



ASSEMBLEA ORDINARIA PREVENTIVO 2021 - voto per corrispondenza

Mendrisio, novembre 2020



4. PIANO ATTIVITÀ 2021 RAPPORTO DELLA DIRETTRICE

Mai come quest'anno ci siamo resi conto di come la nostra vita, il nostro quotidiano ed anche la pianificazione di vacanze e d'incontri con familiari e amici, sono scanditi da appuntamenti tradizionali ai quali partecipiamo tutti con piacere ... come il Carnevale, la stagione teatrale, le Processioni della Settimana Santa, la Pasqua, le inaugurazioni dei Musei, Festate, la Mangialonga, Cantine Aperte, i lunghi fine settimana primaverili, la Festa dei Mulini, la miriade di feste e sagre paesane estive, le feste a lago, la Sagra del Borgo, la Sagra della Castagna, la Fiera di San Martino ... e via così fino al Natale.

Tutte annullate quest'anno! Tutte posticipate all'anno prossimo. Tutte tranne gli eventi organizzati alle Cave di Arzo, la Rassegna Gastronomica del Mendrisiotto e Basso Ceresio e la Rassegna del Piatto Nostrano della Valle di Muggio, che i tre comitati hanno fortemente voluto mantenere in calendario e che ci hanno offerto dei momenti di piacevole normalità. Un anno diverso che è volato via portando con sé tanti momenti di preoccupazione e forse anche di tristezza, alternati a brevi momenti di felicità ritrovata che hanno coinciso con il consumo di momenti di svago nel corso dell'estate e con dei periodi di vacanza prevalentemente in Svizzera.

La nostra OTR in tutti questi mesi ha comunque lavorato molto. Ha dovuto disfare ciò che era programmato, verificare quanto poteva essere riprogrammato e contenere i costi al limite dell'impossibile ... e se si considera che il contenimento dei costi è un tema che abbiamo ampiamente dimostrato di sapere monitorare, considerata l'implementazione delle importanti misure che nel corso degli ultimi

anni hanno prodotto le necessarie riduzioni di costi, ... sembra quasi impossibile che siamo comunque riusciti a contenere ulteriormente i costi! Un particolare ringraziamento va sicuramente quindi a Benji, Laura e Giulia per la riorganizzazione e la supervisione dei processi legati alla comunicazione ed a Daniela e Giulia per il grande lavoro svolto per tenere sotto controllo tutte le tematiche legate alle particolarità della contabilità e dell'amministrazione.

Un 2020 durante il quale abbiamo lavorato quasi sempre con la formula dell'Home-work, grazie anche alla pronta organizzazione del lavoro implementata dal mese di marzo, pur continuando a sentirci un TEAM!

Un anno che ci ha fatto molto riflettere in merito al futuro, ma che ha anche permesso di trovare nuove formule di collaborazione con i colleghi delle altre OTR e di ATT, per affrontare insieme il tema della trasformazione di comportamenti e consumi che stiamo vivendo.

Un 2020 che ci ha imposto di considerare sotto un altro punto di vista ciò che ritenevamo scontato e di dare maggiore valore al mercato interno, rispetto a quanto avessimo mai fatto in passato.

Un anno che ha permesso anche ai nostri concittadini di vivere il territorio, di esplorarlo, conoscerlo o riconoscerlo ed assaporarlo come forse mai avevano fatto prima. Nuovi turisti in casa propria. E qui non può mancare un ringraziamento speciale a Federico e Martino per la gestione del territorio e a Serena per la gestione del servizio accoglienza e gli infopoint.

A partire dalla scorsa estate, come di regola, abbiamo quindi avviato il processo per preparare il piano d'attività 2021 ed il preventivo. E tutte le domande che ci siamo posti sin dal

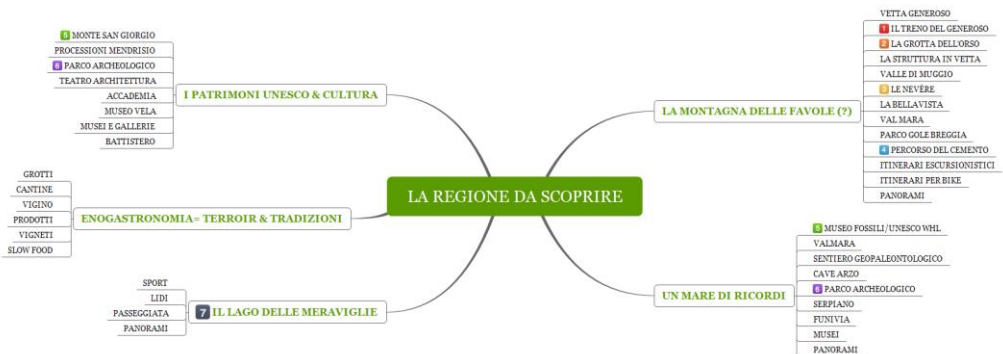
meze di marzo, sono tornate a ripresentarsi sul nostro tavolo.

Come sarà il 2021? Chi sarà il turista del 2021 che verrà in Ticino e nella nostra regione? Cosa vorrà fare, quali esperienze vorrà vivere, quali emozioni saranno importanti e dovranno essere ritrovate prioritariamente dopo questo 2020? Ma le domande non si fermano qui. Come si comporterà nell'acquistare la sua vacanza, cosa preferirà fare, cosa vorrà evitare, quanti giorni di vacanza potrà concedersi e dove vorrà spendere i suoi momenti di svago? Cambieranno anche i comportamenti relativi agli spostamenti che saranno più frequentemente effettuati in auto, o no? E se tutto ciò non è chiaro, come sapranno i nostri partner prepararsi al cambiamento e quindi ad accogliere i turisti del 2021? Ed infine, si tratta di considerare solo il 2021 o di guardare al futuro con occhi diversi, considerando che il contesto futuro non sarà lo stesso di quello che abbiamo conosciuto in passato?

