oltre agli assessorati competenti, andrebbero coinvolti tutti i soggetti che, a vario titolo, si occupano normalmente di anziani e/o delle questioni logistiche e di trasporti a servizio di questa categoria di utenti.

Una particolare citazione merita la constatazione che le terapie termali non hanno nessun effetto collaterale negativo e che suppliscono all'azione di farmaci come antibiotici, antiinfiammatori, antidolorifici, che pur essendo efficaci determinano una serie di effetti collaterali importanti ed un appesantimento dell'azione fisiologica sia a livello epatico che renale. Per tutti, ma soprattutto per la popolazione anziana poter evitare consumo di farmaci impegnativi spesso concomitanti con altri farmaci per patologie croniche risulta già un grande beneficio per la salute.

Le Terme della Regione Marche con una vocazione sanitaria di tradizione hanno tutte le possibilità di poter limitare il numero di pazienti che si rivolgono a stazioni termali extra regionali per le terapie preventive delle patologie croniche dell'apparato respiratorio superiore e per le patologie degenerative osteoarticolari.

La qualità delle acque delle terme marchigiane dal punto di vista terapeutico è ritenuta in generale di eccellenza.

### **Punto b) Le terme come volano per lo sviluppo turistico**

Se si considera che l'attenzione per il benessere e per la salute, oggi, è diventata l'esigenza prioritaria per tutti, ci si rende conto come le terme possano diventare un forte volano turistico.

Se poi si riesce a proporre un sistema in cui ci si possa occupare della propria salute e benessere in un contesto ambientale, artistico-culturale e anche gastronomico di grande qualità e pregio come quello marchigiano, si intuisce come vi siano i presupposti affinché le terme - integrate all'interno di un pacchetto di offerta turistica più ampia - possano rappresentare fonte di crescita dell'attrazione del territorio marchigiano.

Di conseguenza, il contributo che il sistema termale-regionale può dare alla capacità attrattiva turistica della Regione può essere un obiettivo di grande importanza economica e fonte di sviluppo. Noi riteniamo che, partendo dalle terme e quindi dalla loro peculiarità e rarità, si possa valorizzare il nostro patrimonio artistico, ambientale, culturale e gastronomico.



Questo diventa possibile facendo della cura termale il prodotto attorno cui dare la possibilità di usufruire delle peculiarità ambientali, artistiche, culturali e gastronomiche dall'intorno territoriale di ogni impianto termale.

In sostanza, si andrebbero a definire dei pacchetti turistici che, partendo dalle terme, valorizzino le peculiarità dei territori e che, considerata la dimensione della Regione, possano progressivamente legare i vari ambiti territoriali.

Questo cogliendo anche il fatto che le terme, nella Regione Marche, sono distribuite su tutto il territorio regionale così come l'arte e i punti di valore ambientale.

**I punti su cui occorre lavorare, anche come requisiti fondamentali nel raggiungimento degli obiettivi sopradetti, sono:**

- La tessitura di un filo che leghi tutti gli impianti termali attraverso cuciture-nodi che passino dall'ambiente, cultura e gastronomia, cogliendo le peculiarità di un territorio che in realtà si presenta con una concentrazione diffusa. In altre parole, bisogna sfruttare la possibilità di usufruire di moltissimi beni e risorse distribuiti su un territorio che, per dimensione complessiva, è in grado di farcele percepire come tutte collegate.
- La limitatezza della dimensione strutturale ed economica delle nostre aziende;
- La necessità di creare sinergie e di presentarsi in un mercato estero in maniera sempre più unitaria;
- Cogliere la specializzazione di ogni impianto termale nei confronti della molteplicità della prevenzione e cure che si possono fare con le acque termali;
- Un programma d'investimenti e strutture in tecnologie capaci di portare all'avanguardia le modalità di fruizione del prodotto termale;
- Un intervento di marketing e di promozione che presenti le terme come un prodotto fruibile, confezionato ed inserito all'interno di un'offerta finalizzata alla valorizzazione degli elementi ambientali, culturali e gastronomici che si possono scoprire attorno ai diversi complessi termali;
- Un forte coordinamento a livello di Regione capace di farsi responsabile del progetto nei confronti delle istituzioni regionali;
- In considerazione che alcune strutture termali della regione prevedano delle partecipazioni pubbliche che per normativa andrebbero dismesse da parte delle amministrazioni comunali

di competenza, si potrebbe proporre la costituzione di un consorzio a livello regionale che acquisisca la quota parte della partecipazione pubblica nelle terme in cui questa sia presente.

