

4) Comune di Modena - IAT R

P.G. n. 39739/2023

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 1777 del 13/10/2023

SEDE

Piazza Grande 14, Modena

MODALITÀ DI GESTIONE

In concessione a: Modenatur s.c.a.r.l..

RELAZIONE GENERALE DELL'ATTIVITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Proseguono tutte le attività richieste dalla normativa e regolamentazione vigente: raccolta, trattamento e diffusione di informazioni turistiche con risposta via mail, telefonica, livechat, social, postale, sulle risorse locali con ambito cittadino, provinciale e regionale o su quelle inserite nel Sistema Informativo Regionale per il Turista, su quelle del Territorio turistico Bologna Modena; raccolta schede reclami per disservizi e inoltro agli enti competenti; compilazione ed elaborazione schede contatti; 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, prenotazione guide turistiche; vendita materiali turistici e gadget; prenotazione dei servizi turistici e del pernottamento presso le strutture ricettive, limitatamente al turismo in entrata in Emilia-Romagna (IAT-R); 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; 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 sul territorio provinciale; prenotazioni dell'orario di ingresso per i gruppi in visita al Duomo di Modena; prenotazioni delle visite tematiche in città, gestione servizio noleggio gratuito c'entro in bici, noleggio radioguide a supporto delle visite guidate; la vendita biglietti bus per Modena e tutta la provincia; la funzione di coordinamento nelle relazioni tra il team Social Emilia Romagna turismo e la rete degli IAT provinciali per la selezione e fornitura di contenuti, immagini e video per il piano editoriale social regionale; la gestione e implementazione continua dell'archivio fotografico e video con ambito provinciale; l'allestimento di corner tematici stagionali presso la sede in Piazza Grande con distribuzione di materiale con ambito provinciale e regionale; attività di monitoraggio dei risultati e customer satisfaction.

Lo IAT-R di Modena, nel suo integrale assetto organizzativo continuerà a potenziare 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.

Il portale visitmodena.it rispecchierà la volontà di presentare l'intera offerta turistica territoriale e promuoverà l'intero territorio, dal capoluogo all'appennino e proseguirà, ampliandosi, l'attività di presentazione in forma coordinata delle esperienze di visita offerte dal territorio.

Obiettivi di miglioramento del servizio:

- rafforzare il ruolo di Modena come hub turistico a servizio di tutto il territorio provinciale;
- rafforzare il posizionamento di Modena e del territorio provinciale all'interno del sistema dell'Accoglienza turistica regionale e le relazioni con la rete degli IAT Regionali;

- sviluppare attività innovative di carattere promozionale per rafforzare l'identità turistica del Territorio Turistico Bologna-Modena;
- accrescere l'attrattività territoriale qualificando e innovando i servizi di informazione turistica coinvolgendo la rete degli IAT territoriali in progettualità condivise;
- promuovere un turismo sostenibile, cioè in equilibrio con il tessuto socioeconomico della città e i territori, e inclusivo, cioè accessibile a tutti;
- incrementare l'utilizzo di sistemi digitali innovativi per proporre prodotti ed esperienze da acquistare anche in autonomia;
- offrire al turista prodotti ed esperienze di qualità, in grado di intercettare bisogni specifici;
- mantenere un approccio flessibile nell'adozione di strategie e azioni di intervento;
- valorizzare il patrimonio culturale e naturale del territorio provinciale e le aree meno interessate dal turismo consolidato.

AZIONI/INIZIATIVE CHE SI INTENDONO SVOLGERE NEL CORSO DEL 2024

Nel corso del 2024 verrà promosso un progetto di analisi del sistema recettivo modenese che, partendo dai dati statistici dell'osservatorio regionale implementerà l'analisi con una indagine del web sentiment relativo al sistema recettivo modenese nonché di alcune destinazioni concorrenti. Verranno inoltre sviluppate analisi dei trend della domanda turistica in riferimento alle principali tendenze nazionali e internazionali. Obiettivo del progetto è quello di sviluppare con il sistema ricettivo locale un confronto sulle prospettive turistiche future e delle azioni di sistema da implementare nei prossimi anni.