Restando positivi come ci conoscete, volendo credere che la nostra è "La Regione da Scoprire" e che quindi vi è ampio spazio di crescita, se l'offerta sarà in grado di svilupparsi positivamente, abbiamo quindi deciso di continuare a lavorare come abbiamo fatto in passato, concentrandoci sugli obiettivi e guardando oltre il momento specifico.

Sviluppo del prodotto e della visibilità, sono e restano i nostri due grandi macro-obiettivi!

Ma chiaramente ciò che pianifichiamo e come procederemo per sviluppare un programma in linea con la nostra strategia e i nostri obiettivi per l'anno 2021, sarà condizionato da ciò che capiterà nel nostro quotidiano nel corso dei prossimi mesi e dovremo quindi rimanere sempre vigili e molto flessibili. L'unico punto fermo resta il lavoro in ambito turistico che si sta facendo nella nostra regione, che sappiamo deve essere fatto in stretta collaborazione con i partner, considerando i loro progetti.





Siamo convinti che in questa regione vi sono ancora molti cantieri aperti che le permetteranno di farsi ancora meglio conoscere ed apprezzare, anche per la particolarità degli attrattori e le specifiche offerte di qualità.

Un territorio che non ha una lunga tradizione turistica, ma che si sta comunque prodigando per risultare ospitale e per stupire il visitatore con offerte sempre nuove, anche grazie all'introduzione di proposte legate al mondo del digitale. La Regione da Scoprire, che si sta costruendo una reputazione, grazie anche al lavoro sviluppato in collaborazione con Ticino Turismo nell'ambito della relazione con media e influencers e che ha saputo farsi apprezzare nel corso dell'estate 2020, come il resto del Ticino.

Di principio le nostre attività si concentreranno sullo sviluppo degli obiettivi strategici, ritenuto che ora più che mai è importante lavorare sull'offerta e sul prodotto turistico che ha ampio spazio per essere migliorato, tenendo in considerazione chiaramente le nuove tendenze che accompagneranno sicuramente il 2021 e negli anni a seguire.



Abbiamo quindi previsto d' impegnarci nel 2021 sui seguenti progetti:

Messa in Scena turistica Monte Generoso.

- con la Fondazione Monte Generoso e il PUC per realizzare a breve-medio termine un "campeggio", o meglio delle strutture ricettive ecologiche in zona Bellavista, candidando un primo elemento di abitazione ecologica al Million Star Hotel di Svizzera Turismo per il 2021

Guarda: <https://www.myswitzerland.com/it-ch/allgogi/hotel/million-stars-hotel/>



FOTO: Night Sky Tamaro

- con il PUC del Monte Generoso, lo sviluppo del nuovo progetto e la messa in atto di una serie d'interventi che concernono alcuni sentieri particolarmente importanti. Tra i punti di particolare interesse anche la via del Pasta, che è stata particolarmente danneggiata durante la tempesta di ottobre, la valorizzazione della terrazza della Bellavista e della Cascina d'Armirone
- con la Ferrovia Monte Generoso per creare nuove opportunità a chi visita la montagna e la vetta in particolare, creando una rete
- con i comuni di Breggia e Castel San Pietro per sistemare il sentiero della Muggiasca, che dovrebbe diventare il collegamento escursionistico ufficiale tra la valle e il Generoso

- con i promotori del progetto Albergo Diffuso del Monte Generoso, con i quali lavoriamo ormai da tre anni per portare a realizzazione il progetto di gestione in comune

Guarda: <https://m.youtube.com/watch?v=yTFp-8ixjuI>



Albergo Diffuso Monte Generoso

- con comuni e Ferrovia Monte Generoso per la progettazione dell'itinerario bike che dalla vetta scende alla Cascina d'Armirone
- con il comune Centro Valle d'Intelvi per l'apertura, vendita e promozione delle visite alla Grotta dell'Orso con gli occhiali 3D (come Tremona) per visite con immersione nella realtà aumentata
- con Rovio e Arogno per sviluppare una nuova proposta di accoglienza, tenendo conto delle idee scaturite nel 2017 ed i loro progetti
- con la Fondazione Parco Gole Breggia per il progetto di connessione di un percorso escursionistico con la valle di Muggio

Messa in Scena turistica Monte San Giorgio.

- con la Fondazione Monte San Giorgio per lo sviluppo dell'offerta del Museo e del territorio
- con la rete dei partner di "World Heritage Experience Switzerland" (WHES) per lo sviluppo dell'offerta turistica in rete
- con gli organizzatori di eventi nelle Cave di Arzo, per proseguire le buone esperienze (Cavea, la Soleggiata, ...)
- con la proprietà dell'Hotel Serpiano sul tema dell'offerta bike e per la valutazione del futuro della funivia Brusino-Serpiano
- con la direzione del campeggio di Meride per lo sviluppo dell'offerta e del progetto bike
- con il comune di Mendrisio per la gestione dell'Infopoint del Parco archeologico, per i quali siamo responsabili per le aperture, la comunicazione, la promozione e l'organizzazione delle visite

Guarda: <https://m.youtube.com/watch?v=CMjK9UHigWF>



- con comuni e Hotel Serpiano per la progettazione e realizzazione dell'itinerario bike che sarà inserito in Svizzera Mobile quale primo elemento d'offerta in rete

Nell'ambito della valorizzazione dell'offerta enogastronomica.

