

Verbale dell'incontro con le strutture ricettive del QUADRANTE MELOGNO nell'ambito del Progetto dell'Alta Via dei Monti Liguri di qualificazione e promozione della ricettività, tenutosi in data mercoledì 18/03/2009 alle ore 15.30 presso il B&B Casa dell'Acqua e della Luce di Calice Ligure (SV).

Presenti:

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

- B&B Casa dell'Acqua e della Luce (Calice Ligure)
- B&B La Bibliotheque (Calice Ligure)
- Agriturismo Cascina Strà (Orco Feglino)
- B&B Cascina Bario (Orco Feglino)

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.

Viene lasciata la parola ai partecipanti all'incontro, che si presentano, prospettano argomenti di discussione e pongono domande.

B&B Cascina Bario – 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.

B&B Casa Acqua e Luce - propone un collegamento con Facebook, affermando che il sito dell'Alta Via, così come è strutturato, si presenta già obsoleto: se un gestore pubblica una notizia su Facebook, questa è on-line in tempo reale mentre, passando attraverso il sito dell'Alta Via, la procedura è molto più lunga.

Vanessa Chiesa – spiega che esiste già un accordo con il web master per collegare il sito dell'Alta Via con Facebook e YouTube.

Agriturismo Cascina Strà – ritiene interessante il legame con queste nuove tecnologie informatiche.

Annamaria Messina – aggiunge che il sito non è tanto un contenitore di notizie dell'ultima ora, anche se queste sono previste, quanto uno strumento a disposizione degli utenti che desiderano conoscere meglio l'Alta Via e i suoi percorsi: si dimostra utile soprattutto in occasione della programmazione di un'escursione o di un trekking.

B&B Casa Acqua e Luce - bisogna far conoscere l'Alta Via soprattutto a chi non ne ha mai sentito parlare, per cui il sito dovrebbe essere "taggato" in modo da rendersi visibile in tutte le lingue da chiunque digiti su internet parole legate all'argomento.

Agriturismo Cascina Strà – osserva che uno dei principali problemi che riguardano l'Alta Via è quello della pulizia e della manutenzione dei sentieri.

Vanessa Chiesa - spiega che attualmente la pulizia e la manutenzione dei sentieri sono affidate dall'Ass.ne Alta Via ai volontari CAI e FIE, che tuttavia non sempre hanno i numeri e le forze per svolgere tutto il lavoro necessario. Sul sito dell'Alta Via, nelle pagine dedicate alle tappe e ai sentieri di raccordo, è indicato chiaramente a chi è stata affidata la manutenzione. A proposito di sentieri, informa i presenti della nuova cartografia redatta dalla Provincia di Savona.

B&B Cascina Bario - fino ad oggi le cartine della zona si sono dimostrate poco affidabili.

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 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
- possedere un'adeguata conoscenza del territorio (compresa la sentieristica locale) in modo da poter accogliere i clienti e indirizzarli sui percorsi giusti
- inserire nel menù, almeno in parte, piatti tipici cucinati con prodotti provenienti da aziende locali (a parte il caso particolare dei B&B, che sono tenuti a somministrare solo alimenti confezionati in monoporzioni)
- 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
- 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
- adottare un comportamento responsabile in termini di sostenibilità ambientale.

B&B Casa Acqua e Luce – riferendosi alla divisione per tipologie di strutture ricettive, sostiene che sia un criterio superato: bisogna invece mettere al centro dell'attenzione il cliente, fornendogli una soluzione adatta alle sue esigenze, senza che sia costretto ad orientarsi tra una miriade di strutture diverse.

Vanessa Chiesa - la divisione per tipologie sarà presente solo nel disciplinare, sarà una sorta di codice interno tra l'Alta Via e le strutture ricettive, utile per differenziare i servizi richiesti alle strutture stesse. Il cliente si orienterà nella scelta secondo un criterio diverso, in base all'itinerario che desidera percorrere, e avrà a disposizione un numero limitato di strutture in cui ristorarsi o soggiornare.

B&B Casa Acqua e Luce – ascoltata la spiegazione, si dichiara d'accordo. Crede tuttavia che non abbia molto senso creare un disciplinare, è meglio che ogni struttura si presenti per quello che è.

Vanessa Chiesa – spiega che il disciplinare avrà valore di tutela reciproca: rappresenterà per l'Ass.ne la garanzia che tutte le strutture rispettino un certo standard di qualità e si impegnino a collaborare alla

promozione dell'Alta Via, ma nello stesso tempo garantirà alle strutture che nessuno di coloro che aderiranno al disciplinare offrirà una qualità inferiore, a discapito di tutti, e che l'Ass.ne si impegnerà a sua volta per promuovere l'Alta Via e, con essa, la relativa rete di strutture.

Agriturismo Cascina Strà - suggerisce la massima trasparenza nel profilo della struttura sul sito (ad esempio, segnalare se la struttura è riscaldata o no) e sottolinea l'importanza di accogliere i propri ospiti con un sorriso.

B&B La Bibliotheque – concorda sulla necessità della trasparenza (devono essere chiare le date di apertura e chiusura) ed anche sul valore di un'accoglienza ospitale.

Agriturismo Cascina Strà – l'Alta Via è frequentata soprattutto da stranieri, più che da italiani: gli stranieri studiano i siti, programmano il viaggio, sono attenti alla sostenibilità ambientale e si affidano al gestore, dal quale si aspettano che conosca le eccellenze del territorio, anche riguardo ai prodotti tipici. Segnala infine che il rifugio del CAI di Finale Ligure al Colle San Giacomo, pur non essendo custodito, funziona molto bene.

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.

Annamaria Messina - 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.