

Cultura e accoglienza dentro e fuori la città murata: un affare di comunità

Report dell'incontro

Lunedì 05 febbraio 2024 h 20.30
sala consiliare - Sabbioneta
23 presenti

Introduzione

Lunedì 05 febbraio si è svolto il secondo incontro organizzato nell'ambito dell'intervento 8 *Start up community based dell'ospitalità diffusa* previsto dal progetto *Sabbioneta Open City: cultura e accoglienza dentro e fuori la città*, finanziato tramite i fondi PNRR dedicati all'attrattività dei Borghi Storici.

Durante il primo incontro, tenutosi il 23 ottobre 2023, era stato concordato di "avviare la fase di consultazione e ascolto dei portatori di interesse, per verificare l'opportunità di condividere una progettualità che permettesse di immaginare, e poi progettare una gestione unitaria dell'ospitalità". Inoltre, si era ipotizzato di approfondire negli incontri successivi: "i bisogni delle diverse tipologie di operatore economico, le esigenze specifiche del ricevimento dell'accoglienza, i servizi che si ritiene opportuno implementare, le condizioni che favoriscano la definizione di un servizio condiviso tra i diversi operatori, gli elementi operativi di cui tener conto per avviare un'azione di coordinamento delle funzioni di prima ospitalità per i visitatori che pernottano nel borgo".

All'incontro del 5 febbraio, sono stati invitati a partecipare sia gli operatori economici del settore ricettivo e dell'ospitalità per raccogliere specifiche esigenze e individuare insieme **nuove modalità di organizzazione collettiva dei servizi legati all'ospitalità**; sia i proprietari di immobili, che intendessero valutare l'opportunità di **rendere disponibili le proprie abitazioni** e/o locali da proporre ai fini della ricettività turistica.

L'incontro ha registrato 18 presenti, di cui 10 soggetti privati (di questi 4 soggetti con interessi a vario titolo a intervenire sugli immobili del borgo, 1 parrucchiere, 1 avvocato, 1 proprietario di un museo privato, 1 commercialista), 1 gestore di struttura ricettiva, 3 ristoratori (di cui 1 nuova osteria appena aperta), 1 rappresentante della proloco, il vice-sindaco e 1 consigliere comunale. Sei delle persone presenti avevano partecipato all'incontro dello scorso ottobre.

Contenuti Emersi

Il Sindaco **Marco Pasquali** ha introdotto l'incontro ringraziando i presenti per la partecipazione e ricordando gli obiettivi dell'iniziativa: attivare un dialogo e un percorso di progettazione condivisa con la comunità locale per contribuire ad una rinnovata pianificazione turistica e a sviluppare un modello di accoglienza turistica diffusa nella città. Il Sindaco ha evidenziato l'importanza della partecipazione pubblica a questi incontri, che permettono di raccogliere le istanze ed esigenze non ancora espresse e ha colto come elemento positivo la numerosità

dei partecipanti all'incontro. E' stata fatta emergere la composizione dei presenti, che in massima parte non hanno partecipato al primo incontro di ottobre.

Eva Gabaglio e Elena Viani hanno ripreso alcune informazioni di contesto emerse già in occasione del primo incontro pubblico del 23 ottobre 2023 per allineare i presenti rispetto alle finalità dell'incontro precedente (per un approfondimento si rimanda al [verbale del primo incontro](#)) e tracciare le tappe del percorso partecipato:

- il centro storico soffre di **dinamiche di spopolamento e abbandono** tipiche di molti altri comuni italiani e rispetto ai quali si stanno conducendo analisi e indagini per rilevare le potenzialità e le prospettive di una possibile rigenerazione in chiave turistica;
- Il borgo presenta numerosi immobili in stato di **abbandono** e con necessità di interventi strutturali; resta da verificare l'occupazione degli immobili e come questi vengano impiegati dai proprietari (residenza, locazione, non utilizzo) di cui non si ha completa contezza in questa fase;
- nel 2023 il borgo ha registrato **oltre 50mila visitatori** e solo una **minima quota ha pernottato**. Occorre approfondire se l'attuale situazione dei flussi è coerente con le esigenze degli operatori.

