

## 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.

<b>LE ATTIVITÀ FINALIZZATE ALL'INTRODUZIONE E AL CONSOLIDAMENTO E INNOVAZIONI DEI SERVIZI</b>
---

#### **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 territorio 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](http://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 Trekkssoft 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](http://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;"><b>FORMAZIONE PROFESSIONALE AGGIORNAMENTO DEGLI ADDETTI</b></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**