

**PROGRAMMA TURISTICO DI PROMOZIONE LOCALE 2021
DELLA PROVINCIA DI MODENA**

1. SERVIZI TURISTICI DI BASE RELATIVI ALL'ACCOGLIENZA, ANIMAZIONE E INTRATTENIMENTO TURISTICO

Ente proponente	STRUTTURE IAT	punti	Valutazione	posizione	Costi previsti €
Comune di Modena	IAT Modena	73	Buono	1	490.454,52
Comune di Maranello	IAT Terre di Motori	65	Sufficiente	2	131.676,46
Comune di Sestola	IAT del Cimone	64	Sufficiente	3	614.305,65
Comune di Sassuolo	UIT Sassuolo	63	Sufficiente	4	10.000,00
Totale					1.246.436,63

I costi previsti sono riportati al netto delle spese per il personale rimborsate dalla Regione Emilia-Romagna.

2. AZIONI DI PROMOZIONE TURISTICA LOCALE

Ente proponente	Titolo del progetto	punti	Valutazione	posizione	Costi previsti
Museo dell'Aceto Balsamico Tradizionale	Museo dell'Aceto Balsamico Tradizionale	75	Buono	1	59.800,00

Servizi turistici di base relativi all'accoglienza, animazione e all'intrattenimento turistico

IAT DI MODENA

Soggetto proponente: Comune di Modena

prot. 19459 del 02/07/2020

Area interessata dal progetto: Città di Modena

Descrizione del progetto

Azioni/iniziative che si intendono svolgere nel corso del 2021

Premesse

L'emergenza sanitaria Covid-19, che a partire dalla prima decade del mese di marzo 2019 ha causato chiusure e blocchi dei luoghi di visita del territorio nonché delle attività di molte imprese della filiera turistica. In questo scenario è stato necessario un ripensamento profondo e una ridefinizione da parte del Comune e di tutti i soggetti pubblici e privati del mondo del turismo, delle strategie e dei progetti di valorizzazione e promozione della città e del territorio. Nuove necessità si sono palesate e nuovi scenari, in evoluzione, si andranno a definire, mentre il panorama degli interventi richiederà una maggiore capacità di interpretazione del contesto al fine di attuare strategia di riposizionamento anche nel campo dell'erogazione dell'informazione e accoglienza turistica. L'incertezza in merito a fattori decisivi quali la capacità e possibilità di spostamenti del target turistico, la disponibilità di spesa, la capacità dei luoghi e dei territori di avere riorganizzato l'offerta secondo nuove modalità e standard, la percezione esterna dei nostri territori in termini di sicurezza, igiene e privacy, esigono un'attenta analisi.

In questa direzione il progetto si caratterizza di azioni modulabili e flessibili per permettere la più veloce adattabilità, in base anche alla verifica costante e al monitoraggio, in corso di svolgimento, della loro efficacia.

Il progetto inoltre mantiene una suddivisione secondo le richieste del Bando tra iniziative caratterizzate da alto tasso di innovatività dei servizi nella gestione dell'informazione e dell'accoglienza, attività che si incentrano su una modalità di lavoro di rete (territoriale e virtuale) e interventi volti alla formazione professionale.

LE ATTIVITÀ FINALIZZATE ALL'INTRODUZIONE E AL CONSOLIDAMENTO E INNOVAZIONI DEI SERVIZI

A) CONSOLIDAMENTO DEI SERVIZI DEDICATI AI TURISTI

Prosegue la gestione delle attività ordinarie come richieste dalla normativa di settore quali:

Attività dello sportello e del back-office

- raccolta, trattamento e diffusione di informazioni turistiche con risposta via mail, telefonica, postale sulle risorse locali con ambito cittadino, provinciale e regionale o su quelle inserite nel Sistema Informativo Regionale per il Turista, su quelle della Destinazione Bologna Modena;
- raccolta schede reclami per disservizi e inoltro agli enti competenti;
- distribuzione materiali per la ricerca di disponibilità ricettiva;
- su richiesta dell'utente: iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli, visite guidate;
- vendita materiali turistici e gadget;
- prenotazione guide turistiche;
- prenotazione del pernottamento in forma di last minute per le strutture ricettive del territorio comunale di competenza con le modalità previste dall'art. 21 della L.R. 7/2003 ed al successivo punto 5;

- compilazione ed elaborazione schede contatti;
- spedizione e/o distribuzione materiale informativo ad enti associazioni, soggetti privati a supporto delle iniziative da loro organizzate che prevedono una presenza turistica rilevante nella città e provincia, nonché a supporto di iniziative di promozione del turismo modenese al di fuori del territorio provinciale;
- collaborazione con le case editrici per l'aggiornamento e il controllo delle informazioni delle guide di settore o dei siti turistici su internet;
- gestione corrispondenza;
- gestione magazzino dei materiali in distribuzione;
- produzione materiale informativo specifico (calendari manifestazioni, schede informative tematiche contestuali ad eventi speciali, depliant tematici su luoghi e beni culturali);
- attività di accoglienza a giornalisti, opinion leader, delegazioni, gruppi di interesse, autorità e personale d'ambasciata, organizzazione di servizi di accompagnamento, educational tour e visite guidate ai visitatori in arrivo in città;
- prenotazioni dei gruppi in visita al Duomo di Modena;
- prenotazioni delle visite tematiche in città;
- gestione delle visite guidate a Palazzo Ducale di Modena e al Teatro Comunale Luciano Pavarotti;
- potenziamento di tutte le azioni e interventi di organizzazione, supervisione e coordinamento delle attività di animazione e fruizione dei beni del territori produttori di prodotti tipici;
- attività di informazione, animazione, accoglienza e promozione presso Sito Unesco;
- consolidamento delle azioni di informazione e promozione digitale, social e web, innovative;
- organizzazione di cicli di visite guidate con tematiche legate alla storia, ai luoghi dell'arte, alle nuove realtà storico-artistiche recuperate, e ai personaggi di Modena e del suo territorio.

B) AZIONI , INTERVENTI E STRUMENTAZIONI INNOVATIVE

APP PER LA VISITA DEL SITO UNESCO

Verrà messa a disposizione dei turisti e visitatori una nuova App per la visita del Sito Unesco, realizzata per il Comune di Modena da un raggruppamento di imprese, fra cui ETT S.p.A., azienda digitale e creativa che realizza esperienze di visita, ricercando il giusto punto d'incontro tra tecnologie allo stato dell'arte e storytelling innovativo, concessionari e gestori del Laboratorio Aperto di Modena.

