

**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 15.30 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

- Ranch Camillo (Varese Ligure)
- Agriturismo Colla dei Faggi e Affittacamere Lucchetti Rino (Varese Ligure)
- Agriturismo La Marpea (Né)

**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.

**Ranch Camillo** – pur apprezzando l'iniziativa di pubblicare un depliant promozionale, crede che avrebbero più successo pacchetti turistici da portare alle fiere, dal momento che ormai il turista è abituato a farsi guidare dalla partenza all'arrivo.

**Vanessa Chiesa** – per proporre pacchetti turistici, bisogna essere soggetti economici, mentre l'Alta Via è un'Associazione. Quello che l'Alta Via può fare è sviluppare al meglio il proprio prodotto turistico e promuoverlo attraverso tutti i canali, anche mettendo i gestori delle strutture ricettive in contatto con gli operatori turistici, come avverrà in autunno in occasione dell'educational e del convegno conclusivo.

**Annamaria Messina** – 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.

**Agriturismo La Marpea** – azienda a conduzione familiare, poco coinvolta nella rete dei percorsi escursionistici dell'Alta Via.

**Agriturismo Colla dei Faggi** – presso la struttura è possibile solo il pernottamento, non sono previste né la colazione, né la ristorazione. Ha riscontrato un buon passaggio di escursionisti che percorrono l'Alta Via, ma deve purtroppo segnalare che presso Colla Craiolo è stato installato un cartello segnaletico al contrario e, inoltre, i numeri delle tappe sono sbagliati.

**Ranch Camillo** – la struttura gode di un discreto passaggio di ciclisti e motociclisti, ma anche di escursionisti: quest'anno, in particolare, si sta profilando positivo per le prenotazioni di persone che percorrono a piedi l'Alta Via, probabilmente grazie alla facilità e alla panoramicità del percorso. La struttura dispone anche di un ricovero per cavalli, ma negli ultimi anni il turismo equestre ha subito una flessione. Avverte quindi che nella propria zona la segnaletica è scarsa e in pessime condizioni e

propone di installare cartelli che indichino anche la distanza delle strutture convenzionate dal percorso dell'Alta Via.

**Vanessa Chiesa** – informa i presenti che verrà organizzato prossimamente un incontro con Cristina Buzzone, responsabile della sentieristica, della segnaletica e della cartografia. Tale incontro sarà aperto a tutti coloro che sono interessati a contribuire ad una migliore gestione dei percorsi.

**Ranch Camillo** – sarebbe utile anche individuare una persona di riferimento sul territorio.

**Vanessa Chiesa** – dovrebbe essere un incaricato ufficiale, si potrebbe proporre un'elezione in occasione del secondo incontro.

**Ranch Camillo** – chiede spiegazioni sul funzionamento dei Centri Servizi Territoriali (CST).

**Vanessa Chiesa** – si tratta di sette centri dislocati sul territorio ligure, che offrono servizi di trasporto e accompagnamento, agevolando la mobilità lungo tratti normalmente non serviti da autolinee pubbliche. Riporta quindi la situazione del CST Bocco, illustrata durante l'incontro del mattino dal Direttore dell'Ente Parco Aveto. Al momento il funzionamento non è 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.

**Vanessa Chiesa** - 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 gli aspetti principali del disciplinare stesso. Come punto di partenza, illustra quanto emerso negli incontri precedenti:

- 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
- tenere a disposizione presso la struttura un libro dei suggerimenti, dove le persone possano scrivere i propri pareri, comunicando così con l'Ass.ne Alta Via
- partecipare ad incontri informativi, finalizzati a conoscere meglio l'Alta Via e le risorse del territorio.

**Ranch Camillo** – condivide, in particolare, l'importanza del sorriso. Concorda anche con il rispetto delle norme di sostenibilità ambientale e propone la stesura di un decalogo che indichi i comportamenti virtuosi, a beneficio sia dei gestori delle strutture, sia dei clienti.

**Vanessa Chiesa** - precisa 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 struttura avranno la possibilità di provvedere. Dopo tre segnalazioni negative da parte di clienti (opportunamente verificate), la struttura coinvolta verrà esclusa dalla convenzione.

**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 18.00 circa si conclude l'incontro.