

Verbale dell'incontro con le strutture ricettive del QUADRANTE ZATTA nell'ambito del Progetto dell'Alta Via dei Monti Liguri di qualificazione e promozione della ricettività, tenutosi in data mercoledì 1/04/2009 alle ore 9.00 presso il Rifugio Devoto, loc. Passo del Bocco, Mezzanego (GE).

Presenti:

Vanessa Chiesa, responsabile promozione e comunicazione dell'Ass.ne Alta Via dei Monti Liguri
Annamaria Messina, consulente esterno esperto in animazione territoriale

- Rifugio Antonio Devoto (Mezzanego)
- Rifugio Monte degli Abeti (Rezzoaglio)
- Posto Tappa Cabanne (Rezzoaglio)
- Rifugio Ventarola (Rezzoaglio)
- Rifugio Monte Aiona (Borzonasca)
- Oasi Energetica Belvedere (Borzonasca)
- B&B Shanti House (Borzonasca)
- Ristorante con camere La Taverna del Nonno (Borzonasca)
- Direttore Ente Parco Aveto

Vanessa Chiesa - dopo aver porto i saluti del Presidente dell'Ass.ne Giovanni Santagostino e presentato Annamaria Messina, fornisce ai presenti alcune informazioni sull'Associazione Alta Via e sul suo organigramma. L'Ass.ne nasce nel 1994, in seguito all'esigenza della Regione Liguria di creare uno strumento operativo alla L.R. 25 gennaio 1993, che individua l'itinerario escursionistico denominato "Alta Via dei Monti Liguri" e ne disciplina la gestione. I soci fondatori e attuali dell'Ass.ne sono: C.A.I. (Club Alpino Italiano), F.I.E. (Federazione Italiana Escursionisti) e Union Camere Liguria. Scopo dell'Ass.ne è la manutenzione, il miglioramento e la valorizzazione del percorso dell'Alta Via, oltre alla tutela dell'applicazione delle normative indicate nella legge regionale. L'Ass.ne, senza fine di lucro, ha sede legale e materiale presso l'Unione delle Camere di Commercio Liguri sita in Genova ed è guidata da un Presidente, Giovanni Santagostino, che è un volontario. Egli si avvale della collaborazione di tre professionisti: Paola Losasso si occupa della segreteria e dell'apparato amministrativo, Maria Cristina Bruzzone, geografa, si occupa di sentieristica e cartografia, Vanessa Chiesa si occupa di comunicazione, marketing e promozione, quindi anche dei rapporti con le strutture ricettive.

Sottolinea il fatto che l'Ass.ne Alta Via si interessa non solo di escursionismo in sé (segnaletica e manutenzione dei sentieri), ma anche di tutti gli aspetti ad esso legati (ricettività, mobilità, prodotti tipici e gastronomia, storia e tradizioni, cultura), aspetti che concorrono a determinare il **turismo escursionistico** inteso come prodotto di mercato a cui si rivolge un target specifico di utenti.

Ricorda ai presenti che questo incontro fa seguito ad un primo introduttivo, svoltosi nei mesi di novembre e dicembre presso le Camere di Commercio delle quattro Province liguri, dove era stato presentato il progetto in corso.

Gli incontri presso le strutture ricettive sono due per ogni quadrante, per un totale di sedici in tutta la Liguria: la scelta di muoversi verso l'entroterra e di chiedere ospitalità alle strutture stesse è motivata dal desiderio di conoscere da vicino la realtà dei diversi territori, per comprenderne potenzialità e aspettative. A questo primo ciclo di incontri, che si concluderà per la fine di aprile, farà seguito un secondo ciclo, organizzato secondo lo stesso criterio.

