

## **Gli operatori diventano turisti per promuovere meglio il territorio**

Per gli addetti all'accoglienza pronte sei nuove "lezioni", itinerari di mezza giornata in città e provincia per raccogliere informazioni e curiosità da condividere con i propri ospiti. Anche l'Ascom tra i partner del progetto, da quest'anno promosso, oltre che da Comune e Provincia, dalla Camera di Commercio.



Sono sei piccoli "pacchetti turistici" di mezza giornata con tutti gli ingredienti per incuriosire e conquistare un visitatore. La particolarità è che non sono destinati al pubblico, ma agli operatori dell'accoglienza. Albergatori, gestori di bed and breakfast, ristoratori, baristi, oltre al personale degli IAT, sono invitati a vivere da turisti il proprio territorio, a concedersi una piccola vacanza "sotto casa" per andare alla scoperta di percorsi, bellezze artistiche e paesaggistiche, informazioni storiche e curiosità, esperienze a tutto tondo da condividere poi con i propri ospiti.

Sono le "Lezioni di territorio", seconda edizione di un progetto varato lo scorso anno da Comune di Bergamo, Provincia e Bergamo Turismo in collaborazione con le associazioni di categoria, che ora si amplia con la partecipazione della Camera di Commercio, ente finanziatore insieme a Comune e Provincia, e il coordinamento operativo dell'azienda speciale Bergamo Sviluppo.

Alla base dell'intervento c'è la consapevolezza che le figure che entrano quotidianamente in contatto con i turisti possono recitare un ruolo di primo piano nella promozione del territorio e che l'accoglienza non è fatta solo di strutture e servizi, ma anche di qualità dei rapporti. L'iniziativa è anche la testimonianza del rafforzarsi della rete tra i diversi soggetti

interessati allo sviluppo del turismo in Bergamasca. Un percorso che deve comunque essere perseguito con maggiore convinzione, non ha mancato di sottolineare, trasformandola in un'esortazione, il presidente di Bergamo Sviluppo **Angelo Carrara**. «Si sente spesso dire che occorre fare sistema – ha rilevato – ma ora è più che mai necessario passare dalle parole ai fatti. Assodato che il modello economico del passato è morto, il territorio deve ambire ad uno sviluppo sostenibile, valorizzando tutte le proprie eccellenze e peculiarità. Rispetto ad altri territori c'è ancora tanto da fare, a cominciare dall'aeroporto, che, paradossalmente, è utilizzato per la promozione più da altre realtà turistiche che da Bergamo stessa».

Eppure, dentro a quello che è quasi un cliché nei discorsi sul futuro di Bergamo, ossia la scarsa convinzione con la quale si considera la leva del turismo, qualcosa si muove. «Non presenteremmo progetti come questo – ha sottolineato l'assessore provinciale al Turismo **Giorgio Bonassoli** – se tre anni fa non si fosse cominciato un percorso che ora, visti i risultati, possiamo dire nella giusta direzione. Abbiamo un portale unico e Turismo Bergamo ha ottenuto di diventare il punto di riferimento per la raccolta delle prenotazioni di tutti gli lat della Lombardia per l'Expo, un importante riconoscimento della capacità di fare sistema. L'idea stessa, ambiziosissima, della candidatura a Capitale europea della Cultura nel 2019 è un passo significativo, indipendentemente dall'esito, se permette ai bergamaschi anche solo di rendersi conto del fatto che la città può competere per un titolo del genere». Il nodo resta invece quello dei fondi. «Il paragone con altre realtà, come le province autonome – ha affermato Bonassoli – non regge perché i finanziamenti sono ben diversi. Su questo versante le aziende possono fare la propria parte, battendo i piedi per la nostra indipendenza economica». «Ma si potrebbe cominciare anche con alcuni interventi per favorire il fare sistema – ha evidenziato **Alberto Brivio**, delegato alla creazione d'impresa di Bergamo Sviluppo -, come la semplificazione burocratica, politiche diverse per la tutela del suolo e agevolazioni per creare dei canali commerciali».

Tornando alle “Lezioni di territorio”, «sono una modalità avviata quattro anni fa con la Bergamo Card – ha ricordato **Roberta Garibaldi**, delegata per il Turismo del Comune di Bergamo – che si è man mano sviluppata, passando dalle visite ai musei a dei veri e propri itinerari. Hanno ottenuto un ottimo riscontro di partecipanti e sono un momento di crescita professionale, non solo per ciò che si apprende, ma perché danno l'opportunità agli operatori di conoscersi e confrontarsi tra loro e con le istituzioni». A rendere speciali le uscite è anche il taglio, «diverso dalle classiche visite guidate – ha proseguito l'esperta -. Sono pensate come momenti di conoscenza attraverso la narrazione, che puntano a far conoscere gli usi, le tradizioni, i sapori, a far vivere esperienze che possano lasciare il segno. Il concetto di fondo è che se si impara ad amare il proprio territorio si riesce anche a farlo apprezzare e questo permette di realizzare due obiettivi fondamentali, aumentare la permanenza media dei visitatori e favorire il passaparola, così importante oggi che tutto è in rete».

Le “lezioni” rientrano nel progetto “Accoglienza turistica”, che punta a fornire agli operatori competenze sempre più mirate. «Le nuove tendenze – ha chiarito il direttore di Bergamo Sviluppo **Cristiano Arrigoni** – parlano di una crescita del turismo culturale in senso ampio, che comprende la scoperta dell'identità locale e il desiderio di partecipare a eventi gastronomici, musicali, teatrali, religiosi, ed è in atto anche una trasformazione delle forme di fruizione dell'esperienza di viaggio, che si arricchisce di possibilità grazie all'utilizzo delle tecnologie digitali». In un'ottica quindi di costante aggiornamento e qualificazione, dopo l'estate la Camera di Commercio con Bergamo Sviluppo e le organizzazioni di categoria organizzerà altri percorsi formativi, dedicati in particolare al “barometro alberghiero” della Camera di Commercio, uno strumento gratuito che consente agli albergatori di verificare il posizionamento in termini di competitività della propria struttura, alla legislazione turistica e all'accoglienza dei clienti.