- con gli organizzatori di eventi e manifestazioni a carattere tradizionale e ricorrente, sia regionali che cantonali
- con il comitato della Rassegna Gastronomica del Mendrisiotto e Basso Ceresio
- con il Centro di Competenze Agroalimentari Ticino per le botteghe e la messa in rete



- con i produttori locali, regionali e i viticoltori, per proporre delle esperienze che già esistono, come anche delle nuove
- con il partner Mendrisiotto Terroir per il Bike'n'Wine
- con i partner Gastro Mendrisiotto e Gastro Ticino
- con il partner Ticino Wine e la Casa del Vino Ticino

Nell'ambito della valorizzazione dei Patrimoni.

- con la Fondazione Processioni storiche di Mendrisio per sviluppare insieme il lavoro di valorizzazione e comunicazione
- con l'associazione WHES per la valorizzazione e comunicazione dei due patrimoni Monte San Giorgio e Processioni della Settimana Santa di Mendrisio e la loro messa in rete a livello nazionale
- con il comune di Mendrisio e ARAM per sviluppare la promozione e la valorizzazione dell'esperienza di visita al parco archeologico
- con GUIDE SI per presentare al meglio agli ospiti l'offerta culturale della regione

Nel 2021 prosegue la cooperazione con GRAND TOUR OF SWITZERLAND

Abbiamo ancora in sospeso il tema della collaborazione con i comuni che si trovano lungo il percorso da Chiasso a Bissone per posare i pannelli turistici all'entrata dei paesi direzione sud e nord.

WHES

È un progetto nazionale essenzialmente vocato alla promozione e valorizzazione dell'offerta turistica legata al mondo dei patrimoni mondiali dell'umanità UNESCO, che permette ai partner dei siti svizzeri e dei beni immateriali un confronto diretto anche su tematiche quali la gestione e la trasmissione. Un'associazione alla quale partecipiamo attivamente, anche lavorando nel comitato direttivo.

AUTOPOSTALE

- dal 2015, cofinanziamento della tratta Serpiano-Meride, soppressa in quanto non finanziabile da parte del Cantone con Mendrisio, Brusino, Fondazione Monte San Giorgio e Hotel Serpiano.

- dal 2014, programma di collaborazione per entrata ai lidi

FOX TOWN

Dal 2015 è il nostro principale Sponsor. La nostra collaborazione risale a oltre 10 anni fa e con Fox Town lavoriamo per promuovere la regione e le sue attrattive. Un partner che ritroviamo anche a livello cantonale in molteplici occasioni di collaborazione nel settore turistico. Nella Mall principale di FoxTown abbiamo dal 2005 un INFOPPOINT turistico, che nel 2019 è stato interamente rinnovato.

COMUNI LAGO E VAL MARA

Dal 2011 ci incontriamo regolarmente per temi di comune interesse, tra questi possiamo segnare il tema dello sviluppo dell'offerta a lago, le manifestazioni, lo sviluppo dei lidi, la messa in rete ed anche la passeggiata a lago (Bisone-Brusino).

Con Ticino Turismo continueremo ad affinare il modello di lavoro che coinvolge i 5 partner che strutturano e sviluppano la comunicazione turistica, partecipando ad incontri tecnici e strategici. Per quanto concerne il 2021 le nostre attività di promozione saranno molto, molto limitate dal budget e dalla situazione contingente, motivo per il quale sarà Ticino Turismo ad investire e a noi spetterà il ruolo di coordinare l'organizzazione di eventi e visite di influencers di ogni genere nella nostra regione, alla ricerca di esperienze da presentare al grande pubblico che, per quanto concerne il 2021, sarà ancora prevalentemente svizzero.

Tra questi Nell'ambito dello sviluppo delle strategie coordinate quest'anno e anche nel 2021, lavoreremo in gruppi di lavoro costituiti con l'obiettivo preciso di valutare al meglio nuove formule contemporanee ed efficienti di

collaborazione. In particolare, per quanto concerne gli ambiti del marketing, gestione sentieri, amministrazione e digitalizzazione. Progetti importanti nei quali dovremo tutti impegnarci molto.

Con ERSMB stiamo rafforzando la collaborazione con l'idea di collaborare ancora di più per ottenere lo sviluppo di progetti che riteniamo strategici per la regione. Grazie al sostegno finanziario di ERSMB abbiamo potuto in passato portare a compimento progetti che altrimenti non sarebbero stati realizzabili e così vorremmo fare anche in futuro. La collaborazione con il nuovo direttore Claudio Guidotti è ottima e sono sicura che avremo molti momenti da condividere per il bene dello sviluppo dell'offerta turistica regionale.

I nostri partner locali giocheranno anche nel 2021 un ruolo importante e centrale nella nostra attività di coordinamento regionale. L'obiettivo è quello di affiancarli per migliorare nell'insieme la qualità dell'offerta e la messa in rete della stessa, con l'obiettivo di migliorare la reputazione della nostra destinazione turistica. La professionalizzazione e la formazione degli attori che forniscono servizi turistici e si occupano della vendita dei prodotti turistici è fondamentale e necessita importanti investimenti da parte di tutti!

Proprio in questi mesi in cui è impossibile pianificare veramente attività di promozione, perché condizionati dall'incertezza determinata dal problema COVID, risulta particolarmente importante ricordare che il prodotto è il tema centrale sul quale lavorare, perché la differenza tra le destinazioni la faranno sempre più la qualità dell'offerta e la capacità di comunicarla attraverso i social media.

