

Verbale dell'incontro con le strutture ricettive del QUADRANTE PRAGLIA nell'ambito del Progetto dell'Alta Via dei Monti Liguri di qualificazione e promozione della ricettività, tenutosi in data mercoledì 4/03/2009 alle ore 15.30 presso l'Affittacamere Il Fienile, loc. Costa di Orero, Serra Riccò (GE).

Presenti:

Vanessa Chiesa, responsabile promozione e comunicazione dell'Ass.ne Alta Via dei Monti Liguri
Chiara Calcagno e Annamaria Messina, consulenti esterni esperti in animazione territoriale

- Affittacamere Il Fienile (Serra Riccò)
- B&B Niusci (Serra Riccò)
- Rifugio Ciaè (Sant'Olcese)
- B&B Casa Torre (Campomorone)
- Albergo Garrè (Savignone)
- Albergo Palazzo Fieschi (Savignone)
- Agriturismo La Costa (Mignanego)
- Locanda Cacciatori (Montoggio)
- CST Mignanego

Vanessa Chiesa - dopo aver porto i saluti del Presidente dell'Ass.ne Giovanni Santagostino e presentato Annamaria Messina e Chiara Calcagno, 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.

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

Tutti – in riferimento alla "struttura in evidenza" sulla home page del sito, chiedono che la struttura da inserire venga estratta a sorte in modo da non creare dissapori, dal momento che ci sono periodi dell'anno in cui una maggiore visibilità sul sito può essere molto importante ed altri in cui rischia di passare inosservata.

Vanessa Chiesa – il sistema suggerito sarebbe troppo complesso da gestire e, forse, andrebbe a sollecitare strutture che non hanno un particolare interesse ad essere presenti in prima pagina sul sito. In questo caso preferiamo quindi adottare un criterio di "premialità": le strutture saranno messe in evidenza nell'ordine in cui arriveranno le richieste, per cui chi desidera avvalersi di questo strumento promozionale è invitato a farsi avanti.

Locanda Cacciatori - c'è una buona collaborazione con le strutture vicine. Fa presente la necessità di ricevere materiale informativo che andrebbe anche rivisto e aggiornato, dal momento che molte delle strutture indicate non sono più esistenti.

Agriturismo La Costa – la propria struttura non è segnalata correttamente sulla cartina del quadrante, per cui l'icona dovrebbe essere spostata. Chiede che sul sito vengano segnalate quali strutture hanno un ricovero per cavalli e quali tratti del percorso dell'Alta Via sono percorribili a cavallo.

B&B Niusci – sarebbe interessato a pulire il sentiero di raccordo su cui si trova la propria struttura. Manderà a tal proposito una e-mail di richiesta all'Ass.ne Alta Via.

B&B Casa Torre – chiede se è possibile per le strutture accedere direttamente, tramite password, alla propria pagina sul sito web, in modo da modificare il profilo.

Vanessa Chiesa - non è possibile per le strutture operare direttamente sul sito, ma ciascuno può mandare via mail le modifiche/integrazioni che ritiene necessarie ed esse verranno inserite.

Albergo Palazzo Fieschi – in riferimento all'educational, sostiene che è il miglior mezzo per dare visibilità ad un prodotto turistico come è appunto il percorso dell'Alta Via: è importante portare le persone direttamente sul luogo. Se tutte le strutture si rendono disponibili, è possibile collaborare con l'Ass.ne Alta Via per organizzarne almeno uno all'anno, oppure anche di più.

Vanessa Chiesa – per ora è importante riuscire a realizzare con successo il primo educational sull'Alta Via, in futuro... si vedrà.

Agriturismo La Costa – propone di installare cartelli segnaletici lungo l'itinerario principale dell'Alta Via, in corrispondenza degli incroci con i sentieri che portano alle strutture ricettive.

Vanessa Chiesa – la proposta verrà segnalata a chi si occupa di sentieristica.

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 sarà sviluppato durante tutti gli incontri, in modo da stabilire insieme alle strutture i punti principali del disciplinare stesso.

Tutti i presenti partecipano alla discussione sul tema “disciplinare”. Di seguito si riporta quanto emerso:

- le strutture che aderiscono al disciplinare dovrebbero offrire servizi ad hoc per gli escursionisti, 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
- 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

Chiara Calcagno – illustra ai presenti 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
- adottare un comportamento responsabile in termini di sostenibilità ambientale.

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 strutture

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

Chiara Calcagno - 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.

Alle ore 18.00 circa si conclude l'incontro.