Obiettivi della presente riunione sono:

1. creazione di una **rete di contatti e di collaborazioni tra le strutture ricettive** presenti lungo il percorso dell'Alta Via e lungo i sentieri di raccordo, finalizzata ad aumentare le potenzialità del territorio attraverso l'integrazione delle specifiche risorse: ad esempio, se ogni struttura ha un valore aggiunto pari ad uno ed una zona ha dieci strutture che aderiscono alla rete, quel territorio avrà un valore aggiunto di dieci, diventando più "appetibile" agli occhi degli utenti;
2. condivisione delle iniziative dell'Ass.ne in merito alla **promozione del prodotto turistico "Alta Via dei Monti Liguri"**, in particolare:

- presentazione del **nuovo sito web dell'Alta Via** e delle diverse possibilità che esso offre, confronto costruttivo con le strutture finalizzato a migliorare e rendere più efficace questo importante strumento promozionale
 - realizzazione di un **depliant** dedicato esclusivamente alle strutture ricettive dell'Alta Via che prendono parte agli incontri in corso (la bozza del depliant verrà presentata in occasione del secondo incontro sul territorio)
 - organizzazione, per il periodo ottobre/novembre 2009, di un **educational tour** (viaggio informativo) offerto ad operatori e giornalisti del settore, allo scopo di far conoscere ed apprezzare l'Alta Via. Le strutture verranno coinvolte direttamente, perché il viaggio sarà organizzato a tappe lungo il percorso dell'Alta Via: chi è interessato potrà rendersi disponibile ad ospitare i partecipanti. E' previsto anche un **convegno conclusivo**, che sarebbe opportuno organizzare proprio in una struttura che si trovi sull'Alta Via e che sia adatta ad accogliere un gruppo numeroso di persone
 - partecipazione dell'Ass.ne alle **fiere del turismo**, sia in Italia (come la BIT a Milano nel mese di febbraio), sia all'estero;
3. redazione di un **disciplinare** che ridefinisca lo standard qualitativo delle strutture ricettive "convenzionate" con l'Ass.ne Alta Via e che regoli i rapporti tra le strutture e l'Ass.ne. L'esigenza di un nuovo disciplinare nasce dalla mancata attuazione di quello precedente (sottoscritto circa due anni fa e formalmente in vigore ancora oggi), anche a causa dell'insoddisfazione di gran parte dei sottoscrittori per l'eccessivo peso economico rappresentato da alcuni vincoli: in particolare, tenere sempre a disposizione una stanza per i viandanti, rispettare un tariffario comune, applicare un prezzo agevolato ai soci CAI e FIE. Il nuovo disciplinare non sarà calato dall'alto, ma prenderà forma nel corso degli incontri con chi realmente opera in questo settore e verrà redatto tenendo conto dei documenti analoghi già realizzati da alcuni Enti Parco liguri, in modo da evitare contraddizioni all'interno dello stesso territorio. La bozza del disciplinare sarà presentata alle strutture nel corso del secondo ciclo di incontri e sottoposta a verifica e ulteriore definizione, prima della firma ufficiale prevista a fine estate.

Vanessa Chiesa e Annamaria Messina - presentano il nuovo sito web soffermandosi in particolare sulla visibilità che esso offre alle strutture ricettive. Vengono illustrate le pagine dedicate all'interno dei rispettivi quadranti di appartenenza e viene fatto presente che sulla home page, con cadenza settimanale/decimale, sarà messa in evidenza una struttura, per dare un'opportunità in più di visibilità e di promozione: quindi tutti i presenti vengono invitati a trasmettere una foto (che abbia un valore aggiunto) e un testo relativi alla propria struttura, che l'Alta Via pubblicherà sul sito (con un criterio di premialità) in ordine di arrivo. Sempre sulla home page, nello spazio "news", saranno inserite iniziative segnalate dalle strutture, che siano in qualche modo collegate all'argomento escursionismo/territorio.

Annamaria Messina – a seguito di una richiesta di chiarimenti sulle modalità con cui l'Ass.ne individua le strutture ricettive che entrano a far parte della rete Alta Via, spiega che, al di là dei criteri ufficiali che stabiliscono a quale distanza debba trovarsi una struttura dal percorso principale dell'Alta Via o dai sentieri di raccordo, ci sono strutture che meritano di essere inserite, o perché in quella zona non ve ne sono altre, o perché hanno un valore aggiunto da offrire.

Vanessa Chiesa – informa i presenti che verrà regalata a tutte le strutture una copia del libro di Andrea Parodi "L'Alta Via dei Monti Liguri" e che si sta cercando una collaborazione con l'autore per una forma di conto vendita. Consegna quindi un elenco delle strutture ricettive del quadrante "Zatta" e chiede un primo scambio di opinioni sulla rete di contatti e collaborazioni che lega le strutture della zona.

