

#### 4) Comune di Maranello - IAT

P.G. n. 67944/2022

##### SEDE

Via Dino Ferrari 43, 41053 Maranello, presso Museo Ferrari.

##### MODALITÀ DI GESTIONE

In concessione a FERRARI SPA.

##### RELAZIONE GENERALE DELL'ATTIVITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Il Sistema Turistico Territoriale Intercomunale, formato dai Comuni di Maranello, Fiorano Modenese, Formigine, Frassinoro, Montefiorino, Palagano e Prignano s/S., si è costituito attraverso convenzione nel febbraio 2020. Nel gennaio 2021, come previsto dalla stessa convenzione, si è aggiunto un privato: le Terme della Salvarola. Dato che alla domanda di partecipazione al bando PTPL 2023 aderisce anche il Comune di Sassuolo, il territorio dei comuni partecipanti al Progetto copre una superficie totale di 424,77 km<sup>2</sup> e gli abitanti complessivi sono 119.783. La compagine dei comuni che si sono costituiti in Sistema Turistico Territoriale Intercomunale si orienta in primo luogo alla promozione turistica del territorio di riferimento che comprende i comuni della fascia pedemontana e quelli dell'Appennino, ma si propone di collaborare in sinergia con il sistema degli IAT Regionali e di partecipare alle politiche del turismo con lo scopo di rafforzare l'offerta turistica dell'intera Regione.

L'essenza e le potenzialità di questo territorio sono ben rappresentate dal claim "fast cars, slow life", che si legge nel sito turistico "maranelloplus.com", poiché esso offre esperienze per tutti i gusti: motori, storia, cultura, design, arte, ceramica, enogastronomia, eventi, turismo slow, turismo religioso, relax, turismo sportivo. Si tratta di un'offerta ricca, adatta ad utenti singoli o famiglie, messa a regime dalla rete di comuni per trasformare il territorio in destinazione turistica.

##### L'Ufficio IAT del Sistema Turistico Territoriale Intercomunale presso il Museo Ferrari di Maranello

Motore centrale del Sistema Turistico è l'Ufficio IAT Terra di Motori presso il Museo Ferrari di Maranello, Museo che nel 2019 ha contato la cifra record di oltre 400.000 visitatori e circa 32.500 contatti allo IAT. Nei due anni della pandemia a causa dei lock down e delle restrizioni per accedere ai luoghi della cultura, anche il museo di Maranello ha segnato un calo nel numero delle visite e, di conseguenza, anche il numero dei contatti dello IAT sono diminuiti. Nel 2021 l'Ufficio è rimasto chiuso fino a tutto il mese di aprile e i contatti sono stati 26.260. Sono nel frattempo emersi nuovi consumatori turistici, un target estremamente eterogeneo, accomunato dall'uso del digitale e del mobile per informarsi, decidere e acquistare le proprie vacanze: sono turisti indipendenti (DIY), frequent traveller ed anche repeater. Nei primi 10 mesi del 2022 l'afflusso turistico è assai cresciuto (con punte di 6000 visitatori al giorno nei mesi estivi). Il turismo 2022 conferma che sono diminuiti i visitatori giunti attraverso viaggi organizzati, a favore di visitatori con le caratteristiche appena sopra descritte: non è più un turista "mordi e fuggi", ma un viaggiatore che desidera espandere le possibilità di conoscere i territori, che possono offrire soluzioni e itinerari per un turismo short break che combina la passione dei motori con ulteriori e interessanti opportunità di esperienza.

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. Il "plus" del territorio dei Comuni del Sistema Turistico è stato riconosciuto nel mese di ottobre 2022 in occasione del Salone Internazionale Svizzero delle Vacanze, che ha premiato il Sistema Turistico Territoriale Intercomunale con lo Swiss Tourism Award "Per la valorizzazione di un territorio simbolo mondiale di velocità e dalle molteplici anime di turismo lento". Il sito maranelloplus.com è il risultato di un importante lavoro di digital marketing, che offre ai turisti gli strumenti necessari per stimolare la voglia di scoprire attraverso una continua interazione con la piattaforma web. L'aggiornamento e il continuo rinnovo dei contenuti del sito sono sostenuti da una rete composta dai funzionari dei comuni, dallo IAT e dagli UIT dei territori.

