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 dare priorità ad un "consumo culturale" di qualità del territorio si fonda su un trend positivo che il turismo lento, in particolar modo quello degli itinerari di grande percorrenza, sta avendo in questi ultimi anni a livello internazionale. Si tratta di un trend con la potenzialità di trasformarsi in un 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 Territorio Turistico Bologna-Modena, 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 in seguito ad un'analisi delle potenzialità del mercato e legati all'emergere di nuovi segmenti di interesse e di nuove offerte, sono i seguenti:

- Piccola Cassia;
- Linea Gotica;
- La Via degli Dei;
- Flaminia Minor;
- L'Alta Via dei Parchi;
- La Via del Gesso;
- La Via dei Gessi e dei Calanchi;
- La Via della Lana e della Seta;
- Bologna Montana Art Trail;
- Mater Dei;
- La Via dei Brentatori.

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

collaborare 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.

Alla Carta dell'accoglienza possono aderire tutti i soggetti interessati a qualificare e valorizzare l'offerta turistica del territorio funzionale al Piano di Azione del GAL Appennino Bolognese, ai suoi tematismi e agli itinerari di interesse turistico individuati al suo interno. 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 della Carta dell'accoglienza sono il consolidamento di una tipologia di accoglienza ed ospitalità che sia attenta ai temi della sostenibilità, al recupero della dimensione locale, all'autenticità dell'esperienza e, al 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; Rispetto 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); Privilegio di 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. Pur concorrendo a definire i caratteri dell'accoglienza, gli aspetti appena enunciati 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.

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

- Conoscenza degli Itinerari su cui si fonda la Strategia di Sviluppo Locale 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 a 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 sottoscrittore si impegna a lavorare in collaborazione con gli altri firmatari, al fine di mettere in atto quanto necessario per lo svolgimento della propria attività in modo da contribuire allo sviluppo economico e sociale del territorio, così come al miglioramento del contesto di vita, nel rispetto della carta e dei suoi principi ispiratori (punto 1).

Di seguito si elencano gli impegni generali:

- Promuovere e valorizzare gli itinerari dell'Appennino;
- Promuovere e valorizzare risorse e prodotti locali dell'Appennino;
- Promuovere e valorizzare gli eventi del territorio;
- Stimolare l'interesse delle produzioni agroalimentari locali;
- Utilizzo prioritario di servizi offerti da imprese locali se alle stesse condizioni offerte da imprese di altre aree;
- Il Wi-Fi ove tecnologicamente possibile;
- Disporre di una conoscenza base della lingua inglese e, ove necessario, utilizzarla nell'erogazione dei servizi;
- Contribuire alla qualificazione del territorio mediante azioni di tutela ambientale: raccolta differenziata, metodi e strumenti di risparmio energetico etc;
- Instaurare un rapporto di scambio di informazioni tra aderenti, dando vita ad una sorta di auto-promozione reciproca;
- Partecipare alle riunioni/workshop ed eventi organizzati dal GAL Appennino Bolognese, dal Tavolo di Coordinamento del Turismo e dal coordinatore istituzionale dell'itinerario;
- Fornire ed aggiornare le informazioni dell'ente/azienda/associazione per la realizzazione dei materiali informativi e divulgativi;
- Instaurare un rapporto di cooperazione utilizzando e promuovendo nel limite del possibile l'utilizzo dei prodotti locali (agroalimentari, artigianali o industriali).

Impegni dei firmatari oltre agli impegni generali, a seconda delle seguenti categorie:

- Strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere
- Strutture di ristorazione
- Aziende di trasformazione del settore agroalimentare e artigianale
- Aziende agricole
- Aziende agricole multifunzionali (agriturismi, fattorie didattiche)
- Attività commerciali, artigianali e dei servizi
- Associazioni

Strutture ricettive alberghiere ed extralberghiere:

- Offrire soggiorni ad hoc in occasione di eventi organizzati nel territorio dell'Appennino Bolognese;
- Incentivare e/o mettere a disposizione l'utilizzo di biciclette, binocoli e attrezzi in genere per escursione e mobilità lenta;
- Facilitare la diffusione di materiale informativo del territorio e/o offerta dei prodotti agroalimentari e non, oltre a tour enogastronomici;
- Predisporre menù e strutture funzionali al più ampio bacino di turisti (disabili, vacanza con fido, neonati);
- Prevedere la possibilità di consultare guide dell'Appennino Bolognese e in genere pubblicazioni inerenti al territorio di riferimento;
- Favorire la predisposizione di ambienti funzionali a tutti i target turistici (Vacanze con fido, bambini etc.);
- Promuovere/proporre visite nei luoghi di produzione delle tipicità locali, servizi guide, servizi accompagnamento locale;
- Realizzare una scheda o un registro (*libro dell'ospite*) attraverso il quale l'ospite può, se vuole, lasciare un commento sul suo soggiorno nella struttura, indicando eventuali carenze;
- Promuovere gli eventi locali.