A seguito di quanto emerso dall'incontro del 23 ottobre, si è ribadita l'intenzione di verificare se è possibile immaginare e poi progettare una **gestione collettiva dell'ospitalità** partendo da un'azione di **coordinamento delle funzioni di prima accoglienza** per i visitatori che pernottano nel borgo. Di conseguenza è stata presentata una bozza di piano di lavoro con le attività da svolgersi nel 2024, da **rivisitare alla luce della nuova composizione del gruppo di lavoro di presenti alla serata e di quanto potrà emergere dal confronto**. Considerato che ad ottobre erano presenti principalmente operatori economici (proprietari di strutture ricettive, ristoratori, negozianti), la proposta di lavoro è stata guidata dalla necessità di comprendere come gestire l'ospitalità.

- sono stati proposti **2 ulteriori incontri in primavera**, per indagare le esigenze specifiche degli operatori economici che operano nell'ospitalità e nell'accoglienza, con specifico riguardo alla gestione delle prenotazioni dei pernottamenti (portali, servizi di prenotazione...);
- nei mesi estivi si affronterà il tema dell'accoglienza e dei servizi che possono favorire un'esperienza turistica unica e di qualità;
- nel prossimo autunno, grazie al supporto di esperti, si svolgeranno approfondimenti conoscitivi in tema di fiscalità, aspetti legali e normativi e altre tematiche dovessero emergere nel prosieguo del percorso.

Ha proseguito **Lorenzo Canova** evidenziando come l'assunto alla base di un progetto di cooperazione siano le relazioni esistenti tra i vari soggetti che contribuiscono all'offerta di un servizio turistico e quanto la qualità del servizio dipenda dalla qualità delle relazioni tra gli stakeholder. Canova ha chiarito i due termini chiave che permettono di distinguere i diversi soggetti che contribuiscono alla realizzazione di questi servizi, sia le diverse attività che è necessario pianificare in relazione a queste due componenti della filiera:

- Ospitalità, vale a dire quell'insieme di iniziative ed azioni - alcune già normate - e finalizzate a permettere il pernottamento, svolte nel momento in cui un visitatore accede ad una qualsivoglia struttura ricettiva (hotel, B&B, casa vacanze, etc...);

- Accoglienza, vale a dire l'insieme dei servizi offerti nel contesto e nel borgo in questo caso, che richiedono il coordinamento di diversi operatori economici in una destinazione .

Canova ha proposto ai presenti di esprimersi rispetto a due domande, che intendono fare emergere istanze, esigenze e necessità dei presenti, per approfondire quali siano i servizi, ed il sistema di regole che li governa, che sono necessari agli operatori economici:

Quali sono i servizi su cui sentite il bisogno di collaborare con altri soggetti pubblici e privati del borgo? Perché gestire in maniera collettiva l'accoglienza?

Nando Bertolini, referente del progetto Sabbioneta Open City, ha ricordato come nell'incontro di ottobre si fosse fatto cenno alla possibilità di disporre di una **reception unitaria** oppure di poter far fronte alla presenza di gruppi numerosi mediante una gestione coordinata e unitaria delle prenotazioni oppure ancora di stringere maggiori relazioni tra gli esercenti in occasione di eventi. In termini generali, l'ente pubblico non può agire per favorire il privato, ma resta inteso che l'Amministrazione Comunale si rende disponibile per mettere nelle condizioni gli operatori privati di lavorare al meglio.

La tabella di seguito sintetizza gli interventi dei presenti, distinguendo le esigenze e necessità in relazione alla filiera dell'ospitalità oppure a quella dell'accoglienza.

