

Servizi turistici di base relativi all'accoglienza, animazione e all'intrattenimento turistico

IAT DI MODENA

Soggetto proponente: Comune di Modena

Prot. 36676 del 15/11/2021

Area interessata dal progetto: Città di Modena

Descrizione del progetto

Azioni/iniziative che si intendono svolgere nel corso del 2022

Obiettivi generali

- Migliorare la qualità dell'accoglienza;
- offrire al turista prodotti ed esperienze di qualità, in grado di intercettare bisogni specifici;
- 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 al turista prodotti ed esperienze nel momento in cui ne fa richiesta, da acquistare anche in autonomia;
- rafforzare il ruolo del Comune di Modena come hub turistico a servizio di tutto il territorio provinciale;
- potenziare le reti degli IAT/UIT e le progettualità condivise;
- 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;
- gestire la transizione pre – during - post Covid, mantenendo un approccio flessibile nell'adozione di strategie e azioni di intervento.

Obiettivi specifici

- Accrescere l'attrattività territoriale qualificando e innovando i servizi di informazione turistica coinvolgendo la rete degli IAT/IUT territoriali;
- sviluppare nuovi prodotti turistici del territorio in linea con le richieste del mercato, in particolare legati al tema dell'outdoor e green intendendo come tali tutte le opportunità legate a percorsi, sentieri, cammini, al tema del bike e alla vacanza attiva;
- valorizzare e promuovere i percorsi/itinerari ciclopedonali esistenti;
- valorizzare le vie storiche e di pellegrinaggio presenti nel territorio provinciale;
- promuovere l'accessibilità dei luoghi e dei territori anche a coloro che hanno eventuali disabilità motorie;
- valorizzare il patrimonio naturale del territorio provinciale e le aree meno interessate dal turismo di massa.

AZIONI DI CONSOLIDAMENTO dei servizi di informazione e accoglienza turistica

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, 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 inoltra 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;
- vendita materiali turistici e gadget;
- prenotazione guide turistiche;
- 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;
- 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 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;
- 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.
- 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.

AZIONI DI INNOVAZIONE dei servizi di informazione e accoglienza turistica

Valorizzazione in senso turistico degli spazi collocati presso l'EX ALBERGO DIURNO

Nel corso del 2021, dopo un articolato intervento di recupero, gli spazi dell'ex Albergo Diurno, collocati a pochi metri da piazza Grande, sono stati completamente riqualificati e recuperati, per un uso moderno a favore di cittadini e visitatori della città, e aperti al pubblico con gli stessi orari di apertura della Torre Ghirlandina.

Nel corso del 2022 è intenzione del Comune di Modena:

- potenziare i servizi di informazione e accoglienza per i visitatori del centro storico già attivati all'interno dell' ex Albergo Diurno (presenza di un operatore, wifi point, ricarica cellulare, zona relax, spazio giochi bambini, servizi igienici ecc.);
- ampliare il percorso di visita al sito Unesco attraverso approfondimenti specifici da parte di personale specializzato (es. guide turistiche) che potrà avvalersi anche delle dotazioni tecnologiche presenti.

ATTIVITÀ FINALIZZATE AL COLLEGAMENTO E/O CONDIVISIONE DI FUNZIONI E INFORMAZIONI CON ALTRI IAT O UIT DEL TERRITORIO PROVINCIALE:

Anche per il 2022 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, 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-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 Welcome.

Le offerte, relative a tutto il territorio provinciale, inserite nel portale di Modena saranno quindi promosse e prenotabili anche su:

- emiliaromagnaturismo.it
- emiliaromagnawelcome.com
- sui siti di partner e affiliati alla rete regionale

Saranno inoltre visibili e prenotabili con grande semplicità online e offline tramite contatto con gli operatori IAT di Modena (*servizio front office e call centertelefonico attivo 364 giorni all'anno con orario continuato 9-18 e 9.30-18 nei festivi.*);

- dagli addetti della rete degli IAT della provincia di Modena con visualizzazione immediata dell'intero catalogo delle esperienze attive in un determinato periodo, filtrabili per località, prezzi, temi. Con la possibilità di visualizzare la reale disponibilità e le tariffe da poter comunicare ai propri utenti (in presenza, via telefono, mail o altri canali, dando eventualmente supporto logistico alla fase di prenotazione);
- dagli addetti degli IAT regionali collegati allo stesso sistema di prenotazione e a Emilia Romagna Welcome
- dagli operatori della ricettività della provincia di Modena che avranno in questo modo 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 2022-verranno inoltre 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:

ATTIVITÀ OUTDOOR - CAMMINI

La pandemia ha avvicinato molti alla natura e agli sport da praticare all'aria aperta. Nel corso del 2022 verranno sviluppate le seguenti azioni:

Cicloturismo e trekking

In continuità con il progetto avviato nel 2021, verranno potenziati i servizi di informazione e accoglienza per lo svolgimento di attività di cicloturismo e trekking nel territorio modenese.