Caratteristiche del prodotto e modalità di fruizione

L'App è uno strumento multimediale che integra e supera il classico modello dell'audioguida, offre una serie di contenuti a valore aggiunto di forte componente tecnologica, fra i quali esperienze di realtà aumentata, realtà virtuale, foto/video a 360°, attività di edutainment per l'osservazione di luoghi ed opere d'arte.

L'applicazione si articola su 5 percorsi principali: Torre Ghirlandina, Duomo, Palazzo Comunale, Musei del Duomo, Piazza Grande. L'architettura è pensata per assecondare una libera esplorazione, assicurando nel contempo la possibilità di agganciare tutti i maggiori punti di interesse (POI).

La pagina di ingresso dell'app offre immediatamente la scelta intuitiva del luogo (percorso) da visitare, identificato con facilità grazie ad un'immagine in anteprima. Si potrà scorrere con un solo gesto da un luogo all'altro, per consentire un rapido excursus sulle possibilità offerte. Per ogni percorso vengono indicati: il nome del luogo, il numero di POI che il luogo raccoglie, il tempo stimato per completare la visita.

Nella sezione inferiore è presente il collegamento ai Panorami, la galleria di immagini a 360° da visionare sfruttando la tecnologia giroscopica dello smartphone.

Una volta selezionato il POI, l'app apre la specifica scheda di approfondimento, strutturata secondo uno schema predefinito che consente di trovare le informazioni in maniera intuitiva. La scheda si caratterizza per un'immagine quasi a tutto schermo, in modo da associarla con facilità durante il percorso di visita

L'applicazione disporrà di un cruscotto statistico, vale a dire un sistema di aggregazione dei dati in maniera anonima, così da restituire informazioni statistiche in merito al suo utilizzo da parte dei visitatori.

APP VISITMODENA PER LA VISITA DELLA CITTA' E DEL TERRITORIO

Nel 2021 è prevista la pubblicazione della APP "Visit Modena", l'applicazione è nata per presentare a un turista in visita alla città le principali attrazione del capoluogo. Nell'ottica però di un marketing turistico e della proposta del brand "Modena" si estenderanno le funzioni principali dell'app anche all'intero territorio modenese, inizialmente per alcune sezioni quali gli itinerari, le località e le principali risorse culturali, storiche, motoristiche ed enogastronomiche.

Caratteristiche del prodotto e modalità di fruizione

L'applicazione mobile è accessibile tramite browser, sia da desktop che da dispositivi mobile, sviluppata con un linguaggio cross platform HTML e Javascript. Si tratta di una applicazione web responsive cioè che si adatta automaticamente al dispositivo dell'utente. L'applicazione mostra un set di schede informative, selezionate dalla redazione, caricate dinamicamente dal sito visitmodena.it

L'app si articola in 3 macro sezioni:

Visita: mostra le principali attrazioni di Modena selezionate dalla redazione;

Partecipa: mostra i principali eventi di Modena

Prenota: consente la prenotazione di visite guidate/esperienze

L'applicazione sarà disponibile in lingua italiana e in inglese.

CAMPAGNA COMUNICAZIONE DIGITALE

Realizzazione di un piano di informazione digitale dell'offerta turistica modenese.

Verrà realizzato un Piano di advertising online su Google, Facebook, Youtube e Instagram si caratterizzerà per due obiettivi:

- portare al turista informazioni e suggestioni di visita legati agli eventi che si svolgono nel territorio
- aumentare presso i target turistici la conoscenza dell'offerta del territorio di Modena e che presenti il mix dei prodotti arte, sapori, motori, natura, musica
- accrescere anche la consapevolezza negli operatori locali rispetto alle potenzialità del territorio.

Verranno ripresi nelle campagne e integrati con nuove tematiche gli argomenti e i materiali oggetto dei Video realizzati con il Progetto PTPL 2020 .

Indicativamente si presenteranno :

I castelli e i borghi del modenese, I gioielli del Romanico, Gli Estensi, Terra di sapori, musei e luoghi del gusto, Terra del Bel Canto, Terra di motori, I parchi naturali, L'appennino Modenese Sport invernali, l'Appennino in estate, i parchi avventura sull'Appennino.

IL NUOVO PORTALE VISITMODENA

Il nuovo portale che sarà messo online entro il 2020 sarà un canale sempre più in linea con le nuove esigenze del turista navigatore e inserito nel nuovo Sistema Informativo Turistico Regionale, così come le modificazioni organizzative e normative regionali nonché le valutazioni strategiche hanno definito, in coerenza con quanto previsto dalla Delibera della Giunta Regionale della Regione Emilia Romagna n.1629 del 07/10/2019.

Il nuovo sito visitmodena.it ha l'obiettivo di ampliare significativamente la base dati locale allargandola a tutto il territorio modenese, all'interno della Destinazione turistica Bologna-Modena.

In questa direzione nel corso del nel 2021 sono previste attività di potenziamento del portale, aggiuntive a quelle ordinarie di manutenzione e aggiornamento, considerata l'ampia valenza territoriale, quali:

- ricerca presso le realtà territoriali modenesi di "Esperienze prenotabili" che permetteranno, attraverso l'inserimento di bottoni "Call to action" e l'utilizzo della Piattaforma Trekksoft" a tutti i soggetti di proporre e mettere a disposizione le offerte di visite guidate, corsi, vendite biglietti, ecc..del proprio territorio
- traduzioni;
- servizi di copy e redazione di testi per web;
- gestione e implementazione dei dati;
- gestione pagine dinamiche.