ATTIVITÀ FINALIZZATE AL FUNZIONAMENTO DI RETI TERRITORIALI/VIRTUALI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA IN AMBITO SOVRACOMUNALE

Lo IAT-R di Modena, che attraverso il gestore aderisce alla rete ERW Emilia - Romagna Welcome, 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 in uso anche a Bologna e in tutta la rete degli operatori Emilia-Romagna. Le offerte, relative a tutto il territorio provinciale, inserite nel portale di Modena saranno promosse e prenotabili anche su: emiliaromagnaturismo.it, emiliaromagnawelcome.com, sui siti di partner e affiliati alla rete regionale e saranno inoltre visibili e prenotabili con grande semplicità online e offline tramite contatto con gli operatori IAT di Modena dagli addetti della rete degli IAT della provincia di Modena, degli IAT regionali collegati allo stesso sistema di prenotazione e a Emilia Romagna Welcome, dagli operatori della ricettività della provincia di Modena. L'architettura descritta permetterà di qualificare ulteriormente una grande disponibilità di informazioni e proposte da veicolare ai propri ospiti per favorire una fruibilità del territorio di alta qualità. Il sistema di prenotazione potrà inoltre essere messo a disposizione degli altri IAT del territorio in caso di eventi di particolare rilevanza turistica come supporto alla promozionalizzazione tramite accordi con il Comune di Modena e il gestore IAT-R. Sempre in ottica di condivisione di funzioni e informazioni con gli altri IAT del territorio, nel corso del 2024 verranno avviate o potenziate alcune azioni che vedranno il coinvolgimento di tutta la rete degli IAT provinciali a vari livelli, azioni finalizzate a qualificare l'informazione e l'accoglienza turistica provinciale. In particolare, lo IAT R di Modena potenzierà la ricerca presso le realtà territoriali di tutta la provincia di Modena, coinvolgendo in questa attività la rete degli IAT, di "esperienze prenotabili" che permetteranno, attraverso l'inserimento di bottoni "Call to action" e l'utilizzo della Piattaforma Trekksoft", a tutti i soggetti di tutto il territorio provinciale proporre e mettere a disposizione dei turisti le offerte di visite guidate, corsi, vendite biglietti, pacchetti turistici ecc. Tale attività viene sviluppata per la condivisione di informazioni con altri IAT del territorio provinciale.

ELEMENTI DI ACCESSIBILITÀ, SOSTENIBILITÀ, INNOVAZIONE: POTENZIAMENTO E INNOVAZIONE ORGANIZZATIVA E/O TECNOLOGICA DI SERVIZI DI INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA COERENTI CON L'EVOLUZIONE DEL MERCATO TURISTICO E CON OBIETTIVI DI TURISMO INCLUSIVO E SOSTENIBILE

Realizzazione di nuove aree di funzione del sito VISITMODENA

VisitModena è un canale sempre più in linea con le nuove esigenze del turista navigatore, in questa direzione, a seguito dell'attività di analisi dell'attuale struttura del sito, degli attuali stakeholder e partner, e delle principali statistiche relative ai flussi che hanno caratterizzato il traffico del sito negli ultimi due anni, realizzata nel corso del 2023 al fine di identificare meglio gli obiettivi di medio/lungo termine del sito e predisporre nuova strategia generale, nel corso del 2024 si prevede di realizzare attività aggiuntive a quelle ordinarie, di implementazione di nuove aree di funzione del sito. In particolare, verrà realizzata una sezione del sito dedicata ad un archivio fotografico, che conterrà foto in varie dimensioni ovvero la stessa foto in formati e risoluzioni differenti, video con estensioni differenti, foto e video saranno provvisti di legenda con titolo, autore, breve descrizione in italiano e in inglese, geolocalizzazione della foto, luogo dello scatto, eventuale link di approfondimento esterno sul tema della foto in italiano e in inglese, data di aggiornamento archivio (ovvero data di aggiunta all'archivio, tipologia di licenza, attribuzione di tag per favorire la ricerca). L'accesso all'archivio sarà attivato con ipotesi di registrazione dell'utente con nome, cognome, e-mail, tipologia di utente (giornalista, tour operator o intermediario turistico, organizzatore eventi, ente pubblico, commercio) e sarà presente un motore di ricerca per filtrare i risultati, i risultati della ricerca dovranno apparire come anteprima della foto con possibilità di selezionare la modalità di visualizzazione (dalla più recente alla meno recente o viceversa).

ATTIVITÀ FINALIZZATE ALLA CONDIVISIONE DI SERVIZI E INFORMAZIONI CON LE DMO

L'attività di condivisione di servizi e informazioni con la DMO del territorio modenese e con il sistema promo-commerciale regionale è uno degli aspetti strategici che vengono considerati fondamentali per la gestione efficace e premiante del sistema di accoglienza del territorio. Il portale visitmodena.it, di proprietà del Comune di Modena, è stato identificato come accesso digitale di riferimento per informazione e commercializzazione per l'intero territorio modenese, con un sistema di governance che permette un'azione sinergica tra l'ente pubblico e la DMO con un dialogo costante tra informazione e commercializzazione, che mette al centro il turista e l'esperienza turistica nel suo complesso.

DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI RELATIVI AGLI ALTRI SERVIZI TURISTICI DI BASE (ANIMAZIONE E INTRATTENIMENTO TURISTICO)

In merito alle attività di animazione e intrattenimento turistico saranno attive le gestioni delle visite guidate a Palazzo Ducale di Modena e al Teatro Comunale Luciano Pavarotti e le prenotazioni alle visite dei luoghi del Sito Unesco di Modena (Torre Ghirlandina, Sale Storiche, Acetaia Comunale). Nel corso del 2024 alcune delle esperienze di visita presso questi luoghi altamente frequentati dai turisti verranno proposte in una veste nuova, innovativa e più inerente ai nuovi bisogni. A titolo di esempio verranno realizzate: visite guidate in lingua inglese e/o francese alla Torre, visite guidate "COMBO" alla Torre e alle sale del Palazzo Comunale; visite guidate tematiche e di approfondimento, visite speciali di approfondimento, Aperitivi in Torre, visite guidate "all'alba" con colazione, performance teatralizzate con attori/cantanti, attività per bambini interattive (Escape Room multimediale/caccia al tesoro/misteri della torre/caccia al personaggio). Verranno inoltre potenziate: tutte le azioni e interventi di organizzazione, supervisione e coordinamento delle attività di animazione e fruizione dei beni "luoghi del gusto" dei produttori di prodotti tipici; le attività di informazione, animazione, accoglienza e promozione presso Sito Unesco, le 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

DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LA REDAZIONE LOCALE DI RIFERIMENTO

Il Comune di Modena è sede di redazione locale (Modena e pianura)

DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA DEI PERCORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE E AGGIORNAMENTO DEGLI ADDETTI

Il programma di formazione degli addetti IAT-R prevede minimo 30 ore di formazione annue per ogni addetto IAT-R.

Le ore vengono suddivise come segue

- 14/16 ore: formazione sull'offerta turistica del territorio tramite visite onsite gestite in collaborazione con guide turistiche o esperti di settore. Il programma di visite viene personalizzato in base al grado di formazione e anzianità degli addetti e vengono tenute in forma individuale o di gruppo in base alle esigenze di approfondimento. I luoghi che tutti gli addetti devono aver visitato di persona e che ogni anno vengono rivalutati per aggiornamenti e visite ulteriori sono: Sito Unesco, Palazzo Ducale di Modena, Palazzo dei Musei e istituzioni presenti, luoghi FMAV, Teatro Comunale Pavarotti, Mercato Albinelli, Museo Enzo Ferrari, Maserati, Stanguellini, Collezione Panini, Museo Pagani, Museo Ferrari e i principali borghi, castelli e Palazzi della provincia di Modena;
- 6/10 ore: partecipazione a seminari di formazione e approfondimento organizzati da APT/ENIT o altri enti per aggiornamenti su trend del mercato turistico;
- 4/6 ore incontri di confronto e formazione congiunti organizzati con la rete di imprese Emilia-Romagna Welcome per il miglioramento nell'utilizzo del sistema di prenotazione e per la creazione di prodotti turistici;
- nel 2024, in continuità con il progetto Modena per tutti avviato nel 2022 verrà replicata una sessione di formazione per accoglienza turisti con bisogni speciali, persone con disabilità in particolare, ma anche altre categorie.

Oltre alle attività dedicate agli operatori dello IAT-R del Comune di Modena, sono previsti interventi di formazione sul sistema dell'accoglienza allargata quali incontri di aggiornamento e formazione delle guide locali, visite formative/educational per gli operatori Iat della Provincia e dell'Emilia-Romagna, Il percorso, che sarà sviluppato su minimo 3 appuntamenti, prevede attività di 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. Questa attività sarà realizzata sinergicamente con la DMO con un'attenzione particolare al miglioramento della conoscenza sull'offerta del territorio e le declinazioni dei prodotti afferenti alle linee strategiche del Territorio Turistico Bologna-Modena

TOTALE SPESE PREVISTE: € 344.033,33

TOTALE SPESE AMMISSIBILI: € 300.000,00 di cui € 34.880,34 per animazione (poiché la restante quota eccede l'importo massimo ammissibile per questa tipologia di ufficio ai sensi dell'Avviso pubblico)

PUNTEGGIO: 79

FASCIA DI VALUTAZIONE: MEDIA

RICOGNIZIONE Prot. n. 23039 del 28/06/2024 e Prot. n. 24343 del 9/07/2024:

TOTALE SPESE POST RICOGNIZIONE (conferma): € 300.000,00 di cui € 34.880,34 per animazione