La sezione informativa del portale dedicata all'attività outdoor e cicloturismo verrà arricchita di ulteriori 5 itinerari cicloturismo e 5 per trekking nella zona dell'Appennino modenese con redazione/aggiornamento di scheda tecnica, descrizione, servizio fotografico. Per ogni itinerario verrà predisposta anche una scheda pdf con descrizione itinerario e roadbook. Tutto il materiale verrà redatto in italiano e inglese. Gli itinerari avranno come target i turisti, quindi, saranno di interesse rispetto ai punti di interesse turistico che toccano. Saranno itinerari da svolgere in uno o più giorni.

Il coordinamento per la redazione e il caricamento dei contenuti sul sito, sarà affidato a Modenatur - gestore dell'Ufficio Informazione e Accoglienza turistica di Modena sulla piattaforma Outdooractive al fine di dare continuità al servizio di informazione turistica anche al turista in movimento nell'attività outdoor. Il progetto prevede anche la realizzazione materiale promozionale cartaceo e pdf in italiano e inglese,

Il progetto si pone in connessione con l'offerta complessiva del territorio, nel settore dell'arte, della cultura, degli eventi, dei prodotti del territorio, dell'artigianato, della cucina e gastronomia.

Oltre ai 10 itinerari che saranno codificati a cura dello IAT-R di Modena, il Comune di Modena metterà la piattaforma outdooractive a disposizione di tutti gli IAT e UIT del territorio che potranno candidare e pubblicare itinerari da loro proposti che rispettino le linee guida che saranno definite per mantenere una armonizzazione di contenuti e qualità. Il caricamento dei dati sarà effettuato dal team dello IAT-R di Modena come condivisione di funzioni per il territorio. Tutti gli itinerari selezionati saranno pubblicati su Visitmodena.it e su outdooractive con l'obiettivo di costruire nel tempo un catalogo di itinerari affidabile e di qualità che potrà essere anche alla base di esperienze di viaggio prenotabili online proposte dai soggetti privati del territorio.

Valorizzazione delle vie storiche e di pellegrinaggio - LA VIA VANDELLI

Dato il crescente e tangibile interesse registrato nel corso del 2021 rispetto all'offerta turistica legata ai Cammini sarà sviluppato un progetto di valorizzazione degli itinerari legati alle vie storiche e vie di pellegrinaggio in provincia di Modena con particolare attenzione alla Via Vandelli.

Questa attività avrà diverse declinazioni:

- formazione degli operatori turistici della rete degli IAT con il supporto di esperti per aumentare il grado di conoscenza delle caratteristiche storiche, delle aspettative e necessità di viandanti e pellegrini, dei tracciati ed itinerari e la loro correlazione con i punti di interesse del territorio;
- realizzazione di schede informative in italiano e inglese dettagliate sui percorsi che saranno rese fruibili sul sito visitmodena.it;
- realizzazione di materiale a supporto della fruibilità del percorso.

Accessibilità dei luoghi - MODENA PER TUTTI

Il territorio ambisce a favorire una crescita turistica sostenibile ed inclusiva, pertanto, l'accessibilità dei luoghi e dei territori dovrebbe essere garantita a tutti, anche a coloro che hanno eventuali disabilità motorie, persone con ridotta mobilità, persone anziane, famiglie con bimbi in passeggino, ecc... L'obiettivo di questa azione è pertanto iniziare un percorso finalizzato a fornire servizi informativi di qualità alle persone con scarsa o ridotta mobilità come supporto sia nell'organizzazione del viaggio che all'effettiva esperienza turistica in loco.

Principali attività:

- realizzazione di una mappatura di almeno 30 luoghi turistici del territorio provinciale (musei, monumenti, parchi e riserve, itinerari) fruibili anche da persone con ridotta mobilità; L'elenco dei luoghi sarà stabilito coinvolgendo gli IAT e UIT del territorio essendo questa azioni di rilevanza provinciale.