OSPITALITA'	ACCOGLIENZA	ALTRE ESIGENZE
Il consigliere comunale Razzini condivide le seguenti considerazioni:		
	Occorre puntare sulla domanda di nicchia, legata ad esempio al cicloturismo oppure all'architettura rinascimentale	La maggior parte dei proprietari dentro le mura sono persone anziane e/o senza capacità/possibilità di riqualificare un patrimonio sensibile e soggetto a vincoli. Auspica l'intervento di un soggetto investitore che possa ristrutturare più immobili
Il ristoratore Bondioli , del ristorante Corte Bondeno, rileva che:		
Vi è carenza di strutture ricettive e quindi di posti letto all'interno del borgo, per cui l'offerta non soddisfa l'attuale domanda	Occorre fare sistema con i diversi infopoint regionali ed extra-regionali e cogliere opportunità di estensione del mercato (ad esempio personale che gravita attorno all'Autorità Europea per la Sicurezza Alimentare con sede a Parma) Occorre puntare a organizzare itinerari e tour di conoscenza delle numerose risorse territoriali	Vi è carenza di decoro all'interno del borgo, i cittadini dovrebbero avere più cura degli spazi pubblici ed essere maggiormente coinvolti
Il ristoratore Contesini , del Bar Ristorante Ducale, ritiene che:		
Si registra la concorrenza con l'offerta ricettiva del mantovano, che ha un maggior numero di posti letto, anche per gruppi numerosi	Vi è mancanza di servizi/negozi, ed in generale di un'offerta oltre a quella dei siti museali, quindi il visitatore non è invogliato a fermarsi	La maggior parte dei sabbionetani non vede di buon occhio il turismo. Si assiste ad una forte svalutazione degli immobili nel centro storico, quindi molti evitano di ristrutturarli

OSPITALITA'	ACCOGLIENZA	ALTRE ESIGENZE
I gestori del B&B Toson d'Oro, Dall'Olio e Mazzali rilevano che		
<p>la loro struttura ha costruito relazioni per offrire un servizio integrato al turista, ad esempio, con accordi con i ristoratori per proporre luoghi dove mangiare o acquistare prodotti locali;</p> <p>si rivolgono a tipologie diverse di turisti, tra questi anche business, che quindi è opportuno considerare nell'ambito della definizione di un'offerta strutturata.</p>	<p>è carente la collaborazione tra gli operatori, all'interno della rete turistica;</p> <p>è opportuno ripensare l'offerta in ottica di pacchetti turistici tematici (ad esempio, sul cicloturismo), nell'ottica di favorire l'integrazione dei servizi e quindi dell'offerta nel borgo. A tal proposito, la ProLoco sta predisponendo una mappa con tutti i servizi della città che potrebbe essere molto utile per gli albergatori.</p>	<p>Numerosi sono stati negli ultimi anni gli eventi organizzati nel borgo da parte dell'Amministrazione, che hanno portato all'intensificazione dei flussi e ad un'immagine più viva della città</p>
La referente dell' Infopoint , Laura Bonfatti Gerola sottolinea che:		
	<p>la bigliettazione unica ha certamente incrementato i flussi turistici in città;</p> <p>l'offerta culturale di Sabbioneta è di rilievo ed unica e potrebbe essere ancor più valorizzata attraverso una maggiore organizzazione dell'accoglienza.</p>	

A seguito dei primi interventi degli operatori economici, è stato chiesto ai presenti di presentarsi e di illustrare la motivazione alla presenza alla serata. E' emerso da diversi soggetti l'interesse ad acquistare, ristrutturare e/o mettere a disposizione immobili al fine dell'accoglienza e, ancora prima, a conoscere eventuali opportunità prefigurabili, anche finanziarie.

La presenza dei numerosi proprietari di immobili e di piccoli artigiani, che non erano presenti al primo incontro e che esprimono esigenze differenti rispetto ai gestori di attività ricettive o ristorative, fanno emergere la necessità di **ripensare** sia la domanda proposta per alimentare il confronto della serata, sia gli obiettivi da porsi per proseguire con le attività di co-progettazione da concordare e fare confluire nel programma di lavoro.

