

## 7) Unione Terre di Castelli - IAT

P.G. n. 39796/2023

Integrazioni P.G. n. 40165/2023

Estremi riconoscimento ufficio: Det. n. 1779 del 13/10/2023

### **SEDE**

Piazza Roma 5, Castelvetro di Modena

### **MODALITÀ DI GESTIONE**

In concessione a: Consorzio Castelvetro di Modena V.I.T.A. (valorizzazione integrata territorio e ambiente)

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

Nel corso degli anni, il progetto del brand territoriale Vivi, Scopri, Assapora in Terre di Castelli si è sviluppato, tanto da avere una identità unitaria e offrire un 'prodotto turistico' discretamente completo e complementare; unico ed univoco. Una terra, che si contraddistingue per specifiche peculiarità agroalimentari, paesaggistiche, costellato da borghi e castelli e vocato ad un turismo lento e sostenibile.

L'innovazione dell'informazione e accoglienza turistica deve esplorare le innovative strategie e tecnologie adottate nel settore turistico regionale. È in corso infatti una profonda trasformazione del panorama dell'informazione e dell'accoglienza turistica, occorre far fronte alle nuove prospettive che stanno emergendo grazie all'evoluzione delle tecnologie e alle crescenti esigenze dei viaggiatori moderni, verso strumenti innovativi che stanno ridefinendo la comunicazione turistica.

L'accoglienza turistica non è più limitata alla sfera fisica degli uffici turistici, ma si estende anche ai servizi online ed al coinvolgimento degli operatori / associazioni di promozione sociale locali ed in generale anche la comunità locale, promuovendo comportamenti responsabili da parte dei visitatori.

La cultura dell'informazione e dell'accoglienza sostenibile rappresenta un approccio che va oltre il semplice atto di accogliere i visitatori, ponendo al centro la consapevolezza ambientale e sociale. Coinvolgendo attivamente la comunità locale e promuovendo comportamenti responsabili da parte dei visitatori, si mira a garantire che il turismo abbia un impatto positivo a lungo termine sul territorio.

Il progetto si propone il coinvolgimento della Comunità Locale: la partecipazione attiva e diretta della comunità locale è fondamentale per creare una cultura d'accoglienza sostenibile. Coinvolgere residenti, imprese locali e organizzazioni nella pianificazione e nell'implementazione delle iniziative turistiche promuove un senso di appartenenza e responsabilità.

Qualità dell'informazione: è essenziale che le informazioni fornite siano coerenti tra le diverse piattaforme e durante le interazioni di accoglienza per evitare confusioni e garantire l'affidabilità.

L'integrazione di tecnologie che sviluppino base dati e piattaforme digitali comuni, consente una gestione più efficiente delle risorse e una risposta più tempestiva alle esigenze dei turisti.

Qualità dell'accoglienza: è fortemente influenzata dalla professionalità e cortesia del personale di accoglienza, inclusi operatori turistici, albergatori e personale degli uffici turistici. Una cultura dell'accoglienza ben sviluppata contribuisce alla soddisfazione del visitatore, incentivandolo a esplorare la destinazione e a ritornarvi.

Valorizzazione delle Risorse Locali: la cultura dell'accoglienza sostenibile mette in risalto le risorse locali, siano esse culturali, storiche, naturali o enogastronomiche. Promuovere e preservare tali risorse diventa un obiettivo comune per la comunità e i visitatori. La cultura dell'accoglienza sostenibile incoraggia comportamenti responsabili da parte dei visitatori. Ciò potrebbe includere l'uso consapevole delle risorse, il rispetto delle norme locali, la gestione dei rifiuti e l'adesione a principi di turismo responsabile.

Partenariati con Operatori Locali: collaborare con operatori turistici locali, guide, ristoratori e altre figure chiave all'interno della comunità contribuiscono a garantire che le pratiche turistiche siano in armonia con gli interessi e i valori locali.

Programmi di Turismo Esperienziale, favorendo il turismo esperienziale che consenta ai visitatori di immergersi nella cultura locale in modo autentico. Queste esperienze possono includere visite a produttori locali, partecipazione a eventi culturali e attività sostenibili.