- realizzazione di una sezione dedicata su visitmodena.it per lo scaricamento e divulgazione della mappatura;
- realizzazione di materiale promozionale in italiano e inglese da distribuire negli IAT e principali luoghi di visita per promuovere questi contenuti;
- azioni di informazione e sensibilizzazione nei confronti degli organizzatori di eventi per rendere le manifestazioni sempre più fruibili a tutti;
- favorire una rete stabile di scambio di informazioni e verifiche su luoghi di visita ed eventi in termini di fruibilità tra gli IAT del territorio provinciale;
- analisi e interazione con siti web e app specializzate nel turismo per disabili per divulgazione mappatura luoghi di visita.

Piano di COMUNICAZIONE DIGITALE

Nel corso del 2022 è intenzione dell'amministrazione comunale dare continuità all'attività svolta nel corso del 2021 continuando ad investire nella comunicazione 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 provincia e che presenti il mix dei prodotti arte, sapori, motori, natura, musica;
- accrescere anche la consapevolezza negli operatori locali rispetto alle potenzialità del territorio.

L'attività ADV avrà come riferimento principalmente il mercato italiano

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.
- d) Portale Visitmodena.it

La rete del Comune di Modena si interfaccia costantemente con la Rete degli IAT e UIT provinciali, promossa e coordinata dal Comune stesso, e con la rete naturale di operatori turistici ricettivi che, formati con costanza nel tempo (progetti punti amici del turista, corsi social media,..) sono quotidiani "touch point" tra il turista e la rete informativa e di accoglienza.

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

Orario così strutturato: dal Lunedì al Sabato 9.00-18.00 , Domenica 9.30-18.00

Questo orario esteso e continuativo è un punto strategico dell'intero sistema informativo e di accoglienza del Comune di Modena a servizio del turista, degli operatori turistici locali e della rete IAT/UIT della provincia di Modena che trova nel servizio IAT-R di Modena un sostegno costante e un servizio attivo anche quando alcuni UIT o IAT non sono a pieno regime in periodi caratterizzati da bassa stagione o nei giorni di chiusura standard.

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:

- 1) da gennaio a giugno: dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 13.30; domenica dalle 8.30 alle 13.00;
- 2) da luglio ad agosto: tutti i giorni dalle 9.00 alle 13.30;

3) 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. In alcune occasioni particolarmente rilevanti la partecipazione viene realizzata con partecipazione tramite proprio stand all'interno dell'area espositiva come rafforzamento della presenza nell'ufficio turistico in galleria.

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) il Portale VISITMODENA

Il portale è un canale sempre più in linea con le nuove esigenze del turista navigatore e è inserito nel 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 amplia significativamente la base dati locale allargandola a tutto il territorio modenese, all'interno del Territorio turistico Bologna Modena.

In questa direzione nel corso del 2022 sono previste attività di potenziamento del portale, aggiuntive a quelle ordinarie di manutenzione e aggiornamento, considerata l'ampia valenza territoriale, quali:

- traduzioni;
- servizi di copy e redazione di testi per web;
- gestione e implementazione dei dati;
- gestione pagine dinamiche.

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

FORMAZIONE PROFESSIONALE AGGIORNAMENTO DEGLI ADDETTI

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.

Benvenuto Turista

Per il 2022 si ripropone il percorso formativo “Benvenuto Turista” con modalità digitali, dedicato alla formazione degli operatori impegnati nell'accoglienza turistica del turismo e del commercio/ristorazione del Capoluogo e Provincia.

Il percorso prevede 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. Verranno proposti per n°2 target, turismo e commercio, quindi per due gruppi distinti, un percorso di base e un percorso avanzato.

Obiettivi: trasferire ai partecipanti conoscenze, idee e strumenti per gestire in maniera autonoma ed efficace la comunicazione online della propria attività, avvalendosi del supporto degli strumenti disponibili sulle piattaforme social e della collaborazione di influencer.

Tale attività viene sviluppata pertanto per la condivisione di informazioni con altri IAT/UIT del territorio provinciale

TOTALE SPESE PREVISTE € 500.348,80

Valutazione: Buono — Attribuzione di merito: p.ti 73,89

Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 6	Criterio 5	TOTALE PUNTI
Dimensione territoriale	Offerta turistica	Reti	Innovazione	Raccordo IAT	Formazione	
7,46	16,44	15	15	15	5	73,89