IL GIOCO COME ACCOGLIENZA A MISURA DI FAMIGLIA

Dando seguito a quanto introdotto in via sperimentale e presentato in sede di PTPL 2020 si conferma l'intenzione di sviluppare un sistema di accoglienza turistica qualificata dedicata al target "famiglie con bambini". Il progetto in linea con l'evoluzione del mercato turistico post Covid-19 è finalizzato a sviluppare azioni sperimentali, altamente innovative, che pongono al centro dell'accoglienza turistica il "gioco" come forma di comunicazione, intrattenimento e informazione. In questa direzione, la preziosa collaborazione con l'Università di Modena e Reggio Emilia, sancita con la sottoscrizione del Protocollo di intesa "Modena Capitale del Buon Gioco" potrà alimentare la costruzione di modelli innovativi di informazione e accoglienza turistica basati su:

- sviluppo di kit e giochi analogici per bambini da far provare ai "giovani" turisti nei punti di accoglienza turistica della città e/o nei percorsi di visita alla città;
- progettazione e diffusione di giochi digitali dedicati all'informazione turistica per famiglie e bambini.

Il progetto potrà inoltre sperimentare la diffusione, anche nell'ambito delle visite guidate ai luoghi turistici e culturali, di azioni di sviluppo del gioco di ruolo e dei giochi logici ed ingenerale di tutto il gioco sano ed intelligente come forma esperenziale nella fruizione turistica della città.

RETI TERRITORIALI/VIRTUALI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA

LA RETE DELL'ACCOGLIENZA, DI INFORMAZIONE E PROMOZIONE TURISTICA DEL COMUNE DI MODENA

La rete è costituita da:

- a) Servizio di informazione ed accoglienza turistica IAT con sede in Piazza Grande;
- b) Servizio di Informazione turistica e biglietteria bus con sede in Piazza Dante Alighieri;
- c) Servizio di informazione turistica con sede nel quartiere fieristico.

GLI ORARI DI APERTURA

a) IAT - Ufficio Informazioni ed accoglienza turistiche - Sede: Modena Piazza Grande 14.
Apertura tutti i giorni dell'anno ad esclusione del 25 Dicembre e Domenica di Pasqua.

Orario così strutturato: dal Lunedì al Sabato 9.00-18.00 , Domenica 9.30-18.00.

b) Ufficio di informazioni turistiche e servizi biglietteria bus - Sede: Piazza Dante Alighieri.
Apertura tutti i giorni dell'anno ad esclusione del 25 e 26 Dicembre, 1 e 31 Gennaio e 15 Agosto con i seguenti orari:

- da gennaio a giugno: dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 13.30; domenica dalle 8.30 alle 13.00;
- da luglio ad agosto: tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.30;
- da settembre a dicembre: dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 13.30; domenica dalle 8.30 alle 13.00.

c) Ufficio di Informazioni Turistiche presso la Fiera di Modena - Sede: c/o Fiera di Modena, Viale Virgilio 70/90

In occasione delle fiere di maggiore richiamo turistico, in numero di almeno 7 (sette) all'anno, rispetta l'intero arco di orario di apertura dei giorni e orari delle fiere selezionate.

LE PRINCIPALI FUNZIONI DELLA RETE

a) Il Servizio IAT di Piazza Grande

Il Servizio di Informazione ed accoglienza viene svolto secondo quanto indicato nella normativa regionale Delibera della Giunta Regionale (Regione Emilia - Romagna) n. 956/05 agli Allegati A "Disposizioni attuative per la gestione di un servizio d'informazione e prenotazione turistica" e C "Standard di qualità dei servizi di accoglienza e d'informazione turistica" in conformità alle disposizioni di carattere generale.

Le attività indicate dalla Delibera vengono svolte in un più ampio quadro di attività e con il fine di promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico nell'ambito territoriale di competenza non solo del Comune, ma anche dell'intero territorio modenese, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività di informazione. Vengono svolte inoltre tutte le funzioni attinenti al turismo che siano di interesse anche per le organizzazioni locali pubbliche e private.

b) Il Servizio di Informazione turistica e biglietteria bus con sede in Piazza Dante Alighieri

In questo punto informativo, "porta" del territorio, vengono erogate informazioni turistiche di ambito provinciale e regionale, fornite informazioni, suggeriti itinerari in città e in provincia, supportati da materiale informativo.

Il punto informativo, grazie ad un accordo tra il Comune di Modena e l'attuale gestore delle linee di mobilità sul territorio SETA SpA, garantisce anche una serie di informazioni e servizi per la mobilità pubblica non solo urbana, ma anche extraurbana, permettendo così nella concretezza, ai turisti che vogliono esplorare il nostro territorio, di avere informazioni, suggerimenti ed anche la possibilità di acquistare biglietti e titoli di viaggio.

Da questo punto informativo è possibile vendere tessere, cards, pass, biglietti di ogni altra realtà di interesse turistico. L'obiettivo è quello di "accompagnare" il turista agevolandolo in ogni necessità perché si possa muovere sul territorio con facilità e soddisfazione.

c) Il Servizio di informazione turistica con sede nel quartiere fieristico

Il Servizio cura l'apertura e gestione del punto informativo turistico del Comune presso la Fiera di Modena in occasione delle fiere di maggiore richiamo turistico ovvero secondo un calendario concordato. Tra i compiti durante l'apertura di suddetto punto informativo: erogazione di informazioni turistiche, vendite pubblicazioni, biglietti, pass, cards turistiche, prenotazione dei servizi turistici quali guide, tour, visite, verifica disponibilità del ricettivo per i pernottamenti, distribuzione materiale informativo.

d) Azioni di sistema

Anche per il 2021 lo IAT di Modena, nel suo integrale assetto organizzativo, dando seguito e continuità a quanto intrapreso con il "Progetto per la costruzione della Rete degli IAT della provincia", presentato tra le attività del PTPL 2019, e in considerazione dei risultati ottenuti in termini di consolidamento delle relazioni di collaborazione e sinergia, consoliderà la funzione di "hub" del territorio, fornendo informazioni turistiche non solo sul capoluogo, ma anche sull'intera provincia, provvedendo in questo modo a fornire un'immagine unitaria del brand "Modena", nonché a realizzare una diffusione capillare dell'informazione sulle attrazioni ed eccellenze di tutto il territorio.

Allo stesso tempo anche il canale informativo digitale rispecchierà la volontà di presentare l'intera offerta turistica territoriale. Il Portale visitmodena.it nella nuova versione completamente riprogettata e innovativa, ospiterà e promuoverà l'intero territorio, dal capoluogo all'appennino.

