

CARTA DELL'ACCOGLIENZA DELL'APPENNINO BOLOGNESE

1. Premessa

La Strategia di Sviluppo Locale elaborata dal Gal Appennino Bolognese si basa sulla volontà di rendere il territorio collinare-montano competitivo, attrattivo e fruibile attraverso la realizzazione di un sistema di sviluppo integrato fondato sulla promozione di un turismo sostenibile e la valorizzazione delle filiere agroalimentari interconnesse in un unicum progettuale capace di generare una circolarità economica in grado di ottenere risultati duraturi e autogeneranti. La scelta di indirizzare, in via prioritaria, la strategia della nuova programmazione ad un “consumo culturale” di qualità del territorio si fonda sul trend positivo che il turismo lento, quello degli itinerari di grande percorrenza, sta avendo in questi ultimi anni a livello internazionale. Un trend capace di trasformarsi in un potenziale motore di sviluppo locale in grado di creare un'unica identità territoriale necessaria per superare i localismi e muovere gli investimenti sia pubblici che privati in un'unica direzione, in coerenza con la Legge della Regione Emilia-Romagna n. 4/2016 “Ordinamento turistico regionale”.

In tale contesto assume particolare rilevanza la Città metropolitana di Bologna, quale Destinazione turistica di interesse regionale, a cui la Regione Emilia-Romagna ha riconosciuto un ruolo centrale nell'attuazione delle politiche in materia di turismo, in virtù anche della funzione fondamentale di promozione e coordinamento dello sviluppo economico prevista dalla Legge Delrio e in coerenza con le Linee di attuazione dell'Intesa quadro tra Regione Emilia-Romagna.

Gli itinerari individuati, la cui competenza territoriale è verificabile al capitolo 7, sono:

- Piccola Cassia;
- La via del Gesso;
- Flaminia Minor;
- La Via degli Dei;
- L'Alta via dei Parchi;
- Linea Gotica;
- Terre del Castagno e del Marrone;
- Itinerari Enogastronomici.

Questi itinerari rappresentano gli assi portanti dell'intera strategia, nodi accentratori sui quali si riverseranno le risorse previste dalla programmazione. A questo scopo si è scelto di collabora-

re con gli Enti pubblici che, per le funzioni istituzionali a loro assegnate, hanno capacità partecipativa nel coinvolgimento di altri enti pubblici e degli operatori privati nel progetto complessivo. Ogni itinerario, dunque, ha un referente istituzionale che coordina le attività a livello locale e nei confronti degli Enti sovraordinati, ponendo una particolare attenzione alle strategie e alle azioni attivate dalla Città metropolitana di Bologna per lo sviluppo del turismo nell'area metropolitana.

Nell'ambito del Tavolo di coordinamento del turismo, è emersa la volontà di creare una Carta dell'accoglienza a cui possono aderire tutte i soggetti interessati a qualificare e valorizzare l'offerta turistica del territorio funzionale al Piano di Azione del GAL Appennino Bolognese e ai suoi tematismi.

Le imprese, le aziende e gli operatori che vorranno aderire a tale strumento avranno la priorità nell'accedere alle risorse messe a disposizione dal GAL Appennino Bolognese, attivando il sistema di valorizzazione del territorio rurale attraverso un'accoglienza turistica integrata e di qualità.

2. Obiettivi

Gli obiettivi sono il consolidamento di una tipologia di accoglienza ed ospitalità, attenta ai temi della sostenibilità, il recupero della dimensione locale, l'autenticità dell'esperienza e, nel contempo, volta a fornire un servizio di ricettività sensibile agli standard qualitativi di ogni singola realtà economica.

I principi ispiratori si fondano sulla concreta applicazione del concetto di turismo nel senso più ampio:

a) **il turismo come strumento di reciproco rispetto tra i popoli e le società.**

Rispetto delle tradizioni e pratiche sociali e culturali di tutte le popolazioni, riconoscendone il loro valore insito nella diversità.

Conduzione di attività turistiche in armonia con le specificità e le tradizioni locali.

Attenzione degli operatori turistici ad una accoglienza ospitale, imparando a conoscere i turisti, i loro stili di vita, gusti e aspettative.

b) **il turismo quale mezzo di soddisfazione individuale e collettiva**

Rispetto dell'uguaglianza dei generi e promozione dei diritti umani, rispetto dell'infanzia, delle persone anziane o portatrici di handicap e delle minoranze etniche.

c) **Il turismo quale fattore di sviluppo durevole**

Salvaguardia dell'ambiente e delle risorse naturali, per una crescita economica sana, continua e sostenibile (che soddisfi in modo equo le necessità e aspirazioni delle generazioni presenti e future).

Privilegiare forme di sviluppo turistico che valorizzano le risorse locali con consapevolezza ecologica.