L'utilizzo delle piattaforme digitali, la



comunicazione, la costruzione di racconti e la trasmissione di emozioni sono oggi più importanti che mai. Per quanto ci concerne dal 2018 abbiamo una persona nel team che si occupa di digitalizzazione e di comunicazione sociale e che ha seguito la formazione cantonale della Pop Up Accademy. Con lei avremo sicuramente un importante lavoro da fare per trasformare ciò che era in uso fare, in ciò che si dovrà fare, integrando nella trasformazione tutto il nostro team, per poter quindi rispondere in maniera chiara alle sollecitazioni che ci arriveranno dall'esterno.

Nei rapporti di Benji, Laura e Serena troverete molte informazioni che descrivono le attività di ciascuna ed illustrano molto chiaramente l'importanza del coordinamento tra prodotto e comunicazione, come anche il coordinamento tra distribuzione classica ed evoluzione verso un concetto di omnicanalità. Su questa trasformazione sarà quindi molto importante continuare ad investire, utilizzando quindi al meglio il tempo che abbiamo fino al termine dell'emergenza COVID per formarci.

Sviluppare l'offerta e imparare a considerare le nuove tendenze come un'opportunità, ecco cosa dovremo fare, in attesa che un nuovo equilibrio e nuove tendenze si affermino e che vi sia la possibilità di tornare a pianificare a medio e lungo termine.



La Direttrice

Nadia Fontana Lupi



ASSEMBLEA ORDINARIA CONSUNTIVO 2021 - voto per corrispondenza

Mendrisio, giugno 2022



3. RELAZIONE DELLA DIRETTRICE E PRESENTAZIONE DELLE ATTIVITÀ 2021

È fortemente probabile che il risultato del 2021 resterà nella storia del turismo ticinese ed elvetico, come un anno eccezionale in considerazione dei risultati registrati e per la significativa e costante presenza dei turisti svizzeri, quasi esclusiva, nel mercato nazionale. Nel corso dell'estate 2020, preparando il preventivo del 2021, ci eravamo chiesti se, terminati i lock down, avremmo dovuto interpretare positivamente i segnali che indicavano una ripresa e quindi un vantaggio per il Ticin, relativamente al turismo del mercato interno, ma ci domandavamo tutti se nel corso dell'autunno saremmo stati nuovamente confrontati con nuove ondate di Covid...

Fatte quindi le dovute valutazioni, avevamo ritenuto opportuno restare prudenti nella nostra previsione d'incasso da tasse, considerando che le incognite di quel momento avrebbero potuto condizionare il risultato delle strutture ricettive nel 2021. La nostra previsione è stata smentita da un risultato 2021 che nessuno si sarebbe davvero aspettato di registrare, con un numero di presenze superiore rispetto a quello registrato nel corso degli ultimi anni 12 anni, come indicato nella tabella sottostante.

Osservando i dati 2005-2021 è interessante notare come nel 2013 avevamo ancora due alberghi di 4 stelle attivi nella regione, mentre il risultato del 2021 per questa categoria è stato generato unicamente dall'Hotel Coronado che, proprio nel 2021, ha deciso di cambiare il suo posizionamento ottenendo il migliore risultato dal 2014! Si potrebbe discutere a lungo del tema del posizionamento e dell'importanza delle scelte strategiche con le quali sono confrontate le strutture ricettive, ma per quanto attiene la visione retrospettiva del 2021, ciò che conta è il risultato ottenuto da questa struttura, che potrebbe essere presa da esempio da altre.

Altro dato interessante è quello ottenuto nel 2021 dalla categoria degli alberghi 0-3 stelle, che raggruppa strutture diverse, che nel corso degli anni sono cambiate molto. Una categoria che, a partire dal 2014, si era confrontata con un'importante diminuzione di pernottamenti. Anche qui, un'analisi di dettaglio potrebbe indicarci quali strutture sono state chiuse, quali aperte o rinnovate con concetti di vendita e di gestione aggiornati, come è il caso per il Conca Bella Wine Hotel, che ha fatto una scelta di posizionamento innovativa e ha quindi migliorato di molto il suo risultato nel 2021 rispetto agli anni precedenti ... ma, senza approfondire oltre, si può semplicemente osservare che, evidentemente, l'offerta disponibile in questa categoria alberghiera nel 2021, è stata in grado di soddisfare al meglio le esigenze della clientela che le ha scelte per i propri soggiorni.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ALBERGHI 4/5 STELLE	29'316	32'343	39'210	39'843	37'208	28'386	29'161	28'440	29'797	11'106	11'305	12'635	11'869	10'694	13'181	8'422	14'901
ALBERGHI 0/3 STELLE	122'275	144'164	150'789	135'333	128'583	130'468	117'669	97'907	105'666	103'963	98'524	95'541	105'020	87'632	84'343	66'683	111'705
ALBERGHI TUTTI	151'591	176'507	189'999	175'176	165'791	158'854	146'830	126'347	135'463	115'069	109'829	108'176	116'889	98'326	97'524	75'105	136'606
PRIVATI	19'774	22'811	20'729	27'021	25'403	23'271	15'496	14'528	17'082	13'989	14'906	16'229	16'438	15'627	18'040	25'044	36'080
CAMPEGGI	45'783	45'732	47'897	45'738	47'389	41'769	36'272	30'900	30'857	27'227	25'654	27'791	30'511	28'232	31'973	37'032	75'720




Fino al 2011 i campeggi nella nostra regione erano quattro, uno ha chiuso e tre hanno deciso di mantenere attrattive le proprie offerte investendo, rinnovandosi e rispondendo con particolare attenzione alle esigenze e alle tendenze dei loro clienti. Nel 2021 hanno registrato un risultato eccezionale, mai visto prima, che è stato ottenuto grazie alla loro attenzione per la qualità dei servizi erogati, come è il caso del Campeggio Monte Generoso che ha vinto il premio ACSI “The best campsite for your dog”, ma anche perché, evidentemente, qualcosa è cambiato. Nel corso del 2020-2021 è stato possibile appurare che la richiesta di vacanze nei campeggi è generalmente aumentata in maniera molto importante, ma possiamo osservare che i nostri tre campeggi hanno saputo rispondere in maniera eccellente a questa forte richiesta, raccogliendo i frutti per il loro impegno! Infine, un dato che non sorprenderà più nessuno oggi, perché corrisponde a un *trend* che si è consolidato proprio nel corso del 2021, è quello relativo al numero di pernottamenti registrati in residenze di vacanza nella regione che, come per i campeggi, è il migliore in assoluto dal 2005.