Proseguirà, ampliandosi l'attività di presentazione in forma coordinata delle esperienze di visita offerte dal territorio. Lo IAT, che attraverso il gestore aderisce alla rete ERW, Rete che raggruppa e coordina tutta l'offerta di attività e tour del territorio e la mette a sistema a livello regionale, mette a disposizione la piattaforma Trekksoft già in uso a Bologna e in tutta la rete degli operatori Emilia Romagna Welcome. Le offerte inserite nel portale di Modena saranno veicolate anche su emiliaromagnawelcome.com e prenotabili da tutta la rete ERW.

BENVENUTO TURISTA E LA RETE DEGLI IAT

Per il 2021 si ripropone il percorso formativo "Benvenuto Turista" la cui continuità era stata parzialmente modificata nel corso del corrente anno a causa dell'emergenza Covid-19, che aveva impedito il realizzarsi di visite guidate ai territori.

Si intende pertanto realizzare nel 2021 un "Benvenuto Turista" strutturato come un percorso formativo e di messa a sistema di una diversa rete di diffusione dell'informazione turistica sul territorio: quella delle imprese private che lavorano quotidianamente, ancora prima del sistema pubblico, nell'accoglienza e fornitura di servizi ai turisti. Una formazione specifica dedicata ai soggetti che per professione contattano e si relazionano con turisti, con l'obiettivo di qualificare i

servizi di accoglienza non convenzionali, non istituzionali, di agevolare e fidelizzare il turista, apportando contestualmente beneficio al singolo esercizio dei settori commercio e turismo del territorio coinvolto.

In considerazione dei buoni risultati e dell'alto livello di gradimento riscontrato con il Progetto sviluppato nel 2019 "La Rete degli IAT" si è consolidata la consapevolezza di potere costruire, offrire e trasmettere un'immagine unitaria, forte, omogenea del nostro territorio attraverso iniziative, progetti ed azioni che vedano coinvolti in maniera coordinata e sinergica tutti i soggetti della filiera del turismo su base territoriale provinciale.

Si è pensato perciò di proporre un format plurimodulare del "Benvenuto Turista" dedicando una specifica serie di azioni al Capoluogo e al territorio a ciascuno secondo le diverse vocazioni e necessità, con la collaborazione e la consultazione della Rete degli IAT.

<p style="text-align: center;">FORMAZIONE PROFESSIONALE AGGIORNAMENTO DEGLI ADDETTI</p>
--

Sono previsti interventi quali formazione delle guide locali, visite formative/educational per gli operatori IAT della Provincia e dell'Emilia Romagna, almeno 16 ore formative annue per operatori IAT tramite educational, tour mirati e sessioni teoriche su conoscenza del territorio modenese e regionale.

TOTALE SPESE PREVISTE € 490.454,52

Servizi turistici di base relativi all'accoglienza, animazione e all'intrattenimento turistico

IAT DEL CIMONE

Soggetto proponente :Comune di Sestola

prot. 19541 del 02/07/2020

Area interessata dal progetto: Comuni di Fanano, Sestola, Riolunato, Montecreto, Pievepelago, Lama Mocogno, Serramazzone, Fiumalbo.

Descrizione del progetto

Azioni/iniziative che si intendono svolgere nel corso del 2021:

1) LA RETE DI ACCOGLIENZA E DI INFORMAZIONE TURISTICA DELLO IAT DEL CIMONE

La rete di accoglienza e di informazione turistica dello IAT del Cimone di Sestola (il quale si identifica come comune capofila) comprende i punti informativi dei comuni di Fanano, Montecreto, Riolunato, Pievepelago, Fiumalbo, Lama Mocogno e Serramazzone.

I punti informativi provvedono a dare informazioni precise e puntuali riguardo l'accoglienza, l'animazione e l'intrattenimento turistico del territorio. Gli operatori degli uffici collaborano costantemente tra di loro per ricevere ed ottenere informazioni riguardo ai servizi turistici presenti sul territorio nonché alla gestione degli eventi di intrattenimento.

I comuni fanno parte quindi di una rete integrata di servizi di informazione turistica volta ad assicurare ai turisti informazioni a carattere locale (come da linee guida emanate da Del. LR 4/2016 art. 4) ma anche regionale.

2) FORMAZIONE DEL PERSONALE E AGGIORNAMENTO DEGLI ADDETTI

In continuità con quanto intrapreso nel 2020 verranno effettuate n. 10/15 ore di formazione professionale, con il coinvolgimento di esperti del settore (con la collaborazione di ModenaTur), tramite l'organizzazione di un corso di Front Office Management con il duplice scopo di migliorare le competenze di chi è costantemente a contatto col pubblico nonché di rafforzare le competenze di Digital Marketing;

Inoltre verranno organizzate n. 2/3 giornate di formazione direttamente sul campo tramite l'organizzazione di giornate formative alla scoperta delle peculiarità storiche e culturali dei comuni limitrofi. L'aggiornamento riguardante la conoscenza del territorio, da parte degli operatori che lavorano sul campo, è quantomai indispensabile per riferire informazioni quanto più precise e puntuali ai turisti. L'obiettivo è quello di migliorare sempre di più una conoscenza capillare dell'Appennino e di tutte le sue particolarità in modo da agevolare il turista nell'esplorazione di un territorio da scoprire con facilità e soddisfazione.

3) FUNZIONAMENTO DI RETI TERRITORIALI/VIRTUALI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

- Prosegue il percorso intrapreso negli anni, di collaborazione tra uffici di informazione e accoglienza tramite il SiTur (Sistema di Informazione Turistica Regionale) che ha portato alla realizzazione nel 2020 di un sito completamente nuovo e rinnovato nella grafica e nei contenuti (allineandosi con gli standard Regionali). Il SiTur che si basa sull'apporto di più soggetti, garantisce un livello di omogeneità minimo tra i diversi territori e, contemporaneamente, dà risalto alle specificità delle diverse realtà locali e alle possibili tematiche di interesse del turista, in maniera tale da rendere attraente e fruibile il territorio regionale nella sua completezza. Il sistema informativo regionale si configura pertanto come il risultato della sinergia e della collaborazione di diversi sistemi informativi decentrati, che

garantiscono nel tempo la qualità e l'affidabilità delle informazioni fornite, secondo standard qualitativi regionali previsti per l'informazione turistica.

