

8) Unione Terre di Castelli - IAT DIFFUSO

P.G. n. 39797/2023

Procedimento riconoscimento ufficio sospeso con P.G. n. 36615/2023

SEDE

Museo dell'Aceto Balsamico Tradizionale di Modena, Via F. Roncati, 28 Spilamberto
Associazione Pro-Loco Vignola Terre di Ciliegie APS, Via Bellucci, 1 Vignola
Centro visite Borgo dei Sassi, Sassi di Roccamalatina, Via Sassi 2000, Guiglia

MODALITÀ DI GESTIONE

IAT DIFFUSO

RELAZIONE GENERALE DELL'ATTIVITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Gli obiettivi generali per il progetto IAT diffusi sono principalmente i seguenti:

- 1- Creare una sensibilità collettiva sull'accoglienza in generale ed in particolare rivolta al turista straniero (considerata la presenza sempre più massiccia già dal 2022 e che si è riscontrata aumentata in corso del 2023);
- 2- Costruire una rete di punti di informazione/accoglienza mirata e diffusa, in grado di offrire alcuni servizi IAT (prima accoglienza, informazione geografica, informazioni base sui maggiori eventi);
- 3- Costruire una rete informativa di back office condivisa per il reperimento informazioni e/o facilitare la prenotazione di servizi on line;
- 4- Ridurre nel medio termine i costi fissi strutturali per la gestione di IAT Terre di Castelli;

L'Unione TdC, già impegnata nel valorizzare e promuovere il proprio territorio e diffonderne il brand turistico, intende rafforzare le relazioni con il tessuto economico/sociale, mettendo a disposizione degli operatori nuove e specifiche competenze, offrendo così ai turisti una rete di supporto di qualità ed efficace. I nuovi obiettivi si basano sui concetti di flessibilità, sovracomunalità e formazione comune degli operatori, partendo dalla valorizzazione della rete esistente.

Questo ultimo aspetto è fondamentale, in quanto la rete locale degli IAT DIFFUSI sarà costituita da operatori che hanno sede ed attività negli 8 comuni aderenti ad Unione, Area Protetta del Parco dei Sassi di Roccamalatina, inclusa. Coinvolgendo il ricco intreccio di aziende/organizzazioni attivi sul territorio, dando così voce alla cultura dei luoghi (Enogastronomica, Paesaggistica, Artistica, Umana); coinvolgendo, emozionando, accogliendo, oltre che informando, con il calore umano e anche un po' di creatività.

Il progetto si propone di far leva non solo sulla bellezza dell'ambiente naturale, sulla ricchezza e conservazione del patrimonio culturale, sugli eventi programmati e servizi offerti, ma anche di coinvolgere il singolo operatore che vive e opera nel proprio territorio e, capace di trasmetterne la propria passione e amore verso il territorio stesso, a turisti e visitatori.

L'obiettivo è sviluppare la cultura dell'accoglienza, qualificare l'offerta, generare maggiore interesse e propensione di spesa verso i 'prodotti' locali, incrementando l'indotto e l'attrattività per gli operatori turistici e/o commercianti e non ultimo, allungare il tempo di permanenza del turista dando servizi certi, facilmente reperibili e qualificati.

In sostanza, trasformare ogni momento di contatto dell'ospite in una occasione di autentico incontro con la realtà locale, di scoperta dei valori e delle risorse del territorio e dall'altra, avere maggiori feed back al fine dell'eventuale miglioramento e/o implementazione dei servizi offerti.

Gli Uffici saranno dotati di materiale turistico informativo/promozionale aggiornato, della segnaletica con immagine coordinata ufficiale ed altro eventuale che si rendesse necessario in base alla definizione specifica degli operatori, da consegnare e/o fornire gratuitamente al turista e/o visitatore. Le strutture, inoltre, saranno

inserite in percorsi e iniziative di promozione e nella comunicazione integrata con IAT TERRE DI CASTELLI; non mancherà periodica verifica al fine di apportare modifiche e migliorie eventuali.

Oltre che rispondere ai criteri licenziati dal Territorio Turistico Bologna-Modena, la selezione degli operatori avverrà anche considerando ulteriori specifiche, al fine di assicurare di concerto:

- distribuzione capillare in luoghi di particolare affluenza turistica (anche tematiche);
- apertura al pubblico in giornate prefestive e festive, anche se stagionalmente;
- eventuali servizi turistici e/o esperienze offerte in chiave slow e sostenibile in ambito enogastronomico, ambientale, culturale;
- eventuale conoscenza lingua inglese;

Il progetto mira ad intercettare quegli operatori che possano essere IAT DIFFUSI con specialità e professionalità tematiche, tali da offrire:

- al turista informazioni più specialistiche e personalizzate ai propri interessi;
- una più efficace ed efficiente informazione sovracomunale in rete con IAT TERRE DI CASTELLI.