Un anno eccezionale quindi che, con piacere, possiamo dire di non avere saputo prevedere come si sarebbe sviluppato, che ci ha sorpresi e che ci ha regalato grandi emozioni e, in particolare, la grande opportunità di farci conoscere e apprezzare da molti svizzeri che hanno potuto decidere di soggiornare presso le strutture dei nostri partner per assaporare l'offerta regionale e cantonale. Sappiamo inoltre che, pur non soggiornando nella nostra regione, molti altri hanno deciso di visitarla durante escursioni di giornata approfittando del Ticino Ticket o semplicemente scegliendo di fare delle escursioni o

delle visite ai nostri attrattori, che ci hanno confermato di avere ottenuto nel 2021 dei risultati molto positivi, in linea con i risultati precedentemente illustrati.

La struttura finanziaria della nostra OTR, come sapete, è particolarmente “fragile” rispetto a quella delle altre OTR e, nella preparazione del preventivo 2021, temevamo di avere un risultato particolarmente negativo consapevoli che le difficoltà delineate dalle restrizioni sanitarie Covid avrebbero condizionato anche il risultato finanziario della Casinò Admiral e di conseguenza la possibilità di ottenere fondi di pubblica utilità dalla Fondazione PROMO per i nostri progetti di sviluppo e di comunicazione. Ricordo che le Organizzazioni Turistiche regionali non ricevono contributi finanziari garantiti annualmente dal Cantone, ma finanziano la loro attività con le tasse di soggiorno e di promovimento turistico, versate dai turisti e dai datori di alloggio per i pernottamenti registrati in strutture ricettive di diverso genere. Il risultato delle singole OTR e la loro possibilità d'investimento e di finanziamento per lo sviluppo dell'offerta, come anche per lo sviluppo della visibilità, è quindi direttamente proporzionato al risultato imprenditoriale delle strutture ricettive che lavorano e propongono le loro offerte all'interno delle quattro regioni.

Il successo di pernottamenti registrato ha permesso a OTRMBC d'investire nel 2021 nella regione e per la regione e di svolgere il proprio compito, per raggiungere obiettivi di progetti condivisi a livello regionale e cantonale, ma anche di guardare avanti e di considerare i nuovi trend come una nuova possibile opportunità per presentarsi e farsi scoprire.



Abbiamo trascorso un anno impegnativo sotto molti punti di vista. Le incognite finanziarie sono state presenti fino a estate inoltrata e quindi il monitoraggio dei costi è stato costante e attento. **Inoltre, all'interno del nostro team abbiamo avuto diversi avvicendamenti che hanno reso i processi di elaborazione dei programmi di lavoro meno fluidi e maggiormente onerosi.** Il nostro caposquadra Federico Cattaneo ha deciso di affrontare una nuova sfida lavorativa e da febbraio 2021 ha lasciato OTRMBC per assumere il nuovo ruolo d'ispettore cantonale di Ticino Sentieri. Federico ha contribuito in maniera importante allo sviluppo della rete cantonale sentieri nella nostra regione e ha lavorato con noi per undici anni maturando molta esperienza. Ha saputo confrontarsi con spirito costruttivo con la progressione della sua attività e si è occupato di gestione e supervisione della piccola squadra e dei molti progetti che abbiamo sviluppato negli anni. Nel ruolo di caposquadra è quindi subentrato Martino Cattaneo, che ha svolto il suo apprendistato da noi, ha affiancato per diversi anni Federico ed era disposto ad affrontare nuovi compiti. Per sostituire Martino è stato assunto Elia Piantoni, che ha pure svolto il suo apprendistato da noi, ma che era stato impiegato altrove fino ad aprile 2021. Nel corso della primavera due collaboratrici hanno portato a termine le loro gravidanze e abbiamo quindi dovuto sostituirle, una per sei mesi di congedo maternità e l'altra per il congedo maternità e il congedo non pagato che le ha permesso di restare assente fino a maggio 2022. Per sostituire Giulia Cereghetti abbiamo assunto con contratto a tempo determinato Ilaria Cucco e per sostituire Benji Roncoroni abbiamo assunto con contratto a tempo determinato Christian Lovaldi. **Queste mutazioni transitorie hanno chiaramente comportato dell'istruzione per il passaggio**