Con questa configurazione del sito e con l'assetto attuale dello IAT, uno degli obiettivi di miglioramento del 2023 sarà il rafforzamento della rete di IAT diffusi. Verrà fatta una ricognizione e aggiornamento dei punti informativi collocati presso esercizi polifunzionali, edicole, agenzie viaggi, negozi, bar, ..., prevedendo, sulla base di accordi da stipularsi tra il Sistema Turistico e gli operatori del territorio, un piano di formazione gratuito a fronte dello svolgimento di un'attività di prima accoglienza turistica, che vada oltre gli orari di apertura e di risposta dello IAT.

Altro obiettivo di miglioramento sarà l'avvio della procedura volta ad ottenere il riconoscimento per l'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica di Maranello della funzione di "IAT R", in coerenza con le caratteristiche

disciplinate dalla Regione Emilia Romagna, che prevedono la selezione e l'individuazione di un'agenzia di viaggi, con cui stipulare uno specifico contratto per svolgere le attività di prenotazione diretta dei servizi turistici e dei pernottamenti per il territorio di riferimento. In conseguenza al riconoscimento di "IAT R" si chiederà l'adesione dello IAT del Sistema Turistico al Network per diventare Redazione Locale del Sistema d'Informazione Regionale per il Turista (SITur). Un'altra importante azione da sviluppare nel 2023 riguarda un'implementazione dell'offerta digitale del sito maranelloplus.com: saranno arricchite le sezioni del sito, partendo da quella dedicata all'enogastronomia, attraverso non solo nuove immagini e descrizioni, ma anche con narrazioni attraverso podcast dedicati. Sarà inoltre attivata di una prima forma di e-commerce per la vendita di esperienze turistiche disponibili sul sito maranelloplus.

In un territorio che è sede di importanti industrie, nel 2023 si vuole sviluppare il cosiddetto "turismo industriale" per promuovere siti ed eventi relativi alla cultura industriale. L'attività prenderà il via dall'elaborazione di un questionario da sottoporre con la modalità dell'intervista, a chi nelle aziende si occupa dell'accoglienza dei clienti. Il questionario indagherà le caratteristiche dei clienti e le necessità/disponibilità dell'azienda stessa. Le aziende, segnalate dagli EE.LL che conoscono il tessuto produttivo, verranno interessate a sperimentare forme di collaborazione per l'apertura delle aziende stesse alle visite e per la vendita di pacchetti di esperienze da utilizzare per i propri clienti.

### **AZIONI/INIZIATIVE CHE SI INTENDONO SVOLGERE NEL CORSO DEL 2023**

Nel 2023 si attueranno le seguenti azioni:

- 1) procedura per il riconoscimento dello IAT R in coerenza con le caratteristiche disciplinate dalla Regione Emilia Romagna;
  - 1.1. Selezione di una agenzia di viaggi come richiesto per il riconoscimento di IAT R;
  - 1.2 verifica e/o acquisizione delle competenze (certificazioni linguistiche e corsi di formazione sulle materie turistiche);
- 2) Attivare lo IAT come redazione locale del Sistema d'Informazione Regionale per il Turista (SITur).
- 3) Mettere in atto azioni di rafforzamento della rete di IAT diffuso delle attività interessate al fenomeno turistico con:
  - 3.1 Indagine su fabbisogni formativi e attivazione di corsi di formazione sulle tematiche del turismo;
  - 3.2 corsi di inglese turistico;
  - 3.3 stipula di accordi tra il Sistema e i privati che entreranno a far parte del Sistema;
  - 3.4 predisposizione di materiale grafico-promozionale dedicato alla promozione dei prodotti tipici da mettere a disposizione nelle aziende aderenti alla rete;
- 4) attivazione di una prima forma di e-commerce per la vendita di esperienze turistiche disponibili sul sito;
- 5) arricchimento delle sezioni del sito, partendo dall'enogastronomia, con la predisposizione di pagine con foto e podcast dedicati;
- 6) turismo industriale
  - 6.1 elaborazione questionario da sottoporre alle aziende con domande che mireranno a capire le caratteristiche dei clienti e le necessità/disponibilità dell'azienda stessa;
  - 6.2 attivazione di contatti con le aziende del territorio interessate a sperimentare forme di collaborazione per l'apertura delle aziende stesse alle visite e per la vendita di pacchetti di esperienze da utilizzare per i propri clienti;
  - 6.3 elaborazione accordo con le aziende come al punto 3.3