**L'idea-progetto prevede quindi la necessità di sostenere finanziariamente, in vari modi, le seguenti azioni:**

- 1) Organizzare un forte e rappresentativo coordinamento regionale capace di essere un valido interlocutore delle istituzioni regionali e di supporto tecnico-imprenditoriale alle singole aziende associate;
- 2) La costituzione di un consorzio dentro il quale far confluire eventuali partecipazioni nelle strutture termali ed, in particolare, quelle con partecipazione pubblica da dismettere; ( sostegno come garanzia )
- 3) Lo sviluppo di un progetto rivolto agli abitanti della Regione e, in particolare, ai bambini e agli anziani in un rapporto con le scuole elementari e medie e con tutti i soggetti che, a vario titolo nel territorio regionale, si occupano del sostegno degli anziani. ( accordo con l'assessorato competente)
- 4) Lo sviluppo di un progetto di messa a punto del prodotto termale in relazione alle potenzialità turistiche dei territori in cui consistono le terme che leghino la salute e il benessere all'ambiente, all'arte, alla cultura e gastronomia; (Finanziamento da collegare ad altri punti )
- 5) Lo studio che individua le peculiarità delle acque del sistema marchigiano mettendo a punto la propria capacità di specializzazione e, quindi, di attrazione di utenti da lontano; ( finanziamento da collegare ad altri punti )
- 6) Il sostegno economico e finanziario per investimenti all'interno del sistema termale, finalizzati a dotarsi di strumenti, ambienti e tecnologie adatte ad affrontare in maniera competitiva - stando all'avanguardia - gli obiettivi dei punti precedenti; ( sostegno a garanzia
- 7) Il finanziamento di un'azione di marketing per la promozione di pacchetti definiti nei punti precedenti, attraverso un coordinamento nella gestione a livello regionale. L'azione di marketing che si propone è fondamentale rivolta a livello nazionale ma anche internazionale; ( finanziamento da collegare ad altri punti )



- 8) L'analisi e lo sviluppo di un sistema ricettivo capace di raccogliere la potenziale domanda turistica legata all'azione dei punti precedenti, che partendo dalle strutture esistenti si possa sviluppare nel rispetto dell'ambiente e delle peculiarità del territorio marchigiano;( sostegno a garanzia)

**Le linee finanziarie proposte vanno divise in tre filoni :**

- Risorse a disposizione per lo studio e messa a punto del prodotto progetto con obiettivi di attrazione turistica punti 4 – 5 ipotesi di euro 200,000
- Risorse a disposizione per la promozione del prodotto punto 7 ipotesi di 200.000 euro annui per tre anni di programmazione
- Fondo di garanzia regionale per garantire quota parte degli investimenti previsti per i punti 2 – 6 – 8
- Il fondo con una dotazione di 2 milioni e mezzo di risorse potrebbe garantire investimenti per circa cinquanta milioni di Euro.

**1.4 Terme di Carignano<sup>25</sup> (Fano).**

Per completezza di indagine si segnala la presenza dello stabilimento delle Terme di Carignano, tuttavia le Terme sono state chiuse in seguito all'ondata di maltempo che ha colpito la zona nel 2015 e non sono state più riaperte, di conseguenza non è stato possibile intervistare nessun imprenditore.

---

25 <http://www.termecarignano.it/>



Ministero  
dei beni e delle  
attività culturali  
e del turismo

## 1.5 Considerazioni finali



Nel complesso lo studio preliminare dei fabbisogni formativi ci consente di definire alcune riflessioni conclusive rispetto al contesto del settore termale e alcune utili indicazioni per la programmazione dei corsi di formazione.

Rispetto alle considerazioni che attengono alle caratteristiche delle stazioni termali emerge che:

- il comparto termale della Provincia di Pesaro e Urbino presenta notevoli difficoltà in linea con le tendenze nazionali. Le difficoltà nascono principalmente dalla natura della domanda servita, che di fatto è costituita quasi totalmente da consumatori legati ai servizi convenzionati con il Sistema Sanitario Nazionale. Tuttavia oltre a questo le singole stazioni termali presentano ulteriori criticità legate alle singole dinamiche aziendali.
- l'indagine mette in evidenza che la maggioranza delle stazioni termali intervistate è caratterizzata da dimensioni piccole o micro, sia per numero di addetti che per volumi di fatturato.
- emerge in modo chiaro il progressivo orientamento del sistema di offerta verso la nuova concezione di sistema del benessere. Infatti si registrano politiche che si fondano su sistemi di offerta integrata, ove i servizi core, di taglio tradizionale e sostanzialmente curativo, sono integrati da una serie di servizi accessori come l'estetica, i centri fitness, Spa e beauty farm.
- questo orientamento strategico delle imprese si coglie sia dal fatto che gran parte di esse indica di privilegiare l'attuazione di strategie competitive di differenziazione, sia soprattutto dall'osservazione delle politiche di offerta;
- per quanto concerne la domanda i fruitori sono tendenzialmente anziani e provenienti da località vicine alle aziende erogatrici dei servizi termali, probabilmente alla ricerca di trattamenti utili per la salute, ma anche per il benessere psico-fisico complessivo.

Le interviste sono state anche l'opportunità per far emergere ulteriori riflessioni in merito al progetto e al contesto termale, qui di seguito vengono riportate alcune riflessioni:

- Le strutture e gli impianti sono ormai sottoposti costantemente a importanti interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, comportando dei costi significativi in termini economici. Si rende opportuno fare interventi di ristrutturazione delle strutture e

investimenti in nuovi impianti e tecnologia che consentano alle imprese di riqualificare il sistema di offerta. Tuttavia considerato la struttura dei costi delle imprese termali, tali investimenti non possono essere effettuati senza il reperimento di fondi pubblici (europei o statali) che consentano di coprire una quota significativa. Per questo è necessario attivarsi per definire alcune linee di intervento nei piani europei, nazionali e regionali rivolti alla riqualificazione strutturale e impiantistica delle strutture termali;

- Il sistema termale italiano si caratterizza per la presenza di micro e piccole imprese che presentano oramai costanti difficoltà. In molti casi la sopravvivenza di alcune imprese è legata alla possibilità di operare all'interno di gruppi o percorre la strada delle alleanze strategiche come i contratti di rete che consentono di ottenere importanti economie nella gestione. In alcuni casi è necessario ricorrere anche ad operazioni di fusioni e acquisizioni. In questo senso sarebbe utile sensibilizzare il legislatore nazionale ad emanare una normativa che favorisca questi percorsi, che possono costituire l'unica forma di sopravvivenza e rilancio nel mercato da parte delle imprese.
- Dallo interviste realizzate emerge chiaramente come le singole stazioni termali vedano le proprie prospettive di sviluppo non tanto rispetto al settore termale tradizionale, ma piuttosto verso una dimensione di offerta più legata a una "concezione di Benessere". Tale orientamento testimonia la valenza strategica del progetto "Territori del Benessere". In questa prospettiva è necessario mettere in campo un progetto di fattibilità rispetto alla costruzione di prodotti benessere, che coinvolga i soggetti privati a cui fa capo la costruzione di pacchetti turistici;
- Collateralmente si registra il bisogno da parte degli enti pubblici, in particolare della Regione Marche, di realizzare campagne promozionali e di comunicazione che consentano di accostare al brand "Marche" una serie di valori che fanno riferimento al concetto di "Benessere", di "qualità della vita" e dello "star bene".
- Uno degli elementi che è emerso con grande decisione riguarda i temi della commercializzazione di eventuali prodotti del Benessere. Infatti uno degli elementi fondamentali nel sistema turistico è la parte che riguarda la vendita del prodotto, senza la quale potrebbe risultare vano ogni sacrificio di costruzione dei pacchetti turistici. In questo senso occorre sostenere con decisione lo sviluppo di tour operator incoming, in grado di chiudere accordi commerciali con nuovi mercati.

Rispetto alle considerazioni che attengono alla programmazione del corso di formazione:



Ministero  
dei beni e delle  
attività culturali  
e del turismo



GAC MARCHE NORD



- Considerato le difficoltà legate alle singole stazioni termali si rende più opportuno effettuare alcune giornate di formazione direttamente negli stabilimenti termali o nel territorio comunale di localizzazione delle stesse;
- è emerso una scarsa utilizzo e consapevolezza delle imprese rispetto all'utilizzo dei nuovi mezzi di comunicazione, specialmente quelli del web;
- non sempre il ruolo del pubblico e del privato all'interno del sistema turistico è chiaro, anzi molto spesso i ruoli, ben distinti, vengono confusi;