d'informazioni e hanno richiesto un particolare sforzo da parte di tutto il team in quanto i due impiegati, subentrati a Giulia e Benji, hanno dovuto essere integrati nel team nel corso del periodo "turistico". I due subentranti hanno svolto compiti specifici e hanno dovuto lavorare da subito ai cantieri che le due colleghe avevano già avviato, ma anche occuparsi di lavorare al piano d'attività di OTRMBC per il 2022. I processi di lavoro per tutto il team sono stati quindi più complicati e onerosi, ma purtroppo, a questa situazione già molto particolare, si è aggiunto anche l'infortunio di Daniela che ha dovuto essere operata alla spalla ed è rimasta a casa per alcuni mesi, sostituita da Giulia Frascini che grazie a preziosi consigli di Daniela ha potuto sostituirla, lavorando con un contratto a tempo pieno. **Ho deciso di descrivere questo lungo capitolo di presentazione delle mutazioni avvenute nel corso del 2021 nel piccolo team di OTRMBC, perché non capita spesso di dovere affrontare una situazione tanto articolata, che impatta chiaramente sull'attività di un piccolo team e potrebbe potenzialmente compromettere il raggiungimento del risultato ambito. Desidero quindi ringraziare in particolare Laura Righettoni, Giulia Frascini, Serena Moratti e Martino Cattaneo perché è grazie alla loro motivazione e disponibilità che anche i momenti più difficili e particolari del 2021 sono stati superati e siamo riusciti a portare a termine il nostro programma di lavoro sostenendo e istruendo Elia, Ilaria e Christian. Un anno davvero indimenticabile per tutto il team che si è impegnato molto, collaborando in maniera esemplare anche quando lavorava nella forma home work e dimostrando una grande motivazione, ma non solo ... Parlando di obiettivi e del piano d'attività sviluppato, è infatti importante ricordare che malgrado le difficoltà interne**

ed esterne con le quali siamo stati confrontati, abbiamo raggiunto molti obiettivi.

I diversi rappresentanti del team espongono alla vostra attenzione i loro rapporti in merito alla loro attività e ai principali risultati nelle pagine che seguono, ma vorrei comunque soffermarmi su quelli che ritengo siano state le sfide e i risultati più particolari che abbiamo ottenuto nel 2021, considerando che i nostri due macro obiettivi sono stati e restano sempre lo **Sviluppo del prodotto e della visibilità della nostra regione!**

contribuito la Ferrovia Monte Generoso, i comuni di Mendrisio, Castel San Pietro e Breggia e la maggior parte dei partner dell'area Monte Generoso (dal Sighignola al Bisbino). Il lavoro è stato lungo e articolato. La revisione è terminata e il documento pubblicato sul nostro sito a maggio 2022, presenta l'evoluzione dell'offerta della montagna dal 2017 al 2021, con i contributi di tutti i partner che hanno collaborato alla revisione e i progetti prioritari per il periodo 2021-23.

- Coinvolto diversi partner in un progetto ritenuto "strategico" per gli obiettivi che ci ha



Nell'arco di tutto l'anno le nostre attività si sono concentrate prioritariamente sullo sviluppo dell'offerta, del prodotto turistico: di ciò che i turisti possono considerare intrigante e li possa spingere a sceglierci, considerando che i nostri mezzi finanziari sono limitati, ma la possibilità di sviluppare collaborazione con i partner regionali, cantonali e nazionali sono molteplici.

Nell'ambito del progetto strategico Messa in Scena turistica Monte Generoso, abbiamo:

- Lavorato alla revisione del documento "Masterplan per lo sviluppo dell'esperienza turistica sul Monte Generoso", elaborato nel 2017, al quale avevano collaborato e

permesso di raggiungere: aumentare la notorietà della Bellavista del Monte Generoso e del Mendrisiotto in questo specifico momento storico e porre le basi per il progetto di Glamping inserito nel Masterplan. Il progetto è piaciuto e così ERSMB, Raiffeisen del Mendrisiotto, La Mobiliare, Fondazione Medacta, Chicco d'Oro e Fabio Rezzonico SA hanno deciso di appoggiarci e hanno cofinanziato il progetto. L'idea è scaturita dall'opportunità di partecipare al concorso lanciato da Svizzera Turismo "Million Stars Hotel" e dall'opportunità pianificatoria che, nell'ambito della revisione del PUC, prevede che dove oggi è edificata la casetta ecologica "Momò Bellavista", si possa in futuro



realizzare un Glamping. Un progetto che ha avuto un buon successo mediatico, l'attenzione di molti e del quale vi parlerà Laura.

- Tenuto in sospeso il tema del progetto di sistemazione della Cascina d'Armirone, ma i lavori di rifacimento della strada dei Cassinelli sono stati avviati nel 2021 e quindi non ci siamo attivati con la Fondazione Monte Generoso per cercare il sostegno finanziario utile allo sviluppo di questo progetto.
- Avviata una discussione con il comune di Mendrisio per verificare se è possibile aumentare l'attrattiva del punto panoramico che si trova sulla "punta" e affaccia su Mendrisio dalla Bellavista.
- Concretizzato il preventivo e i permessi per la sistemazione dei lavori di manutenzione straordinaria del tracciato di sentiero che collega Roncapiano con la Bellavista passando per la Muggiasca. Cofinanziato dai comuni di Breggia e Castel San Pietro, seguite le procedure di rito, il sentiero è stato sistemato e i lavori completati nel corso dei primi mesi del 2022.
- Dovuto chiudere il sentiero panoramico Fiore di Pietra-Vetta a causa dei danni provocati dalla neve nel corso dell'inverno 2020-21 e avviare la progettazione di lavori che comportano due fasi di sviluppo. La prima fase, cofinanziata da Ferrovia Monte Generoso, Cantone, comuni di Mendrisio e Castel San Pietro, permetterà di riaprire il tracciato in sicurezza e, terminate le procedure di rito, il sentiero è stato sistemato e i lavori completati da un paio di settimane. La seconda fase, molto più onerosa e che comporta anche una valutazione particolare da parte delle autorità cantonali preposte, dovrebbe prevedere anche la posa di alcuni "para valanghe" e un nuovo concetto di "paletti" che non si pieghino con la pressione delle slavine, dovrà essere un tema

che sarà approfondito nell'ambito dei lavori che saranno affidati al PUC-MG.