Direttore Parco Aveto – L'Ente Parco Aveto, insieme ai cinque Comuni che ne fanno parte e alla Comunità Montana Valli Aveto Graveglia Sturla, ha messo in atto un programma per favorire lo sviluppo della rete, denominato "ospitalità diffusa". E' stato creato un consorzio, in grado di supportare una serie di interventi finalizzati a migliorare l'accoglienza turistica del territorio. Il progetto di Ospitalità Diffusa ha ottenuto il massimo riconoscimento a livello regionale, classificandosi al primo posto nella graduatoria del bando di finanziamento. Purtroppo in questo progetto non venivano considerati i rifugi e l'Ente Parco ha lamentato questo limite, anche se le strutture coinvolte sono molte, più numerose

rispetto a quelle che fanno parte (o potrebbero far parte) della rete Alta Via. Per casualità i due progetti (quello dell'Ente Parco e quello dell'Ass.ne Alta Via) si stanno sviluppando in contemporanea ma, nonostante il rischio di sovrapporre più ambiti, vale la pena percorrere entrambe le strade: sono due strumenti validi. Precisa infine che il Parco partecipa a questo incontro sia come promotore del progetto dell'Ospitalità Diffusa, sia come Ente che si occupa di sentieristica locale, manutenzione, segnaletica, Centro Servizi Territoriali (CST).

Vanessa Chiesa – risponde che nulla vieta di fare riferimento, sia nel depliant promozionale sia sul sito dell'Alta Via, all'Ospitalità Diffusa nel Parco dell'Aveto.

Direttore Parco Aveto – segnala ai presenti che, facendo una mappatura delle strutture presenti all'incontro odierno, tutto il territorio risulta adeguatamente coperto.

Rifugio Monte Aiona – non è d'accordo sul fatto che il depliant sia riservato solo alle strutture che partecipano a questi incontri, perché alcuni gestori potrebbero non essere intervenuti per impossibilità oggettiva oppure perché delusi dai discorsi fatti in passati e non concretizzatisi.

Vanessa Chiesa – è consapevole, pur non essendone stata testimone, che in passato sono state fatte molte parole a vuoto, ma chiede ancora una volta la fiducia delle persone coinvolte. A dimostrazione di quanto l'Ass.ne creda profondamente in questo progetto, porta il fatto di muoversi verso l'entroterra per realizzare in 4 mesi 32 incontri con le strutture ricettive, nonché la chiarezza con cui vengono presentati e perseguiti gli obiettivi.

Rifugio Monte Aiona – nonostante le esperienze deludenti del passato, dichiara di credere ancora nella collaborazione e di non temere la concorrenza, perché sul territorio è meglio essere di più che di meno. Riguardo all'educational prospettato da Vanessa Chiesa nella prima parte dell'incontro, propone di modificarne il programma e di trasformarlo in un viaggio per capire come funziona il turismo, ad esempio, in Toscana.

Direttore Parco Aveto – chiarisce che l'educational è rivolto agli operatori e ai giornalisti del settore turistico, non ai gestori delle strutture. Condivide tuttavia la posizione del gestore del Rifugio Monte Aiona: sarebbe interessante, se ce ne fosse la possibilità, capire come si opera in certe zone quali la Toscana, l'Abruzzo o il Trentino. Sarebbe un'esperienza molto formativa, così come l'incontro di questa mattina.

Vanessa Chiesa – a questo proposito, annuncia che il secondo incontro prevede proprio una parte di formazione dedicata alla comunicazione. Quindi, in riferimento al "disciplinare" di cui ha parlato nella prima parte dell'incontro, chiede ai presenti che cosa, secondo loro, sarebbe importante inserirvi. Questo argomento viene sviluppato durante tutti gli incontri, in modo da stabilire insieme alle strutture i punti principali del disciplinare stesso.

Direttore Parco Aveto – si augura che il nuovo disciplinare non presenti problematiche tali da indurre alcune strutture a non sottoscriverlo.

