

Zeitschrift: Quaderni grigionitaliani

Herausgeber: Pro Grigioni Italiano

Band: 87 (2018)

Heft: 3: Arte, storia, turismo

Artikel: Da Pro Poschiavo a Valposchiavo Turismo : gli enti al servizio del turismo. Intervista ad Agnese Iseppi

Autor: Isepponi, Gabriele

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-823145>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 01.04.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

GABRIELE ISEPPONI

Da Pro Poschiavo a Valposchiavo Turismo: gli enti al servizio del turismo. Intervista ad Agnese Iseppi

Alla metà del XIX secolo i primi turisti iniziano ad interessarsi all'attrattiva del paesaggio alpino. L'Albergo Bagni Le Prese, appena aperto dall'omonima società, incuriosisce le famiglie benestanti delle città, che cominciano a spostarsi per le vacanze cercando un posto tranquillo e piacevole. Nel giro di qualche decennio si vedono spuntare altri alberghi sia a Le Prese che nel borgo di Poschiavo, mentre dal 1910 i turisti possono ammirare la valle stando comodamente seduti sul treno della Ferrovia del Bernina.

In questi anni di grande innovazione è nata in Valposchiavo la necessità di fondare un'organizzazione per la promozione del turismo. Grazie all'impegno e alla perseveranza di diverse persone e sostenitori, la prima organizzazione di questo tipo, denominata «Pro Poschiavo», si è evoluta fino a diventare l'attuale Valposchiavo Turismo.

Agnese Iseppi, nata nel 1943, mamma di quattro figli e nonna di otto nipoti, si mantiene oggi in forma praticando sci di fondo e andando in bicicletta; una passione che unita a quella per i viaggi l'ha portata a visitare il mondo pedalando. Per gran parte della sua vita si è impegnata nello sviluppo turistico della Valposchiavo. Con molta curiosità sono andato a raccogliere qualche notizia sulla sua lunga esperienza.

Quando e perché ha iniziato ad occuparsi del turismo in Valposchiavo?

Nel 1977 ho concluso la mia esperienza lavorativa di due anni presso l'ufficio Fiduciaria Costa. In quel periodo sono stata contattata dall'allora presidente dell'Ufficio turistico Alfonso Colombo: il posto di segretaria era vacante e Colombo riteneva che fossi la persona giusta per quell'impiego. L'idea di cominciare a lavorare nel settore del turismo mi piaceva e il diretto contatto con il pubblico mi avrebbe dato l'opportunità di sfruttare le mie conoscenze linguistiche.

Quali sono stati i suoi ruoli nell'organizzazione dell'ente nel corso degli anni?

Dal 1977 al 1995 ero segretaria presso l'Ente Turistico Poschiavo, Le Prese e dintorni e lavoravo in stretta collaborazione con il presidente e il comitato. Nel 1995 sono stata nominata direttrice dell'Ente Turistico Valposchiavo, dove ho potuto sfruttare la mia esperienza nel campo turistico e le mie capacità organizzative.

Com'era lavorare quando ha iniziato?

Non c'era ancora internet e alle richieste dei turisti si rispondeva telefonicamente, per posta o direttamente in ufficio. Le informazioni divulgate erano perlopiù le offerte turistiche del momento, la disponibilità degli alloggi e le attività legate

all'escursionismo. Anche i contatti con i partner di alberghi, appartamenti e camping si svolgevano tramite relazioni personali.

Quali lavori si dovevano svolgere regolarmente?

Come segretaria i miei compiti erano l'informazione ai clienti, la statistica dei pernottamenti, la contabilità e tutti i lavori amministrativi.

Quali cambiamenti ha potuto vedere nel corso della sua carriera?

Il primo importante cambiamento si è potuto notare dopo l'alluvione del 1987, che ha causato gravi danni materiali all'ufficio ma anche danni all'immagine della nostra regione. L'Ente turistico Poschiavo, Le Prese e dintorni reagì però prontamente con un'efficiente campagna promozionale. Grazie all'aiuto di numerosi donatori si poterono finanziare anche delle nuove attrezzature d'ufficio, tra le prime munite di un sistema informatico specificamente pensato per il turismo.

