

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

## Report del terzo incontro

Lunedì 18 marzo 2024 h 20.30  
sala consiliare - Sabbioneta  
15 presenti

### Introduzione

Lunedì 18 marzo si è svolto il terzo 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.

L'incontro ha registrato 18 presenti, di cui un cittadino interessato alle possibilità di intervenire sugli immobili del borgo, 1 cittadino che sta ristrutturando un immobile per apertura di una foresteria, 1 proprietario di una casa museo privata, 5 gestori di strutture ricettive, 1 ristoratore. Tutti i presenti avevano già partecipato ad almeno uno dei due incontri precedentemente organizzati (23 ottobre, 5 febbraio).

### 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 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 confermano l'importanza del contributo di tutti per orientare l'organizzazione dei servizi turistici della città e permettere all'Amministrazione di dare valore e prospettive future ai contributi che arrivano alla città attraverso le diverse fonti di finanziamento.

**Elena Viani, Filomena Pomilio e Eva Gabaglio** hanno introdotto temi e obiettivi della serata, ripercorrendo il processo condiviso con gli operatori fino a quel momento. Il **primo incontro** di ottobre aveva visto la partecipazione principalmente di operatori economici (ristoratori, albergatori) e ne era emerso il bisogno di sviluppare progettualità che permettessero di immaginare e poi organizzare una gestione unitaria dell'ospitalità. Si mette in rilievo che al **secondo incontro**, data la presenza preponderante di residenti e proprietari privati di immobili, erano emersi bisogni differenti rispetto ad ottobre, legati alla necessità di una maggiore cooperazione tra i diversi soggetti per sviluppare un'offerta che garantisca un'accoglienza meglio organizzata nel borgo:

- la mappatura dei servizi turistici presenti in città e il sistema di relazioni e collaborazioni esistenti,
- la messa a disposizione delle informazioni riguardo i servizi turistici nel borgo agli operatori economici che poi li comunicano ai propri ospiti,
- la sistematizzazione delle informazioni sui servizi turistici da rendere disponibili al pubblico
- la conoscenza dei temi di interesse e servizi richiesti dai turisti, raccogliendo informazioni attraverso i proprietari delle strutture ricettive.

Al fine di poter definire il programma delle attività dei mesi successivi, si esplicitano ai presenti le due macro-tipologie di soggetti che stanno contribuendo al processo di co-progettazione: operatori economici (proprietari e gestori di strutture ricettive e ristorative) e proprietari di immobili privati (con diverso grado di interesse a rendere disponibili le proprie strutture a fini turistici) determinano la condivisione degli obiettivi e quindi delle azioni da realizzarsi nel percorso di lavoro. Si concorda, dunque, con i presenti, da un lato di procedere a **definire le condizioni che determinano l'ospitalità** per immaginare un modello adeguato di gestione per Sabbioneta (anche partendo dalla presentazione di casi o altre esperienze); dall'altro, di **intervenire sull'esperienza turistica, affinando i servizi proposti** all'ospite per caratterizzare un'offerta che risponda ai bisogni dei visitatori (comunicazione e informazione).

Inoltre, si sottolinea che parallelamente agli incontri pubblici, si stanno svolgendo una serie di incontri con enti locali e sovralocali che parteciperanno gradualmente allo sviluppo delle azioni di progetto. La **Provincia di Mantova** - Servizio Turismo - ha espresso la propria disponibilità a fornire informazioni relative alle procedure per l'apertura di strutture ricettive, oltre che fornire e presentare dati sui flussi turistici; la **Fondazione Sabbioneta Heritage**, può contribuire attraverso gli strumenti tecnologici (sito e app) che comunicano l'offerta del borgo; la **ProLoco** è impegnata ad elaborare materiali aggiornati per promuovere la città. Nelle prossime settimane sono in programma altri incontri.

A ciò si aggiunge il ruolo dell'Amministrazione pubblica, referente del progetto Nando Bertolini, nel garantire una coerenza tra i diversi progetti in corso, mettere a sistema le differenti fonti di finanziamento, programmare altri interventi utili allo sviluppo turistico del borgo, che però dovranno necessariamente tenere conto delle esigenze espresse da chi lo abita.

Condiviso il duplice orientamento del percorso di lavoro, si concorda di fissare un prossimo incontro il **22 aprile**, e di pari passo di organizzare altri incontri con i singoli operatori e soggetti.

Considerato che l'esperienza turistica richiede l'organizzazione coordinata di diversi servizi (ricettività, ristorazione, mobilità, etc..), che vengono percepiti come un unicum nel momento in cui il turista si trova all'interno di una destinazione, ma che questi spesso vengono gestiti come servizi isolati, si ritiene utile ricostruire la filiera turistica che

effettivamente è presente all'interno del borgo per visualizzare in immagine quali sono gli ambiti e le relazioni che permettono una migliore cooperazione nella costruzione del servizio. Inoltre, si evidenzia che la carenza di informazioni relative al comportamento del turista che visita Sabbioneta e si ritiene utile partire dalla conoscenza e mappatura dei flussi per poter meglio comprendere quali sono le necessità del visitatore, partendo dalle preziose informazioni che gli operatori economici già posseggono rispetto ai propri ospiti: quali tipologie di visitatori pernottano a Sabbioneta (italiani/ stranieri, coppie/famiglie/ gruppi/ etc...)? Cosa li motiva principalmente a fermarsi in città? Cosa fanno, cosa visitano in città? Quali servizi richiedono? Da dove vengono, dove si fermano e verso quali altri luoghi proseguono durante la loro vacanza?

