

## **Bergamo piace a russi e spagnoli Ecco come accoglierli al meglio**

Dall'Università una piccola guida con gli accorgimenti per rendere speciale il soggiorno. Bollitore dell'acqua in camera e vodka nel frigo bar fanno sentire a casa i clienti sovietici. Per gli iberici l'attenzione va agli orari dei pasti



Quando un turista russo, amante dello sport all'aria aperta e della buona cucina, arriva nella stanza di un hotel per trascorrere le sue vacanze in assoluto relax, sente subito il bisogno di togliersi le scarpe, di infilare un accappatoio e accendere un bollitore d'acqua calda per coccolarsi con un buon tè. Meglio ancora se la camera è ben riscaldata, il frigo bar è stipato di bottigliette di vodka e la tv è sintonizzata su canali russi. Già, perché i sovietici, quando si recano all'estero, non perdono le loro abitudini e sono pronti a spendere cifre alte pur di soddisfare le proprie esigenze. Lo spagnolo, invece, è diverso. Il suo carattere più vivace e caliente lo porta a preferire la vita sociale, con ricchi aperitivi tra amici e lunghe serate nei locali che si concludono all'alba con churros e cioccolata calda. La colazione invece dev'essere rigorosamente salata mentre il dolce viene relegato al break di metà mattina. Insomma, se in passato erano soprattutto gli inglesi a programmare una vacanza a Bergamo, oggi grazie anche ai voli low cost in transito dall'aeroporto di Orio al

Serio, le provenienze sono molto diversificate, con una forte presenza di russi e spagnoli. «Ogni visitatore porta con sé un bagaglio culturale e di tradizioni che varia non solo da nazione a nazione, ma anche da regione a regione – ha spiegato la delegata al Turismo di Palafrizioni Roberta Garibaldi –, diventa quindi fondamentale offrire servizi mirati. Questo è l'input che di recente ha spinto alcuni docenti dell'Università di Bergamo a svolgere uno studio per far conoscere agli operatori delle strutture ricettive le abitudini degli iberici e dei sovietici. Ciò che ne è scaturito è una piccola guida scaricabile sul sito del Comune di Bergamo che contiene piccoli accorgimenti rivolti a tutti i gestori che intendono rendere indimenticabile il soggiorno nel loro hotel».

Oggi la Russia è il quinto paese straniero per rilevanza nella Grande Bergamo e il settimo a livello provinciale. L'aumento sostanziale delle presenze è stato registrato a partire dal biennio 2010-11, quando i turisti sovietici sono raddoppiati passando da 12mila a oltre 24mila. L'ondata di viaggiatori dall'Est Europa arriva soprattutto in primavera (aprile e maggio) e in autunno (settembre, ottobre, novembre); minore è l'affluenza in estate, fatta eccezione per il mese di luglio. Se fino a qualche anno fa i cittadini benestanti della Federazione russa preferivano recarsi nei luoghi di interesse storico-artistico del Vecchio Continente, oggi il pubblico è cambiato: a viaggiare per l'Europa, e in particolare in Bergamasca, sono soprattutto gli studenti e la nascente classe media di impiegati e professionisti. «In certi casi, specie nel passato, ci sono stati piccoli dissapori e motivi di incomprensione tra gli albergatori italiani e la clientela russa – spiega la docente di Slavistica Maria Chiara Pesenti che, insieme alla laureanda Marzia Germiniasi, ha collaborato a questa indagine -. Alcuni atteggiamenti che noi consideriamo inconsueti o bruschi in realtà rappresentano semplicemente il modo naturale di porsi, tipico di una cultura diversa dalla nostra. Conoscere le caratteristiche culturali degli ospiti di una certa nazionalità, soprattutto dei russi, consente di gestire nel modo migliore anche il proprio stile di comportamento nei loro confronti. Per far sentire questi visitatori a loro agio e meno spaesati, per esempio, tutti gli albergatori dovrebbero avere mappe, riviste o guide allo shopping in cirillico». In generale, i russi richiedono piena affidabilità degli hotel e dei pacchetti "all inclusive" e il 72% paga la vacanza in contanti. Nonostante un'estrazione culturale medio-alta, l'inglese non è ancora sufficientemente conosciuto, quindi anche le strutture ricettive orobiche si dovranno attrezzare in tal senso. Stessa cosa dicasi per gli iberici per i quali lo studio della seconda lingua straniera a scuola non è comune come da noi.

Oggi la Spagna rappresenta, insieme alla Germania, il primo Paese estero per rilevanza di arrivi nella Grande Bergamo e il quarto a livello provinciale, dietro a Germania, Francia e Regno Unito. Sarà perché la nostra città, tranquilla, a misura d'uomo, facilmente raggiungibile dalle maggiori città spagnole anche con voli low cost, ha il vantaggio di rispondere ai principali interessi dei turisti iberici: da un lato possiede un grande patrimonio artistico, religioso e culturale, dall'altro offre gli scenari naturali in cui il suo complesso monumentale è immerso. A questo si aggiungono la ricchezza della provincia, con la varietà delle sue proposte turistiche, le sue valli, i paesaggi montani e lacustri, oltre alla tradizione enogastronomica. Infine, l'ottima posizione, dalla quale è facile raggiungere i maggiori laghi e le città lombarde, anche solo per un'escursione di una giornata, influisce positivamente sulla scelta di pernottare nel territorio orobico. «Negli ultimi anni il turismo spagnolo è stato influenzato dalla crisi economica – afferma la docente di Lingua spagnola Marina Bianchi, co-autrice dello studio insieme al professor Fabio Antonietti –, questo non significa che siano diminuite le persone che decidono di visitare Bergamo. Nonostante il calo dal 2010 al 2012, il trend riferito al periodo 2003-2012 di presenza degli spagnoli sul territorio bergamasco è comunque positivo: l'aumento è stato di 32.709 presenze, pari a una crescita del 239%. Rispetto a qualche anno fa, però, il visitatore iberico tende a organizzare soggiorni più brevi, privilegiando la vacanza low cost. Per accogliere al meglio gli spagnoli, un albergatore deve ricordare che loro fanno tutto più tardi, pranzano verso le 14.30 e non cenano mai prima delle 21. Bevono inoltre molta birra e amano i piatti tipici del nostro territorio. Sono inoltre abituati ad avere connessioni wi-fi ovunque vadano. Consiglio infine a tutti i gestori di tradurre i loro siti in un buon spagnolo perché una pagina web mal tradotta diventa incomprensibile per un madrelingua e rappresenta un cattivo biglietto da visita».