Personalizzazione: le moderne tecnologie consentono una crescente personalizzazione delle informazioni, adattando consigli e suggerimenti alle preferenze individuali dei turisti.

Inclusività e Accessibilità: sforzi per rendere le informazioni turistiche accessibili a tutti, comprese persone con disabilità, attraverso pratiche come la traduzione multilingue e l'uso di tecnologie per l'accessibilità.

Feedback e Monitoraggio Continuo: la gestione integrata delle risorse, attraverso l'impiego di tecnologie avanzate, e raccolta di feedback continuo dei visitatori, alimentano il processo di miglioramento costante dei servizi turistici, consentendo di apportare aggiustamenti e migliorare costantemente le pratiche.

In sintesi, la cultura dell'informazione e dell'accoglienza sostenibile è incentrata sulla creazione di un'esperienza turistica che rispetta, valorizza e preserva la ricchezza del territorio, coinvolgendo attivamente la comunità locale e incoraggiando comportamenti responsabili da parte di tutti gli attori pubblici e privati coinvolti; fornendo banche dati, offerte turistiche di qualità, shooting fotografici e video digitali alle DMO per un utilizzo condiviso e strutturato.

#### **AZIONI/INIZIATIVE CHE SI INTENDONO SVOLGERE NEL CORSO DEL 2024**

Il progetto si propone di far evolvere l'informazione e accoglienza turistica, ad uno stadio più evoluto, con l'obiettivo di renderlo più efficace ed efficiente, sostanzialmente migliorarne la qualità con una sostanziale diminuzione degli orari di apertura (come da nuova normativa) e aumentare l'attività di back office ai fini dell'informazione e promozione digitale e social.

La cultura dell'accoglienza sostenibile rappresenta un approccio che va oltre il semplice atto di accogliere i visitatori, ponendo al centro la consapevolezza ambientale e sociale. Coinvolgendo attivamente la comunità locale e promuovendo comportamenti responsabili da parte dei visitatori, si mira a garantire che il turismo abbia un impatto positivo a lungo termine sul territorio.

Le azioni di miglioramento nell'ambito dell'informazione e dell'accoglienza turistica e dell'animazione turistica, sono fondamentali per garantire un'esperienza positiva ai visitatori e promuovere il turismo sostenibile. Ecco alcune azioni chiave da intraprendere:

1. **Formazione del Personale:**

Investire nella formazione del personale degli uffici turistici garantendo le conoscenze approfondite sulla destinazione, competenze interculturali e abilità comunicative per fornire un servizio accogliente e informativo.

2. **Punti di Informazione Diffusi:** creare una rete di punti informativi diffusi in luoghi strategici, per garantire una copertura ampia e facile accesso alle informazioni.

3. **Sviluppo di Materiale Informativo e digitale:**

Gestione di un sistema di supporti cartacei e multimediali funzionali alla promo-commercializzazione dell'area turistica di riferimento attraverso la realizzazione e, ove necessario, la stampa e/o ristampa di materiali su esperienze, eventi, luoghi, rassegne del territorio, di rilevanza turistica, che restituiscano un'immagine coerente e attraente della destinazione, facilitandone la fruizione da parte dei visitatori e da distribuire gratuitamente nei luoghi di maggiore affluenza, IAT diffusi inclusi;

4. **Piattaforme Digitali Aggiornate:**

Mantenere aggiornati i siti web e piattaforme digitali o data base condivisi con informazioni accurate e tempestive, con la collaborazione degli IAT diffusi e associazioni/enti operanti nel territorio.

5. **Innovazioni Tecnologiche:**

Esplorare innovazioni tecnologiche un'esperienza turistica più coinvolgente e informativa.

6. Accoglienza Virtuale: Introdurre l'accoglienza virtuale tramite video, webinar o presentazioni online per fornire informazioni dettagliate sulla destinazione prima dell'arrivo dei visitatori.