3. L'Accoglienza

I termini di ospitalità e accoglienza, pur essendo sinonimi, nel turismo hanno significati diversi. L'ospitalità consiste nell'erogazione di servizi turistici di varia natura, a seconda della tipologia dell'impresa o dell'organismo erogante, ed è quindi un vero e proprio prodotto turistico che deve rispondere a precisi parametri e standard di qualità, sicurezza, igiene ed efficienza delle strutture, delle attrezzature, delle dotazioni e di professionalità delle risorse umane impiegate. Tutti questi aspetti e requisiti infatti sono definiti da specifiche leggi o da regolamenti nazionali e regionali: il loro possesso da parte delle imprese è condizione essenziale affinché esse possano esercitare l'attività istituzionale di ospitalità. Tuttavia il loro possesso non sempre corrisponde alla qualificazione dell'impresa come "accogliente".

L'accoglienza è da considerarsi come il valore aggiunto che ogni singola azienda è in grado di trasferire all'ospite, riguarda il carattere, la personalità, lo charme, l'atmosfera della struttura, dei suoi ambienti e dei suoi arredi, enfatizzati dalle risorse umane impiegate, dal modo, dalla cura e dalle attenzioni dedicate alla persona del visitatore. Tutte queste componenti non si possono imporre per legge, né hanno un prezzo, ma costituiscono il vero plus competitivo delle strutture che le possiedono. Tuttavia, anche se questi aspetti appena enunciati concorrono a definire i caratteri dell'accoglienza, non risultano ancora sufficienti per conferire loro anche l'originalità, che può emergere soltanto integrandosi a pieno con "la personalità" dei luoghi e dalla cultura delle comunità. L'accoglienza turistica quindi può essere definita tecnicamente come un complesso di attenzioni e di valore aggiunto che supera la semplice prestazione del servizio e che fa sì che l'ospite e il visitatore esperiscano la totalità del territorio. L'ospitalità turistica è un dovere, mentre l'accoglienza, oltre che dovere è anche il modo, la cura con cui tale dovere viene compiuto.

Per questo il GAL ha identificato le seguenti priorità per meglio definire la qualità dell'accoglienza nell'Appennino Bolognese:

- Conoscenza dei Grandi Itinerari su cui si fonda il Piano di Azione e delle relative risorse ambientali, culturali, agricole e sociali
- Conoscenza delle produzioni agroalimentari locali e delle relative Filiere anche nelle proprie declinazioni di offerta enogastronomica
- Conoscenza del calendario inerente a manifestazioni e animazioni di tutto il territorio

- Conoscenza della logistica e dei trasporti utili all'ospite
- Conoscenza bibliografica di base delle pubblicazioni territoriali, dei siti internet di riferimento e possibili applicazioni da scaricare
- Conoscenza base della lingua inglese
- Offerta di un'esperienza autentica di vita dell'Appennino Bolognese in relazione alle richieste dell'ospite rivolta alla scoperta di tutto il territorio.
- Esattezza e attendibilità dei dati relativi ai servizi proposti ed erogati e relativo livello qualitativo al fine di mantenere nel tempo gli standard concordati.
- Impegno a contribuire alla qualificazione del territorio mediante azioni di tutela ambientale: raccolta differenziata, metodi e strumenti di risparmio energetico etc
- Partecipazione alle riunioni/workshop ed eventi organizzati dal GAL Appennino Bolognese e dal Tavolo di Coordinamento del Turismo.

4. I criteri di adesione e impegni dei firmatari

Aderendo ai principi di questa Carta il soggetto si impegna a lavorare in collaborazione con gli altri firmatari al fine di mettere in atto tutto quanto necessario per lo svolgimento della propria attività in modo tale che essa contribuisca per il meglio allo sviluppo economico e sociale del territorio come pure al miglioramento del contesto di vita, nel rispetto della carta e dei suoi principi ispiratori (punto 1).

In linea generale i firmatari si impegnano:

- Nell'applicazione dei principi della filiera corta, instaurando un rapporto di cooperazione promuovendo nel limite del possibile l'utilizzo dei prodotti locali (agroalimentari, artigianali o industriali);
- Ad instaurare un rapporto di scambio di informazioni tra aderenti dando cioè vita ad una sorta di auto-promozione reciproca, andando a scardinare una concorrenza tanto effimera quanto dannosa per il territorio;
- A favorire momenti di incontro tra aderenti sia professionali che conviviali;
- Ad adottare un'etica dell'accoglienza di ogni tipo di pubblico, favorendo l'accesso ai luoghi di interesse turistico ed alle sue strutture vocate in relazione alle tipologie di richieste;
- A realizzare un "libro del Ospite", se pertinente all'attività esercitata, attraverso il quale l'ospite può, se vuole, lasciare un commento relativo all'esperienza maturata presso la struttura indicando eventuali carenze. Il firmatario si impegna accettare i suggerimenti ed i reclami della clientela accogliendoli come spunto per implementare politiche di miglioramento nella gestione delle attività;