Parallelamente al sito prosegue la campagna di incremento dei followers del profilo Instagram e Facebook in maniera simile a quella realizzata dalla Regione Emilia Romagna cercando di comprendere un target più vasto a livello di informazione turistica oltre che all'implementazione di Social Advertising;

In questo ambito si proporrà la creazione di una newsletter da inviare a cadenza settimanale (nei periodi di maggiore afflusso turistico) o mensile (nei periodi di minor afflusso turistico) in modo che il turista si senta sempre parte di un territorio e resti a conoscenza di quanto accade a livello turistico.

- Per quanto riguarda la promozione ed il funzionamento di reti territoriali/virtuali di informazione ed accoglienza, in un'era sempre più tecnologica e dove tutto ciò che è social è di rilevante importanza, si procederà alla realizzazione di un video promozionale da veicolare sui canali social e web di tutti i comuni con le peculiarità di ogni territorio. Il video sarà uno spot, di breve durata, che possa catturare l'attenzione del turista e che possa veicolare un'immagine di un territorio unico e compatto in modo da promuovere unitamente il patrimonio dell'Appennino e del territorio del Frignano.

Il video promozionale, che sarà a disposizione di ogni comune, sarà realizzato da una ditta specializzata del luogo (cercando quindi di incentivare il lavoro di operatori locali) con l'ausilio di un drone, che possa quindi produrre immagini inedite di un territorio analizzandolo anche da una prospettiva diversa, che possa catturare l'attenzione e lo stupore del turista.

Il video potrà essere promosso oltre che sui canali social e web anche sui canali media, oppure in occasione di fiere o eventi, o ancora tramite la diffusione su piattaforme di promozione digitali.

- Prosegue la campagna di sviluppo di una community di followers dell'Appennino che tramite i canali social continuano a contribuire attivamente alla produzione di scatti utili ai contenuti; iniziata nell'epoca segnata dal Covid-19, la campagna "Appennino Dreaming" si è caratterizzata come iniziativa vincente per non distogliere l'attenzione dall'Appennino e dalle sue bellezze, soprattutto in un momento storico e sociale in cui non si poteva vivere il territorio "fisicamente" ma solo in maniera virtuale. L'iniziativa che ha riscontrato un notevole successo prosegue la sua campagna anche per il 2021 poiché il coinvolgimento attivo dei contributori porta alla naturale fidelizzazione e affezione del turista ad un territorio.

4) INTRODUZIONE E/O CONSOLIDAMENTO DI INNOVAZIONE NEI SERVIZI

- Prosegue la promozione del progetto "IAT Itinerante" nei vari comuni, al fine di presidiare in modo sistematico le iniziative di maggior affluenza turistica nel nostro Appennino, lo "IAT Itinerante" si sposta laddove vi sia necessità di supporto di informazione e promozione turistica;
- Proseguirà lo sviluppo di servizi innovativi di promozione turistica, quali attivazione di servizi navette tra comuni in periodi di maggior afflusso turistico, per far conoscere le attrattive di un territorio, si incrementerà lo sviluppo e la valorizzazione sentieristica a piedi e in MTB, per esempio attraverso lo sviluppo della conoscenza dei percorsi dedicati al Nordic Walking (progetto sempre a valenza sovracomunale tra i comuni di Sestola, Montecreto, Riolutato e Fanano) per favorire la pratica della salute e del benessere con ritmi slow.
- Per quanto riguarda la valorizzazione culturale del territorio, i punti informativi, condividendo molto a livello storico, si rendono protagonisti di progetti atti alla promozione di un patrimonio culturale unico nel nostro Appennino (ex. Via Romea Nonantolana, Borghi più Belli d'Italia, Linea Gotica, Adesione al Network Bandiere Arancioni, ecc)
- Nell'ambito del Sistema Informativo Regionale per il Turista si è pensato alla creazione di una APP dedicata, che si appoggerà al sito di riferimento www.inappenninomodenese.it.
La creazione di una App permetterà di:
 - rafforzare la community dei visitatori dell'Appennino e di coinvolgerne di nuovi durante tutto l'anno e non solo nel periodo estivo;
 - avere un impianto di comunicazione digitale integrato da aggiornare, senza spreco di risorse, in quanto aggiornando il sito di riferimento si aggiornerà anche l'App;

- l'app si caratterizza come un progetto Eco-Friendly, con una significativa riduzione nell'utilizzo di carta e Socialmente Responsabile, con un occhio di riguardo a diversamente abili, terza età e famiglie;
- possibilità di profilare gli utenti che la installano e la utilizzano, raccogliere info basate sugli interessi specifici (remarketing) e migliorare la fidelizzazione. Sarà inoltre possibile sviluppare indagini di mercato e programmare azioni di marketing meglio targettizzate;
- tramite la app e il rafforzamento della community si ha la possibilità di instaurare un dialogo diretto e più immediato con l'utente ed offrire strumenti inediti di promozione territoriale.

5) SPESE PER EVENTI DI PROMOZIONE TURISTICA

Punto nevralgico dell'accoglienza in Appennino è la realizzazione di un ricco palinsesto di eventi e animazioni atte a soddisfare le esigenze dei numerosi turisti che, in buona parte, scelgono anche per questo il nostro territorio quale meta delle loro vacanze; gli eventi più rilevanti potranno trovare in Modena Incoming una partnership collaborativa per qualificare ulteriormente l'offerta turistica;

Oltre alle attività sopra descritte le attività normalmente svolte dai punti informativi sono le seguenti:

- Consolidamento dello "IAT Itinerante" nei luoghi/eventi di maggiore afflusso turistico;
- Gestione progetto sistema informativo regionale per il turismo tramite il sito www.inappenninomodense.it;
- Gestione progetti intercomunali (Sistema Informativo Regionale, calendario eventi);
- Informazione ed accoglienza turistica in linea con gli standard di qualità previsti dalla deliberazione di G.R. n. 4/2016;
- Il bacino di utenza del servizio parte da livello locale sino ad arrivare a livello regionale;
- Raccolta schede e reclami per disservizi e inoltra all'Ente competente;
- Iscrizioni, prenotazioni, verifica disponibilità (eventi, spettacoli, visite guidate) su richiesta dell'utente;
- Servizio di prenotazione guide turistiche;
- Servizio di verifica disponibilità del pernottamento delle strutture ricettive del territorio comunale di competenza in forma di last minute come previsto dagli standard regionali;
- Promozione eventi locali;
- Ideazione, gestione e/o compartecipazione nell'organizzazione di manifestazioni ed eventi;
- Tenuta ed elaborazione scheda contatti per statistiche generali;
- Strumenti facoltativi di indagine sulla soddisfazione dell'utente, di tipo continuativo o una-tantum;
- Distribuzione tesserini dei funghi;
- Distribuzione tesserini pesca;
- Attività costante di collaborazione con le associazioni sportive, culturali e ricreative operanti sul territorio;
- Gestione strutture sportive (palasport, palestra, campi sportiva) e ricreative;
- Lettura quotidiani;
- Servizio wi-fi gratuito per i turisti
- Servizio fax/fotocopie
- Postazione internet gratuita c/o l'ufficio.