7. Incontri periodici di formazione locale (attività economiche, turistiche, associazioni di promozione sociale, amministratori e tecnici di riferimento degli enti), da pianificare in ogni comune di Unione Terre di Castelli al fine condividere progetti, informazioni, servizi turistici e nello stesso tempo raccogliere suggerimenti e criticità per implementare l'offerta turistica o migliorarla. Rendendoli ambasciatori della destinazione, che a ricaduta possono trasmettere a residenti, i quali possono loro stessi fornire informazioni autentiche e contribuire a un'atmosfera accogliente.

In queste sedi, saranno offerti anche esempi di buone pratiche e/o esperienze al servizio del turista già attuate da operatori turistici locali, per meglio esprimere le potenzialità del mercato turistico.

L'obiettivo è sensibilizzare tutti gli operatori pubblici e privati che 'l'unione fa la forza', fare rete in modo organizzato e strutturato è al servizio di tutti e le ricadute positive economiche sono proprio a vantaggio di un intero sistema economico e sociale.

8. Feedback dei Visitatori: Raccogliere regolarmente feedback dai visitatori attraverso sondaggi, recensioni online e interazioni dirette. Utilizzare queste informazioni per identificare aree di miglioramento e apportare aggiustamenti necessari.

9. Collaborazioni con Operatori Turistici Locali: collaborare con operatori turistici locali, agenzie di viaggio e altre parti interessate per offrire servizi turistici/esperienze atte a sviluppare pacchetti turistici e offerte che soddisfino le esigenze dei visitatori.

10. Promozione di Pratiche Sostenibili: promuovere pratiche sostenibili e responsabili tra i visitatori. Fornire informazioni sul riciclo, sulla riduzione dell'impatto ambientale e sul rispetto delle norme locali.

11. Sostegno alla strategia dell'Area Protetta del Parco dei Sassi di Roccamalatina, aree protette, aree rurali e aree interne, proseguimento degli obiettivi con i quali Unione ha aderito al CETS (Carta Europea per il Turismo Sostenibile nelle Aree Protette) per una offerta turistico-culturale ambientale.

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

La sinergia tra gli enti pubblica aderenti ad Unione, 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, solo per citarne alcune. 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**

Il potenziamento e l'innovazione organizzativa e/o tecnologica dei servizi di informazione e accoglienza rappresentano un ambito cruciale nell'adattamento alle dinamiche in evoluzione del mercato turistico, nonché

per perseguire gli obiettivi di turismo inclusivo e sostenibile. Un focus strategico su elementi chiave come accessibilità, sostenibilità e innovazione è fondamentale per garantire un'esperienza turistica che sia al passo con le esigenze contemporanee e rispecchi gli imperativi etici e ambientali.

L'elemento di accessibilità si riferisce alla creazione di servizi che siano facilmente accessibili a tutte le categorie di visitatori, indipendentemente da possibili limitazioni fisiche o cognitive. Ciò implica la progettazione di soluzioni che favoriscano l'inclusività e l'accesso equo a informazioni e servizi turistici.

La sostenibilità è un pilastro essenziale nell'adattamento dei servizi turistici alle esigenze attuali e future. Ciò implica l'adozione di pratiche sostenibili nell'organizzazione e nella fornitura di servizi, mirando a minimizzare l'impatto ambientale e a promuovere pratiche socialmente responsabili. L'integrazione di soluzioni eco- sostenibili, la gestione consapevole delle risorse e l'adozione di criteri etici contribuiscono alla creazione di un ambiente turistico più sostenibile.

L'innovazione organizzativa e tecnologica gioca un ruolo chiave nell'adeguare i servizi di informazione e accoglienza alle dinamiche del mercato turistico in continua evoluzione. L'implementazione di soluzioni tecnologiche ed esperienziali – materiali multimediali e video clip - può migliorare significativamente l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti, soprattutto anche in periodi di alta affluenza o in orari di chiusura del servizio. Allo stesso tempo, l'innovazione organizzativa, inclusa la formazione del personale e l'ottimizzazione dei processi, è essenziale per garantire un'offerta di servizi coerente con le aspettative degli utenti e le tendenze del settore.

## **ATTIVITÀ FINALIZZATE ALLA CONDIVISIONE DI SERVIZI E INFORMAZIONI CON LE DMO**

Le attività finalizzate alla condivisione di servizi e informazioni con le DMO, rappresentano un approccio collaborativo nel settore turistico, volto a ottimizzare la gestione e la promozione delle destinazioni.

