

MODENA

1) Comune di Modena – IAT-R

P.G. n. 67800/2022

SEDI

1. IAT - Ufficio Informazioni e accoglienza turistiche: Modena Piazza Grande 14.
2. Ufficio di informazioni turistiche e servizi biglietteria bus: Piazza Dante Alighieri.
3. Ufficio di Informazioni Turistiche presso la Fiera di Modena: c/o Fiera di Modena, Viale Virgilio 70/90.

MODALITÀ DI GESTIONE

In concessione a Modenatur S.c.ar.l.

RELAZIONE GENERALE DELL'ATTIVITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Lo IAT di Modena, nel suo integrale assetto organizzativo potenzierà 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. 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 infatti 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 promo-commercializzazione 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 e UIT del territorio, nel corso del 2023-verranno avviate o potenziate alcune azioni che vedranno il coinvolgimento di tutta la rete degli IAT provinciali a vari livelli, azioni finalizzate a qualificare dell'informazione e accoglienza turistica provinciale. In particolare, lo IAT R di Modena, unico IAT abilitato alla prenotazione di servizi turistici in tutto il territorio modenese, potenzierà la ricerca presso le realtà territoriali di tutta la provincia di Modena, coinvolgendo in questa attività la rete degli IAT/IUT, 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/UIT del territorio provinciale.

L'attività di condivisione di servizi e informazioni con la DMO del territorio modenese e con il sistema promo-commercializzazione regionale è uno degli aspetti strategici che consideriamo 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.

Attività di sportello e back-office

Proseguono inoltre tutte le attività ordinarie come richieste dalla normativa di settore: 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 inoltramento 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, dépliant 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 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 dei territori produttori di prodotti tipici; attività di informazione, animazione, accoglienza e promozione presso Sito Unesco, 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; raccolta e promozione dei principali eventi di interesse turistico di tutto il territorio provinciale; vendita biglietti bus per Modena e tutta la provincia; 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; gestione e implementazione continua dell'archivio fotografico e video con ambito provinciale; allestimento di corner tematici stagionali presso la sede in Piazza Grande con distribuzione di materiale con ambito provinciale e regionale; monitoraggio risultati e customer satisfaction.

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;
- Accrescere l'attrattività territoriale qualificando e innovando i servizi di informazione turistica coinvolgendo la rete degli IAT/IUT territoriali in progettualità condivise;
- promuovere un turismo sostenibile, cioè in equilibrio con il tessuto socio economico della città e i territori, e inclusivo, cioè accessibile a tutti;
- generare rassicurazione e fiducia nel visitatore anche attraverso l'utilizzo di sistemi digitali innovativi per proporre prodotti ed esperienze nel momento in cui ne fa richiesta, 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 naturale del territorio provinciale e le aree meno interessate dal turismo consolidato.

AZIONI/INIZIATIVE CHE SI INTENDONO SVOLGERE NEL CORSO DEL 2023

Sperimentazione dei servizi innovativi a servizio del turista:

- realizzazione del PODCAST IL PALAZZO DUCALE di Modena in italiano e inglese

Nel 2023 avvieremo un progetto innovativo con l'obiettivo di rendere maggiormente fruibili le visite in alcuni luoghi di interesse turistico dove l'accesso, per motivi legati alla tipologia e natura del luogo, è consentito solo

con visita guidata e che per limitati spazi orari in cui è possibile tenere le visite e per un limitato numero di richieste da parte di turisti stranieri, non consentono una fruibilità costante di visite in lingua straniera. L'obiettivo è incentivare la partecipazione da parte di turisti stranieri mettendo a disposizione dei podcast/audioguida gratuiti e scaricabili sul proprio smartphone che ripercorrono i contenuti della visita guidata in inglese in modo che il visitatore straniero possa accedere al luogo e alla visita, anche in occasione di una visita tenuta in italiano, utilizzando un supporto in lingua inglese fruibile durante il percorso. Questo consentirà nel tempo di garantire accesso a tutti e di stimolare interesse da parte di visitatori stranieri con l'obiettivo di poter poi introdurre un numero maggiore di visite guidate in diverse lingue straniere. I luoghi per i quali abbiamo intenzione di sviluppare questo strumento sono il Palazzo Ducale di Modena, e il Teatro Comunale Pavarotti Freni. Nel 2023 inizieremo con la realizzazione del podcast il Palazzo Ducale di Modena in italiano e inglese

- realizzazione di Esperienze di visita innovative presso l'EX ALBERGO DIURNO

Grazie alla strumentazione digitale altamente innovativa (n. 6 proiettori laser da 6300ANSI Lumen con risoluzione Full HD, che proiettando creano un'unica immagine su 3 pareti e tavolo touch screen) di cui è dotato questo luogo e alla sua posizione centrale, l'Ex Albergo Diurno sarà sempre di più uno spazio in grado di coinvolgere il turista in esperienze di visita emozionali e immersive. Nel corso del 2023 sarà quindi il punto di partenza o di arrivo di visite e attività di approfondimento del Sito Unesco e di altri luoghi culturali della città, attraverso l'utilizzo di video, proiezioni di immagini "di particolari o dettagli" dei luoghi visitati, proposta di giochi virtuali.

- realizzazione di Esperienze di visita innovative presso la TORRE GHIRLANDINA E LE SALE STORICHE DEL PALAZZO COMUNALE

Nel corso del 2023 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 (n. 1 turno di visita tutti i giorni a orario stabilito) visite guidate "COMBO" alla Torre e alle sale del Palazzo Comunale; visite guidate tematiche e di approfondimento, visite speciali di approfondimento sugli aspetti naturalistici, come i falchi e i rondoni che abitano la punta della Torre, 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).

- progettazione 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, è stata programmata una specifica 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, al fine di identificare meglio gli obiettivi di medio/lungo termine del sito e predisporre nuova strategia generale. Pertanto nel corso del 2023 si prevede di realizzare attività aggiuntive a quelle ordinarie, di implementazione di nuove aree e funzioni del sito.

DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA DI FORMAZIONE

FORMAZIONE ADDETTI IAT-R MODENA

Il programma di formazione degli addetti IAT-R prevede minimo 16 ore di formazione annue per ogni addetto IAT-R.

Le ore vengono suddivise come segue:

-10/12 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 2023, in continuità con il progetto Modena per tutti avviato nel 2022 verrà introdotta una sessione di formazione per accoglienza turisti con bisogni speciali, persone con disabilità in particolare, ma anche altre categorie.

BENVENUTO TURISTA

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: € 321,368,15

TOTALE SPESE AMMISSIBILI: € 300.000,00

L'istanza di contributo presenta un costo complessivo di progetto di € 321.368,15 ammissibile per l'intero importo. Poiché, ai sensi dell'articolo 5.1 dell'Avviso pubblico, i progetti Ambito 1 IAT-R con funzione di redazione locale non possono prevedere un budget complessivo superiore € 300.000,00, la spesa ammessa ai fini della quantificazione del contributo viene rideterminata in € 300.000,00. In fase di rendicontazione del contributo, ai fini della liquidazione dell'intero ammontare concesso, il beneficiario dovrà tenere a riferimento l'importo di € 321.368,15, ciò anche ai fini della applicazione delle percentuali previste ai paragrafi 4 e 5 del punto 5 dell'Avviso pubblico in caso di minore rendicontazione di spesa.

PUNTEGGIO: 90

FASCIA DI VALUTAZIONE: ALTA