- A far trasparire nei servizi, nella gestione, nei prodotti e nell'arredo, cura e attenzione alla cultura del luogo e della tradizione locale
- Ad organizzare una proposta ospitale che sia un connubio tra valorizzazione degli aspetti di rarità ed unicità dell'offerta territoriale e soddisfazione dei desideri della domanda in termini di accoglienza, ospitalità e qualità della proposta;
- Ad attivare una comunicazione che risponda ai requisiti di completezza, chiarezza e veridicità;
- Ad avere massima conformità rispetto ai prezzi e alle tariffe dichiarate agli enti preposti;
- Ad avere una professionalità adeguata (conoscenza delle mansioni connesse all'attività esercitata, possesso di adeguate capacità relazionali, adeguata conoscenza del territorio e delle sue attrattive, conoscenza di base della lingua inglese se pertinente all'attività esercitata);
- Ad assumere un ruolo di promozione del territorio attraverso informazioni verbali mirate agli utenti, distribuzione di materiale informativo promozionale, cartografico, documentario e bibliografico in diverse lingue,
- Particolare importanza riveste la promozione di escursioni alla scoperta dei Grandi Itinerari, delle bellezze naturali e del patrimonio storico culturale del territorio, unitamente alla trasversalità dell'enogastronomia locale e degustazioni di prodotti agroalimentari locali;
- A fornire ed aggiornare le informazioni dell'ente/azienda/associazione per la realizzazione di materiali informativi e divulgativi

5. Vantaggi per i soggetti firmatari

- Possibilità per le aziende aderenti alla Carta dell'Accoglienza di usufruire delle attività di marketing e comunicazione attivate dal GAL Appennino nell'ambito della programmazione LEADER 2014 - 2020
- Possibilità di avere priorità di accesso ai finanziamenti delle azioni contenute nel Piano di Azione
- Possibilità di partecipare alle attività di coordinamento, animazione ed informazione
- Possibilità di Partecipare a fiere di settore in forma aggregata
- Accesso a nuovi mercati con particolare potenziale riferimento a quelli internazionali

6. Vantaggi per il territorio

-
- Possibilità di valorizzare e promuovere costantemente, attraverso l'impegno congiunto di tutti gli operatori aderenti alla Carta dell'Accoglienza, tutte le risorse del territorio (itinerari, prodotti locali, eventi etc.)
 - Possibilità di incrementare la qualificazione delle strutture favorendo un miglioramento dei servizi turistici e di conseguenza incrementando l'appeal dell'Appennino Bolognese
 - Incremento dei processi circolari tra aziende locali, tra settori e tra aziende e territorio attivando un circolo virtuoso di incremento del valore aggiunto
 - Accedere a nuovi mercati con particolare riferimento a quelli internazionali
 - Possibilità di incrementare il valore delle azioni leader previste dal PAL 2014-2020 nonché la loro attuazione e funzionalità.

7. Pertinenza dei Comuni nei Grandi Itinerari

Comune	Via degli Dei	Via del Gesso	Linea Gotica	Alta Via dei Parchi	Piccola Cassia	Flaminia Minor	Terra del Castagno Marro-ne	Itinerari eno gastronomici
Alto Reno Terme								
Borgo Tossignano								
Camugnano								
Casalecchio di Reno								
Casalfiumanese								
Castel d'Aiano								
Castel del Rio								
Castel di Casio								
Castel San Pietro Terme								
Castiglione dei Pepoli								
Dozza								
Fontanelice								
Gaggio Montano								
Grizzana Morandi								
Lizzano in Belvedere								
Loiano								
Marzabotto								
Monghidoro								
Monte San Pietro								
Monterenzio								
Monzuno								
Ozzano dell'Emilia								
Pianoro								
S. Benedetto Val di Sambro								
San Lazzaro di Savena								
Sasso Marconi								
Valsamoggia								
Vergato								
Zola Predosa								

Ente	Itinerario	Referente	email	Cellulare	Telefono	Fax
Unione Appennino Bolognese	<i>Itinerario della castagna</i>	Marco Tamarri	marco.tamarri@unioneappennino.bo.it	3401841931	051911056	051911983
Unione Appennino Bolognese	<i>Linea Gotica</i>	Marco Tamarri	marco.tamarri@unioneappennino.bo.it	3401841931	051911056	051911983
Unione Savena Idice	<i>Flaminia minor</i>	Marco Tamarri	turismo@unionevallisavenaidice.bo.it	3401841931		051774690
Comune di Sasso Marconi	<i>La via degli Dei</i>	Nella Pelligra	info@infosasso.it		0516758409	
Comune Valsamoggia	<i>Piccola Cassia</i>	Gianluca Aldrovandi	valorizzazione@comune.valsamoggia.bo.it		051 6723011	
Nuovo Circondario Imolese	<i>La Via del Gesso</i>	Riccardo Buscaroli	riccardo.buscaroli@nuovocircondarioimolese.it		0542603200	
GAL Appennino Bolognese	<i>Itinerario Enogastronomico</i>	Stefano Sozzi	info@bolognappennino.it	3392177042	0515278932	