

Verbale dell'incontro con le strutture ricettive del QUADRANTE VAL NERVIA nell'ambito del Progetto dell'Alta Via dei Monti Liguri di qualificazione e promozione della ricettività, tenutosi in data mercoledì 15/04/2009 alle ore 15.30 presso l'Albergo Ristorante Gola di Gouta di Pigna (IM).

Presenti:

Chiara Calcagno, Annamaria Messina, Delia Pastorino, consulenti esterni dell'Ass.ne Alta Via dei Monti Liguri, esperti in animazione territoriale

- Albergo Gola di Gouta e Rifugio Passo Muratone (Pigna)
- Agriturismo Al Pagan (Pigna)
- B&B La Casa di Giacomo (Pigna)
- B&B Casa Valeria (Pigna)
- Sezione C.A.I. Ventimiglia, proprietario/gestore del Rifugio Monte Grai (Pigna) e del Rifugio Patrick Gambino (Olivetta San Michele)
- Sig. Diego Rossi (Guida Ambientale Escursionistica)

Annamaria Messina - dopo aver porto i saluti del Presidente dell'Ass.ne Giovanni Santagostino e di Vanessa Chiesa, responsabile promozione e comunicazione dell'Ass.ne Alta Via dei Monti Liguri, presenta Delia Pastorino e Chiara Calcagno, quindi fornisce 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. 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.

Presenta quindi 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.

Delia Pastorino - 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.

Viene lasciata la parola ai gestori delle strutture ricettive che si presentano, prospettano argomenti di discussione e pongono domande.

Tutti – fanno richiesta di materiale informativo e cartografico da mettere a disposizione dei clienti.

Annamaria Messina – concorda sul fatto che sarebbe importante che venissero pubblicate e distribuite cartine di tutte le zone, ma informa i presenti che al momento l'Alta Via dispone di poco materiale; di recente è stato invece prodotto un depliant pieghevole (tradotto anche in inglese e tedesco), che invita a conoscere l'Alta Via quadrante per quadrante.

Agriturismo Al Pagan - chiede se è possibile inserire nell'area download del sito il depliant in formato pdf, in modo da poter scaricare e stampare la cartina con il percorso dell'Alta Via.

Annamaria Messina – il sito prevede un'area specifica dove è possibile consultare e scaricare gratuitamente immagini, filmati e documenti relativi all'Alta Via dei Monti Liguri: non dovrebbe essere un problema inserire anche il depliant.

Albergo Gola di Gouta – per quanto riguarda la prenotazione on-line da parte dei clienti, chiede se è possibile fare in modo che chi si rivolge a questo servizio sia tenuto a scrivere il proprio numero di telefono, in modo che il gestore possa rispondere alle richieste.

Chiara Calcagno – in riferimento al “disciplinare” di cui si è 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. Come punto di partenza, illustra quanto emerso in precedenza:

- 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, agriturismi 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
- rendersi disponibili per iniziative legate alla promozione dell'Alta Via come, ad esempio, il “passaporto dell'escursionista”, su cui potrebbero essere applicati i timbri delle strutture visitate, con riconoscimento finale (da semplice gadget a sconto sul soggiorno presso una struttura).

Diego Rossi - propone di realizzare una tessera per gli escursionisti, su cui raccogliere dei “punti” corrispondenti alle tappe percorse o alle strutture ricettive visitate. Ritiene che sia un'iniziativa interessante per incentivare il turismo escursionistico sull'Alta Via.

Inoltre suggerisce all'Associazione di realizzare una sorta di “manuale del buon escursionista”, per rendere i fruitori dell'Alta Via più consapevoli di come comportarsi in ambiente.

Infine si rende personalmente disponibile ad accompagnare gli escursionisti in tutto il quadrante Val Nervia e ad essere eventualmente contattato da tutte le strutture della rete Alta Via in zona.

Agriturismo Al Pagan - propone di numerare le paline segnaletiche e di riportare i riferimenti numerici sulle cartine: in Francia funziona così e gli escursionisti lo apprezzano molto. Tra l'altro è un sistema che può risultare efficace in caso di nebbia o cattivo tempo, o qualora sia necessario soccorrere qualcuno lungo il percorso.

Annamaria Messina – mi risulta che le nuove paline siano numerate progressivamente: di sicuro lo sono in certi tratti dell'Alta Via. Comunque, questo è senz'altro un metodo utile per favorire

l'orientamento dell'escursionista o di eventuali operatori del soccorso; effettivamente sarebbe importante che la numerazione fosse riportata anche sulle cartine.

Sezione C.A.I. Ventimiglia – il problema maggiore che incontrano gli escursionisti in questo tratto dell'Alta Via è la scarsità d'acqua: sulle carte dovrebbero essere indicate anche le sorgenti, in modo che gli escursionisti sappiano dove è possibile rifornirsi e possano così razionare le scorte d'acqua.

Albergo Ristorante Gola di Gouta – ritiene che sarebbe utile anche segnalare sul sito dell'Alta Via i tratti di percorso dove si riscontra assenza di rete per i telefoni cellulari. La stessa indicazione potrebbe essere riportata sulle paline installate lungo il percorso.

E' d'accordo sulla necessità di indicare le fonti, ma considera fondamentale mettere in evidenza soprattutto quelle che in estate sono completamente asciutte.

B&B La casa di Giacomo – propone di organizzare corsi di formazione proprio sul tema "percorso Alta Via", a cui possano partecipare i gestori delle strutture ricettive per acquisire una conoscenza più consapevole e, di conseguenza, garantire un miglior servizio ai clienti escursionisti che chiedano informazioni.

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.