Il cambiamento più importante si è poi avuto nel 1995, con la fusione degli uffici turistici dei due comuni di Brusio e Poschiavo e la realizzazione della regione turistica *Valposchiavo*. Con la fondazione dell'Ente turistico Valposchiavo furono messi a disposizione maggiori mezzi finanziari, permettendoci di mettere in atto nuove e più moderne strategie di promozione turistica.

Quante persone lavoravano nell'ufficio?

Dal 1977 al 1989 ebbi a disposizione una aiuto-segretaria, ma solo per la stagione estiva, mentre nel 1989 fu assunto il primo apprendista. Solo nel 1995, l'anno in cui fui nominata direttrice, venne assunta la prima impiegata a tempo pieno. Quando sono andata in pensione, nel 2007, lavoravano ormai per l'Ente turistico ben due segretarie e un apprendista.

Dove si trovava il suo ufficio? È sempre stato nello stesso posto?

Inizialmente l'ufficio si trovava sulla piazza principale di Poschiavo, di fianco al Caffè Semadeni. Più tardi il Comune ci offrì a condizioni vantaggiose due locali in Casa Torre e decidemmo di traslocare. L'ufficio d'informazione aperto al pubblico era molto spazioso e funzionale; io ebbi un ufficio tutto per me.

Un anno prima del mio pensionamento abbiamo concluso un accordo con la Ferrovia Retica per trasferire a partire dal 2008 gli uffici presso la stazione di Poschiavo, dove si trovano tuttora. Si tratta di una posizione ottimale per un ufficio turistico.

Confrontando il suo primo anno di lavoro con l'ultimo, dove vede le più grandi differenze?

Durante i primi anni come segretaria non avevo poteri decisionali, potevo solamente provare a influenzare le scelte del presidente e del comitato. Non avevo responsabilità e se c'erano problemi mi consultavo con il presidente. Gli ultimi mesi prima di andare in pensione li ho trascorsi con Ilona Ott, che mi ha poi sostituita come direttrice. Ho cercato di trasmetterle le mie conoscenze nel settore turistico e di inserirla nel migliore dei modi nella nostra realtà lavorativa.

Mi può spiegare cos'erano la Pro Poschiavo e la Pro Brusio?

La Pro Poschiavo è nata nel 1903 e si è rafforzata in seguito all'affluenza di turisti dopo la costruzione della Ferrovia del Bernina. I protocolli di questa organizzazione sono purtroppo andati perduti durante l'alluvione del 1987. Sia la Pro Poschiavo che la Pro Brusio avevano come scopo l'“abbellimento” della valle – la manutenzione dei sentieri, la posa di panchina ecc. – e la distribuzione di prospetti turistici: compiti che erano spesso delegati dal Comune.

C'erano anche differenze tra le due organizzazioni? Collaboravano tra loro?

L'Ente turistico Poschiavo, Le Prese e dintorni era organizzato in modo adeguato ai tempi e disponeva di mezzi e attrezzature sufficienti a garantirne il funzionamento. La Pro Brusio, fondata intorno agli anni Sessanta, aveva attività più limitate e non disponeva neppure di un ufficio vero e proprio, ma solo di una segretaria a tempo parziale. I rapporti fra i due uffici si limitavano a collaborazioni sporadiche.

Perché si è deciso di cambiare? Qual è stato il processo che ha portato alla fondazione dell'Ente turistico Valposchiavo?