TOTALE SPESE PREVISTE € 614.305,65

Servizi turistici di base relativi all'accoglienza, animazione e all'intrattenimento turistico

UIT DI SASSUOLO

Soggetto proponente :Comune di Sassuolo

prot. 19311 del 01/07/2020

Area interessata dal progetto: Comune di Sassuolo

Descrizione del progetto

Azioni/iniziative che si intendono svolgere nel corso del 2021:

Il progetto riguarda la creazione di una rete di informazione e accoglienza turistica basata sulle edicole presenti nel territorio comunale. Questa rete potrà anche essere collegata a livello provinciale con il sistema delle edicole: sulla scorta dell'esperienza "Edicola Amica". Le edicole saranno attivate come punti d'informazione turistica collegati all'Ufficio d'Informazione Turistica del Comune di Sassuolo. Le edicole riceveranno i materiali di informazione turistica e gli aggiornamenti su iniziative ed eventi. I referenti delle edicole saranno coinvolti in un percorso formativo che li porterà ad acquisire/consolidare le informazioni sui punti di attrazione turistica del territorio, anche a livello provinciale. Questo percorso sarà realizzato in collaborazione con Pro Loco Sassuolo e sarà rivolto anche agli addetti dell'Ufficio, così da consolidare le relazioni all'interno della rete. Inoltre, sarà predisposto un elemento identificativo da collocare presso l'edicola. Questo elemento avrà anche la funzione di presentazione dei materiali d'informazione turistica e dei punti di accesso alla rete. Il progetto si occuperà anche dell'integrazione tra le informazioni turistiche presenti sul web e sui social di questa nuova "rete turistica".

Formazione professionale e aggiornamento degli addetti

Le spese riguarderanno la formazione degli addetti con l'organizzazione di n. 3 incontri. Il primo, in aula, avrà l'obiettivo di condividere il percorso e di presentare i principali elementi di informazione e accoglienza turistica. Il secondo, con la modalità educational tour, accompagnerà i partecipanti nei principali punti d'attrazione turistica di Sassuolo, Modena e Carpi. Il terzo, in modalità videoconferenza, offrirà ai partecipanti la possibilità di completare il panorama informativo a livello provinciale. Le spese comprenderanno: relatori, guide turistiche, trasporti, materiale didattico.

Funzionamento di reti territoriali/virtuali di informazione e accoglienza

Le spese riguarderanno la progettazione e la realizzazione degli elementi di identificazione della funzione di informazione e accoglienza turistica delle edicole: studio dell'immagine, progettazione e produzione dei manufatti. Le spese riguarderanno anche il funzionamento della rete per la diffusione dei materiali informativi.

Le spese riguarderanno l'interazione tra i sistemi web e social dei partecipanti alla rete con quelli dell'Ufficio di informazione turistica. Le singole edicole potranno usufruire di un servizio di aggiornamento delle loro informazioni e di un supporto per rendere accessibile ai turisti presenti sul posto queste informazioni.

Monitoraggio

L'attività di monitoraggio sarà realizzata tramite colloqui coi partecipanti nelle tre fasi: *ex ante*, *in itinere* ed *ex post*. L'azione verrà realizzata dal Responsabile del servizio ed i costi non verranno imputati al progetto.

TOTALE SPESE PREVISTE € 10.000,00

Servizi turistici di base relativi all'accoglienza, animazione e all'intrattenimento turistico

IAT MARANELLO

Soggetto proponente : Comune di Maranello

prot. 19698 del 03/07/2020

Area interessata dal progetto: Comune di Maranello, Comune di Fiorano Modenese, Comune di Formigine, Comune di Frassinoro, Comune di Montefiorino, Comune di Palagano, Comune di Prignano s/S.

Descrizione del progetto

Azioni/iniziative che si intendono svolgere nel corso del 2021:

PREMESSA:

Il Sistema Turistico Territoriale Intercomunale è nella prima annualità della nuova convenzione sottoscritta a febbraio 2020. Ne fanno parte i Comuni di Maranello, Fiorano Modenese, Formigine Frassinoro, Montefiorino, Palagano e Prignano s/S.

La compagine dei comuni che si sono costituiti in Sistema Turistico ha dunque ampliato notevolmente il territorio di riferimento comprendendo i comuni della fascia pedemontana e quelli dell'appennino, un ampliamento che fornisce ai comuni stessi la possibilità di elaborare politiche del turismo sinergiche che dovranno rafforzare l'offerta turistica dell'intero territorio.

Il territorio di riferimento si estende per 394 Km² circa, di cui il 70% è zona montuosa, e conta oltre 80.000 abitanti, che risiedono principalmente nei tre comuni di pianura. Da un punto di vista della ricettività, i comuni aderenti al Sistema offrono più di 2.100 posti letto in strutture alberghiere e B&B.

LO IAT TERRA DI MOTORI

Motore centrale di questo nuovo Sistema Turistico è l'Ufficio IAT Terra di Motori presso il Museo Ferrari di Maranello, Museo che lo scorso anno ha contato la cifra record di visitatori di oltre 400.000 presenze. Un numero che, vista la pandemia da Covid-19 non sarà possibile raggiungere nel 2020, ma che sarà sicuramente un obiettivo realistico per il 2021.

L'Ufficio IAT presso il Museo Ferrari di Maranello è strategico per un territorio che ha molto da offrire e che si rafforza con la presenza di elementi diversi: passion, nature, culture, food.

Il Sistema Turistico ha dunque elaborato insieme una prima programmazione di interventi intesi a promuovere la destinazione che si svilupperanno già nel 2020.