Vanessa Chiesa – è proprio questo il nostro auspicio. Stiamo lavorando con le strutture sui contenuti del disciplinare proprio per fare in modo che sia quanto più possibile condiviso.

Ristorante con camere La Taverna del Nonno – chiede se la propria struttura può entrare a far parte della rete Alta Via, vale a dire se la propria posizione lo permette.

Vanessa Chiesa – assicura che da questo punto di vista non ci sono problemi.

Rifugio Antonio Devoto – ha avuto difficoltà causate dal fatto di dover rispettare un tariffario penalizzante, che non permetteva di sostenere i costi effettivi di un pernottamento nella struttura. Anche il vincolo di lasciare una stanza libera ha creato problemi, perché lo scorso anno si è presentata la possibilità di ospitare nei mesi estivi un gruppo numeroso, che ha riempito il rifugio, e naturalmente qualcuno si è lamentato. E' vero che, in quanto struttura convenzionata, il rifugio avrebbe dovuto lasciare una stanza a disposizione dei viandanti, ma non si riesce a vivere di Alta Via.

Vanessa Chiesa – come è stato spiegato, il nuovo disciplinare non prevedrà questo vincolo, ma resterà probabilmente il fatto che le strutture dovranno impegnarsi a trovare una sistemazione alternativa, eventualmente presso una struttura vicina.

Rifugio Monte Aiona – dichiara di condividere questo criterio e di avere presso la propria struttura una stanza sempre aperta da mettere a disposizione dei viandanti.

Posto Tappa Cabanne – illustra le caratteristiche della propria struttura, che è regolata come un rifugio alpino incustodito, anche se il gestore vive a breve distanza: gli ospiti ritirano le chiavi e poi si organizzano da soli. Il posto tappa dispone anche di un vano sempre aperto, da utilizzare come ricovero di emergenza, ma non si è mai reso necessario.

Ristorante con camere La Taverna del Nonno – per sviluppare la propria attività, ha puntato soprattutto sulla qualità nella ristorazione. Crede nell'importanza della rete e infatti, a volte, ha indirizzato verso altre strutture della zona clienti che non poteva ospitare, anche se la maggior parte chiedono il bagno in camera.

B&B Shanti House – sottolinea come sia importante lo spirito dell'accoglienza, anche a costo di rimetterci qualcosa dal punto di vista economico. E' un investimento che ha sicuramente un ritorno.

Tutti – segnalano che negli ultimi anni sono calate le presenze di escursionisti che percorrono l'itinerario dell'Alta Via.

Vanessa Chiesa – forse in questo periodo (e/o in questa zona) è in fase decrescente l'escursionismo vero e proprio e, allora, bisogna puntare su un nuova forma di turismo, che si basa sull'integrazione delle diverse risorse in grado di rendere appetibile un territorio. Da questo punto di vista la rete tra le singole piccole potenzialità delle strutture ricettive, ma anche delle altre realtà locali, determina una forte offerta turistica.

Direttore Parco Aveto – non si può certo pensare di vivere solo di turismo escursionistico, ma bisogna riuscire a rispondere anche a questa esigenza.

Rifugio Monte degli Abeti – ha registrato una discreta presenza di escursionisti che hanno percorso l'Alta Via.

Rifugio Monte Aiona – avanza una proposta, già sottoposta alla Provincia di Genova, per promuovere l'Alta Via: assumere per i tre mesi estivi, con poche migliaia di euro, tre guide che percorrano l'Alta Via (una a piedi, una in mountain bike, una a cavallo), pubblicizzando bene l'iniziativa in modo da mettere insieme gruppi di persone che, a pagamento, compiano escursioni guidate.

Oasi Energetica Belvedere – propone da tempo iniziative per la promozione dell'Alta Via, non crede più che verranno mai realizzate.

Rifugio Ventarola – la struttura sta per essere presa in gestione, l'apertura è prevista per Pasqua.