AZIONI/INIZIATIVE CHE SI INTENDONO SVOLGERE NEL CORSO DEL 2024

Le azioni specifiche mirano in questa prima fase ad istituire n. 3 o 4 IAT DIFFUSI sperimentali, che andranno a supportare l'attività di IAT per il quale è previsto un ridimensionamento negli orari apertura (in linea con la nuova normativa), con un sostanziale potenziamento dell'attività di informazione digitale in merito all'accessibilità e di back office per attività di promozione territoriale.

Questi IAT complementari e coordinati offriranno pertanto informazioni e supporto al turista efficaci e efficienti.

Unione pertanto si propone di attivamente coinvolgere gli attori locali per instaurare una capillare rete di INFO-POINT. L'obiettivo primario consiste nel diffondere ampiamente la cultura dell'accoglienza, veicolando in maniera efficace i valori culturali e ambientali caratteristici del territorio. Parallelamente, il progetto si prefigge di fornire informazioni dettagliate e aggiornate sugli eventi in corso, contribuendo così a promuovere la vivacità e l'attrattiva della zona.

Gli INFO-POINT saranno posizionati in sedi e strutture accuratamente individuate, già in parte predisposte per questa specifica finalità e con una frequenza di visitatori turistici significativa. Al fine di garantire un'implementazione efficiente, saranno individuati i seguenti possibili partecipanti chiave al progetto:

1. Amministrazioni Locali: Coinvolgere le amministrazioni locali è essenziale per garantire il supporto logistico e organizzativo necessario alla collocazione degli INFO-POINT nelle sedi strategiche indicate.
2. Operatori Turistici: Coinvolgere gli operatori turistici già attivi nella zona consentirà una maggiore diffusione delle informazioni turistiche e una sinergia nella promozione degli eventi.
3. Commerci locali: Coinvolgere attivamente i commercianti locali può contribuire all'implementazione pratica degli INFO-POINT, sfruttando spazi già frequentati dai turisti.
4. Associazioni Culturali e Ambientali: Collaborare con associazioni che promuovono la cultura e la salvaguardia ambientale può arricchire l'esperienza offerta dagli INFO-POINT, veicolando in modo più approfondito i valori distintivi del territorio.

L'efficace collaborazione di questi soggetti è fondamentale per la realizzazione di un progetto che possa realmente influire positivamente sull'accoglienza e sulla valorizzazione del territorio.

Innanzitutto, le prime azioni previste comprenderanno:

- Si procederà all'attivazione di corsi di formazione, personalizzati in base alle esigenze effettive degli operatori, nelle discipline specificate;
- Si pianificherà un processo organizzativo interno per stabilire una rete informativa tra gli IAT DIFFUSI e gli IAT TERRE DI CASTELLI, garantendo così la qualità e la tempestività del servizio offerto;
- Sarà effettuata una verifica periodica di proposte, progetti o criticità emerse nel corso delle attività;

- Ai partecipanti verrà fornito materiale informativo promozionale riguardante il territorio sovracomunale, destinato a essere distribuito gratuitamente a turisti e visitatori; sarà anche possibile l'acquisto in conto vendita di altri materiali informativi prodotti e destinati alla vendita.

Nel medio termine, il progetto si propone di: intensificare gli sforzi per coinvolgere nuovi aderenti, al fine di ampliare la diffusione delle informazioni nell'area; avviare il processo di potenziamento dei canali informativi online e sui social degli aderenti, stabilendo connessioni digitali dirette al sito turistico di riferimento per favorire una maggiore condivisione del brand TdC e della destinazione associata; concentrarsi sull'ottimizzazione dell'accessibilità del sito IAT, mirando a rendere più agevole il reperimento delle informazioni e a conferire maggiore indipendenza e autonomia a turisti, visitatori e operatori economici. Ciò sarà realizzato attraverso collegamenti appropriati ai mezzi informativi delle redazioni locali e/o regionali.

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

La sinergia tra enti pubblici, settore privato e organizzazioni di volontariato attive nella promozione sociale, consolidate nel territorio, deve svolgere un ruolo attivo nei processi progettuali, in collaborazione con le istituzioni pubbliche, coinvolgendo il più ampio numero possibile di attori locali. Unione Terre di Castelli necessita di questa collaborazione per far conoscere e diffondere il proprio brand, non solo tra i turisti, ma anche tra i residenti delle diverse comunità.

Gli IAT diffusi costituiranno uno degli approcci centrali adottati dall'Unione, coinvolgendo nel medio-lungo termine una varietà di altri attori incaricati di fornire servizi informativi e di accoglienza turistica, e non solo. Diversi soggetti attivi in svariate tematiche potranno contribuire con il loro know-how e peculiarità, che spaziano dall'ambito culturale e storico a quello enogastronomico, nel corso delle loro specifiche attività, come ad esempio durante eventi, aperture di musei o visite guidate, ad esempio. Questi soggetti possono trasmettere informazioni dettagliate a cittadini e turisti, che a loro volta diventano portavoce in varie ed ulteriori occasioni.

Si configura, dunque, una rete impercettibile ma intrinsecamente potente, basata sull'autenticità attribuita alle persone che abitano in loco, suscitando un apprezzamento distintivo da parte dei visitatori.