Attraverso anche un accurato studio del posizionamento del territorio è stato affidato il servizio di costruzione di un nuovo sito che potrà contare su un *namimg* della destinazione e contenuti organizzati per la navigazione in modalità mobile first.

Il nuovo sito del turismo è studiato per narrare tutte le esperienze che è possibile vivere da chi arriva sul territorio. Esperienze che si potranno sviluppare tra motori, storia, cultura, design, arte, ceramica, enogastronomia, eventi, turismo slow, turismo religioso, relax, turismo sportivo. Si tratta di un'offerta ricca, adatta ai gusti di utenti singoli o famiglie, messa a regime dalla rete di comuni per trasformare il territorio in destinazione turistica.

Coinvolgente, in grado di rendere l'esperienza di navigazione divertente, capace di arricchire in termini di conoscenza ma, prima di tutto, utile ai turisti che intendono acquistare un pacchetto di viaggio pronto o avere un itinerario confezionato, anche con la composizione di differenti scelte.

Improntato all'immediatezza e alla facilità d'uso, organizzato in maniera chiara, capace di dare risalto a tutti i soggetti partner del progetto e, nello stesso tempo, proiettare all'esterno l'immagine d'insieme.

Grande attenzione è riservata alla creatività, alla comunicazione, all'usabilità e all'accessibilità, al fine di veicolare e rafforzare l'identità del brand "Maranello" quale chiave per stimolare la curiosità dei visitatori verso tutto quanto offre il territorio.

Il sito supporta gli utenti nella fruizione delle informazioni e favorisce la comunicazione destinata ai diversi target.

Il sito web è l'ambiente comune ad una rete composta dai funzionari dei comuni, dagli IAT e PIT, dai punti di informazione e accoglienza diffusi sul territorio. E' una rete che si vuole rendere sempre più interconnessa. Si è ricercato per questo motivo un'impostazione grafica ed un'efficace identità visiva. A tal fine è stato studiato un logo utilizzato nei materiali a disposizione.

Le interfacce utilizzate per comunicare con l'utenza sono progettate con un approccio che adotti i paradigmi tipici del Web 2.0, preferendo la pulizia di impostazione, l'interattività, il coinvolgimento del fruitore. Tutte le scelte comunicative riflettono le qualità principali del servizio offerto dal portale: innovazione, appeal, informazioni turistiche, passione, coinvolgimento.

Nell'ottica di un'ottimizzazione delle risorse è stata fatta la scelta di unificare, sotto un unico sistema operativo l'attuale sito web maranello.it e l'attuale APP Maranello Beating Heart of Italy per gestire tramite Web App dell'attuale APP che, pur essendo graficamente obsoleta, conserva funzionalità importanti come l'inserimento di percorsi tematici, la geo-localizzazione dei punti turistici, il database di strutture, punti di interesse e non solo.

Il sito, attualmente in fase di rilascio, diventerà perciò l'*hub* del Sistema Turistico composto da Maranello, dagli altri comuni aderenti al progetto (Fiorano Modenese, Formigine, Frassinoro, Montefiorino, Palagano, Prignano s/Secchia), nonché eventuali altri partner pubblici o privati del Sistema Turistico che possono convenzionarsi con il Sistema stesso per sviluppare azioni congiunte nell'ambito del turismo e della promozione del territorio.

ATTIVITA' PER IL 2021

Nella programmazione dell'attività del Sistema turistico per il prossimo anno si intende muoversi su tre principali direttrici:

1. Implementazione del sito maranello.it con acquisto di alcuni nuovi servizi e migliorie (solo spesa corrente). Nel progetto proposto per il finanziamento si prevede l'acquisto di ulteriori funzioni del sito nell'ottica di favorire un migliore rapporto con l'utenza e il rafforzamento della rete e delle micro-reti. In particolare nel 2021 si prevede l'acquisto di un modulo "Live Chat" che consentirà di comunicare tramite avatar con il personale IAT e l'utilizzo di Google Places per la elaborazione di 20 luoghi con l'organizzazione dei contenuti.

Si attiverà inoltre una sezione Quiz e contents engage per ingaggiare il visitatore del sito e stimolarne la curiosità verso la destinazione.

L'attività di copy dei testi, su cui verrà attuata una specifica azione di formazione, si svilupperà nel senso di integrare nella destinazione i nuovi territori entrati in convenzione sempre nell'ottica di evidenziare la vocazione all'accoglienza degli ospiti comune a tutti i territori. I testi, le immagini, i video devono far percepire il territorio come un unicum capace però di offrire esperienze diverse collegando le vocazioni specifiche dei territori – motori, relax, arte, storia, ottimo cibo – evocando un territorio vivace, capace di incuriosire il visitatore.

Sarà inoltre necessario procedere alla traduzione professionale in inglese dei contenuti del sito.

2. Spese di formazione, dedicate sia agli addetti dei punti informativi turistici e iat, sia alle attività produttive per ricreare in versione allargata ai nuovi 4 Comuni lo "IAT diffuso" e le micro-reti;

2.1 Organizzazione di corsi di formazione per gli addetti agli IAT e PIT.

Nell'organizzazione dei corsi sarà privilegiata la modalità on-line e argomenti come l'utilizzo delle tecnologie e dei social media. Particolare attenzione verrà dedicata all'attività di promozione attraverso il copy dei testi come dettagliato al punto 1.

Per gli addetti IAT e PIT si organizzeranno momenti di formazione specifica per la funzione istituzionale di promozione turistica del territorio sia in presenza che tramite l'utilizzo delle tecnologie. Si proporranno inoltre attività di formazione sul copy dei testi scrittura social.

La formazione mirerà a rafforzare la collaborazione dello IAT di Maranello con gli altri punti di informazione sul territorio e con la rete di Benvenuto Turista dello IAT diffuso già presente nei comuni della pedemontana e che verrà allargata al territorio della montagna.

2.2 Organizzazione di corsi per gli addetti alle attività del territorio interessate al fenomeno turistico.

Anche per questi utenti sarà privilegiata la modalità on-line di organizzazione di corsi di formazione. Si proporranno attività che ad esempio suggeriscano e stimolino modalità di autopromozione attraverso l'utilizzo delle tecnologie e lo sfruttamento dei social media, ma anche la capacità di organizzare in autonomia "micro-reti" per un'accoglienza diffusa e di mutuo sostegno.