Vanessa Chiesa – ascoltati tutti i presenti, illustra quanto emerso negli incontri precedenti in relazione alla stesura del disciplinare:

- fare in modo che le strutture che aderiscono al disciplinare siano riconoscibili esternamente da chi le raggiunge. Tale segnalazione potrebbe avvenire tramite: un adesivo applicato alla porta di ingresso; una bandierina alla reception; una targa all'esterno della struttura (in legno o altro materiale resistente); qualunque sia il mezzo per effettuare la segnalazione, sarà importante che su di esso venga riportata una scritta del tipo "questa è una struttura convenzionata con l'Associazione Alta Via dei Monti Liguri" (in italiano e in inglese)
- allestire all'interno della struttura uno spazio dove mettere in mostra e in distribuzione materiale informativo dedicato all'Alta Via, e dove sia presente una cartina del percorso da consultare
- inserire nel menù, almeno in parte, piatti tipici cucinati con prodotti provenienti da aziende locali
- presentare il menù e le indicazioni nei locali comuni e nelle stanze in italiano e in inglese

- garantire una buona qualità dei servizi
- differenziare alcune parti del disciplinare a seconda delle categorie di strutture ricettive (B&B, alberghi, agriturismo ecc.), in modo che anche i servizi richiesti alle strutture siano commisurati alle diverse possibilità, ed evidenziare questa distinzione sulle pagine del sito, attraverso una legenda esplicativa
- offrire servizi ad hoc per chi va a piedi, in bici, a cavallo, creando anche appositi simboli per le pagine del sito (per esempio deposito scarponi, spazio per asciugare i vestiti bagnati, possibilità di usare la lavatrice, servizio navetta ecc.)
- inserire sul sito web uno spazio in cui le persone che sono state ospiti presso le strutture convenzionate possano dare un giudizio rispetto ai servizi e alla qualità riscontrati
- adottare un comportamento responsabile in termini di sostenibilità ambientale
- accogliere i propri ospiti con un sorriso
- mettere a disposizione dei clienti un computer con la connessione ad internet, utile per navigare nel sito dell'Alta Via (per gli alberghi a tre stelle)
- rendersi disponibili per la colazione flessibile e per fornire ad escursionisti e bikers un sacchetto con il pranzo al sacco

Rifugio Monte Aiona – si potrebbe pensare ad un libro dei suggerimenti, da tenere presso le strutture ricettive, dove le persone possano scrivere i propri pareri, comunicando così con l'Ass.ne Alta Via.

Vanessa Chiesa – propone di inserire nel disciplinare la partecipazione ad incontri informativi, finalizzati a conoscere meglio l'Alta Via e le risorse del territorio. Precisa quindi che il rispetto delle norme del disciplinare verrà monitorato tramite controlli "a sorpresa", a seguito dei quali, in caso di situazioni non rispondenti ai criteri richiesti, la strutture avranno la possibilità di provvedere. Dopo tre segnalazioni negative da parte di clienti (opportunamente verificate), la struttura coinvolta verrà esclusa dalla convenzione.

Rifugio Monte Aiona – chiede chiarimenti in relazione al Centro Servizi Territoriali (CST).

Direttore Parco Aveto – illustra la situazione del CST Bocco, per il momento non ottimale. Per poter accettare il pulmino offerto dalla Regione, si è reso necessario il coinvolgimento del gestore del Rifugio Devoto, che tuttavia è in difficoltà nel gestire il servizio. Per ora il pulmino è disponibile solo per i clienti del Rifugio Devoto, perché non è possibile effettuare servizi di trasporto pubblico al di fuori degli autobus di linea o dei taxi.

Rifugio Monte Aiona – offre la propria struttura come punto di riferimento alternativo per il pulmino, garantendo di pagarne le spese e di metterlo a disposizione di tutti.

Annamaria Messina - sottolinea l'importanza di fare in modo che tutti i contatti (telefono, e-mail, fax) siano efficienti e di segnalare tempestivamente all'Ass.ne eventuali variazioni/integrazioni dei propri dati. Infine, per quanto riguarda il depliant che verrà realizzato per le strutture ricettive, invita i gestori ad inviare via mail una o più foto caratterizzanti la struttura e un testo/slogan da affiancare alla foto.

Ai partecipanti viene infine consegnato materiale informativo riguardante l'Alta Via e i Parchi liguri, da esporre nella propria struttura e distribuire ai clienti.

Alle ore 12.00 circa si conclude l'incontro.