Ogni partecipante risponde, portando la propria esperienza e le informazioni conosciute, che vengono riassunte attraverso due strumenti: una mappa della città, dove sono indicati i luoghi di interesse visitati ed alcuni dei possibili percorsi; una tabella di riepilogo, che riassume le tipologie di visitatori in città. A seguito del contributo espresso dai presenti, si possono individuare delle macro-caratteristiche relative ai profili del visitatore, che possono essere riassunte di seguito:

- La tipologia di cliente ricorrente delle strutture ricettive è la **coppia** ( $\frac{2}{3}$  italiani e  $\frac{1}{3}$  stranieri), che si muove in auto, e pernotta a Sabbioneta in quanto luogo tranquillo, alla ricerca della quiete lontano dal caos metropolitano, ma allo stesso tempo baricentrico rispetto ad altre città come Mantova e Parma. Visita gli attrattori culturali (siti e musei), è interessato al sito UNESCO, è appassionato di arte ma anche di gastronomia. Solitamente è alto spendente. Non chiede molte informazioni sul sito UNESCO, ma in alcuni casi necessita di sapere come fare per acquistare il biglietto unico.
- Il **cicloturista**, in alcuni casi anche famiglie con bambini (o piccoli gruppi), principalmente stranieri, che hanno già individuato il percorso ciclabile da percorrere, principalmente alto spendenti, che sono già in possesso di tutte le informazioni per muoversi. Uno dei percorsi più utilizzati è quello che va da Peschiera all'Emilia Romagna (sulle ciclabili tracciate); è interessato all'enogastronomia, ma non visita il sito UNESCO e non è attratto dal patrimonio culturale della città.
- Il turista **business**, che si reca a Sabbioneta in occasione di riunioni di lavoro (fiera di Parma o nelle industrie locali), che vengono organizzate anche nelle città circostanti (esempio, Parma); di solito non conosce il sito UNESCO ma dimostra interesse alle informazioni fornite.
- Il visitatore **sportivo**, appassionato di motori, inteso come colui che pernotta a Sabbioneta con l'intento di fruire dei 3 circuiti (moto, auto, kart) che si trovano nelle vicinanze. Non è interessato al sito UNESCO e non visita il borgo.

- **L'escursionista**, che non pernotta in città, ed è molto interessato al patrimonio culturale del borgo e acquista il biglietto unico per visitare tutti gli attrattori. Seppur le strutture ricettive non lo conoscano direttamente, quelle ristorative dichiarano essere in crescita, e circa la metà dei propri ospiti (soprattutto nei fine settimana) visitano il sito.

Emergono, inoltre, alcuni temi che potrebbero favorire l'attrattività del borgo, e che potrebbero essere approfonditi: il cineturismo inteso come la visita ai luoghi di film che attraggono un certo numero di interessati; il turismo fluviale, anche in relazione all'offerta sviluppata da Cremona e Mantova; i borghi e i castelli della Pianura Padana, anche attraverso la collaborazione di alcuni partecipanti a reti tematiche già attive.

**Lorenzo Canova** ripercorre, in conclusione quanto emerso durante l'incontro, ringraziando i presenti in quanto le preziose informazioni fornite permettono di identificare sia le macro-tipologie di turista o escursionista che visita la città, sia i servizi di cui questi necessitano e sui quali è possibile intervenire nell'ambito del processo. In particolare, si concorda che il prossimo incontro avrà come obiettivo:

1. la restituzione delle macro-tipologie di visitatore identificate e quali sono gli elementi di conoscenza necessari per identificare al meglio questi flussi;
2. visionare il sito di *Visit Sabbioneta* per capire se le informazioni proposte sono sufficienti rispetto a quanto gli ospiti richiedono nel momento in cui pernottano o si trovano in città;
3. iniziare a elencare i servizi e gli elementi da inserire nella Carta dei Servizi, che già la Pro Loco sta ideando, per avere nel breve periodo a disposizione uno strumento che proponga l'offerta della città;
4. capire quali altri strumenti sono necessari per gli operatori economici per offrire un'esperienza di visita sempre più completa alla città;
5. Raccogliere informazioni e censire le manifestazioni e gli eventi che vengono calendarizzati nelle città limitrofe.

Inoltre, si ricorda che per i proprietari degli immobili che sono interessati a mettere a disposizione il proprio immobile con finalità turistiche verranno organizzati dei momenti informativi finalizzati a fornire informazioni rispetto al quadro normativo regionale sulla ricettività turistica, le normative urbanistiche, la gestione fiscale, elementi di contrattualistica, la presentazione di esempi e casi emblematici. Tali incontri saranno rivolti anche agli operatori economici e sempre aperti al pubblico, prevederanno l'intervento di esperti di settore (fiscalista, avvocato, commercialista, etc...).