- Organizzata una manutenzione straordinaria del sentiero Bellavista-Vetta, dove abbiamo posato un conta-persone-bici-animati, in quanto il passaggio frequente di bici su un terreno non preparato per questo scopo, aveva eroso particolarmente il terreno. Le forti e violente piogge hanno purtroppo nuovamente danneggiato il tracciato nel corso dei mesi autunnali.
- Collaborato ai lavori preparatori per la presentazione della Società di Gestione Albergo Diffuso Monte Generoso e per l'inaugurazione dell'Ostello e della Manciana, proseguendo poi la collaborazione con i 4 promotori del progetto Albergo Diffuso del Monte Generoso per lo sviluppo del tema della piattaforma web e della comunicazione dell'offerta.
- Proseguito anche la nostra collaborazione con il comune Centro Valle d'Intelvi per l'apertura, vendita e promozione delle visite alla Grotta dell'Orso con gli occhiali 3D (come Tremona) per visite con immersione nella realtà aumentata. Nel corso dell'estate 2021 la grotta è stata aperta solo per pochi fine settimana. Abbiamo però potuto appurare che l'interesse per la grotta è molto vivo.
- Organizzata una serie di riunioni con i comuni e patriziati di Rovio e Arogno per migliorare la collaborazione, mettendoci a disposizione per coordinare i progetti in comune. Alcuni di questi progetti, come quello dei Gatti di Rovio o la valorizzazione della Cascata del Botto, ci hanno permesso di sostenere l'attività del comune. Altri progetti, sia a Rovio che ad Arogno, concernono temi di realizzazione di prodotti sostenibili che sono stati avviati e proseguono.



- Proseguito anche la collaborazione con MEVM e il Parco delle Gole della Breggia, con i quali abbiamo contatti regolari per diversi progetti.

Nell'ambito del progetto strategico Messa in Scena turistica Monte San Giorgio, abbiamo:

- Organizzato alcuni incontri con la Fondazione Monte San Giorgio per lo sviluppo dell'offerta del Museo e del territorio.
- Partecipato a incontri con la Fondazione Monte San Giorgio e il comune di Mendrisio per organizzare la gestione delle visite guidate al parco archeologico da parte della Fondazione.
- Partecipato attivamente agli incontri, al coordinamento e allo sviluppo delle iniziative organizzate dall'associazione "World Heritage Experience Switzerland" (WHES) per lo sviluppo dell'offerta turistica legata ai valori dei patrimoni UNESCO.
- Proseguito la collaborazione con gli organizzatori di eventi nelle Cave di Arzo, per proseguire le buone esperienze (Càvea, la Sogleggiata, ...).
- Preparato e inoltrata la domanda di costruzione dei sentieri bike sul Monte San Giorgio.
- Proseguito il dialogo con la proprietà dell'Hotel Serpiano sul tema dell'offerta bike e per la valutazione del futuro della funivia Brusino-Serpiano, senza purtroppo ottenere la possibilità di avviare l'analisi che abbiamo proposto nel 2019.
- Collaborato e incontrato la direzione del campeggio di Meride per lo sviluppo dell'offerta e del progetto bike.
- Collaborato con il Cantone per la realizzazione della manutenzione straordinaria del sentiero Riva San Vitale - Monte San Giorgio, nell'ambito del credito quadro cantonale.

- Collaborato con i forestali e con il comune di Riva San Vitale per la valutazione della sistemazione dei sentieri dopo il maltempo che ha causato danni molto importanti in una vasta area della montagna.
- Collaborato e lavorato su mandato del comune di Mendrisio per la gestione dell'Info-point del Parco archeologico.

Nell'ambito del progetto strategico Valorizzazione dell'offerta enogastronomica, abbiamo:

- Collaborato con molti organizzatori di eventi e manifestazioni a carattere tradizionale e ricorrente, sia regionali che cantonali.
- Lavorato attivamente per la realizzazione della Rassegna Gastronomica del Mendrisiotto e Basso Ceresio e collaborando con il comitato organizzativo.
- Collaborato e lavorato attivamente con il Centro di Competenze Agroalimentari Ticino per il raggiungimento dei 4 obiettivi indicati nel mandato ricevuto dal Cantone, rappresentando il turismo al tavolo di discussione.
- Collaborato con i produttori locali, regionali e i viticoltori.
- Collaborato con il partner Mendrisiotto Terroir per il Bike'n'Wine.
- Collaborato con i partner Gastro Mendrisiotto e Gastro Ticino.
- Collaborato con il partner Ticino Wine e la Corte del Vino Ticino.

Nell'ambito del progetto strategico Valorizzazione dei Patrimoni, abbiamo:

- Collaborato con la Fondazione Processioni storiche di Mendrisio per sviluppare insieme il lavoro di valorizzazione e comunicazione.
- Partecipato attivamente all'attività di WHES per la valorizzazione e comunicazione dei due patrimoni Monte San Giorgio e



- Processioni della Settimana Santa di Mendrisio e la loro messa in rete a livello nazionale.
- Collaborato con il comune di Mendrisio e ARAM per sviluppare la promozione e la valorizzazione dell'esperienza di visita con gli occhiali 3D al Parco archeologico di Tremona. Una proposta di grande successo della quale vi parlerà Serena.
 - Collaborato con GUIDE SI per presentare al meglio l'offerta culturale della regione e per lo sviluppo del corso di formazione con certificazione cantonale.