S'intendeva dare un'immagine comunicativa del “prodotto Valposchiavo” più chiara e definita. Grazie allo studio e all'accompagnamento della Scuola di turismo di Samedan si è potuti giungere in breve tempo alla fusione dei due enti nel 1995. Prima di allora i due comuni di Brusio e Poschiavo avevano organizzazioni di promozione turistica separate, anche se la valle è naturalmente una sola. Con la creazione della nuova organizzazione si è riusciti a promuovere in egual modo entrambi i comuni creando un “marchio” unico. Le basi per l'ormai pluripremiato progetto «100% Valposchiavo» furono gettate allora.

Come si sono evolute le risorse finanziarie nel corso degli anni? Se aveste avuto più risorse, cosa avreste potuto o voluto fare? Esistono progetti che non sono mai stati realizzati?

Le risorse erano relativamente contenute e destinate perlopiù al *marketing*, con l'ovvia priorità di promuovere il “prodotto Valposchiavo”. Le poche risorse a disposizione non ci hanno però trattenuti dal creare contenuti professionali e di qualità.

Con risorse finanziarie maggiori si sarebbe potuta aumentare la pubblicità ma anche intensificare la promozione della valle con la creazione di grandi eventi e la partecipazione a fiere espositive. Mi ricordo in effetti di progetti avviati ma non continuati nel tempo per mancanza di finanziamenti, come i concerti al viadotto di Brusio e i percorsi *bike* in collaborazione con Alta Rezia.

Cosa pensa dei nuovi strumenti di comunicazione?

Personalmente credo che non si possa tornare indietro; l'innovazione nel campo della comunicazione continua, anzi, sempre ad evolversi. Siamo bombardati d'informazioni e bisogna quindi saperle usare nel modo adeguato. È indubbio che social media e siti web costituiscano un grande aiuto per poter raggiungere sempre più clienti.

Trova che l'informatica abbia semplificato il lavoro nel settore turistico?

Dopo l'alluvione del 1987 abbiamo avuto la possibilità d'installare dei computer nei nostri uffici in Casa Torre ed essendo una delle prime aziende ad avere questo tipo di tecnologia eravamo all'avanguardia. Come già detto, su questi computer sono stati installati anche dei programmi informatici specifici per il turismo, che sono stati di grande aiuto. Le segretarie, l'apprendista ed io avevamo un computer a testa. Gli apprendisti iniziavano già a frequentare corsi d'informatica a scuola.

Le nuove tecnologie semplificano certamente il lavoro nel settore del turismo e del *marketing* in generale; ma anche in qualsiasi altro settore la possibilità di ottenere il massimo rendimento per mezzo della tecnologia è un fattore sempre più presente.

Resta tuttavia sempre importante promuovere e condividere contenuti di qualità e questo presuppone una chiara visione e una giusta scelta nelle strategie.

I turisti pernottano sempre per periodi più brevi. Che cosa ha influenzato questo trend a suo parere?

Le abitudini del turista medio sono cambiate. Si preferisce fare numerose vacanze brevi ma in luoghi diversi, così da poterne visitare il maggior numero possibile. A questo trend hanno sicuramente contribuito le compagnie di viaggio, che offrono biglietti aerei e per crociere a prezzi sempre più vantaggiosi.

Pensa che il turismo in Valposchiavo abbia un futuro?

Credo che il turismo sia uno di quei settori che potrà garantire posti di lavoro e sviluppo economico in Valposchiavo anche più in là negli anni. Non da ultimo grazie al riconoscimento della Ferrovia del Bernina quale Patrimonio mondiale dell'umanità UNESCO (2008), la Valposchiavo come regione turistica ha buone possibilità di sviluppo.

Qual è il più bel ricordo della sua carriera professionale?

I miei più bei ricordi sono legati a tutte le diverse esperienze che ho potuto vivere e al rapporto personale con i miei collaboratori e apprendisti, con cui lavoravo quotidianamente in stretto contatto all'elaborazione e alla gestione di progetti. Inoltre ho sempre avuto molto piacere nell'occuparmi delle relazioni con i media e con i giornalisti, con i partner nel settore turistico della vicina Engadina e della Valtellina, con Grigioni Vacanze e Svizzera Turismo.