Il supporto di una rete strutturata informativa (come sopra espresso) è fondamentale per la promozione e promo-commercializzazione del Territorio Turistico Bologna - Modena, utilizzando in modo efficacemente il data base interno o anche il portale turistico dedicato.

Attività specifiche previste:

- condivisione di informazioni tra gli attori locali e le DMO è essenziale per una migliore comprensione delle esigenze del mercato turistico. Attraverso la raccolta e lo scambio di dati pertinenti, si può ottenere una visione più chiara delle tendenze, delle preferenze dei visitatori e delle opportunità di sviluppo
- promozione congiunta: collaborazione nella promozione di eventi, attrazioni e attività turistiche per aumentare la visibilità della destinazione
- la collaborazione con le DMO consente anche la creazione di sinergie tra gli operatori turistici locali, gli enti istituzionali e altre parti interessate. La condivisione di servizi può includere la cooperazione nella promozione turistica, la creazione di pacchetti turistici integrati e lo sviluppo di iniziative congiunte per migliorare l'attrattività della destinazione
- Gestione delle Risorse Turistiche: 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. La collaborazione con le DMO diventa essenziale per coordinare tali sforzi e massimizzare gli impatti positivi sul turismo locale.

Si auspica l'adozione di piattaforme digitali e tecnologie per facilitare la collaborazione, consentendo una gestione delle risorse più integrata ed efficiente.

L'obiettivo finale di queste attività è migliorare la competitività e la sostenibilità della destinazione turistica.

In sintesi, le attività finalizzate alla condivisione di servizi e informazioni con le DMO sono un elemento chiave per una gestione turistica efficace. La cooperazione tra gli attori locali e le DMO può portare a una migliore comprensione delle dinamiche del mercato e a iniziative più innovative, contribuendo alla crescita sostenibile delle destinazioni turistiche.

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

Creazione di un'offerta turistica che va oltre il semplice visitare luoghi, offrendo esperienze che arricchiscono il viaggio, promuovono la comprensione culturale e favoriscono una connessione più autentica con il territorio e lo distinguono, mantenendo un punto di vista selettivo.

Per implementare con successo un approccio al turismo esperienziale, è necessario progettare e offrire una serie di attività coinvolgenti e significative. Iniziative capaci di allargare e segmentare l'offerta, allungare i tempi di permanenza, intercettare i visitatori delle città d'arte limitrofe e offrire il 'prodotto' Terre di Castelli ad integrazione dell'offerta della Destinazione Bologna-Modena.

Sfruttare anche in modo particolare, i periodi al di fuori dei grandi eventi, come primavera e autunno, stagioni particolarmente suggestive dal punto di vista paesaggistico e utile a destagionalizzare e ampliare le presenze turistiche.

Azioni chiave per offrire un turismo esperienziale di qualità e specifico dell'area territoriale:

Sviluppo di Esperienze Autentiche:

Identificare e supportare attività economiche locali e Associazioni di promozione sociale che operano già nel settore e spronarne altre, che pur avendo le caratteristiche, hanno bisogno di un supporto formativo, a creare esperienze autentiche che riflettano la cultura, le tradizioni e il patrimonio del territorio, principalmente nei seguenti ambiti (come da PTCP della Destinazione per il 2024):

- Food&Wine

Visite alle aziende agricole (acetaie, caseifici, prosciuttifici, cantine) musei del gusto, degustazioni, corsi di cucina, incontri professionali, ristorazione di qualità; attivazione di percorsi sensoriali e esperienziali sui prodotti nei luoghi di produzione (cene in vigna, in campi di lavanda, uliveti, acetaie, aziende agricole);

- Cultura

Promuovere itinerari guidati tra Castelli e borghi, a cura di soggetti operanti nel territorio;

- Spinta sull'autunno collina e appennino tra sagre e richiamo evocativo del foliagedi: produzioni tipiche, paesaggio/ambiente, cammini e trekking locali (Cammino Unione) e sovracomunali (Via Vandelli, Via Romea Nonantolana, Germanica imperiale, ecc ecc)