Si sollecitano i presenti ad esprimersi rispetto alle proprie motivazioni alla presenza alla serata e emergono alcune richieste puntuali:

1. la necessità di comprendere quali sono i **servizi turistici** presenti in città e il sistema di **relazioni/ collaborazioni** che già esiste (elaborazione di una mappa dei servizi offerti);
2. la necessità di comprendere quali sono i servizi che si potrebbero connettere e organizzare nell'ambito di un ipotetico **pacchetto turistico**;
3. l'interesse ad avere informazioni tecniche rispetto alle opportunità di **recupero/ristrutturazione degli immobili** (sia in termini di risorse e fondi a disposizione, sia rispetto ai vincoli dati dalla storicità del borgo);
4. poter conoscere dei **casi emblematici**, degli esempi di borghi dove sono già stati organizzati degli "alberghi diffusi" oppure dei modelli di gestione collettiva degli immobili messi a disposizione da privati.

Cosa si prevede di fare nei prossimi incontri

Si concorda di fissare il prossimo incontro nel mese di marzo con particolare attenzione ai due target principali di soggetti coinvolti - operatori economici (ristoratori, albergatori, etc...) e proprietari di immobili - al fine di approfondire ulteriormente le esigenze emerse durante la serata:

- riprendere il tema della **gestione collettiva dei servizi di ospitalità** per verificarne la fattibilità;
- organizzare il sistema dell'accoglienza, favorendo la **cooperazione** tra gli operatori economici privati e i soggetti pubblici:
 - mappare i **servizi turistici** presenti in città e il sistema di **relazioni/ collaborazioni** esistenti
 - facilitare la disponibilità delle informazioni riguardo i servizi turistici nel borgo agli operatori economici
 - sistematizzare le informazioni sui servizi turistici e verificare i canali per renderle disponibili al pubblico
- connettere i servizi turistici nell'ambito di **pacchetti turistici**:
 - conoscere quali sono temi di interesse e servizi richiesti dei turisti, raccogliendo informazioni attraverso i proprietari delle strutture ricettive
 - approfondire i target (mercati) di possibile interesse da intercettare
 - raccogliere dati rispetto al numero effettivo di posti letto messi a disposizione dagli operatori
 - verificare gli enti/ agenzie/ organizzazioni delle città limitrofe che possano fungere da moltiplicatore in termini di comunicazione e promozione.

- fornire informazioni tecniche rispetto alle opportunità di **recupero, ristrutturazione e messa a disposizione per l'accoglienza turistica degli immobili di privati**, in collaborazione con l'Amministrazione, in particolare in relazione a:
 - risorse economiche disponibili
 - vincoli urbanistici/ paesaggistici
 - normativa di riferimento
- in seguito alla raccolta di ulteriori elementi di conoscenza, verranno presentati **casi emblematici** di borghi dove sono già stati organizzati dei modelli di gestione collettiva dell'accoglienza che presentino elementi di coerenza con il contesto di Sabbioneta.



COMUNE DI SABBIONETA



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



CULTURA E ACCOGLIENZA DENTRO E FUORI LA CITTA' MURATA: UN AFFARE DI COMUNITA'

Lunedì 5 febbraio 2024, Sala Consigliare, Sabbioneta

"Cultura e accoglienza dentro e fuori la città murata: un affare di comunità"
DAL VERBALE DELL'INCONTRO DEL 23.10.23

23 ottobre 2023



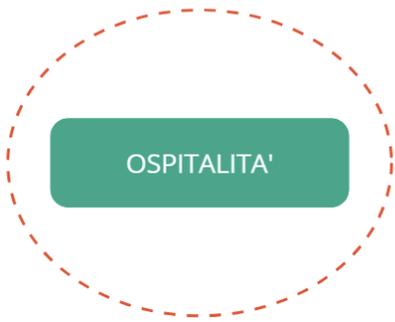
*Verificare l'opportunità di condividere una progettualità che permetta di immaginare, e poi progettare una **gestione unitaria dell'ospitalità**.*

