

# Un po' invisibili. Perché?

*Dietro le quinte dei servizi biancheria di hotel e ristoranti si nasconde un mondo di professionisti, regolamentazioni e tecnologie ignorato dai più, anche da chi questi servizi è indirettamente chiamato a valutarli*



*Il risultato delle interviste condotte è che tra i critici turistici regna una certa distanza, se non ignoranza, rispetto al tema delle certificazioni igieniche ed ambientali*

**Q**uale valore viene dato alla qualità, alla cura della biancheria e all'igiene negli esercizi di ospitalità e gastronomia da parte dei critici turistici durante un processo di valutazione? Il rispetto di determinate norme di sicurezza ambientale ed igienica influiscono nella attribuzione di punti, stelle, o qualunque altro distintivo di cui leggiamo nelle guide turistiche?

Queste sono le domande che abbiamo posto ai **curatori di alcune rinomate guide italiane** e le risposte - più o meno omogenee - dovrebbero costituire, a nostro avviso, uno spunto di riflessione per tutto il settore dei servizi di lavanderia, operatori e associazioni.



Il risultato delle interviste condotte è che tra i critici turistici regna una certa distanza, se non ignoranza, rispetto al tema delle certificazioni igieniche ed ambientali, dei criteri minimi di igiene e dei processi di sanificazione che invece sono il pane quotidiano delle lavanderie industriali e che alberghi e ristoranti sono chiamati a rispettare per garantire un servizio di qualità e per superare i controlli ASL che diventano sempre più severi.

Ma questo mondo sembra essere estraneo alla critica turistica che non va oltre un esame puramente visivo - per quanto approfondito, sensibile e professionale - delle questioni relative all'igiene di alberghi e ristoranti.

Nessuno degli intervistati ha detto di chieder conto agli esercizi visitati dell'ottemperanza di decreti o del possesso di certificazioni relative ad igiene ed impatto ambientale, nessuno ha affermato di informarsi sui processi di sanificazione dei materassi, nessuno ha affermato di vi-



sitare le cucine dei ristoranti e via di questo ritmo. L'igiene, lo stato e la qualità del servizio biancheria fanno parte di una delle voci che rientrano nella valutazione complessiva di un esercizio: la voce "servizio" o al massimo, per i locali di gastronomia, la voce "ambiente" laddove la biancheria piana concorre a creare una atmosfera. "Non siamo le ASL" affermano i critici, quando si fa loro notare l'esistenza di una giungla di certificazioni e ottemperanze. Giusto! Ma ci domandiamo come mai un mondo così importante nel settore turistico come quello che ruota attorno ai servizi biancheria e alle relative questioni di igiene possa passare quasi inosservato o ignorato da chi il settore turistico, seppur nel suo lato edonistico, è chiamato a valutarlo.

Le risposte potrebbero essere molteplici. Da una parte forse il settore delle lavanderie, già di per sé poco visibile perché opera dietro le quinte, ha "peccato" in quanto a sforzo di comunicazione: comunicazione del proprio ruolo, dei propri servizi, della propria etica e non da ultimo delle possibilità di impiego e sviluppo professionale che essa offre. Non che si debba a tutti i costi essere sotto i riflettori della mondanità, ma avere troppo poca visibilità può ad esempio essere di ostacolo ad un rinnovo nel settore, quindi all'apporto di nuove leve e nuove idee; più visibilità potrebbe significare maggiore consapevolezza pubblica del ruolo di tale professione, quindi maggiore presenza, maggiore forza contrattuale.

Dall'altro però, come fa osservare l'ing. **Raffaele Tarchiani - Laundry supplies srl & Studio Ingegneria Raffaele Tarchiani** - "La poca considerazione data a questi servizi da parte della critica è controproducente per il settore turistico stesso in quanto le lavanderie industriali, grazie alle loro competenze igieniche ed ambientali, sollevano alberghi e ristoranti da responsabilità che le ASL, nelle loro verifiche, hanno iniziato a chiedere di documentare. Sarebbe utile che ASSOSISTEMA chiarisse tali aspetti con i critici del settore alberghiero e ristorativo".

*Maria Luisa Doldi*



*...le lavanderie industriali, grazie alle loro competenze igieniche ed ambientali, sollevano alberghi e ristoranti da responsabilità che le ASL, nelle loro verifiche, hanno iniziato a chiedere di documentare.*