Nel 2021 abbiamo inoltre continuato a domandarci come sarebbero cambiate le abitudini dei turisti, degli svizzeri, ma anche degli altri mercati internazionali, vicini e lontani ... di quelle che potevano essere le nuove opportunità per il Ticino e per la nostra regione ... delle esperienze che possono risultare interessanti considerando i nuovi trend ... e di come dobbiamo e possiamo prepararci al cambiamento che è già in atto:

- Abbiamo proseguito gli incontri scambi con le altre OTR e ATT, da un lato partecipando ai lavori di valutazione delle strategie turistiche 2030, dall'altro collaborando ad alcuni workshop realizzati con il professore Pietro Beritelli dell'università di San Gallo che avevano l'obiettivo di valutare quali cambiamenti si sarebbero possibilmente prodotti nell'epoca post-Covid, generando nuove opportunità, ma anche nuove strategie. Sono stati avviati dei gruppi di lavoro che hanno elaborato progetti di lavoro sinergici che riteniamo importanti e strategici per lo sviluppo dell'ecosistema turistico cantonale. In questi gruppi di lavoro hanno lavorato diversi membri del nostro team con l'obiettivo di condividere visione, obiettivi, mezzi e sviluppare le competenze del sistema turistico cantonale:

- ONE TAX
 - DIGITALE
 - MICE
 - SENTIERI
 - BIKE
 - ENOGASTRONOMIA
- Nella realizzazione del piano d'attività 2021 abbiamo osservato criticamente i cambiamenti in atto e preparando il piano d'attività 2022 con le altre OTR e ATT ci siamo soffermati sulla valutazione di nuove opportunità e obiettivi di sviluppo dei principali mercati d'interesse. Confrontati con il tema dell'insicurezza e della pressione sul contenimento dei costi, siamo rimasti prudenti e abbiamo ridotto gli investimenti al minimo, pur cercando di non sottrarci ai nostri compiti e alla condivisione di opportunità determinata dall'ecosistema turistico cantonale e nazionale.

I temi della manutenzione dei sentieri, della programmazione di manutenzioni straordinarie, dell'ottenimento di licenze di costruzione e permessi, del maltempo che danneggia i tracciati in maniera importante ... e della ricerca di finanziamenti per fare fronte a una situazione che sta evolvendo in maniera importante grazie alla pandemia che ha permesso un po' a tutti di riscoprire il proprio territorio, come anche alla meteo che è cambiata e continuerà a produrre danni importanti, sono stati una costante nel corso di tutto l'anno. Un tema che si è risolto invece in maniera definitiva dopo oltre 20 anni di discussioni che miravano a chiarire la nostra posizione e la necessità di riconsiderare opportunità e strumenti, nonché risorse disponibili, è stato lo scioglimento del Consorzio Cassinelli che finalmente è avvenuto!

Nell'ambito delle collaborazioni internazionali abbiamo terminato il progetto Interreg SCOPRI che ha permesso di sviluppare l'offerta della Grotta dell'Orso, di riapirla al pubblico e

di proporre l'esperienza con gli occhiali 3D. Abbiamo inoltre proseguito la collaborazione con i parchi delle Gole della Breggia e del Penz, nell'ambito del progetto di messa in rete dei parchi insubrici INSUBRIPARKS.

Nel 2021 abbiamo inoltre proseguito la nostra collaborazione con:

GRAND TOUR OF SWITZERLAND, un progetto nazionale che ci dà visibilità.

WHES, un progetto nazionale che ci permette di essere in rete con altri enti turistici e gestori dei patrimoni svizzeri.

AUTOPOSTALE per il cofinanziamento della tratta Serpiano-Meride (dal 2015).

FOXTOWN, nostro principale Sponsor, con il quale collaboriamo dal 2005.

COMUNI A LAGO E VAL MARA, con i quali ci incontriamo regolarmente dal 2011.

ERSMB che è per noi un partner prezioso con il quale abbiamo instaurato un rapporto di collaborazione ottimale, a favore della regione e dei nostri partner.

Sviluppare l'offerta e imparare a considerare le nuove tendenze come un'opportunità è un nostro compito, così come anche quello di pianificare a medio e lungo termine. Tra qualche settimana inizieremo il lavoro di preparazione del Business Plan per il periodo 2023-2026 e dovremo chinarcì sul tema delle nuove opportunità e dei cambiamenti avvenuti e in previsione. Compito non facile considerando quanto abbiamo vissuto e osservato tutti nel corso degli ultimi due anni. Il settore turistico è molto sensibile perché legato a emozioni, percezioni, ricordi che vengono trasmessi tra persone attraverso i social media (e-WOM, word of mouth) o tra persone che condividono le buone e le cattive esperienze suggerendole a parenti e amici (WOM). Le emozioni sono condizionate dalla comunicazione, ma anche

dagli eventi che, come abbiamo capito, possono giungere imprevedibili e sconvolgere schemi, economie e processi d'acquisto di mercati diversi, senza che noi possiamo fare nulla per contrastare veramente quanto accade attorno a noi e a coloro che chiamiamo generalmente "turisti". Abbiamo visto, capito, imparato che è necessario essere flessibili, reattivi e attenti ai cambiamenti dal punto di vista dell'offerta e della domanda perché tutto cambia velocemente e il risultato del 2021 lo dimostra.

La nostra è una regione molto bella, che nel 2021 è stata scoperta e apprezzata da molti turisti svizzeri, dimostrando di avere un potenziale che è necessario sviluppare per poter mantenere nel tempo una reputazione e un risultato positivo.

OTRMBC crede nel potenziale dell'offerta regionale, come crede nella collaborazione e nella ricerca di obiettivi condivisi con i partner della regione, ai quali vanno i nostri ringraziamenti per il lavoro che è stato fatto nel corso degli ultimi due anni, ma anche per l'impegno profuso per lo sviluppo dell'offerta sull'arco di molti anni.



La Direttrice



Nadia Fontana Lupi