3. Realizzazione di video, clip e foto del territorio del Sistema Turistico L'ampliamento della compagine del Sistema necessita l'acquisizione di materiale specifico, originale, omogeneo per stile e capace di narrare il territorio sia a chi lo deve promuovere che a chi verrà invogliato a

visitarlo.

Il materiale realizzato sarà poi utilizzato per la comunicazione web e social ed anche come materiale didattico da utilizzare per la formazione sia del personale IAT e PIT che delle attività del territorio interessate al fenomeno turistico.

Tutte le attività di formazione saranno sviluppate in continuità con quanto già fatto in precedenza con i progetti "Benvenuto Turista" e in sinergia con il progetto ammesso al finanziamento PTPL presentato lo scorso anno dal Comune di Modena "IAT degli IAT" cui il Sistema Turistico coordinato da Maranello sta collaborando per la sua piena realizzazione.

TOTALE SPESE PREVISTE € 131.676,46

Iniziative di promozione turistica locale

Soggetto proponente: Museo dell'Aceto Balsamico Tradizionale di Modena in collaborazione con Consorceria dell'Aceto Balsamico

prot. n. 19697 del 03/07/2020

Titolo del progetto: Il Balsamico della Tradizione Secolare.

Descrizione del progetto

L'Aceto Balsamico è un prodotto noto in tutto il mondo, anche non sempre associato a quello della tradizione. Il progetto è dunque rivolto a tutto il mondo. Scendendo nel dettaglio, si riscontra molto interesse in Europa, Nord America (Canada e Stati Uniti) e Asia (Giappone, Corea del Sud, Cina). Si agirà su quei mercati rafforzando e ampliando i contatti con agenzie turistiche, partecipando alle attività di Modena Heritage Tour, associazione fondata da CNA Turismo, potenziando il sito (ora in lavorazione e tradotto in quattro lingue) e la presenza sui social Facebook, Instagram e Telegram e in app dedicate al turismo.

Si promuove l'Aceto Balsamico Tradizionale di Modena DOP in generale e la cultura in cui si è sviluppata questa eccellenza della gastronomia. A giugno, il Palio di San Giovanni premierà il migliore aceto di produzione familiare, fatto secondo tradizione (27 giugno 2021), i partecipanti che lo vorranno, potranno raccontarsi. In autunno, attorno alla cottura del mosto d'uva a cura dei Maestri della Consorceria, si organizzeranno (1) una mostra mercato e (2) dei percorsi di street food al Balsamico Tradizionale – a cura di bar, ristoranti, forni e associazioni locali - per far conoscere e promuovere l'uso del Balsamico Tradizionale in cucina. Si promuovono in generale Modena e in particolare Spilamberto, cornice del progetto.

Si desidera raggiungere appassionati di cucina, gourmet, turisti di passaggio o semplici curiosi che desiderano approfondire le fasi che caratterizzano la produzione del Balsamico fatto secondo la tradizione, incontrare gli esperti Maestri della Consorceria e gustare il prodotto in deliziose combinazioni col cibo. Il progetto punta a favorire aziende agroalimentari e artigiane sia locali che extra regionali, associazioni, scuole, bar, ristoranti, forni, altri musei ed ecomusei.

Le iniziative hanno luogo a Spilamberto, anche sede del Museo dell'Aceto Balsamico Tradizionale, con positive ricadute su tutta la provincia e zone limitrofe. Il progetto coinvolge oltre al Museo dell'Aceto Balsamico Tradizionale, la Consorceria dell'Aceto Balsamico Tradizionale e il Comune di Spilamberto. Negli anni, alcune delle manifestazioni in progetto hanno ricevuto il patrocinio da Regione Emilia Romagna, Provincia di Modena Camera di Commercio di Modena.

Le iniziative avranno luogo domenica 27 giugno e il primo fine settimana di ottobre (sabato 2 e domenica 3 ottobre 2021, con un'anteprima nella serata di venerdì 1° ottobre e una coda nella serata di lunedì 5 ottobre). L'organizzazione di questi eventi si affianca alla ordinaria gestione del Museo, quindi l'organizzazione comincia già a inizio 2021 e terminerà a fine anno.

Tradizione – consentono di valorizzare e veicolare efficacemente l'offerta turistica individuando nel Museo del Balsamico Tradizionale, nella Consorceria e nel Comune di Spilamberto i luoghi dove l'eccellenza si conosce appieno. Allo stesso tempo, ci sono ricadute positive sugli altri produttori, su tutto il comparto turistico agroalimentare per estendersi infine anche ad altri ambiti, come motori, arte e natura. Il progetto propone laboratori per adulti e bambini, si ospitano scuole, mostre d'arte, mostre di trattori e macchine agricole antiche, di moto, auto d'epoca e di lusso; si promuovono cooking show, degustazioni, installazioni e spettacoli.

Si attueranno strategie efficaci di comunicazione per ampliare il raggio per raggiungere il target interessato e si integrerà la filiera turistica con altri comparti come cultura, motori, altri prodotti dell'enogastronomia locale. Si rafforzeranno le collaborazioni con agenzie turistiche e con attività commerciali locali. Si potenzierà la comunicazione su sito (stiamo attuando la traduzione del sito in almeno quattro lingue) e social (su cui scriviamo in tre lingue).

La valutazione dei risultati viene fatta redigendo un report complessivo, a fine progetto, con illustrazione del percorso effettuato e dei risultati ottenuti.

Importo del progetto: € 59.800,00

Valutazione: **Buono — p.ti 75**

- 1) integrazione del progetto con azioni di promozione turistica di livello regionale e/o sovraregionale: p.ti 3;
- 2) il perseguimento di obiettivi di promozione e qualificazione dell'offerta turistica in un assetto organico di sistema territoriale e di sinergia con altri comparti (in particolare commercio e produzioni tipiche): p.ti 15;
- 3) la valorizzazione di specificità e di eccellenze di interesse turistico: p.ti 20;
- 4) l'introduzione di modalità innovative di promozione e comunicazione: p.ti 15;
- 5) Correlazione tra promozione e commercializzazione: p.ti 15;
- 6) Progettazione: p.ti 7.