### **DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA DI FORMAZIONE**

La formazione interesserà, con diversi livelli di intervento, sia gli addetti allo IAT e i referenti turismo dei singoli Comuni, sia le aziende del territorio che fanno parte o vorranno far parte della rete di IAT diffusi. Le iniziative di formazione devono essere ripetute e aggiornate di anno in anno per dar modo a chi ha già partecipato di rinnovare ed aggiornare le proprie conoscenze/competenze e alle aziende nuove di acquisirle. Come nelle edizioni precedenti si organizzeranno corsi di formazione che offriranno strumenti per l'auto promozione, conoscenze per assistere i turisti nella ricerca di informazioni, proposte di esperienze, itinerari ed iniziative della località di riferimento.

Saranno offerte visite guidate e gratuite per conoscere le risorse del territorio e si offriranno laboratori didattici per le aziende partecipanti per conoscere le realtà aderenti alla rete e consolidare lo spirito di collaborazione e di co-marketing della destinazione.

Si proporrà alle aziende un accordo che preveda l'obbligo di partecipare alle attività di formazione per garantire, per tutta la durata della validità dell'accordo stesso, la disponibilità ad aggiornarsi e a mantenere la qualità dell'offerta dei servizi al turista. Più nel dettaglio i corsi di formazione saranno strutturati prendendo ad esempio percorsi e progettualità di successo nell'ambito del design di destinazioni ed esperienze in linea con le esigenze

del mercato e dello sviluppo locale. Sarà proposto un percorso di accompagnamento all'innovazione di prodotto al fine di favorire la creazione di un'offerta turistica in linea con i recenti trend di mercato.

Il primo incontro si svolgerà in presenza per introdurre il percorso formativo e verranno presentati gli ultimi macro-trend del settore turistico e le buone pratiche a cui ispirarsi per costruire un'offerta in linea con i nuovi bisogni dei viaggiatori. Successivamente si svolgeranno nr. 2 incontri di formazione e co-progettazione in modalità on-line per l'innovazione dell'offerta territoriale su 2 macro-trend e linee di prodotto di riferimento che la destinazione intende sviluppare: outdoor ed enogastronomia. Alla parte teorica di formazione sulle più recenti tendenze del settore viaggi e su esempi di innovazione dell'offerta di destinazione, focalizzata su casi studio e buone pratiche relativi al trend oggetto dell'incontro sarà affiancata una fase di laboratorio di experience design per la co-creazione dell'offerta turistica territoriale con gli operatori del territorio. Un experience designer guiderà gli operatori nella progettazione di esperienze in linea con i bisogni dei visitatori in riferimento ai due trend individuati. Seguirà un workshop in presenza per la creazione di un'offerta integrata tra i diversi operatori per la creazione di pacchetti tematici territoriali. Infine sarà possibile per le aziende attivare - a richiesta - una consulenza one-to-one a prezzo concordato che fornirà all'azienda stessa un supporto più puntuale alla creazione di nuove esperienze di visita.

Ai partecipanti sarà offerto un corso di inglese turistico e, per favorire la partecipazione, le lezioni si svolgeranno in modalità on-line, saranno registrate e rese fruibili anche successivamente. I gruppi, di max 10 persone, potranno accedere alla formazione, previo placement, sulla base delle proprie competenze. Si ipotizza l'attivazione di 3 corsi di lingua inglese che, in base al livello dei partecipanti, potrà essere base o intermedio e prevedere una durata di nr. 18 ore.

Alla formazione sarà chiamato a partecipare anche il personale degli Enti che aderiscono al Sistema Turistico. Per questi, oltre alla partecipazione ai corsi di formazione attivati per il consolidamento della rete di IAT diffusi, sarà consolidata l'attività di redazione del sito maranelloplus e di condivisione del piano di comunicazione in base alla programmazione degli eventi nei territori. La formazione per gli addetti allo IAT sarà mirata, oltre a mantenere i requisiti prescritti dalla normativa regionale, anche a rafforzarlo come luogo di promozione dei territori del Sistema Turistico.

**TOTALE SPESE PREVISTE: € 68.200,00**

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI: € 68.200,00**

**PUNTEGGIO: 80**

**FASCIA DI VALUTAZIONE: ALTA**