Si ipotizza di approfondire con i partecipanti: i bisogni delle diverse tipologie di operatore economico, le esigenze specifiche del ricevimento dell'accoglienza, i servizi che si ritiene opportuno implementare, le condizioni che favoriscano la definizione di un servizio condiviso tra i diversi operatori, gli elementi operativi di cui tener conto

Avete
ricevuto tutti
il verbale???

TIMELINE



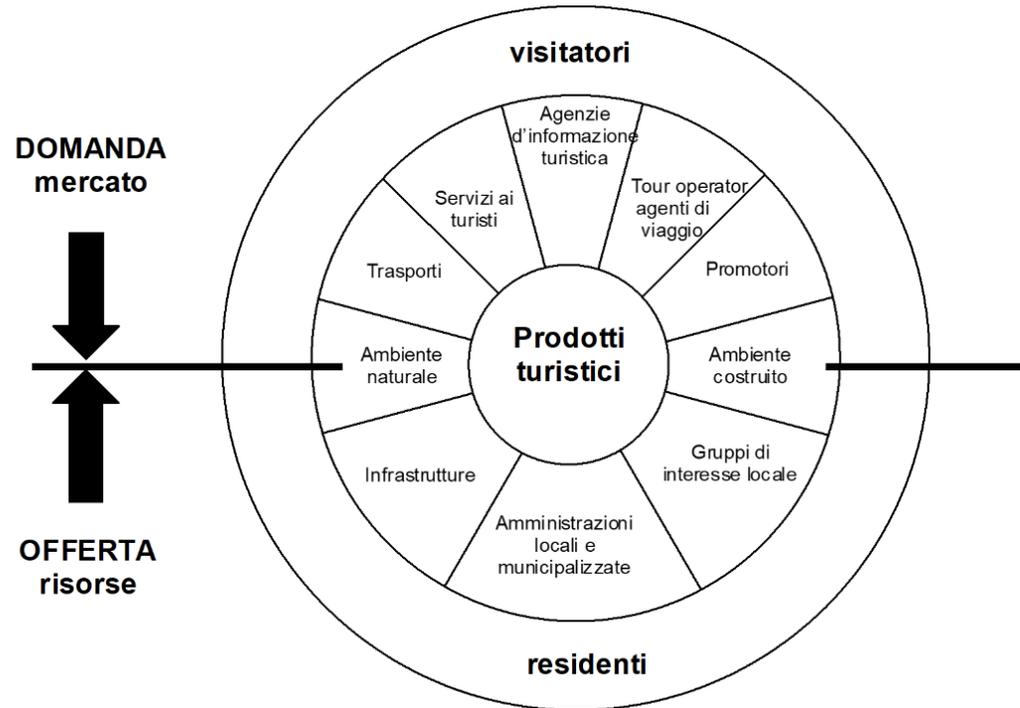


PROGETTARE LA GESTIONE COLLETTIVA DELL'OSPITALITA' I prossimi 2 incontri....



MIDDLETON AND HAWKINS THE COMPLEXITY

Quali sono le esigenze specifiche degli operatori economici che operano **nell'ospitalità e nel ricevimento**, nella prenotazione dei pernottamenti (portali, servizi di prenotazione...) ed i servizi connessi?



Quali sono i bisogni specifici dei diversi operatori economici **dell'offerta turistica** (organizzazione, gestione, promozione, commercializzazione, etc...)? Intendendosi con offerta turistica: commercianti, servizi noleggio, guide, botteghe e artigiani, ristorazione, imprenditori che offrono ospitalità.

Quali sono i servizi necessari a garantire **un'accoglienza coordinata** e organizzata per favorire un'esperienza turistica unica e di qualità?