- Outdoor Active & Slow

Promuovere i cammini sovracomunali (Via Vandelli, Via Romea Nonantolana, Via Romea Germanica Imperiale, Romea) e locali anche in funzione della collaborazione degli operatori economici presenti nell'itinerario (Cammino dell'Unione), oltre la promozione degli itinerari cicloturistici già ideati e organizzati in una specifica mappa (acquistabile), che collegano la pianura (dalla Ciclabile Modena-Vignola) la prima montagna (Parco dei Sassi di Roccamalatina). Attività che prevedono il coinvolgimento di operatori turistici, guide ambientali, aumento permanenza sul territorio.

Coinvolgimento della Comunità Locale:

Collaborare strettamente con la comunità locale coinvolgendo associazioni di promozione/soggetti già operanti nel territorio che si faranno portavoce anche con la comunità locale, condividendo la loro esperienza e le loro storie.

Pianificazione di Itinerari Personalizzati:

- Offrire itinerari personalizzati in base agli interessi e alle preferenze dei viaggiatori. Consentire loro di scegliere attività in linea con le loro passioni, come la gastronomia, l'arte, la storia o il contatto con la natura.
- Collaborazioni con Operatori Locali:
- Collaborare con operatori turistici locali, agriturismi, ristoranti tradizionali e altre imprese locali per offrire pacchetti esperienziali che esplorino l'agroalimentare e l'enoturismo, anche con attività interattive che coinvolgano i partecipanti, come la partecipazione attiva nella preparazione di piatti locali, la creazione di opere d'arte o la partecipazione a eventi culturali.

- Creazione di Narrativa e Racconto:
- Costruire una narrativa coinvolgente intorno alle esperienze offerte, in modo che i visitatori possano sentirsi coinvolti emotivamente e collegati alla storia della destinazione.

## **DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LA REDAZIONE LOCALE DI RIFERIMENTO**

La collaborazione con la Redazione Locale di riferimento è essenziale per una promozione turistica efficace. Ecco una sintesi delle modalità di collaborazione:

- Mantenere una comunicazione costante e chiara con la redazione locale per condividere informazioni, aggiornamenti e novità turistiche.
- Fornire materiale informativo di qualità, come comunicati stampa e dettagli sugli eventi, per facilitare la creazione di contenuti accurati.
- Condividere risorse multimediali, come foto e video, per arricchire i contenuti e rendere più accattivanti le informazioni turistiche.
- Fornire aggiornamenti regolari sulla situazione turistica, nuove attrazioni o cambiamenti significativi per mantenere la redazione informata in tempo reale.
- Interagire su piattaforme social media, condividendo contenuti pertinenti e partecipando alle discussioni online per amplificare la visibilità turistica.
- Agevolare reportage e recensioni, agevolando la visita di giornalisti alle attrazioni turistiche per garantire una copertura approfondita.
- Collaborare con altre iniziative locali, come associazioni turistiche o enti governativi, per rafforzare il sostegno mediatico alle attività turistiche.
- La collaborazione reciproca e il dialogo costante sono fondamentali per il successo della promozione turistica attraverso i canali locali di comunicazione.

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

Gli addetti hanno in corso attualmente la formazione per completare il requisito dei titoli (corso guida accompagnatore turistico) necessari alla scadenza della convenzione attuale (31.03.2024) come da domanda di accredito e conseguente accreditamento formale.

Successivamente sarà previsto un corso di formazione per tutti gli addetti ed altri eventuali di formazione di almeno n. 30 ore iniziali e di n. 20 di aggiornamento annuale, articolato in una serie di incontri con esperti del settore, nelle seguenti materie:

- 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 territori limitrofi;
- itinerari ambientali, cammini e percorsi cicloturistici, locali e sovracomunali;
- turismo enogastronomico ed esperienze offerte dagli operatori del territorio;

**TOTALE SPESE PREVISTE:** € 50.000,00

**TOTALE SPESE AMMISSIBILI:** € 50.000,00 di cui € 13.000,00 per animazione

**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/rimodula animazione):** € 50.000,00 di cui € 10.700,00 per animazione