Strutture di ristorazione:

- Prediligere, nelle preparazioni alimentari, le produzioni agroalimentari locali dell'Appennino;
- Promuovere attraverso il menu l'enogastronomia tradizionale locale;
- Promuovere/proporre visite nei luoghi di produzione delle tipicità locali, servizi guide, servizi accompagnamento locale;
- Prevedere nel menù preparazioni che tengano conto anche delle diverse

abitudini alimentari (vegetariane/vegane, etc.)
- Favorire la predisposizione di ambienti funzionali ai vari target turistici (Vacanze con fido, bambini, etc.)
- Promuovere gli eventi locali.

Aziende di trasformazione del settore agroalimentare e artigianale:
- Ove possibile, organizzare eventi di degustazione dei prodotti;
- Ove possibile, organizzare visite guidate dell'azienda finalizzati a raccontare l'ambiente, la cultura del territorio e le produzioni aziendali cercando di spiegare e, per quanto possibile, mostrare la lavorazione del prodotto;
- Utilizzo, dove possibile, materie prime locali per i materiali/prodotti lavorati;
- Promuovere/proporre visite nei luoghi di produzione delle tipicità locali, servizi guide, servizi accompagnamento locale;
- Promuovere gli eventi locali.

Aziende agricole:
- Migliorare la capacità di accoglienza in azienda;
- Ove possibile, predisporre punti sosta funzionali agli itinerari;
- Ove possibile, organizzare visite guidate dell'azienda, finalizzate a raccontare l'ambiente, la cultura del territorio e le produzioni aziendali cercando di spiegare e, per quanto possibile, mostrare la lavorazione del prodotto;
- Promuovere/proporre visite in aziende agricole, servizi guide, servizi accompagnamento locale;
- Promuovere gli eventi locali.

Aziende agricole multifunzionali (agriturismi, fattorie didattiche):
- Offrire soggiorni ad hoc in occasione di eventi organizzati nel territorio dell'Appennino Bolognese;
- Incentivare e/o mettere a disposizione l'utilizzo di biciclette, binocoli e attrezzi in genere per escursione e mobilità lenta;
- Facilitare la diffusione di materiale informativo del territorio e/o offerta dei prodotti agroalimentari e non, oltre a tour enogastronomici;
- Prevedere nel menù preparazioni che tengano conto anche delle diverse abitudini alimentari (vegetariane/vegane, etc.);
- Realizzare una scheda o un registro (*libro dell'ospite*) attraverso il quale l'ospite può, se vuole, lasciare un commento sul suo soggiorno nella struttura, indicando eventuali carenze.
- Prediligere, nelle preparazioni alimentari, le produzioni agroalimentari locali dell'Appennino;
- Promuovere proporre visite in aziende agricole, servizi guide, servizi accompagnamento locale.

Attività commerciali, artigianali e dei servizi:

- Promuovere/proporre visite nei luoghi di produzione delle tipicità locali, servizi guide, servizi accompagnamento locale.

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 Bolognese nell'ambito della programmazione LEADER 2023 – 2027;
- Possibilità di avere priorità di accesso ai finanziamenti delle azioni contenute nella Strategia di Sviluppo Locale;
- Possibilità di partecipare alle attività di coordinamento, animazione, informazione e a n.2 workshop annuali di formazione dedicati a operatori turistici; *
- Possibilità di partecipare a fiere di settore in forma aggregata; *
- Accesso a nuovi mercati con particolare riferimento a quelli internazionali; *
- Accesso a contenuti fotografici e video di Fondazione Bologna Welcome, da poter utilizzare a scopi promozionali, attraverso la piattaforma Photoshelter; *
- Ingresso in un database fornitori utilizzato da eXtraBO e Fondazione Bologna Welcome durante la progettazione e creazione di futuri tour, pacchetti e prodotti turistici; *
- Accesso ad una newsletter trimestrale dedicata (n.4 mail all'anno) contenente importanti novità rispetto al mercato turistico, nuove opportunità, bandi, eventi di rilievo sul territorio, ecc.; *
- Presenza e visibilità nella sezione "I nostri partner" del sito di eXtraBO. *

*Le attività contrassegnate sono a cura di eXtraBO e Fondazione Bologna Welcome.

6. Vantaggi per il territorio

- Valorizzazione e promozione costante, attraverso l'impegno congiunto di tutti gli operatori aderenti alla Carta dell'Accoglienza, delle risorse del territorio (itinerari, prodotti locali, eventi ecc.).
- Possibilità di incrementare la qualità delle strutture, favorendo così un miglioramento dei servizi turistici e di conseguenza incrementando l'appeal dell'Appennino Bolognese.
- Miglioramento dei processi circolari tra aziende, settori e territorio, attivando così un circolo virtuoso di incremento del valore aggiunto.
- Accesso a nuovi mercati con particolare riferimento a quelli internazionali e più potenziali.

- Possibilità di incrementare il valore delle azioni leader previste dalla Strategia di Sviluppo Locale 2023-2027, nonché la loro attuazione e funzionalità.