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

Azioni mirate al processo di miglioramento e aggiornamento dei servizi turistici in risposta alle dinamiche del mercato attuale, con particolare attenzione agli aspetti di inclusività e sostenibilità.

L'adattamento ai cambiamenti nel mercato turistico richiede un potenziamento e un'innovazione dei servizi di informazione e accoglienza. Gli elementi chiave di accessibilità, sostenibilità e innovazione organizzativa e tecnologica sono cruciali. L'accessibilità mira a garantire servizi inclusivi per tutti, mentre la sostenibilità promuove pratiche eco-sostenibili e socialmente responsabili. L'innovazione tecnologica, la formazione del personale e l'ottimizzazione dei processi contribuiscono all'innovazione organizzativa.

In sintesi, l'obiettivo è creare un ambiente turistico più inclusivo e sostenibile attraverso iniziative concrete, nel dettaglio.

Nel dettaglio, come anche già indicato:

- **Potenziamento Organizzativo**, riguarda il rafforzamento delle strutture organizzative coinvolte nei servizi turistici, includendo processi di gestione più efficienti, formazione del personale e strategie di coinvolgimento della comunità locale.

- Innovazione Organizzativa, comprende l'introduzione di nuovi modelli organizzativi che migliorano l'esperienza del turista, ad esempio attraverso la personalizzazione dei servizi, la collaborazione con stakeholder locali e l'adozione di pratiche gestionali innovative;
- Creare partenariati con piccole imprese locali per offrire esperienze turistiche più autentiche e sostenibili;
- Potenziamento Tecnologico, coinvolge l'incremento dell'uso di tecnologie avanzate per ottimizzare la fornitura di informazioni e servizi, migliorando l'efficienza e la soddisfazione del turista, grazie allo sviluppo in tale senso del portale di IAT Terre di Castelli.

ATTIVITÀ FINALIZZATE ALLA CONDIVISIONE DI SERVIZI E INFORMAZIONI CON LE DMO

La condivisione di servizi e informazioni tra gli attori locali e le DMO è indispensabile per una gestione turistica efficace. La collaborazione e lo scambio di informazioni facilita la comprensione delle esigenze del mercato turistico, promuove sinergie tra operatori locali e istituzionali, e favorisce la creazione di iniziative congiunte per potenziare l'attrattiva della destinazione.

Si prevede l'adozione di piattaforme digitali e tecnologie per facilitare la collaborazione, consentendo una gestione delle risorse più integrata ed efficiente. L'obiettivo ultimo è potenziare la competitività e la sostenibilità della destinazione turistica attraverso una cooperazione sinergica e una risposta più tempestiva. Saranno coinvolte in specifiche attività, oltre gli IAT DIFFUSI anche gli ulteriori 'attori' (come precedentemente espresso), come fornitori di servizi turistici per: scambio di Informazioni; raccolta dati, tendenze e preferenze del turista; collaborazione nella promozione di eventi, attrazioni e attività turistiche per aumentare la visibilità della destinazione; favorire la creazione di servizi turistici integrati che offrano un'esperienza senza soluzione di continuità ai visitatori; coinvolgimento nella pianificazione di eventi che possano attrarre visitatori e migliorare la reputazione della destinazione; coinvolgimento nella gestione condivisa delle risorse turistiche, programmi di formazione per operatori turistici e personale di accoglienza per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Queste attività mirano a creare sinergie tra gli attori del settore turistico per promuovere una gestione più efficace e sostenibile delle destinazioni, migliorando nel contempo l'esperienza complessiva del visitatore. Azioni essenziali che contribuiscono all'attività delle DMO per coordinare sforzi e massimizzare gli impatti positivi sul turismo locale e della destinazione turistica.

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

L'adesione al progetto da parte degli operatori prevede la partecipazione a un corso di formazione di almeno n. 20 ore iniziali e di n. 10 di aggiornamento annuale. Articolato in una serie di incontri con esperti del settore, ma anche con soggetti/aziende che già operano sul territorio, anche con lo scopo di far incontrare i vari soggetti che nella loro diversa professionalità, possono conoscersi e sviluppare propri progetti e offrire nuovi servizi o esperienze. I temi previsti:

- sistema dell'informazione/accoglienza turistica del territorio locale e regionale;
- storia e cultura dei luoghi visitabili oltre che i Musei locali e i principali extra territorio limitrofi;
- itinerari ambientali, cammini e percorsi cicloturistici, locali e sovracomunali;
- turismo enogastronomico ed esperienze offerte dagli operatori del territorio;
- conoscenza e formazione sulle modalità di utilizzo dei canali digitali informativi di Unione Terre di Castelli (sito web e pagine social) allo scopo di reperire informazioni aggiornate e puntuali;

TOTALE SPESE PREVISTE: € 10.000,00

TOTALE SPESE AMMISSIBILI: € 10.000,00

PUNTEGGIO: 63

FASCIA DI VALUTAZIONE: MEDIA

RICOGNIZIONE Prot. n. 23828 del 04/07/2024 e Prot. n. 23213 dell'01/07/2024

TOTALE SPESE POST RICOGNIZIONE (conferma): € 10.000,00